

## Tietointensiivisen työn kuormittavuus ja työstä palautuminen

Kreetta Piikkilä



<b>Tekijä</b> Kreetta Piikkilä	
<b>Koulutusohjelma</b> Liiketalous, HR- ja esimiestyö	
<b>Opinnäytetyön nimi</b> Tietointensiivisen työn kuormittavuus ja työstä palautuminen	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 39 + 6
<p>Tässä opinnäytetyössä tutkitaan tietointensiivisen työn kuormittavuutta ja työstä palautumista. Tutkimuksessa kartoitetaan toimeksiantajayrityksen toimihenkilöiden kokemusta oman työnsä kuormittavuudesta ja miten kuormittuneeksi he tuntevat itsensä. Tutkimuksessa selvitetään myös toimihenkilöiden palautumista työn aiheuttamasta kuormituksesta. Tutkimuksessa vastataan myös toimeksiantajan kysymyksiin siitä, millaista tukea työnantajalta kaivataan palautumiseen ja miten työnantaja voisi vähentää työn kuormitusta.</p> <p>Tietointensiivisestä työstä ei ole olemassa yhtä selkeää määritelmää, mutta tässä tutkimuksessa tietointensiivisellä työllä tarkoitetaan monipuolista tiedon käsittelyä ja tiedon hallintaa sisältävää työtä. Kyseinen tehtävä on jatkuvaa vuorovaikutusta eri tahojen kanssa, ja vaatii nopeaa reagointia muuttuviin tilanteisiin. Avainasemassa on myös ongelmanratkaisu- ja ennakoitukyky sekä taito omaksua nopeasti uusia järjestelmiä ja ohjelmia. Työskentelyn tavat muuttuvat jatkuvasti ja työn kognitiiviset vaatimukset lisääntyvät. Tietointensiivinen työ kuormittaa monilla tavoilla, jolloin myös työstä palautumiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena. Kyselylomake lähetettiin 2.3.2020 kohderyhmälle, johon kuului 62 henkilöä, ja vastausaikaa kyselyyn oli 7 päivää. Kyselyn vastausprosentti oli 55 prosenttia, mikä jäi melko alhaiseksi tavoitteeseen (90 %) nähden.</p> <p>Tutkimuksessa selvisi, että toimihenkilöt kokevat työnsä kuormittavaksi. Suurimpia kuormitustekijöitä ovat jatkuvat keskeytykset, toimiston melu ja kiire. Työnantajalta toivottiin puutumista jatkuviin keskeytyksiin luomalla selkeitä toimintatapoja ja yhteisiä käytäntöjä. Toimijoilta toivottiin myös muutosta, jotta työympäristö olisi rauhallisempi. Toimihenkilöt kokevat kuitenkin onnistuvansa palautumaan kuormituksesta melko hyvin ennen seuraavaa työpäivää. Työnantajalta kaivattiin tukea erityisesti liikunnan lisäämiseen. Erityistä huomiota ja seuranta tulevaisuudessa vaativat toimihenkilöiden taukokäytännöt.</p>	
<b>Asiasanat</b> Tietointensiivinen työ, kuormittavuus, palautuminen, kvantitatiivinen tutkimus	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Tietointensiivinen työ.....	2
3	Työn kuormittavuus.....	4
3.1	Kuormitustekijät .....	5
3.2	Kuormittumisen hallinta.....	7
4	Palautuminen .....	10
5	Tutkimus .....	15
5.1	Tutkimusmenetelmä.....	15
5.2	Tutkimuksen toteutus.....	16
6	Tutkimustulokset .....	18
6.1	Työn kuormittavuus.....	18
6.2	Palautuminen .....	21
7	Pohdinta.....	27
7.1	Johtopäätökset ja kehitysehdotukset.....	27
7.2	Tutkimuksen luotettavuus .....	34
7.3	Loppupohdinta .....	35
	Lähteet .....	37
	Liitteet.....	40

# 1 Johdanto

Tämän tutkimuksen aiheena on tietointensiivisen työn kuormittavuus ja työstä palautuminen. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää toimeksiantajayrityksen toimihenkilöiden koke-  
mista oman työnsä kuormittavuudesta ja miten kuormittuneeksi he kokevat itsensä. Tutki-  
muksessa kartoitetaan myös toimihenkilöiden palautumista työn aiheuttamasta kuormituk-  
sesta. Toimeksiantaja toivoo tutkimuksen vastaavan myös siihen, miten työnantaja voisi  
vähentää työn kuormitusta tai millaista tukea työnantajalta kaivataan palautumiseen. Tut-  
kimus toteutetaan kvantitatiivisena tutkimuksena.

Tutkimuksen pääkysymyksenä on *”Millaiseksi toimihenkilöt kokevat työkykynsä?”* Tämän  
selvittämiseksi alakysymyksien avulla kartoitetaan, miten kuormittavaksi työ koetaan ja  
mitkä ovat kuormittavat tekijät. Lisäksi alakysymyksillä haetaan selvyyttä siihen, miten toi-  
mihenkilöt onnistuvat palautumaan työn aiheuttamasta kuormituksesta.

Aihe on ajankohtainen, sillä työskentelyn tavat muuttuvat jatkuvasti. Tämän myötä tietoin-  
tensiivistä työtä vaativat ammatit lisääntyvät, joten myös tietointensiivistä työtä tekevien  
määrä kasvaa. Tietointensiivinen työ kuormittaa paljon, ja kuormitukseen vaikuttaa monia  
tekijöitä.

Työhyvinvointi on itselleni tärkeä aihe, ja olen tehnyt aiemman opinnäytetyöni kyseiseen  
aiheeseen liittyen. Aiempi tutkimukseni antaakin minulle hyvän pohjan lähteä toteutta-  
maan tutkimusta työn kuormittavista puolista ja palautumiseen vaikuttavista seikoista.  
Stressinhallinta ja palautumisen tärkeys ovat myös omassa elämässäni ajankohtaisia asi-  
oita, sillä kahden työn ja opiskelun yhdistämisessä on haasteita. Siirryin vajaa vuosi sitten  
asiakaspalvelupainotteisesta työstä toimistotyöhön, ja olen huomannut töiden kuormitta-  
van minua eri tavalla. Onkin erittäin mielenkiintoista päästä tutkimaan juuri tietointensiivi-  
sen työn kuormittavuuteen liittyviä tekijöitä.

## 2 Tietointensiivinen työ

Tietointensiivisestä työstä on hankala löytää yhtä selkeää määritelmää. Tieto käsitteenä on epämääräinen, jonka vuoksi myös tietointensiivisen työn käsite on epämääräinen. Osaamisen ja suoritusten vaatimuksia on vaikea määritellä, vaikka nämä ovatkin avainasemassa tietointensiivisen työn tekemisessä (Alvesson 2001.). Työsuojelusanaston mukaan tietointensiivinen työ on työtä, jossa keskeistä on tiedon vastaanottaminen ja käsittely sekä uuden tiedon tuottaminen (TSK 35, 2006/2008). Usein sen käsitetään olevan monimutkaista ja tilannekohtaista työtä, joka vaatii improvisointia ja luovuutta, eikä sisällä rutiineja (Sveiby 1997.). Monella tapaa tämä pätee, mutta tosiasiaa tietointensiiviseen työhön liittyy paljon myös rutiineja, kuten tietojenkäsittelyä. Esko Kilpi (2012) on kuvaillut tietointensiivisen työn olevan keskustelua ja keskittymistä. Oma näkemykseni tietointensiivisestä työstä on hyvin samansuuntainen, yhdistelmä rutiineja ja luovuutta. Tietokoneet ja tekoälyt voivat käsitellä numeraalista dataa ja informaatiota, mutta ihminen muodostaa tästä kontekstin, asiantuntijuutensa ja keskustelujen kautta (analysoitua) tietoa.

Työskentelyn tavat ovat muuttuneet teknologian kehittymisen mukana ja siihen liittyen myös työelämän vaatimukset ovat muuttuneet. Tietointensiivisen työn määrä yhteiskunnassa lisääntyy jatkuvasti ja aivoihin kohdistuva monimuotoinen tietokuormitus kasvaa. (Työturvallisuuskeskus 2020a.) Pitkään iso osa työtehtävistä on vaatinut fyysistä läsnäoloa työnantajan osoittamassa pisteessä, jotta työtehtävien suorittaminen olisi mahdollista. Tietointensiivisessä työssä tämä ei enää ole näin mustavalkoista ja työpiste voi periaatteessa olla missä vain. Elias Altarriban mukaan (2018) tietotyön tekemisen muodot edelleen hakevat muotoaan, sillä kulttuuri muuttuu esimerkiksi taloudellisia ja teknologisia tekijöitä hitaammin. Myös lainsäädäntö muuttuu hyvin hitaasti ja vasta 1.1.2020 voimaan tullut uusi työaikalaki (872/2019) ottaa huomioon esimerkiksi etätyön. Keskeisimmät muutokset uudessa työaikalaisissa liittyvät muun muassa työajan käsitteeseen, työajan seurantaan ja joustotyöaikaan, jotka lisäävät erityisesti asiantuntijatyön joustomahdollisuuksia. (Työsuojelu 2019.) Toiminnan lisäksi muutoksia vaaditaan myös ajattelun tavoissa. Oletuksia työn luonteesta, merkityksestä ja tuottavuudesta tulee määritellä uudelleen. (Kilpi 2016.)

Tietointensiivinen työ on jatkuvaa uusien haasteiden kohtaamista ja monen asian yhtäaikaista seuraamista, mikä on vaativaa ja voimavaroja kuluttavaa. Tällaisen työn tekijältä vaaditaan paljon. Hänellä täytyy olla hyvien yhteistyötaitojen, pitkäjänteisyyden ja stressinsietokyvyn lisäksi kykyä työskennellä itsenäisesti ja hallita suuriakin kokonaisuuksia. Tietointensiivisessä työssä yhdistyy usein myös vastuullisuus, haastavuus, projektiokohtaisuus

ja luovuus. (Työturvallisuuskeskus 2020a.) Jokaisella yksilöllä on kuitenkin rajalliset kognitiiviset mahdollisuudet vastata työn haasteisiin. Kilpi (2016) kiteyttää, että työssä jaksaminen ja työn tuloksellisuus vaativat muun muassa yhdessä ajattelemista ja teknologisen älykkyyden hyödyntämistä.

Tässä tutkimuksessa tietointensiivisellä työllä tarkoitetaan monipuolista tiedon käsittelyä ja tiedon hallintaa sisältävää työtä. Työ vaatii paljon ammattitaitoa ja ”silmää”, sillä työssä täytyy osata yhdistää oikeat ihmiset oikeaan paikkaan. Työ on jatkuvaa vuorovaikutusta eri tahojen kanssa, ja vaatii nopeaa reagointia muuttuviin tilanteisiin. Ongelmanratkaisukyky ja kyky ennakoida ovat myös avainasemassa tässä tehtävässä. Tärkeää on myös omaksua nopeasti uusia järjestelmiä ja ohjelmia, sillä alan työvälineet päivittyvät ja kehittyvät jatkuvasti.

### 3 Työn kuormittavuus

Työn kognitiiviset vaatimukset ovat lisääntyneet lähes kaikissa ammateissa. Koska työkentelyn tavat ovat muuttuneet ja tietointensiivisen työn määrä on lisääntynyt, myös työn vaatimukset ja kuormittavat olosuhteet ovat muuttuneet. (Työsuojelurahasto 2016; Työterveyslaitos 2020a.) Työn kuormittavuuteen liittyy vahvasti sekä fyysinen että henkinen kuormittavuus, mutta tässä työssä keskitytään tietointensiivisen työn aiheuttamaan henkiseen kuormitukseen.

Työ tuntuu kuormittavalta ja paineita syntyy pääsääntöisesti siitä, että työntekijällä on liikaa tekemistä käytettävissä olevaan aikaan nähden tai sitten tehtävä on niin vaikea, ettei sen tekeminen onnistu, vaikka aikaa riittäisikin. Eurooppalaisen työstressitutkimuksen mukaan viisi suurinta työstressin aiheuttajaa olivat epävarmuus, kiire, työpaikkakiusaaminen, esimiehen ja työkaverien tuen puute sekä oman roolin epäselvyys. Myös muutostilanteet, omat vaikutusmahdollisuudet ja epävarmuus työtilanteesta aiheuttavat stressiä. (Toppinen-Tanner & Ahola 2012, 34–35; Räisänen 2012, 50-51.) Nykyään lähes joka alalla tarvitaan huomiokykyä, usean asian tekemistä yhtä aikaa, muistia, päätöksentekoa ja ongelmanratkaisua. Työelämä vaatii jatkuvaa osaamisen päivittämistä ja uusien työvälineiden ja toimintatapojen haltuun ottamista. Työnteon olosuhteet lisäävät aivokuormaa ja tietotulva, häiriöt, keskeytykset ja aikapaine heikentävät ihmisen kykyä selviytyä tietotyön tehtävissä. (Työterveyslaitos 2020a.) Tietointensiivinen työ on herkkä monenlaiselle kuormitukselle ja siksi se uuvuttaa. Työstressi syntyy usein usean eri tekijän yhteisvaikutuksesta, ja stressikokemus on viesti siitä, ettei tehtävä enää hoidu rutiinilla, vaan tarvitaan jotain enemmän. (Toppinen-Tanner & Ahola 2012, 35.)

Kiire, keskeytykset ja usean tehtävän tekeminen yhtä aikaa ovat tyypillisiä tilanteita tietointensiiviselle työlle, ja näitä tilanteita ei vielä osata huomioida tarpeeksi työn suunnittelussa. (Työsuojelurahasto 2016.) Tietointensiivisessä työssä kohdataan usein kognitiivisia kuormitustekijöitä, jotka lisäävät työn henkistä kuormittavuutta, joka puheessa esiintyy usein stressinä (Mäkikangas, Mauno & Feldt 2017, 73). Stressi sanana on käytössä moninaisissa yhteyksissä, joissa halutaan kuvata esim. kiirettä, tehokkuutta, kuormitusta tai jännitystä. Termi on osittain kärsinyt inflaation arkikielessä, koska sitä käytetään niin monessa merkityksessä: työstressi, kotistressi, lomastressi, esiintymisstressi. Stressi-sana liitetään herkästi kuvaamaan kaikkea, mikä ei ole ihmisen kokemana kuormittavassa tilanteessa mukavaa. (Keltinkangas-Järvinen 2008, 168-169; Toppinen-Tanner & Ahola 2012, 12.)

Varsinkin asiantuntijatehtävissä työpaikkana on usein avokonttori, jonka suurimpana häiriötekijänä on taustamelu. Reinikaisen (2019) mukaan taustahäly heikentää keskittymistä ja lyhytkestoisen muistin toimintaa, syö työtehoa ja imee voimia. Häiritsevintä taustamelua on toisten ihmisten ymmärrettävä puhe, jota pääsee pakoon avokonttorissa vain kuulo-suojainten avulla. Reinikainen kertoo, että hänelle itselleen häly ja melu on muodostunut niin arkiseksi, ettei hiljaisuudessa työskenteleminen enää onnistu. Tunnistan tästä myös itseni, ja koen keskittyväni paremmin esimerkiksi kahvilan hälyssä kuin kodin hiljaisuudessa. Avokonttorin häly taas ei ole samalla tavalla keskittymistä parantavaa, sillä siellä keskustelu pyörii työasioissa, ja koko ajan täytyy olla valppaana, tulisiko esiin jotain minua koskettavaa. Kahvilassa istuessa tiedän, että ympärillä tapahtuvat keskustelut eivät liity minuun, joten voin sulkea ne täysin ulkopuolelle. Reinikainen (2019) tarkentaa myös, että häly on kehittänyt hänen keskittymiskykyään ja hän pystyy olemaan ottamatta ulkopuolisia ärsykyitä huomioon, mutta ulkopuolisten ärsykkeiden puute taas aiheuttaa keskittymisongelmia. Hallinnan tunne katoaa helposti myös silloin, kun informaatiota tulee jatkuvasti monesta eri kanavasta. Työntekijöiden kautta kulkee valtava määrä liian yleisluontoista tai keskeneräistä tietoa, mikä tekee keskittymisestä vaikeaa. Saapuvan tiedon määrän ja informaatiokanavien tulisi olla työn kannalta oleellisia ja helposti hallittavissa. (Reinikainen 2019; Työturvallisuuskeskus 2018.)

### **3.1 Kuormitustekijät**

Työn vaatimukset voidaan eritellä joko ulkoisiin ja sisäisiin tai määrällisiin ja laadullisiin kuormitustekijöihin. Ulkoisia tekijöitä ovat työn ja muutosten aiheuttama kuormitus, kun taas sisäiset tekijät käsittävät ihmisen omat ajattelu- ja toimintamallit. Määrällisiin vaatimuksiin kuuluu työmäärä ja työtahti, kun taas laadulliset vaatimukset ovat erilaisia taitoja ja (kognitiivisia) ponnisteluja. Tietointensiiviseen työhön liittyvät kuormitustekijät ovat usein laadullisia, ja niihin voidaan katsoa kuuluvan työn kognitiiviset vaatimukset, työn intensiivisyyden vaatimukset, työn eettiset vaatimukset, työn emotionaaliset vaatimukset, työn epävarmuus sekä työn ja perheen ristiriita. Laadullisia kuormitustekijöitä arvioitaessa keskiössä on yksilön oma arvio ja näkemys. (Mäkikangas ym. 2017, 74; Nurmi 2016, 24.)

Nurmen (2016) mukaan työelämän yleisin kuormitustekijä on kiire. Työn luonne on viime vuosina muuttunut hektisemmäksi ja vähemmällä henkilöstöllä yritetään saada enemmän aikaan. Huonosti organisoitu työ vielä lisää kiireen tunnetta. Ilmarisen työkykyjohtaja Kristiina Halonen kertoo kiireen ilmaisuna olevan tavallaan ulkopuolelta tiputettu termi. Kiire on aina seurausta jostakin ja sen taustalla voi olla esimerkiksi huonoa työn organisointia tai johtamista. Kiireen tunne voi olla järkipohjaista tai tunnepohjaista, ja vaikka kiireistä

ihmistä ei enää pidetä tärkeänä samalla tavalla kuin ennen, iso osa ihmisistä tuntee silti itsensä kiireisiksi. Järkipohjainen kiire perustuu faktoihin ja ihminen näkee, että töitä ei ehdi tehdä sille varatussa ajassa. Tunnepohjaisen kiireen taustalla saattaa olla esimerkiksi epäselvät tavoitteet, priorisointihaasteet tai jatkuvat keskeytykset. Asiantuntijatyössä keskeytyksiä tulee jatkuvasti: uusi sähköposti, kollega tarvitsee apua, avokonttorin häly. Keskeytykset voivat olla myös työn ulkopuolisia asioita, esimerkiksi lapsi saattaa soittaa koulupäivän jälkeen useita kertoja ja vaatia vanhemman huomiota. Jatkuessaan kiire syö työmotivaatiota ja sitä kautta lisää työn kuormittavuutta entisestään. (Nurmi 2016, 24; Mäkikangas ym. 2017, 74; Yle 2018.)

Lisääntynyt kiireen tunne selittyy osittain sillä, että myös vapaa-aika on kuormittavampaa. Suorittamiskulttuuri on siirtynyt työpaikalta muuhun elämään. Kiireen tunnetta lisää myös sen jatkuvuus. Suorittavassa työssä kiire loppuu siihen, kun työvuoro loppuu, eivätkä asiat välttämättä jää mieleen pyörimään työpäivän jälkeen. (Yle 2018.) Tietointensiivistä työtä tekevät ovat usein hyvin sitoutuneita työhönsä. Tämä yhdistettynä joustotyön mahdollisuuksiin hämärtää helposti työn ja vapaa-ajan rajaa. (Työturvallisuuskeskus 2020a.) Asiantuntijatyössä haasteena onkin, että työllä ja vapaa-ajalla ei ole selkeää rajaa, joten työstä ei välttämättä pääse irrottautumaan niin, ettei se jäisi kuormittamaan mieltä. Ongelmana siis on, ettei tiedetä missä työ alkaa ja missä se loppuu. (Yle 2018.)

Kognitiivinen kuormitustekijä tarkoittaa, että työ vaatii tiedon tuottamista, tulkintaa, käsitteilyä ja muistamista. Lisäksi työhön kuluu ajatustyötä ja luovaa ideointia, monimutkaista päätöksentekoa sekä ongelmanratkaisua. Kognitiivisiin vaatimuksiin lasketaan myös rooliristiriidat, -ylikuormitus ja -epäselvyys, sillä ne vaativat kognitiivista prosessointia. Työn intensiivisyyden vaatimuksista puhutaan silloin, kun työntekijän täytyy panostaa entistä enemmän ajallisesti ja tietotaidollisesti. Työntekijä ottaa myös enemmän vastuuta tavoitteen asettelusta, päätöksenteosta ja oman työuran hallinnasta.

Työ on usein sosiaalisesti kuormittavaa, ja silloin kuormitustekijät kohdistuvat vuorovaikutukseen työyhteisössä. Erittäin paljon kuormittavia tekijöitä ovat epätasa-arvoinen tai muuten epäasiallinen kohtelu, esimerkiksi seksuaalinen häirintä, ja nämä vaativat aina välitöntä puuttumista. Useimmiten sosiaaliset kuormitustekijät voivat vaikuttaa harmittomilta ja pieniltä asioilta, mutta pitkään jatkuessaan tai äärimmäisinä ne voivat olla hyvinkin haitallisia. Tällaista kuormitusta voi tapahtua silloin, kun työskentely tapahtuu yksin, erillään muista tai kun ihmisten välinen yhteistyö työpaikalla ei suju. Myös heikko tiedonkulku ja epäjohdonmukainen esimiestyö lisäävät sosiaalista kuormitusta. Moni työ on myös emotionaalisesti kuormittavaa, varsinkin, jos se vaatii sosiaalista vuorovaikutusta ihmisten

kanssa. Erityisen emotionaalisesti kuormittavaa työ on silloin, jos vuorovaikutuksessa otetaan vastaan tai käsitellään esimerkiksi asiakkaan tunteita. Myös työn eettiset vaatimukset voivat olla suuri kuormitustekijä. Työssä voidaan kohdata eettisesti haastavia tilanteita, joissa työntekijä ei tiedä, mikä olisi oikea tapa toimia. Työntekijä voi myös kokea, ettei jostain syystä voi toimia oikeaksi kokemallaan tavalla. Tällaisessa tilanteessa päätöksellä on aina seurauksia jollekulle, ja haastavuutta lisää usein kiire, risteävät odotukset sekä erilaiset intressit ja arvot. (TTL 2020c; Mäkikangas ym. 2017, 75-76.)

### **3.2 Kuormittumisen hallinta**

Työturvallisuuskeskus korostaa, että ihminen tarvitsee sopivassa suhteessa kuormitusta, haasteita ja lepoa. Kuormitus on välttämätöntä, mutta liiallisena tai liian vähäisenä se saattaa aiheuttaa terveydellisiä ongelmia, vaikka terve ihminen kestää lyhytaikaisesti voimakkaitakin kuormitushuippuja. Työn vaatimusten ja voimavarojen teorian avulla on mahdollista tunnistaa työn kuormittavat vaatimukset ja energisoivat voimavarat. Yksilöllisesti muokkaamalla työtään, työntekijä voi itse vaikuttaa työnsä voimavarojen ja vaatimusten tasapainoon. (Työturvallisuuskeskus 2020b; Mäkikangas ym. 2017, 149-150.)

Työn kuormittavuus ei ole mustavalkoinen ilmiö. Oman mielentilan mukaan samat tekijät saattavat jonain päivänä olla turhauttavia, viedä voimia ja väsyttää, kun taas toisena päivänä ne innostavat ja inspiroivat, jolloin ponnistelu tuntuu vain lisäävän työn mielekkyyttä. (Mäkikangas ym. 2017, 150.) Tällaisissa tilanteissa onkin hyvä, jos työntekijä pystyy itse vaikuttamaan työtehtäviinsä ja suunnittelemaan työnsä siten, että energia suuntautuu sinne, missä siitä on eniten hyötyä. Stressiä laukaiseviksi ja ylläpitäviksi seikoiksi on todettu stressitekijöiden kesto ja voimakkuus, mahdollisuus hallita niitä sekä yksilön käytössä olevat voimavarat. Stressiprosessi on vuorovaikutusta ympäristön ja yksilön välillä. Siihen kuuluvat stressitekijät, stressireaktiot ja niihin liittyvät kokemukset. (Tamminen & Solin 2014, 106.)

Sekä työn voimavarat että vaatimukset voivat olla fyysisiä, psyykkisiä, sosiaalisia tai organisatorisia. Voimavarana koetut piirteet ja olosuhteet auttavat kohtaamaan ja vähentämään työn koettuja vaatimuksia sekä saavuttamaan asetettuja tavoitteita. Voimavarat mahdollistavat myös henkilökohtaisen kasvun ja kehittymisen ja niillä on tärkeä motivoiva ja innostava vaikutus. Vaatimuksena koetut piirteet ja olosuhteet taas vaativat fyysisiä tai psyykkisiä ponnisteluja. Jos vaatimukset ovat pitkäkestoisia ja vaativat jatkuvasti voimavarat ylittäviä ponnisteluja, on vaarana sairastua työuupumukseen. Riittävät työn voimavarat saattavat kuitenkin suojella työuupumukselta, sillä ne tasapainottavat vaatimusten

negatiivisia vaikutuksia. Sopivaa kuormitus on silloin, kun se mahdollistaa riittävän palautumisen. (Mäkikangas ym. 2017, 150-152; Työturvallisuuskeskus 2020b.)

Haitallisen kuormituksen ehkäisemiseksi työturvallisuuslaki edellyttää, että työympäristöä ja työoloja tarkkaillaan jatkuvasti. Kuormittuneisuus aiheuttaa erilaisia yksilöllisiä oireita, jonka vuoksi liiallinen kuormitus on vaikeaa havaita ja tunnistaa. Hyvää työvirettä voidaan ylläpitää esimerkiksi työn monipuolisuudella ja sopivalla tauotuksella sekä jaksotuksella vaativampiin ja helpompiin tehtäviin. (Työturvallisuuskeskus 2020b.) Työpaikoilla stressiä pyritään vähentämään kehittämällä toimintatapoja ja rakenteita, työtä ja työympäristöjä sekä työyhteisöjä ja esimiestaitoja. Periaatteena on suunnitella toiminta siten, että se mahdollistaa hyvän työsuorituksen ja tukee työntekijän kehitystä, eikä tuota ongelmia. Keskeisessä roolissa tässä ovat hyvä työn suunnittelu ja hyvinvointikeskeinen organisaatiokulttuuri. (Toppinen-Tanner & Ahola 2012, 91.)

Tieto- eli kognitiivisella ergonomialla pyritään edistämään kognitiivista työ- ja toimintakykyä. Tähän kuuluu psyykkisiä toimintoja, joita ovat muun muassa muisti, oppiminen, keskittyminen, tarkkaavuus, hahmottaminen, tiedon käsittely, ongelmien ratkaisu, toiminnanohjaus ja kielellinen toiminta. (Työturvallisuuskeskus 2020a.) Työterveyslaitoksen mukaan hyvä kognitiivinen ergonomia parantaa työn tuottavuutta ja turvallisuutta. Sen avulla työ on sujuvampaa, inhimillisiä virheet vähenevät ja työssä voidaan paremmin. (Työterveyslaitos 2020a.) Työturvallisuuskeskuksen näkökulman mukaan tietoergonomia tarkastelee ihmisen vuorovaikutusta toimintajärjestelmien kanssa tiedonkäsittelyn näkökulmasta. Tietoergonomia myös havainnoi ihmisen edellytyksiä havainnoida ja kontrolloida työssä tarvittavaa tietoa sekä antaa tukea työn hyvään suunnitteluun. (Työturvallisuuskeskus 2020a.)

Kognitiivinen ergonomia puuttuu myös ulkoisiin kuormitustekijöihin. Töitä tehdessä asioiden havaitsemisen tulisi olla vaivatonta, eli tilasta tulisi poistaa esimerkiksi kuulemista ja näkemistä häiritsevät tekijät. Vaikka haasteet ja virikkeet ovat aivoille tärkeitä, tulisi muistitarpeetonta kuormittamista välttää. Muistin tukena voi ja kannattaa käyttää erilaisia apuvälineitä, kuten kalenteria ja listoja. Myös kommunikoinnin tulee olla selkeää ja ajantasaisten sekä ymmärrettävien ohjeiden tulee olla helposti löydettävissä. Tietointensiiviseen työhön liittyy oleellisesti ongelmanratkaisu ja päätöksenteko. Nämä vievät paljon voimavaroja, joten käytössä tulee olla tarpeeksi tietoa ja tukea sekä selkeät ohjeet ja toimintamallit. (Työturvallisuuskeskus 2018.)

Tietointensiivisen työn ympäristöä voidaan parantaa vähentämällä häiriötekijöitä. Tällaisia tekijöitä voivat olla muun muassa kovaääninen puhe ja muut häiritsevät äänet sekä liikkuvat kohteet. Nämä ovat varsinkin avokonttorissa yleisesti ilmeneviä häiriötekijöitä. Häiriötömässä ympäristössä työhön voidaan keskittyä paremmin, ja tarpeettomat keskeytykset ovatkin yksi yleisimpiä häiriötekijöitä, jotka lisäävät työn kuormitusta merkittävästi. Kun asioita pystyy tekemään valmiiksi asti, työ pysyy motivoivana. Aivojen hyvinvoinnin kannalta on hyvä saattaa yksi asia valmiiksi loppuun ennen seuraavaan siirtymistä. Kuormitettavaa on myös jatkuva poukkoilu tehtävästä toiseen. Työpaikalla on siis hyvä olla mahdollisuus rauhassa työskentelyyn, ja keskittymistä auttavat esimerkiksi rauhalliset työtilat tai vastamelukuulokkeet. (Työturvallisuuskeskus 2018.)

Tietoergonomia huolehtii myös siitä, että työvälineet ja järjestelmät ovat asianmukaisia ja kunnossa, jolloin työnteko kuormittaa tekijäänsä vähemmän. Hyvin suunniteltu työ vähentää kuormitusta, helpottaa havainnointia ja edistää sujuvaa työtä. Suunnittelussa tulee ottaa huomioon ja ymmärtää ihmiselle ominaiset fyysiset rajoitteet sekä tunnistaa ne tekijät, jotka kuormittavat aivoja tarpeettomasti, jotta työ olisi tekijälleen sopivan kuormittavaa. Tyytyväiset työntekijät viihtyvät tehtävässään ja saavat aikaan enemmän. (Työturvallisuuskeskus 2018; Työterveyslaitos 2018.)

## 4 Palautuminen

Palautuminen työstä tarkoittaa sitä, että annetaan aivojen, kehon ja mielen irrottautua ja elpyä työstä, jolloin työn vaatimusten ja kuormitusten seurauksena syntyneet fysiologiset ja psykologiset oireet joko vähentyvät tai poistuvat. Palautumisprosessissa siis korjautuvat työstressin aiheuttamat kielteiset vaikutukset, kuten väsymyksen lisääntyminen ja stressihormonitason kohoaminen. Palautumisen jälkeen nämä tasaantuvat kuormitusta edeltävälle tasolle, eli henkilön voimavaravarastot – esimerkiksi vireys, energia ja positiivinen mieliala – täydentyvät. Tyypillisesti palautuminen tapahtuu taukojen aikana ja työpäivän jälkeisellä vapaa-ajalla sekä viikonloppujen ja lomien aikana. (Sarkkinen 15.10.2017; Mäkikangas ym. 2017, 128.)

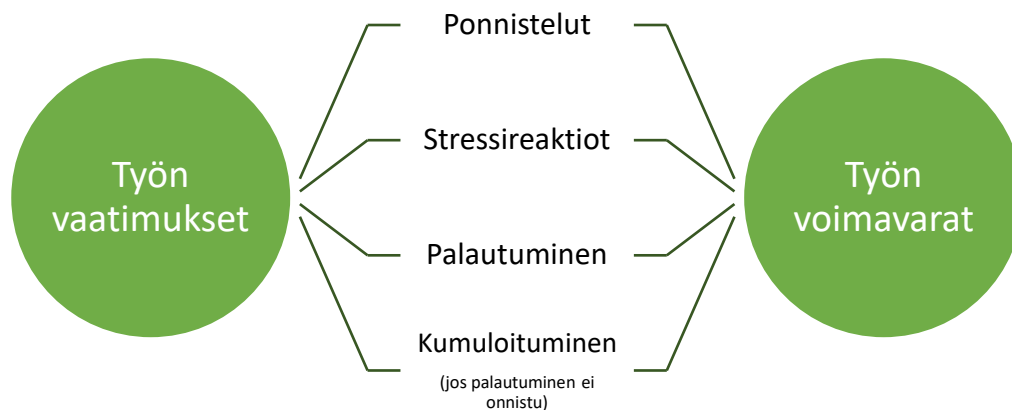
Huono palautuminen näkyy helposti elintavoissa, sillä kuormittunut henkilö saattaa lievittää stressaantunutta oloaan esimerkiksi syömällä epäterveellisesti tai juomalla alkoholia. Kuormittunut ihminen saattaa myös nukkua huonosti, minkä vuoksi työpäivän jälkeen on vaikea nousta sohvalta ylös. Tehokas palautuminen onkin edellytyksenä sille, että ihminen jaksaa ylläpitää terveellisiä elämäntapoja. Se myös vähentää yleistä väsymystä sekä edesauttaa terveyttä ja hyvinvointia. (Työterveyslaitos 2020b; Blasche 2013; Sarkkinen 15.10.2017.)

Ihminen kokee kuormitusta ja stressiä silloin, kun hän ei pysty vastaamaan hänelle asetettuihin vaatimuksiin. Ihminen kuitenkin tarvitsee myös kuormitusta, sillä ilman kuormitusta ei ole palautumista. Stressi ja kuormitus itsessään ei ole vaarallista, mutta kunnollisen palautumisen puuttuessa se voi johtaa moniin terveydellisiin ongelmiin. (Ohlin 2020; Työterveyslaitos 2020b.) Jos työstressistä ei kykene palautumaan, voi kasautuva stressi vaarantaa koko henkilön hyvinvoinnin ja terveyden. On aivan normaalia, että työssä kuormitutaan sen vaatimien ponnistelujen vuoksi. Seuraava työpäivä tulisi kuitenkin kohdata palautuneessa tilassa, ja palautuminen käynnistyy silloin, kun työn vaatimustekijät eivät ole enää läsnä. (Mäkikangas ym. 2017, 128.)

Työkuormituksesta palautuminen on yksilön hyvinvointia ylläpitävä *prosessi*, ja tämän prosessin vaarantuminen on uhka terveydelle. Palautumisen kannalta oleellista on löytää itselle sopiva kuormituksen ja palautumisen tasapaino. Palautumiseen vaikuttavat monet erilaiset ominaisuudet, jotka tulisi ottaa huomioon, ja näitä ominaisuuksia ovat esimerkiksi ikä, alkoholinkäyttö, sairaudet ja kasautunut kuormitus. Muita nopeammin palautuvat vähän kuormittuneet, hyväkuntoiset ja terveet nuoret. (Sarkkinen 15.10.2017.) Palautumisen kannalta oleellista on kuitenkin aika, joka vietetään pois työstä ja työympäristöstä. Vapaa-ajalla tulisi pyrkiä käyttämään eri resursseja, kuin työpäivän aikana käytetään. Jos

esimerkiksi parturi-kampaaja laittaa ystävänsä hiukset työpäivän jälkeen, aika ei ole samalla tavalla palauttavaa. (Ohlin 2020.) Mikäli työstä ei ole palautettu kunnolla, seuraavan päivän vaatimat ponnistelut vaativat yhä enemmän voimavaroja (Mäkikangas ym. 2017, 127-128.).

Työn vaatimuksista palautuminen on haastavampaa kuin ennen, sillä työstä on tekniikan myötä tullut rajattomampaa. Kun työn määrällinen kuormitus on liian suuri, on riskinä esimerkiksi se, että työntekijä vie töitä kotiin, jolloin työstä irrottautuminen on mahdotonta. Irrottautumisesta vaikeuttaa myös pelkästään tieto siitä, että kaikkia työtehtäviä ei saatu tehdyksi päivän aikana. Kun työtä voidaan tehdä missä ja milloin vain, korostuu yksilön kyky asettaa rajoja omalle työlleen. Manka (2015) on kuvannut ponnistelujen ja palautumisen mallia, ja alla kuviosta 1 voidaan havaita, miten työntekijä ponnistelee vastatakseen työn vaatimuksiin olemassa olevien voimavarojen mukaan. Ponnistelut aiheuttavat kuormittumista ja stressireaktioita, joista tulisi palautua ennen seuraavaa työpäivää. Mikäli palautuminen ei onnistu, syntyy ponnistelujen ja palautumisen välille epätasapaino, joka on riskitekijä henkilön terveydelle ja hyvinvoinnille. (Mäkikangas ym. 2017, 127, 137; Manka 2015, 45.)



Kuvio 1. Ponnistelujen ja palautumisen malli. (Mukaiillen: Manka 2015, 45)

Palautuminen voidaan jakaa kolmeen eri näkökulmaan. Ensimmäinen näkökulma on tarkastella *puitteita* (settings), joissa palautuminen tapahtuu. Ympäristöllisistä puitteista luontoympäristöllä on havaittu olevan kaupunkiympäristöä positiivisemmat vaikutukset. Suomalaiset tunnetusti viihtyvät luonnossa, ja se onkin yksi yleisimmistä liikkumaan motivoivista tekijöistä. Liikkumisen tuomien fyysisten terveyshyötyjen lisäksi luonto rauhoittaa ja lisää henkistä hyvinvointia. Ajallisiin puitteisiin kuuluvat työpäivän aikaiset tauot, illat, viikonloput ja lomat. Parhaimmillaan palautumista voi tapahtua siis jo työpäivän

aikana, mutta useimmiten se tapahtuu vasta töiden jälkeen vapaa-ajalla. Lomien palauttavat vaikutukset on todettu melko lyhytkestoisiksi, sillä positiiviset hyvinvointivaikutukset katoavat usein jo parissa viikossa. (Mäkikangas ym. 2017, 130; TTL 2016.)

Lounastauolla tapahtuvan virkistymisen on todettu ennustavan toimeliaisuuden lisääntymistä ja uupumuksen vähentymistä. Jos lounastauon aikana pystyy irtautumaan töistä ja sen saa viettää haluamallaan tavalla, koetaan tauko virkistäväksi. Esimerkiksi 15 minuutin pituinen kävely lounastauon aikana lisää työpäivän lopussa koettua keskittymiskykyä ja vähentää väsymystä. Palautumista ja jaksamista edistävät myös lyhyet muutaman minuutin tauot työpäivän aikana. (Mäkikangas ym. 2017, 132.) Birgit Ohlin (2020) kertoo, että taukojen aikana ja vapaa-ajalla tulisi päästä psykologisesti irrottautumaan töistä ja keskittyä johonkin muuhun. Psykologinen irrottautuminen tarkoittaa, että henkilö kokee olevansa henkisesti irti työstään, eikä näin ollen mieltä työasioita. Tämä tarkoittaa sitä, että työhön liittyviä tehtäviä, velvollisuuksia tai muita asioita ei pohdita edes myönteisestä näkökulmasta. Työpäivän positiivisen reflektoinnin on kuitenkin havaittu olevan yhteydessä positiiviseen mielialaan seuraavana päivänä, eli työasioiden positiivinen ajattelu vapaa-ajalla saattaa toimia myös palautumiskeinona. (Ohlin 2020; Manka 2015, 47.) Oleellista palautumisen ja virkistymisen kannalta on kuitenkin se, että työntekijällä on mahdollisuus itse päättää, mitä hän tekee tauoillaan (Mäkikangas ym. 2017, 132.).

Taukojen lisäksi työpäivän aikana tapahtuvaan palautumiseen vaikuttavat myös työn ominaisuudet. Jos työssä on vaikutusmahdollisuuksia, voi työtehtäviä soveltaa sen hetkiseen vireystasoon sopiviksi. Itse esimerkiksi koen olevani aamulla tehokkaimmillani, jolloin teen luovuutta vaativia tehtäviä, kun taas iltapäivästä voin keskittyä rutiininomaisempiin tehtäviin. Sosiaalisella tuella on myös suuri merkitys työpäivän aikana tapahtuvassa palautumisessa. Esimerkiksi se, että voi kysyä apua työkaverilta saattaa keventää kuormitusta ja näin ollen myös edistää palautumista. (Mäkikangas ym. 2017, 133.)

Toinen näkökulma palautumisen tarkastelussa on *prosessit*, jolloin huomio kiinnitetään vapaa-ajan toimintoihin ja kokemuksiin. Nämä kuuluvat tiukasti yhteen, sillä tietty toiminta saa aikaan tietynlaisia tunteita ja kokemuksia. Ohlin (2020) korostaakin, että vapaa-ajan aktiviteettien pitäisi helpottaa ja tukea irtautumista työasioista. Prosessit voidaan jakaa passiiviseen ja aktiiviseen palautumiseen. Passiivinen palautuminen tapahtuu, kun työn vaatimukset jätetään taakse, jolloin voidaan levätä ja kokea helpotuksen tunne. Aktiivisessa palautumisessa taas on kyse sitoutumisesta erilaisiin palautumista edistäviin

vapaa-ajan toimintoihin. Aktiivinen palautuminen vaatii siis muutakin kuin työn vaatimusten poissaoloa. (Mäkikangas ym. 2017, 130; Ohlin 2020.)

Osa vapaa-ajan toiminnoista koetaan velvollisuuksiksi, kuten kodin- ja lastenhoitoon tai vaikka töihin liittyvät tehtävät. Kaikki velvollisuuksiksi koetut asiat eivät kuitenkaan välttämättä vaikuta suoraan negatiivisesti, vaan esimerkiksi kotitöillä voi olla sekä voimavaroja kuluttavia että niitä täydentäviä vaikutuksia. Töihin liittyvien tehtävien tekemisen vapaa-ajalla on todettu vähentävän hyvinvointia illalla ja seuraavana aamuna. Voimavaroja kasvattavia toimintoja ovat matalatehoiset toiminnot (esimerkiksi lukeminen tai TV:n katselu), sosiaaliset toiminnot (esimerkiksi ystävien tapaaminen) ja liikunta. Suurimmat vaikutukset hyvinvoinnin lisääntymiseen illan aikana ja seuraavana päivänä on liikunnalla ja sosiaalisella vuorovaikutuksella. Kaikkien toimintojen palautumista edistävä vaikutus perustuu kuitenkin siihen, että ne ovat henkilön oma valinta. Esimerkiksi liikunnalla illalla on todettu olevan positiivinen vaikutus aamulla koettuun palautumisen tunteeseen vain silloin, kun se tapahtui omasta tahdosta. Palautumisessa tulee siis aina ottaa huomioon henkilön omat intressit. (Mäkikangas ym. 2017, 133-134; Blanche 2013.)

Kuten edellä mainittiin, toimintoihin liittyy vahvasti myös yksilön kokemukset. Tällaisia palautumista edistäviä kokemuksia ovat esimerkiksi taidonhallinta ja kontrolli vapaa-ajalla. Taidonhallintakokemus syntyy, kun henkilö selviää haasteellisessa tilanteessa, menestyy ja saavuttaa jotain uutta. Ohlin puhuu taidonhallintakokemuksen yhteydessä myös *flowsta*, ja hän kuvailee sen olevan tila, jossa saavutetaan sopiva tasapaino haasteellisuuden ja taidon välillä. Flow-tila pitää yllä mielenkiintoa ja keskittymistä, sillä liian haasteellinen tehtävä aiheuttaa stressiä ja ilman haasteita ihminen tylsistyy. Flow-tilassa keskittyminen on niin intensiivistä, että ihminen ei pysty antamaan huomiota ylimääräisille asioille, kuten huolille ja murheille. Csikszentmihalyin (2002) mukaan hyvälle elämälle onkin ominaista, että ihmisellä on jokin harrastus tai kiinnostuksen kohde, johon hän voi täydellisesti tempautua mukaan, ja kadottaa ajan ja paikan tajun. Näin ajatukset saa todella eriytettyä työasioista. Vapaa-ajan kontrollilla taas tarkoitetaan kokemusta siitä, minkä verran henkilö saa itse päättää, mitä hän tekee vapaa-ajallaan. Ohlin (2020) kertoo, että tutkimusten mukaan itsenäisyys ja itse-ohjaus ovat tärkeitä hyvinvoinninkokemukseen vaikuttavia tekijöitä. Valinnanvapauden tunne vaikuttaa siis palautumiseen monella tasolla. Rentoutumisella ja psykologisella irrottautumisella on todettu olevan selkeimmät yhteydet palautumisen kokemukseen, ja nämä molemmat perustuvat etäisyydenottoon työstä. (Mäkikangas ym. 2017, 135-136; Manka 2015, 47; Ohlin 2020; Blanche 2013; Csikszentmihalyi 2020, 39, 71.)

Viimeinen tarkastelutapa käsittelee palautumista *seurauksena*, jolloin kiinnostus on palautumisprosessin lopputuloksessa. Fysiologisen näkökulman mukaan onnistuneen palautumisen jälkeen henkilön elimistö on stressin aiheuttaman häiriötilan jälkeen palautunut perustasolle. Energiavarojen ja hormonitasapainon palautumiseen vaaditaan riittävää lepoa sekä öisin että vapaa-ajalla. Monet saattavatkin kokea, että työpäivän jälkeen ei enää ole energiaa lähteä ulos esimerkiksi lenkille tai tapaamaan ystäviä. Psykologisen näkökulman mukaan palautuminen nähdään onnistuneena silloin, kun henkilö itse kokee olevansa kyvykäs ja valmis jatkamaan töitään. Psykologinen näkökulma antaa siis painoarvoa työntekijän omalle kokemukselle työkyvystään. Aktiivisuus ja sosiaalinen kanssakäyminen ovat hyviä energialähteitä ja lisäävät hyvinvointitunnetta jälkeenpäinkin, eli fyysinen toiminta vaikuttaa myös psyykkiseen kokemukseen. Ohlin (2020) muistuttaa, että vaikka sohvalla rentoutuminen on myös tehokas palautumisen keino, ulos lähteminen on usein kuitenkin sen vaivan arvoista. (Manka 2015, 46; Ohlin 2020; Mäkikangas ym. 2017, 131.)

## 5 Tutkimus

Toimeksiantajana opinnäytetyölle on suuressa kasvussa oleva pohjoismainen henkilöstöalan yritys. Yritys työllistää yli 700 HR-ammattilaista ja edustaa useita eri toimialoja (muun muassa hotelli- ja ravintola-ala, rakennus, IT, myynti ja kauppa, HR ja hallinto, taloushallinto, teollisuus, asiakaspalveluratkaisut ja logistiikka) 10 eri maassa ja Suomessakin yli 30 paikkakunnalla. Tässä opinnäytetyössä keskitytään pääkaupunkiseudun hotelli-, ravintola- ja catering-toimialaan (HoReCa) sekä asiakaspalveluun, joka käsittää noin 62 toimihenkilöä.

Ajatus opinnäytetyön aiheeseen tuli toimeksiantajayrityksen HR-päälliköltä, joka toivoi sen keskittyvän tietointensiiviseen työhön ja pohtivan, miten työnantaja voisi tukea työntekijöitä. Aiheeseen perehdyttyäni kiteytyi lopullinen aihe kattamaan työn kuormittavuutta ja palautumista. Sen lisäksi, että aihe on ajankohtainen, koen sen myös erittäin mielenkiintoiseksi. Tutkimuksen tulokset on suunnattu toimeksiantajalle, mutta niistä hyötyvät kaikki tietointensiivistä työstä tekevät ja työn kehitystehtävissä olevat. Tutkimus antaa tietoa tietointensiivisen työn kuormittavista ominaisuuksista ja niihin vaikuttavista seikoista. Kun tieto työn kuormittavuudesta lisääntyy, osataan siihen kiinnittää myös huomiota ja näin ollen puuttua ajoissa kuormittumisen kasautumiseen.

Tutkimuksen kohderyhmä on yrityksen sisällä tarkennettu käsittämään pääkaupunkiseudulla toimivat HoReCa-toimialan toimihenkilöt sekä asiakaspalvelu. HoReCalla työskentelee Helsingin toimipisteessä 42 henkilöä, Lohjalla kaksi ja Järvenpäässä kaksi sekä asiakaspalvelussa 16 henkilöä. Yhteensä kohderyhmään kuuluu noin 62 henkilöä. Toimeksiantaja halusi taustakysymyksiin tiedon, missä henkilö työskentelee. Jotta kyselyn anonymiteetti säilyisi, taustatiedoissa ei kysytä paikkakuntaa, sillä Lohjan ja Järvenpään toimipisteissä on vain kaksi toimihenkilöä. Kyselyssä voitaisiin kuitenkin kartoittaa, työskenteleekö vastaaja HoReCalla vai asiakaspalvelussa. Tutkimuksessa ei eritellä tai vertailla keskenään esimiesten ja toimihenkilöiden vastauksia.

### 5.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus toteutettiin määrällisenä eli kvantitatiivisena tutkimuksena. Määrällisen tutkimuksen edellytyksenä on, että tutkittavaan ilmiöön vaikuttavat tekijät tunnetaan. Mittaaminen on mahdotonta, jos ei tiedetä, mitä mitataan. Laadullinen tutkimus on kaiken määrällisen tutkimuksen pohjana, ja Kanasen mukaan kaiken perustana ovatkin mitä-kysymykset, eli mitkä tekijät vaikuttavat ilmiöön. Kun näihin kysymyksiin on saatu vastaukset, voidaan ryhtyä tutkimaan ilmiötä kvantitatiivisin menetelmin. Lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviin

kysymyksiin saadaan vastauksia kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän avulla. Usein selvitetään myös asioiden välisiä riippuvuuksia tai ilmiössä tapahtuneita muutoksia. Yleisin tiedonkeruumenetelmä kvantitatiivisessa tutkimuksessa on kyselylomake, jota käytetään myös tässä työssä. (Kananen 2011, 12, 15; Heikkilä 2014.)

Kananen vertaa kvantitatiivista tutkimusta junaan, joka etenee asemalta toiselle. Kyseessä on siis prosessi, joka kulkee ennalta määriteltujen vaiheiden kautta alusta loppuun. Jos jokin vaihe ei onnistu, on palattava takaisin alkuun, kun taas laadullisessa tutkimuksessa voidaan palata tutkimusprosessin edeltävään vaiheeseen. (Kananen 2011, 20.) Kvantitatiivisen tutkimusprosessin ensimmäinen vaihe on tutkimusongelman määrittäminen, jonka jälkeen tutkijan tulee laatia tutkimussuunnitelma, perehtyä aikaisempiin tutkimuksiin ja kirjallisuuteen sekä laatia mahdolliset hypoteesit. Tutkimusongelmasta johdetaan tutkimuskysymykset. Näihin kysymyksiin saadaan vastaukset aineistosta eli tutkimuksen teoreettisesta viitekehystä. Määrällisessä tutkimuksessa teoreettinen viitekehys koostuu yleensä kyseisestä ilmiöstä aiemmin kirjoitetusta aineistosta, kuten tutkijoiden kehittämistä malleista ja teorioista. Tämän jälkeen seuraa tietojen kerääminen, jota varten tutkijan on laadittava esimerkiksi kyselylomake. Saadut tiedot käsitellään ja analysoidaan, jonka jälkeen tulokset raportoidaan. Tutkija esittää tulosten perusteella johtopäätökset, ja viimeisenä vaiheena on tulosten hyödyntäminen. (Heikkilä 2014.) Kvantitatiivisessa tutkimuksessa siis noudatetaan tieteellisen tutkimuksen sääntöjä ongelman määrittelyssä, kysymysten laadinnassa, tiedon keruussa ja tietojen analysoinnissa. (Kananen 2011, 20, 28-29.)

## **5.2 Tutkimuksen toteutus**

Tutkimus tehtiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena. Kyselylomake (liite 1) ja kysely toteutettiin Webropol-ohjelmalla ja saadut vastaukset analysoitiin saman ohjelman avulla. Webropol-ohjelmasta saatiin vastauksista kerätty data valmiiksi koottuna ja graafisesti havainnollistettuna. Datasta tehtiin tilastollisesti kuvaava analyysi ja tuloksia verrattiin teoreettiseen viitekehukseen ja näiden pohjalta aineistosta tehtiin johtopäätökset.

Kysely jaettiin kohderyhmälle yrityksen HR-päällikön kautta. Hän lähetti kyselyn linkin ja tutkimuksen toteuttajan saatekirjeen oman saatekirjeensä mukana kohderyhmälle sähköpostitse. Tutkimuksen kohderyhmään kuului 62 henkilöä, joista 34 vastasi kyselyyn määräaikaan mennessä. Vastausaikaa kyselyn täyttämiseen oli 7 päivää. Vastausprosentti jäi huomattavasti toivottua matalammaksi, sillä tavoitteena oli saada kohderyhmästä 90 prosenttia osallistumaan. Kyselyn vastausprosentti oli 55 prosenttia. Tutkimuksen toteutuk-

sen ajankohta saattoi vaikuttaa vastaajien vähäiseen määrään, sillä kevät on kiireistä aikaa ja kesätyörekrytoinnit olivat juuri alkaneet. Kohderyhmälle oli lähiaikoina esitetty myös toinen opinnäytetyökysely, jolloin motivaatiota toisen kyselyn täyttämiseen ei riittänyt.

Kyselyn taustakysymyksissä kartoitettiin, työskenteleekö vastaaja HoReCa-toimialalla vai asiakaspalvelussa. Koska vastaajista valtaosa (94 %) työskentelee HoReCalla, ei tutkimuksessa vertailla tai eritellä tuloksia HoReCan ja asiakaspalvelun kesken. Vastaajista suurin osa (41 %) kuuluu ikäryhmään 31-40 vuotta. 21–30-vuotiaita ja 41–50-vuotiaita vastaajia oli yhtä paljon, sillä kumpaankin ikäluokkaan kuuluu 26,5 prosenttia vastanneista. Kuten taulukosta 1 voidaan nähdä, alle 20-vuotiaita ja yli 60-vuotiaita vastaajia ei ollut ollenkaan ja 51–60-vuotiaitakin vastaajia oli vain 5,6 prosenttia.

Taulukko 1. Vastaajien ikäjakauma.

Ikä	n	Prosentti
Alle 20-vuotiaat	0	0 %
21-30 vuotiaat	9	26 %
31-40 vuotiaat	14	41 %
41-50 vuotiaat	9	26 %
51-60 vuotiaat	2	6 %
Yli 60-vuotiaat	0	0 %
Kaikki	34	100 %

Tutkimuksen vastausprosentti jäi huomattavasti tavoiteltua matalammaksi, sillä asiakaspalvelun puolelta ei juurikaan saatu vastauksia. Tämän vuoksi tutkimuksesta jäi pois siihen kaavailtu vertailu kokemuksista HoReCan ja asiakaspalvelun välillä. Pääpaino tutkimustulosten analysoinnissa olikin kokonaistilanteen kartoituksessa, sekä vertailussa eri ikäryhmien välillä.

Suurin ikäryhmä oli 31–40-vuotiaat. Uskon tämän johtuvan siitä, että HoReCa-toimialalla kaikilla toimihenkilöillä on ravintola-alan tausta, jolloin työura on aloitettu muissa tehtävissä. Yli 50-vuotiaita vastaajien joukossa oli vain kaksi, joten henkilöstöalaa voidaan pitää melko nuorekkaana. Kokisin kuitenkin, että tähän voisi tulevissa rekrytoinneissa kiinnittää enemmän huomiota, ja laajentaa sitä kautta toimialan osaamista.

## 6 Tutkimustulokset

Tässä kappaleessa eritellään kyselytutkimuksen tulokset. Kyselytutkimuksessa esitettiin erilaisia väittämiä työn kuormittavuuteen ja palautumiseen liittyen. Väittämien välissä esitettiin myös tarkentavia kysymyksiä, joihin pyydettiin sanallista vastausta. Vastaajia pyydettiin arvioimaan tilannetta sen hetkisen kokemuksensa mukaan.

### 6.1 Työn kuormittavuus

Työn kuormittavuutta käsiteltiin kysymyksissä 3-6, joista kaksi viimeistä oli avoimia kysymyksiä. Taulukosta 2 voidaan havaita, että tietointensiivinen työ koetaan kuormittavaksi. Vastaajista valtaosa (74 %), oli väittämän ”Koen työni kuormittavaksi” kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Ainoastaan kolme prosenttia vastasi olevansa väittämän kanssa täysin eri mieltä. Kaikkein kuormittavimmaksi työnsä kokee 21–30-vuotiaat, sillä heistä 89 prosenttia kertoi olevansa väittämän kanssa samaa mieltä. 29 prosenttia 31–40-vuotiaista ja 33 prosenttia 41–50-vuotiaista kertoi olevansa väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä. Molemmista ikäluokista yli puolet, 31–40-vuotiaista 64 prosenttia ja 41–50-vuotiaista 56 prosenttia, vastasi olevansa jokseenkin samaa mieltä. Täysin samaa mieltä oli 7 prosenttia 31–40-vuotiaista ja 11 prosenttia 41–50-vuotiaista.

Taulukko 2. Vastaajien kokemus työn kuormittavuudesta.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	n
Koen työni kuormittavaksi	3 %	24 %	65 %	9 %	34
Koen työni sosiaalisesti kuormittavaksi	12 %	32 %	47 %	9 %	34
Koen työni emotionaalisesti kuormittavaksi	18 %	38 %	32 %	12 %	34
Koen oloni väsyneeksi työpäivän jälkeen	6 %	26 %	50 %	18 %	34
Koen työpäivän jälkeen tarvetta vetäytyä sosiaalisista vuorovaikutuksesta/sosiaalisista tilanteista	18 %	21 %	44 %	18 %	34

Yleisen kuormittavuuden lisäksi noin puolet vastaajista kokee työnsä myös sosiaalisesti (56 %) ja emotionaalisesti (44 %) kuormittavaksi (taulukko 2). 21–30-vuotiaista 22 prosenttia kertoi olevansa väittämän ”Koen työni sosiaalisesti kuormittavaksi” kanssa täysin

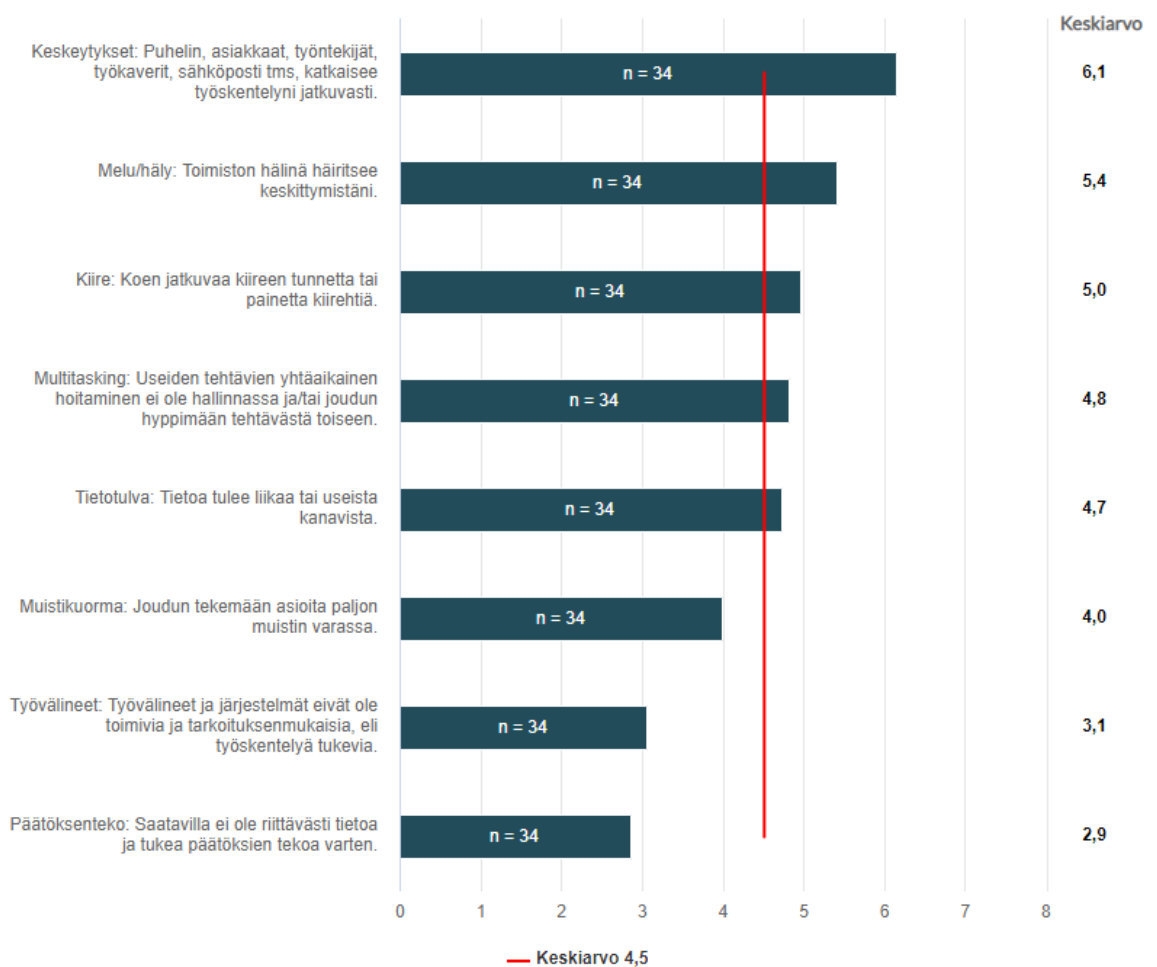
samaa mieltä ja 11 prosenttia täysin eri mieltä. Kolmasosa ikäryhmästä oli jokseenkin samaa mieltä (33 %) ja jokseenkin eri mieltä (34 %). Väittämän kanssa samaa mieltä oli myös 64 prosenttia 31–40-vuotiaista ja 44 prosenttia 41–50-vuotiaista. Jokseenkin samaa mieltä kertoi olevansa 29 prosenttia 31–40-vuotiaista ja 44 prosenttia 41–50-vuotiaista. Työtään ei koe sosiaalisesti kuormittavaksi 7 prosenttia 31–40-vuotiaista ja 11 prosenttia 41–50-vuotiaista, sillä he vastasivat olevansa täysin eri mieltä.

21–30-vuotiaista yli puolet kokee työnsä myös emotionaalisesti kuormittavaksi, sillä väittämän ”Koen työni emotionaalisesti kuormittavaksi” kanssa jokseenkin samaa mieltä oli 33 prosenttia ja täysin samaa mieltä 22 prosenttia. Loput ikäryhmästä (44 %) vastasi olevansa jokseenkin eri mieltä. 31–40-vuotiaista täysin samaa mieltä oli 7 prosenttia ja jokseenkin samaa mieltä 36 prosenttia. Tästä ikäryhmästä vajaa puolet (43 %) kertoi olevansa jokseenkin eri mieltä ja 14 prosenttia täysin eri mieltä. 41–50-vuotiaiden joukosta kaksi kolmasosaa ei koe työtään emotionaalisesti kuormittavaksi, sillä heistä 33 prosenttia oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä ja 33 prosenttia täysin eri mieltä. Jokseenkin samaa mieltä oli 22 prosenttia ja täysin samaa mieltä 11 prosenttia ikäryhmästä.

Väittämään ”Koen oloni väsyneeksi työpäivän jälkeen” 50 prosenttia vastasi olevansa jokseenkin samaa mieltä. Väittämän kanssa eri mieltä oli 32 prosenttia vastanneista (taulukko 2). Eniten väsymystä työpäivän jälkeen kokee 21–30-vuotiaat, sillä heitä jopa 78 prosenttia oli väittämän kanssa samaa mieltä. Samaa mieltä oli myös 64 prosenttia 31–40-vuotiaista ja 67 prosenttia 41–50-vuotiaista. Väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä oli 22 prosenttia 21–30-vuotiaista, 29 prosenttia 31–40-vuotiaista ja kolmasosa (33 %) 41–50-vuotiaista. Täysin eri mieltä kertoi olevansa 7 prosenttia 31–40-vuotiaista.

Monet kokevat myös tarvetta vetäytyä työpäivän jälkeen sosiaalisista tilanteista, sillä kaikista vastaajista 62 prosenttia oli väittämän ”Koen työpäivän jälkeen tarvetta vetäytyä sosiaalisesta vuorovaikutuksesta/sosiaalisista tilanteista” kanssa samaa mieltä (taulukko 2). 21–30-vuotiaista valtaosa kokee tarvetta vetäytyä omiin oloihinsa työpäivän jälkeen sillä heistä kolmasosa (33 %) oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja 44 prosenttia jokseenkin samaa mieltä. 31–40-vuotiaiden vastaajien joukosta puolet (50 %) kertoi olevansa väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä. Ikäryhmästä 29 prosenttia oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä ja 21 prosenttia täysin eri mieltä. 41–50-vuotiaiden vastaukset jakautuivat melko tasaisesti eri vaihtoehtojen kesken, sillä yksi kolmasosa (33 %) kertoi olevansa täysin samaa mieltä ja toinen kolmasosa jokseenkin samaa mieltä.

Neljännessä kysymyksessä vastaajia pyydettiin asettamaan kahdeksan työn kuormittavuuteen vaikuttavaa tekijää järjestykseen suurimmasta pienimpään, sillä perusteella, miten kuormittavaksi he tekijän tällä hetkellä kokevat. Arvioitavia tekijöitä olivat muistikuorma, päätöksenteko, tietotulva, multitasking (monen asian yhtäaikainen hoitaminen), työvälineet, kiire, melu ja häly sekä keskeytykset. Kaikkein kuormittavimmaksi tekijäksi koetaan työtä häiritsevät keskeytykset. Seuraavana tulevat melu ja häly sekä kiire. Hyvin tasoissa, keskellä kuormittavien tekijöiden vaikutuksen arvioinnissa, ovat multitasking ja tietotulva, jolloin informaatiota tulee joko liikaa tai liian monesta kanavasta. Vähiten kuormittavina tekijöinä vastaajat pitävät muistikuormaa, työvälineitä ja työhön liittyvää päätöksentekoa (Kuvio 2). Vastauksista voidaan päätellä, että työvälineet ovat asianmukaiset ja hyvässä kunnossa, mutta keskeytysten ja häiriöiden hallinta vaatii toimenpiteitä.



Kuvio 2. Vastaajien kokemus työtä kuormittavista tekijöistä eniten kuormittavasta vähiten kuormittavaan

Ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä vastaajilta tiedusteltiin, miten he toivoisivat, että työnantaja hallitsisi työtä häiritseviä tekijöitä. Kysymykseen tuli 33 vastausta, joista 21 liittyi jollain tavalla keskeytysten hallintaan ja työympäristön rauhoittamiseen. Tämä tukee

edellisen kysymyksen tulosta ja vahvistaa, että suurimpia häiriötekijöitä ovat keskeytykset ja melu toimistolla. Erityisesti vastauksissa toivottiin mahdollisuutta työskennellä hiljaisessa ja rauhallisessa tilassa. Työtilojen toivottiin olevan rauhallisia, miellyttäviä ja tarkoitustaan vastaavia, sillä toiveissa oli enemmän niin yksityisiä työskentelytiloja kuin ryhmätyöhuoneita. Vastaajat kaipasivat ympärilleen vähemmän hälinää ja melua esimerkiksi vastamelukuulokkeiden tai osittaisten seinien avulla. Kommentteja tuli myös tiedon saannin helpottamiseen ja tietotulvan hillitsemiseen liittyen, vaikka edellisessä kohdassa (kuvio 2) tietotulvaa ei pidetty erityisen kuormittavana tekijänä. Myös etätöiden mahdollisuus tiedostettiin, mutta siihen kaivattiin enemmän kannustusta.

Toisessa avoimessa kysymyksessä selvitettiin, mihin asioihin vastaajat kaipaavat yhteisiä toimintatapoja ja käytäntöjä, jotta aivojen tarpeeton kuormitus vähenisi. Vastauksissa toistui useasti toive toimiston yhteisistä pelisäännöistä, erityisesti keskeytysten ja melun hillitsemiseksi. Yhteisesti tulisi sopia esimerkiksi joku merkki siitä, että henkilö haluaa keskittyä ja toivoo työrauhaa. Kannatusta sai myös ”toimiston hiljainen tunti”, jolloin turha keskustelu jäisi pois tietynä aikana päivästä.

## **6.2 Palautuminen**

Kyselyn toinen osio käsitteli palautumista. Tavoitteena oli selvittää, miten toimihenkilöt kokevat palautuvansa työn aiheuttamasta kuormituksesta sekä työpäivän aikana, että vapaa-ajalla.

Ensimmäisenä selvitettiin, miten toimihenkilöt tauottavat työpäivänsä. Yli puolet (59 %) vastaajista kertoi pitävänsä päivän aikana ainoastaan lounastauon tai kahvitauon. Ainoastaan 23,5 prosenttia vastanneista kertoi pitävänsä työpäivän aikana lounastauon, kahvitauon sekä muita lyhyitä parin minuutin taukoja. Kuusi prosenttia kyselyyn osallistuneista vastasi, ettei pidä työpäivän aikana ollenkaan taukoja. Kysyttäessä tauoista työpäivän aikana, vastaukset jakautuivat ikäryhmien kesken erittäin tasaisesti. Kaikki vastaajat (100 %) myös kokevat saavansa itse vaikuttaa siihen, mitä he tekevät taukojen aikana. Kuitenkin ainoastaan 26 prosenttia kertoo poistuvansa työpaikalta joko yhden tai useamman tauon aikana. 41–50-vuotiaista lähes puolet (45 %) viettää taukonsa työpaikan ulkopuolella, kun taas 31–40-vuotiaista samoin toimii 28,6 prosenttia. 21–30-vuotiaista ainoastaan 11 prosenttia viettää taukonsa jossain muualla, kuin työpaikalla. Heiltä, jotka vastasivat käyvänsä taukojen aikana työpaikan ulkopuolella, kysyttiin, mitä he tällöin tekevät. Avoimista vastauksista tuli ilmi, että useimmiten työpaikan ulkopuolelle lähdetään lounaalle. Eräs vastaaja kertoi, että pitää ruokatunnin työpaikan ulkopuolella, ja sillä on iso vaikutus

tauon laatuun. Vastaajat kertoivat myös tauon aikana jutustelewansa työkavereiden kanssa tai selaavansa sosiaalista mediaa.

Vastaajilla oli myös mahdollisuus sanallisesti avata vastauksiaan taukoihin liittyen tai muuten kommentoida aihetta. Tähän vapaaehtoiseen kysymykseen saatiin 12 vastausta. Vastauksista käy ilmi, että toimialan sanattomana sopimuksena pidetään sitä, että työpäivän aikana pidetään ainoastaan lounastauko. Eräs vastaaja kommentoi aihetta näin: *”Horecassa ei pääsääntöisesti kukaan pidä muuta kuin lounastauon. Kahvitauot ja taukojumppa on unohdettu, mutta ei tietenkään kielletty. Ilmeisesti koetaan, että kiire on niin suuri, ettei taukoja halua pitää ja on jopa noloa aloittaa jumppailut kesken työpäivän.”* Toinen vastaaja kertoo pitävänsä ainoastaan ruokatauon, koska kokee painetta tehdä töitä muun ajan. Kolmannen vastaajan kokemuksen mukaan tauko ei useinkaan ole rauhoittavaa aikaa, ja olisi kiva, jos tauot voisi pyhittää jollekin muulle, kuin työasioiden puhumiselle.

Kaikista vastaajista 59 prosenttia kertoi olevansa jokseenkin samaa mieltä väittämän ”Koen palautuvani hyvin työn aiheuttamasta kuormituksesta ennen seuraavaa työpäivää” kanssa. Täysin samaa mieltä oli 18 prosenttia vastaajista. Eri mieltä väittämän kanssa oli vajaa neljäsosa vastaajista (23 %). Taulukosta 3 voidaan nähdä, että 21–30-vuotiaat kokevat palautuvansa heikoiten, sillä heistä lähes puolet (44 %) vastasi olevansa väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä. Täysin eri mieltä väittämän kanssa oli vain 11 prosenttia 41–50-vuotiaista.

Taulukko 3. Vastaajien kokemus palautumisesta ennen seuraavaa työpäivää.

Koen palautuvani hyvin työn aiheuttamasta kuormituksesta ennen seuraavaa työpäivää	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	n
21-30 vuotiaat	0 %	44 %	44 %	11 %	9
31-40 vuotiaat	0 %	21 %	64 %	14 %	14
41-50 vuotiaat	11 %	0 %	67 %	22 %	9
51-60 vuotiaat	0 %	0 %	50 %	50 %	2
Kaikki	3 %	21 %	59 %	18 %	34

Kyselyssä selvitettiin myös, miten vastaajat kokevat tämänhetkisten elämäntapojensa tukevan palautumista, ja väittämän ”Koen tämänhetkiset elämäntapani palautumistani tukeviksi” vastaukset jakautuivat melko tasan kolmen vaihtoehdon kesken. 32 prosenttia osallistujista vastasi olevansa täysin samaa mieltä ja saman verran (32 %) vastanneista kertoi olevansa jokseenkin samaa mieltä. Jokseenkin eri mieltä oli 35 prosenttia. Ikäryhmien kesken vastauksissa oli kuitenkin eroavaisuuksia (taulukko 4). 21–30-vuotiaat kokevat

elämäntapojensa tukevan palautumista heikosti, sillä heistä 56 prosenttia vastasi olevansa väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä.

Taulukko 4. Vastaajien kokemus tämänhetkisten elämäntapojensa vaikutuksesta palautumiseen.

Koen tämänhetkiset elämäntapani palautumistani tukeviksi	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	n
21-30 vuotiaat	0 %	56 %	11 %	33 %	9
31-40 vuotiaat	0 %	29 %	36 %	36 %	14
41-50 vuotiaat	0 %	33 %	44 %	22 %	9
51-60 vuotiaat	0 %	0 %	50 %	50 %	2
Kaikki	0 %	35 %	32 %	32 %	34

Vastaajia pyydettiin arvioimaan viittä palautumiseen vaikuttavaa tekijää tämänhetkisen tilanteensa mukaan. Heiltä kysyttiin viiden väittämän avulla arviota unesta, ruokavaliosta, liikunnasta, sosiaalisesta elämästä ja rentoutumisesta. Ensimmäinen väittäminen oli ”Nukun hyvin” ja tämän kanssa samaa mieltä oli reilusti yli puolet vastaajista (68 %). 26 prosenttia kertoi olevansa jokseenkin eri mieltä ja 6 prosenttia täysin eri mieltä. Tuloksista voidaan päätellä, että vastaajat kokevat nukkuvansa tarpeeksi hyvin kuormituksesta ja taukojen puutteesta huolimatta. Huonoiten kokee nukkuvansa 41–50-vuotiaat, sillä heistä oli väittämän kanssa eri mieltä. Täysin eri mieltä vastasi olevansa 21–30-vuotiaista 11 prosenttia ja 31–40-vuotiaista 7 prosenttia.

Toisessa väittämässä ”Syön terveellisesti” selvitettiin, miten terveelliseksi vastaajat kokevat tämänhetkisen ruokavalionsa. Suurin osa kokeekin syövänsä terveellisesti, sillä puolet osallistujista (50 %) vastasi olevansa väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä ja 26 prosenttia täysin samaa mieltä. Jokseenkin eri mieltä oli vain 21 prosenttia ja täysin eri mieltä 6 prosenttia. Ikäryhmien välillä ei ollut havaittavissa suuria eroja. Kaikkein epäterveellisimmäksi ruokavalionsa kokevat 41–50-vuotiaat, sillä heistä kolmasosa (33 %) kertoi olevansa väittämän kanssa eri mieltä. 21–30-vuotiaista eri mieltä oli 22 prosenttia ja 31–40-vuotiaista 21 prosenttia.

Hieman yli puolet (53 %) vastaajista oli eri mieltä kysymyspatteriston kolmannen väittämän, ”Harrastan riittävästi liikuntaa”, kanssa. Täysin samaa mieltä oli vain 18 prosenttia vastaajista. 21–30-vuotiaista 22 prosenttia kokee liikkuvansa riittävästi, sillä he vastasivat olevansa väittämän kanssa täysin samaa mieltä. 31–40-vuotiaista täysin samaa mieltä oli

myös 22 prosenttia ja 41–50-vuotiaista 11 prosenttia. Jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämän kanssa on 21–30-vuotiaista 44 prosenttia, 31–40-vuotiaista puolet (50 %) ja 41–50-vuotiaista 67 prosenttia.

Kyselyyn osallistuneista ainoastaan 24 prosenttia kokee sosiaalisen elämänsä hyväksi, sillä he vastasivat olevansa täysin samaa mieltä väittämän ”Vietän riittävästi aikaa läheiseni ja ystävieni kanssa” kanssa. 32 prosenttia vastaajista on väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä ja hieman alle puolet (44 %) jokseenkin eri mieltä.

Patteriston viimeisenä väittämänä oli ”Tunnen itseni rentoutuneeksi vapaa-ajalla”. Samaa mieltä väittämän kanssa yli puolet vastaajista (65 %), kun taas täysin eri mieltä oli 6 prosenttia vastaajista. Vastaukset jakautuvat ikäryhmien kesken jälleen hyvin tasaisesti sillä, 21–30-vuotiaista 67 prosenttia, 31–40-vuotiaista 64 prosenttia ja 41–50-vuotiaista 56 prosenttia oli väittämän kanssa samaa mieltä.

Vastaajia pyydettiin myös kertomaan, millä osa-alueilla he kaipaisivat tukea tai apua työnantajalta. Tässä kysymyksessä sai tarvittaessa valita useamman vastausvaihtoehdon. Eniten tukea kaivattiin rentoutumiseen ja rauhoittumiseen (35 %) sekä liikuntaan (32 %). Tukea kaipaavista 15 prosenttia valitsi unen laadun parantamisen. Molemmat, ravinto ja elämäntapamuutos, saivat kuusi prosenttia vastauksista. Saman verran (6 %) vastauksia sai myös avoin kohta, jossa vastaajat kertoivat kaipaavansa taukojumppia ja rauhallisempaa työympäristöä. Yli puolet (53 %) vastaajista kuitenkin kokee, että ei tarvitse palautumiseen tukea työnantajalta. Avoimessa kysymyksessä vastaajat saivat kertoa, miten työnantaja voisi tukea, auttaa tai kannustaa edellä mainituilla osa-alueilla. Kannatusta saivat muun muassa yhteiset ryhmäliikuntatunnit työpäivän jälkeen sekä viikossa yhden työtunnin käyttäminen liikuntaan. Monet myös kokivat tietävänsä aiheesta paljon, mutta kaipaivat liikuntaan ja ruokavalion parantamiseen yleistä kannustusta ja ”herättelyä”, sillä pelkästään itselle tehdyt lupaukset eivät tunnu auttavan.

Viimeinen väittämät patteristo käsitteli työn ja vapaa-ajan suhdetta ja tähän patteristoon kuului viisi väittämää. Valtaosa vastaajista kokee pystyvänsä irrottautumaan työasioista vapaa-ajalla, sillä väittämän ”Pystyn irrottautumaan työasioista vapaa-ajalla” kanssa jokseenkin eri mieltä oli ainoastaan 21 prosenttia ja täysin eri mieltä oli kolme prosenttia. 21–30-vuotiaista yli puolet (56 %) kertoi olevansa väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä ja 22 prosenttia täysin samaa mieltä. 31–40-vuotiaiden joukossa vastaavat luvut olivat 43 prosenttia ja 36 prosenttia. Heistä 14 prosenttia oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä ja 7 prosenttia täysin eri mieltä. 41–50-vuotiaista täysin samaa mieltä oli 22 prosenttia,

jokseenkin samaa mieltä lähes puolet (44 %) ja kolmasosa (33 %) oli jokseenkin eri mieltä.

Toiseen väittämään, ”Koen pystyväni tasapainottamaan työ- ja vapaa-ajan itselleni sopivaksi”, täysin samaa mieltä vastasi olevansa 35 prosenttia kaikista vastaajista. 38 prosenttia oli jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa, kun taas jokseenkin eri mieltä oli 23 prosenttia. Täysin eri mieltä kertoi olevansa kolme prosenttia kyselyyn vastanneista. Ikäryhmittäin katsottuna vastauksissa on nähtävissä jonkin verran eroavaisuuksia (taulukko 5). Väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli 21–30-vuotiaista 22 prosenttia, kun taas 31–40-vuotiaista 42 prosenttia ja 41–50-vuotiaista 33 prosenttia vastasi samoin.

Taulukko 5. Kokemus työ- ja vapaa-ajan tasapainottamisesta ikäryhmittäin.

Koen pystyväni tasapainottamaan työ- ja vapaa-ajan itselleni sopivaksi	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	n
21-30 vuotiaat	0 %	22 %	56 %	22 %	9
31-40 vuotiaat	0 %	29 %	29 %	43 %	14
41-50 vuotiaat	11 %	22 %	33 %	33 %	9
51-60 vuotiaat	0 %	0 %	50 %	50 %	2
Kaikki	3 %	24 %	38 %	35 %	34

Väittämän ”En lue työsähköposteja vapaa-ajalla” vastaukset jakautuivat hyvin tasaisesti kaikkien vaihtoehtojen kesken. Täysin samaa mieltä oli 26 prosenttia ja jokseenkin samaa mieltä 24 prosenttia vastanneista. Melko moni kuitenkin seuraa työsähköpostia myös vapaa-ajalla, sillä vastaajista 29 prosenttia oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä ja 21 prosenttia täysi eri mieltä. Ikäryhmien välillä tässä on huomattavissa kuitenkin suuriakin eroja, ja eniten työsähköpostia vapaa-ajalla seuraavat 41–50-vuotiaat ja vähiten 21–30-vuotiaat (taulukko 6).

Taulukko 6. Työsähköpostin seuraaminen vapaa-ajalla.

En lue työsähköposteja vapaa-ajalla	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	n
21-30 vuotiaat	11 %	33 %	11 %	44 %	9
31-40 vuotiaat	29 %	21 %	36 %	14 %	14
41-50 vuotiaat	22 %	44 %	11 %	22 %	9
51-60 vuotiaat	0 %	0 %	50 %	50 %	2
Kaikki	21 %	29 %	24 %	26 %	34

Kun lähes puolet vastaajista kertoi seuraavansa työsähköposteja vapaa-ajalla, on työpuheluiden kanssa tilanne päinvastainen. 68 prosenttia vastaajista kertoi olevansa jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän ”En ole tavoitettavissa työpuhelimesta vapaa-ajalla” kanssa. Ikäryhmien kesken väittämä kuitenkin jakoi mielipiteitä. 21–30-vuotiaista 11 prosenttia vastasi olevansa jokseenkin eri mieltä. Kolmasosa (33 %) vastaajista kertoi olevansa jokseenkin samaa mieltä ja reilu puolet (56 %) täysin samaa mieltä. 31–40-vuotiaat ovat varmimmin tavoitettavissa työpuhelimesta myös vapaa-ajalla, sillä heistä 36 prosenttia oli väittämän kanssa täysin eri mieltä ja 14 prosenttia jokseenkin eri mieltä. Täysin samaa mieltä heistä oli 36 prosenttia ja jokseenkin samaa mieltä 14 prosenttia. 41–50-vuotiaiden ikäryhmässä käytetään myös jonkin verran työpuhelinta vapaa-ajalla, sillä kolmasosa (33 %) heistä oli väittämän kanssa eri mieltä. Lähes puolet (44 %) kertoi kuitenkin olevansa täysin samaa mieltä ja 22 prosenttia jokseenkin samaa mieltä.

Patteriston viimeisessä väittämässä pohdittiin, millainen näkökulma vastaajilla on, mikäli he miettivät työasioita vapaa-ajalla. Reilusti yli puolet (65 %) vastasi olevansa samaa mieltä väittämän ”Pohtiessani työasioita vapaa-ajalla, näkökulmani on useimmiten positiivinen” kanssa. Joukosta löytyy negatiivisiakin näkökulmia, sillä 12 prosenttia kertoi olevansa täysin eri mieltä ja 24 prosenttia jokseenkin eri mieltä. Tässä on myös havaittavissa eroavaisuuksia ikäryhmien välillä. 21–30-vuotiaiden joukossa näkökulmat jakautuivat lähes puoliksi positiivisen ja negatiivisen välillä. Hieman alle puolet oli väittämän kanssa eri mieltä, sillä 22 prosenttia vastasi olevansa täysin eri mieltä ja saman verran (22 %) oli jokseenkin eri mieltä. Jokseenkin samaa mieltä tästä ikäryhmästä oli 45 prosenttia ja täysin samaa mieltä 11 prosenttia. 31–40-vuotiaista suurin osa (64 %) oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä. Täysin eri mieltä kertoi olevansa 14 prosenttia ja jokseenkin eri mieltä 21 prosenttia. Täysin samaa mieltä ei ollut kukaan 31–40-vuotiaista ja 41–50-vuotiaista. 41–50-vuotiaista kaksi kolmasosaa (67 %) oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä ja loput (33 %) jokseenkin eri mieltä.

Koko kyselyn viimeisessä kysymyksessä selvitettiin avoimen kysymyksen avulla, millaisia palautumisen keinoja vastaajilla on käytössään. Ylivoimaisesti eniten käytössä oleva palautumisen keino on liikunta. Myös luonnossa liikkuminen ja luonnosta nauttiminen mainittiin monesti. Hyvänä palautumisen keinona pidettiin myös sitä, että työajasta pidetään kiinni ja työasiat pyritään unohtamaan vapaa-ajalla: *”Teen työt työajan puitteissa enkä vie niitä kotiin. Olen työajan ulkopuolella tavoitettavissa vain akuuteissa tilanteissa.”* Eräs vastaaja antoi hyvän vinkin myös etätöihin ja kotona työskentelyyn liittyen: *”Pyrin rauhoittamaan ja kun teen kotona töitä, teen töitä vain tietyssä paikassa - en esimerkiksi tee töitä sohvalla vaan se on rauhoittumiseen osoitettu paikka.”*

## 7 Pohdinta

Tässä kappaleessa käydään läpi tutkimusten tuloksista teorian kautta tehtäviä johtopäätöksiä. Johtopäätösten avulla kappaleessa tuodaan esiin myös kehityskohteita sekä kehitysehdotuksia. Kyselyn toteuttamisen jälkeen maailmaa kohtasi koronapandemia, joka on pakottanut toimialan tekemään muutoksia työtapoihinsa. Suurimpana muutoksena on siirtyminen toistaiseksi jatkuvaan etätyöskentelyyn, jonka myötä monet vakiintuneet käytännöt ovat muuttaneet muotoaan.

### 7.1 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

#### **Kuormittavuus**

Tietointensiivinen työ voi olla kuormittavaa monella tavalla, ja tutkimuksen mukaan se myös koetaan hyvin kuormittavaksi. Jokainen kuitenkin kokee kuormittavat tekijät eri tavalla. Esimerkiksi ylimääräiset äänet voivat toiselle olla ylitsepääsemätön este, kun taas toinen pystyy keskittymään parhaiten, kun taustalla on sopivasti hälinää.

Kaikkein kuormittavammaksi työnsä kokee kyselyn nuorin ikäryhmä 21–30-vuotiaat. Työ tuntuu kuormittavalta ja paineita syntyy pääsääntöisesti siitä, että työntekijällä on liikaa tekemistä käytettävissä olevaan aikaan nähden tai sitten tehtävä on niin vaikea, ettei sen tekeminen onnistu, vaikka aikaa riittäisikin. Nuoret saattavat olla vielä epävarmoja osaamisensa suhteen ja heiltä puuttuu kokemuksen tuoma varmuus, minkä vuoksi he saattavat kokea samat tehtävät muita ikäryhmiä kuormittavammaksi. Työyhteisössä olisikin tärkeää kiinnittää huomiota hiljaisen tiedon jakamiseen, jolloin myös nuoremmat saisivat käyttöönsä kokemuksen mukanaan tuomia vinkkejä. Myös tukeminen ja kannustaminen lisää varmuutta, jonka myötä työ ei enää tunnukaan yhtä kuormittavalta.

Puolet vastaajista kokee työn olevan jonkin verran sosiaalisesti kuormittavaa. Sosiaalisia kuormitustekijöitä voivat olla muun muassa työyhteisöongelmat, yksintyöskentely, eristyneisyys, haasteelliset asiakastilanteet, epäasiallinen kohtelu tai tyytymättömyys esimiestyöhön. Mielestäni 50 prosenttia on tällaisessa tilanteessa melko korkea lukema, ja työnantajan olisikin hyvä tarkemmin perehtyä mahdollisiin syihin, jotka tähän tilanteeseen ovat johtaneet. Tilannetta voisi lähteä selvittämään uudella kyselytutkimuksella tai haastatteleamalla toimihenkilöitä yksitellen. Nämä toki vaativat työnantajalta paljon resursseja, joita ei ole realistista odottaa koronapandemian aikana, tai välittömästi sen jälkeenkään. Suurinta sosiaalista kuormitusta kokevat 31–40-vuotiaat, joten tilanteen mahdollista kartoittamista voisi aloittaa tästä ikäryhmästä.

Henkilöstöpalvelualan työ on hyvin ihmisläheistä ja toimihenkilöt ovatkin jatkuvassa kontaktissa sekä työntekijöiden, että asiakasyritysten edustajien kanssa. Monet tilanteet ovat haastavia, ja toimihenkilöt joutuvatkin monesti hyvin lähelle työntekijöiden henkilökohtaista elämää. Kun vuorovaikutuksessa otetaan vastaan tai käsitellään esimerkiksi tunteita, tulee työstä emotionaalaisesti kuormittavaa. Tutkimuksen mukaan toimihenkilöt kokevat jonkin verran emotionaalista kuormitusta, mutta työn laadun perusteella olisin odottanut prosentin olevan suurempi. Vastausten perusteella eniten emotionaalista kuormitusta kokevat 21–30-vuotiaat, kun taas 41–50-vuotiaat eivät juurikaan koe emotionaalista kuormitusta. Kokemus on varmasti opettanut ihmisten kohtaamista vaikeissa tilanteissa. Kokemus auttaa myös pitämään omat tunteet erillään tapauksista, joka saattaa selittää vastauseroja ikäryhmien välillä.

Tyypillisiä tilanteita tietointensiiviselle työlle ovat kiire, keskeytykset ja usean tehtävän tekeminen yhtä aikaa (Työsuojelurahasto 2016). Tämä tulee ilmi myös tutkimustuloksista, sillä vastaajat laittoivat nämä tekijät neljän kärkeen, kysyttäessä arviota työn kuormittavuuteen vaikuttavista tekijöistä. Kaikkein kuormittavimmaksi tekijäksi arvioitiin keskeytykset ja melu. Varsinkin asiantuntijatehtävissä työpaikkana on usein avokonttori, jonka suurimpana häiriötekijänä on taustamelu.

Avoimissa vastauksissa tuli paljon ehdotuksia, miten työnantaja voisi hallita kuormittavia tekijöitä. Ehdotukset käsittelivät suureksi osaksi muutoksia työskentelytiloihin ja -oloihin. Yksi vastaajista kommentoi aihetta näin: "Mahdollisuus työskennellä hiljaisessa tilassa, jota muut kunnioittaisivat. Avokonttorin jatkuva häly tuo keskeytyksiä ja vaikeuttaa keskittymistä." Muut vastaajat olivat hyvin samoilla linjoilla, ja ehdottivat muun muassa äänieristettyjä tiloja, osittaisia seiniä työpisteiden välille ja vastamelukuulokkeita. Vastauksissa toivottiin myös yhteisesti sovittavaksi jokin merkki, jolla viestiä muille, että henkilö haluaa keskittyä, eikä häntä saa häiritä.

Tilanne toimitilojen suhteen onkin muuttunut kyselyn toteuttamisen jälkeen. Maaliskuun lopulla yhtiö muutti uusiin toimitiloihin, joissa on pyritty huomioimaan esiin nousseita asioita. Vallitsevan koronatilanteen vuoksi, toimihenkilöt ovat edelleen etätöissä, joten uusia tiloja ei vielä ole päästy testaamaan käytännössä. Kannustaisin työnantajaa panostamaan vielä vastamelukuulokkeisiin. Vastamelukuulokkeiden käyttö voisi myös toimia merkinä siitä, että henkilö haluaa työrauhan. Mikäli tällaisesta käytännöstä sovitaan, tulee jokaisen sitoutua noudattamaan sitä, ja varsinkin aluksi työnantajan olisi hyvä muistuttaa asiasta säännöllisesti. Uusiin toimitiloihin siirryttäessä on hyvä ajankohta ottaa käyttöön myös uusia käytäntöjä työskentelyyn.

Toimialalla on mahdollisuus etätöihin ja monet käyttävätkin sitä jo viikoittain. Avoimissa vastauksissa kuitenkin kaivattiin, että työnantaja kannustaisi enemmän etätöihin. Etätö on loistava mahdollisuus tehdä keskittymistä vaativat tehtävät rauhassa, joten sen yleistymisellä saataisiin karsittua myös turhia keskeytyksiä. Koronatilanne pakotti kaikki työskentelemään kotoa useamman kuukauden ajan, joten uskon, että tämän jälkeen kynnys etätöiden tekemiselle on madaltunut huomattavasti. Työnantaja voisi panostaa ja näyttää kannustuksensa tarjoamalla työvälineet, esimerkiksi näytöt ja telakat, myös kotitoimistolle. Yksi loistava ehdotus keskeytyksiin liittyen, oli toimiston hiljainen tunti. Hiljainen tunti voisi olla esimerkiksi klo 9-10 ja/tai klo 14-15, ja tällöin turha keskustelu olisi kiellettyä. Työasioihin liittyviä asioita voi kollegalta kysyä, mutta mahdollisuuksien mukaan nekin tulisi esittää vasta hiljaisen tunnin jälkeen.

Tietotulvan hallintaan kaivattiin myös toimenpiteitä. Vastaajat kokivat, että viestintäkanavia on liikaa, ja pahimmassa tapauksessa sama tieto tulee monen kanavan kautta. Olikin tärkeää selkeyttää, mikä kanava toimii missäkin tilanteessa parhaana viestintäkanavana. Sisäisenä viestintäkanava voisi toimia pelkästään Teams, joka mahdollistaa monipuolisen kommunikoinnin ryhmien välillä, sekä henkilökohtaisen pikaviestimisen (chat). Tämän myötä Skype-voisi jäädä kokonaan pois käytöstä. Sähköposti tulisi pyrkiä pitämään lähinnä yhteydenpitoon asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa. Koronatilanteen myötä yleistynyt etätöskentely on pakottanut panostamaan myös viestintään ja viestintävälineisiin. Tähän aiheeseen liittyen on siis jo tehty muutoksia, joiden uskon pysyvän ja kehittyvän vielä tilanteen normalisoituessa.

Kolmanneksi eniten ääniä sai kiire. Kiirettä kuvataan usein myös stressinä, ja kuten aiemmin mainittiin, niin stressi-sana on osittain kärsinyt inflaation arkikielessä, koska sitä käytetään herkästi kuvaamaan kaikkea, mikä on oman mukavuusalueen ulkopuolella. Kiire on aina seurausta jostakin, joten sen poistamiseksi on ensin selvitettävä, mistä kiire johtuu. Kiireen tunne voi olla järkipohjaista tai tunnepohjaista ja esimerkiksi järkipohjainen kiire perustuu faktoihin, jolloin ihminen näkee, että töitä ei ehdi tehdä sille varatussa ajassa. Tunnepohjaisen kiireen taustalla taas saattaa olla esimerkiksi epäselvät tavoitteet, priorisointihaasteet tai jatkuvat keskeytykset.

Työnantaja pystyy puuttumaan järkipohjaiseen kiireen tunteeseen organisoimalla työtä paremmin ja jakamalla sen tasaisesti työntekijöiden kesken. Avoimissa vastauksissa tuli myös hyviä ehdotuksia siihen, että palaverien keston voisi lyhentää oletuksena olevasta tunnista esimerkiksi 45 minuuttiin. Tällöin "ylimääräisen" vartin voisi käyttää esimerkiksi taukoon, jolloin aika ei olisi pois muusta työajasta. Tunnepohjaiseen kiireen tunteeseen

puuttuminen vaatii työnantajalta enemmän panostusta, sillä jokaisen työntekijän kokemukseen voi olla syynä eri tekijät, ja ne tulisi selvittää henkilökohtaisesti. Tässä tutkimuksessa keskeytykset tulivat kuitenkin esille niin vahvasti, että niihin puuttuminen helpottaisi varmasti monen tunneperäistä kiireen tunnetta. Aiemmin mainittu ehdotus palaverien lyhentämiseksi mahdollistaisi taukojen säännöllisyyden, joka voisi myös helpottaa kiireen tunnetta.

Eräs vastaaja pohti, että kuormitustekijöiden hallinta olisi kiinni enemmän oman työn johtamistaidoista, kuin työnantajan panostuksesta. Itse näen myös tässä työnantajalla mahdollisuuden kehittää henkilöstöään ja vähentää heidän kuormitustaan. Työnantaja voisi esimerkiksi järjestää koulutuksen oman työn johtamistaitoihin ja itsensä johtamiseen liittyen.

### **Palautuminen**

Kuten aiemmin todettiin, vastaajat kokevat työnsä kuormittavaksi, ja se onkin aivan normaalia. Työssä kuormitutaan sen vaatimien ponnistelujen vuoksi. Seuraava työpäivä tulisi kuitenkin kohdata palautuneessa tilassa, ja tämä onnistuu vastaajien mukaan melko hyvin. Tätä tukee myös se, että 64 prosenttia vastaajista kokee tämänhetkisten elämäntapojensa tukevan palautumistaan.

Kuormituksen kasaantuminen ja huono palautuminen näkyy usein ensimmäisenä elintavoissa. Kuormittunut henkilö nukkuu huonosti ja on väsynyt. Lisäksi hän saattaa lievittää stressaantunutta oloaan esimerkiksi syömällä epäterveellisesti tai juomalla alkoholia. Jotta ihminen jaksaisi ylläpitää terveellisiä elintapoja, on tehokas palautuminen avainasemassa.

Kun verrataan taulukkoja 3 ja 4, voidaan huomata, että kokemuksella palautumisesta ennen seuraavaa työpäivää ja kokemuksella elintapojen vaikutuksesta palautumiseen, on olemassa yhteys. 21–30-vuotiaat kokevat palautuvansa heikoiten ennen seuraavaa työpäivää, ja he myös kokevat elintapansa vähiten palautumista tukeviksi. Muiden ikäryhmien kohdalla yhteys ei ole yhtä selkeä, mutta tuloksista voidaan kuitenkin todeta, että henkilö koki olonsa sitä palautuneemmaksi, mitä paremmin palautumista tukevaksi hän koki sen hetkiset elintapansa.

Laadukas ja riittävä uni on yksi palautumiseen eniten vaikuttava asia. Kun ihminen nukkuu huonosti, hän on päivän aikana väsynyt eikä pysty keskittymään. Tämä taas osaltaan lisää kuormitusta ja kasautumisen kierrettä on vaikea pysäyttää. Suurin osa vastaajista kuitenkin kokee nukkuvansa tarpeeksi hyvin kuormituksesta ja taukojen puutteesta huoli-

matta. Vastaajat myös kokevat ruokavalionsa terveelliseksi. Nämä tulokset yhdessä tukevat aiempaa väitettä siitä, että palautuminen ennen seuraavaa työpäivää koetaan riittäväksi.

Liikunta on yksi voimavaroja kasvattavista toiminnoista, ja vastausten perusteella tässä on vielä parannettavaa. Yli puolet kertoi olevansa sitä mieltä, että ei harrasta tarpeeksi liikuntaa. Eniten lisää liikuntaa elämäänsä kaipaavat 41–50-vuotiaat. He epäröivät eniten myös ruokavalionsa terveellisyyden kanssa. Työantaja voisikin tarjota koulutuslustoillaan eri ikäryhmille kohdistettuja valmennuksia ruokavalioon ja liikuntaan liittyen.

Myös avoimissa vastauksissa tukea kaivattiin eniten nimenomaan liikunnan lisäämiseen ja monipuolistamiseen. Eräs vastaaja kertoi tietävänsä, että liikuntaa pitäisi olla enemmän, ei usko työnantajan pystyvän auttamaan siinä. Tässä olen eri mieltä, sillä työnantajilla on nyt jo käytössä monia keinoja liikkumisen tukemiseen, ja lisää tapoja tulee markkinoille koko ajan. Monissa yrityksissä on käytössä järjestely, jossa työaikaa saa käyttää tunnin viikossa liikkumiseen. Tämä varmasti madaltaisi kynnystä lähteä esimerkiksi kuntosalille ennen töiden aloitusta. Kannustaisinkin työnantajaa harkitsemaan järjestelyä, sillä se vaikuttaisi varmasti nopeallakin aikataululla positiivisesti toimihenkilöiden vireystasoon ja tehokkuuteen. Tällä hetkellä yrityksessä on jo käytössä liikunta- ja kulttuurisetelit sekä toimihenkilöillä on pääsy Elixian Online-treeneihin. Näitä etuja voisi tuoda entistä enemmän esille ja muistuttaa niiden käytöstä.

Kommenteissa ehdotettiin paljon myös yhteisiä taukojumppia ja liikuntahetkeä työpäivän jälkeen. Tässä voisi hyödyntää jo käytössä olevia Elixian Online-harjoituksia, sillä valikoimasta löytyy myös toimistotyöhön tarkoitettuja taukojumppia ja muita rentoutusohjelmia. Tähän tarkoitukseen voisi varata jonkin toimiston kokoustiloista, jossa näytettäisiin harjoitus screeniltä. Tämä voisi olla joka päivä kerran, tai kaksikin kertaa, ja jokainen voisi osallistua oman aikataulunsa mukaan niinä päivinä, kuin itselle sopii. Kokoustiloja voisi hyödyntää samalla tavalla myös työpäivän jälkeen. Screenille voisi laittaa harjoituksen pyörimään ja treeniin voisi osallistua joko yksin tai porukalla, kuntosalien virtuaalisista ryhmäliikuntatunneista tutulla tavalla.

Tunne rentoutumisesta kulkee käsi kädessä aiempien vastausten kanssa. Kun henkilö kokee nukkuvansa hyvin, syövänsä terveellisesti ja liikkuvansa riittävästi kokee hän myös olonsa rentoutuneeksi. Jotta kuormitus ei pääse kasautumaan liian suureksi, palautumista tulisi tapahtua jo työpäivän aikana. Esimerkiksi lounastauolla tapahtuvan virkistymisen lisäksi työpäivän lopussa koettua keskittymiskykyä ja vähentää väsymystä. Kysyttäessä, miten toimihenkilöt tauottavat työpäivänsä, kävi ilmi muutamia jopa huolestuttavia asioita. Yli

puolet kyselyyn vastanneista kertoi pitävänsä työpäivän aikana vain yhden tauon, ja muutama henkilö kertoi, ettei pidä päivän aikana lainkaan taukoja. Vain 11 prosenttia kertoi viettävänsä taukonsa jossain muualla kuin työpaikalla ja tällöinkin kyseessä oli lähes poikkeuksetta lounas. Eräs avoimen vastauksen jättänyt korostikin, että sillä, että pitää ruokataunnin työpaikan ulkopuolella, on iso vaikutus tauon laatuun. Kommenteista tuli myös ilmi, että toiveena olisi, että tauot voisi pyhittää jollekin muulle kuin työasioiden puhumiselle. Taukojen aikana tulisikin päästä irrottautumaan töistä ja keskittyä hetken johonkin muuhun kuin työasioihin. Tämä on kuitenkin erittäin haastavaa, jos kaikki tauot vietetään työpaikalla.

Avoimista vastauksista voidaan havaita huolestuttava ilmiö, eli että toimialan sanattomana sopimuksena pidetään sitä, että työpäivän aikana pidetään ainoastaan lounastauko. Tällainen ilmapiiri ei tue palautumista ja aiheuttaa työympäristön ilmapiirin heikkenemistä. Pahimmassa tapauksessa toisten tekemisiä aletaan kytätä, ja tehdä suoria olettamuksia työmäärän ja taukojen määrien välillä, ja näin luoda kilpailuasetelmia. Eräs vastaaja kommentoi aihetta näin: *"Horecassa ei pääsääntöisesti kukaan pidä muuta kuin lounastauon. Kahvitauot ja taukojumppa on unohdettu, mutta ei tietenkään kielletty. Ilmeisesti koetaan, että kiire on niin suuri, ettei taukoja halua pitää ja on jopa noloa aloittaa jumppailut kesken työpäivän."*

Usein puhutaan kahvitauosta, vaikka kahvi juotaisiin työpisteellä samalla töitä tehden. *"Ainoastaan ruokatauko tulee pidettyä. Jostain syystä koen painetta muuten tehdä töitä, vaikka hyvin voisinkin ehkä käydä kysymässä työkaveria pienelle kahvipaussille. Yksin en sellaista tahdo pitää."* kertoikin yksi vastaajista. Myös muissa vastauksissa korostetaan sitä, että vain lounastauko on määritelty ja kahvi ja muut eväät nautitaan työpisteellä. Taukoja ei myöskään koeta rauhoittavaksi ympäristön hälinän vuoksi, joka varmasti osaltaan on vaikuttanut siihen, ettei taukoja pidetä.

Olisi tärkeää, että työnantaja lähtisi aktiivisesti muuttamaan työpaikan kulttuuria taukojen suhteen. Koska vastaajat kokivat, että ainoastaan lounastauolla on sallittua lähteä työpaikan ulkopuolella, työnantaja voisi kannustaa esimerkiksi kävelemään korttelin ympäri keran päivässä. Tämän voi tehdä yksin tai työkaverin kanssa, kunhan puheenaiheena ei ole työasiat. Kulttuurin muutos vaatii muistuttamista, kannustamista ja esimerkin näyttämistä. Taukotilojen viihtyisyys ja riittävyys henkilöstön kokoon nähden on myös tärkeää. Toimitilojen muuton myötä tähänkin on varmasti jo tullut muutoksia, joiden toimivuus nähdään vasta myöhemmin käytännössä.

Rentoutumisella ja psykologisella irrottautumisella on todettu olevan selkeimmät yhteydet palautumisen kokemukseen, ja nämä molemmat perustuvat etäisyydenottoon työstä. Vastausten perusteella toimihenkilöt onnistuvat tässä melko hyvin. Yksi vastaaja kommentoi-kin tekevänsä työt työajan puitteissa, eikä vie niitä kotiin, ja on työajan ulkopuolella tavoitettavissa vain akuuteissa tilanteissa.

Joustava työaika ja etätö korostavat yksilön kykyä asettaa rajoja omalle työlleen. Ja juuri näiden luomien mahdollisuuksien avulla vastaajat onnistuvat tasapainottamaan työ- ja vapaa-ajan itselleen sopivaksi. Ennen tulosten analysointia odotin, että 31–40-vuotiailla olisi haasteita työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisessa, koska tilastollisesti he elävät niin sanottuja ruuhkavuosia. Mutta vaikka monella onkin pieniä lapsia ja harrastuksia, he kokevat onnistuvansa tässä hieman muita ikäryhmiä paremmin. Työnantaja voisi kuitenkin tuoda painavammin esiin joustavan työajan mahdollisuuksia. Työpäivän voisi esimerkiksi katkaista ja käydä välillä urheilemassa, jonka jälkeen päivää voisi jatkaa mahdollisuuksien mukaan kotoa tai toimistolta.

Vapaa-ajalla tulisi päästä täysin irrottautumaan työasioista, jolloin niitä ei pohdita edes myönteisestä näkökulmasta. Monet vastaajista kuitenkin seuraavat työsähköpostiaan myös vapaa-ajalla. Ikäryhmien välillä tässä on huomattavissa isoja eroja, ja eniten työsähköpostia vapaa-ajalla seuraavat 41–50-vuotiaat ja vähiten 21–30-vuotiaat. Työpuhelimen seuranta vapaa-ajalla on melko vähäistä, joten on mahdollista, että monet ovat yhdistäneet työsähköpostin myös henkilökohtaiseen puhelimeensa. 41–50-vuotiaiden ikäryhmässä myös työpuhelimen seuraaminen vapaa-ajalla oli muita ikäryhmiä yleisempää. On hankala sanoa, mistä ero ikäryhmien välillä johtuu. Yleisesti ottaen nuoret käyttävät puhelinta muita ikäryhmiä aktiivisemmin, mutta ehkä he ovat tässä tapauksessa tehneet itselleen selkeämmät raamit työpuhelimen käytölle.

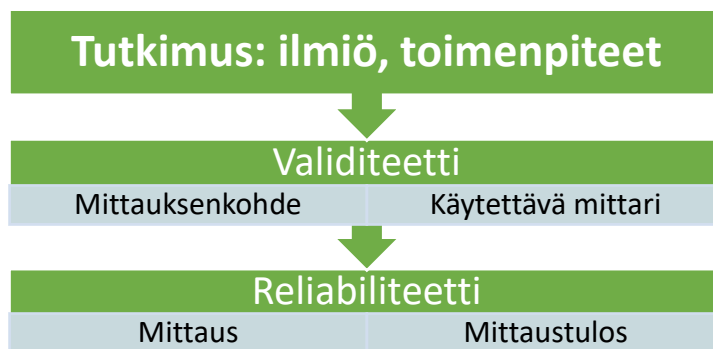
Eräs vastaaja mainitsee jättävänsä sekä työpuhelimen että työkoneen työpaikalle, jotta ei seuraisi työasioita vapaa-ajalla. Toinen vastaaja taas kertoo, että on tietoisesti sulkenut työpuhelut ja sähköpostit vapaa-ajalla, ja hän on huomannut valtavan muutoksen parempaan omassa jaksamisessaan. Samoilla linjoilla on myös kolmas vastaaja: "Jätän työpuhelimen sekä tietokoneen töihin, kun lähden kotiin. En lue sähköpostejani vapaa-ajalla. Saatan kylläkin keskustella työasioista läheisten työkavereideni kanssa, ja tämä saattaa kuormittaa myös vapaa-ajalla."

Vaikka vapaa-ajalla ei tulisi ajatella työasioita, on työpäivän positiivisen reflektoinnin kuitenkin havaittu olevan yhteydessä positiiviseen mielialaan seuraavana päivänä, eli työasioiden positiivinen ajattelu vapaa-ajalla saattaa toimia myös palautumiskeinona. Reilusti yli

puolet vastaajista kertookin, että pohtiessaan työasioita vapaa-ajalla näkökulma on useimmiten positiivinen. Onkin hienoa huomata, että työpäivän aikana koetut negatiiviset asiat tai tunteet eivät häiritse palautumista vapaa-ajalla. Tässä oli kuitenkin havaittavissa jonkin verran eroavaisuuksia ikäryhmien välillä, ja 31–40-vuotiaat pohtivat työasioita vapaa-ajalla hieman muita negatiivisemmin.

## 7.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen tarkoituksena on saada mahdollisimman luotettavaa ja totuudenmukaista tietoa ja tätä mitataan validiteetilla ja reliabiliteetilla. Molemmat termit tarkoittavat luotettavuutta, mutta tutkimuksen kannalta ne tarkastelevat eri asioita, kuten kuviosta 3 voidaan havaita. Reliabiliteetti mittaa tutkimustulosten pysyvyyttä ja validiteetti kartoittaa sitä, että tutkitaan tutkimusongelman kannalta oikeita asioita oikealla tavalla. (Kananen 2011, 118.)



Kuvio 3. Validiteetti ja reliabiliteetti (mukaillen: Kananen, 2011, 118.)

Reliabiliteetti mittaa tulosten pysyvyyttä, eli mikäli tutkimus toistettaisiin, saataisiin samat tulokset. Tällä kartoitetaan, että tulokset eivät johdu sattumasta, vaan sama mittari tuottaa samat tulokset eri tutkimuskerroilla. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan edesauttaa monin keinoin. On tärkeää, että tutkimusongelma on selkeä ja tarkkaan rajattu, ja että tutkimuksen pohjalla on hyvä tutkimussuunnitelma. Jotta tutkimuksesta saataisiin luotettavia tuloksia, on myös varmistettava, että tiedonkeruu, tulosten syöttö ja käsittely tehdään huolellisesti ja virheettömästi. Tutkimuksen otoksen tulee olla tarpeeksi suuri ja edustava, eli mahdollisimman samanlainen, kuin perusjoukko. Luotettavan tutkimuksen viimeistelee selkeä ja objektiivinen raportointi. (Heikkilä 2014.) Tässä tutkimuksessa tutkittiin toimihenkilöiden kokemusta omasta kuormituksestaan ja palautumisestaan. He ovat vastanneet kyselyyn sen hetkisen tilanteensa, kokemuksensa ja olonsa mukaan. Tämän vuoksi tutkimusta ei voida toistaa uudelleen täysin samanlaisin tuloksin.

Tutkimus on validi silloin, kun se mittaa sitä mitä sen oli tarkoitus mitata. Validi tutkimus ei myöskään sisällä systemaattisia virheitä, ja se antaa keskimäärin oikeita tuloksia. Tutkimuksen validius voidaan varmistaa etukäteen huolellisella suunnittelulla. Tiedonkeruun menetelmässä tulee olla koko tutkimusongelman kattavat, yksiselitteiset kysymykset ja tutkimuksen perusjoukon tulee olla selkeästi määritelty. Validissa tutkimuksessa on myös korkea vastausprosentti. (Kananen 2011, 118; Heikkilä 2014.)

### **7.3 Loppupohdinta**

Tutkimuksen aiheena oli tietointensiivisen työn kuormittavuus ja työstä palautuminen. Tutkimukselle asetetut tavoitteet saavutettiin ja tutkimusongelma saatiin ratkaistua. Tutkimus selvitti toimeksiantajarytymisen toimihenkilöiden vastaushetken kokemuksen oman työnsä kuormittavuudesta ja miten kuormittuneeksi he kokevat itsensä. Lisäksi selvisi, miten toimihenkilöt palautuvat työn aiheuttamasta kuormituksesta. Myös toimeksiantajan pohdintoihin siitä, miten työnantaja voisi vähentää työn kuormitusta ja millaista tukea työnantajalta kaivataan palautumiseen, saatiin vastauksia.

Kyselyn tulosten mukaan toimihenkilöt kokevat työnsä kuormittavaksi, ja suurimpia kuormitustekijöitä ovat jatkuvat keskeytykset, toimiston melu sekä kiire. Työnantajalta toivottiin puuttumista jatkuviin keskeytyksiin luomalla selkeitä toimitapoja ja käytäntöjä. Toimitiloilta toivottiin myös muutosta rauhallisempaan työympäristöön. Toimihenkilöt kokevat kuitenkin onnistuvansa palautumaan kuormituksesta melko hyvin ennen seuraavaa työpäivää. Työnantajalta kaivattiin tukea erityisesti liikunnan lisäämiseen. Erityistä huomiota ja seuranta tulevaisuudessa vaativat toimihenkilöiden taukokäytännöt.

Tutkimuksen vastausprosentti olisi voinut olla korkeampi, jolloin tutkimuksesta olisi tullut luotettavampi. Uskon kuitenkin, että tutkimuksen avulla saatiin ajankohtaista tietoa toimihenkilöiden kokemuksesta työn sen hetkisestä kuormittavuudesta. Toimeksiantaja sai myös kysymyksiinsä paljon hyviä vastauksia ja konkreettisia kehitysehdotuksia.

Koronapandemia iski Suomeen opinnäytetyöprosessin kannalta kriittisellä hetkellä. Työmääräni kasvoi hetkellisesti pandemian takia, joten jouduin laittamaan noin puolessa välissä olleen opinnäytetyöni hetkeksi sivuun. Tämä vaikutti ennalta asettamaani aikataulutavoitteeseen, ja opinnäytetyö valmistui kuukauden alkuperäistä suunnitelmaa myöhemmin. Suomessa ja koko maailmassa tällä hetkellä oleva poikkeustilanne vaikuttaa moneen asiaan ja vaatii kaikilta joustavuutta ja kärsivällisyyttä.

Olisi mielenkiintoista toistaa kysely poikkeustilanteen aikana, ja selvittää, miten jatkuva etätyö on vaikuttanut esimerkiksi keskeytyksiin. Myös työ- ja vapaa-ajan erottaminen on entistä haasteellisempaa, ja vaikuttaa varmasti palautumiseen. Tutkimuksen voisi toistaa myös poikkeustilanteen jälkeen, kun toimihenkilöt ovat päässeet uusiin toimitiloihinsa ja arki on lähtenyt käyntiin. Kohdataanko uusissa tiloissa samoja haasteita esimerkiksi melun ja taukotilojen suhteen?

## Lähteet

Altarriba, E. 2.4.2018. Tietointensiivinen työ tarjoaa mahdollisuuksia. Xamk Read. Luettavissa: <https://read.xamk.fi/2019/logistiikka-ja-merenkulku/tietointensiivinen-tyo-tarjoaa-mahdollisuuksia/>. Luettu: 15.2.2020.

Alvesson, M. 1.7.2001. Knowledge Work: Ambiguity, Image and Identity. Luettavissa: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0018726701547004>. Luettu: 24.4.2020.

Blasche, G. 20.7.2013. Recovery from Work as a Means to Compensate for Increasing Work Demands. Occupational Medicine & Health Affairs. Luettavissa: <https://www.omicsonline.org/open-access/recovery-from-work-as-a-means-to-compensate-for-increasing-work-demands-2329-6879.1000124.php?aid=15821>. Luettu: 3.4.2020.

Csikszentmihalyi, M. 2002. Flow: The Classic Work on How to Achieve Happiness. Ebury Press. Luettavissa: [https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=KTQXAgAAQ-BAJ&oi=fnd&pg=PR9&dq=mihaly+csikszentmihalyi+flow&ots=0szgKfUtl\\_&sig=szl\\_rTvCAcok0haYGr29P4tpz5o&redirect\\_esc=y#v=onepage&q=mihaly%20csikszentmihalyi%20flow&f=false](https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=KTQXAgAAQ-BAJ&oi=fnd&pg=PR9&dq=mihaly+csikszentmihalyi+flow&ots=0szgKfUtl_&sig=szl_rTvCAcok0haYGr29P4tpz5o&redirect_esc=y#v=onepage&q=mihaly%20csikszentmihalyi%20flow&f=false). Luettu: 24.4.2020.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita Publishing Oy. Helsinki. e-kirja. Luettavissa: <https://www.ellibslibrary.com/book/978-951-37-6495-1>. Luettu: 10.3.2020.

Kananen, J. 2011. Kvantti – Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto. Jyväskylä.

Keltikangas-Järvinen, L. 2008. Temperamentti, stressi ja elämänhallinta. WSOY. Helsinki.

Kilpi, E. 17.8.2016. Tietoyhteiskunta haastaa teollisen työn ajatusmallit. Sitra. Luettavissa: <https://www.sitra.fi/artikkelit/tietoyhteiskunta-haastaa-teollisen-tyon-ajatusmallit/>. Luettu: 15.2.2020.

Kilpi, E. 2012. Oppiminen ja innovaatio työelämässä. Videoluento. Katsottavissa: <https://www.youtube.com/watch?v=3B2gCK9CAio>. Katsottu: 15.2.2020.

Manka, M-L. 2015. Stressikirja – Mistä virtaa? Talentum Media Oy. Liettua.

Mäkikangas, A., Mauno, S. & Feldt, T. 2017. Tykkää työstä – Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. PS-kustannus. Jyväskylä.

Nurmi, H. 2016. Työuupumuksen itsehoito – Kuinka kierrän karikot. Duodecim. Helsinki.  
Ohlin, B. 26.2.2020. 5 Ways to Increase Work Recovery and Decrease Workplace Stress. Positive Psychology. Luettavissa: <https://positivepsychology.com/work-recovery-fundamental-elements/>. Luettu: 4.3.2020.

Reinikainen, T. 14.1.2019. Kun melulta ei kuule edes omia ajatuksiaan. Hyvää huomista-blogi. Luettavissa: <https://www.hyvaahuomista.fi/blogi/taru-reinikainen-melusta/>. Luettu: 16.2.2020.

Räisänen, K. 2012. Työstressirokotus. Työterveyslaitos. Helsinki.

Sarkkinen, M. 5.10.2017. Kahdeksan kysymystä siitä, miten työstä palautuu. Työterveyslaitoksen elintavat-artikkeli. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyopiste/kahdeksan-kysymysta-siita-miten-tyosta-palautuu/>. Luettu: 27.2.2020.

Sveiby, K-E. 1997. The new organizational wealth: managing & measuring knowledge-based assets. San Francisco, CA: Bennett-Koehler Publishers, Inc.

Tamminen, N. & Solin, P. 2014. Mielenterveyden edistäminen työpaikalla. Juvenes Print. Tampere.

Toppinen-Tanner, S. & Ahola, K. 2012. Kaikkea stressistä. Tallinna Raamatutrukikoja OU. Tallinna.

Työsuojelu. 19.11.2019. Työaikalaki uudistuu 1.1.2020. Luettavissa: <https://www.tyosuojelu.fi/-/tyoaikalaki-uudistuu-tyosuojelu.fista-loydat-joulukuussa-keskeisimmat-muutokset-selvennyksineen>. Luettu: 15.2.2020.

Työsuojelurahasto. 2016. Video: Aivotyö toimivaksi – Näin vähennät työn kognitiivista kuormittavuutta. Katsottavissa: [https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=10&v=bsnTcMH38oo&feature=emb\\_title](https://www.youtube.com/watch?time_continue=10&v=bsnTcMH38oo&feature=emb_title). Katsottu: 15.2.2020.

Työsuojelusanasto (TSK 35, 2006/2008)

Työterveyslaitos. 12.3.2018. Aivotyö toimivaksi! Kognitiivisella ergonomialla sujuvaa, turvallista ja terveellistä työtä. Luettavissa: <https://www.slideshare.net/tyoterveyslaitos/1332018-kognitiivinen-ergonomia>. Luettu: 16.2.2020.

Työterveyslaitos. 2020a. Aivotyö. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyontekija/aivot-tyossa/>. Luettu: 15.2.2020.

Työterveyslaitos. 2020b. Palautuminen on tärkeä osa elämäntapamuutosta. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/kroppa-ja-nuppi-kuntoon/palautuminen-on-tarkea-osa-elamantapamuutosta/>. Luettu: 27.2.2020.

Työterveyslaitos. 2020c. Stressi ja työuupumus. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyostressi-ja-uupumus/>. Luettu: 24.4.2020.

Työterveyslaitos. 2.11.2016. Palaudu työstä luonnossa liikkumalla. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/blogi/palaudu-tyosta-luonnossa-liikkumalla/>. Luettu: 27.2.2020

Työturvallisuuskeskus. 2018. Video: Tietotyön ergonomia. Katsottavissa: [https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=167&v=MKyiUK5er2Q&feature=emb\\_title](https://www.youtube.com/watch?time_continue=167&v=MKyiUK5er2Q&feature=emb_title). Katsottu: 15.2.2020.

Työturvallisuuskeskus. 2020a. Tietotyö ja tietoergonomia. Luettavissa: [https://ttk.fi/tyoturvaluus\\_ ja\\_tyosuojelu/toimialakohtaista\\_tietoa/asiantuntija\\_ ja\\_toimistotyto/tietoty\\_ ja\\_tietoergonomia](https://ttk.fi/tyoturvaluus_ ja_tyosuojelu/toimialakohtaista_tietoa/asiantuntija_ ja_toimistotyto/tietoty_ ja_tietoergonomia). Luettu: 12.2.2020.

Työturvallisuuskeskus. 2020b. Kuormittumisen hallinta. Luettavissa: [https://ttk.fi/tyoturvaluus\\_ ja\\_tyosuojelu/toimialakohtaista\\_tietoa/asiantuntija\\_ ja\\_toimistotyto/kuormittumisen\\_hallinta](https://ttk.fi/tyoturvaluus_ ja_tyosuojelu/toimialakohtaista_tietoa/asiantuntija_ ja_toimistotyto/kuormittumisen_hallinta). Luettu: 16.2.2020.

Yle. 5.11.2018. Onko sinun kiireesi tunnepohjaista vai järkipohjaista? Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-10480898>. Luettu: 15.2.2020.

## Liitteet

### Liite 1. Kyselylomake



## Kysely tietointensiivisen työn kuormittavuudesta ja työstä palautumisesta

### Taustatiedot

#### 1. Toimiala \*

- HoReCa
- Asiakaspalvelu (myyvä)

#### 2. Ikä \*

- 20 tai alle
- 21-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- 60 tai yli

## Työn kuormittavuus

Toissa ajatus pätkii, muisti reistailee ja keskittyminen sinkoilee sinne tänne. Ei mikään ihme, sillä työn kognitiiviset vaatimukset ovat lisääntyneet lähes kaikissa ammateissa. Koska työskentelyn tavat ovat muuttuneet ja tietointensiivisen työn määrä on lisääntynyt, myös työn vaatimukset ja kuormittavat olosuhteet ovat muuttuneet.

### 3. Vastaa seuraaviin väittämiin \*

Sosiaalinen kuormitus: Sosiaalisia kuormitustekijöitä voivat olla mm. työyhteisöongelmat, yksintyöskentely, eristyisyys, haasteelliset asiakastilanteet, epäasiallinen kohtelu tai tyytymättömyys esimiettyöhön.

Emotionaalinen kuormitus: Niin positiivisten kuin negatiivisten tunteiden käsittely työpaikalla on haastavaa ja tasapainoa voi olla vaikea löytää. Toisinaan tunteita ilmaistaan liikaakin, kun taas toisena ääripäänä tunteet vain työnnetään syrjään. Molemmissa tapauksissa tunteiden käsittelyn vaikeus voi ilmetä erilaisina lieveilmiöinä, kuten työn tuottavuuden laskemisena, ideoiden tai innostuksen puutteena, muutoskyvyttömyytenä tai huonona ilmapiirinä.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Koen työni kuormittavaksi *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen työni sosiaalisesti kuormittavaksi *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen työni emotionaalisesti kuormittavaksi *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen oloni väsyneeksi työpäivän jälkeen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen työpäivän jälkeen tarvetta vetäytyä sosiaalisesta vuorovaikutuksesta/sosiaalisista tilanteista *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 4. Aseta seuraavat tekijät järjestykseen niin, että työtäsi eniten kuormittava tekijä on 1 ja vähiten kuormittava tekijä on 8. \*

<b>Muistikuorma:</b> Joudun tekemään asioita paljon muistin varassa.	1
<b>Päätöksenteko:</b> Saatavilla ei ole riittävästi tietoa ja tukea päätöksien tekoa varten.	2
<b>Tietotulva:</b> Tietoa tulee liikaa tai useista kanavista.	3
<b>Multitasking:</b> Useiden tehtävien yhtäaikainen hoitaminen ei ole hallinnassa ja/tai joudun hyppimään tehtävästä toiseen.	4
<b>Työvälineet:</b> Työvälineet ja järjestelmät eivät ole toimivia ja tarkoituksenmukaisia, eli työskentelyä tukevia.	5
<b>Kiiire:</b> Koen jatkuvaa kiireen tunnetta tai painetta kiirehtiä.	6
<b>Melu/häly:</b> Toimiston hälinä häiritsee keskittymistäni.	7
<b>Keskeytykset:</b> Puhelin, asiakkaat, yöntekijät, työkaverit, sähköposti tms, katkaisee työskentelyni jatkuvasti.	8

**5. Miten toivoisit, että työnantaja hallitsisi työtä häiritseviä tekijöitä? \***


**6. Mihin asioihin työpaikalla kaipaavat yhteisiä toimintatapoja ja käytäntöjä, jotta aivojen tarpeeton kuormitus vähenisi? \***


## Palautuminen

Palautumisella tarkoitetaan sitä, että aivojen, kehon ja mielen annetaan irrottautua ja elpyä työstä. Huono palautuminen näkyy helposti elintavoissa ja kuormittunut henkilö helposti lievittää stressaantunutta oloaan esimerkiksi syömällä herkkuja tai juomalla alkoholia. Kuormittunut ihminen saattaa myös nukkua huonosti, jonka vuoksi työpäivän jälkeen sohvan houkutusta on vaikea vastustaa. Uni ja palautuminen ovatkin edellytyksenä sille, että ihminen jaksaa ylläpitää terveellisiä elämäntapoja.

### Palautuminen työajalla:

Tauoilla tarkoitetaan tässä yhteydessä hetkeä työajan sisällä, jolloin et tee töitä.

#### 7. Useimmiten työpäivän aikana \*

- Pidän lounastauon, kahvitauon/tauoja ja muita lyhyitä (1-2min) tauoja
- Pidän lounastauon ja kahvitauon/tauoja
- Pidän vain lounastauon tai kahvitauon
- En pidä tauoja

#### 8. Koen saavani itse vaikuttaa siihen, mitä teen tauojen aikana \*

- Kyllä
- Ei

#### 9. Poistun työpaikalta kaikilla tai osalla tauoistani \*

- Kyllä
- Ei

#### 10. Jos vastasit kyllä, minne/mitä teet tauon aikana?


#### 11. Tässä voit sanallisesti avata vastauksiasi liittyen taukoihin tai muuten kommentoida aihetta:


## Palautuminen vapaa-ajalla

### 12. Vastaa alla oleviin väittämiin \*

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Koen palautuvani hyvin työn aiheuttamasta kuormituksesta ennen seuraavaa työpäivää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen tämänhetkiset elämäntapani palautumistani tukeviksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 13. Arvioi seuraavia palautumiseen vaikuttavia tekijöitä tämänhetkisen tilanteesi mukaan:

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Nukun hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Syön terveellisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harrastan riittävästi liikuntaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vietän riittävästi aikaa läheisteni ja ystävieni kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen itseni rentoutuneeksi vapaa-ajalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 14. Millä seuraavista osa-alueista kaipaisit tukea tai apua työnantajalta (voit tarvittaessa valita useamman vaihtoehdon)? \*

- Uni
- Ravinto
- Liikunta
- Rentoutuminen, rauhoittuminen
- Elämäntapamuutos (esim. tupakoinnin lopettaminen)
- Muu, mikä?
- En tarvitse palautumiseen tukea työnantajalta

### 15. Miten työnantaja voisi tukea, auttaa tai kannustaa sinua edellä mainituilla osa-alueilla?


## Palautuminen vapaa-ajalla

16. Vastaa seuraaviin väittämiin liittyen työajan ja vapaa-ajan suhteeseen: \*

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Pystyn irrottautumaan työasioista vapaa-ajalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen pystyväni tasapainottamaan työ- ja vapaa-ajan itselleni sopivaksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En lue työsähköposteja vapaa-ajalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En ole tavoitettavissa työpuhelimesta vapaa-ajalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pohtiessani työasioita vapaa-ajalla, näkökulmani on useimmiten positiivinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Palautumisen onnistuminen

17. Millaisia palautumisen keinoja sinulla on käytössäsi? (Liittyen esimerkiksi työ- ja vapaa-ajan erottamiseen tai muihin edellä mainittuihin tekijöihin) \*


Kiitos osallistumisesta!