

KORONAVIRUKSEN VAIKUTUKSET PANKIN HENKILÖSTÖÖN

Tiivistelmä

Tekijä(t) Bergström, Mikaela	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 40	Valmistumisaika Syksy 2020
Työn nimi Koronaviruksen vaikutukset pankin henkilöstöön		
Tutkinto Tradenomi (AMK)		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyössä tutkittiin koronaviruksen vaikutuksia pankin henkilöstöön. Vaikutuksia tarkasteltiin kolmesta eri näkökulmasta: viestintä, jaksaminen ja muutokset työskentelytapoihin. Työn tarkoituksena oli kertoa mahdollisista vaikutuksista kohdeyritys Pankki X:lle ja tarjota sitä kautta hyödyllistä tietoa pankin esimiehille.</p> <p>Työn teoriaosuudessa käsiteltiin viestintää, muun muassa sitä, mitä viestintä on, miksi se on tärkeää poikkeustilanteessa ja mitä onnistuneeseen viestintään vaaditaan. Jaksamiseen liittyvässä osiossa käsiteltiin mitä työhyvinvointi on sekä esimiestyön ja etäjohtamisen onnistumisen tärkeyttä poikkeustilanteessa. Muutokset työskentelytapoihin -osiossa käytiin läpi koronaviruksen aiheuttamia muutoksia organisaatioihin sekä etätyötä.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen yhdistelmänä. Kysely sisälsi kahdeksan monivalintakysymystä ja viisi avointa kysymystä. Aineisto kerättiin Webropol-verkkokyselylomakkeen avulla, joka lähetettiin linkkinä Pankki X:n henkilöstön sähköpostiin.</p> <p>Tuloksista selvisi, että isoimmat vaikutukset työntekijöihin olivat viestinnän lisääntyminen, jaksamisen heikentyminen ja etätyön lisääntyminen. Tuloksista ilmeni myös se, että koronavirus vaikutti työntekijöihin eri tavoin, koska tuloksissa oli hajontaa. Tuloksien avulla Pankki X:n esimiehet pystyvät jatkossa kehittämään toimintaansa, koska he saivat tietoonsa, miten koronavirus on vaikuttanut työntekijöihin.</p>		
Asiasanat koronavirus, pankki, viestintä, jaksaminen, työskentelytavat, etätyö		

Abstract

Author(s) Bergström, Mikaela	Type of publication Bachelor's thesis	Published Autumn 2020
	Number of pages 40	
Title of publication The effects of the coronavirus on bank staff		
Name of Degree Bachelor of Business Administration		
Abstract <p>The thesis examined the effects of the coronavirus on bank staff. The effects were examined from three different perspectives: communication, coping and changes in working methods. The objective was to inform target company Bank X about the effects and thereby provide useful information to the bank's supervisors.</p> <p>The theoretical part focused on communication, coping and changes in working methods. The first part about communication focused on what communication is, why it's important in a state of emergency and what does successful communication require. The part which focused on coping covers what well-being at work is and the importance of successful management in a state of emergency. The part which focused on changes in the working methods covers the changes in organizations caused by coronavirus and remote work.</p> <p>Both quantitative and qualitative research methods were applied in the thesis. The questionnaire included eight multiple-choice questions and five open-ended questions. The data was collected using Webropol online questionnaire, which was sent as a link to the e-mail on Bank X's staff.</p> <p>Based on the results, the biggest effects on the employees were increased communication, weakened coping and increased remote work. The results also showed that employees were affected differently by the coronavirus due to scattering in the results. The results will allow Bank X's supervisors to develop their actions in the future since the found out how the coronavirus affected employees.</p>		
Keywords coronavirus, bank, communication, coping, working methods, remote work		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
1.1	Opinnäytetyön tausta	5
1.2	Tutkimuksen tavoitteet ja rajaukset	6
1.3	Tutkimusmenetelmät ja tutkimuskysymykset	6
1.4	Opinnäytetyön rakenne	7
2	VIESTINTÄ POIKKEUSTILANTEESSA	9
2.1	Viestintä työyhteisössä	9
2.2	Viestinnän tärkeys poikkeustilanteessa	10
2.3	Onnistunut viestintä	12
3	TYÖNTEKIJÖIDEN JAKSAMINEN POIKKEUSTILANTEESSA	14
3.1	Työhyvinvointi	14
3.2	Esimies poikkeustilanteessa	15
4	MUUTOKSIA TYÖSKENTELYTAPOIHIN	19
4.1	Muutokset organisaatioihin	19
4.2	Etätyö	20
4.3	Kokemukset etätyöstä	21
5	CASE-PANKKI	23
5.1	Pankkiryhmän sisäinen viestintä	23
5.2	Pankkiryhmän jaksamista tukevat palvelut	23
5.3	Muutokset työskentelyyn	24
6	TUTKIMUSTULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET VAIKUTUKSISTA	26
6.1	Tutkimusmenetelmä	26
6.2	Kyselytutkimuksen kysymykset	26
6.3	Verkkokyselyn tulokset	27
6.4	Johtopäätökset	35
6.5	Objektiivisuus, validiteetti ja reliabiliteetti	38
7	YHTEENVETO	40
	LÄHTEET	41
	LIITTEET	45

1 JOHDANTO

1.1 Opinnäytetyön tausta

Koronaviruksen aiheuttama poikkeustilanne vaikuttaa koko maailmassa tällä hetkellä ja tulee todennäköisesti vaikuttamaan vielä pitkään. Tämän vuoksi on tärkeää tutkia sen aiheuttamia vaikutuksia organisaatioiden henkilöstöihin. Koronaviruspandemia vaikuttaa työllisyystilanteeseen sekä työntekijöiden jaksamiseen, varsinkin asiakaspalvelutyössä. Ollessani työharjoittelussa Pankki X:llä poikkeustilanne toi paljon muutoksia ja uusia ohjeita konttoriin.

Koronavirus on vaikuttanut finanssialan työntekijöihin monella eri tavalla. Työn määrä on lisääntynyt, koska esimerkiksi asuntolainojen lyhennysvapaita myönnettiin koronan takia kotitalouksille normaalia enemmän. Asiakaspalvelutyö konttorissa on muuttanut muotoaan ja sitä tapahtuu yhä enemmän verkon välityksellä. Pankit suosittelevat asiakkaitaan hoitamaan pankkiasiansa kotona ja osa pankeista ottaa tämän takia asiakkaita konttoriin vain ajanvarauksella. Tärkeiksi pankin asiakaspalvelukanaviksi ovat nousseet chat- ja puhelinpalvelut. Näihin asiakaspalvelukanaviin on lisätty poikkeustilanteen aikana enemmän väkeä töihin, mikä mahdollistaa sen, että kaikki apua tarvitsevat saavat sitä. Pankit ovat alkaneet tarjota neuvontaa pankkiasioissa tukea tarvitseville ja pyytävät iäkkäiden asiakkaiden läheisiä varmistamaan, että iäkkäämmät asiakkaat pystyvät esimerkiksi nostamaan käteistä ilman konttorissa käyntiä. Koronaviruspandemia on myös tuonut paljon uusia ohjeita pankkeihin, ja työntekijät joutuvat normaalin työnsä lisäksi sopeutumaan kasvavaan työ- ja ohjemäärään sekä opastamaan asiakkaita uudessa tilanteessa. (Finanssiala ry 2020.)

Esimerkiksi finanssialan kanssa lähekkäin toimiva vakuutusala on kokenut samankaltaisia muutoksia koronaviruspandemiassa. Työskentely on siirtynyt enemmän verkkoon ja se on tuonut mukanaan muutoksia päivittäiseen johtamiseen. Palaverikäytäntöihin ja tiedottamiseen on jouduttu panostamaan aiempaa enemmän. Se on muuttanut myös esimiesten työtä. Finanssi- ja vakuutusosalalla on otettu käyttöön jaksamiseen ja hyvinvointiin liittyviä palveluita, koska poikkeustilanne voi aiheuttaa työntekijöiden keskuudessa ahdistusta ja pelkoa. Vakuutusalan työntekijöiden paineet työtä kohtaan ovat nousseet, koska koronavirus vaikuttaa heidän asiakkaidensa taloudelliseen tilanteeseen heikentävästi. Henkisen hyvinvoinnin lisäksi on kiinnitetty huomiota fyysiseen hyvinvointiin antamalla ohjeita esimerkiksi työergonomiasta. Vakuutusväen Liiton kyselyssä ilmeni, että alan yhtiöt ovat onnistuneet hyvin siirtymään korona-ajan etätöoloihin. Aktiiviset ja välittävät esimiehet nousivat kiitoksen kohteeksi poikkeusaikana sekä virtuaaliset kahvihetket, koska ne auttoivat

pitämään yhteyttä työkavereihin. (Vakuutusväen liitto VvL 2020.) Koronaviruksen aiheuttamat muutokset työpaikoilla ovat olleet maailmanlaajuisia ja samankaltaisia varsinkin asiakaspalvelualoilla.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja rajaukset

Kohdeyritys Pankki X haluaa selvittää, että millaisia vaikutuksia pandemialla on sen henkilöstöön. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää näitä mahdollisia vaikutuksia, koska aiheesta ei ole tehty aiemmin tutkimuksia Pankki X:ssä aiheen tuoreuden ja ajankohtaisuuden vuoksi. Tavoitteena on tutkia mahdollisia vaikutuksia kolmesta eri kategoriasta: viestintä, jaksaminen ja muutokset työskentelytapoihin sekä selvittää konttorin johdolle, miten koronaviruksen vaikutukset ovat näkyneet henkilöstössä.

Kyselyn tuloksista on hyötyä pankin esimiehille, koska heille avautuu kuva siitä, miten pankin henkilöstö on reagoinut keväällä alkaneeseen poikkeustilanteeseen. Tuloksien avulla esimiehet pystyvät paremmin tarjoamaan tukeaan työntekijöille, koska he saavat tietoonsa tuloksien avulla asiat, jotka ovat mietityttäneet työntekijöitä ja vaikuttaneet eniten heihin. Tutkimuksessa saatuja tuloksia on mahdollista hyödyntää tulevaisuudessa myös muilla asiakaspalvelualoilla, mikäli tulee uusia poikkeustilanteita.

Kohdeyritys on kooltaan keskikokoinen pankki Uudenmaan alueella. Pankin puolella on toimitusjohtaja, kaksi esimiestä ja 14 työntekijää. Työtä rajattiin jättämällä vastaajista pois konttorin toimitusjohtaja ja esimiehet. Rajaus tehtiin, koska haluttiin selvittää vaikutuksia pankin työntekijöihin, osassa kysymyksiä käsitellään konttorin johtoa ja tutkimuksesta on hyötyä esimiehille työhyvinvoinnin kehittämisen kannalta. Vaikka työssä tutkitaan vaikutuksia henkilöstöön, ei työssä ole kyse muutosjohtamisesta.

1.3 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuskysymykset

Tutkimus on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus ja osittain kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Määrällinen tutkimus toteutuu kahdeksassa kysymyksessä, joissa on käytetty viisiportaista Likert-asteikkoa, joka mittaa mielipidettä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2020a.) Likert-asteikko sopii tutkimukseen, koska sen viisiportainen asteikko tarjoaa monipuolista ja tarkempaa tietoa henkilöstön mielipiteestä. Kvantitatiivinen tutkimus auttaa kartoittamaan olemassa olevan tilanteen numeerisen tiedon pohjalta, mutta ei selvitä sen syitä (Heikkilä 2014). Laadullinen tutkimus toteutuu avoimissa kysymyksissä, joita on viisi kappaletta. Kvalitatiivinen tutkimus pyrkii ymmärtämään tutkittua asiaa paremmin kuin määriin perustuva kvantitatiivinen tutkimus (Heikkilä 2014). Tutkimuksessa on molemmat tutkimusmuodot, koska molempia käyttämällä saadaan mahdollisimman kattava

kuva konttorin henkilöstön mielipiteistä ja ajatuksista. Lisäksi molempien tutkimusmuotojen käyttäminen parantaa tutkimuksen luotettavuutta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2020a.)

Tutkimus on toteutettu Webropol-verkkokyselynä. Verkkokyselyyn päädyttiin, koska konttorissa oli korona-aikaan kiirettä ja olisi ollut vaikea sopia haastatteluajat kaikkien kanssa erikseen. Webropol-verkkokysely oli yksinkertainen, nopea vastattava ja jokainen työntekijä sai vastata omalla ajallaan.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää koronaviruksen vaikutuksia pankin henkilöstöön. Pääkysymyksenä tutkimuksessa on mitkä ovat koronaviruksen vaikutukset pankin henkilöstöön? Tämän selvittämiseen käytettiin kolmea eri teemaa, joista muodostettiin seuraavat alakysymykset:

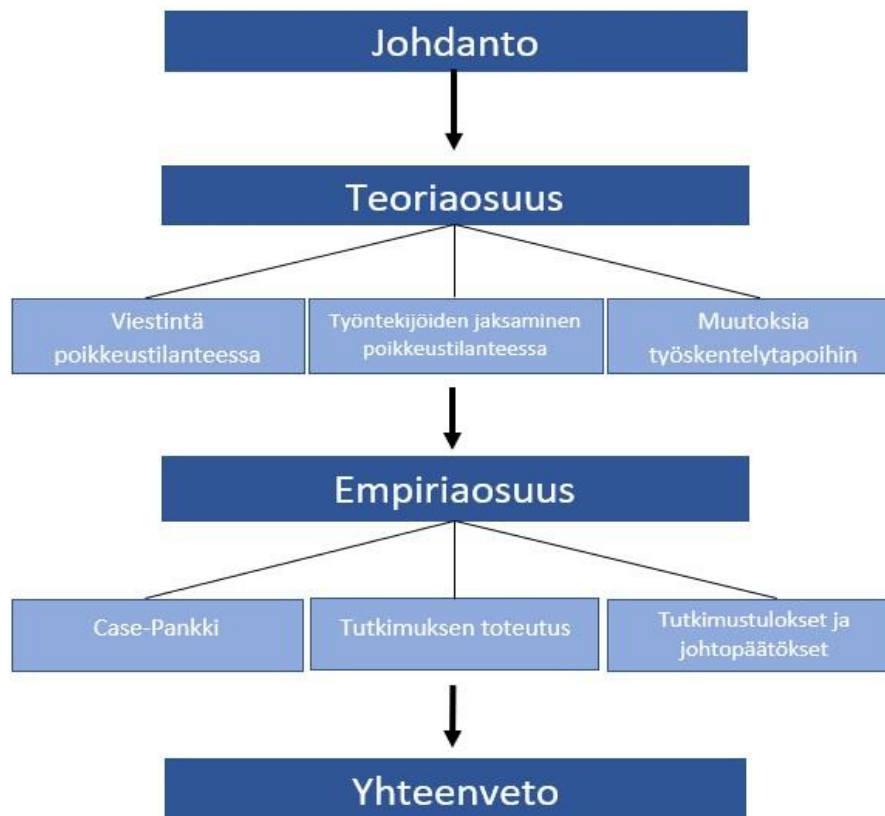
- Miten viestintä poikkeustilanteessa on vaikuttanut henkilöstöön?
- Miten henkilöstön jaksaminen on muuttunut poikkeustilanteessa?
- Miten henkilöstön työskentelytavat ovat muuttuneet poikkeustilanteessa?

Nämä alakysymykset valikoituivat, koska viestintä on tärkeässä roolissa poikkeustilanteessa ja sen onnistuminen tai epäonnistuminen vaikuttaa henkilöstöön. Henkilöstön jaksaminen muuttuu poikkeustilanteen aikana, mutta haluttiin nähdä millä tavalla ja kuinka paljon. Työskentelytavat kokevat myös muutoksia poikkeustilanteessa, ja haluttiin nähdä, miten työskentely on muuttunut sekä mitä mieltä siitä ollaan henkilöstössä. Nämä teemat yhdessä vastaavat pääkysymykseen eli siihen mitkä ovat koronaviruksen vaikutuksen pankin henkilöstöön.

1.4 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön rakenne koostuu johdannosta, teoriaosuudesta, empiriaosuudesta ja yhteenvedosta (kuvio 1). Teoriaosuudessa on kolme eri osiota, joiden avulla pyritään hahmottamaan tutkimusongelmaa. Viestintä poikkeustilanteessa -osio käsittelee muun muassa sitä, mitä viestintä on, miksi se on tärkeää poikkeustilanteessa ja mitä vaaditaan onnistuneeseen viestintään. Työntekijöiden jaksaminen poikkeustilanteessa -osiossa käsittelee työhyvinvointia sekä esimiestyön ja etäjohtamisen onnistumisen tärkeyttä poikkeustilanteessa. Muutoksia työskentelytapoihin -osiossa käydään läpi muutoksia, mitä koronaviruspandemia on aiheuttanut organisaatioihin sekä etätöitä.

Empiriaosuudessa käydään läpi kohdeyrityksen muutoksia poikkeustilanteen aikana. Muutosohjeet ovat tulleet pankkiryhmältä, joten muutokset kerrotaan pankin Intra-netin uutisten muodossa. Tämän jälkeen työssä käydään läpi tutkimuksen toteutus, joka tehtiin verkkokyselyinä. Tutkimuksen toteutuksen jälkeen käydään läpi tutkimustulokset ja pää- ja alakysymyksiä apuna käyttäen tehdään johtopäätökset. Yhteenvedossa käydään läpi tutkimuksen keskeiset asiat.



Kuvio 1. Työn rakenne

2 VIESTINTÄ POIKKEUSTILANTEESSA

2.1 Viestintä työyhteisössä

Lohtaja-Ahosen ja Kaihovirta-Rapon (2012, 11-13) mukaan viestintä on vuorovaikutusta ihmisten välillä. Se on sanatonta ja sanallista. Sanaton viestintä eli nonverbaalinen viestintä on esimerkiksi viestintää eleillä, katseella, asennolla ja ilmeillä. Sanallinen eli verbaalinen viestintä on sanoista rakentuvaa kirjoitusta tai puhetta. Kasvokkain tapahtuva viestintä on paras vuorovaikutustapa, koska se tarjoaa monipuolisen vuorovaikutuksen esimerkiksi katseella ja sanoilla, toisin kuin välineellä, kuten puhelimella lähetetty viesti. Välineellä lähetetty viesti kasvattaa väärynmääräyksen riskiä. Se on ongelmallista nykyisessä yhteiskunnassa, jossa teknologian käyttäminen viestinnässä on yleistä.

Yhteisöviestinnällä tarkoitetaan kaikkea viestintää, jota tapahtuu yhteisössä sekä yhteisön ja ulkopuolisen maailman kanssa, esimerkiksi yhteistyökumppaneiden kanssa. Yhteisöviestintä koostuu viestinnästä ja tiedottamisesta. Viestintä on aina vuorovaikutteista ja kaksisuuntaista, sen sijaan tiedottaminen on yksisuuntaista. Yhteisöviestintä tukee liiketoimintaa ja tavoitteiden saavuttamista. Se on johtamisen väline ja johtaminen on pääsääntöisesti viestintää. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 11-14.)

Yrityksen sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan yrityksen sisäistä vuorovaikutusta ja tiedonkulkua. Kuvaavampi nimi on työyhteisöviestintä eli koko henkilöstön viestintää organisaation viestintäfoorumeilla. Sen avulla viestitään henkilöstölle erilaisten toimenpiteiden ja muutosten syistä ja seurauksista. Se auttaa rakentamaan yrityskuvaa ja sitouttamaan henkilöstöä. Mitä paremmin henkilöstö on tietoinen liiketoiminnan strategiasta, tavoitteista ja tulevista muutoksista, sitä tehokkaammin ja sujuvammin työt sujuvat. Hyvin hoidetussa sisäisessä viestinnässä henkilöstölle kerrotaan organisaatiolle keskeisistä asioista ennen tai vähintään yhtä aikaa kuin organisaation ulkopuolelle. Sisäinen viestintä on jokaisen työntekijän vastuulla, koska kyse on vuorovaikutuksesta, johon osallistuvat kaikki henkilöstöstä. (Joki 2018, 189-190.)

Virtuaalisesti kommunikoiva työyhteisö on nykypäivänä yleinen ilmiö. Poikkeustilanteen tuomat muutokset vaikuttavat viestinnän keinoihin erilaisissa työyhteisöissä. Teknologian käyttö viestintävälineenä on lisääntynyt ja se on ajanut ihmiset oppimaan uusia viestintätapoja. Virtuaalisesti kommunikoivalla työyhteisöllä tarkoitetaan ryhmää, jonka jäsenet työskentelevät yhteistä päämäärää kohti, mutta ovat hajautuneita eri paikkoihin ja kommunikoivat käyttäen sähköisiä välineitä. Virtuaalisesti kommunikoivan työyhteisön menestystekijöitä ovat itseohjautuvuus, luottamus, tarpeellisen tiedon jakaminen, tehokas kommunikointi ja jäsenten vahva yhteisöllisyys. (Työturvallisuuskeskus TTK 2018.) Virtuaalinen

työyhteisö vaikuttaa heikentävästi esimiehen ja työntekijän väliseen viestintään. Siksi virtuaalisessa työyhteisössä on ehdottoman tärkeää kiinnittää vuorovaikutukseen ja viestintään huomiota. Sen tulee olla suunniteltua ja aikataulutettua ollakseen tehokasta. (Vilkman 2016.)

Virtuaalinen yhteistyö vaatii toimivaa teknologiakokonaisuutta, joten jokaiselle työntekijälle olisi tärkeä löytää toimiva ratkaisu. Muodolliset toimintatavat, esimerkiksi viestintätavat ovat kriittisiä yhteistyön toimivuuden kannalta. Ne tukevat työskentelyä ja vaikuttavat positiivisesti tehokkuuteen. Kokouskäytänteistä ja päätöksentekoprosessista on myös hyvä sopia. Virtuaaliset työyhteisöt ovat alttiita kommunikaatiokatkoksille, joten käytettävän teknologian tulisi soveltua tiedon tallentamiseen ja tiedon helppoon jakamiseen. Koska kasvokkain tapahtuvaa kommunikaatiota esimerkiksi käytäväkeskusteluita tai yhteisiä kahvihetkiä ei tapahdu virtuaalisesti kommunikoivassa työyhteisössä, olisi tärkeää huolehtia korvaavista käytännöistä. Tällaisia voivat olla esimerkiksi videoyhteydellä toteutetut kahvihetket. Nämä auttavat vahvistamaan yhteisöllisyyttä ja luottamusta. (Työturvallisuuskeskus TTK 2018.)

Jouany (2020) mukaan haasteita tuottaa se, että viestinnän pitäisi olla ajantasaista henkilöstölle ja monesti organisaation sisäiseen viestintään käytetään monia eri kanavia. Esimiehen pitäisi osata viestittää henkilöstölle yhdessä viestintäkanavassa niin, että kaikki saavat tarvitsemansa tiedon. Työpaikalla julisteiden esille laittaminen tai pamflettien jakaminen ei ole toimiva keino viestiä henkilöstölle, koska osa henkilöstöstä saattaa tehdä etätöitä. Intranettiin ei myöskään voi täysin turvautua, koska kaikki työntekijät eivät välttämättä lue organisaation Intranettiä. Esimiehen tulee varmistaa, että henkilöstöviestintää varten on alusta, joka mahdollistaa välittömän viestinnän ja on kaikilla työntekijöillä käytössä. On myös tärkeää käyttää hyvin muotoiltua sisältöä, mikä vetoaa henkilöstöön. Esimerkiksi moni sähköposti saattaa jäädä lukematta, koska ne eivät kiinnitä tarpeeksi henkilöstön huomiota. Henkilöstöllä ei välttämättä ole myöskään aikaa lukea pitkiä sähköposteja erilaisista ohjeista, joten viestinnän sisällön tulisi olla tiivistä. Esimiehet saavat paljon tietoa poikkeustilanteessa, joten heidän on tärkeä oppia suodattamaan kaikki epäolennainen pois. Epäolennaisen tiedon eteenpäin viestiminen kuluttaa turhaan voimavaroja.

2.2 Viestinnän tärkeys poikkeustilanteessa

Repo (2020) toteaa, että koronaviruksen aiheuttama poikkeustilanne on pakottanut jokaisen organisaation reagoimaan jollakin tavalla tilanteeseen. Organisaatioilta odotetaan viestinnästä vähintäänkin sitä, että ne antavat omalle henkilökunnalleen toimintaohjeita. Asiakkaita ja yhteistyökumppaneita tulee myös informoida tavoista, joilla organisaatio varautuu poikkeustilanteeseen. Tämä on yrityksen ulkoista viestintää. Viestintä on tärkeää,

koska se rakentaa luottamusta organisaatiossa työntekijöiden, asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden välillä epävarmassa poikkeustilanteessa.

Argentin (2020) mukaan esimiesten toteuttama sisäinen viestintä on poikkeustilanteessa tärkeässä roolissa. Mikäli työntekijät eivät tiedä tai ymmärrä organisaation nykyisestä tilanteesta mitään, on organisaation viestintä asiakkaille ja yhteistyökumppaneille paljon vaikeampi hoitaa. Esimiehillä on myös tärkeä rooli työntekijöiden jaksamisen kannalta poikkeustilanteessa. Ajantasainen ja avoin viestintä vähentää työntekijöiden ahdistusta eli henkilöstön jaksaminen paranee. Pimennossa pidettyjen työntekijöiden ahdistus ja stressi pahenee tiedon puutteen takia ja se vaikuttaa suoraan henkilöstön hyvinvointiin ja jaksamiseen. Henkilöstölle tulisi perustella, minkä takia tiettyihin päätöksiin on päädytty esimerkiksi etätyön suhteen ja päätöksiä tukevien lähteiden tulisi olla luotettavia ja ajan tasalla. Vaikka kaikkiin kysymyksiin ei olisikaan vielä vastauksia, on parempi olla rehellinen ja avoin luottamuksen säilyttämisen takia.

Poikkeustilanteessa käytettävän viestinnän lähtökohtana tulisi olla sen informatiivisuus. Mitä muutoksia on tapahtumassa nyt ja mitä mahdollisesti tapahtuu lähitulevaisuudessa. On hyvä myös kertoa, mitkä asiat pysyvät ennallaan. Mikäli informatiivista kriisiviestintää laiminlyödään, luottamus saatetaan menettää yhteistyökumppaneiden ja henkilöstön osalta. Sidosryhmien luottamus on sen jälkeen haastava rakentaa takaisin. Poikkeustilanteessa käytettävän viestinnän tulisi olla oma-aloitteista, koska toimintaohjeiden ja kriisiviestinnän puuttuminen näkyy epäpätevytenä asiakkaille ja henkilöstölle. (Reinikainen 2020.) Viestintä on avainroolissa poikkeustilanteessa, koska tiedonkulun merkitys kasvaa muutostilanteissa. Henkilöstö tarvitsee faktatietoa epävarmassa tilanteessa sopeutumisprosessin tueksi. Tiedottamista pitäisi olla mieluummin liikaa kuin liian vähän, eikä aina tarvitse olla uutta tietoa. Riittää, kun henkilöstölle kerrotaan missä ollaan menossa ja mitä tehdään seuraavaksi. (Nummelin 2008, 20.)

Lalwanin (2020) mukaan tehdyt päätökset pitää pystyä perustelemaan työntekijöille. Poikkeustilanteessa viestinnässä on hyvä käydä työntekijöiden kanssa läpi organisaation työmatka- ja sairauslomakäytännöt. Työmatkailua pitäisi koronaviruspandemian ajan pyrkiä rajaamaan tai mahdollisesti kokonaan jättämään pois. Se ehkäisee altistumisia ja tartuntoja. Jos työpaikalla tulee altistumisia tai todetaan koronavirukseen sairastuneita, tilannetta auttaa se, että työntekijät tietävät miten toimitaan sairauslomien kanssa. Organisaatioissa olisi tärkeää päättää siitä, kuka vastaa viestinnästä poikkeustilanteen aikana. Poikkeustilanne muistutti viestinnän tärkeydestä ja siitä, että nyt on viimeistään aika investoida teknologiaan, joka helpottaa henkilöstön välistä kommunikointia. Viestintää on tärkeää suorittaa jokaisessa mahdollisessa kanavassa, jotta se menee varmasti perille.

Kriisiviestijän muistilista koostuu viidestä kohdasta. Ensinäkin tapahtuneesta tulisi kertoa mahdollisimman nopeasti huhujen poistamiseksi. Henkilöstö ei silloin turvaudu epävirallisiin viestintäkanaviin ja asia ei vääristy. Toisena asiana kannattaa antaa väliaikatietoja, jos ei vielä pysty itse uutisoimaan asiasta. Se auttaa ehkäisemään asian vääristelyä ja huhuuhpuheita. Kolmantena viestijän tulisi aina pysyä totuudessa. Se varmistaa, että henkilöstön luottamus viestijää kohtaan säilyy. Neljäntenä tulee huolehtia viestinnän johdonmukaisuudesta ja jatkuvuudesta, näin ei pääse syntymään epävarmuutta henkilöstöön. Viidentenä on tärkeää muistaa eettisyys ja ihmisten kunnioitus. Kriisiaikana monen ihmisen elämä on muutoksessa, joten se on hyvä muistaa viestinnässä. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 107-108.) Olisi hyvä kuitenkin muistaa, että vaikka johto aktiivisesti viestittäisi muutoksista, se ei poista kaikkea epävarmuutta. Tiedottaminen on silti tärkeää, koska se auttaa vähentämään syntyvää epäluuloisuutta. (Järvinen 2014.)

2.3 Onnistunut viestintä

Onnistunut viestintä rakentaa luottamusta organisaatiossa. Jokaisen organisaation johdon on tunnistettava viestinnän tärkeys poikkeustilanteessa ja antaa mahdollisuus avoimelle keskustelulle ja kysymyksille. Yksi julkaistu tiedote ei yksinään riitä, joten on tärkeää jatkaa viestintää poikkeustilanteen ajan. Ajantasaisessa viestinnässä on hyvä muistaa myös, että poikkeustilanteen tasaantuessa on myös viestitettävä paluusta normaalitilaan. Ohimenneen tilanteen arviointi ja yhteenveto ovat myös tarpeellisia, jotta henkilöstö saa mahdollisimman laajan käsityksen kokonaistilanteesta. Tämä auttaa henkilöstöä pysymään ajan tasalla. Onnistunut viestintä on rehellistä, avointa ja antaa tilaa keskustelulle. (Repo 2020.) Se vahvistaa organisaatiossa tietopohjaa esimerkiksi tavoitteista, strategiasta, visioista, arvoista ja tulossa olevista toiminnallisista muutoksista. Sisäinen viestintä on tärkeä tuki henkilöstön oppimisessa. (Viitala 2014.) On tärkeää muistaa, että vain suunniteltu viestintä on tehokasta ja siten onnistunutta. Suunnittelu vähentää mahdollisia yllätyksiä ja tekee niistä hallittavia, tehostaa kaikkien ajankäyttöä ja edistää yrityskuvan rakentumista. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 88.)

Jotta viestintä olisi onnistunutta, esimiehen tai viestinnästä vastaavan henkilön tulee olla perillä ja tietoinen koronavirukseen liittyvistä luotettavista lähteistä. Tärkeitä yksityiskohtia jaettavasta tiedosta ei saa muuttaa, vaan ne tulisi kertoa sellaisenaan. Luotettavan tiedon jakaminen pitää työntekijöiden luottamuksen. Viestinnän tulee olla avointa ja luotettavasta lähteestä. Viestinnän tulee tapahtua usein, joka päivä tai vähintään joka toinen päivä. (Lalwani 2020.) Holtom, Edmondson ja Niu (2020) toteavat myös, että poikkeustilanteen aikana onnistuneessa viestinnässä viestintää tapahtuu usein. Se vähentää pelkoa ja epävarmuutta sekä varmistaa, että työntekijät ovat varmasti vastaanottaneet viestin.

Organisaation tulee ottaa huomioon, että työntekijät käyttävät eri kanavia, joten viestinnän pitää saavuttaa kaikki työntekijät. Viestinnässä tulee löytää pandemian aiheuttamien asioiden valoisat puolet ja korostaa niitä. Se auttaa vähentämään työntekijöiden ahdistusta tilanteesta.

Onnistuneeseen vuorovaikutukselliseen viestintään on monia tekijöitä, mutta hyviä esimerkkejä on kuuntelemisen taito, muiden kannustaminen ja empatian muistaminen. Muiden henkilöstöön kuuluvien kuunteleminen poikkeustilanteessa koetaan tuen antamisena ja se auttaa ymmärtämään, mitä kukin työntekijä ajattelee asioista. Kannustaminen lisää työmoraalia ja saa työntekijän tuntemaan itsensä arvokkaaksi. Poikkeustilanteessa on tärkeä muistaa empatia, koska se auttaa näkemään asiat toisten näkökulmasta. Jokainen työntekijä kokee asiat eri tavalla, ja joillekin työntekijöille tietyt muutokset saattavat tuntua isommilta ja raskaammilta kuin toisille. Iso osa kannustusta ja empatiaa on avoin kehonkieli, koska se kertoo muille työntekijöille, että olet avoin kuulemaan heidän mielipiteitään ja tuntemuksiaan. (Touro University Worldwide 2020.)

Stahl (2018) muistuttaa myös empatian merkityksestä onnistuneen viestinnän kannalta. Empatiaa varten tarvitaan luottamusta, rehellisyyttä, kunnioitusta ja avointa kehonkieltä viestijöiden välillä. Kun viestijöiden välillä vallitsee luottamus, asioista on helpompi puhua syvemmin ja sitä kautta on helpompi päästä käsiksi empatiaan. Rehellisyys auttaa muodostamaan luottamusta viestijöiden välille. Kunnioitus auttaa viestijää vähentämään jännitystä viestintätilanteesta. Jos työntekijä kokee olevansa kunnioitettu, hän uskaltaa helpommin avautua mielipiteitään, vaikka ne eroaisivat enemmistön mielipiteistä. Avoin kehonkieli on viimeisin tekijä empatian saavuttamiseen. Katsekontaktin ottaminen ja käsien avoimuus kertovat avoimesta kehonkielestä. Empatian muistaminen viestinnässä auttaa muita vastaanottamaan viestimäsi asiat paremmin. Luottamusta, rehellisyyttä, kunnioitusta ja avointa kehonkieltä on hankala viestiä teksti- tai sähköpostiviesteillä, joten hyvänä apukeinona voi käyttää hymiöitä. Ne auttavat välttämään väärinkäsityksiä.

3 TYÖNTEKIJÖIDEN JAKSAMINEN POIKKEUSTILANTEESSA

3.1 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi on työntekijän kyky suoriutua päivittäisistä tehtävistä. Se muodostuu eri tekijöistä, osa liittyy työntekijään itseensä (henkinen, fyysinen ja sosiaalinen kunto) ja osa liittyy työympäristöön, esimerkiksi työilmapiiri ja johtaminen. Henkinen hyvinvointi on keskeinen osa työhyvinvointia. Se ilmenee töissä turvallisena ja hyvänä ilmapiirinä sekä työtehtävien ja yhteistyön sujuvuutena. Työn imu eli omistautuminen ja uppoutuminen töihin näkyy organisaatiossa. Työn imulla on vaikutusta työhön sitoutumiseen, vähäisempiin eläköitymisajatuksiin ja organisaation taloudelliseen menestykseen. (Viitala 2014; Manka & Manka 2016, 42.)

Työhyvinvointi näkyy myös siinä, että työntekijöiden vaihtuvuus ja sairauspoissaolot ovat vähäisiä. Töissä tunnettu kuormitus ei saa muuttua haitalliseksi ja siitä on pidettävä erityisen hyvää huolta poikkeusaikana. Koronaviruspandemian luoma muutos pakottaa henkilöstön luopumaan tutuista toimintatavoista. Tämä aiheuttaa hallinnan tunteen horjumista sekä luo pelkoa ja epävarmuutta. Muutosten kokeminen on aina yksilöllistä ja siksi on tärkeää huomioida inhimillinen näkökulma asioihin. Esimiehellä on tärkeä vastuu työntekijöiden hyvinvoinnin edistämiseksi esimerkiksi johtamisella, mutta myös työntekijällä on henkilökohtainen vastuu huolehtia omasta hyvinvoinnistaan. Tätä työntekijä voi edistää liikkumalla säännöllisesti, syömällä monipuolisesti ja nukkumalla riittävästi. Sen lisäksi työntekijän tulisi pitää ammattitaitoaan yllä, auttaa työkavereitaan ja edistää hyvää työilmapiiriä omalla toiminnallaan. (Työturvallisuuskeskus TTK 2015.)

Fyysinen toimintakyky vaikuttaa yhdessä henkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn kanssa työntekijän työkykyyn. Säännöllinen liikkuminen auttaa hallitsemaan työstressiä, vaikuttaa positiivisesti työsuoritukseen, vähentää unettomuutta ja parantaa elämänhallintaa. Fyysisestä toimintakyvystä on mahdollista huolehtia liikkumalla töissä ja vapaa-aikana mahdollisimman monipuolisesti. Pyöräily tai kävely töihin ja portaiden käyttäminen hissien sijaan ovat helppoja keinoja lisätä liikuntaa. Työaikaisesta ruokailusta on myös tärkeä huolehtia, koska hyvistä raaka-aineista valmistettu ruoka ylläpitää työkykyä ja auttaa jaksamaan. Terveelliset elintavat ovat tärkeässä roolissa pandemian aikana, koska ne vaikuttavat suoraan työntekijän hyvinvointiin. (Työterveyslaitos 2020c.)

Sosiaalinen toimintakyky merkitsee muun muassa yhteenkuuluvuuden tunnetta. Se vaikuttaa arvoihin, uskomuksiin ja elämäntyyliin. Työpaikoilla tämä tarkoittaa työntekijöiden välisiä ystävyys-suhteita, kuuluvuuden tunnetta ja itsensä arvokkaaksi tuntemista. Henkinen, fyysinen ja sosiaalinen toimintakyky vaikuttavat kaikki työntekijän työhyvinvointiin.

Työntekijä, joka kokee saavansa arvostusta työpaikallaan, on tehokkaampi, koska hän haluaa todistaa arvonsa ja säilyttää samaansa arvostuksen tunteen. Työntekijä, joka kokee kuuluvansa organisaatioon, työskentelee kyseisessä organisaatiossa pidempään. Pandemian aikana on tärkeää tiedostaa eri työntekijöiden tarpeet, esimerkiksi etätyöntekijöillä on erilaiset sosiaalisen toimintakyvyn tarpeet kuin toimistossa olevilla. (Employee benefits 2020.)

Hyvinvoinnista työssä kertovat monet eri asiat. Töihin tulisi olla kiva mennä, työnteon tulisi olla mielekästä, henkilöstön tulisi tulla toimeen keskenään ja tuntea olonsa turvalliseksi. Mikäli työhyvinvointi on kunnossa, henkilöstö saa työstä energiaa myös työn ulkopuoliseen elämään. Vaikka työntekijä voi omalta osaltaan vaikuttaa työhyvinvointiinsa, on silti tärkeää, että on mahdollisuuksia palautua työpäivän aikana ja työn ulkopuolella. Taukojen pitäminen töissä ja kavereiden tapaaminen töiden ulkopuolella ovat keinoja palautua. Koronaviruksen aiheuttama poikkeustilanne kuitenkin vaikeuttaa palautumista. Erityisesti pandemian aikana on tärkeää, että työhyvinvointia edistävä työpaikka järjestää kehityskeskusteluja henkilöstölleen. Tämä auttaa jokaista työntekijää saamaan oman äänensä kuuluviin. Tärkeitä työhyvinvoinnin kannalta ovat myös kannustava ja myönteinen työilmapiiri sekä yhteisiin tavoitteisiin sitoutunut ja toisiinsa luottaa työyhteisö. (Mieli Suomen Mielen terveys ry 2020.)

3.2 Esimies poikkeustilanteessa

Pandemian luoma epävarmuus kuluttaa henkilöstön voimavaroja ja siten heikentää jaksamista. Väsymistä ja henkistä pahoinvointia töissä pystytään vähentämään erilaisilla keinoilla, esimerkiksi esimiestyöllä on todella suuri vaikutus työntekijöiden jaksamiseen (Viitala 2014). Esimiehen rooli muuttuu poikkeustilanteessa ja esimieheltä odotetaan kuuntelemista, kysymisen ja reflektoinnin taitoa enemmän kuin aiemmin (Mehiläisen Työelämäpalvelut 2020). Jokaisella työntekijällä tulisi olla työpaikallaan henkilö, jonka kanssa voi keskustella työn mielekkyyden katoamisesta ja voimavarojen vähentymisestä. Keskustelu auttaa käsittelemään asioita ennen kuin ongelmat muuttuvat liian suuriksi. Työntekijöiden jaksamiseen vaikuttaa esimerkiksi ilmapiiri, joten on tärkeää, että esimies toiminnallaan pitää ilmapiirin hyvänä poikkeusaikanakin. Poikkeustilanteessa työntekijät odottavat esimieheltä asioiden selkeyttämistä ja järjestyksen luomista sekavaan uuteen tilanteeseen. Tämä onnistuu silloin, kun esimiehet itsekin saavat riittävästi tietoa siitä, miten heidän odotetaan toimivan. (Viitala 2014.)

Esimiehen toiminnan kannalta on tärkeää, että organisaatio on hyvinvointia tukeva. Kun työntekijät kokevat organisaation tukea antavaksi, heillä on vähemmän uupumista, stressiä ja sairauspoissaoloja. Se helpottaa esimiehen työtä. Esimiehen ja työntekijän välinen

suhde on hyvin merkityksellinen työtyytyväisyyden, tuloksellisuuden ja stressin hallinnan kannalta. Kun esimiehen työhön ollaan tyytyväisiä henkilöstössä, työyhteisössä työt sujuvat ja työilmapiiri on hyvä. Kun esimies toiminnallaan näyttää työntekijöille, että hän toimii tarvittaessa henkisenä tukena, stressaava tilanne ei tunnu henkilöstöstä enää niin pahalta ja parantaa siten työhyvinvointia. (Nummelin 2008, 58-126.)

Esimiehen tehtävä on tukea henkilöstön työn sujumista myös poikkeustilanteessa. Työntekijöiden on pystyttävä suoriutumaan töistään ja pääsemään tavoitteisiinsa. Palveleva johtaminen on yksi johtamisen tapa, joka vahvistaa hyvinvointia ja mielenterveyttä työpaikalla. Siinä esimies keskustelee ja kannustaa työntekijää tekemään parhaansa. (Mieli Suomen Mielenterveys ry 2020.) Työturvallisuuden näkökulmasta esimiehen on huolehdittava, että työkuormitus ei vaaranna henkilöstön terveyttä. Mahdollisiin ongelmiin ei kuitenkaan voi puuttua, jos niistä ei tiedä. Siksi esimiehen on tärkeää olla läsnä työntekijöilleen ja siten osoittaa välittämistä. (Työterveyslaitos 2020a.) Poikkeustilanteessa työyhteisön tunteet nousevat esille. Muutokset koetaan henkilöstössä usein uhkana ja se lisää työntekijöiden kokemaa kuormitusta. Se synnyttää ahdistusta, pelkoa ja huolta. Kun negatiiviset ajatukset ja tuntemukset leviävät työntekijästä toiseen, työasiat syrjäytyvät. Viestinnän ja esimiestyön avulla voidaan puuttua tilanteeseen, ennen kuin ongelmallinen tilanne kasvaa liian suureksi. (Järvinen 2014.)

Pandemia tuhoaa työpaikkojen rutiinit. Rutiinit synnyttävät turvallisuudentunnetta, joten pandemia tuhoaa myös sen. Vaikka työntekijä on sopeutuva, sopeutuminen edellyttää uusien rutiinien luomista. Esimiehen rooli on keskeinen tässä rutiinien luomisessa, hän ei saa lamaantua poikkeustilanteessa, vaan hänen on jatkettava johtamista ja tiedostettava, että työntekijät tarvitsevat normaalia enemmän tukea esimieheltä. Tiimipalaverit ja keskustelut työntekijöiden kanssa pitäisi pyrkiä priorisoimaan, vaikka kalenteri muuten menisi kokonaan uusiksi. Esimerkiksi pakotetussa etätyössä oleminen ruokkii masennusta ja ahdistusta, joten esimiehen olisi tärkeä olla kiinnostunut alaistensa ulkoilusta ja siitä, millaisia ajatuksia heillä on poikkeustilanteeseen liittyen. Vireyden ylläpitäminen on tärkeää työhyvinvoinnin kannalta. (Terveystalo 2020.)

Työntekijöiden jaksamisen kannalta on tärkeää, että luottamuksen ilmapiiri pysyy työnantajan ja työntekijän välillä. Poikkeustilanteessa niin moni asia on muuttunut, että resursseja ja tavoitteita pitää miettiä eri näkökulmasta kuin alkuvuonna. Avoin vuorovaikutus on ensisijaista, koska sen avulla uudet mielessä olevat kysymykset uskalletaan tuoda esille. Vastaukset mieltä askarruttaviin kysymyksiin alentavat työntekijöiden kokemaa stressiä ja siten parantavat jaksamista ja työnhyvinvointia. Esimiehet kokevat myös painetta poikkeustilanteesta, koska toimintaympäristö muuttuu nopeasti ja siihen pitää mukautua.

Ohjeistaminen ja pelisääntöjen päivittäminen on hankalaa, koska kaikkiin asioihin ei ole varmoja ja selkeitä ratkaisuja. Työviikkojen ja työpäivien suunnittelu on myös hankalaa, koska henkilöstö rakentuu erilaisista perheistä. Toiselle voi sopia töiden aloittaminen heti, kun puoliso pääsee pois omasta etäpalaveristaan ja toiselle taas sopii töiden aloittaminen heti aamulla. Kekseliäisyys ja luovuus ovat suuressa roolissa poikkeustilanteessa työaika- taulujen suunnittelussa. Koronavirus on tuonut esiin luottamuksen ja joustavuuden merki- tyksen työyhteisöissä. (Työ ja perhe, Väestöliitto 2020.)

Poikkeustilanteessa työskentely on lisännyt etäjohtamista. Etäjohtaminen tarkoittaa sitä, että esimies ja työntekijät eivät näe toisiaan päivittäin tai kovinkaan usein. Etäjohtaminen vaatii onnistuakseen enemmän kuin perinteinen johtaminen. Esimieheltä vaaditaan luo- vuutta vastuiden hoitamisessa, kun fyysinen läheisyys puuttuu. Yhä useampi esimies tar- vitsee nykyään etäjohtamisen taitoja, joten sen voidaan sanoa olevan osa ydinosaamista, jota esimiehillä tulisi olla. Tämä tuo onnistuessaan huomattavaa kilpailuetua yritykselle. Hyvät etäjohtajat pystyvät tasapainottelemaan ihmis- ja tehtäväorientoituneen johtamistyy- lin välillä. Etäjohtajan tehtävät ovat tiivistettynä muun muassa yhteistyön kehittäminen, toi- minnan koordinointi ja suunnan näyttäminen. Johtamisessa korostuvat luottamus, vuoro- vaikutus, yhteisöllisyys, suhteiden luominen ja tiedon jaksaminen. Sen lisäksi esimiehen tulisi varmistaa kuormittumisen ja työajan seuranta, työprosessien sujuvuus, työolojen tur- vallisuus ja terveellisyys sekä työkyvyn tuki. (Työturvallisuuskeskus TTK 2018.)

Vilkmanin (2018) mukaan hyvän etäjohtamisen kulmakivinä voidaan pitää luottamusta, ar- vostusta, avoimuutta, yhteisiä pelisääntöjä, jatkuvaa dialogia ja yhteisöllisyyttä. Luotta- muksessa on kyse siitä luottaako esimies työntekijöihin, työntekijä esimieheen ja työnte- kijä toiseen työntekijään. Jos yhteydenpito on heikkoa työntekijöiden ja esimiehen välillä, luottamus voi rakoilla työyhteisössä. Arvostus osoittaa, että työntekijä kokee olevansa tär- keä työpanoksellaan ja haluaa olla osa työyhteisöä. Arvostaminen edellyttää, että ihmiset tuntevat toisensa, koska silloin ollaan tietoisia vahvuuksista ja tavoista toimia. Toisten tun- teminen parantaa työyhteisön toimintaa. Avoimuus mahdollistaa paremman tiedonjaon, tätä auttavat myös luottamus ja arvostus. Tiedonjako on yleinen ongelma organisaat- ioissa. Työyhteisössä vallitseva avoimuus auttaa tiedonjaossa ja se edistää yhteistä on- nistumista. Yhteiset pelisäännöt auttavat parantamaan yhteistyötä työyhteisössä, kun kaikki ovat perillä toimintatavoista ja käytännöistä. Jatkuva dialogi rakentaa luottamusta, koska yhteydenpito pitää työntekijät ajan tasalla asioista.

Etäjohtamisessa läsnäolo alaisille on tärkeää. Se auttaa tukemaan työntekijää poikkeusti- lanteen aikana. Yhteisöllisyys lisää motivaatiota ja voimavaroja. Se on tärkeä tekijä työn- tekijöille poikkeustilanteessa. (Mehiläinen Työelämäpalvelut 2020.) Esimiehen tulisi pyrkiä

etäyhteyspalavereissa aktivoimaan työntekijöitä keskusteluun mukaan käyttämällä ihmisten etunimiä ja esittämällä suoria kysymyksiä. Tämä lisää yhteisöllisyyttä etäjohtamisessa. (Terveystalo 2020.)

Johtajien ja lähijohdon työuupumus on lisääntynyt, joten työpaikoilla pitäisi huolehtia myös esimiesten jaksamisesta. Esimiehet joutuvat pandemiassa huolehtimaan monista asioista normaalien töihin liittyvien asioiden lisäksi. Esimiehillä oli työssään ennen pandemiaa kiirettä, mutta työkuormitus on noussut pandemian myötä korkeammaksi. (Työterveyslaitos 2020a.) Heidän vastuulleen jää muun muassa huolehtiminen siitä, että töiden uudelleenjärjestely toimii sekä se, että kaikkien työntekijöiden työ säilyy mielekkäänä uudessa tilanteessa. Esimiehen voidessa hyvin, työntekijät saavat tarvitsemansa tuen työlleen. Jos esimies on liian stressaantunut, hänen uupumuksensa näkyy päivittäisjohtamisessa ja pahimmassa tapauksessa henkilöstö kokee taantumaa. Esimiehet ovat avainhenkilöitä, mitä tulee työhön kohdistuvissa ulkoisissa muutospainneissa. Heidän suhtautumistapansa muutoksiin ja sen seurauksena syntynyt käyttäytyminen vaikuttaa olennaisesti siihen, millaisena paine välittyy työyhteisöön. Esimiehet toimivat suodattajina, joten työyhteisön hyvinvoinnin ydin on esimiehen hyvinvointi. (Nummelin 2008, 26-44.) Tämän takia on tärkeää, että esimies huolehtii omasta hyvinvoinnistaan samalla tavalla kuin työntekijä. Riittävät yöunet, säännöllinen liikunta ja työn tauottaminen kantavat pitkälle. (Mehiläinen Työelämäpalvelut 2020.)

4 MUUTOKSIA TYÖSKENTELYTAPOIHIN

4.1 Muutokset organisaatioihin

Arruda (2020) toteaa, että koronaviruspandemia on aiheuttanut organisaatioihin isoja muutoksia, sellaisia mitkä ovat mahdollisesti pysyviä. Organisaatiot pakotettiin joustavuuteen pandemian iskiessä. Organisaatiot, jotka eivät ennen olleet antaneet mahdollisuutta etätöihin, joutuivat siirtämään suuren osan työntekijöistään etätöihin. Työntekijät ovat päässeet todistamaan tehokkuuteensa etätöissä, joten organisaatioiden on vaikea poistaa etätö vaihtoehtoista pandemian päättyessä. Joustavuus on ollut suuri muutos organisaatioille. Työssä kehittymiseen liittyvien seminaarien ja työpajojen siirtyminen nettiin pakotti työntekijät oppimaan uudella tavalla, koska paikan päälle meneminen ei ole mahdollista. Kehittymisestä ja uuden oppimisesta on huolehdittava myös poikkeustilanteen aikana, joten organisaatioiden tulee varmistaa, että tarvittavat koulutukset pystytään järjestämään. Kokoukset ovat myös muuttuneet ja ne käydään videon välityksellä. Videon käyttäminen esimerkiksi Skypen tai Teamsin välityksellä muuttui uudeksi normaaliksi pandemian alkaessa. Poikkeustilanne vei teknologian käyttämistä eteenpäin työympäristössä.

Kirbyn (2020) mukaan poikkeustilanne on tuonut negatiivisia ja positiivisia muutoksia eri organisaatioihin. Negatiivisina muutoksina on taloudellisessa ahdingossa olevien organisaatioiden työntekijöiden lomautukset ja irtisanomiset. Positiivisina muutoksina voidaan pitää työnkuvan muutoksia, luottamuksen ja avoimuuden lisääntymistä sekä hyvinvoinnista välittämisen lisääntymistä. Työntekijät ovat joutuneet nopealla aikataululla opettelemaan uutta, kun työnkuva on muuttunut pandemian seurauksena. Tämä on mahdollistanut omien taitojen kehittämisen monelle työntekijälle. Etätö on pakottanut organisaatiot luottamaan työntekijöihin. Etätö myös ajaa työntekijät avoimuuteen ja parempaan yhteydenpitoon, jotta tarvittavat työt saadaan tehtyä. Pandemia pakotti organisaatiot myös tarkastelemaan aiempaa enemmän työntekijöidensä hyvinvointia. Poikkeustilanne lisäsi monen työntekijän ahdistusta työasioista ja töiden ulkopuolella tapahtuvista asioista. Organisaatioiden on kiinnitettävä enemmän huomiota henkilöstönsä hyvinvointiin poikkeusaikana ja tarjottava mahdollisimman paljon tukea työntekijöille, jotta he pysyvät työkyntoisinä poikkeustilanteen ajan.

Lisäksi monessa organisaatiossa on pandemian tuoman hygienia- ja etäisyysvaatimusten myötä alettu miettiä työpisteiden etäisyyksien lisäämistä ja tilatarpeen kasvua. Etätöön toimivuus vähentää kuitenkin tätä tilantarvetta. (Kelhä 2020.) Organisaatioissa työpisteiden määrä tulee mitä luultavimmin pienenemään ja tilat muuttuvat yhteiskäyttötiloiksi.

Toimistotilojen käyttöaste ei välttämättä nouse enää aiemmalle tasolle pandemian jälkeen ja etätyö tulee jäämään toimivaksi työtavaksi. (Halonen 2020.)

4.2 Etätyö

Etätyö on ansiotyötä, jota tehdään työpaikan ulkopuolella, esimerkiksi kotona tai kesämökillä. Etätyön teosta sovitaan työnantajan kanssa. Yleensä etätyöhön liittyy tietotekniikan käyttö ja ajasta sekä paikasta riippumattomat työjärjestelyt. Se on työtä, jota voi tehdä työn luonteen puolesta myös työpaikalla. (Tilastokeskus 2020.) Eri toimialoilla on koronaviruksen takia siirrytty nopealla aikataululla etätöihin. Etätyössä on tärkeää käydä läpi työn tavoitteet ja mitä voidaan karsia, jotta työ pysyy tehokkaana. Etätöitä varten tarvitaan uusia pelisääntöjä varsinkin työpaikoilla, joissa sitä ei ole aikaisemmin tehty. Aikaisemmin etätyötä käyttäneet organisaatiot ovat myös joutuneet tekemään uusia pelisääntöjä, koska suurin osa työntekijöistä on ohjattu etätöihin ja se aiheuttaa muutoksia toimipaikoilla. Kotietätyön tekemiseen kuuluu monilla myös vastuu perheenjäsenistä, jos lapset eivät ole koulussa tai päiväkodit ovat kiinni. Etätyötä tekevät voivat joutua esimerkiksi ympärivuorokautiseen vastuunkantoon lapsistaan, joten on kohtuullista, että työyhteisö ymmärtää tilanteen ja osoittaa joustavuutta. (Työ ja perhe, Väestöliitto 2020.)

Etätyöhön liittyy erilaisia hyötyjä, jotka ovat nousseet pinnalle kevään aikana. Liikkuminen on vähentynyt, työn kuormitus vähenee, työ on tehokkaampaa ja työympäristö on rauhallinen. Lapsiperheille rauhallinen työympäristö aiheuttaa haasteita. Lapsiperheet kokevat kuitenkin etätyön myös hyväksi asiaksi, koska perheellä on enemmän yhteistä aikaa. Aamukiireet ovat loppuneet, koska työmatkoihin ei mene aikaa, eikä lapsia tarvitse viedä esimerkiksi päiväkotiin. Etätyöllä on kuitenkin vielä suuria esteitä. Joitakin tehtäviä ei ole mahdollista tehdä kotona, ja työntekijöiden valvonta on helpompaa työpaikoilla kuin hajautetusti kotona. (Melin 2020.) Työnantajan on luotettava siihen, että työntekijät käyttävät aikansa työntekoon ja toimivat annettujen ohjeiden mukaisesti. Etätyöhön tottumattomat työnantajat saattavat olla huolissaan tehokkuuden kärsimisestä. Moni haluaa myös erottaa työn ja vapaa-ajan tekemällä työt työpaikalla. Työhyvinvoinnin kannalta työntekijöiden välinen kasvokkainen vuorovaikutus on tärkeää, koska monille työyhteisö saattaa olla ainoa sosiaalinen yhteisö. Työkaverit ovat tärkeä voimavara työssä ja arjessa jaksamiselle. (Mäkelä 2020.)

Työnantajan vastuulla on varmistaa, että työntekijöillä on tarpeelliset teknologiset välineet etätyön tekemiseen. Tekijän vastuulle jää etätyöpäivään valmistautuminen samalla tavalla kuin mihin tahansa työpäivään. Työvälineet on hyvä laittaa kuntoon edellisenä iltana ja tarkistaa seuraavan päivän aikataulut. Rutiineista on myös tärkeä pitää kiinni, esimerkiksi ruoka- ja kahvitauon pitäminen on tärkeää. (Melin 2020.) Työpäivän rytmittäminen

koetaan monesti haastavaksi, koska tauot jäävät pitämättä ja työpäivät venyvät. Tutut siirtymäriitit, kuten töihin ja lounaalle lähteminen ovat poistuneet kokonaan. Tämä johtaa siihen, että työntekijät joutuvat johtamaan omaa työtään. Työergonomiasta on myös huolehdittava, koska se vaikuttaa työskentelyyn. Moni on lähtenyt ratkaisemaan työergonomia ongelmaa tuomalla työtuolin töistä kotiin tai päivittämällä kodissa työpistettä. (Mäkelä 2020.)

4.3 Kokemukset etätyöstä

Kokemukset etätyöstä ovat olleet vaihtelevia riippuen tehdystä tutkimuksesta. Työterveyslaitos toteutti Miten Suomi voi? -seurantatutkimuksen, jossa oli tarkoituksena selvittää koronakevään tuomia muutoksia suomalaisten työntekijöiden hyvinvoinnissa. Ensimmäinen kysely toteutettiin vuoden vaihteessa 2019–2020 ja seurantakysely touko-kesäkuussa. Kyselyihin vastasi 1077 ihmistä. Tutkimuksessa havaittiin tehdyn etätyön määrän lisääntyminen. 42 prosenttia vastaajista ilmoitti tehneensä pandemian takia aiempaa enemmän etätöitä. 36 prosenttia vastaajista oli tehnyt työajastaan vähintään kolme neljäsosaa etätöitä. Osa etätyöntekijöistä kokee yleistä tyytymättömyyttä etätyöhön ja osa taas kokee lisääntyneen etätyön positiivisena. (Työterveyslaitos 2020b.)

Melinin (2020) mukaan rauhallinen työympäristö jää monelle haaveeksi, kun vanhemmat joutuvat järjestämään kotikoulun lasten etäopetuksen takia. Kotikoulu vaatii vanhemmilta aktiivista osallistumista, mikä johtaa siihen, että vanhempien pitää sovittaa omia vaikeita aikataulujaan yhteen työn ja kotikoulun kanssa. Keskeytyksiä voi tulla jatkuvasti ja lasten ruokailusta pitää huolehtia. Kaikkia koteja ei myöskään ole suunniteltu työpaikoiksi, koska vain harvalla on työhuone, jossa on etätyöhön sopivat välineet. Puolisoiden keskinäiset suhteet voivat myös joutua koetukselle, mikäli molempien työ edellyttää rauhallista työympäristöä. Nämä asiat vaikuttavat olennaisesti tuottavuuteen ja työhyvinvointiin.

Suomen Yrittäjien tekemän työelämägallupin mukaan kolme neljästä suomalaisesta haluaa tehdä etätöitä myös jatkossa koronapandemian jälkeen. Vastaajina oli yhteensä 1039 Suomessa asuvaa työllistä. Vastaajista 39 prosenttia haluaa tehdä jatkossa etätöitä osaaikaisesti ja 12 prosenttia koko ajan. Vastaajista vain viidesosa ei haluaisi tehdä etätöitä ollenkaan. Vastaajista 22 prosenttia haluaisi tehdä etätöitä, mutta se ei ole mahdollista. Gallupin mukaan 46 prosenttia suomalaisista teki etätöitä pandemian aikana, alakohtaiset erot ovat kuitenkin suuria. Esimerkiksi kunnissa 37 prosenttia teki etätöitä, kun taas järjestöissä työskentelevistä teki 73 prosenttia. Etätyö on lisännyt jaksamista ja työssä viihtymistä. Vastaajista noin puolet kertoi työtyytyväisyytensä lisääntyneen selvästi tai jonkin verran. Kuitenkin vastaajista 18 prosenttia kertoi työtyytyväisyytensä heikentyneen. Työpaikan ulkopuolella työskentelyn edut ovat esimerkiksi itsenäisyyden lisääntyminen, jota

55 prosenttia vastaajista koki ja oman työn hallinnan kehittyminen, jota 42 prosenttia vastaajista koki. Vastaajista 42 prosenttia sanoi, että etätö on säästänyt jopa tunnin aikaa, joka olisi kulunut työmatkoihin. Perhearkeen oli myös myönteisiä vaikutuksia. 29 prosenttia koki ongelmien vähentyneen, 19 prosenttia lisääntyneen. Kiire väheni 35 prosentilla ja lisääntyi 16 prosentilla. Etätö voidaan siis katsoa lisänneen työtyytyväisyyttä ja vähentävän perhearjen ongelmia. (Turunen 2020.)

5 CASE-PANKKI

5.1 Pankkiryhmän sisäinen viestintä

Pankkiryhmän sisäiseen viestintään käytetään Intranet-sivua. Sivuilta löytyy esimerkiksi ajankohtaiset uutiset, jokapäiväisessä työskentelyssä käytettävät lomakepohjat ja työskentelyyn vaikuttavat ohjeet. Intranettiin on koronaviruspandemian aikana aktiivisesti päivitetty uusia toimintaohjeita. Intranet on kohdeyritys pankkiryhmän suurin sisäisen viestintän kanava, sen lisäksi käytössä on muun muassa Yammer ja Teams. Intranet-sivuille muodostui hyvin nopeasti koronatoimenpiteiden alkaessa ”Usein kysytyt kysymykset” -osio (UKK). Ryhmän viestinnästä vastaavat työntekijät keräsivät UKK-sivulle kategorioitain pankin koronaohjeet selkeyttääkseen tilannetta. Ohjeet päivittyivät päivittäin ja pandemian edetessä kategorioita muodostui lisää. UKK-osion kategorioihin kuului esimerkiksi ohjeet etä- ja lähityöhön, työmatkoihin sekä esimiehille oma osionsa. (Pankki X 2020a.)

Sen lisäksi poikkeustilanteen alkaessa maaliskuussa pankkiryhmän pääjohtaja alkoi kirjoittamaan Pääjohtajan koronakatsaus -blogia päivittäin ja se julkaistiin Intranet-sivulla. Pandemiatilanteen tasaantuessa blogia päivitettiin kerran viikossa. Blogissa pääjohtaja kirjoitti ajankohtaisista koronavirukseen liittyvistä yhteiskunnallisista asioista, mitkä vaikuttivat pankkiin sekä pankissa tapahtuvista muutoksista. (Pankki X 2020a.)

5.2 Pankkiryhmän jaksamista tukevat palvelut

Pankkiryhmä muistuttaa omalla Intranet-sivullaan siitä, kuinka tärkeää on poikkeuksellisessa tilanteessa pitää huolta omasta ja työkavereiden jaksamisesta. Uutisessa kerrotaan myös, että ryhmällä on tämän varmistamiseen toimintamalleja, työvälineitä ja materiaalia. Kyseiseen uutiseen on kerätty keskeisiä linkkejä eri hyvinvointiin liittyviin materiaaleihin. Työterveyshuolto tarjoaa poikkeusaikana tukea perinteisten vastaanottokäyntien lisäksi monilla työvälineillä, muun muassa Mehiläisen piirissä olevilla työntekijöillä on OmaMehiläinen -sovellus, joka sisältää videokirjaston, jossa on monipuolista ohjeistusta ja videosisältöä hyvinvointiin sekä masennukseen. Erilaiset työterveyshuollon sovellukset ovat poikkeusaikana ahkerasti käytössä, koska esimerkiksi chat-palvelu auttaa hoitamaan nopeasti asian ilman käyntiä paikan päällä ja sitä kannustetaan käyttämään matalalla kynnyksellä, mikäli työntekijä kokee olevansa kuormittunut ja haluaa keskusteluapua jaksamiseen liittyvissä huolissa. (Pankki X 2020b.)

Pankkiryhmä on kevästä asti järjestänyt myös useita webinaareja eli netissä järjestettäviä seminaareja ajankohtaisilla teemoilla, joihin työntekijät ovat saaneet ilmoittautua mukaan halutessaan. Teemoina on ollut muun muassa ”Psykologinen turvallisuus”,

”Menestystekijänä muutoskykyisyys” ja ”Valmentava johtaminen”. Webinaareista on tehty myös tallenteet, joten ne voi katsoa jälkikäteen. (Pankki X 2020b.)

5.3 Muutokset työskentelyyn

Pankkiryhmän työskentely koki kevään aikana monia muutoksia. Yksi suurimmista muutoksista tapahtui, kun pankkiryhmä siirtyi etätöihin kaikissa niissä tehtävissä, missä se oli mahdollista. Tämä tarkoitti noin 9000 ihmisen siirtymistä etätöihin. Konttorit saivat valita itse, kuinka moni työntekijöistä on kerrallaan etätöissä. Päätöksessä tuli huomioida se, että konttorin oli pysyttävä auki asiakkaille, eikä palvelun laatu saanut heikentyä. Etätö toi paljon uutta henkilöstön työskentelyyn, koska sitä ei juurikaan aikaisemmin ollut käytetty samanlaisessa mittakaavassa. Etätö oli yksi ehkäisevistä tekijöistä, minkä avulla henkilöstö pysyi terveenä ja kriittiset palvelut, esimerkiksi kassa- ja infopalvelut pysyivät toiminnassa. (Pankki X 2020c.)

Pankkiryhmä toteutti henkilöstön hyvinvointiin liittyvän kyselyn touko-kesäkuun vaihteessa. Kyselyn etätö -osiosta selvisi, että moni koki etätöiden tuoneen työrauhaa, tehokkuutta ja joustavuutta ajankäyttöön, etenkin kun työmatka oli jäänyt pois. Tämä puoli etätöistä oli vaikuttanut myönteisesti hyvinvointiin. Kuormittavaksi oli koettu tauoista kiinnipitäminen ja palautumisesta huolehtiminen. (Pankki X 2020d.)

Konttoreita koskevat muutokset

Koronavirus muutti konttorien kokouskäytäntöjä muuttamalla ne sähköisiksi. Ohjeissa kerrottiin, että kokoukset järjestetään poikkeustilanteen aikana pääsääntöisesti Teamsillä ja sisäisiä lähikokouksia voi järjestää harkiten kymmenelle hengelle. Aikaisemmin mainitussa hyvinvointikyselyssä nousi esiin, että moni työntekijä kokee Teams-kokouksissa istumisen puuduttavana ja kuluttavana. Tämä vaikuttaa työntekijöiden hyvinvointiin. Kahden metrin turvavälit huolehdittiin työntekijöiden välille esimerkiksi ruokailutilassa poistamalla penkkejä niin, että vain joka toiselle paikalle pystyi istua. Turvaväleista huolehdittiin työntekijöiden työskentelytilassa muun muassa tekemällä etätöitä kotona ja siirtymällä työskentelemään tyhjiin asiakastapaamishuoneisiin. (Pankki X 2020d.)

Konttorille jaettiin Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen ohjeet oikeaoppisesta yskimis- ja aivastustekniikasta, joita laitettiin konttorin sisäänkäynnin yhteyteen ja työntekijöiden tiloihin. Kassapalveluihin ja asiakastapaamishuonekkeisiin tuli käsidesiä käyttöön asiakkaille. Kassoille asennettiin suojapleksit työntekijän ja asiakkaan välille. Hygieniasyistä muun muassa juoma-automaatit poistettiin asiakkaiden käytöstä. Pankit saivat rajoitukset siitä, kuinka monta asiakasta sai kerrallaan ottaa konttoriin sisään kassa- ja infopalveluihin. Konttoreille tilattiin myös erä kasvomaskeja työntekijöiden käyttöön. Pankkiryhmä ei

antanut suositusta kasvomaskin käytöstä, mutta halusi varmistaa, että henkilöstöllä on mahdollisuus käyttää niitä. Maskit oli tarkoitettu työn luonteen vuoksi kohonneessa tartuntariskissä oleville työntekijöille. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi työntekijöitä, jotka tulevat julkisilla kulkuneuvoilla toimipisteeseen tai jotka joutuvat työssään lähikontaktiin asiakkaiden kanssa ilman muuta suojautumiskeinoa. (Pankki X 2020e.)

Asiakastapaamisten hoitaminen

Lähtökohtaisesti pankilla on kolme vaihtoehtoa, joilla asiakkaan palvelut voidaan hoitaa: konttoritapaamiset, puhelin- ja verkkoneuvottelut. Puhelinneuvottelussa konttorilta soimitaan asiakkaalle ja verkkoneuvottelussa tapaaminen hoidetaan tietokoneiden välityksellä kuvan ja äänen avulla. Konttoritapaamiset ovat olleet suosituin tapa hoitaa asiakkaan palvelut, mutta koronaviruksen aiheuttama poikkeustilanne ajoi pankkiryhmän siihen, että asiakkaan palvelut hoidetaan ensisijaisesti puhelin- tai verkkoneuvotteluna. Muutama asiakaskohtaaminen edellyttää kuitenkin fyysistä tapaamista, esimerkiksi uuden asiakkuuden avaus ja alaikäisten konttorilla hoidettavien asioiden hoito. Näissä fyysistä asiointia vaativissa tapaamisissa luovuttiin asiakkaan kättelystä ja kahden metrin turvavälistä huolehdittiin. Työntekijöiden ohjeissa painotetaan sähköistä asiointia sekä sitä, että koronaviruksen aikana vieraita otetaan vastaan toimitiloihin vain liiketoiminnalle tärkeästä, perustellusta syystä. Puhelin- ja verkkoneuvotteluiden määrä kasvoi huomattavasti kevään ja kesän aikana, vastaavasti konttorikäyntien määrä väheni. (Pankki X 2020f.)

Tehostettu siivous

Koronaviruksen seurauksena siivousta tehostettiin pankkiryhmässä. Kassatyöntekijöille tuli käyttöön desipyyhkeitä, käsidesiä ja suihkutettavaa puhdistusainetta, joilla pyyhitään työpiste puhtaaksi kerran tunnissa pankkiryhmän ohjeen mukaan. Tärkeimpinä puhdistuskohtina kassoilla on pöydän ja asiakkaan käytössä olevan kynän pyyhkiminen. Muualla työskentelytiloissa pitää huolehtia erityisesti työkoneiden ja kopiokoneiden näppäimistöjen pyyhkimisestä. Käsihygienian ja pintojen puhtaanapito ovat molemmat tärkeässä roolissa viruksen leviämisen ehkäisyssä. (Pankki X 2020g.)

6 TUTKIMUSTULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET VAIKUTUKSISTA

6.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää koronaviruksen vaikutuksia pankin henkilöstöön. Tutkimusmenetelmänä toimi Webropol-sivuston verkkokysely, joka lähetettiin linkkinä pankin henkilöstölle sähköpostiin. Verkkokysely valikoitui parhaimmaksi tutkimuksen toteutustavaksi, koska koronaviruksen aiheuttama poikkeustilanne oli tuottanut lisätyötä konttorin henkilöstölle ja haastatteluajkojen sopiminen olisi ollut haastavaa. Verkkokysely mahdollisti sen, että vastaaja pystyi vastaamaan väittämiin ja kysymyksiin rehellisesti, koska haastattelijan vaikutus puuttui kokonaan. Verkkokyselyn avulla oli mahdollista vastata rehellisesti myös arkaluontoisempiin kysymyksiin koskien esimerkiksi omaa jaksamista. (Heikkilä 2014.)

Kyselytutkimus sisälsi kysymyksiä kolmesta eri teemasta, joilla koronaviruksen mahdollisia vaikutuksia mitattiin. Teemat olivat

- viestintä
- jaksaminen
- muutokset työskentelytapoihin.

Teemat valikoituivat niiden ajankohtaisuuden vuoksi. Viestintä oli tärkeässä ja kasvavassa roolissa poikkeustilanteen aikana, joten sen onnistumista haluttiin mitata konttorin ja pankin ryhmätasolla. Viestintä ryhmätasolla tarkoittaa kaikkia ryhmän pankkeja koskevaa viestintää, esimerkiksi Intranet-sivujen kautta toteutettua viestintää. Konttorin johdon viestinnästä kysyttiin erikseen, koska haluttiin vertailla näiden kahden onnistumista. Koronaviruksen aiheuttama poikkeustilanne oli vaikuttanut ihmisten jaksamiseen, mutta oli epäselvää, kuinka paljon ja millä tavalla. Kyselytutkimuksella haluttiin myös selvittää, millaisia muutoksia työskentelytapoihin koronaviruspandemia oli tuonut ja millaisina henkilöstö oli kokenut mahdolliset muutokset.

6.2 Kyselytutkimuksen kysymykset

Kyselytutkimuksessa käytettiin viisiportaista Likert-asteikkoa mittamaan mielipidettä sekä avoimia kysymyksiä. Verkkokyselylomakkeen pohja löytyy opinnäytetyön lopusta (LIITE 1). Tutkimuksen kvantitatiiviseen eli määrälliseen osaan kuului Likert-asteikko. Likert-asteikko auttoi hahmottamaan vastaajien jakautumista eri mielipidevaihtoehtojen välillä. Tämä auttoi saamaan numeerista tietoa vastaajien mielipiteistä ja kartoittamaan olemassa olevaa tilannetta työpaikalla. (Heikkilä 2014). Tutkimuksen kvalitatiiviseen eli laadulliseen osaan kuului avoimet kysymykset. Tutkimukseen valittiin avoimia kysymyksiä, koska ne

auttoivat ymmärtämään työntekijöiden näkemyksiä koronaviruksen vaikutuksista paremmin kuin pelkkä numeerinen tieto. Kvalitatiivinen tutkimus sopii toiminnan kehittämiseen, joten haluttiin nähdä avoimien kysymyksien avulla, miten poikkeustilanteen aikaisia toimintatapoja voitaisiin kehittää. (Heikkilä 2014). Avoimissa kysymyksissä pyydettiin työntekijöitä perustelemaan vastauksiaan, jotta vastauksista saatiin mahdollisimman kattavia. Kaikki kysymykset olivat vastaajalle pakollisia, koska se auttoi paremmin saamaan kuvan koronaviruksen vaikutuksista henkilöstöön.

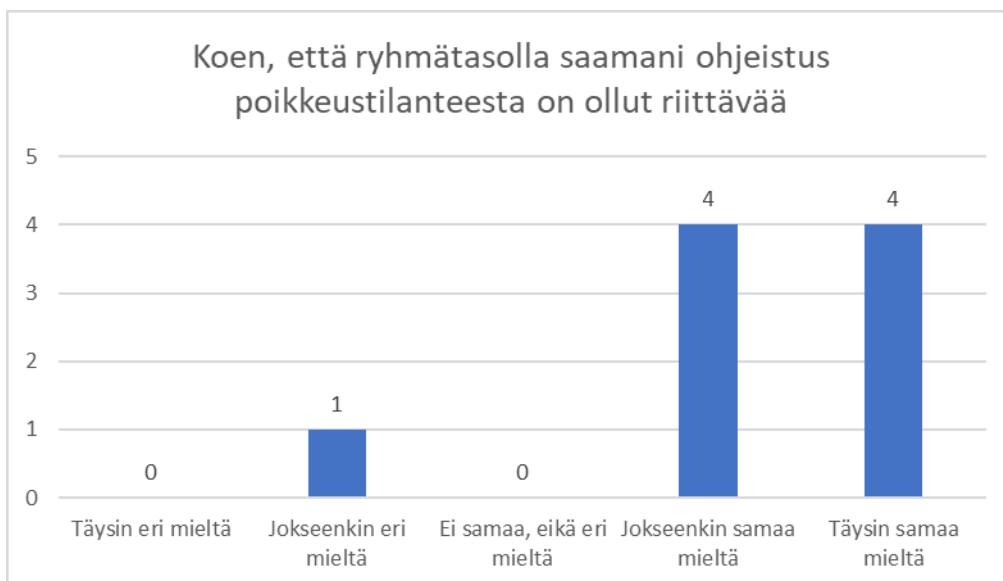
Kyselyssä oli otettu huomioon anonyymiyttä jättämällä pois taustatietokysymykset, joista selviäisi esimerkiksi vastaajan sukupuoli tai ikä. Tähän päädyttiin sen takia, että vastaajaryhmä oli kooltaan pieni ja taustatietokysymyksistä olisi pystynyt tunnistamaan vastaajan. Tämän avulla kyselyssä jokaisen työntekijän oli mahdollista vastata rehellisesti kysymyksiin.

6.3 Verkkokyselyn tulokset

Kysely lähetettiin kesäkuun alussa pankin henkilöstölle sähköpostiin linkkinä. Henkilöstöön kuuluu neljätoista työntekijää, mutta kysely lähetettiin kymmenelle työntekijälle sairauksien sekä alkaneiden kesälomien takia. Esimiehet ja toimitusjohtaja jätettiin vastaajista pois, koska osa kysymyksistä käsitteli konttorin johtoa ja kohdeyrityksen kanssa haluttiin selvittää, miten työntekijät ovat kokeneet poikkeusajan. Vastaajille annettiin kaksi viikkoa vastausaikaa. Vastauksia saatiin yhteensä yhdeksältä työntekijältä, jolloin vastausprosentti oli 90 prosenttia. Vastausprosenttiin vaikutti henkilöstön kesälomat.

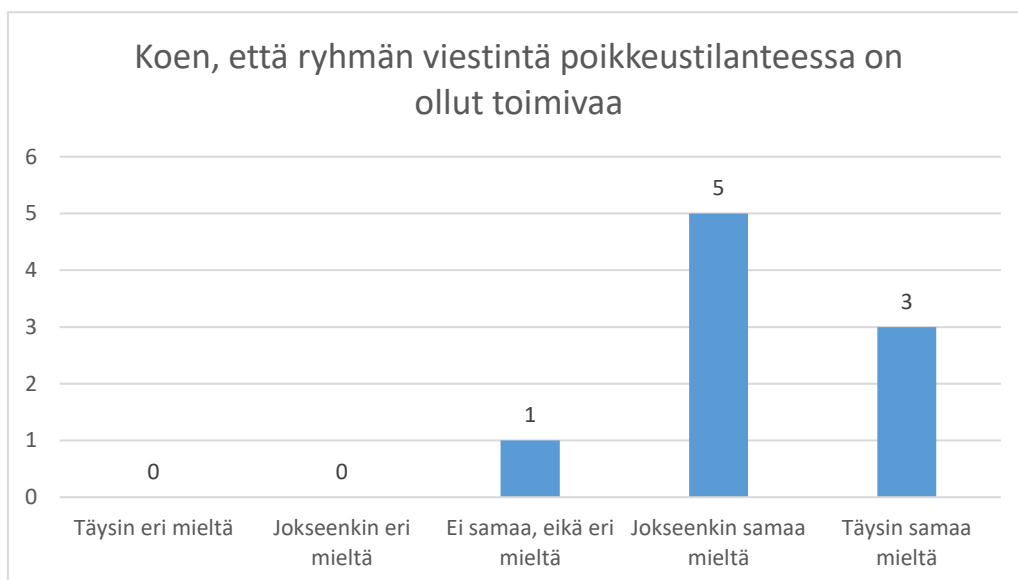
Viestintä-teeman tulokset

Kysely aloitettiin viestintään liittyvällä teemalla, johon kuului neljä kysymystä. Teema sisälsi kolme mielipidekysymystä, johon vastaaja sai viisiportaisella asteikolla arvostella väittämän. Lopuksi oli yksi avoin kysymys ryhmän viestintään liittyen. Ensimmäisessä kysymyksessä suurin osa henkilöstöstä koki ryhmätasolla saamansa ohjeistuksen poikkeustilanteesta riittävänä (kuvio 2). Täysin samaa mieltä oli neljä vastaajaa, jokseenkin samaa mieltä oli myös neljä vastaajaa ja yksi vastaajista oli jokseenkin eri mieltä. Täysin eri mieltä ja ei samaa, eikä eri mieltä -vaihtoehtoja ei valittu vastaajien toimesta ollenkaan.



Kuvio 2. Ohjeistuksen riittävyys ryhmätasolla

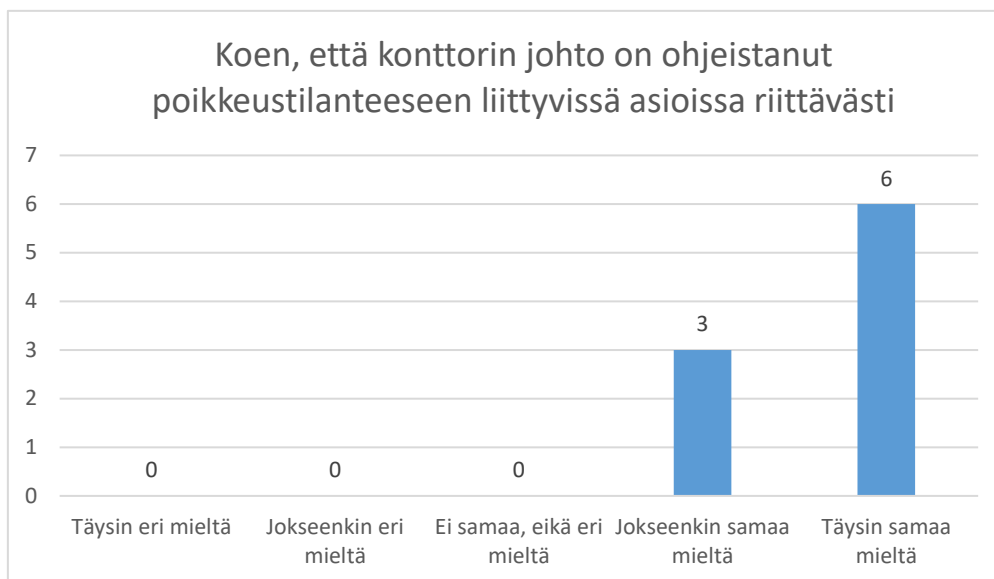
Enemmistö oli sitä mieltä, että ryhmätason viestintä on ollut toimivaa (kuvio 3). Kolme vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämästä ja viisi vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä. Yksi vastaajista ei ollut samaa, eikä eri mieltä. Vastaajista kukaan ei ollut täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä. Saadut vastaukset tukevat edellisen kysymyksen vastauksia ohjeistuksen riittävydestä.



Kuvio 3. Viestinnän toimivuus ryhmätasolla

Kaikki vastaajat kokivat, että konttorin johto on ohjeistanut poikkeustilanteeseen liittyvissä asioissa riittävästi (kuvio 4). Täysin samaa mieltä oli kuusi vastaajaa ja jokseenkin samaa

mieltä kolme. Konttorin johdon ohjeistus on ollut vastaajien mielestä selvästi onnistuneempaa kuin ryhmän, koska kuusi vastaajaa oli täysin samaa mieltä. Vastaajista kukaan ei valinnut täysin eri mieltä, jokseenkin eri mieltä tai ei samaa, eikä eri mieltä -vaihtoehtoja.



Kuvio 4. Konttorin johdon antama ohjeistus

Ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä kysyttiin, että onko ryhmän viestinnässä jotain, mitä toivotaan, että olisi tehty paremmin. Vastauksissa näkyi erimielisyyksiä ja se erosi aiemmasta vastauslinjasta, koska mielipidekysymyksissä ryhmän ohjeistus ja viestintä oli ollut enemmistön mielestä toimivaa ja riittävää. Osa vastaajista koki viestinnän selkeänä ja riittävänä. Muutama vastaaja ei osannut ottaa kantaa asiaan ja osa taas ilmaisi suoraan, että viestintää ja ohjeistusta on tullut niin paljon, että on ollut vaikea pysyä mukana. Kehitysehdotuksina tuli muun muassa. Konttoriohjeiden teko erikseen koko ryhmän ohjeiden lisäksi, ohjeistuksen tiivistäminen ja paremmin kohdentaminen, jolloin työntekijä pysyy ajan tasalla viimeisimmästä ohjeesta.

Koen, että viestintä on ollut riittävää ja selkeää, erittäin mallikkaasti hoidettu.

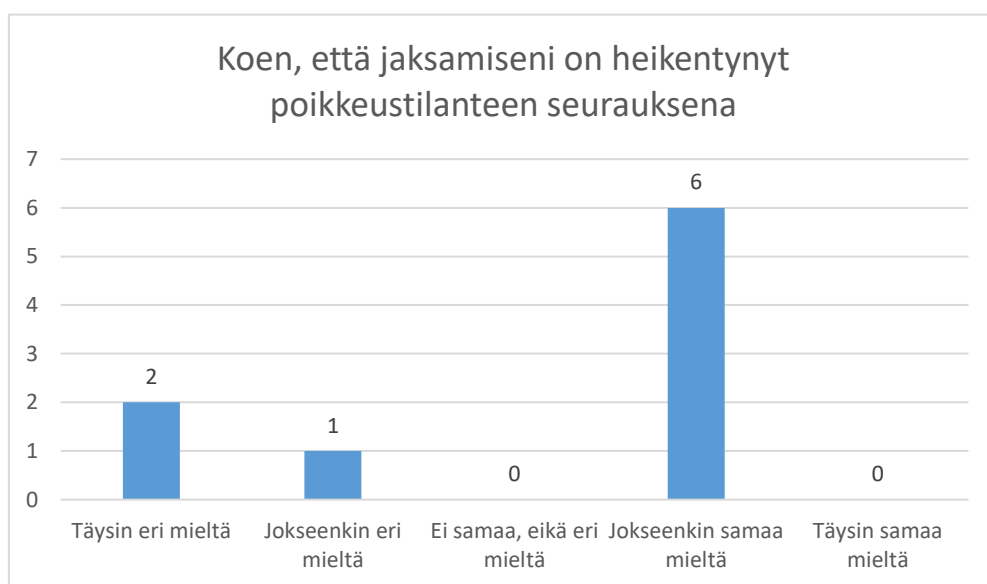
Ryhmän viestintä on ollut henkilöstölle enimmäkseen konttorin johdon kautta, joten en osaa ottaa kantaa.

Ohjeistusta olisi voinut tiivistää ja kohdentaa paremmin. Viimeisimmän ohjeen tunnistaminen on vaikeaa, ei aina ollut varma mikä tieto oli paikkansa pitävä ja mikä oli jo muuttunut.

Ryhmän viestintää tuli niin paljon, että ohjeistuksessa oli vaikea pysyä mukana. -- Tietotulva oli valtaisa. Ehkä sitä olisi voinut suodattaa.

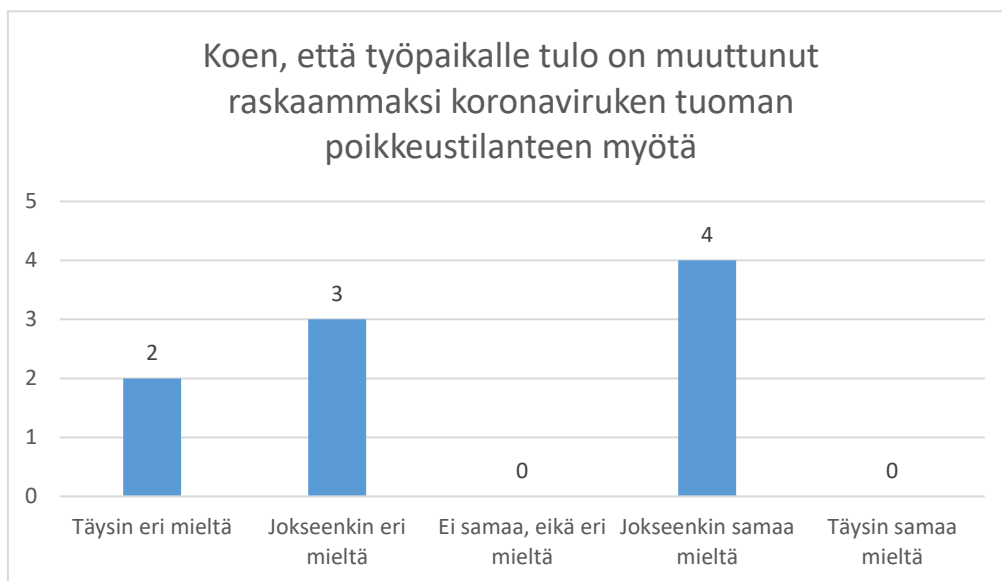
Jaksaminen-teeman tulokset

Teemassa kysymyksiä oli viisi kappaletta. Mielenkysymyksiä oli yhteensä neljä kappaletta ja lopuksi yksi avoin kysymys. Ensimmäisessä kysymyksessä enemmistö vastaajista koki koronaviruksen aiheuttaman poikkeustilanteen heikentäneen jaksamistaan (kuvio 5). Kuusi vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä. Yksi vastaajista oli jokseenkin eri mieltä ja kaksi vastaajaa täysin eri mieltä. Kukaan vastaajista ei ollut ei samaa, eikä eri mieltä tai täysin samaa mieltä. Poikkeustilanne on siis vaikuttanut työntekijöiden jaksamiseen eri tavalla.



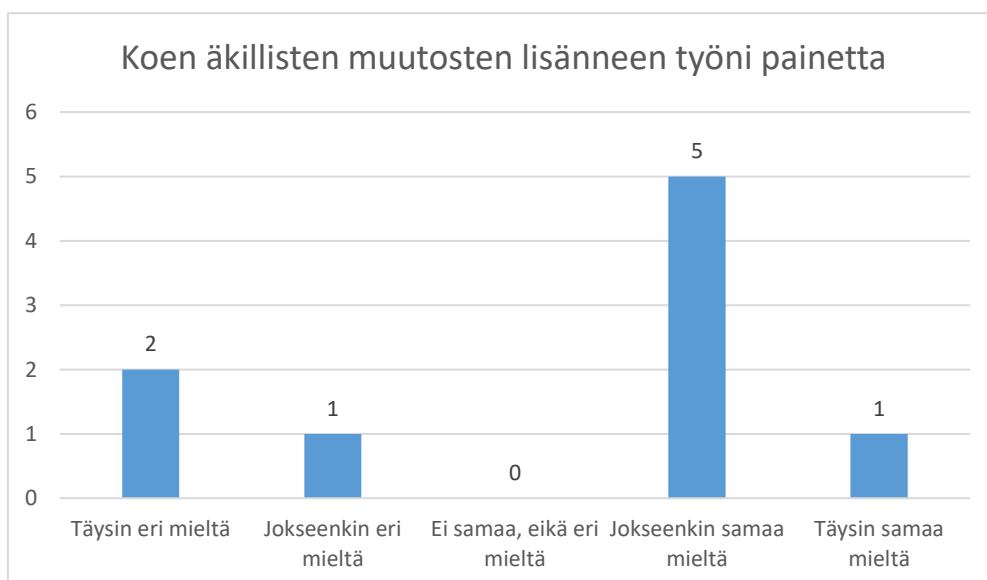
Kuvio 5. Jaksamisen heikentyminen poikkeustilanteessa

Jakautumista mielipiteissä oli havaittavissa henkilöstön kesken, kun heiltä kysyttiin, onko työpaikalle tulo muuttunut raskaammaksi poikkeustilanteen takia (kuvio 6). Mielipiteet jakautuivat melkein tasan vastaajien kesken. Neljä vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä. Kaksi vastaajaa oli täysin eri mieltä ja kolme oli jokseenkin eri mieltä. Kukaan vastaajista ei ollut täysin samaa mieltä tai ei samaa, eikä eri mieltä. Jakautumista osoittaa se, että vastaajista neljä jokseenkin koki, että työpaikalle tulo on muuttunut raskaammaksi, kun taas viisi vastaajaa ei kokenut, että työpaikalle tulo olisi muuttunut raskaammaksi.



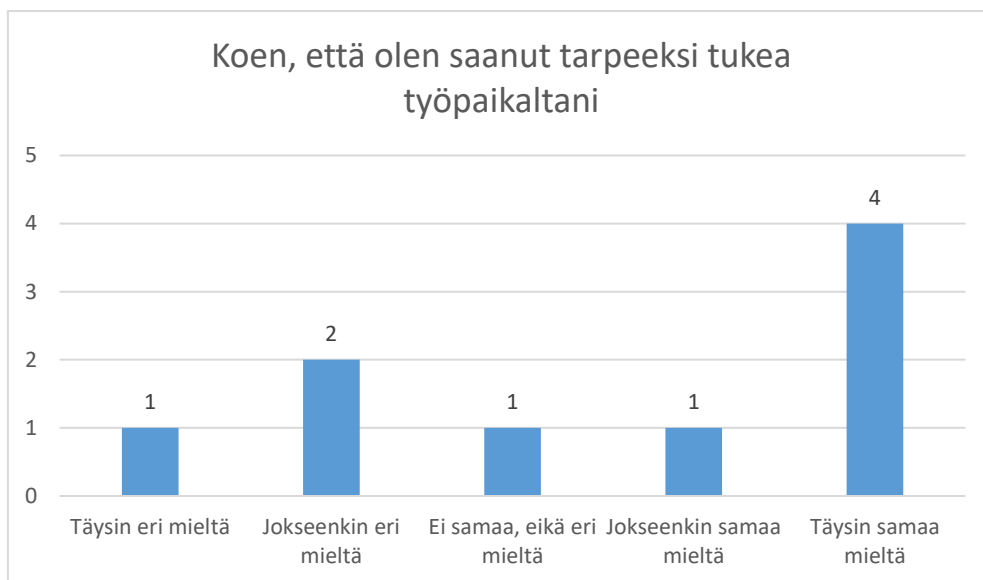
Kuvio 6. Työpaikalle tulo

Mielipiteet jakautuivat myös, kun kysyttiin, onko äkillisten muutosten koettu lisänneen työn painetta (kuvi 7). Yksi vastaajista oli täysin samaa mieltä, viisi vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä. Yksi oli jokseenkin eri mieltä ja kaksi täysin eri mieltä. Kukaan vastaajista ei ollut ei samaa, eikä eri mieltä. Enemmistö kuitenkin koki äkillisten muutosten lisänneen työn painetta.



Kuvio 7. Työn paine

Kun vastaajilta kysyttiin, kokivatko he saaneensa tarpeeksi tukea työpaikaltaan, vastaukset jakautuivat taas. Tällä kertaa jokaisen vaihtoehdon kohdalle. Enemmistö koki saaneensa tarpeeksi tukea työpaikaltaan poikkeustilanteessa (kuvio 8). Neljä vastaajaa oli täysin samaa mieltä, yksi jokseenkin samaa mieltä. Yksi vastaaja ei ollut samaa, eikä eri mieltä. Kaksi vastaajista oli jokseenkin eri mieltä ja yksi vastaaja täysin eri mieltä.



Kuvio 8. Työpaikalta saatu tuki

Avoimessa kysymyksessä kysyttiin aiheuttaako poikkeustilanne huolia töihin liittyen. Vastauksissa nousi pinnalle riittämättömyyden tunne ajan käytön osalta, huoli terveenä pysymisestä sekä pohdinta siitä, miten kaikille riittää töitä ja tuleeko lomautuksia. Sen lisäksi usea vastaaja mainitsi huolensa tietotaitojen epävarmuudesta, koska uusia ohjeita tulee paljon. Muutama vastaaja ei kokenut huolia työhön liittyen ollenkaan. Vastaukset näyttävät saman suuntaisilta, kuin aikaisemmissa kysymyksissä muun muassa koskien työn paineen kasvua.

Kyllä aiheutti. Tuli valtaisa riittämättömyyden tunne, kun joka tuutista tuli ohjetta eikä niitä ehtinyt sisäistämään, kun tuli jo uutta ohjetta. Töitä joutuu priorisoimaan ja nyt tekemättömiä töitä yhä odottaa tekemistä.

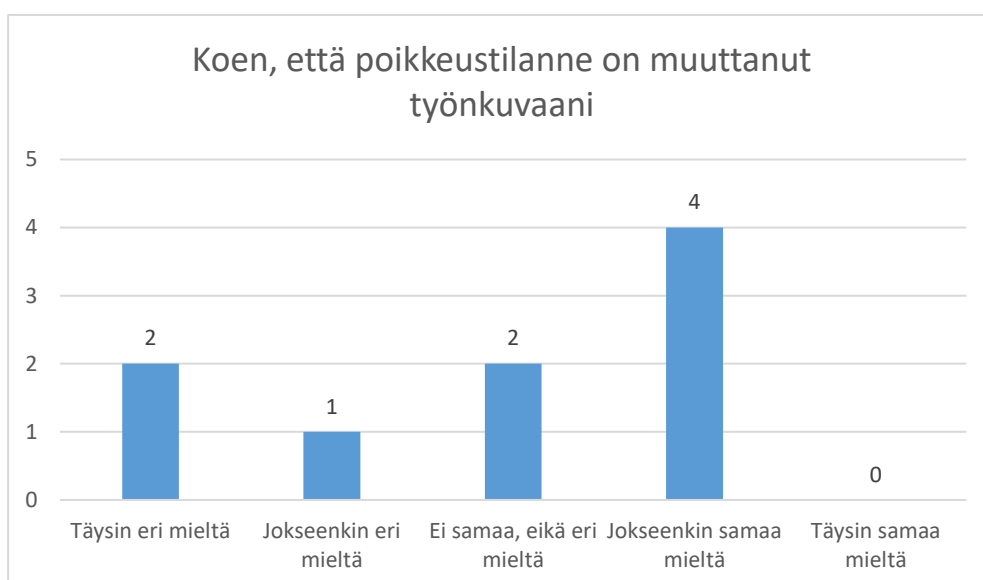
Huoli, että tuonko itse sairauden työpaikalle tai vienkö mennessäni kotiin. Huoli miten selvitään, jos moni meistä sairastuu. Huoli, että miten asiakkaat selviävät taloudellisesti. Huoli, miten koronan myötä yllättävän nopeasti etenevä pankkiasioiden sähköinen hoitaminen vaikuttaa omaan työllisyyteen jatkossa.

Ei aiheuta huolia.

Ei varsinaisesti huolia, mutta on toki ollut sopeuduttava erilaisiin tapoihin tehdä työtä ja kohdata asiakas.

Muutokset työssä -teeman tulokset

Kyselyssä viimeisenä käytetty teema oli muutokset työssä. Teema sisälsi yhden mielipidekysymyksen ja kolme avointa kysymystä. Teemassa painotettiin enemmän avoimia kysymyksiä, koska se antoi vastaajille paremman mahdollisuuden kertoa omia näkemyksiään muutoksista. Mielipiteet olivat jakautuneita kysyttäessä työnkuvan muutoksesta poikkeustilanteen seurauksena (kuvio 9). Neljä vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä. Kaksi vastaajaa ei ollut samaa, eikä eri mieltä. Yksi vastaajista oli jokseenkin eri mieltä ja kaksi vastaajaa täysin eri mieltä. Kukaan vastaajista ei ollut täysin samaa mieltä. Mielipiteissä oli paljon jakautumista myös tämän väittämän kohdalla.



Kuvio 9. Työnkuvan muutos

Vastaajilta kysyttiin avoimessa kysymyksessä kokivatko he poikkeustilanteen tuoneen joi-
tain positiivisia muutoksia työnkuvaansa. Muutokset koetaan yleensä negatiivisina, joten
haluttiin selvittää, onko mahdollisesti tapahtunut positiivisia muutoksia. Kaksi vastaajista
koki, että poikkeustilanne ei ollut tuonut mitään muutoksia työnkuvaan. Yksi vastaajista ei
osannut sanoa onko positiivisia muutoksia tullut. Kuusi vastaajaa koki, että työ on muuttu-
nut monimuotoisemmaksi. Positiivisiksi muutoksiksi koettiin ennakkosoittojen lisääntymi-
nen, minkä avulla pystyi valmistautumaan pakolliseen tapaamiseen etukäteen tarkemmin,
etäneuvotteluiden sekä etäkohtaamisten lisääntyminen. Suurimpana positiivisena muutok-
sena koettiin etätöiden mahdollisuus. Etätöitä perusteltiin esimerkiksi sillä, että se

kannustaa ajattelemaan luovasti, asiat on saanut tehtyä paremmin alusta loppuun rauhassa etänä ja etätö opettaa joustavuutta asioiden hoitamiseen.

Ei mitään oleellista muutosta työnkuvaan. Samat rooli kuin ennenkin.

En osaa sanoa.

Kyllä. Olen saanut mahdollisuuden työskennellä etänä ja se on ollut erittäin positiivinen kokemus. Sitä kautta on kehittynyt itselle joustavuutta asioiden hoitamiseen ja on joutunut luovasti ajattelemaan ”boksin ulkopuolelta”. Uskon ja toivon, että etätömahdollisuus on jatkossakin arkeamme, ja ryhmätasolla kehitetään toimintamalleja sitä tukemaan.

Enemmän ennakkosoittoja. Voi valmistautua pakolliseen tapaamiseen etukäteen tarkemmin. Konttorilla on kovin rauhallista. Etänä töitä tehdessä on saanut tehtyä asiat paremmin alusta loppuun.

Seuraavassa avoimessa kysymyksessä kysyttiin, kokiko vastaaja nykyisessä työskentelytilanteessa jotain ongelmallisena. Kaksi vastaajaa ei kokenut nykyisessä työskentelytilanteessa mitään ongelmallisena. Loput seitsemän vastaajaa koki nykyisessä työskentelytilanteessa ongelmia. Ongelmallisiksi asioiksi nousivat muun muassa kannettavan päivittäinen kuljettaminen työpaikan ja kodin välillä, konttoriasioinnin vaativan asian hoitaminen etätöissä tai puhelimesta, ohjeiden levittäytyminen moneen eri paikkaan (sähköposti, Intranet, Teams, Yammer yms.) ja ajan tasalla pysyminen, huolehtiminen siitä, etteivät turvavälien pitäminen ja käsihygieniasta huolehtiminen unohdu pandemian jatkuessa sekä aikaa vievä etsiminen, kun pitää selvittää kuka työkavereista on konttorilla, etänä tai lomalla.

En koe ongelmallisena, konttorilla on väljyyttä ja kannettavat tietokoneet toimivat missä tahansa. Samoin etätöissä kaikki toimii hyvin.

Hieman aikaa vievää hapuilua siinä, että kuka on kulloinkin lomalla, etänä tai konttorissa.

Hieman haastetta hoitaa etätöissä ollessa konttoriasioita vaativia asiakaskeissejä, mutta onneksi on joustavat työkaverit. Kannettavan kuljettaminen päivittäin työpaikan ja kodin välillä on ollut pienoinen rasite.

Ohjeiden ajantasaisuus. Tiedotteita on levitetty moneen paikkaan, sähköposti, Intra, Teams, Yammer, online-palaveri ja online-koulutukset. Mahdotonta pysyä ajan tasalla.

Viimeisessä avoimessa kysymyksessä kysyttiin vastaajalta suoraan, että mikä on suurin koronaviruksen aiheuttama muutos työssä. Vastaja pyydettiin mainitsemaan yksi asia, jotta selkeästi nousee esiin se asia, mitä pidetään suurimpana muutoksena. Suurimmaksi muutokseksi nousi vastaajien kesken etätyö. Sen lisäksi pinnalle nousi muun muassa oman työajan ja työrytmin vapaampi ja parempi järjestely, asiakastapaamisten vähentyminen, epävarmuus siitä, tekeekö oikein ja asioiden sekavuus. Yksi vastaajista ei kokenut, että koronavirus olisi aiheuttanut muutoksia.

Etätyömahdollisuus, on päässyt kokeilemaan sitä.

Henkilökohtaisten konttoritapaamisten vähentyminen.

Sekavuus.

Eipä suuria muutoksia.

Vastaajat siis löysivät muutoksia työstään, mutta osa vastaajista ei kuitenkaan kokenut poikkeustilanteen muuttaneen työnkuvaa, kuten aikaisemmin selvisi. Kysymyksien tuloksissa näkyi selvästi paljon jakautumista.

6.4 Johtopäätökset

Aihe koronaviruksen vaikutuksista henkilöstöön on ajankohtainen, eikä siitä ole aikaisemmin tehty tutkimuksia Pankki X:ssä, joten tutkimustuloksista on varmasti hyötyä tulevaisuudessa kohdeyritykselle ja muillekin asiakaspalvelualoille. Koronaviruksen vaikutuksista työpaikkoihin muun muassa etätyön lisääntymisenä löytyy paljon tietoa, mutta henkisistä vaikutuksista ei juurikaan löydy tietoa aiheen tuoreuden takia.

Ensimmäisenä alakysymyksenä oli miten viestintä poikkeustilanteessa on vaikuttanut henkilöstöön? Viestintä oli henkilöstön mielestä toimivaa ja saatu ohjeistus oli konttorin johdon osalta riittävämpää kuin ryhmätason. Vastauksissa nousi kuitenkin esiin se, että viestinnän ja ohjeistuksen määrä koettiin henkilöstön toimesta liian suureksi. Viestinnän oletettiin kasvaneen määrällisesti jonkin verran poikkeustilanteen seurauksena, joten sitä ei kysymyksissä kysytty suoraan. Sen sijaan kysyttiin, onko viestintä ollut henkilöstön mielestä riittävää. Viestintä monesta eri kanavasta vaikutti heikentävästi henkilöstön jaksamiseen, koska ajan tasalla pysyminen oli vaikeaa. Tämä tulos on ristiriidassa monen eri lähteen kanssa. Esimerkiksi Lalwani (2020) ja Holtom, Edmondson ja Niu (2020) ovat sitä mieltä, että viestintää tulee poikkeustilanteen aikana tapahtua monessa eri viestintäkanavassa, jotta kaikki saavat tarvittavan tiedon. Jouanyn (2020) näkemys kuitenkin eroaa tästä, sillä hänen mielestään viestinnän tulisi tapahtua vain yhtä kanavaa käyttäen.

Holtom, Edmondson ja Niu (2020) toteavat, että poikkeustilanteen aikana onnistuneessa viestinnässä viestintää tapahtuu usein, koska se vähentää pelkoa ja epävarmuutta sekä varmistaa, että työntekijät ovat varmasti vastaanottaneet viestin. Argentin (2020) mukaan toimiva viestintä lisää luottamuksen tunnetta ja vähentää ahdistusta parantaen henkilöstön jaksamista. Koska viestintää on tapahtunut vastaajien mielestä vähintäänkin riittävästi ja se on ollut toimivaa, luottamuksen tunne on säilynyt henkilöstön keskuudessa ja se on osaltaan parantanut jaksamisen tunnetta, vaikka useasta kanavasta viestiminen on samalla heikentänyt sitä. Viestintä-osion tulosten perusteella viestinnän tulisi olla yhteen viestintäkanavaan keskitettyä, jotta se ei heikennä henkilöstön jaksamista.

Toisena alakysymyksenä oli miten henkilöstön jaksaminen on muuttunut poikkeustilanteessa? Suurin osa jaksamiseen liittyvistä vastauksista vastasi teoriaosuutta, jossa kerrottiin poikkeustilanteen aiheuttamasta jaksamisen heikentymisestä ja ahdistuksen lisääntymisestä. Vastauksissa oli kuitenkin paljon hajontaa. Henkilöstöstä enemmistö koki jaksamisensa heikentyneen poikkeustilanteen myötä ja osa henkilöstöstä koki myös työpaikalle tulon muuttuneen raskaammaksi. Enemmistö koki äkillisten muutosten lisänneen työn painetta. Sen lisäksi enemmistö koki saaneensa tarpeeksi tukea työpaikaltaan, mutta osa henkilöstöstä oli eri mieltä. Tämä viittaisi siihen, että osa henkilöstöstä tarvitsee enemmän tukea johdolta ja työkavereiltaan. Tuloksista on kuitenkin hyvä huomioida se, että jos työntekijä ei koe poikkeustilanteen vaikuttaneen jaksamiseensa, hän ei silloin koe tarvitsevansa tukea samalla tavalla kuin se työntekijä, jonka jaksaminen on heikentynyt.

Yleinen epävarmuus työtilanteesta ja riittämättömyyden tunteesta kasvoi poikkeustilanteen myötä. Työhyvinvointi on siis osalla henkilöstöstä heikentynyt. Järvisen (2014) mukaan poikkeustilanteen synnyttämät muutokset lisäävät työntekijöiden ahdistusta ja heikentävät jaksamista. Viestinnän ja esimiestyön avulla tilanteeseen voidaan puuttua. Viitala (2014) toteaa, että esimiehellä on tärkeä rooli poikkeustilanteessa työntekijöiden hyvinvoinnin kannalta, joten kun työntekijät kokevat saavansa tarpeeksi tukea työpaikaltaan, se laskee ahdistusta ja jaksaminen paranee muilla osa-alueilla.

Kolmantena alakysymyksenä oli miten henkilöstön työskentelytavat ovat muuttuneet poikkeustilanteessa? Vastaukset olivat jakautuneita jokaisessa työskentelyyn liittyvässä kysymyksessä. Lähes puolet henkilöstöstä koki työnkuvansa muuttuneen ja loput henkilöstä olivat jakautuneet vaihtoehtojen ”ei samaa, eikä eri mieltä” ja ”eri mieltä” välillä. Kuitenkin kysyttäessä mahdollisista positiivisista muutoksista selvä enemmistö löysi muutoksia, mutta ei ilmeisesti kokenut niiden muuttavan työnkuvaansa.

Etätyö ja sen tuoma etäkohtaaminen oli eniten vastattu positiivinen ja suurin muutos työhön. Se vastaa teoriaosuuden lähteitä. Toiseksi positiiviseksi muutokseksi koettiin

monimuotoisuuden lisääntyminen työtavoissa. Työterveyslaitoksen (2020b) tekemän kyselyn mukaan 42 prosenttia on tehnyt poikkeustilanteen aikana enemmän etätöitä. Turusen (2020) mukaan Suomen Yrittäjien tekemän työelämägallupin tuloksista selvisi, että kolme neljästä suomalaisesta haluaa jatkossa tehdä etätöitä eli se on koettu positiivisena. Nämä kyselyt tukevat tuloksiltaan pankin henkilökunnalle toteutetun kyselyn tuloksia.

Ongelmallisena nykyisessä työskentelytilanteessa koettiin informaation jakautuminen moneen eri kanavaan, mikä nousi aikaisemminkin esiin ja väsyminen sekä epävarmuus poikkeustilanteessa. Etätöiden tuomat haasteet koettiin myös ongelmallisena. Haasteina oli esimerkiksi se, että kaikkia asiakastehtäviä ei voi hoitaa etänä ja koneen kuljettaminen. Nämä vastaavat myös teorialähteitä. Esimerkiksi Melin (2020) toteaa, että etätöillä on paljon haasteita, kuten se, että kaikkia tehtäviä ei voi vielä hoitaa etänä. Osa ei kuitenkaan kokenut mitään ongelmallisena, mikä jälleen viestii siitä, että henkilöstö on kokenut poikkeustilanteen eri tavoin.

Opinnäytetyön päätutkimuskysymyksenä oli mitkä ovat koronaviruksen vaikutukset pankin henkilöstöön? Saadut tulokset vastasivat pitkälti teorialähteitä. Yksi koronaviruksen aiheuttamista vaikutuksista henkilöstöön oli määrällisesti kasvanut viestintä ja ohjeistukset. Holtom, Edmondson ja Niu (2020) sekä Nummelin (2008, 20) totesivat kaikki, että viestintää tulisi poikkeustilanteessa tapahtua usein ja mieluummin liikaa kuin liian vähän. Kasvanut viestinnän määrä oli kuitenkin osaltaan aiheuttanut osalla henkilöstöstä jaksamisen heikentymistä. Jaksamisen heikentyminen on yksi koronaviruksen vaikutuksista henkilöstöön. Viitalan (2014) mukaan poikkeustilanteen epävarmuus kuluttaa henkilöstön voimavaroja. Järvinen (2014) ja Terveystalo (2020) toteavat, että pandemian aiheuttamat muutokset lisäävät henkilöstön kuormitusta sekä tuhoavat henkilöstölle tutut rutiinit. Rutiinien tuhoutuminen heikentää jaksamista. Jaksamisen heikentyminen on tuonut mukanaan muita vaikutuksia osalla henkilöstöstä, muun muassa työn paineen kasvu, riittämättömyyden tunne ja työtilanteen epävarmuuden kasvu.

Näiden lisäksi koronaviruksen vaikutuksina voidaan pitää etätöiden lisääntymistä ja työn monimuotoisuuden kasvamista. Arruda (2020) toteaa, että etätöiden lisääminen organisaatioissa on ollut iso pandemian luoma muutos. Kirbyn (2020) mukaan pandemian aiheuttamista positiivisista muutoksista yksi isoimmista on työnkuvan muutokset, koska työntekijät ovat päässeet kehittämään itseään. Etätö oli kuitenkin osalla henkilöstöstä heikentänyt jaksamista. Melin (2020) toteaa, että osalla rauhallinen työympäristö jää haaveeksi, jolloin jaksaminen ja tuottavuus heikentyvät.

Kyselyn vastauksissa oli kuitenkin paljon hajontaa, mikä kertoi siitä, että poikkeustilanne vaikutti jokaiseen henkilöstön jäseneseen eri tavalla. Esimerkiksi kysyttäessä kokivatko

työntekijät jaksamisensa heikentyneen, vastaajista kolme oli eri mieltä ja kuusi oli samaa mieltä. Vastaajista viisi ei kokenut työpaikalle tulon muuttuneen raskaammaksi, mutta neljä koki. Kolme ei kokenut äkillisten muutosten lisänneen työn painetta, mutta kuusi koki. Kun heiltä kysyttiin, kokivatko he työnkuvansa muuttuneen poikkeustilanteen seurauksena, vastaajista kolme oli eri mieltä, kaksi ei ollut samaa eikä eri mieltä ja neljä oli samaa mieltä. Osa vastaajista ei siis kokenut koronaviruksella olevan vaikutuksia ollenkaan omaan jaksamiseen tai työnkuvaan.

6.5 Objektiivisuus, validiteetti ja reliabiliteetti

Objektiivisuus eli puolueettomuus on otettu huomioon kyselyssä siten, että kysymykset eivät ole johdattelevia tai puolueellisia. Tutkimuksessa on myös pyritty välttämään sitä, että omat asenteet vaikuttaisivat tutkimukseen. Täydellinen objektiivisuus ei kuitenkaan toteudu, koska tutkijan oma ajattelu on aina mukana jollain tasolla tutkimuksessa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2020b.)

Validiteetti eli tutkimuksen pätevyys toteutuu osittain tutkimuksessa, koska kyselyssä käytetyt kysymykset on valittu eri teemojen mukaan ja yhdessä ne mittaavat koronaviruksen vaikutuksia henkilöstöön ja sitä oli tutkimuksessa tarkoituksena mitata. Kysymykset on muotoiltu siten, että vastaajat ymmärtävät kysymykset ja pystyvät vastaamaan totuuden mukaisesti. Kyselyssä käytetty Likert-asteikko mahdollistaa myös sen, että vastaajalla on mahdollisuus vastata tarkasti oman mielipiteensä mukaan. (KvantiMOTV 2007.) Kyselyn validiteettiin vaikuttaa kuitenkin kyselyn toteutuksen ajankohta, koska jos kysely olisi toteutettu poikkeustilanteen alkaessa keväällä, olisivat vastaukset todennäköisesti olleet erilaisia, koska tilanne olisi ollut täysin uusi (KvantiMOTV 2008). Ajan kuluessa yhä useampi työntekijä tottuu tilanteeseen.

Tämä vaikuttaa samalla myös tutkimuksen reliabiliteettiin eli tutkimuksen luotettavuuteen. Reliabiliteetti tutkimuksessa ei toteudu täysin, koska vastaukset todennäköisesti muuttuvat ajan kuluessa, mikäli poikkeustilanne jatkuu. Koronaviruksen tuomat muutokset muuttuvat uudeksi normaaliksi ja ihmiset tottuvat uusiin toimintatapoihin ajan kuluessa. Mikäli aiheesta haluaa tehdä jatkotutkimusta, pitäisi käytettäviä teemoja tai kysymyksiä mahdollisesti vaihtaa tai muokata sen ajan tilanteeseen sopivammaksi. Esimerkiksi esimiestyöhön liittyviä kysymyksiä voisi lisätä tutkimukseen, koska esimiestyöllä on iso rooli työntekijöiden jaksamisen kannalta. (KvantiMOTV 2007.)

Verkkokyselyyn voi olla helpompi vastata rehellisemmin kuin haastatteluun, tämä lisää tutkimuksen luotettavuutta. Verkkokyselyssä käytetty anonymiys mahdollistaa sen, että vastaajat pystyvät vastaamaan rehellisesti kysymyksiin, jolloin tutkimuksen luotettavuus

säilyy. Reliabiliteettiin vaikuttaa myös se, että keskikokoisen pankin henkilöstö on suhteellisen pieni vastaajaryhmä. Otos ei siis ole tarpeeksi suuri, joten tuloksia ei voi yleistää kaikkiin muihin pankkeihin, koska niissä asiat on voitu kokea eri tavalla. Pieni vastaajaryhmä voi myös estää vastaajaa vastaamasta rehellisesti konttorin johtoa koskeviin kysymyksiin. (Heikkilä 2014.)

7 YHTEENVETO

Opinnäytetyössä selvitettiin koronaviruksen vaikutuksia pankin henkilöstöön. Työn tavoitteena oli näyttää konttorin johdolle, miten koronavirus on vaikuttanut henkilöstöön ja tutkia vaikutuksia kolmesta kategoriasta: viestintä, jaksaminen ja konkreettiset muutokset työskentelytapoihin.

Työn teoriaosuudessa käsiteltiin viestintää, jaksamista ja konkreettisia muutoksia työskentelytapoihin omina lukuinaan. Viestintää käsittelevässä luvussa käytiin läpi viestintää työyhteisössä, viestinnän tärkeyttä poikkeustilanteessa ja onnistunutta viestintää. Jaksamista käsittelevässä luvussa käytiin läpi työhyvinvointia ja miten esimies toimii poikkeustilanteessa. Konkreettisia muutoksia käsittelevässä luvussa käytiin läpi muutoksia organisaatioihin, etätyötä ja kokemuksia etätyöstä. Näiden lukujen avulla lukija ymmärtää paremmin millaisia muutoksia poikkeustilanne voi aiheuttaa organisaatiossa.

Työn empiriaosuudessa käsiteltiin sitä, millaisia muutoksia poikkeustilanne on aiheuttanut kohdeyrityksen pankkiryhmään. Muutoksia käsiteltiin pankkiryhmän sisäisen viestinnän, jaksamista tukevien palveluiden ja konkreettisten muutoksien kautta. Empiriaosuuden tutkimus toteutettiin Webropol-verkkokyselynä. Tutkimuksessa oli kvanti- ja kvalitatiivisen tutkimuksen piirteitä, muun muassa mielipidekysymyksiä, johon vastattiin väittämien perusteella ja avoimia kysymyksiä. Tutkimuksessa oli kysymyksiä kolmesta tutkittavasta teemasta: viestintä, jaksaminen ja konkreettiset muutokset. Tutkimuksen tuloksista selvisi, että koronaviruksen aiheuttamat suurimmat vaikutukset henkilöstöön ovat viestinnän ja ohjeistuksen määrällinen kasvu, jaksamisen heikentyminen, työn monipuolisuuden sekä etätyön tekemisen lisääntyminen. Tutkimus on onnistunut, mutta tutkimuksen luotettavuutta voidaan epäillä, koska poikkeustilanne on tuore aihe. Ajan kuluessa tulokset voivat muuttua, koska ihmiset tottuvat tilanteeseen.

LÄHTEET

Argenti, P. 2020. Communicating Through the Coronavirus Crisis [viitattu 21.9.2020]. Saatavissa: <https://hbr.org/2020/03/communicating-through-the-coronavirus-crisis>

Arruda, W. 2020. 6 Ways COVID-19 Will Change The Workplace Forever [viitattu 1.10.2020]. Saatavissa: <https://www.forbes.com/sites/williamarruda/2020/05/07/6-ways-covid-19-will-change-the-workplace-forever/#5941a3f3323e>

Employee benefits. 2020. What is social wellbeing and why should employees care? [viitattu 30.9.2020]. Saatavissa: <https://employeebenefits.co.uk/what-is-social-wellbeing-and-why-should-employers-care/>

Finanssiala ry. 2020. Korona ja finanssiasiointi [viitattu 12.10.2020]. Saatavissa: <https://www.finanssiala.fi/korona/Sivut/kysymyksia.aspx>

Halonen, V. 2020. Korona muutti työntekoa, eikä paluuta ole – näin DNA:lla arvioidaan muutosten näkyvän [viitattu 8.10.2020]. Saatavissa: <https://www.dna.fi/blogi/-/blogs/korona-muutti-tyontekoa-eika-paluuta-ole-nain-dna-lla-arvioidaan-muutosten-nakyvan>

Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus [viitattu 19.10.2020]. Saatavissa: <http://tilastollisentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>

Holtom, B., Edmondson A. C. & Niu, D. 2020. 5 Tips for Communicating with Employees During a Crisis [viitattu 8.10.2020]. Saatavissa: <https://hbr.org/2020/07/5-tips-for-communicating-with-employees-during-a-crisis>

Joki, M. 2018. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. LUT Primo e-kirja. Helsinki: Kauppamari [viitattu 22.9.2020].

Jouany, V. 2020. Coronavirus: Why Your Internal Communication Is More Important Than Ever [viitattu 22.9.2020]. Saatavissa: <https://blog.smarp.com/coronavirus-why-your-internal-communication-is-more-important-than-ever>

Järvinen, P. 2014. Esimiestyö ongelmatilanteissa. LUT Primo e-kirja. Helsinki: Alma Talent [viitattu 9.10.2020].

Kelhä, S. 2020. Pandemia muuttaa toimitiloja ja työskentelytapoja [viitattu 7.10.2020]. Saatavissa: <https://www.ilmarinen.fi/ilmiot/2020/pandemia-muuttaa-toimitiloja/>

Kirby, S. 2020. 5 ways COVID-19 has changed workforce management [viitattu 14.10.2020]. Saatavissa: <https://www.weforum.org/agenda/2020/06/covid-homeworking-symptom-of-changing-face-of-workforce-management/>

KvantiMOTV. 2007. Mittaaminen [viitattu 17.9.2020]. Saatavissa:

<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/mittaaminen/mittaaminen.html>

KvantiMOTV. 2008. Mittaaminen: Mittarin luotettavuus [viitattu 15.10.2020]. Saatavissa:

<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/mittaaminen/luotettavuus.html>

Lalwani, P. 2020. Coronavirus (COVID-19) & HR: How to Communicate With Employees During a Pandemic [viitattu 14.10.2020]. Saatavissa: <https://www.hrtechnologist.com/articles/hr-compliance/coronavirus-hr-communication/>

Lohtaja-Ahonen, S & Kaihovirta-Rapo, M. 2012. Tehoa työelämän viestintään. LUT Primo e-kirja. Helsinki: Alma Talent [viitattu 30.9.2020].

Manka, M-L & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. LUT Primo e-kirja. Helsinki: Alma Talent [viitattu 29.9.2020].

Mehiläisen Työelämäpalvelut. 2020. Miten johtaa etättyötä tekevää tiimiä? Asiantuntijan vinkit esimiehille [viitattu 7.10.2020]. Saatavissa: <https://studio.kauppalehti.fi/mehilainen-tyoelamapalvelut/miten-johtaa-etatyota-tekevaa-tiimia-asiantuntijan-vinkit-esimiehille>

Melin, H. 2020. Etättyö uutena normaalina? [viitattu 25.9.2020]. Saatavissa:

<https://alusta.uta.fi/2020/04/24/etatyo-uutena-normaalina/>

Mieli Suomen Mielenterveys ry. 2020. Kuinka vahvistaa hyvinvointia työssä? [viitattu 25.9.2020]. Saatavissa: <https://mieli.fi/fi/mielenterveys/hyvinvointi/ty%C3%B6hyvinvointi-miten-voit-edist%C3%A4%C3%A4-omaa-hyvinvointiasi>

Mäkelä, A. 2020. Etättyön hyvät ja huonot puolet listattuna – kärkisijaa pitää molemmissa sama asia [viitattu 25.9.2020]. Saatavissa: <https://duunitori.fi/tyoelama/etatyo-vaikutukset-hyvät-ja-huonot-puolet>

Nummelin, T. 2008. Stressi haastaa työkyvyn: varhainen puuttuminen esimiehen työkaluna. LUT Primo e-kirja. Helsinki: Alma Talent [viitattu 29.9.2020].

Pankki X. 2020a. Viestintä poikkeusaikana [viitattu 5.10.2020].

Pankki X. 2020b. Henkisen hyvinvoinnin tueksi poikkeustilanteessa [viitattu 5.10.2020].

Pankki X. 2020c. Pääjohtajan koronakatsaus [viitattu 5.10.2020].

Pankki X. 2020d. Vaikutukset henkilöstön hyvinvointiin [viitattu 5.10.2020].

Pankki X. 2020e. Maskiohje henkilöstölle [viitattu 5.10.2020].

Pankki X. 2020f. Fyysistä tapaamista edellyttävät tilanteet [viitattu 5.10.2020].

Pankki X. 2020g. Siivouksen tehostaminen [viitattu 5.10.2020].

Reinikainen, P. 2020. Viestinnän asiantuntijan seitsemän vinkkiä yrityksen koronaviestintään: "Mieti, mitä hyvää voisit tehdä" [viitattu 21.9.2020]. Saatavissa: <https://www.yrittajat.fi/uutiset/624087-viestinnan-asiantuntijan-seitseman-vinkkia-yrityksen-koronaviestintaan-mieti-mita#e4331c0b>

Repo, S. 2020. Korona toi viestinnän merkityksen näkyviin [viitattu 21.9.2020]. Saatavissa: <https://www.viesti.fi/korona-toi-viestinnan-merkityksen-nakyviin/>

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka. 2020a. Triangulaatio [viitattu 17.9.2020]. Saatavissa: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_4.html

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka. 2020b. Tutkijan asema [viitattu 15.10.2020]. Saatavissa: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_2.html

Stahl, A. 2018. The secret to succesful communication [viitattu 8.10.2020]. Saatavissa: <https://www.forbes.com/sites/ashleystahl/2018/07/27/the-secret-to-successful-communication/#5b193e192df0>

Terveystalo. 2020. Esimies, näin johdat poikkeusoloja työyhteisöä tukien [viitattu 19.10.2020]. Saatavissa: <https://www.terveystalo.com/fi/Tyoterveys/Ajankohtaista/Blogit/Esimies-nain-johdat-poikkeusoloja-tyoyhteisoa-tukien/>

Tilastokeskus. 2020. Etätyö [viitattu 15.10.2020]. Saatavissa: <https://www.stat.fi/meta/kas/etatyo.html>

Touro University Worldwide. 2020. 5 Ways to Define Good Communication [viitattu 23.9.2020]. Saatavissa: <https://www.tuw.edu/program-resources/good-communication/>

Turunen, J. 2020. Kysely: Etätyö lisäsi suomalaisten työtyytyväisyyttä ja vähensi perheiden ongelmia – Nyt moni haluaa jatkaa etätöitä [viitattu 5.10.2020]. Saatavissa: <https://www.hs.fi/talous/art-2000006655832.html>

Työ ja perhe, Väestöliitto. 2020. Korona, työnteko ja työpaikan pelisäännöt poikkeustilanteissa [viitattu 24.9.2020]. Saatavissa: <https://www.hyvakysymys.fi/artikkeli/korona-tyonteko-ja-tyopaikan-pelisaannot-poikkeustilanteessa/>

Työterveyslaitos. 2020a. Muistilistat työpaikan toimijoille [viitattu 24.9.2020]. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyostressi-ja-uupumus/masennus-ja-tyo/muistilistat-tyopaikan-toimijoille/>

Työterveyslaitos. 2020b. Koronakevään aikana suomalaisten työhyvinvointi jopa parani [viitattu 28.9.2020]. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/koronakevaan-aikana-suomalaisten-tyohyvinvointi-jopa-parani/>

Työterveyslaitos. 2020c. Elintavat ja työhyvinvointi [viitattu 29.9.2020]. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/terveyden-edistaminen-tyopaikalla/elintavat-ja-tyohyvinvointi/>

Työturvallisuuskeskus TTK. 2015. Työn henkisten kuormitustekijöiden hallinta [viitattu 28.9.2020]. Saatavissa: https://ttk.fi/files/6414/Tyon_henkisten_kuormitustekijoiden_hallinta.pdf

Työturvallisuuskeskus TTK. 2018. Etäjohtaminen ja virtuaalinen vuorovaikutus työyhteisössä [viitattu 6.10.2020]. Saatavissa: https://ttk.fi/oppaat_ ja_ohjeet/digijulkaisut/etajohtaminen_ ja_ virtuaalinen_vuorovaikutus_tyoyhteisossa

Vakuutusväen liitto Vvl. 2020. Siirtyminen korona-aikaan onnistui hyvin vakuutuslalla [viitattu 2.11.2020]. Saatavissa: <https://vvl.fi/siirtyminen-korona-aikaan-onnistui-hyvin-vakuutuslalla/>

Viitala, R. 2014. Henkilöstöjohtaminen: strateginen kilpailutekijä. LUT Primo e-kirja. Helsinki: Edita [viitattu 23.9.2020].

Vilkman, U. 2016. Vuorovaikutuksen merkitys korostuu virtuaalisessa työssä [viitattu 9.11.2020]. Saatavissa: <https://etajohtaminen.fi/vuorovaikutuksen-merkitys-korostuu-virtuaalisessa-tyossa/>

Vilkman, U. 2018. Hyvän etäjohtamisen kulmakivet [viitattu 6.10.2020]. Saatavissa: <https://etajohtaminen.fi/hyvan-etajohtamisen-kulmakivet/>

LIITTEET

Liite 1 Verkkolomakekysely

Kyselytutkimus koronaviruksen vaikutuksista pankin henkilöstöön

1. Koen, että ryhmätasolla saamani ohjeistus poikkeustilanteesta on ollut riittävää.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Valitse sopivin vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Koen, että ryhmän viestintä poikkeustilanteessa on ollut toimivaa.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Valitse sopivin vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Koen, että konttorin johto on ohjeistanut poikkeustilanteeseen liittyvissä asioissa riittävästi.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Valitse sopivin vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Onko ryhmän viestinnässä jotain, mitä toivot, että olisi tehty paremmin?

Perustele vastauksesi.

5. Koen, että jaksamiseni on heikentynyt poikkeustilanteen seurauksena.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	eri mieltä	eri mieltä	eikä eri mieltä	samaa mieltä	samaa mieltä
Valitse sopivin vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Koen, että työpaikalle tulo on muuttunut raskaammaksi koronaviruksen tuoman poikkeustilanteen myötä.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Valitse sopivin vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Koen äkillisten muutosten lisänneen työni painetta.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Valitse sopivin vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Koen, että olen saanut tarpeeksi tukea työpaikaltani poikkeustilanteessa.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Valitse sopivin vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Aiheuttaako poikkeustilanne huolia töihin liittyen?

Perustele vastauksesi.

10. Koen, että poikkeustilanne on muuttanut työkuvaani.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Valitse sopivin vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Koetko, että poikkeustilanne on tuonut positiivisia muutoksia työnkuvaasi?

12. Koetko nykyisessä työskentelytilanteessa jotain ongelmallisena?

Perustele vastauksesi.

13. Mikä on suurin koronaviruksen aiheuttama muutos työssäsi? Mainitse yksi asia.
