

# **Työkuormitus ja palautumisen merkitys myyntityössä**

## **Opinnäytetyö**

## Tiivistelmä

Tekijä(t) Niiranen, Joanna	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Valmistumisaika 2021
	Sivumäärä 46 sivua, 6 sivua liitteitä	
Työn nimi <b>Työkuormitus ja palautumisen merkitys myyntityössä</b>		
Tutkinto Tradenomi (AMK)		
Toimeksiantajan nimi, titteli ja organisaatio -		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää mitä kuormitustekijöitä myynnin parissa työskentelevät kokevat, sekä millaisia keinoja työntekijöillä on käytettävissään palautuakseen työkuormituksesta.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuuden pääaiheina käsiteltiin työkuormitusta ja siihen vaikuttavia tekijöitä ja malleja sekä palautumista ja sitä edistäviä tekijöitä ja malleja. Aineistoa kerättiin tieteellisistä artikkeleista, verkkojulkaisuista, kirjallisuudesta, sekä aiheeseen liittyvistä tutkimuksista. Empiirisessä osuudessa tutkimusotteena käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, jossa oli kvalitatiivisen menetelmän piirteitä. Empiirisessä osuudessa aineistoa kerättiin kohderyhmälle luodulla kyselylomakkeella, jonka tavoitteena oli löytää mitkä kuormitustekijät sekä palautumisen keinot nousevat esille myyntityöntekijöiden omien kokemuksien pohjalta.</p> <p>Tutkimustuloksia tarkastellessa kävi ilmi, että myyntityössä työkuormitukseen vaikuttavat tekijät ovat pääosin työntekijästä riippumattomia. Kyselyn pohjalta niitä olivat esimerkiksi johtaminen ja asiakastilanteet. Palautumista koskevissa vastauksissa painottuivat esimerkiksi unen riittävyyden merkitys sekä työstä irrottautumisen tärkeys vapaa-ajalla. Vastauksien pohjalta voidaan päätellä, että työntekijällä itsellään on suuri vastuu palautumisensa ja sen riittävyydellä. Työntekijä voi vaikuttaa palautumisen edistämiseen löytämällä itselleen sopivat keinot ja toimintatavat.</p>		
Asiasanat palautuminen, työkuormitus, myyntityö, ylikuormittuminen		

## Abstract

Author(s) Niiranen, Joanna	Type of Publication Thesis, UAS	Published 2021
	Number of Pages 46 pages, 6 appendices	
Title of Publication <b>Workload and the importance of recovery in sales work</b>		
Name of Degree Bachelor of Business Administration (UAS)		
Name, title and organization of the client -		
Abstract <p>The objective of the study was to discover the crucial factors in the workload that are experienced in sales work. The aim was to discover which are the measures that are usable to recover from workload.</p> <p>In the theoretical part of this thesis, the material was collected from scientific articles, online publishing, literature, and research that was related to the thesis subject. The empirical part was made by using quantitative research method which also had features of a qualitative research method. In the empirical part the material was collected from questionnaire that was made for people in sales work. The aim was to discover which are the factors in workload and the methods in recovery that the people in sales work are experiencing in their workplace and own life.</p> <p>The results from this research indicate that the factors which are affecting in sales work are mainly from external factors, for example management and customers. Thus, the employee has more power to affect in their recovery from workload. The results from the recovery shows for example the importance of enough sleep and detachment from work. The employee has the responsibility to find the right measures to use to recover enough and the employee can affect for them by their own actions in their free time.</p>		
Keywords recovery, workload, sales work, overload		

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Opinnäytetyön taustaa.....	1
1.2	Opinnäytetyön tavoite ja rajaukset.....	2
1.3	Tutkimusmenetelmät ja tiedon kerääminen.....	3
1.4	Opinnäytetyön rakenne.....	3
2	Työkuormitus myyntityössä.....	5
2.1	Selvitys työkuormituksesta.....	5
2.2	Kuormitustekijät.....	6
2.2.1	Työn vaatimusten ja voimavarojen malli.....	10
2.2.2	Voimavarojen säilyttämisteoria.....	11
3	Palautuminen.....	13
3.1	Selvitys palautumisesta.....	13
3.2	Palautumista edistävät tekijät.....	14
3.2.1	Reload-menetelmä.....	18
3.2.2	DRAMMA-malli.....	19
4	Myyntityöntekijöiden kokema työkuormitus ja palautuminen.....	20
4.1	Tutkimusmenetelmä ja toteutus.....	20
4.2	Tutkimustulokset.....	20
4.3	Johtopäätökset.....	37
4.4	Tutkimuksen reliabiliteetti, validiteetti ja jatkotutkimusehdotus.....	41
5	Yhteenveto.....	43
	Lähteet.....	45

## Liitteet

Liite 1. Webropol-kyselylomake

# 1 Johdanto

## 1.1 Opinnäytetyön taustaa

Opinnäytetyön aiheeksi valittiin työkuormitus ja palautumisen merkitys sen tärkeyden ja pinnalla olon vuoksi. Jossain vaiheessa työelämää usea työntekijä saattaa miettiä miten saisi omaa jaksamista maksimoitua, joten on tärkeää löytää ratkaisuja työntekijöiden jaksamiseen vaikuttaviin tekijöihin. Tässä opinnäytetyössä perehdytään, minkälaisia henkisiä työkuormitustekijöitä myyntityön parissa työskenteleviltä löytyy, sekä miten työntekijöiden palautumisen merkitys korostuu, jotta ylikuormitusta saataisiin ennaltaehkäistyä, sekä minkälaisia teorioita ja työkaluja palautumiseen on. Parhaimmillaan opinnäytetyö antaa mahdollisuudet sekä esimiehille että työntekijöille parantaa omaa tekemistään suotuisammaksi, kun työkuormituksen ja palautumisen tekijöitä on löydetty ja tämä antaa mahdollisuuden toimia löydettyjen ratkaisujen mukaisesti ongelmiin.

Aiheen tutkiminen on tärkeää, ja Työturvallisuuslaissakin on määritelty aiheeseen liittyvä lakipykälä:

*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 (Työturvallisuuslaki 2002/738 §25).*

Haitalliseen työkuormitukseen tulisi reagoida ennaltaehkäisevästi, ennen kuin mahdollisia seurauksia voi syntyä. Työnantajan tulisi vähentää työn kuormitustekijöistä aiheutuvaa haittaa työntekijöiden hyvinvoinnille. Psykososiaalisia kuormitustekijöitä voidaan hallita, kun tekijät ovat selvillä. Jos kuormitustekijöitä ei arvioida, ei voida välttämättä reagoida niihin ennaltaehkäisevästi, eikä pystytä toimimaan kuormitustekijöiden vaatimalla tavalla. (Työsuojeluhallinto 2020.)

Palautumisen merkitystä on tutkittu paljon, mutta tutkimukset sen liittymisestä työkuormitukseen on vähäisempää. Muutosta on ollut huomattavissa näin ajan kuluessa, sillä näkökulmaa aiheeseen tuo tarkastelun painopisteen muuttuminen pelkästä stressistä ja sen johtumiseen keskittymisestä, tuoden nykyään enemmän näkökulmaa työkuormituksesta palautumiseen (Kinnunen 2019.) Työelämän muuttuessa on alettu tutkimaan enemmän psykologisia puolia palautumiseen ja kuormitukseen, tutkimusten aiemmin painottuessa näiden fyysiseen puoleen (Kinnunen & Siltaloppi 2007, 31).

Psykologinen näkökulma tarkoittaa, että tarkastellaan pääosin henkilön, tässä tapauksessa työntekijän, kokemusta palautumisesta ja tutkitaan mitkä tekijät vaikuttavat palautumisen

edistymiseen tai estymiseen (Feldt ym. 2007, 61). Tätä näkökulmaa hyödynnetään opinnäytetyössä.

Palautumiseen ja kuormitustekijöihin liittyvä tutkimus on tärkeää, sillä esimerkiksi palautumisen ollessa puutteellista, voi koitua merkittäviä ongelmia sekä työntekijöille, että organisaatiolle. Ylikuormituksesta ja palautumisen puutteesta voi ilmetä mm. erilaisia hyvinvointi- ja terveysongelmia, stressiä, työsuorituksen heikkenemistä tai tuloksettomuutta. Nämä voivat vaikuttaa siihen, että työntekijän lisäksi jopa organisaatiolle koituu taloudellisia menetyksiä (Feldt ym. 2007, 61–62.) Jokaisen työntekijän olisi tarpeen oppia tuntemaan, milloin työkuormitus vaatii toimenpiteitä, ja mitkä tekijät auttavat huomaamaan oman palautumisen tarpeen (Kinnunen & Mauno 2009, 14).

## 1.2 Opinnäytetyön tavoite ja rajaukset

Opinnäytetyön aihe rajattiin koskemaan työkuormitusta ja millaisia psykososiaalisia tekijöitä työstä kuormittamiseen on, sekä palautumisen merkitystä. Opinnäytetyössä keskitytään työstä johtuvaan ylikuormitukseen johtavien tekijöiden löytämiseen myynti- ja asiakaspalvelualalla. Aihetta tarkastellaan työntekijän näkökulmasta. Myyntityön parissa työskentelevillä on yhteisenä tavoitteena löytää ja tuottaa asiakkaalle hyötyä, niin, että asiakas on tyytyväinen ja tätä kautta tuottaa hyötyä ja tuottoa yritykselle, jossa työskentelee (Koski 2014).

Vaikka opinnäytetyötä kirjoitetaan työntekijän näkökulmasta, aiheesta voi olla hyötyä myös esimiehille, sillä työntekijällä on oikeus pyytää selvitystä kuormituksesta ja sen tekijöistä, jos työntekijästä tuntuu, että hänelle on aiheutunut oireita mahdollisesta kuormituksesta johtuen. Pääpiirteittäin opinnäytetyön tarkoituksena on helpottaa näiden syiden löytämistä, sekä tuoda mahdollisuus myyntityön parissa työskenteleville tunnistaa heihin vaikuttavia keskeisimpiä kuormitustekijöitä, jotka voivat vaikuttaa henkilön palautumiseen töistä. Kun työntekijät pystyvät tunnistamaan omassa työympäristössään psykososiaalisia kuormitustekijöitä, ja ymmärtää palautumisen merkityksen tärkeyden, voi tämä vaikuttaa ennaltaehkäisevästi ylikuormituksen muodostumista ja näin ollen auttaa pitämään yllä työntekijän työkykyä.

Opinnäytetyössä yhdistetään työkuormitus ja palautuminen, ja tarkastellaan aihetta eri teorioiden avulla, sillä palautuminen nähdään usein vastakohtana työn mukana tuleville kuormitustekijöille. Itse palautuminen on prosessi, jossa työntekijä elpyy psyykkisesti, sekä fyysisesti aiemmin aiheutuneesta kuormituksesta. Käytännössä tämä tarkoittaa, että työntekijän kokemus kuormituksesta vähenee ja kokee olevansa työkykyinen, jotta pystyy toimimaan työssään sen vaatimalla tavalla. Palautumisen tarvetta kuvaakin ylikuormittuminen, ja sen

mukana tulevat oireet, joita ovat muun muassa väsymyksen ja ärtyneisyyden tunteminen. (Siltaloppi & Kinnunen 2007, 30, 34).

Opinnäytetyössä keskitytään psyykkisiin ja sosiaalisiin (psykososiaalisiin) kuormitustekijöihin. Näillä tekijöillä voidaan tarkoittaa, että työn vaatimukset ovat ristiriidassa työntekijän oman jaksamisen kanssa. Myös työyhteisön vuorovaikutuksella on omat vaikutuksensa. Psyykkisiä kuormitustekijöitä voivat olla muun muassa pitkäaikainen epävarmuus työpäivällä, kiire, työpaine, liiallinen vastuu tai esimerkiksi arvostuksen puute. Sosiaalisia kuormitustekijöitä puolestaan voivat olla muun muassa ristiriidat työyhteisössä, epätasa-arvo, kommunikointi ongelmat tai haasteelliset asiakastilanteet. (Työturvallisuuskeskus 2021.)

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää mitä kuormitustekijöitä myyntityössä työskentelevät voivat kokea sekä avata näitä tekijöitä ja teoriaa syvemmin. Tavoitteena on hyödyntää jo olemassa olevaa materiaalia ja teoriaa aiheeseen liittyen sekä analysoida ja vertailla tuloksia opinnäytetyön empiirisessä osuudessa, ja tätä varten luodulla kyselyllä kohdennetulle yleisölle. Empiirisessä osuudessa tavoitteena on löytää työn kuormitustekijät ja palautumisen keinot työntekijän oman kokemuksen pohjalta ja saada sitä kautta näkökulmaa työhön. Tavoitteena on löytää palautumisen eri mekanismeja, sekä havainnoida, miten ihmiset tunnistavat itse palautumisen keinoja ja kuormitustekijöitä, sekä nähdä, kuinka suuri vastuu ja vaikutusmahdollisuus yksilöllä on näihin.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä on:

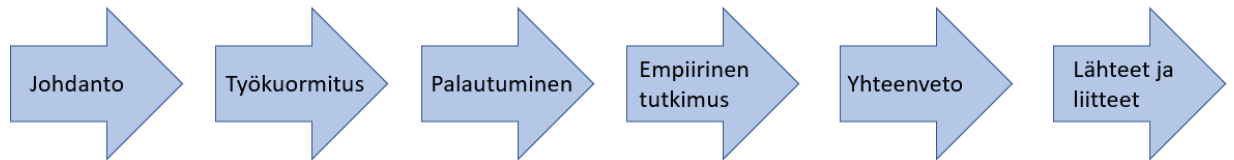
- Mitä keinoja myyntityöntekijöillä on palautuakseen työperäisestä kuormituksesta.

### 1.3 Tutkimusmenetelmät ja tiedon kerääminen

Opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta ja empiirisestä tutkimuksesta. Teoriaosuudessa aineistoa on kerätty asiantuntijoiden verkkojulkaisuista, kirjoista, tieteellisistä artikkeleista sekä tutkimuksista. Empiirisessä osuudessa aineistoa on kerätty Webropol-alustalle luodulla kyselyllä, joka jaettiin kohdeyleisölle anonymisti vastattavaksi. Kyselyn tavoitteena oli kerätä mahdollisimman laajasti analysoitavaa materiaalia tutkimuskysymyksen ongelmaan myyntityössä työskenteleviltä.

### 1.4 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön rakenne etenee alla olevan kuvion 1 mukaisesti.



Kuvio 1. Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön rakenne koostuu eri osuksista. Opinnäytetyö alkaa johdannolla, jossa kerrotaan taustaa aiheesta ja sen valinnasta, sekä käydään läpi mitä tavoitteita tutkimukselle on asetettu. Toinen osuus koostuu teoriasta, jonka pääluvuissa käsitellään työkuormituksen ja palautumisen tekijöitä ja menetelmiä. Teorian jälkeen on empiirinen tutkimus, jossa käydään läpi valitulla tutkimusmenetelmällä kerättyjä tietoja kohdeyleisöltä, sekä analysoidaan tuloksia. Empiirisen tutkimuksen analysoinnin jälkeen on käyty läpi jatkotutkimusehdotukset aiheelle. Opinnäytetyön lopussa on yhteenveto sekä lähteet ja liitteet.

## 2 Työkuormitus myyntityössä

### 2.1 Selvitys työkuormituksesta

Työkuormitus syntyy siitä, että työntekijä käyttää sekä fyysisiä että psyykkisiä toimintojaan ja voimavarojaan työn vaatimissa prosesseissa (Ahola 2006, 123). Työkuormitus on tietystä määrin hyväksi ihmisille, mutta tärkeää on löytää työkuormitukselle ja siitä palautumiselle sopiva tasapaino. Ilman työstä kuormittumista, ei ole myöskään palautumista (Työterveyslaitos 2016.) Päivän aikana suoritetaan monia erilaisia asioita, jotka aiheuttavat stressireaktioita ja kuormittavat ihmistä sekä nostattavat samalla omaa vireystilaa. Tästä on kumminkin enemmänkin hyötyä kuin haittaa, sillä ihmiset tarvitsevat stressiä, jotta toiminta olisi tehokasta ja aikaansaavaa, unohtamatta, että stressi saa myös aikaan innostumista. Tärkeää on, että kuormituksen ja stressireaktion jälkeen käynnistyisi palautumista, joka auttaisi ihmistä saavuttamaan sopivan tasapainon. Jos tätä riittävää palautumista ei tapahdu, ihminen ylikuormittuu. (Tuominen 2020.)

Vaikka kuormittuminen on tarpeellista, jotta työntekijä voi selviytyä onnistuneesti stressitilanteesta, on tärkeää, että kuormituksesta palautuminen normaalille tasolle alkaa nopeasti ja elpyminen onnistuisi, jotta ylikuormitusta ei syntyisi. Jatkuva kuormittuminen ja palautumisen estyminen johtaa ylikuormitukseen, joka lisää huomattavasti erilaisia riskejä terveydelle. (Siltaloppi & Kinnunen 2007, 32.)

Ylikuormittuminen tarkoittaa, että hyvinvointi huononee, ja tuntuu, kuin ei jaksaisi samalla tavalla kuin ennen ja olo on jatkuvasti väsynyt. Jos on jatkuvasti väsynyt, on vaikeaa nauttia omasta elämästä, sekä suoriutua parhaimmalla mahdollisella tavalla, esimerkiksi työssä. Tästä johtuen on tärkeää, että kuormitukseen puututaan ajoissa, jotta voimavarojen jatkuvan kuluttamisen sijaan saisikin tehtyä parempia valintoja, jotka toisivat energiaa elämään. (Tuominen 2020.)

Meijmanin ja Mulderin ponnistelun ja palautumisen malli käsittelee ponnistelua, jota työntekijä tarvitsee työstä suoriutuakseen ja täyttääkseen työn vaatimukset. Työntekijän voimavarat muodostuvat sekä psykologisista että fysiologisista tekijöistä sekä näiden lisäksi henkilön omista taidoista ja taipumuksista reagoida esimerkiksi työn parissa ponnisteluun. Tästä työn parissa ponnistelusta muodostuu kuormitusta, jonka voi huomata esimerkiksi oireilusta fyysisesti tai henkisesti. Työntekijä ponnistelee omien voimavarojen mukaan työpäivinä sen hetkisen tilanteen mukaan. Itse työajan jälkeen työn vaatimat ja synnyttämät kuormitusreaktiot tasoittuvat ja vähenevät, jolloin palautuminen voi alkaa. Kun työntekijä onnistuu palautumaan aiemmasta kuormituksesta ennen seuraavaa kuormitusta, syntyy ponnistelulle ja palautumiselle sopiva tasapaino. Jos työntekijä joutuukin ponnistelemaan

työssään enemmän, eikä ole palautunut kunnolla, ilmenee kielteisiä vaikutuksia, kuten ylikuormitusta ja tätä kautta terveydellisiä haittoja. (Siltaloppi & Kinnunen 2007, 32.)

Tutkimuksissa on todettu, että naisten kokema kuormitus on korkeammalla tasolla kuin miesten, sillä naiset altistuvat herkemmin työperäiselle stressille, sekä muun elämän tuomille stressitekijöille. Naisten käytettävissä olevat voimavarat töissä ovat keskimäärin vähäisemmät kuin miesten. Esimerkiksi kahdessa terveystutkimuksessa (Työ ja terveys Suomessa 2003 & Terveys 2000) on todettu, että yli 55-vuotiaat työelämässä mukana olevat naiset kokivat useammin työnsä henkisesti kuormittavaksi ja havaittiin enemmän uupumuksen oireita kuin vastaavan ikäisillä työelämässä mukana olevilla miehillä. (Ahola 2006, 54.)

## 2.2 Kuormitustekijät

Nykypäivänä työelämä on kiireistä ja työntekijöiltä vaaditaan sitoutuneisuutta ja joustavuutta työntekemiseen ja työaikoihin. Paineita luodaan jatkuvasti työntekijöille tiukoilla tulostavoitteilla ja kilpailulla kollegojen keskuudessa, sekä menestymisen ihannoimisella. Jatkuvasti kehittyvä teknologia mahdollistaa sen, että työ voi seurata kotiin esimerkiksi puhelimen ja tietokoneen kautta, sillä tavoitettavuus vuorokauden ympäri on helpompaa, ja puheluihin ja sähköposteihin voidaan vastailta virallisen työajan jälkeenkin kotona. Vakava riski ylikuormituksesta syntyy, jos työstä irtautuminen omalla vapaa-ajalla tehdään vaikeaksi ja työntekijä jatkuvasti murehtii työasioita ja tekee asioita töiden eteen vapaa-aikanaan. Tällöin työkuormituksesta palautuminen estyy, mikä uhkaa työntekijän hyvinvointia (Feldt ym. 2007, 60.) Kun työnteon ja vapaa-ajan välinen ero on häilyvä, korostuu työntekijän oma kyky asettaa rajat työnteolle (Kinnunen & Mauno 2009, 2).

Huonot psykososiaaliset olot työympäristössä voivat aiheuttaa samanlaisia oireita kuin itse ylikuormitus, sillä on tutkittu, että voi ilmetä muun muassa verisuoni- ja sydänsairauksia, henkisen hyvinvoinnin häiriöitä ja muita vakavia pitkäaikaisia terveydellisiä häiriöitä (Elo 2007, 15). Psykososiaalinen on aiemmin tullut yleiseksi käsitteeksi, kun haluttiin korostaa sosiaalisen ja psyykkisen hyvinvoinnin merkitystä, muiden fyysisten terveystekijöiden rinnalla. Käsite on ollut keskeinen jo 70-luvulla esimerkiksi työstressiä koskevissa tutkimuksissa. Vähitellen ajan kuluessa käsite on tullut yksilön hyvinvoinnin lisäksi myös työympäristöstä puhuttaviin asioihin. Työympäristössä psykososiaalisista tekijöistä puhuttaessa tarkoitetaan aineetonta ympäristöä, kuten ihmissuhteita, työpaikan valtarakenteita, työn määrää ja vaadittavaa laatua, työpaikan toimintatapoja ja sen kulttuuria ja arvoja. Psykkiset ja sosiaaliset kuormitustekijät ovat siis erilaisia ihmissuhteisiin ja työoloihin liittyviä tekijöitä. (Elo 2007, 15.)

Esimerkiksi esimiehen vaikutus työntekijän kokemaan hyvinvointiin on suuri, sillä esimiehen tulisi ottaa työntekijöidensä mielipiteet ja kuunnella heitä tehdessä päätöksiä. Esimiehen tulisi sivuuttaa omia henkilökohtaisia mielipiteitään ja kohdella työntekijöitä kunnioittavasti. Esimiehen tulisi huomioida ja arvostaa heitä tasapuolisesti, sekä herättää luottamusta työntekijöilleen ja olla avoin. Tämä vaikuttaa positiivisesti työntekijän tuntemuksiin psykososiaalisissa tekijöissä, joka antaa mahdollisuuden ja näkökulman parantaa työntekijän kokemaa kuormitusta ja hyvinvointia työpaikalla. (Elo 2007, 16–17.)

Jopa pienikin reaktio voi vaikuttaa henkiseen hyvinvointiin, jos esimerkiksi työssä syntynyt ärtymyksen aihe kasaantuu mielessä, ja työntekijä jatkaa asian vatvomista. Tämä itsessään jo aiheuttaa kuormittumista. Jos huomaa, että alkaa reagoimaan liian voimakkaasti itselle normaaleihin arkisiin tilanteisiin, on se yleensä merkki siitä, että on liikaa tekemistä omiin voimavaroihin nähden. Tämä voi johtaa kierteeseen, jossa koetaan, että ilman palautumista entistä useampi asia alkaa stressaamaan, sillä odotukset omista tekemisistä ovat liian korkealla, ja entistä useampi asia alkaa tuntua arkisissa asioissa hankalalta. (Fexeus & Enblad 2021, 96–97.)

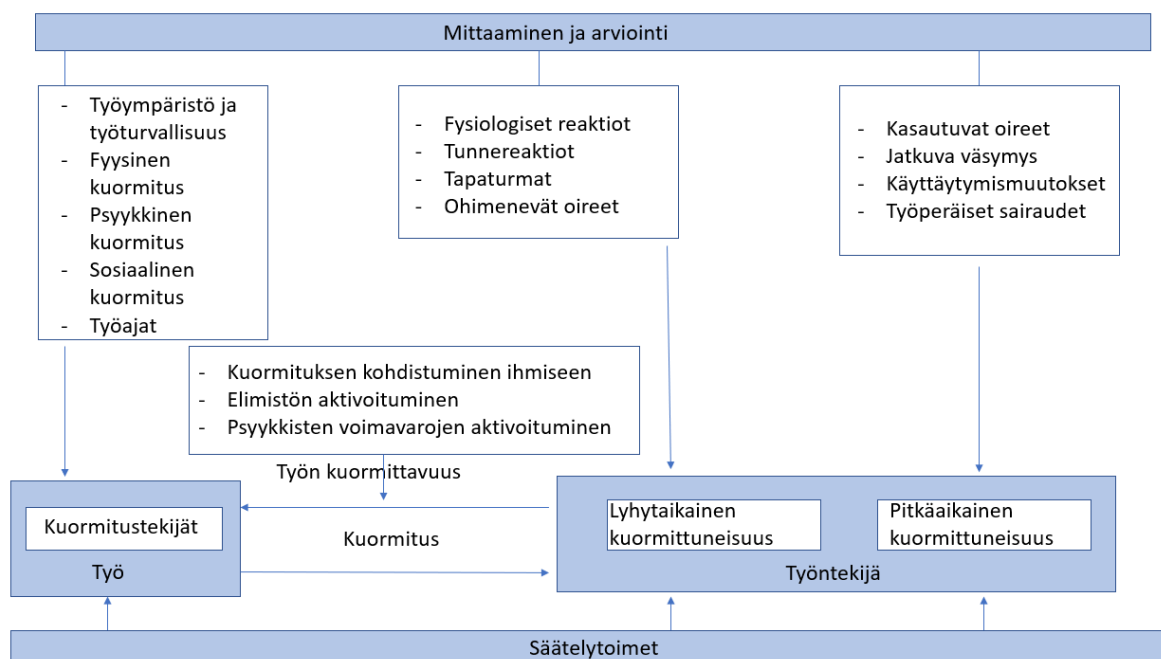
Merkittävä työkuormitukseen vaikuttava tekijä on työpaikalta saatu käytännön apu, sekä henkinen tuki. Työpaikan sosiaaliset suhteet ja sieltä saatava tuki vaikuttaa työntekijän kokemaan kuormitukseen, sillä se tuo voimavaroja selviytymään työn vaatimuksista. Jos työpaikalla sosiaaliset suhteet ja tätä kautta saatava tuki on vähäistä, vaarantaa se työntekijän tarvitsemia voimavaroja, sillä sosiaaliset suhteet työnympäristössä parantaa yhteisöllisyyttä, joka tuo suojaa työntekijöille esimerkiksi organisaation rakenteellisista ja arvojärjestyksestä johtuvista vaatimuksista ja sen tuomista paineista. Työpaikalta saatava sosiaalinen tuki voi vaikuttaa myös työntekijän omaan näkemykseen työssä kohtaamista hankalista tilanteista, jotka on kokenut kuormittavana. Kun työntekijä voi jakaa esimerkiksi kollegan kanssa tuntemuksistaan kuormittavista tilanteista, voi se vähentää työntekijän kokemaa ahdistusta ja stressiä. Sosiaalinen tuki välittää myös tietoa työntekijöiden kesken haitallisista kuormitustekijöistä omalla työpaikalla, ja voi edistää kuormittavien tilanteiden välttämistä. Erityisen tärkeää työn kuormittavuuden kannalta onkin esimiehen ja kollegoiden antama tuki työperäisiin ongelmiin liittyen. (Vahtera & Pentti 1995, 11.)

Sosiaalisia suhteita ja työyhteisön sisäistä vuorovaikutusta pidetään keskeisenä työoloihin vaikuttavana osatekijänä, kun huomioidaan vierellä työn organisoiminen, tavoitteiden, työmenetelmien- ja toimintatapojen, työn suunnittelun, rakenteiden ja johtamisen vaikutukset. Sillä, onko työyhteisön vuorovaikutus sävyllään enemmän myönteistä vai kielteistä on suuri merkitys työntekijöiden kokemalle hyvinvoinnille. Sosiaalisten suhteiden ja vuorovaikutuksen merkitys nykypäivänä työpaikoille selittyy sillä, että suurin osa palkansaajista

työskentelee muiden kollegojen kanssa työyhteisössä. Keskeisintä sosiaalisten suhteiden ja vuorovaikutuksen tarkastelussa kuormituksen tekijöinä on työympäristö ja työolosuhteet, joissa vuorovaikutus tapahtuu. Työolosuhteisiin negatiivisesti vaikuttavia tekijöitä on esimerkiksi suuri työpaine, ristiriidat, huono organisointi töistä, tiedon kulun puute ja katkokset, vuorovaikutuksen ja keskustelun puute, töissä tapahtuva suuri muutos, huono työilmapiiri, huonot vaikuttamisen mahdollisuudet, epäoikeudenmukaisuus sekä vääränlainen johtamistyyl. (Vartia 2006, 56, 64.)

Professori Robert Karasekin (1979) mukaan työn psyykkiset vaatimukset ja mahdollisuudet työntekijän kokemaan työn hallintaan ovat keskeisiä tekijöitä työympäristössä, ja näillä tekijöillä on suuri vaikutus terveyteen ja tätä kautta työn kuormittavuuteen. Työn psyykkisiä vaatimuksia voi olla esimerkiksi työmäärä, liialliset paineet työtahdissa, tai ristiriitaiset tavoitteet. Työntekijän kokemat mahdollisuudet työnhallintaan tarkoittaa, miten työntekijällä on mahdollisuuksia itse vaikuttaa työhönsä ja työoloihinsa ja käyttää voimavarojaan niiden hyväksi. Keskeistä työn hallinnassa on, että työntekijällä on mahdollisuus kehittää omaa osaamistaan ja käyttää tietotaitoaan hyväksi työssään, sekä pystyy vaikuttamaan päätöksiin oman työn suunnittelussa, sekä tavoitteissa. (Ahola 2006, 42–43.)

Psyykkistä ja fyysistä työkuormitusta tarkastellessa on tärkeää hahmottaa työn vaatimien tavoitteiden asettamat edellytykset työtahdille ja tehokkuudelle, sekä huomioida työtä edistävät voimavarat ja sitä haittaavat tekijät. Työstä johtuvaa ylikuormitusta ei pääse syntymään, jos työntekijällä on käytettävissään tarpeeksi voimavaroja suhteessa työn vaatimiin tavoitteisiin. Kuormittuminen voi olla kertaluonteista tai jatkuvaa. Nopeasti ohimenevät oireetkin voivat olla merkki haitallisesti kuormittumisesta ja pitkään jatkuessaan kuormitus ilmenee jatkuvana väsymyksenä, muutoksina käyttäytymisessä, sekä työperäisinä sairauksina (Ahola 2006, 124.) Alla oleva kuvio 2 havainnollistaa mallia työkuormituksesta.



Kuvio 2. Malli työkuormituksesta (Ahola 2006).

Psyykkiseen työkuormitukseen vaikuttavia tekijöitä ovat:

- työtavoitteet
- työmäärä ja tahti
- työntekijän vaikutusmahdollisuudet esimerkiksi työmäärään tai tahtiin
- osaamisen kehittyminen
- työtehtävien organisointi
- vastuu
- työsuorituksesta saatu palaute ja tulokset

Sosiaaliseen työkuormitukseen vaikuttavia tekijöitä ovat:

- yhteistyön toiminen
- ohjeistus ja tieto työntekoon
- toiminnan johtaminen ja johdonmukaisuus
- tasa-arvo työpaikalla
- työyhteisön kohtelu
- asiakastilanteet

Edellä olevia tekijöitä tarkastellessa voidaan miettiä, vaikuttavatko tekijät negatiivisesti vai positiivisesti työkuormitukseen. Voidaan miettiä esimerkiksi, onko työtavoitteet selkeitä. Epäselkeillä työtavoitteilla voi olla negatiivisia vaikutuksia työkuormitukseen. Jos työmäärä tai työtahti tuntuu liialliselta tai työntekijä ei voi vaikuttaa työmäärään, on se kuormittava tekijä. Kuormittumiseen vaikuttaa, onko työntekijällä mahdollisuus kehittää omaa osaamistaan työn parissa tai pystyykö työntekijä suorittamaan työtehtäviään ilman muualta tulevia keskeytyksiä. Kuormitustekijöitä tarkastellessa on otettava lisäksi huomioon työntekijän vastuun kohtuullisuus hänen suorittamassa työtehtävässä. Työntekijän saama arvostus ja minkälaista palautetta työntekijä saa työnteosta voi vaikuttaa oleellisesti kuormitukseen, sekä tärkeänä tekijänä täytyy ottaa huomioon, miten yhteistyö toimii työympäristössä. Lisäksi on oleellista, kokeeko työntekijä saavansa riittävästi tietoa toimiakseen työssään ja työtehtävissään, sekä toimitaanko työpaikalla tasa-arvoisesti ihmisiä kohtaan. Jos työhön sisältyy runsaasti hankalia asiakastilanteita, voi se herättää kielteisiä tunteita työtä kohtaan ja täten kuormittaa työntekijää mahdollisesti entisestään. (Ahola 2006, 124).

### 2.2.1 Työn vaatimusten ja voimavarojen malli

Työn vaatimusten ja voimavarojen mallin mukaan työoloihin ja työntekijöiden hyvinvointiin vaikuttavat tekijät voivat vaihdella eri ammateissa ja töissä erilaisten työnkuvien ja tehtävien mukana (Hakanen 2004, 111). Työn piirteet voidaan jakaa kahteen eri luokkaan: vaatimukseen ja voimavaroihin, riippumatta siitä missä ammatissa työntekijä työskentelee. Näiden kahden yleisen luokan avulla pystytään selvittämään minkä tahansa työn olennaiset psyykososiaaliset piirteet. Työn vaatimukset määritellään fyysisillä, psykologisilla, sosiaalisilla, sekä organisatorisilla piirteillä, jotka vaativat fyysisten tai psyykkisten voimavarojen ylläpitämistä ja kuluttamista (Hakanen 2004, 254–255.) Tällaisia vaatimuksia voi olla esimerkiksi työn määräämät aikapaineet, emotionaalisesti vaativa ja kuormittava asiakkaiden kanssa tai epämieluisa fyysinen työympäristö. Työn vaatimukset eivät kuitenkaan ole välttämättä kielteisiä, vaan ne voivat muuttua kielteiseksi, jos työntekijä kohtaa liikaa vaatimuksia, joiden parissa ponnistella, mutta ei kykene kumminkaan palautumaan riittävästi (Kinnunen, Siltaloppi & Mauno 2009, 42–43.) Kun työntekijä kohtaa kovia ponnisteluja edellyttäviä suorituksia ja tavoitteita työssään, voi syntyä stressitekijöitä, jotka voivat ilmetä erilaisilla oireiluilla, kuten masennuksena, ahdistuksena tai työuupumuksena. (Hakanen 2004, 254–255). Voidaan olettaa, että työn vaatimukset lisäävät riskiä palautua riittävästi työstä (Kinnunen, Siltaloppi & Mauno 2009, 42–43).

Työn voimavarat viittaavat mallissa fyysisiin, psyykkisiin, sosiaalisiin sekä organisatorisiin piirteisiin, jotka voivat helpottaa työn vaatimuksia, sekä kehittää työntekijän kasvua ja oppimista työssään (Hakanen 2004, 254–255). Työn voimavarat auttavat saavuttamaan työlle

asetettuja tavoitteita, vähentävät vaatimustekijöitä ja niiden seurauksena tulleita kielteisiä vaatimuksia sekä auttavat työntekijän kehittymistä ja oppimista työn parissa. Työn voimavaroja on esimerkiksi työpaikan pysyvyys ja sen varmuus, esimiehen ja kollegoiden antama sosiaalinen tuki ja vuorovaikutus, vaikutusmahdollisuudet omaan työhön, sekä työstä saatu palaute. Työn voimavarojen oletetaan edistävän työntekijän kokemaa palautumista työkuormituksesta, sillä voimavarat motivoivat ja kerryttävät energiaa sekä vähentävät työn haitallisia vaikutuksia. (Kinnunen, Siltaloppi & Mauno 2009, 42–43.)

### 2.2.2 Voimavarojen säilyttämisteoria

Henkisesti rasittavassa työssä pitkäaikainen haittavaikutus työstä kuormittumisesta voi olla työuupumus (Työterveyslaitos 2017). Hobfollin kehittämän voimavarojen säilyttämisteorian mukaan työuupumus on seurausta voimavarojen menettämisestä johtuvasta kierteestä. Teorian pääpiirteinä on, että pyrittäisiin saavuttamaan ja ylläpitämään arvostamia asioita, jotka toimivat voimavaroina ihmiselle. Voimavaroja voivat olla esimerkiksi esineitä (esim. työvälineet, auto, koti), olosuhteita (esim. vakituinen työpaikka, hyvät työolot, sosiaaliset suhteet), henkilökohtaiset ominaisuudet (esim. arvostus itseä kohtaan, hyvät sosiaaliset taidot) tai energian muotoja (esim. tieto, raha tai henkinen jaksaminen). Voimavarojen säilyttämisteorian mukaan koettu stressi muodostuu olosuhteissa, joissa voimavarat tulevat uhatuksi tai menetetään kokonaan, tai ihminen käyttää voimavarojansa asiaan, josta ei saa odotettua vastinetta (Hakanen 2004, 170.) Ihmisillä on kuitenkin omanlaiset ajatuksen sen suhteen, mitä voimavaroja itse arvostavat ja mitä voimavaroja omasta mielestään pystyy saavuttamaan ja ylläpitämään. Ihminen pyrkii ylläpitämään voimavarojaan ja suojelemaan niiden menetyksiltä, sillä käytettävissä olevat voimavarat ovat tärkeämpiä hyvinvointia ajatellen, kuin uusien voimavarojen saavuttaminen. Esimerkiksi ihminen pyrkii ylläpitämään työpaikkaa, sillä se on merkityksellisempää kuin sen menetys ja tätä kautta uuden työpaikan hankkiminen. Työntekijä käyttää jatkuvasti voimavarojaan fyysisesti ja psyykkisesti, jotta pystyisi suojatumaan voimavarojen menetykseltä tai toipuakseen menetetyistä voimavaroista, sekä saavuttaakseen uusia voimavaroja. (Kinnunen & Feldt 2009, 10.)

Voimavarojen säilyttämisteoriassa on kolme tapaa, joilla voidaan turvata työkuormitusta ja palautumista:

1. uusien voimavarojen hankkiminen
2. uhattujen voimavarojen turvaaminen
3. menetettyjen voimavarojen palauttaminen

Kun työntekijä turvaa itseään voimavarojen menetykseltä, sekä pystyy saavuttamaan uusia voimavaroja, voidaan välttyä kehältä, jossa yhden voimavaran menetys johtaa taas seuraavan voimavaran menetykseen. Esimerkiksi työpaikalla tapahtuvasta työntekijöiden määrän vähentämisestä voi seurata, että muilla työmäärä kasvaa, mikä taas voi johtaa työuupumukseen. Sama pätee yhden uuden voimavaran saavuttamiseen, sillä uuden voimavaran saavuttaessaan työntekijä voi saavuttaa taas seuraavan uuden voimavaran. Esimerkiksi tämä näkyy tilanteessa, jossa työntekijä hankkii lisäkoulutuksen, josta seuraa haasteellisiin työtehtäviin pääseminen ja tämä voi lisätä tyytyväisyyttä omaan työhön sekä työnteon arvostamiseen. (Kinnunen & Feldt 2009, 10–11.)

Kuitenkin teorian mukaan voimavarojen menetyksestä syntyvät kehät ja ketjut ovat merkityksellisemmässä osassa, kuin voimavarojen saavuttamisesta syntyvät kehät ja ketjut. Työkuormituksesta palautumisen näkökulmasta energia ja myönteinen mieliala ovat olennaisia sisäisiä voimavaroja. Esimerkiksi kuormittavaksi koetusta työtilanteesta työntekijän arvostus itseä kohtaan voi laskea, minkä seurauksena työntekijä yrittää palauttaa menetettyä voimavaraa vapaa-ajallaan. (Kinnunen & Feldt 2009, 10–11.)

### 3 Palautuminen

#### 3.1 Selvitys palautumisesta

Palautumisella tarkoitetaan prosessia, jossa henkilö toipuu aiemmasta kuormituksesta fyysisesti ja psyykkisesti. Käytännössä psyykkisestä näkökulmasta katsottuna tämä tarkoittaa, että koettu ylikuormitus ja mahdollinen väsymys vähenee. Elpymisprosessin kautta henkilön suoriutuminen työssä ja vapaa-ajalla paranee, sekä haasteiden vastaan ottaminen tuntuu helpommalta. Näin ollen palautuminen voidaan nähdä vastakohtana työstä kuormittumiselle (Siltaloppi & Kinnunen 2007, 30.) Palautuminen tarkoittaa yksinkertaisimmillaan sitä, että annetaan mielen ja kehon irrottautua ja toipua aiemmin suoritetusta työstä. Kun palautumista tapahtuu, jaksaa paremmin omassa työssään, sekä pystyy elämään tasapainoisempaa elämää jokapäiväisessä arjessa. (Työterveyslaitos 2017.)

Työkuormituksesta palautunut työntekijä on aktiivisempi töissä ja vapaa-ajalla, oppii nopeammin ja helpommin uusia asioita, sekä tarttuu uusiin tehtäviin ja aktiviteetteihin herkemmin (Työterveyslaitos 2016). Jotta työntekijä olisi parhaimmillaan, on pystyttävä säätelemään liiallisten vaatimusten ja kiireiden ja riittävän palautumisen välillä. Kun varmistetaan riittävä palautuminen arjen kiireistä, tehdään yhteistyötä oman itsensä kanssa. Tällöin voidaan paremmin ja pystytään suoriutumaan vaatimuksista pitkälläkin tähtäimellä. (Fexeus & Enblad 2021, 19–20.)

Palautumisen merkitys korostuu, sillä jos palautumista ei toteudu riittävästi, voi kehittyä merkittäviä hyvinvoinnin ongelmia, kuten työstä ylikuormittumista. Jos työstä ei palaudu ajoissa riittävän hyvin, voi ylikuormituksesta johtuvat hyvinvointia estävät oireet kestää pitkään, ja näin ollen niistä eroon pääseminenkin voi kestää kauemmin. Puuttuessa työkuormitukseen ajoissa palautumisen osalta, voidaan ennaltaehkäistä vakavia hyvinvoinnin ongelmia. (Siltaloppi & Kinnunen 2007, 30.) Työstä palautuminen on tärkeää jokaisen terveydelle. Palautuminen ehkäisee pitkittyneen ylikuormituksen muodostumista sekä sen tuomia haittavaikutuksia, joita voivat olla esimerkiksi sydän- ja verisuonitaudit, liikuntaelinsairaudet, sekä varsinkin henkisesti rasittavassa työssä pitkäaikainen haittavaikutus voi olla työuupumus (Työterveyslaitos 2017).

Palautumisen tarvetta kuvastaa ylikuormittumisen ja ärtymyksen tunteminen, energian puute, sekä sosiaalisten kanssakäymisten vähenemisen tarve. Kun palautumisen tarve syntyy, voi se ennakoida esimerkiksi pitkäaikaista väsymystä (Feldt ym. 2007, 71.) Palautumisen tarpeen tunteminen on yleensä ensimmäinen merkki, että palautumista ei ole koettu riittävästi ja tämän tarpeen tunnistaminen mahdollistaa, että päästään puuttumaan

mahdolliseen negatiiviseen kiertokulkuun kuormittumisesta johtuvasta oireilusta (Kinnunen & Mauno 2009, 12).

Välillä palautumisen merkitys ymmärretäänkin liian myöhään, kun ylikuormittuneisuus on jo tapahtunut. Sopivan tasapainon voi löytää aiemminkin kuormituksen ja palautumisen välille, kun ottaa pieniäkin muutoksia mukaan arkeen (Tuominen 2020.) On todettu, että palautuminen edistyy, kun työntekijä saa vapaa-ajalla ajatukset irtautumaan työstä ja tuntee hallitsevansa omaa tilannettaan ja tunteitaan, sekä pystyy rentoutumaan aiheutuneesta kuormituksesta. Varsinkin psykologinen irrottautuminen työstä on merkittävässä osassa palautumisessa (Siltaloppi & Kinnunen 2007, 30.) Erityisen tärkeää on, että palautumista tapahtuu päivittäin työpäivän jälkeen (Kinnunen & Mauno 2009, 3).

Nykypäivänä työpaikoilla on ongelmana, että työ ei jää vain työpaikalle, vaan työ seuraa kotiin asti, vaikka olisikin fyysisesti työpaikalta lähtenyt, mutta psykologisesti työntekijä voi jäädä työn pariin. Vuonna 2003 suoritetussa tutkimuksessa työoloista on käynyt ilmi, että esimerkiksi jopa 70 % ylemmissä tehtävissä työskentelevillä tuo työt kotiin. Nykypäivänä on entistä helpompi olla –ja myös haluaakin olla– tavoitettavissa puhelimitse tai sähköpostilla myös varsinaisen työajan päätyttyä. Tämä hälventää käsitystä siitä, milloin työntekijä pääsee irtautumaan psykologisesti työstään, jotta palautumisprosessi voisi käynnistyä. Vaikka joustavuutta työajoissa ja venymistä tavoitettavuudesta saatetaan odottaa työntekijältä, täytyy muistaa, että työntekijän henkinen hyvinvointi voi vaarantua, kun raja työnteolla ja vapaa-ajalla ei ole selvä, ja pitkän ajan kuluessa tämä voi aiheuttaa myös haitallisia ja pitkäaikaisia terveysvaikutuksia. (Siltaloppi & Kinnunen 2007, 31.) Palautuminen koetaan onnistuneeksi silloin, kun työntekijä on palautunut perustasolle riittävän pitkäksi ajaksi aiemmin koetusta kuormituksesta, sekä kokee itse olevansa valmis urastamaan tavalliseen tapansa työtehtäviensä parissa (Feldt ym. 2007, 63).

Kinnusen ja Maunon (2009) teettämän tutkimuksen mukaan 10–30 % tutkituista työntekijöistä kokee työkuormituksesta palautumisen olevan puutteellista. Eri alojen välillä ilmenee palautumisen kokemisessa eroja, joka selittyy alojen työntekijöiden taustatekijöiden eroilla. Haasteita palautumiseen ilmeni tutkimuksessa enemmän naisilla ja ongelmat korostuivat varsinkin sellaisilla, jotka tekevät liikaa työtunteja viikossa ja olivat iältään 50–54-vuotiaita. Ottaen huomioon edellä mainitut vaikuttavat tekijät, nousi tutkimuksessa esille naisvaltaisia ja iäkkäämpiä työntekijöitä omaavia aloja, mm. kaupan ala. (Kinnunen & Mauno 2009.)

### 3.2 Palautumista edistävät tekijät

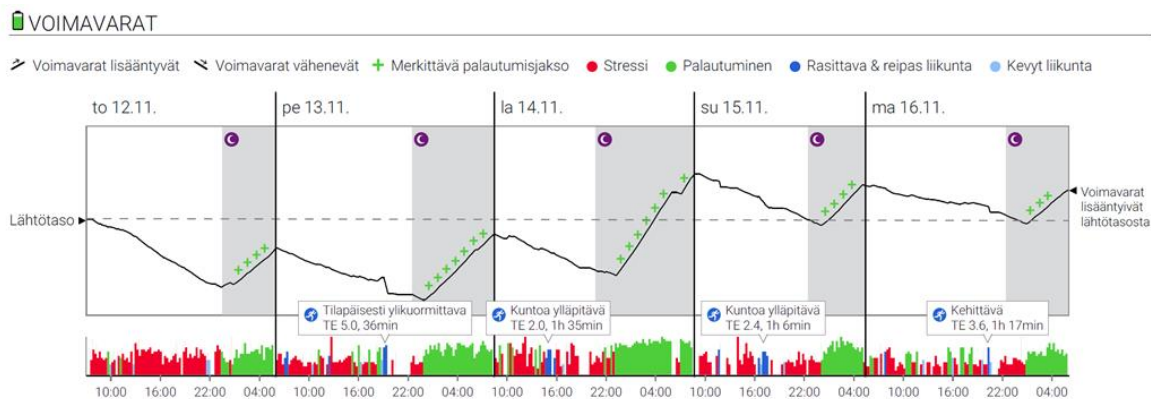
Palautumista työstä edistää henkinen hyvinvointi, sekä terveelliset elämäntavat. Palautumiseen on tärkeää kiinnittää huomiota työssä ja vapaa-ajalla. Kun muistaa rentoutua ja tehdä

arjessaan asioita, jotka tuovat iloa sekä innostumista, on jo löytänyt hyviä tekijöitä palautumisen edistämiseen. Kehon voimavarojen, energiatason, sekä nestetasapainon korjaaminen on tutkittu edistävän palautumista, kuin myös liikunnan merkitys ja kehonhuolto korostuu palautumisessa. Työterveyslaitoksen mukaan palautumista edistäviä tekijöitä voi olla työn merkityksellisyys, kohtuullinen työaika, sekä työssä viihtyminen. (Työterveyslaitos 2017.)

Vaikka palautumista tapahtuu itse työpäivän aikana esimerkiksi lounas- ja kahvitauoilla, on erityisen tärkeää, että työaika rajataan ja töistä lähdetään ajoissa, sekä unohdetaan töihin liittyvät ajatukset sieltä poistuttua. Tärkeitä palautumista edistäviä tekijöitä kotona töistä lähdettyä onkin rentoutuminen ja oleskelu, liikunta, harrastukset, sekä ystävien ja läheisten tapaaminen (Työterveyslaitos 2016.) Vaikka palautumista voi tapahtua jo työajalla, on vapaa-aika ajankohtana suurimmassa osassa, jolloin palautuminen tapahtuu. Hyvin olennaisena tekijänä on se, mitä vapaa-aikana tekee. (Siltaloppi & Kinnunen 2007, 36.)

Palautumista edistävien tekijöiden löytäminen ja tunnistaminen yksilökohtaisesti ei ole aina helppoa, sillä henkilön oma tuntemus palautumisestaan ei välttämättä vastaa todellisuutta. Palautumisen pakottaminen ei auta palautumisen edistämässä, jos silti tiedostamattakin stressaa ja yliarvioi oman suorittamisen arjessa ja työelämässä. Palautuminen vaatii arkisten muutosten lisäksi muutosta omaan asenteeseen, esimerkiksi ylisuorittajalle tämä tarkoittaa, että joistakin itselle haalimistaan tehtävistä täytyy luopua, jos taakka on liian suuri, sekä liian suurista odotuksista omaan suorittamiseen täytyy löytää tasapaino. (Tuominen 2020.)

Palautumisprosessin käynnistymiseen vaikuttaa moni asia, joita ovat muun muassa alkoholi, nikotiinituotteet, epäterveelliset elämäntavat -ja ruokavalio, henkilökohtaiset murheet, liika stressi, tai sairaudet voivat estää jopa estää palautumisen käynnistymisen. Vastakohtana palautumista voi edistää riittävällä unensaannilla, terveellisillä elämäntavoilla -ja ruokavaliolla, sekä hyvällä fyysisellä kunnolla, liikunnalla, sekä hyvällä henkisellä hyvinvoinnilla. Alla oleva kuvio 3 havainnollistaa miten päivän aikana stressi ja palautuminen tasapainottelee eri tekijöistä. (Tuominen 2020.)



Kuvio 3. Palautumisprosessi (Tuominen 2020.)

Huono palautuminen voi vaikuttaa siihen, että ihminen elää epäterveellisesti, mikä kuormittaa tilannetta entisestään huonompaan suuntaan. Näin ollen voi olla, että kuormittunut herkkutelee tai juo alkoholia helpottaakseen kerääntynyttä stressiään, mikä taas johtaa siihen, että uni häiriintyy ja palautuminen hankaloituu entisestään (Työterveyslaitos 2017.) Uni on avainasemassa palautumisessa. Jos unen määrä ja laatu häiriintyy, vaikuttaa se pienissäkin määrin väsymykseen, energiatason alenemiseen, suorituskyvyn heikkenemiseen sekä mielialaan (Feldt ym. 2007, 68). Unen tärkeyttä palautumiseen kuvastaa se, kuinka vakavia terveysongelmia unen puute voi aiheuttaa. Unen puute voi vakavimmillaan johtaa krooniseen väsymykseen, jolloin edes suurikaan määrä unta ei auta palauttamaan työntekijän voimavaroja tai vähentämään väsymyksen tuntemista, joka johtaa siihen, että voimavarojen ja energiatason heikkeneminen jatkuu. (Kinnunen & Mauno 2009, 16.)

Palautumiseen vaikuttaa lisäksi esimerkiksi ikä ja yleinen kunto, sillä nuoret, hyväkuntoiset, terveet ja vähän kuormittuneet palautuvat nopeammin kuin ikääntyneet, tai henkilöt, jotka käyttävät alkoholia, sairastaa anemiaa, taikka on jo kasaantunut pitkittynyt tila ylikuormituksesta (Työterveyslaitos 2017).

Liikunta on hyvin suuressa osassa palautumista, sillä se tuo henkisiä voimavaroja, helpottaa ajatusten irrottamista työstä, helpottaa stressiä, psyykkistä kuormitusta, sekä vähentää työuupumusta. Liikuntaa voi sisällyttää esimerkiksi työpäiviin mukaan, vaikka taukojumpan muodossa, tai tuoda liikuntaa mukaan vapaa-aikaan pidempikestoisemmissakin urheilun ja harjoitusten muodossa. Mitä enemmän liikuntaa saa sisällytettyä päiviinsä, sitä helpommin ja nopeammin tapahtuu palautumistakin. Tärkeää on muistaa liikunnan säännöllisyys ja arkisuus. Jo esimerkiksi pienikin kevyt liikunta pari kertaa viikkoon voi tuoda muutoksen palautumiseen, sillä se edistää terveyttä mm. parantamalla verenkiertoa. Lisäksi liikunta parantaa unenlaatua, mikä on tärkeä ottaa huomioon, sillä riittävä uni on edellytys kuormituksesta palautumiseen. (Työterveyslaitos 2016.)

Kinnusen ja Feldtin (2009) teettämän tutkimuksen mukaan palautumiseen vaikuttaa seuraavat tekijät:

1. Työntekijän oma kokemus palautumisen tarpeesta työpäivän jälkeen. Tarpeen voi tunnistaa työntekijän kokemasta väsymyksestä tai halusta vetäytyä omiin oloihin työpäivän päätyttyä. Myös asioiden unohtelu ja keskittymisvaikeudet voivat olla merkki palautumisen tarpeesta. Jos työntekijä kokee olevansa valmis kohtaamaan seuraavan työpäivän haasteet esimerkiksi hyvin nukutun yön jälkeen, on palautumista tapahtunut riittävästi. Jos työntekijä tuntee edelleen olevansa väsynyt edellisestä kuormituksesta ja kokee ärsyntymistä töihin menosta seuraavana päivänä, voi se kertoa, että palautumista ei ole tapahtunut riittävästi.
2. Työntekijän työstä irrottautuminen psykologisesti, sekä työajan jälkeinen rentoutuminen ja kontrollin tunne omasta vapaa-ajastaan. Työstä irrottautuminen auttaa palauttamaan työntekijän voimavaroja. Kun työntekijä onnistuu rentoutumaan vapaa-ajallaan, saa se myös aikaan tunteen oman vapaa-ajan kontrollista ja tunteen siitä, että voi itse vaikuttaa omaan palautumiseen, sekä tekemisiin.
3. Oma aika. Omasta ajasta huolehtiminen auttaa palautumaan, ja siitä on tärkeä pitää kiinni, jos esimerkiksi sosiaaliset kontaktit ja perhetilanteet vaikuttavat rentoutumisen tuntemiseen vapaa-ajalla.
4. Työmäärän pitäminen kohtuudessa. Liialliset työajat ja määrät lisää riskiä riittämättömään palautumiseen. Tämä on myös vaikutuksessa rentoutumiseen ja työstä irrottautumiseen.
5. Ikääntymisen tuoma riski. Iän myötä riski palautumisen riittämättömään kokemiseen kasvaa, sillä työtehtävät voivat tuntua vaativimmilta ja vaatia enemmän aikaa tekemiseen, kuin nuorempana. Näin ollen työstä irrottautuminen ja rentoutuminen voi vaikeutua ja palautuminen hidastuu. Ikääntyessä ja kokemuksen karttuessa onkin tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että palautumiseen otetaan riittävästi aikaa. (Kinnunen ja Mauno 2009.)

Fexeuksen ja Enbladnin (2021) mukaan palautumisessa on tärkeintä rauhoittuminen ja kehon kuunteleminen, silloin kun se tarvitsee palautumista. Kun sulkee kaiken itseä ja kehoa kuormittavan ulkopuolelle, antaa se mahdollisuuden kerätä menetettyjä voimavaroja takaisin. (Fexeus & Ebländ 2021, 40–41.)

### 3.2.1 Reload-menetelmä

Reload-menetelmä on luotu Fexeuksen ja Eblandin toimesta vuonna 2019, jotta yksilöt tulisivat tietoisemmiksi, miten pystytään elämään niin, että jaksaminen olisi kestävä. Heidän mukaansa jokainen tarvitsee menetelmiä palautumiseen, joilla on vaikutusta koko kehoon. Reload-menetelmässä on kyse siitä, että parhaiten toimivat palautumisen tekijät ovat ennaltaehkäiseviä ja auttavat ennakoimaan koetut voimavarat oikein. Menetelmässä järkevä palautuja päättää itse, milloin täytyy jarruttaa omia tekemisiään ja kuinka paljon. Menetelmässä keho ja psyyke nollataan, jotta toiminta olisi normaalilla tasolla. Tämä auttaa keräämään energiaa ja pääsemään eroon jännityksistä, joka edistää palautumista rasituksista. (Fexeus & Ebland 2021, 90–93.)

Reload-menetelmässä on neljä eri osa-aluetta:

1. Uni. Uni korjaa päivän aikana koettua kuormitusta, mikä piristää, sekä valmistaa myös seuraavasta päivästä ja sen kuormituksesta selviämiseen. Edellytyksiä hyvälle unelle ja unenlaatuun vaikuttavia tekijöitä on mm. vakaan vuorokausirytmien ylläpitäminen, ulkoilu, liikunta, sekä pimeässä ja viileässä nukkuminen.
2. Aktiivinen palautuminen. Aktiivinen palautuminen tarkoittaa, että aktiivisesti tekee palautumista edistäväillä virikkeillä jotain palautumisen eteen. Virikkeillä saadaan herätettyä aistit niin, että se edistää tehokkaasti palautumista. Näitä virikkeitä on mm. lenkkeily, musiikin kuuntelu, ystävän näkeminen ja harrastuksien ylläpitäminen. Tärkeintä aktiivisessa palautumisessa on, ettei tekemisellä ole vaatimuksia.
3. Passiivinen palautuminen. Passiivista palautumista voi olla esimerkiksi sosiaalisen median selailu tai elokuvien katseleminen. Nämä eivät vaadi ponnisteluja tekemiseen, vaan edistää rentoutumista ja levon tunnetta. Tärkeintä passiivisessa palautumisessa on, että aivot eivät tietoisesti saisi tällä toiminnalla prosessoitavaa, vaan pääsisi puolestaan latautumaan päivän kuormituksesta.
4. Työpäivän aikana pidettävät tauot. Jos työn aikataulut eivät anna periksi pitämään lyhyitä taukoja, ilman, että se pidentäisi työpäivää, voi se kertoa, että työkuormitus on liiallista työntekijälle. Lyhyet tauot auttavat rauhoittumisessa, mikä taas voi edistää työntekijän tuottavuutta. (Fexeus & Ebland 2021, 90–93.)

### 3.2.2 DRAMMA-malli

DRAMMA-malli auttaa jäsentämään psykologista palautumista. Malli on kehitetty vuonna 2014 työvälineeksi tutkijoita varten. Malliin kuuluu kuusi palautumisen kokemusta, jotka edistävät koettua palautumista työkuormituksesta, sekä hyvinvointia. (Virtanen 2014.) Malli kuvaa erilaisia psykologisia tarpeita, joita olisi tärkeä käyttää vapaa-ajalla palautumisen edistämiseen. Mallin mukaan palautumiselle on tärkeitä seuraavat asiat:

1. Työstä irrottautuminen (detachment): työstä irrottautuminen tapahtuu, kun työntekijä kykenee päästämään irti työnteosta ja siihen liittyvistä ajatuksista työajan jälkeen. Palautumisen edellytyksenä on, että keho ja mieli saavat erilaisia virikkeitä työajan jälkeen, kuin työajalla.
2. Rentoutuminen (relaxation): Tutkimusten mukaan on hyvä olla välillä tekemättä yhtään mitään. Palautuminen vaatii aikaa, jolloin voi elää ilman asetettuja tavoitteita tai päämäärää tekemiselle. Rentoutuakseen tarvitaan vain vähäistä fyysistä tai psyykkistä ponnistelua.
3. Omaehtoisuus (autonomy): Mallin mukaan palautumiselle on tärkeää, että ihminen kokee voivansa vaikuttaa omiin tekemiinsä ja päätöksiinsä. Palautumista edistää, jos saa välillä päättää itse, miten aikaa vietetään tai minkälaista aikataulua noudattaa.
4. Taidon hallinta (mastery): Uuden opettelu ja itsensä haastaminen tuovat kokemusta kyvykkyydestä, joka puolestaan edistää palautumista. Uuden taidon opettelussa tärkeintä on, että se haastaa ja vie mukanaan, jotta se vaatii keskittymistä. Keskittymisen uuden taidon opetteluun voi viedä ajatuksia pois töistä.
5. Merkityksellisyys (meaning): Palautumista edistää, kun tekee asioita, jotka kokevat merkitykselliseksi. Merkityksellinen tekeminen saattaa vaatia vaivannäköä, mutta myös pelkkä merkityksellisten asioiden miettiminenkin voi edistää hyvinvointia.
6. Yhteenkuuluvuus (affiliation): Yhteenkuuluvuus on yksi ihmisen psykologisista perustarpeista. Se on tunne siitä, että kuuluu johonkin yhteisöön (kuten työyhteisöön) ja kokee olevansa tyytyväinen yhteydestä muihin. Vapaa-ajalla olisi hyvä viettää aikaa muiden kanssa ja pitää sosiaalisia kontakteja, jotta palautuminen edistyisi. (Sotkasiira 2021.)

## 4 Myyntityöntekijöiden kokema työkuormitus ja palautuminen

### 4.1 Tutkimusmenetelmä ja toteutus

Opinnäytetyön empiirisessä osuudessa käytettiin tutkimusmenetelmänä määrällistä (kvantitatiivinen) tutkimusta, jossa on laadullisen (kvalitatiivinen) tutkimuksen piirteitä. Empiirinen tutkimusmenetelmä valikoitui opinnäytetyöhön, sillä tutkimusta tehtiin teoreettisten tutkimusten pohjalta ja hyödynnettiin teoriaosuudessa läpikäytyjä menetelmiä. Empiirisessä tutkimuksessa havainnoidaan teoriaosuudessa tulleita olettamuksia, tutkitaan käyttäytymisten ja ilmiöiden syitä, sekä etsitään ratkaisua ongelmalle (Heikkilä 2014, 12.) Empiirisessä osuudessa tutkimusotteena oli määrällinen menetelmä, jonka perusideana on saada kerättyä paljon yleistävää tietoa. Määrällisessä tutkimusmenetelmässä aineiston keruussa hyödynnetään kyselylomakkeita, joista löytyy valmiit vastausvaihtoehdot, joiden avulla selvitetään, miten eri asiat ovat vaikutuksissa toisiinsa (Heikkilä 2014, 15.) Kyselyssä oli lisäksi laadullisia piirteitä, sillä haluttiin ymmärtää syvemmin tutkimuskohdetta, tässä tapauksessa myyntityössä työskenteleviä. Laadullisen tutkimuksen yhtenä piirteenä on, että tutkimuksessa käytetään esimerkiksi lomakehaastatteluja, joissa kysytään vastaajan mielipidettä. (Heikkilä 2014, 16.)

Jotta tutkimus onnistuisi, tarvitaan oikea kohderyhmä ja siihen sopiva tutkimusmenetelmä (Heikkilä 2014, 12). Tutkimuksen kysely toteutettiin käyttämällä Webropol-työkalua, jossa voi luoda kyselylomakkeita. Kohderyhmäksi valikoitui myyntityössä olevat henkilöt. Kyselylomake jaettiin sosiaalisessa mediassa (Facebook ja Instagram), sekä hyödynnettiin kontakteja kohderyhmästä, esimerkiksi entisistä työpaikoista myymälöissä tai pankissa. Kyselylomake oli avoinna kaksi vuorokautta, sillä se keräsi tavoitemäärän vastaajia nopeassa ajassa. Vastaajille tuotiin esille, että kyselyyn vastataan anonyymisti. Kyselyssä haettiin näkökulmaa opinnäytetyöhön työntekijöiden omien kokemusten kautta. Tutkimuskyselyn tavoitteena oli selvittää työkuormitukseen ja palautumiseen vaikuttavia ja koettuja tekijöitä myyntityössä työskenteleviltä.

### 4.2 Tutkimustulokset

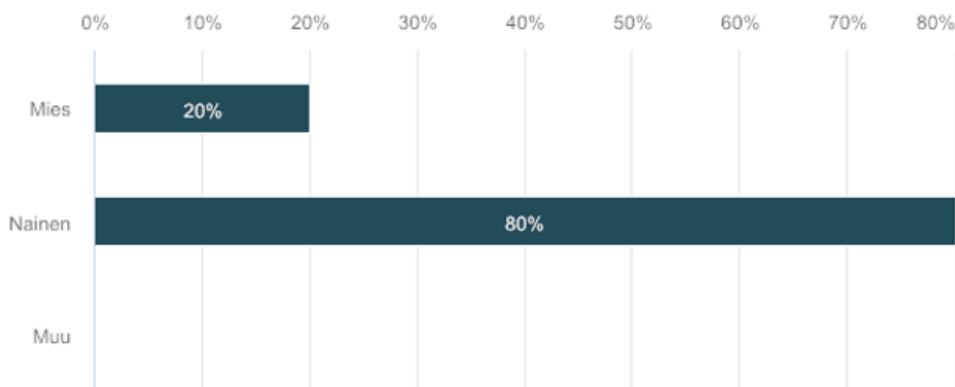
Kyselyyn vastanneiden kokonaismäärä oli 110. Kysymykset laadittiin teorian pohjalta ja kysymyksiä laatiessa mietittiin, että kysymykset olisivat mahdollisimman selkeitä vastaajan näkökulmasta ja että ne toisivat tutkimuksen analysointiin tarvittavia vastauksia. Kysely koostui yhteensä 18 kysymyksestä, joista ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin vastaajan sukupuoli, jotta analysoinnissa pystyttäisiin selvittämään vaikuttaako se selvästi vastanneiden kokemaan työkuormitukseen ja palautumiseen. Toisena kysymyksenä kysyttiin vastaajien ikää, jotta nähtäisiin ikäjakauma vastauksissa ja vaikuttaako se merkittävästi

tuloksiin. Kyselyn kysymykset 3–14 olivat kysymyksiä, joissa vastaaja pystyi valitsemaan vain yhden vaihtoehdon, jotta vastaajien näkökulma ja omat kokemukset tulisivat selvästi esille. Kysymykset 15 ja 16 olivat monivalintakysymyksiä, joissa vastaajat pääsivät valitsemaan heitä koskettavia tekijöitä työkuormituksessa ja palautumisessa. Monivalintakysymyksissä oli mahdollista lisätä viimeisen valinnan kohdalla oma kommentti kysymykseen liittyen. Kyselyn kaksi viimeistä kysymystä (17–18) olivat avoimia kysymyksiä, jotka laadittiin, jotta vastaajat pääsisivät avaamaan laajemmin heidän ajatuksiaan heitä koskettavaan aiheeseen. Opinnäytetyön lopussa olevista liitteistä löytyy kyselyyn luotu lomake, jossa näkyy kysymykset ja vastausvaihtoehdot.

Ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin vastaajien sukupuolta, joista suurin osa oli selkeästi naisia, sillä heitä vastasi 80 %, joka on kyselyyn vastanneiden kokonaismäärästä 88 henkilöä. 20 % kyselyyn vastanneista oli miehiä, joka vastaa kyselyyn vastanneiden kokonaismäärästä 22 henkilöä. Kyselyyn annettiin lisäksi vaihtoehdoksi: muu, mutta tähän ei tullut yhtään valintaa. Alla olevassa kuviossa 4 näkyy sukupuolijakauma.

#### 1. Oletko...?

Vastaajien määrä: 110



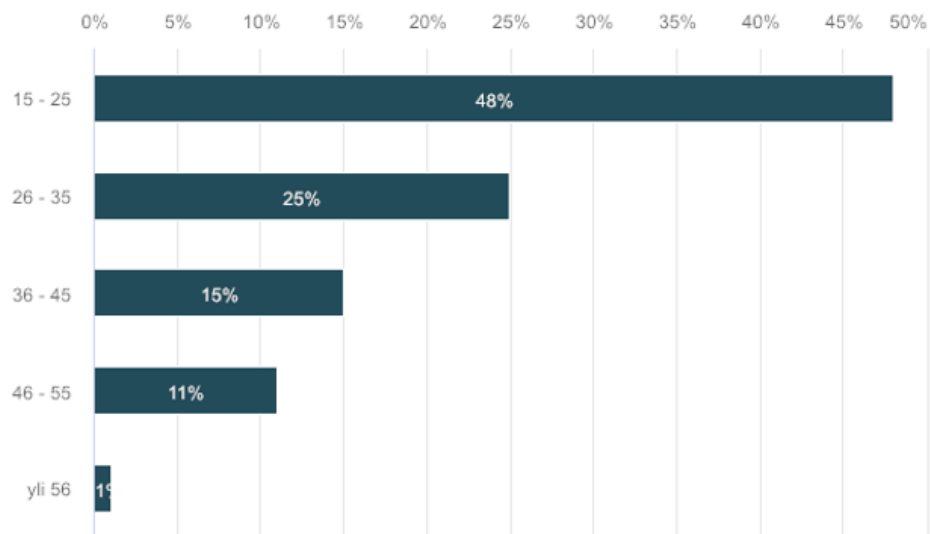
	n	Prosentti
Mies	22	20%
Nainen	88	80%
Muu	0	0%

Kuvio 4. Sukupuoli

Toisessa kysymyksessä selvitettiin vastaajien ikäjakaumaa. 15–25-vuotiaita vastasi huomattavasti eniten, sillä heitä oli kyselystä vastanneista 48 %. 26–35-vuotiaita vastasi seuraavaksi eniten, 25 % vastanneiden kokonaismäärästä. 36–45-vuotiaita vastasi 15 %, 46–55-vuotiaita vastasi 11 % ja yli 56-vuotiaita vastasi 1 %. Alla olevassa kuviossa 5 nähdään, miten kyselyyn vastanneiden ikä jakautuu.

## 2. Ikä?

Vastaajien määrä: 110



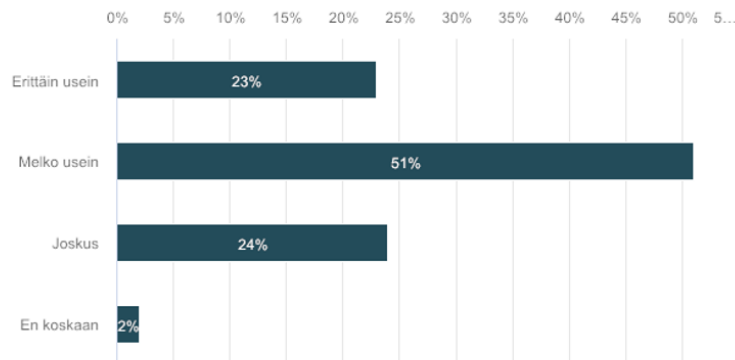
	n	Prosentti
15 - 25	53	48,2%
26 - 35	28	25,5%
36 - 45	16	14,5%
46 - 55	12	10,9%
yli 56	1	0,9%

Kuvio 5. Ikäjakauma

Kysymyksessä 3 kysyttiin, kokeeko vastaaja työmääränsä ja työn asettamat tavoitteet kohtuullisiksi. 23 % vastaajista kokee, että työmäärä ja työn asettamat tavoitteet kohtaavat heidän odottamallaan kohtuudella erittäin usein. Tässä kysymyksessä nousi eniten esille vastauksissa, että 51 % kokee melko usein työmäärän ja työn asettamat tavoitteet kohtuullisiksi. 24 % on sitä mieltä, että työmäärä ja työn asettamat tavoitteet ovat kohtuullisia vain joskus. 2 % vastaajista koki, että työmäärä ja tavoitteet eivät ole koskaan kohtuullisia. Alla oleva kuvio 6 havainnollistaa kysymykseen tulleiden vastausten tulokset.

### 3. Koetko työmääräsi ja työn asettamat vaatimukset kohtuullisiksi?

Vastaajien määrä: 110



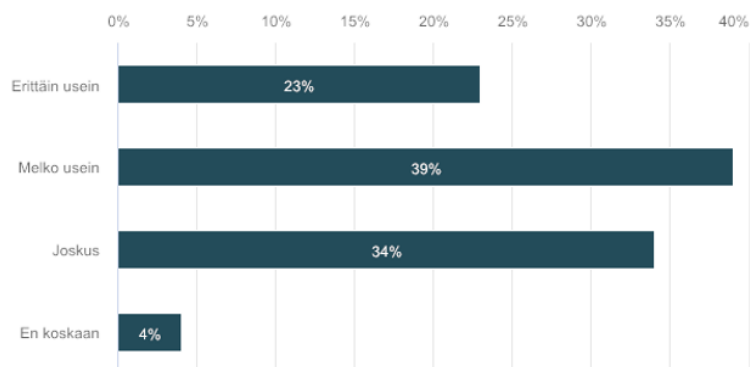
	n	Prosentti
Erittäin usein	25	22,7%
Melko usein	56	50,9%
Joskus	27	24,6%
En koskaan	2	1,8%

Kuvio 6. Vastanneiden kokema työmäärä ja työn vaatimusten kohtuullisuus

Kyselyn neljännessä kysymyksessä selvitettiin, kuinka usein vastaajat kokevat työnsä merkitykselliseksi. Eniten vastauksia tuli vaihtoehtoon melko usein, joista vastauksia oli 39 %. Seuraavaksi eniten valintoja tuli vastausvaihtoehtoon joskus, jossa vastauksia oli 34 %. 23 % vastanneista kokee, että heidän työnsä on erittäin usein merkityksellistä. 4 % vastanneista ei koe koskaan, että heidän työnsä olisi merkityksellistä. Alla oleva kuvio 7 havainnollistaa kuinka kysymyksen vastaukset jakautuivat.

### 4. Koetko työsi merkitykselliseksi?

Vastaajien määrä: 110



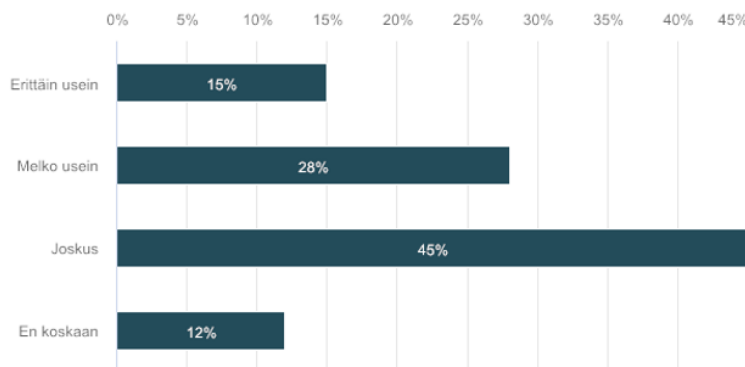
	n	Prosentti
Erittäin usein	25	22,7%
Melko usein	43	39,1%
Joskus	37	33,6%
En koskaan	5	4,6%

Kuvio 7. Vastanneiden kokema työn merkityksellisyys

Kyselyn viidennessä kysymyksessä selvitettiin, asettaako vastaajat liian suuria tavoitteita ja vaatimuksia itselleen. Eniten vastauksia tuli vastausvaihtoehtoon joskus, jolloin jopa 45 % vastanneista kokee, että asettaa vain silloin tällöin liian suuria tavoitteita ja vaatimuksia itselleen. 28 % prosenttia vastanneista asettaa itselleen melko usein liian suuria tavoitteita ja vaatimuksia. Ääripäiden erittäin usein ja en koskaan vaihtoehtojen vastausprosentti ei eroa suuresti toisistaan, sillä 15 % prosenttia kokee, että asettaa itselleen liian suuria tavoitteita erittäin usein ja 12 % vastanneista kokee, että ei aseta koskaan liian suuria tavoitteita ja vaatimuksia itselleen. Alla oleva kuvio 8 havainnollistaa kysymyksen tulokset.

#### 5. Asetatko itsellesi liian suuria tavoitteita tai vaatimuksia?

Vastaajien määrä: 110



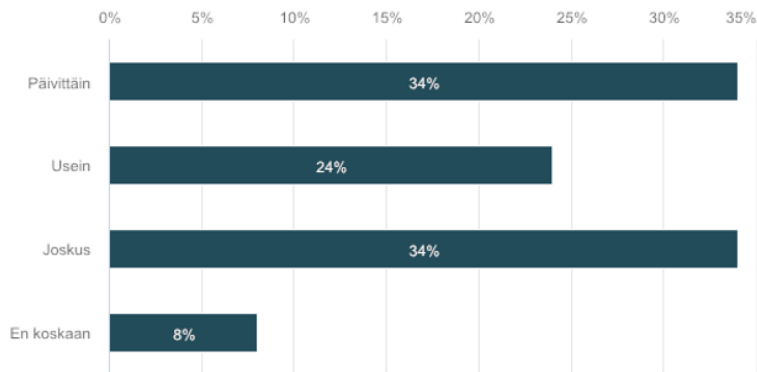
	n	Prosentti
Erittäin usein	16	14,5%
Melko usein	31	28,2%
Joskus	50	45,5%
En koskaan	13	11,8%

Kuvio 8. Vastaajien asettamat tavoitteet ja vaatimukset

Kuudennessa kysymyksessä selvitettiin miten vastaajat pitävät itseään tavoitettavissa työasioihin liittyen varsinaisen työajan päättymisen jälkeen. Saman verran vastauksia sai vaihtoehdot päivittäin ja joskus, sillä molempiin vastauksia tuli 34 % vastausmääristä. 24 % vastaajista pitää itseään tavoitettavissa usein työajan päätyttyä, ja 8 % vastaajista ei pidä itseään koskaan tavoitettavissa työasioissa varsinaisella vapaa-ajallaan. Alla oleva kuvio 9 havainnollistaa vastauksien jakauman.

### 6. Oletko tavoitettavissa töihin liittyvissä asioissa myös varsinaisen työajan ulkopuolella?

Vastaajien määrä: 110



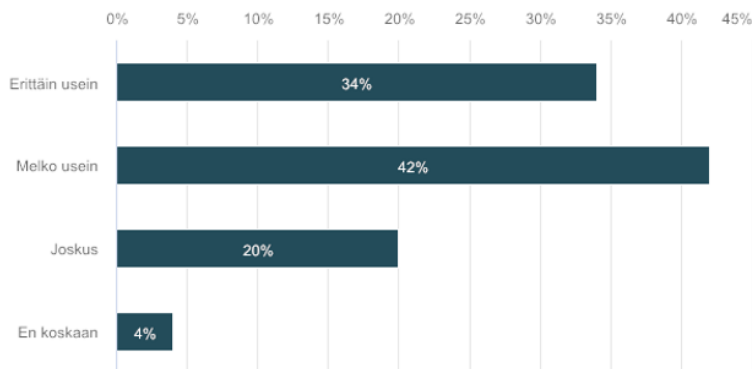
	n	Prosentti
Päivittäin	37	33,6%
Usein	27	24,6%
Joskus	37	33,6%
En koskaan	9	8,2%

Kuvio 9. Vastaajien tavoitettavuus vapaa-ajalla töihin liittyvissä asioissa

Kyselyn seitsemännessä kysymyksessä haluttiin selvittää kuinka hyvin työntekijä saa sosiaalista tukea ja vuorovaikutusta työpaikaltaan. 42 % vastanneista kokee, että saa sosiaalista vuorovaikutusta ja tukea melko usein. 34 % kokee saavansa työpaikaltaan sosiaalista tukea ja vuorovaikutusta erittäin usein. 20 % vastanneista kokee saavansa tukea vain joskus, sekä 4 % ei koe saavansa koskaan sosiaalista tukea tai vuorovaikutusta. Alla olevassa kuviossa 10 näkyy kysymyksen vastausjakauma.

### 7. Saatko työpaikaltasi sosiaalista tukea ja vuorovaikutusta?

Vastaajien määrä: 110



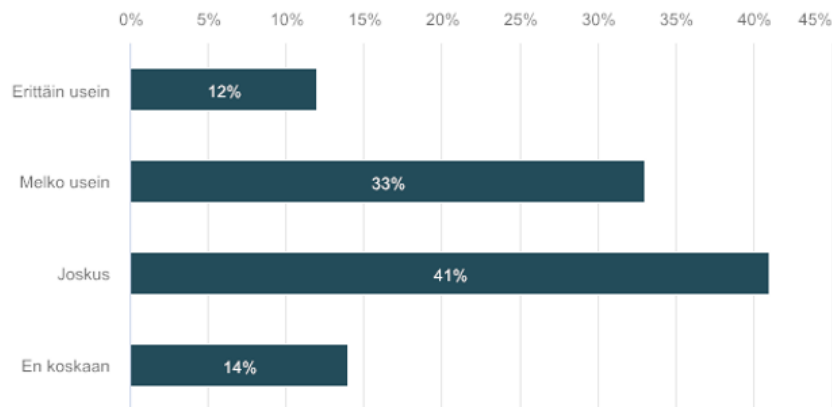
	n	Prosentti
Erittäin usein	38	34,6%
Melko usein	46	41,8%
Joskus	22	20%
En koskaan	4	3,6%

Kuvio 10. Vastaajien kokema sosiaalinen tuki ja vuorovaikutus työpaikalla

Kahdeksannessa kysymyksessä haluttiin selvittää, kokeeko myyntityössä olevat saavansa tarpeeksi arvostusta ja positiivista palautetta työstään. Vain 12 % vastaajista kokee saavansa erittäin usein tarpeeksi arvostusta ja positiivista palautetta työpaikaltaan. Eniten vastauksia tuli kohtaan joskus, joten 41 % kyselyyn osallistuneista kokee saavansa vain välillä tarpeeksi arvostusta ja positiivista palautetta. 33 % kokee saavansa melko usein ja 14 % ei koe saavansa koskaan tarpeeksi arvostusta tai positiivista palautetta työstään. Kuvio 11 havainnollistaa tutkimustuloksen.

#### 8. Koetko saavasi tarpeeksi arvostusta ja positiivista palautetta työstäsi?

Vastaajien määrä: 110



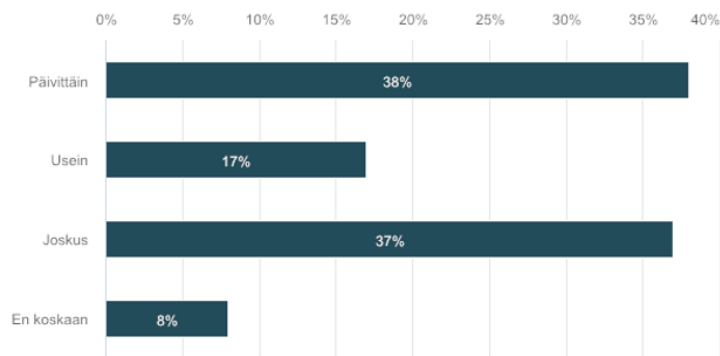
	n	Prosentti
Erittäin usein	13	11,8%
Melko usein	36	32,7%
Joskus	45	40,9%
En koskaan	16	14,6%

Kuvio 11. Vastaajien kokema arvostus ja saatu positiivinen palaute

Yhdeksännessä kysymyksessä selvitettiin pitävätkö työntekijät säännöllisesti taukoja työpäiviensä aikana. Tuloksessa selvisi, että suurin osa pitää päivittäin (38 %) tai joskus (37 %). Usein taukoja pitävät 17 % vastanneista, ja vain 8 % koki, että eivät pidä niitä koskaan. Alla oleva kuvio 12 havainnollistaa tutkimustuloksen.

### 9. Pidätkö työpäivinäsi taukoja säännöllisesti?

Vastaajien määrä: 110



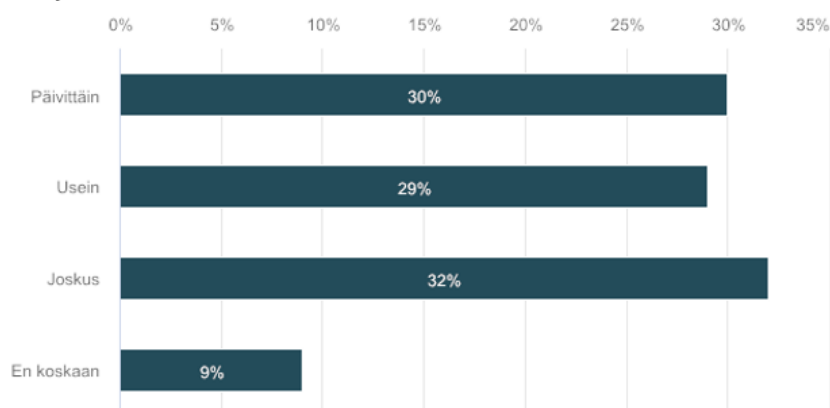
	n	Prosentti
Päivittäin	41	37,3%
Usein	19	17,2%
Joskus	41	37,3%
En koskaan	9	8,2%

Kuvio 12. Vastaajien säännöllinen taukojen pitäminen työpäivinä

Kymmenes kysymys käsitteli unen riittävyyttä. Kysymyksen tavoitteena oli selvittää kokevatko työntekijät nukkuvansa tarpeeksi. Yleisesti aikuisen unen tarve on 7–9 tuntia yön aikana. Vastaukset jakautuivat melko tasaisesti. 32 % vastasivat nukkuvansa riittävästi vain joskus, 30 % päivittäin ja 29 % usein. Kuitenkin jopa 9 % vastanneista kokee, että ei nuku koskaan riittävästi omaan tarpeeseen nähden. Kuviossa 13 näkyy tutkimuksen tulos.

### 10. Koetko nukkuvasi riittävästi? Aikuisen unen tarve on yleisesti 7–9 tuntia yössä.

Vastaajien määrä: 110



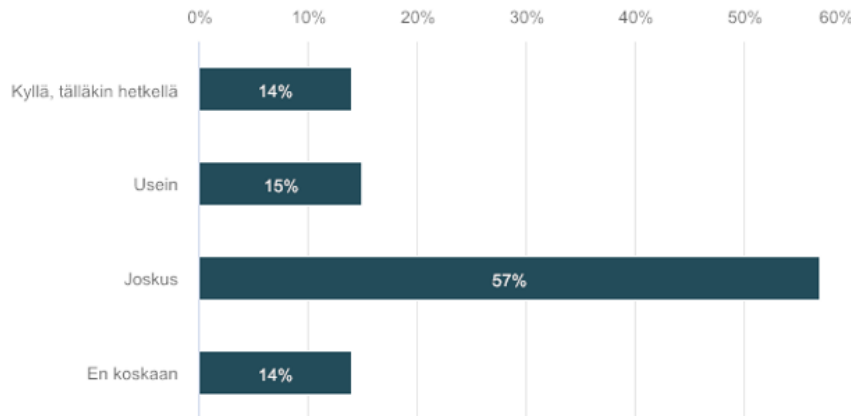
	n	Prosentti
Päivittäin	33	30%
Usein	32	29,1%
Joskus	35	31,8%
En koskaan	10	9,1%

Kuvio 13. Vastaajien kokema unen riittävyys

Kysymyksessä 11 selvitettiin työntekijän kokema työuupumusta. Yli puolet vastanneista (57 %) vastasivat kokeneensa työuupumusta joskus. 15 % kokee työstä johtuvaa uupumusta usein. 14 % on uupunut työstään tälläkin hetkellä, ja 14 % ei ole koskaan kokenut työuupumusta. Kuviosta 14 voidaan nähdä kysymykseen 11 liittyvä tutkimustulos.

#### 11. Oletko kokenut työuupumusta?

Vastaajien määrä: 110



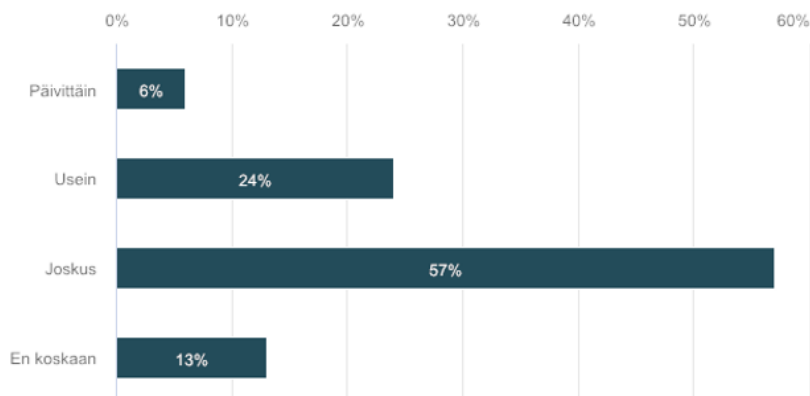
	n	Prosentti
Kyllä, tälläkin hetkellä	15	13,6%
Usein	17	15,5%
Joskus	63	57,3%
En koskaan	15	13,6%

#### Kuvio 14. Vastaajien kokema työuupumus

Kysymyksen 12 tavoitteena oli selvittää, kokeeko työntekijä kuormituksen liian suureksi omassa työssään. Yli puolet (57 %) vastasivat kokevansa työkuormituksen liian suureksi joskus. 24 % kokee työkuormituksen liian suureksi usein, ja 6 % vastanneista kokee kuormituksen liian suureksi työssään jopa päivittäin. 13 % vastanneista ei ole kokenut kuormitusta työssään koskaan liian suureksi. Kuviosta 15 voi nähdä miten vastaukset ovat jakautuneet.

### 12. Koetko kuormituksesi liian suureksi työssäsi?

Vastaajien määrä: 110



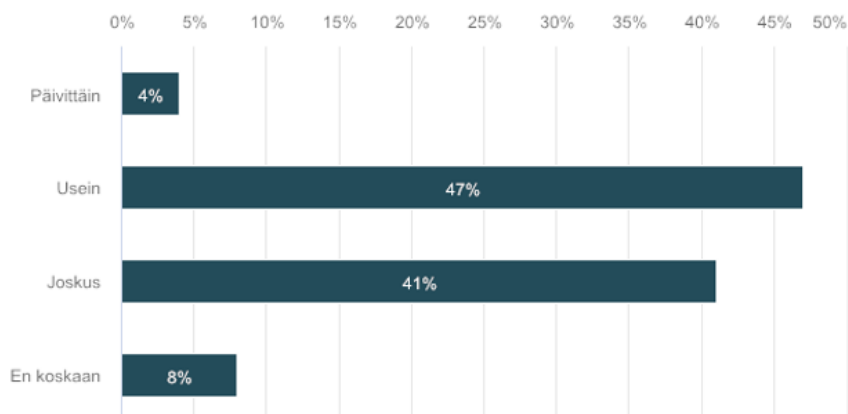
	n	Prosentti
Päivittäin	7	6,4%
Usein	26	23,6%
Joskus	63	57,3%
En koskaan	14	12,7%

Kuvio 15. Vastaajien kokema kuormitus työssä

Kysymyksessä 13 selvitettiin työntekijän kokemaa riittävää palautumista ennen seuraavaa työpäivää. Suurin osa (47 %) koki palautuvansa usein edellisen päivän kerryttämästä kuormituksesta. 41 % koki palautuvansa vain joskus ennen seuraavaa työpäivää. 8 % vastasi, että ei koe koskaan palautuvansa tarpeeksi, ja vain 4 % koki palautuvansa tarpeeksi ennen seuraavaa työpäivää. Kuvio 16 näyttää tuloksen työntekijän kokemaan palautumiseen.

### 13. Koetko palautuvasi riittävästi ennen seuraavaa työpäivää?

Vastaajien määrä: 110



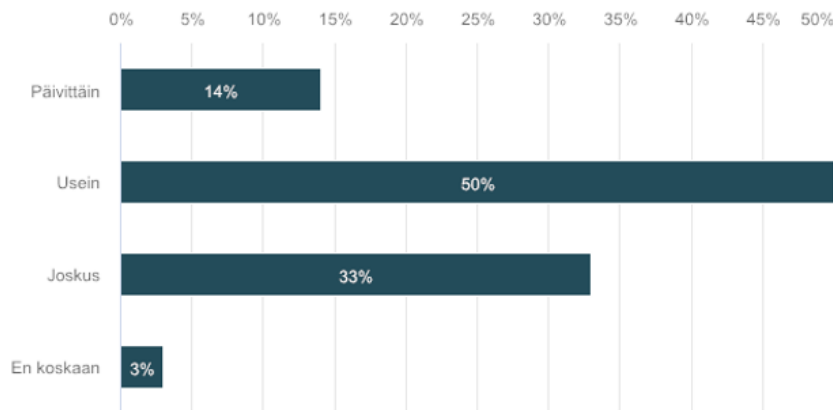
	n	Prosentti
Päivittäin	4	3,6%
Usein	52	47,3%
Joskus	45	40,9%
En koskaan	9	8,2%

Kuvio 16. Vastaajien kokema palautumisen riittävyys ennen seuraavaa työpäivää

Kysymys 14 käsittelee varaako työntekijä itselleen tarpeeksi aikaa palautumista edistääkseen. Puolet vastanneista (50 %) varaa itselleen usein tarpeeksi aikaa, jotta palautuminen edistyisi. 33 % varaa aikaa vain joskus, 14 % päivittäin, ja 3 % ei koskaan. Alla oleva kuvio 17 havainnollistaa tulokset.

**14. Varaatko itsellesi omaa aikaa vapaa-ajallasi edistääksesi palautumista?**

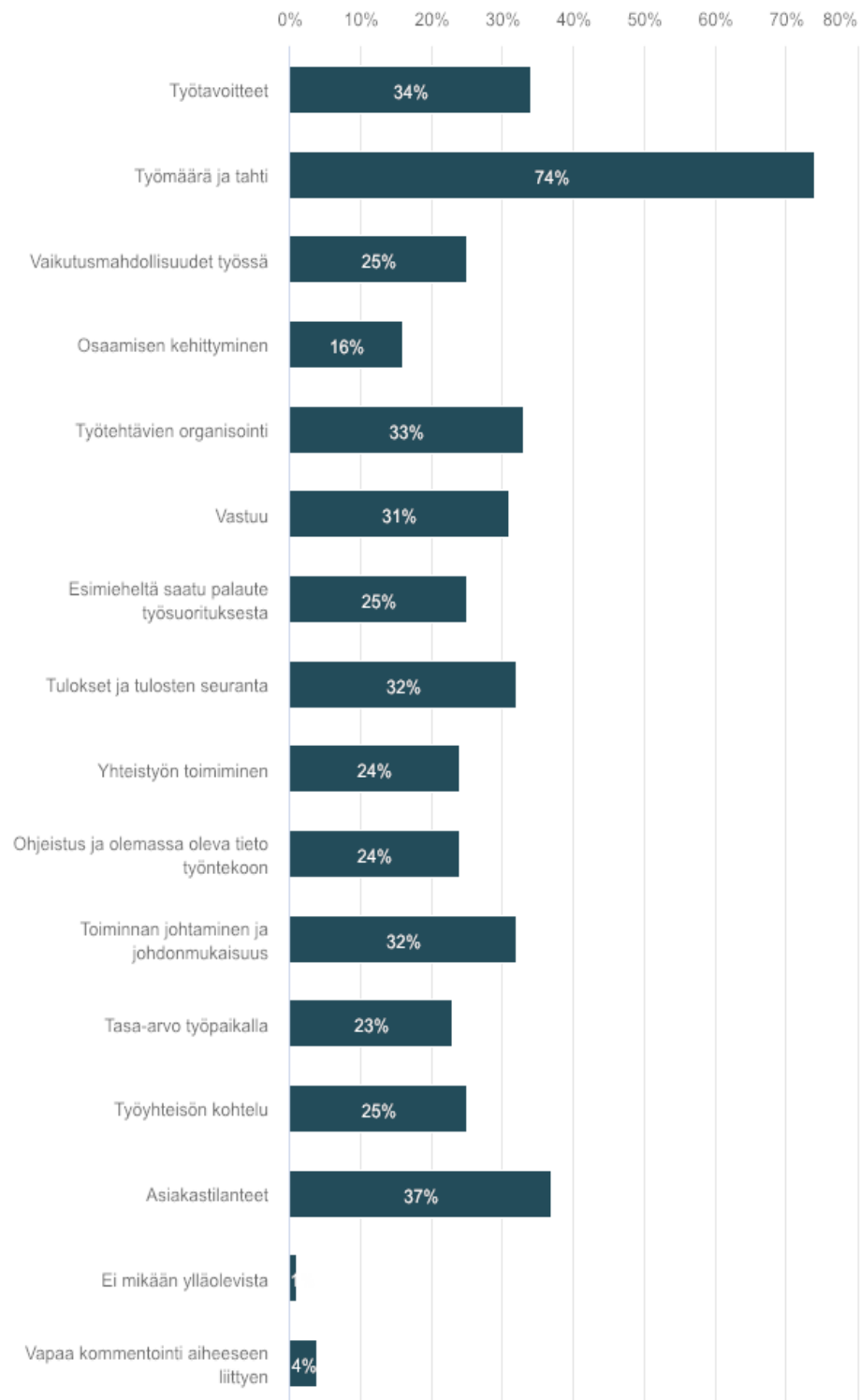
Vastaajien määrä: 110



	n	Prosentti
Päivittäin	16	14,6%
Usein	55	50%
Joskus	36	32,7%
En koskaan	3	2,7%

Kuvio 17. Vastaajien oman ajan varaaminen vapaa-ajalla

Kysymys 15 oli monivalintakysymys, jossa vastaaja pystyi valitsemaan itseään koskettavat tekijät työkuormituksessa. Alimmaiseen vaihtoehtoon annettiin mahdollisuus vastata vapaasti, jos mieleen tuli jotain muita tekijöitä. Vaihtoehtoja oli tarjolla monia, jotka nousivat esille opinnäytetyön teoriaosuudessa. Vastaajien kesken työkuormitukseen vaikuttavista tekijöistä eniten esille nousi työmäärä ja tahti, sillä vastaus sai valintoja 74 %. Muiden tekijöiden kohdalla vastausmäärät jakautuivat suhteellisen tasaisesti, esimerkiksi seuraavaksi eniten valintoja sai asiakastilanteet, joihin vastausmäärä oli 37 %. Työtavoitteet sai valintoja 34 %, työtehtävien organisointi 33 %, tulokset ja tulosten seuranta 32 %, myös toiminnan johtaminen ja johdonmukaisuus sai vastauksia 32 %, sekä vastuu 31 %. Vaikutusmahdollisuudet työssä sai valintoja 25 %, esimieheltä saatu palaute 25 %, yhteistyön toiminen 24 %, ohjeistus ja olemassa oleva tieto työntekoon 24 %, tasa-arvo työpaikalla 23 % ja työyhteisön kohtelu 25 %. 1 % koki, että ei mikään valintoihin annetuista vaihtoehdoista vaikuttaisi omaan kokemaan työkuormitukseen ja avoimeen vaihtoehtokenttään tuli 4 vastausta. Alla olevista kuvioista 18 ja 19 näkyy, kuinka vastukset jakautuivat.

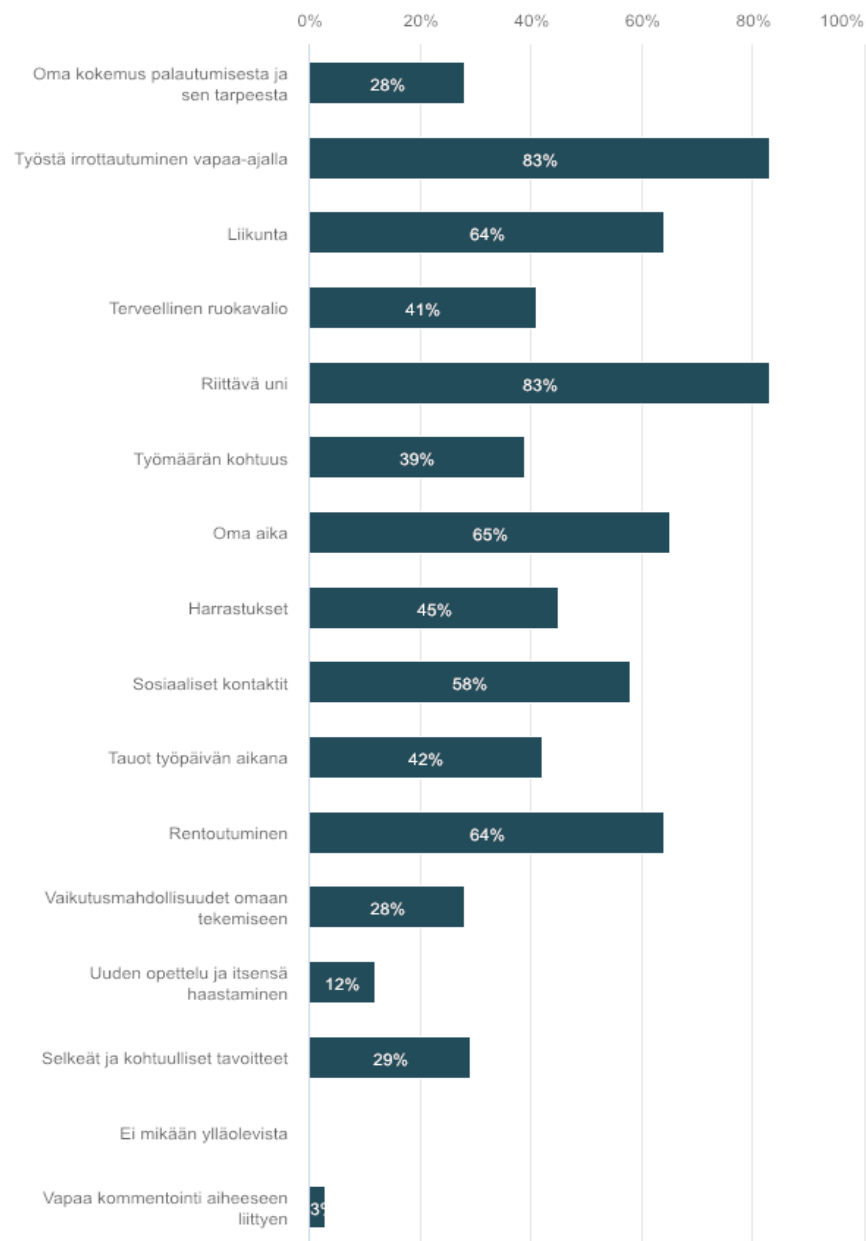


Kuvio 18. Vastaaajien kokemat tekijät työkuormituksessa

	n	Prosentti
Työtavoitteet	37	33,6 %
Työmäärä ja tahti	81	73,6 %
Vaikutusmahdollisuudet työssä	27	24,5 %
Osaamisen kehittyminen	18	16,4 %
Työtehtävien organisointi	36	32,7 %
Vastuu	34	30,9 %
Esimieheltä saatu palaute työsuorituksesta	28	25,5 %
Tulokset ja tulosten seuranta	35	31,8 %
Yhteistyön toimiminen	26	23,6 %
Ohjeistus ja olemassa oleva tieto työntekoon	26	23,6 %
Toiminnan johtaminen ja johdonmukaisuus	35	31,8 %
Tasa-arvo työpaikalla	25	22,7 %
Työyhteisön kohtelu	27	24,5 %
Asiakastilanteet	41	37,3 %
Ei mikään yllä olevista	1	0,9 %
Vapaa kommentointi aiheeseen liittyen	4	3,6 %

Kuvio 19. Vastausmäärät kuormitustekijöiden monivalintakysymyksessä

Kysymyksessä 16 haluttiin selvittää mitä tekijöitä työntekijät kokevat, jotka edistävät palautumista. Saman verran nousi esille riittävä uni (83 %) ja työstä irrottautuminen vapaa-ajalla (83 %). Seuraavaksi eniten valintoja sai oma aika (65 %), sekä liikunta (64 %) ja rentoutuminen (64 %) keräsivät valintoja saman verran. Sosiaaliset kontaktit keräsivät vastauksia 58 %, harrastukset 45 %, tauot työpäivän aikana 42 %, terveellinen ruokavalio 41 %, työmäärän kohtuus 39 %, selkeät ja kohtuulliset tavoitteet 29 %, oma kokemus palautumisesta ja sen tarpeesta 28 %, vaikutusmahdollisuudet omaan tekemiseen 28 % ja selkeästi vähiten valintoja sai uuden opettelu ja itsensä haastaminen, sillä tähän valintoja tuli 12 %. Kysymykseen vastausvaihtoehdoksi annettu vapaa kommenttikenttä keräsi 3 vastausta. Alla olevista kuvioista 20 ja 21 näkee, mitä tekijöitä valittiin vastaajien kesken.



Kuvio 20. Vastaajien kokemat tekijät palautumisen edistämiseen

	n	Prosentti
Oma kokemus palautumisesta ja sen tarpeesta	31	28,4 %
Työstä irrottautuminen vapaa-ajalla	90	82,6 %
Liikunta	70	64,2 %
Terveellinen ruokavalio	45	41,3 %
Riittävä uni	90	82,6 %
Työmäärän kohtuus	42	38,5 %
Oma aika	71	65,1 %
Harrastukset	49	45 %
Sosiaaliset kontaktit	63	57,8 %
Tauot työpäivän aikana	46	42,2 %
Rentoutuminen	70	64,2 %
Vaikutusmahdollisuudet omaan tekemiseen	31	28,4 %
Uuden opettelu ja itsensä haastaminen	13	11,9 %
Selkeät ja kohtuulliset tavoitteet	32	29,4 %
Ei mikään yllä olevista	0	0 %
Vapaa kommentointi aiheeseen liittyen	3	2,8 %

Kuvio 21. Vastausmäärät palautumisen tekijöihin monivalintakysymyksessä

Kyselyssä kysymys 17 oli avoin kysymys, johon vastauksia kertyi 57 kappaletta. Kysymyksessä haluttiin antaa vastaajille mahdollisuus kertoa, mitä asioita itse parantaisi työssään tai työpaikallaan, jotta työ olisi vähemmän kuormittavaa. Alle on listattu vastaajien kommentteja, jotka nousivat selvästi eniten esille vastaajien keskuudessa.

*Kohtuullisemmat työajat ja riittävät lepovalit työvuorojen välissä.*

*Vapaat työpäivien välissä riittävät, ja pidempi vuorokausilepo työvuorojen välissä.*

*Peräkkäiset vapaapäivät esimerkiksi torstai ja perjantai. Työstä ei kerkeä palautumaan, jos vapaapäivät on ripoteltu työviikolle esimerkiksi maanantaille ja perjantaille.*

*Säännöllisemmin taukoja. Enemmän positiivista palautetta ja yhteisöllisyyttä luovia keinoja työyhteisöön.*

*Taukoja työpäivän aikana. Kohtuullisemmat vaatimukset työmäärän suhteen.*

*Ei olisi sekaisin aikaisia aamuvuoroja ja myöhäisiä iltoja.*

*Tauot (niitä ei ole ollenkaan), kehityskeskustelut eikä monia työpäiviä putkeen. Lisäksi, kun olen vuorotyössä, niin saan usein sellaisia työvuoroja, että vain 8 h väliä taukoa ja se menee nukkumisessa/iltapuuhissa.*

*Kaupan alalla ja muissakin vuorotöissä koen palautumisen kannalta ongelmalliseksi sen, että vapaapäivät on usein sijoitettu niin, ettei niitä ole peräkkäisinä päivinä. En ehdi palautua tarpeeksi yhden vapaapäivän aikana.*

*Enemmän taukoja.*

*Lyhyempiä työpäiviä.*

*Enemmän työntekijöitä.*

*Riittävä henkilökunnan määrä kiireisinä työpäivinä ja pitkien työvuorojen aikana olisi hyvä, että ehtisi vähän edes syömään jotain.*

*Lisää työntekijöitä, jotta vastuuta voisi jakaa. Huolehtia tasapuolisesti myös uusien työntekijöiden kouluttamisesta.*

*Resursointi, liikaa työtä nykyiseen henkilöstömäärän nähden.*

*Työ ei jakaudu tasaisesti vaan on kausittain, niin että tulee ruuhkahuippuja, jotka tekevät kuormituksen sekä riittämättömyyden tunteen.*

*Tehokkuustavoitteita, koko ajan vedetään vajaamiehityksellä tavoitteiden saavuttamiseksi.*

*Tarvittaisiin osaavampi johtoporras, joka toimisi loogisesti ja joka osaisi asettaa töihin liittyviä sääntöjä ja ehtoja, ettei kaikki tekisi oman mielen mukaan sitä ja tätä.*

*Yrityksen omistajan tulisi päivittää käytös ja johtaminen tälle päivälle. Niin kauan, kun se ei toimi, ei toimi muutkaan.*

*Esimiehen toimintaa rakentavammaksi.*

*Selkeä työtehtävien/aihealueiden jako varmasti helpottaisi asiaa. Kaikilla oma työkuva selvillä. Selkeät tauot. Näillä jo tuottavuus paranisi valtavasti.*

*Lisää työntekijöitä, jotta vastuuta voisi jakaa. Huolehtia tasapuolisesti myös uusien työntekijöiden kouluttamisesta.*

*Töiden tasapuolinen jakaminen työntekijöille, lisätyövoiman palkkaaminen.*

*Tavoitteet ovat kohtuuttomia ja niiden kohtuullistaminen poistaisi ison osan stressistä, jota koen töissä.*

*Selkeät tavoitteet ja niiden huolellinen läpikäynti. Työpaikan yhteisöllisyys ja mahdolliset yhteiset tekemiset työn ulkopuolella.*

*Koronaan ei pysty vaikuttamaan, kun asiakkaat valittavat nykyään kaikesta.*

Kysymyksessä 18 haluttiin selvittää työntekijöiden näkökulmaa, mitä asioita he itse parantaisivat, jotta kokisi palautuvan paremmin. Kysymyksessä oli avoin vastauskenttä, johon vastauksia tuli yhteensä 51 kappaletta. Alle on kerätty eniten esille nousseita ajatuksia vastaajilta.

*Enemmän unta.*

*Unen määrä jää jatkuvasti liian vähäksi, tiedostan ongelman mutta tuntuu hankalalta tarttua.*

*Unen tarpeen huomioiminen ja unirytmien pysyvyys.*

*Enemmän lepoa.*

*Rentoutuisin enemmän ja söisin ja nukkuisin paremmin ja säännöllisemmin.*

*Vuorotyössä palautumista haittaa rytmin vaihto ja riittävä unen saanti useimmin aamuvuoroissa.*

*Työssä parempi työilmapiiri, vapaa-ajalla enemmän omaa aikaa ja rentoutumista, ei kaikkialle juoksemista ja jokapäiväistä tekemistä ja kalenterin täyttöä.*

*Myös etätyöskentelyssä muistaisi taukojen merkityksen ja irtautuisi töistä työajan päätyttyä.*

*Enemmän liikuntaa.*

*Lisäisin liikunnan määrää.*

*Terveellinen ruokavalio ja säännöllinen liikunta.*

*Enemmän mielekästä tekemistä vapaa-aikana. Esim. luonnossa liikkumista tai lukemista.*

*Paremmat rutiinit.*

*Työssäni pitäisi olla säännöllisemmät työajat, jotta ehtisi palautua paremmin. Vapaa-ajalla pitäisi olla enemmän mielekästä tekemistä ja riittävästi unta, jotta palautuisi paremmin.*

*Parantaisin työyhteisön kommunikointia. Vapaa-ajalla yrittäisin rentoutua paremmin ja olla ajattelematta työasioita.*

*Työn vaihtelevuutta, ei ilta-aamuja, ei liian pitkiä työputkia.*

*Paremmat työajat jotta aikaa jäisi muuhunkin kuin töihin.*

*Kohtuullinen työmäärä töissä/rentoutuminen vapaa-ajalla.*

*Työn ja vapaan suhde paremmaksi.*

*Kiireen tuntu tulee valitettavasti kotiin mukana, joten ilta ei riitä palautumiseen. Jos jaksaisi tapasin ystäviä esim. lenkillä.*

*Tauotus ja työn vaihtelu sekä työn jaksotus vapaineen. Vapaa-ajalla korona on estänyt mahdollisuuden riittävään yksinoloon, kun perhe on koko ajan liian tiiviisti.*

*Työasioiden ajattelu vapaa-ajalla on ikävää. Toivoisin että joskus pääsisin siihen pisteeseen, etten ajattelisi niitä sen jälkeen, kun poistun työpaikalta. Uskon että vain aika ja kokemus saavat tämän vähenemään.*

*En itse pysty parantamaan taakkaa mikä minulle asetettu.*

### 4.3 Johtopäätökset

Naiset (80 %) vastasivat kyselyyn huomattavasti enemmän, kuin miehet (20 %). Tämä voi selittyä sillä, että ala tuntuu olevan edelleen hyvin naisvaltainen, jolloin kuormitustekijät ja palautumisen tarve näkyy alalla naisten keskuudessa voimakkaammin.

Kyselyn tulosten analysoinnin kannalta on hyvä ottaa huomioon vastanneiden ikä, sillä se vaikuttaa tulosten vastauksiin ja luotettavuuteen. Kyselyssä lähes puolet vastanneista olivat nuoria (15–25-vuotiaita) myyntityössä olevia. Teoriaosuudessa käytiin läpi, että vanhetessa työstä kuormittumisen riski kasvaa ja palautuminen voi vaikeutua. Vanhemmasta ikäluokasta vastaajia on huomattavasti vähemmän, mutta silti kyselyn vastauksissa nousee esille erilaisia kokemuksia ja tunteita kuormitustekijöistä ja palautumisesta. Tästä voidaan päätellä, että ikäkään ei välttämättä kerro sitä, miten ihminen kokee kuormituksen ja palautumisen, sillä riskit voivat tulla myös ulkopuolisista tekijöistä, jotka vaikuttavat työntekijän hyvinvointiin henkisesti.

Tuloksia analysoitaessa on yllättävää, että kyselyyn vastanneista 51 % kokee työmäärän ja työn asettamat vaatimukset melko usein kohtuullisiksi ja jopa 23 % kokee, että työmäärä ja työn asettamat vaatimukset ovat erittäin usein kohtuullisia. Ottaen huomioon avoimien kysymyksien vastauksista, että hyvin moni työntekijä haluaisi muuttaa työmääräänsä tai työssä annettuja tavoitteita, jotta työ olisi vähemmän kuormittavaa. Kyselyn tuloksia ja numeroita tarkastellessa voidaan nähdä, että työmäärä ja tahti ovat erittäin suuressa roolissa työkuormituksessa. Tästä johtuen työmäärän ja työn vaatimuksien tulisi olla kohtuullisia päivittäin, jotta työkuormitusta ei koettaisi niin vahvasti. Työn vaatimusten ja voimavarojen mallin mukaan työntekijä ei kykene palautumaan riittävästi, jos työntekijä kohtaa vaatimuksia liikaa. Jos työntekijällä ei ole mahdollisuutta vaikuttaa liialliselta tuntuvaan työmäärään, vaikuttaa se negatiivisesti koettuun työkuormitukseen.

Työn merkityksellisyyttä selvittäessä, jopa 5 henkilöä kyselyyn vastanneista ei koe koskaan työtään merkitykselliseksi. Suurin osa vastauksista sijoittuu vaihtoehdoille melko usein tai joskus, mikä voi selittää vastanneiden kokemaa työkuormitusta ja jopa työuupumusta, sillä opinnäytetyössä olevan teorian mukaan työn merkityksellisyys on yksi työkuormitukseen vaikuttavista tekijöistä. Kyselyssä käy ilmi, että vain 14 % vastaajista ei ole koskaan kokenut työuupumusta. Kyselyn avoimien kysymysten vastauksien perusteella työn merkityksellisyys ei näytä nousevan vahvimmin esille kuormittavana tekijänä myyntityöntekijöiden parissa.

Kyselyn perusteella voidaan päätellä, että myyntityössä tavoitteita asetetaan enemmän ulkopuolelta, kuten esimerkiksi esimiehen ja johtoportaan toimesta, mikä nousikin vahvasti

esille, kun kysyttiin työntekijöiden omia kokemuksia työkuormituksesta. Kyselyssä kävi ilmi, että työntekijät harvemmin itse asettavat liian suuria tavoitteita ja vaatimuksia.

Kyselyyn vastanneista vain 8 % ei ole koskaan tavoitettavissa työasioihin liittyen. Muuten vastaukset jakautuivat suhteellisen tasaisesti tavoitettavuuden kannalta, joka voi selittää sitä, miksi myyntityössä olevat kokevat työstä irrottautumisen olevan vaikeaa, sillä moni miettii työasioita varsinaisen työajankin jälkeen ja pitää itseään tavoitettavissa. Teorian mukaan, tästä voi syntyä vakava riski ylikuormittumiselle, sillä työstä irrottautuminen on vaikeaa, jos työntekijä murehtii jatkuvasti työasioita varsinaisen työajan ulkopuolella. Tällöin työkuormituksesta palautuminen vaikeutuu, mikä uhkaa työntekijän hyvinvointia. Voidaan päätellä, että tämä aiheuttaa riskin palautumisen estymiselle myyntityöntekijöiden parissa.

Teoriaan viitaten, sosiaalinen tuki ja toimiva vuorovaikutus ovat vaikuttavia tekijöitä työkuormituksessa. Sosiaalisen tuen ja toimivan vuorovaikutuksen ollessa puutteellista, voi työntekijä kuormittua henkisesti työympäristöstään johtuvista tekijöistä. Kyselystä voidaan päätellä, että myyntityössä työyhteisöä pidetään tärkeässä osassa ja on vaikutuksessa siihen, minkälaiseksi työkuormituksen ja palautumisen kokee. Huomattava enemmistö kokee, että saa työpaikaltaan joko erittäin usein tai melko usein sosiaalista tukea ja vuorovaikutusta. Voidaan päätellä, että sillä olisi positiivinen vaikutus koettuun työkuormitukseen, sillä työyhteisössä voidaan jakaa esimerkiksi omia tuntemuksiaan ja jakaa koettua taakkaa ja kuormitusta muiden kesken. Työyhteisön vaikutus palautumiseen nousi avoimessa kysymyksessä, sillä kommentteja oli, että työyhteisön luottamus ja vuorovaikutus ovat tärkeitä asioita ja parantaisi näitä palautumista edistäviä tekijöistä. Nämä tekijät voivat helpottaa koettua työkuormitusta myyntityössä olevilta, sillä suurin osa myyntityössä tekee yhteistyötä työyhteisön kesken.

Kyselyn perusteella positiivista palautetta ja arvostusta saadaan jonkin verran myyntityössä. Mutta vastauksien perusteella voidaan päätellä, että parannettavaa tällä osa-alueella olisi ja vielä paremmalla huomioimisella arvostukseen ja positiiviseen palautteeseen voitaisiin saada helpotusta koettuun työkuormitukseen ja työn merkityksellisyyteen. Tämä vaikuttaisi positiivisesti työpaikalla koettuihin valtarakenteisiin ja esimiestyöhön, jotka ovat vaikutuksissa psykososiaalisiin kuormitustekijöihin.

Kyselyyn vastanneista 38 % pitää taukoja työpäivinänsä säännöllisesti. Säännöllinen taukojen pitäminen jää osalta vastaajista taka-alalle, mikä nousee myös esille avoimissa kysymyksissä, sillä moni vastaajista parantaisi taukojen pitämistä, jotta työ olisi vähemmän kuormittavaa. Tähän voi vaikuttaa esimerkiksi se, että kyselyyn vastanneet ovat eri organisaatioista, ja taukojen pitäminen työpäivinä voi riippua hyvinkin työnkuvasta ja työpaikalta annetuista ohjeistuksista. Teorian mukaan palautumista tapahtuu myös työpäivän aikana, ei

vain vapaa-ajalla. Vähentääkseen myyntityön kuormittavuutta ja edistääkseen palautumista, taukojen pitämiseen tulisi kiinnittää enemmän huomiota, ja kyselyn avoimissa kysymyksissä nousikin esille, että tähän osa voi itse vaikuttaa.

Kyselyssä 30 % vastanneista kokee nukkuvansa riittävästi päivittäin, vaikka riittävä uni on avaintekijöissä palautumisessa. Kyselyssä nousee esille, että unen määrässä olisi monella omasta mielestään parannettavaa ja tässä auttaisi, kun pystyisi pitämään paremmin vuorokausirytmistä kiinni. Kyselyssä nousee esille se, että vuorotyö voi olla yksi tekijä, joka vaikeuttaa riittävän unen saantia ja rauhoittumista töiden ja vapaa-ajan välillä. Moni työntekijä kommentoi, että nukkuisi enemmän, jotta palautuisi paremmin. Tämä kuvastaa sitä, että moni ymmärtää tekijät, joissa olisi parannettavaa, mutta siihen voi olla vaikea tarttua.

Jopa 57 % vastanneista on kokenut edes joskus työuupumusta. 14 % kokee sitä tälläkin hetkellä, mistä voidaan päätellä, että myyntityössä olevien keskuudessa on jatkuvasti työuupumusta. Kyselyyn vastanneista lähes puolet oli 15–25-vuotiaita, joten on huolestuttavaa, miten pieni määrä ei ole koskaan kokenut työuupumusta, joten työuupumusta voidaan kokea hyvinkin nuorena iässä. Nuoret ovatkin usein työllistettyjä myyntityössä, ja työkokemusta ei ole välttämättä kertynyt vielä monelta alalta, joten kyselystä voidaan päätellä, että myyntityössä on kuormitustekijöitä, jotka voivat johtaa työuupumukseen.

Vastauksista voidaan päätellä, että moni kokee myyntityössä kuormituksen liian suureksi, edes joskus. Tämä on varmasti vaikuttanut vastauksien tuloksiin myös työuupumuksesta, ja tämä kuvastaa hyvin sitä, mihin liian suureksi koettu kuormitus voi pahimmillaan johtaa. Työuupumus kertoo pitkään jatkuneesta kuormituksesta. Työstä johtuvaa ylikuormittumista ei syntyisi, jos työssä työntekijällä olisi tarpeeksi voimavaroja käytettävissään. Kyselyssä nousi vahvasti esille, että myyntityössä moni työntekijä kokee, että työvoimaa tarvittaisiin enemmän, jotta työmäärä tasaantuisi tasapuolisesta, eikä työtä kerääntyisi työntekijälle itselleen liikaa, jos apua olisi enemmän saatavilla. Tämän huomioon ottaminen ennaltaehkäisisi kuormituksen kokemista liian suureksi.

Kyselyyn vastanneista myyntityöntekijöistä todella pieni määrä (4 %) kokee, että palautuisi riittävästi päivittäin ennen seuraavaa työpäivää. Tästä voidaan päätellä, että palautumisessa ja sen huomioon ottamisessa on parannettavaa. Liian moni työntekijä ei palaudu riittävästi, jotta olisi tehokkaimmillaan seuraavana päivänä työssään. Tästä voi koitua kierre, joka johtaa erilaisiin oireiluihin ja jatkuvasti palautumisen vaikeutumiseen, mikä näkyy myös kyselyn tuloksissa koetusta työuupumuksesta. Kyselystä voidaan päätellä, että organisaatiot voivat vaikuttaa tähän, mutta suurin vastuu on työntekijän omalla tekemisellä ja palautumisen ymmärtämisellä. Teorian ja tutkimustuloksen pohjalta voidaan havainnoida, että palautumista edistäviä tekijöitä ja malleja käyttöönottaessa saadaan parempia tuloksia

aikaan. Meijmanin ja Mulderin ponnistelun ja palautumisen mallin mukaan, kun työntekijä onnistuu palautumaan aiemmasta kuormituksesta ennen seuraavan päivän kuormitusta, syntyy ponnistelulle ja palautumiselle sopiva tasapaino. Tämän tasapainon löytäminen edistäisi työntekijöiden jaksamista työssä sekä vapaa-ajalla.

Puolet kyselyyn vastanneista huolehtii siitä, että saa omaa aikaa palautumista edistääkseen. Tämä on tärkeä tekijä palautumisessa ja kyselyn tuloksista voidaan päätellä, että omalla ajalla voi edistää muitakin palautumista edistäviä tekijöitä, joita tuli kyselyyn vastanneilta esille kyselyn avoimissa kysymyksissä. Esimerkiksi itselle mieluisat tekemiset onnistuvat paremmin, kun huolehtii oman ajan saannista. Myös liikunta koettiin vahvasti palautumista edistäväksi tekijäksi, mikä voi olla verrattavissa omaan aikaan.

Kyselystä voidaan päätellä, että työstä irrottautuminen vapaa-ajalla sekä riittävä uni koetaan tärkeimmiksi tekijöiksi palautumisen edistämiseen. Myös rentoutumisella, omalla ajalla, sosiaalisilla kontakteilla ja liikunnalla on merkittävä vaikutus palautumiseen. Kyselyn perusteella voidaan sanoa, että moni tietää ja tunnistaa tekijöitä, jotka edistävät palautumista, mutta kaikkia ei ole esimerkiksi henkilökohtaisista syistä tai vuorotyön takia mahdollisia toteuttaa.

Kun kohdeyleisöltä kysyttiin monivalintakysymyksessä (kysymys 15) tekijöitä, jotka vaikuttavat koettuun työkuormitukseen, nousi eniten esille työmäärä ja työtahti. Kyselyn perusteella voitaisiin päätellä, että tämä olisi eniten vaikuttava tekijä myyntityön kuormittavuudessa. Kyselyn perusteella voidaan päätellä myös, että koetut asiakastilanteet, tulokset ja tulosten seuranta, tavoitteet, toiminnan johtaminen ja johdonmukaisuus ja työtehtävien organisointi ovat huomattavia tekijöitä myyntityössä koettuun työkuormitukseen. Vapaaseen kommenttiin oli kommentoitu osuvasti, että *kaikki mainitut tekijät vaikuttavat negatiivisessa mielessä. Työyhteisöä kohdellaan huonosti esimiehen, yrityksen omistajan, taholta. Johto puuttuu, ei vaikutusmahdollisuutta*. Kyselyssä nousi esille useasti johdon toiminta, mistä voidaan päätellä, että myyntityössä johtamisella on suuri vaikutus siihen, miten kuormitusta koetaan. Kyselyn perusteella voidaan todeta, ettei työntekijällä itsellään olisi työkuormitukseen vaikutusvaltaa, vaan tekijät tulevat ulkopuolelta. Teoriaosuudessa mainittiin, että työympäristön psykososiaaliset kuormitustekijät liittyvät esimerkiksi työolosuhteisiin. Työolosuhteisiin vaikuttaa negatiivisesti vääränlainen johtamistyyli ja näiden tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että kiinnittämällä enemmän huomiota johtamistyyliin, voidaan parantaa työntekijöiden kokemaa hyvinvointia sekä vähentää työstä kuormittumista.

Kyselyn perusteella myyntityössä vaikuttaa koettuun kuormitukseen hyvinkin vahvasti työajat. Moni kommentoi, että taukoja tarvittaisiin enemmän, työmäärää tarvitsisi keventää, sekä työvuorosuunnittelussa voisi ottaa huomioon työvuorojen ja vapaapäivien asettelut.

Kyselyn perusteella voidaan päätellä, että myyntityössä mennään pienillä henkilökuntamäärillä ja toivottaisiin enemmän henkilökuntaa, jotta vastuuta ja työmäärää saisi pienemmäksi. Yrityksen johtaminen ja esimiehen toiminta nousi vahvasti esille koetussa työkuormituksessa. Johdon ja esimiehen toimintaa tulisi päivittää rakentavammaksi, sillä se on ulkoinen tekijä, johon työntekijä ei itse voi vaikuttaa, mutta se vaikuttaa työntekijään henkisesti, joka kasvattaa työkuormitusta. Myös pandemia nostettiin esille, mikä voi selittää esimerkiksi sitä, että tälläkin hetkellä osa kyselyyn vastanneista kokee työuupumusta, sillä kyselyyn on vastattu pandemia-aikana.

Tutkimustuloksia läpikäydessä voidaan tehdä huomio, että palautumista edistääkseen suurin vaikuttava tekijä on riittävä uni. Moni vastanneista parantaisi uniryhtiään, unen laatuaan sekä lisäisi unen määrää, jotta palautuisi paremmin. Vastauksissa nousi esille rentoutumisen tärkeys, sekä liikunnan ja terveellisen ruokavalion vaikutukset. Työstä täytyisi irrottua sekä saada työn ja vapaan suhde selkeämmäksi. Myös toimivan työyhteisön koetaan edistävän palautumista. Suurin osa palautumista edistävästä tekijöistä on kyselyn mukaan enemmän sellaisia, joihin työntekijä voi itse vaikuttaa vapaa-ajallaan ja omalla tekemisellään. Tutkimustuloksia tarkastellessa voidaan tehdä huomio, että moni työntekijä tiedostaa ongelmat palautumisessa, mutta kokee, että niihin on hankala tarttua.

#### 4.4 Tutkimuksen reliabiliteetti, validiteetti ja jatkotutkimusehdotus

Reliabiliteetti ja validiteetti arvioi tutkimuksen laatua ja luotettavuutta. Reliabiliteetti ja validiteetti osoittaa, onko menetelmä ja työvälineet olleet oikeat tutkimustulosta varten. Reliabiliteetti kuvastaa tutkimustuloksen toistuvuutta sen luotettavuutta, kun taas validiteetti kuvastaa tutkimustulokseen johtavan menetelmän käytön tarkkuutta ja virheettömyyttä ja onko menetelmällä mitattu juuri sitä asiaa, mitä on haluttukin mitata. Jotta tutkimus on validi, se tuottaa tarkkoja ja luotettavia tuloksia, jotka ovat toistettavissa. (Middleton 2020.)

Tutkimuksen reliabiliteetin voi mitata tekemällä tutkimuksessa käytetyn kyselyn myöhemmin uudelleen samoissa olosuhteissa kohdeyleisölle ja tarkistamalla testitulosten toistuvuutta ajan myötä. Tutkimuksen validiteetin voi tarkistaa havainnoimalla jo olemassa olevia tunnettuja teorioita, sekä tarkistamalla, vastaako kyselyllä kerätyt tulokset aiempia samalla menetelmällä tehtyjä saman käsitteen tutkimustuloksia. (Middleton 2020.)

Tutkimuskyselyyn valittiin siihen sopiva menetelmä ja työkalu, jotta tulokset olisivat luotettavia. Kyselyllä haluttiin mahdollisimman laaja vastaajajoukko, jotta tuloksia pystyy vertailemaan ja kysely tehtiin anonyymisti, jotta kysely ja vastauksien käsittely herättäisi luottamusta vastaajille. Kysymyksiä laatiessa mietittiin teoriaan pohjautuvat kysymykset, sekä muotoiltiin ne niin, että vastaajan on ne helppo ymmärtää, jotta saadaan kysymykseen

haluttuja vastauksia. Tutkimuskyselyn reliabiliteettia ja validiteettia saatiin lisättyä avoimilla kysymyksillä. Kun vastaajilta saatiin kerättyä materiaalia suuri määrä, näkyy myös tiettyjen vastausten toistuvuus, jolloin tietyt tekijät pääsivät näkyvämmiin esille, kun monella kyselyyn vastanneella oli samankaltainen mielipide ja kokemus kysyttävään asiaan, vaikkakin vastaajien seassa on usealta eri työpaikalta vastanneita.

Tutkimuksen avoimissa kysymyksissä nousi vastaajilta esille pandemian vaikutukset myyntityössä koettuun kuormitukseen ja palautumiseen. Jatkotutkimusehdotuksena tulevaisuudessa voitaisiin tutkia, miten juuri koronan vaikuttama pandemia- ja poikkeusaika ovat vaikuttaneet koettuun työkuormitukseen ja palautumiseen. Jatkotutkimusehdotuksena voitaisiin myös tutkia, onko työkuormitukseen puututtu jatkossa eri lailla, ja onko aiheeseen alettu kiinnittää enemmän huomiota yritysten ja erityisesti johtoportaiden toimesta, sillä tutkimuksessa nousi esille työkuormituksesta tekijöitä, joihin työntekijät eivät itse voi vaikuttaa niin suuresti. Tutkimuksessa nousi esille, että työntekijät itsekin haluaisivat parantaa palautumiseen vaikuttavia tekijöitä, joihin voivat itse vaikuttaa omilla tekemisillään. Tästä johtuen tulevaisuudessa voitaisiin tutkia, onko myyntityöntekijöiden kokema palautuminen esimerkiksi parantunut, sillä aiheeseen kiinnitetään jatkuvasti entistä enemmän huomiota.

## 5 Yhteenveto

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää mitä kuormitustekijöitä myyntityötä tekevät voivat kokea. Tavoitteena oli hyödyntää jo olemassa olevaa teoriaa, sekä analysoida ja kerätä materiaalia aiheeseen liittyen kohdeyleisöltä. Empiirisen osuuden tavoitteena oli löytää mitkä kuormitustekijät, ja palautumisen keinot ovat keskiössä myyntityöntekijöiden omien kokemusten pohjalta. Tavoitteena oli myös nähdä, miten työntekijät itse tunnistavat tekijöitä, jotka kuormittavat työssään ja mitä palautumisen keinoja heillä on sekä kuinka suuri vastuu työntekijöillä itsellään on työstä kuormittumisessa, sekä palautumisessa.

Opinnäytetyön teoriaosuuden ensimmäisessä pääluvussa syvennyttiin työkuormitukseen myyntityössä, sekä minkälaisia tekijöitä ja malleja työkuormituksessa on. Teoriaosuuden toinen pääluku käsitteli palautumista, sen tekijöitä, sekä minkälaisia malleja palautumiseen on. Teoriaosuutta hyödynnettiin empiirisessä osuudessa ja luotiin sen pohjalta kyselytutkimus myyntityöntekijöille vastattavaksi. Opinnäytetyön empiirisessä osuudessa tutkimusotteena käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, jossa oli kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän piirteitä. Empiirisessä osuudessa tarkasteltiin ja analysoitiin kyselyn tuloksia, sekä annettiin niiden pohjalta jatkotutkimusehdotus.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä oli mitä keinoja myyntityöntekijöillä on palautuakseen työperäisestä kuormituksesta. Teoriaosuudessa käsiteltiin monipuolisesti tekijöitä, jotka aiheuttavat työkuormitusta ja jotka voivat johtaa ylikuormittumiseen. Palautumiseen löydettiin hyväksi koettuja malleja, jotka edistävät palautumista. Empiirisessä osuudessa selvitettiin, miten teoriaosuudessa käsitellyt tekijät koetaan myyntityössä. Näin saatiin parempi näkökulma keinoihin, mitä on palautumiseen, sekä tekijöihin, jotka vaikuttavat negatiivisessa mielessä työkuormituksen kokemiseen. Empiirisessä osuudessa tehdyt havainnot korreloivat teoriaosuudessa käsitellyjä asioita.

Tarkasteltaessa teorian ja empirian yhteyksiä, voi myyntityössä olevat kiinnittää entistä parempaa huomiota tekijöihin, jotka aiheuttavat työkuormitusta sekä hyödyntää palautumista edistäviä tekijöitä omassa elämässä. Tutkimuksen perusteella voidaan päätyä lopputulokseen, että työkuormitus koetaan johtuvan enemmän itsestä riippumattomista tekijöistä, kuten organisaation johdosta ja muualta asetetuista tavoitteista tai työympäristön asiakkaista. Kyselyn tuloksien läpikäynnin jälkeen voidaan huomata, että palautumisessa työntekijällä on suurin vastuu. Työntekijä voi omilla tekemisillään työnjälkeisellä ajalla vaikuttaa siihen, miten kokee palautumisen ja sen riittävyuden. Suurimmiksi palautumista edistäviksi tekijöiksi nousi kyselyssä riittävä unensaanti, sekä työstä irrottautuminen vapaa-ajalla. Kyselyn tuloksien läpikäynnin jälkeen voidaan huomata, että teoriaosuudessa käsitellyillä työkuormitusta aiheuttavilla tekijöillä on edes jonkinlainen vaikutus myyntityöntekijöihin, joillain

tekijöillä suurempi vaikutus kuin toisilla. Teoriaosuudessa palautumiseen löydetyt tekijät koetaan myyntityöntekijöiden keskuudessa edes jollain määrin palautumista edistäviksi, vaikka osa nousikin suuremmin esille kuin toiset. Tutkimuksesta voidaan päätellä, että työntekijöillä on ymmärrys siitä, mitä kannattaisi omassa toiminnassaan parantaa, jotta palautuisi paremmin. Jokaisen työntekijän tulisi löytää itselleen sopivat keinot, joita toteuttaa, jotta palautuisi riittävästi ennen seuraavaa työpäivää ja siitä aiheutuvaa kuormitusta. Työntekijällä on parhain vaikutusmahdollisuus omaan palautumiseensa, kun tiedostaa tekijät, jotka edistävät palautumista ja toimii niiden mukaan. Suurin vastuu riittävässä palautumisessa ja siitä huolehtimisesta jää työntekijälle itselleen.

## Lähteet

- Ahola, K. Kivistö, S. Vartia, M. 2006. Työterveyspsykologia. Helsinki: Työterveyslaitos
- Elo, A. 2007. Työyhteisöä kehittämällä parempaa hyvinvointia ja tuloksellisuutta. Puheenvuoroja työ- ja organisaatiopsykologiasta. Työ- ja organisaatiopsykologit ry:n vuosikirja 1. painos. Helsinki: Edita Publishing
- Feldt, T. Kinnunen, U. Rönkä, T. Kinnunen, M. Rusko, H. 2007. Työkuormituksesta palautuminen ja sen mittaaminen: psykologinen ja fysiologinen näkökulma. Puheenvuoroja työ- ja organisaatiopsykologiasta. Työ- ja organisaatiopsykologit ry:n vuosikirja 1. painos. Helsinki: Edita Publishing
- Fexeus, H. Enblad, C. 2021. Reload – palaudu fiksusti, hallitse stressiä. Helsinki: WSOY.
- Hakanen, J. 2004. Työuupumuksesta työnimuun: työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reuna-alueilla. Työ ja ihminen tutkimusraportti 27. Työterveyslaitos. Viitattu 10.04.2021. Saatavissa [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136585/Hakanen\\_Työuupumuksesta\\_ty%C3%B6n\\_imuun.pdf](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136585/Hakanen_Työuupumuksesta_ty%C3%B6n_imuun.pdf)
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Kinnunen, U. 2019. Työstressi ja siitä palautuminen - Katsaus alan tutkimuksen kehitykseen. Mihin työelämä on menossa? – tutkimuksen näkökulmia. Tampere: Tampere University Press. Viitattu 13.02.2021. Saatavissa [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/118411/tyostressi\\_ja\\_siita\\_palautuminen.pdf?sequence=2](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/118411/tyostressi_ja_siita_palautuminen.pdf?sequence=2)
- Kinnunen, U. Mauno, S. Feldt, T. 2009. IRTIOTTOJA TYÖSTÄ: Työkuormituksesta palautumisen psykologia. Tampere: Juvenes-Print.
- Koski, J. 2014. Myyntityö ammattina. Fenomenografinen tutkimus tradenomiopiskelijän käsityksistä. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Viitattu 10.04.2021. Saatavissa <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/94902/978-951-44-9358-4pieni.pdf?sequence=1>
- Middleton, F. 2020. Reliability vs. validity: what's the difference? Scribbr. Viitattu 19.04.2021. Saatavissa <https://www.scribbr.com/methodology/reliability-vs-validity/>
- Siltaloppi, M. & Kinnunen, U. 2007. Työkuormituksesta palautuminen: psykologinen näkökulma palautumiseen. Työ ja ihminen. Työterveyslaitos. 21. aikakauskirja. Viitattu 23.03.2021. Saatavissa [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132312/Työjaihminen\\_1\\_2007.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132312/Työjaihminen_1_2007.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sotkasiira, T. 2021. TRE, DRAMMA-malli ja palautumisen taito. Tutkiva ote. Viitattu 11.04.2021. Saatavissa <https://www.tutkivaote.fi/2021/03/15/tre-dramma-malli-ja-palautumisen-taito/>

Tuominen, S. 2020. Mitä palautuminen tarkoittaa. Firstbeat. Viitattu 25.03.2021. Saatavissa <https://www.firstbeat.com/fi/blogi/mita-palautuminen-tarκοittaa/>

Työsuojeluhallinto. 2020. Työolot - Psykososiaalinen kuormitus. Viitattu 09.04.2021. Saatavissa <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/psykososiaalinen-kuormitus>

Työterveyslaitos. 2016. Palautuminen on tärkeä osa elämäntapamuutosta. Viitattu 24.03.2021. Saatavissa <https://www.ttl.fi/kroppa-ja-nuppi-kuntoon/palautuminen-on-tarkea-osa-elamantapamuutosta/>

Työterveyslaitos. 2017. Kun työstä palautuu hyvin, jaksaa elää kokonaista elämää. Työpiste-verkkolehti. Viitattu 30.03.2021. Saatavissa <https://www.ttl.fi/tyopiste/kun-tyosta-palautuu-hyvin-jaksaa-elaa-kokonaista-elamaa/>

Työturvallisuuskeskus. 2021. Psykososiaalinen kuormitus. Viitattu 15.02.2021. Saatavissa [https://ttk.fi/tyoturvaluisuus\\_ ja\\_tyosuojelu/tyoturvaluisuuden\\_perusteet/tyoyhteiso/psykososiaalinen\\_kuormitus#6971d7b7](https://ttk.fi/tyoturvaluisuus_ ja_tyosuojelu/tyoturvaluisuuden_perusteet/tyoyhteiso/psykososiaalinen_kuormitus#6971d7b7)

Työturvallisuuslaki 2002/738. Viitattu 13.02.2021. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Vahtera, J. Pentti, J. 1995. Voimavarat, terveys, ja työelämän murros. Työ ja ihminen – tutkimusraportti 7. Helsinki: Työterveyslaitos.

Virtanen, A. 2020. Psykologinen palautuminen työstä – nämä kuusi kokemusta edistävät sitä. Työterveyslaitos. Viitattu 11.04.2021. Saatavissa <https://www.ttl.fi/tyopiste/psykologinen-palautuminen-tyosta-nama-kuusi-kokemusta-edistavat-sita/>

## Liite 1. Webropol-kyselylomake

**Työkuormitus ja palautumisen merkitys myyntityössä****1. Oletko...?**

- Mies
- Nainen
- Muu

**2. Ikä?**

- 15 - 25
- 26 - 35
- 36 - 45
- 46 - 55
- yli 56

**3. Koetko työmääräsi ja työn asettamat vaatimukset kohtuullisiksi?**

- Erittäin usein
- Melko usein
- Joskus
- En koskaan

**4. Koetko työsi merkitykselliseksi?**

- Erittäin usein
- Melko usein
- Joskus
- En koskaan

**5. Asetatko itsellesi liian suuria tavoitteita tai vaatimuksia?**

- Erittäin usein
- Melko usein
- Joskus
- En koskaan

**6. Oletko tavoitettavissa töihin liittyvissä asioissa myös varsinaisen työajan ulkopuolella?**

- Päivittäin
- Usein
- Joskus
- En koskaan

**7. Saatko työpaikaltasi sosiaalista tukea ja vuorovaikutusta?**

- Erittäin usein
- Melko usein
- Joskus
- En koskaan

**8. Koetko saavasi tarpeeksi arvostusta ja positiivista palautetta työstäsi?**

- Frittäin usein
- Melko usein
- Joskus
- En koskaan

**9. Pidätkö työpäivinäsi taukoja säännöllisesti?**

- Päivittäin
- Usein
- Joskus
- En koskaan

**10. Koetko nukkuvasi riittävästi? Aikuisen unen tarve on yleisesti 7–9 tuntia yössä.**

- Päivittäin
- Usein
- Joskus
- En koskaan

**11. Oletko kokenut työuupumusta?**

- Kyllä, tälläkin hetkellä
- Usein
- Joskus
- En koskaan

**12. Koetko kuormituksesi liian suureksi työssäsi?**

- Päivittäin
- Usein
- Joskus
- En koskaan

**13. Koetko palautuvasi riittävästi ennen seuraavaa työpäivää?**

- Päivittäin
- Usein
- Joskus
- En koskaan

**14. Varaatko itsellesi omaa aikaa vapaa-ajallasi edistääksesi palatumista?**

- Päivittäin
- Usein
- Joskus
- En koskaan

**15. Mitkä seuraavista tekijöistä koet vaikuttavan kokemaasi työkuormitukseen? Alle voit kommentoida vapaalla sanalla minkä koet eniten vaikuttavan työn kuormittavuuteen.**

- Työtavoitteet
- Työmäärä ja tahti
- Vaikutusmahdollisuudet työssä
- Osaamisen kehittyminen
- Työtehtävien organisointi

- Vastuu
- Esimieheltä saatu palaute työsuorituksesta
- Tulokset ja tulosten seuranta
- Yhteistyön toimiminen
- Ohjeistus ja olemassa oleva tieto työntekoon
- Toiminnan johtaminen ja johdonmukaisuus
- Tasa-arvo työpaikalla
- Työyhteisön kohtelu
- Asiakastilanteet
- Ei mikään ylläolevista
- Vapaa kommentointi aiheeseen liittyen

**16. Mitkä seuraavista tekijöistä koet edistävän palautumistasi? Alle voit kommentoida vapaalla sanalla minkä koet eniten edistävän palautumistasi.**

- Oma kokemus palautumisesta ja sen tarpeesta
- Työstä irrottautuminen vapaa-ajalla
- Liikunta
- Terveellinen ruokavalio
- Riittävä uni
- Työmäärän kohtuus
- Oma aika
- Harrastukset
- Sosiaaliset kontaktit
- Taudot työpäivän aikana
- Rentoutuminen
- Vaikutusmahdollisuudet omaan tekemiseen
- Uuden opettelu ja itsensä haastaminen

Selkeät ja kohtuulliset tavoitteet

Ei mikään ylläolevista

Vapaa kommentointi aiheeseen  
liittyen

--

**17. Mitä asioita parantaisit työssäsi/työpaikallasi, jotta työ olisi vähemmän kuormittavaa?**


**18. Mitä asioita parantaisit työssäsi/vapaa-aikanasi, jotta kokisit palautuvasi paremmin?**