



Osaamista  
ja oivallusta  
tulevaisuuden  
tekemiseen

Emilia Lindqvist

# Työhyvinvointi kiinteistönvälitystyössä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

Marraskuu 2020

Tekijä Otsikko	Emilia Lindqvist Työhyvinvointi kiinteistönvälitystyössä
Sivumäärä Aika	38 sivua + 2 liitettä Marraskuu 2020
Tutkinto	Tradenomi
Tutkinto-ohjelma	Liiketalous
Suuntautumisvaihtoehto	Esimiestyö ja työyhteisön kehittäminen
Ohjaaja	Lehtori Eija Westerberg
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää työhyvinvoinnin nykytilaa kiinteistönvälitysalalla toimivan kohdeyrityksen kahdessa toimipisteessä. Työhyvinvointikyselyn avulla oli tarkoitus kartoittaa, millä tasolla henkilöstön työkyky tutkimushetkellä oli ja minkälaisina johtaminen ja työyhteisö toimipisteissä koettiin. Tuloksia vertailemalla oli tarkoitus selvittää, oliko henkilöstön hyvinvoinnissa eroja toimipisteiden välillä. Tavoitteena oli tuottaa yrityksen johdolle ja esimiehille tietoa, jonka avulla henkilöstön työhyvinvointia pystytään kehittämään.</p> <p>Opinnäytetyön viitekehyksessä perehdyttiin työhyvinvointiin yleisesti sekä sen fyysisiin, psyykkisiin, sosiaalisiin ja henkisiin osa-alueisiin. Viitekehyksessä keskityttiin erityisesti työkyvyn, johtamisen ja työyhteisön merkitykseen työhyvinvoinnin muodostumisessa. Lähtienä opinnäytetyössä käytettiin työhyvinvointia käsittelevää kirjallisuutta, lainsäädäntöä, aiempia tutkimuksia sekä aiheeseen liittyviä sähköisiä julkaisuja.</p> <p>Opinnäytetyössä käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Työhyvinvointikysely toteutettiin sähköisellä kyselylomakkeella, joka sisälsi sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä. Kyselylomake lähetettiin sähköpostitse tarkastelun kohteeksi valittujen toimipisteiden kaikille työntekijöille, yhteensä 26 henkilölle. Näistä 21 vastasi kyselyyn.</p> <p>Työhyvinvointikyselyn tulokset osoittivat työhyvinvoinnin olevan toimipisteissä kohtalaisen hyvällä tasolla. Työkyky koettiin yleisesti ottaen hyväksi. Ammattitaito oli hyvällä tasolla, ja sitä päästään myös jatkuvasti kehittämään. Työntekijät kokivat tekevänsä sisällöltään mielekästä, sopivan haasteellista työtä, johon pääsevät hyvin myös itse vaikuttamaan. Suurimpana hyvinvoinnin haasteena esille nousi työn ja muun elämän yhteensovittaminen. Toimipistekohtaisia eroja löytyi erityisesti johtamisen ja työyhteisön osa-alueista. Toisessa toimipisteessä näihin oltiin keskimäärin toista toimipistettä tyytyväisempiä.</p>	
Avainsanat	työhyvinvointi, työkyky, johtaminen, työyhteisö

Author Title	Emilia Lindqvist Occupational Well-being in Real Estate Work
Number of Pages Date	38 pages + 2 appendices November 2020
Degree	Bachelor of Business Administration
Degree Programme	Economics and Business Administration
Specialisation option	Leadership and Organization Development
Instructor	Eija Westerberg, Senior Lecturer
<p>The goal of this thesis was to explore occupational well-being at work for the real estate business company and its two offices. The purpose of the study was to evaluate the level of the personnel's ability to work, and to study how the employees experience the company's leadership and work community. The study also aimed to find out if there were any differences between the two offices in terms of the personnel's well-being. The goal was to produce information for the company's leadership and foremen, which they could use to develop the personnel's well-being.</p> <p>The theoretical framework focused on occupational well-being and its physical, psychical, social and mental factors. It focused especially on the formation of occupational well-being and how it is affected by the personnel's ability to work, the company's leadership and the work community. The source material for the thesis was literature, legislation, earlier studies and electronic publications related to the topic.</p> <p>The study was carried out by using quantitative research methods. The study was done with the help of a questionnaire, which comprised of both structured and open-ended questions. The questionnaire was sent via e-mail to 26 employees in two offices. 21 of them replied to the questionnaire.</p> <p>The results show that the occupational well-being is in a moderately good state in both company's offices. The ability to work was experienced generally as good. The professional skills of the employees were evaluated to be on a good level and constantly being developed. The employees felt that they could affect the content of their work and that the content itself was both meaningful and suitably challenging. The biggest challenge for the well-being at work was found out to be balancing the work and other life. Between the two offices, the most notable differences were to be found in leadership and work community. The results show that one of the offices was slightly more content with their leadership and work community than the other office.</p>	
Keywords	occupational well-being at work, working ability, leadership, work community

## Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Työn taustaa	1
1.2	Työn tavoitteet	2
1.3	Tutkimusmenetelmä	2
1.4	Teoreettinen viitekehys	3
1.5	Opinnäytetyön rakenne	3
1.6	Kohdeyrityksen ja toimialan esittely	5
2	Työhyvinvointi	6
2.1	Työhyvinvoinnin historiaa	6
2.2	Työhyvinvoinnin määritelmä	8
2.3	Työhyvinvoinnin merkitys	9
2.4	Kokonaisvaltainen työhyvinvointi	10
2.4.1	Fyysinen työhyvinvointi	10
2.4.2	Psyykkinen työhyvinvointi	12
2.4.3	Sosiaalinen työhyvinvointi	13
2.4.4	Henkinen työhyvinvointi	14
3	Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät	14
3.1	Työkyky	14
3.2	Johtaminen	17
3.3	Työyhteisö	19
4	Työhyvinvointikysely	22
4.1	Toteutus	22
4.2	Tulokset	23
4.2.1	Taustatiedot	23
4.2.2	Toimipiste A	24
4.2.3	Toimipiste B	29
4.2.4	Tulosten vertailu	32
5	Johtopäätökset	33
5.1	Johtopäätökset tuloksista	33
5.2	Reliabiliteetti ja validiteetti	36
5.3	Opinnäytetyöprosessin arviointi	37
	Lähteet	39

## Liitteet

Liite 1. Kyselytutkimuksen saatekirje

Liite 2. Kyselylomake

# 1 Johdanto

## 1.1 Työn taustaa

Työhyvinvointi on ollut yksi keskeisimmistä puheenaiheista viime vuosien työelämässä. Siinä missä vielä muutama vuosikymmen taaksepäin työtä tehtiin pitkälti pelkän rahan ja toimeentulon motivoimana, kaipaavat tämän päivän työntekijät paljon muutakin. Omiin elintapoihin, työtapoihin ja asenteisiin on alettu kiinnittää huomiota uudella tavalla. Työssä viihtymistä, uusia haasteita ja kehittymismahdollisuuksia arvostetaan entistä enemmän. Organisaatiot ovat kohdanneet uudenlaisen haasteen siinä, millä tavoin ne onnistuvat houkuttelemaan tulevaisuuden kannalta sopivaa ja oikeanlaista osaamista omaavaa henkilöstöä ja sitouttamaan sen. Tässä suhteessa ehdottomasti keskeisimpiä tekijöitä on työhyvinvointiin panostaminen ja henkilöstön todellisista tarpeista huolehtiminen. (Kauhanen 2016, 17; Virolainen 2012, 9.)

Kiinteistönvälitysalalla työhyvinvointi on Suomessa keskimäärin hyvällä tasolla. Kiinteistönvälitysalan ammattilaiset 2017 -tutkimuksen tulokset osoittavat, että kiinteistönvälittäjät ovat yleisesti ottaen erittäin tyytyväisiä työnsä sisältöön ja kokevat tekevänsä itsenäistä, merkityksellistä ja sopivan haastavaa työtä. Ylivoimaisesti suurin osa välittäjistä, peräti 81 prosenttia tutkimuksen vastaajista, näkee itsensä työskentelevän alalla myös tulevaisuudessa. Toisaalta paljon vaativa työ saatetaan kokea myös stressaavaksi. Kiinteistönvälitysalalla tehdään tutkimusten mukaan viikossa enemmän töitä kuin monella muulla alalla, ja työn valumista vapaa-ajan puolelle voi olla hankala estää. Kiinkon teettämän tutkimuksen vastaajista lähes kolmasosa koki, ettei heidän kokonaistyöaikansa välttämättä riitä laadukkaan palvelun tuottamiseksi asiakkaalle. Pitkät työpäivät ja jatkuva tavoitettavissa olo saattavat johtaa riittämättömään työstä palautumiseen ja sitä kautta uupumiseen. Tutkimuksen mukaan myös alan koulutus- ja kehittymismahdollisuuksissa koetaan edelleen olevan parantamisen varaa. Ura-kehitykseen ei tahdota uskoa. (Kiinko 2017, 3, 7–9.)

Päädyin kirjoittamaan opinnäytetyöni työhyvinvoinnista, sillä koin sen paitsi ajankoh-  
taiseksi, myös tärkeäksi ja mielenkiintoiseksi aiheeksi. Työhyvinvointi koskettaa jokaista  
työelämässä olevaa henkilöä, ja sitä on aina mahdollista kehittää (Virolainen 2012, 9).

Olen suuntautunut opinnoissani esimiestyöhön ja työyhteisön kehittämiseen, ja suorittamani opintojaksot ovat antaneet hyvät valmiudet tehdä työhyvinvointiin liittyvä opinnäytetyö. Työn lopullinen aihe valikoitui yhteistyössä opinnäytetyön toimeksiantajan kanssa.

## 1.2 Työn tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää henkilöstön työhyvinvoinnin tämänhetkistä tilaa kohdeyrityksen kahdessa toimipisteessä. Työhyvinvointikyselyn avulla on tarkoitus karottaa, millä tasolla työntekijöiden työkyky on ja miten toimivaksi työpaikan johtaminen ja työyhteisö toimipisteissä koetaan. Tavoitteena on tuottaa yrityksen johdolle ja esimiehille tietoa, jonka avulla työntekijöiden työhyvinvointia pystytään parantamaan tutkittujen alueiden osalta. Jotta työhyvinvointia voidaan lähteä kehittämään, on sen nykytilanteen oltava tiedossa. (Kauhanen 2016, 63.)

Opinnäytetyön keskeisenä tavoitteena on lisäksi kyselyn tuloksia vertailemalla selvittää, minkälaisia eroja henkilöstön työhyvinvoinnissa on kahden tarkastelun kohteena olevan toimipisteen välillä. Toimipisteet A ja B valittiin kyselytutkimuksen kohteeksi toimeksiantajan toiveesta. Kyseessä on yrityksen suurimmat toimipisteet Suomessa sekä henkilöstön määrällä että liikevaihdolla mitattuna.

## 1.3 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyössä hyödynnetään kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla saadaan täsmällistä ja helposti mitattavissa olevaa tietoa. Menetelmä katsottiin parhaiten sopivaksi, sillä tutkittavien joukko oli melko suuri ja tuloksia tahdottiin vertailla. Kvantitatiivista menetelmää täydentämään tutkimuksessa oli myös kvalitatiivinen eli laadullinen puoli. Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on aiheen syvempi ymmärtäminen ja omien tulkintojen esille nostaminen. (Hakala 2018.)

Työhyvinvointikysely toteutettiin puolistrukturoidun kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake lähetettiin sähköpostitse tarkastelun kohteeksi valittujen toimipisteiden kaikille työntekijöille. Lomake sisälsi pääasiassa strukturoituja kysymyksiä, mutta myös

muutamien avoimien kysymysten. Strukturoiduilla kysymyksillä saatiin helposti mitattavissa olevaa tietoa, jota pystytään esittämään kaavioin. Avoimilla kysymyksillä tahdottiin antaa vastaajalle mahdollisuus selittää työhyvinvoinnin kokemuksia laajemmin omin sanoin ja tuoda vapaasti esille haluamiaan aiheeseen liittyviä asioita.

#### 1.4 Teoreettinen viitekehys

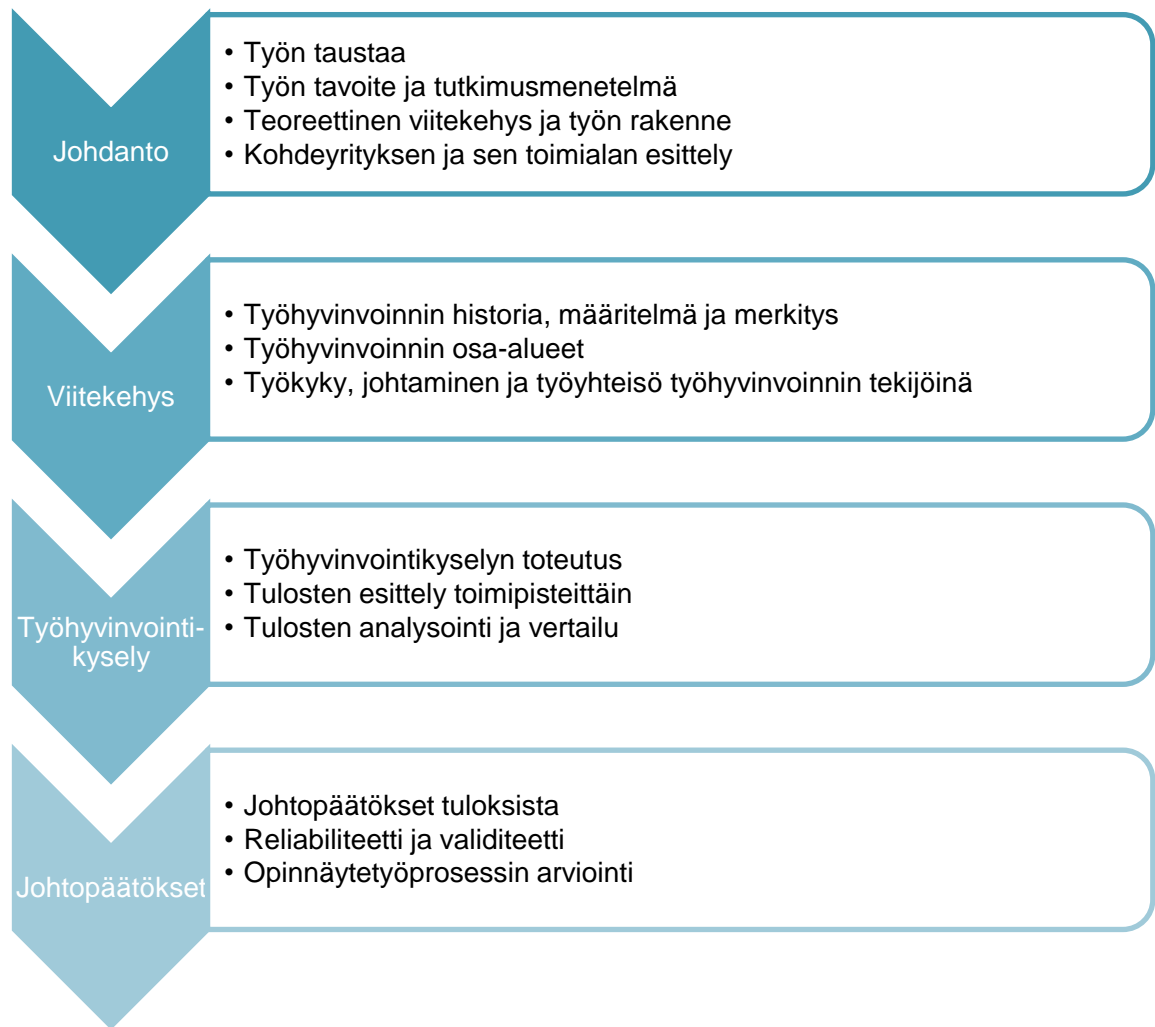
Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään yleisesti työhyvinvointia ja sen eri osa-alueita. Teoriaosuus alkaa lyhyellä katsauksella työhyvinvoinnin historiaan. Tämän jälkeen määritellään työhyvinvoinnin käsite, eli se, mitä työhyvinvoinnilla tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan. Teoriaosuudessa tarkastellaan työhyvinvoinnin merkitystä organisaation ja yksilön näkökulmasta sekä sen fyysisiä, psyykkisiä, sosiaalisia ja henkisiä osa-alueita. Opinnäytetyön kolmannessa luvussa käsitellään tarkemmin työkyvyn, johtamisen ja työyhteisön merkitystä työhyvinvoinnin muodostumisessa.

Työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä on varsin paljon. Tekijät voivat olla joko yksilöön tai organisaatioon liittyviä. (Kauhanen 2016, 28.) Tämä opinnäytetyö rajattiin käsittelemään työhyvinvoinnin tekijöistä työkykyä, johtamista ja työyhteisöä. Opinnäytetyössä ei käsitellä tarkemmin muiden tekijöiden vaikutusta yksilön työhyvinvointiin.

#### 1.5 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö koostuu viidestä luvusta, jotka voidaan jakaa neljään eri osa-alueeseen. Osa-alueet ovat johdanto (luku 1), viitekehys (luvut 2 ja 3), työhyvinvointikysely (luku 4) sekä johtopäätökset (luku 5). Opinnäytetyön rakenne on esitelty kuviossa 1.





Kuvio 1. Opinnäytetyön rakenne.

Ensimmäisessä osa-alueessa eli johdannossa käydään läpi opinnäytetyön taustaa, työn tavoitteet, tutkimusmenetelmä sekä teoreettinen viitekehys. Lisäksi johdantoon sisältyy opinnäytetyön kohdeyrityksen ja sen toimialan esittely.

Viitekehys koostuu kahdesta luvusta. Näistä ensimmäisessä perehdytään työhyvinvoinnin historiaan, määritelmään ja merkitykseen. Työhyvinvointia tarkastellaan kokonaisvaltaisena ilmiönä huomioimalla sen fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset osa-alueet. Toisessa luvussa keskitytään tarkemmin työkykyyn, johtamiseen ja työyhteisöön työhyvinvoinnin tekijöinä. Viitekehys on rakennettu työhyvinvointiin liittyvän kirjallisuuden sekä erilaisten sähköisten lähteiden avulla.

Työhyvinvointikyselyn osa-alue pitää sisällään sekä kyselytutkimuksen toteutuksen että tutkimustulosten esittelyn, analysoinnin ja vertailun. Viimeinen osa-alue sisältää johtopäätökset tutkimuksen tuloksista. Tässä osiossa käydään myös läpi tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia sekä arvioidaan opinnäytetyöprosessin onnistumista.

## 1.6 Kohdeyrityksen ja toimialan esittely

Opinnäytetyön kohdeyritys on noin 30 vuotta sitten Suomessa perustettu ja sittemmin kansainvälistynyt kiinteistöalan toimija. Yrityksen päätoimialana on kiinteistönvälitys, kiinteistömyynti ja kiinteistövuokraus. Toiminta keskittyy asuntojen, toimitilojen ja yritys-kiinteistöjen välitykseen. Yritys on viime vuosien aikana hakenut voimakasta laajentumista maailmalta, ja sen toimipisteiden määrä on jatkuvassa kasvussa. Tällä hetkellä toimipisteitä on maailmanlaajuisesti hieman yli 60, joista noin puolet sijaitsee Suomessa. Suomen toimipisteissä työskentelee yhteensä 120 kiinteistönvälitysalan ammattilaista. (Yritys X 2020.)

Kiinteistönvälitysalan ammattilaisilta vaaditaan monipuolista osaamista. Keski-ikäinen suomalainen vaihtaa asuntoa neljästä kuuteen kertaan elämänsä aikana, ja noin 70–80 prosenttia kaupoista tapahtuu kiinteistönvälitysliikkeen välityksellä. Kiinteistönvälittäjä on tärkeässä roolissa varmistamassa kaikkien osapuolten kannalta turvallisen asunonkaupan syntymisen. Myynnin ja markkinoinnin osaamisen lisäksi työssä tarvitaan paljon myös juridista osaamista. Kiinteistönvälittäjän on äärimmäisen tärkeää tuntea asunonkauppaan liittyvät moninaiset juridiset vastuukysymykset. Ammattitaidon säilyttäminen edellyttää jatkuvaa alan kannalta olennaisen lainsäädännön ja oikeuskäytännön seurantaa sekä alan koulutuksiin osallistumista. (Kiinko 2017, 3–4; Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto 2020.)

Kiinteistönvälitysalalla kilpailu on kovaa. Suomessa toimii noin 1 500 kiinteistönvälitysliikettä, joissa työskentelee yhteensä noin 4 000 kiinteistönvälittäjää ja myyntineuvottelijaa. Markkinasuhdanteet vaikuttavat vahvasti alaan. Toimijoiden määrä kasvaa aina silloin, kun kauppa käy hyvin. Vastaavasti hiljaisempina aikoina väkeä siirtyy muiden alojen työtehtäviin. Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välityksistä edellyttää, että kiinteistönvälitysliikkeen välitystehtäviä tekevästä henkilöstöstä vähintään puolella on oltava kiinteistönvälittäjän ammattipätevyys eli LKV-tutkinto. (Kiinko 2017, 3–4.)

Kuten monilla muillakin aloilla, myös kiinteistönvälitysalalla työ tulee tulevaisuudessa muuttumaan. Tietotekniikan kehittymisen myötä kuluttajalla on saatavilla jatkuvasti enemmän tietoa asuntojen hinnoista, kysynnästä sekä tarjonnasta. Enää välittäjää ei välttämättä tarvita, kun halutaan saada selville toteutuneiden kauppojen hintatilastoja tai tietoa asunnon tai alueen ominaisuuksista. Täysin välittäjää on kuitenkin hankala korvata. Asuntokaupan kannalta olennainen lainsäädäntö on jatkuvasti muuttuvaa, ja perässä pysyminen voi olla maallikolle haastavaa. Välittäjällä on koulutuksen lisäksi myös kokemukseen perustuvaa hiljaista tietoa asuntomarkkinoista, joka kuluttajalta puuttuu. Ammattitaitoinen välittäjä on huippumyyjä, joka saa kaupat syntymään turvallisesti ja hyvään hintaan. Vaikka kiinteistönvälittäjän tehtävät saattavat muuttua, vaikuttaa selvältä, että välittäjän koulutus, kokemus ja lainopillinen osaaminen tulevat tarpeeseen myös tulevaisuuden asuntokaupoissa. (Asuntoverkko 2014.)

## 2 Työhyvinvointi

### 2.1 Työhyvinvoinnin historiaa

Työhyvinvointi on käsitteenä melko uusi, mutta asiana varsin vanha. Organisaatiot ovat kautta aikain pyrkineet tavalla tai toisella huolehtimaan työntekijöidensä terveydestä ja hyvinvoinnista. Aikaisempina vuosikymmeninä huomiota on kiinnitetty lähinnä työturvallisuuteen liittyviin seikkoihin. Olennaista on ollut työntekijän suojeleminen työn fysikaalisilta, kemiallisilta ja biologisilta vaaratekijöiltä. Viime vuosikymmenten aikana organisaatioissa on kuitenkin alettu ymmärtää yhä enemmän myös työkyvyn, työssä jaksamisen ja henkisen hyvinvoinnin merkitystä. (Kauhanen 2016, 22; Virtanen & Sinokki 2014, 30, 141.)

Historian mukaan työntekijöiden suojeleminen alettiin kiinnittää Suomessa järjestelmällisesti huomiota jo teollistumisen alkuvaiheessa 1800-luvun puolenvälin jälkeen. Lainsäädännön avulla asiaa alettiin tehostamaan 1800-luvun loppupuolella. Työturvallisuuslainsäädännöllä pyrittiin tällöin paitsi suojelemaan työntekijöitä, myös edistämään yhteiskunnallista harmoniaa ja työmarkkinaosapuolten yhteistoimintaa. Vuonna 1895 Suomessa astui voimaan laki, jolla määrättiin työnantajan vastuu työtapaturmista sisällytettäväksi osaksi työsuhdetta. (Kauhanen 2016, 21–22.)

Työhyvinvoinnin tutkimuksen voidaan katsoa lähteneen liikkeelle 1920-luvulla lääketieteellisestä, fysiologisesta stressitutkimuksesta. Tässä yksilöihin kohdistuneessa tutkimuksessa uskottiin, että stressi syntyy yksilön fysiologisena reaktiona kuormittaviin tekijöihin kuten meluun, kylmyyteen tai fyysiseen rasitukseen. Kielteisten tuntemusten huomattiin aiheuttavan fysiologisia reaktioita, jotka saattoivat johtaa yksilön sairastumiseen. Teoria laajeni myöhemmin kattamaan myös psykologiset ja käyttäytymiseen vaikuttavat reaktiot. Työntekijää haluttiin suojella niin fyysisiltä kuin psyykkisiltäkin vaaroilta. Tästä työsuojelun voidaan katsoa lähteneen liikkeelle. (Manka & Manka 2016, 64.) 1940- ja 1950-lukujen aikana työsuojelu kehittyi valtavasti. 1970-luvulla perustettiin Työsuojeluhallitus, josta myöhemmin tuli sosiaali- ja terveysministeriön osasto. (Kauhanen 2016, 22.)

1990-luvulla Suomessa havahduttiin toden teolla työkyvyn merkitykseen. Organisaatioissa ryhdyttiin aktiivisesti miettimään toimia, joilla tukea ja kehittää sitä. Syntyi käsite työkykyä ylläpitävä toiminta eli tyky-toiminta. Organisaatioissa alettiin perustamaan niin kutsuttuja tyky-toimikuntia, joiden tehtävänä oli miettiä erilaisia aktiviteetteja henkilöstön työkyvyn tukemiseksi ja kehittämiseksi. Työstä irrallisten aktiviteettien vaikutukset olivat useimmiten varsin lyhytkestoisia, mutta kuitenkin ajatuksia herättäviä. Tyky-toiminta jäi elämään ja tavoittaa Suomessa tänä päivänä valtaosan työssäkäyvistä ihmisistä. (Kauhanen 2016, 22–23; Virolainen 2012, 148.)

Vuonna 2003 astui voimaan nykyinen työturvallisuuslaki. Tämä toi psyykkisen työsuojelun vahvasti aiemmin tärkeämpänä pidetyn fyysisen työsuojelun rinnalle. Nykyinen työturvallisuuslaki korostaa työnantajan ja työntekijän yhteistoimintaa. Työnantajan velvollisuuksiin kuuluu oma-aloitteisesti huolehtia työturvallisuuden hallinnasta työpaikalla, ja toisaalta työntekijällä on vastuu huolehtia annettujen ohjeistuksien noudattamisesta. (Kauhanen 2016, 22.)

Viimeisen vuosikymmenen aikana työhyvinvointiin on alettu kiinnittämään yhä enemmän huomiota työelämässä (Virolainen 2012, 9). Painopiste on siirtynyt työsuojelusta työkykytoimintaan ja työelämän laadun parantamiseen. Työhyvinvoinnin keinoissa, menetelmissä ja lähestymistavoissa huomiota kiinnitetään nyt ennen kaikkea ihmisten väliin kanssakäymiseen. Ratkaisevaa työhyvinvoinnin kannalta on se, miten ihmissuhdekuormitusta pystytään säätelemään. (Virtanen & Sinokki 2014, 30.)

## 2.2 Työhyvinvoinnin määritelmä

Työhyvinvointi ei ole yksiselitteinen käsite, vaan laaja-alainen kokonaisuus, jolle löytyy lukuisia erilaisia määritelmiä (Kehusmaa 2011, 13–14). Sosiaali- ja terveysministeriö määrittelee työhyvinvoinnin kokonaisuudeksi, jonka muodostavat työ ja sen mielekkyys sekä yksilön terveys, turvallisuus ja yleinen hyvinvointi. Työhyvinvointia lisääviä tekijöitä ovat muun muassa hyvä ja motivoiva johtaminen, hyvä ilmapiiri työyhteisössä sekä työntekijöiden ammattitaito. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020.)

Työhyvinvoinnista voidaan siis puhua silloin, kun ammattitaitoiset työntekijät ja työyhteisöt tekevät turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä hyvin johdetussa organisaatiossa. Työntekijät ovat tyytyväisiä ja kokevat tekevänsä mielekästä ja palkitsevaa työtä, joka tukee heidän elämänhallintaansa. Työhyvinvointi voidaan määritellä tilanteeksi, jossa työntekijä kokee kokonaisvaltaista hyvää oloa, jaksaa työssä ja vapaa-ajalla sekä sietää myös epävarmuutta ja vastoinkäymisiä. (Kauhanen 2016, 25; Työterveyslaitos 2020 b.)

Työhyvinvoinnilla tarkoitetaan toisaalta jokaisen yksilön henkilökohtaista tunnetta ja toisaalta koko työyhteisön yhteistä vireystilaa. Työhyvinvointi ei synny organisaatioissa itsestään, vaan vaatii systemaattista johtamista ja ihmisten ja työyhteisön jatkuvaa kehittämistä sellaiseksi, että jokaisella on mahdollisuus olla mukana onnistumassa ja kokea työssä iloa. Työhyvinvointi syntyy työn arjessa, eikä sitä voida saavuttaa satunnaisilla työstä irrallisilla tempauksilla. Työhyvinvoinnin ylläpitäminen ja kehittäminen työpaikalla tapahtuu aina johtajien, esimiesten sekä työntekijöiden yhteistyönä. (Manka & Manka 2016, 80; Ojala & Ahonen 2005, 28; Työterveyslaitos 2020 b.)

Toisinaan työhyvinvoinnin kuvitellaan virheellisesti olevan pelkästään työpahoinvointia aiheuttaviin tekijöihin puuttumista. Tämä ei sinänsä ole mikään ihme, sillä työhyvinvointia on kautta aikain tutkittu suurimmaksi osaksi työpahoinvointia aiheuttavien tekijöiden, kuten työstressin, työuupumuksen tai työpoissaolojen kautta. Kiinnostus varsinaisiin työhyvinvoinnin ilmiöihin, kuten työn imuun, työssä voimaantumiseen sekä työn iloon, on suhteellisen uutta ja alkoi laajemmin lisääntymään vasta 2000-luvun loppupuolella. Tämän jälkeen tapa lähestyä työhyvinvointia pelkästään työpahoinvoinnin puutteena on kuitenkin jatkuvasti vähentynyt. (Virolainen 2012, 9.)

Työhyvinvoinnin käsittelyssä haasteena on se, ettei se ole konkreettinen asia, vaan ihmiset kokevat sen omalla tavallaan. Työhyvinvointi on subjektiivinen kokemus, joka tarkoittaa eri ihmisille eri asioita. Se on myös vahvasti aikaan ja kulttuuriin sidonnainen termi (Virtanen & Sinokki 2014, 28). Työhyvinvointia on vaikea erottaa muusta hyvinvoinnista. Se ei ole mikään erillinen osa elämää, vaan heijastuu yksilön hyvinvointiin kokonaisvaltaisesti. Työ on merkittävä osa ihmisen elämää ja keskeinen hyvinvoinnin lähde. Se luo toimeentuloa, sosiaalisia suhteita sekä mielekästä tekemistä arkeen. Se rytmittää elämää ja antaa merkityksiä ja mahdollisuuksia. Toisaalta myös yksilön muu elämä ihmissuhteineen, elämäntapoineen ja taloudellisine tilanteineen heijastuu vahvasti työhön. (Ojala & Ahonen 2005, 28; Rauramo 2012, 10; Virolainen 2012, 14.)

### 2.3 Työhyvinvoinnin merkitys

Työorganisaatiot toimivat osana yhteiskuntaa ja niillä on yhteiskunnallisia velvoitteita. Työvoiman työhyvinvointi on eräs yhteiskunnallisesti perusteltu ja välttämätön tavoite. Se on itseisarvo, jota voidaan perustella niin eettisesti, toiminnallisesti kuin yritysten menestymisen ja kansallisen kilpailukyvyynkin näkökulmasta. Hyvinvoiva henkilöstö on tehokkaan ja taloudellisesti menestyvän organisaation toiminnan tärkeimpiä edellytyksiä. (Tarkkonen 2012, 10; Virtanen & Sinokki 2014, 30.)

Työhyvinvoinnista huolehtiminen on osittain työlainsäädäntöön pohjautuva työnantajan velvollisuus. Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on laadittava työpaikan turvallisuutta ja terveellisyyttä edistävä työsuojelusuunnitelma, ja seurattava sen toteutumista. Laki yhteistoiminnasta yrityksissä sisältää määräyksiä tiedotusvelvollisuudesta muutostilanteissa sekä henkilöstö- ja koulutus suunnitelmat. Työterveyshuoltolaki puolestaan määrää työnantajan velvolliseksi järjestämään työterveydenhuoltopalvelut ehkäisemään työstä johtuvia terveysvaaroja. Lainsäädännön asettamien vaatimusten täyttäminen on merkittävä osa työnantajatoimintaa. (Ojala & Ahonen 2005, 35–37; Rauramo 2012, 18; Työturvallisuuslaki 2002/738.)

Työhyvinvoinnilla on selkeitä vaikutuksia yrityksen tuloksellisuuteen. Tutkimukset ovat osoittaneet henkilöstön hyvinvoinnin ja yrityksen tuloksen olevan vahvasti sidoksissa toisiinsa. Työhyvinvointiin panostaminen vähentää muun muassa sairauspoissaolokustannuksia, tapaturmakustannuksia ja työkyvyttömyyskustannuksia sekä vaikuttaa työn ja tuotannon häiriöttömyyteen. Työhyvinvointi parantaa kustannustehokkuutta ja

näin ollen vaikuttaa myönteisesti yrityksen tuottavuuteen ja kannattavuuteen. Mitä aikaisemmassa vaiheessa työhyvinvointia vaarantaviin tekijöihin päästään tarttumaan, sitä suurempi vaikutus sillä on yrityksen tuloksellisuuteen. (Manka & Manka 2016, 82; Ojala & Ahonen 2005, 69,72; Rauramo 2012, 19.)

Työhyvinvointi vaikuttaa merkittävästi myös yrityksen maineeseen ja kilpailukykyyn. Siitä on tullut tärkeä rekrytointiargumentti työntekijöiden houkuttelemiseksi nykyään, kun työpaikan valintaan ei enää riitä korkea palkka, vaan työssä viihtyminen korostuu entistä enemmän. Samalla sillä on merkittävä vaikutus työntekijöiden sitoutumiseen. Työhyvinvointi kasvattaa työtyytyväisyyttä sekä lisää työntekijöiden motivaatiota, luottamuksen syntymistä sekä terveyden ja stressin hallintaa, jotka puolestaan luovat edellytyksiä parempaan työsuoritukseen ja pidempään jaksamiseen. Hyvinvoiva henkilöstö vaikuttaa positiivisesti koko työyhteisön motivaatioon ja ilmapiiriin, mikä johtaa palvelutason paranemiseen. Tällä on parantava vaikutus toiminnan laatuun ja asiakastytyväisyyteen, ja sitä kautta yrityksen kilpailukykyyn. Ollakseen kilpailukykyinen tuote- ja palvelumarkkinoilla, on yrityksen oltava kilpailukykyinen myös työmarkkinoilla. (Ojala & Ahonen 2005, 69; Suonsivu 2011, 59; Virolainen 2012, 52.)

Yksilön kannalta työhyvinvoinnilla on vaikutusta muun muassa suorituskyykyyn, työllisyyteen, urakehitykseen, sairauskuluihin ja ansiotasoon ja sitä kautta elintasoon ja koko elämänlaatuun (Virtanen & Sinokki 2014, 143). Jokainen ihminen haluaa voida hyvin, viihtyä työssään sekä olla iloinen ja energinen myös työpäivän jälkeen (Virolainen 2012, 9). Työhyvinvoinnin merkitys on tässä suhteessa kiistaton. Kuten Rauramo (2012, 18) teoksessaan toteaa, ei työuraa ja elämää pitäisi koskaan mitata pelkästään pituudessa, vaan olennaista on myös niiden laatu.

## 2.4 Kokonaisvaltainen työhyvinvointi

### 2.4.1 Fyysinen työhyvinvointi

Työhyvinvointi on kokonaisvaltainen ilmiö, joka pitää sisällään niin fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen kuin henkisenkin hyvinvoinnin. Osa-alueet ovat vahvasti sidoksissa toisiinsa ja puutteet yhdessä alueessa heijastuvat useimmiten myös muihin alueisiin. Sen vuoksi työhyvinvointia tulisi aina tarkastella kokonaisvaltaisesti sen sijaan, että tarkasteltaisiin

sen eri osa-alueita irrallisesti. Työhyvinvoinnin näkyvin osa on fyysinen työhyvinvointi. Fyysinen työhyvinvointi pitää sisällään fyysiset työolosuhteet, työn fyysisen kuormituksen sekä työergonomian. Fyysiset työolosuhteet käsittävät muun muassa työpaikan siisteyden, melun, lämpötilan sekä työvälineet. Hyvässä työympäristössä työtilat ja työmenetelmät on suunniteltu työntekijöiden terveys ja turvallisuus huomioiden, työvälineet ovat asianmukaisia ja käyttötarkoitukseensa sopivia ja myös työpaikan siisteydestä huolehditaan. Huomattavan suuri osa työtapaturmista on työpaikan epäsiisteydestä tai epäjärjestyksestä johtuvia liukastumisia ja kompastumisia, jotka olisi voitu siisteydestä asianmukaisesti huolehtimalla välttää. (Virolainen 2012, 11–12, 17; Työturvallisuuskeskus 2020 b.)

Yleisiä työn fyysisiä kuormitustekijöitä ovat ruumiillisesti raskas työ, painavien taakkojen käsittely, staattiset tai hankalat työasennot, jatkuva paikallaan istuminen, käsien voiman käyttö ja yksipuolinen toistotyö. Kuormitus voi olla joko sopivaa tai terveydelle haitallista. (Työterveyslaitos 2020 a.) Fyysisesti sopivan raskas työ tukee työntekijän terveyttä ja työkykyä. Jatkuva liiallinen kuormitus puolestaan voi ilmetä työntekijän kielteisinä tuntemuksina, oireina ja sairauksina sekä pahimmassa tapauksessa työkyvyttömytenä. (Rauramo 2012, 47.)

Fyysisen työhyvinvoinnin merkitys korostuu erityisesti fyysisissä työtehtävissä, mutta sillä on suuri merkitys myös paljon istumista vaativissa ja yksipuolisia liikkeitä sisältävissä toimistotehtävissä. Toimistotehtävissä kuormitus ei ole niinkään fyysistä, mutta helposti hyvin yksipuolista ja siksi pidemmän päälle rasittavaa. Kehon kuormittumista onkin tärkeää jakaa työpäivän aikana, esimerkiksi tietokoneen hiirtä pitävää kättä vaihtelemalla ja työtä tauottamalla. Erilaiset taukojummat, pienet kävelyt tai venyttelyt työn lomassa antavat keholle sen kaipaamaa vaihtelua työpäivän aikana ja auttavat ehkäisemään lihasjäykkyyden syntymistä. (Virolainen 2012, 17.)

Kiinteistöväälitystyössä fyysinen kuormitus harvoin käy liialliseksi. Työ ei myöskään sisällä suurissa määrin yksipuolista paikallaan oloa, vaan välittäjät työskentelevät sekä toimistolla että myyntikohteissa ja liikkuvat päivän aikana paljon paikasta toiseen. Liikkuminen tapahtuu kuitenkin pääasiassa autolla. Koska työ ei ole fyysisesti rasittavaa, on välittäjien tärkeää pyrkiä huolehtimaan riittävästä ja monipuolisesta liikunnasta vapaa-ajalla fyysisen kunnon ylläpitämiseksi. Pidempiä aikoja yhtäjaksoisesti toimistolla työskennellessä myös työn ergonomiaan ja edellä mainittuihin työn tauotuksiin on syytä kiinnittää huomiota. (Ammattinetti 2020; Rauramo 2012, 48.)



## 2.4.2 Psyykkinen työhyvinvointi

Psyykkinen työhyvinvointi käsittää muun muassa työn aiheuttaman stressin, työpaineet sekä työilmapiirin. Psyykkiseen työhyvinvointiin liittyy olennaisesti se, että yksilö viihtyy työpaikallaan ja kokee työnsä mielekkääksi. (Virolainen 2012, 18.) Kun työn vaatimukset kohtaavat yksilön kyvyt ja odotukset työtä kohtaan, on seurauksena positiivinen kuormitus. Hyvin järjestetty ja mitoitettu, tekijälleen sopivan haastava työ lisää työn mielekkyyttä. Tällaisessa työssä on mahdollisuus kehittyä ja oppia uutta. (Rauramo 2012, 55; Suonsivu 2011, 23.)

Psyykkistä kuormitusta aiheuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi liiallinen työmäärä, jatkuva kiire, epäselvät tavoitteet, työn valuminen vapaa-ajan puolelle ja toisaalta myös työn vähyys tai liiallinen helppous. Psyykkinen hyvinvointi kuormittuu, kun työntekijä kokee, ettei hän saa kaipaamaansa arvostusta tai ettei hänellä ole mahdollisuutta kehittymiseen tai uuden oppimiseen. Psyykkistä hyvinvointia heikentää myös kokemus itsesäätelyn puutteesta työmäärässä, työtahdissa ja työajassa. (Työturvallisuuskeskus 2020 a.)

Stressi on luonnollinen osa jokaisen ihmisen elämää. Se voi olla sekä hyödyllistä että haitallista. Pienissä määrin ihminen jopa tarvitsee stressiä. Sopiva työpaine kohottaa vireystilaa, luo energiaa ja nostaa yksilön hetkellistä suorituskykyä. Haitalliseksi stressi muuttuu siinä vaiheessa, kun työn vaatimukset ylittävät yksilön kyvyn selviytyä niistä. Pahimmillaan pitkäaikainen stressi voi johtaa työuupumukseen ja vakavaan sairastumiseen. Olennaista stressin hallinnassa on palautuminen. Palautumista tulisi tapahtua jatkuvasti, myös työpäivän aikana. Näin yksilölle jää voimavaroja myös täysipainoisesta vapaa-ajasta nauttimiseen, mikä on jaksamisen kannalta tärkeää. (Rauramo 2012, 57; Virolainen 2012, 30–31.)

Psyykkisen työhyvinvoinnin edistämiseksi keskeisiä toimenpiteitä ovat henkilöstön tukeminen, työtehtävien reilu jakaminen, hyvän työilmapiirin vahvistaminen, työn mielekkyyden ja vaikutusmahdollisuuksien lisääminen sekä riittävästä työn, vapaa-ajan ja levon suhteesta huolehtiminen. Työpäivän aikana työn monipuolisuudesta huolehtiminen on tärkeää. Työn tauotuksella ja jaksotuksella helpompiin ja vaativampiin tehtäviin voidaan vaikuttaa merkittävästi työssä jaksamiseen. Vaihtelu ehkäisee väsymystä ja auttaa pitämään työvireen hyvänä koko työpäivän ajan. (Rauramo 2012, 55; Virolainen 2012, 18.)

Kiinteistönvälittäjän mahdollisuudet vaikuttaa omaan työhön ja työaikaan ovat periaatteessa hyvät. Todellisuudessa kyseessä on kuitenkin työ, jossa ollaan tavoitettavissa jatkuvasti. Koskaan ei voi tietää, milloin potentiaalinen asiakas ottaa yhteyttä. Kiinteistönvälitystyö ei ole perinteinen päivätyö, vaan arviokäynnit ja yksityisesittelyt painottuvat pääasiassa iltoihin, ja myös viikonloppuisin tehdään töitä. Työpäivät saattavat venyä hyvinkin pitkiksi, ja työn ja vapaa-ajan toisistaan erottaminen voi osoittautua haastavaksi. Pahimmassa tapauksessa vapaa-aikaa ei juurikaan jää, jolloin työstä palautuminen saattaa vaarantua. Tämä on suuri riski psyykkiselle hyvinvoinnille. (Kanerva 2019.)

### 2.4.3 Sosiaalinen työhyvinvointi

Sosiaalisen työhyvinvoinnin kannalta olennaisinta on toimiva sosiaalinen kanssakäyminen työyhteisön jäsenten kesken. Työntekijä kokee olevansa osa työyhteisöä, jossa vuorovaikutus on toimivaa ja ainakin työhön liittyvistä asioista keskustelu on helppoa. Työyhteisön jäsenet tulevat hyvin toimeen keskenään ja työkavereita on helppo lähestyä. Parhaimmassa tapauksessa työkaverit tulevat tutuiksi myös henkilökohtaisella tasolla, mikä auttaa kasvattamaan yhteisöllisyyden tunnetta ja lisäämään viihtyvyyttä työpaikalla. (Virolainen 2012, 24–25.)

Sosiaalisen työhyvinvoinnin vaarantavia kuormitustekijöitä ovat esimerkiksi yksintyöskentely, ristiriidat työyhteisön sisällä, hankalat asiakaskohtaukset sekä kaikenlainen epäasiallinen kohtelu ja häirintä työyhteisössä (Rauramo 2012, 55). Myös jatkuvasti liian kiireinen työaikataulu saattaa aiheuttaa sen, että sosiaalinen kanssakäyminen työpaikalla jää hyvin vähäiseksi (Virolainen 2012, 24).

Erittäin ajankohtainen sosiaalisen työhyvinvoinnin riskeeraava tekijä on etätyöskentely, jonka suosio on koronapandemian aikana kasvanut ennennäkemättömiin mittoihin. Etänä kotoa käsin työskenteleminen vähentää merkittävästi sosiaalista kanssakäymistä työkavereiden kanssa. Sosiaalisen tuen puute ja yksintyöskentelyn aiheuttama erillisyyden tunne saattavat vaikuttaa työhyvinvointiin sitä heikentävästi. Puutteellisuudet viestinnässä saattavat aiheuttaa turvattomuuden tunnetta ja työntekijä saattaa kokea jäävänsä yksin. Etätyöskentelyssä työntekijällä on erityisen suuri vastuu omasta työhyvinvoinnistaan. Esimiehen tai kollegoiden voi olla erittäin hankala huomata, mikäli työntekijä kärsii stressistä tai kohtaa ongelmia, joihin tarvitsee apua. (Virolainen 2012, 205–206.)

#### 2.4.4 Henkinen työhyvinvointi

Työhyvinvointia käsittelevissä teoksissa henkinen hyvinvointi on usein liitetty osaksi psyykkistä hyvinvointia. Virolainen (2012, 26) on teoksessaan kuitenkin nostanut henkisen hyvinvoinnin omaksi osa-alueekseen. Henkiseen työhyvinvointiin liittyy esimerkiksi se, miten työyhteisön jäsenet kohtaavat toisensa, miten yhteistyö jäsenten kesken sujuu tai miten asiakkaita kohdellaan. Sen ulospäin näkyviksi piirteiksi mainitaan iloisuus sekä asiakkaista ja työkavereista välittäminen.

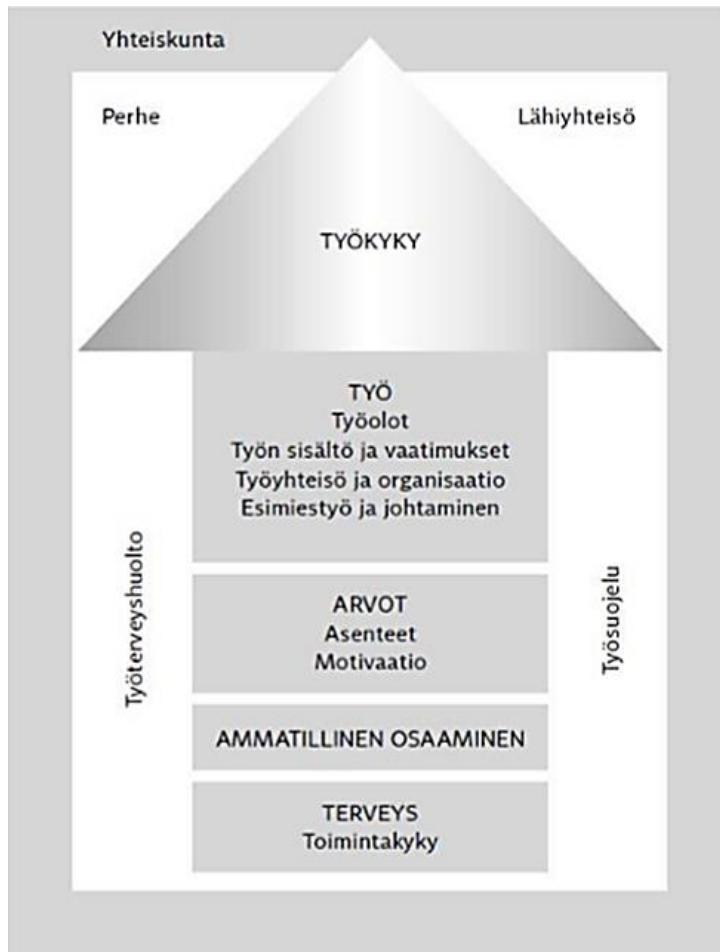
Henkiseen työhyvinvointiin liittyy toisten arvostaminen ja tukeminen työpaikalla, yhteisöllisyyden tunne, merkitykselliseksi koetun työn tekeminen sekä työstä nauttiminen. Koetaan, että työllä on suurempi merkitys itsensä toteuttamisen ja henkilökohtaisen kasvun myötä. Työssä kehittyessään työntekijä kokee kehittyvänsä myös ihmisenä sekä päinvastoin. (Virolainen 2012, 26.)

Esimies on tärkeässä roolissa henkilöstönsä henkisen hyvinvoinnin edistämässä ja haitallisen kuormituksen ennaltaehkäisyssä. Hänen tulisi omalla toiminnallaan luoda työpaikalle sellainen ilmapiiri, jossa jokainen pääsee vapaasti ilmaisemaan mielipiteitään ja tulee myös kuulluksi. Ihminen on emotionaalinen olento, jolle tunteiden ilmaisu on luonnollinen asia. Mikäli ihminen kokee, ettei hän työssään pääse ilmaisemaan tuntemuksiaan ja mielipiteitään, hän tukahduttaa tunteensa sisäänpäin. Tämä aiheuttaa ahdistuneisuutta ja työpahoinvointia. (Mattila & Pääkkönen 2015, 10; Virolainen 2012, 19.)

### 3 Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät

#### 3.1 Työkyky

Työkykyä voidaan pitää koko työhyvinvoinnin lähtökohtana. Siinä on kysymys ennen kaikkea tasapainosta työn vaatimusten ja ihmisen voimavarojen välillä. Optimaalinen tasapaino vaihtelee eri vaiheissa ihmisen työelämää, ja sen saavuttaminen vaatii työn ja voimavarojen jatkuvaa yhteensovittamista. Työkyky voidaan kuvata nelikerroksisena rakennelmana (kuvio 2). Kerroksista kolme alimmaista kuvaavat yksilön henkilökohtaisia voimavaroja ja ylin kerros itse työtä sekä työoloja. Kaikkia kerroksia tulisi kehittää jatkuvasti koko työelämän ajan. (Kauhanen 2016, 23–25; Työterveyslaitos 2020 c.)



Kuvio 2. Työkyvyn kerrokset (Kauhanen 2016, 24).

Rakennelman pohjakerroksen muodostavat yksilön terveys sekä fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky. Näitä voidaan pitää koko työkyvyn perustana. Terveiden ja toimintakyvyn heikkeneminen vaarantaa työkyvyn. Näiden vahvistaminen vastaavasti mahdollistaa työkyvyn kehittämisen. Koko muun rakennelman paino kohdistuu sen alimpaan kerrokseen. Alimman kerroksen on siis tärkeää olla kunnossa, ennen kuin sen päälle lähdetään rakentamaan seuraavia kerroksia. (Kauhanen 2016, 23.)

Toinen kerros kuvaa osaamista ja ammattitaitoa. Kerroksen perustana olevan peruskoulutuksen sekä ammatillisten tietojen ja taitojen lisäksi kerrokseen kuuluu olennaisesti myös kyky jatkuvaan uuden oppimiseen sekä oman työn kehittämiseen. Oman osaamisen kehittäminen edistää työn hallintaa ja työssä jaksamista sekä lisää hyvinvointia. Tämän päivän muuttuvassa työelämässä osaamisen jatkuva kehittäminen on tärkeämpää kuin koskaan, sillä uusia työkykyvaatimuksia ja osaamisen alueita syntyy jokaisella

toimialalla jatkuvasti. Elinikäinen oppiminen on edellytys sille, että yksilö pystyy vastaamaan muuttuvan työelämän haasteisiin ja säilyttämään kilpailukykyä työmarkkinoilla myös tulevaisuudessa. (Kauhanen 2016, 23; Rauramo 2012, 146; Työterveyslaitos 2020 c.)

Rakennelman kolmas kerros koostuu arvoista, asenteista ja motivaatiosta. Siinä käsitellään sekä työn ja omien voimavarojen välistä tasapainoa että työn ja muun elämän välisiä suhteita. Yksilön omilla asenteilla on merkittävä vaikutus työkykyyn. Kokemus mielekkästä ja sopivan haasteellisesta työstä vahvistaa työkykyä, kun taas vastaavasti odotuksia vastaamaton, liian raskas tai pakolliselta pahalta tuntuva työ heikentää sitä. Kolmas kerros on hyvin avoin erilaisille vaikutteille. Arvot ja asenteet saattavat muuttua paljonkin työelämän aikana. Ikääntymisen myötä asenteet työtä ja eläköitymistä kohtaan usein muuttuvat, mikä saattaa johtaa työelämästä pois jättäytymiseen ja pahimmillaan ennenaikaiseen syrjäytymiseen. (Kauhanen 2016, 23; Työterveyslaitos 2020 c.)

Neljäs ja viimeinen kerros on moniulotteinen ja mittava kokonaisuus, joka kuvaa itse työtä ja siihen liittyviä tekijöitä. Näitä ovat esimerkiksi työn vaatimukset, organisointi, johtaminen ja työyhteisön toimivuus. Neljättä kerrosta voidaan pitää rakennelman suurimpana ja eniten painoarvoa sisältävänä kerroksena. Sen osa-alueista pääasiallinen vastuu kuuluu esimiehille, joilla on myös velvollisuus tehdä kerroksen sisältöihin tarvittaessa muutoksia. (Kauhanen 2016, 24.)

Työkyvyn ylläpito ja kehittäminen vaatii aktiivista yhteistyötä työntekijältä ja työnantajalta, tukenaan työsuojeluhenkilöstö ja työterveyshuolto. Työntekijöiden työkyvyn jatkuva seuranta ja ongelmien ilmetessä varhaisen tuen käynnistäminen ovat tärkeä osa työpaikan henkilöstöpolitiikkaa ja esimiestoimintaa. Oikeanlainen tuki voi vähentää sairauspoissaoloja ja niistä yritykselle aiheutuvia kuluja, edistää työntekijän työhön paluuta ja jopa estää ennenaikaisen eläköitymisen. Työntekijän vastuulla on huolehtia omasta terveydestään ja jaksamisestaan liikkumalla säännöllisesti, nukkumalla riittävästi ja syömällä monipuolisesti ja terveellisesti. Työntekijän henkilökohtaiseen vastuuseen kuuluu myös oman ammattitaidon jatkuva ylläpitäminen sekä omalta osaltaan hyvään työilmapiiriin vaikuttaminen. (Kauhanen 2016, 25; Mattila & Pääkkönen 2015, 11; Rauramo 2012, 39.)

Useissa organisaatioissa henkilöstön työkykyä ja työssä jaksamista pyritään edistämään tyky-toiminnan avulla. Tyky-toiminta voi kohdistua työhön, työyhteisöön, henkilöstön terveyteen tai ammatilliseen osaamiseen. Sitä voi olla esimerkiksi henkilöstön ulkoilupäivä, tiimin kehittämisen harjoitukset tai liikuntasetelien jakaminen työntekijöille. Vastuu tyky-toiminnan organisoinnista ja kehittämisestä kuuluu johdolle ja esimiehille (Työterveyslaitos 2020 c). Toiminnan onnistuminen edellyttää kuitenkin aktiivisuutta ja osallistumista koko työyhteisöltä. Lisäksi tukena käytetään usein asiantuntijaorganisaatioita, kuten työterveyshuoltoa. Onnistuneella tyky-toiminnalla voidaan saada aikaan suuriakin muutoksia koko työyhteisön elin- ja työskentelytavoissa. Haasteena toiminnassa on kuitenkin sen irrallisuus työn arjesta. Satunnaisilla kerran vuodessa järjestettävillä tyky-päivillä harvoin saadaan pysyvää muutosta aikaiseksi, vaan niiden vaikutus työyhteisössä jää varsin pieneksi. Pysyvämpään muutokseen vaaditaan säännöllistä toimintaa ja sovittujen asioiden konkretisointia työnteossa. (Virolainen 2012, 147–150.)

Työkyvyn kerroksia kuvaavassa kuviossa on nostettu esille myös perhe ja lähiyhteisö. Yksilön työkykyyn vaikuttaa merkittävästi myös työn ulkopuolinen elämä perheineen ja ihmissuhteineen, eikä sitä sen vuoksi voida käsitellä muusta elämästä irrallisena asiana. Työn ja muun elämän yhteensovittamisen tulee onnistua, jotta yksilö säilyttää työkykynsä. Käytännössä työn ja muun elämän yhteensovittaminen tapahtuu pitkälti työaikaan liittyvien seikkojen kautta: kuinka paljon työtä tehdään, milloin työtä tehdään ja miten esimerkiksi lomat pidetään. (Kauhanen 2016, 25.)

### 3.2 Johtaminen

Johto ja esimiehet ovat keskeisessä roolissa työhyvinvoinnin luomisessa, ylläpidossa ja edelleen kehittämisessä. Tutkimusten mukaan hyvä johtaminen on jopa kaikista tärkein työhyvinvoinnin lähde (Ojala & Ahonen 2005, 172). Työhyvinvoinnin johtamisessa onnistunut esimies on kiinnostunut työyksikön toiminnan, henkilöstönsä hyvinvoinnin sekä oman esimiestoimintansa kehittämisestä. Tämä vaatii hyvää itsetuntemusta sekä ihmisten käyttäytymisen ja siihen vaikuttavien tekijöiden ymmärtämistä, rohkeutta oman esimiestoiminnan arviointiin, valmiutta kohdata kritiikkiä sekä ennen kaikkea halua toimia yhdessä henkilöstön kanssa työhyvinvoinnin kehittämiseksi. (Rauramo 2012, 131; Suonsivu 2011, 164.)

Työhyvinvointia edistävä johtamistyyli on oikeudenmukainen, demokraattinen, sopivasti vapauksia ja vastuuta antava johtamistyyli, jossa henkilöstöä kuunnellaan ja sille annetaan mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työhönsä. Kokemus oikeudenmukaisuudesta ja oman työn merkityksellisyydestä ovat tärkeimpiä työhyvinvoinnin rakennusaineita. Esimiehen on tärkeää saada jokainen työyhteisön jäsen tuntemaan itsensä hyödylliseksi ja tärkeäksi. Kun työntekijä tuntee, että häneen luotetaan ja hänen työtään arvostetaan, hän alkaa suhtautua työhönsä entistä positiivisemmin ja samalla hänen työpanoksensa lisääntyy. (Manka & Manka 2016, 135; Rauramo 2012, 131; Virolainen 2012, 106.)

Esimiehellä on tärkeä rooli työtä koskevien tavoitteiden saavuttamisessa. Hänen tehtävänsä on huolehtia, että kaikki työyhteisön jäsenet ovat tietoisia organisaation yhteisistä tavoitteista, oman työnsä tavoitteista sekä siitä, miten ne saavutetaan. Esimiehen tulee toimia valmentajan roolissa ja kyetä antamaan työntekijöilleen niin myönteistä kuin rakentavaakin palautetta. Säännöllisesti käytävät kehityskeskustelut auttavat varmistamaan sen, että työntekijä tiedostaa mitä häneltä odotetaan, ja toisaalta pääsee myös itse kertomaan omat tavoitteensa ja odotuksensa työtä kohtaan. Työpaikan odotusten ja työntekijän omien odotusten yhteensovittaminen on työhyvinvoinnin säilymisen kannalta äärimmäisen tärkeää. (Manka & Manka 2016, 141, 144.)

Työhyvinvointia kasvattaa kokemus siitä, että johto ja esimiehet näkevät työntekijät ihmisinä, eivätkä pelkästään työntekijöinä. Tutkimusten mukaan erityisen olennaista on se, miten työntekijää kohdellaan silloin, kun tämän henkilökohtaisessa elämässä tapahtuu suuria mullistuksia. Parhaimmiksi koetuissa työpaikoissa johto ja esimiehet huomioivat työntekijän tällaisissa tilanteissa. Läsnä olevat, henkilöstön parissa liikkuvat ja työntekijöidensä kanssa keskustelevat esimiehet lisäävät työviihtyvyyttä. Tällaiset esimiehet nähdään tasavertaisina henkilöstön jäsenenä, joita on tarpeen tullen helppo lähestyä. Myös luottamusta on helpompi rakentaa, kun esimies tunnetaan. Ansaitakseen alaisensa luottamuksen esimiehen tulee asettaa itsensä alttiiksi haavoittuvuudelle olemalla avoin, ystävällinen ja rehellinen. (Lahtiluoma & Silander & Turunen & Wiman 2008, 61; Virolainen 2012, 107–108.)

Esimiehen tärkeäksi tehtäväksi mainitaan alaisensa tukeminen. On kuitenkin tärkeää muistaa, että myös esimies tarvitsee tukea. Hyvässä työyhteisössä johtaminen onkin vuorovaikutusta, jossa myös alaiset auttavat esimiestä kehittymään. Molemmilla osapuolilla on oma roolinsa ja vaikutus toisiinsa. Hyvä johtaminen synnyttää hyviä

työyhteisötaitoja, jotka puolestaan mahdollistavat hyvän johtajuuden muodostumisen. Esimiehen ei tulisi koskaan eristää itseään työyhteisöstä, eikä työyhteisö saisi jättää häntä yksin. (Manka & Manka 2016, 136; Rauramo 2012, 130–131.)

Koska esimiehen tärkeimpiin tehtäviin kuuluu työntekijöidensä hyvinvoinnista huolehtiminen, on työpaikan johdolla tärkeä vastuu pitää huolta siitä, että esimiehet ovat paitsi päteviä ja ammattitaitoisia omalla alallaan, myös johtamis- ja ihmissuhdetaitoisia. Tutkimukset ovat osoittaneet heikon esimiestyön olevan yleisin syy työpaikan vaihdolle. Se vähentää työntekijän sitoutumista työhönsä ja osaamisensa kehittämiseen sekä estää työntekijää nauttimasta onnistumisen kokemuksista ja työn ilosta. Esimies-alaisuuksien toimivuutta onkin tärkeää mitata työpaikoilla säännöllisesti, esimerkiksi työtyytyväisyystutkimusten tai työilmapiirikyselyiden avulla. (Ojala & Ahonen 2005, 172; Rauramo 2012, 132; Suonsivu 2011, 164.)

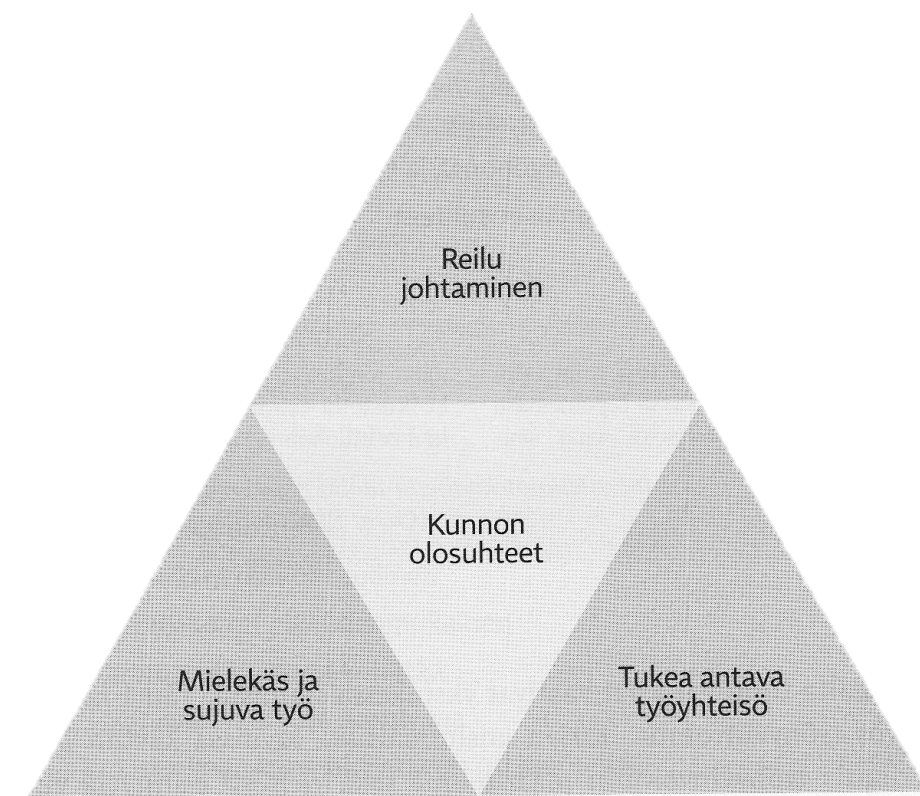
### 3.3 Työyhteisö

Myös työyhteisöllä on merkittävä vaikutus yksilön työhyvinvointiin. Ihmiselle on tärkeää kokea yhteisöllisyyden tunnetta. Hyvät ihmissuhteet työpaikalla luovat mahdollisuuksia positiiviseen vuorovaikutukseen, kasvattavat työmotivaatiota sekä lisäävät työn tuloksellisuutta. Sosiaalisen tuen saaminen on yksilön työssä jaksamisen kannalta äärimmäisen tärkeää. Se lieventää elämässä esiintyviä paineita, edistää yksilön terveyttä sekä vaikuttaa positiivisesti työssä suoriutumiseen ja työn mielekkyyden kokemiseen. (Rauramo 2012, 104–105.)

Hyvinvoivassa työyhteisössä vallitsee avoin ja luottavainen ilmapiiri. Siellä annetaan myönteistä palautetta, mutta uskalletaan tarpeen tullen puuttua ongelmiinkin. Hyvinvoiva työyhteisö puhalttaa yhteen hiileen, innostaa, kannustaa ja säilyttää toimintakykynsä myös muutostilanteissa. (Työterveyslaitos 2020 b.) Hyvinvoiva työyhteisö on tasa-arvoinen, oikeudenmukainen ja syrjimätön. Siellä toteutuu työn ja muun elämän yhteensovittaminen, sukupuolten välinen tasa-arvo sekä eri kulttuuritaustoista tulleiden ja eri ikäisten huomioon ottaminen. (Suonsivu 2011, 58.)



Kirsti Kehusmaan luoman kolmiomallin mukaan hyvinvoiva, tuottava ja voimaantuva työyhteisö koostuu neljästä kolmiosta (kuvio 3). Nämä ovat kunnan olosuhteet, reilu johtaminen, mielekäs ja sujuva työ sekä tukea antava työyhteisö. Kaikki neljä kolmiota tarvitaan työhyvinvoinnin luomiseksi. (Kehusmaa 2011, 112.)



Kuvio 3. Hyvinvoivan työyhteisön perusainekset (Kehusmaa 2011, 112).

Kunnan olosuhteet ovat kolmiomallin ydin, jonka ympärille työhyvinvoinnin muut osa-alueet rakentuvat. Kunnan olosuhteilla tarkoitetaan perusvaatimukset täyttäviä, turvallisia työolosuhteita, joissa työnteko ei uhkaa työntekijän terveyttä millään tavalla. Työn niin fyysinen kuin psyykinenkin kuormitus on sopivalla tasolla suhteessa työntekijän kykyihin, ja työn onnistumiselle ja sujuvuudelle on luotu hyvät edellytykset toimivien työvälineiden avulla. (Kehusmaa 2011, 113.)

Hyvinvoivassa työyhteisössä yhteisön jäsenet kokevat tekevänsä mielekästä ja sujuvaa työtä. Työn mielekkyyttä tulee arvioida yksilötasolla. Mielekkyyden kokemiseen vaikuttaa

vahvasti se, minkälaiseksi yksilö kokee oman roolinsa työyhteisössä. Oma työ tuntuu merkityksellisemmältä, kun sen näkee osana suurempaa kokonaisuutta. Oman työn tavoitteiden yhteys organisaation tavoitteisiin konkretisoi oman roolin merkitystä kokonaisuudessa. Tätä yhteyttä pyritään löytämään muun muassa erilaisten tavoite- ja kehityskeskusteluiden avulla. (Kehusmaa 2011, 114.)

Tukea antavassa työyhteisössä loistaa yhteisöllisyys ja me-henki. Työyhteisön jäsenet ymmärtävät yhteisön yhteiset tavoitteet ja työskentelevät yhdessä niiden eteen. Jokaisen roolin ja tehtävän merkitys ymmärretään ja erilaista asiantuntemusta ja erilaisia taitoja hyödynnetään työyhteisössä monipuolisesti. Jokaisella työyhteisön jäsenellä on mahdollisuus päästä vaikuttamaan paitsi omaan työhönsä, myös prosesseihin ja yhteisiin toimintatapoihin. Tukea antavassa työyhteisössä oppiminen ja uudistuminen tapahtuvat yhteisten kokemusten kautta. Me-tunne kasvaa paitsi yhteisten onnistumisten, myös yhteisten epäonnistumisten kautta. (Kehusmaa 2011, 116.)

Kolmiomallin neljäs osa-alue on reilu johtaminen. Työyhteisön hyvinvointia kasvattava johtaminen on osallistavaa, yhteisöllistä johtamista, joka korostaa yhdessä tekemistä ja jaettua vastuuta. Yhteisissä keskusteluissa jokaisella työyhteisön jäsenellä on mahdollisuus päästä kertomaan omia ajatuksiaan ja näkemyksiään ja näin olla mukana vaikuttamassa tulokseen. (Kehusmaa 2011, 118.)

Hyvinvoivassa työyhteisössä koko henkilöstö on sitoutunut työn ja työilmapiiriin jatkuvaan kehittämiseen. Kun epäkohtia havaitaan, tulisi niihin puuttua mahdollisimman nopeasti. Näin epäkohdat eivät pääse kasvamaan liian suuriksi ja niiden vaikutus hyvinvointiin jää mahdollisimman vähäiseksi. Kun epäkohtiin puututaan nopeasti, aikaa ei kulu liiaksi ongelmien vattomiseen, vaan työhön liittyville myönteisille asioille jää enemmän tilaa. (Rauramo 2012, 109.) Työyhteisössä on hyvä sopia yhteiset pelisäännöt siitä, minkälaiset toimintatavat ovat työyhteisön sisällä toivottavia, sallittuja ja kiellettyjä. Erilaiset ihmiset kokevat erilaiset asiat häiritsevänä. Yhdessä luotujen pelisääntöjen avulla voidaan varmistaa, että kaikki tietävät minkälaista toimintaa heiltä työyhteisön sisällä odotetaan. Mikäli sovittujen sääntöjen vastaista toimintaa silti havaitaan, pystytään siihen helposti puuttumaan. Sääntörikkomuksiin puuttuminen onkin erittäin tärkeää, jotta ne eivät muutu työyhteisössä tavaksi. (Virolainen 2012, 194–195.)

Ihmisten välistä dynamiikkaa on vaikea ennustaa etukäteen, ja välillä työyhteisön toimivaksi saaminen voi olla hyvinkin haastavaa (Sundvik 2006, 9). Nykypäivän monimuotoisissa työyhteisöissä keskeisiä haasteita luo esimerkiksi se, miten nuoret ja eläkeikää lähestyvät iäkkäämmät työntekijät saadaan sitoutumaan yhteisiin arvoihin ja työskentelemään tehokkaasti yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Onnistuessaan yhteistyö sisältää sopivassa suhteessa sekä kokemusta että uudistusvoimaa. Toinen ajankohtainen haaste työyhteisöille on globalisaation myötä jatkuvasti lisääntyvä työelämän monikulttuurisuus. Ihmisen asenteet ja toimintatavat ovat vahvasti kulttuurisidonnaisia, minkä vuoksi erilaisista taustoista tulevien ihmisten työskentely-, ajattelu- ja viestintätavat saattavat erota hyvinkin paljon toisistaan. Tämä saattaa helposti aiheuttaa väärinymmärryksiä ja konflikteja työyhteisön sisällä. Kun erilaiset ihmiset saadaan työskentelemään toimivasti yhdessä ja erilaisuutta onnistutaan hyödyntämään, on monimuotoinen työyhteisö kuitenkin suuri voimavara. Se mahdollistaa asiakkaiden tarpeiden paremmin ymmärtämisen ja lisää niin luovuutta ja innovatiivisuutta, työvoiman saatavuutta, yrityksen imagoarvoa kuin henkilöstön tehokkuutta ja hyvinvointiakin. (Rauramo 2012, 113–114, 135; Koroma & Hyrkkänen & Rauramo 2011, 20.)

## 4 Työhyvinvointikysely

### 4.1 Toteutus

Opinnäytetyön kyselytutkimus toteutettiin kohdeyrityksenä toimineen Yritys X:n kahdessa valitussa toimipisteessä syyskuun 2020 aikana. Työhyvinvointikysely toteutettiin puolistrukturoidun sähköisen kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake luotiin Survey-Monkey-työkalua käyttäen. Tulosten analysoinnissa käytettiin samaa työkalua.

Kyselylomake sisälsi kaksi taustakysymystä, joiden avulla selvitettiin, kummassa toimipisteessä vastaaja työskentelee ja kuinka kauan hän on työskennellyt yrityksen palveluksessa. Työhyvinvoinnin tilaa kartoittavat kysymykset liittyivät työkykyyn, johtamiseen ja työyhteisöön. Kustakin aihealueesta oli kahdeksan väittämää, joihin vastaaja otti kantaa asteikolla 1–5 sen mukaan, oliko hän väittämän kanssa täysin eri mieltä, täysin samaa mieltä vai jotakin siltä väliltä. Kyselylomakkeen lopussa oli lisäksi kaksi avointa kysymystä. Koska kysely tehtiin koronaviruspandemian aikaan, otettiin poikkeuksellinen tilanne huomioon. Ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä kysyttiin, kokeeko vastaaja

koronapandemian vaikuttaneen työhyvinvointiinsa, ja jos kokee, niin millä tavoin. Toisessa avoimessa kysymyksessä vastaajalle annettiin mahdollisuus kommentoida työhyvinvointiaan omin sanoin ja tuoda vapaasti esille haluamiaan aiheeseen liittyviä asioita.

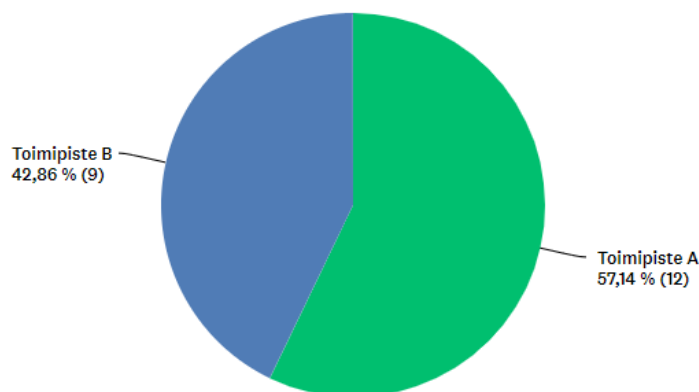
Saatekirje ja linkki kyselylomakkeeseen lähetettiin sähköpostitse kyselytutkimuksessa mukana olleiden toimipisteiden kaikille työntekijöille. Saatekirjeessä kerrottiin kyselyn tarkoituksesta ja vastaamisen tärkeydestä. Sähköpostiviesti lähetettiin yhteensä 26 henkilölle, joista 13 työskentelee toimipiste A:ssa ja 13 toimipiste B:ssä. Aikaa kyselylomakkeen täyttämiseen annettiin viikko. Se katsottiin riittäväksi, sillä lomake on melko lyhyt ja nopeasti täytettävissä oleva. Kaksi päivää ennen vastausajan päättymistä vastaajille lähetettiin vielä muistutusviesti sähköpostitse. Kyselyyn vastasi yhteensä 21 kohdeyrityksen työntekijää. Koska vastaajia ei eroteltu ammattipätevyyden perusteella, käytetään heistä kaikista tässä opinnäytetyössä yleisnimikettä välittäjä.

## 4.2 Tulokset

### 4.2.1 Taustatiedot

Työhyvinvointikyselyyn vastasi yhteensä 21 työntekijää, joista 12 (57,14 %) työskentelee toimipiste A:ssa ja yhdeksän (42,86 %) toimipiste B:ssä (kuvio 4).

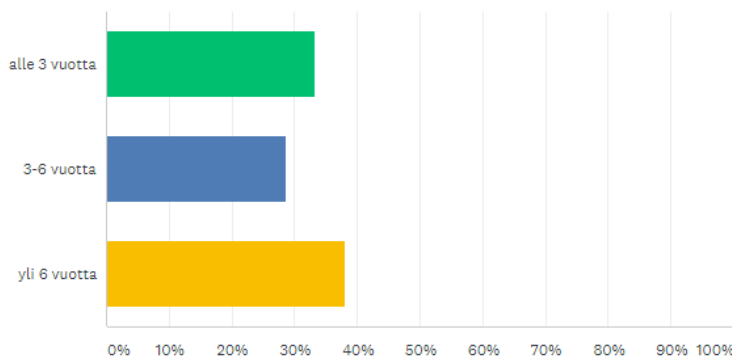
Vastattu: 21 Ohitettu: 0



Kuvio 4. Vastaajien jakautuminen toimipisteittäin.

Vastaajista hieman yli 38 % on työskennellyt yrityksen palveluksessa yli kuusi vuotta. Seuraavaksi eniten, noin 33 %, on alle kolme vuotta yrityksessä työskennelleitä. Lähes 29 % kyselyyn vastanneista on työskennellyt yrityksen palveluksessa kolmesta kuuteen vuoteen (kuvio 5). Vastaajien joukosta löytyy siis melko tasaisesti sekä uudempia että jo pidemmän aikaa kohdeyrityksessä työskennelleitä välittäjiä.

Answered: 21 Skipped: 0



VASTAUSVAIHTOEHDOT	VASTAUKSET	
alle 3 vuotta	33,33 %	7
3-6 vuotta	28,57 %	6
yli 6 vuotta	38,10 %	8
<b>YHTEENSÄ</b>		<b>21</b>

Kuvio 5. Vastaajien työskentelyaika yrityksen palveluksessa.

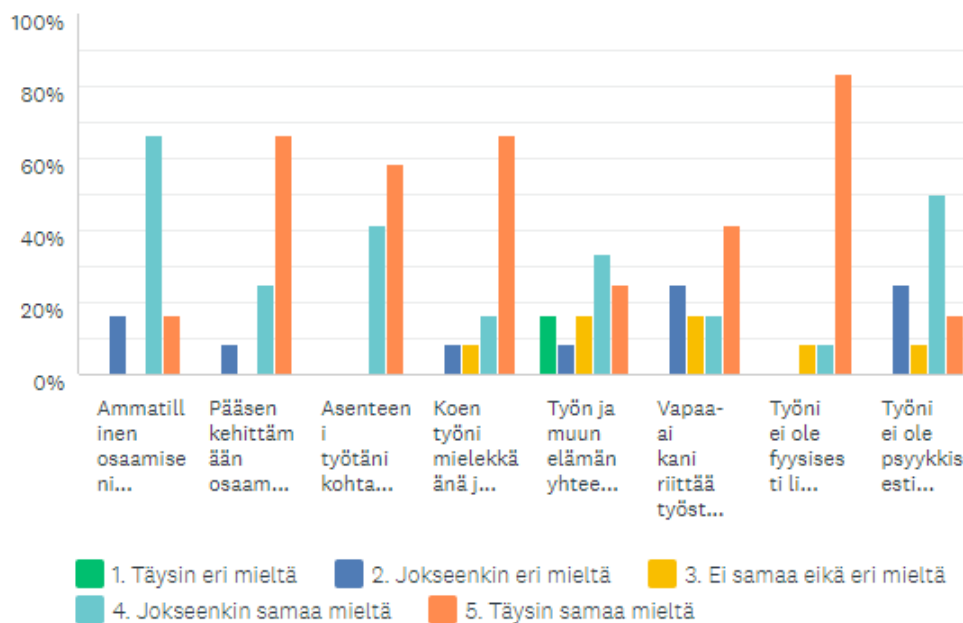
#### 4.2.2 Toimipiste A

Toimipiste A sijaitsee eteläisessä Suomessa. Toimipisteessä työskentelee 13 henkilöä, joista kyselyyn vastasi 12. Vastausprosentti toimipisteen osalta oli siis kiitettävä 92 %.

Tulokset osoittavat, että työkyky koetaan toimipisteessä yleisesti ottaen hyväksi. Toimipisteen työntekijät kokevat työnsä mielekkääksi ja sopivan haasteelliseksi. Asenne työtä kohtaan on positiivinen. Suurin osa vastaajista kokee ammatillisen osaamisensa vastaavan työnsä vaatimuksia melko hyvin. Valtaosa kokee pääsevänsä myös kehittämään ammatillista osaamistaan työssään. Peräti 90 % vastaajista on samaa mieltä siitä, ettei työ tunnu fyysisesti liian kuormittavalta.

Työn psyykinen kuormitus sen sijaan koetaan vaihtelevasti. Noin 67 % vastaajista on ainakin jokseenkin samaa mieltä siitä, ettei työn psyykinen kuormitus tunnu liialliselta. 25 % vastaajista on kuitenkin väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä, ja näin ollen kokee työnsä psyykkisen kuormituksen olevan ainakin jossakin määrin liiallista.

Eniten hajontaa ilmeni työn ja muun elämän välisiä suhteita käsittelevien väittämien vastauksissa. Väittämät ”työn ja muun elämän yhteensovittaminen on helppoa” sekä ”vapaa-aikani riittää työstä palautumiseen” jakavat vastaajia jopa ääripäästä toiseen. 25 % vastaajista on joko jokseenkin tai täysin eri mieltä siitä, että työn ja muun elämän yhteensovittaminen on helppoa. Sama osuus vastaajista kokee kuitenkin olevansa väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Noin 58 % vastaajista kokee vapaa-aikansa palautumisen kannalta riittäväksi. 25 % vastaajista on kuitenkin eri mieltä (kuvio 6).

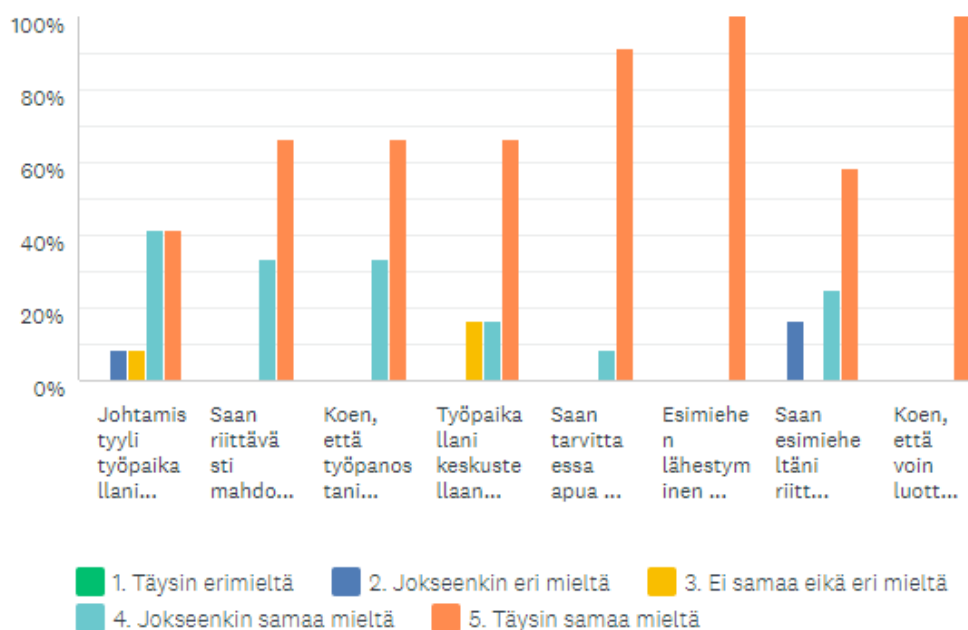


Kuvio 6. Työkyky toimipiste A:ssa.

Toimipisteen työntekijät ovat kyselytulosten mukaan erittäin tyytyväisiä johtamiseen ja esimiestyöhön työpaikallaan. Kaikki vastaajat kokevat, että esimiehen lähestyminen on helppoa ja esimiehen voi luottaa. Vastaajat ovat samaa mieltä siitä, että esimieheltä saa apua ja tukea tarvittaessa. Vastaajat kokevat, että heidän työpanostaan arvostetaan, ja että heillä on riittävästi mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työhönsä. Vastaajat ovat

pääasiallisesti samaa mieltä myös siitä, että työn tavoitteista ja niiden saavuttamisesta keskustellaan työpaikalla riittävästi, ja että johtamistyyli työpaikalla on oikeudenmukainen ja demokraattinen.

Osa vastaajista kokee, että palautetta esimieheltä voisi saada enemmänkin. Noin 17 % vastaajista on jokseenkin eri mieltä siitä, että palautteen määrä nykyisellään on riittävä. Enemmistö vastaajista kokee kuitenkin saavansa riittävästi palautetta (kuvio 7).

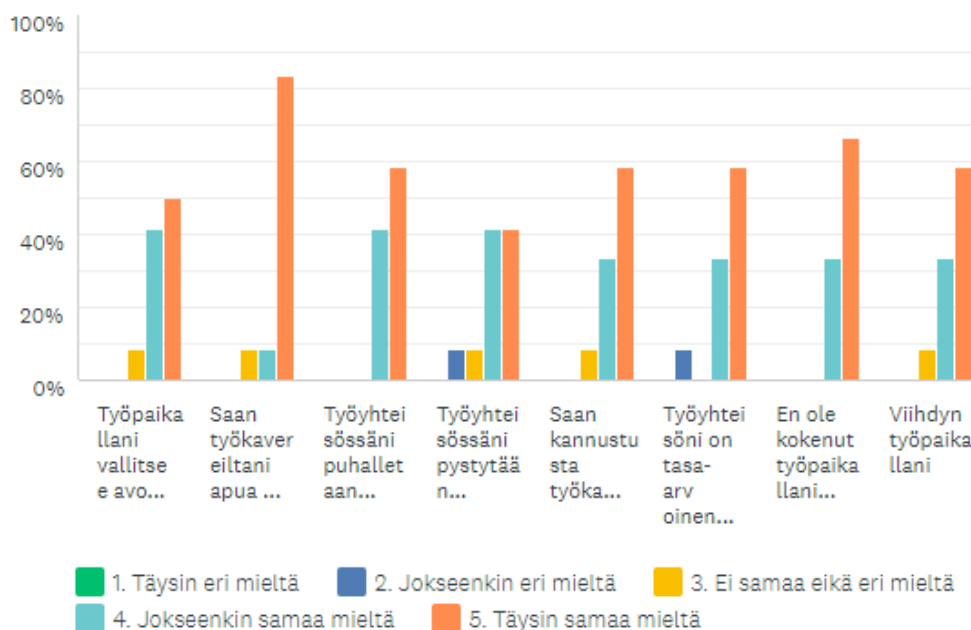


Kuvio 7. Johtaminen toimipiste A:ssa.

Myös työyhteisö koetaan toimipiste A:ssa pääasiassa hyvin toimivaksi. Lähes kaikki toimipisteen työntekijät kokevat saavansa työkavereiltaan apua, tukea ja kannustusta ainakin jossain määrin. Vastaukset osoittavat, että yhteistyö on sujuvaa ja työyhteisössä puhalletaan yhteen hiileen. Vastaajat eivät koe kohdanneensa työpaikalla minkäänlaista epäasiallista kohtelua. Lähes kaikki kokevat viihtyvänsä työpaikalla.

Työyhteisö koetaan pääasiassa tasa-arvoiseksi ja syrjimättömäksi. Tästä vastaajat eivät kuitenkaan ole täysin yksimielisiä, vaan myös päinvastainen kokemus löytyi. Kaikki vastaajat eivät myöskään ole samaa mieltä siitä, että työyhteisössä pystytään puhumaan

ongelmista. Selkeä yli 80 %:n enemmistö vastaajista kokee kuitenkin myös ongelmista puhumisen työyhteisön sisällä onnistuvan (kuvio 8).



Kuvio 8. Työyhteisö toimipiste A:ssa.

Ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä selvitettiin koronapandemian vaikutusta työntekijöiden hyvinvointiin. Kysymykseen tuli hyvin vastauksia toimipiste A:n työntekijöiltä. Osa vastaajista ei koe koronatilanteen vaikuttaneen työhyvinvointiinsa millään tavalla. Moni on kuitenkin huomannut sillä olleen erilaisia vaikutuksia. Negatiivisia vaikutuksia ilmeni varsin vähän. Työhyvinvointiin laskevasti on vaikuttanut lähinnä se, että osa työntekijöistä ei ole noudattanut annettuja ohjeistuksia, vaan on tullut sairaanakin töihin. Positiivisia vaikutuksia on sen sijaan huomannut useampikin vastaaja. Nämä vaikutukset liittyvät esimerkiksi palkkaan, palveluun ja tiimin vuorovaikutukseen. Etäpalaverit ja uusien sähköisten työkalujen oppiminen nähtiin pelkästään positiivisena asiana.

*”Kauppa käy paremmin ja palkka on sitä kautta isompi eli vaikuttanut positiivisesti työhyvinvointiin. Oppi uusia sähköisiä työkaluja.”*

*”Kaikki eivät noudata ohjetta sairaana ei pidä tulla töihin”*



*”Palvelumme on muodostunut hieman entistäkin yksilöllisemmäksi, mikä on positiivista.”*

*”Tapahtui valtava digiloikka mitä ei olisi muuten tapahtunut ja mm. etä-palaverit toivat tiimin jäsenistä esiin uusia puolia ja se lähensi ihmisiä. Kun ei pystynyt koskettaa, täytyi löytää keinoja koskettaa.”*

*”En koe huonoa vaikutusta. Enemmän vaan käsidesiä kehiin ja taas mennään!”*

Toisessa avoimessa kysymyksessä vastaajat saivat kommentoida työhyvinvointiaan omin sanoin. Toimipiste A:n vastaajista melko moni käytti mahdollisuuden ja kommentoi työhyvinvoinnin kokemuksiinsa tai antoi kehitysehdotuksia. Vastauksissa korostui työntekijöiden tyytyväisyys työhönsä. Vastauksista selvisi myös, että viimeisen kahden vuoden aikana työntekijöiden hyvinvointiin on panostettu yrityksessä entistä enemmän. Kehitysehdotuksena esille nousi se, että toimiston wc-tilat kaipaisivat uudistusta. Toinen wc vähentäisi jonottamista ja lisäisi näin ollen viihtyvyyttä sekä työnteon sujuvuutta.

*”(Toimipiste A:ssa) tunnelma on mahtava ja työkalut sekä työterveys toimii.”*

*”Tällä hetkellä koen löytäneeni maailman parhaan työpaikan, jossa arvostetaan jokaista henkilöä ja kaikkien panosta.”*

*”Viimeiset kaksi vuotta hyvinvointiin on panostettu enemmän ja sitä on pidetty tapetilla työn arjessa. Mm. syksyn cooperit ja olympialaiset.”*

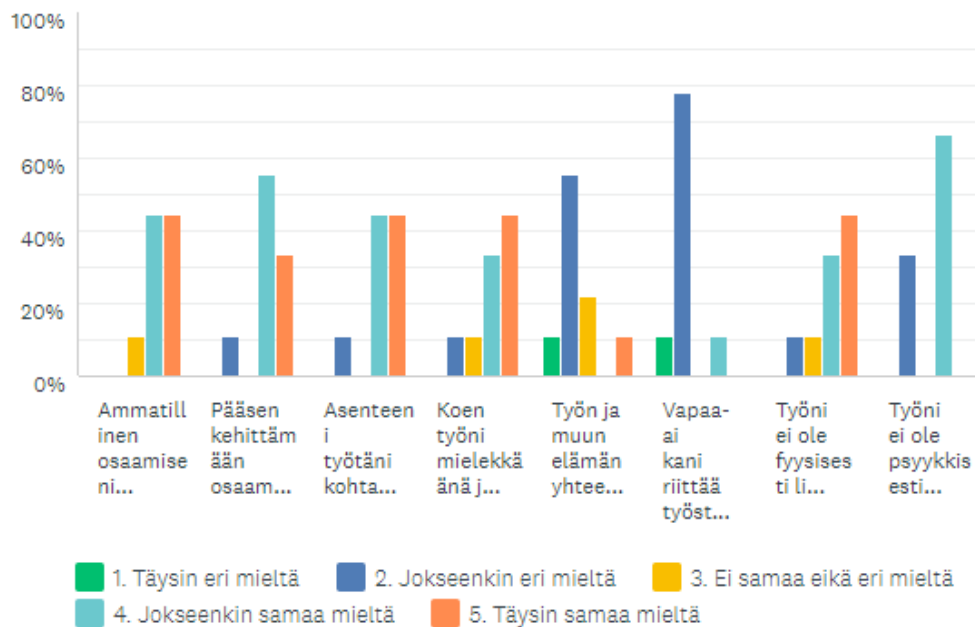
*”Tiimi vaikuttaa niin hyvältä, että pelkästään sillä pärjää mainiosti ja on mukava tulla töihin. Myös vapaa-aika on kivempaa, kun tiedostaa että työ ja työpaikka on ihanata.”*

### 4.2.3 Toimipiste B

Toimipiste B sijaitsee pohjoisemmassa Suomessa. Toimipisteessä työskentelee tällä hetkellä toisen toimipisteen tavoin 13 työntekijää, joista kyselyyn vastasi yhdeksän. Vastausprosentti oli siis 69 % ja jäi toista toimipistettä selkeästi alhaisemmaksi.

Myös tämän toimipisteen työntekijät kokevat työnsä pääasiassa mielekkäiksi ja sopivan haasteelliseksi. Suurin osa vastaajista suhtautuu työhönsä positiivisella asenteella ja kokee ammatillisen osaamisensa vastaavan työnsä vaatimuksia. Jokseenkin samaa mieltä ollaan myös siitä, että omaa osaamista päästään kehittämään työssä jatkuvasti. Vastajat eivät suurimmaksi osaksi pidä työn fyysistä kuormitusta liiallisena. Psykkisen kuormituksen kohdalla vastaukset jakautuvat enemmän. 67 % vastaajista ei pidä työnsä psyykkistä kuormitusta liiallisena, mutta 33 % on väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä.

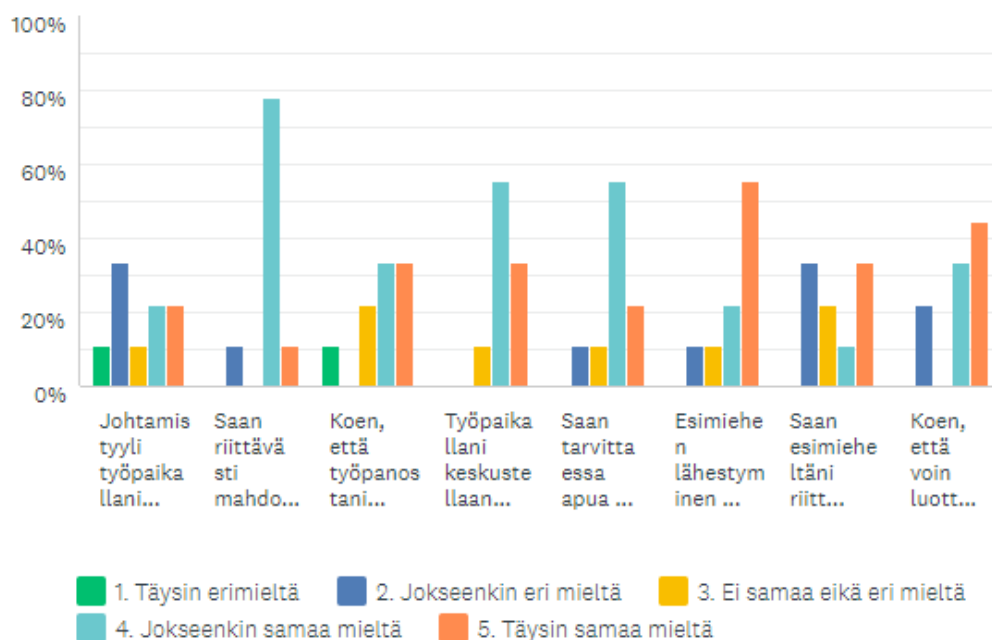
Heikoimmat tulokset saatiin myös tämän toimipisteen osalta työn ja muun elämän välisiä suhteita käsittelevistä väittämistä. Lähes 80 % vastaajista kokee, ettei vapaa-aika tahdo riittää työstä palautumiseen. Kukaan vastaajista ei ole koe vapaa-aikaansa täysin riittäväksi. Myös työn ja muun elämän yhteensovittaminen koetaan keskimäärin haastavaksi (kuvio 9).



Kuvio 9. Työkyky toimipiste B:ssä.

Toimipiste B:n työntekijät kokevat esimiehen lähestymisen helpoksi. 78 % vastaajista kokee, että voi luottaa esimieheensä ainakin jossain määrin. Valtaosa vastaajista on ainakin jokseenkin tyytyväisiä vaikutusmahdollisuuksiinsa omaa työtä kohtaan ja kokee, että työn tavoitteista ja niiden saavuttamisesta keskustellaan työpaikalla riittävästi. Yli puolet vastaajista kokee, että heidän työpanostaan arvostetaan. Kolmasosa vastaajista kaipaisi esimieheltä enemmän palautetta. Toisaalta taas toinen kolmasosa kokee saavansa palautetta täysin riittävästi.

Johtamistyyli jakaa mielipiteitä toimipisteessä. 44 % vastaajista on joko jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa siitä, että johtamistyyli työpaikalla on oikeudenmukainen ja demokraattinen. Yhtä suuri osa vastaajista on väittämän kanssa joko jokseenkin tai täysin eri mieltä. 11 % vastaajista ei ota väittämään kantaa (kuvio 10).

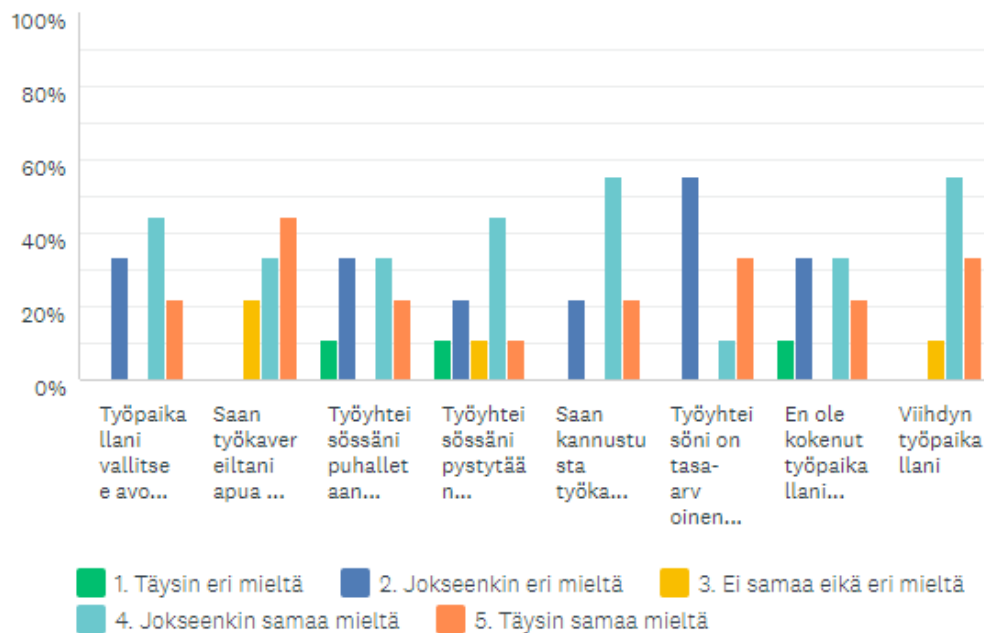


Kuvio 10. Johtaminen toimipiste B:ssä.

Myös työyhteisön toimivuus jakaa mielipiteitä työntekijöiden keskuudessa. Lähes kaikki vastaajat kokevat viihtyvänsä työpaikallaan ainakin jossakin määrin. Enemmistö vastaajista kokee saavansa työkavereiltaan kannustusta sekä apua ja tukea tarvittaessa.

Vastaajilla on erilaisia kokemuksia työpaikan ilmapiiristä sekä siitä, puhalletaanko työyhteisössä yhteen hiileen. Suurin osa on ainakin jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa siitä, että työilmapiiri on avoin ja positiivinen. Hieman yli puolet vastaajista kokee, että yhteistyö sujuu ja työyhteisössä puhalletaan yhteen hiileen. Loput vastaajat ovat kuitenkin väittämän kanssa eri mieltä.

Noin 44 % vastaajista kokee, että työyhteisö on tasa-arvoinen ja syrjimätön. Loput 56 % vastaajista ovat väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä. 44 % vastaajista kokee myös kohdanneensa ainakin jonkinlaista epäasiallista kohtelua työpaikallaan (kuvio 11).



Kuvio 11. Työyhteisö toimipiste B:ssä.

Toimipiste B:n työntekijät kokevat myös koronaviruspandemian ja siitä johtuneen etätyöskentelyyn siirtymisen vaihtelevasti. Eräs vastaajista kokee, että etätyöskentely on vaikuttanut hyvinvointiin positiivisesti. Toinen puolestaan kokee, että se on aiheuttanut yksinäisyyden tunnetta. Suurin osa toimipisteen vastaajista ei ole huomannut minkäänlaista vaikutusta.

*”Etätyö sopi minulle todella hyvin ja oli helppo keskittyä töihin kotona.”*

*”Koronapandemia on eristänyt yksinäisyyteen vielä pahemmin.”*

*”Osa nuhanenistä ei ole käynyt testeissä.”*

Toisen avoimen kysymyksen vapaan kommentoinnin mahdollisuuden käytti hyödyksi vain yksi toimipiste B:n työntekijä. Hän kokee työnsä rankaksi, sillä vapaa-aikaa ei ole riittävästi ja paineet työssä ovat kovat.

*”Kiinteistönvälittäjän työssä vapaa-aikaa ei ole. Ystävyyssuhteet ovat kärsineet pahasti. Jatkuva paine ja huoli toimeentulosta on todella raskasta.”*

#### 4.2.4 Tulosten vertailu

Tutkimustuloksissa toimipisteiden välillä on havaittavissa samankaltaisuuksia, mutta myös selkeitä eroja. Ensimmäisen, työkykyä käsittelevän osa-alueen osalta vastaukset ovat samankaltaisia molemmissa toimipisteissä. Työntekijät kokevat työnsä pääasiassa mielekkääksi ja sopivan haasteelliseksi. Ammatillisen osaamisen ja sen kehittämismahdollisuuksien koetaan olevan suhteellisen hyvällä tasolla, eikä työtä koeta fyysisesti liian kuormittavaksi. Työn ja muun elämän yhteensovittaminen sekä vapaa-ajan riittävyys palautumisen kannalta sen sijaan nousevat ongelmakohtina esille molemmissa toimipisteissä. Toimipiste B:ssä nämä koetaan suurempina haasteena, mutta myös toimipiste A:n vastauksissa väittämät nousivat esille muita väittämiä heikompina.

Johtamiseen ja esimiestyöhön ollaan selkeästi tyytyväisempiä toimipiste A:ssa. Kaikki toimipisteen vastaajat kokevat esimiehen helposti lähestyttäväksi ja luotettavaksi. Johtamistyyli nähdään pääasiassa oikeudenmukaisena ja demokraattisena. Vastausten perusteella esimiestyöhön ollaan toimipisteessä kaikin puolin tyytyväisiä. Toimipiste B:n osalta tulokset ovat melko erilaisia. Vaikka esimies nähdään tässäkin toimipisteessä melko helposti lähestyttävänä, kokee lähes neljäsosa vastaajista, ettei esimieheen voi välttämättä luottaa. Johtamistyylin oikeudenmukaiseksi ja demokraattiseksi kokee vain noin puolet toimipisteen kyselyyn vastanneista työntekijöistä.

Toimipiste A:ssa myös työyhteisö nähdään toimivampana. Työntekijät kokevat työskentelevänsä avoimessa ja luottavaisessa ympäristössä, jossa yhteistyö sujuu. Työyhteisö koetaan tasa-arvoiseksi ja syrjimättömäksi, eivätkä vastaajat koe kohdanneensa työpaikalla epäasiallista kohtelua. Toimipiste B:n kohdalla tulokset ovat heikompia ja

työyhteisöön ollaan yleisesti ottaen tyytymättömämpiä. Vain alle puolet vastaajista kokee työyhteisön tasa-arvoiseksi ja lähes puolet ovat vastausten perusteella kohdanneet ainakin jonkinlaista epäasiallista kohtelua työpaikalla. Tästä huolimatta suurin osa vastaajista myös tämän toimipisteen osalta kokee pääasiassa viihtyvän työpaikalla.

Tutkimustulosten perusteella toimipiste A:ssa ollaan kaikkiin tutkimuksen osa-alueisiin keskimäärin tyytyväisempiä. Työntekijät kokevat työkykynsä olevan hyvällä tasolla ja näkevät sekä johtamisen että työyhteisön kaikin puolin toimivana. Toimipiste B:n osalta tuloksissa on enemmän hajontaa. Tuloksista selkeästi havaittavissa, ettei työhyvinvointi keskimäärin ole yhtä hyvällä tasolla kuin toimipiste A:ssa. Erityisesti työpaikan johtamistyyliä ja työyhteisön ilmapiirissä nähdään puutteita.

## **5 Johtopäätökset**

### **5.1 Johtopäätökset tuloksista**

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää työntekijöiden työhyvinvoinnin tämänhetkistä tilaa kiinteistönvälitysalalla toimivan kohdeyrityksen kahdessa toimipisteessä, joista käytettiin tässä työssä nimityksiä toimipiste A ja toimipiste B. Työhyvinvointikyselyn avulla kartoitettiin, millä tasolla työntekijöiden työkyky on ja miten toimivaksi johtaminen ja työyhteisö toimipisteissä koetaan. Keskeisenä tavoitteena oli myös vertailla kyselyn avulla saatuja tuloksia ja selvittää, minkälaisia eroja työntekijöiden työhyvinvoinnissa on tarkastelun kohteena olevien toimipisteiden välillä.

Kyselyn tulosten perusteella voidaan sanoa työntekijöiden työhyvinvoinnin olevan kohtalaisen hyvällä tasolla. Tuloksissa toimipisteiden välillä ilmeni kuitenkin selkeitä eroja. Työntekijät kokevat työkykynsä yleisesti ottaen hyväksi molemmissa toimipisteissä. Johtamisen ja työyhteisön osa-alueisiin ollaan vastausten perusteella kuitenkin huomattavasti tyytyväisempiä toimipiste A:ssa kuin toimipiste B:ssä.

Kyselyn tuloksista on huomattavissa, että työntekijöiden työhyvinvoinnin kokemukset saattavat vaihdella suuresti samankin toimipisteen sisällä. Erityisesti toimipiste B:n työntekijöiden vastaukset jakautuvat siinä, minkälaiseksi työpaikan johtamistyyli ja

työyhteisön ilmapiiri koetaan. Osa toimipisteen työntekijöistä on vastausten perusteella tyytyväisiä työpaikan johtamiseen ja näkee myös työyhteisön kaikin puolin toimivana. Osalla työntekijöistä on kuitenkin täysin päinvastaisia kokemuksia, mikä laskee tulosten keskiarvoa toimipisteen kohdalla.

On todettu, että työpaikan johdolla ja esimiehillä on merkittävä rooli työhyvinvoinnin muodostumisessa. Työhyvinvointikyselyn tulosten mukaan esimies koetaan molemmissa toimipisteissä auttavaiseksi ja helposti lähestyttäväksi. Työntekijät kokevat, että työn tavoitteista ja niiden saavuttamisesta keskustellaan riittävästi, ja että jokaisen työpanosta arvostetaan, mikä on työhyvinvoinnin kokemuksen kannalta äärimmäisen tärkeää. Ongelmaksi ilmeni toimipiste B:n kohdalla se, ettei johtamistyyliä koeta oikeudenmukaiseksi ja demokraattiseksi. Oikeudenmukaiseksi koettu johtamistyyli on tärkeimpiä työhyvinvoinnin rakennusaineita (Rauramo 2012, 131). Johdon ja esimiesten olisi siis tärkeää paneutua ongelmakohtiin ja miettiä, mitä tulee muuttaa, jotta työntekijät saadaan pidettyä yrityksen palveluksessa jatkossakin. Ongelmakohtat voidaan löytää keskustelemalla työntekijöiden kanssa. Oikeudenmukaisuus saattaa tarkoittaa eri ihmisille hie-man eri asioita. Alaisten odotuksista johtoa ja esimiehiä kohtaan olisi muutenkin tärkeää keskustella säännöllisesti. Kun odotukset tiedostetaan, on niihin helpompi vastata. Lisäksi yrityksessä kannattaisi miettiä keinoja, joilla työntekijöitä saataisiin osallistutettua mukaan päätöksentekoon. Työntekijän työhyvinvointia kasvattaa merkittävästi kokemus siitä, että pääsee osallistumaan, kertomaan omia näkemyksiään ja vaikuttamaan tulokseen. (Kehusmaa 2011, 118.)

Toisena kehittämiskohteena kyselyn tuloksissa nousi esille palaute. Vaikka moni työntekijä kokeekin saavansa esimieheltään riittävästi palautetta, kokee osa palautteen määrän riittämättömäksi. Rakentava palaute on työntekijän työhyvinvoinnin, työssä kehittymisen ja tuloksellisuuden edistämisen kannalta äärimmäisen tärkeää ja sen puute voi pahimmassa tapauksessa saada työntekijän kokemaan itsensä tarpeettomaksi ja merkityksettömäksi (Rauramo 2012, 135). Palautetta on siis syytä muistaa antaa, ja sitä voi myös itse pyytää, mikäli kokee sen määrän riittämättömäksi.

Työhyvinvointikyselyn tuloksista selviää, että toisen tutkitun toimipisteen työyhteisössä on haasteita. Huono ilmapiiri ja ristiriidat työyhteisössä vaikuttavat negatiivisesti hyvinvointiin. Toimimaton työyhteisö vaikuttaa laskevasti työmotivaatioon, sitoutumiseen ja työn tuloksellisuuteen. Ilmapiiriongelmat saattavat aiheuttaa henkilöstölle masennusta ja ahdistusta. (Virtanen & Sinokki 2014, 221.) Jos ongelmiin työyhteisön sisällä ei puututa,

jatkavat ne helposti kasvuaan. Tutkimustulosten perusteella selvisi, että toimipiste B:ssä ongelmista puhuminen koetaan vaikeana. Se on kuitenkin tärkeää, sillä usein ristiriitatilannetta parantaa jo pelkkä avoin keskustelu ja konfliktien esille ottaminen. (Virolainen 2012, 42.) Olennaista on myös tiedostaa, mistä ongelmat johtuvat. Yleisiä ristiriitoja työyhteisössä aiheuttavia tilanteita ovat muutos- ja kriisitilanteet, yhteisöllinen stressi ja työuupumus, yksilölähtöiset ongelmat sekä kärjistyneet henkilö- tai yhteistyöristiriidat. Välillä ristiriidat saattavat olla vaikeita ja niiden selvittäminen voi osoittautua esimiehelle haastavaksi. Tällöin on aiheellista hakea apua ulkopuoliselta asiantuntijalta, kuten työterveyshuolloilta. (Latva-Kiskola 2006, 43–45.)

Etätyöskentelyä käsiteltiin aiemmin sosiaalisen työhyvinvoinnin riskitekijänä. Kyselytutkimuksen tuloksista kuitenkin selvisi, että kohdeyrityksen työntekijät ovat kokeneet etätyöskentelyyn siirtymisellä olleen lähinnä positiivisia vaikutuksia hyvinvointiin. Moni työntekijöistä koki kotona työskentelyn olleen tehokasta ja näki positiivisena asiana sen, että on päässyt oppimaan uusien sähköisten järjestelmien käyttöä. Etätyön nähtiin tuoneen myös tiimin jäsenistä uusia piirteitä esille. Eräs vastaajista jopa koki, että työkavereista on muodostunut läheisempiä nyt, kun vuorovaikutus on tapahtunut puhelimen ja tietokoneen välityksellä. Muutamia päinvastaisiakin kokemuksia löytyi, mutta pääasiassa vaikutukset hyvinvointiin eivät olleet negatiivisia, vaan pelkästään positiivisia.

Aiemmat tutkimukset kiinteistönvälittäjien työhyvinvoinnista ovat osoittaneet, että välittäjät ovat yleisesti ottaen tyytyväisiä työnsä sisältöön. He kokevat tekevänsä mielenkiintoista ja sopivan haasteellista työtä, johon pääsevät itse vaikuttamaan. (Kiinko 2017, 3.) Tämän opinnäytetyön työhyvinvointikyselyyn vastanneet välittäjät olivat samaa mieltä. Molempien toimipisteiden työntekijät kokevat saavansa riittävästi mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työhönsä. Työntekijät kokevat työnsä sisällöltään mielekkääksi ja näkevät ammatillisen osaamisensa vastaavan työn vaatimuksia hyvin. Tyytyväisyyttä työhön voidaan pitää äärimmäisen tärkeänä, kun töissä tutkimustulostenkin mukaan vietetään paljon aikaa. Mielekkäältä tuntuva työ auttaa varmasti jaksamaan hektistä arkea.

Kiinteistönvälitysalalla yleisiä haasteita on todettu olevan kokemus työn stressaavuudesta ja vapaa-ajan riittämättömyydestä (Kiinko 2017, 7). Samat asiat nousivat vahvasti esille myös tämän opinnäytetyön työhyvinvointikyselyn tuloksissa. Osa työntekijöistä molempien toimipisteiden osalta kokee työnsä psyykkisesti ainakin jollakin tasolla liian kuormittavaksi. Moni kokee työn ja muun elämän yhteensovittamisen haastavaksi.



Huomattavan suuri osa työntekijöistä ei koe vapaa-aikansa riittävän ainakaan täysin työstä palautumiseen. Kyselytutkimuksen tuloksissa nousivat siis selkeästi esille paitsi kiinteistönvälitystyön tyypilliset vahvuudet, myös sen haasteet.

## 5.2 Reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida reliabiliteetin ja validiteetin avulla. Reliabiliteetti ilmaisee sen, miten luotettavia ja toistettavissa olevia käytetyn menetelmän avulla saadut tulokset ovat. Reliabiliteettia voidaan arvioida esimerkiksi toistamalla tutkimus samoissa olosuhteissa uudestaan. Mikäli tulokset ovat samanlaiset kuin ensimmäisellä kerralla, on tutkimuksen reliabiliteetti hyvä. Validiteetilla arvioidaan menetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä tutkimuksessa on tarkoitus mitata. Tutkimuksen validiteetti on hyvä, kun siinä käytetään oikeaa tutkimusmenetelmää ja kysytään oikeat kysymykset oikealta kohderyhmältä. (Hiltunen 2009.)

Opinnäytetyön kyselytutkimuksen voidaan arvioida olevan kohtalaisen luotettava. Tutkimus on toistettavissa. Samoissa toimipisteissä toistettaessa tutkimuksen tulokset olisivat todennäköisesti hyvin samanlaisia. Kyselylomakkeen kysymykset luotiin teorian pohjalta. Kysymykset olivat melko selkeitä ja yksiselitteisiä, eikä niitä voi helposti ymmärtää väärin. Lomake myös testattiin muutaman koevastaajan avulla ennen sen lähettämistä. Näin pyrittiin varmistamaan lomakkeen selkeys ja virheettömyys.

Tutkimuksen avulla saatiin vastaukset niihin kysymyksiin, joihin oli tarkoituskin. Tutkimustulosten perusteella oli mahdollista saada melko hyvä käsitys siitä, millä tasolla henkilöstön työkyky on ja miten johtaminen ja työyhteisö koetaan tutkimuksen kohteena olevissa toimipisteissä. Koska molempien toimipisteiden työntekijät täyttivät saman kyselylomakkeen, oli tuloksia myös helppo vertailla. Pääasiassa strukturoituja kysymyksiä sisältäneen kyselylomakkeen avulla saadut vastaukset jäivät kuitenkin pinta-puolisiksi. Syvällisemmän tiedon saamiseksi tutkimuksessa olisi pitänyt hyödyntää enemmän laadullisen tutkimusmenetelmän keinoja.

Tutkimuksen vastausprosentti oli yli 80 %, joten sitä voidaan pitää hyvänä. Tutkimuksen luotettavuutta laskevana tekijänä on kuitenkin syytä huomioida vastaajien suhteellisen vähäinen määrä. Tutkimuksessa oli vain 21 vastaajaa, kun yleissäännön mukaan niitä tulisi kvantitatiivisessa tutkimuksessa olla vähintään 30 (Vilpas 2020, 8). Molempien

toimipisteiden kohdalla vastausprosentti oli riittävän korkea, jotta toimipisteen vastaukset voitiin yleistää koskemaan koko toimipistettä. Laajemmin tutkimuksessa mukana olleiden toimipisteiden ulkopuolelle tutkimuksen tulokset eivät kuitenkaan ole yleistettävissä.

### 5.3 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Opinnäytetyön kirjoittaminen oli haastava, mutta opettavainen prosessi. Työhyvinvoinnin aihealueen laajuuden ja materiaalin paljouden vuoksi oli haastavaa rajata teoriaosuus käsittelemään olennaista tietoa. Paljon asioita piti rajata ulkopuolelle, ettei työ paisu liian laajaksi. Selkeän kokonaisuuden rakentaminen osoittautui haastavaksi. Alkuvaikeuksien jälkeen koin kuitenkin positiiviseksi asiaksi sen, että aiheesta löytyy paljon laadukasta kirjallisuutta. Hyödynsin työn viitekehyksessä monipuolisesti erilaisia lähteitä ja pääsin oppimaan paljon uutta työhyvinvoinnista ja siihen vaikuttavista tekijöistä.

Erityisen mielenkiintoinen vaihe opinnäytetyöprosessissa oli kyselytutkimuksen toteuttaminen ja tutkimustulosten analysointi. Koen, että työhyvinvointikysely onnistui kaiken kaikkiaan melko hyvin. Kyselylomake pohjautui teoriaan ja oli selkeä ja johdonmukainen. Vaikka tutkimus jäikin suhteellisen suppeaksi, oli sen avulla mahdollista saada melko hyvä käsitys tarkastelun kohteena olleiden toimipisteiden henkilöstön työhyvinvoinnin tilasta tutkittujen alueiden osalta. Olin myös tyytyväinen saavutettuun vastausprosenttiin. Kvantitatiiviseksi tutkimukseksi vastaajien joukko oli kuitenkin varsin pieni. Jälkikäteen ajateltuna kyselylomakkeessa olisikin voitu korostaa enemmän laadullista puolta. Avoimia kysymyksiä lisäämällä olisi helposti ollut mahdollista saada laajempia vastauksia, jolloin aiheeseen olisi päästy paneutumaan syvällisemmin. Mikäli aikataulu olisi antanut myöten, myös henkilökohtaisia haastatteluita olisi voitu toteuttaa. Näin tutkimuksesta olisi saatu kaikki mahdollinen hyöty irti.

Toisaalta uskon, että lyhyt ja selkeä, pääasiassa asteikkokysymyksiä sisältänyt kyselylomake auttoi mahdollisimman suuren vastausprosentin saavuttamisessa. Koska tutkimus suoritettiin suhteellisen nopealla aikataululla, ei tahdottu ottaa riskiä, etteivät välittäjät kiireidensä keskellä ehdi vastaamaan kyselyyn. Avoimiin kysymyksiin vastattiin jo nyt huomattavasti strukturoituja kysymyksiä heikommin ja vastaajista suuri osa ohitti ne kokonaan. Liian pitkä tai vaativa kyselylomake olisi helposti alentanut vastausprosenttia. Tällöin tulosten vertailu toimipisteiden välillä olisi saattanut osoittautua mahdottomaksi.

Tämän kyselytutkimuksen avulla selvitettiin, minkälaisia eroja työhyvinvoinnissa on tarkastelun kohteena olleiden toimipisteiden välillä. Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla esimerkiksi selvittää, mistä tässä tutkimuksessa löytyneet erot johtuvat. Jatkotutkimus olisi hyvä toteuttaa laadullisen tutkimuksen menetelmää hyödyntäen henkilökohtaisten haastatteluiden avulla, jolloin syihin päästäisiin paneutumaan syvällisemmin.

## Lähteet

Ammattinetti 2020. Kiinteistönvälittäjä. [Http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/2/1/359\\_ammatti](http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/2/1/359_ammatti). Luettu 15.9.2020.

Asuntoverkko 2014. Tarvitaanko kiinteistönvälittäjiä enää tulevaisuudessa? [Https://www.asuntoverkko.com/uutinen/tarvitaanko-kiinteistonvalittajia-ena-tulevaisuudessa/](https://www.asuntoverkko.com/uutinen/tarvitaanko-kiinteistonvalittajia-ena-tulevaisuudessa/). Luettu 8.10.2020.

Hakala, Juha 2018. Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Teoksessa: Valli, Raine (toim.), Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. E-kirja. [Https://www.ellibslibrary.com/book/978-952-451-516-0](https://www.ellibslibrary.com/book/978-952-451-516-0). Luettu 1.10.2020.

Hiltunen, Leena 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Jyväskylän yliopisto. [Http://www.mit.jyu.fi/OPE/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius\\_ja\\_reliabiliteetti.pdf](http://www.mit.jyu.fi/OPE/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf). Luettu 10.10.2020.

Kanerva, Timo 2019. Millaista on olla kiinteistönvälittäjä? [Https://www.timokanerva.fi/millaista-on-olla-kiinteistonvalittaja/](https://www.timokanerva.fi/millaista-on-olla-kiinteistonvalittaja/). Luettu 15.9.2020.

Kauhanen, Juhani 2016. Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä: Kehittämishojelman laatiminen. Kauppakamari, Helsinki.

Kehusmaa, Kirsti 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Kauppakamari, Helsinki.

Kiinko 2017. Kiinteistönvälitysalan ammattilaiset 2017. [Https://www.kiinko.fi/kiinkosta/tutkimus-ja-kehitystoiminta/tutkimustoiminnan-rahoitus/ammattikuvatutkimukset/kiinteistonvalitysalan-ammattilaiset-2017-tutkimus](https://www.kiinko.fi/kiinkosta/tutkimus-ja-kehitystoiminta/tutkimustoiminnan-rahoitus/ammattikuvatutkimukset/kiinteistonvalitysalan-ammattilaiset-2017-tutkimus). Luettu 16.9.2020.

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto 2020. Kiinteistönvälittäjän työ. [Https://kvkl.fi/tietopankki/kiinteistonvalittajan-tyo/](https://kvkl.fi/tietopankki/kiinteistonvalittajan-tyo/). Luettu 8.10.2020.

Koroma, Johanna & Hyrkkänen, Ursula & Rauramo, Päivi 2011. Mobiili työ: Työhyvinvointi liikkuvassa ja monipaikkaisessa tietotyössä. Työturvallisuuskeskus TTK, Palveluryhmä & Työterveyslaitos.

Lahtiluoma, Sami & Silander, Merja-Leena & Turunen, Raimo & Wiman, Sirkka 2008. Uuden esimiehen opas. Kirjapaja, Helsinki.

Latva-Kiskola, Elina 2006. Esimiehen keinovalikoimaa työyhteisön toimivuuteen. Teoksessa: Sundvik, Lilli (toim.), Toimiva työyhteisö – Esimiehen haasteet ja ratkaisut. Edita, Helsinki.

Manka, Marja-Liisa & Manka, Marjut 2016. Työhyvinvointi. E-kirja. [Https://verkkokirjahylly.almatalent.fi/teos/BAXBBAUGGBJXAB#/kohta:SIS\(\(c4\)LLYS\(\(20\)/piste:b1064](https://verkkokirjahylly.almatalent.fi/teos/BAXBBAUGGBJXAB#/kohta:SIS((c4)LLYS((20)/piste:b1064). Luettu 29.2.2020.

Mattila, Leena & Pääkkönen, Minna 2015. Työn henkisten kuormitustekijöiden hallinta. Työturvallisuuskeskus. [https://ttk.fi/files/4660/Tyon\\_henkisten\\_kuormitustekijoiden\\_hallinta.pdf](https://ttk.fi/files/4660/Tyon_henkisten_kuormitustekijoiden_hallinta.pdf). Luettu 20.9.2020.

Otala, Leenamajja & Ahonen, Guy 2005. Työhyvinvointi tuloksentekijänä. 2. uudistettu painos. WSOYpro, Helsinki.

Rauramo, Päivi 2012. Työhyvinvoinnin portaat: Viisi vaikuttavaa askelta. 2. uudistettu painos. Edita, Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2020. Työhyvinvointi. <https://stm.fi/tyohyvinvointi>. Luettu 30.8.2020.

Sundvik, Lilli 2006. Toimiva työyhteisö – Esimiehen haasteet ja ratkaisut. Edita, Helsinki.

Suonsivu, Kaija 2011. Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista. UNIpress, Kuopio.

Tarkkonen, Juhani 2012. Työhyvinvointi johtamistehtävänä: Periaatteet, rakenteet ja käytännöt. UNIpress, Kuopio.

Työterveyslaitos 2020 a. Tuki- ja liikuntaelinten terveys. <https://www.ttl.fi/tyontekija/tuki-liikuntaelinten-terveys/>. Luettu 1.9.2020.

Työterveyslaitos 2020 b. Työhyvinvointi. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>. Luettu 29.2.2020.

Työterveyslaitos 2020 c. Työkykytalo. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyokykytalo/>. Luettu 30.8.2020.

Työturvallisuuskeskus 2020 a. Psykososiaalinen kuormitus. [https://ttk.fi/tyoturvaluus\\_ja\\_tyosuojelu/tyoturvaluisuuden\\_perusteet/tyoyhteiso/psykososiaalinen\\_kuormitus](https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluisuuden_perusteet/tyoyhteiso/psykososiaalinen_kuormitus). Luettu 1.9.2020.

Työturvallisuuskeskus 2020 b. Turvallinen ja terveellinen työympäristö. [https://ttk.fi/tyoturvaluus\\_ja\\_tyosuojelu/tyoturvaluisuuden\\_perusteet/tyoymparisto](https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluisuuden_perusteet/tyoymparisto). Luettu 1.9.2020.

Työturvallisuuslaki 2002/738. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. Luettu 30.8.2020

Vilpas, Pertti 2020. Kvantitatiivinen tutkimus. Metropolia. <https://users.metropolia.fi/~pervil/kvantsu/Moniste.pdf>. Luettu 20.10.2020.

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

Virtanen, Petri & Sinokki, Marjo 2014. Hyvinvointia työstä: Työhyvinvoinnin kehittyminen, perusta ja käytännöt. Tietosanoma, Helsinki.

Yritys X 2020. Yrityksen nettisivut. Luettu 20.10.2020.

## Kyselytutkimuksen saatekirje

Hei!

Valmistun tämän opinnäytetyön myötä Metropolia Ammattikorkeakoulusta liiketalouden tradenomiksi, suuntautumisenani esimiestyö ja työyhteisön kehittäminen. Vastaamalla alla olevassa linkissä olevaan kyselyyn autat minua opinnäytetyössäni, jonka aiheena on (Yritys X:n) henkilöstön työhyvinvointi.

Kyselyyn vastaaminen vie vain muutaman minuutin ja vastauksestasi on suuri apu riittävän otannan saavuttamisessa.

Vastaamaan pääset tästä linkistä: <https://fi.surveymonkey.com/r/K5TBZP2>

Kyselyyn vastaaminen on täysin anonyymia, eikä vastauksia voida yhdistää vastaajaan. Vastauksia tullaan käyttämään vain tässä opinnäytetyössä.

Vastausaikaa on maanantaihin 28.9.2020 asti, jonka jälkeen kysely sulkeutuu.

Iso kiitos!

Terveisin,

Emilia Lindqvist

## Kyselylomake

### Henkilöstön työhyvinvointikysely

#### \* 1. TAUSTATIEDOT

Toimipiste, jossa työskentelet?

- (Toimipiste A)  (Toimipiste B)

#### \* 2. Kuinka pitkään olet työskennellyt yrityksen palveluksessa?

- alle 3 vuotta  
 3-6 vuotta  
 yli 6 vuotta

#### \* 3. TYÖKYKY

Arvioi seuraavia väittämiä asteikolla 1-5.

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
Ammatillinen osaamiseni vastaa työni vaatimuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pääsen kehittämään osaamistani jatkuvasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asenteeni työtäni kohtaan on pääasiassa positiivinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen työni mielekkäänä ja sopivan haasteellisena	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työn ja muun elämän yhteensovittaminen on helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vapaa-aikani riittää työstä palautumiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työni ei ole fyysisesti liian kuormittavaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työni ei ole psyykkisesti liian kuormittavaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 4. JOHTAMINEN

Arvioi seuraavia väittämiä asteikolla 1-5.

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
Johtamistyyli työpaikallani on oikeudenmukainen ja demokraattinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan riittävästi mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työhöni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen, että työpanostani arvostetaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työpaikallani keskustellaan riittävästi työn tavoitteista ja niiden saavuttamisesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan tarvittaessa apua ja tukea esimieheltäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esimiehen lähestyminen on helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan esimieheltäni riittävästi palautetta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen, että voin luottaa esimieheeni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 5. TYÖYHTEISÖ

Arvioi seuraavia väittämiä asteikolla 1-5.

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
Työpaikallani vallitsee avoin ja positiivinen ilmapiiri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan työkavereiltani apua ja tukea tarvittaessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työyhteisössäni puhalletaan yhteen hiileen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työyhteisössäni pystytään puhumaan myös ongelmista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Saan kannustusta työkavereiltani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työyhteisöni on tasa-arvoinen ja syrjimätön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En ole kokenut työpaikallani epäasiallista kohtelua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viihdyn työpaikallani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Koetko koronaviruspandemian vaikuttaneen työhyvinvointiisi? Jos koet, niin millä tavoin?

7. Onko jotakin muuta työhyvinvointiisi liittyvää, mitä haluaisit tuoda esille?

Valmis