

## **Työturvallisuutta vaarantavat psykososiaaliset kuormitustekijät assistenttien työssä**

Taija Puttonen



<b>Tekijä(t)</b> Taija Puttonen	
<b>Koulutusohjelma</b> Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma	
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Työturvallisuutta vaarantavat psykososiaaliset kuormitustekijät assistenttien työssä	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 37 + 3
<p>Tässä opinnäytetyössä tutkittiin assistenttityössä esiintyviä psykososiaalisia kuormitustekijöitä ja lainsäädännöstä tulevia työnantajan velvollisuuksia puuttua niihin. Tutkimuksen tavoitteena oli löytää käytännön keinoja kuormitustekijöihin puuttumiseksi sekä assistenteille että heidän esimiehilleen. Tavoitteena oli selvittää myös koronapandemian takia lisääntyneen etätyön vaikutukset psykososiaalisten kuormitustekijöiden esiintyvyyteen assistenttityössä.</p> <p>Psykososiaaliset kuormitustekijät aiheutuvat työn järjestelyistä, sisällöstä tai työyhteisön toimivuudesta. Työturvallisuuslaissamme säädetään, että työnantajan on työturvallisuudesta huolehtiessaan otettava huomioon henkistä kuormitusta aiheuttavat tekijät. Assistenttityön hektisyys, vaatimukset, laaja työnkuvan sisältö sekä jatkuvassa muutoksessa oleva työ ovat omiaan aiheuttamaan psykososiaalista kuormitusta. Assistentit hoitavat oman asiantuntijuusalueensa lisäksi toimiston päivittäisiä tukitehtäviä ja osallistuvat esimerkiksi strategiatyöhön. Työpaikkailmoituksissa haetaan yhä useammin assistentiksi yhteistyökykyistä ja organisointitaitoista moniosaajaa, jolla pysyvät kaikki langat käsissään kiireenkin keskellä.</p> <p>Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus. Menetelmänä käytettiin verkossa julkaistua kyselytutkimusta, johon vastasi tammikuun 2021 aikana 10 erilaisissa assistenttitehtävissä työskentelevää henkilöä. Kysely koostui sekä määrällisistä että laadullisista kysymyksistä. Laadulliset kysymykset olivat tämän tutkimuksen kannalta suuremmassa roolissa, sillä niihin vastaajat pystyivät kertomaan omia näkemyksiään ja kokemuksiaan. Koko opinnäytetyö toteutettiin joulukuun 2020 ja maaliskuun 2021 välisenä aikana.</p> <p>Kyselytutkimuksessa selvisi, että yleisimmät assistenttityössä esiintyvät kuormitustekijät ovat jatkuvat keskeytykset, työn sirpaleisuus, liian suuri tai liian vähäinen työmäärä ja puutteellinen tiedonkulku. Esimiehiltä toivottiin kuormitustekijöihin puuttumisessa etenkin hyvää henkilöstöjohtamista, kuormitustekijöiden juurisyihin perehtymistä, selkeiden tehtävänkuvien ja velvollisuuksien määrittelyä sekä puuttumista työssä annettuihin aikatauluihin. Assistentit itse kokivat, että kuormituksen vähentämiseksi työhönsä pitää suhtautua rennommin ja omien rajojen asettaminen sekä priorisoinnin opettelu on tärkeää. Etätyössä kuormitusta aiheuttaa tiedonkulun vaikeutuminen, etääntyminen työyhteisöstä ja taukojen unohtaminen.</p>	
<b>Asiasanat</b> Assistentti, työturvallisuus, psykososiaaliset tekijät, työn kuormittavuus, etätyö	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Työn tavoitteet .....	1
1.2	Aiheen rajaus .....	2
1.3	Menetelmät ja työn rakenne .....	3
2	Työturvallisuus .....	4
2.1	Työsuojelutoiminta .....	4
2.2	Turvallisen työympäristön merkitys .....	5
2.3	Työnantajan yleiset vastuut ja velvoitteet .....	6
2.4	Työntekijän vastuut ja velvoitteet .....	7
2.5	Psykososiaalinen kuormitus työturvallisuuslaissa .....	8
3	Assistenttityö .....	10
3.1	Assistenttityön luonne, odotukset ja vaatimukset .....	11
3.2	Etätyö – uhka ja mahdollisuus assistentille .....	12
4	Psykososiaaliset kuormitustekijät .....	14
4.1	Mitkä tekijät kuormittavat assistenttityössä? .....	16
4.2	Työnantajan keinot puuttua haitalliseen kuormitukseen .....	18
4.3	Miten assistentti voi vaikuttaa työnsä kuormittavuuteen? .....	19
5	Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen toteutus .....	22
5.1	Menetelmän valinta ja perustelut .....	22
5.2	Kyselyn laatiminen .....	22
6	Tutkimuksen tulokset .....	24
6.1	Vastausten tarkastelu .....	24
6.2	Vastaajien työssä esiintyvät psykososiaaliset kuormitustekijät .....	24
6.3	Psykososiaalisen kuormituksen vaikutukset työhön ja työntekijään .....	25
6.4	Lisääntyneen etätyön aiheuttama kuormitus .....	27
6.5	Työnantajan tai esimiehen puuttuminen kuormitustekijöihin .....	27
6.6	Keinoja oman kuormituksen vähentämiseksi .....	29
6.7	Tulosten yhteenveto .....	30
7	Pohdinta .....	32
7.1	Ideat jatkotutkimusta varten .....	34
7.2	Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi .....	36
	Lähteet .....	38
	Liitteet .....	42
	Liite 1. Kyselyn kysymykset .....	42
	Liite 2. Kyselyn saateviesti .....	44

# 1 Johdanto

Assistentit nähdään usein moniosaajina, joilta vaaditaan monen asian samanaikaista hoitamista ja monien lankojen käsissä pitelyä. Assistentit hoitavat hallinnollisia toimiston tuki-tehtäviä ja toimivat linkkinä työyhteisön ja johdon välillä. Assistenttien työn hektinen luonne, työn jatkuva muutos ja laaja toimenkuvan sisältö ovat omiaan aiheuttamaan erilaisia psykososiaalisia kuormitustekijöitä. Psykososiaalista kuormitusta aiheuttavat myös työyhteisöstä johtuvat seikat, kuten esimerkiksi työn keskeytykset kollegoiden kaivatessa apua ja asiantuntemusta. Työn psykososiaaliset kuormitustekijät heikentävät työturvallisuutta, työn mielekkyyttä sekä työssä jaksamista, ja ne voivat pahimmillaan johtaa työuupumiseen. Työnantajalla on lakisääteinen velvoite huolehtia siitä, että työympäristön työturvallisuus on kunnossa. Työturvallisuuteen kuuluu niin fyysinen kuin henkinenkin turvallisuus. Psykososiaalisten kuormitustekijöiden ennalta ehkäiseminen, vähentäminen ja niihin puuttuminen on tärkeää, jotta työympäristö pysyy turvallisena kaikille työntekijöille.

## 1.1 Työn tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tunnistaa assistenttien työssä ilmeneviä sosiaalisia ja psyykkisiä kuormitustekijöitä, sekä tuoda esiin työnantajan juridinen velvoite puuttua niihin. Lisäksi tavoitteena on löytää sekä esimiehille, että assistenttityötä tekeville henkilöille konkreettisia keinoja, joilla voi puuttua työn psykososiaalisiin kuormitustekijöihin ja pyrkiä vähentämään niitä. Työnantajat voivat myös hyödyntää tutkimuksessa esiin tulevia keinoja huolehtiessaan juridisesta velvoitteestaan muokata työympäristöä ja työolosuhteita turvallisemmiksi. Tutkimuskysymyksiäni ovat: Minkälaista psykososiaalista kuormitusta assistenttien työssä esiintyy? Millä keinoilla työnantajan tai esimiehen tulisi käytännössä puuttua kuormitusta aiheuttaviin psykososiaalisiin tekijöihin työturvallisuudesta huolehtiessaan? Mitä assistentti voi itse tehdä vaikuttaakseen työnsä kuormittavuuteen?

Keväällä 2020 maailmaa muuttaneen koronapandemian vaikutukset näkyvät vahvasti työelämässä. Suomen hallitus antoi koko maata koskevan etätyösuosituksen, jonka myötä etätöihin siirryttiin laajemmin kuin koskaan aikaisemmin. Etätyösuositus tuli uudelleen voimaan syksyllä 2020 koronapandemian toisen aallon myötä. Monessa yrityksessä etätöiden tekeminen jää pandemian jälkeenkin varmasti aiempaa pysyvämmäksi käytänteeksi. Etätöy mahdollistaa paremmin esimerkiksi perheen ja työn yhteensovittamisen, mutta se on voinut myös lisätä kuormitusta aiheuttavia tekijöitä. Näitä ovat esimerkiksi eristyneisyys omasta työyhteisöstä sosiaalisten kontaktien vähentyessä ja tiedonkulun vaikeutuminen. Koronapandemia on aiheuttanut monelle myös epävarmuutta oman työn jatkuvuudesta.

Opinnäytetyöni yhtenä tarkoituksena on myös selvittää, onko pandemian myötä lisääntynyt etätö pahentanut jo aiemmin assistenttien työssä tunnistettavissa olleita psykososiaalisia kuormitustekijöitä, tai onko se tuonut mukanaan kokonaan uusia.

Päädyin valitsemaan juuri tämän aiheen opinnäytetyöni aiheeksi, koska työssä jaksaminen, työn kuormittavuus ja työuupumus ovat sellaisia aiheita, joista kuulee puhuttavan vuodesta toiseen ammatista riippumatta. Niihin kaikkiin vaikuttaa se, miten paljon ja minkälaista psykososiaalista kuormitusta työssä esiintyy. Assistenttityö on muuttunut paljon vuosien varrella eikä muutos varmasti jää tähän. Työn vaatimukset, odotukset ja työssä vaadittavat henkilökohtaiset kyvyt ja -ominaisuudet lisääntyvät ja muuttuvat koko ajan. Työ on sisällöltään monimuotoista, omaa ammattitaitoaan on pidettävä yllä ja työntekevät sekä -ympäristöt muuttuvat jatkuvasti. Assistenttityötä tekevät tuttavani kuvailevat päiviään kiireisiksi ja keskeytysten täyteisiksi jopa siinä määrin, että kaikkea ei mitenkään ehdi yhden työpäivän aikana saamaan valmiiksi. Tämän tutkimuksen avulla halusin selvittää, minkälaiset kuormitustekijät tyypillisesti vaivaavat assistentteja heidän työssään, ja millä keinoin niihin puututaan tai olisi mahdollista puuttua. Turvallinen työympäristö ja työn psykososiaalinen kuormitus kiinnostavat minua aiheina kovasti. Lisäksi uskon tulevaisuudessa työskenteleväni assistenttitehtävissä, joten tutkimuksen tekeminen tästä aiheesta tuntui merkitykselliseltä ja hyödylliseltä. Uskon tutkimuksen hyödyttävän myös assistenttityhteisöä ja heidän työnantajiaan. Tutkimuksen avulla on mahdollista saada käytännön esimerkkejä siihen, miten haitalliseen kuormitukseen voisi puuttua.

Työturvallisuuden merkitystä ei voi korostaa tarpeeksi. Turvallisesta työympäristöstä säädetään laissa, mutta se on myös edellytys sille, että henkilöstö voi hyvin ja kykenee työskentelemään tehokkaasti. Psykososiaaliset kuormitustekijät ovat työturvallisuusriskejä, jotka tulee ottaa huomioon turvallisen työympäristön suunnittelussa ja tarkastelussa. Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan psykososiaalisia kuormitustekijöitä myös työturvallisuuden näkökulmasta.

## **1.2 Aiheen rajaus**

Rajaan opinnäytetyöni keskittymään assistenttityötä tekevien henkilöiden psykososiaaliin kuormitustekijöihin. Assistenttityötä tekeviin henkilöihin lukeutuvat tässä opinnäytetyössä kaikki hallinnon, johdon, henkilöstöhallinnon, viestinnän, markkinoinnin, projektien ja taloushallinnon assistenttityötä tekevät henkilöt. Työnimike voi olla myös esimerkiksi sihteeri tai koordinaattori. Tietotyötä tekevien henkilöiden työn psykososiaaliset kuormitustekijät voivat olla hyvinkin samankaltaisia ammatista riippumatta. Työni keskittyy kuitenkin pelkästään assistenttien kuormitustekijöihin, sillä assistenttien laaja työnkuva ja yleinen

olettaen heidän kykenemisestään ”multitaskaamaan”, eli monen asian hoitamiseen samanaikaisesti, saattavat luoda enemmän psykososiaalisia kuormitustekijöitä kuin muissa tietotyöammateissa.

Tässä työssä käsitellään työn kuormitustekijöiden osalta pelkästään psykososiaalisia kuormitustekijöitä. Psykososiaalisilla kuormitustekijöillä tarkoitetaan työn sisällöstä, työyhteisön sosiaalisesta toimivuudesta tai työn järjestelyistä aiheutuvia tekijöitä. Näitä ovat esimerkiksi jatkuvat keskeytykset, kohtuuton vastuu, väärin mitoitettu työ määrä, puutteellinen tuki työyhteisöltä tai esimieheltä, häirintä tai epäasiallinen käyttäytyminen. (Työsuojelu 2019.) Assistenttityön työturvallisuusriskeistä fyysiset kuormitustekijät, kuten esimerkiksi työergonomiaan kuuluvat työasennot, valaistus tai työtilojen sopiva lämpötila, ovat näkemykseni mukaan helpommin havaittavissa olevia tekijöitä, ja niihin puuttuminen on usein myös hieman yksinkertaisempaa. Työnantajan tai esimiehen voi olla hankala havaita kaikkia assistenttityössä ilmeneviä psykososiaalisia kuormitustekijöitä itse, ja puuttuminen esimerkiksi töiden jatkuviin keskeytyksiin tai valtavan työkuorman aiheuttamaan kiireeseen ei ole aina niin saumatonta.

### **1.3 Menetelmät ja työn rakenne**

Tämä opinnäytetyö on toteutettu laadullisena tutkimuksena. Aineistoa kerätessä on hyödynnetty sekä laadullisia että määrällisiä menetelmiä. Aineistoa on kerätty assistenteille suunnatun kyselyn avulla. Kysely koostuu sekä laadullisista että määrällisistä kysymyksistä kuitenkin niin, että painotus on laadullisilla kysymyksillä. Laadullisten avoimien kysymyksien tarkoituksena oli saada vastaajilta omakohtaisia kokemuksia ja yksityiskohtaisempaa tietoa tutkittavasta aiheesta.

Opinnäytetyö rakentuu johdannosta, tietoperustasta, empiirisestä osuudesta, tutkimustulosten esittelystä ja pohdinnasta. Tietoperusta jakautuu kolmeen osaan, joissa käsitellään työturvallisuutta, assistenttityötä ja psykososiaalisia kuormitustekijöitä. Työturvallisuutta käsittelevässä tietoperustassa on hyödynnetty lähteinä Suomen lainsäädäntöä sekä erilaisia työsuojelu- ja työturvallisuusoppaita sekä -teoksia. Kuvaukset assistenttityön luonteesta ja työn sisällöstä on koottu pääosin erilaisten alan ammattilaisten blogikirjoitusten sekä johdon assistenttityön koulutukseni ja työharjoittelukokemukseni kautta tulleiden näkemysteni pohjalta. Psykososiaalisia kuormitustekijöitä käsittelevä osuus on niin ikään koottu alan kirjallisuuden ja verkkolähteiden pohjalta. Tämä opinnäytetyö on toteutettu kokonaisuudessaan aikavälillä joulukuu 2020 – maaliskuu 2021.

## 2 Työturvallisuus

Työturvallisuuden määritelmällä tarkoitetaan sitä, että työympäristön psyykkiset, sosiaaliset ja fyysiset työskentelyolosuhteet ovat kunnossa. Työympäristön ollessa turvallinen, työnteko on työntekijälle mielekästä ja yritykselle tuottavaa. (Työturvallisuuskeskus 2021a.) Työturvallisuudesta säädetään Suomessa työturvallisuuslailla (738/2002). Lain 1 §:n mukaan tarkoituksena on edistää ja ylläpitää turvallisia työolosuhteita niin, että jokaisella työntekijällä on edellytykset suoriutua turvallisesti tekemästään työstä ja ylläpitää omaa työkykyään. Laki velvoittaa työnantajan huolehtimaan työntekijöiden mahdollisimman vähäisestä henkisestä ja fyysisestä kuormituksesta, sekä ennalta ehkäisemään erilaisia työtapaturmia ja ammattitautien syntyä. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.)

Työturvallisuuslakia sovelletaan sekä yksityisellä-, että julkisella sektorilla. Sen piiriin kuuluvat kaikki työntekijän turvallisuutta uhkaavat vaarat riippumatta vaarojen lähteestä tai laadusta. Laissa säädetään myös muun muassa työympäristön suunnittelusta ja työpaikan rakenteiden turvallisuudesta, vaarojen arvioinnista, yksintyöskentelyyn ja työpaikkavä-kivaltaan liittyvistä vaaroista, työntekijää koskevista veloitteista ja työturvallisuuden järjestämisestä työpaikoilla. (Saloheimo 2016, 18.)

Fyysisestä työturvallisuudesta ohjeistetaan usein monin eri tavoin. Työpaikoista ja ammattiryhmistä riippuen henkilökunnalle saatetaan järjestää erillisiä turvallisuuskoulutuksia ja työtilojen seinillä on usein kuvallisia ohjeistuksia siitä, kuinka ehkäistä vaaratilanteita ja kuinka toimia niiden yllättäessä. Työnantajat ovat velvollisia tarjoamaan työntekijöilleen oikeanlaiset työ- ja suojavarusteet sekä asianmukaiset laitteet turvallista työntekoa varten. Työnantajan tehtävänä on huolehtia, että työpaikan hengitysilma on turvallista, eikä melutaso nouse liian korkeaksi. Työturvallisuuteen kuuluu kuitenkin myös psykososiaalisten kuormitustekijöiden huomioiminen ja niiden minimointi. Työturvallisuuslaissa puhutaan henkisestä kuormituksesta. Henkisestä kuormituksesta huolehtiminen on tullut mainituksi työturvallisuuslaissa ensimmäistä kertaa vuonna 1987 (HE 59/2002 vp).

### 2.1 Työsuojelutoiminta

Työsuojelu on lakisääteistä työnantajan ja työntekijöiden yhteisesti harjoittamaa toimintaa työturvallisuuden parantamiseksi. Työsuojelun tavoitteena on mahdollistaa terveelliset ja turvalliset työskentelyolosuhteet, ja turvallisuuteen liittyvien asioiden vuoropuhelu työpaikalla yhteistoiminnassa henkilöstön ja työnantajan kesken. (Työturvallisuuskeskus 2021b.) Yli 10 työntekijän yrityksissä ja organisaatioissa työntekijät valitsevat keskuudestaan työsuojeluvaltuutetun ja kaksi varavaltuutettua edustamaan työsuojelua koskevia asioita.

Suurissa, vähintään 20 työntekijän yrityksissä tulee olla myös työsuojelutoimikunta. Toimikunnan tehtävänä on muun muassa tuoda työnantajan tietoisuuteen kehitysehdotuksia työturvallisuuteen ja työterveyshuoltoon liittyen. Pienemmissä yrityksissä työsuojelun yhteistoimintaa toteutetaan välittömänä vuoropuheluna työntekijöiden ja työnantajan kesken. Työsuojelutoimintaa ohjaa muun muassa työturvallisuuslaki, työterveyshuoltolaki (1383/2001) ja laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistyöstä (44/2006). (Saloheimo 2016, 124; Työturvallisuuskeskus 2021c.)

## **2.2 Turvallisen työympäristön merkitys**

Turvallisista työolosuhteista huolehtiminen on tärkeää jo pelkästään juridisen velvoitteen takia. Työympäristön tulee kuitenkin olla turvallinen myös työntekijöiden turvallisuuden ja hyvinvoinnin, sekä sitä kautta koko organisaation hyvinvoinnin ja menestymisen kannalta. Työntekijöiden uupumus ja uupumisesta aiheutuvat sairauspoissaolot aiheuttavat yrityksille ylimääräisiä kustannuksia. Psykososiaalisella kuormituksella on vaikutusta ennenaikaiselle eläkkeelle siirtyvien määrään, joka näkyy ongelmana etenkin suomalaisessa työelämässä (Saloheimo 2016, 106). Psykososiaalisesta kuormituksesta uupunut työntekijä ei ole yritykselle yhtä tehokas ja tuottava, kuin hyvinvoiva työntekijä. Työntekijöiden hyvinvointiin ja tyytyväisyyteen olisikin syytä panostaa, sillä kyseisellä toiminnalla on kauaskantoiset seuraukset yrityksen tehokkaan toiminnan ja maineen kannalta.

Jokaisen yrityksen tai organisaation johto toivoo organisaatiotuloksellisuutta, eli sitä, että johdon tärkeiksi kokemat asiat onnistuvat ja tavoitteet saavutetaan. Organisaation tulee voida toteuttaa strategiaansa ja tuottaa palveluita sisäisille sekä ulkoisille asiakkaille, jotta organisaatio on tuloksellinen. Tätä kutsutaan organisaatiokyvykkyydeksi. Organisaatiotuloksellisuuden ja -kyvykkyyden onnistumiseksi, tulee kyetä hallitsemaan koko organisaation toimintaa. Työhyvinvointi ja työturvallisuus ovat yksi osa organisaatiosysteemiä, joten niistä täytyy huolehtia organisaation kyvykkyyden ja tuloksellisuuden takia. (Tarkkonen 2018, 71.)

Työympäristön turvallisuuden merkitys voidaan perustella organisaation tuloksellisuuden ja kyvykkyyden lisäksi yhteiskunnallisilla velvoitteilla, jotka edellyttävät, että henkilöstön terveydestä, turvallisuudesta ja työkyvystä huolehditaan. Näiden lisäksi on vielä moraaliset perusteet. Moraalisesti oikein toimii organisaatio, joka ylläpitää henkilöstön terveyttä, ottaa huomioon heidän tarpeensa ja toiveensa, ja tarjoaa erilaisia työkykyä ylläpitäviä toimintamahdollisuuksia. (Tarkkonen 2018, 75.)



Psyykkinen hyvinvointi on aina työntekijän yksilöllinen kokemus. Työntekijöiden psyykkisellä hyvinvoinnilla on organisaation kannalta valtavan suuri merkitys, sillä se ilmenee työympäristössä esimerkiksi laadullisesti paremmilla aikaansaannoksilla, kohonneena työmotivaationa, omistautumisena, sitkeytenä ja pitkäjänteisyytenä, turvallisuutena tai rohkeutena. Organisaatiotasolla se näkyy esimerkiksi sairauspoissaolojen vähentymisenä ja työkyvyn, jaksamisen sekä lähtövaihtuvuuden muutoksina. (Tarkkonen 2018, 117.)

### 2.3 Työnantajan yleiset vastuut ja velvoitteet

Työturvallisuuslain 8 §:ssä säädetään työnantajan yleisestä huolehtimisvelvoitteesta. Kyseisen pykälän mukaan työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöidensä terveydestä ja turvallisuudesta tarvittavilla toimenpiteillä. Tästä velvollisuudesta huolehtiessaan työnantajan on otettava huomioon työhön, työympäristöön ja työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät tekijät. Henkilökohtaisilla edellytyksillä tarkoitetaan työntekijän työn turvallisuuden kannalta merkityksellisiä tekijöitä, kuten esimerkiksi ammattitaitoa, ikää ja työkokemusta. Työturvallisuuslain 8 §:ssä todetaan myös, että työnantajan on tarkkailtava jatkuvasti työympäristöä, työyhteisön tilaa, sekä käytössä olevien työskentelytapojen turvallisuutta. Tarkkailussa on otettava huomioon myös toteutettujen toimenpiteiden vaikutus työympäristöön. (Hietala, Hurmalainen & Kaivanto 2019, 84; Työturvallisuuslaki.)

Suuremmilla työpaikoilla työnantaja voi siirtää työsuojeluvastuutaan esimiehille samalla tavoin kuin työnjohtovaltaakin. Vastuuta siirrettäessä vastuunsaajan tulee olla tietoinen kaikista asioista, mitä hänelle siirretty vastuu sisältää. Työnantajan tulee myös varmistua siitä, että työsuojelusta vastaavilla henkilöillä on tehtävään vaadittu pätevyys, riittävä perehdytys ja toimivaltuudet tehdä tehtävässään vaadittavia päätöksiä. (Työsuojelu 2020a.) Mannermaan (2018, 36) mukaan suurissa yrityksissä ja organisaatioissa työturvallisuusvastuu jakautuu seuraavalla tavalla:

- **Ylin johto** eli toimitusjohtaja ja muut johtajat vastaavat koko organisaation turvallisuuspolitiikasta. He luovat periaatteet, joita noudattamalla organisaatiossa voidaan toimia turvallisesti. Johto huolehtii työturvallisuudesta yleisellä tasolla.
- **Keskijohto** eli päälliköt ja muut esimiehet huolehtivat, että työturvallisuusperiaatteita noudatetaan heidän omalla alueellaan. Heidän tehtävänä on myös varmistaa, että työntekijät ovat saaneet asianmukaisen perehdytyksen, ja että heillä on käytettävissään turvalliset työvälineet. Keskijohto huolehtii työnjohtajien ja lähiesimiesten turvallisuustyön tukemisesta ja organisoii heidän työtään.
- **Työnjohdon** eli lähiesimiesten ja työnjohtajien tehtävänä on huolehtia työympäristön välittömästä turvallisuudesta. Työnjohto vastaa turvallisuusasioiden perehdyttämisestä alaisilleen. Työnjohdon kuuluu myös raportoida ylemmälle johdolle, mikäli turvallisen työympäristön varmistamiseksi tarvitaan enemmän resursseja.

Työnantajan tehtävänä on huolehtia, että tekijöitä on riittävästi työmäärään ja vastuisiin nähden. Kenenkään taakka ei saisi nousta kohtuuttoman suureksi. Työnantajan pitää varmistaa, että työn tavoitteet ja toiminnan suunta ovat kaikille työntekijöille selvillä. Työntekijöiden ammattitaidon ajantasaisuudesta tulee huolehtia esimerkiksi tarjoamalla lisäkoulutusmahdollisuuksia. Hyvinvoivien työntekijöiden kannalta on myös äärimmäisen tärkeää, että esimieheltä löytyy aikaa ja kiinnostusta kehityskeskusteluihin ja palautteen antamiseen. (Karjalainen 2020, 117.)

Työturvallisuuteen kuuluu erittäin olennaisena osana työterveyshuolto. Työterveyshuolto on lakisääteistä toimintaa, ja sen järjestäminen kuuluu työnantajan velvollisuuksiin. Kaikki työntekijät ovat oikeutettuja käyttämään työterveyshuoltoa riippumatta heidän työsuhteensa laadusta tai kestosta. Työterveyshuollon tavoitteena on ennalta ehkäistä työntekijän sairauksia, mahdollistaa turvallinen ja terveellinen työympäristö ja ylläpitää työntekijän toimintakykyä. (Työsuojelu 2021.) Työnantaja saa työterveyshuollosta arvokasta tietoa siitä, onko nykyinen työympäristö riittävän turvallinen työntekijöille, ja onko heillä terveydentilansa puolesta olemassa edellytykset suoriutua työstään turvallisesti. Työterveyshuollon tulee olla selvillä työnantajan toiminnan tarkoituksesta ja sellaisista työpaikan riskeistä, jotka voivat vaarantaa työntekijöiden terveyttä. (Mannermaa 2018, 337.)

## **2.4 Työntekijän vastuut ja velvoitteet**

Työturvallisuuslaki määrittelee, että työnantajalla on ensisijainen vastuu työpaikan työturvallisuudesta. Laissa onkin määritelty melko vähän työntekijää koskevia velvoitteita työturvallisuuteen liittyen, eikä niiden laiminlyömisestä varalta ole säädetty erityisistä seuraamuksista. (Saloheimo 2016, 119.)

Työntekijän yleisiä velvollisuuksia on koottu työturvallisuuslain 4 lukuun. Luvun 18 §:n mukaan työntekijän on noudatettava työnantajan toimivaltansa puitteissa antamia ohjeita sekä määräyksiä. Työntekijän on lisäksi noudatettava sellaista huolellisuutta, varovaisuutta ja siisteyttä, jota hänen työnsä ja työolosuhteet edellyttävät työympäristön turvallisuuden takaamiseksi. Lisäksi laki määrää, että työntekijän on myös välittömästi ilmoitettava työnantajalle havaittuaan puutteita työtavoissa tai -välineissä, vältettävä toisiin työntekijöihin kohdistuvaa häirintää tai epäasiallista kohtelua, sekä käytettävä ja käsiteltävä oikein hänen työhönsä kuuluvia suoja- tai työvälineitä sekä vaarallisia kemikaaleja. (Työturvallisuuslaki.)

Yllä mainittujen laissa säädettyjen velvollisuuksien lisäksi työntekijän tulee tehdä yhteistyötä työnantajan tai tämän edustajien kanssa, jotta työpaikan työturvallisuutta saadaan

edistettyä ja ylläpidettyä. Lisäksi työntekijän tulee osallistua työterveydenhuoltolaissa säädettyihin työterveystarkastuksiin, joissa arvioidaan työntekijän työkykyä. (Työsuojelu 2020b.)

## 2.5 Psykososiaalinen kuormitus työturvallisuuslaissa

Työturvallisuuslaissa ei käytetä käsitettä työn psykososiaaliset kuormitustekijät. Lakia säädettyäessä on käytetty termiä henkinen kuormitus. Nykyään työelämässä ymmärretään hyvin psykososiaalisen kuormituksen merkitys ja se, että kyseistä kuormitusta syntyy työnantajan vastuulla olevista työolosuhteissa esiintyvistä tekijöistä. (Rintala 2018, 140.)

Työsuojeluvalvonnassa työn psykososiaaliset kuormitustekijät ovat työn sisällöstä, työn järjestelyistä tai työyhteisön sosiaalisesta toimivuudesta aiheutuvia, tai niihin liittyviä tekijöitä. Psykososiaalisiksi kuormitustekijöiksi ei katsota organisaatiomuutoksia tai yhteistoimintaneuvotteluita, vaikka kyseiset muutokset ja tilanteet aiheuttavatkin esimerkiksi epävarmuutta omasta työpaikasta. Työsuojeluvalvonta ei myöskään katso työpaikan ulkopuolisia tekijöitä kuormitustekijöiksi, vaikka niillä olisikin kielteinen vaikutus työntekijään. Tällaisia työpaikan ulkopuolisia tekijöitä voivat olla esimerkiksi perhe-elämän asettamat haasteet tai läheisen sairastuminen. (STM 2018, 7–8.)

Työnantajan vastuulla on tunnistaa ja ehkäistä työssä aiheutuvaa psykososiaalista kuormitusta ja siitä aiheutuvia vaaroja. Työturvallisuuslaki ei kuitenkaan ota kantaa siihen, missä määrin työnantajan tulee muokata ja kehittää työntekijän työn sisältöä, jotta se tarjoaisi vaihtelua, mahdollisuuden vaikuttaa omiin työtehtäviinsä ja itsensä kehittämiseen. Laissa viitataan lähinnä henkisen terveyden haittojen torjumiseen. (Saloheimo 2016, 106.)

Rintalan (2018, 142) mukaan työturvallisuuslaki on psykososiaalisen kuormituksen osalta vaikeaselkoinen työnantajalle, koska laissa ei ole kyseisten kuormitustekijöiden osalta kovin yksityiskohtaista sääntelyä. Työturvallisuuslain 5 luku keskittyy työtä ja työolosuhteita koskeviin tarkempiin säännöksiin. Omina pykälinään psykososiaalisista kuormitustekijöistä laissa on mainittu väkivallan uhka, häirintä ja yksintyöskentely. (Työturvallisuuslaki.) Työturvallisuuslain 5 luvun 25 §:ssä todetaan kuormitustekijöiden välttämisestä ja vähentämisestä seuraavalla säännöksellä:

Jos työntekijän todetaan työssään kuormittuvan hänen terveyttään vaarantavalla tavalla, työnantajan on asiasta tiedon saatuaan käytettävissään olevin keinoin ryhdyttävä toimiin kuormitustekijöiden selvittämiseksi sekä vaaran välttämiseksi tai vähentämiseksi.

Työnantajan velvollisuuksia tai niihin liittyviä toimenpiteitä psykososiaalisen kuormituksen osalta ei ole laissa täsmennetty tämän tarkemmin, joten työnantajan kannalta on tulkin-  
nanvaraista, minkälaisia keinoja tai toimenpiteitä häneltä voidaan edellyttää (Rintala 2018,  
142.)

Työturvallisuuslain 1 §:n mukaan lain yhtenä tarkoituksena on ennalta ehkäistä työssä ja  
työympäristössä ilmeneviä vaaroja. Ennalta ehkäisemisessä tärkeintä on työn suunnittelu  
siten, ettei haitallista kuormitusta pääsisi syntymään (Rintala 2018, 148.) Työturvallisuus-  
lain 13 §:n mukaan työntekijöiden fyysiset ja henkiset edellytykset on otettava huomioon  
työn suunnittelu- ja mitoitusvaiheessa, jotta voidaan välttää tai vähentää kuormitusteki-  
jöstä aiheutuvaa vaaraa. Työn mitoituksessa tulee huomioida se, että työntekijöillä on  
mahdollisuus riittävään palautumiseen. Työn laadulliset ja määrälliset tavoitteet tulisivat  
olla saavutettavissa työajan sisällä. Esimerkiksi jatkuva ylityön tarve kertoo siitä, että työn-  
antaja ei ole huolehtinut työn mitoituksesta riittävän hyvin. (Rintala 2018, 150.)

Työturvallisuuslain 10 §:ssä säädetään työn vaarojen selvittämisestä ja arvioinnista. Pykä-  
län mukaan työnantajan tulee huolehtia työolosuhteiden turvallisuudesta kokonaisvaltai-  
sesti. Säännöllisen vaarojen arvioinnin avulla työnantaja pystyy tunnistamaan sellaiset  
psykososiaaliset kuormitustekijät, jotka vaativat toimenpiteitä. Arviointi mahdollistaa puut-  
tumisen työkuormitukseen jo ennalta ehkäisevästi, eikä vain reagoimaan siitä aiheutunei-  
siin seurauksiin. (Rintala 2018, 150–151.)

Työsuojeluviranomainen valvoo työnantajan toimintaa ja velvoittaa työnantajaa selvittä-  
mään ja ottamaan huomioon työpaikalla sekä työssä ilmenevät psykososiaaliset kuormi-  
tustekijät. Työnantajan selvityksestä pitää ilmetä työntekijöiden terveydelle vaaraa aiheut-  
tavat työn järjestelyistä johtuvat, työn sisältöön liittyvät ja työyhteisön sosiaaliseen toimi-  
vuuteen liittyvät kuormitustekijät. Työsuojeluviranomainen selvittää, onko kuormitustekijöi-  
den merkitystä työntekijöiden terveydelle arvioitu. Mikäli työpaikalla on ilmennyt psyko-  
sosiaalista kuormitusta, viranomainen arvioi, ovatko työnantajan toimenpiteet vaaran pois-  
tamiseksi olleet riittäviä ja onko työnantaja noudattanut ennalta ehkäisevää toimintatapaa.  
Samalla arvioidaan sitä, onko työtä suunniteltu ja mitoitettu oikein työntekijöiden edellytyk-  
set huomioon ottaen. Psykososiaalista kuormitusta ehkäisevien toimenpiteiden tulee koh-  
distua haitallisen kuormituksen syihin, eli kuormitustekijöiden vähentämiseen tai poistami-  
seen. Esimerkiksi liiallisen työmäärän kohdalla voidaan selkiyttää työprosesseja tai var-  
mistaa riittävä henkilöstön määrä. (STM 2018, 8–9.)

### 3 Assistenttityö

Assistenttityöllä tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä kaikkien johdon, hallinnon, viestinnän, markkinoinnin, taloushallinnon, henkilöstöhallinnon ja projektien parissa työskentelevien assistenttien työtä. Työnimikkeenä voi olla yhtä hyvin myös esimerkiksi sihteeri tai koordinaattori. Assistentit vastaavat erilaisista toimiston tukitehtävistä.

Assistentti- ja sihteerityö on jo kauan ollut jatkuvan muutoksen kohteena. Ennen digitalisaation mukanaan tuomia muutoksia assistentit ja sihteerit hoitivat toimiston rutiineja ja pyörittivät käsissään valtavaa määrää paperia päivittäin. Viime vuosina on puhuttu jopa assistenttityön merkityksen vähenemisestä, sillä kehittyvä teknologia vie valtaosan niistä tehtävistä, jotka ennen kuuluivat assistenteille. (Uusikumpu 20.8.2019.)

Hallinnollisten tukitehtävien katoaminen näkyy maailmalla. Longin (5.12.2019) mukaan Yhdysvalloissa on vuodesta 2000 lähtien hävinnyt yli 2,1 miljoonaa työpaikkaa hallinnon ja toimiston tukitehtävien parista. Näissä tehtävissä on toiminut etenkin naisia, joilla ei ole korkeakoulututkintoa. Yhdysvaltojen työministeriö ennustaa, että sihteerit ja hallinnolliset assistentit tulevat kärsimään eniten työpaikkojen menetyksiä tulevan vuosikymmenen aikana. (Long 5.12.2019.)

Uusikummun (20.8.2019) mukaan tarve toimiston tukipalveluille ei ole katoamassa mihinkään. Työtehtävät ja -nimikkeet saattavat muuttua muotoaan, mutta osaavalle assistentille tulee olemaan tulevaisuudessakin tarvetta. Työn tuottavuus kärsisi, jos toimistotehtävien ammattilaisten työtehtävät siirtyisivät johtotason henkilöille. (Uusikumpu 20.8.2019.)

Burge (21.1.2020) toteaa, että entiset työntekotavat, stereotypiat sihteereistä ja rajattu työnkuva ovat katoamassa. Sen sijaan hallinnollisten ammattilaisten rooli laajenee. Assistenttien työhön kuuluu yhä enemmän esimerkiksi kokousten pitämistä, sopimuksista neuvottelua, rekrytointiprosesseihin osallistumista, esitysten pitämistä ja budjetin hallintaa. (Burge 21.1.2020.)

Haaga-Helian ammattikorkeakoulu on pitkään kouluttanut opiskelijoita johdon assistenteiksi johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmassa. Vuoden 2020 alusta koulutusohjelma koki muutoksen nimen vaihtuessa liiketalouden palveluratkaisujen ja kielten koulutusohjelmaksi. Koulutusohjelman kuvataan olevan monipuolinen yhdistelmä liiketalouden, viestinnän ja digitaalisen toimintaympäristön osaamista kieliä ja kulttuureita unohtamatta. Koulutuksesta valmistuneet voivat toimia esimerkiksi asiantuntijoina markkinoinnin tai viestinnän parissa, erilaisina koordinaattoreina tai johdon assistenteina. (Haaga-Helia

2021.) Tämänkaltainen muutos koulutusohjelman nimessä ja sisällössä kertoo etenkin muuttuneista työelämän tarpeista ja assistenttien työnkuvan muutoksista (Strack 5.8.2019).

Assistenttityössä korostuu jo nykyään, mutta myös tulevaisuudessa, rutiinitehtävien sijasta enemmän asiantuntijuus. Assistenteilta toivotaan osaamista etenkin viestinnän ja henkilöstöhallinnon parista. Assistentin odotetaan pitävän ammattitaidostaan huolta ja häneltä toivotaan itseohjautuvuutta sekä kykyä ennakoida ja uudistua. Assistentilla on usein tärkeä rooli myös yrityksen strategiatyössä. Assistenttien ydinosaaminen, kuten viestintä, koordinointi ja organisointi, on usein juuri sitä mitä strategiatyössä tarvitaan. Lisäksi assistentilla on käsitys koko organisaation toiminnasta. Assistentit toimivat linkkinä muun henkilöstön ja johdon välillä, ja he onnistuvat usein avaamaan strategian helpommin ymmärrettäväksi muulle henkilöstölle. (Uusikumpu 20.8.2019; Kärnä 2016, 20–21.)

Assistentti- ja sihteerityön yksi ominaispiirre on edelleen alan naisvaltaisuus. Tilastokeskuksen koulutustilastojen mukaan Suomessa kaupan, hallinnon, ja oikeustieteen alaa opiskelevista sihteer- ja toimistotyöhön erikoistuneista opiskelijoista 86 % oli naisia vuonna 2016 (Keski-Petäjä, Witting 29.11.2018).

### **3.1 Assistenttityön luonne, odotukset ja vaatimukset**

Assistenttityö on monipuolista asiantuntijatyötä. Assistentteja palkataan suuriin yrityksiin huolehtimaan etenkin jostain tietystä osa-alueesta kuten esimerkiksi viestinnästä, henkilöstöhallinnosta, markkinoinnista tai taloushallinnosta. Pienemmissä yrityksissä osaamisen laajuus korostuu, sillä assistentilla voi olla huolehdittavanaan työtehtäviä hyvinkin monen eri toiminta-alueen alta. Työ on luonteeltaan usein hektistä ja assistentilla voi olla monta asiaa työn alla samanaikaisesti. Yhdessä jos toisessakin työnhakuilmoituksessa haetaan nimenomaan assistenttia, jolla pysyvät kaikki langat käsissään kiireenkin keskellä.

Assistenttityön menestyksekkäs hoitaminen vaatii työnkuvasta riippuen monia erilaisia kykyjä ja ominaisuuksia, joista korostuvat usein etenkin hyvät IT-taidot, kielitaito, vuorovaikutustaidot sekä kyvyt organisoida ja priorisoida tehtäviä. Assistenteilta odotetaan lisäksi itseohjautuvuutta ja kykyä verkostoitua. Ammatillinen kehittyminen ja motivaatio uuden oppimista kohtaan nähdään myös hyvin tärkeänä. Työn muuttuvan luonteen takia assistentilta odotetaan tulevaisuudessa yhä enemmän kokonaisvaltaisempaa osaamista organisaation asioiden hoitamisessa ja työyhteisön toimintatapojen kehittämisessä (Strack 5.8.2019).

Assistentin työpäivät ovat harvoin samanlaisia. Johdon assistentin työpäivä voi koostua esimerkiksi erilaisten materiaalien valmistelusta, matka- ja kokousjärjestelyistä, kokoussihteerinä toimimisesta, yhteydenpidosta sidosryhmiin tai yhteistyökumppaneihin, sisäiseen- ja ulkoiseen viestintään liittyvistä tehtävistä ja erinäisistä johdon toimeksiannoista. Työtehtävät voivat vaihdella paljonkin rutiiniluontoisten ja täysin yllättäen tulevien toimeksiantojen välillä. Assistentti pärjää tehtävässään paremmin, jos hän osaa mukautua muuttuviin tilanteisiin. Työssä ei välttämättä voi keskittyä hoitamaan vain yhtä kokonaisuutta kerrallaan, sillä erinäisistä syistä johtuvat työn keskeytykset ovat osa assistentin arkipäivää.

Pontefract (10.1.2019) kuvailee Forbesissa julkaistussa artikkelissaan johdon assistenttia henkilöksi, jolla on hallussaan kaikki tieto. Assistentti on kuin liima, joka sitoo yrityksessä kaikki sivut yhteen. Assistentit ovat ennakoivia, intuitiivisia sekä yhteistyökykyisiä. Assistentti kykenee omien päivittäisten tehtäviensä lisäksi olemaan tarpeen mukaan mukana erityistehtävissä ja -projekteissa. (Pontefract 10.1.2019.)

### **3.2 Etätyö – uhka ja mahdollisuus assistentille**

Etätyöllä tarkoitetaan sellaista työnantajan kanssa sovittua ansiotyötä, jota tehdään varsinaisen työpaikan ulkopuolella. Etätyötä voi tehdä esimerkiksi kotoa tai kahvilasta käsin. Etätyöksi luokitellaan sellainen työ, jota voisi yhtä hyvin tehdä myös varsinaisella työpaikalla. Sen tekemiseen liittyy usein olennaisesti tietotekniikan käyttäminen. (Tilastokeskus 2021.)

Etätöiden tekeminen mahdollistaa paremmin esimerkiksi työn ja vapaa-ajan yhteensovittamisen, kun työtä voi tehdä itselleen parhaimmaksi katsomastaan paikasta käsin, eikä aikaa kulu turhaan työmatkoihin. Monelle etätöiden tekeminen tarkoittaa myös rauhallisempaa työympäristöä toimiston hälinän sijasta. Onnistunut etätyö vaatii molemminpuolista luottamusta työntekijän ja työnantajan välillä. Työnantajan pitää luottaa siihen, että työtehtävät tulevat hoidetuksi myös etänä, ja työntekijän tulee voida luottaa, että työyhteisön tai esimiehen tuki on saatavilla sitä tarvittaessa.

Assistentit eivät ole juurikaan tehneet ennen etätöitä. Assistentti on se henkilö, joka koordinoi toimiston asioita, ja jolta voi aina tarvittaessa kysyä neuvoa. Assistentti omaa paljon tärkeää, niin sanottua hiljaista tietoa, jota saa olemalla vuorovaikutuksessa työyhteisön kanssa. Vuoden 2020 alusta alkanut koronapandemia toi muutoksen työn toimintatapoihin, ja hallituksen suositukset siirsivät suomalaiset etätöihin. ToimistoSissien, eli toimistoalan ammattilaisten, sihteerien ja assistenttien verkoston tekemän tutkimuksen mukaan

monet alan työtä tekevät totesivat, että assistenttityö luonnistuu hyvin myös etänä. Esi- miehet ovat myös muuttaneet asenteitaan sallivammiksi etätöiden suhteen. Rauhallinen työ- ympäristö on parantanut työn tuottavuutta, tehokkuutta ja assistenttien yleistä hyvinvoin- tia. Perheelliset ovat onnistuneet etätöiden myötä sovittamaan arkeaan paremmin yhteen työn kanssa. Tutkimuksen vastausten perusteella monet uskovat, että osittainen etätö on tullut jäädäkseen. (Uusikumpu 10.6.2020.)

Etätö vaatii onnistuakseen sujuvaa kommunikointia työntekijän, työyhteisön ja esimiehen välillä. Työn tehokkuus ja tuottavuus heikkenee heti, jos ei tarvittavia henkilöitä tavoita- kaan yhtä tehokkaasti etänä kuin työpaikalta käsin. Etätöissä on myös tärkeää muistaa työn tauotus. Monella voi esimerkiksi kotona töitä tehdessään hävitä täysin ajankulu, tai työtä saattaa tehdä ripotellen pitkin päivää, jolloin työn ja vapaa-ajan raja hämärtyy. Etä- työ on omiaan aiheuttamaan eristyneisyyden tunnetta muusta työyhteisöstä, kun työkave- reitaan ei tapaa päivittäin ja kommunikointi tapahtuu pääsääntöisesti sähköisten välinei- den kautta. Fyysinen työergonomia kaipaa myös erityistä huomiota esimerkiksi kotona työskennellessä.

Työturvallisuuslain mukaan työnantajan tulee huolehtia turvallisesta työympäristöstä työn- tekopaikasta riippumatta. Työturvallisuudesta tulee siis huolehtia myös etätöitä tehdessä. Työnantajan voi kuitenkin olla vaikea arvioida työntekijän kotona olevia työturvallisuutta vaarantavia tekijöitä. Tämän takia työntekijän oma vastuu korostuu etätöitä tehdessä. Työntekijän täytyy osata ottaa vastuuta omasta hyvinvoinnistaan, johtaa itseään, tauottaa työtänsä ja huolehtia, ettei työ mene häiritsevästi päällekkäin vapaa-ajan kanssa. (Työ- suojele 2020c.)

Etätö aiheuttaa kuormitusta siinä missä konttorillakin tehtävä työ. Etenkin nyt koronapan- demia-aikana etätö voi aiheuttaa normaalia enemmän kuormitusta, sillä harva työntekijä on tottunut jatkuvaan etätöskentelyyn. Etätöissä työntekijä voi tuntea olonsa eristäyty- neemmäksi, kun fyysiset kontaktit ovat normaalia vähäisempiä. (Schugk 23.3.2020.) Tä- män ongelman helpottamiseksi voi ottaa käyttöön esimerkiksi etäyhteyden kautta tapahtu- van kahvitaunon kerran päivässä. Etätöissä kollegaa ei myöskään voi lähestyä kasvotus- ten, joten toimivan viestinnän varmistamiseksi on sovittava yhdessä pelisäännöt koko työ- yhteisön kesken.



## 4 Psykososiaaliset kuormitustekijät

Psykososiaalisilla kuormitustekijöillä tarkoitetaan sellaisia työntekijälle kuormitusta aiheuttavia tekijöitä, jotka johtuvat työn järjestelyistä, työn sisällöstä tai työyhteisön sosiaalisesta toimivuudesta (Työsuojelu 2019.)



Kuva 1. Psykososiaalisten kuormitustekijöiden jaottelu (mukaillen Työsuojelu 2019.)

Työn sisältöön liittyvillä tekijöillä tarkoitetaan työn luonteesta ja työtehtävistä johtuvia tekijöitä. Näitä voivat olla esimerkiksi jatkuvat keskeytykset, työn sirpaleisuus, liian suuri tietomäärä tai kohtuuttoman suuri vastuu. Työn järjestelyihin liittyvät kuormitustekijät liittyvät usein siihen, että työ jakautuu epätasaisesti tai työn tekemisen edellytyksistä ei huolehdita. Tästä aiheutuvia kuormitustekijöitä ovat esimerkiksi kohtuuton aikapaine, liian suuri tai liian vähäinen työmäärä, ja epäselvät vastuut tai tavoitteet. Työyhteisön sosiaalisesta toimivuudesta aiheutuvia kuormitustekijöitä ovat puolestaan esimerkiksi puutteellinen tiedonkulku, yksin työskentely tai puutteellinen tuki esimieheltä tai työyhteisöltä. (Työsuojelu 2019.)

Työsuhteestamme tai työmme laadusta riippumatta toimimme aina psykososiaalisessa ympäristössä. Psykososiaaliseen ympäristöön kuuluu yhteistyö, viestintä, vuorovaikutus sekä työn johtaminen ja sen organisointi. Jokaisen työntekijän oma henkilöhistoria ja käytös vaikuttavat psykososiaaliseen ympäristöömme. Muita tähän ympäristöön vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa yrityksen organisaatiokulttuuri, työilmapiiri, työntekijän sosiaaliset kontaktit ja niiden määrä, työn sisältö sekä vastuunjako työtehtävien sisällä. (Karjalainen 2020, 37.)

Psykososiaalisia kuormitustekijöitä on monenlaisia ja niitä voi aiheutua monenlaisista tilanteista. Kuormitustekijöistä ei voida tehdä kaiken kattavaa luetteloa, sillä ne vaihtelevat työympäristön ja työtehtävien sisältöjen mukaan. Muuttuva työelämä voi luoda kokonaan uusia kuormitustekijöitä. (Rintala 2018, 145.) Digitalisaation mukanaan tuomat työelämän vaatimukset ja lisääntyvät kouluttautumistarpeet voivat aiheuttaa kuormitusta. Työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet ja kyky sopeutua erilaisiin muuttuviin tilanteisiin ja tekijöihin vaikuttavat kuormittavuuskokemukseen.

Työsuojeluhallinto ei katso työn ulkopuolisia tekijöitä työn psykososiaalisiksi kuormitustekijöiksi (STM 2018, 7). Erilaiset tilanteet vaikuttavat kuitenkin siihen, miten kuormittavana koemme työmme ja miten siitä selviydymme. Elämme tällä hetkellä hyvin poikkeuksellisia aikoja. Koronapandemian aiheuttama huoli omasta ja läheisten terveydestä, sekä epävarmuus esimerkiksi omasta työtilanteesta voivat hankaloittaa tehokasta työskentelyä. Muuttuvat tilanteet ja ohjeistukset pakottavat työntekijät olemaan jatkuvasti valppaina ja sopeutumaan nopeasti uusiin tilanteisiin. Koronapandemia voi luoda työpaikoille sellaisia tilanteita, jotka aiheuttavat psykososiaalista kuormitusta. Tällaisesta tilanteesta voisi olla esimerkkinä puutteellinen viestintä. Huomasin keväällä 2020 omassa työharjoittelupaikassani, miten pandemian aiheuttama uusi ja epävarma tilanne lisäsi jatkuvaa henkilöstön tiedottamisen tarvetta. Tilanne olisi voinut aiheuttaa paljon psykososiaalista kuormitusta, mikäli viestintä ei olisi ollut oikea-aikaista ja kattavaa. Karjalaisen (2020, 64) mukaan myös erilaiset sopeutumista vaativat muutokset yrityksen toiminnan laajuudessa voivat aiheuttaa kuormitusta.

Psykososiaalinen kuormitus aiheuttaa työntekijälle monenlaisia oireita, ja pahimmillaan kuormittuminen voi johtaa sairastumiseen asti. Kuormittunut ihminen on usein stressaantunut. Stressi aiheuttaa fyysisten oireiden lisäksi psyykkisiä oireita kuten muisti- ja univaikeuksia (Merikallio 2020, 49). Jatkuva ylikuormitustila aiheuttaa työntekijälle usein työuupumisen, josta voi seurata jopa masennus (Merikallio 2020, 68).

Tilastokeskuksen vuoden 2018 työolotutkimuksen mukaan naispalkansaajista peräti 50 % kokee viikoittain väsymystä tai haluttomuuden ja tarmottomuuden tunnetta työnsä takia. Erityisesti nuorilla, 25–34-vuotiailla naisilla, luku on ollut vielä tätäkin korkeampi. 2000-luvulla on tehty kolme samanlaista tutkimusta, jolloin kyseinen lukema on ollut naisten osalta 40 % tienoilla. Oireista etenkin ärtyneisyys, jännittyneisyys ja viikoittain toistuvat univaikeudet ovat lisääntyneet valtavasti vuodesta 2013 lähtien. Kaikenlainen psyykkinen oireilu on yleisempää sellaisissa henkisesti raskaissa töissä, joissa koetaan kiirettä ja aikapainetta. Lisäksi etenkin naiset ovat kokeneet, että heidän työssään haittaava kiire ja henkinen kuormitus on selvästi lisääntynyt viime vuosien aikana. (Sutela 19.2.2020.)

#### 4.1 Mitkä tekijät kuormittavat assistenttityössä?

Kuten Rintala (2018, 145) on todennut, psykososiaalisista kuormitustekijöistä ei voida tehdä tyhjentävää listausta, koska ne vaihtelevat työn ja työtehtävien luonteen mukaan. Voidaan siis olettaa, että ei ole myöskään mahdollista laatia täydellistä luetteloa assistenttityössä ilmenevistä kuormitustekijöistä.

Seppäsen (11.12.2017) mukaan työ on todennäköisesti assistenttityötä, jos se sisältää äkillisiä deadlineja, yksityiskohtien muistamista ja monenlaista sisältöä. Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma on sisältänyt opintoja muun muassa liiketoiminnasta, strategiatyöstä, markkinoinnista, viestinnästä, taloushallinnosta, juridiikasta, ICT-ohjelmista ja kielistä sekä kulttuureista. Lisäksi verkostoitumisen tärkeyttä painotettiin heti ensimmäisestä opiskelupäivästä lähtien. Onkin syytä olettaa, että työmarkkinoilla assistentilta todella vaaditaan monipuolista osaamista. Vaatimus monipuolisesta osaamisesta aiheuttaa sen, että osaamista on pidettävä yllä ja sitä on hankittava lisää. Opitut taidot unohtuvat nopeasti, jos niitä ei käytä ollenkaan. Ammattitaidon ylläpitämisen lisäksi työpaikkailmoituksista on nähtävissä, että assistentilta toivotaan ammatillisen osaamisen lisäksi usein moniosaamista, paineensietokykyä, kykyä sopeutua muuttuviin tilanteisiin ja kykyä pidellä monia lankoja käsissään. Työn sisältöön liittyvien vaatimusten lisäksi jokaisella työpaikalla on vastassa työyhteisö ja esimies. Työn kuormittavuuteen vaikuttavat myös se, miten hyvin esimies on organisoinut työtä työntekijöiden kesken ja miten toimiva työyhteisö työpaikalla on (Työsuojelu 2019.)

Psykososiaaliset kuormitustekijät ovat nimensä mukaisesti joko psyykkisiä tai sosiaalisia. Työturvallisuuskeskuksen (2021d) mukaan psyykkiset kuormitustekijät aiheuttavat hankaluuksia työstä selviytymiseen suhteessa omiin voimavaroihin. Sosiaaliset kuormitustekijät puolestaan syntyvät työntekijän ja työyhteisön vuorovaikutuksessa (Työturvallisuuskeskus 2021d). Psyykkisiä kuormitustekijöitä ovat Työturvallisuuskeskuksen (2021d) mukaan esimerkiksi:

- työn epäselvät tavoitteet
- liian suuri tai liian vähäinen työn määrä
- aikapaineet
- jatkuvat keskeytykset
- huonot mahdollisuudet kehittää itseään ja osaamistaan
- liian suuri vastuu
- työn valuminen myös vapaa-ajalla tehtäväksi
- vähäinen arvostus
- palautteen puute
- jatkuvat muutokset

Sosiaalisia kuormitustekijöitä ovat Työturvallisuuskeskuksen (2021d) mukaan muun muassa seuraavat:

- erilaiset ongelmat työyhteisön sisällä (esimerkiksi huonosti toimiva yhteistyö)
- yksintyöskentely ja siitä aiheutuva eristyneisyyden tunne
- puutteellinen tiedonkulku
- epätasa-arvoinen kohtelu
- asiaton kohtelu
- työn organisoinnista johtuvat ongelmat
- tyytymättömyys esimiehen työhön

Epäselvät tai liian suuret vastuut ja tavoitteet voivat aiheuttaa ristiriitoja ja vahingollista kilpailua työntekijöiden välille. Olettamien varassa toimiminen aiheuttaa syytelyä.

Epäselvät odotukset ja tavoitteet johtavat myös siihen, että työntekijä joutuu arvailemaan mitä häneltä odotetaan, eikä hän kykene silloin suoriutumaan työstään hyvin. Epäselvät vastuut kertovat yleensä huonosta johtamisesta, sillä esimies ei ole silloin osannut organisoida työtä oikein. (Merikallio 2020, 104; 111.)

Jatkuvat keskeytykset vaivaavat monissa tietotyöammateissa, mutta tämä kuormitustekijä korostuu etenkin assistenttien työssä. Keskeytykset tapahtuvat usein niin, että assistentti ei voi itse vaikuttaa sen ajankohtaan. Assistentin apua tarvitaan mitä moninaisimmissa tilanteissa, ja toisinaan avuntarvitsija voi olettaa saavansa apua heti riippumatta siitä, mitä assistentilla on juuri sillä hetkellä työn alla.

Keskeytykset haittaavat tiedonkäsittelyprosessia. Ne saattavat hidastaa työntekoa ja lisäävät virheiden mahdollisuutta. Usein keskeytykset pakottavat työntekijän ponnistelemaan enemmän, sillä yhdestä asiasta täysin toiseen siirtyminen vaatii aivoilta paljon enemmän keskittymiskykyä. Siirtymät ja katkokset ovat aivoille sitä haastavampia, mitä vaikeimpien asioiden kanssa ollaan tekemisissä. (Karjalainen 2020, 25.) Jatkuvista keskeytymisistä aiheutuva kuormittuminen alkaa ensimmäisenä oireilla ärsytyskynnyksen matalumisena, kuten esimerkiksi tiuskimisena keskeytyksen aiheuttajalle (Merikallio 2020, 108).

Aikapaineet ja liian suuri työn määrä voi aiheuttaa kiirettä. Kiireellä on pitkittyessään taipumusta aiheuttaa stressiä. Liian kiireinen työntekijä kokee usein, ettei hän saa työpäivän aikana mitään valmiiksi. Voi olla, ettei mitään ehditä suorittaa loppuun asti, koska työpöydällä odottaa jo niin monta muuta huomiota vaativaa asiaa. Kiireellä kuitataan usein myös lounastaukojen väliin jättämiset ja työn valuminen vapaa-ajalla tehtäväksi. (Merikallio 2020, 93–94.) Satunnaiset kiireiset työpäivät ovat varmasti tuttuja monille, ja toisinaan ne voivat tuoda mukavaa vaihtelua vähän hiljaisemman työjakson jälkeen. Merikallion (2020, 95) mukaan kiireen ollessa jatkuvaa, on muistettava, ettei se johdu työntekijän omasta kyvystä suoriutua työtehtävistään vaan siitä, että työmäärä on suhteutettu väärin työaikaan

nähden. Assistentin työtä kuvaillaan yleisesti ottaen hektiseksi hyvin monissa työpaikkailmoituksissa. Aikapaineet ja liiallinen työmäärä varmasti aiheuttavatkin ajoittain kuormitusta assistentin työssä.

Puutteellinen tiedonkulku murentaa työhyvinvointia. Työnantajalta tulevat määräykset ja ohjeet saattavat myös jäädä työntekijöiltä kokonaan huomaamatta tiedonkulun ollessa puutteellista. Toimivan viestinnän ja vuorovaikutuksen merkitys korostuu entisestään muutostilanteissa. Muutokset aiheuttavat työyhteisössä huolta ja epävarmuutta. Esimerkiksi organisaatiouudistukset, yt-neuvottelut tai nyt hyvinkin ajankohtainen koronapandemia ovat sellaisia muutoksia työelämässä, joista olisi todella tärkeää viestiä oikea-aikaisesti ja tehokkaasti. Myös tiedottamisen tavalla on merkitystä. Säännöllisesti järjestetyt infotilaisuudet viestivät henkilöstölle siitä, että heistä välitetään. (Mohsen 3.9.2018.)

#### **4.2 Työnantajan keinot puuttua haitalliseen kuormitukseen**

Työturvallisuuslain mukaan työnantaja on velvollinen puuttumaan psykososiaalista kuormitusta aiheuttaviin tilanteisiin. Käytännössä puuttuminen tarkoittaa usein sitä, että työnantaja keskustelee työntekijän kanssa työn teossa ilmenneistä ongelmista, ja niihin yritetään yhdessä löytää sopiva ratkaisu. Tilanteissa voidaan hyödyntää myös työterveyshuollon ammattitaitoa. (Työturvallisuuskeskus 2021d.)

Työnantajan käytettävissä olevia keinoja psykososiaalisen kuormituksen vähentämiseksi ovat muun muassa erilaiset työaikajärjestelyt, työtehtävien keventäminen mahdollisuuksien mukaan, keskeytysten karsiminen ja tautuksesta huolehtiminen, etätyökäytäntöjen tarkastelu ja niistä huolehtiminen, erilaisten apuvälineiden tarjoaminen muistin tueksi sekä pyrkiä kuuntelemaan työntekijän omia toiveita ja ajatuksia omasta työtilanteestaan. Työnantaja voi tapauskohtaisesti työtehtävän mukaan ehdottaa esimerkiksi parityöskentelyä ainaisen yksinpuurtamisen sijasta. (Karjalainen 2020, 125.) Työnantajan on tärkeää huolehtia siitä, että työ on organisoitu työntekijöiden kesken oikein. Selkeät vastuut, tavoitteet ja työnjako on tärkeää, jotta työntekijät ovat tietoisia siitä, mitä heiltä odotetaan. Epäselvät vastuut aiheuttavat työntekijöiden välillä kaunaa, joka pahimmillaan pilaa työilmapiiriä koko työyhteisössä. (Merikallio 2020, 104.)

Pyrkiessään vähentämään psykososiaalista kuormitusta, johdossa toimivat henkilöt voivat miettiä esimerkiksi sitä, millaisiin kellonaikoihin he lähettävät alaisilleen työasioihin liittyvää sähköpostia tai varmistaa, ettei heidän omat toimeksiantonsa kasaudu valtavaksi ylityökuormaksi kaiken muun työn päälle. (Karjalainen 2020, 115.) Assistentin työnkuva sisältää kuitenkin suurissa määrin johdolta tulevia toimeksiantoja, joita saattaa tulla epätasaiseen tahtiin päivän tai viikon aikana. Johdon voi olla hankala ajoittaa toimeksiantojaan tiettyyn

ajankohtaan, ja usein vastuu tehtävien priorisoinnista ja organisoinnista onkin assistentilla itsellään.

Johtaminen on yksi hyvin tärkeä psykososiaalinen työolosuhdetekijä. Hyvällä johtamisella voidaan välittää työntekijöille erilaista sosiaalista tukea, kuten arvostusta, ongelmanratkaisua ja myötätuntoa. Palautteen antaminen on myös yksi osa hyvää johtamista. Palaute on työntekijälle tärkeää, sillä rakentava palaute mahdollistaa asioiden tekemisen toisin seuraavalla kerralla, ja positiivinen palaute puolestaan lisää motivaatiota ja arvostuksen tunnetta. Positiivinen palaute olisi hyvä antaa työntekijälle jopa muiden kuullen. Kriittinen ja rakentava palaute tulisi antaa aina kahden kesken, oikeasta asiasta ja oikeaan aikaan. Palautteen tulla olla asiallinen, sen pitäisi sisältää sopivassa suhteessa arvostavaa viestiä sekä ohjaavia neuvoja, ja sen pitäisi helpottaa ongelmanratkaisua sekä oppimista. (Tarkkonen 2018, 96.)

Hyvään johtamiseen kuuluvat myös esimerkiksi oikeudenmukaisuus, johdonmukaiset tavoitteet, kiittäminen, tuen ja kannustuksen tarjoaminen sekä työntekijän kannustaminen kehittymiseen itsearviointin kautta. (Työturvallisuuskeskus 2021d.)

### **4.3 Miten assistentti voi vaikuttaa työnsä kuormittavuuteen?**

Työn psykososiaalisen kuormittavuuden hallinnassa on tärkeää tuoda kuormitusta aiheuttavat tilanteet ja tavat esimiehen tietoisuuteen heti kun sellaisia ilmenee. Toimiva vuoropuhelu assistentin, työyhteisön ja esimiehen kesken on kulmakivi sille, että työstä suoriudutaan tehokkaasti työhyvinvointi edellä. Työpaikoilla voidaan luoda yhteisiä pelisääntöjä haitallisten kuormitustekijöiden hallitsemiseksi. Jatkuvia kasvokkain tapahtuvia työn keskeytyksiä voidaan hillitä esimerkiksi sopimalla joku ajankohta päivästä, joka pyritään pyhittämään rauhalliselle työskentelylle.

Usein ihmisen elämän osa-alueet liittyvät vahvasti toisiinsa, joten jos voimme huonosti esimerkiksi yksityiselämässämme, tämä pahoinvointi heijastuu jollain tavalla myös työhön ja saa työn tuntumaan normaalia kuormittavammalta. Assistenttityössä ilmenee paljon erilaisia psykososiaalisia kuormitustekijöitä jo pelkästään työn luonteen takia. Työturvallisuuskeskuksen (2018) mukaan edellytyksenä tehokkaalle työnteolle on työstä palautuminen. Työn pitäisi kuormittaa tekijäänsä vain siinä määrin, että siitä on mahdollista palautua työpäivän päätteeksi. Tärkeää palautumisen kannalta on myös terveelliset elämäntavat, riittävä unensaanti ja hyväksi havaitut keinot stressin purkamiseen. (Työturvallisuuskeskus 2018.)

Työn kuormitustekijöiden vastapainona on työn voimavaratekijät. Voimavaratekijät ja niiden tunnistaminen voivat vähentää haitallisen kuormituksen aiheuttamia vaikutuksia. Voimavaratekijöitä ovat yksilöön itseensä liittyvät ominaisuudet kuten esimerkiksi sinnikkyys ja hyvä itsetunto. Työjärjestelyiden voimavaratekijöitä ovat esimerkiksi joustavat työajat ja vaikutusmahdollisuudet oman työnkuvansa sisältöön. Näiden lisäksi organisaatio tai yritys itsessään voi tarjota työntekijälle voimavaratekijöitä. Esimerkiksi tieto vakaasta työnantajasta ja arvoista, joiden mukaan työnantaja haluaa tukea perheen ja työn yhteensovittamisen helppoutta ovat voimavaratekijä työntekijälle. (Työturvallisuuskeskus 2021.) Mitä enemmän työntekijä tunnistaa näitä voimavaratekijöitä omasta työstään, sitä todennäköisempää on myös sietää tietyssä määrin haitallista kuormitusta.



Kuva 2. Työn kuormittavuus -kokemukseen vaikuttavat seikat työntekijän näkökulmasta (Työturvallisuuskeskus 2018.)

Assistentin kokemukseen työn kuormittavuudesta vaikuttavat hänen omat henkilökohtaiset ominaisuutensa ja kykynsä kuten esimerkiksi ammattitaito, motivaatio ja kyky oppia uusia asioita (kuva 2). Ajantasainen ammattitaito ja innostus sen kehittämiseen auttavat kuormituksen hallinnassa. (Työturvallisuuskeskus 2018.) Itsensä kehittäminen ei ole tärkeää pelkästään muuttuvan yhteiskunnan mukana pysymisen näkökulmasta, vaan myös sen kannalta, että oikeat taidot ja tiedot auttavat eteenpäin työssä ja vähentävät epävarmuutta omasta osaamisesta.

Vuorovaikutustaidoilla, asenteilla, arvoilla, elämäkokemuksella ja työtavoilla on myös merkityksensä kuormituksen hallinnassa. Hyvät vuorovaikutustaidot auttavat avoimen työilmapiirin luomisessa, kun kollegat kuuntelevat toisiaan, toimivat vastavuoroisesti, osaavat asennoitua toistensa asemaan ja haluavat tehdä kompromisseja. Asenteilla ja arvoilla on valtava merkitys hyvän työilmapiirin luomisessa. Työyhteisössä vallitsevalla luottamuksella, toisten kunnioittamisella, vastavuoroisuudella ja empatiakyvyllä pystytään edistämään työhyvinvointia ja hallitsemaan haitallista kuormitusta. Työ- ja elämäkokemus puolestaan tuovat varmuutta työntekoon. Työkokemuksen kautta saadusta osaamisesta on hyötyä esimerkiksi hankalien tilanteiden ratkaisemisessa, kun aiemmin opittua voi soveltaa uusiin tilanteisiin. (Työturvallisuuskeskus 2018.)

Nykypäivänä puhutaan paljon termeistä kuten työn imu ja työn tuunaaminen. Työn imulla tarkoitetaan sitä, että työ aiheuttaa myönteisiä tunteita ja suurta motivaatiotilaa. Työn imussa työhön suorastaan uppoutuu ja työntekijä kokee tekemisen itselleen palkitsevaksi. Työn imu hyödyttää sekä organisaatiota että työntekijää itseään. Organisaatio hyötyy tehokkaasta työskentelystä ja työn imu suojaa työntekijää haitalliselta kuormittumiselta, ja auttaa kokemaan työn teon mielekkäänä. Työn imua edesauttavat erilaiset työn voimavarakelijät kuten esimerkiksi työn monipuolisuus, palkitsevuus, työyhteisön ja esimiehen tuki sekä hyvä työilmapiiri. (Työterveyslaitos 2021a.)

Assistentti voi kokeilla työnsä tuunaamista saavuttaakseen työn imun. Käytännössä työn tuunaaja pyrkii muokkaamaan työnsä sisältöä itselleen mielekkäämmäksi ja tukemaan paremmin omia tavoitteitaan. Työn tuunaamiseen on olemassa monia eri lähestymistapoja ja keinoja. Assistentti voi osallistua yrityksen tarjoamiin koulutuksiin, ja sitä kautta kehittää ammattitaitoaan vastaamaan erilaista osaamista vaativia tehtäviä, kokeilla työntekoon erilaisia työympäristöjä tai pyytää vaikka väliaikaista siirtoa toiselle osastolle tai toiseen yksikköön, mikäli yritys mahdollistaa tällaisen järjestelyn. Työn tuunaamisessa olennaisinta on se, että työnantaja mahdollistaa työntekijän vaikuttamisen oman tehtävänsä sisältöön. (Työterveyslaitos 2021b.) Työtavat ovat yksi merkittävä kuormituksen hallinnassa käytettävä keino. Oikeanlaisilla työtavoilla työnteko saadaan sujuvaksi ja kuormitus vähenee. Työnantajalla on työnjohto-oikeutensa nojalla valta päättää työtavoista. Assistentin, esimiehen ja muun työyhteisön välillä käytävä vuoropuhelu onkin tärkeää työtavoista sovittaessa, jotta ne saadaan räätälöityä työntekijöille sopiviksi. (Työturvallisuuskeskus 2018.)



## 5 Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen toteutus

### 5.1 Menetelmän valinta ja perustelut

Valitsin tutkimukseni aineiston keräämistä varten menetelmäksi internetkyselyn. Kysely on tavanomaisempi tutkimusmenetelmä määrällisessä eli kvantitatiivisessa tutkimuksessa (Drake & Salmi 2018.) Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, mutta koin kuitenkin kyselyn sopivaksi menetelmäksi tätä tutkimusta varten. Assistenttitehtävissä työskentelevillä vastaajilla on varmasti käsitys omassa työssään esiintyvistä psykososiaalisista kuormituksesta, joten aihe on aika tunnettu, eikä vaadi erikseen taustoittamista. Kysely on helppo toteuttaa ja kynnys vastata siihen on usein matala. Kasvokkain tapahtuvat haastattelut eivät ole kovin suotavia näin koronapandemian aikana. Etähaastattelu vaatisi myös haastateltavaa varaamaan erillisen ajankohdan haastattelun toteuttamista varten. Internetkyselyyn vastaajat voivat sen sijaan vastata itse parhaaksi katsomanaan ajankohtana mistä tahansa paikasta käsin. Nimettömästi vastaaminen ilman henkilökohtaista kontaktia tutkijan kanssa mahdollistaa myös sen, että vastaaja voi huolettomasti tuoda omassa työssään tai työympäristössään ilmeneviä epäkohtia esille.

Kyselyssä menetelmänä on omat riskinsä. Mikään ei velvoita kyselyn avannutta henkilöä vastaamaan siihen, joten on mahdollista, että vastauksia ei tule riittävästi. Vastaaja voi myös epähuomiossa tai tarkoituksellisesti jättää vastaamatta joihinkin kysymyksiin. Tarkoituksellisesti vastaamatta saatetaan jättää esimerkiksi hankalaksi koettuihin tai syvällisempää pohtimista vaativiin kysymyksiin. Tämä olisi vältettävissä sillä, että kysymykset merkitään pakollisiksi. Pakollisia kysymyksiä sisältävää kyselyä ei pysty lähettämään eteenpäin kyselyn laatijalle, ennen kuin vastaaja on vastannut kaikkiin pakollisiin kohtiin. Tein tietoisena valinnan jättäessäni kaikki kyselyn kysymykset vapaaehtoisiksi. Koen, että pakollisia kysymyksiä sisältävä kysely saa vastaajan suuremmalla todennäköisyydellä sulkemaan kyselyn ja jättämään kokonaan vastaamatta. Kyselyn yhtenä huonona puolena on myös se, että avoimiin kysymyksiin tulevat vastaukset eivät ole välttämättä tarpeeksi kattavia tutkimuksen kannalta (Drake & Salmi 2018). Kysely ei mahdollista enää jälkikäteen tarkennusten pyytämistä vastauksiin.

### 5.2 Kyselyn laatiminen

Tein Webropol-ohjelmalla puoliksi strukturoidun kyselyn, joka sisältää kaikkiaan 15 kysymystä. Kyselyssä on yksi monivalintakysymys, seitsemän valintakysymystä ja seitsemän avointa kysymystä. Suurin painotus on laadullisilla avoimilla kysymyksillä, joihin toivoin saavani vastaajilta mahdollisimman kattavia vastauksia heidän kokemuksistaan ja mielipiteistään.

Kyselyä laatiessani pyrin muotoilemaan kysymykset sellaisiksi, että niihin tulevat vastaukset auttaisivat tutkimusongelman ratkaisemisessa. Tutkimukseni lähtökohtina on selvittää assistenttityön yleisempiä psykososiaalisia kuormitustekijöitä ja löytää sekä esimiehelle että työntekijälle itselleen käytännön keinoja, joiden avulla työn psykososiaalisia kuormitustekijöitä voi poistaa tai vähentää. Lisäksi tavoitteena on selvittää, onko koronapandemian myötä lisääntynyt etätyö luonut uusia tai pahentanut jo olemassa olleita kuormitustekijöitä.

Kysely jakautuu neljään eri kategoriaan. Aluksi käsitellään työssä esiintyviä psykososiaalisia kuormitustekijöitä ja niiden vaikutusta työntekoon. Tämän jälkeen on kysymyksiä koronapandemian seurauksena lisääntyneen etätyön aiheuttamista kuormitustekijöistä. Seuraavaksi käsitellään esimiehen roolia kuormitukseen puuttumisessa, ja lopuksi vielä vastaajan omia keinoja kuormituksen vähentämiseksi. Vastaajan taustatietoja kartoittavat kysymykset ovat tässä kyselyssä ikä ja sukupuoli. Sijoitin nämä kyselyn loppuun. Kyselyyn vastaaminen tapahtui täysin nimettömästi.

Kyselyn ensimmäisenä kysymyksenä on monivalintakysymys työssä esiintyvistä psykososiaalisista kuormitustekijöistä. Lähteenä listauksen tekemisessä on käytetty Työsuojelu (2019) -sivustolta löytyvää luetteloa työn psykososiaalisista kuormitustekijöistä. Pyrin rajaamaan listaan vain sellaiset tekijät, jotka näkemykseni mukaan voisivat esiintyä assistenttien työssä. Lisäsin vastausvaihtoehtoihin avoimen vastauksen, johon vastaaja voi kertoa, mikäli hänen työssään esiintyy myös jotain sellaisia kuormitustekijöitä, joita ei ole mainittu listauksessa. Monivalintakysymyksen listaus kuormitustekijöistä kertoo vastaajalle, minkälaisia tekijöitä psykososiaalisilla kuormitustekijöillä tarkoitetaan, mikäli termi ei entuudestaan olisi hänelle tuttu.

Kyselyn kohderyhmänä eli perusjoukkona ovat kaikki assistenttityötä tekevät henkilöt. Pienemmän otoksen saamiseksi käytin mukavuusotantaa ja lähetin kyselyn linkkiä omasta verkostostani löytyville assistenttitehtävissä työskenteleville henkilöille (Drake & Salmi 2018). Varmistaakseni riittävän vastaajamäärän, pyysin heitä välittämään kyselyä eteenpäin vastaavaa työtä tekeville kollegoilleen. Suuremman vastaajamäärän saavuttamiseksi kyselyn linkkiä olisi voinut jakaa sosiaalisessa mediassa esimerkiksi Facebookin ryhmässä. Silloin riskinä olisi tosin ollut, että kyselyyn tulee vastauksia myös perusjoukkoon kuulumattomilta henkilöiltä. Kysely oli avoinna tammikuun 2021 ajan.

## 6 Tutkimuksen tulokset

### 6.1 Vastausten tarkastelu

Kyselyyn vastasi yhteensä 10 assistenttitehtävissä toimivaa henkilöä. Kaikki vastaajat olivat naisia. Vastaajien ikäjakauma oli hyvin laaja. Joukossa oli kaksi 21–30-vuotiasta, kaksi 31–40-vuotiasta, neljä 41–50-vuotiasta, yksi 51–60-vuotias ja yksi yli 60-vuotias. Eri ikäryhmien vastausten vertailu ei ole tässä tapauksessa mielekäästä tai tämän tutkimuksen kannalta merkityksellistä, koska vastaajien kokonaismäärä oli vähäinen ja vastaajat jakautuivat melko tasaisesti eri ikäryhmiin.

Monivalinta- ja valintakysymysten tulosten tarkastelu onnistui parhaiten tässä tapauksessa suorin jakaumin, etenkin kun vastaajia oli tasaluku. Kyselyn painotus oli avoimissa kysymyksissä, joten kävin niihin tulleet vastaukset tarkasti läpi. Pysin löytämään vastausten yhteneväisyydet listaamalla niitä ylös paperille. Avoimien kysymysten vastauksia tarkastellessa on riskinä se, että vastaukset ovat liian tulkinnanvaraisia. Tutkija voi tulkita vastauksen eri tavalla, kuin mitä vastaaja on tosiasiallisesti halunnut sanoa. Tässä tapauksessa avoimiin kysymyksiin tulleet vastaukset olivat aika selkeitä, joten väärän tulkinnan riski on vähäinen.

### 6.2 Vastaajien työssä esiintyvät psykososiaaliset kuormitustekijät

Kyselyn alussa kartoitettiin vastaajien työssä esiintyviä psykososiaalisia kuormitustekijöitä (kuvio 1). Kysymys oli monivalintakysymys, joten vastaajilla oli mahdollisuus valita listauksesta kaikki ne kuormitustekijät, joita heidän työssään esiintyy. Kysymyksessä oli mahdollista vastata myös avoimeen kenttään sellaisia työssä esiintyviä kuormitustekijöitä, joita ei ole mainittu listalla. Kaikkien kyselyyn vastanneiden työssä ilmenee *jatkuvia keskeytyksiä* (100 %). Seuraavat kaksi eniten vastattua kuormitustekijää olivat *työn sirpaleisuus* (80 %) ja *liian suuri tai liian vähäinen työmäärä* (70 %). Puolet vastaajista (50 %) kokivat työssään esiintyvän myös *puutteellista tiedonkulkua*.

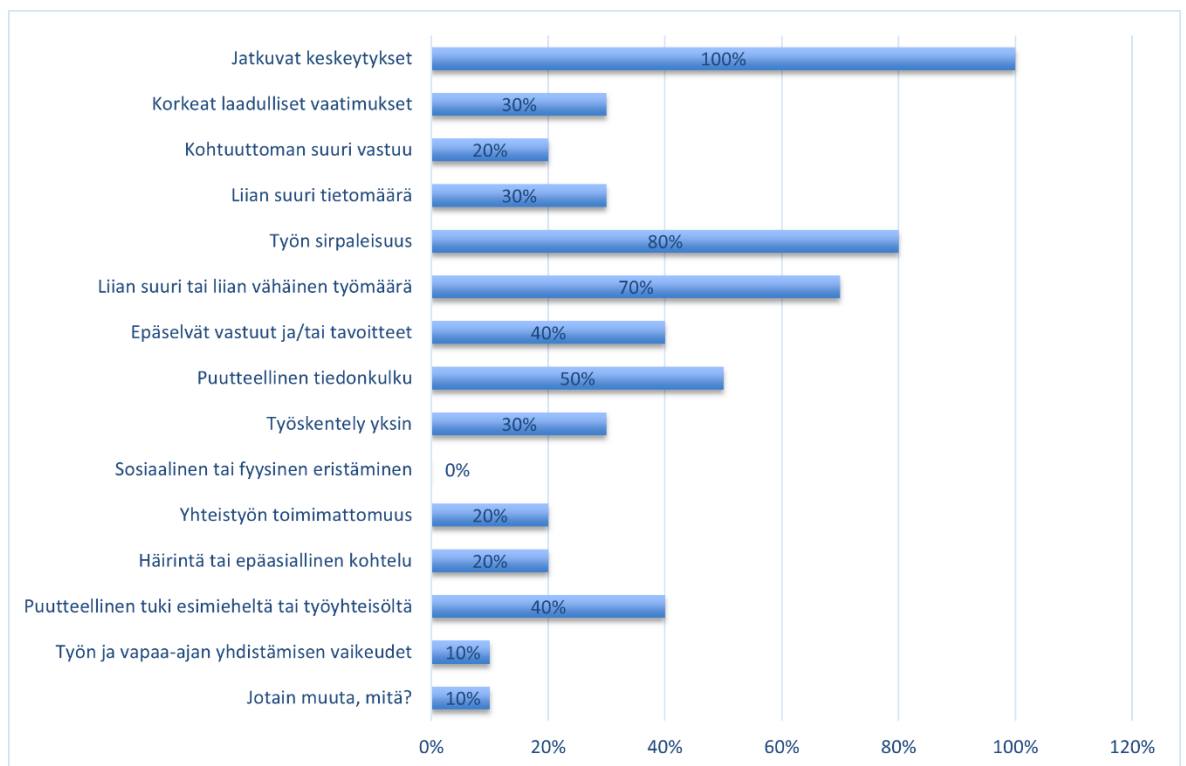
Vastaajista 40 % koki, että heidän työssään on *epäselvät vastuut ja/tai tavoitteet*, ja että *esimiehen tai työyhteisön tuki on puutteellista*.

Kolmen vastaajan (30 %) työssä esiintyy *korkeita laadullisia vaatimuksia, liian suurta tietomäärää ja työskentelyä yksin*.

Kaksi vastaajaa (20 %) ilmoitti, että heidän työssään on *kohtuuttoman suurta vastuuta, ongelmia yhteistyön toiminnassa ja häirintää tai epäasiallista kohtelua*.

Vain 10 % vastaajista koki, että työssä ilmenee *vaikeuksia työn ja vapaa-ajan yhdistämisen kanssa*.

Avoimeen kenttään oli mahdollisuus kirjoittaa sellainen työssä esiintyvä kuormitustekijä, jota ei ole listalla. Tähän oli tullut yksi vastaus, johon vastaaja oli maininnut seuraavan kuormitustekijän: *”Arvostuksen puute. Pidetään ”juoksutyttönä” ja oletetaan, että aina on heti aikaa kaikkeen.”* Listauksen kuormitustekijöistä *sosiaalinen tai fyysinen eristäminen* oli ainoa tekijä, jota kukaan kyselyyn vastanneista ei kokenut omassa työssään.



Kuvio 1. Vastaajien työssä esiintyvät psyykkiset ja sosiaaliset kuormitustekijät (n=10).

Psykososiaalisten kuormitustekijöiden esiintyvyys työssä oli vastausten perusteella melko yleistä. Vastaajista 60 % koki, että psykososiaalisia kuormitustekijöitä esiintyy heidän työssään *päivittäin*. 40 % vastaajista vastasi, että niitä esiintyy *viikoittain*. Yhtenä vastausvaihtoehtona oli myös *kerran kuussa tai harvemmin*, mutta kukaan vastaajista ei kokenut, että psykososiaalisen kuormituksen esiintyminen olisi näin harvinaista.

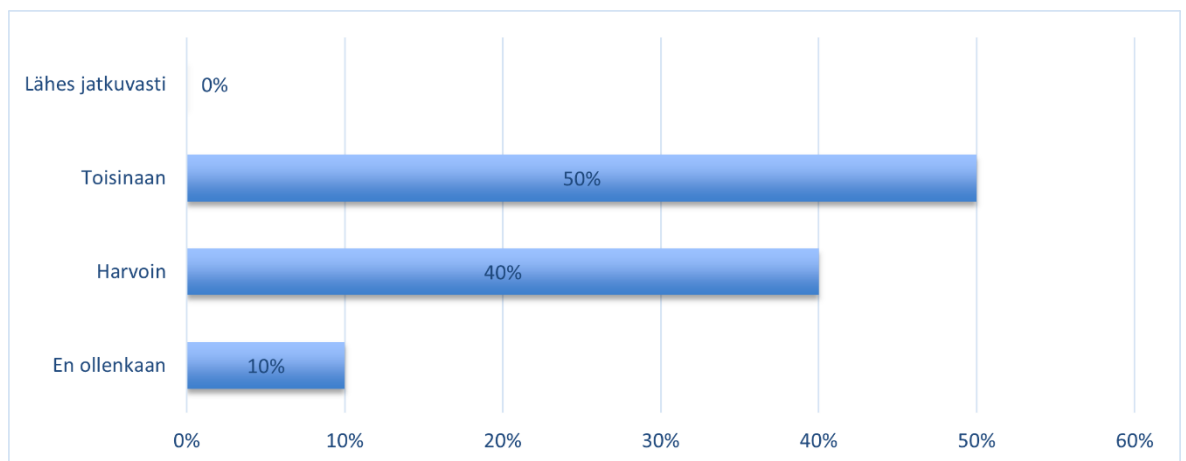
### 6.3 Psykososiaalisen kuormituksen vaikutukset työhön ja työntekijään

Vastauksissa oli nähtävissä selvää yhdenmukaisuutta siinä, miten psykososiaaliset kuormitustekijät vaikuttavat työstä suoriutumiseen. Jatkuvien keskeytysten koettiin vaikuttavan

negatiivisesti työntekoon ja johtavan asioiden unohteluun. Keskeytys saattaa aiheuttaa sen, että työntekijä unohtaa pitkäksi aikan, mitä hänellä oli työn alla ennen keskeytystä. Keskeytysten koettiin haittaavan työhön keskittymistä ja niiden takia töiden suoritus aika pitenee huomattavasti. Eräs vastaaja totesi, että joinain päivinä on haastavaa saada mitään valmiiksi asti jatkuvien keskeytysten takia.

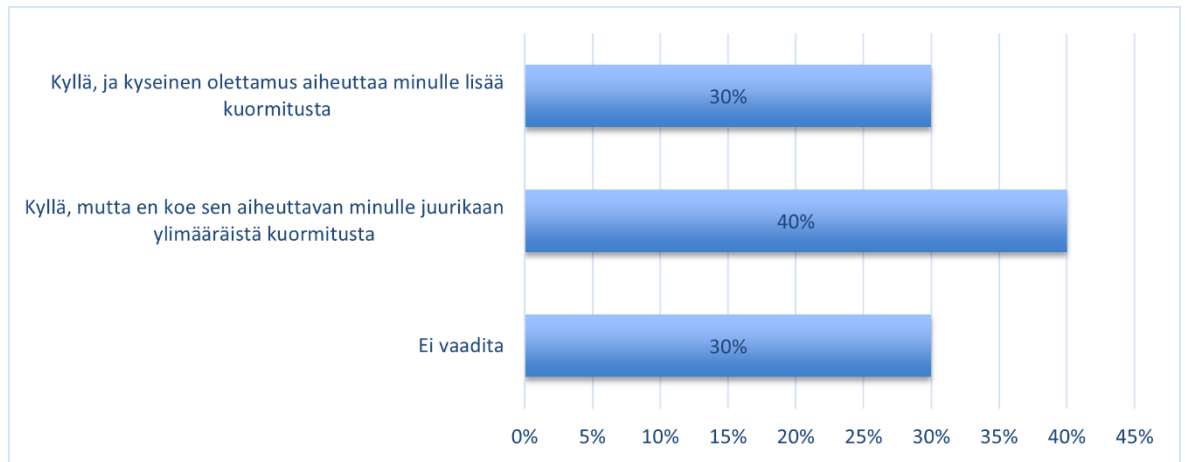
Liian suuri työmäärä koettiin ahdistavana ja paineita lisäävänä. Eräs vastaaja kertoi, että liian suuri työmäärä heikentää työn laatua. Laadun heikentyminen puolestaan aiheuttaa paineita työn korkeiden laadullisten odotusten takia. Yksi vastaajista koki myös niin kutsutujen ”ad hoc” -toimeksiantojen eli äkillisten yksittäisten tehtävien aiheuttavan välillä paineita ja ongelmia töiden priorisoinnissa. Yleisesti ottaen psykososiaalisten kuormitustekijöiden katsottiin heikentävän tehokkuutta ja motivaatiota työtä kohtaan.

Kukaan vastaajista ei kuitenkaan kokenut työnsä aiheuttavan jatkuvaa uupumisen tunnetta (kuvio 2). 50 % vastaajista koki uupumista *toisinaan*, 40 % *harvoin* ja 10 % vastasi, että *ei koe ollenkaan* uupumista työnsä takia.



Kuvio 2. Koetko uupumista työsi takia? (n=10)

Monissa työpaikkailmoituksissa haetaan assistenttia, jonka pitäisi olla monia lankoja kässissään pitelevä moniosaaja. Halusin tietää, kuinka monen vastaajan työssä tätä vaaditaan ja aiheuttaako kyseinen vaatimus heille lisää kuormitusta (kuvio 3). Vastaajista 30 % koki, että heiltä *vaaditaan tätä työssään ja he kokivat vaatimuksen aiheuttavan lisää kuormitusta*. 40 % kertoi *tunnistavansa kyseisen vaatimuksen työssään, mutta eivät kokeneet sen aiheuttavan juurikaan ylimääräistä kuormitusta*. 30 % vastaajista vastasivat, että heidän työssään *ei vaadita* tällaista.



Kuvio 3. Vaaditaanko työssäsi moniosaamista ja monien lankojen käsissä pitämistä?  
(n=10)

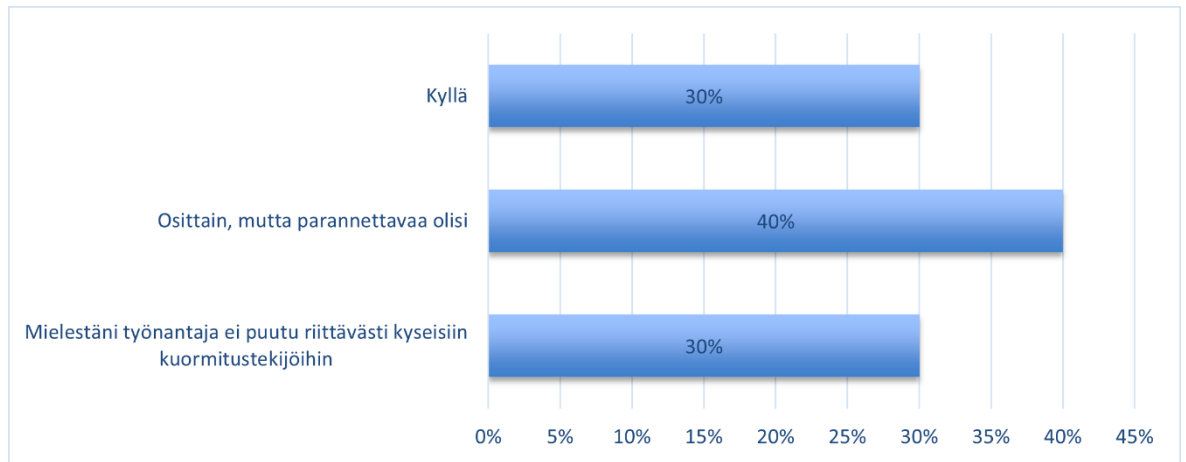
#### 6.4 Lisääntyneen etätyön aiheuttama kuormitus

Koronapandemian myötä Suomessa on käytössä etätyösuositus, jota on noudatettu kevästä 2020 lähtien hyvin laajasti eri yrityksissä. Kesällä 2020 osa pääsi palaamaan takaisin toimistoille pandemian hellittäessä, mutta syksyllä tartunnat lähtivät jälleen nousuun ja etätyösuositus jatkui. Vastaajista kahdeksan (80 %) kertoi tekevänsä enemmän etätöitä koronapandemian takia. Heistä kolme vastaajaa koki etätöiden aiheuttaneen uusia tai lisänneen jo olemassa olleiden psykososiaalisten kuormitustekijöiden esiintymistä.

Vastauksista ilmeni, että etätyöt ovat hankaloittaneet esimerkiksi kollegoiden tavoittamista. Tiedonkulku vaikeutuu ja töiden eteneminen hidastuu, kun kollegoita ei tavoita yhtä tehokkaasti. Kollegoiden nopea tavoittaminen voi olla ratkaisevan tärkeää esimerkiksi toimeksiannon vaatimien lisätietojen saamiseksi. Eräs vastaaja koki etäänntyneensä työyhteisöstä, koska sosiaaliset kontaktit ovat jääneet paljon vähäisemmiksi. Etätyön myötä taukojen pitäminen saattaa unohtua ja työpäivä tuntuu sen takia automaattisesti raskaammalta. Aikaisemmin tauot ovat olleet työpaikoilla sosiaalisia tilanteita, koska tauolle on voinut mennä yhdessä kollegoiden kesken. Etätöitä tehdessään moni viettää taukonsa yksin.

#### 6.5 Työnantajan tai esimiehen puuttuminen kuormitustekijöihin

Työnantajan tai esimiehen puuttuminen psykososiaaliseen kuormitukseen oli melko vaihtelevaa (kuvio 4). Vastaajista 30 % oli sitä mieltä, että työnantaja huolehtii velvollisuudestaan puuttua kuormitustekijöihin. 40 % vastaajista koki, että työnantaja *huolehtii velvollisuudestaan osittain, mutta parannettavaa olisi*. Vastaajista 30 % puolestaan oli sitä mieltä, että *työnantaja ei huolehdi riittävän hyvin velvollisuudestaan puuttua kyseisiin kuormitustekijöihin*.



Kuvio 4. Huolehtiiiko työnantaja velvollisuudestaan puuttua psykososiaalista kuormitusta aiheuttaviin tekijöihin? (n=10)

Esimiehen tai työnantajan pääasiallinen keino psykososiaalisiin kuormitustekijöihin puuttumiseksi oli vastausten perusteella työtilanteesta keskusteleminen työntekijän kanssa. Vastajaat kokivat positiivisena asiana sen, että esimies on valmis keskustelemaan ja kuuntelemaan työntekijän näkemyksiä omasta työtilanteestaan. Vastauksissa oli kuitenkin havaittavissa selkeää jakautumista siinä, onko keskustelu voinnista ja työtilanteesta riittävän tehokas toimi kuormitukseen puuttumiseksi. Osa vastaajista koki, että keskusteleminen ei juurikaan johda varsinaisiin toimenpiteisiin tai jos keskustelussa esimerkiksi todetaan, että työntekijän työtaakka on liian suuri, ei työpaikalla kuitenkaan ole tarvittavia lisäkäsia jakamaan työkuormaa. Näin ollen keskustelu ei johda mihinkään. Osan mielestä esimiehen kanssa keskustelu puolestaan johtaa siihen, että keinoja työtaakan keventämiseksi pohditaan yhdessä ja keinot myös otetaan käyttöön.

Erään vastaajan mukaan heidän työpaikallaan on käytössä paljon normaalia työterveys-huoltoa laajemmat palvelut, joihin kuuluvat myös esimerkiksi työpsykologin palvelut. Tämä mahdollistaa keskusteluavun alan ammattilaisen kanssa, mikäli työ tuntuu kuormittavan henkisesti liikaa.

Eri henkilöstöedut nousivat myös esille vastauksissa. Henkilöstöedut eivät ole varsinainen keino, jolla puuttua psykososiaalisiin kuormitustekijöihin, mutta niillä on kuitenkin jaksamista ja työkykyä tukeva vaikutus. Yksi vastaaja mainitsi eduista esimerkiksi työnantajan tarjoaman rahan e-passiin, jolla voi ostaa itselleen liikunta- ja kulttuuripalveluita.

Työnantajan tai esimiehen toimintaan tyytymättömät vastaajat toivoivat, että esimies selvittäisi perusteellisemmin syyt ja asiat, jotka aiheuttavat psykososiaalista kuormitusta.

Eräs vastaaja totesi: *”Toivoisin, että kuormitustekijöihin puututtaisiin oikeasti, ja niiden aiheuttajat selvitettäisiin. Epäasialliseen käytökseen esimerkiksi monesti reagoidaan kommentilla ”no kyseinen henkilö nyt vain on sellainen.” Tämän pitäisi muuttua.”*

Esimieheltä toivottiin myös hyvää henkilöstöjohtamista. Työturvallisuuskeskuksen (2021d) mukaan hyvään johtamiseen kuuluvat muun muassa oikeudenmukainen kohtelu, tuki, kannustus, keskustelu, kuuntelu sekä kysymällä johtaminen. Hyvä johtaja kannustaa alaisiaan oma-aloitteiseen toimintaan ja hakemaan itse ratkaisuja ongelmatilanteissa (Merikallio 2020, 118). Hyvällä johtamisella on merkittävä rooli haitallisen kuormituksen vähentämisessä. Merikallion (2020, 118) mukaan työpaikoilla voidaan usein pahoin, mikäli esimiestoiminta on huonosti hoidettua. Pahoinvointi näkyy monella eri tavalla ja se vaikuttaa myös organisaation tulokseen (Merikallio 2020, 118).

Eräs vastaaja toivoi, että tehtäväkuvat ja jokaisen työntekijän velvollisuudet olisi määriteltävä selkeämmin. Niistä pitäisi myös viestiä muulle henkilöstölle, jotta olisi paremmin yleisessä tiedossa, minkälaisiin tehtäviin sihteeri tai assistentti on käytettävissä. Henkilöstön keskuudessa herää vastaajan mukaan ajoittain tyytymättömyyttä, kun työnkuvan rajaaminen jää sihteerille itselleen, eikä hän olekaan käytettävissä aivan kaikkeen.

Muita vastauksissa esille nousseita keinoja, joita esimiehiltä toivottiin kuormitukseen puuttumiseksi, olivat ajoittainen puuttuminen annettuihin aikatauluihin, ”henkistä selkärankaa” tueksi työn arjessa eteen tuleviin tilanteisiin, enemmän kyselyä ja keskustelua voinnista, organisoidun yhteisen vapaa-ajan järjestämistä työntekijöille ja yhteydenpidon lisäämistä etänä työskenteleviin.

## **6.6 Keinoja oman kuormituksen vähentämiseksi**

Puolet vastaajista kertoivat, että kuormittavuutta vähentääkseen he yrittävät olla stressaamatta ja pyrkivät suhtautumaan työhönsä rennommin. Eräs vastaaja totesi työn määrään ja laadullisiin vaatimuksiin viitaten seuraavalla tavalla: *”olen opetellut sanomaan ei ja luopumaan täydellisyyden tavoittelusta – riittävän hyvä on riittävän hyvä.”* Toinen vastaaja kertoi muistuttavansa itseään aika ajoin siitä, että maailmaa ei saada koskaan valmiiksi. Hän lisäsi myös, että kokemus ja ymmärrys työstä sekä sen sisällöstä auttavat kuormituksen hallinnassa. Vahvan ammattitaidon turvin haasteellisetkin tehtävät ja tilanteet sujuvat vaivattomammin. Osaamisen puute voi johtaa siihen, että töiden suorittaminen on hitaampaa ja sen myötä työt kasautuvat helpommin kuormittavaksi määräksi.



Avun pyytäminen kollegoilta koettiin tärkeänä kuormituksen vähentämisessä. Avun pyytäminen ja töiden jakaminen onnistuu helpommin, mikäli assistentilla on työyhteisössä työpari tai useampi.

Vastauksista nousi esiin useaan otteeseen myös se, että töiden priorisoinnilla on merkittävä rooli kuormituksen hallinnassa ja vähentämisessä. Työtä priorisoimalla, eli tekemällä esimerkiksi kiireisimmät tehtävät ensimmäisenä ja vähemmän kiireiset viimeisenä, paineet ja kiire tehtävien valmiiksi saamisesta eivät ole niin valtavat. Työn tauottaminen nähtiin myös tärkeänä jaksamista edistävänä tekijänä.

Assistenttityön luonteen vuoksi esimerkiksi jatkuvilta keskeytyksiltä ei useinkaan voi työsäään välttyä. Eräs vastaaja totesi: *”voin koittaa keskittyä yhteen asiaan kerrallaan, mutta esimerkiksi keskeytyksille en voi oikein mitään. Koen, että minulla on melko rajalliset resurssit vaikuttaa kuormittavuuteen.”*

Assistenttitehtäviin hakeutuvat henkilöt usein tiedostavat, että työ on luonteeltaan ajoittain kiireellistä ja keskeytykset kuuluvat arkipäivään. Tähän on kuitenkin mahdollista vaikuttaa jäsentelemällä työtään, sopimalla yhteisiä pelisääntöjä työyhteisön kesken ja asettamalla tietyt rajat siihen, milloin ja mihin on käytettävissä ja kuinka suurta työmäärää kykenee kerrallaan hallitsemaan. Eräs vastaaja totesi assistentin työstä näin: *”assistentin työssä täytyy kestää keskeytyksiä ja monen asian hallitsemista yhtä aikaa. Oman itsensä tunteminen ja työn merkityksen ymmärrys on erityisen tärkeää, ettei polta itseään loppuun. Joskus riittää se 8- eikä aina tarvitse olla täysi kymppin tulos. On osattava pitää rajansa, ettei ole aina tavoitettavissa 24/7. Ainakaan ilman erityistä korvausta.”*

## 6.7 Tulosten yhteenveto

Alla olevaan taulukkoon on koottu yhteenvetona tutkimuksen tuloksista assistenttien työn yleisimmät psykososiaaliset kuormitustekijät ja työnantajan tai esimiehen toimenpiteet haitallisen kuormituksen hallitsemisessa. Lisäksi yhteenvedosta ilmenee esimieheltä toivotut asiat ja vastaajien omat keinot työn kuormittavuuden vähentämiseksi.

<b>Yleisimmät psykososiaaliset kuormitustekijät (esiintyvät työssä vähintään 50 %:lla vastaajista)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Jatkuvat keskeytykset</li><li>- Työn sirpaleisuus</li><li>- Liian suuri tai liian vähäinen työmäärä</li><li>- Puutteellinen tiedonkulku</li></ul>
--	---

<b>Työnantajan tai esimiehen käytämät keinot haitalliseen kuormitukseen puuttumisessa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keskustelut työntekijän kanssa tämän voinnista ja työtilanteesta</li> <li>- Keinojen pohtiminen yhdessä esimerkiksi työtaakan keventämiseksi</li> <li>- Työterveyshuollon palvelujen tarjoaminen</li> </ul>
<b>Toiveita esimiehelle kuormitustilanteiden ja -tekijöiden hallintaan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kuormitustekijöiden juurisyihin perehtyminen</li> <li>- Hyvä henkilöstöjohtaminen</li> <li>- Selkeiden tehtäväkuvien ja velvollisuuksien määrittely</li> <li>- Ajoittainen puuttuminen annettuihin aikatauluihin</li> <li>- Tuki työn arjen tilanteissa</li> <li>- Enemmän kyselyä ja keskustelua voinnista</li> <li>- Yhteydenpito etänä työskenteleviin</li> <li>- Organisoitua yhteistä tekemistä vapaa-ajalle</li> </ul>
<b>Assistentin keinot omassa työssä esiintyvän kuormituksen vähentämiseksi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rennomman asenteen omaksuminen työtä kohtaan</li> <li>- Omien rajojen asettaminen</li> <li>- Ymmärrys omasta työstä ja sen sisällöstä</li> <li>- Avun pyytäminen</li> <li>- Töiden priorisointi</li> </ul>

Taulukko 1. Tulosten yhteenveto

## 7 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön päätavoitteina oli selvittää assistenttityössä ilmeneviä psykososiaalisia kuormitustekijöitä sekä työnantajan käyttämiä käytännön toimia huolehtiessaan velvoitteestaan puuttua psykososiaaliseen kuormitukseen. Halusin saada selville assistenttien mielipiteiden ja kokemusten avulla keinoja, joita esimiesten toivotaan käyttävän vähentäessään työntekijöiden kuormitusta ja vastaavasti myös keinoja, joita työntekijä voi itse kokeilla kuormituksen minimoimiseksi. Koronapandemian takia koko maailma on ollut uuden edessä ja lähes kaikilla etätöihin kykenevillä toimialoilla on siirrytty suositusten myötä työskentelemään etänä. Halusin selvittää, miten lisääntynyt etätö vaikuttaa assistenttien psykososiaalisiin kuormitustekijöihin.

Tietoperustan ja tutkimusaineiston pohjalta sain vastauksia tutkimuskysymyksiini. Tuloksien avulla assistentit voivat tunnistaa erilaisia haitallista kuormitusta aiheuttavia tekijöitä työssään, ja oppia hallitsemaan niitä. Tietoperustassa työnantajan lakisääteiset velvollisuudet tulevan hyvin selville ja tutkimusaineisto puolestaan antaa käytännön vinkkejä, joilla esimies voi puuttua työntekijöiden kuormitukseen. Tämä tutkimus on kuitenkin vain suuntaa antava. Yleistettävissä olevan tuloksen aikaansaamiseksi tarvitaan suurempi otos. Kyselyn avoimiin kysymyksiin tulleet vastaukset olivat paikoin aika suppeita, joten yleistettävää tutkimusta varten tarvitaan laajempia vastauksia esimerkiksi haastattelujen avulla. Haastattelut mahdollistaisivat lisäkysymysten esittämisen, jolloin aineistosta saa entistä kattavamman.

Kyselyn vastausten perusteella assistenttityössä ilmenevät psykososiaaliset kuormitustekijät ja niistä aiheutuvat vaikutukset ovat hyvin linjassa tietoperustan kanssa. Rintalan (2018, 145) mukaan psykososiaalisista kuormitustekijöistä ei voida tehdä kaikenkattavaa listausta, sillä ne vaihtelevat työn sisällön ja työympäristön mukaan. Valitsin kyselyssä olevaan kuormitustekijöiden listaukseen sellaisia tekijöitä, joiden oman kokemukseni ja näkemykseni mukaan oletin esiintyvän assistenttityössä. Monia muita tietotyöammatteja vaivaavat takuulla osittain samat kuormitustekijät, mutta assistenttityössä vastausten perusteella esiin nousevat etenkin jatkuvat keskeytykset, kiire, liian suuri työmäärä, työn sirpaleisuus ja puutteellinen tiedonkulku. Nämä edellä mainitut ovat sellaisia kuormitustekijöitä, joiden päättelin nousevan esille jo pelkästään assistenttityöhön kuuluvien odotusten ja vaatimusten perusteella. Assistentti hoitaa monipuolisesti toimiston tukitehtäviä, erilaisia toimeksiantoja ja voi olla monessakin projektissa mukana samanaikaisesti. Näen monipuoliset työtehtävät rikkautena, mutta ne ovat omiaan aiheuttamaan myös kuormitusta, mikäli tehtävää ja satunnaista ”sälää” tulee paljon joka suunnalta.

Yllättäen tästä otoksesta vain yksi vastaaja kokee ongelmia työn ja vapaa-ajan yhdistämisen kanssa. Assistenttityössä vaaditaan kuitenkin usein joustoa ja päivät voivat venyä satunnaisesti pitkiksi esimerkiksi erilaisten kokousten takia. Monet työnantajat ovat kylläkin tänä päivänä huomioineet tämän kuormitustekijän, ja tarjoavat joustavia työaikamalleja sekä etätöön mahdollisuutta, jolla helpotetaan perhe-elämän ja työn sovittamista yhteen. Assistenttityössä on myös usein käytössä liukuva työaika.

Lisääntynyt etätö on lisännyt tai aiheuttanut uusia kuormitustekijöitä vain kolmelle vastaajalle kahdeksasta. Etätöistä aiheutuneita vaikutuksia kävisi ilmi mahdollisesti paremmin, mikäli otos olisi suurempi. Etätöissä on kiistattomia etuja, joten sen hyödyt saatetaan kokea haittoja suuremmiksi. Kodin ja työpaikan välinen matka poistuu, aikaa säästyy ja sitä kautta perhe-elämä ja työ on helpompi sovittaa yhteen. Työtä saa tehdä oman kodin rauhassa, joten kasvokkain tapahtuvat keskeytykset häviävät. Toisaalta taas työn ja vapaa-ajan raja voi hämärtyä ja taukojen pitäminen unohtua. Sosiaaliset kontaktit jäävät vähemmälle, kollegoiden tavoittaminen voi olla haastavampaa ja tiedonkulku voi hidastua. Keskeytyksiäkin voi edelleen tapahtua puhelimitse tai sähköpostitse yhtä lailla, kuin niitä tapahtuisi työpaikalla kasvokkain. Etätöissä keskeytyksen ajankohtaan on tosin itse helpompi vaikuttaa.

Toimistossit ovat teettäneet vuonna 2020 tutkimuksen assistenttityön uusista rooleista ja muuttuvasta työstä koronakriisin keskellä. Tutkimuksessa käsitellään myös etätöön haasteita. Tulosten mukaan assistentin suhtautuminen etätööhön riippuu siitä, millaiseksi työtävät ja työympäristö on toimistolla koettu. Jos työympäristö on toimistolla ollut meluisa ja täynnä häiriötekijöitä, saatetaan kodin ympäristö kokea paremmaksi ja oma työskentely tehokkaammaksi. Mikäli taas kotona on lapset, huono työergonomia, kotityöt ja muut tekevämmät asiat odottamassa, saatetaan toimisto kokea tehokkaammaksi ja mieluisammaksi työympäristöksi. (Uusikumpu 2020, 4.) Kodin paremmaksi ympäristöksi kokeva tuskin kokee kotonaan yhtä paljon psykososiaalista kuormitusta kuin toimistolla työskennellessään. Vastaavasti enemmän toimistoympäristöstä pitävä saattaa kokea kuormitusta aiheuttavista tekijöistä enemmän kotona työskennellessään.

Vastaajista vain 30 % katsoo työnantajansa tai esimiehensä noudattavan täysin velvollisuuttaan puuttua psykososiaaliseen kuormitukseen. Tilanteeseen tyytymättömät kokevat, että esimies kuuntelee, mutta keskustelut eivät varsinaisesti koskaan johda toimenpiteisiin. Vastauksista nousi esille hyviä vinkkejä esimiehille, joilla kuormitukseen on mahdollista puuttua. Vastausten perusteella assistentit toivovat etenkin enemmän kuormitustekijöiden varsinaiseen juurisyöhyn paneutumista, hyvää johtamista, selkeitä tehtäväkuvia ja enemmän keskustelua työntekijän kanssa tämän voinnista sekä työtilanteesta.

Vastaajien keinot vähentää työssä esiintyvää kuormitusta ovat mielestäni yllättävän vähäiset. Aineistosta ei nouse esille mitään uutta. Tietoperustasta löytyy paljon laajemmin keinoja, joita assistentti voi käyttää työnsä kuormittavuuden vähentämiseksi. Vastauksista nousi esille muutamia hyviä käytännön työssä havaittuja vinkkejä, joita assistentti voi työssään hyödyntää. Näitä ovat esimerkiksi priorisointi ja sen opettelu, omien rajojen asettaminen, avun pyytäminen kollegoilta, työn tauottaminen ja ylipäänsä rennomman asenteen omaksuminen työtä kohtaan. Vastauksissa ei mainittu ollenkaan oman työn sisällön muokkaamista eli niin kutsuttua työn tuunaamista. Priorisoinnin voi nähdä yhtenä työn sisällön muokkaamisena, kun itse päätetään mitä missäkin järjestyksessä tehdään. Varsinaisiin työtehtäviin priorisoimalla ei voi vaikuttaa. Yhdessäkään vastauksessa ei ehdotettu esimerkiksi työn jakamista kollegoiden kesken, erilaisia koulutusmahdollisuuksia tai erilaisten työtapojen käyttöä. Työn tuunaaminen onnistuu ainoastaan silloin, kun esimies antaa työntekijälle vapaammat kädet muokata oman työnsä sisältöä.

Erään vastaajan mukaan sihteeri- ja assistenttityötä ei arvosteta hänen työyhteisössään tarpeeksi eikä sen vaativuutta nähdä. Vastaaja toteaa, että usein ”ei kenenkään -tehtävät” työnnetään assistenttien tehtäväksi normaalin työtaakan lisäksi. Työn arvostuksen puute johtaa motivaatiopulaan. Työn pitäisi olla tekijälleen mielekästä ja merkityksellistä, mutta miten nämä voivat toteutua, jos työyhteisössä ei arvosteta työntekijän kädenjälkeä tai panostusta tarpeeksi?

## **7.1 Ideat jatkotutkimusta varten**

Tätä tutkimusta voisi kehittää hankkimalla laajempaa aineistoa esimerkiksi haastattelemalla ja havainnoimalla. Haastattelut mahdollistavat tarkennusten pyytämisen ja jatkokeskustelujen esittämisen. Havainnointi toimisi haastattelujen tukena ja antaisi näkemystä esimerkiksi siitä, kuinka paljon kuormitustekijöitä esiintyy assistentin työpäivän aikana. Assistenttityö on aika laaja käsite, sillä esimerkiksi johdon assistentin ja taloushallinnon assistentin työnkuvat voivat erota keskenään todella paljon. Johdon assistentin työhön voi sisältyä johdon toimeksiantojen lisäksi myös viestintää, markkinointia, kokous- ja tapahtumajärjestelyitä ynnä muita tehtäviä, kun taas taloushallinnon assistentti saattaa keskittyä pelkästään taloushallinnon avustaviin tehtäviin. On selvää, että kaikki assistenttityöt eivät ole sisällöllisesti yhtä sirpaleisia, ja että niissä kaikissa ei ilmene yhtä paljon kuormitusta aiheuttavia tekijöitä. Tarkemman ja yleistettävissä olevan tutkimustuloksen saamiseksi tulisi keskittyä vain tietyn ammattinimikkeen alla toimiviin henkilöihin, kuten esimerkiksi johdon assistentteihin. Tämä tutkimus antaa kuitenkin suuntaa siitä, minkälaista kuormitusta assistenttityötä tekevät henkilöt yleensä kokevat työssään.

Tämän tutkimuksen otoksessa ei ollut ketään, joka kokisi jatkuvasti uupumisen tunnetta työnsä takia. Eri ikäisten vastauksia olisi kiinnostavaa vertailla suuremmasta otoksesta. Nuorten naisten työssä uupumisesta puhutaan paljon, joten olisi mielenkiintoista selvittää, kokevatko esimerkiksi alle 40-vuotiaat assistenttityötä tekevät naiset itsensä uupuneemmiksi kuin vanhemmat, enemmän työ- ja elämäkokemusta omaavat naiset. Alle 40-vuotiaat elävät usein arkea pienten lasten kanssa vähäisillä yöunilla, joten työ voidaan kokea uuvuttavammaksi, vaikka työssä itsessään ei varsinaisia kuormitustekijöitä ilmenisi kovin paljon.

Tämän tutkimuksen perusteella vain kolme assistenttityötä tekevää henkilöä oli havainnut etätöiden aiheuttaneen uusia tai lisänneen jo olemassa olleita kuormitustekijöitä. Koronapandemia poikii varmasti monia tutkimuksia etätöistä ja muuttuneista työtavoista. Tästä aiheesta olisi kuitenkin kiinnostavaa tehdä laajempi tutkimus niin, että siinä käsiteltäisiin ainoastaan etätöiden aiheuttamia psykososiaalisia kuormitustekijöitä assistenttityötä tekeville henkilöille. Menetelmänä voisi käyttää esimerkiksi haastatteluja, jotta olisi mahdollista selvittää, minkälaista psykososiaalista kuormitusta, ja kuinka paljon sitä assistentin etätöissä esiintyy. Perusjoukon pitäisi koostua pääsääntöisesti etänä työskentelevistä assistenteista. Uusikummun (10.6.2020) mukaan etätö ei ole ollut kaikille assistenteille sallittu, tai työn luonteen vuoksi mahdollinen työskentelymuoto. Monet assistentit ovatkin olleet täysin uuden edessä totutelllessaan näin laajamittaiseen etätööhön, jota on nyt pandemian aikana jouduttu tekemään.

Esimiesten ja työnantajien mietteitä assistenttien psykososiaaliseen kuormitukseen puuttumisesta voisi selvittää omana tutkimuksenaan. Olisi kiinnostavaa saada vastauksia muun muassa seuraaviin kysymyksiin: Miten helpoksi tai vaikeaksi esimiehet kokevat assistenttien psykososiaaliseen kuormitukseen puuttumisen? Kokevatko he, että heillä on käytössään tarvittavat työkalut siihen puuttumiseksi? Rintalan (2018, 142) mukaan työnantajalta vaadittavia toimenpiteitä ei ole työturvallisuuslakiin yksityiskohtaisesti kirjattu, joten on tulkinnanvaraista minkälaisia toimenpiteitä työnantajalta voidaan odottaa. Assistenttien työnkuvat ovat laajoja ja etenkin tämänkin tutkimuksen tuloksissa ilmenneitä kuormitustekijöitä, kuten jatkuvia keskeytyksiä, työn sirpaleisuutta, kiirettä ja puutteellista tiedonkulkua esiintyy monen työssä päivittäin. Olisi kiinnostavaa selvittää, missä määrin esimiehet pyrkivät ennalta ehkäisemään näiden kuormitustekijöiden syntyä, vai luokitellaanko nämä kuormitustekijät assistenttien työnkuvaan kuuluviksi välttämättömiksi ”pa-hoiksi”, joihin puututaan vasta assistentin itse ottaessa liiallisen kuormituksen puheeksi.

## 7.2 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi

Tämän opinnäytetyöprosessin käyntiin saaminen oli yllättävän haasteellista. Pidän kirjoittamisesta, tiedon etsimisestä ja ongelmien ratkaisemisesta, mutta en ole koskaan aiemmin tehnyt vastaavaa tuotosta. Minulla kesti jonkin aikaa hahmottaa tutkimustyyppisen opinnäytetyön rakenne ja sisällön vaatimukset. Lueskelin kirjallisuutta laadullisen tutkimuksen tekemisestä ja hyödynsin kurssimateriaalia ymmärtääkseni, mitä kaikkea työn tekeminen vaatii. Koko prosessissa vaikeinta olikin mielestäni opinnäytetyön suunnitelman tekeminen. Suunnitelman valmistumisen jälkeen kirjoittamisen aloittaminen oli paljon helpompaa ja kirjoittaminen ikään kuin ruokki itseään.

Opinnäytetyöprosessin aikana olen oppinut hakemaan tietoa laajemmin eri lähteistä. Olen tullut myös entistä kriittisemmäksi sen suhteen, minkälaisia lähteitä kannattaa hyödyntää. Yllätyin siitä, miten helppoa kirjallisuuslähteistä oli lopulta löytää itselleen hyödyllinen tieto. Enemmän haasteita tuotti sopivan kirjallisuuden löytäminen, sillä näin koronapandemian aikana olin täysin internetin ja omien tiedonhankintataitojeni varassa. Pandemian takia esimerkiksi paikalliskirjastoni oli suljettu, ja se toimi ainoastaan varaus ja nouto -periaatteella.

Olen tyytyväinen, että suoritin tämän opinnäytetyön itselleni asettamien aikarajojen puitteissa. Kaikki opintoihini liittyvät kurssit olivat minulla jo suoritettuna opinnäytetyön aloitusvaiheessa, joten pystyin keskittymään työhöni ilman pitkiä keskeytysjaksoja. Olen tyytyväinen myös tutkimuksesta saatuihin tuloksiin ja johtopäätöksiin, vaikka tutkimuksen otos jäi harmillisen pieneksi. Suurempi otos olisi mahdollistanut enemmän yleistettävissä olevan tutkimuksen.

Minua motivoi tämän työn tekemisessä oma kiinnostukseni tutkimaani aihetta kohtaan. En tehnyt opinnäytetyötäni millekään yritykselle tai organisaatiolle, mutta uskon että tästä työstä voivat hyötyä sekä assistenttiyhteisö, että heidän esimiehensä ja työnantajansa. Tämä aihe on aina ajankohtainen. Psykososiaalisia kuormitustekijöitä ei saada koskaan täysin työstä poistettua, vaikka niitä voidaankin vähentää. Assistenttityön luonteen muuttuessa myös työn psykososiaaliset kuormitustekijät voivat muuttua ja lisääntyä.

Oman näkemykseni mukaan työntekijän oma rooli on todella tärkeä kuormituksen hallinnassa. Työnantajan tehtävänä on huolehtia, että työnteon puitteet ovat turvalliset ja terveelliset, mutta työntekijän tehtävänä on tuoda työnantajan tietoon liiallista kuormitusta aiheuttavat seikat. Työntekijä voi vaikuttaa itse omalla toiminnallaan merkittävästi siihen, kuinka kuormittavana hän kokee työnsä. Terveellisistä elämäntavoista ja riittävästä palautumisesta huolehtiva työntekijä sietää työssään paremmin psykososiaalista kuormitusta.

Elämässä tapahtuu kuitenkin yllättäviä asioita, jolloin ei aina ole mahdollista panostaa omaan hyvinvointiinsa. Näissä tilanteissa aiemmin sopivaksi todettu kuormitus voikin yhtäkkiä muuttua liialliseksi kuormitukseksi. Nämä tilanteet vaativat työnantajalta ymmärrystä ja tukea työntekijälle, jotta löydetään yhdessä ratkaisut työn tekemisen helpottamiseksi.

Tämän opinnäytetyön tekemisen aikana minulla on entisestään vahvistunut käsitys siitä, että sisäinen motivaatio työn tekemistä kohtaan suojaa haitalliselta kuormittumiselta. Psykososiaalisen kuormituksen vähentämiseksi on helpompi löytää ratkaisuja, jos työntekijä on aidosti kiinnostunut tekemästään työstä ja kokee sen itselleen merkitykselliseksi. Sisäistä motivaatiota omaava työntekijä on kiinnostunut ylläpitämään ammattitaitoaan esimerkiksi osallistumalla koulutuksiin. Sisäistä motivaatiota omaavan työntekijän on myös mielestäni helpompi saavuttaa työn imu ja hänellä on kiinnostusta kehittää työtään ja vaiuttaa sen sisältöön.



## Lähteet

Burke, J. 21.1.2020. The vanishing Executive Assistant – not! Office Dynamics. Luettavissa: <https://officedynamics.com/the-vanishing-executive-assistant-not/>. Luettu: 24.3.2021.

Drake, M. & Salmi, M. 2018. Opinnäytetyö ja menetelmät tutuksi. Menetelmäopinnot virtuaalisesti. Haaga-Helia Moodle.

Haaga-Helia 2021. Liiketoiminnan palveluratkaisujen ja kielten koulutus. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/liiketoiminnan-palveluratkaisujen-ja-kielten-koulutus-trade-nomi-amk>. Luettu 1.2.2021.

HE 59/2002 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle työturvallisuuslaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi.

Hietala, H., Hurmalainen, M. & Kaivanto K. 2019. Työsuojeluvastuuopas. Alma Talent. Helsinki.

Karjalainen, M. 2020. Jaksamisen rajat: Psykososiaalinen kuormitus, työuupumus ja työsuojelu. Basam Books. Tallinna.

Keski-Petäjä, M., Witting, M. 29.11.2018. Alle viidennes opiskelijoista opinnoissa, joissa tasaisesti naisia ja miehiä – koulutusalojen eriytyminen jatkuu. Tieto & trendit asiantuntija-artikkelit ja ajankohtaisblogit. Luettavissa: <https://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2018/alle-viidennes-opiskelijoista-opinnoissa-joissa-tasaisesti-naisia-ja-miehia-koulutusalojen-eriytyminen-jatkuu/>. Luettu: 2.2.2021.

Kärnä, E. 2016. Assistentti on tärkeä strateginen toimija. Aito HSO ry:n jäsenlehti, 44, 2–3/2016, s. 20–21.

Long 5.12.2019. Administrative assistant jobs helped propel many women into the middle class. Now they're disappearing. The Washington Post. Luettavissa: [https://www.washingtonpost.com/business/economy/administrative-assistant-jobs-helped-propel-many-women-into-the-middle-class-now-theyre-disappearing/2019/12/04/75686efe-f6a0-11e9-a285-882a8e386a96\\_story.html](https://www.washingtonpost.com/business/economy/administrative-assistant-jobs-helped-propel-many-women-into-the-middle-class-now-theyre-disappearing/2019/12/04/75686efe-f6a0-11e9-a285-882a8e386a96_story.html). Luettu: 23.3.2021.

Mannermaa, K. 2018. Työsuojelupäällikön käsikirja. Alma Talent. Helsinki.

Merikallio, A. 2020. Ei matka vaan se vauhti. Grano Oy. Kuopio.

Mohsen, M. 3.9.2018. Työpaikan välttämätön vuorovaikutus. Luettavissa: <https://eventolehti.fi/artikkelit/tyopaikan-valttamaton-vuorovaikutus/>. Luettu: 16.2.2021.

Pontefract 10.1.2019. Executive Assistans are superheroes without the cape. Luettavissa: <https://www.forbes.com/sites/danpontefract/2019/01/10/executive-assistants-are-superheroes-without-the-cape/?sh=2212c90b56de>. Luettu: 23.3.2021.

Rintala, J. 2018. Työn psykososiaaliset kuormitustekijät työturvallisuuslaissa. Teoksessa Havula, J., Jarmas T., Koskinen, S., Lehto, A., Meincke, N., Paanetoja, J., Pehrman, T., Rintala, J., Schugk, J., Sortti, T., Tikkanen, H., Ullakonoja, V. & Vänskä, A. 2018. Työturvallisuuslaki. s. 140–169. Edita Publishing Oy. Keuruu.

Saloheimo, J. 2016. Työturvallisuus: perusteet, vastuu ja oikeusturva. Talentum Pro. Helsinki.

Schugk, J. 23.3.2020. Koronavirus kuormittaa mieltä ja työkykyä. Blogi. Luettavissa: <https://www.varma.fi/muut/blogi/postaukset/2020-q1/koronavirus-kuormittaa-mielta-ja-tyokyky/>. Luettu: 16.2.2021.

Seppänen, T. 11.12.2017. Assistentin arkea: Oivalluksia kiireen keskellä. ToimistoSissit-blogi. Luettavissa: <https://toimistosissitesta.blogspot.com/2017/12/assistentin-arkea-oivalluksia-kiireen.html>. Luettu: 18.2.2021.

STM 2018. Työsuojeluvalvonnan ohjeita 1/2018 Psykososiaalisen kuormituksen valvonta. Sosiaali- ja terveysministeriö. Tampere. Luettavissa: [https://www.tyosuojelu.fi/documents/14660/198601/Psykososiaalisen\\_tyokuormituksen\\_valvontaohje/](https://www.tyosuojelu.fi/documents/14660/198601/Psykososiaalisen_tyokuormituksen_valvontaohje/). Luettu: 17.2.2021.

Strack, S. 5.8.2019. Mitä supervoimia assistenttityön asiantuntija tarvitsee tulevaisuudessa? Blogi. Luettavissa: <https://koulutus.almatalent.fi/blogi/asiakaspalvelu/mita-supervoimia-assistenttityon-asiantuntija-tarvitsee-tulevaisuudessa/>. Luettu: 1.2.2021.

Sutela, H. 19.2.2020. Naispalkansaajien jaksamisongelmien roima kasvu yllätti myös työolotutkijan. Luettavissa: <http://www.stat.fi/tietotrendit/blogit/2020/naispalkansaajien-jaksamisongelmien-roima-kasvu-yllatti-myos-tyoolotutkijan/>. Luettu: 2.2.2021.

Tarkkonen, J. 2018. Turvallisuuden ja työhyvinvoinnin johtaminen. UNIpress.

Tilastokeskus 2021. Käsitteet. Luettavissa: <https://www.stat.fi/meta/kas/etatyo.html>. Luettu 2.2.2021.

Työsuojelu 2019. Psykososiaaliset kuormitustekijät. Luettavissa: <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/psykososiaalinen-kuormitus/kuormitustekijat>. Luettu: 28.1.2021.

Työsuojelu 2020a. Työnantajan vastuu. Luettavissa: <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/vastuut-tyosuojelussa/tyonantaja>. Luettu: 26.1.2021.

Työsuojelu 2020b. Työntekijän vastuu. Luettavissa: <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/vastuut-tyosuojelussa/tyontekija>. Luettu: 3.2.2021.

Työsuojelu 2020c. Etätyö. Luettavissa: <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/tyoymparisto/eta-tyo>. Luettu: 3.2.2021.

Työsuojelu 2021. Työterveyshuolto. Luettavissa: <https://www.tyosuojelu.fi/tyoterveys-ja-tapaturmat/tyoterveyshuolto>. Luettu: 26.1.2021.

Työterveyslaitos 2021a. Työn imu. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyon-imu/>. Luettu: 9.2.2021.

Työterveyslaitos 2021b. Työn tuunaaminen. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyon-imu/tyon-tuunaaminen/>. Luettu: 9.2.2021.

Työturvallisuuskeskus 2018. Digijulkaisut: keinoja työn kuormittavuuden hallintaan. Luettavissa: [https://ttk.fi/oppaat\\_ ja\\_ohjeet/digijulkaisut/keinoja\\_tyon\\_kuormittavuuden\\_hallintaan](https://ttk.fi/oppaat_ ja_ohjeet/digijulkaisut/keinoja_tyon_kuormittavuuden_hallintaan). Luettu: 10.2.2021.

Työturvallisuuskeskus 2021a. Työturvallisuus ja työsuojelu. Luettavissa: [https://ttk.fi/tyoturvallisuus\\_ ja\\_tyosuojelu#5c46792b](https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ ja_tyosuojelu#5c46792b). Luettu: 8.1.2021.

Työturvallisuuskeskus 2021b. Työsuojelu työpaikalla. Luettavissa: [https://ttk.fi/tyoturvallisuus\\_ ja\\_tyosuojelu/tyosuojelu\\_tyopaikalla#5c46792b](https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla#5c46792b). Luettu 8.1.2021.

Työturvallisuuskeskus 2021c. Työsuojelun yhteistoiminta. Luettavissa: [https://ttk.fi/tyoturvallisuus\\_ja\\_tyosuojelu/tyosuojelu\\_tyopaikalla/tyosuojelun\\_yhteistoiminta#5c46792b](https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/tyosuojelun_yhteistoiminta#5c46792b). Luettu 8.1.2021.

Työturvallisuuskeskus 2021d. Psykososiaalinen kuormitus. Luettavissa: [https://ttk.fi/tyoturvallisuus\\_ja\\_tyosuojelu/tyoturvallisuuden\\_perusteet/tyoyhteiso/psykososiaalinen\\_kuormitus](https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet/tyoyhteiso/psykososiaalinen_kuormitus). Luettu: 9.2.2021.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Uusikumpu, T. 20.8.2019. Assistentin arkea: Onko tulevaisuudessa enää assistentteja? ToimistoSissit -blogi. Luettavissa: <https://toimistosissittestaa.blogspot.com/2019/08/assistentin-arkea-onko-tulevaisuudessa.html>. Luettu: 1.2.2021.

Uusikumpu, U. 10.6.2020. Assistenttityön uudet roolit ja muuttuva työ koronakriisin keskellä. ToimistoSissit -blogi. Luettavissa: <https://toimistosissittestaa.blogspot.com/2020/06/assistenttityon-uudet-roolit-ja.html>. Luettu: 2.2.2021.

Uusikumpu 2020. ToimistoSissit. Assistenttityön uudet roolit ja muuttuva työ koronakriisin keskellä. Vantaa. Luettavissa: [https://www.toimistosissit.fi/Koronan\\_vaikutukset\\_assistenttityohon\\_raportti.pdf](https://www.toimistosissit.fi/Koronan_vaikutukset_assistenttityohon_raportti.pdf). Luettu: 30.3.2021.

# Liitteet

## Liite 1. Kyselyn kysymykset

1. Mitä seuraavista psyykkisistä ja sosiaalisista kuormitustekijöistä ilmenee työssäsi? Valitse sopivat vaihtoehdot. (monivalinta)
  - jatkuvat keskeytykset
  - korkeat laadulliset vaatimukset
  - kohtuuttoman suuri vastuu
  - liian suuri tietomäärä
  - työn sirpaleisuus
  - liian suuri tai liian vähäinen työmäärä
  - epäselvät vastuut ja/tai tavoitteet
  - puutteellinen tiedonkulku
  - työskentely yksin
  - sosiaalinen tai fyysinen eristäminen
  - yhteistyön toimimattomuus
  - häirintä tai epäasiallinen kohtelu
  - puutteellinen tuki esimieheltä tai työyhteisöltä
  - työn ja vapaa-ajan yhdistämisen vaikeudet
  
2. Kuinka usein yllä mainittuja kuormitustekijöitä esiintyy työssäsi? (valinta)
  - päivittäin
  - viikoittain
  - kerran kuussa tai harvemmin
  
3. Miten kuormitustekijät vaikuttavat työtehtävistä suoriutumiseen? (avoin kysymys)
  
4. Koetko uupumista työsi takia? (valinta)
  - lähes jatkuvasti
  - toisinaan
  - harvoin
  - en ollenkaan
  
5. Työnhakuilmoituksissa haetaan usein assistenttia, jonka tulisi olla monia lankoja käsissään samanaikaisesti pitelevä moniosaaja. Vaaditaanko sinulta tätä työssäsi? (valinta)
  - kyllä, ja kyseinen oletamus aiheuttaa minulle lisää kuormitusta
  - kyllä, mutta en koe sen aiheuttavan minulle juurikaan ylimääräistä kuormitusta
  - ei vaadita
  
6. Koronaviruksen aiheuttama pandemia on lisännyt etätöiden tekemistä. Oletko tehnyt enemmän etätöitä pandemian takia? Mikäli vastaat kieltävästi, siirryt seuraavaksi kysymykseen numero 9. (valinta)
  - kyllä
  - en
  - en voi tehdä ollenkaan etätöitä työni luonteen takia

7. Koetko etätöiden tekemisen aiheuttaneen työssäsi kokonaan uusia psykososiaalisia kuormitustekijöitä tai pahentaneen jo olemassa olleita? Mikäli vastaat kieltävästi, siirryt seuraavaksi kysymykseen numero 9. (valinta)
- en
  - kyllä
8. Mitä kuormitustekijöitä etätö on aiheuttanut tai lisännyt? (avoin kysymys)
9. Työnantajalla on juridinen velvoite huolehtia työympäristön työturvallisuudesta. Huolehtiiko työnantajasi mielestäsi riittävän hyvin velvollisuudestaan puuttua psykososiaalisiin kuormitustekijöihin? (valinta)
- kyllä
  - osittain, mutta parannettavaa olisi
  - mielestäni työnantaja ei puutu riittävästi kyseisiin kuormitustekijöihin
10. Miten esimiehesi tai työnantajasi puuttuu kuormitustekijöihin? (avoin kysymys)
11. Minkälaista toimintaa toivoisit työnantajaltasi tai esimieheltäsi hänen havaittuaan kuormitustekijöitä? Voit jättää vastaamatta, mikäli olet tyytyväinen työnantajasi tai esimiehesi toimintaan kuormitustilanteiden hoitamisessa. (avoin kysymys)
12. Miten voit itse vaikuttaa työsi psykososiaalisen kuormituksen vähentämiseen? (avoin kysymys)
13. Sana on vapaa. Tähän voit halutessasi kommentoida vielä jotain työn psykososiaaliseen kuormittavuuteen liittyen. (avoin kysymys)
14. Ikä? (valinta)
- 20 tai alle
  - 21–30
  - 31–40
  - 41–50
  - 51–60
  - 61+
15. Sukupuoli? (valinta)
- nainen
  - mies

## **Liite 2. Kyselyn saateviesti**

Opiskelen tradenomiksi Haaga-Helian ammattikorkeakoulussa johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmassa. Teen parhaillaan opinnäytetyötäni aiheesta työturvallisuutta vaarantavat psykososiaaliset kuormitustekijät assistenttien työssä. Mikäli työskentelet assistenttina tai sihteerinä esimerkiksi hallinnon, viestinnän, markkinoinnin, myynnin, HR:n tai projektien parissa, niin olisi hienoa, jos voisit auttaa minua opinnäytetyössäni vastaamalla alla olevaan kyselyyn.

Kyselyssä käsitellään vain psykososiaalisia kuormitustekijöitä, eikä esimerkiksi fyysisiä työergonomiaan liittyviä asioita. Pyrihän miettimään työssäsi ilmenneitä kuormitustekijöitä myös niitä ajoilta, kun työtä tehtiin pääsääntöisesti työpaikalla. Lisääntyneen etätyön aiheuttamasta kuormituksesta kysytään erikseen. Kyselyssä on yhteensä 15 kysymystä, joista yksi on monivalintakysymys, ja loput valinta- tai avoimia kysymyksiä. Avoimiin kysymyksiin voi vapaasta vastata kokemuksiin ja mielipiteitään kysytystä aiheesta. Kysely vie aikaa noin 10–15 minuuttia ja vastaaminen tapahtuu täysin anonymisti. Vastausaikaa on tammikuun loppuun asti.

Toivoisin saavani paljon vastauksia, joten kyselyä saa mielellään välittää eteenpäin myös kollegoille. Kiitos!