

Mia Horsmanheimo

Työntekijöiden kokemus työn hallinnan toteutumisesta hallinnollisessa työssä

Opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi, kouluhyvinvointi- ja kuraattorityö

2024



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Sosionomi (AMK)
Tekijä/Tekijät	Mia Horsmanheimo
Työn nimi	Työntekijöiden kokemus työn hallinnan toteutumisesta hallinnollisessa työssä
Toimeksiantaja	Kotipalveluja tuottava kotimainen yritys
Vuosi	2024
Sivut	66 sivua, liitteitä 9 sivua
Työn ohjaaja(t)	Hannele Pulkamo

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää hallinnollista työtä tekeville työntekijöiltä heidän kokemuksiaan työn hallinnan toteutumisesta. Työn tavoitteena oli saada kuva siitä, minkälaiset vaikutusmahdollisuudet tutkittavilla työssään on, mitkä tekijät edistävät työn hallinnan kokemusta ja mitkä heikentävät sitä.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä tarkastellaan yleisesti käsitettä työn hallinta sekä perehdytään siihen liittyviin alakäsitteisiin, joita ovat itsensä johtaminen, aivotyö, ajanhallinta, priorisointi, kuormitustekijät ja työhyvinvointi. Teoreettinen sisältö koostuu niin kansainvälisistä kuin suomenkielisistä artikkeleista ja tutkimuksista, kirjallisuudesta sekä verkkojulkaisuista.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta ja aineistonkeruumenetelmänä kyselyä. Analysointi tapahtui teemoittelun ja ristiintaulukoinnin keinoin teoriaohjaavasta näkökulmasta käsin.

Opinnäytetyön tuloksien mukaan työn hallinnan kokemus on kohderyhmällä hyvällä mallilla ja toteutuu työssä. Työtehtävien priorisointi tapahtui kaikilta luonnollisesti, ja jokainen koki vaikutusmahdollisuutensa suurimmiksi itse tekemänsä työn laadun suhteen. Kollegat ja asiakaskontaktit toimivat työssä niin viihtyvyyttä kuin hyvinvointia edistävinä tekijöinä. Työn hallinnan kokemusta heikentäviä tekijöitä olivat muun muassa kiire, resurssipula ja keskeytykset. Myös esimiehen ymmärrystä ja työstä saatua palautetta toivottiin työn tueksi lisää.

Asiasanat: työn hallinta, vaikutusmahdollisuudet työssä, kognitiiviset kuormitustekijät, työhyvinvointi, aivotyö

Degree title	Bachelor of Social Services
Author (authors)	Mia Horsmanheimo
Thesis title	Employees' experience in realized autonomy at work in administrative work environment
Commissioned by	Domestic company providing home-help services
Time	2024
Pages	66 pages, 9 pages of appendices
Supervisor	Hannele Pulkamo

ABSTRACT

The purpose of the thesis was to find out how people working in administrative tasks are experiencing their autonomy at work. The aim of the work was to get an idea of what kind of influencing opportunities the target group has in their work, what factors contribute to the experience of managing work and what influences it.

The theoretical framework of the thesis examines the concept of autonomy at work in general, as well as the related sub-concepts, which include self-management, brain work, time management, prioritization, load factors and well-being at work. The theoretical content consists of both international and Finnish-language articles and studies, literature, and online publications.

I used qualitative research as a research method, and survey as a method for collecting data. The analysis happened with thematizing and cross-tabulation.

According to the results of the thesis, the experience of autonomy at work is in good shape for the target group. The prioritization of work tasks occurs naturally for everyone, and everybody felt like they have an impact on the level of the quality of the work. Colleagues acted as factors that promote both comfort and well-being at work. Factors that undermined the experience of autonomy at work included rush, the lack of resources and interruptions. Also, further feedback and understanding from the supervisor's side were desired alongside work.

Keywords: autonomy at work, brainwork, well-being at work, cognitive load factors, possibilities for influence

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TOIMEKSIANTAJAN KUVAUS.....	7
3	TYÖN HALLINNAN MÄÄRITELMÄ	8
4	ITSENSÄ JOHTAMINEN	8
4.1	Ajanhallinta	10
4.2	Priorisointi.....	10
5	AIVOTYÖ.....	11
5.1	Aivotyön merkitys muuttuvassa yhteiskunnassa.....	11
5.2	Kognitiiviset kuormitustekijät.....	12
6	PALAUTUMINEN.....	13
7	TYÖN HALLINNAN SUHDE TYÖHYVINVOINTIIN	15
8	OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET JA TARKOITUS	17
8.1	Tutkimuskysymykset.....	18
8.2	Tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmät	18
8.3	Tutkimusaineiston keruu ja käsittely	20
9	TULOSTEN ANALYSOINTI JA RAPORTOINTI	21
10	TYÖN HALLINNAN KEINOT PÄIVITTÄISESSÄ TYÖSSÄ	24
10.1	Etätöyön merkitys päivittäisessä työssä	24
10.2	Aikataulut ja työn priorisointi	30
10.3	Työhyvinvointia tukevat tekijät päivittäisessä työssä	32
11	STRESSI JA KUORMITUSTEKIJÄT TYÖSSÄ.....	35
11.1	Kognitiivisten häiriötekijöiden hallinta osana työtä	35
11.2	Stressitekijät työssä	36
12	VAIKUTUSMAHDOLLISUUDET JA MUUTOSTOIVEET	37
12.1	Koetut vaikutusmahdollisuudet työssä.....	37

12.2 Muutos- ja kehitystoiveet työssä	40
13 POHDINTA	44
13.1 Tulosten tarkastelua ja keskeiset johtopäätökset.....	44
13.2 Eettisyys ja luotettavuus	50
13.3 Tulosten hyödynnettävyys ja jatkotutkimusaiheet	52
LÄHTEET.....	54

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Kyselyrunko

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössäni tutkitaan hallinnollista työtä tekevän kohderyhmäni kokemuksia työn hallinnan toteutumisesta työssä. Aiheidea sai alkunsa, kun suoritin viimeistä sosionomiharjoitteluani opinnäytetyöni toimeksiantajan palvelukoordinaattorina ja pääsin näkemään, millaista konkreettinen työ hallinnollisten tehtävien parissa sosiaali- ja terveysalalla on. Huomasin harjoitteluni aikana, kuinka erilaiset keinot työntekijöillä on suoriutua päivittäisistä työtehtävistä tai kestää työn keskeneräisyyttä ja kiirettä. Koska ihmisten hyvinvointi ja erilaisuus sekä niitä selittävät tekijät ovat aina kiinnostaneet minua, sain idean lähteä kartoittamaan opinnäytetyöni avulla työntekijöiden päivittäisiä työn hallinnan keinoja laajan teoriakehyksen kautta. Työn hallinnan keinojen ja mahdollisuuksien kartoittaminen koettiin myös yhteistyötahollani tarpeelliseksi, joten opinnäytetyö alkoi muotoutua tämän aiheen ympärille jo hyvissä ajoin keväällä 2023.

Perehtymällä aiheeseen havaitsin, että uudenlaiset työtavat ja -ympäristöt vaativat uudenlaisia työelämätaitoja ja ominaisuuksia, jotka liittyvät oleellisesti työn hallinnan taitoihin. Työn hallinta on käsitteenä kuitenkin hyvin laaja, joten opinnäytetyössä tarkasteluun otettiin useampi tätä käsitettä pilkkova näkökulma, joiden kautta henkilöstön työn hallinnan kokemusta kartoitettiin. Näitä olivat muun muassa itsensä johtaminen, työympäristö, kuormitustekijät ja työhyvinvointia edistävät tekijät. Aihetta tutkittiin laadullisesta näkökulmasta käsin ja aineisto kerättiin kyselyn avulla. Lopulliset tulokset muotoutuivat teemoittelun ja ristiintaulukoinnin kautta syntyneistä päätelmistä.

Koin aiheen itse tärkeäksi ja ajankohtaiseksi, sillä jatkuvasti kehittyvässä työelämässä ihmisen omat valmiudet ja taidot hallita työtä korostuvat entisestään. Työmaailman ollessa murroksessa ja etätyöskentelyn vakiintuessa osaksi työelämää, ovat itsensä johtamisen sekä työn hallinnan taidot entistä tärkeämmässä roolissa. Niillä on merkittävä vaikutus työn sujuvuuden ja hyvinvoinnin edistämiseksi työympäristössä, joka on entistä kuormittavampi ja moniulotteisempi kuin ikinä aiemmin.

2 TOIMEKSIANTAJAN KUVAUS

Opinnäytetyöni toteutetaan yhteistyössä alalla toimivan kotipalveluja tuottavan toimeksiantajan kanssa. Toimeksiantaja pidetään opinnäytetyössä salassa yhteistyötahon pyynnöstä. Yhteistyötaho on minulle tuttu sosionomiharjoittelun sekä kesätyösuhteen kautta, joiden aikana olen saanut tutkittavan kohderyhmän työnkuvasta myös omakohtaista kokemusta. Tältä pohjalta minun oli luontevaa lähteä luomaan opinnäytetyötä ja rakentamaan kyselyrunkoa työn hallinnan käsitteen ympärille.

Opinnäytetyöni kohderyhmä koostui hallinnon tiimiesihenkilöistä sekä palvelukoordinaattoreista. Kohderyhmään kuului 25 henkilöä, joista 23 toimi nimikkeellä tiimiesihenkilö ja kaksi nimikkeellä palvelukoordinaattori. Työnkuva on kaikilla kohderyhmään kuuluvilla muuten sama, mutta palvelukoordinaattoreilla ei ole vastuullaan omia asiakkaita tai työntekijöitä kuten esihenkilöillä. Tutkittavan ryhmän rajaus tapahtui toimeksiantajalähtöisesti.

Kohderyhmäni työnkuva koostuu henkilökohtaisen avun palveluiden tuottamisesta. Perustyöhön kuuluvat uusien työntekijöiden rekrytoiminen, nykyisten työntekijöiden ja tilaajien yhteyshenkilönä toimiminen, työvuorosunnittelu, asiakkaiden hankinta sekä työntekijöiden päivittäisen työn ohjaus. Tilaajilla tarkoitetaan tässä yhteydessä asiakkaita. Työssä korostuu sosiaali- ja terveystieteiden tuntemus, mutta työntekijöillä voi olla myös tästä eroava koulutustausta. Työtä tehdään arkisin virka-aikana klo 8–16 hybridimallilla. Hybridimallilla tarkoitetaan osa-aikaista etätyöskentelyä, jossa työtä tehdään vuoroin etäyhteydellä kotona ja vuoroin toimistolla (Müller & Niessen 2019, 883).

Työtä tehdään erikokoisissa tiimeissä, joihin kuuluu sekä tiimiesihenkilöitä ja palvelukoordinaattoreita että palveluneuvojia. Palveluneuvojat toimivat tiimeissä akuuttien asioiden parissa ja hoitavat asioita yli tiimirajojen. Tiimiesihenkilöiden ja palvelukoordinaattoreiden työnkuva on enemmän tiimisisäönä, ja he keskittyvät pääosin hoitamaan omien asiakkaidensa ja työntekijöidensä asioita.

3 TYÖN HALLINNAN MÄÄRITELMÄ

Työn hallinnan käsitteellä (engl. autonomy at work) tarkoitetaan sitä, missä määrin työntekijälle annetaan vapautta, itsenäisyyttä ja harkintavaltaa vaikuttaa työtehtäviinsä ja työtahtiinsa (Manka 2016, 28; Saragih 2011, 203). Työn hallinta voidaan jakaa kahteen osa-alueeseen, joita ovat päätöksentekovalta ja valinnanvapaus. Päätöksentekovallalla tarkoitetaan työntekijän valtaa valita, miten ja milloin työtä tehdään, valinnanvapaudella taas työntekijän aloitteellisuutta ja tämän valitsemien taitojen hyödyntämistä työssä. (Nordenmark ym. 2012, 2.)

Työn autonomialla ja päätöksentekoon osallistumisella on todettu olevan positiivisia vaikutuksia työssä suoriutumiseen, motivaatioon, sitoutuneisuuteen, tyytyväisyyteen ja terveyteen sekä näiden on todettu alentavan koetun stressin määrää (Devonport 2013, 133). Kun työntekijälle annetaan vapautta hallita omaa työtään, alkaa hän tarkastella työnsä tuloksia omista lähtökohdistaan, kuten vaivannäöstään, aloitteistaan ja päätöksistään, käsin. Mitä laajemmin työntekijän annetaan hallita työtään ja työtapojaan, sitä kyvykkäämmäksi hän itsensä kokee. Tämä nostaa työntekijän itseluottamusta työtehtäviä kohtaan, millä on puolestaan todettu olevan positiivisia vaikutuksia työssä suoriutumiseen ja tyytyväisyyteen. Korkeamman itseluottamuksen omistavien työntekijöiden on muun muassa todettu antavan enemmän panosta työhön ja jatkavan työssä lannistumatta haasteita kohdatessaan. (Saragih 2011, 203–206.)

4 ITSENSÄ JOHTAMINEN

Työnhallinta ja itsensä johtaminen ovat toisiinsa läheisesti yhteydessä. Itsensä johtaminen on työhyvinvoinnin ja sujuvan työn tavoittelua oman toiminnan suunnittelun, ohjaamisen, seurannan ja muuttamisen kautta (TTK 2022). Se on prosessi, jonka kautta ihminen kontrolloi omaa käytöstään, johtamalla itseään tiettyjen toiminnallisten ja kognitiivisten strategioiden avulla (Neck & Houghton 2006). Charles C. Manz on kuvannut itsensä johtamista kokonaisvaltaiseksi itsevaikuttamisen näkökulmaksi, joka keskittyy kognitiivisiin prosesseihin, joiden kautta ihminen ohjaa itsensä suoriutumaan niin motivoivista tehtävistä kuin työstä, joka ei luonnostaan motivoi. Itsensä

johtamisen prosessissa oleellisia kysymyksiä ovat mitä tehdään, miten tehdään ja miksi. (Stewart ym. 2011, 188.)

Itsensä johtamisella tavoitellaan tasapainoa työn ja vapaa-ajan välille, hyvinvoinnin, uudistumisen ja tehokkuuden ylläpitoa sekä tietoisuuden kehittämistä (Sydänmaanlakka 2017). Onnistunut itsensä johtaminen mahdollistaa työn hallintaa, mutta onnistuakseen, itsensä johtamiseen tarvitaan myös sitä edistävät olosuhteet. Selkeät työtehtävät, mielekäs ympäristö, riittävä osaaminen ja mahdollisuus kehittää itseään, sekä työstä palkitseminen ja palautteen saaminen ovat oleellisia itsensä johtamista tukevia tekijöitä. Olosuhteiden lisäksi työntekijän on mahdollista vaikuttaa omaan suoriutumiseensa positiivisen ajattelun ja tunneälykkyyden eli tunteiden hallinnan keinoin. (Stewart ym. 2011, 191; Sydänmaanlakka 2017.)

Itsensä johtamisen taitoihin kuuluvat selkeiden päämäärien ja tavoitteiden asettaminen, työn suunnittelu ja tilanteiden ennakointi, työtehtävien priorisointi ja delegointi, riittävä osaaminen ja jatkuva osaamisen kehittäminen sekä omien kehityskohtien tunnistaminen. Työn sujuvuuden ja kognitiivisen kuormituksen hallinnan näkökulmasta myös keskeytysten hallinta työyhteisössä, on tärkeä itsensä johtamisen taito. Palautumisen ja työhyvinvoinnin näkökulmasta oleellisimpia itsensä johtamisen taitoja ovat kyky tunnistaa oman jaksamisensa rajat ja toimia niiden mukaisesti, sekä huolenpito siitä, että ehtii palautua työstä niin työpäivän aikana, kun vapaa-ajalla. (Sydänmaanlakka 2017; TTK 2022; Stewart ym. 2011, 191.)

Kärsivällisyys, itsensä motivoiminen ja positiivinen ajattelu ovat osa ajatusten ja tunteiden hallintaa, jolla on oleellinen merkitys itsensä johtamisessa onnistumiseen, sillä ajatuksilla ja tunteilla on toimintaamme hyvinkin vahva vaikutus (Sydänmaanlakka 2017; Stewart ym. 2011, 191). Vaikka itsensä johtamiseen lukeutuu useita eri työn organisoinnin ja suunnittelun keinoja, on muistettava, että työn sujuvuus edellyttää myös mahdollisuutta joustaa, niin ajallisesti kuin ajatuksellisesti. Työelämässä tarvitaan myös yhteisiä hetkiä ja aikaa asioiden jakamiselle. (Toivanen ym. 2016, 39.)

4.1 Ajanhallinta

Ajanhallinnalla tarkoitetaan oman ajankäytön suunnittelua, toteutusta ja arviointia (Bergbom & Airila 2017, 20). Itsensä johtaminen näyttäytyy ajanhallinnan näkökulmasta esimerkiksi kalenterivarauksina tauoille tai rauhalliselle työnteolle. Tällainen tapa voi olla toimiva tilanteissa, joissa työaika koostuu paljolti kokouksista tai työtä pirstaloivista pienistä tehtävistä. Työssä, joka ei välttämättä etene suunnitellun aikataulun mukaan, on luonteeltaan ennakoimatonta ja yllätyksellistä sekä edellyttää nopeaa reagointia, on haasteena, kuinka suunnitella ja aikatauluttaa työtä. Työn ollessa ennakoimatonta työntekijöiltä vaaditaan joustavuutta, kykyä nopeisiin päätöksiin ja hyviä itsensä johtamisen taitoja. (Toivanen ym. 2016, 38–39.)

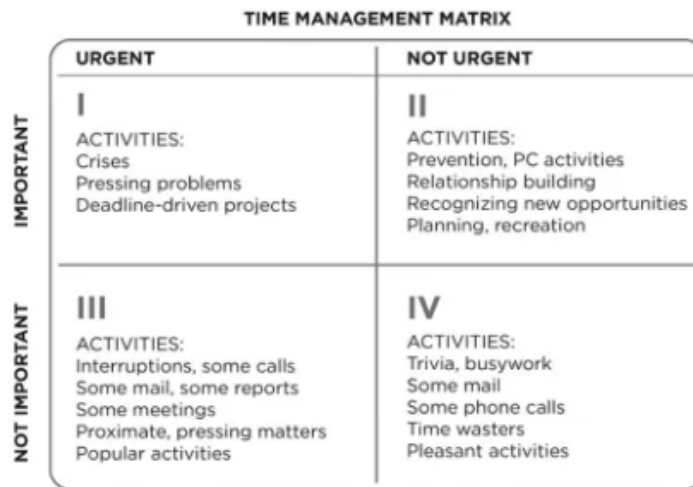
Ajanhallinta ei kuitenkaan ole pelkästään työntekijän vastuulla, vaan sen tueksi tarvitaan organisaatiosalla määriteltyjä yhteisiä aikatauluja, suunnittelua ja rakenteita (Toivanen ym. 2016, 38–39). Työaika määrittää päivittäiselle työlle ulkoiset raamit eli aikakehyksen. Tämän kehyksen sisällä luodaan edelleen omia aikatauluja yksittäisille työtehtäville (Toivanen ym. 2016, 34). *Aikajärjestys asiantuntijatyössä* -tutkimushankkeessa (2019) asiantuntijat loivat näitä aikatauluja muun muassa sähköistä kalenteria hyödyntäen.

4.2 Priorisointi

Työtehtävien priorisoiminen, eli tärkeysjärjestykseen asettaminen, on hyvä työkalu hallita työpäivän rytmin ja työtehtävien jakamista. Priorisointia voidaan tehdä muun muassa asioiden kiireellisyyden, tärkeyden, kiinnostavuuden tai henkilösuhteiden perusteella. Monissa yrityksissä asiakas on aina prioriteettina ensimmäinen, jonka jälkeen tulevat muut työtehtävät, jotka ovat enemmän työntekijöiden itsensä priorisoitavissa. (TTL 2018.)

Yksi tapa priorisoida työtehtäviä on jaotella ne neljään luokkaan kiireellisyyden ja tärkeyden perusteella Stephen Coveyn ajanhallintamatriisin mukaisesti (kuva 1). Matriisin avulla luokitellaan toisistaan kiireelliset ja tärkeät, ei kiireelliset ja tärkeät, kiireelliset ja ei tärkeät sekä ei kiireelliset ja ei tärkeät tekijät. Se on oiva tapa kyseenalaistaa tehtävien kiireellisyyttä ja keskittää

huomio siihen, mikä työssä on todellisuudessa tärkeää ja suuremman ajankäytön arvoista. (Työterveyslaitos 2018.)



Kuva 1. Time management matrix (The 7 Habits of Highly Effective People 1989)

Priorisoiminen on tärkeä taito, mutta välillä on hyvä pohtia oman priorisointinsa lähtökohtia. Työtehtävien kasaantuessa ei saa unohtaa hyvinvoinnin peruspilareita, kuten ruokailua ja palautumista. Mitä kuormittavampaa työ on, sitä tärkeämpiä ovat myös mikrotauot työpäivän aikana. (Työterveyslaitos 2018; Lindqvist 2022.)

5 AIVOTYÖ

5.1 Aivotyön merkitys muuttuvassa yhteiskunnassa

Nykyajan tietoyhteiskunnan työympäristöt, työkalut, kuormitustekijät ja osaaminen ovat muuttuneet oleellisesti, ja työnteko sekä sen aiheuttama kuormitus kohdistuvat yhä enemmän aivoihin (Hartikainen ym. 2021, 89). Tämän myötä aivotyön vaatimukset, joita ovat asioiden muistaminen ja huomaaminen, päätöksenteko ja asioiden ratkaiseminen korostuvat työelämässä entistä enemmän (TTL 2018). Näiden vaatimusten lisäksi, teknologian ja internetin kehityksen sekä yleistyvien etätyömallien myötä, työtehtävien ja -ympäristön joustavuus on lisääntynyt. Tämä sekä lisää työn kognitiivista kuormittavuutta ja korostaa itsensä johtamisen taitojen tarvetta että mahdollistaa joustavuutta päivittäisiin rutiineihin ja lisää henkilökohtaista

päätävältä työnteon tapoihin. (Neuroliitto 2023; Müller & Niessen 2019, 883; Sjöblom ym. 2019, 2286.)

Etätyöskentely vaatii perinteiseen toimistotyöskentelyyn verraten enemmän itsekuria, ajanhallinnan taitoja ja kykyä pysyä motivoituneena ilman tavanomaista työympäristöä sekä entistä vahvempaa kykyä erottaa työ ja vapaa-aika toisistaan (Työsuojelu 2023; Niebuhr ym. 2022). Yhteistyötahollani työtä tehdään hybridimallilla eli osin toimistolla, osin etänä. Tämä tulee varmasti vaikuttamaan opinnäytetyöni tuloksiin, minkä vuoksi etätyö toimii yhtenä oleellisena näkökulmana opinnäytetyöni tulosten tarkastelussa.

Aivotyö voidaan jakaa kolmeen eri ergonomia kokonaisuuteen: kognitiiviseen, affektiiviseen ja informaatio ergonomiaan. Kognitiivisella ergonomialla tarkoitetaan palautumista edistävien työtapojen tukemista, informatiivisella ergonomialla laajempaa informaation käsittelyn ulottuvuutta ja affektiivisella ergonomialla arvojen ja tunteiden huomioimista. (Hartikainen ym. 2021, 92.) Tässä opinnäytetyössä keskitytään erityisesti kognitiivisen ergonomian näkökulmaan. Kognitiivinen ergonomia on työskentelytapojen ja työympäristön järjestämistä siten, että ihmisen tiedonkäsittelyn kyvyt ja rajoitukset otetaan huomioon palautumista edistäen ja kuormitusta vähentäen (Mehiläinen 2020; TTK 2021).

Jotta aivotyöskentely olisi mahdollisimman tehokasta, on työn kognitiivisen ergonomian toteutumisen kannalta oleellista, että organisaatiossa on selkeät yhteiset linjat ja tuki onnistua (Aivotyö sujuvaksi 2023). Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijänsä terveydestä ja turvallisuudesta, huolimatta siitä onko kyseessä fyysinen vai henkinen terveys. Laki toisin sanoen velvoittaa työnantajan huolehtimaan työntekijöidensä aivoterveystyötä yhtä lailla kuin fyysisestä terveydestä (Hartikainen ym. 2021, 91).

5.2 Kognitiiviset kuormitustekijät

Kognitiivista ergonomiaa kehittäessä tulee huomioida kognitiiviset kuormitustekijät, joita ovat näkö- ja kuuloergonomia, muistikuorma,

kommunikointi ja ohjeistukset, päätöksenteko, osaaminen ja uuden oppiminen, keskeytykset, tietotulva, monitehtävävaatimukset sekä työvälineet (Hartikainen ym. 2021, 91).

Kognitiiviset kuormitustekijät, jotka häiritsevät kognitiivisen ergonomian toteutumista, voidaan lajitella kolmeen kategoriaan; ääni- ja visuaalisiin häiriöihin, keskeytyksiin sekä tietotulvaan (Aivotyö sujuvaksi 2023).

Ääni- ja visuaaliset häiriöt ovat työn tekemistä häiritseviä tekijöitä kuten puhehälyä, melua, työympäristössä liikkuvia ihmisiä tai ponnahdusikkunoita työkoneen ruudulla. Puhehälyllä on suoritusta heikentävä vaikutus erityisesti työtehtävissä, jotka vaativat kirjoittamista, lukemista tai keskustelua.

Visuaaliset häiriöt taas vaikeuttavat asioiden muistamista ja järjestyksen suunnittelua. (Häiriöt 2023.)

Keskeytyksillä tarkoitetaan muun muassa työkavereiden tai asiakkaiden tahoilta tulevia yhteydenottoja, jotka katkaisevat yllättäen työskentelemisen. Turhien keskeytysten on todettu heikentävän työn sujumista aivokuormaa lisäten, minkä vuoksi ne on tärkeää saada työpaikoilla kuriin. Keskeytykset sekä altistavat virheille ja kuormitukselle, että vievät aikaa työskentelyltä, kun keskeytyneeseen tehtävään joudutaan virittäytymään kerta toisensa jälkeen uudelleen keskeytysten jälkeen. (Keskeytykset 2023.)

Tietotulvalla tarkoitetaan tilannetta, jossa viestejä, tehtäviä, muistamista tai asioita on niin paljon, että tilannetta on vaikea hallita. Laajat tehtäväkokonaisuudet, projektit ja yhteistyötahojen kanssa kommunikointi aiheuttavat suurta viesti- ja tietomäärää ja edellyttävät muistamista ja tietoa. Tietotulva näyttäytyy työpaikkakohtaisesti eri tavoin, mutta ongelmalliseksi se muuttuu silloin kuin tietotulvan seasta ei pystytä haravoimaan tarpeellista ja hyödyllistä tietoa. Tämä kuormittaa muistia ja vaikeuttaa työtehtävien hoitamista. (Tietotulva 2023.)

6 PALAUTUMINEN

Työstä palautumisella tarkoitetaan kehon ja mielen elpymistä työn aiheuttamasta rasituksesta. Riittävästä palautumisesta huolehtiminen ylläpitää

niin kehon kuin mielen hyvinvointia, tukee työkykyä ja työssä jaksamista, suojaa työuupumukselta ja stressin kasaantumiselta sekä ehkäisee terveysongelmilta. Riittämätön palautuminen taas laskee hyvinvointia, vireystilaa ja motivaatiota, mikä voi pahimmassa tapauksessa johtaa uupumiseen. (Lindqvist 2022.)

Työkuormituksen määrä vaihtelee päivittäin, mutta jatkuessaan liian pitkään liian suurena sillä on paljon negatiivisia vaikutuksia työntekijöiden hyvinvointiin. Kun kuormitus kasvaa liian suureksi, alkaa se näyttäytyä tunteiden muodossa muun muassa ärtymyksenä, levottomuutena tai toivottomuutena. Se aiheuttaa usein väsymystä, pahoinvointia ja erilaisia särkyjä sekä vaikeuksia keskittymiskykyyn ja muistamiseen, jotka taas näyttäytyvät edelleen päätöksenteon vaikeuksina ja hallitsemattomuuden tunteena. Kuormituksen ollessa suurta aloitekyky laskee, motivaatio alenee ja työtehtäviä aletaan helpommin vältellä. Myös uniongelmat ovat tutkitusti pitkittyneen stressin ja palautumisvajeen oireita. Riittämätön palautuminen työpäivistä tapahtuu usein huomaamatta ja pikkuhiljaa, kunnes ihminen lopulta uupuu eikä jaksakaan tehdä työpäivien jälkeen itselleen mieluisiakaan asioita. (Lindqvist 2022; Virtanen 2021.)

Palautumisen peruspilarina pidetään riittävää ja hyvänlaatuista unta, mutta palautuminen on tämän lisäksi myös itselle mielekkäiden asioiden tekemistä ja itsensä toteuttamista. Palautumisen ulottuvuuksia kuvaava DRAMMA-malli kokoaa yhteen palautumisen kannalta oleellisia kokemuksia. Yhdysvalloissa kehitetty malli koostuu kuudesta erillisestä tekijästä, joita ovat työstä irrottautuminen (detachment), rentoutuminen (relaxation), omaehtoisuus (autonomy), taidon hallinta (mastery) merkityksellisyys (meaning) ja yhteenkuuluvuus (affiliation). (Virtanen 2021.)

Työstä irrottautumisella tarkoitetaan vapaa-ajan tekemistä, joka eroaa mahdollisimman paljon omasta työstä ja siten erottaa työasiat vapaa-ajasta. Rentoutuminen kuvaa rauhallista tekemistä, joka ei vaadi fyysisiä tai älyllisiä ponnisteluja. Omaehtoisuutta kehoitetaan harjoittamaan vapaa-ajalla, sillä työssä on useita asioita, joihin ei pysty välttämättä vaikuttamaan. Omaehtoisuudella tarkoitetaan myös rajojen vetoa asioiden suhteen, joihin

omat voimavarat eivät riitä. Taidon hallinnalla tarkoitetaan uusien taitojen opettelua, jotka luovat työn ulkopuolisia onnistumisen kokemuksia. Merkityksellisyys merkitsee itselle merkityksellisten ja tärkeiden asioiden tekemistä vapaa-ajalla. Yhteenkuuluvuudella taas tarkoitetaan läheisten ihmissuhteiden ylläpitoa ja panostusta ihmissuhteiden laatuun niiden määrän sijaan. (TTL 2020.)

Kun palaututaan riittävästi, ajoittaiset kuormitusoireet poistuvat kehosta, kehon ja mielen vireystila palaa työpäivän jälkeen normaalitasolle ja kokonaisvaltainen jaksaminen pysyy hyvänä. Jotta voidaan huolehtia siitä, että palautuminen on riittävä, on palautumista tärkeää toteuttaa jatkuvasti osana arkea. Vaikka lomien aikana ehtii ladata akkuja, ei akkuvarasto kestä pitkään, jos arkinen palautuminen puuttuu. Tästä syystä on tärkeää pitää huolta palautumisesta arkisin niin työpäivien jälkeen kuin niiden aikana. Yleisimpiä keinoja ylläpitää palautumista työpäivän aikana ovat lounas- ja kahvitauoista kiinni pitäminen sekä mikrotaukojen ottaminen pitkin päivää. (Lindqvist 2022.)

7 TYÖN HALLINNAN SUHDE TYÖHYVINVOINTIIN

Työn hallinta on yksi tärkeimpiä työhyvinvoinnin lähteitä (Manka 2016, 28). Sen avulla rakennetaan työhyvinvoinnin välttämätön ja kestävä pohja, joka koostuu omaan työhön vaikuttamisen mahdollisuuksista, työprosessien joustavuudesta sekä työkykyä ja ergonomiaa edistävästä käytännöistä, jotka mahdollistavat turvallisen ja terveellisen työnteon (Manka 2016, 54). Vaikeimpinakin aikoina on tärkeää pitää hyvää huolta työntekijöistä, sillä työntekijöiden voidessa hyvin myös työtä saadaan tehtyä tehokkaammin (Alahuhta 2015).

Työhyvinvointi on luokiteltu maailmanlaajuisesti työkykyyn ja työterveyteen liitettyksi käsitteeksi. Suomalainen työhyvinvoinnin käsite on yhdistetty näiden lisäksi koskemaan työn sujuvuutta arjessa, mikä tekee käsitteestä hyvin laajalajaisen tarkastelukohteen. Työhyvinvoinnin kokemisen syntyyn vaikuttavat niin työyhteisön ilmapiiri ja organisaation johtaminen ja toimintatavat kuin työntekijä ajatuksineen ja asenteineen sekä itse työ. Näiden lisäksi työn

hallinnalla, hallittavissa olevilla työn vaatimuksilla ja sosiaalisella tuella on merkittävä vaikutus työhyvinvoinnin ja -tyytyväisyyden kokemuksiin. (Manka 2016, 75; Nordenmark ym. 2012, 2–3.)

Tätä hyvinvoinnin kokemuksen kokonaisuutta on havainnollistettu työhyvinvointipääomaa kuvaavassa kaaviossa (kuva 2.), joka kokoaa yhteen kaikki oleelliset inhimillisen, eli aineettoman pääoman tekijät. Kaaviossa työhyvinvointipääoma rakentuu kolmesta kategoriasta, joita ovat yksilön inhimillinen pääoma, yhteisön toimivuus ja sosiaalinen pääoma sekä organisaation rakennepääoma.



Kuva 2. Työhyvinvointipääoman rakenne (Manka 2016, 53)

Inhimilliseen pääomaan sisältyy työntekijän omat henkilökohtaiset tiedot, taidot, osaaminen ja asenteet sekä psykologinen pääoma ja muut metataidot. Metataidoilla tarkoitetaan yleisiä, alasta riippumattomia työelämätaitoja, joiden avulla ihminen kehittää itseään työssä ja selviää muuttuvista tilanteista ja vaatimuksista (Jarenko & Kankkunen 2021). Psykologisella pääomalla taas tarkoitetaan yksilön henkilökohtaisia psykologisia ominaisuuksia, kuten itseluottamusta, sinnikkyyttä, optimismia ja toivoa, jotka tukevat ihmisen pystyvyyden tunnetta (Halonen 2016). Psykologista pääomaa tuetaan työn hallinnan ja osallistamisen mahdollistamisen keinoin, joustavilla työprosesseilla ja työkykyä edistävillä käytännöillä ja toimilla (Manka 2016, 52–54).

Sosiaalinen pääoma kattaa työyhteisön jäsenten välisen vuorovaikutuksen sekä esimies-alaisuuden toimivuuden, jotka onnistuneesti toteutuessaan tukevat työhön sitoutumista, motivaatiota, psykologista pääomaa ja työyhteisötaitoja. Organisaation rakenne pääomalla taas tuetaan työntekijän muutos- ja uudistumiskyvykkyyttä, jotka näyttäytyvät työssä muun muassa työn imuna ja työn merkityksellisyyden kokemuksena. (Manka 2016.)

Matti Alahuhta käsittelee kirjassaan *Johtajuus-kirkas suunta ja ihmisten voima* (2015) vaatimusten ja vastuunantamisen vaikutusta työhyvinvointiin. Suurempi vastuunanto ja vaatimukset työssä ovat merkki luottamuksen osoittamisesta, mikä luo työntekijän tekemälle työlle vahvemman merkityksen. Tämä taas tekee työn tekemisestä motivoivampaa ja tätä kautta tuloksellisempaa. Tätä teoriaa tukee myös ylläkäri Timo Vänttinen (2017), jonka mukaan työhyvinvointi syntyy sisäisestä motivaatiosta työtä kohtaan. Sisäinen motivaatio taas syntyy nimenomaan siitä, että ymmärtää miksi työtä tehdään ja miksi työn tekeminen on tärkeää. Tämä osoittaa sen, miksi luottamuksen osoittaminen on yksi vaikuttavimmista keinoista ylläpitää työntekijöiden motivaatiota ja hyvinvointia työssä.

8 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET JA TARKOITUS

Opinnäytetyöni tarkoituksena on tuottaa tietoa siitä, millaiset työn hallinnan keinot ja mahdollisuudet kohderyhmälläni on ja kuinka nämä näyttäytyvät työssä. Tutkin itsensä johtamisen viitekehyksen kautta, millaisten keinojen tai toimien kautta työntekijät kokevat voivansa vaikuttaa omaan työhönsä sekä mitkä tekijät työssä koetaan työn hallinnan kokemuksesta heikentäviksi. Kartoitan kyselyn avulla työn hallinnan kokemukseen liittyviä oleellisia osa-alueita, joita ovat työympäristö, ihmissuhteet työssä, ajanhallinta, priorisointi, palautuminen sekä vaikutusmahdollisuudet.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää edellä mainittujen aihealueiden pohjalta, millainen kokemus kohderyhmälläni on työn hallinnasta. Tavoitteena on tuottaa toimeksiantajalle tietoa keinoista ja tekijöistä, jotka edistävät

kohderyhmän työn hallinnan kokemusta työssä, sekä tekijöistä, jotka heikentävät sitä.

8.1 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyössäni etsitään vastausta tutkimuskysymykseen:

Miten työntekijät kokevat työn hallinnan toteutuvan työssään?

Koska tutkimuskysymykseni perustuu kokemukseen ja on siten melko laaja, loin sille viisi tarkentavaa alakysymystä, joita ovat

- 1. Millaiseksi koet omat vaikuttamismahdollisuutesi suhteessa työn työtapoihin ja käytäntöihin?**
- 2. Miten aikataulutat päivittäistä työtäsi ja priorisoit työtehtäviäsi?**
- 3. Mitkä tekijät edistävät työn hallinnan kokemustasi?**
- 4. Mitkä tekijät heikentävät työn hallinnan kokemustasi?**
- 5. Mitä asioita tulisi muuttaa, jotta työtä pystyisi hallitsemaan paremmin?**

8.2 Tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmät

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan tutkimusta, joka tutkii merkityskokonaisuuksia, kuten ihmisistä lähtöisin olevaa tai ihmiseen päättyvää toimintaa ja ajatuksia, ja sen tavoitteena on tavoittaa ihmisen omat kuvaukset koetusta todellisuudesta. (Vilkkä 2021, 118). Laadullinen lähestymistapa valikoitui opinnäytetyöhöni lähestymistavaksi, koska tavoitteenani on kartoittaa kohderyhmäni henkilökohtaisia kokemuksia koskien työn hallintaa. Koska laadullisessa tutkimuksessa on todettu ongelmalliseksi erottaa käsityksen ja kokemuksen suhde toisistaan, keskityin opinnäytetyssäni painottamaan niin kysymyksiä asetellessani kuin niitä analysoidessani, että tarkastelukulmana on näistä edellä mainituista nimenomaan kokemus (Vilkkä 2015, 118).

Aineiston analysointimenetelmänä toimi teemoittelu, jonka apuna käytin ristiintaulukointia. Teemoittelulla tarkoitetaan aineistosta tutkimusongelman

kannalta oleellisten teemojen paikantamista ja esiin nostamista. Esiin nousseet teemat eivät ole välttämättä samoja teemoja kuin tutkimuksessa käytetyt teemat, sillä ne ovat nimenomaan aineistosta nousseita, vastauksista riippuvaisia ja toistuvasti esiintyviä teemoja. (Juhila s.a.) Valitsin menetelmäksi teemoittelun, koska se antoi aineistolle liikkumavaraa sekä pohjan uudelleenmuotoutua, mikä oli mielestäni tärkeä ominaisuus, kun saatavia vastauksia ei voitu ennustaa etukäteen.

Toisena aineiston analysointimenetelmänä hyödynsin ristiintaulukointia. Ristiintaulukointi on menetelmänä kvantitatiivinen eli määrällinen. Hyödynsin tätä menetelmää erityisesti suljettujen kysymysten analysointiin, mutta myös syy-seuraustekijöiden selvittämiseen. Ristiintaulukoinnin avulla tutkitaan erilaisia tarkasteltavan tekijän selittäviä muuttujia ja niiden välisiä riippuvuuksia. Ristiintaulukointi tapahtuu taulukon avulla, jossa tarkasteltava muuttuja ja selittävä muuttuja jaetaan omiin sarakkeisiinsa ja numeerisesti tai suuressa otannassa prosentuaalisesti ilmoitetaan tarkasteltavan asian yleisyys kyseisen selittävän muuttujan kohdalla. (Ristiintaulukointi 2004.) Koska oma kyselyni koostui suurimmaksi osaksi avoimista kysymyksistä, sovelsin tätä menetelmää myös avoimiin kysymyksiin. Tätä tulen avaamaan enemmän kohdassa aineiston analysointi.

Opinnäytetyöni aineistonkeruumenetelmänä toimi kysely.

Aineistonkeruumenetelmänä kysely on tehokas ja nopea, sillä sen avulla pystytään keräämään laaja tutkimusaineisto suureltakin määrältä ihmisiä kerralla (Ojasalo ym. 2015, 122). Kysely on menetelmänä määrällinen, mutta näin sen omalle opinnäytetyölleni parhaaksi vaihtoehdoksi kohderyhmäni työnkuvan ja -ympäristön vuoksi. Valitsin kyseisen menetelmän siksi, että se mahdollisti opinnäytetyössäni useamman näkökulman kartoittamisen useiden eri kysymysten ja kysymysmuotojen kautta, mutta myös koska se soveltui parhaiten kohderyhmäni tavoittamiseen. Kohderyhmäni työskentelee ympäri Suomea internetin välityksellä ja työ on hetkistä ja jatkuvasti muuttuvaa. Koin kyselyn parhaana ja tehokkaimpana keinona tavoittaa kohderyhmäni ja saada heiltä vastauksia, sillä kyselyyn vastaaminen vei vastaajalta vain lyhyen ajan päivästä, ja vastaaja sai itse määrittää ajankohdan, jolloin kyselyyn vastasi.

Tulosten tutkijana ja organisaatiossa aiemmin itse työskennelleenä minun oli tärkeää tunnistaa itsessäni ennakkoon aiheesta tietämäni tieto ja uskomusteni luonne ja ottaa nämä huomioon analysoidessani aineistoa. Pysin tuloksia analysoidessani myös mahdollisimman neutraaliin ja etäältä tapahtuvaan arviointiin fenomenologisen lähestymistavan keinoin. Fenomenologisella lähestymistavalla tarkoitetaan tulosten analysointia tutkittavan kokemusmaailmasta käsin. Tällä lähestymistavalla pyrin ennen kaikkea selättämään aineiston analysointiin liittyvän haasteen, joka on omien tunteideni ja ymmärrykseni vaikutus analysoitavaan aineistoon (Juuti & Puusa 2020). Tämän lähestymistavan mukaista analysoinnin toteutumista edisti erityisesti työstä poisjääminen opinnäytetyön analysointivaiheen ajaksi.

8.3 Tutkimusaineiston keruu ja käsittely

Opinnäytetyöni aineistonkeruu tapahtui kyselyllä, ja kyselystä saadut vastaukset toimivat opinnäytetyöni materiaalina. Loin opinnäytetyöni kyselyn Webropol-kyselytyökalulla, joka mahdollisti kyselyyn vastaamisen internetin välityksellä. Tämä oli opinnäytetyön toteutuksen kannalta tärkeä työkalu, sillä kohderyhmäni työskentelee ympäri Suomea ja kyselyn avulla pystyin tavoittamaan kaikki kohderyhmään kuuluvat henkilöt vaivattomasti.

Lähetin kyselyn kohderyhmälleni sähköpostiviestin liitteenä, jossa kerroin lisäksi omin sanoin kyselyn aiheesta ja tarkoituksesta sekä välitin opinnäytetyöhön liittyvän tietosuojaselosteen (Liite 1). Sisällytin sähköpostiviestin sisältöön suostumuslomakkeessa mainittavat ehdot sekä tiedon osallistumisen vapaaehtoisuudesta, sillä koin suostumuslomakkeen allekirjoittamiseen liittyvän prosessin turhan vaikeaksi ja aikaa vieväksi käytännön kannalta. Pidin kuitenkin huolen, että huolellisella viestin asettelulla ja sen kattavalla sisällöllä sain jokaisen vastaajan ymmärtämään mihin he ovat osallistumassa kyselyyn vastatessaan ja annoin heille myös yhteystietoni lisäkysymysten varalta, joita ei kuitenkaan keneltäkään tullut.

Kysely, joka kohderyhmälle lähetettiin, sisälsi sekä avoimia että monivalintakysymyksiä (Liite 2). Kysymyksiä oli yhteensä 44 ja jaottelin ne 7 osioon seuraavien otsikoiden alle; alkukartoitus, työympäristön kartoitus,

sosiaalisen verkoston kartoitus, työn hallinta, työn kuormitustekijät, palautuminen ja hyvinvointi ja kehitysehdotukset ja loppukartoitus. Kukin osio piti sisällään 4–8 kysymystä. Tämä kysymysten jaottelu kategorioihin tehtiin, jotta kyselyn eteneminen olisi johdonmukaista ja selkeää, ja siten helpompaa vastaajille. Myös saman asiasisällön kysymykset saatiin täten luokiteltua omiin kokonaisuuksiinsa (Vilkkä 2021).

Ajastin kyselyn olemaan auki kaksi viikkoa, aikavälillä 14.–25.8.2023, ja muistutin kohderyhmääni vastaamaan kyselyyn vastaamisajan puolessa välissä, jotta saisin mahdollisimman suuren joukon vastaamaan kyselyyn. Valitsin kyselyn toteutukselle ajankohdaksi elokuun puolivälin, sillä pyrin välttämään kesälomien päällekkäisyyden opinnäytetyöni kanssa. Suuri osa kohderyhmästäni oli kuitenkin edelleen tavoittamattomissa sähköpostivastaajista päätellen, joten tiesin jo toteutuksen alkumetreillä, etteivät kaikki tule kyselyyn vastaamaan, alkusyksyyn ajoitetusta ajankohdasta huolimatta.

Kyselyyn vastasi 25 henkilön joukosta lopulta 9 henkilöä. Vaikka vastaajamäärä jäi alle puoleen kokonaismäärästä, saatiin opinnäytetyö toteutettua. Niukka vastaajamäärä vaikuttaa oleellisesti tulosten luotettavuuteen eikä saatuja tuloksia voida yleistää koskemaan kaikkia kohderyhmään kuuluvia henkilöitä. Yllätyin kuitenkin positiivisesti siitä, kuinka kattavasti opinnäytetyöhön osallistujat olivat avoimiin kysymyksiin vastanneet.

9 TULOSTEN ANALYSOINTI JA RAPORTOINTI

Analysoin aineistoa teemoittelun kautta sekä soveltavasti ristiintaulukointia hyödyntäen. Aloitin aineiston analyysin lukemalla kaikki saadut vastaukset läpi useampaan kertaan ja kiinnittämällä huomiota teemoihin, jotka vastauksissa erityisesti korostuivat. Tallensin Webropol- työkalusta OneDriveen raportteja saaduista tuloksista, jotka auttoivat minua hahmottamaan eriäviä ja selittäviä tekijöitä suhteessa saatuihin vastauksiin. Lisäksi tein muistiinpanoja ja ajatuskarttoja saaduista tuloksista sekä paperille että Word-tiedostoihin, jotka tallensin jälleen salasanalla suojattuun OneDriveen. Kirjoitin kaikki kyselystä saadut vastaukset auki niin määrällisesti kuin kirjaimellisesti, ja näiden

aukikirjoitettujen tulosten pohjalta alkoivat selvitä lopullisissa opinnäytetyön tuloksissa käsiteltävät teemat.

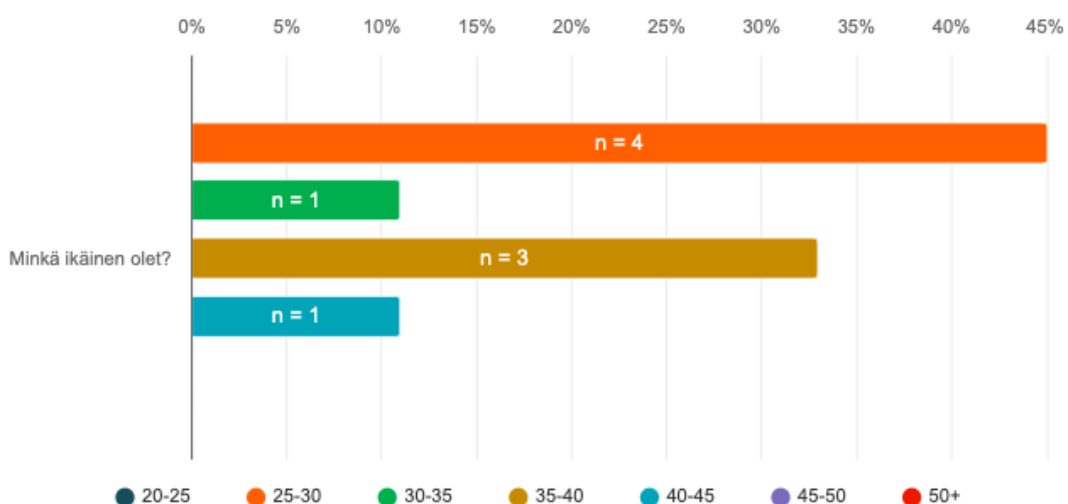
Teemoitellessani saatuja vastauksia keskityin ensimmäiseksi huomioimaan, mitkä tekijät nousivat vastauksista yleisimmiksi ja useimmin esiintyviksi. Kun olin saanut selkeän kuvan toistuvista teemoista ja vastauksista, aloin ryhmitellä saatuja tuloksia jo kyselyyn luomieni yläluokkien alle ja tutkin, mitkä tekijät nousivat kussakin aihepiirissä yleisimmiksi tekijöiksi. Yläluokkina kyselyn pohjalta toimivat työympäristö, sosiaalinen verkosto, työn hallinta, kuormitustekijät, palautuminen ja kehitysehdotukset. Luokitellessani saatuja vastauksia kyseisten yläluokkien alle huomasin eri teemojen olevan yhteydessä toisiinsa. Tämän myötä tiivistin yläluokat vielä tiiviimpään muotoon, jonka pohjalta muodostuivat lopulliset teemat: työn hallinnan merkitys päivittäisessä työssä, stressi ja kuormitustekijät työssä ja vaikutusmahdollisuudet ja muutostoiveet työssä.

Koska aineiston analysointi tapahtui teoriaohjaavasti, nousivat käsiteltävät alaluokat eli vastauksista nousseet teemat, kyselyn vastauksista saadun aineiston pohjalta, mutta yläluokat muotoutuivat aiemmin muodostetun teoriapohjan kautta. Lopulliset opinnäytetyön tuloksissa käsiteltävät teemat sisältävät kaikki kyselyssä esiintyneet teemat kuten työympäristön ja sosiaalisen verkoston, mutta nämä teemat on lajiteltu suurempien teemojen alle, sillä totesin niiden olevan yhteydessä toisiinsa. Lopullisia tuloksissa käsiteltäviä teemoja ja niiden muodostumista ohjasivat myös tutkimuskysymykset, joihin opinnäytetyössäni etsin vastauksia.

Ristiintaulukointi astui kuvaan lopullisten teemojen ja niiden alaluokkien ollessa selvillä. Päädyin hyödyntämään ristiintaulukointia saadakseni aineistosta irti entistä kattavampia tuloksia. Valitsin kyselyni alkukartoitus osion pohjalta aiheet, joiden suhteen saatuja vastauksia vertailin. Alkukartoituksessa kartoitin muun muassa vastaajien ikää ja koulutustaustaa. Näillä ei ollut teemoittelun yhteydessä merkitystä, mutta ne toimivat erinomaisina vaihtoehtoina ristiintaulukoinnin suhteen. Sain ristiintaulukoinnin kautta entistä kattavamman kuvan saaduista tuloksista ja niitä selittävästä tekijöistä, kuin mitä olisin pelkän teemoittelun kautta saanut.

Sisällön joukosta vertailtaviksi tekijöiksi nousi kolme eri nimittäjää. Näitä nimittäjiä olivat ikä, koulutustausta ja työympäristö (kuinka monena päivänä viikossa työskentelee etänä). Nämä nimittäjät tarjosivat tietoa vastaajien ominaisuuksista, joilla on voinut olla merkitystä heidän antamiinsa vastauksiin. Ikä valikoitui yhdeksi vertailutekijäksi, sillä tutkiessani vastaajien jakautumaa iän suhteen noin puolet vastaajista lukeutuivat alle 30-vuotiaisiin ja puolet yli 30-vuotiaisiin. Tämä jakauma herätti mielenkiintoni tutkia iän vaikutusta saatuihin vastauksiin tarkemmin, jonka lisäksi halusin selvittää mitkä kokemukset tai toimintamallit eroavat eniten toisistaan iän perusteella.

Ikäluokissa ensimmäinen ryhmä koostuu alle 30-vuotiaista, joita on vastaajista määrällisesti neljä. Toiseen ryhmään kuuluvat yli 30-vuotiaat, joita oli yhteensä viisi. Yli 30-vuotiaiden ryhmä koostuu laajemmasta ikäskaalasta kuin alle 30-vuotiaiden ryhmä. Kaikki alle 30-vuotiaat vastaajat sijoittuvat ikäryhmään 25–30-vuotiaat, kun taas yli 30-vuotiaiden ryhmä koostuu 30–50-vuotiaista vastaajista. Valitsin ryhmiksi juuri kyseiset ikäjakaumat, sillä vastaajista alle 30-vuotiaita oli noin puolet, minkä jälkeen minun oli luontevaa yhdistää kaikki suuremmat ikäryhmät yhdeksi verrokkiryhmäksi (kaavio 1.).



Kuva 3. Vastaajien ikäjakauma

Koulutustausta valikoitui toiseksi vertailutekijäksi, sillä yhteistyötahollani ei ole tarkkaa työnkuvaan vaadittavaa koulutusasteita, vaan työntekijät ovat taustaltaan eri aloilta ja koulutusasteilta. Tutkiessani saatuja vastauksia huomasin, että kyselyyn vastanneista kolme oli koulutustaustaltaan AMK- tai YAMK- tutkinnon suorittaneita, kun taas lopuilla (n=6) koulutustaustana oli toisen asteen koulutus. Tämä koulutustaustojen eroavaisuus sai minut tutkimaan koulutustaustan merkitystä saaduille tuloksille sillä lähtökohdat työhön ja työn hallintaan ovat ammattikoulun ja ammattikorkeakoulun käyneiden välillä erilaiset.

Lopuksi valitsin kolmanneksi vertailutekijäksi etätyöpäivien määrän merkityksen työn hallinnan kokemiseen. Tämä nousi vertailutekijäksi teemoittelun yhteydessä, huomattessani etätyöpäivien määrän hajoavan vastaajien kesken. Halusin selvittää, eroavatko enemmän etänä työskentelevien kokemukset muun muassa työympäristön tai kuormitustekijöiden suhteen vähemmän etänä työskentelevistä ja miten etätyömäärä näkyy alueittain. Jaottelin vertailtavat ryhmät etäpäivien suhteen kahteen osaan. Ensimmäisessä ryhmässä on etätöitä kahtena päivänä viikossa tekevät henkilöt, joita on yhteensä neljä. Toisessa kolmena tai useampana päivänä etänä työskentelevät, joita on määrällisesti viisi.

Käsittelen opinnäytetyön keskeistä tutkimusongelmaa, työn hallinnan toteutumista työssä, edellä mainittujen vertailutekijöiden kautta. Tulosten vertailun yhteydessä esiintyvissä suorissa lainauksissa vastaajat on nimetty numeroin 1–9, jotta vastaajien anonymiteetti säilyy.

10 TYÖN HALLINNAN KEINOT PÄIVITTÄISESSÄ TYÖSSÄ

10.1 Etätyön merkitys päivittäisessä työssä

Opinnäytetyöhön vastanneet työskentelivät keskimäärin kolmena päivänä viikossa etäyhteyden välityksellä. Neljä vastaajista työskenteli kahtena päivänä viikossa etänä, kaksi kolmena päivänä ja kolme neljänä päivänä. Suurimmiksi etätyön hyödyiksi koko kohderyhmän sisällä koettiin aamuvalmisteluihin käytetyssä ajassa säästäminen (n=7), parempi työrauha (n=6), raha ja aikahyöty työmatkojen pois jäämisen takia (n=6) sekä parempi työteho (n=5). Korostuneimmat etätyön haitat olivat koko vastaajajoukon

mukaan taas taukojen pitämättä jääminen (n=6), epäergonominen työpiste (n=4) ja työkavereiden kanssa jutustelun väheneminen (n=4). Kukaan vastaajista ei kokenut etätöiden vaikuttaneen negatiivisesti esihenkilön tavoitettavuuteen.

Vertasin etätöypäivien määrää työntekijöiden työskentelyalueisiin saadakseni kuvaa siitä, voiko työskentelyalueella olla vaikutusta koettuihin etätöiden vaikutuksiin tai etätöityöskentelyn määrään. Työskentelyalueella tarkoitetaan tässä yhteydessä maakuntaa, jossa työntekijä työskentelee. Tein huomion, että yhdelläkään alueella ei ollut etätöypäivien suhteen hajontaa, vaan vastaukset olivat alueen sisäisesti etätöypäivien suhteen aina samat. Suurin osa kolmena tai useampana päivänä viikossa etänä työskentelevistä työskenteli suuremmissa kaupungeissa, mutta muuten aluejakaumien ja etätöypäivien määrän välillä ei havaittu merkittäviä eroavaisuuksia tai yhdistäviä tekijöitä.

Tiimikokoja ja etätöypäivien määrää toisiinsa verratessa tulokset osoittivat, että kaikki kahtena päivänä viikossa etätöitä tekevät työskentelivät tiimeissä, joihin kuului viisi tai useampia henkilöitä. Sen sijaan useampana päivänä etätöitä tekevistä vastaajista 4/5 työskenteli alle 5 henkilön tiimeissä.

Vastaajista yli puolet (n=7) koki yltävänsä samaan työtulokseen työympäristöstä riippumatta, kaksi vastaajista ei. Molemmat kielteisesti vastanneet kuuluivat sekä alle 30-vuotiaiden että 2. asteen koulutustaustan ryhmiin. Vastaajien kokemukset tekijöistä, jotka vaikuttivat kokemukseen työtuloksesta eri ympäristöissä, olivat toisistaan hyvin poikkeavat. Toinen vastaajista koki tiimityön herättävän enemmän ajatuksia ja lisäävän työnimua, kun taas toinen koki työtuloksen olevan tehokkaampaa etänä ja työkavereiden näkemisen ennemmin työhyvinvointia lisäävänä ja päivien kuormitusta vähentävänä tekijänä.

” Koen että kotona saan aikaan enemmän kuin toimistolla. Toimistopäivinä yleensä näkee työkavereita, jolloin tulee käytyä vaikka pidemmällä tauolla, eikä päivään tule buukattua liikaa mitään.” (vastaaja 1)

” Riippuu työtehtävistä. Monesti saan lisäajatuksia tiimityössä, mutta joitain töitä on parempi tehdä rauhassa keskittyen. Myös tiimin kanssa jutustelu lisää työnimua ja täten työt sujuvat rattoisemmin.” (vastaaja 2)

Tulokset näiden osalta ovat siis sekä etätyötä että toimistotyötä tukevia, ja antavat mielestäni hyvää näkökulmaa siitä, miten eri tavoin kokemus työtuloksen ympäristösidonnaisuudesta voidaan kokea.

Kun vertasin alle 30-vuotiaiden (n=4) vastauksia yli 30-vuotiaiden (n=5) vastaajien vastauksiin etätyön hyötyjen suhteen, selvisi, että alle 30-vuotiaat kokivat etätyön hyötyinä erityisesti paremman työrauhan ja -työtehon, säästön lounaaseen käytetyssä rahassa sekä aamuvalmisteluissa säästetyn ajan. Yli 30-vuotiaat sen sijaan kokivat suurimpina etätyön hyötyinä aika- ja rahasäästön työmatkojen pois jäämisen takia sekä aamuvalmisteluissa säästetyn ajan.

Taulukko 1 Koetun etätyön hyödyt ikäryhmittäin

Koetut etätyön hyödyt ikäryhmittäin (valintojen määrää ei rajoitettu)	alle 30- vuotiaat	yli 30- vuotiaat
Raha ja aikahyöty työmatkojen pois jäämisen takia	2	4
Joustavammat työajat	0	1
Parempi työrauha	3	3
Perheen lisääntynyt yhteinen aika	0	3
Parempi työteho	3	2
Rahansäästö kun lounas syödään kotona	3	0
Aamuvalmisteluihin käytetyssä ajassa säästäminen	3	4
Sosiaalisen kanssakäymisen väheneminen	0	1

Verratessani etätyön hyötyjä vastaajien koulutustaustaan selvisi, että kaikki, jotka kokivat paremman työtehon olevan etätyön yksi suurimmista hyödyistä (n=5), olivat 2.asteen koulutustaustan omaavia. 2. asteen ryhmässä korostuivat hyötyinä työtehon lisäksi työrauha (n=4) ja aamuvalmisteluissa käytetty aika (n=5). AMK koulutustaustan omaavilla taas raha ja aikahyöty erottui muista tuloksista reippaasti suurimmaksi hyödyksi, sillä jokainen ryhmän jäsen (n=3) koki tämän suurimmaksi hyödyksi.

Tarkastellessani etätyöpäivien määrää suhteessa koettuihin etätyön hyötyihin, korostui molempien ryhmien kesken suurimmaksi hyödyksi jälleen aamuvalmisteluissa säästetty aika, mutta muuten vastauksissa ryhmien välillä oli hajontaa.

Taulukko 2 Koetut etätyön hyödyt etätyöpäivien määrän mukaan

Koetut etätyön hyödyt etätyöpäivien määrän mukaan (valintojen määrää ei rajoitettu)	2 pvä/vko	yli 3 pvä/vko
Raha ja aikahyöty työmatkojen pois jäämisen takia	3	3
Joustavammat työajat	0	1
Parempi työrauha	2	4
Perheen lisääntynyt yhteinen aika	2	1
Parempi työteho	0	5
Rahansäästö kun lounas syödään kotona	1	2
Aamuvalmisteluihin käytetyssä ajassa säästäminen	3	4
Sosiaalisen kanssakäymisen väheneminen	0	1

Kahtena päivänä viikossa etänä työskentelevien suurimmaksi hyödyksi etätyöskentelyssä koettiin matkoissa säästetty raha- ja aikahyöty sekä aamuvalmisteluissa säästetty aika. Kolmena tai useampana päivänä viikossa etänä työskentelevien keskuudessa etätyön suurimmiksi hyödyiksi koettiin sen sijaan parempi työteho, työrauha ja edellä mainittu aamuvalmisteluissa säästetty aika. Näistä vastauksista on helppoa havaita, minkä vuoksi useampana päivänä viikossa etänä työskentelevät tekevät enemmän etätöitä. Kun töitä saadaan etäyhteyden välityksellä tehtyä paremmalla teholla, on kannattavampaa työskennellä suurempi osa viikosta myös etänä.

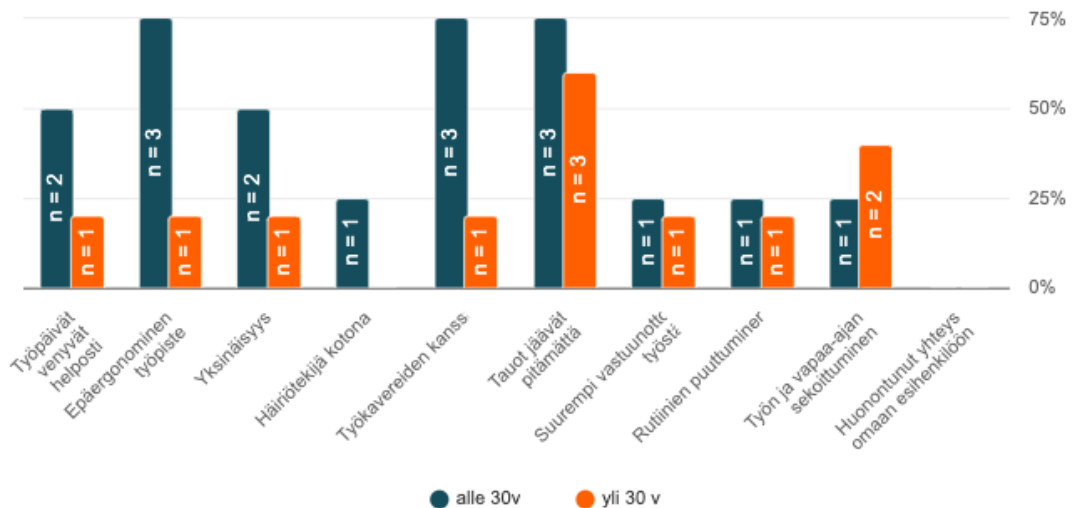
Etätyön koettuja haittoja tarkastellessa voidaan huomata, että kahtena päivänä viikossa etänä työskentelevät kokevat määrällisesti vähemmän haittoja, mutta kokemukset etätyön haitoista ovat hyvin samansuuntaisia kaikkien vastaajien kesken. Niissä korostuvat erityisesti koettu yksinäisyys, työkavereiden kanssa juttelun vähentyminen, taukojen pitämättä jääminen sekä työn ja vapaa-ajan sekoittuminen.

Taulukko 3. Koetut etätyön haitat etätyöpäivien määrän mukaan

Koetut etätyön haitat etätyöpäivien määrän mukaan (valintojen määrää ei rajoitettu)	2 pv/vko	yli 3 pv/vko
Työpäivät venyvät helposti	0	3
Epäergonominen työpiste	1	3
Yksinäisyys	2	1
Häiriötekijä kotona	0	1
Työkavereiden kanssa jutustelun väheneminen	2	2
Tauot jäävät pitämättä	2	4
Suurempi vastuunotto työstä	0	2
Rutiinien puuttuminen	1	1
Työn ja vapaa-ajan sekoittuminen	2	1
Huonontunut yhteys omaan esihenkilöön	0	0

Kolmena tai useampana päivänä viikossa työskentelevien voidaan taas havaita kokevan etätyön haittoja laajemmassa kirjossa, suuremmalla hajonnalla. Tässäkin ryhmässä vastaajien suurin koettu haitta on taukojen pitämättä jääminen, jonka lisäksi työpäivien venyminen ja epäergonominen työpiste nousivat vastaajajoukon yleisiksi haitoiksi.

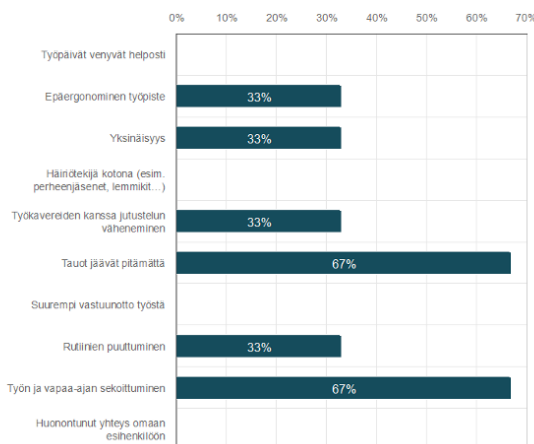
Verratessani etätyön haittoja ikäryhmittäin alle 30-vuotiaiden ryhmässä korostuivat taukojen pitämättömyys (n=3), epäergonominen työpiste (n=3) sekä työkavereiden kanssa jutustelun väheneminen (n=3). Myös koettu yksinäisyys (n=2) sekä työpäivien venyminen (n=2) erottuivat vastausten joukosta. Yli 30-vuotiaiden keskuudessa taas taukojen pitämättömyys oli selkeästi suurimmaksi koettu haitta (n=3), jonka lisäksi työn ja vapaa-ajan sekoittuminen (n=2) erottui muuten hyvin hajanaisten vastausten joukosta.



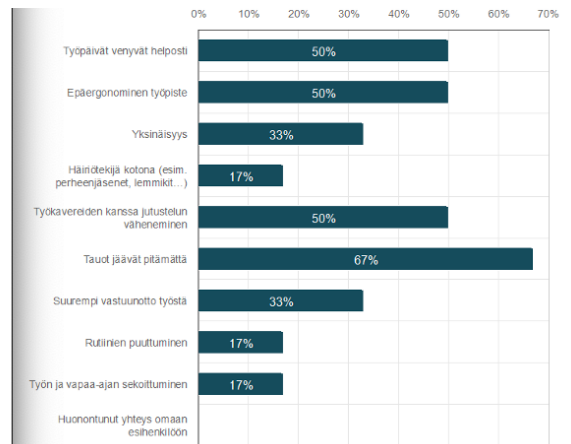
Kuva 4. Koetut etätyön haitat ikäryhmittäin (valintojen määrää ei rajoitettu)

Tuloksia koulutustaustaan verratessa haittoina korostuivat AMK-ryhmän osalta taukojen pitämättömyys (n=2) sekä työn ja vapaa-ajan sekoittuminen (n=2). 2. asteen ryhmällä sen sijaan suurimpina haittoina koettiin taukojen pitämättömyys (n=4), työpäivien venyminen (n=3), epäergonominen työpiste (n=3) ja työkavereiden kanssa jutustelun väheneminen (n=3).

AMK



2. aste



Kuva 5. Etätyön koetut haitat koulutustausta vertailutekijänä

10.2 Aikataulutus ja työn priorisointi

Seitsemän yhdeksästä vastaajasta koki työn suunnittelun ja aikatauluttamisen helpoksi, kaksi vastaajista ei. Haasteena työn suunnittelussa koettiin toisen kielteisesti vastanneen mukaan muiden aikataulujen huomioon ottaminen ja toisen muuttuvat tilanteet, ajanpuute ja resurssipula.

" Jos joutuu ottamaan muiden aikatauluja ja suunnitteluja myös huomioon omia tehdessä" (vastaaja 9)

" Suunnittelua haastaa muuttuvat tilanteet, jatkuvat poissaolot niin hallinnossa kuin kentällä ja ajanpuute." (vastaaja 4)

Työn aikataulutuksen sekä kirjaamisen suhteen kalenterin käyttö oli kaikkien vastaajien kesken yleisin vastaus (n=5). Myös vihkon (n=4) ja OneNote-sovelluksen käyttö (n=3) sekä sähköpostin hyödyntäminen (n=3) olivat kirjaamisen suhteen yleisiä apuvälineitä. Monessa vastauksessa mainittiin näistä useampi samassa lauseessa, esimerkiksi seuraavalla tavalla:

" Kirjaan muistettavia asioita itselleni Outlookin kalenteriin, sekä kynä+paperikombo toimii minulla parhaiten." (vastaaja 1)

Saatujen vastausten joukossa oli myös näistä poikkeavia työtapoja, kuten seuraava esimerkki: *" Jätän selaimen välilehtiä auki, jotta muistan hoitaa esim. kyseiseen asiakkaaseen tai työntekijään liittyvät asiat loppuun." (vastaaja 4)*

Kysyessäni, miten työntekijät suunnittelevat ja aikatauluttavat työtehtäviään, sain vastaukseksi monenlaisia, niin toisistaan eroavia kuin toisiinsa linkittyviä vastauksia. Vastauksista nousevia yhdistäviä tekijöitä olivat muun muassa työn arvaamattomuus sekä nopeasti muuttuvat tilanteet.

" Riippuen viikkoon sisältyvistä työtehtävistä teen suunnitelman aina viikon alussa ja mietin mille päivälle kohdistan minkäkin työtehtävän ja paljonko varaan siihen aikaa. Varaudun myös yllättäviin muutoksiin." (vastaaja 4)

" Tietyt säännölliset tehtävät, mutta työnkuvasta johtuen priorisointia ja uudelleen aikataulutusta on tehtävä jatkuvasti. Hiljaisempi päivä saattaa räjähtää kesken ja suunniteltu tehtävä jää." (vastaaja 8)

" Se riippuu paljon päivästä. Kaikki prioasiat ensin ja sen jälkeen mitä kerkeää." (vastaaja 6)

" Go with a flow" (vastaaja 2)

Kaikista saaduista vastauksista ilmeni, että työ on kohderyhmällä nopeasti muuttuvaa ja ennakoimatonta eikä työntekijöiden erilaisilla työn suunnittelun tai aikataulutuksen keinoilla ollut merkitystä työn luonteeseen. Vaikka asioita

suunnittelisi etukäteen, on aina varauduttava yllättäviin tilanteisiin ja uudelleen aikataulutusta on tehtävä työssä jatkuvasti.

Työn hallinnan näkökulmasta tärkeimmiksi tekijöiksi päivittäisessä työssä koettiin työtehtävien aikataulutus (n=3) ja ylös kirjaaminen (n=4) sekä toimiva työnjako tiimissä (n=5), jolla tarkoitetaan tässä yhteydessä myös riittävää resurssia. Kartoitin työn hallinnan kannalta tärkeimmiksi tekijöiksi koettuja asioita avoimen kysymyksen kautta (*Mitkä 3 tekijää koet työssäsi tärkeimmiksi työn hallinnan näkökulmasta?*), jonka vuoksi vastaukset olivat moninaisia ja vaihtelevia. Analysoin saadut vastaukset lukemalla ne yksitellen läpi ja laskemalla toistuvat vastaukset yhteen. Tämän pohjalta vastauksista nousivat esiin edellä mainitut yhtenevät tekijät, jonka lisäksi niistä nousi myös yksittäisiä, joukosta erottuvia tekijöitä, esimerkiksi seuraavat:

”kokemus, stressin sietokyky, ratkaisutaito” (vastaaja 9)

”Priorisoida tärkeät vs ei niin tärkeät asiat. Hyväksyä osittainen keskeneräisyys, koskaan ei ole täysin valmista. Kaikkea ei tarvitse osata, siksi voi ja pitää pyytää apua.” (vastaaja 2)

”Oma kalenteri, Järjestelmät, Rekryexcel” (vastaaja 4)

10.3 Työhyvinvointia tukevat tekijät päivittäisessä työssä

Positiivisiksi ja työhyvinvointia tukeviksi tekijöiksi nostettiin koko vastaajajoukon toimesta erityisesti tiimin tuki (n=9) ja kollegojen merkitys työssä sekä mukavat työntekijä- ja asiakaskontaktit ja heiltä saatu palaute. Lisäksi päivän aikana pidettävät tauot lukeutuivat valtaosalla vastaajista (n=6) hyvinvointia edistäviksi tekijöiksi työssä. Kartoitin näitä työhyvinvointia tukevia tekijöitä avoimella kysymyksellä (*Mitkä 3 tekijää koet työssäsi tärkeimmiksi työhyvinvoinnin näkökulmasta?*) ja laskin vastausten esiintyvyyden määrän saadakseni kuvan siitä, mitkä tekijät olivat vastaajien kesken eniten esiintyviä.

Tiedon kulku tiimin sisällä koettiin 8/9 vastaajan toimesta hyväksi asteikolla huono-vaihteleva-hyvä. Yksi vastaaja koki tiedon kulkevan tiimin sisällä vaihtelevasti. Kokemus tiedonkulusta oli tiimin sisäisesti parempi kuin laajemmin yrityksessä, ja vastauksista oli havaittavissa, että kokemus tiimityöstä oli työntekijöille myönteinen ja hyvinvointia edistävä. Ryhmähenki

koettiin asteikolla 1–5 koko vastaajajoukon kesken keskiarvoltaan 4,3 arvoiseksi, ja jokainen vastaaja mainitsi tukiverkostukseen työssä kollegan tai koko tiimin.

Taukojen pitäminen vaikutti toimivan päivittäisessä työssä vastaajajoukon kesken, sillä 5/9 vastaajista koki ehtivänsä pitää päivittäiset tauot useimmiten työpäivien aikana, asteikolla kyllä-useimmiten-harvoin-ei ollenkaan. Kaksi vastaajista vastasi kyllä ja kaksi harvoin. Vastaajat myös kokivat, että heillä on aina (n=2) tai usein (n=7) mahdollisuus vaikuttaa itse siihen, milloin he taukonsa pitävät.

Taulukko 4. Taukojen pitäminen työpäivien aikana

Ehditkö pitää sinulle kuuluvat tauot päivittäin?			
kyllä	useimmiten	harvoin	en
2	5	2	0

Laskin vastauksena taukoihin työntekijöiden viikoittaiset liikuntatunnit, jotka oli kahden vastaajan toimesta asiayhteydessä mainittu. Liikuntatunnilla tarkoitetaan organisaation mahdollistamaa etua käyttää viikoittain yksi palkallinen tunti työajasta liikkumiseen, ja täten oman hyvinvoinnin edistämiseen. Tämä etu koetaan siis tarkoituksenmukaisena ja hyödyllisenä, vaikka suoria mainintoja liikuntatunneista nousikin vain kaksi. Yleisesti taukojen tärkeäksi kokeminen voisi viitata siihen, että suurempikin osa kohderyhmästä hyötyy tai voisi hyötyä enemmän näistä mahdollistetuista tauoista hyvinvoinnin tukemisen näkökulmasta.

Kartoitin hyvinvointia tukevia tekijöitä kahden eri kysymyksen kautta. Ensimmäinen kysymys ”**Mitkä 3 tekijää koet työssäsi tärkeimmiksi työhyvinvoinnin näkökulmasta?**” keräsi seuraavia vastauksia:

”Oma tiimi <3, Liikkavapaa, Ne mukavat asiakkaat” (vastaaja 4)

” Minulle kuuluvat tauot, luotettava sekä toimiva tiimi ja mukavat työntekijät+asiakkaat.” (vastaaja 1)

”Työajan pitävyys, hyvä ja mukava tiimi, vaikkakin etänä ollaan kun ollaan ympäri Suomea, työn mielekkyys” (vastaaja 5)

Toisena kysymyksenä kysyin ”**Mitkä tekijät työssäsi tuovat sinulle iloa?**” ja tähän vastaukset olivat seuraavanlaisia:

” *Onnistumiset, tyytyväiset asiakkaat ja työntekijät*” (vastaaja 6)

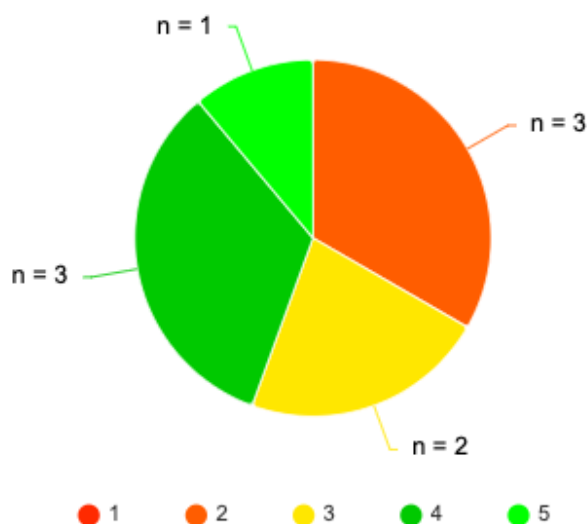
” *Kollegat, tiimityöskentely, mahdollisuus vaikuttaa oman työpäivän kulkuun, myös säännöllinen palkkapäivä*” (vastaaja 8)

”*Työkaverit, mukavat asiakas-/työntekijäkontaktit*” (vastaaja 3)

Vaikka kysymykset oli aseteltu eri tavoin ja ne esiintyivät eri kyselyn osioissa, olivat vastaukset näiden suhteen hyvin samansuuntaisia. Tämä vahvistaa sen, että nämä asiat ovat työntekijöiden kokemuksen mukaan niin hyvinvointia kuin iloa tuovia tekijöitä, joita olisi tärkeää vaalia ja korostaa päivittäisessä työssä.

Yleinen hyvinvoinnin kokemus oli kyselyn hetkellä puolella vastaajista hyvä, puolella hiukan heikompi. Tulokseen on voinut vaikuttaa moni asia, jonka vuoksi saatua tulosta ei voida pitää absoluuttisena totena vastaajien hyvinvoinnin tilasta. Muun muassa ajankohta, jolloin vastaaja on kyselyyn vastannut sekä päivän tai vastaushetken mieliala ja -tapahtumat ovat voineet vaikuttaa vastaajien antamiin vastauksiin tämän kysymyksen osalta.

Millaiseksi koet hyvinvointiasi tällä hetkellä asteikolla 1-5?-(1 huono, 5 erittäin hyvä)



Kuva 6. Koettu hyvinvointi kaikkien vastaajien kesken

11 STRESSI JA KUORMITUSTEKIJÄT TYÖSSÄ

11.1 Kognitiivisten häiriötekijöiden hallinta osana työtä

Keskeytykset erottuivat suurimmiksi ja useimmiten esiintyviksi häiriötekijöiksi tutkittavien vastauksissa, mutta kaikkia kyselyssä kartoitettuja häiriötekijöitä koettiin vähintään harvoin työssä. Mitään kognitiivista häiriötekijää ei koettu vastaajien mukaan niin olemattomaksi, ettei sitä esiintyisi koskaan osana työtä.

Taulukko 5. Häiriötekijöiden esiintyvyys päivittäisessä työssä

Kognitiivisten häiriötekijöiden ilmeneminen osana työtä	päivittäin useita kertoja	silloin tällöin	harvoin	ei koskaan
Keskeytykset (yhteydenotot asiakkaiden, yhteistyötahojen tai työkavereiden taholta)	7	2	0	0
Ääni ja visuaaliset häiriöt (puhehäly, melu, työympäristössä liikkuvat ja puhuvat ihmiset, ponnahdusikkunat, ilmoitusäänet)	3	6	0	0
Tietotulva (viestejä, tehtäviä yms. on niin paljon, että tilannetta vaikea hallita)	2	6	1	0

Kuten yllä esiintyvistä kuvaajasta on nähtävissä 6/9 vastaajista koki ääni- ja visuaaliset haitat sekä tietotulvan esiintyvän osana työtä silloin tällöin, harvempi useita kertoja päivässä tai harvoin. Valtaosa (n=7) koki keskeytykset kuitenkin useita kertoja päivässä esiintyvinä häiriötekijöinä, minkä perusteella tulos häiriötekijästä, jolla on suurin vaikutus työhön, on selvä. Näissä häiriötekijöiden yleisyyttä kuvaavissa tuloksissa ei ollut mitään eroavaisuuksia eri vertailutekijöiden välillä.

Häiriötekijöiden hallinnan keinoina vastaajat kertoivat käyttävänsä sovellusten ja laitteiden hiljentämistä (n=3), puhelujen siirtoa kollegalle (n=3) häiriötekijöiden olemassaoloon sopeutumisen (n=3). Myös hiljaisemman tilan etsiminen rauhaa vaativien työtehtävien tekemiseen ja aikataulutusta tai priorisointia mainittiin muutamassa vastauksessa.

11.2 Stressitekijät työssä

Suurimmiksi stressitekijöiksi vastaajat kokivat kiireen (n=4) ja resurssipulan (n=4). Kartoitin stressitekijöitä avoimella kysymyksellä, joten vastaukset olivat vaihtelevia, mutta myös itseään selittäviä ja kattavia kuten seuraavissa esimerkeissä:

” kiire, ei voi koskaan tehdä työtään niin laadukkaasti kuin haluaisi, kiireiset päivät vaikuttavat myös vapaa-aikaan ja tuntuu että on koko ajan väsynyt.”
(vastaaja 6)

” Työtapojen muutoksista. Resurssipula (tiimissä monia poissaoloja usein)”
(vastaaja 3)

Vastaajien kokemuksen perusteella voitaisiin tulkita, että tilanteessa, jossa tiimi toimii ”vajaalla miehityksellä”, työntekijöiden työn hallinnan kokemus heikkenee ja stressi työssä lisääntyy. Myös kiire vaikuttaa työntekijöiden työn laatuun heikentävästi ja kuormittaa jopa vapaa-aikaan vaikuttaen.

SAK:n vuoden 2020 työolobarometrissa oli tehty huomio, että alle 30-vuotiaat vastaajat kokivat työnsä kiireisemmäksi kuin yli 30-vuotiaat (SAK 2020, 15). Omassa opinnäytetyössäni ikäjakaumalla eikä muillakaan vertailutekijöillä ollut kuitenkaan merkitystä kiireen kokemuksen suhteen. Kiire koettiin stressaavaksi tekijäksi vastaajajoukon kesken tasaisesti ja ilmaantuen stressitekijänä noin puolella vastaajista.

12 VAIKUTUSMAHDOLLISUUDET JA MUUTOSTOIVEET

12.1 Koetut vaikutusmahdollisuudet työssä

Vaikutusmahdollisuudet koettiin koko vastaajajoukon keskuudessa parhaiksi työn laadun suhteen, muuten tulokset olivat koko joukon kesken melko neutraaleja. Kartoitin vaikutusmahdollisuuksia kysymyksellä ”**Millaiseksi koet vaikutusmahdollisuutesi seuraavien asioiden suhteen: (1 vähäisiksi, 5 erittäin hyväksi)**”.

Taulukko 6. Koetut vaikutusmahdollisuudet työssä kaikkien vastaajien kesken

Koetut vaikutusmahdollisuudet asteikolla 1–5	1	2	3	4	5
Työvälineiden hankinta	2	1	2	3	1
Työtehtävät ja työn sisältö	1	2	3	2	1
Työajat	1	2	3	3	0
Itse tekemäni työn laatu	0	0	2	2	5
Työtahti	0	0	5	3	1
Työmäärä	2	1	4	2	0
Työtehtävien ja työmäärän jakautuminen	1	1	3	4	0
Työmenetelmät (miten työtä tehdään)	0	3	2	4	0
Omaan työhöni liittyvät muutokset niiden suunnitteluvaiheessa	1	2	2	3	1
Työtäni koskevat päätökset	0	2	4	3	0

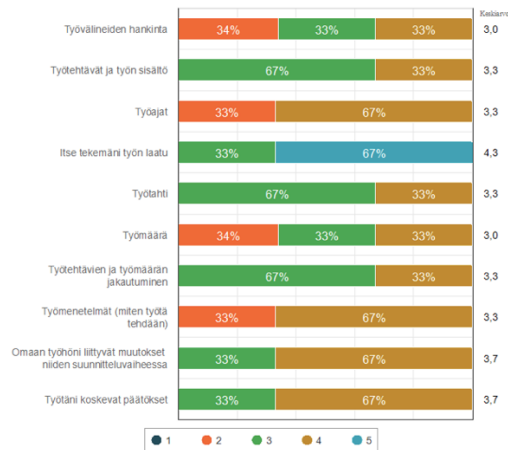
Eroavaisuuksia vastausten osalta kuitenkin nousi, kun vertailin saatuja vastauksia taustamuuttujien (ikäjakauman, etätyöpäivien määrän ja koulutustaustan) suhteen. Nousseet eroavaisuudet olivat suurimmat ikäjakaumaan verratessa ja pääosin yhtenäisiä etätyöpäivien ja koulutustaustan suhteen.

Kahtena päivänä etätöitä tekevät kokivat vaikutusmahdollisuutensa näiden suhteen keskiarvoltaan 3,8:n arvoiseksi asteikolla 1–5 eli keskivertoa paremmiksi. Kolmena tai useampana päivänä etätyötä tekevät taas keskiarvoltaan 2.6:n arvoiseksi eli huomattavasti alhaisemmiksi. Tämä sama eroavaisuus oli huomattavissa koulutustaustan suhteen. AMK- taustaiset

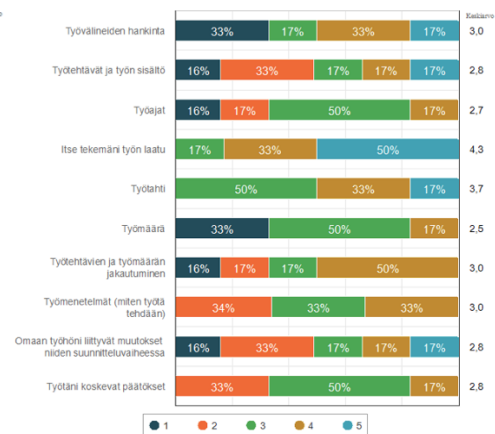
kokivat vaikutusmahdollisuutensa keskiarvoltaan paremmiksi (3,8), 2. aste-
taustaiset alhaisemmiksi (2.6).

Koulutustaustan perusteella tuloksia verratessa oli huomattavissa, että
2.asteen koulutustaustan omaavat vastaajat kokivat vaikutusmahdollisuutensa
yleisesti heikommiksi kuin AMK ryhmään kuuluvat. 2.asteen ryhmän
vastaajista osa oli vastannut valtaosaan kysymyksistä
vaikutusmahdollisuutensa 1–2 arvoiksi, kun taas AMK taustaisten
vastaukset olivat pääosin 3–5 luokassa. Keskiarvot vastausten välillä olivat
kuitenkin lähes samat molemmissa ryhmissä, mikä kertoo 2.asteen ryhmän
vastausten hajoavan paljon keskenään, mutta olevan kuitenkin samaan
aikaan keskiarvoisesti linjassa AMK ryhmän vastausten kanssa.

AMK-ryhmän vastaukset



2.aste-ryhmän vastaukset



Kuva 7. Eroavaisuudet saaduissa tuloksissa koulutustausta vertailutekijänä

Ikäryhmiä verratessa eroavaisuudet vaikutusmahdollisuuksien kokemuksen
suhteen olivat selkeästi suurimmat. Yli 30-vuotiaat vastaajat olivat
vastauksissaan hyvin neutraaleja, mutta alle 30-vuotiaiden keskuudessa oli
havaittavissa selkeää hajontaa vaikutusmahdollisuuksien kokemusten
suhteen. Erityisesti joukosta erottuivat kokemukset työtehtävistä ja työn
sisällöstä, työhön liittyvistä muutoksista, työvälineiden hankinnasta ja
työmäärästä. Näiden suhteen hajonta oli alle 30-vuotiaiden kesken suurinta.

Taulukko 7. Koetut eroavaisuudet työtehtävissä ja työn sisällössä ikäryhmittäin

Työtehtävät ja työn sisältö	1	2	3	4	5

alle 30 v	1	2	0	0	1
yli 30 v	0	0	3	2	0

Taulukko 8. Koetut eroavaisuudet työhön liittyviin muutoksiin ikäryhmittäin

Omaan työhöni liittyvät muutokset niiden suunnitteluvaiheessa	1	2	3	4	5
alle 30 v	1	1	0	1	1
yli 30 v	0	1	2	2	0

Taulukko 9. Koetut eroavaisuudet työvälineiden hankinnassa ikäryhmittäin

Työvälineiden hankinta	1	2	3	4	5
alle 30 v	2	0	0	1	1
yli 30 v	0	1	2	2	0

Taulukko 10. Koetut eroavaisuudet työtahdissa ikäryhmittäin

Työtahti	1	2	3	4	5
alle 30 v	0	0	3	0	1
yli 30 v	0	0	2	3	0

Alle 30-vuotiaiden kokemukset vaikutusmahdollisuuksista vaihtelivat erityisen paljon näiden neljän aihealueen kohdalla, sillä kuten taulukoista voi huomata, kokemukset ovat hyvin ääripäässä toisiinsa nähden. Osa nuorimmista vastaajista koki vaikutusmahdollisuutensa todella alhaisiksi, kun taas osa hyviksi tai erittäin hyviksi. Ikää ei voida siis pitää analysoinnin kannalta selkeänä selittävänä tekijänä eroaville tuloksille, mutta sen kautta voidaan havaita, että se osa vastaajista, joka kokee vaikutusmahdollisuutensa vähäisiksi, kuuluvat alle 30-vuotiaiden vastaajien joukkoon.

Keskiarvoltaan tulokset ikäryhmien välillä vaihtelivat eniten työmäärän ja -tehtävien jakautumisen, työmäärän, työtehtävien määrän ja sisällön sekä työaikojen kesken. Alle 30-vuotiaat kokivat vaikutusmahdollisuutensa edellä

mainittuihin keskiarvoltaan 2.0–2.5:n korkuisiksi, kun taas yli 30-vuotiaiden kokemus kyseisistä aihealueista oli keskiarvoltaan 3.2–3.6:n luokkaa.

Taulukko 11. Keskiarvo koetuista vaikutusmahdollisuuksista työaikoihin ikäryhmittäin

Työajat	1	2	3	4	5	Keskiarvo
alle 30 v	1	1	2	0	0	2,3
yli 30 v	0	1	1	3	0	3,4

Taulukko 12. Keskiarvo koetuista vaikutusmahdollisuuksista työmäärään ikäryhmittäin

Työmäärä	1	2	3	4	5	Keskiarvo
alle 30 v	2	0	2	0	0	2,0
yli 30 v	0	1	2	2	0	3,2

Taulukko 13. Keskiarvo koetuista vaikutusmahdollisuuksista työtehtäviin ja määrään ikäryhmittäin

Työtehtävät ja työn sisältö	1	2	3	4	5	Keskiarvo
alle 30 v	1	2	0	0	1	2,5
yli 30 v	0	0	3	2	0	3,4

12.2 Muutos- ja kehitystoiveet työssä

Kartoitin muutos- ja kehitystoiveita kolmen eri avoimen kysymyksen kautta, joita olivat; 1) ”Mitä työyhteisössä voitaisiin kehittää, jotta voisit työssä paremmin”, 2) ”Mitä työyhteisössä voitaisiin kehittää, jotta työn hallinta olisi parempaa” ja 3) ”Mitä esihenkilötoiminnassa voitaisiin kehittää? Entä mikä siinä toimii jo”. Lisäksi kartoitin tiedonkulkuun liittyviä kehityskohtia avoimen kysymyksen 4) ”Missä olisi parannettavaa?” kautta, tiedonkulkua kartoittavien mittareiden yhteydessä. Avointen kysymysten ohella tässä kappaleessa käsitellään suljetun kysymyksen ” Millaiseksi koet vaikutusmahdollisuutesi seuraavien asioiden suhteen:(1 vähäisiksi, 5 erittäin hyviksi)” kautta vastaajien kokemia vaikutusmahdollisuuksia asteikolla 1–5 ja perehdytään tämän kautta nousseisiin eroavaisuuksiin ja yhteneväisyyksiin.

Yleisiksi muutos- ja kehitystoiveiksi vastauksista nousivat riittävästä resurssista huolehtiminen, selkeämpi työnjako sekä työmäärän tai -roolin rajaaminen. Laajemmin organisaatiota koskeviksi kehitystoiveiksi nostettiin tiedonkulun sujuvuus yrityksessä sekä toive avoimemmasta viestinnästä. Nämä vastaukset perustuvat edellisessä kappaleessa esitettyjen kysymysten 1 ja 2 vastauksiin ja näitä avataan seuraavissa kappaleissa vielä tarkemmin. Esihenkilö tasolla kehityskohdiksi mainittiin tiedon välittämisen nopeus, työntekijöiden kanssa kommunikoinnin ja yhteydenpidon määrä sekä ymmärrys työntekijöiden päivittäisestä työstä. Nämä vastaukset perustuvat kysymysten 3 ja 4 vastauksiin, sillä ne käsittelivät samaa aihetta johtuen kyselyn liiallisesta laajuudesta ja kysymysten toistosta. Näitäkin tuloksia tullaan avaamaan seuraavissa kappaleissa tarkemmin.

Koko vastaajajoukon yhtenäisiksi muutostoiveiksi nousivat resurssin lisääminen, selkeämpi työnjako ja työmäärän tai -roolin rajaaminen. Kaikki näistä edellä mainituista teemoista liittyivät oleellisesti työnkuvan rajaukseen, sillä ne mainittiin vastauksissa toisiaan selittävinä tekijöinä. Työnkuva koettiin selkeästi osan vastaajista toimesta liian laajaksi ja moni vastaajista oli selkeästi huolissaan tekemänsä työn laadun kärsimisestä työnkuvan laajuuden vuoksi. Kysyessäni, mitä työyhteisössä voitaisiin kehittää, jotta työntekijät voisivat työssään paremmin tai jotta työn hallinta olisi parempaa, vastaukset olivat seuraavanlaisia:

”Työnjakoa pitäisi uudistaa. Tiimiesihenkilön rooli on aivan liian laaja ja työtehtävät vaativat aikaa ja panostusta.” (vastaaja 4)

”Selkeämpää työnjakoa tai enemmän resurssia, jotta työnkuva ei olisi niin laaja ja aikaa jäisi laadukkaalle työlle” (vastaaja 1)

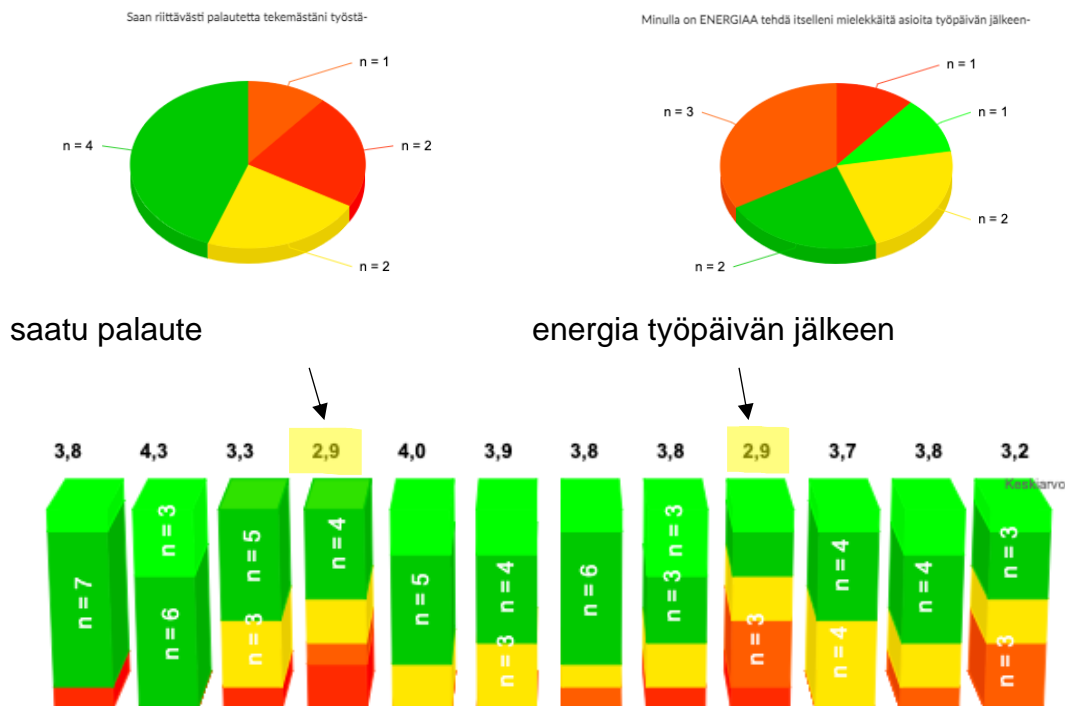
”Enemmän työntekijöitä ja työtehtävien jaottelua” (vastaaja 6)

”Mahdollisuuksia vaikuttaa työtehtäviin esim. oman tiimin sisällä.” (vastaaja 8)

Moni vastaajista (n=4) jätti myös vastaamatta kysymyksiin ja eräs vastaajista totesi kaiken olevan nyt jo hyvällä mallilla, eikä kokenut tarvetta minkään muuttamiselle. Vastauksista nousseiden teemojen perusteella päivittäisen työn kehityskohtana olisi työntekijöiden näkökulmasta rajata työtä joko työnjaon tai resurssin kasvatuksen keinoin tai rajaamalla työnkuvaa

kapeammaksi, jotta kaikki työhön kuuluvat osa-alueet ehditään hoitaa laadukkaasti.

Päivittäiseen työhön liittyen nousi vastausten keskuudesta toinenkin erottuva tekijä. Pyysin tutkittavia valitsemaan asteikolla 1–5, ovatko he samaa vai erimieltä tiettyjen määrättyjen väitteiden kanssa ja tuloksista muista poikkeaviksi erottuivat vastaukset saadusta palautteesta ja energiasta tehdä itselle mielekkäitä asioita työpäivän jälkeen.



Kuva 8. Tulokset saadun palautteen ja työpäivän jälkeisen energian suhteen asteikolla 1–5

Vastaajista noin puolet koki mielipiteensä eroavan eniten näiden kahden tekijän suhteen (ka. 2,9), minkä lisäksi vastaamishetken koettu hyvinvointi (kuvassa 8 pylväs oikeassa reunassa) koettiin keskiarvoltaan melko alhaiseksi. Tutkittavat siis selvästi toivoisivat työstään enemmän palautetta ja olisivat valmiita vastaanottamaan sitä. Keskiarvoltaan pisteet nousivat korkeimmillaan 4,3:n ja 4,0:n. Korkein pistetulos tuli väitteeseen "päivät kuluvat nopeasti" ja toiseksi korkein "minun on helppoa ottaa palautetta vastaan". Tämäkin tulos tukisi tulkintaa siitä, että palautetta tehdystä työstä oltaisiin valmiita kuulemaan enemmän.

Esimiestyöhön liittyviä muutostoiveita nousi tiedon kulun nopeuteen, kommunikointiin ja yhteydenpitoon liittyen sekä työntekijöiden päivittäisen työnkuvan ymmärryksen suhteen. Tutkittavat toivoivat omilta esihenkilöiltään avoimempaa ja tiiviimpää yhteydenpitoa sekä ymmärrystä arkisiin ja konkreettisiin työssä vaikuttaviin tekijöihin. Kartoitin esimiestyön kehityskohtia kysymyksen "**Mitä esihenkilötoiminnassa voitaisiin kehittää? Entä mikä siinä toimii jo?**" kautta. Vastaukset kysymykseen olivat seuraavanlaisia:

*”Enemmän kahden keskeisiä jutteluita miten jaksaa työssä ja miksi ei jaksaa”
(vastaaja 6)*

” Omassa työnkuvassa enemmän aikaa varsinaiselle esihenkilötyölle. Omalle esihenkilölle ei juuri nyt muutostoiveita, koen, että homma toimii.” (vastaaja 8)

”Ymmärrys työntekijöiden haastaviin tilanteisiin/ongelmiin/liiallisen työmäärän osalta. Luottaminen työntekijöiden tekemiseen sekä kannustaminen/motivoiminen arjessa. Kommunikointi työntekijöiden kanssa tärkeä osa esihenkilötyötä ja tätä toivoisin enemmän.” (vastaaja 3)

”Rohkeasti esihenkilökin buukkailemaan välillä ja katsomaan vaikka miltä se arki näyttää olla tässä perus työssä lähemmin kiinni.” (vastaaja 2)

”Johdolta toivoisin empatiakykyä ja ymmärrystä mitä meidän arki todellisuudessa on. Minkälaisien asioiden kanssa kamppailemme ja mitä voitaisiin muuttaa, että saisimme taloon pysyvyyttä ja työ pysyisi mielekkäänä.” (vastaaja 4)

Esimiestyötä koskevia kehityskohtia nousi myös tiedonkulkua kartoittavan kysymyksen vastauksista. Asteikolla hyvin-vaihtelevasti-huonosti, 7/9 vastaajista koki tiedon kulkevan organisaation sisällä vaihtelevasti, kaksi hyvin. Vastaajajoukko koki, että parannettavaa olisi seuraavissa asioissa:

”Suunnitelluista muutoksista tulisi infot heti suunnitteluvaiheessa.” (vastaaja 3)

”Yleisesti ottaen suurissa organisaatioissa tieto kulkee liian hitaasti.” (vastaaja 8)

”Johdon täytyisi viestiä avoimemmin hallinnolle muutoksista ja puutteista.” (vastaaja 4)

Tutkittavat toivovat siis omilta esihenkilöiltään aiempaa ilmoitusta tuleviin muutoksiin liittyen sekä lisää ymmärrystä työntekijöiden päivittäiseen työhön liittyen, joko osallistumalla itse konkreettisesti työn tekoon tai kommunikoimalla työntekijöiden kanssa useammin.

13 POHDINTA

13.1 Tulosten tarkastelua ja keskeiset johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli etsiä vastausta kysymykseen **Miten työntekijät kokevat työn hallinnan toteutuvan työssään.** Koska työn hallinta on käsitteenä laaja ja monisyinen, tietoa kerättiin niin suomalaisista

kuin maailmanlaajuisista lähteistä. Aihetta tarkasteltiin niin tutkimusten, artikkelien kuin kirjallisuuden pohjalta. Opinnäytetyön tulokset- osio jakautui kolmeen tuloksista nousseeseen teemaan, joita olivat päivittäiset työn hallinnan keinot, stressi ja kuormitustekijät työssä sekä vaikutusmahdollisuudet ja muutostoiveet. Kaikki nämä teemat olivat työn hallinnan kokemukseen liittyviä näkökulmia, joiden kautta työn hallinnan kokemus ilmeni.

Tutkittava joukko koki työn hallintansa kokonaisuudessaan hyväksi ja toimivaksi. Tuloksista selviää, että jokainen vastaajista priorisoi asiakaskontaktit ja akuutit tehtävät, kuten vuorojen täyttämisen, työssä tärkeimmäksi ja muut työtehtävät toissijaisiksi. Moni vastaajista pyrki aikatauluttamaan viikkoaan alustavasti, mutta saadut vastaukset osoittivat, että viikot eivät läheskään aina mene suunnitelmien mukaan, vaan työtä joutuu aikatauluttamaan ja priorisoimaan jatkuvasti uudelleen. Työn hektisyyttä lisäsivät keskeytykset, joita koettiin kognitiivisista häiriötekijöistä selkeästi eniten osana työtä.

Yleisimpinä häiriötekijöiden hallinnan keinoina vastaajat kertoivat käyttävänsä sovellusten ja laitteiden hiljentämistä, puhelujen siirtoa kollegalle sekä sopeutumista. Sopeutuminen oli mielestäni yhtenä yleisimmistä vastauksista yllättävä, mutta samaan aikaan hyvin realistinen. Työnkuvan keskiössä on olla asiakkaille ja työntekijöille tavoitettavissa, ja täten keskeytykset ovat väistämätön osa päivittäistä työtä, johon on osattava sopeutua.

Etätyöskentelyn määrä vaihteli kahdesta neljään päivään viikossa. Useampana päivänä etätöitä tekevät havaitsivat etätyöhön liittyviä haittoja laajemmassa kirjossa ja suuremmalla hajonnalla kuin kahtena päivänä viikossa etätöitä tekevät. Heidän kesken vastaukset olivat niukempia ja enemmän yhteneviä keskenään. Useammin etätöitä tekevät kuuluivat myös alle viiden henkilön tiimeihin, kun taas kahtena päivänä etänä työskentelevät kuuluivat pääosin yli viisi henkilöä sisältäviin tiimeihin. Näitä huomioita voisi selittää se, että pienemmissä tiimeissä kommunikaatio on yhtä hyvää niin toimistolla kuin etäyhteyden välityksellä, mikä selittäisi, miksi pienemmät tiimit työskentelevät enemmän etänä. Etätyöpäivien määrä toimii myös selittäväenä

tekijänä haittojen kokemisen laajuudelle. Kun töitä tehdään enemmän etänä, havaitaan myös enemmän yksittäisiä haittoja.

Suurimmat vaikutusmahdollisuudet koettiin tutkittavan joukon toimesta olevan itse tehdyn työn laadussa sekä työtahdissa. Heikommat taas työajoissa ja -määrässä. Tätä kokemusta voi selittää se, että työ on toimistotyöaikoina tapahtuvaa, jolloin työaika on määritelty työntekijöille ennalta eikä siinä ole juuri joustoa. Myös työmäärä on työnkuvakohtainen, ja moni vastaajista toivoikin työnkuvan rajaamista muutostoiveissaan, jotta työnlaatu ei kärsisi liian laajan työmäärän vuoksi. Myös työnjako tiimeissä nostettiin muutostoiveissa esiin, mikä voisi olla toinen mahdollinen keino vähentää yksittäisen henkilön työmäärää ja lisätä vaikutusmahdollisuuksien kokemusta tähän liittyen.

Tuloksista sekä työn hallintaa että työhyvinvointia edistäviksi tekijöiksi nousivat ennen kaikkea kollegat ja omalta tiimiltä saatu tuki. Tämä oli työn hallinnan kokemuksen kannalta erittäin positiivinen huomio, sillä hyvä ja toimiva ryhmähenki lisää viihtyvyyttä työssä, tukee työhön sitoutumista ja motivaatiota sekä parantaa työyhteisötaitoja (Manka 2016). Työn hallintaa ja työhyvinvointia heikentävissä tekijöissä taas korostuivat työnkuvassa vahvasti näkyvät tekijät, joita olivat kiire ja keskeytykset. Näiden lisäksi esimieheltä saatua tukea ja ymmärrystä sekä työstä saatua palautetta kaivattiin valtaosan toimesta enemmän. Tiedonkulkuun liittyen oli myös tyytymättömyyttä. Moni vastaajista koki, että tieto kulkee työyhteisössä liian hitaasti ja noin puolet vastaajista toivoivat, että tulevista organisaatiomuutoksista ilmoitettaisiin avoimemmin sekä entistä aikaisemmin.

Tämä kokemus on täysin ymmärrettävä, sillä käytännön ja yrityksen linjausten kohtaaminen ovat avainasemassa työntekijöiden motivaation ja tehokkuuden näkökulmasta silloin, kun työyhteisössä tapahtuu organisaatiomuutoksia. Työntekijöiden ymmärtäessä miksi yrityksessä toimitaan kuten toimitaan, heidän työmotivaationsa lisääntyy ja sitä myöten myös työn tuloksellisuus ja tehokkuus paranevat. Kukaan ulkopuolinen taho tai ylimmältä johdolta tulleet entistä paremmat linjaukset eivät saa muutosta aikaiseksi elleivät työntekijät ole motivoituneita toimimaan näiden ohjeiden mukaisesti. (Lehtinen 2014.)

Entistä avoimempi ja useammin tapahtuva keskustelu tulevista muutoksista sekä niistä hyvissä ajoin kertominen voisivat edistää kohderyhmän kokemusta muutokseen sitoutumisesta ja ylipäänsä esimieheltä saadun tuen kokemuksesta.

Huomasin opinnäytetyöprosessin edetessä, että aiheeni olisi vaatinut entistä tarkempaa rajausta jo suunnitelmavaiheessa, sillä aloittaessani tulosten analysointia kyselyn sisältö osoittautui liian laajaksi ja itseään toistavaksi. Kyselyä luodessani karsin turhia kysymyksiä pois sekä kirjoitin kysymykset muotoon, jossa ne ovat ymmärrettäviä eivätkä johdattele suuntaan tai toiseen. Tästä huolimatta analysointivaiheessa ilmeni, että rajausta olisi tullut tehdä tarkemmin.

Pyrin myös edistämään kyselyn sujuvuutta ja toimivuutta tekemällä rakenteellisen muutoksen kyselyn taustatekijöiden kartoitukseen. Jaoin taustatekijät sekä kyselyn alku- että loppuosaan siten, että alussa kysyttiin helpot ja nopeasti vastattavat kysymykset, kuten ikä ja koulutustausta, ja lopussa yhteistyötaholta tulleet kartoitustoiveet muun muassa asiakas- ja työntekijämääristä. Rakenteen muutoksen tavoitteena oli sujuvuuden lisäksi luoda kyselyn vastaajille positiivisempi kuva kyselyyn vastaamisesta, sillä liian yksityiskohtainen ja laaja taustojen kartoittaminen heti kyselyn alussa olisi voinut luoda vastaajille negatiivisia tunteita ja kuvaa anonymiteetin säilyvyydestä (Tietoarkisto s.a.). Koen, että tämä rakenteen muutos teki kyselystä kevyemmin vastattavan, muttei vienyt pois kyselyn suurinta ongelmaa eli sen liiallista laajuutta.

Kysymysten määrää olisi tullut vähentää ainakin puolella, sillä yli 40 kysymystä oli liian suuri määrä kyselyyn. Uskon, että eri teemoihin jaotteluni teki kyselyyn vastaamisesta vähemmän raskasta, mutta kysymyksissä ilmeni toistoa niiden jaottelusta huolimatta. Myös osa avoimista kysymyksistä, kuten koulutustausta ja organisaatiossa työskentelyaika, olisi voitu kartoittaa numeroasteikolla, jolloin saadut tulokset olisivat olleet selkeämpiä ja enemmän samansuuntaisia. Opinnäytetyössä kysymykset kartoitettiin avoimien kysymysten kautta.

Lisäksi kysymysten asettelussa olisi ollut parantamisen varaa. Esimerkiksi ikäryhmien jaottelussa sama ikä esiintyi aina kahdessa vastausvaihtoehdossa (Taulukko 2.). Mikäli siis kukaan tasan 25-,30-,35-,40-,45- tai 50-vuotias on vastannut kyselyyn, on tällä ollut vaihtoehtoina kaksi eri ryhmää, joista valita haluamansa. Vaikka se, kumpaan ryhmän vastaaja on valinnut kuuluvansa, ei välttämättä vaikuttaisi tutkimustuloksiin, on tämä kyselyn selkeyttä häiritsevä seikka, johon olisi voinut kiinnittää tarkempaa huomiota.

Taulukko 14. Vastausvaihtoehdot ikää kartoittaessa

Minkä ikäinen olet?
20–25 v.
25–30 v.
30–35 v.
35–40 v.
40–45 v.
45–50 v.
50+v.

Kysymysten muotoilua olisi voinut miettiä myös tarkemmin, vaikka pyrinkin asettelemaan ne mahdollisimman selkeästi ja yksinkertaisesti. Tiimin kokoa kartoittaessani käsitteen ”tiimi” olisi voinut avata tarkemmin, sillä kohderyhmäni edustajat kuuluvat sekä toimistokohtaisiin-, että päällikkökohtaisiin tiimeihin. Päällikkökohtaiset tiimit koostuvat useammasta toimistokohtaisesta tiimistä ja käsittävät näin huomattavasti suuremman kokonaisuuden. Käsite on voitu ymmärtää vastaajien toimesta niin kuin se kysymyksessä tarkoitettiin, eli toimistokohtaisesti, mutta tuloksia analysoidessani pysähdyin pohtimaan, että kyseisen kysymyksen kohdalla olisi voinut helposti tulla väärinymmärryksiäkin. Myös kysymys ”*mitkä kolme asiaa priorisoit työsi hallinnan kannalta tärkeimmiksi?*” oli vaikeasti aseteltu ja aiheutti muutamassa vastaajassa hämmennystä. Vaikka kysymys oli avoin ja se oli ymmärretty vastaajien toimesta mahdollisesti eri tavoin, olivat saadut tulokset kuitenkin kysymykseen oikein vastaavia ja samansuuntaisia toistensa kanssa.

Huomasin opinnäytetyöprosessin loppupuolella, että aiheeni olisi alkujaan pitänyt olla selkeämmin rajattu ja spesifimpi, sillä näin laajaan aiheeseen kuin työn hallinta perehtyminen oli erittäin työlästä, jonka lisäksi sitä oli vaikea jäsenellä ja rajata opinnäytetyöhön. Aiheen laajuuden vuoksi myös kyselystä tuli aivan liian pitkä, mikä taas aiheutti paljon haasteita ja asioiden uudelleenjäsentelyä analysointivaiheeseen siirryttäessä. Koska ajatukseni olivat kokonaisuuden hahmotuksen suhteen monesti solmussa, koen etten huomionut aineiston analysointivaiheessa valitsemieni menetelmien ominaisempia piirteitä niin hyvin kuin minun olisi kuulunut, jonka vuoksi koen soveltaneeni näitä menetelmiä työhöni sopiviksi, mikä on voinut vaikuttaa työn luotettavuuteen. Koen kuitenkin, että sain lopulta oleelliset tulokset opinnäytetyöstäni nostettua esille ja nidottua ne hyvin yhteen.

Opinnäytetyöprosessi osoittautui minulle työn loppuvaiheessa hyvin vaikeaksi, sillä en osannut ennakoida monia asioita, kuten analysointimenetelmiä ja aiheen rajausta, riittävästi opinnäytetyön alkuvaiheessa, vaan perehdyin niihin sitä mukaa kun etenin opinnäytetyössä. Keskityin opinnäytetyössäni enemmän teoriapohjan haalimiseen ja siihen perehtymiseen kuin esimerkiksi analysointimenetelmien valintaan ja toimivuuden arviointiin ja huomasin työn edetessä tämän olleen väärä lähestymistapa opinnäytetyöhön. Myös aiheen laajuus teki kokonaisuuden hahmottamisesta vaikeampaa, mikä näyttäytyi muun muassa kyselyn liiallisena laajuutena ja tulosten rajauksen vaikeutena. Ensimmäiseksi opinnäytetyökseni koen tämän olleen kuitenkin opettava kokemus.

Ammatillisesta näkökulmasta työ opetti minulle paljon työelämään liittyvistä kuormitustekijöistä sekä hyvinvointia edesauttavista tekijöistä, joista tulee varmasti olemaan hyötyä paitsi omalle työssä jaksamiselleni, myös ammatillisuudelleni. Koska teoriapohjani työssä oli niin laaja, antoi se minulle kattavaa tietoa niin työhön liittyvistä moninaisista seikoista kuin uusista näkökulmista, joita voin työssäni tulevaisuudessa hyödyntää. Opin myös, kuinka tämänkaltaisen tutkielma koostetaan ja mitkä asiat ovat tällaisen työn kannalta oleellisia, mitkä eivät niinkään. Oivalsin paitsi itsestäni, myös aiheestani paljon uusia asioita työn edetessä, minkä ansiosta tiedostan tulevaisuudessa entistä enemmän ja monipuolisemmin asioiden syy-

seuraussuhteita sekä omia henkilökohtaisia kasvu- ja kehityskohtiani sosiaali-alan työntekijänä.

13.2 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuseettisistä näkökulmista katsottuna toteutin opinnäytetyöprosessin rehellisesti, huolellisesti ja tarkasti tehden huolehtimalla teoriapohjan ja lähdeviittausten todenmukaisuudesta sekä arviointimenetelmien eettisyydestä. Varmistin lisäksi, että informaatio annettiin kaikille ymmärrettävällä kielellä siten, että jokainen kohderyhmän vastaaja ymmärsi, mitä opinnäytetyössä tutkitaan. (TENK 2019, 8; Ojasalo ym. 2015, 48–49.) Huolehdin myös tietosuojan säilymisestä ja aineiston vastuullisesta säilyttämisestä käsittelemällä aineistoa itsenäisesti ja vain minulle saatavilla olevien OneDrive- tiedostojen kautta. Näin yksittäisten työntekijöiden henkilöllisyys pysyi suojattuna ja aineiston säilytys ja käsittely tapahtuivat luotettavasti. (Aineistohallinnan suunnittelu s.a.)

Kyselyjen yleisenä heikkoutena on todettu olevan vaikeus arvioida kuinka vakavasti vastaajat suhtautuvat tutkimukseen, miten onnistuneita vastaukset ovat kohderyhmän näkökulmasta, miten tietoisia tutkittavat ovat tutkitusta aiheesta tai miten perehtyneitä aiheeseen he ovat (Ojasalo 2015, 121). Pyrin avoimesti kohderyhmälleni kertomalla, mitä opinnäytetyö koskee, mihin heidän vastauksiaan kerätään, miksi ja millä seurauksin, luomaan luottamusta ja tätä kautta saamaan mahdollisimman rehellisiä vastauksia (TENK 2019, 8; Ojasalo ym. 2015, 48–49).

Tämän lisäksi pyrin huolellisella kyselyn suunnittelulla ja toteutuksella karsimaan joukosta ne vastaajat, jotka eivät ota tutkimukseen osallistumista tosissaan sen pakollisuuden tai vakuuttamattomuuden vuoksi. Tällaisten vastaajien karsiminen joukosta on tutkimustuloksen kannalta tärkeää, sillä pelkän tutkimukseen osallistumisen lisäksi oleellista on myös se, millä asenteella tutkittava tutkimukseen suhtautuu ja kuinka merkitykselliseksi tämä osallistumisensa kokee (Vilka 2021).

Koska opinnäytetyöni aiheena oli tutkia työn hallintaa, joka on käsitteenä erittäin laaja, käytin suunnitelmavaiheessa suurimman osan ajasta teoriapohjan kasaamiseen ja siihen perehtymiseen. Suunnitelmavaihe oli minulle todella työläs, mutta siihen käyttämäni aika osoittautui opinnäytetyön seuraavien osioiden osalta erittäin palkitsevaksi. Teoriapohjaan ja aihealueisiin kattavasti perehtyminen opinnäytetyön alussa edisti niin toteutuksen, kuin analysoinnin vaiheissa kokonaisuuksien hahmotusta sekä tulosten luotettavaa käsittelyä.

Työskentelin yhdessä kohderyhmäni kanssa koko suunnitelma- ja toteutusvaiheiden ajan, mikä meinasi muodostua luotettavuuden näkökulmasta haasteeksi. Vaikka työskentely organisaatiossa toi minulle tärkeää kokemusta kohderyhmän konkreettisesta työstä sekä toimi etunani opinnäytetyön aiheen ideoinnissa ja kysymysten asettelussa, loi se myös ennakkoluuloja tutkimusaiheeseen saatujen vastausten suhteen. Mikäli olisin jatkanut työssä vielä analysointivaiheeseen siirryttäessä, olisivat omat kokemukseni työn hallintaan vaikuttavista tekijöistä sekoittuneet varmasti vahvemmin saatujen tulosten tulkintaan, mikä olisi ollut sekä eettisyyttä että luotettavuutta vahvasti heikentävä tekijä.

Etäisyyden ottaminen työympäristöön opinnäytetyön loppuvaiheiden ajaksi osoittautui siis tutkimuseettisestä näkökulmasta erittäin tärkeäksi ratkaisuksi. Kun roolini muuttui työntekijästä pelkäksi opiskelijaksi ja työssä heränneet omakohtaiset kokemukset jäivät taka-alalle, tapahtui tulosten tulkinta puolueettomasti ja täysin tutkittavilta saatujen vastausten pohjalta. Tämän myötä myös fenomenologinen lähestymistapa, jolla aineistoa pyrin lähestymään, toteutui mielestäni asianmukaisesti.

Aineiston luotettavuuteen vaikutti oleellisesti vastaajien määrän vähäisyys. Koska vastaajia oli lopulta alle 10, ei saatuja tuloksia voida yleistää laajempaa kohderyhmää koskeviksi eikä niistä voida tehdä juuri minkäänlaisia laajempia päätelmiä. Luotettavuutta edistää se, että kysely koostui suurimmaksi osaksi avoimista kysymyksistä, joten vastaukset, joita kyselyyn saatiin, olivat vastaajien omasta kokemusmaailmasta peräisin olevia ja henkilökohtaisempia, mitä ne olisivat suljettujen kysymysten suhteen olleet.

Tämä palveli opinnäytetyön tavoitetta, joka oli kohderyhmän kokemusten kartoitus, mutta mikäli olisin tiennyt vastaajamäärän jäävän näin pieneksi, olisin luultavasti kyselyn sijaan haastatellut opinnäytetyöhön osallistujat ja hyödyntänyt muita menetelmiä.

13.3 Tulosten hyödynnettävyys ja jatkotutkimusaiheet

Opinnäytetyö on toteutettu suomenkielisenä tutkimuksena hallinnollista työtä tekevien työntekijöiden työn hallinnan keinoista. Työn tarkoituksena oli kartoittaa, millainen kohderyhmän kokemus työn hallinnasta on, millä keinoin he työtään hallitsevat ja mitkä tekijät toimivat työn hallintaa heikentävinä tekijöinä työssä. Vaikka vastauksia saatiin vain pieneltä ja spesifiltä joukolta, koen, että opinnäytetyö toimii vertailupohjana tuleville saman aihepiirin tutkielmille. Opinnäytetyön tuloksia voidaan verrata muihin saman aiheen tutkimustuloksiin analysoimalla tulosten samansuuntaisuutta tai niiden eroavaisuuksia toisiinsa.

Opinnäytetyötä voidaan hyödyntää yhteistyötaholla tulevien opinnäytetöiden lähtökohtana. Näkisin, että jatkotutkimusta voitaisiin tehdä muun muassa tästä opinnäytetyöstä saatujen tulosten pohjalta esimerkiksi toiminnallisen opinnäytetyön muodossa. Jatkotutkimuksessa voitaisiin luoda kehityssuunnitelma, joka tukisi työntekijöiden työn hallinnan kokemusta heiltä tähän opinnäytetyöhön saatujen tulosten pohjalta. Jatkotutkimuksessa seurattaisiin, kuinka tämä käytännössä toimisi ja millä seurauksin. Myös tämän tutkimusryhmän esihenkilöiden työn hallinnan kartoittaminen voisi tuottaa mielenkiintoisia tuloksia yhteistyötaholle siitä, miten työn hallinta on kullakin työnimikkeellä työskentelevillä työntekijöillä hallussa ja mitkä tekijät kullakin organisaatiosalla haittaavat tai heikentävät työn hallinnan kokemusta.

Opinnäytetyöstä voitaisiin tehdä jatkotutkimusta myös perehtymällä aiheeseen esimerkiksi affektiivisen ergonomian näkökulmasta eli keskittymällä tutkittavien arvoihin ja tunteisiin työpaikalla. Myös palautuminen voisi olla yksi jatkotutkimusaihe, sillä opinnäytetyössäni sitä käsitellään hyvin pintapuolisesti. Palautumista käsitellessä voitaisiin hyödyntää teoriaosuudessa mainittua

DRAMMA-mallia, joka antaisi jo itsessään valmiit kehykset seuraavan opinnäytetyön rajaamiselle.

LÄHTEET

Aineistonhallinnan suunnittelu s.a. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. WWW-dokumentti. Saatavissa:

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/aineistonhallinta/aineistonhallinnan-suunnittelu/> [viitattu 21.5.2023].

Alahuhta, M. 2015. Johtajuus: kirkas suunta ja ihmisten voima. Jyväskylä: Docendo.

Bergbom, B. & Airila, A. 2017. Työ, muu elämä ja ajanhallinta: opas yrittäjille. Tampere: Työterveyslaitos. PDF-dokumentti. Saatavissa:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135291/Ty%c3%b6%2c%20muu%20el%c3%a4m%c3%a4%20ja%20ajanhallinta.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 21.5.2023].

Covey, S. 1989. The 7 Habits of Highly Effective People. New York: Simon & Schuster.

Devonport, T. 2013. Managing Stress: From Theory to Application. New York: Nova Science Publishers. E-kirja. Saatavissa:

<http://ebookcentral.proquest.com/> [viitattu 21.5.2023].

Hallitse aivojen kuormitusta työssä. 2021. Työturvallisuuskeskus. WWW-dokumentti. Päivitetty 15.9.2021. Saatavissa: <https://ttk.fi/2021/09/15/hallitse-aivojen-kuormitusta-tyossa/> [viitattu 21.5.2023].

Halonen, K. 2016. Psykologinen pääoma tuo tuottavuutta. Blogi. Päivitetty 11.1.2016. Saatavissa: <https://www.tek.fi/fi/uutiset-blogit/psykologinen-paaoma-tuo-tuottavuutta> [viitattu 14.11.2023].

Hartikainen, K., Pihlaja, M., Räisänen, S., Bordi, L., Saariluoma, P., Päätaalo, K. & Kolonen, M. 2021. Työuupumus: onko aivot unohdettu.

Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 58, 89–94. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://journal.fi/sla/article/view/102208> [viitattu 15.5.2023].

Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet. 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. PDF-dokumentti. Päivitetty 20.9.2019. Saatavissa:

https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2019.pdf [viitattu 21.5.2023].

Jarenko, K. & Kankkunen, J. 2021. Metataidot auttavat pärjäämään työelämässä. Tuuma-kustannus. WWW-dokumentti. Päivitetty 20.2.2021. Saatavissa: <https://www.tuumakustannus.fi/artikkelit/metataidot> [viitattu 14.11.2023].

Juhila, K. s.a. Teemoittelu. Teoksessa laadullisen tutkimuksen käsikirja.

Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/> [viitattu 21.5.2023].

- Juuti, P. & Puusa, A. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus Oy. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/> [viitattu 21.5.2023].
- Lehtinen, E. 2014. Arvojohtaminen–avain organisaatiokulttuurin ytimeen. WWW-dokumentti. Päivitetty 27.10.2014. Saatavissa: <https://esalehtinen.blogijanne.fi/2014/10/27/arvojohtaminen-avain-organisaatiokulttuurin-ytimeen/> [viitattu 9.10.2023].
- Lindqvist, L. 2022. Työstä palautuminen. Terveystalo. PDF-dokumentti. Päivitetty 9.6.2022. Saatavissa: https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/08/Tyosta_palautuminen_9.6.221.pdf [viitattu 21.5.2023].
- Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Talentum Pro.
- Manka, M. 2012. Työn ilo. 1.–3.painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Mehiläinen. 2020. Onko sinun aivoillasi työrauha. WWW-dokumentti. Päivitetty 24.8.2020. Saatavissa: https://www.mehilainen.fi/mehilaisen-blogi/aivojen-työrauha?utm_content=tep_upseller&qclid=Cj0KCQjwr82iBhCuARIsAO0EAZwGA4dQMczUXly5npJjvWk-6cTRtz7F6nwgTuOF92UQAazixl92W3oaAsrFEALw_wcB [viitattu 21.5.2023].
- Miksi aivojen kuormitus pitää huomioida työtä suunniteltaessa. 2018. Työterveyslaitos. YouTube. Videoleike. Päivitetty 9.10.2018. Saatavissa: https://www.youtube.com/watch?v=rtqon_5r2Lc [viitattu 21.5.2023].
- Müller, T & Niessen, C. 2019. Self-leadership in the Context of Part-time Teleworking. *Journal of Organizational Behavior* 40, 883–898. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/332660328_Self-Leadership_in_the_Context_of_Part-Time_Teleworking [viitattu 21.5.2023].
- Muistiliitto. 2023. Aivoterveys. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.muistiliitto.fi/fi/aivot-ja-muisti/aivoterveys> [viitattu 21.5.2023].
- Neck, C. & Houghton, G. 2006. Two decades of self-leadership theory and research: Past developments, present trends, and future possibilities. *Journal of Managerial Psychology* 4, 270-295. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://content-webapi.tuni.fi/proxy/public/2021-06/artikkeli-neck_houghton_2006_2decadesselfleadership.pdf [viitattu 21.5.2023].
- Niebuhr, F., Borle, P., Börner-Zobel, F. & Voelter-Mahlknecht, S. 2022. Healthy and Happy Working from Home: Effects of Working from Home on Employee Health and Job Satisfaction. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 3, 1122. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://doi.org/10.3390/ijerph19031122> [viitattu 21.5.2023].
- Nordenmark, M., Vinberg, S. & Strandh, M. 2012. Job control and demands, work-life balance and wellbeing among self-employed men and women in Europe. *Vulnerable Groups and inclusion*. London: Informa UK. PDF-dokumentti.

Saatavissa: <https://www.researchgate.net/publication/255729984> [viitattu 21.5.2023].

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritakoski, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. 3–4. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/fi/> [viitattu 21.5.2023].

Ratkaisuja sujuvampaan aivotyöhön. 2023. Työterveyslaitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/palvelut/tyoyhteison-toimivuus-ja-hyvinvointi/sujuva-aivotyo> [viitattu 20.5.2022].

Ristiintaulukointi. 2004. KvantiMOTV. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. WWW-dokumentti. Päivitetty 5.6.2004. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/ristiintaulukointi/ristiintaulukointi.html> [viitattu 21.5.2023].

SAK. 2021. SAK:n työolobarometri 2020. WWW-dokumentti. Päivitetty 4.3.2021. Saatavissa: <https://www.sak.fi/aineistot/tutkimukset/sakn-tyoolobarometri-2020> [viitattu 14.11.2023].

Saragih, S. 2011. The Effects of Job Autonomy on Work Outcomes: Self Efficacy as an Intervening Variable. *International Research Journal of Business Studies* 3, 203-215. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.researchgate.net/publication/255729984> Job control and demands work-life balance and wellbeing among self-employed men and women in Europe [viitattu 21.5.2023].

Sjöblom, K., Lammassaari, H., Hietajärvi, L., Mälkki, K. & Lonka, K. 2019. Training in 21st Century Working Life Skills: How to Support Productivity and Well-Being in Multi-Locational Knowledge Work. *Creative Education* 10, 2283–2310. Verkkojulkaisu. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-201911196089> [viitattu 21.5.2023].

Stewart, G., Courtright, S. & Manz, H. 2011. Self-Leadership: A Multilevel Review. *Journal of Management* 37, 185–222. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.researchgate.net/publication/254121247> Self-Leadership A Multilevel Review [viitattu 20.5.2022].

Sydänmaanlakka, P. 2017. Älykäs itsensä johtaminen. Näkökulmia henkilökohtaiseen kasvuun. 4. painos. Turenki: Hansaprint Oy.

Tietoarkisto s.a. Kyselylomakkeen laatiminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/kyselylomake/laatiminen/> [viitattu 14.11.2023].

Toivanen, M., Yli-Kaitala, K., Viljanen, O., Väänänen, A., Turpeinen, M., Janhonen, M & Koskinen, A. 2016. Aikajärjestys asiantuntijatyössä. Helsinki: Työterveyslaitos. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131617/AikaJarjestys_asiantuntijaty%c3%b6ss%c3%a4.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 21.5.2023].

Työsuojelu. 2023. Etätyö. WWW-dokumentti. Päivitetty 13.3.2023. Saatavissa: <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/tyoymparisto/etatyo> [viitattu 21.5.2023].

Työterveyslaitos. 2018. Työtehtävien priorisointi auttaa ajanhallinnassa-kiireellinen pyyntö ei aina ole tärkein. Verkkolehti. Päivitetty 8.11.2018. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyopiste/tyotehtavien-priorisointi-auttaa-ajanhallinnassa-kiireellinen-pyynto-ei-aina-ole-tarkein> [viitattu 21.5.2023].

Työterveyslaitos. 2020. Psykologinen palautuminen työstä: nämä kuusi kokemusta edistävät sitä. Verkkolehti. Päivitetty 29.9.2020. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyopiste/psykologinen-palautuminen-tyosta-nama-kuusi-kokemusta-edistavat-sita> [viitattu 11.11.2023].

Työterveyslaitos. 2023a. Häiriöt. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/aivotyo-sujuvaksi/hairiot> [viitattu 11.5.2023].

Työterveyslaitos. 2023b. Keskeytykset. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/aivotyo-sujuvaksi/keskeytykset> [viitattu 11.5.2023].

Työterveyslaitos. 2023c. Tietotulva. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/aivotyo-sujuvaksi/tietotulva> [viitattu 11.5.2023].

Työterveyslaitos. 2023d. Työn uudet muodot ja työkyvystä huolehtiminen: terveystyötyytyminen etätyössä. Helsinki: Työterveyslaitos. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146367/TTL-978-952-391-078-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 21.5.2023].

Työturvallisuuskeskus. 2021. Sinunkin työsi on aivotyötä: kognitiivinen ergonomia tukee työhyvinvointia. PDF-dokumentti. Päivitetty 17.3.2021. Saatavissa: <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/04/Sinunkin-tyosi-on-aivotyota-kognitiivinen-ergonomia-tukee-tyohyvinvointia.pdf> [viitattu 21.5.2023].

Työturvallisuuskeskus. 2022. Kaikki tarvitsevat itsensä johtamisen taitoja. PowerPoint-diasarja. Päivitetty 14.1.2022. Saatavissa: <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/04/Turvatuokio-Kaikki-tarvitsevat-itsensa-johtamisen-taitoja.pdf> <https://ttk.fi/2021/10/11/kaikki-tarvitsevat-itsensa-johtamisen-taitoja/> [viitattu 21.5.2023].

Vastuullisuus Mehiläisessä. 2023. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.mehilainen.fi/yritysinfo/mehilaisen-yritysvastuu> [viitattu 17.5.2023].

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/fi/> [viitattu 11.11.2023].

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Virtanen, A. 2021. Psykologinen palautuminen. Jyväskylä: Tuuma Kustannus.
E-kirja. Saatavissa: <https://bookbeat.fi>
Ylilääkäri Timo Vänttinen: mistä työhyvinvointi syntyy. 2017. Ellun kanat.
Youtube. Videoleike. Päivitetty 9.3.2017. Saatavissa:
<https://www.youtube.com/watch?v=rTC3Ayg95gU> [viitattu 9.12.2023].

Saatekirje

Hei tiimiesihenkilö tai palvelukoordinaattori!

Olen viimeisen vuoden sosionomi opiskelija ja teen opinnäytetyötäni yhteistyössä työnantajasi kanssa. Opinnäytetyöni aiheena on tiimiesihenkilöiden ja palvelukoordinaattoreiden työn hallinta sekä sen keinot ja mahdollisuudet. Tämän viestin yhteydessä on linkki opinnäytetyötäni koskevaan kyselyyn, joka on auki kahden seuraavan viikon ajan, perjantaihin 25.8. klo 24:00 saakka. Käythän vastaamassa kyselyyn mahdollisimman pian, jottei siihen vastaaminen unohdu! 😊

Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja tapahtuu anonymisti, eli suoria henkilötietoja ei kenestäkään kyselyn kautta kerätä. Epäsuorat henkilötiedot, joita vastauksista voi paljastua, tulevat vain opiskelijan tietoisuuteen ja lopulliset tulokset julkaistaan yhteenvetona, siten, ettei ketään yksittäistä henkilöä voida vastauksista tunnistaa. Kerättävät tiedot perustuvat suostumukseen ja vapaaehtoisuuteen, joten huomioithan että vastaamalla kyselyyn, annat suostumuksesi henkilötietojesi käsittelyyn.

Opinnäytetyöni tulokset julkaistaan julkiselle opinnäytetyö alustalle Theseukseen sekä materiaaliksi työnantajallesi. Tämän sähköpostin liitteenä on tietosuojaseloste, jossa kerrotaan tarkemmin kerättävien tietojen keräämisestä, säilyttämisestä ja luovuttamisesta. Tutustuthan siihen, mikäli haluat tietää edellä mainituista asioista enemmän!

Mikäli opinnäytetyöhön osallistumisesta tai muusta siihen liittyvästä herää kysyttävää, voi minulle laittaa sähköpostia osoitteeseen cmiho010@edu.xamk.fi. 😊

Aurinkoista uutta alkavaa viikkoa sinulle! 🌟

Tässä linkki kyselyyn:

<https://link.webpolsurveys.com/S/576F6A99A46E8BF3>

Ystävällisin terveisin,

Mia Horsmanheimo

Kyselyrunko

Hei ja kiitos osallistumisestasi opinnäytetyöhöni! :)

Kysely, johon tulet seuraavaksi vastaamaan käsittelee aihetta työn hallinta, sen keinot ja mahdollisuudet. Kyselyssä on sekä avoimia että monivalintakysymyksiä ja kyselyyn vastaamisen on arvioitu vievän noin 15 minuuttia.

OSIO 1 ALKUKARTOITUS

1. Minkä ikäinen olet?

- 20–25
- 25–30
- 30–35
- 35–40
- 40–45
- 45–50
- 50+

2. Mikä on koulutustaustasi? Vastaa koulutusaste + ammattinimike (esim. ammattikorkeakoulu, tradenomi)

3. Kumman työnimikkeen alla toimit?

- tiimiesihenkilö
- palvelukoordinaattori

4. Kuinka kauan olet työskennellyt kyseisessä roolissa?

OSIO 2 TYÖYMPÄRISTÖN KARTOITUS

5. Kuinka monena päivänä viikossa työskentelet keskimäärin etänä?

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

vastaus asteikolla 0–5

6. Mitkä seuraavista vaihtoehtoista koet itsellesi suurimpina etätyön hyötyinä? (monivalinta, valintojen määrää ei rajoitettu)

- Raha ja aikahyöty työmatkojen pois jäämisestä johtuen
- Joustavammat työajat
- Parempi työrauha
- Perheen lisääntynyt yhteinen aika
- Parempi työteho
- Rahansäästö kun lounas syödään kotona
- Aamuvalmisteluihin käytetyssä ajassa säästäminen
- Sosiaalisen kanssakäymisen väheneminen

7. Entä mitkä seuraavista vaihtoehtoista koet itsellesi suurimpina etätyön haittoina? (monivalinta, valintojen määrää ei rajoitettu)

- Työpäivät venyvät helposti
- Epäergonominen työpiste
- Yksinäisyys
- Häiriötekijä kotona (esim. perheenjäsenet, lemmikit...)
- Työkavereiden kanssa jutustelun väheneminen
- Tauot jäävät pitämättä
- Suurempi vastuunotto työstä
- Rutiinien puuttuminen
- Työn ja vapaa-ajan sekoittuminen
- Huonontunut yhteys omaan esihenkilöön

8. Koetko että yllät samaan työtulokseen niin etätöissä kuin toimistolla?

- kyllä
- en

9. Mitkä tekijät vaikuttavat työtulokseesi eri ympäristöissä?

(kysymys näkyi, mikäli vastasi edelliseen en)

OSIO 3 SOSIAALISEN VERKOSTON KARTOITUS**10. Minkä kokoisessa tiimissä työskentelet?**

- 2 hlöä
- 3 hlöä
- 4 hlöä
- 5+ hlöä

11. Kuinka kauan olet työskennellyt osana kyseistä tiimiä?

- 1-3kk
- 3-6kk
- 6-12kk
- yli vuoden
- useamman vuoden

12. Kuinka paljon vaihtuvuutta tiiminne sisällä on ollut viimeisen puolen vuoden sisällä? (0=ei ollenkaan, 5= useasti)

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

vastaus asteikolla 0–5

13. Millaiseksi koet oman tiimisi ryhmähengen? (0=huono 5= erittäin hyvä)

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

vastaus asteikolla 0–5

14. Miten koet tiedon kulkevan tiimisi sisällä?

- huonosti
- vaihtelevasti
- hyvin

15. Entä laajemmin yrityksessä?

- huonosti
- vaihtelevasti
- hyvin

16. Missä olisi parannettavaa?

17. Tukiverkostosi työssä:

Kuka tukee sinua työssäsi? _____

Keneltä työyhteisössä toivoisit
enemmän tukea? _____

OSIO 4 TYÖN HALLINTA**18. Miten aikataulutat ja suunnittelet työpäiviäsi?**

19. Minne ja miten kirjaat muistettavat asiat muistiin? Tähän voi antaa hyvin konkreettisiakin esimerkkejä, jos sinulla on hyväksi todettu keino/rutiini tähän! :)

20. Kuinka priorisoi hoidettavat työtehtävät? (esim. kiireys, tärkeys...)

21. Koetko että työn suunnittelu ja aikataulutus käy sinulta helposti?

- kyllä
- en

22. Mikä työn suunnittelussa tai aikatauluttamisessa on sinulle haastavaa? (kysymys näkyi, mikäli vastasi edelliseen en)

23. Mitkä 3 tekijää koet työssäsi tärkeimmiksi työn hallinnan näkökulmasta?

24. Entä mitkä 3 tekijää koet työssäsi tärkeimmiksi työhyvinvoinnin näkökulmasta?

25. Millaiseksi koet vaikutusmahdollisuutesi seuraavien asioiden suhteen: (1 vähäisiksi, 5 erittäin hyviksi)

	1	2	3	4	5
Työvälineiden hankinta					
Työtehtävät ja työn sisältö					
Työajat					
Itse tekemäni työn laatu					
Työtahti					
Työmäärä					
Työtehtävien ja työmäärän jakautuminen					
Työmenetelmät (miten työtä tehdään)					
Omaan työhöni liittyvät muutokset niiden suunnitteluvaiheessa					
Työtäni koskevat päätökset					

26. Millä osa-alueella haluaisit erityisesti pystyä vaikuttamaan paremmin? Onko sellaista?

OSIO 5 TYÖN KUORMITUSTEKIJÄT

27. Kuinka kuormittavaksi koet työn: (1 en ollenkaan, 5 erittäin kuormittavaksi)

	1	2	3	4	5
sosiaalisesti					
henkisesti					
fyysisesti					

28. Kuinka usein seuraavat kognitiiviset häiriötekijät ilmenevät osana työtäsi?

	päivittäin, useita kertoja	silloin tällöin	harvoin	ei koskaan
Keskeytykset (yhteydenotot asiakkaiden, yhteistyötahojen tai työkavereiden taholta)				
Ääni ja visuaaliset häiriöt (puhehäly, melu, työympäristössä liikkuvat ja puhuvat ihmiset, ponnahdusikkunat, ilmoitusäänet)				
Tietotulva (viestejä, tehtäviä yms. on niin paljon, että tilannetta vaikea hallita)				

29. Onko sinulla keinoja hallita näitä kuormitus tekijöitä? Millaisia?

30. Kaipaako esihenkilöltäsi enemmän toimia näiden hallitsemisen suhteen? Millaisia?

31. Mistä työhön liittyvistä asioista koet eniten stressiä? (esimerkiksi kiire, resurssipula, muutos jne.)

OSIO 6 PALAUTUMINEN JA HYVINVOINTI

Seuraavat kysymykset käsittelevät palautumistasi sekä hyvinvointiasi niin työssä kuin vapaa-ajalla

32. Mitkä tekijät työssäsi tuovat sinulle iloa?

33. Ehditkö pitää sinulle kuuluvat tauot työpäiväsi aikana? (Tauolla tarkoitetaan aikaa, jona et hoida työasioita puhelimitse/sähköpostilla/viestein etkä puhu työkavereidesi kanssa työasioista?)

- kyllä
- useimmiten
- harvoin
- en

34. Jos taukoja on jäänyt pitämättä, mikä siihen on ollut syynä?

- työn imu
- kiire = ei ole ehtinyt
- jatkuvat häiriötekijät
- muu mikä? _____

35. Pystytkö itse vaikuttamaan siihen, milloin pidät taukosi?

- kyllä
- usein
- harvoin
- en

36. Kuinka helppoa työstä irrottautuminen tauon ajaksi on sinulle? (0 ei ollenkaan, 5 todella helppoa)

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

vastaus asteikolla 0–5

37. Valitse seuraavaksi asteikolla 1–5 (1 täysin eri mieltä- 5 täysin samaa mieltä) miten koet seuraavat tilanteet:

	1	2	3	4	5
Minusta on mukavaa mennä töihin ja olla töissä					
Työpäivät kuluvat nopeasti					
Olen motivoitunut ja asetan itselleni työssä tavoitteita					
Saan riittävästi palautetta tekemästani työstä					
Minun on helppo ottaa palautetta vastaan					
Minun on helppo antaa palautetta muille					
Pääsen hyödyntämään taitojani työssä monipuolisesti ja minun on mahdollisuus kehittää itseäni					
Minulla on jokin mielekäs harrastus/vapaa-ajan viete, joka tukee hyvinvointiani					
Minulla on ENERGIAA tehdä itselleni mielekkäitä asioita työpäivän jälkeen					
Minulla on AIKAA tehdä itselleni mielekkäitä asioita työpäivän jälkeen					
Koen elämäntapojeni tukevan työssä jaksamistani					
Millaiseksi koet hyvinvointisi tällä hetkellä asteikolla 1–5? (1 huono, 5 erittäin hyvä)					

OSIO 7 KEHITYSEHDOTUKSET + LOPPUKARTOITUS

38. Mitä työyhteisössä voitaisiin kehittää, jotta voisit työssä paremmin?

39. Mitä työyhteisössä voitaisiin kehittää, jotta työn hallinta olisi parempaa?

40. Mitä esihenkilötoiminnassa voitaisiin kehittää? Entä mikä siinä toimii jo?

(seuraavat 4 kysymystä kysyttiin yhteistyötahon toiveesta, näillä ei ollut tekemistä opinnäytetyön kanssa)

41. Millä alueella/alueilla työskentelet?

- Uusimaa (sis. itä-, keski-, länsi-)
- Etelä-Karjala
- Pirkanmaa
- Päijät-Häme
- Pohjanmaa (sis. etelä-, keski-, pohjois-)
- Kanta-Häme
- Kymenlaakso
- Etelä-Savo
- Pohjois-Savo
- Keski-Suomi

42. Kuinka monta työntekijää omalla vastualueellasi on?

43. Kuinka monta asiakasta vastualueellasi on?

44. Millä palvelumuodolla asiakkaat alueellasi pääosin ovat?

Palvelumuoto:

Mitä kautta asiakkaat pääosin tulevat alueellasi asiakkaiksi?
(vammaispalvelun kautta, itsenäisesti...?):
