



HR-sihteerin työ pandemian keskellä

Sitav Fathulla

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

HR-sihteerin työ pandemian keskellä

Sitav Fathulla
Liiketalouden koulutus
Opinnäytetyö
Kesäkuu 2021

Sitav Fathulla

HR-sihteerin työ pandemian keskellä

Vuosi 2021 Sivumäärä 54

Työn tavoitteena oli kehittää omaa työtä käytettävissä olevien työkalujen, menetelmien ja resurssien puitteissa, oman työn epäkohtien havainnointi ja korjaaminen. Halusin myös keskittyä pandemian vaikutuksiin joka päiväisessä työssäni, ja millä tapaa se muutti työtäni. Tärkeää oli myös onnistua mahdollisimman objektiivisesti oman työn ja työotteen analysoinnissa viikoittain. Ajatus tähän tapaan toteuttaa opinnäytetyö heräsi tutkittuani itselleni sopivia tapoja toteuttaa opinnäytetyö, sillä olin täyspäiväisesti töissä, mikä hankaloittaa resurssinäkö-kulmasta opinnäytetyön tekemistä. Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö osoittautui hyväksi tavaksi tehdä töiden ohessa opinnäytetyö. Työni kohderyhmänä oli minä itse ja työpaikkani.

Työn kehittämisen menetelmänä toimi työtehtäväni seuraaminen päiväkirjamuodossa ja viikkoanalyysien teko. Analyysien pohjalta kehitin omaa työtäni tutkimalla alan kirjallisuutta ja hyödyntämällä suositeltuja ratkaisuja omaan työhön. Aineistona käytin alan kirjallisuutta, työpaikan aineistoa ja koulusta saamaani aineistoa.

Tärkeimmät johtopäätökset työssäni olivat työhyvinvoinnin tärkeys työn viihtyvyyden ja työn imun kannalta, kuinka paljon pandemia vaikeuttaa HR-työtä, jos henkilöstössä on kansainvälistä liikkuvuutta ja työn priorisoinnilla voi saada kiireen tuntua rauhoitettua hyvin.

Sitav Fathulla

HR-secretary work in the midst of a pandemic

Year 2021

Pages

54

The aim of the thesis was to develop one's own work within the available tools, methods and resources, to observe and correct the shortcomings of one's own work. I also wanted to focus on the effects of the pandemic on my daily work, and how it changed my work. It was also important to be able to analyze my own work and workflow on a weekly basis as objectively as possible. The idea of doing the thesis in this way arose after researching suitable ways to carry out the thesis, as I was working full time, which makes it difficult to do the thesis from a resource point of view. A diary-like thesis proved to be a good way to do a thesis while working fulltime. The target groups of my work were myself and my workplace.

The methods of development in the thesis were to follow my work in the form of a diary and to do weekly analyzes. Based on the analyzes, I developed my own work by researching the literature in the field and utilizing the recommended solutions for my own work. As material, I used literature in the field of HR, workplace material and material I received from Laurea.

The main conclusions in my thesis were how important well-being at work is for job comfort and work engagement, how much a pandemic makes HR work more difficult if staff have international mobility, and job prioritization can ease the feelings of hastiness at work.

Keywords: HR, work wellbeing, development, self-management, pandemic

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön taustat ja miksi valitsin sen tavaksi tehdä opinnäytetyö	6
1.2	Yrityksen esittely.....	7
1.3	Työn tavoitteet, kehittämiskohteet ja menetelmät	7
2	Nykytilanne.....	7
2.1	Oman alkutilanteen analyysi	7
2.2	Toimenkuvani ja vastualueet	8
3	Päiväkirjaraportointi.....	10
3.1	Viikko 1	10
3.2	Viikko 2	17
3.3	Viikko 3	23
3.4	Viikko 4	26
3.5	Viikko 5	26
3.6	Viikko 6	32
3.7	Viikko 7	35
3.8	Viikko 8	38
3.9	Viikko 9	41
3.10	Viikko 10.....	44
4	Pohdinta	46
4.1	Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi	46
4.2	Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotukset	48
	Lähteet	50
	Kuvat.....	54

1 Johdanto

Tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössäni käsittelen laajasti omia työtehtäviäni ja miten kehittäisin niitä. Tarkoitukseni on tuottaa työnantajani, työyhteisöni ja minua hyödyttävä teos, josta voi ammentaa tietoa oman työn kehittämiseen, ja mitä HR-sihteerin työ sisältää yhdessä organisaatiossa. Työni on todella monipuolista ja vaatii osaamista HR:n eri osa-alueilta, minkä johdosta myös paljon kehitettävää riittää. Eritoten tämänhetkinen tilanteemme, jossa olemme koronan runtelemana, etätyöskentely ja vaihtoehtoiset työskentelymetodit ovat yleistyneet (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021). Haluan kiinnittää erityistä huomiota myös tähän asiaan, sillä se on vuosiin 2020 & 2021 liittyvä merkittävä tekijä.

HR-työ on todella monipuolista ja sisältää paljon erilaisia asioita, joiden opettelu on tärkeää. Minua kiinnostaakin mitä kaikkea työpäiviini sisältyy ja kuinka voisin tehostaa tekemääni työtä. Uskon, että tehostamalla omia työtapojani voisin tehdä omat työaskareet nopeammin ja järjestelmällisemmin. Tehokkuus omassa työssä voi auttaa selviytymään kiireisistä ja hankalista ajoista helpommin. Kuitenkin tulee muistaa, että tehokkuutta ei tule lisätä keinolla millä tahansa, sillä tällöin esimerkiksi uupuminen on todennäköistä (Ahloth 2019). Opinnäytetyössäni aion myös paneutua toiseen työnkuvaani, joka on työntekijöiden allekirjoituspisteinä toimivan service deskin koordinointi ja kehittäminen. Tämä osa-alue on minulla 20 % työajastani (7.25 tuntia / viikko) ja siinä pääsen kehittämään ja keksimään uusia ratkaisuja, koska palvelu on uusi.

Tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä aion kuvata työpäivieni sisällön joka arkipäiväni kulun 22.3.2021 - 28.5.2021 välisenä aikana työssäni HR-sihteerinä. Viikon päätteeksi viikkoanalyysissä analysoin kulunutta viikkoa läpi kehittymiseni ja asettamieni tavoitteiden kannalta. Pohdin myös teoriapohjaisesti jotakin tiettyä viikolla työn kautta esiin nousevaa aiheita.

Opinnäytetyöni kautta toivon, että työnantajani pääsee syvälle HR-sihteerin päivittäiseen työnkuvaan ja pääsee hyödyntämään kehitysideoitani työnkuvan kehittämiseen ja jalostamiseen.

1.1 Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön taustat ja miksi valitsin sen tavaksi tehdä opinnäytetyö

Tutkiessani erilaisia vaihtoehtoja opinnäytetyön toteuttamiselle vastaan tuli päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö, joka sopi erinomaisesti minulle. Olen luonteeltani pohdiskeleva ja itse-reflektointi on itselleni mielekästä. Jotta asiantuntijuus ja ammattitaito kehittyvät, se vaatii työn kriittistä tarkastelua. Sitä, kun keskitytään faktoihin ja tuntemuksiin, tavoitteena oman

ymmärryksen lisääminen, mutta myös osaamisen kehittäminen, kutsutaan ammatilliseksi reflektioksi. (Peura, Kaila & Helin-Salmivaara 2020) Olen töissä HR-sihteerinä, ja osa-aikaisesti koordinoin service deskin toimintaa, joten työni kehittäminen on luonnollisesti osa tehtäviäni. Osa työtehtävistäni on rutiininomaisia, joten reflektiivinen ote niiden tarkastelussa voi auttaa minua huomaamaan tapoja, joita voisin parantaa (Peura ym. 2020).

1.2 Yrityksen esittely

Olen töissä suurella koulutusalan toimijalla, josta käytän nimeä Yritys X. Yrityksen sisällä on todella paljon erilaisia asiantuntijatehtäviä ja yrityksen toiminta vaatii myös suuren määrän HR-asiantuntijoita. Yritys on kansainvälisesti tunnettu, minkä johdosta meille hakee paljon työntekijöitä ulkomailta. Koronan asettamien haasteiden johdosta koen, että näistä asioista kirjoittaminen voisi olla hyödyllistä. Yritys on oman alansa yksi arvostetuimmista toimijoista. Omassa yksikössäni on 500 työntekijää, joiden HR-asioista tiimini hoitaa. Tiimissämme on 1 esihenkilö ja 4 HR-sihteerä.

1.3 Työn tavoitteet, kehittämiskohteet ja menetelmät

Työn yksi tavoite on oman tehtävän kehittäminen nykyisten työkalujen, menetelmien ja välineiden mahdollisuuksien sisällä. Oman työn epäkohtien havainnointi ja korjaaminen on erityisesti myös tärkeä osa opinnäytetyötä. Haluaisin keskittyä myös pandemian vaikutuksiin työssäni yleisellä tasolla, ja avata esimerkiksi kansainvälisen liikkuvuuden hankaloitumista, työntekijöiden perehdyttämistä etänä ja ryhmäytymistä. Päiväkirjaa kirjoittaessani pyrin kirjamaan tarkasti ja analysoimaan esiin nousevia havaintoja. Tarkoituksena on myös havainnoida omaa työskentelytapaa ja työtettä. Erillisenä osiona osassa päivistä on 20 % työtehtäväni service deskin koordinoijana, jolloin työtehtäväni koostuvat työvuorojen järjestämisestä, tehtävien koordinoinnista ja kehittämisestä kollegani kanssa.

Työn tarkoituksena on tuottaa itselleni, työpaikalleni ja opinnäytetyönlukijalle hyödyllinen opus liittyen HR työhön ja sen kehittämiseen. Työn kehittämisen menetelmänä toimii työtehtäväni seuraaminen päiväkirjamuodossa.

2 Nykytilanne

2.1 Oman alkutilanteen analyysi

Aloitin työni yritys x:ssä vuonna 2020 henkilöstösihteerinä. Työni on kokoaikaista ja työaikani on 7.25 tuntia päivässä maanantaista perjantaihin. Työehtosopimuksessa on erikseen merkattuna työaika 36.25 tuntia viikossa ja meillä on liukuma käytössä. Töitä saan tehdä 6.30-20.00

välisenä aikana arkisin, mutta minä teen usein aikaisia aamuja, koska olen aamuvirkku. Työpaikkani sijaitsee pääkaupunkiseudulla. Vallitsevasta pandemiasta johtuen olen käytännössä työskennellyt koko aikani yrityksessä etänä. Tämä on toki ollut erityisen mukavaa ottaen huomioon perheenisäykseni marraskuussa, sillä olen saanut paljon aikaa olla perheeni kanssa. Toki perehdytys etänä on ollut hieman haastavaa, mutta loppujen lopuksi prosessi meni hyvin läpi. Myös tutustuminen työkavereihin on erilaista etänä, mutta sekin on onnistunut mielestäni hyvin.

Tehtäviemme kirjo on todella laaja, käytännössä tuemme työntekijöitä työsuhteen alussa, aikana ja sen päättyessä. Autamme myös pitkäaikaisia vierailijoita käytännön asioissa. Työsuhteisiin liittyvät toimenpiteet, kuten työsopimusten laatiminen ja palkkaukseen liittyvät asiat, käsitellään HR:ssä minun ja tiimini toimesta. Olemme myös työntekijän tukena perehtymisen aikana. Työsuhteen aikana olemme työntekijöiden käytettävissä esimerkiksi työsuhteen muutoksiin tai poissaoloihin liittyen. Tuemme esimiehiä esimiestyössä, kuten uusia työntekijöitä rekrytoitaessa.

HR-tiimimme on aktiivisessa roolissa aina työpaikkailmoituksen laatimisesta haastatteluihin ja valintaprosessiin asti. Työtehtäviini kuuluu myös työterveyteen kuuluvat asiat, sillä pidämme huolen työntekijöidemme jaksamisesta erilaisilla työssä jaksamisentukemisen malleilla. Työntekijöidemme hyvinvointi ja terveys on meille tärkeää. Yrityksessä x erityistä on se, että ulkomailta saapuu työntekijöitä viikoittain. Yrityksen henkilöstön kansainvälinen liikkuvuus on myös todella aktiivista ja tuemme sekä maahan saapuvaa että komennuksille lähtevää henkilöstöä (toki covid19-pandemia on vähentänyt merkittävästi maasta lähteviä komennuksia). Yrityksemme HR koordinoi erilaisia henkilöstökoulutuksia sekä tarjoaa mentor- ja coaching -palveluita työntekijöillemme. Olemme jatkaneet näiden toteuttamista myös näin pandemia-aikana, sillä onneksi nämä on mahdollista toteuttaa etänä. Työtehtäviini kuuluu suoraan ja välillisesti kehittäminen. Kehitämme jatkuvasti digitaalisia ja käytännön HR-prosesseja yhdessä muiden palveluyksiköiden kanssa.

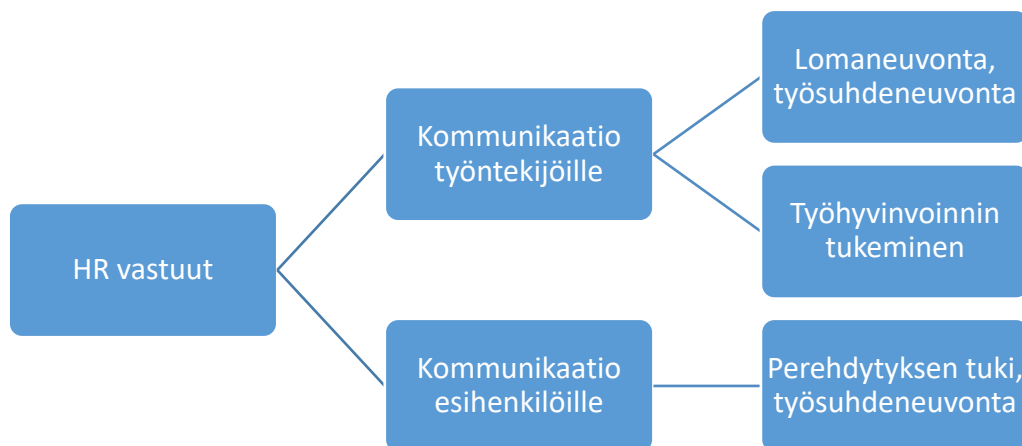
2.2 Toimenkuvani ja vastualueet

Suurin osa työstäni on työntekijöiden HR-asioiden parissa tapahtuvaa työtä. Päivittäisessä työssäni kontaktoin työntekijöitämme ja esihenkilöitä erilaisia väyliä pitkin, muun muassa sähköpostitse, puhelimitse ja viestitse. Tapaukset, joita HR-tiimissämme käsittelemme ovat asiakkaidemme ja työntekijöidemme tarpeita ja erityistoiveita liittyen esimerkiksi työllistymiseen, työntekoon, perehdyttämiseen tai palautteisiin. Poikkeuksellista HR-tiimissämme on se, että meille tulee välillisesti vastaan kaikki eri asiakkaat, eli työnhakijat, työntekijät, vierailijat ja esihenkilöt, sekä heidän asiansa. Tämän takia meillä on todella laaja käsitys siitä, mitä talossa tapahtuu eri toimintojen välillä ja osaamisemme on erityisen laajaa.

Kolmas osa työtäni on service deskin koordinoitua. Service desk on uusi palvelu meillä. Sinne voi työntekijä tulla allekirjoittamaan työsopimuksensa, luovuttamaan verokortin, hakemaan matkakortin, avaimia, koneet ja muuta. Olen ollut mukana toiminnan aloituksessa alusta asti, ja kehittämässä toimintaa parempaan suuntaan. Lisäksi tähän osaan työstäni kuuluu service desk -työvuorojen suunnittelu. Service desk -tiimiini kuuluu 1 esihenkilö ja 1 kollega koordinoija.

2.3 HR-tiimi ja sen vastuut

Minun lähitiimini on oman yksikköni HR-tiimi. Tiimissäni on 5 henkilöä, joista neljä on sihteerit ja 1 on HR-koordinaattori. Tiimini vastuulla on hoitaa kaikki työntekijöiltä ja esimiehiltä tulevat puhelut, sähköpostit, viestit, ja palautteet. Työt on jaettu seuraavasti: sihteerit hoitavat muun muassa kansainvälisten työntekijöiden asioita, vierailijasopimuksia, työntekijöiden palkkioita ja palkka-asioita, perehdytyksiä, loma-asioita, poissaolo- ja vanhempainvapaa-neuvontaa, työtaturmiin liittyviä tapauksia, työnhyvinvointiasioita sekä onboarding-toiminta, kansainväliset komennukset, HR järjestelmän-tukiasiat sekä siviilipalvelustyöntekijöiden vastaanotto ja tukeminen.



Kuva 1: HR vastuut (Fathulla 2021)

HR-koordinaattorit hoitavat esimerkiksi laskutusselvityksiä, reklamaatioita, palautteita ja työntekijän työsuhteen arviointeja. Syynä tähän jaotteluun on se, että sihteerin koulutus on eri kuin koordinaattorin. Yleensä sihteerin koulutus on alemman korkeakouluasteen tasoinen

ja koordinaattorin on taas ylemmän korkeakouluasteen tasoinen. Koordinaattorin sekä sihteerin työhön kuuluu työsuhteen hoitamiseen liittyviä koulutuksia. Koordinaattorit hoitavat kaikki palautteet lievista palautteista vakavimpiin rikkeisiin. Tiimimme on kollektiivisesti vastuussa, että työmme tulee hoidettua ja usein pidämme keskenämme palavereita, joissa pohditaan nykyistä tilannetta ja resurssijamme. Työssämme on käytössä autonominen työvuorosuunnittelu, jonka rajat tarjoaa esimies, mutta loput mietimme keskenämme tiiminä.

Tiimejä yrityksessämme on useita ja ne on jaettu yksiköittäin. Linkittyminen eri tiimien välillä ja eri palveluiden välillä tapahtuu muutamalla eri tapaa. Yksi tapa on kuukausittain tapahtuvat verkostopalaverit, joihin jokaisesta eri toiminnoista osallistuu yksi tai kaksi henkilöä. Verkostopalavereissa on tarkoituksena jakaa tärkeimmät asiat, jotta ei tule tilanteita tai asioita, joista talossa muut olisivat pimennossa. Toinen tapa on koko talolle kerran kuukaudessa järjestettävät infot, jossa johto ja eri tiimit käyvät kuukauden tärkeimpiä asioita läpi. Tiimit koustavat myös keskenään viikoittaisissa tiimipalavereissa. Viestinnällisestä näkökulmasta nämä tiimikokoukset ovat tärkeitä, jotta tieto kulkee mahdollisimman tehokkaasti tiimiltä tiimille.

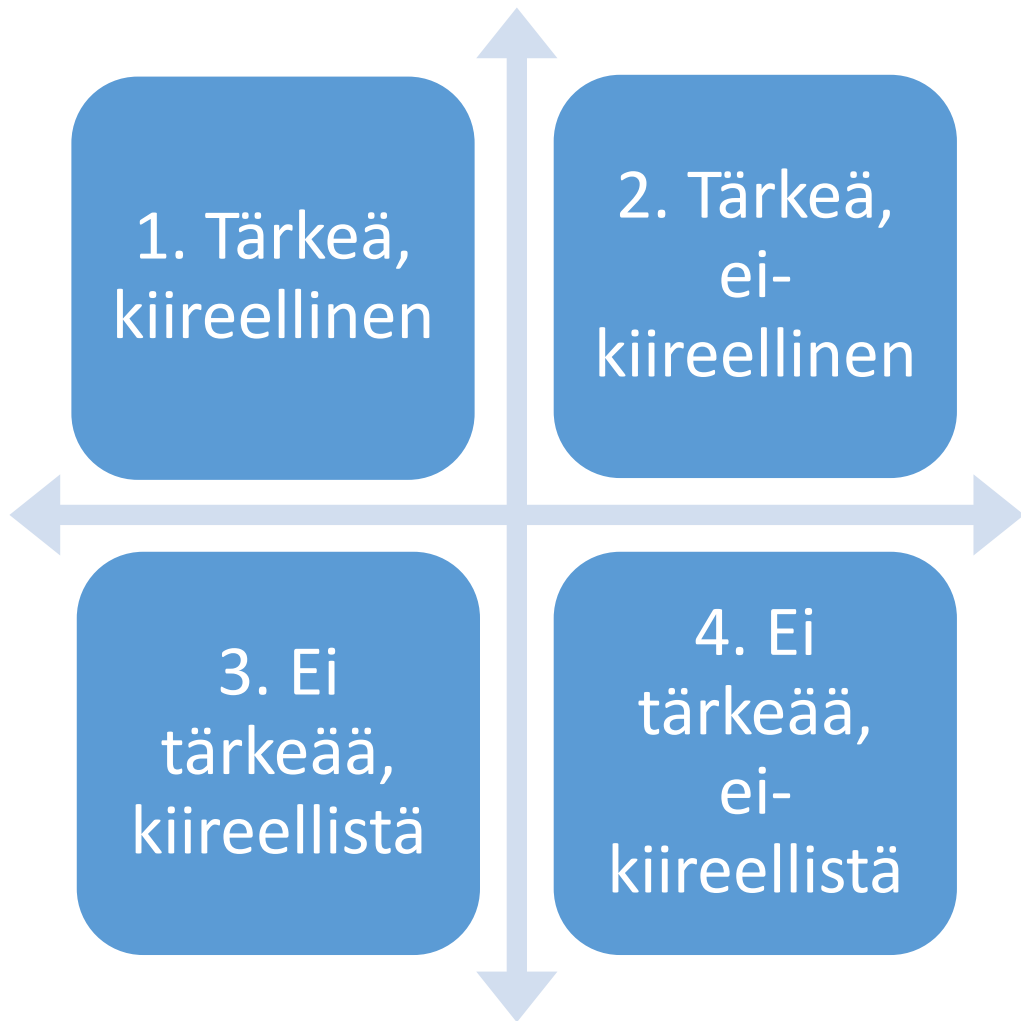
3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Viikko 1

Maanantai

Maanantain aloitin kuten aloitan joka aamuni töissä. Aloitan päiväni yhdistämällä koneeni VPN turvattuun yhteyteen ja avaan Outlookin tehdäkseni katselmuksen tulevaan päivään ja viikkoon. Usein päiviin on sijoitettu kokouksia, perehdytystuokioita ja työlistalla oleviin ajatustöihin vaadittavaa ”omaa aikaa”. Tarkastettuani edellä mainitut asiat alan priorisoidaan sähköpostiani läpi tärkeistä ja kiireellisistä asioista, tärkeistä ei-kiireellisistä asioista ja ei-tärkeistä ilmoitusluontoisista asioista. Tämä jaottelu perustuu Eisenhower matriisiin. (Knoblauch & Wöltje 2004, 28) Koska organisaatiossamme sähköpostia tulee runsaasti, on kyky priorisoida sekä aikatauluttaa ensiarvoisen tärkeää.

Tämä tapa eritellä ja jakaa tehtävät prioriteetti luokkiin mukailee Eisenhowerin matriisi, joka on yleisesti aikataulun ja prioriteettilistojen tekoon hyödynnetty ”työkalu” ja teoria. Eisenhowerin matriisi perustuu ajatukseen, että kaikki tehtävät eivät ole tasa-arvoisia ja jos niihin kaikkiin keskittyy samaan aikaan, myös työtehokkuus saattaa kärsiä tästä (Knoblauch & Wöltje 2004, 31). Eisenhower jakaa tehtävät eri laatikoihin, kuten kuviossa 2 on esitetty.



Kuva 2: Eisenhower -matriisi (Knoblauch & Wöltje 2004, 28)

Se, miten itse hyödynnän Eisenhowerin matriisiä, on seuraavasti:

Kategoriaan 1. eli kiireelliset ja tärkeät asiat, menevät kaikki työntekijöiden palkkaan, veronmaksuun ja poissaoloihin liittyvät asiat. Nämä mainitut tehtävät kuuluvat tähän kategoriaan, koska työntekijät tekevät työtä työsopimuksella, johon on yhtenä keskeisenä tekijänä merkattu palkka ja sen maksupäivä. Tämä on lupaus ja työnantajan velvollisuus, josta ei voi luistaa. (Työsopimuslaki 55/2001 16§)

Kategoriaan 2. eli, tärkeät ei-kiireelliset, menevät lomaneuvonta, ei palkkaan liittyvä työsuhdeneuvonta, työsuhde-etu kyselyt, työhuoneen vaihto kyselyt ja muut tämän kaltaiset asiat. Nämä kuuluvat taas tähän kategoriaan, koska ne sivuuttavat työntekijän palkkaa ja etuja, mutteivat suoraan ole palkkakysymyksiä.

Kategoriaan 3. eli, ei tärkeää, kiireellistä, menevät it-tunnusten uusimispyyntöt lyhyellä varoitusaajalla, tiliöintitietojen tiedustelut, sopivien palaveriaikojen tiedustelut ja muut tämän

kaltaiset asiat. Tämän kategorian tehtävät ovat jaoteltu tähän luokkaan, koska suuri osa näistä asioista on yrityksemme sisäistä selvitystä eivätkä viivästyessä vaikuta työntekijöidemme oikeuksiin.

Kategoriaan 4. eli, ei tärkeää, ei kiireellistä, menevät kaikki asiat, jotka eivät suoraan liity työntekijöiden taikka esihenkilöiden avustamiseen, ohjeistamiseen tai tukemiseen. Näitä voi olla koko organisaatiota koskevat palaverit yleisluontoisista asioista, taikka uusin viestinnän uutiskirja. Nämä ovat sellaisia sähköposteja, jotka hoidetaan viimeisenä.

Sähköpostiini oli saapunut paljon uutta perjantai-illan aikana. Lopetan usein päiväni ennen klo 15, jotta pääsen viettämään aikaa perheeni kanssa, minkä johdosta sähköpostiini tulee usein paljon viestejä lopetettuani päiväni. Päällimmäisenä on työntekijöiden työsuhteisiin liittyviä kysymyksiä ja kesätyöntekijöiden rekrytointiprosessiin liittyviä yksityiskohtien hienosäätöä. Yleisimmät kysymykset, joita työntekijöiltä tulee, liittyvät palkkaan, vapaa-anomuksiin, it-järjestelmien tunnuksiin ja veroasioihin. Käyn sähköposteja läpi ja saatuani asian päätökseen poistan viestit tietoturvalisesti.

Sähköpostien läpikäynnin jälkeen meillä alkaa viikoittainen HR-tiimipalaveri, jossa eri tiimit kokoontuvat ja käymme läpi kuulumiset sekä ajankohtaiset tärkeät asiat. Tässä viikkopalaverissa päällimmäisenä puheenaiheena on maahanmuuttoviraston (Migrin) ohjeistukset liittyen oleskelulupiin ja maahan pääsyn hankaluuteen koronapandemian johdosta. Erytystä haittaa aiheuttaa Suomen sulkutila, joka vaikeuttaa huomattavasti yrityksemme kansainvälisen henkilöstön maahanpääsyä. Käytyämme läpi mahdollisia ratkaisuja totesimme, että tärkeintä on keskittyä työntekijöiden informointiin aina kun uutta tietoa on saatavilla rajavartiostolta, maahanmuuttovirastolta ja hallitukselta. Haen tietoa lukuisista eri lähteistä työpäiväni aikana. Eri tiedonlähteinä toimivat muun muassa maahanmuuttoviraston, rajavartiolaitoksen, aluehallintoviraston ohjeistukset, jotka löytyvät heidän internetsivuiltaan päivitettyinä, ja organisaatiomme kansainvälisten asioiden asiantuntijat.

Palaverin jälkeen tein jonkin aikaa sähköposteja, pidin lounaan ja siirryin kokoukseen, jonka aiheena oli monimuotoisuuden ylläpitäminen ja arvostaminen organisaatiossamme. Keskustelun aiheina oli monikulttuurisuuden vaaliminen ja työpaikan moninaisuuden säilyttäminen. Kuulun organisaatiomme monimuotoisuuden vaalimisryhmään, jonka tarkoituksena on vaalia edellä mainittuja moninaisuuden eri muotoja. Ryhmän tavoitteena on lisätä monimuotoisuutta organisaatiossamme. Keinoina tässä hyödynnetään lisäkoulutuksen hankkimista, työntekijöiden tiedottamista ja erilaisten monimuotoisuuden asiantuntijoiden tiedon hyödyntämistä. Monimuotoisuuden vaaliminen on tärkeää tasa-arvon takia, ja se on linjassa organisaatiomme toiveen kanssa saada kaikki työyhteisössämme tuntemaan olonsa tervetulleeksi. Palaverin jälkeen sovimme jatkotoimenpiteistä ja lopetin päiväni klo 15.

Tiistai

Päivä alkoi perinteisellä tavalla sähköpostin läpi käymisellä ja kiireellisten asioiden hoitamisella ensin. Kiireellisinä pidän kaikkia asioita, jotka liittyvät oleskelulupiin, työntekijöiden asioihin ja poissaoloihin. Tämän prosessin jälkeen aloitin tulevien työntekijöiden työsuhteen aloitukseen liittyvien yksityiskohtien selvityksen. Kun työntekijä aloittaa meillä, prosessiin kuuluu lukuisia hoidettavia pieniä ja suuria asioita vaihdellen muun muassa palkka-asioista, asumiseen, oleskelulupa-asioihin. Nämä selvitettyäni hoidin muutamat satunnaiset puhelut, joita päivän aikana tulee, suurin osa kommunikaatiosta töissäni tapahtuu sähköpostin välityksellä. Puheluiden jälkeen oli lounastauon aika.

Loppupäivä meni toisen työtehtäväni service desk -koordinoija roolissa. Olin kokouksessa, jossa puimme service deskin tulevaisuuden suuntaa ja kehitysideoita. Kehittämistä tehdään ryhmässä kollegan ja esihenkilön kanssa. Kehittämiskohteita olivat tulevat koulutukset työntekijöille, työvuorosuunnittelun mahdollinen siirtäminen autonomiseksi, resurssien kartoittaminen erityisissä kiiretilanteissa, pandemian vaikutus työturvallisuuteen ja paljon muuta. Eri-tyisesti minä olen mukana kehittämässä koulutuksia, joita työntekijät toivoisivat pidettäväksi. Tämä tulee olemaan yksi tähän opinnäytetyöhön liittyvistä kyselyistä. Tarkoitukseni on selvittää Zoom-kyselyn avulla toivovatko työntekijät, että me koordinoijat valitsemme koulutukset heidän puolestaan vai valitsevatko he, mikä sopii parhaiten heidän tarpeisiinsa. Uskon, että työntekijöiden autonomian lisääntyessä myös motivaatio service desk toimintaa kohtaan kasvaa. Palaverin jälkeen jatkotoimenpiteistä sovittiin, ja lopetin päiväni sen jälkeen klo 16.

Keskiviikko

Aloitin päiväni katsomalla sähköpostit läpi. Sinne oli saapunut muutamat kyselyt liittyen ulkomailta tulevien työntekijöiden työsuhteisiin. Ulkomailta tulevien työntekijöiden työsuhteet ovat normaalioloissa 7-14 päivän sisällä hoidettavia kokonaisuuksia, mutta pandemian johdosta prosessit ovat huomattavasti vaikeampia monesta eri näkökulmasta. Oleskelulupien saamisessa on ruuhkaa, Suomeen pääseminen on todella hankalaa ja käytännön asioiden hoito on hitaampaa kuin normaaleissa olosuhteissa. Selvitettyäni edellä mainittuja asioita pidin lounaan.

Lounaan jälkeen meillä oli palaveri käyttämämme HR-järjestelmän uusista ominaisuuksista. Uudet ominaisuudet auttavat minua suoriutumaan työstäni paremmin, vaikkakin iso osa uudistuksista oli enemmän esihenkilö-tason toimijoille suunnattuja. Minua tämä uusi ominaisuus on helpottanut rekrytoitavan työntekijän tietojen ja työsuhteen hallinnoinnissa samassa tietojärjestelmässä. Tällöin tarvetta ei ole erillisille tietojärjestelmille. Tämän jälkeen avustin uutta työntekijäämme hänen projektissaan ja lopetin päiväni hyvissä ajoin klo 15.

Torstai

Päivä alkoi klo 8 sähköpostin läpi käymisellä ja niitä oli kertynyt aika paljon hoidettavaksi. Aloitin katsomalla sopivaa huonetta uudelle työntekijälle. Uuden huoneen varaamisessa on erityisen tärkeää ottaa huomioon, että huoneiden nykykoko ei korreloi istuttavien paikkojen määrää isojen turvavälien johdosta. Huoneisiin saa istuttaa huomattavasti vähemmän ihmisiä pandemian takia, ja huoneita määrätään myös muodollisuuden vuoksi sillä, suurin osa on kotona tekemässä töitä. Näiden jälkeen aloin suunnittelemaan päivän uuden työntekijän perehdyttämistä. Minun roolini on perehdyttäjänä käydä läpi työsuhteen käytännön asiat eli palkka, työajat, työterveydenhuolto, työssäjaksaminen ja loma-asiat. Perehdytys meni nopeasti työntekijän kanssa, ja erityisen mukavaa perehdyttämisistä tekee se, että pääsee olemaan erilaisen ja eri taustaisten työntekijöiden kanssa tekemisissä. Perehdyttämisen jälkeen pidin lounaan.

Lounaan jälkeen kävimme keskustelua service desk -tiimin kanssa miten toimimme, jos service deskin kiinnioloa jatketaan Helsingin potentiaalisen sulkutilan kanssa. Meillä on paljon sopimuksia, jotka pitäisi saada allekirjoitettua, mutta sulkutila hetkellisesti estää tämän. Pohdimme tähän ratkaisuja.

Palaverin jälkeen jatkoin sähköpostien purkamista ja ulkomailta tulevien työntekijöiden oleskelulupa-asioiden hoitoa. Sähköpostien jälkeen meillä oli HR-tiimin kesken kahvitaukio, jossa tarkoituksena on etätöiden tuoman etäisyyden tunnun ja etäisyyden pienentäminen ystävällisellä rupattelulla videon välityksellä. Rupateltuamme jonkin aikaa kävimme vielä läpi oleskelupiin liittyviä yksityiskohtia ja lopetin päivän klo 16.

Perjantai

Päiväni alkoi sähköpostin tarkastelulla, sähköpostiin oli saapunut uusia viestejä noin 10 kappaletta. Sähköpostit koskivat samoja asioita kuin koko viikon, aiheina oli muun muassa ulkomailta Suomeen saapuminen, oleskelulupien selvitys, vierailijasopimusten tekoa ja service deskin aukiolon selvittämistä.

Service deskin kanssa tuli kriisinhallintaryhmältä päätös sulkea sen toiminta ennalta määrittelmättömäksi ajaksi pandemian leviämisen takia. Koko pääkaupunkiseutu menee todennäköisesti sulkutilaan, joka vaikuttaa myös service deskin toimintaan. Service deskin sulkuaikana meidän pitää miettiä vaihtoehtoisia ratkaisuja deskin toiminnan kehittämiseksi paremmaksi. Mietimme muun muassa sopivia koulutuksia ehdotettavaksi työntekijöillemme. Koulutusten tarkoituksena on lisätä työntekijöiden kyvykkyyttä ja taas sen taustalla, että työntekijät valitsevat itse mieleisen koulutuksen on autonomian edut. Kun työntekijät voivat vaikuttaa itse omaan koulutukseensa, uskon, että sillä on positiiviset vaikutukset työhön sitoutumiseen.

Tämän jälkeen osallistuin omaan kehityskeskusteluuni, jossa käytiin minun tavoitteitani, organisaation tavoitteita ja tulevaisuuden suunnitelmia läpi. Kehityskeskustelu sujui hyvin. Päivän päätteeksi keskityin ulkomailta tulevien työntekijöiden työsuhde- ja maahantuloasioihin liittyvään neuvontaan. Neuvottuani heitä ja tehtyäni muutamat vierailijasopimukset lopettelin päiväni klo 15 ja aloitin viikonlopun vieton.

Viikkoanalyysi

Viikko oli ja tuntui varsin hektiseltä. Sähköposteja, puheluita, palavereita ja akutteja äkillisesti huomiota vaativia tilanteita oli paljon vieden työaika runsaasti. Palavereissa vietetty aika on aina kumminkin pois juoksevien asioiden hoidosta, joten palaverien johdosta minulla olikin hiukan vähemmän aikaa työpäivän aikana hoitaa sähköposteja. Haasteellista viikosta teki myös epävarmuus service deskin tulevaisuudesta. Pysykö se kiinni vai aukeaako se maanantaina? Viikkoon kuului myös oman työsuhteeni kehityskeskustelu, jossa oli nykyhetken sekä tulevaisuuden mietintää oman työsuhteeni näkökulmalta. Viikko sujui ihan hyvin, mutta selkeästi kiire pääsi vaikuttamaan omaan stressintasooni (Työterveyslaitos 2021d). Ensi viikolla pyrin kehittämään itselleni parempia ajanhallintatapoja, jotta voisin lokeroida eri työtehtäville omia aikaikkunoita.

Tässä viikkoanalyysissä haluan keskittyä motivaatioon ja motivaatioteoriaan. Syy motivaation pohtimiseen tulee tiistaista, jolloin pohdin, että voisiko service desk -työntekijöidemme työmotivaatiota nostattaa mahdollisuus valita omat koulutuksensa, sen sijaan että valitsisin ne heidän puolestansa. Frank Martela on asiantuntija motivaation tutkimisen saralla ja erityisesti hänen ja Karoliina Jarengon näkemyksensä motivaatiosta toimii vertailukohtanani tämän viikon analyysissä. Lisäksi hyödynnän Ryanin ja Decin ajatuksia sisäisestä motivaatiosta.

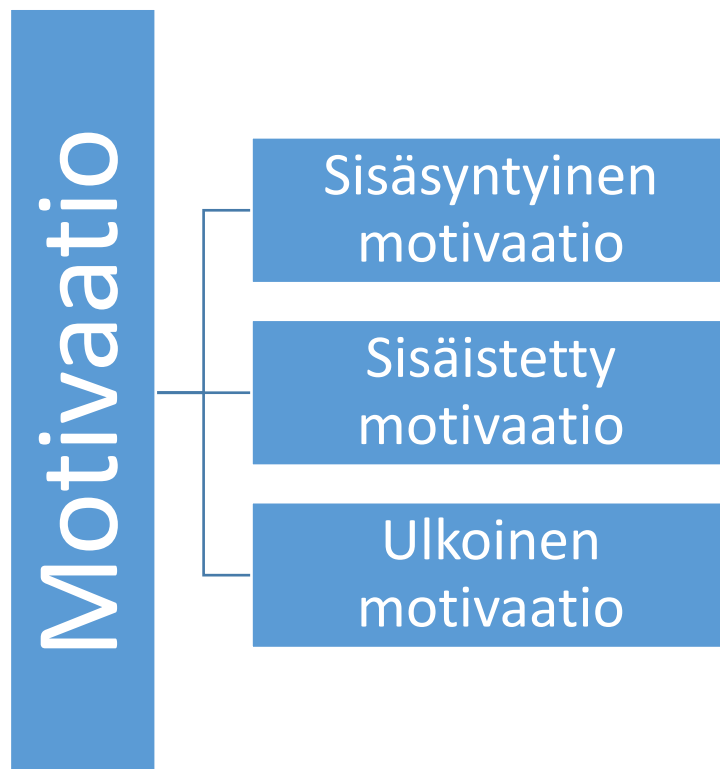
Ulkoisen motivaatio

Ulkoiselle motivaatiolle on ominaista reaktiivisuus. Ulkoisessa motivaatiossa olemme proaktiivisen suhtautumisen sijaan reaktiivisia ympäristöömme ja siitä tuleviin ärsykeisiin. Ulkoiseen motivaatioon liittykin vahvasti ulkoisiin uhkiin reagoiminen ja selviytymisen kannalta tärkeiden resurssien kerääminen. Ulkoiseen motivaatioon kuuluu myös tekemisen näkeminen välineenä jonkin ulkoisen päämäärän saavuttamiseksi. Ongelmana on, että tekeminen voi tuntua pakonomaiselta ja luotaan työntävältä. Työtä tehdään, koska ei ole muutakaan vaihtoehtoa. Ulkoisesta motivaatiosta onkin käytetty vertauskuvana ”keppiä ja porkkanaa”. Pakottamalla motivaatio on ulkoista ja harvoin kestäväällä pohjalla. (Martela & Jarenko 2014, 14)

Sisäinen motivaatio

Sisäiselle motivaatiolle ominaista on proaktiivisuus. Sisäisessä motivaatiossa olemme reaktiivisen suhtautumisen sijaan proaktiivisia ympäristöömme ja siitä tulevien ärsykkeiden suhteen.

Sisäisessä motivaatiossa on tyypillistä, että yksilö itse aktiivisesti hakeutuu tekemään häntä kiinnostavia asioita ilman ”pakkoa”. Motivaatio tekemiselle löytyy henkilöstä itsestään ja syinä voi olla esimerkiksi tehtävän mielekkyys ja sisäinen innostus tekemiseen. (Martela & Jarenko 2014, 14) Motivaation pioneeritutkijat Ryan ja Deci ovat myös eritelleet sisäisen motivaation kahteen (2) eri tyyppiin. Heidän näkemyksensä mukaan sisäsyntyisessä motivaatiossa tekeminen ei vaadi erillistä, ulkoista, palkitsemista, sillä tekeminen itsessään on jo palkitsevaa. Toiseksi sisäinen motivaatio pohjautuu psykologisiin tarpeisiin. (Deci & Ryan 2000, 233) Jälkimmäinen muoto, eli sisäistetty motivaatio, pohjautuu yksilölle itselleen tärkeisiin arvoihin (Martela & Jarenko 2014, 14).



Kuva 3: Motivaatio (Deci & Ryan 2000, 233)

Yhtymäkohdat service deskiin

Tavoitteeni on se, että antamalla service deskin työntekijöille vapauden valita heille mieleisten koulutusten aiheet, se antaisi heille autonomiaa ja lisäisi mielekkyyttä. Täten sillä olisi vaikutusta positiivisesti heidän sisäisen motivaationsa tasoon. Olemme onnekkaita siinä, että työntekijämme ovat aktiivisia ja motivoituneen oloisia, mutta haluan omalla toiminnallani varmistaa, että he tulevat kuulluksi. Service deskin työntekijät ovat ne henkilöt, jotka tietävät parhaiten mitä he tarvitsevat onnistuakseen parhaiten työssään, ja minä haluan olla mukana fasilitoimassa onnistumista. Mikäli me koordinoijat päättäisimme yksin koulutuksien aiheet, niistä voisi tulla työntekijöille vain suoritus, joka hoidetaan velvollisuuden vuoksi.

3.2 Viikko 2

Maanantai

Aloitin päiväni klo 8 tarkastamalla viikonlopun aikana saapuneet sähköpostit. Sähköposteja oli noin 20 kappaletta, joten käytin aamuni niiden selvittämiseen. Sähköpostiin oli saapunut tyyppillisiä työsuhde-, oleskelupa-, service desk- ja pandemiaan liittyviä kyselyitä. Erityisesti työaikaa vei Suomeen pääsyyn liittyvien haasteiden selvitys.

Sähköpostien jälkeen perehdytin kollegaani siviilipalvelusta suorittavien palvelussuhteen hoitoon. Siviilipalvelusta suorittavia on omassa yksikössämme enemmän, kuin kollegani yksiköllä, minkä johdosta minulle on kertynyt paljon osaamista siviilipalveluksellisten asioiden hoidosta. Perehdytys koski siviilipalvelusta suorittavan tyyppisimpiä neuvontatilanteita ja kuinka auttaa siviilipalveluksessa olevaa suoriutumaan tehtävistään mahdollisimman hyvin. Siviilipalvelusta suorittavien päivärahat, majoituskulut, lomarahat ja muut korvaukset hoidetaan palvelupaikan puolelta, minkä johdosta prosessi vaatii paljon perehtymistä ja työtä. Perehdytyksen jälkeen, tulimme vielä siihen johtopäätökseen, että jos kollegallani tulee lisäkysymyksiä mieleen, hän voi olla minuun yhteydessä matalalla kynnyksellä. Olen aina auttanut ihmisiä mielellään ja nautin perehdyttämisestä.

Perehdyttämisen jälkeen aloimme pohtimaan ratkaisuja, miten saada työntekijöille työsopimus käsiin, jotta he saavat virastoasiansa hoidettua. Ongelmaksi osoittautuu service deskin kiinniolo pandemian johdosta, joten sopimuksen fyysinen allekirjoitus ei valitettavasti onnistu. Vaihtoehtoinen polku olisi allekirjoittaa sopimukset sähköisesti, ja pandemian aiheuttaman sulun päätyttyä hoitaa vielä allekirjoitukset fyysisesti paikan päällä.

Päivän päätteeksi aloin tekemään viikoittaista sisäistä uutiskirjettämme varten kuukauden uusista työntekijöistämme listaa, jotta he voivat esittäytyä uutiskirjeellä muille yksikön työntekijöille pandemiarajoituksista huolimatta. Esittäytyminen on mukava ja helppo tapa nähdä uudet työntekijät, koska heitä ei tällä hetkellä näe fyysisesti toimistolla.

Tämän jälkeen ilmoittauduin opintopiiriin, joka koskee organisaatiomme vuoden 2021 tavoitteita. Opintopiirin aiheena on hybridityöskentelytapa, johon organisaatiomme pyrkii vuonna 2021. Hybridityöskentelytavassa on kyse siitä, että työtehtävät, jotka voi hoitaa aikaan ja paikkaan katsomatta voisi tehdä itselle sopivalla tavalla sallien enemmän joustoa työntekijöille. Opintopiiriin ilmoittautumisen jälkeen lopetin päiväni klo 15.

Tiistai

Aloitin päiväni klo 7 sähköpostien tarkastelulla. Sähköpostiin ei ollut tullut tänään niin paljon postia kuin normaalisti, mikä oli mukava asia TO DO-listalla roikkuneiden asioiden kannalta

(kategoria 2.Tärkeät ei-kiireelliset). Tein oleskelulupa-asioiden selvitystä, työsopimusten valmistelua ja vanhojen työsopimusten allekirjoittamisesta muistuttelua.

Sähköpostien jälkeen aloin hoitamaan service deskiin liittyviä asioita. Kesän aukioloajat ovat mietityttäneet työntekijöitämme ja analysoimme sopimusten ja töiden määrää eri aikoina eri kuukausien sisällä. Tulimme siihen johtopäätökseen, että heinäkuun kolme (3) viimeistä viikkoa ovat todella hiljaisia, jonka johdosta service deskin auki pitäminen ei ole tarkoituksenmukaista. Toinen tärkeä tekijä service deskin kiinni laittamisessa on oma käsitykseni työntekijöiden toiveiden kuulemisen tärkeydestä. Työntekijät ovat sitä mieltä, että heinäkuu on hiljaisempaa ajanjaksoa, joten he toivovat service deskin kiinnioloa. Uskon, että kun työntekijä kokee tullessa kuulluksi ja on saanut olla aktiivisesti mukana vaikuttamassa omiin työaikoihin ja töissä oloon, se vaikuttaa kokonaisvaltaisesti positiivisella tavalla työntekijöihin. Myös Satu Lax toteaa tutkimuksessaan: ”Arvostuksen kokeminen suorituksen johtamisen näkökulmasta”, että esimiehentuki, työn kuormittavuus ja autonomia liittyvät vahvasti työntekijöiden arvostuksen kokemukseen (Lax 2020, 53). Tästä työntekijöiden kohtaamisen ja arvostamisen tärkeydestä aionkin keskustella lisää viikkoanalyysissäni.

Service desk -asioiden hoidon jälkeen hoidin kiireellisiä ja tärkeitä työsuhdemuutoksia, jotka nousivat työpäivän aikana sähköpostiini. Päivän päätteeksi olin koulutuksessa, jossa aiheena oli lomat ja niiden myöntäminen HR:n näkökulmasta. Koulutus oli todella hyödyllinen, sillä lomiin liittyen meillä tulee paljon kyselyitä ja selvitettävää. Koulutuksessa keskityttiin lomarahojen maksuun, lomakertymätapoihin, eri työsuhteiden vaikutuksia lomakertymään ja lomien kompensatioon rahallisesti työsuhteen päättyessä. Pidin lounaan ja katselin vielä hetken sähköpostia, jonka jälkeen lopetin päivän klo 16.

Keskiviikko

Aloitin päiväni klo 7 tarkastamalla illan aikana saapuneet sähköpostit. Sähköposteja oli noin 8 kappaletta, joten käytin aamuni niiden selvittämiseen. Sähköpostiin oli saapunut tyypillisiä työsuhde-, oleskelupa-, service desk- ja pandemiaan liittyviä kyselyitä. Erityisesti työaikaa vei Suomeen pääsyyn liittyvien haasteiden selvitys. Näiden sähköpostien jälkeen selvitin service deskin kesän työvuoroja, sillä yhdellä työntekijällä oli muita päällekkäisiä menoja työvuorojen kanssa. Pyrin usein mahdollisuuksien mukaan toteuttamaan työntekijöidemme toiveet työvuoroihin liittyen, ja tämä liittyikin työntekijöiden kuulemiseen ja heidän toiveiden huomioon ottamiseen, mistä puhuin aiemmin.

Tänään keskityin myös erityisesti työntekijöiden maahantuloa helpottavien dokumenttien tekemiseen. Rajavartiolaitos on pyytännyt työnantajia täyttämään työntekijän kanssa, joka tulee ulkomailta Suomeen pandemian aikana lomaketta työn tarpeellisuudesta. Työn tarpeellisuus ja pääseekö työntekijä maahan sisään, on aina lopullisesti rajavartiolaitoksen työntekijän

päätettävissä, mutta työn tarpeellisuuden lomakkeella voi edesauttaa myöntävän päätöksen saamista (Raja. 2021)

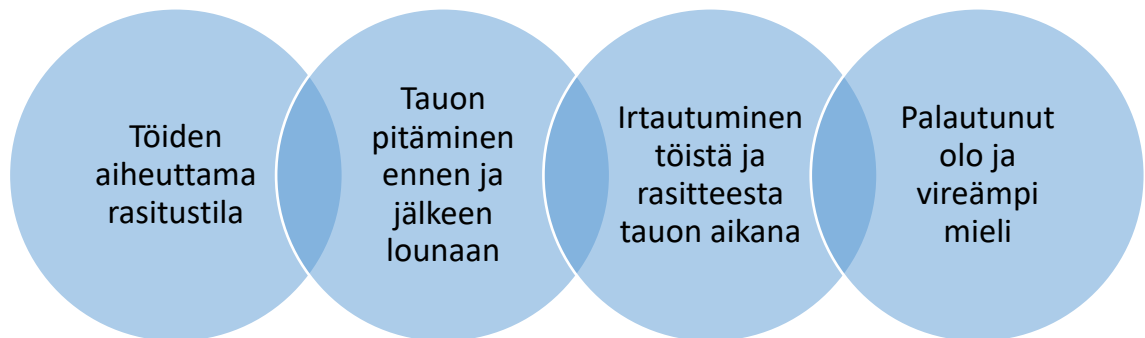
Lounaan jälkeen tein työsopimuksia uusille työntekijöille ja täytin kyselyä, joka selvitti organisaatiomme etätyöskentelyn vaikutuksia työssäjaksamiseen ja yhteisöllisyyden tunteen säilymiseen. Itse koen, että etätyö sopii minulle erinomaisesti joustavuuden ja rauhallisen työympäristön johdosta, mutta ymmärrän myös ihmisiä, joille etätyöskentely on hankalaa ja epämielikästä. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää organisaation henkilöstön tuntemuksia tilanteessa, jossa olemme kaikki pakon sanelemana etänä. Kyselyn jälkeen tarkastin vielä huomisen päivän kalenterimerkinnot, jotta ne eivät tule minulle yllätyksenä ja lopetin päivän klo 15.

Torstai

Aloitin päiväni klo 07 sähköpostien tarkastelulla. Sähköpostien tulo on selkeästi rauhoittunut ja epäilen, että se johtuu pääsiäisen tulosta ja ihmisten lähestyvistä lomista ja arkipyhästä. Perinteisesti on käynyt, niin että lomien lähestyessä tahti rauhoittuu, mutta lomien päätyttyä sähköpostissa odottaa iso liuta erilaisia hoidettavia asioita.

Sähköpostissa tänään oli tavanomaisesti lisäselvitettävää liittyen maahantuloon, työsopimusten lisäselvityksiin ja lomiin. Erityisesti lomien ajankohdat ja pituudet työllistivät. Nyt kun kesä alkaa lähenemään, työntekijöiden lomat ja myös meidän HR-tiimimme sisäiset lomat työllistävät. Lomien aikana meiltä HR-tiimistämme jonkun täytyy päivystää paikalla, ja sen takia ei voida lomia vapaasti päättää vaan niitä pitää miettiä yhdessä joustuen. Itse olen jäämässä isyyslomalle kesälomien jälkeen, minkä johdosta olen 2 kuukautta poissa. Tämäkin vaikuttaa tiimin lomiin ja siihen miten päivystävä työntekijä päätetään.

Lomajärjestelyjen jälkeen pidimme tiimin väliset kahvit, jossa keskustelimme lomasuunnittelustamme ja pääsiäisen mahdollisista tekemisistä. On rentouttavaa saada tauko töistä ja jutella kollegoiden kanssa ei työhön liittyvistä asioista. Tutkimusten mukaan myös tauot kesken työpäivän helpottavat paljon työperäistä stressiä ja lisäävät yleistä hyvinvointia, ja niitä kannattaakin pitää tasaisin väliajoin. Taukojen ja kohonneen jaksamisen yhteys on selvä, tauoilla on myös väsymystä laskeva vaikutus (Sianoja 2018, 50-53).



Kuva 4 Tauon vaikutus rasitukseen (Sianoja 2018, 50-53)

Kuten yllä oleva kaava kuvastaa, työstä aiheutuu rasitusta, joka pitkään jatkuneena vaikuttaa negatiivisella tavalla työn tehokkuuteen ja työntekijän mielialaan sekä jaksamiseen. Tauon funktio on lieventää tätä rasitustilaa ja lisätä hyvää oloa, auttaen katkaisemaan rasituksen kierteen. Taukojen hyöty on juuri rasituksen katkaisemisessa, ja ajatusten irrottamisessa töistä. (Sianoja 2018, 53)

Kahvittelun jälkeen tein vielä muutamat työsopimus selvitykset ja pidin lounaan. Lounaan jälkeen, tarkastin miltä ensi viikkoni näyttää, jotta vältyn tiistaina yllätyksiltä työt aloittaessa ja lopetin työpäivän klo 16.

Perjantai

Tänään oli pyhäpäivä (pitkäperjantai) ja minulla on vapaapäivä. Käytin vapaapäiväni tämän päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön paranteluun ja yksityiskohtien parantamiseen. Pääsiäinen tuli todella sopivaan väliin ja on mukavaa saada viettää aikaa perheen kanssa vapaalla pe-ma. Tiistaina työni jatkuvat normaalisti.

Viikkoanalyysi

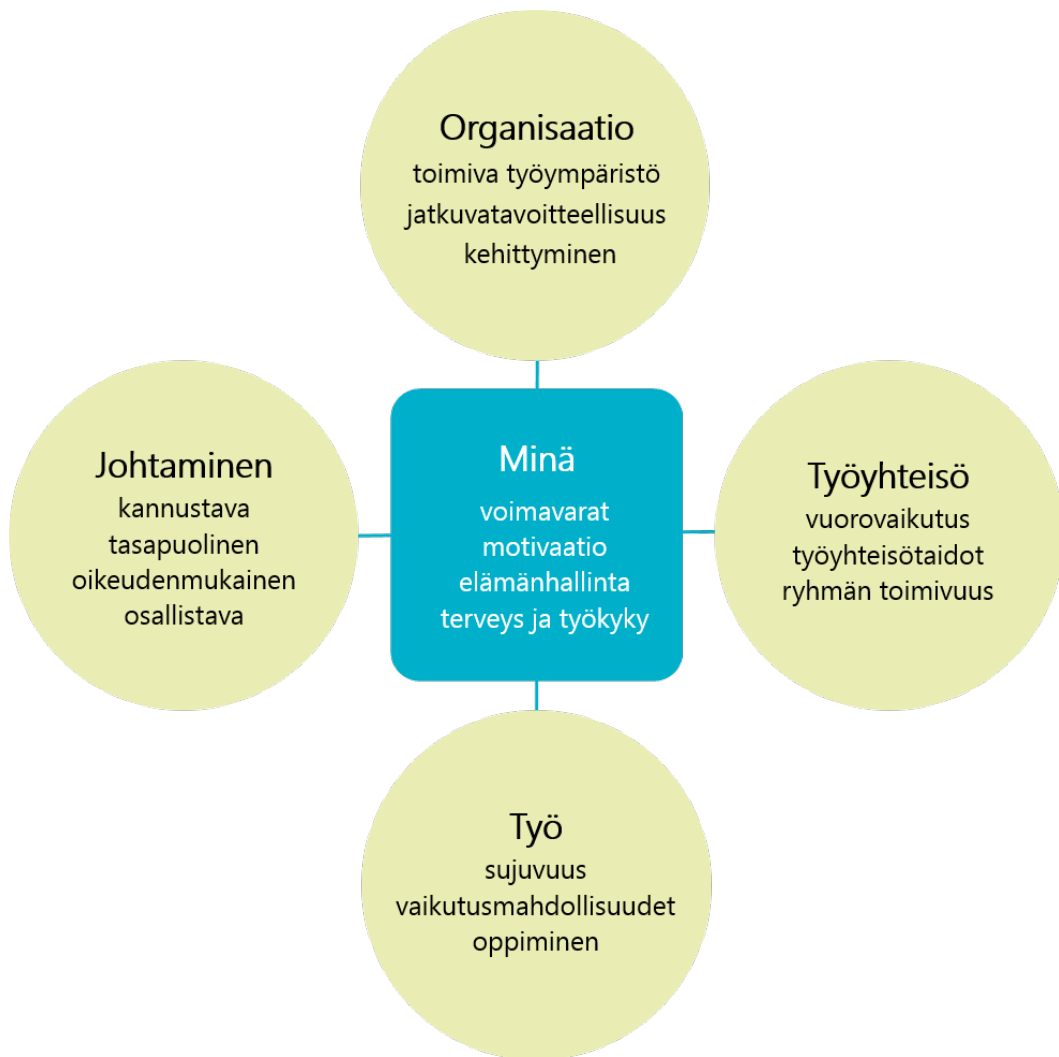
Viikko meni varsin nopeasti ja kiirettäkin kerkesi olla sähköpostien kanssa. Uskon, että moni hoitaa tekemättömät asiat ennen loman alkua, jonka takia alkuviikko olikin hiukan kiireisempi mutta loman lähestyessä tilanne rauhoittui paljon. Viikon aikana tuli paljon selviteltävää mutta koen silti, että viikko oli varsin tavanomainen. Tämän viikon analyysissä haluan palata tiistaina mainitsemaani työntekijöiden arvostukseen ja sen vaikutukseen heidän työhönsä ja arvostuksen kokemukseen.

Kun puhutaan arvostuksesta, minua kiinnostaa erityisesti se, kuinka arvostusta luodaan työntekijöiden keskuudessa. Yritys, jossa arvostetaan työntekijöitä ja heidän työtänsä, pärjää mikäli tulee muutoksia tai kiperiä aikoja, kuten tämä vallitseva covid-19-pandemia. Henkilöt, joita arvostetaan pysyvät yrityksensä tukena myös vaikeina aikoina. (Työpiste 2018)

Työterveyslaitokselta Tiina Taipale kertoo ohjenuoria, joiden avulla esihenkilöt voivat luoda arvostusta työympäristöön. Esihenkilön tulee tunnistaa jokaisen työn arvon sekä jakaa tietoa ja vastuuta. (Työpiste 2018) Myös Satu Lax (2020, 64) toteaa, että esihenkilö, joka arvostaa, huomioi työntekijöidensä onnistumiset, mutta myös vahvuudet. Usein toivotaan työntekijöiltä itseohjautuvuutta, mutta kuitenkin todellisuudessa työntekijöihin ei luoteta tarpeeksi, koska ajatellaan jonkun työntekijän laiskottelevan. Tämän seurauksena heitä kontrolloidaan. Erityisesti luottamus on osoitus arvostuksesta. (Työpiste 2018)

Avoin ja keskusteleva ilmapiiri työpaikalla luovat tunnetta arvostuksesta. Se, että keskustelut liittyvät jatkuvasti vain negatiivisiin asioihin, voi olla merkki siitä, että esihenkilö ei täysin luota alaisiinsa. (Työpiste 2018) Esihenkilö voi osoittaa arvostusta esimerkiksi kuuntelemalla, antamalla aikaa ja tunnustusta tai antamalla rakentavaa palautetta (Lax 2020, 64). Kulmakiivenä onkin luoda työpaikalle kannustava ja arvostava ilmapiiri, jossa kaikilla on yhteiset säännöt (Työpiste 2018).

Pyrin toimimaan oman tiimini ja service desk työntekijöiden kanssa arvostaen ja luottaen heihin ja heidän kykyihinsä organisoida omaa työtä parhaaksi kokemallaan tavalla. Panostan myös avoimeen ja keskustelevaan ilmapiiriin ja uskon, että se lisää arvostuksen tunnetta työntekijöissä. Haluan myös, että esimerkiksi koordinoidessa työvuoroja, työntekijät saavat myös äänensä kuuluviin ja heidän toiveensa huomioidaan mahdollisuuksien mukaan.



Kuva 5 Työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä (Manka 2014, 76)

Kuva 5 osoittaa hienosti työhyvinvoinnin ja arvostuksen kokemuksen kokonaisvaltaisuuden. Työhyvinvointi ei ole yhdestä tekijästä kiinni oleva asia vaan erilaisten tekijöiden summasta syntyvä kokonaisuus. Työhyvinvoinnin kokemukseen vaikuttaakin työssä muun muassa vaikutusmahdollisuudet, autonomia, mahdollisuus kehittyä ja arvostuksen tunne. Työyhteisön näkökulmasta taas työyhteisön vuorovaikutuksen määrä ja laatu, työyhteisön työyhteisötaidot ja ryhmän dynamiikan toimivuus vaikuttavat työhyvinvointiin. Johtamisen näkökulmasta tarvitsemme kannustavaa, tasapuolista, oikeudenmukaista ja määrätietoista johtamista edesauttaamaan työhyvinvointia. Organisaation tasolla on tärkeää, että organisaatio kykenee tarjoamaan omiin tarpeisiinsa toimivan työympäristön, mahdollisuudet kehittyä ja mielekkäät työvälineet ja resurssit. Henkilö itse taas vaikuttaa omalla toiminnallaan ja ulkoisten toimintojensa yhteisvaikutuksella motivaation ja voimavarojen määrään. Elämäntilannella on myös suuri merkitys kykyyn suoriutua työstään hyvin. Tämä kokonaisuus vaikuttaakin työhyvinvointiin ja ylläpitää hyvinvointia töissä. (Työterveyslaitos 2021e)

3.3 Viikko 3

Maanantai

Tänään oli pyhäpäivä (2. pääsiäispäivä) ja minulla on vapaapäivä. Käytin vapaapäiväni tämän päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön paranteluun ja yksityiskohtien parantamiseen. Pääsiäinen tuli todella sopivaan väliin ja oli todella mukavaa saada viettää aikaa perheen kanssa. Huomenna työni jatkuvat normaalisti.

Tiistai

Aloitin päiväni klo 08 sähköpostien tarkastelulla. Sähköposteja oli kerennyt tulla runsaasti pääsiäisyöpyhien aikana ja tänään tiistaina. Sähköposteja oli noin 30, joka on paljon verrattuna normaaliin 10-15 sähköpostiin. Päiväni aloitin tekemällä alustavia työsopimuksia ulkomailta tuleville työntekijöille, jotta he pääsevät maahan helpommin ja omaavat jonkin fyysisen paperin, joka osoittaa Migrille, kenelle he tulevat töihin ja mitkä ehdot työsuhhteessa on.

Työsopimuksien jälkeen aloin tutkimaan service desk -työntekijöille sopivia koulutuksia, joista he voisivat hyötyä. Koulutusten aiheet liittyivät tietojärjestelmien hallintaan, asiakaspalvelutaitoihin ja työn organisointiin. Suunnittelin tämän jälkeen myös omia lomiani hiukan ja koitin pohtia mihin väliin kesällä ne olisi hyvä anoa. Lomien pohtimisen jälkeen meillä oli tiimin kesken kahviteltuokio, joita on 2 kertaa viikossa. Oli mukavaa käydä läpi viime viikon tapahtumia ja mitä kukin teki pääsiäisenä. Kahvin jälkeen pidin lounaan.

Lounaalta palattuani avustin yhtä työntekijää irtisanomisilmoituksessa ja huomenna kun kerkeän alan selvittämään työntekijälle, mihin tavarat palautetaan ja mitä toimenpiteitä irtisanoutuessa on hyvä muistaa. Tuotan työntekijälle myös työtodistuksen, jos hän toivoo sellaisen. Päivän päätteeksi tarkastin viikon tulevat kokoukset. Palaverreja ei ollut kuin 3, joten minulla on hyvin aikaa rauhassa paneutua sähköpostien tekoon. Päiväni lopetin klo 16.30.

Keskiviikko

Aloitin päiväni jo klo 06.30. Oli todella mukavaa aloittaa niin aikaisin. Tuntui siltä, että on paljon enemmän energiaa, kun aloittaa aamutuimaan. Päiväni aloitin sähköposteilla, joita oli tullut noin 10 illan aikana. Sähköposteissa oli paljon oleskelulupakysymyksiä ja työsopimusten hoitoon liittyvien asioiden selvittämistä.

Sähköpostien hoidon jälkeen pidimme esimieheni kanssa kahden keskeisen juttelutuokion, jossa kävimme läpi työtehtäviä ja myös vapaa-ajalla tapahtuvia asioita, jotta esimies pysyy tilanteen tasalla tiimin jäsenten tilanteista.

Suunnittelimme vielä service desk -tiimin kanssa minkälaisen kyselyn tuotan service desk työntekijöille. Kyselyn tarkoituksena on selvittää mitä koulutusta kolmesta (3) tarjotusta vaihtoehdosta työntekijät pitävät kaikkein hyödyllisimpänä. Tarkoituksena on myös osoittaa työntekijöille, että heitä arvostetaan ja heidän mielipiteitään koulutuksen valinnassa.

Kyselyyn aion eritellä eri koulutusvaihtoehdot ja mitkä koulutukset työntekijät pitävät hyödyllisempinä, sitten käymme keskustelua tuloksista Zoom-kokouksessa ja sen pohjalta valitsimme koulutuksen. Aion kirjoittaa tästä lisää, kun kokous on käyty ja olen keskustellut service desk -työntekijöiden kanssa. Lopetin tämän jälkeen päiväni jo klo 14.30.

Torstai

Aloitin päiväni klo 06.30 sähköpostien läpikäymisellä ja työsopimukseen liittyvien asioiden hoitamisella. Sähköpostien jälkeen jatkoin service desk -tiimille tehtävän kyselyn suunnittelua. Lounaan jälkeen pidimme HR tiimin kesken kahvit ja kävimme työntekijöiden oleskelulupien voimassaoloaikoja läpi. Meillä on työnantajana velvollisuus pitää huolta, että työntekijöiden oleskeluluvat ovat asianmukaiset ja voimassa. Oleskelulupien tarkastuksen jälkeen lopetinkin päiväni klo 15.

Perjantai

Aloitin päiväni klo 06.30 sähköpostien tarkastelulla. Sähköposteja oli kerennyt tulla runsaasti eilisen aikana ja tänään perjantaina. Sähköposteja oli noin 15, joka on paljon verrattuna normaaliin 10 sähköpostiin. Päiväni aloitin tekemällä alustavia työsopimuksia ulkomailta tuleville työntekijöille, jotta he pääsevät maahan helpommin ja omaavat jonkin fyysisen paperin, joka osoittaa Migrille, kenelle he tulevat töihin ja mitkä ehdot työsuhteessa on. Työsopimusten jälkeen aloin tutkimaan service desk -työntekijöille sopivia koulutuksia, joista he voisivat hyötyä. Koulutusten aiheet liittyivät tietojärjestelmien hallintaan, asiakaspalvelutaitoihin ja työn organisointiin. Tämän jälkeen lähdin lounaalle.

Lounaalta palattuani avustin yhtä työntekijää irtisanomisilmoituksen teossa sekä, mihin tavarat palautetaan ja mitä toimenpiteitä irtisanoutuessa on hyvä muistaa. Tuotan työntekijälle myös työtodistuksen, jos hän toivoo sellaisen. Päivän päätteeksi tarkastin ensi viikon tulevat kokoukset ja se auttaakin minua hahmottamaan onko kuinka kiireinen viikko kyseessä. Palaveria ei ollut kuin 4, joten minulla on hyvin aikaa rauhassa paneutua sähköpostien tekoon. Päiväni lopetin jo klo 14.30.

Viikkoanalyysi

Tämä viikko oli todella kiireinen ja sähköposteja oli paljon. Pääsiäisloman päättyminen näkyi viikon työmäärässä. Keskityin tällä viikolla myös service desk -koulutusten pohtimiseen ja kyselyn tekemiseen.

Kuten yllä viittasin, aloin suunnittelemaan service desk -tiimin työntekijöille kyselyä, jonka tarkoituksena on kartuttaa heidän mielenkiintonsa liittyen koulutuksiin. Tarkoituksena on saada vastaukset työntekijöitä eniten kiinnostaviin koulutuksiin, ja sen jälkeen selvittää mikä koulutuksista kiinnostaa suurinta osaa työntekijöistä. Alla on kysely, jonka työntekijät täyttävät Zoom-palaverin aikana.

”Tämän kyselyn tarkoituksena on kartoittaa mielenkiintosi koulutukseen, jonka koet hyödyttävän sinua työssäsi service deskillä. Vaihtoehtoina koulutuksista on alla olevat koulutukset ja voit valita 2 mieleistä koulutusta. Kyselyn valmistuttua keskustelemme yhdessä ja päättämme yhden koulutuksen.

A) Kirjalliseen viestintään koulutusta - erityisesti kun chat tai vastaava on käytössä. Miten kommunikoida selkeästi, ystävällisesti, tehokkaasti. Miten selvittää asiakkaan todellinen ongelma ja ratkaisuun vaikuttavat asiat. Yms.

B) Muutostukea (työkaluja resilienssin kehittämiseen)

C) Haastaviin tilanteisiin valmennusta (hankala, aggressiivinen, uhkaava, sekava... asiakas)”

Koulutus A (kirjallisen viestinnän koulutus) auttaa työntekijöitä palvelemaan asiakkaita paremmin kirjallisesti. Tällä on paljon merkitystä selkeän viestinnän ja asiakastyytyvyyden näkökulmasta. Monissa organisaatioissa myös koetaan viestintä haasteelliseksi ja vaikeaksi. Viestinnän kuuluisikin olla johdettua, tavoitteellista ja organisoitua (Saarela & Salonpää 2006, 5). Tarkoitukseni on koulutuksella tehdä asiakkaille tapahtuvasta ulkoisesta viestinnästä selkeää, tehokasta ja tarkoituksenmukaista.

Koulutus B ”Muutostukea, työkaluja resilienssin lisäämiseen” auttaa työntekijöitä sopeutumaan alati muuttuviin työolosuhteisiin ja tilanteisiin. Resilienssin lisääminen on todella tärkeää työelämässä ja myös omassa henkilökohtaisessa elämässä. (Työterveyslaitos 2021b) Resilienssi auttaa meitä sopeutumaan erinäisiin muutoksiin. Koska työelämässä ja työelämän ulkopuolella kohtaamme jatkuvasti muutoksia, niiden kestäminen on tärkeää. Vaikka resilienssiä on joillain enemmän luonnostaan kuin toisilla, sitä voi silti kehittää omassa elämässään. (Mieli 2021)

Koulutus C eli haastaviin tilanteisiin liittyvä valmennus auttaa selviytymään haastavista asiakaskohtaamisista turvallisesti. Työnantajan tulee jatkuvasti tarkastella työympäristöä ja tunnistaa sen vaaratilanteita. Työnantajalla on velvollisuus pitää huoli siitä, että turvallisuus ja terveellisyys näkökulmat otetaan huomioon organisaation kaikissa toiminnoissa. (Työturvallisuuslaki, 2003/738, 8 §) Työnantajalla onkin velvollisuus perehdyttää työntekijät työpaikan oloihin, mielekkäisiin työskentelytapoihin sekä turvallisuusohjeisiin (Työsuojelu, 2021). Asiak-

kaita on paljon erilaisia ja valitettavasti on aina mahdollisuus, että asiakas käyttäytyy sopimattomasti ja näihin tilanteisiin tämä koulutus on tarkoitettu. Koulutuksen tarkoituksena on, että työntekijä tunnistaa ja osaa käsitellä haastavaa asiakasta tilanteen vaatimalla tavalla. Viimeisenä kyselyssä on vaihtoehtona valita ei mikään yllä olevista ja ehdottaa vapaasti jotain muuta koulutusta. Kysely suoritetaan ensi viikolla ja puran sen tuloksia ensi viikon viikkoanalyysissä.

3.4 Viikko 4

Maanantai

Aloitin päiväni klo 06.30 kalenterin tarkastuksella, jotta saan mahdollisimman hyvän kuvan viikosta ja sen tulevista palaverista. Palavereja on viisi (5), joka on normaalia kolmea (3) enemmän. Palaverit ovat tärkeä osa työtäni ja niissä usein pohditaankin tulevia muutoksia, nykyisiä tekeillä olevia asioita ja jo päättyneitä tapahtumia.

Tarkasteltuani kalenteriani aloin työstämään sähköpostiani. Sähköposteja oli tullut noin 15 kappaletta viikonlopun aikana. Aiheina oli maahantulon neuvonta, oleskelulupaneuvonta, työsuhteen muutokset, yksi (1) irtisanoutuminen ja tiliöintien selvitystä. Hoidin edellä mainittuja sähköposteja muutaman tunnin ja keskeytin päiväni henkilökohtaisen menon johdosta tunniksi.

Henkilökohtaiselta menolta palattuani jatkoin viime viikolla mainitsemaani service desk -tiimille suunnattua koulutuskyselyä. Lisäsin kyselyyn vaihtoehdoksi vastauksen: ei mikään yllä olevista vaihtoehdoista vaan joku muu, mikä? Näin työntekijä voi tuoda esille koulutuksen, josta hyötyy, mutta jota en ollut tuonut esille kyselyssä. Valitettavasti en itse pääse olemaan läsnä kyselyn lähettämässä henkilökohtaisen menon takia, mutta kollegani kerää tulokset ja analysoin ne palattuani töihin. Olenkin loppuviikon poissa töistä, joten tämän viikon osalta kirjaukset jäävät maanantaihin. Viikkoanalyysia en tee vajaan työviikon johdosta.

3.5 Viikko 5

Maanantai

Olin maanantain vielä poissa töistä.

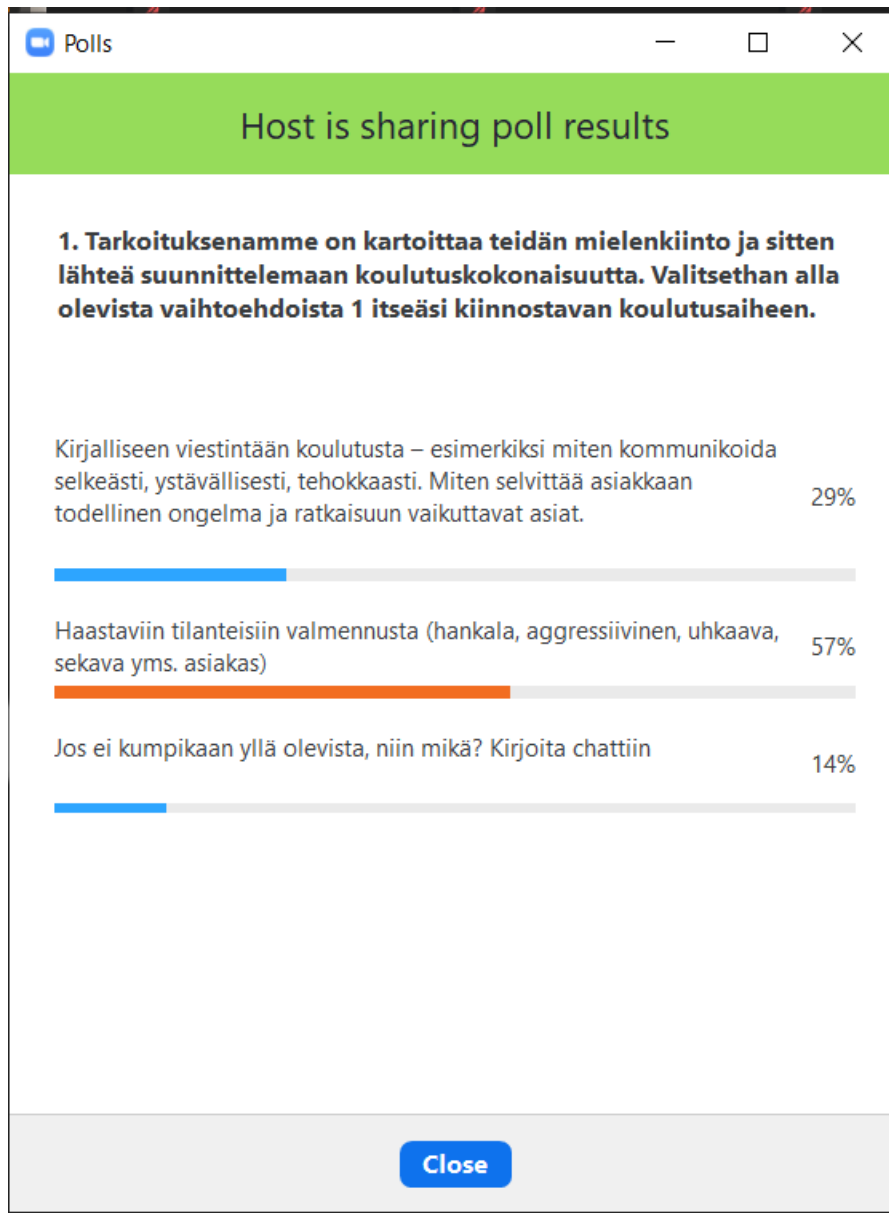
Tiistai

Aloitin työni klo 08.00. Pitkän poissaolon jäljiltä minulla oli todella suuri määrä sähköposteja (145 kpl), joten ensi töikseni kävin läpi niistä kaikki turhat joukkoviestit ja roskapostit, minkä jälkeen sähköposteja oli jäljellä 118 kpl. Tämä on todella suuri määrä sähköposteja ja niiden

hoidossa tuleekin varmasti menemään koko viikko. Sähköpostiin oli saapunut tyypillisiä työsuhte-, oleskelupa-, service desk- ja pandemiaan liittyviä kyselyitä. Erityisesti työaikaa vei Suomeen pääsyyn liittyvien haasteiden selvitys. Paljon oli myös tullut sähköposteja samoilta henkilöiltä, vaikka minulla toki oli automaattinen poissaoloviesti, josta selviää minkä ajan olen poissa töistä. Sähköpostien jälkeen hoidin yhden uuden työntekijän perehdyttämisen. Perehdytyksessä kävin läpi työsuhteen aloitukseen liittyviä asioita kuten mistä avaimet löytyvät, mistä työntekijä saa huoneen, tietokoneen ja sopimuksen. Näiden lisäksi työntekijöillä nousee usein kysymyksiä liittyen palkkaan, lomiin, poissaolokäytäntöihin ja tämän kaltaisiin asioihin. Pysin aina jättämään työntekijälle mahdollisimman kattavan tietopaketin perehdytyksessä, mutta jos heille jää mitään lisäkysymyksiä olen heidän käytettävissään puhelimitse ja sähköpostitse. Perehdytyksen jälkeen jatkoin sähköpostien tekoa ja lajittelemista tärkeistä vähemmän tärkeisiin.

Ollessani poissa viime viikolla kollegani service desk -tiimistä olivat pitäneet kerran kuukaudessa pidettävän kuukausipalaverin, jossa käymme tiimin työntekijöiden kanssa esiin nousseita asioita läpi ja usein agendalla on service desk -toiminnan kehitys tiimin kanssa yhdessä. Service desk -tiimiimme on liittynyt 3 uutta henkilöä, joiden perehdyttämisestä olen vastuussa. Sovin heidän kanssansa kerralla perehdyttämisen Teamsin välityksellä, koska vältämme fyysisesti näkemistä pandemian johdosta. Service desk on päätetty myös avata tartuntamäärien laskun johdosta, joten service desk -työstä tulee taas olennainen osa työtämme. Olemme myös alkaneet valmistella muuttoa suurempaan tilaan, jota voisi hyödyntää paremmin tarkoitukseemme, mutta tähän palaan myöhemmin muuton suunnittelun muodossa.

Kuukausipalaverin aikana toteutettiin anonyymisti myös kysely palaverin osallistujilta. Palaverissa vastauksia saatiin yhteensä noin 25 henkilöltä. Alla liitteenä kyselyn vastausprosentit (kuvasta ei voida yksilöidä vastaajia, eikä työpaikkaa).



Kuva 6 Kyselyn tulokset (Yritys X 2021)

Kyselyyn osallistujat saivat mahdollisuuden vastata yhdellä (1) vastauksella itselleen mieleisimmän vaihtoehdon. Suosituin vaihtoehto oli hankalan asiakkaan kohtaaminen 57 % suosiolla. Toiseksi suosituin vaihtoehto oli kirjallisen viestinnän koulutus 29 % suosiolla. Mielenkiintoinen yksityiskohta on kolmas vaihtoehto, johon 14 % on vastannut. Vaihtoehdossa oli valintana jokin muu ja vastaus kuului kirjoittaa chatiin, mutta chatiin ei tullut mitään ehdotuksia. Seuraavaksi alamme etsimään sopivaa koulutusta, joka pitäisi sisällään työkaluja hankalan asiakkaan kohtaamiseksi. Koulutuksen löytämisestä ja järjestämisestä kirjoitan, kun prosessi aloitetaan. Tuloksia analysoidessa huomasin, että työntekijöitä kiinnostavat koulutukset liittyvät service desk työhön ja asiakaspalveluun. Service deskillä on kirjallista viestintää, joten kirjallisen koulutuksen tarpeellisuus on ymmärrettävää. Service deskillä ollaan myös tekemisissä

paljon ihmisten kanssa, ja mahdollisuus hankalan asiakkaan osumiselle kohdalle on olemassa, täten hankalan asiakkaan kohtaaminen koulutuksen aiheena on myös hyödyllinen.

Keskiviikko

Aloitin päiväni klo 06.30. Tein samoja sähköposteja kuin eilen. Tänään sainkin niiden määrän tippumaan 50 kappaleeseen. Hoidin erityisesti jo yrityksen palveluksessa olevien työntekijöiden työsuhteiden jatkoja ja muokkauksia. Meillä on suurin osa henkilöstöstä määräaikaisissa työsuhteissa, minkä johdosta työni perusluonteeseen kuuluu melkein päivittäin uusien sopimusten tekoa ja muokkausta. Sähköpostien jälkeen sain tiedon, että työntekijän verotiedoissa oli häikkää ja selvitin niitä tunnin ajan. Otin yhteyttä työntekijään, palkkatiimiin ja kollegoihin saadakseni selkoa, miten hoitaa tämä kyseinen tilanne. Sain tunnin päätyttyä asian kuntoon. Pidin tämän jälkeen lounaan.

Lounaalta palattuani jatkoin sähköpostien parissa. Erään kollegani äkillisen poissaolon johdosta päätin, että lähdän tuuraamaan poissaoloa huomenna service deskille. Tämä aiheutti muutaman kokouksen uudelleen järjestelyyn, mutta service deskillä palvelemaan asiakkaita, jotka allekirjoittavat työsopimuksensa, joten se on tärkeämpää kuin kokoukseni. Kalenterin tyhjennyksen jälkeen osallistuin kuukausittaiseen henkilöstöpalaveriin, jossa käytiin läpi uusien työntekijöiden esittelyt ja miten pidämme jatkossa palavereita, kun pandemia on voitettu. Useampi henkilö oli osoittanut suosiota etäpalavereja kohtaan, ja ne ovatkin mahdollista toteuttaa näin myös pandemian päätyttyä. Kokouksen jälkeen jatkoin sähköpostien parissa ja lopetin päiväni klo 15.30.

Torstai

Aloitin päiväni klo 07.00. Jatkoin eilisistä sähköposteista, mutta yllätyksekseni sähköposteja oli tullut aika paljon illan aikana, joten sähköpostisuma ei lähtenyt aivan vielä purkaantumaan. Tehtyäni aamun sähköposteja, jotka koskivat eniten maahantuloa ja majoituksissa auttamista siirryin fyysisesti työpaikalle. Kuten eilen viittasin, meillä oli puutos, jota paikkasin tänään menemällä service deskille työvuoroon.

Service desk -työhön kuuluu työntekijöiden neuvonta, oleskelulupakorttien tarkastus ja työsuojimusten allekirjoitus. Työtä tehdään kollegan kanssa ja tällä hetkellä asiakasmäärää on rajoitettu huomattavasti pandemian johdosta. Tila on myös tehty mahdollisimman turvalliseksi: tilassa on suojalasit, käsidesiä, hengityssuojaimia, kasvovisiirejä, ohjeet henkilömäärärajoituksista ovat ovissa ja seinillä. Asiakkaat ovat noudattaneet hyvin rajoituksia tähän mennessä. Tänään asiakkaita oli noin kolmekymmentä (30), joka on suhteutettuna ennätukseen kuusikymmentä (60) varsin maltillinen määrä.

Service deskillä tyypillinen asiakaskäynti menee seuraavanlaisesti: asiakas tulee ovesta sisään, häntä tervehditään ja kysytään kuinka häntä voisi auttaa, jonka jälkeen melkein aina he tulevat allekirjoittamaan työsopimuksen. Työntekijältä pyydetään tämän jälkeen henkilöllisyystodistus ja jos työntekijä on EU/ETA alueen ulkopuolelta, häneltä pyydetään oleskelulupakortti. Nämä tiedot tarkastettuamme tulostamme järjestelmästämme työntekijän sopimuksen, josta tulee yksi kappale (1) asiakkaalle ja yksi (1) kappale meille. HR:n edustaja allekirjoittaa molemmat kuten myös asiakas, minkä jälkeen yksi jää HR:lle ja yksi asiakkaalle. Sopimus tilastoidaan meidän HR-järjestelmäämme. Päivän päätteeksi sopimukset lisätään kansioon ja lähetetään palkkatiimille arkistoitavaksi. Service desk meni kiinni klo 14.00, jonka jälkeen meillä oli oman HR tiimin kanssa kahvittelu ja lopetin päivän klo 15.00.

Perjantai

Aloitin työni klo 07.00. Tehtäväkseni otin purkaa mahdollisimman paljon sähköposteja, sillä olen huomannut, että jos minulla kertyy paljon tehtäviä tehtävälistalle, minua alkaa stressaamaan. Tämän stressin noustessa alan menettämään niin sanottua punaista lankaa työssäni ja poukkoilen tehtävästä toiseen muuttaen samalla normaalisti tehokkaan työtteeni tehottomaksi. Tästä kirjoitankin lisää viikkoanalyysissäni. Sain työpäivän aikana sähköpostimääräni tiputettua yhteentoista (11), minkä jälkeen lopetin päiväni klo 14.30. Tykkään erityisesti perjantaisin lopettaa aikaisin, jotta voin nauttia viikonlopusta pitemmän ajan.

Viikkoanalyysi

Viikko oli todella kiireinen. Sähköposteja oli ennätysmäärä ”saapuneet”-kansiossani ja sen myös huomasi koko olemuksessani. Oloni oli koko viikon stressaantunut ja kiire pääsikin vaikuttamaan myös tehokkuuteeni. En pystynyt hoitamaan asioita yhtä ajatuksella ja virtaviivaisesti kuin normaalisti teen, vaan poukkoilin sähköpostista ja asiasta toiseen turhan nopeasti ja hajamielisesti. Tästä minulla nousikin mieleen, että haluan hiukan sivuta stressin vaikutusta ihmiseen ja kuinka lievittää tätä stressiä.

Stressi on määriteltävissä tilanteeksi, jossa meihin kohdistuu ihmisinä niin paljon haasteita ja vaatimuksia, että sopeutumiseen käytettävissä olevat voimavaramme eivät riitä tai ovat tiukoilla tilanteeseen nähden. Melkein mikä tahansa positiivinen tai negatiivinen muutos voi vaikuttaa stressiin ja sen tasoihin ihmisessä. Ihmiset ovat yksilöllisiä ja itse ärsykkeet eivät automaattisesti itsessään aiheuta stressiä, vaan myös se vaikuttaa, miten ihminen reagoi näihin ärsykkeisiin. Stressi ei ole kokonaisuudessaan haitallinen ilmiö vaan esimerkiksi stressin tilapäisyys voi olla positiivinen asia. Pysyvä stressi tila taas on haitallista, mutta tilapäinen stressitila on sangen normaalia elämään kuuluvaa. (Mattila, 2018)

Minua kiinnostaa erityisesti, miten työstressiä voi hallita ja vähentää. Ristiriitaa työn vaatimusten ja työntekijän voimavarojen välillä kutsutaan työstressiksi. Sitä kokee laaja osa suomalaista työntekijöistä, mistä syystä on tärkeää, että tietoisuutta työstressistä lisätään. (Räisänen & Karila 2007, 743) Ensinnäkin työstressi on yksi suurimmista hyvinvointi- ja terveysongelmiin aiheuttajista. Työstressistä on haittaa niin yksilölle kuin myös organisaatioillekin, mutta myös yhteiskunnalle lisäkustannusten ja taloudellisten menetysten muodossa. Työstressi heikentää yksilön kykyä suoriutua työtehtävistään ja täten se heikentää myös organisaatioiden tuloksellisuutta. (Feldt, Kinnunen & Mauno 2017, 29)

Työstressissä ja sen ehkäisyssä keskeistä on ennakointi. Mikäli työntekijän ahdinkoon ja liialliseen kuormitukseen onnistutaan reagoimaan ennakoivasti, ongelmat eivät kasva liian suuriksi. Tärkeää ennaltaehkäisyssä on, että työpaikan järjestelyt ja työolot ovat mielekkäät, kommunikaatio toimii esihenkilöiden ja työntekijöiden välillä sekä työntekijöiden yksilölliset piirteet otetaan huomioon. (Työturvallisuuskeskus 2008, 2) Työnantaja on vastuussa siitä, että on määriteltäviä toimia, joilla stressiä ennaltaehkäistään, poistetaan kokonaan sekä vähennetään. Näiden toimien toimeenpano taas on koko työyhteisön vastuulla. Työnantajan tulee seurata jatkuvasti, ettei työ kuormita kohtuuttomasti työntekijöitä tai esihenkilöitä. (Työturvallisuuskeskus 2008, 3) Suomessa on myös säädelty lainsäädäntöön huolehtimisvelvoite, jonka tarkoituksena on varmistaa työntekijästä huolenpito. Huolehtimisvelvoitteeseen kuuluu myös työntekijästä huolehtiminen hänen ollessa Suomen ulkopuolella töissä. Myös työntekijällä on velvollisuus pitää huolta itsen, ja kollegoittensa turvallisuudesta. (Työturvallisuuskeskus 2021b)

Mikäli työpaikalla ilmenee työstressistä johtuvia ongelmia, tulee sen alkuperä selvittää ja ryhtyä korjaaviin toimenpiteisiin. Työterveyshuollolla on suuri rooli tässä, mutta myös työnantaja ja työntekijä ovat merkittävässä osassa toimenpiteistä. (Työturvallisuuskeskus 2008, 3) Esi-merkkejä toimenpiteistä, joita organisaatio itsessään voi tehdä työstressin hallinnaksi, ovat muun muassa työnkuvien muokkaaminen ja koulutus- sekä kehitysmahdollisuuksien vahvistaminen. Työpaikka ja työntekijä voivat yhdessä puuttua keinoilla, joita ovat esimerkiksi sosiaalisten suhteiden vahvistaminen, johtamisen edistäminen yhä oikeudenmukaisemmaksi sekä työntekijöiden työnkuvien monipuolistaminen. Työntekijä itsessään kykenee myös vaikuttamaan työstressin määrään muun muassa erilaisten psyykkisten rentoutusten ja tietoisuustaitojen, kuten mindfulness avulla. On olennaista, että työntekijän kuormitustekijät sekä voimavarat olisivat mahdollisimman tasapainoissa. Työntekijä voi kohtuullistaa kuormitusta esimerkiksi yksinkertaisesti keskustelemalla työkuormasta esihenkilön kanssa tai töiden priorisoinnin avulla. Voimavaroja ja omaa stressinsietokykyä työntekijä voi vahvistaa muun muassa urheilemalla ja rentoutumalla vapaa-ajalla. Lisäksi on tärkeää, että työntekijän sosiaalinen verkosto on kunnossa. (Räisänen & Karila 2007, 744-747)

3.6 Viikko 6

Maanantai

Aloitin päiväni klo 07.00. Tarkastin sähköposteja ja tein niitä aamulla. Aamun sähköpostien teon jälkeen osallistuin viikoittaiseen HR palaveriin, jossa kävimme läpi HR:n lomailmoitus käytäntöjä. Tarkalleen pohdimme sitä, mikä on deadline lomien ilmoitukselle, jotta voimme tiimin kesken miettiä mitkä loma-ajat ovat päällekkäin ja mistä otamme korvaavia työntekijöitä paikkaamaan. Keskustelun jälkeen pidin lounastauon. Lounastauon jälkeen autoin service deskillä olleita työntekijöitä rikki olevan kaapin avaamisessa, ja tein sähköposteja loppupäivän. Päiväni lopetin klo 16.00.

Tiistai

Päiväni meni kutakuinkin samalla tavalla kuin eilen. Tein sähköposteja pois ja jonkin verran uusia sopimuksia. Näiden jälkeen aloin suunnittelemaan päivän uuden työntekijän perehdyttämistä. Minun roolini on perehdyttäjänä käydä läpi työsuhteen käytännön asiat eli palkka, työajat, työterveydenhuolto, työssäjaksaminen ja loma-asiat. Perehdytys meni nopeasti työntekijän kanssa. Erityisen mukavaa perehdyttämistä tekee se, että pääsee olemaan erilaisten ja eri taustaisten työntekijöiden kanssa tekemisissä. Perehdyttämisen jälkeen pidin lounaan.

Lounaan jälkeen sain tietooni, että Intiasta tulevien työntekijöiden matkustaminen EU:n sisällä on hankaloitunut Intian erityisen korkean tartuttavuusluvun johdosta (JHU CSSE COVID-19 Data). Ilmoitin tästä ongelmasta eteenpäin kansainvälisistä asioista vastaavalle tiimille.

Tilastot



Kuva 7 JHU CSSE COVID-19 Intia tartunnat (JHU CSSE COVID-19 Data 2021)

Kuten kuvan 7 tilastoista näkyy, Intian tartunnat ovat lähteneet merkittävään nousuun 8.4.2021 jälkeen, jonka johdosta esimerkiksi Saksa ei salli Intian kansalaisten matkustamista maansa kautta. (JHU CSSE COVID-19 Data) Tämä asettaa meidät työnantajana ja työntekijämme, jotka tulevat Intiasta hankalaan asemaan, mutta selvitämme parhaillaan voisiko Suomeen tulla jotain toista kautta Intiasta. Päiväni lopetin klo 14.30.

Keskiviikko

Aloitin työpäiväni klo 06.30. Tein aamun sähköposteja ja hoidin keskeneräisiä asioita. Sähköpostien hoitamisen jälkeen pidin lounaan. Lounaan jälkeen perehdytin 4 uutta service desk -tiimin työntekijää. Kävin heidän kanssansa läpi mitä eri toimenpiteitä service deskillä tehdään ja mitä työhön kuuluu. Perehdytyksen jälkeen lopetin päiväni klo 14.15.

Torstai

Aloitin päiväni klo 06.30. Aloin tekemään sähköposteja, joita ei ollut tullut kuin muutama. Tehtyäni aamupäivän sähköposteja menin lounaalle. Lounaan jälkeen loppupäiväni menikin henkilöstökoulutuksessa, jossa käytiin läpi henkilöstön osaamisen kehittämistä. Tästä aionkin kertoa lisää viikkoanalyysissäni. Päiväni lopetin klo 15.00.

Perjantai

Aloitin päiväni klo 07.00. Tein muutaman sähköpostin, huomasin selkeästi vapun alkaneen, koska sähköpostia ei ollut paljon. Tehtyäni sähköpostit tein keskeneräisiä tehtäviä ja osallistuin virtuaalisesti pidettyyn vappujuhlaan ja lopetin päiväni klo 14.00.

Viikkoanalyysi

Viikko kului rauhallisemmin kuin viime viikko. Töitä ei ollut aivan niin paljoa kuin viime viikolla, mikä oli mukavaa, koska kiire ei tunnu mukavalta. Tämän viikon analyysissä aion esitellä henkilöstön osaamisen kehittämistä. Erityisesti lähestyn asiaa henkilöstön osaamisen kehittämisen etujen näkökulmasta. Henkilöstön osaamista voidaan lähestyä menetelmällisesti monesta eri näkökulmasta. Oppimista on kolmessa (3) eri kategoriassa: formaali, non-formaali ja informaali oppiminen. (Peda 2021)

Formaali oppiminen

Formaalia oppimista on usein kutsuttu myös muodolliseksi tai viralliseksi oppimiseksi. Formaalin määrittelee sen strukturoitu rakenne ja sen järjestävänä tahona on usein joku ulkoinen virallinen toimija kuten koulu tai muu formaali taho. Formaali koulutus johtaa usein viralliseen tutkintoon. (Peda 2021)

Non-formaali oppiminen

Non-formaalissa oppimisessa on tyypillistä sen epävirallisuus / virallisen koulutusorganisaation ulkopuolinen toiminta. Non-formaali koulutus ei johda viralliseen tutkintoon. Non-formaali koulutus voi olla muun muassa täydennyskoulutusta, museoissa tapahtuvaa kierrosesittelyä, kansalaisopistojen tuottamaa opettamista. Non-formaali opettaminen voi olla tavoitehakuista taikka sattumanvaraista oppimista. (Peda 2021)

Informaali oppiminen

Informaali oppiminen on arkielämässä tapahtuvaa oppimista. Se voi olla huomaamatonta, ja jopa vahingossa tapahtuvaa tiedon kertymistä. Tätä oppimista tapahtuu niin vapaa-ajalla, kouluissa kuin työelämässäkin. Tyypillistä informaalille oppimiselle on sen suunnittelemattomuus ja se ei tähtää lähtökohtaisesti oppimistilanteiden synnyttämiseen. (Peda 2021a).

Koulutus, johon osallistuin, oli non-formaali oppimistavaltaan ja se oli selkeästi strukturoitu, tavoitteellinen ja tarkoituksenmukainen. Koulutus oli työpaikan järjestämä ja kouluttajina oli koulutettavan aiheen asiantuntijat organisaatiossamme. Koulutus ei ollut tutkintoon tähtäävä, joka on varmasti itsestään selvää kun otetaan huomioon, että se on organisaation henkilöstön osaamisen kehittävää.

Henkilöstön osaamisen kehittäminen on kilpailuvaltti markkinoilla. Kuten aikaisemmin viittasin, oppimistapoja on monia ja niitä voidaan kaikkia hyödyntää henkilöstön osaamisen kehittämisessä. Hyvä osaamistaso henkilöstöllä on organisaation voimavara. (TTL 2017) Omassa organisaatiossamme on käytössä 70-20-10 malli. 70% prosenttia oppimisesta tapahtuu työn ohessa (informaali), 20% oppimisesta tapahtuu virallisissa koulutuksissa ohjattuna (non-formaali) ja 10% tapahtuu itse työntekijän mielenkiintojen pohjalta työajalla itsenäisesti (non-formaali). Osaamisen kehittäminen on kaikkien osapuolten edunmukaista, sillä hyvä osaamisen taso varmistaa organisaatiolle kompetentteja työntekijöitä, ja työntekijät pärjäävät hyvin työtehtävissään ja voivat siten paremmin (TTL 2017).

3.7 Viikko 7

Maanantai

Aloitin päiväni klo 08.00. Selasin saapuneita sähköposteja, joita ei ollut tullut kuin kuusi (6) kappaletta. Hoidin aamupäivän sopimuksia, sähköposteja ja service deskin juoksevia asioita. Tehtyäni sähköpostit ja muut tehtävät siirryin lounaalle.

Lounaan jälkeen osallistuin HR:n viikkopalaveriin, jossa käytiin läpi tiimin kuulumisia ja vapun tapahtumat. Päiväni lopetin klo 15.30.

Tiistai

Aloitin päiväni klo 06.30. Tein aamupäivän sähköposteja, jonka jälkeen perehdytin uuden työntekijän työhönsä. Minun roolini on perehdyttäjänä käydä läpi työsuhteen käytännön asiat eli palkka, työajat, työterveydenhuolto, työssäjaksaminen ja loma-asiat. Perehdytys meni nopeasti työntekijän kanssa, ja erityisen mukavaa perehdyttämisistä tekee se, että pääsee olemaan erilaisten ja eri taustaisten työntekijöiden kanssa tekemisissä. Perehdyttämisen jälkeen pidin lounaan. Lounaan jälkeen selvitin service deskin kesän työvuoroja, ja mahdollisia puutoksia. Lopetin päiväni klo 14.30.

Keskiviikko

Aloitin päiväni klo 06.30. Tein aamupäivän sähköposteja, jonka jälkeen lähdin lounaalle Lounaan jälkeen, selvitin hiukan ulkomailta tulevien työntekijöiden asioita ja lopetin päiväni klo 14.30.

Torstai

Aloitin päiväni jo klo 06.30. Tein sähköposteja monta, enimmäkseen uusia työsopimuksia. Työsopimusten teon jälkeen pidin lounaan. Lounaan jälkeen osallistuin työhyvinvointipäivän suunnitteluun. Pohdimme mahdollisuutta viettää päivä ulkona kävellen ja eväitä syöden, mutta suunnitteleimme varasuunnitelman, jos koronarajoitukset tiukentuvat. Varasuunnitelmana toimii verkossa toteutettava tapahtuma. Suunnittelupalaverin jälkeen lopetin päiväni klo 16.00.

Perjantai

Aloitin päiväni klo 06.30. Tein aamun sähköposteja ja selvitin ulkomailta tulevien työntekijöiden oleskelulupa-asioita. Ulkomailta tuleminen Suomeen on jälleen vaikeutunut, ja se hidastaa kesätyöntekijöidemme työn aloitusajankohtaa mutta teen kovasti päivittäin töitä tilanteen selvittämiseksi. Tämä työ on hankalaa koska säännökset ulkomailta Suomeen tulossa

vaihtuvat jatkuvasti mutta teen parhaani päivittäin, ja pyrin pitämään kaikki osapuolet tietoisina jos muutoksia ilmenee. Päiväni lopetin klo 15.00.

Koulutuksista, joista puhuinkin aikaisemmin, päädyimme siihen, että syyskaudelle 2021 valmistellaan erilaisia asiakaspalvelukoulutuksia. Asiakaspalvelukoulutuksiin kuuluvat seuraavat koulutuksien osat: kirjallinen asiakasviestintä (sähköposti, chat), haastavat asiakastilanteet, asiakaspalvelijan jaksaminen muutoksessa ja englantia asiakaspalveluun. Työntekijät saavat valita itseään eniten kiinnostavimmat koulutukset. He voivat osallistua yksittäisiin koulutuksiin tai sitten kaikkiin niihin. Koulutukset järjestetään virtuaalisesti tai pandemian sen salissa fyysisesti paikan päällä.

Viikkoanalyysi

Edellinen viikko oli varsin rauhallinen. Huomasin, että se oli hyvä asia erityisesti, koska viimeiset viikot ovat olleet aika kiireisiä. Koen, että minulle itselleni on todella tärkeää palautumisen kantilta, että töissä ei ole jatkuvasti kiire, vaan on myös ajoittain hetkiä, jolloin on rauhallisempaa. On täysin normaalia, että työ kuormittaa välillä henkisten tai fyysisten ponnistelujen vuoksi, mutta mikäli työstä palautuminen ei ole riittävää, työntekijä palaa seuraavana päivänä takaisin töihin kunnossa, jossa työskentely vaatii vielä enemmän ponnisteluja. Tästä alkaa kuormittumisen prosessi. (Kinnunen 2017, 90)

Ennen kuormituksen käsittelyä haluan palata vielä työhyvinvointiin ja eritellä hiukan työntekijän ja työnantajan vastuita. Työntekijän omalla vastuulla työhyvinvoinnin varmistamisessa on epäkohtien tuominen työnantajan tietouteen, oman työn ja taitojen kehitys työn ohessa sekä oman hyvinvoinnin ylläpito myös vapaa-ajalla. Työntekijän kuuluu myös keskustella työhyvinvoinnistaan työnantajan kanssa. (Mäkelä 2018) Työnantajalla taas on jo lainopillisesti huolehtimisvelvoite, joka on merkattu työturvallisuuslakiin. Työnantajan velvollisuuksiin kuuluu ottaa huomioon turvalliset ja sopivat työolosuhteet, työntekijän tukeminen työsuhteen aikana ja työnantajan tulee ottaa huomioon työntekijän yksilöllisyys kuten työntekijän työkokemus, ikä ja sukupuoli. Työnantajan velvollisuuksien ulkopuolelle jää sellaiset asiat, joihin työnantaja ei ole voinut vaikuttaa omalla toiminnallaan, kuten epätavalliset ja arvaamattomat olosuhteet. (Minilex 2021)



Kuva 8: Palautumisen ja kuormituksen tasapaino (TTL, 2021)

Vaikka liiallinen kuormitus onkin haitaksi terveydelle, jokainen tarvitsee kuormitusta. Ilman kuormitusta ei myöskään ole palautumista. Kuten yllä olevasta kuvasta 8 nähdään, kuormitukselle ja palautumiselle tulee löytää sopiva tasapaino. Palautuminen on tehokkaampaa, mikäli yksilö omaa hyvät elämäntavat, saa riittävästi laadukasta unta, vapaa-ajalla omaa harrastuksen/harrastuksia ja liikkuu. (Työterveyslaitos 2021c)

Myös Tirkkonen ja Kinnunen (2013, 206) ovat sitä mieltä, että palautumista edistäviä psykologisia mekanismeja tehostamalla on suora positiivinen vaikutus työn imun lisääntymiseen, työkyvyn kasvuun sekä aikapaineiden vähenemiseen. Näitä mekanismeja ovat muun muassa psykologinen työstä irtautuminen, kyky rentoutua ja vapaa-ajalla tapahtuva harrastaminen tai muu taidon hallintakokemus. (Tirkkonen & Kinnunen 2013, 206) Jotta vapaa-ajalla tapahtuva aktiviteetti on palauttavaa, sen tulee olla omiin mieltymyksiin perustuvaa (Kinnunen 2017, 101). Näiden mekanismien tehostaminen onkin suuri rooli tasapainon saavuttamiseen työssä vaadittavien ponnistelujen ja työn kuormituksesta palautumiseen. Toki ei tule keskittyä ainoastaan näihin mekanismeihin, vaan tulee huomioida myös samanaikaisesti työn vaatimusten kohtuullisuus sekä riittävä työn voimavarojen vaaliminen. Kun työn aikapaineet vähenevät, mahdollistuu myös psykologinen työstä irrottautuminen ja täten myös työn unohtaminen vapaa-ajalla. (Tirkkonen & Kinnunen 2013, 206)

3.8 Viikko 8

Maanantai

Aloitin työt klo 07.00. Tein aamun sähköposteja ja lähdin ajamaan toimistolle service desk -työvuoroa varten. Service deskillä kävi todella vähän ihmisiä, joten keskityin muiden töiden tekemiseen deskillä ollessani. Olin päivän aikana myös muutamassa palaverissa mukana, jossa käytiin läpi kesäkuun työhyvinvointipäivää. Tapahtuma tullaan pitämään fyysisesti ihmisten kanssa ulkona pandemiarajoitukset huomioon ottaen. Päiväni lopetin klo 14.30.

Tiistai

Aloitin päiväni klo 06.30. Tein aamupäivän sähköposteja, joita oli tullut noin 5 (viisi) kappaletta. Kesä onkin perinteisesti rauhallista aikaa meillä, ja siltä on alkanut hiljalleen tuntua, sillä tahti on rauhoittunut syksystä ja talvesta. Sähköpostien hoidon jälkeen meillä oli pala- veri, jonka aiheena oli inklusio ja monimuotoisuus työpaikoilla ja miten tukea sitä. Koulutuk- sessa lähestyimme monimuotoisuutta ja inklusiota siten, että ne ensimmäisenä määriteltiin termeinä ja sitten pohdimme miten niitä voisi lisätä ja niiden toteutumista tukea organisaa- tiossamme. Koulutuksen jälkeen avustin kollegaa tilinumeron vaihtamisessa HR-järjestelmäs- sämme. Lopetin klo 16.00.

Keskiviikko

Aloitin päiväni klo 06.30. Tänään oli vilkas päivä. Erityisesti minua työllisti ulkomailta tulevien työntekijöiden oleskelulupa-asiat, vero-asiat ja palkkakyselyt. Näissä menikin suurin osa päi- västä. Sähköpostien lisäksi tein service deskiin liittyvää kehitystyötä. Suunnittelimme service desk -toimintaan kansainvälisen asiakaspalvelun lisäämistä. Tarkoituksena on lisätä deskille työntekijöitä, jotka osaisivat avustaa ulkomailta tulleita työntekijöitämme vero-, palkka-, ja työsuhdeasioissa. Tämä on vasta suunnittelutasolla, mutta jos saamme erillisen kansainvälisen henkilöstön apupisteeseen, se voisi olla todella hyödyllinen niin kansainväliselle henkilöstölle kuin myös meille palveluhenkilöstölle, sillä se voisi vapauttaa meiltä resursseja muihin asioi- hin. Päiväni lopetin klo 15.00.

Torstai

Tänään oli helatorstai ja minulla ei ollut töitä.

Perjantai

Aloitin päiväni klo 06.30. Sähköposteja oli tullut noin kymmenen (10) ja hoidin niitä miltei koko päivän. Sähköpostien hoidon jälkeen aloin suunnittelemaan ensi viikkoani. Minulla on

noin viisitoista (15) kesätyöntekijää, joiden työopimukset teen ensi viikolla. Vapautin kalenteristani tilaa maanantaille ja tiistaille

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla oli koulutus inklusiosta ja monimuotoisuudesta työpaikoilla. Alle aion avata mitä nämä termit tarkoittavat ja miksi ne ovat tärkeitä työelämässä. Ensin paneudumme koulutuksen pitämisen syihin ja mitä sillä haluttiin saada aikaiseksi. Koulutus pidettiin sen takia, että organisaatiomme haluaa kehittää jatkuvasti omaa henkilöstöään tukemaan inklusiota, monimuotoisuutta ja erilaisuutta työyhteisössämme. Työyhteisömme on todella heterogeeninen ja sen johdosta on erityisen tärkeää, että meillä osataan vaalia tätä ominaisuutta ja ottaa erilaisuus huomioon. Kouluttamalla henkilöstöä ja lisäämällä tietoisuutta voimme vaikuttaa positiivisella tavalla ihmisten tapaan kohdata erilaisuutta työyhteisöissä ja vaalia sitä.

Koulutus järjestettiin organisaatiomme asiantuntijan vetämänä. Palaverissa ensin käytiin läpi powerpoint-esitys alle kuvatuista termeistä ja sitten keskustelimme siitä, mitä ne merkitsevät meille ja miten nämä asiat näkyvät työssämme. Organisaatiomme on todella heterogeeninen ja meidän työntekijämme tulevat maailman joka kolkasta organisaatioomme töihin. Koulutuksessa kävimme myös läpi omakohtaisia kokemuksiamme ulkopuolisuuden tunteista ja miten voimme lisätä ihmisten tunnetta siitä, että he ovat tervetulleita juuri sellaisina kuin ovat. Tätä asiaa ei saatu ratkaistua palaverissa, mutta koen, että sen aktiivinen pohdiskelu on suuri osa ratkaisua.

Monimuotoisuus voidaan määritellä muun muassa iän, sukupuolen, terveyden, kansalaisuuden tai työntekijöiden toisistaan poikkeavan koulutuksen, persoonallisuuden tai työtapojen avulla. Jotta työpaikka on monimuotoinen, vaaditaan siltä työntekijöiden yhdenvertaista kohtelua. Yhdenvertaisuudella taas tarkoitetaan sitä, että kaikki ovat samanarvoisia oli esimerkiksi heidän sukupuolensa, terveydentilansa tai mielipiteensä mikä tahansa. (Työturvallisuuskeskus 2021a, 2-7) Työnantajalla onkin tasa-arvolain mukaan velvollisuus torjua sukupuoleen perustuvaa syrjintää sekä edistää naisten ja miesten välistä tasa-arvoa. Erityisesti naisten asemaa työmarkkinoilla halutaan tämän lain avulla parantaa. (Tasa-arvolaki 1986/609, 1 §) Monimuotoisuutta voi, ja täytyy, siis myös hyödyntää työelämässä ja se edellyttääkin juuri sitä, että erilaisuus ymmärretään, hyväksytään ja sitä arvostetaan (Työturvallisuuskeskus 2021a, 5).

Kuten aiemmin totesin työssäni, kuulun organisaatiossamme monimuotoisuutta vaalivaan työryhmään. Ryhmän tarkoituksena on vaalia ja löytää uusia keinoja edistää monimuotoisuutta organisaatiossamme. Tästä koulutuksesta oli todella paljon hyötyä minulle, ja pystyn viemään tässä opittuja asioita monimuotoisuus-ryhmällemme tiedoksi.



Kuva 9 Inklusion merkitys (University of Massachusetts Amherst, 2018)

Inklusiolla tarkoitetaan kaikkien ryhmän erilaisten ja eritaustaisten jäsenten yhteenkuuluvuutta siten, että ryhmän eri jäsenet muodostavat yhden kokonaisen yhtenäisen ryhmittymän. (Inclusion.me 2008) Inklusio on termi, jota käytetään paljon kasvatustieteessä, ja se onkin yleisesti käytössä koulumaailmassa. Koulumaailmassa se näkyy esimerkiksi siten, että erityistarpeita omaavien lapsien luokista ei tehdä erillisiä kokonaisuuksia ja eristetä loppu populaatiosta, vaan he ovat integroitu muiden kanssa samoihin tiloihin. (Peda 2021b) Töissämme taas inklusio näkyy siinä, että eri toimijat, kuten talous, HR, johto ja työntekijät, eivät ole omissa tiloissaan erotettuina toisistaan. Teemme jatkuvasti yhteistyötä vaihdellen ajatuksia ja kehittämällä yhteistä hyvää työyhteisöä, jossa kaikki otetaan tasavertaisesti huomioon.

Organisaatiossamme on käytössä yhdenvertaisuussuunnitelma. Yhdenvertaisuussuunnitelmamme perustuu organisaation sisäisiin ohjeistuksiin ja sitä ohjaavat tasa-arvolaki 609/1986, 1329/2014 ja yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. Yhdenvertaisuus-suunnitelmassamme yhdenvertaisuus määritellään seuraavalla tavalla: ”Kaikilla organisaatiomme henkilöstöön kuuluvilla on pätevyys ja positio huomioon ottaen samanlaiset oikeudet, velvollisuudet ja yhtäläiset mahdollisuudet edetä urallaan sekä kehittää itseään. Kaikilla tulee olla mahdollisuus kehittää työtään ja organisaatiota. Kaikkia työnhakijoita kohdellaan tasavertaisesti, ja meidän tulee tarjota yhdenvertaiset mahdollisuudet kaikille menestyä. Organisaatiomme on sitoutunut edellä mainittuihin arvoihin. Organisaatiomme on myös sitoutunut tunnistamaan ja poistamaan käytänteitä ja rakenteita, jotka aiheuttavat tai ylläpitävät eriarvoisuutta ja syrjintää.” (Yritys X 2021)

Miksi nämä asiat ovat tärkeitä? Yksi suuri tekijä, joka määrittelee tärkeyden, on tietysti laki. Laki määrää Suomessa, että työpaikalla ihmisiä kuuluu kohdella tasa-arvoisesti ja yhdenvertaisesti. Yhdenvertaisuuslaki (1347/2014) määrää työnantajat edistämään yhdenvertaisuutta. Edistämisvelvollisuus pätee kaikkiin laissa määriteltyihin syrjintäperusteisiin, eli kaikki muut syrjintäperusteet kuin edellä mainittu sukupuolen mukaan tapahtuva syrjintä. Edistämistimenpiteillä tarkoitetaan keinoja, joilla pyritään vaikuttamaan tosiasialliseen yhdenvertaisuuteen. Jotta tosiasiallinen yhdenvertaisuus toteutuu, voidaan työpaikalla parantaa esimerkiksi vain tietyn ryhmän tilannetta, jotta heikommassa asemassa olevat olisivat yhdenvertaisia. (Työsuojelu, 2019, 2-3)

Tämä on yksi aspekti, mutta henkilökohtaisella tasolla näen tämän asian niin, että jos työpaikalla vallitsee suvaitseva ja tasa-arvoinen ilmapiiri, sen työpaikan yhteisön jäsenet voivat paremmin. Uskonkin, että tasa-arvolla ja kohtelemalla ihmisiä kunnioittavasti voimme lisätä sosiaalista turvallisuutta. Tämän lisäksi työturvallisuuskeskuksen mukaan monikulttuurisuus laajentaa työyhteisön ajattelutapoja. Se voi myös parantaa yrityksen asiakaspalvelua ja -tyytyväisyyttä. (Työturvallisuuskeskus 2021a, 8-9)

3.9 Viikko 9

Maanantai

Aloitin päiväni klo 06.30. Minulle oli saapunut noin viisitoista (15) kappaletta sähköposteja, joista suurin osa koski uusien sopimuksien tekoja. Mukana oli muutama monimutkaisempi oleskelulupa selvitys, ja niitä selvitinkin esihenkilöni kanssa. Tehtyäni sähköpostit pidimme tiimimme välillä viikoittaiset HR-kahvit ja päiväni lopetin klo 15.00.

Tiistai

Aloitin päiväni myöhemmin klo 08.00. Tykkään välillä aloittaa hitusen myöhemmin päiväni. Sähköpostiini oli tullut noin viisitoista (15) sähköpostia ja ne hoidettuani osallistuin esihenkilöni kanssa kahdenkeskiseen keskusteluun. Keskustelun tarkoituksena on, että esihenkilön kanssa voi keskustella mielen päällä olevat asiat, ja jos ei ole mitään erityistä mielenpäällä käymme läpi viikkoa. Keskustelun jälkeen osallistuin palkkajärjestelmäkoulutukseen, jossa käytiin läpi organisaatiomme palkkajärjestelmää ja siihen tulevaa yleiskorotusta. Päiväni lopetin klo 16.00.

Keskiviikko

Aloitin päiväni klo 07.00. Aamupäivän tein sähköposteja ja kesätyöntekijöiden työsopimuksia. Lounaan jälkeen perehdytin uuden työntekijän, ja tämän jälkeen jatkoin sopimuksien tekoa. Päiväni lopetin klo 14.30.

Torstai

Aloitin päiväni klo 08.00. Menin toimistolle, jossa osallistuin service desk -palaveriin. Palaverissa keskustelimme siitä, miltä työntekijöistä on tuntunut tehdä deskillä töitä ja miten deskin toimintaa aiotaan kehittää. Esille nousi erityisesti uusi tila, johon kesän aikana aiomme siirtyä ja miten tehdä siitä mahdollisimman miellyttävä työntekijöillemme ja asiakkaillemme. Organisaation ulkopuolinen suunnitteluarkkitehti suunnittelee tilaa toiveidemme pohjalta. Palaverin jälkeen tein sähköposteja ja olin kevään virkistystapahtuman suunnittelupalaverissa. Suunnittelimme virtuaalisen tapahtuman pandemian johdosta ja päiväni lopetin klo 15.00.

Perjantai

Aloitin päiväni klo 07.00. Tein aamupäivän sähköposteja ja sopimuksia, jonka jälkeen menin lounaalle. Lounaalta tultuani jatkoin sopimusten tekoa ja vanhojen sopimusten muokkausta. Päiväni lopetin klo 14.20.

Viikkoanalyysi

Tämä viikko meni varsin nopeasti ja minulla oli paljon kehittämistehtäviä palaverissa. Palaverit ovat miellyttävää vaihtelua arkisten rutiinitehtävien hoitoon. Viikko oli sähköpostien osalta rauhallinen, mikä antoi aikaa palaveriin keskittymiseen ja niistä tulleiden tehtävien hoitoon. Tässä viikkoanalyysissä aion paneutua työhyvinvointipäivien järjestämiseen ja miten me sen teemme, näin pandemian aikaan. Tämä viikkoanalyysi tulee perustumaan eniten omaan pohdintaani, koska työhyvinvointipäivien vaikutuksesta esimerkiksi työhyvinvointiin ei löytynyt merkityksellistä lähdemateriaalia. Pidän ajoittaista reflektiota pohjautuen kirjoittajan omiin ajatuksiin hyväksyttävänä tässä kontekstissa, mutta missä mahdollista, käytän myös alan kirjallisuutta.

Hyödynnän seuraavaksi yrityksemme minulle perehdyttämää tietoa, mutta en voi lisätä tarkkaa lähdettä, jotta yritys pysyy anonyyminä. Työhyvinvoinnista meidän organisaatiossamme on mielestäni pidetty hyvin huolta. Meillä on omat asiantuntijat, jotka seuraavat organisaatiotasolla esimerkiksi poissaolojen määrää ja keskustelevat jatkuvasti työterveyden kanssa, jos on asioita, jotka vaikkapa uuvuttavat työntekijöitämme. Näihin asioihin pyritään puuttamaan nopeasti. Meillä on myös organisaatiossamme käytössä varhaisen tuen malli, mutta me kutsumme sitä varhaisen välittämisen malliksi. Mallissa meillä saattaa esimerkiksi nousta huoli työntekijän työkyvystä ja hyvinvoinnista, jos seuraavia tekijöitä ilmenee: muutos työkyvyssä, työssä suoriutumisen tai työkäyttäytymisen, toistuvat tai pitkät sairauspoissaolot, häirintä ja epäasiallinen kohtelu tai epäily päihdeongelmasta. Jos tällainen epäily tulee, otamme asian puheeksi ja siitä seuraa varhaisen tuen keskustelu työntekijän, esihenkilön ja tarvittaessa työterveyden sekä muiden sopivien toimijoiden välillä. Jos tämä keskustelu ja muutokset työhön eivät auta tilannetta, siitä voidaan jatkaa seuraaviin toimenpiteisiin: suoriutumisen

tukitoimet, sovittelut, organisaation päihdeohjelmaan osallistuminen (jos haasteet liittyvät päihteisiin), työjärjestelyt, työkuvar arviointi ja työkykyneuvottelu. Kaikkia näitä toimenpiteitä edeltää työntekijän kanssa avoin keskustelu haasteiden juurisyistä ja mahdollisista keinoista auttaa työntekijää suoriutumaan paremmin työstään. (Yritys X 2021)

Tarkoituksenamme oli alun perin järjestää työhyvinvointipäivä luonnossa ryhmissä, mutta organisaatiomme 10 henkilön kokoontumisrajoitukset estivät käytännössä tämän vaihtoehdon. 100 osallistujaa olisi pitänyt jakaa kymmeneen ryhmään ja kymmenen ryhmän hallinta ja ohjeistus ei ollut realistista toteuttaa nykyisillä resursseilla. Tämän rajoituksen johdosta päätimme järjestää tapahtuman pandemiaan sopivalla virtuaalitapahtumalla. Tapahtuma on Zoomissa järjestettävä yhdistelmä eri aktiviteetteja. Ensin henkilöstöpäällikkömme pitää puheen, tämän jälkeen katsomme omilta näytöiltä musiikkiesityksen ja tämän jälkeen menemme omien päätelaitteiden, esimerkiksi puhelimen tai tietokoneen, kanssa ulos, ja erillinen palkattu firma vetää tanssitunnin kaikille. Ajatuksena on, että tapahtumassa on niin paljon yhteisöllisyyttä kuin mahdollista pandemian rajoituksista huolimatta.

Koen, että ulkona ololla ja liikkumisella on erittäin paljon hyötyvaikutuksia ja niistä onkin paljon tutkittua tietoa, johon voimme tukeutua. Luonnossa olo jo pienissä määrin kohentaa mielialaa, alentaa verenpainetta, vähentää epämiellyttävää fyysistä oireilua, lievittää stressiä, lisää fyysistä aktiivisuutta ja lisää kokonaisvaltaista hyvinvointiamme (Mielenterveystalo 2021). Urheilulla on käytännössä tismalleen samat vaikutukset, minkä johdosta tanssitapahtuma ulkoilmassa on omiaan lisäämään työhyvinvointia (THL 2021). Kuten alla olevasta kuvasta 10 näemme, UKK-Instituutti (2021) suosittelee aikuisille reipasta liikkumista 2.5 tuntia viikossa. Työhyvinvointipäivämme täyttää yhden (1) tunnin tästä tarpeesta, joka on jo iso määrä. Edellä mainituista syistä olemme valinneet nämä aktiviteetit työhyvinvointipäiväämme. Uskon, että työntekijämme tulevat nauttimaan päivästä, vaikka emme pääsekään paikan päälle toteuttamaan päivää.



Viikoittainen liikkumisen suositus 18–64-vuotiaille

 UKK-instituutti

Kuva 10 Viikoittainen liikkumisen suositus 18-64 vuotiaille (UKK-instituutti 2021)

3.10 Viikko 10

Maanantai

Aloitin päiväni klo 08.00. Tein kesätyöntekijöiden sopimuksia ja koitin etsiä korvaavaa työntekijää keskiviikon poissaololle service deskillä. Lopetin päiväni klo 16.00.

Tiistai

Aloitin päiväni klo 07.30. Päiväni oli todella samankaltainen kuin eilen, tein sopimuksia ja osallistuin palaveriin, jossa suunnittelimme service deskin uutta toimintaympäristöä. Tilasta tulee avarampi ja hienompi kuin nykyinen tilamme, ja aionkin avata sitä enemmän viikkoanalyysissä. Päiväni lopetin klo 16.00.

Keskiviikko

Aloitin päiväni klo 06.30. Eilen ilmi tulleen poissaolon johdosta menen tuuraamaan service deskillä, joten lähdin sinne aamusta. Päivä oli deskillä todella rauhallinen, joten tein samalla työsuopimuksia ja keskeneräisiä palkkamutoksia. Päiväni lopetin klo 14.30.

Torstai

Aloitin päiväni klo 06.30. Tein koko päivän kesätyötekijöiden sopimuksia. Päivä oli hiljainen ja olen huomannut, että työtahti on hiukan rauhoittunut, mikä on mukava asia. Päiväni lopetin klo 14.30.

Perjantai

Aloitin työpäiväni klo 06.30. Päivän aikana tein sähköposteja ja vastasin muutamaan työntekijän kyselyyn heidän alkavista työsuhteistaan. Päivä oli rauhallinen ja aloitin viikonloppuni aikaisin, ja lopetin työt klo 14.15.

Viikkoanalyysi

Viikko on ollut rauhallinen ja se on ollut tervetullut muutos välillä hektisiin viikkoihin nähden. En ole täysin varma mistä viikon rauhallisuus johtui, mutta datan näkökulmastakin sähköposteja oli vähemmän kuin viime viikolla. Normaalisti minulle tulee vähintään kymmenen - viisitoista (10-15) sähköpostia per päivä, mutta tällä viikolla vähimmillään sain viisi (5) sähköpostia per päivä.

Tämän viikon viikkoanalyysissä haluan käydä läpi service deskille suunnittelemaamme uutta tilaa. Luottamuksellisuussyistä, en voi lainata teokseeni arkkitehdin tekemää pohjapiirrosta, mutta teen parhaani tilan auki selittämiseen. Lähestyn asiaa myös työhyvinvoinnin näkökulmasta, sillä työtiloilla on vaikutusta työntekijöiden hyvinvointiin, terveyteen ja työsuoritukseen (Työterveyslaitos 2021f). Kuten myös aiemmin mainittu, työnantajalla on velvollisuus työturvallisuuslain ja sen säädöksiensä mukaan huolehtia työntekijöidensä työoloista ja turvallisuudesta töissä. Työnantajan on huomioitava työhön, työolosuhteisiin ja työympäristöön sekä työntekijän henkilökohtaisiin tekijöihin liittyvät asiat. (Työturvallisuuslaki 738/2002 8 §) Itse muutto järjestetään heinäkuun aikana, sillä service desk on silloin kesätaudolla, joten työmme ei häiriinny muutosta. Muuton hoitaa organisaatiomme ulkopuolinen muuttoyritys. Uusi tila on samassa talossa, mutta meidän käyttöömme paremmin soveltuvassa tilassa.

Uusi tila

Uudessa tilassa on ergonomiset tuolit, säädeltävät sähköpöydät ja ergonomiaa tukevat välineet käytössä. Työympäristössä suuri merkitys on juuri kalusteissa. Niiden ergonomisuus sekä säädeltävyys parantavat työn laatua sekä mukavuutta. Näin vaikutetaan myönteisesti myös työhyvinvointiin. (Oinonen 2016) Myös työsuojelu (2021a) mainitsee, että työnantajan tulee huolehtia siitä, että työskentelyyn käytettävien tasojen, istuimien ja muiden laitteiden tulee soveltua tehtävään työhön, mutta myös olla turvallisia käyttää. Työtilassa työnantajan tulee huolehtia työhön sopivasta valaistuksesta ja siihen me myös paneudumme uudessa tilas-

samme. (Työsuojelu 2021a) Työtilan hyvä valaistus lisää muun muassa viihtyvyyttä ja tuottavuutta sekä täten työtehokkuutta. Hyvä valaistus vähentää myös silmien rasitusoireita sekä esimerkiksi silmien kuivuutta. (Työterveyslaitos 2021a) Haluamme lisätä tilan viihtyvyyttä myös huonekasveilla, joilla on positiivinen vaikutus terveyteen, hyvinvointiin ja stressin vähentämiseen (Oinonen 2016). Tilassa on myös hyvä ilmanvaihto ja säädelty lämpötila. Raikas sisäilma ja huoneen lämpötila ovat merkittävässä roolissa tehdessä fyysistä työympäristöä miellyttävämmäksi. (Are 2013)

Näkemyksemme on, että työympäristöön panostaminen ja sen parantaminen lisäävät hyvää työmoraaalia sekä työmotivaatiota (Proakatemia 2017). Näillä edellä mainituilla toimilla pyrimme tekemään tilasta mahdollisimman viihtyisän. Tila on laaja ja siellä on paljon mahdollisuuksia opastaa työntekijöitä käyttämään HR-järjestelmäämme ja apua tullaan tarjoamaan myös matkapalveluiden toimesta.

4 Pohdinta

Tässä opinnäytetyössäni ajatuksenani oli oman tehtävän kehittäminen nykyisten työkalujen, menetelmien ja välineiden mahdollisuuksien sisällä. Oman työn epäkohtien havainnointi ja korjaaminen oli erityisesti myös tärkeä osa opinnäytetyötä. Halusin keskittyä myös pandemian vaikutuksiin työssäni yleisellä tasolla, ja avata kansainvälisen liikkuvuuden hankaloitumista, työntekijöiden perehdyttämistä etänä ja ryhmäytymistä. Toissijainen tarkoitus oli tehdä tuotos, josta työpaikkani ja minä voimme hyötyä. Kymmenen viikon ajan seurasin omaa työskentelyäni ja reflektoin sitä päiväkirjamaisesti. Jokaisen viikon lopuksi nostin viikkoanalyysissäni esille viikon aikana ilmi tulleen aiheen, josta halusin kirjoittaa enemmän. Aiheiksi nousivat motivaatio (sisäinen ja ulkoinen), tauon vaikutus rasitukseen, arvostuksen yhteys työhyvinvointiin, Service deskille valittavien koulutusten kartoitus ja valitseminen, (työ)stressi, osaamisen kehittäminen, palautuminen, inkluusio ja monimuotoisuus, työhyvinvointipäivien järjestäminen pandemian aikana sekä työympäristön vaikutus työhyvinvointiin. Opinnäytetyöprosessin aikana nousi siis esille erityisesti, mitkä ovat asioita, jotka tukevat työssäjaksamista ja työhyvinvointia.

4.1 Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi

Aloittaessani tätä päiväkirjamuotoista opinnäytetyöprosessia, tarkoituksenani oli keskittyä useampaan eri asiaan ja kokonaisuuteen. Työn tarkoituksena on ollut tuottaa itselleni, työpaikalleni ja opinnäytetyönlukijalle hyödyllinen opus liittyen HR-työhön ja sen kehittämiseen ja koen onnistuneeni siinä hyvin. Tässä opuksessa on paljon erilaisia HR ja muuhunkin työhön liittyviä asioita, joita nousee esille työelämässä, alalla kuin alalla. Aina, kun olen huomannut

jonkin asian esim. kiireen, priorisoinnin taikka viihtyisän työympäristön luomisen, olen kirjoittanut siitä alan kirjallisuutta hyödyntäen. Uskon, että tästä työstä voi hyötyä myös lukijat, jotka eivät ole HR-alalla.

Yksi asia, jonka huomasin nousseen ylitse muiden analyyseissani ja kirjoituksissani, oli työhyvinvointi. Työhyvinvointi on minulle erittäin tärkeä aihe, ja huomaankin myös, että vaikken alkuun maininnut sitä erityisesti tutkimukseni kohteena, se silti näyttää suurta roolia opinnäytetyössäni. Tämä kevät 2021 on ollut minulle kiireinen niin työrintamalla kuin myös opintojeni parissa, joten en yhtään ihmettele näin jälkikäteen ajateltuna, että työhyvinvointi nousi niin suureen rooliin. Sain tästä opinnäytetyöstä todella paljon itselleni lisää tietoa siitä, mikä vaikuttaa työhyvinvointiini, ja miten voin ylläpitää ja parantaa sitä. Uskon, että työhyvinvointi ja työssä viihtyvyys ovat todella tärkeitä myös työn imunkin kannalta. Jatkossa osaan kiinnittää huomiota esimerkiksi palauttavampiin taukoihin ja vapaa-aikaan, mutta myös siihen, kuinka hallita omaa työstressiäni kiireisenä aikana.

Koen, että löysin useita erilaisia tapoja tehdä päivittäisiä työtehtäviäni tehokkaammin. Fyysisellä tasolla työskentelyni parani huomattavasti, kun työkaluni ja välineeni päivittyivät ajan saatossa parempaan koneeseen ja parempiin kuulokkeisiin. Opinnäytetyöprosessin aikana keskityin kehittämään käyttämiäni menetelmiä, kuten töiden priorisointia ja muistiinpanovälineiden hyödyntämistä työssäni paremmin. Prosessin aikana huomasin epäkohtia ajanhallinnassani ja sähköpostitulvien käsittelyssä. Näihin epäkohtiin olen puuttunut priorisoimalla ja hyödyntämällä Eisenhowerin matriisia. Sen jälkeen, kun palasin viikon tauon jälkeen töihin ja sähköpostissani oli paljon viestejä, keksin tavan selkeyttää omaa ajattelua ja työntekoani myös kiireen keskellä. Nykyisin jaottelen sähköpostini kansioihin, varsinkin mikäli ne eivät ole akuutteja asioita.

Käsittelin kattavasti opinnäytetyöprossin aikana, kuinka paljon pandemia on vaikuttanut työhöni, erityisesti sitä vaikeuttaen. Pandemia vaikeutti ja vaikeuttaa yhä kansainvälisen henkilöstömme liikkumista huomattavasti ja täten myös minun työtäni. Työaikaani meni todella paljon kansainväliseen liikkumiseen liittyvien asioiden selvittämisessä. Pandemia vaikeutti myös monilla muilla tavoilla työtäni, sillä rutiinimaiset virastoasiatkin veivät todella paljon enemmän aikaa kuin normaalisti.

Pandemia vaikutti työntekijöiden perehdyttämiseen oikeastaan vain sillä tavalla, että en päässyt tapaamaan heitä kasvotusten. Virtuaalisesti perehdyttämisen hoitaminen oli tietysti todella erilaista kuin fyysisesti paikan päällä, mutta koen silti, että sain perehdytettyä tärkeät asiat Teamsin välityksellä. Mitä tulee ryhmäytymiseen, koen yhteenkuuluvuuden tunnetta kollegoihini ja service desk -työntekijöihin vaikkein ole heitä nähnyt fyysisesti kuin muutamana kerran. Toki toivon, että tulevaisuudessa pääsen myös enemmän tapaamaan kollegoitani.

Koen, että onnistuin hyvin oman HR-sihteerin työni analysoinnissa. Pysin aktiivisesti pohdiskelemaan omaa työtäni, suhtautumistani työssäni tapahtuviin asioihin ja sitä, miten toimin työpaikallani. Olen arkielämässäni myös analyttinen ja tykkään pohtia asioita, ja luulen että se auttoi minua oman työn analysoinnissa. Analysoin mielestäni laajasti myös sitä, mitä kaikkea erilaista koordinoijan tehtäviini kuuluu, ja mitä service desk -toiminnan ääressä pääsen tekemään. Vaikka service desk oli kiinni osan ajasta pandemiasta johtuen, pääsin silti kehittämään toimintatapojamme tiimini kanssa, ja avasin kehitettäviä asioita paljon opinnäytetyöhöni.

Mitä kaikkea sitten opin? Olen oppinut todella paljon itsestäni, työstäni ja oman työn analysoinnista. Olen oppinut miten parantaa omaa työn tehokkuutta, miten mitata omia onnistumisia paremmin, miten tauottaa omaa työtä saadakseni parempi palautuminen, miten kirjoittaa selkeästi ja pitkiä tekstejä sekä miten hyödyntää alan kirjallisuutta ja tutkimuksia tiedon etsimisessä. Olen kaiken kaikkiaan oppinut todella paljon tästä koko opinnäytetyöprosessista. Työnantajani taas hyötyy teoksestani, sillä siinä he pääsevät oman työntekijänsä päivittäiseen työntekoon sisälle ja he voivat hyödyntää sitä informaatiota, jota olen tuottanut. Työnantajani voi myös huomata mitkä ovat asiat, jotka esimerkiksi työllistävät erityisen paljon. Prosesseja ja työtehtäviä tehostamalla voisimme saada HR-sihteerin työstä tehostetumpaa. Tehokkaammalla työllä voisimme vapauttaa resursseja enemmän ”paperitöistä” asiakkaiden kanssa tehtävään neuvontaan ja hyvän työnantaja-työntekijä suhteen luomiseen ja ylläpitämiseen.

4.2 Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotukset

Huomasin, että työssäni kuluu todella paljon aikaa kansainvälisen henkilöstön asioiden hoitoon. Yksi ehdotus, joka nousee mieleeni, on kansainvälisen henkilöstön HR-asioiden hoidon keskittäminen omalle tiimille. Koen, että kansainvälisen henkilöstön asiat ovat niin spesifejä sisällöltään, että niitä tulee tehdä joka päivä ja paljon, jotta niissä on ammattitaitoinen ilman jatkuvaa varmistelua. Siirtämällä tämä osa työstä omalle erikoistuneelle tiimille, uskon että omassa työssäni vapautuisi huomattavasti aikaa varsinaiseen työntekijöiden kanssa tehtävään neuvontaan ja avustamiseen. Tämä ehdotus toki vaatii uudelleen resursointia ja uusien resurssien tilalle palkkaamista, mutta koen siitä silti olevan enemmän hyötyä kuin haittaa.

Toinen asia on sähköpostin käyttö sisäisessä viestinnässä. Itse koin, että sähköpostin käyttö on hiukan vanhanaikainen tapa viestiä ei tärkeät-asiat. Itse olen huomannut, että ei-tärkeiden asioiden hoito viestintäohjelmalla, kuten Teams, on huomattavasti miellyttävämpää, nopeampaa ja sujuvampaa. Sähköposti on todella ”virallinen” yhteydenpitokanava ja organisaatiossamme on paljon epävirallisia asioita, joita silti kysymme toisiltamme. Mielestäni Teams voisi toimia tässä huomattavasti paremmin. Osa organisaatiossamme käyttää Teamsia tähän, mutta kokemukseni mukaan huomattavasti suurempi osa ei käytä, ja tämän johdosta välillä päivän sisällä saapuvat sähköpostimäärät voivat olla suuriakin.

Kolmantena ja viimeisenä kehittämisenkohteena pidän organisaatiomme joustavia työntekomalleja. Olen nauttinut suuresti siitä, että olemme voineet käytännössä Suomen sisällä vapaasti työskennellä missä tahansa. Tämä pandemian aiheuttama etätyöskentelysuositus on osoittanut, että työmme sujuu erinomaisesti etänäkin. Uskon, että tulevaisuuden työelämässä varsinkin se, että saa tehdä omannäköisesti ja omalla tavallansa työnsä merkitsee paljon työpaikkaa valitessa. Olen toiveikas, että organisaatiomme pitää kiinni tästä joustavasta tavasta työskennellä myös pandemian päätyttyä. Organisaatiossamme on tällä hetkellä selvityksessä mikä olisi sopiva malli työskentelylle pandemian päätyttyä. Uskon, että pysymme nykyisessä joustavassa tavassa, jossa voimme itse määritellä tiiminä mielekkään tavan työskennellä.

Lähteet

Sähköiset

Ahlroth, Aki. 2019. Hyvä, paha tehokkuus - liiallinen tehokkuuden tavoittelu estää yksilöllisen johtamisen. Viitattu 23.3.2021. <https://duunitori.fi/tyoelama/tehokkuuden-tavoittelu>

Are.fi. 2013. Työympäristö vaikuttaa työhyvinvointiin enemmän kuin palkka. Viitattu 28.5.2021. <https://www.are.fi/ajankohtaista/tyoymparisto-vaikuttaa-tyohyvinvointiin-enemman-kuin-palkka/>

Deci, Edward L. & Ryan, Richard M. 2000. The "What" and "Why" of Goal Pursuits: Human needs and the Self-Determination of Behavior. Psychological Inquiry 2000, Vol. 11, No. 4, 227-268. Viitattu 26.3.2021.

Feldt, T., Kinnunen, U. & Mauno, S. 2017. Työstressin teoreettisia malleja. Kolme klassikkoa ja yksi tulokas. Teoksessa Mäkikangas, A. Mauno, S. & - Feldt, T. (toim.). 2017. Tykkää työstä. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet, 29-52.

Github.com. 2021. COVID-19 Data Repository by the Center for Systems Science and Engineering (CSSE) at Johns Hopkins University. Viitattu 27.4.2021. <https://github.com/CSSEGISandData/COVID-19>

Inclusion.me.uk. 2008. What does inclusion mean?. Viitattu 26.5.2021. https://www.inclusion.me.uk/news/what_does_inclusion_mean

Kinnunen, Ulla. 2017. Työstä palautuminen. Teoksessa Mäkikangas, A., Mauno, S. & - Feldt, T. (toim.) 2017. Tykkää työstä. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet, 90-105.

Knoblauch, Jörg. & Wöltje, Holger. 2004. Ajanhallinta. Helsinki: Oy Rastor. Viitattu 29.3.2021.

Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta. 8.8.1986/609. 1 s. Viitattu 25.4.2021. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860609>

Lax, Satu. 2020. Arvostuksen kokeminen suorituksen johtamisen näkökulmasta. Vaasan yliopisto. Viitattu 30.3.2021. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020052038559>

Manka, Marja-Liisa. 2014. Työnilo. Helsinki: Talentum Media.

Mattila, Antti S. 2018. Stressi. Lääkärikirja Duodecim. Viitattu 23.4.2021. <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00976>

Martela, Frank. & Jarenko, Karoliina. 2014. Sisäinen motivaatio. Tulevaisuuden työssä tuottavuus ja innostus kohtaavat. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 3/2014. Helsinki. Viitattu 23.3.2021. https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/julkaisut/Documents/tuvj_3+2014.pdf

Mielenterveystalo.fi. 2021. Luonnon vaikutus hyvinvointiin. Viitattu 21.5.2021. https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/oppaat/tietoa_luonnon_hyvinvointivaikutuksista/Pages/luonnon_vaiutus_hyvinvointiin.aspx#mieliala

Mieli. 2021. Mitä on resilienssi?. Viitattu 1.6.2021. <https://mieli.fi/fi/mielenterveys/vaikeat-el%C3%A4m%C3%A4ntilanteet/sairastuminen-voi-olla-kriisi/mit%C3%A4-resilienssi>

Minilex. 2021. Työnantajan vastuu työhyvinvoinnista. Viitattu 4.6.2021. <https://www.minilex.fi/a/ty%C3%B6nantajan-vastuu-ty%C3%B6hyvinvoinnista>

Mäkelä, Anna. 2018. Työhyvinvointi on yhteinen asia - näin sinä voit vaikuttaa omaan ja työyhteisösi työkykyyn. Viitattu 4.6.2021. <https://duunitori.fi/tyoelama/tyohyvinvointi-nain-voit-itse-vaikuttaa>

Peda.net. 2021a. Informaali oppiminen. Viitattu 2.5.2021. <https://peda.net/hankkeet/oppijat/ovo/lahtokohdat/informaali>

Peda.net. 2021b. Integraatio ja inklusio. Viitattu 26.5.2021. <https://peda.net/rauma/tjeth/k%C3%A4sitteit%C3%A4/iji/ijil>

Peura, Anni., Kaila, Minna. & Helin-Salmivaara, Arja. 2020. Ammatillinen reflektio kehittää lääkärin osaamista. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim. 2020;136(5):530-5. Viitattu 23.3.2021. <https://www.duodecimlehti.fi/duo15425>

Esseepankki.proakatemia.fi. Hyvä työympäristö. Viitattu 27.5.2021. <https://esseepankki.proakatemia.fi/hyva-tyoymparisto/>

Rajavartiolaitos. 2021. Ohjeet rajanylitykseen koronapandemian aikana. Viitattu 31.3.2021. <https://raja.fi/rajaliikenne-ohjeet-korona>

Räisänen, K. & Karila, I. 2007. Miten työstressiä voi hallita? Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim. 2007;123(6):743-50. <https://www.duodecimlehti.fi/duo96358>

Saarela, Minna. & Salonpää, Leena. 2006. Organisaation viestinnän johtaminen. Defloi Akatemia - Johtamiskoulutus. <http://pyk2.aalto.fi/arkisto/delfoiakatemia/MinnaSaarelaLeena-SalonpaaDA1.pdf>

Sianoja, Marjaana. 2018. The Virtues of Rest. Recovery from work during lunch breaks and free evenings. University of Tampere. Viitattu 1.4.2021. <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/104058>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2021. Etätyöt koronavirustilanteessa. Viitattu 23.3.2021. <https://stm.fi/etatyot-koronavirustilanteessa>

Tirkkonen, Maija. & Kinnunen Ulla. 2014. Palautumisen tehostaminen kasvattaa työhyvinvointia. Psykologia 48 (03), 2013.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Liikunnan terveyshyödyt. Viitattu 21.5.2021. <https://thl.fi/fi/web/elintavat-ja-ravitsemus/liikunta/liikunnan-terveyshyodyt>

Tilassa.fi. 2016. Millainen on hyvinvointia tukeva työympäristö? Viitattu 27.5.2021. <https://tilassa.fi/tilasuunnittelu/hyvinvointia-tukeva-tyoymparisto/>

Työpiste. 2018. Viisi vinkkiä arvostuksen ilmapiiriin luomiseen. Viitattu 2.4.2021. <https://www.ttl.fi/tyopiste/viisi-vinkkia-arvostuksen-ilmapiiriin-luomiseen/>

Työsopimuslaki. 55/2001. 16§. Viitattu 1.6.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>

Työsuojelu. 2021a. Työympäristö. Viitattu 3.6.2021. <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/tyoymparisto>

Työsuojelu. 2021b. Vastuut työsuojelussa. Viitattu 20.4.2021. <https://www.tyosuojelu.fi/tyoisuojelu-tyopaikalla/vastuut-tyosuojelussa>

Työsuojelu. 2019. Yhdenvertaisuuden edistäminen työpaikalla. Ohjeita työnantajalle. Viitattu 18.5.2021. <https://tyosuojelu.julkaisuverkossa.fi/yhdenvertaisuusopas/#/article/1/page/1>

Työterveyslaitos. 2017. Henkilöstön osaaminen on yrityksen kilpailuetu. Viitattu 2.5.2021. <https://www.ttl.fi/blogi/henkiloston-osaaminen-on-yrityksen-kilpailuetu/>

Työterveyslaitos. 2021a. Hyvä valaistus työtilassa. Viitattu 27.5.2021. <https://www.ttl.fi/tyoymparisto/sisaymparisto/hyva-valaistus-tyotilassa/>

Työterveyslaitos. 2021b. Mitä on resilienssi?. Viitattu 10.4.2021. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyon-kehittaminen/mita-on-resilienssi/>

Työterveyslaitos. 2021c. Palautuminen on tärkeä osa elämäntapamuutosta. Viitattu 11.5.2021. <https://www.ttl.fi/kroppa-ja-nuppi-kuntoon/palautuminen-on-tarkea-osa-elamantapamuutosta/>

Työterveyslaitos. 2021d. Stressi ja työuupumus. Viitattu 27.3.2021. <https://www.ttl.fi/tyon-tekija/tyostressi-ja-uupumus/>

Työterveyslaitos. 2021e. Työhyvinvointi on yhteinen asia. Viitattu 2.4.2021. <https://www.ttl.fi/perehdytys-tyohyvinvointiin-tyoterveyteen-ja-tyoturvallisuuteen/tyohyvinvointi-yhteinen-asia/>

Työterveyslaitos. 2021f. Työtilojen kehittäminen. Viitattu 27.5.2021. <https://www.ttl.fi/tyoymparisto/tyotilojen-suunnittelu/>

Työturvallisuuskeskus. 2021a. Monimuotoisuus, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo työpaikalla - opas. Viitattu 18.5.2021. https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/ladattavat_julkaisut/monimuotoisuus_yhdenvertaisuus_ja_tasa-arvo_tyoyhteisossa

Työturvallisuuskeskus. 2021b. Työnantajan veloitteet Suomesta ulkomaille lähetettäviä työntekijöitä kohtaan. Viitattu 29.4.2021. https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet/tyoymparisto/turvallisesti_tyomatalla_ulkomaille/lainsaadanto

Työturvallisuuskeskus. 2008. Työstressi hallintaan. Nykypaino Oy. Viitattu 24.4.2021.

Työturvallisuuslaki. 23.8.2002/738. 8 §. Viitattu 19.5.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

UKK-Instituutti. 2021. Aikuisten liikkumisen suositus. Viitattu 22.5.2021. <https://ukkinstituutti.fi/liikkuminen/liikkumisen-suositukset/aikuisten-liikkumisen-suositus/>

University of Massachusetts Amherst. 2018. "What if I Say the Wrong Thing?" Learning Community Book Group. Viitattu 26.5.2021. <https://www.umass.edu/diversity/verna-myers-lcbg>

Julkaisemattomat

Fathulla, S. 2021. Yritys X. Viitattu 1.6.2021.

Kuvat

Kuva 1: HR vastuut (Fathulla 2021)	9
Kuva 2: Eisenhower -matriisi (Knoblauch & Wöltje 2004, 28)	11
Kuva 3: Motivaatio (Deci & Ryan 2000, 233).....	16
Kuva 4 Tauon vaikutus rasitukseen (Sianoja 2018, 50-53).....	20
Kuva 5 Työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä (Manka 2014, 76)	22
Kuva 6 Kyselyn tulokset (Fathulla 2021).....	28
Kuva 7 JHU CSSE COVID-19 Intia tartunnat (JHU CSSE COVID-19 Data 2021)	33
Kuva 8: Palautumisen ja kuormituksen tasapaino (TTL, 2021)	37
Kuva 9 Inklusion merkitys (University of Massachusetts Amherst, 2018)	40
Kuva 10 Viikoittainen liikkumisen suositus 18-64 vuotiaille (UKK-instituutti 2021)	44