



Työn henkinen kuormittavuus

Karoliina Lindström

2022 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Työn henkinen kuormittavuus

Karoliina Lindström
Liiketalouden tutkinto (AMK)
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2022

Opinnäytetyön tarkoituksena oli perehtyä kaupan alan henkisiin kuormitustekijöihin. Tavoitteena oli saada mahdollisimman kattavia ja rakentavia vastauksia ja kommentteja työhyvinvoinnista ja työn kuormittavuudesta kyselyn avulla. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin Google Forms kyselyä. Toimeksiantajana toimi HOK-Elanto. Opinnäytetyön tutkimus oli suunnattu yhteen HOK-Elannon toimipaikoista.

Opinnäytetyön viitekehys rakentui fyysisestä hyvinvoinnista, henkisestä hyvinvoinnista ja psykososiaalisesta hyvinvoinnista. Yksi kappale keskittyi työhyvinvoinnin trendeihin. Ensimmäinen teoriaosuus käsitteli fyysistä työhyvinvointia ja ergonomiaa. Toinen teoriaosuus käsitteli psykososiaalista hyvinvointia. Kolmas teoriaosuus käsitteli henkistä hyvinvointia. Käsitteen alle kuuluivat myös palautuminen, palkitseminen, stressi ja työuupumus. Neljäs kappale käsitteli kaupan alan kuormitustekijöitä.

Opinnäytetyön tuloksena ovat valmiit tutkimustulokset työn henkisestä kuormittavuudesta kaupan alalla. Tutkimustuloksiin koottiin kaikkien kysymysten vastaukset erilaisiin taulukoihin. Taulukoista nähtiin toimipaikan henkiset kuormitustekijät ja vastaajien työhyvinvointiin vaikuttavat asiat.

Karoliina Lindström

Mental load of the work

Year 2022

Pages 48

The purpose of this thesis was to become familiar with mental load factors in trade sector. The aim is to get inclusive responses and comments with about well-being and qualifications at work. The research method used in thesis was Google Forms inquiry. Thesis was done for the company called HOK-Elanto. The research of this thesis was directed to one of the branches of HOK-Elanto.

Framework of the thesis was combined with physical well-being, mental well-being, and psychosocial well-being. One of the chapters was about trends of work well-being. The first chapter was about physical well-being and ergonomics. The psychosocial well-being was the second chapter. The third chapter was about mental well-being. Under mental well-being there were recovery from work, rewarding, stress and burnout. Fourth chapter of framework was about load factors in trade sector.

The final result of thesis were findings about work mental load in trade sector. The research have been put together in different kinds of charts. The charts showed mental loads of the branch and things that influence respondents well-being at work.

Keywords: well-being at work, mental well-being, psychosocial well-being

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Tavoite ja rajaus	6
1.2	Opinnäytetyön kulku ja rakenne	7
1.3	Tutkimusmenetelmät	8
1.4	Keskeiset käsitteet.....	9
2	Työhyvinvoinnin teoria	10
2.1	Fyysinen hyvinvointi	11
2.2	Psykososiaalinen hyvinvointi.....	11
2.3	Henkinen hyvinvointi	12
	2.3.1 Palautuminen ja palkitseminen.....	13
	2.3.2 Stressi ja työuupumus.....	14
2.4	Työhyvinvoinnin kuormitustekijät kaupan alalla	15
2.5	Työhyvinvoinnin trendit	15
3	Toimeksiantaja	16
3.1	Liikevaihto	17
3.2	Liiketulos	17
3.3	Omavaraisuusaste	18
4	Tutkimus.....	19
4.1	Tutkimuksen tavoitteet	19
4.2	Kyselylomake	19
4.3	Kysymykset.....	20
5	Tutkimustulokset	26
5.1	Työn henkinen kuormittavuus	26
5.2	Työn stressaavuus	37
5.3	Työstä palautuminen	39
5.4	Työhyvinvoinnin kehittäminen	40
5.5	Tutkimuksen yhteenveto	42
6	Yhteenveto	43
6.1	Validiteetti	43
6.2	Reliabiliteetti	44
6.3	Anonymiteetti	44
6.4	Jatkotutkimus	44
	Lähteet.....	46
	Kuviot	48

1 Johdanto

Vuoden 2010 jälkeen on ollut huomattavaa eroa työntekijöiden jaksamisessa työelämässä kuin ennen, ja moni ei pidä työtään mielekkäänä. Työntekijät tuntevat, etteivät he pysty vaikuttamaan omaan työhönsä samalla tasolla kuin ennen. Tämän lisäksi myös työntekijöiden jaksaminen on ollut koetuksella, niin fyysisesti kuin henkisestikin. Nykyään ongelmia jaksamisen kanssa on eritoten henkisellä tasolla. Vuonna 2015 jopa 71 prosenttia kunnissa työskentelevistä vastasivat olevansa henkisesti rasittuneita työn teosta. Yksi henkisesti rasittavista asioista on alituinen kiireen tuntu työpaikalla. Kun työhyvinvoinnin osa-alueet eivät ole kunnossa, on vaarana henkilön loppuun palaminen, mikä on nykyaikana valitettavan yleistä. (Manka & Manka 2016, 26-28.)

Työhyvinvointia on tärkeä mitata tietyin väliajoin erilaisilla mittareilla. Erilaisia henkilöstön hyvinvointia mittaavia tilastoja on hyvä käyttää apuna työhyvinvoinnin seuraamisessa, kuten sairaspöissaoloseurannassa, tapaturmien seurannassa ja henkilöstön vaihtuvuudessa työpaikalla. Mittareiden lisäksi työhyvinvointiin liittyviä kyselyitä, kuten työtyytyväisyyskysely, on hyvä teettää vuosittain. Opinnäytetyössä käytetään työn henkistä kuormittavuutta kartoittavaa kyselyä henkilöstölle. Mittareiden säännöllinen seuraaminen on tärkeää, jotta saadaan kokonaiskuva henkilöstön hyvinvoinnin kehityksestä. Mittareiden seuraamisella saa selville, miten tietyt teot parempaan työhyvinvointiin ovat konkreettisesti vaikuttaneet työntekijöiden hyvinvointiin. (Ojala & Ahonen 2005, 232-233.)

Opinnäytetyössä keskitytään työn henkiseen kuormittavuuteen kaupan alalla. Työ kaupassa on hektistä ja ennalta arvaamatonta erilaisten asiakaspalvelutilanteiden takia. Asiakaspalvelijoiden jaksaminen on ollut koetuksella, varsinkin näin korona-aikaan, kun monet ovat joutuneet venymään yli omien resurssien. Koen, että työn henkisen hyvinvoinnin tutkimus ja seuranta ovat tärkeitä ja välttämättömiä asioita yrityksen työntekijöiden hyvinvoinnin kannalta.

1.1 Tavoite ja rajaus

Opinnäytetyö tehtiin vähittäiskaupan alalle työhyvinvoinnin nykytilan kartoittamiseksi. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli saada kokonaisvaltainen kuva vähittäiskaupan työntekijöiden henkisestä hyvinvoinnista ja sitä kuormittavista asioista. Tavoitteena oli löytää ratkaisuja mahdollisten työhyvinvoinnin ongelmien hoitamiseen ja minimoimiseen. Tavoitteena oli tutkimuksen valmistuttua saada esihenkilöille kattavaa ja arvokasta tietoa työryhmän yleisestä jaksamisesta ja henkisestä työhyvinvoinnista.

Opinnäytetyön rajaamisen aloitin miettimällä isomman aihekokonaisuuden, josta lähteä kirjoittamaan. Aihekokonaisuudeksi valitsin työhyvinvoinnin. Itseäni on varsinkin tässä korona-

aikana huolestuttanut juuri työssä näkyvä stressi ja jaksamisen puute. Päädyin rajaamaan opinnäytetyön tarkemmin keskittymään työn henkiseen kuormittavuuteen. Opinnäytetyön tutkimus rajattiin tehtäväksi vain yhteen vähittäiskaupan yksikköön. Tutkimustulokset koskevat täten vain yhden myymälän työhyvinvointia.

1.2 Opinnäytetyön kulku ja rakenne

Opinnäytetyön työstäminen lähti aiheen valinnasta ja rajaamisesta tiettyyn osa-alueeseen ja tiettyyn ryhmään. Teoreettinen viitekehys luotiin keräämällä erilaisia lähteitä avuksi opinnäytetyön kirjoitusprosessiin. Lähteinä toimivat erilaiset painetut ja sähköiset kirjat työhyvinvoinnista, verkkosivut ja muut lähteet. Teoreettisen viitekehysten kasaamisen jälkeen valittiin tutkimukseen käytettävät tutkimusmenetelmät. Valitessa tutkimusmenetelmää kyseiseen tutkimusongelmaan, tuli varmistua, että tutkimusmenetelmä tuottaa tarpeeksi laadukasta dataa ja informaatiota opinnäytetyötä varten. Tutkimuksen suorittamisen jälkeen alkoi tutkimustulosten analysointi ja läpikäynti. Tulosten tarkastelun apuna hyödynnettiin koottua teoreettista viitekehystä. Tulosten tarkastelun jälkeen saatiin luotua kuva työntekijöiden hyvinvointiin vaikuttavista asioista. Opinnäytetyön lopussa pohdittiin tutkimuksen onnistumista ja jatkotutkimusmahdollisuuksia. Alla olevaan kuvaan on havainnollistettu opinnäytetyön toteutunut aikataulu.



Kuvio 1: Opinnäytetyön aikataulu

Opinnäytetyön rakenne koostuu kuudesta isommasta kokonaisuudesta. Ensimmäinen kokonaisuus on johdanto, jossa käydään läpi opinnäytetyön valmisteluun liittyviä asioita. Seuraavaksi käsitellään työhyvinvoinnin teoriaosuutta. Kolmas kokonaisuus koostuu toimeksiantajan esittelystä. Neljännessä ja viidennessä kokonaisuudessa keskitytään itse tutkimukseen ja tutkimustuloksiin. Viimeisessä kokonaisuudessa kootaan opinnäytetyön yhteenveto. Alla olevaan kuvioon on visualisoitu opinnäytetyön rakenne.



Kuvio 2: Opinnäytetyön rakenne

1.3 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön tutkimusongelma oli työhyvinvoinnin haasteet ja niiden parantaminen kaupan alalla. Tutkimusmenetelmänä käytin laatimaani Google Forms-kyselyä. Kyselyn avulla kartoitettiin vähittäiskaupan työntekijöiden henkistä jaksamista ja hyvinvointia työssä. Kyselyllä pyrittiin selvittämään myös koronan vaikutus henkiseen hyvinvointiin. Viimeiset pari vuotta ovat menneet koronan runtelemassa maailmassa. Monien yritysten toiminta on kokonaan tai hetkellisesti lakannut, kun taas kauppa käy yhtä lailla oli maailmassa pandemia tai ei, sillä

ihmiset tarvitsevat aina ruokaa. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii HOK-Elanto. Kysely on suunnattu yhdelle HOK-Elannon työryhmälle, johon kuuluu hieman yli 20 henkilöä.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselytutkimusta, joka määritellään kvantitatiiviseksi tutkimusmenetelmäksi. Kvantitatiivinen tutkimus tarkoittaa määrällistä tutkimusta, jossa kerätään numeraalisia tuloksia liittyen tutkimusongelmaan. Tutkimustulokset ovat pääasiassa verrattavissa lukuihin, jotka määrittävät, kuinka todennäköistä jokin tapahtuma on. Kyselytutkimuksessa kysymykset on tavallisimmin aseteltu muotoon, jossa vastaaja valitsee sopivimman tai sopivimmat vaihtoehdot vastausvaihtoehtojen joukosta. (Vilpas, 2022.)

Määrällinen tutkimus koostuu asioiden yleiskäsityksistä ja laadullinen tutkimus yksityiskohdista. Kyselytutkimus on yleisesti kvantitatiivinen tutkimus, koska se koostuu monivalintakysymyksistä. Kuitenkin monissa kyselyissä, mukaan lukien tässä, on myös avoimia kysymyksiä. Vaikka kvantitatiivinen tutkimus koostuu tilastollisista aineistoista, voi niiden avulla saada myös yksityiskohtaista dataa tutkitusta asiasta. Avoimien kysymyksiä vastauksia voi tutkia myös määrällisesti, vaikka useammin analysointi on helpompaa laadullisin tutkimusmenetelmin. Tässä opinnäytetyössä käytetään siis enimmäkseen kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, mutta hyödynnetään myös kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän oppeja. (Vehkalahti 2019, 13.)

1.4 Keskeiset käsitteet

Tähän kappaleeseen koottiin opinnäytetyössä käytettävien keskeisten käsitteiden merkitykset. Ensimmäinen käsite, työhyvinvointi, on koko opinnäytetyön perusta. Työhyvinvoinnin lisäksi avataan käsitettä työn henkinen kuormittavuus, joka on suuressa roolissa tässä opinnäytetyössä.

Opinnäytetyö käsittelee työhyvinvointia, joka käsitteenä tarkoittaa sekä yksilön että työyhteisön hyvinvointia työn kaikilla osa-alueilla. Maslowin tarvehierarkia käsittää hyvin yksilön työhyvinvoinnin eri tasoja. Yksilön työhyvinvointiin vaikuttavat fysiologiset perustarpeet ja muut tarpeet liittyen turvallisuuteen, läheisyyteen, arvostukseen ja itsensä toteuttamiseen. Näiden kaikkien vaikutuksesta koostuu yksilön työhyvinvointi, joka voi kärsiä, mikäli jokin pyramidin kerroksista ei ole kunnossa. Työyhteisön hyvinvointiin vaikuttaa jokaisen työyhteisön jäsenen hyvinvointi. Jos joku työyhteisön jäsenistä voi huonosti, heikentää se usein myös koko työyhteisön työilmapiiriä. Työyhteisön hyvinvoinnin ylläpitäminen kuuluu työnantajan ja esihenkilön lisäksi jokaiselle yksilölle. (Ojala & Ahonen 2005, 28-29, 32-34.)

Työn henkisellä kuormittavuudella tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä yksilön kokemaan kuormitusta esimerkiksi stressin muodossa. Työn kuormittavuus ei ole aina haitallista, vaan se voi lisätä motivaatiota suoritua työstä hyvin. Kuitenkin liiallinen ja toistuva kuormitus on yleisesti haitallista yksilölle. Henkinen ja sosiaalinen kuormitus tarkoittaa psykososiaalista kuormittavuutta, joka voidaan jakaa kahteen eri osaan. Kuormitustekijät voivat olla määrällisiä,

mikä tarkoittaa, että töitä on liian paljon tehtävänä ja ainainen kiire ahdistaa. Myös töiden vähyys voi olla alikuormittavaa. Määrällisen kuormittavuuden lisäksi työ voi kuormittaa laadullisesti. Aivotyötä vaativa työ ja esimerkiksi asiakaspalvelu ovat laadullista kuormittavuutta. (Mattila & Pääkkönen, 2015.)

2 Työhyvinvoinnin teoria

Työhyvinvoinnista puhuttaessa tarkoitetaan sekä henkilön fyysistä että henkistä hyvinvointia työssä. Usein hyvinvoinnin työpaikalla ajatellaan liittyvän fyysiseen hyvinvointiin. Fyysinen hyvinvointi työpaikalla mielletään hyvän fyysisen kunnon ja jaksamisen ylläpitämiseksi, jotta henkilö jaksaa suoriutua raskaista työtehtävistä. Monesti henkinen hyvinvointi työssä unohdetaan täysin, vaikka henkisen työhyvinvoinnin ylläpitäminen on eriarvoisen tärkeää. Henkiseen työhyvinvointiin vaikuttavat monet asiat, esimerkiksi työilmapiiri, esihenkilön johtamiskulttuuri ja työn merkityksellisyys. (Pakka & Rätty, 2010.)

Työhyvinvoinnin ylläpidolla on paljon hyviä vaikutuksia työhön ja työyhteisön jaksamiseen. Kun työntekijät voivat hyvin, tulee heistä entistä motivoituneempia suoriutumaan työstään tehokkaasti ja laadukkaasti. Kun työryhmällä on henkinen ja fyysinen hyvinvointi hyvällä mallilla, nousee sitä mukaa myös tyytyväisyys omaa työtä kohtaan. (Suonsivu 2014, 59.)

Työhyvinvointia voi kuvata tunnetun Maslowin tarvehierarkian pyramidin avulla. Tarvehierarkian tasoissa ovat fyysinen hyvinvointi, sosiaalinen hyvinvointi ja psyykinen hyvinvointi. Otalan ja Ahosen (2003, 29.) mukaan, tarvehierarkian huipulle voidaan asettaa myös henkinen hyvinvointi. Tarvehierarkian pohjakerroksessa ovat fyysisen hyvinvoinnin osa-alueet. Fyysisiin osa-alueisiin kuuluvat fysiologiset perustarpeet, turvallisuuden tarpeet ja läheisyyden tarpeet. Keskikerroksissa oleviin sosiaaliseen hyvinvoinnin tarpeisiin kuuluvat turvallisuuden tarpeet, läheisyyden tarpeet ja arvostuksen tarpeet. Pyramidin huipulla oleviin psyykkisen hyvinvoinnin osa-alueisiin kuuluvat läheisyyden tarpeet, arvostuksen tarpeet sekä itsensä toteuttamisen ja kasvun tarpeet. Tarvehierarkian portaita ei voi laittaa vain yhteen lokeroon, vaan suurin osa portaiden aiheista sopii yhteen, kahteen tai jopa kolmeen eri osa-alueeseen.

Tarvehierarkian tukipilarina toimii henkilön fysiologiset perustarpeet, kuten hyvä kunto ja terveys sekä henkilön fyysinen jaksaminen. Toinen fyysisen hyvinvoinnin portaista koskee turvallisuuden tarpeita. Turvallisuuden tarpeet työssä koskevat henkistä ja fyysistä turvallisuutta. Kaupan alalla turvallisuus ja siihen vaikuttavat tekijät ovat esimerkiksi asiakkaiden uhkaavan käyttäytyminen, myymälävarkaudet ja muut yksilön tai työryhmän turvallisuuteen vaikuttavat tekijät. Seuraavat portaat lukeutuvat sosiaalisen hyvinvoinnin portaisiin. Tarvehierarkian kolmannella portaalla ovat läheisyyden tarpeet. Läheisyyden tarpeiden portaisiin lukeutuu työntekijöiden keskinäiset ihmissuhteet ja työryhmän yhteisöllisyys. Läheisyyden

tarpeet -porras lukeutuu kaikkiin kolmeen osa-alueeseen. Neljäntenä portaana tarvehierarkiassa ovat arvostuksen tarpeet. Tähän portaaseen lukeutuu työntekijän kokema arvostuksen tarve omaa työtä, omia taitoja ja henkilöä itseään kohtaan. Viidentenä tarvehierarkiassa ovat itsensä toteuttamisen ja kasvun tarpeet. Kyseiseen portaaseen lukeutuu työntekijän oman osaamisen ja työn kehittäminen jatkuvasti. Ihmisellä on tarve koko ajan kehittää omaa toimintaansa ja osaamistaan. Maslowin tarvehierarkian huipulle Otalan ja Ahosen mukaan, voi lisätä henkisen hyvinvoinnin osa-alueen. Kyseinen osa-alueen porras sisältää henkilön henkisyiden ja sisäisen draivin, joihin lukeutuu henkilön oma arvomaailma, motiivit ja ihanteet. Kyseinen porras ohjaa henkilön sitoutumista ja innostuneisuutta käsiteltäviin asioihin. (Ojala & Ahonen 2003, 28-30.)

2.1 Fyysinen hyvinvointi

Fyysiseen työhyvinvointiin liittyy kaikki konkreettisesti tehtävät asiat, kuten nostot, liikkumiset ja painavien asioiden kuljettaminen. Fyysiset kuormitustekijät voivat johtua monesta asiasta. Asioita, jotka luetaan fyysisiksi kuormitustekijöiksi ovat huonot työasennot ja työliikkeet, ergonomia, raskaat nostot, istumatyö ja esteettömyys. (Työturvallisuuskeskus, 2022a.)

Fyysisen työkyvyn ylläpitäminen kuuluu työntekijän itsensä lisäksi työnantajan vastuualueisiin. Työn vaatimukset tulee olla sopivassa suhteessa työntekijän fyysiseen kuntoon ja jaksamiseen. Fyysistä työtä tehdessä on tärkeää huolehtia työntekijöiden jaksamisesta ja työkyvystä. Työssä tulee varmistua turvallisuudesta, ergonomiasta ja työympäristön toimivasta arjesta, kuten siitä, että työn kuormitus on hyvällä tasolla. (Terveystalo, 2022.)

Ergonomia on tärkeä osa kokonaisvaltaista työhyvinvointia. Ergonomialla tarkoitetaan työn ja sen ympäristön suunnitelmallisuutta ja jatkuvaa kehittämistä parempaan suuntaan. Ergonomian tavoitteena on löytää oikeat ja parhaat toimintatavat työn suorittamiseen, sujuvoittaa prosesseja ja löytää oikeanlaiset ja helppokäyttöiset työvälineet työn teon tueksi. Ergonomiasuunnittelu on tärkeää, sillä se edistää sekä työhyvinvointia että yrityksen toiminnan tuottavuutta. Kansainvälisen ja Suomen Ergonomiayhdistyksen mukaan ergonomia voidaan jakaa kolmeen eri osa-alueeseen. Osa-alueet ovat fyysinen ergonomia, kognitiivinen ergonomia ja organisatorinen ergonomia. Fyysisellä ergonomialla tuetaan työn ja kehon toimintaa fyysisiltä osa-alueilta. Näitä ovat erilaiset nostot, kyykistymiset, voimaa ja toistoja vaativat liikkeet ja lisäksi istumatyöskentely. Kognitiivinen ergonomia tukee työtehtäviä, joissa työskentely vaatii keskittymistä ja ajattelua. (Työterveyslaitos, 2022a.)

2.2 Psykososiaalinen hyvinvointi

Psykososiaalisella hyvinvoinnilla työssä tarkoitetaan työn vaikutusta työntekijään. Näitä asioita ovat muun muassa henkilön työtehtävä, työvuorosuunnittelu ja työjärjestelyt, esihenkilötoiminta, työyhteisö sekä työympäristö. Psykososiaalinen kuormitus syntyy työntekijän ja työn

välisestä vuorovaikutuksesta. Psykososiaaliset kuormitustekijät voidaan jakaa psyykkisiin ja sosiaalisiin kuormitustekijöihin. Psyykkinen kuormittavuus tarkoittaa työn vaatimusten ja henkilön voimavarojen olemista ristiriidassa toistensa kanssa. Sosiaalinen kuormittavuus liittyy työyhteisöön ja sen keskeiseen vuorovaikutukseen. (Työturvallisuuskeskus, 2022b.)

Psyykkisiä kuormitustekijöitä ovat esimerkiksi työssä usein tapahtuvat muutokset ja pitkään jatkuva epävarmuus tulevasta. Lisäksi epäselkeät tavoitteet työssä ja yrityksessä voivat kuormittaa henkilö psyykkisesti. Liiallinen työmäärä henkilön voimavaroihin nähden sekä työn ja vapaa-ajan vaikea erottaminen ovat psyykkisiä kuormitustekijöitä. Myös liian vähäinen työ, eli ihminen ei tunne työtään tarpeeksi haasteelliseksi tai merkitykselliseksi, vaikuttaa henkilön jaksamiseen ja työmotivaatioon. Ihminen on myös halukas oppimaan jatkuvasti uutta, joten työn mielekkyys voi kärsiä, jos henkilö ei tunne mahdollisuutta kehittyä tai oppia uutta työsäään. Psyykkisiin kuormitustekijöihin luetaan myös palautteen ja arvostuksen puute. Työntekijä haluaa saada palautetta hyvin tehdystä työstä, jolloin työntekijä tuntee, että hänen ponnastaan yrityksen toimintaan arvostetaan. (Työturvallisuuskeskus, 2022b.)

Sosiaalisia kuormitustekijöitä ovat esimerkiksi työyhteisöön liittyvät ongelmat ja ristiriitatilanteet sekä hankalat sosiaaliset suhteet joidenkin työyhteisön jäsenten välillä. Myös yksinäisyyden tunne työyhteisössä luetaan sosiaalisiksi kuormitustekijäiksi. Jos henkilö joutuu aina tai usein tekemään töitä yksin, voi hän kokea itsensä yksinäiseksi ja eristetyksi työyhteisön sisällä. Heikko tiedonkulku yrityksen tai työyhteisön sisällä ja hankaluus tavoittaa muita työyhteisöön jäseniä, voivat kuormittaa henkilöä sosiaalisesti. Sosiaalisiin kuormitustekijöihin luetaan myös tasa-arvon toteutumattomuus ja epäasiallinen kohtelu työpaikalla. Myös tyytymättömyys esimiestyötä kohtaan on sosiaalinen kuormitustekijä. (Työturvallisuuskeskus, 2022b.)

2.3 Henkinen hyvinvointi

Henkinen hyvinvointi koostuu riittävästä unesta, aktiivisesta liikunnasta, ravinnosta, palautumisesta ja mielen hyvinvoinnista. Nämä kaikki yhdessä vaikuttavat ihmisen henkiseen hyvinvointiin. Puhuttaessa henkisestä työhyvinvoinnista, riittävä uni, ravinto ja liikunta vaikuttavat jaksamiseen työssä. Työhyvinvointiin eritoten vaikuttaa työstä palautuminen ja henkinen hyvinvointi ja siitä mahdollisesti aiheutuva stressi. (Mehiläinen, 2022.)

Työssä jaksamisen kannalta tärkeässä roolissa ovat unen, ravinnon ja liikunnan merkitys. Kun nämä perusasiat ovat kunnossa, voi ihminenkin paremmin. Ihminen tarvitsee unta selviytyäkseen seuraavasta päivästä ja palautuakseen edellisestä päivästä. Unen merkitys jaksamiseen on suuri. Nukkumisen tarkoituksena on ladata akkuja, jotta jaksaa toimia seuraavana päivänä. Liian henkisesti tai fyysisesti raskas työ voi häiritä yöunia, jolloin yöunet jäävät lyhyiksi, jolloin myös palautuminen kärsii. Myös liian pitkät yöunet voivat häiritä ihmisen vuorokausirytmisiä. (Työturvallisuuskeskus, 2022c.)

Liikunnalla on positiivisia vaikutuksia henkilön fyysiseen ja henkiseen hyvinvointiin. Fyysinen terveys auttaa jaksamisessa ja hyväkuntoinen henkilö myös yleisesti palautuu paremmin työsuorituksesta. Liikunnan harrastamisella on yhteys myös hyvälaatuisiin uniin, sillä liikuntasuorituksen jälkeen uni tulee yleensä paremmin ja unettomuus sekä uniongelmat vähenevät. Kaupan alan työ on fyysistä, minkä vuoksi varsinkin on tärkeää ylläpitää fyysistä kuntoa myös vapaa-ajalla. Pienikin päivittäinen liikunta auttaa siihen, ettei fyysinen työ ole päivän päätteeksi niin raskasta. (Työterveyslaitos, 2022b.)

Henkiseen hyvinvointiin lukeutuu myös työyhteisön väliset ihmissuhteet ja työilmapiiri. Hyvällä työilmapiirillä on todettuja vaikutuksia työn tuloksiin. Työyhteisö, joka voi hyvin, tekee parempaa tulosta ja jaksaa työssä paremmin. Hyvän työilmapiirin perustana toimii luottamus ja avoimuus. Huonoon tai huonontuneeseen työilmapiiriin vaikuttavat monet asiat. Huono työilmapiiri lähtee yleisesti työntekijöistä itsestään. Joidenkin työntekijöiden välillä voi olla selvittämättömiä asioita ja ristiriitatilanteita, jotka saavat työntekijöitä voimaan huonosti. Pahimmassa tapauksessa parin henkilön keskinäinen riita heijastuu koko työryhmään. Varmasti yksi yleisimmistä huonon työilmapiirin aiheuttajista on puhumattomuus. Työntekijä, joka kokee tullessaan kohdellusti väärin, ei ota asiaa puheeksi. Kyse voi olla väärinkäsityksestä, jos henkilö on esimerkiksi vain ymmärtänyt asian väärin. Mieltä painavat asiat tulisi ottaa puheeksi, jotta asiat pystyttäisiin selvittämään. (Juuti & Vuorela 2004, 71-72.)

2.3.1 Palautuminen ja palkitseminen

Työn jatkuvuuden kannalta, on erityisen tärkeää yksilön palautuminen työpäivän jälkeen ja sen aikana. Palautumiseen vaikuttaa monet asiat, joista isossa osassa on unen merkitys. Vuorotyötä tekevien uniongelmat ovat tutkitusti yleisempiä, kuin muiden yhtä vuoroa tekevien työntekijöiden. Vuorotyöläisten ongelmana on vuorokausirytmien muutokset lyhyessäkin ajassa. Joissain tapauksissa vuorotyö voi olla viikko aamua ja viikko iltaa menetelmällä toteutettu, mutta kaupan alalla näin harvoin tapahtuu. Kaupan alalla vuorot voivat alkaa ja päättyä mihin tahansa vuorokauden aikaan aamu kuuden ja ilta kymmenen välillä, pahimmillaan myymälä voi olla 24/7 auki, jolloin vuorot voivat olla myös öisin. Vuorokausirytmien vaihtelu voi aiheuttaa väsymystä, uupuneisuutta ja pahimmassa tapauksessa jopa univaikeuksia. (Työturvallisuuskeskus, 2022d.)

Miten työpaikalla voidaan vaikuttaa työntekijöiden palautumiseen? Vaikka vuorotyössä on sekaisin iltavuoroja ja aamuvuoroja, voi muutamilla asioilla vaikuttaa palautumiseen. Työvuoroja tehdessä tulisi varmistaa riittävä lepoaika vuorojen välissä ja välttää illasta aamuun vuoroja. Myös liian pitkät työvuorot pidentävät palautumisaikaa. Hektisestä asiakaspalvelutyöstä palautuminen saattaa viedä paljon aikaa, joskus yksi päivä ei edes riitä. Tämän takia vapaatkin tulisi mahdollisuuksien mukaan sijoittaa peräkkäisiksi päiviksi, jotta varmistutaan riittävän pitkästä palautumisesta. (Työturvallisuuskeskus, 2022d.)

Yksi parhaista motivaattoreista työssä on työntekijän tai työryhmän palkitseminen. Palkitseminen voi olla rahallista palkitsemista tai sanallisten kehujen saaminen hyvästä työsuorituksesta. Kun esihenkilö tai työkaveri muistaa kiittää työntekijää työpäivän jälkeen hyvästä suoriutumisesta, motivoi se työntekijää hoitamaan työt yhtä hyvin uudelleen seuraavana päivänä. Lisäksi kiitoksen saaminen auttaa parantamaan työntekijän mieltä ja vähentämään stressiä. Kaupan alalla myös asiakkailta saadut kiitokset hyvästä palvelusta antavat voimavaroja työntekijälle. (Leinonen & Lindström, 2021.)

Palkitseminen voi myös olla muuta kuin rahallista tai sanallista kiitosta. Joillekin henkilöille palkitseminen merkitsee uusia haasteita työuralla. Tällaisia voivat olla esimerkiksi uusien vastualueiden saaminen. Kun työntekijä tuntee työnsä mielekkäänä ja tuntee saavansa jotain merkityksellistä aikaan, palkitsee se suoriutumaan työstä paremmin. Myös erilaiset työhön kuuluvat edut lasketaan palkitsemiseksi. Tällaisia ovat esimerkiksi alennukset yrityksen toimipaikoista ja liikuntasetelit. (Hakonen, 2016.)

2.3.2 Stressi ja työuupumus

Varmasti jokainen ihminen on joskus kokenut edes pientä stressiä työstään tai tuntee jonkun läheisen, joka on kokenut stressiä. Yleensä työperäinen stressitila syntyy, kun työn vaativuus ja henkilön omat edellytykset työn suorittamiseen ovat ristiriidassa keskenään. Työn ollessa yksilön mielestä kuormittavaa, mutta samalla osittain palkitsevaa, on kyseessä työperäinen stressitila. Työperäisen stressin tuntemukseen vaikuttavat työyhteisön työilmapiiri muiden työntekijöiden ja esihenkilöiden kesken. (Suonsivu 2014, 26-27.)

Työn ollessa yksilölle eri osa-alueiden summana liian raskasta, voi henkilölle kehittyä työuupumus eli burnout. Henkilön ollessa uupunut työstä, heikkenee hänen työntekonsa tulos ja työn loppuun suorittaminen kärsii. Työuupumus kehittyy usein kauan jatkuneesta työstressistä. (Suonsivu 2014, 28-29.)

Mistä tunnistaa henkilön, jolla on työperäistä stressiä tai työuupumusta? Stressaava tai uupunut työntekijä saattaa olla usein sairaslomalla erilaisista syistä, joiden syyksi ei välttämättä ole sanottu olevan stressi tai työuupumus. Tämän lisäksi työntekijöiden suuri vaihtuvuus on yksi merkki työntekijöiden huonovointisuudesta työpaikalla. Myös henkilökemioiden erilaisuus ja siitä syntyvät ristiriidat aiheuttavat usein työuupumusta tai stressiä työstä. Usein työntekijästä voi aistia ja huomata käyttäytymisessä muutoksia, esimerkiksi työntekijä voi olla kiukuisempi kuin normaalisti. Lisäksi väsymys, välinpitämättömyys ja kehon muutokset voivat olla merkkejä stressaantuneisuudesta. Nämä ovat työntekijän tapoja yrittää toimia stressin alaisuudessa. (Suonsivu 2014, 33-34.)

2.4 Työhyvinvoinnin kuormitustekijät kaupan alalla

Kaupan ala työ on fyysisesti raskasta työtä kaikkine nostoineen, kyykkäilyineen ja pitkään seisomisien takia. Ei voi myöskään unohtaa kaupan alan henkistä ja psykososiaalista kuormitusta. Työ on myös usein todella hektistä, kun jokainen päivä on erilainen ja yllättäviä asioita voi sattua ja sattuuakin päivittäin.

Fyysisiä kuormitustekijöitä kaupan alalla aiheuttaa erilaiset työasennot ja -liikkeet, liikkuminen myymälässä ja voiman käyttö. Työasennot koostuvat erikoisissa asennoissa hyllyttämisestä, esimerkiksi kyykkäilystä ja kurottamisesta. Myös erilaiset työliikkeet, kuten tavaroiden nosto alahyllylle tai ylahyllylle ovat kuormittavia työliikkeitä kaupan alalla. Usein kiireessä ergonomiset työskentelyasennot unohtuvat, ja työskentelyä jatketaan huonossa työasennossa, esimerkiksi nostamalla painavaa maitolaatikkoa selän avulla, eikä oikeaoppisesti jalkojen avulla. Myös toistuvat toispuoleiset liikkeet kuormittavat henkilön ruumiin toista puolta enemmän kuin toista. Tästä syystä esimerkiksi kassalla kannattaa välillä vaihdella kassojen välillä, jotta toinen puoli joutuu samalla lailla töihin, kuin toinen. Huonot työasennot lisäävät riskiä selän, niskan, alaraajojen ja hartioiden venähtämiselle. Työliikkeiden toistuvuus lisää riskiä fyysiselle kuormitukselle. Taukojen pitämisen vähyyks voi myös altistaa fyysisille riskitekijöille. (Rauramo 2020, 39-40.)

Kaupan alalla tunnistettavimpia psykososiaalisia kuormitustekijöitä ovat myöhäiset aukioloajat, väkivallan uhka, perehdyttämisen puutteellisuus ja jatkuva muutos. Nykymaailmassa on totuttu siihen, että mikäli joku tuote kotoa loppuu, kauppaan on päästävä minä kellon aikana tahansa sitä hakemaan. Kauppojen aukioloajat ovat venyneet viimeisten vuosien aikana ja nykyään on yhä enemmän 24 h kauppvoja. Pitkät aukioloajat voivat kuormittaa psykososiaalisesti, sillä vuoroja voi olla mihinkä kellonaikaan tahansa. Viikon sisällä voi olla myös sekä aamuvuoroja että iltavuoroja sekaisin. Väkivallan uhka on yksi kaupan alan uhka- ja kuormitustekijöistä. Välillä asiakkaat voivat käyttäytyä aggressiivisesti kaupan henkilökuntaa kohtaan. Yleensä nämä tilanteet johtuvat näpistystilanteista tai siitä, ettei päihtyneelle henkilölle myydä alkoholia. Tilanteet koetaan usein pelottavina ja ahdistavina. Maailma on jatkuvassa muutoksessa, mikä heijastuu myös kaupan alan. Uutisiin ja maailman tapahtumiin tulee reagoida nopeasti ja uusiin asioihin tulee mukautua nopeaan tahtiin. Hyvä perehdytys on tärkeää, sillä myös perehdyttämisen puutteellisuudesta voi kuormittua. Henkilö voi kokea, ettei osaa asioita tarpeeksi hyvin, koska häntä ei ole perehdytetty asioihin laajasti. Tämäkin voi osittain johtua kaupan alan jatkuvasta muutoksesta, jonka vuoksi uusia ohjeita ja toimintatapoja tulee jatkuvasti. (Alajoki, 2015.)

2.5 Työhyvinvoinnin trendit

Työhyvinvointi ja sen merkitys on muuttunut paljon vuosien varrella. Hyvinvoinnin tärkeys on nostanut arvoaan nykyaikaisessa yhteiskunnassa. Henkisen hyvinvoinnin hoidon tarve kasvaa

hektisessä työympäristössä. Jäntin (2020) mukaan, varsinkin nuorten työntekijöiden yleistyneet työstä loppuun palaminen ja uupuminen ovat nousseet suureksi ongelmaksi 2010-luvulla.

Tänä päivänä trendinä on erilaiset työntekijöitä mittaavat kyselyt ja aiheet. Ilmiö on maailmanlaajuinen ja nyt sitä on myös otettu käyttöön Suomessa. Erilaisia hyvinvoinnin mittareita ovat esimerkiksi aktiivisen terveyden seuraamisen mittaaminen. Tärkeää työntekijän hyvinvoinnin kannalta on mitata henkilön palautumista kuormittavan työpäivän jälkeen. Tapaa on alettu käyttämään nykyaikana, kun ennen mitattiin vain henkilön suoriutumista työstä, eikä välitetty palautumisen tärkeydestä. (Valkama, 2021.)

Yksi suurimmista muutoksista työkuultuurissa on uusi sukupolvi. Uuden sukupolven tulee viihtyä töissä, sillä työn teossa he arvostavat erityisesti työn sisältöä ja mielekkyyttä. Työn mielekkyyden lisäksi uudelle sukupolvelle on tärkeää vapaa-aika ja riittävä palkka huolettoman elämän turvaamiseksi. Työkuulttuurin muutos johtuu eritoten etätöiden lisääntymisestä, jonka vuoksi työntekopaikalla ja -ajalla ei ole niin väliä. Nykysukupolvi vaihtaa tiheästi työpaikasta toiseen, uusista haasteista haaveillessaan ja työuran kehityksestä koko ajan itseä haastavampiin tehtäviin. (Manka & Manka 2016, 13, 17.)

3 Toimeksiantaja

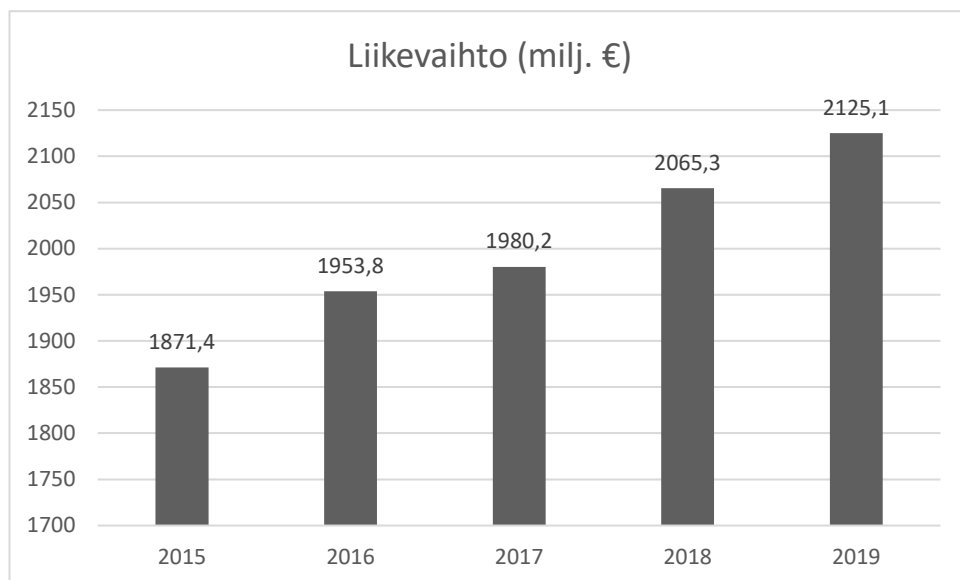
Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii HOK-Elanto. HOK-Elanto, eli Helsingin osuuskauppa Elanto, on yksi S-ryhmän alueosuuskaupoista. Osuuskaupan alueeseen kuuluvat pääkaupunkiseudun alueista Helsingin, Vantaan ja Espoon lisäksi Nurmijärvi, Tuusula, Kerava, Järvenpää, Hyvinkää ja Mäntsälä. HOK-Elanto on osuuskauppa, jonka omistavat asiakasomistajat kautta maan. Vuonna 2019 asiakasomistajia HOK-Elannon alueella oli 630 000, mikä tekee osuuskaupasta Suomen omistetuimman yrityksen. HOK-Elannon toiminta koostuu erikokoisista marketeista ja tavarataloista, ravintolatoiminnasta sekä huoltoasematoiminnasta. Market- ja tavaratalotoiminnan alle kuuluvat ruokakaupoista Alepa, S-market, Prisma ja Food Market Herkku sekä tavarataloista Sokos ja pienemmät Sokos Emotionit. Huoltoasematoimintaan kuuluvat tankkaus- ja pesupalvelut, joista vastaa ABC liikennemyymälät. Ravintoloita on lukuisia erilaisia Helsingin osuuskaupan alueella, käsittäen ruokaravintolat ja anniskeluravintolat. HOK-Elanto työllistää näillä aloilla yhteensä tuhansia työntekijöitä, luvun ollessa yli 6000 työntekijää vuonna 2019. Näin ollen HOK-Elanto on yksi merkittävimmistä yksityisistä työnantajista alueellansa. (HOK-Elanto, 2020.)

HOK-Elannolla on pitkä historia, mutta virallisesti siitä tuli nimeltään HOK-Elanto vuoden 2004 alusta. Jo vuonna 1905 Helsinkiin perustettiin osuuskauppa nimeltä Elanto. Elanto aloitti toimintansa leipomobisneksellä vuonna 1907. Vuonna 1919 Elannosta tuli Helsingin osuuskauppa ja ensimmäiset myymälät avasivat ovensa. 1929 osuuskauppa avasi ensimmäisen

anniskeluravintolansa. Suomen ensimmäinen Sokos-tavaratalo valmistui Helsingin kesäolympialaisia varten vuonna 1952. 1960-1970-luvuilla Elannolla oli jo ennätyselliset 578 myymälää, joista 1980-luvulla luovuttiin yli sadasta toiveena talouden elpyminen. Vuonna 2005 juhlettiin HOK-Elannon 100-vuotista juhlapäivää. (HOK-Elanto, 2022.)

3.1 Liikevaihto

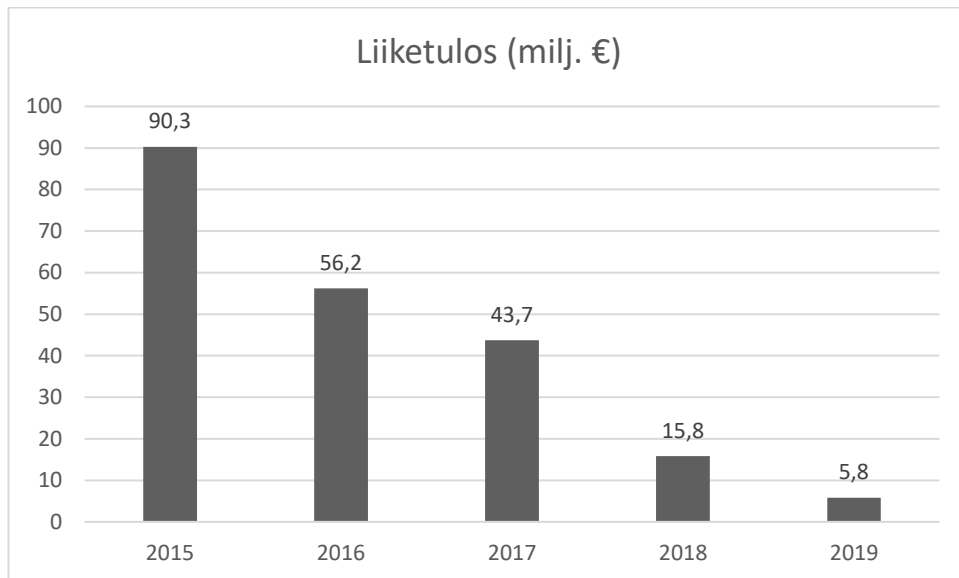
HOK-Elannon liikevaihto on viimeisen viiden vuoden aikana jatkanut hyvää nousua vuodelta. Liikevaihto pyörinyt kahden miljardin kummankin puolen, nousten nyt jo toista vuotta peräkkäin yli kahteen miljardiin. Liikevaihdon kasvuun vaikutti Triplaan avatut Prisma, verkkokaupan noutopiste ja Alepa sekä lisäksi kuusi muuta uutta Alepaa. Alla olevaan kuvioon, on havainnointu liikevaihdon kasvu konkreettisesti. (HOK-Elanto, 2020.)



Kuvio 3: HOK-Elanto liikevaihto (HOK-Elanto, 2020.)

3.2 Liiketulos

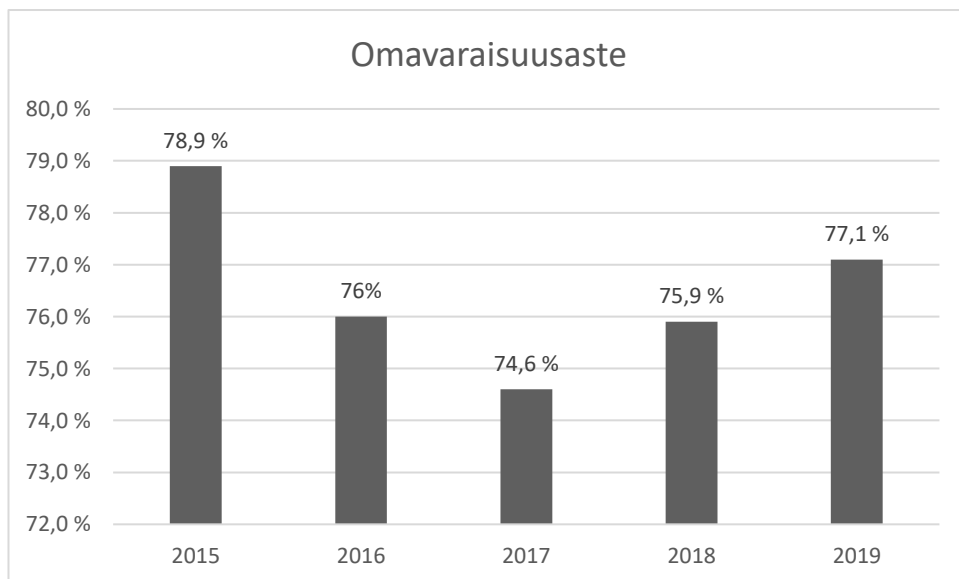
Yrityksen liiketulos on viimeisen viiden vuoden aikana laskenut merkittävästi joka vuosi. Vuonna 2019 liiketuloksen laskuun vaikutti sijoitussalkun suuresta arvosta muutoksesta. Vuonna 2019 uudistettiin lisäksi monia myymälöitä ja HOK-Elanto keskittyi kehittämään verkostojaan. Nämä asiat vaikuttavat liiketuloksen heikkenemiseen kymmenellä miljoonalla eurolla. Alla olevasta kuvioista näkee HOK-Elannon liiketuloksen viiden vuoden ajalta. (HOK-Elanto, 2020.)



Kuvio 4: HOK-Elanto liiketulos (HOK-Elanto, 2020.)

3.3 Omavaraisuusaste

HOK-Elannon omavaraisuusaste on hyvällä mallilla. Viimeisen viiden vuoden aikana omavaraisuusaste on ollut reippaasti yli 70 prosenttia. Vuonna 2015 yrityksen omavaraisuusaste hipoi lähemmäs 80 prosenttia. Tämän jälkeen omavaraisuusaste lähti laskuun, saavuttaen matalimman asteen vuonna 2017, luvun olleen 74,6 prosenttia. Vuoden 2017 jälkeen luku on jatkanut nousuaan takaisin kohti 80 prosenttia. Alla olevaan kuvioon on havainnoitu omavaraisuusasteen viiden vuoden kehitys. (HOK-Elanto, 2020.)



Kuvio 5: HOK-Elanto omavaraisuusaste (HOK-Elanto, 2020.)

4 Tutkimus

Tutkimus koottiin neljään isompaan kokonaisuuteen, joiden alle koottiin pienempiä kysymyksiä liittyen isompaan aihekokonaisuuteen. Kokonaisuudet olivat työn kuormittavuus, työn stressaavuus, työstä palautuminen ja työhyvinvoinnin kehittäminen. Ensimmäisessä kokonaisuudessa keskitytään työn kuormittavuuteen henkisellä tasolla. Kaksi ensimmäistä kokonaisuutta keskittyy työn kuormitustekijöihin ja kaksi viimeistä osuutta keskittyy ratkaisun löytymiseen ja työstä palautumiseen.

Tutkimuksen kohderyhmä rajattiin yhteen HOK-Elannon vähittäiskaupan yksikön työntekijöihin. Kohderyhmään kuului 24 työntekijää. Kohderyhmään kuului niin pidempään kaupassa työskennelleitä työntekijöitä kuin lyhyempään työskennelleitä. Tutkimuksen kyselyyn vastasivat niin kassatyötä tekevät, vastuuhenkilöt kuin esihenkilötkin. Kyselytutkimukseen ei laitettu tarkentavia kysymyksiä, mistä tunnistaisi henkilön iän, sukupuolen, kokemuksen tai aseman, näin tutkimus pysyy anonyyminä läpi koko prosessin.

4.1 Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksen tavoitteena oli nähdä, miten työhyvinvointi ja siihen liittyvät asiat koetaan kaupan alalla. Tavoitteena oli löytää mahdolliset ongelmakohdat ja puutteet työhyvinvoinnissa. Tavoitteena oli saada yksikön esihenkilöille kattavaa tietoa työntekijöitä kuormittavista tekijöistä, jotta niihin voidaan mahdollisuuksien mukaan puuttua.

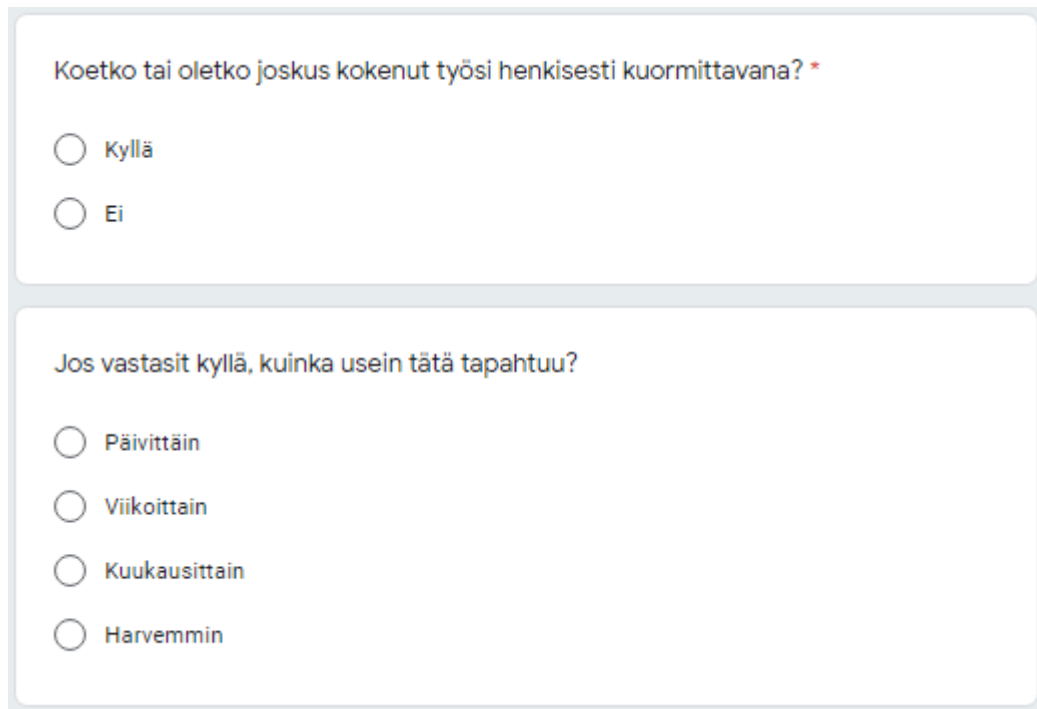
Tutkimuksen tavoitteena oli myös tutkia koronan vaikutuksia työhyvinvointiin. Viimeiset kaksi vuotta on mennyt työskennellessä epävarmassa maailmantilassa. Aikaa on kulunut niin paljon, että tämä kaikki tuntuu jo melkein normaalilta. Osa työntekijöistä on työskennellyt nykyisessä työtehtävässä ainoastaan koronan aikana, eivätkä he tietä millaista oli työskentely ennen. Suurin osa kuitenkin on ollut työelämässä nykyisessä työssä myös ennen koronaa, joten kyselyllä saadaan luultavasti hyvä kuva koronan vaikutuksista henkiseen hyvinvointiin ja jaksamiseen.

4.2 Kyselylomake

Kyselylomake tehtiin Google Formsilla. Valitsin Google Formsin sen helppokäyttöisyyden ja visuaalisuuden takia. Kyselylomakkeen avulla pyrittiin selvittämään kaupan alan työhyvinvoinnin puutteet ja ongelmat. Kyselylomakkeessa on neljä eri osa-aluetta, joiden avulla pyritään saamaan hyvä käsitys työhyvinvoinnin nykytilasta. Ensimmäinen kokonaisuus keskittyi työn henkiseen kuormittavuuteen, toinen työn stressaavuuteen, kolmas työstä palautumiseen ja viimeinen kokonaisuus työhyvinvoinnin kehittämiseen.

4.3 Kysymykset

Ensimmäisillä kysymyksillä haluttiin kartoittaa, ovatko työntekijät henkisesti kuormittuneita töistä ja kuinka usein kuormitusta tapahtuu. Ensimmäinen kysymys oli pakollinen, mutta toinen kysymys oli tarkoitettu niille, jotka ovat tai ovat joskus olleet henkisesti kuormittuneita työstä.



Koetko tai oletko joskus kokenut työsi henkisesti kuormittavana? *

Kyllä

Ei

Jos vastasit kyllä, kuinka usein tätä tapahtuu?

Päivittäin

Viikoittain

Kuukausittain

Harvemmin

Kuva 1: Kyselylomakkeen kaksi ensimmäistä kysymystä

Kyselylomakkeen seuraavat kahdeksan kysymystä tarkastelivat tarkemmin henkiseen kuormittavuuteen vaikuttavia syitä ja kuinka paljon mikäkin syy vaikuttaa henkilöön. Kolmannessa kysymyksessä vastaaja pystyi valitsemaan kaikki itseään kuormittavat asiat listalta ja lisätä itse uusia asioita listalle. Seuraavat kysymykset aina kysymykseen yhdeksän asti olivat kaikki samanlaisia lineaarisen asteikon kysymyksiä. Vastajat vastasivat kuhunkin kysymyksessä kolme esitettyihin listan asioihin vielä sen, kuinka kuormittavina asiat kokevat työssä.

Jos kuormitunut henkisesti työstäsi, mitkä asiat aiheuttavat sitä? *

- En kuormitunut henkisesti työstäni
- Työsovellukset, koko ajan tavoitettavana oleminen
- Paine työstä suoriutumiseen
- Työtehtävissä ei ole vaihtuvuutta
- Asiakaspalvelu, hankalat asiakkaat
- Työkaverit, työyhteisö
- Sairaspoissaolojen takia venyminen
- Korona
- Työn hektisyys
- Muu: _____

Miten kuormittavana koet: työsovellukset, koko ajan tavoitettavana oleminen? *

1 2 3 4 5

En yhtään kuormittavana Todella kuormittavana

Kuva 2: Kyselylomakkeen kolmas ja neljäs kysymys

Kysymykset kymmenen ja 11 kartoittivat työuupumuksen kokoneiden määrää yksikössä. Lisäksi halusin kysymyksellä 11 saada käsityksen, kuinka moni työuupumuksesta tai yleisesti jakamisen puutoksesta kärsinyt, on joutunut olemaan poissa töistä. Kysymys numero 12 vertasi vastaajien kuormittavuutta henkisellä ja fyysisellä tasolla.

Oletko ikinä ollut niin henkisesti kuormittunut nykyisestä työstäsi, että olet palanut loppuun tai ollut lähellä sitä? *

Kyllä

Ei

Oletko joutunut olemaan jaksamisen takia poissa töistä? *

Kyllä

Ei

Koetko työsi enemmän henkisesti vai fyysisesti kuormittavana? *

Henkisesti

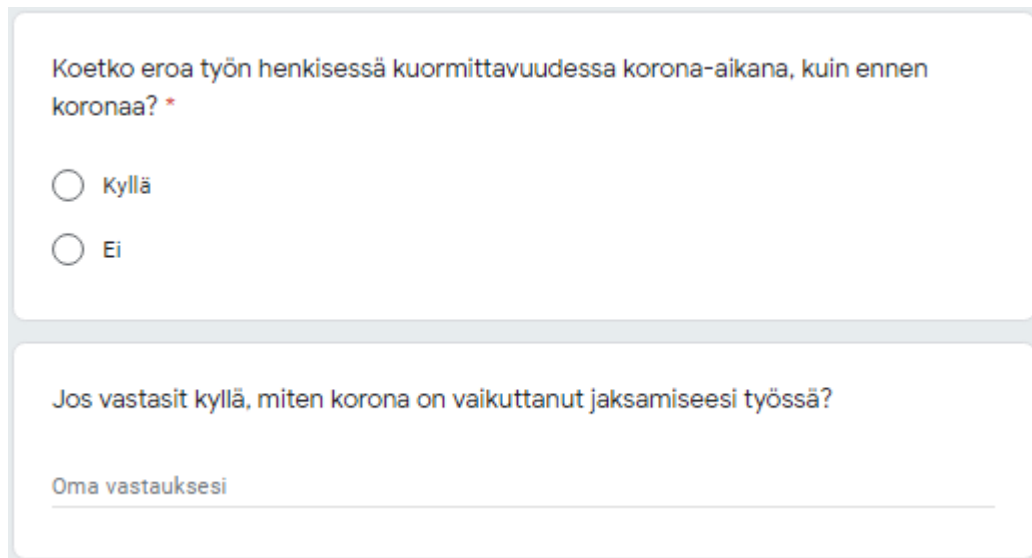
Fyysisesti

Kumpikin osa-alue on yhtä kuormittava

Kumpikaan osa-alue ei kuormita minua

Kuva 3: Kyselylomakkeen kysymykset 10-12

Ensimmäisen osion kaksi viimeistä kysymystä käsittelevät koronan vaikutuksia työn henkiseen kuormittavuuteen. Kysymys numero 14 oli avoin kysymys, johon vastaajat voivat halutessaan kertoa, mikä koronassa on vaikuttanut henkisesti raskaalta.



Koetko eroa työn henkisessä kuormittavuudessa korona-aikana, kuin ennen koronaa? *

Kyllä

Ei

Jos vastasit kyllä, miten korona on vaikuttanut jaksamiseesi työssä?

Oma vastauksesi _____

Kuva 4: Kyselylomakkeen kysymykset 13 ja 14

Kyselyn toinen osio käsitteli työn stressaavuutta. Kysymyksillä haluttiin kartoittaa vastaajien mielipiteet kaupan alan työn stressaavuuteen. Viidestoista kysymys oli lineaarinen asteikko, johon vastaaja pystyi merkitä työn stressaavuuden tason tällä hetkellä, asteikolla ei ollenkaan stressaavasta todella stressaavaan. Seuraava kysymys selvitti, ovatko vastaajat olleet jossain kohtaa nykyistä työtään stressaantuneita. Viimeinen toisen osion kysymys oli lista työssä stressaavista asioista, joista vastaaja pystyi valita itseään koskettavat asiat ja lisätä halutesaan muita mieleen tulevia stressinaiheuttajia työssä.

Kuinka stressaavaksi koet työsi tällä hetkellä? *

1 2 3 4 5

En ollenkaan stressaavaksi Todella stressaavaksi

Oletko kokenut stressiä nykyisessä työssäsi? *

Kyllä

Ei

Jos stressaannut työasioista, mitkä asiat stressaavat sinua? *

En stressaannu työasioista

Paine muistaa oikeat toimintatavat

Työn hektisyys

Työntekijöiden vähyys sairaspöissaolojen takia

Mystery ja ikärajalvalvonta

Mahdolliset asiakaspalautteet

Tavoitettavuus työsovelluksissa kellon ympäri

Töitä on liian vähän

Töitä on liikaa

Muu: _____

Kuva 5: Kyselylomakkeen kysymykset 15-17

Kolmas osio käsitteli työstä palautumista. Kolmannen osion ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin kuinka hyvin tai huonosti vastaaja kokee palautuvansa työstä yleisimmin. Lisäksi mielestäni kaupan alan raskaassa työssä oli tärkeää kysyä vastaajien mielipidettä, vaikuttaako päivän työtehtävä palautumiseen. Kysymykset 20 ja 21 olivat avoimia kysymyksiä, joihin vastaajat saivat halutessaan kertoa mitkä asiat auttavat palautumaan raskaasta työpäivästä paremmin ja mitkä asiat taas huonontavat palautumista.

Työstä palautuminen

Miten yleisesti koet palautuvasi työstä? *

1 2 3 4 5

Huonosti Hyvin

Vaikuttaako päivän työtehtävä palautumiseen? *

Kyllä

Ei

Mitkä asiat saavat sinut palautumaan työstä huonosti?

Oma vastauksesi _____

Mitkä asiat auttavat sinua palautumaan työstä hyvin?

Oma vastauksesi _____

Kuva 6: Kyselylomakkeen kysymykset 18-21

Kyselylomakkeen viimeinen osio käsitteli työhyvinvoinnin kehittämistä kaupan alalla. Kysymys numero 22 kartoitti vastaajien mielipiteen työhyvinvoinnin tärkeydestä työpaikalla. Seuraava kysymys koski työhyvinvoinnin kehittämisen tarvetta yksikössä, johon vastattiin joko kyllä tai ei. Kyselyn viimeinen kysymys oli avoin, johon vastaajat voivat jättää palautetta, miten työhyvinvointia voisi kehittää kyseisessä yksikössä.

Työhyvinvoinnin kehittäminen

Kuinka tärkeänä koet työhyvinvoinnin? *

1 2 3 4 5

En ollenkaan tärkeänä Todella tärkeänä

Tarvitseeko mielestäsi työhyvinvointia kehittää yksikössämme? *

Kyllä

Ei

Tähän voit vielä avata, miten työhyvinvointia voisi mielestäsi kehittää.

Oma vastauksesi _____

Kuva 7: Kyselylomakkeen kysymykset 22-24

5 Tutkimustulokset

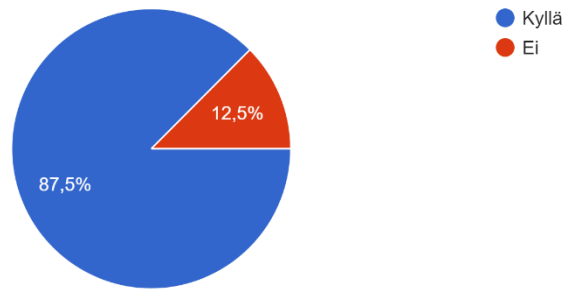
Opinnäytetyön tutkimuksen apuna käytettiin laatimaani Google Forms kyselylomaketta. Kyselylomake opinnäytetyön tutkimusta varten laitettiin jakoon kohderyhmälle 14.2.2022. Aikaa kyselyyn vastaamiseen annettiin viikon verran. Kaikki kohderyhmän 24 jäsentä vastasivat kyselyyn, vastausprosentin ollen tällöin 100 prosenttia. Seuraavissa kappaleissa käydään läpi tutkimuksen tuloksia erilaisten kaavioiden avulla.

5.1 Työn henkinen kuormittavuus

Ensimmäisen osion kysymykset käsittelivät työn henkistä kuormittavuutta. Kyselyssä haluttiin saada selville, kuinka suuri osa vastaajista kokee tai on joskus kokenut henkistä kuormittavuutta työssään. Suurin osa vastaajista, eli 87,5 prosenttia, koki työnsä henkisesti kuormittavana. Vain kolme vastaajaa ei koe tai ole koskaan kokenut henkistä kuormittavuutta työssä. Luku oli ymmärrettävästi suuri, ottaen huomioon kaupan alan työn hektisyyden. Työn pitää

myös hieman kuormittaa, jottei työn teko olisi liian helppoa ja yksitoikkoista. Tällöin motivaatio ja kiinnostus työtä kohtaan heikkenisivät.

Koetko tai oletko joskus kokenut työsi henkisesti kuormittavana?
24 vastausta

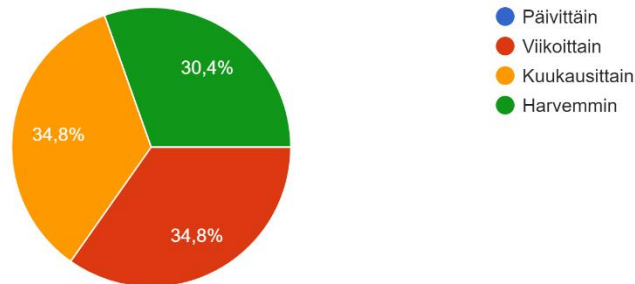


Kuvio 6: Koetko tai oletko joskus kokenut työsi henkisesti kuormittavana?

Toiseen kysymykseen tuli vastata, jos on työstään kuormittunut. Kysymyksellä haluttiin saada tietää työn kuormittavuuden toistuvuus, kuinka usein sitä keskimääräisesti tapahtuu. Tuloksissa ei ollut hirveästi eroja, muuten kuin, että kukaan vastaajista ei kokenut henkistä kuormittavuutta päivittäin. Vastaajista kahdeksan koki kuormittavuutta työstä viikoittain. Saman verran vastauksia sai myös kuukausittain koettu kuormittavuus. Yhden vastaajan verran vähemmän oli harvemmin työn henkistä kuormittavuutta kokevia. Tästä voidaan päätellä, että jokaiseen näistä kolmesta osa-alueesta lukeutuu noin 30 prosenttia kohderyhmästä. Viikoittaisen kuormittavuuden tunnun luku on mielestäni suuri, kun 34,8 prosenttia vastaajista näin kokee. Viikoittain tapahtuva henkinen rasitus ja kuormitus on raskasta henkilön ja pahimmassa tapauksessa koko työyhteisön jaksamiselle. Henkisen kuormittavuuden toistuvuuteen pitäisi löytää jokin parannuskeino ja puuttua ajoissa henkilön jaksamiseen työssä.

Jos vastasit kyllä, kuinka usein tätä tapahtuu?

23 vastausta



Kuvio 7: Jos vastasit kyllä, kuinka usein tätä tapahtuu?

Kolmannessa kysymyksessä selvitettiin, mitkä asiat ovat kaupan alan työssä eniten kuormittavia. Kyselyyn oli valmiiksi lueteltu työssä mahdollisesti kuormittavia asioita, joista vastaajat itse valitsivat heitä kuormittavat asiat. Asioiksi listasin omasta mielestäni mahdollisesti henkilöitä kuormittavia asioita, joita olivat työsovellukset, paine työstä suoriutumiseen, työtehtävien vaihtumattomuus, asiakaspalvelu, työyhteisö, sairaspöissaolojen takia venyminen, korona ja työn hektisyys. Lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus lisätä listalle omia mieleen tulevia asioita. Vain yksi listan ulkopuolinen asia tuli ja se oli näpistystilanteet. Listan asioista kolme eniten vastaajia kuormittavia asioita olivat asiakaspalvelu ja hankalat asiakastilanteet, työn hektisyys sekä paine työstä suoriutumiseen. Lisäksi kaksi muuta huomattavasti koholla olevaa asiaa olivat työsovellukset ja niissä koko ajan tavoitettavina oleminen sekä korona. Muut vaihtoehdot saivat vain maksimissaan kaksi ääntä.

Yli puolet vastaajista, 58,3 % koki asiakaspalvelun ja hankalat asiakaskohtaukset kuormittavana. Asiakaspalvelutilanteet voivat pahimmillaan olla ahdistavia, asiakkaiden käyttäytyessä epäasiallisesti tai jopa aggressiivisesti työntekijöitä kohtaan. Asiaan on hankala vaikuttaa muuten kuin itse olemalla asiakaspalvelijana mahdollisimman ystävällinen, neutraali ja ymmärtäväinen asiakkaan turhautumista kohtaan. Usein asiakkaiden turhautuminen johtuu heidän huonosta olostaan, jonka he purkavat asiakaspalvelijalle.

Vastaajista 45,8 % mielestä työn hektisyys on henkisesti kuormittavaa. Joskus työpäivät voivat olla kiireisiä, jos esimerkiksi työvoimapulan takia ei saada päivän tehtäviä tehtyä ja ne jäävät iltavuorolle tai seuraavalle aamulle. Lisäksi lounas- ja iltapäiväruuhkat tekevät varsinkin kasvatyöstä todella hektistä. Pitää pyrkiä olemaan mahdollisimman nopea, mutta samaan aikaan palveluun ja huomioida asiakasta hyvin ja kohteliaasti.

Kolmanneksi suurin asia oli paine työstä suoriutumiseen, jonka 41,7 % valitsi yhdeksi syyksi. Tämä varmasti johtuu siitä, että halutaan saada päivän työt tehtyä ajallaan, ettei muut

toisen vuoron työntekijät joutu venymään. Tulos myös ainakin osittain varmasti johtuu erilaisista seurantamenetelmistä, kuten ikärajavällynnästä ja asiakaspalautteista. Uskon, että työn hektisyys ja paine suoriutua työstä menevät hieman käsi kädessä toistensa kanssa.



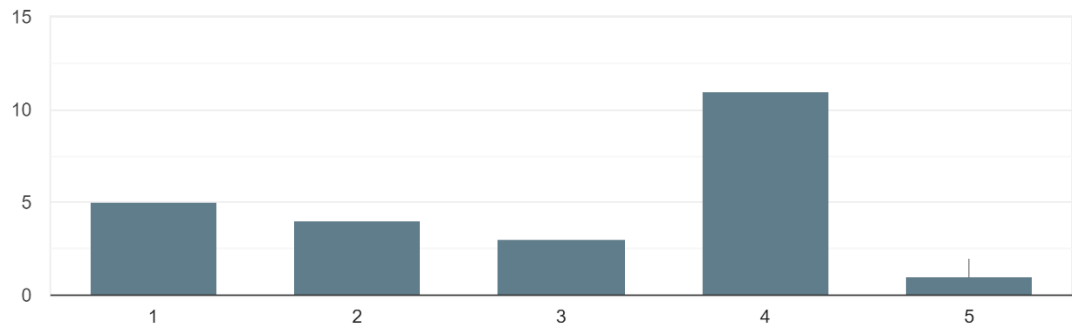
Kuvio 8: Jos kuormitit henkisesti työstäsi, mitkä asiat aiheuttavat sitä?

Seuraavissa kysymyksissä käytiin läpi jokainen ylläoleva listan aihe omana kysymyksenään. Kysymykset ovat lineaarisen asteikon kysymyksiä, joista vastaaja valitsee asiaa parhaiten kuvaavan vaihtoehdon yhden ollen ei yhtään kuormittava ja viiden ollen todella kuormittava.

Suurin osa vastaajista koki työsovellukset ja jatkuvasti tavoitettavissa olemisen toiseksi kuormittavimpana. 11 vastaajaa 24:stä mieltää työsovellukset kuormittaviksi. Työsovellukset ovat helpottaneet paljon työntekoa ja yrityksen sekä toimipaikan keskinäistä viestintää, kun tarvittaessa saa apua nopeasti viestien välityksellä. Huono puoli siinä on se, että jotkut voivat kokea koko ajan tavoitettavana olemisen kuormittavana, vaikkei edes välttämättä vastaisi viesteihin. Pelkästään viestien näkeminen puhelimesta voi kuormittaa henkilöitä.

Miten kuormittavana koet: työsovellukset, koko ajan tavoitettavana oleminen?

24 vastausta

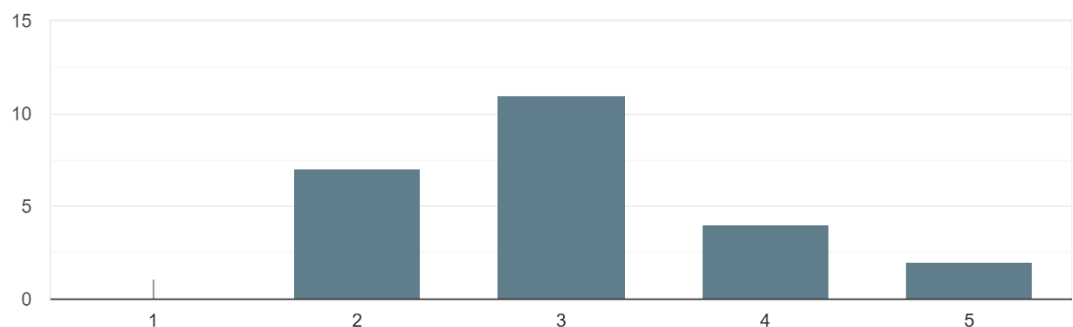


Kuvio 9: Miten kuormittavana koet: työsovellukset, koko ajan tavoitettavana oleminen?

Työstä suoriutumisen painetta todella kuormittavana koki vain kaksi vastaajista ja hieman kuormittavana neljä vastaajista. Suurin osa vastaajista koki suoriutumisen paineen keskivertoisena, eli suoriutumisen paine on jonkin verran kuormittavaa, muttei liian kuormittavaa. 29,2 % vastaajista koki työstä suoriutumisen paineen kuormittavana.

Miten kuormittavana koet: työstä suoriutumisen paine?

24 vastausta

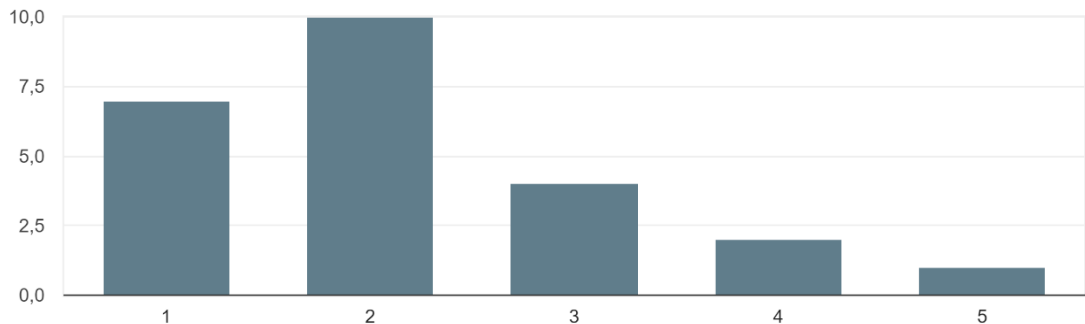


Kuvio 10: Miten kuormittavana koet: työstä suoriutumisen paine?

Suurin osa vastaajista, 41,7 prosenttia koki, ettei työtehtävien vaihtumattomuus kuormita heitä kovinkaan paljoa. Toiseksi eniten vastauksia tuli vaihtoehtoon ei ollenkaan kuormittava. Yhteensä kolme vastaaja koki työtehtävien vaihtumattomuuden henkisesti kuormittavana tai todella kuormittavana. Työtehtävien vaihtumattomuus vaikuttaa työntekijän motivaatioon ja jaksamiseen työssä. Jos työtehtävät ovat aina samat, eikä uusia haasteita synny, voi se johtaa työntekijän tyytymättömyyteen työtänsä kohtaan.

Miten kuormittavana koet: työtehtävissä ei ole vaihtuvuutta?

24 vastausta

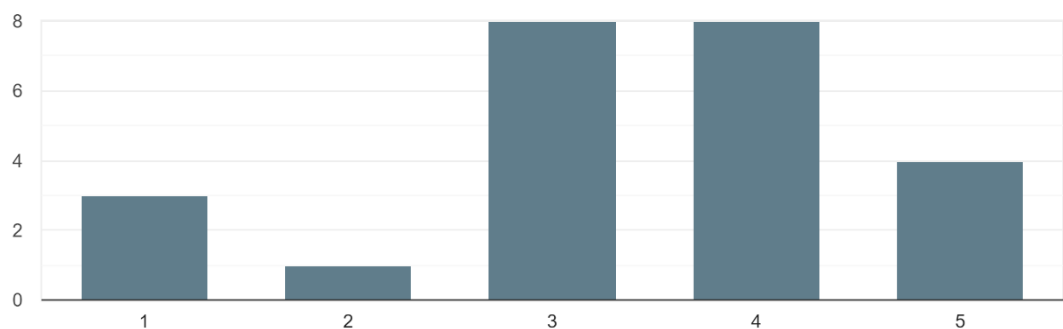


Kuvio 11: Miten kuormittavan koet: työtehtävissä ei ole vaihtuvuutta?

Hankalat asiakkaat ja asiakastilanteet koettiin enemmän henkisesti kuormittaviksi kuin ei henkisesti kuormittaviksi. Suurimmat vastausprosentit nousivat kuormittavaksi ja jokseenkin kuormittavaksi, niiden molempien olleen 33,3 % vastaajista. Myös todella kuormittavana hankalia asiakastilanteita piti 16,7 % vastaajista. Asiakastilanteet vaikuttavat työntekijöiden hyvinvointiin, mikäli asiakkaat käyttäytyvät huonosti asiakaspalvelijaa kohtaan. Vastaajista suurin osa oli sitä mieltä, että hankalat asiakastilanteet kuormittavat jonkin verran tai jopa todella paljon omaa hyvinvointia.

Miten kuormittavana koet: asiakaspalvelu, hankalat asiakkaat?

24 vastausta



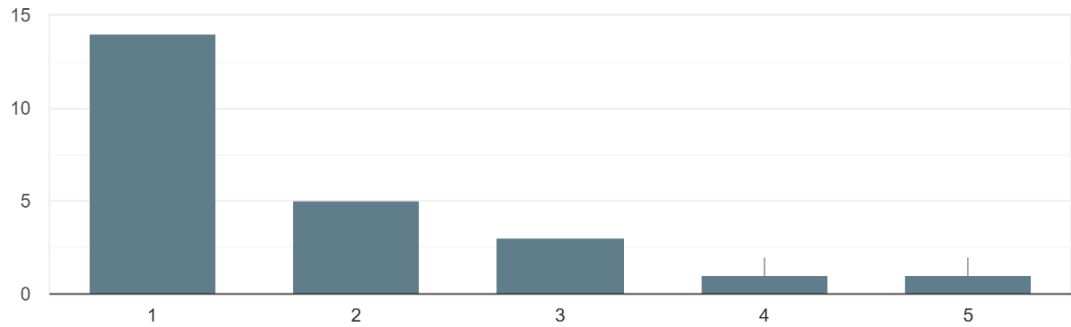
Kuvio 12: Miten kuormittavan koet: asiakaspalvelu, hankalat asiakkaat?

Työyhteisön kuormittavuus oli yksi selkeimmistä kaavioista. Suurin osa vastaajista valitsi vaihtoehdoksi, ettei työyhteisö ja työkaverit kuormita heitä lainkaan. Yli puolet vastaajista, eli 58,3 prosenttia olivat sitä mieltä. Yleensä työyhteisö mielletään hyvänä voimavarana työssä

ja siitä usein saa voimaa jaksaa työpäivän läpi. Tietenkin, jos työyhteisössä on jotain konfliktitilanteita ja erimielisyyksiä, voi tilanne olla eri. Tuloksista päätellen yksikössämme on hyvä yhteishenki eikä työkaverit kuormita vastaajia henkisesti.

Miten kuormittavana koet: työkaverit, työyhteisö?

24 vastausta

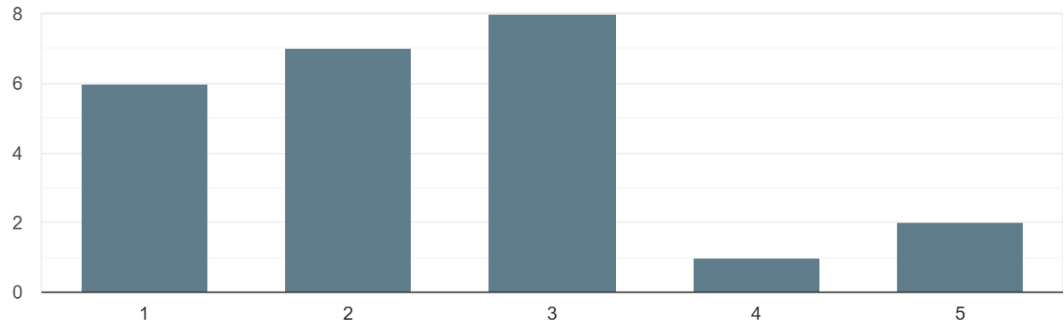


Kuvio 13: Miten kuormittavana koet: työkaverit, työyhteisö?

Varsinkin nyt viimeisten kahden vuoden ajan koronan vallitessa maailmalla, ovat sairaspöissa-olot lisääntyneet. Koronan aikana on ollut todella tiukat säännöt sairaslomien suhteen, jo pienestäkin oireesta tulee jäädä kotiin. Sairaslomia on usein sattunut muutamalle ihmiselle yhtä aikaa, joka vaikeuttaa työvuorojen paikkailua ja työntekijät paikkailevat niitä jaksamisensa mukaan. Kuitenkaan sairaspöissaolosten takia venyminen ei ollut suurimman osan vastaajista mielestä liian kuormittavaa. Kahdeksan vastaajaa valitsi kuormittavuuden tasoksi keskivälin, eli asia ei kuormita liikaa, mutta kuormittaa jonkin verran. Toiseksi suurimmat vaihtoehdot olivat hieman kuormittava ja ei ollenkaan kuormittava. Kahden vastaajan mielestä sairaspöissaolosten takia venymisen on tuntunut heistä todella kuormittavalta.

Miten kuormittavana koet: sairaspöissaolojen takia venyminen?

24 vastausta

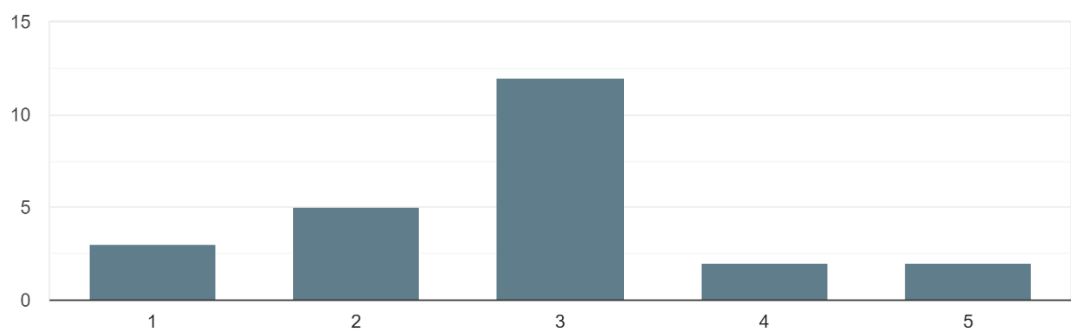


Kuvio 14: Miten kuormittavana koet: sairaspöissaolojen takia venyminen?

Koronan vaikutus työn henkiseen kuormittavuuteen jakoi eniten mielipiteitä kyselyn perusteella. Puolet vastaajista on valinnut keskimmäisen vaihtoehdon. Korona on siis selvästi kuormittanut työntekijöitä, muttei kuitenkaan niin paljoa, kuin olisi ehkä voinut kuvitella. Sekin voi johtua siitä, että kysely tehtiin näin myöhäisessä vaiheessa, kun korona on jo kestänyt kauan, mutta rajoituksia on alettu jo purkamaan. Koronasta on tullut jo arkipäivää, jolloin asia ei tunnu enää niin kuormittavalta.

Miten kuormittavana koet: korona?

24 vastausta



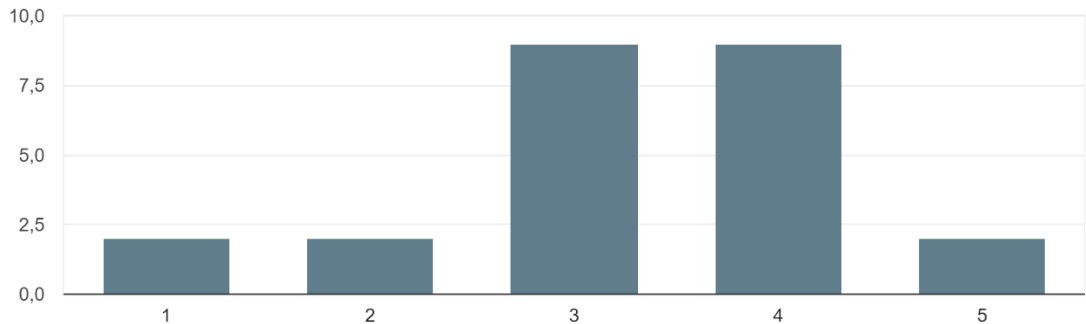
Kuvio 15: Miten kuormittavana koet: korona?

Työn hektisyys koettiin selvästi monien vastaajien mielestä henkisesti kuormittavana. Se oli kyselyn tuloksien perusteella yksi eniten kuormittavista asioista toimipaikassa. Kaupan alan työ on yleisesti todella hektistä, joten ymmärrettävästi työn hektisyys kuormittaa kyselyyn

vastaajia. Jokainen päivä on kaupassa erilainen ja välillä suuret tavaramäärät kuormittavat henkilöitä niin fyysisesti kuin henkisesti.

Miten kuormittavana koet: työn hektisyys?

24 vastausta

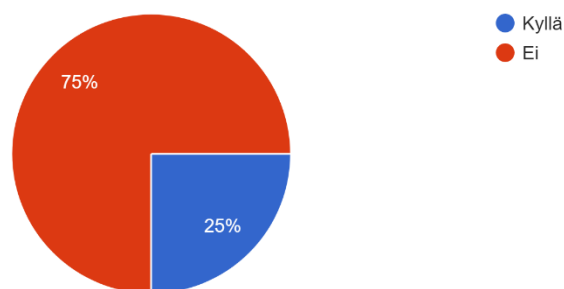


Kuvio 16: Miten kuormittavana koet: työn hektisyys?

Seuraavat kaksi kysymystä liittyivät vastaajien kokemuksiin työuupumukseen. Vastaajista suurin osa ei ole koskaan ollut niin kuormittunut työstään, että olisi palanut loppuun tai ollut lähellä sitä. Kuitenkin 25 % vastaajista, eli kuusi vastaajista, oli joko kokenut burnoutin tai ollut lähellä sitä. Luku on mielestäni varsin korkea, kuitenkin yksi neljästä työntekijästä on näin kokenut.

Oletko ikinä ollut niin henkisesti kuormittunut nykyisestä työstäsi, että olet palanut loppuun tai ollut lähellä sitä?

24 vastausta

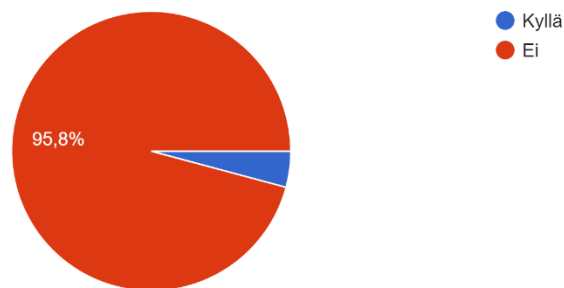


Kuvio 17: Oletko ikinä ollut niin henkisesti kuormittunut nykyisestä työstäsi, että olet palanut loppuun tai ollut lähellä sitä?

Kun kysyttiin, onko vastaaja joutunut olemaan koskaan jaksamisen takia poissa töistä, vastasi vain yksi kyllä. Näistä kuudesta vastaajasta, jotka olivat kokeneet burnoutin tai olleet lähellä sitä, vain yksi on siis ottanut sairauslomaa tilanteeseen. Luku hieman yllätti, sillä odotin että sairauslomia jaksamisen takia olisi ollut enemmän. Joko nämä burnoutin kokeneet ovat parantuneet siitä ilman sairauslomaa tai he kärsivät vieläkin työuupumuksesta ja sairauslomat ovat vasta tulossa. Työuupumuksesta yleisestikin haetaan varmasti harvoin tai liian myöhään sairauslomaa, kun kuvitellaan, että siitä parantuu itsestään ja asiat kääntyvät parempaan suuntaan.

Oletko joutunut olemaan jaksamisen takia poissa töistä?

24 vastausta

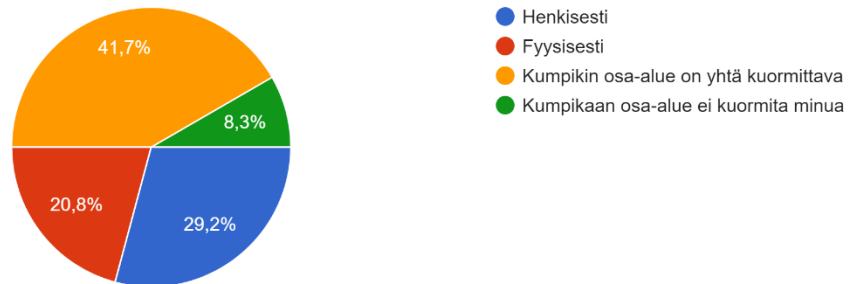


Kuvio 18: Oletko joutunut olemaan jaksamisen takia poissa töistä?

Kaupan alan työ on yleisesti ottaen fyysisesti raskasta, joten halusin kyselyllä selvittää, miten vastaajat kokevat kuormittavuuden erot fyysisesti ja henkisesti. Eniten vastaajista, 41,7 %, mieltää työn sekä fyysisesti että henkisesti yhtä kuormittavana. Tämä varmasti johtuu työn fyysisestä luonteesta sekä työn hektisyydestä, mikä vaikuttaa myös työn henkiseen puoleen. Toiseksi eniten, 29,2 % vastaajista oli sitä mieltä, että työ kuormittaa heitä enemmän henkisesti, kuin fyysisesti. 20,8 prosenttia mieltään työn enemmän fyysisesti kuormittavana, kuin henkisesti kuormittavana.

Koetko työsi enemmän henkisesti vai fyysisesti kuormittavana?

24 vastausta

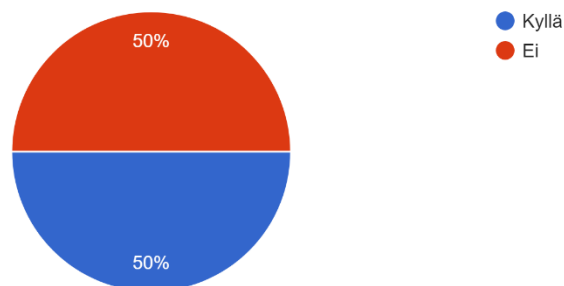


Kuvio 19: Koetko työsi enemmän henkisesti vai fyysisesti kuormittavana?

Työn henkisen kuormittavuuden erot ennen koronaa ja koronan aikana jakavat mielipiteet kahtia. Puolet vastaajista olivat sitä mieltä, että ennen koronaa henkinen kuormittavuus oli erilaista kuin nyt koronan aikana. Kun taas puolet vastaajista eivät huomanneet eroa henkissä kuormittavuudessa. Tässäkin voi olla syynä se, että korona on jo niin arkipäivää ollut viimeisimmät reilut kaksi vuotta, ettei muisteta enää millaista työnteko oli ennen sitä. Osa vastaajista on myös sen verran nuoria, että he ovat työskennelleet ainoastaan koronan aikaa, joten he eivät oikein pysty vertaamaan entisaikaan.

Koetko eroa työn henkisessä kuormittavuudessa korona-aikana, kuin ennen koronaa?

24 vastausta



Kuvio 20: Koetko eroa työn henkisessä kuormittavuudessa korona-aikana, kuin ennen koronaa?

Ensimmäisen osion viimeinen kysymys oli vapaavalintainen, johon sai itse avata mitkä asiat koronassa ovat kuormittaneet henkisesti. Vastauksia tuli yhteensä kahdeksan kappaletta. Suurin kuormitus koronan aikana on vastaajien perusteella ollut yleinen jaksaminen, sillä korona on kuormittanut ja uuvuttanut henkisesti vastaajia. Lisäksi maskien käyttö on ollut raskasta monien mielestä, kun ei ole tottunut maskin käyttöön. Kaupan työ on usein fyysistä ja maskin

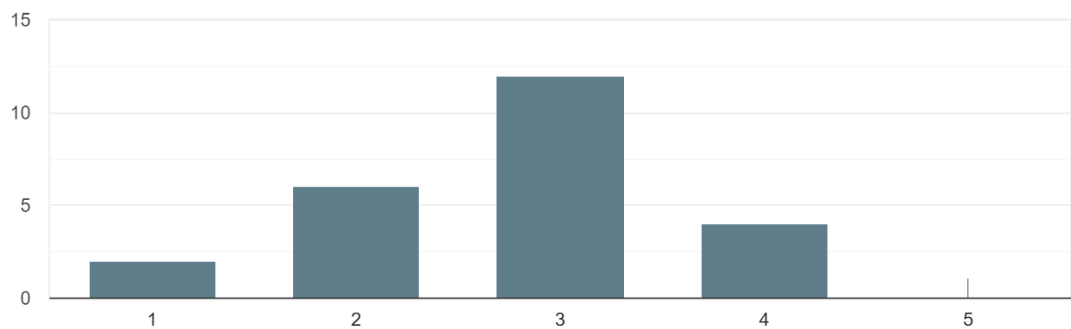
käyttö häiritsee esimerkiksi hapenottoa ja raskasta työtä tehdessä maski häiritsee työntekoa. Muutama vastaajista nosti esiin myös asiakkaiden huonon käytöksen korona-aikana. Monet ovat käyttäytyneet entistä aggressiivisemmin ja ovat olleet entistä kiukkuisempia. Korona on vaikuttanut kaikkien elämään ja arkeen, joten ymmärrettävää, että asiakkaatkin käyvät kieroksilla. Yksi esiinnoussut syy kuormittavuuteen korona-aikana on sairaspöissaolojen takia venyminen. Lisäksi jatkuva epävarmuus tulevasta, on kuormittanut vastaajia henkisesti.

5.2 Työn stressaavuus

Toinen osio käsitteli työn stressaavuutta. Toisen osion ensimmäisen kysymyksen avulla selvitettiin, kuinka moni vastaajista koki työnsä stressaavaksi vastaushetkellä. Puolet vastaajista koki stressitasonsa jokseenkin stressaavaksi. 25 % vastaajista koki työnsä stressaavaksi ja 8,3 % ei kokenut työtään ollenkaan stressaavaksi.

Kuinka stressaavaksi koet työsi tällä hetkellä?

24 vastausta

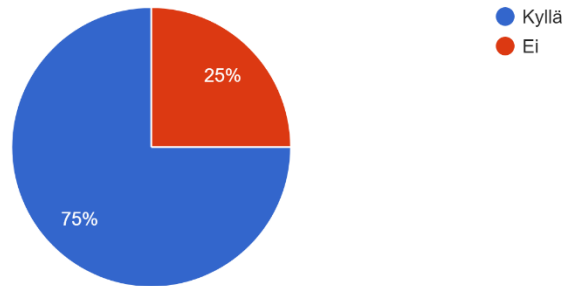


Kuvio 21: Kuinka stressaavaksi koet työsi tällä hetkellä?

Halusin myös kyselyllä selvittää, kuinka moni on kokenut työperäistä stressiä jossain vaiheessa nykyistä työuraansa. Reippaasti yli puolet, 75 prosenttia vastaajista, oli kokenut työperäistä stressiä jossain vaiheessa työuraansa. Luku oli arvattavissa, sillä stressin kokeminen on todella yleistä. Aina stressi ei ole suurta ja pitkäkestoista, vaan kyseessä voi olla hetkellinen stressitila.

Oletko kokenut stressiä nykyisessä työssäsi?

24 vastausta

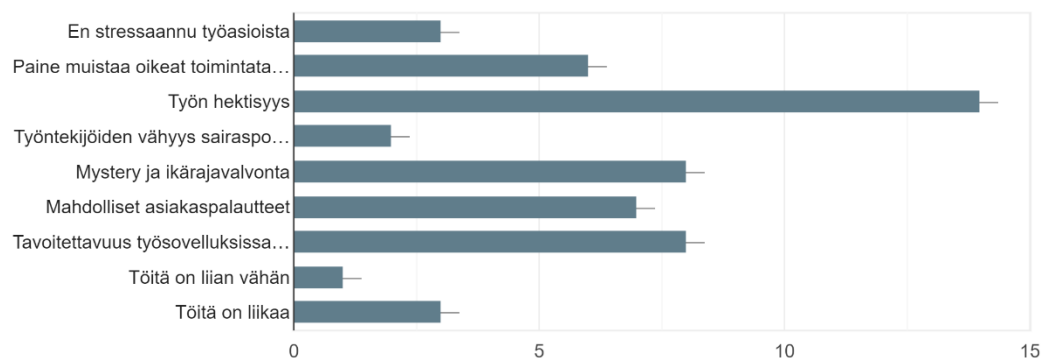


Kuvio 22: Oletko kokenut stressiä nykyisessä työssäsi?

Seuraavaksi halusin tietää, mistä asioista yleisimmin stressaannutaan. Kysymys oli aseteltu niin, että vastausvaihtoehdot olivat valmiina ja lisäksi vastaajat saivat lisätä omia mieleen tulleita stressin aiheuttajia. Valmiit vastausvaihtoehdot olivat paine muistaa oikeat toimintatavat, työn hektisyys, työntekijöiden vähyys sairaspöissaolojen takia, mysteeriasiakas ja ikärajalvonta, mahdolliset asiakaspalautteet, tavoitettavuus työsovelluksissa, töitä on liikaa ja töitä on liian vähän. Suurin stressin aiheuttaja on yli puolien vastaajien perusteella työn hektisyys, jonka 58,3 prosenttia vastaajista on valinnut. Toiseksi eniten ääniä saivat tasavertaisesti yhtä paljon 33,3 prosenttia, tavoitettavuus työsovelluksissa sekä mysteeriasiakas ja ikärajalvonta. Erilaiset seurattavat statistiikat ja onnistumiset työssä stressaavat vastaajia. Työsuorituksissa ja seurattavissa asioissa halutaan onnistua. Lisäksi mahdolliset asiakaspalautteet ja paine muistaa oikeat toimintatavat, stressaavat yleisimmin vastaajia.

Jos stressaannut työasioista, mitkä asiat stressaavat sinua?

24 vastausta



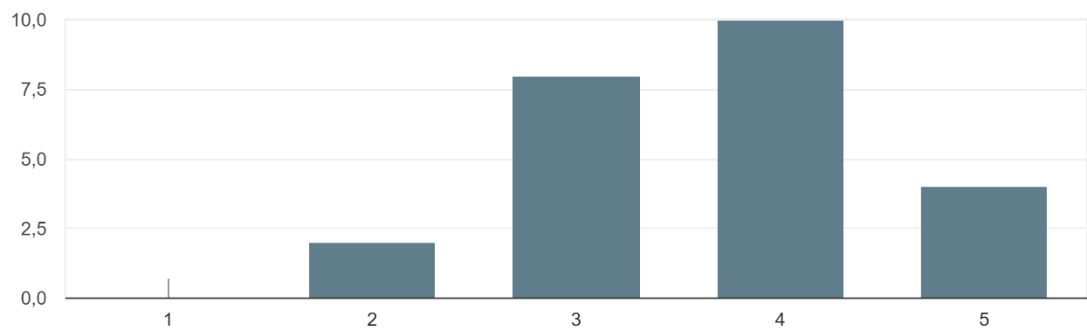
Kuvio 23: Jos stressaannut työasioista, mitkä asiat stressaavat sinua?

5.3 Työstä palautuminen

Kyselyn kolmas osio käsitteli palautumista työstä. Kolmannen osion ensimmäinen kysymys oli lineaarisen asteikon kysymys palautumisesta, jossa yksi oli huonosti ja viisi oli hyvin. Suurin osa vastaajista palautui mielestään hyvin.

Miten yleisesti koet palautuvasi työstä?

24 vastausta

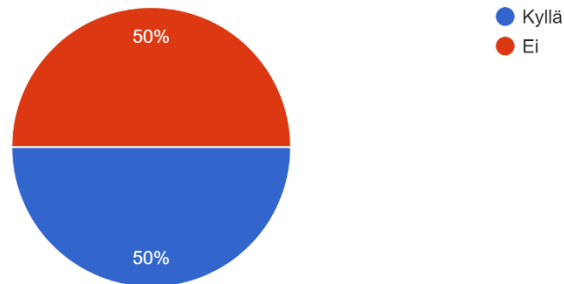


Kuvio 24: Miten yleisesti koet palautuvasi työstä?

Työtehtävän vaikutuksesta palautumiseen saatiin hieman ristiriitaisia tuloksia. Puolet vastaajista olivat sitä mieltä, että työtehtävä vaikuttaa palautumiseen. Työtehtävien vaikutus palautumiseen voi näkyä esimerkiksi siinä, että palautuu huonommin fyysisestä työpäivästä, jos on tottunut olemaan kassalla. Myös joidenkin vastaajien palautumiseen voi vaikuttaa vastuuvooro, jos sen kokee kuormittavampana kuin normaalin työntekijän vuoron. Toinen puoli vastaajista oli sitä mieltä, että päivän työtehtävä ei vaikuta palautumiseen. Tämä voi osittain johtua siitä, että osa vastaajista tekee melkein pä aina samaa työtehtävää, joten palautumiseen ei tällöin vaikuta mitään työtehtävää on tehnyt.

Vaikuttaako päivän työtehtävä palautumiseen?

24 vastausta



Kuvio 25: Vaikuttaako päivän työtehtävä palautumiseen?

Seuraava kysymys oli avoin kysymys, johon halukkaat saivat vastata mitkä asiat vaikuttavat heidän palautumiseensa huonosti. Moni vastaaja nosti esiin työvuorojen suunnitteluun liittyvät asiat. Näitä olivat liian pitkät työputket, illasta aamuun siirtymät ja liian lyhyet vapaaputket. Moni oli myös vastannut unen merkityksen palautumiseen. Muutama vastaaja nosti esiin iltavuorot huonosti palautumisen syynä. Kiireiset iltavuorot häiritsevät palautumista. Iltavuorojen jälkeen on hankala päästä ajoissa nukkumaan, sillä iltavuorot saavat käymään kierroksilla vielä monta tuntia töiden jälkeenkin. Yksi paljon esiinnoussut asia oli asiakaspalvelun ongelmatilanteet. Monia jäi vaivaamaan töidenkin jälkeen huonosti käyttäytyvät asiakkaat, esimerkiksi kassalla tapahtunut epäasiallinen kommentointi.

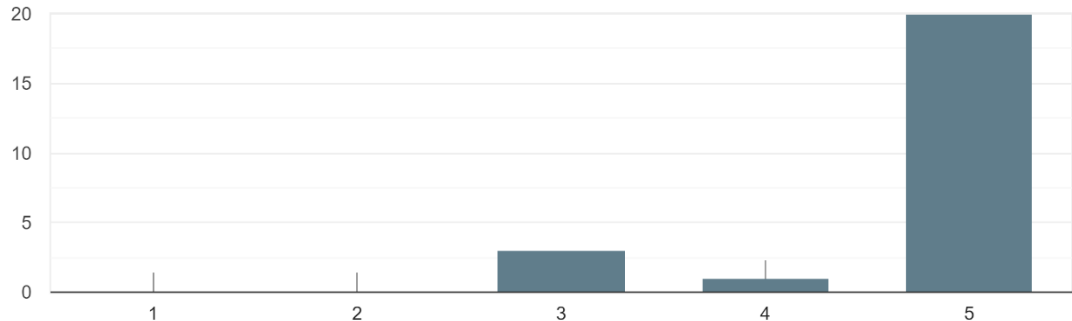
Seuraavaksi kysyttiin, mitkä asiat vaikuttivat positiivisesti palautumiseen. Eniten esiin nousivat perustarpeet, kuten liikunnan, unen ja ravinnon tärkeys. Näihin kolmeen asiaan moni vastaus liittyi jollain tavalla. Muutama sanoi pidempien vapaaputkien auttavan palautumisessa. Moni vastaaja sanoi myös ystävien ja työkavereiden tärkeyden palautumisprosessissa. Jos töissä on mukava ilmapiiri, auttaa se palautumiseen. Palautumiseen auttaa myös se, kun työasiat jäävät töihin, eikä niitä tarvitse murehtia kotona. Vastaajien mukaan tähän auttaa se, että mahdolliset ongelmatilanteet ja asiat saadaan selvitettyä ennen kotiin lähtöä. Yksi vastauksista mielestäni kiteyttää todella hyvin, miten palautua paremmin töistä. Eli se, että suhtautuu töihin töinä, sen sijaan, että tekisi jokaisesta vuorosta itselleen elämäntehtävän.

5.4 Työhyvinvoinnin kehittäminen

Kyselytutkimuksen viimeinen osio käsitteli työhyvinvoinnin kehittämistä. Osion ensimmäinen kysymys koski työhyvinvoinnin tärkeyttä. Mitä olettaa saattaa, melkein kaikki vastaajista, eli 83,3 prosenttia, sanoi työhyvinvoinnin olevan todella tärkeää. Työhyvinvointi ja siinä onnistuminen on olennainen osa työssä viihtyvyyttä.

Kuinka tärkeänä koet työhyvinvoinnin?

24 vastausta

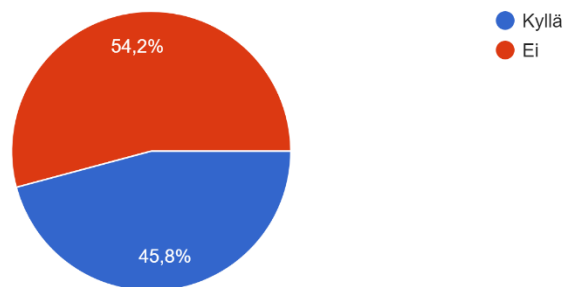


Kuvio 26: Kuinka tärkeänä koet työhyvinvoinnin?

Seuraavaksi halusin tietää vastaajien mielipiteen työhyvinvoinnin kehittämisen tarpeesta yksikössämme. 54,2 prosenttia vastaajien mielestä työhyvinvointia ei tarvinnut kehittää yksikössämme. Äännet jakautuivat 13-11, joten noin puolen mielestä pitäisi kehittää ja puolen mielestä ei tarvitse. Enemmistö oli tyytyväinen työhyvinvointiin tällä hetkellä. Uskon kuitenkin, että aina löytyy jotain kehitettävää, ihan missä vain asiassa.

Tarvitseeko mielestäsi työhyvinvointia kehittää yksikössämme?

24 vastausta



Kuvio 27: Tarvitseeko mielestäsi työhyvinvointia kehittää yksikössämme?

Kyselytutkimuksen viimeinen kysymys oli omistettu työhyvinvoinnin kehitysehdotuksille. Kysymykseen sai halutessaan vastata ja siihen tuli mielestäni hyvin vastauksia, jopa kahdeksan kappaletta. Eniten mainittu asia oli kaikki työilmapiiriin liittyvät asiat. Painotettiin työilmapiirin tärkeyttä asioissa, kuten työmotivaatiossa. Työskentely on mukavampaa, mitä parempi työilmapiiri on. Pari vastaajaa mainitsi kehityskohteena työkavereiden kanssa kuulumisten vaihdot, varsinkin jos huomaa työkaverin olossa muutoksia. Tuo on mielestäni hyvä

kehityskohde, sillä ihmiset harvoin sanovat ääneen, jos jokin on huonosti, niin pieni kuulumisten kysely voi auttaa purkamaan tunteita. Painotettiin myös keskustelun tärkeyttä uhkaavien tilanteiden jälkeen. Se varmasti auttaa käsittelemään tunteita, eikä asia välttämättä jää vaivaamaan työpäivän jälkeen. Myös palautteenannon ja tsemppien tärkeyttä korostettiin. Hyvä palaute auttaa työntekijää motivoitumaan ja suoriutumaan entistä paremmin työstään.

Työhyvinvoinnin kehityskohteena mainittiin tasa-arvo. Yksi vastaajista toivoi, että kaikkia työntekijöitä kohdeltaisiin samanarvoisesti. Muita asioita, joita nousi esiin, olivat lepoaikojen varmistaminen kaikille ja resurssien lisääminen e-passiin. E-passiin ei vain yksikössämme pysty vaikuttamaan, vaan päätös niistä tulee ylemmältä taholta.

5.5 Tutkimuksen yhteenveto

Kyselyn perusteella yksikössämme oli mielestäni työhyvinvointi ihan hyvällä mallilla. Suurimmat kipukohdat työhyvinvoinnissa liittyivät vastaajien jaksamiseen ja kuormittavuuteen työssä. Vastausten perusteella yksikössämme ei ole suuria kehityskohteita työhyvinvoinnin osalta. Asiat, jotka mainittiin viimeisessä kysymyksessä, ovat loppujen lopuksi aika helppoja korjattavia.

Asia, joka itseäni kyselyn perusteella huolestaa, oli työntekijöiden jaksaminen. Monien vastauksista huokui puutteita jaksamisen kanssa ja työn henkinen kuormittavuus oli koholla. Suurimmat kuormitustekijät olivat työn hektisyys ja asiakaspalvelun haastavat asiakkaat. Hankalien asiakkaiden kuormittavuuteen työntekijöiden puolesta on hankala vaikuttaa. Asiakkaan mielialaan voi olla hankala vaikuttaa, mutta olemalla itse mahdollisimman positiivinen ja ymmärtäväinen asiakasta kohtaan, voi asiakkaan saada leppymään. Asiaan pystyy parhaiten vaikuttamaan käsittelemällä asiaa työpaikalla yhdessä vuorossa olevien työntekijöiden kanssa. Yleensä asioista puhutaankin työkaverin kanssa tapahtuneen jälkeen, mutta harvoin tulee kysyttyä kohteeksi joutuneen työntekijän tuntemuksia asiasta. Toinen työssä eniten kuormittava asia oli työn hektisyys. Työ on hektistä ja arvaamatonta, yllättäviä asioita ja ruuhkia voi tulla työvuorossa esille. Yksi kyselyyn vastaajista kiteytti hyvin, miten esimerkiksi työn hektisyyden suhtautumista voi parantaa. Töihin pitäisi suhtautua töinä, sen sijaan, että tekee jokaisesta vuorosta itselleen elämäntehtävän. Välillä töitä jää illalle tai seuraavalle päivälle ja sille ei voi mitään.

Hyvä asia työyhteisössämme, mikä nousi kyselyn perusteella esiin, oli ehdottomasti työilmapiiiri. Työilmapiiirin merkitys työhyvinvointiin on valtava. Kyselyn vastauksissa tuli useasti ilmi työilmapiiirin ja työkaverien tärkeys työssä jaksamisessa. Oletan, että jos meillä ei olisi näin hyvä työilmapiiiri, olisi työn kuormitus ja työhyvinvointikin huonommalla mallilla.

6 Yhteenveto

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada selville kaupan alan henkiset kuormitustekijät. Lisäksi tavoitteena oli löytää tapoja ennaltaehkäistä ja parantaa ongelmia työhyvinvoinnissa. Selvityksen apuna käytettiin laatimaani Google Forms kyselyä työn henkisestä kuormittavuudesta. Kysely lähetettiin koko yksikön työryhmälle.

Tutkimustyön tuloksena ovat valmiit tulokset työn henkisen kuormittavuuden kyselystä. Kyselytutkimuksen tuloksien tavoitteena oli saada kattavaa tietoa, missä asioissa voisi työhyvinvoinnin kannalta parantaa ja mitkä ovat suurimman kipukohdat työn henkisessä kuormittavuudessa ja työntekijöiden stressaantuvuudessa. Tutkimustuloksien avulla toimipaikan esihenkilöt saavat kattavaa tietoa työntekijöiden nykytilasta ja tarpeista työhyvinvoinnin ja etenkin henkisen hyvinvoinnin osalta. Tutkimuksen yhteenvedon lisäksi käydään tutkimuksen validiteettia, reliabiliteettia ja anonymiteettia läpi. Lisäksi mietitään tutkimusaiheen jatkotutkimusmahdollisuuksia.

6.1 Validiteetti

Tutkimuksen validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä. Pätevyydellä tutkimuksessa tarkoitetaan tutkimuksen kykyä mitata asioita, joita oli tarkoituskin mitata. Tutkimus on arvoton, mikäli validiteetti puuttuu kokonaan. (Anttila, 1998.)

Validiteetti voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen validiteettiin. Tutkimuksen sisäinen validiteetti käsittää tutkimuksen luotettavuuden ja ristiriidattomuutta. Ulkoinen validiteetti taas käsittelee tutkimuksen yleistettävyyttä, eli tutkimuksen kykyä toimia muissakin, kuin kyseisessä tutkimuksessa. (Koskinen, 2005.)

Opinnäytetyössä tehtiin kysely työntekijöille liittyen työn henkiseen kuormittavuuteen. Samaa kyselyä voisi käyttää eri yksikössä, eri alan yrityksessä tai erikokoisella otannalla. Tutkimuksen voidaan tällöin sanoa olevan ulkoisesti validi. Kyselytutkimuksessa pyrittiin kartoittamaan työn henkistä kuormittavuutta. Tutkimukseen saatiin täysi vastausprosentti, mikä tekee osaltaan tutkimuksesta luotettavan. Huomasin tutkimustuloksia tarkasteltaessa, että jotkin kysymykset olisi voinut asettaa hieman erilailla, sillä tutkimustuloksia oli osittain hankala lukea. Lineaariset kysymykset olisi voinut rajata vain kolmeen vaihtoehtoon, kun nyt niissä oli viisi vaihtoehtoa. Tämä hankaloitti vastausten analysointia. Myös työntekijöiden omat tuntemukset voivat vaikuttaa tutkimustuloksiin. Joskus kyseessä voivat olla omat elämäntavat, jotka vaikuttavat työn henkiseen kuormittavuuteen, mitkä kuitenkin voidaan kokea työn aiheuttamaksi. Lisäksi mielipidekysymykset, eli avoimet kysymykset, voivat olla osittain hankalia tulkitä. Tutkimuksen voisi tehdä uudelleen ja katsoa ovatko vastaukset muuttuneet esimerkiksi puolen vuoden tai vuoden päästä.

6.2 Reliabiliteetti

Tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen kykyä aikaansaada tavoiteltuja tuloksia. Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimustulosten toistettavuutta. Kun tutkimustulokset ovat reliabiliteetteja, ovat tulokset joka päivä lähes samat. Kun tutkimustulokset ovat sattumanvaraisia, eli tutkimustulokset vaihtelevat ajoittain, tutkimuksen reliabiliteetti ei toteudu. (Anttila, 1998.)

Miettiessä tämän tutkimuksen reliabiliteettia, voisi tutkimuksen suorittaa tulevaisuudessa uudestaan. Työhyvinvointi on aina osana työskentelyä ja mitä enemmän ajassa mennään eteenpäin, koen, että työhyvinvoinnin merkitys kasvaa entisestään. Tutkimustulokset kuitenkin tulisivat muuttumaan tulevaisuuden saatossa, joten tutkimuksen reliabiliteettia ei voi saavuttaa. Tämä johtuu siitä, että ihmiset ovat erilaisia ja eri vastaajien keskuudessa tulokset olisivat olleet erilaisia. Lisäksi vastaushetken mielentila, kyselyyn vastaamisen ajanjakso ja kokemukset vaikuttavat tutkimustuloksiin.

6.3 Anonymiteetti

Anonymiteetti käsitteenä tarkoittaa tutkimukseen vastaajien henkilöllisyyden turvaamista. Yksi tärkeimmistä tutkimuksen etiikoista on vastaajan anonymiteetti. Helpoin tapa tunnistaa vastaaja tutkimustuloksista, on tutkimukseen nimellisenä vastaaminen. Kuitenkaan nimi ei ole ainoa asia, josta vastaajan voi mahdollisesti tunnistaa tutkimustuloksista. On tärkeää varmistaa nimettömyyden lisäksi muista tunnistettavuuden asioista, kuten henkilön ikä, sukupuoli tai ammatti. (Kuula-Luumi, 2018.)

Tutkimusta tehdessä on tärkeää varmistaa vastaajien anonymiteetti. Kyselytutkimuksen kysymyksiä luodessa tulee miettiä tarkkaan mitä kysymyksiä esittää. Kysely tehdään nimettömänä, mutta on tärkeää varmistaa, ettei muista kysymyksistä pysty tunnistamaan vastaajaa. Henkilöä määrittävät kysymykset, kuten ikä, sukupuoli, työtitteli ja työskentelyvuodet jätettiin kyselystä pois. Näillä tiedoilla olisi helposti saanut tunnistettua henkilöitä, yhdistämällä tiedettäviä tietoja keskenään. Esimerkiksi miehiä on vain pari, joten heidät olisi helppo tunnistaa kyselystä ja työskentelyvuosienkin perusteella olisi helppo tunnistaa pitkään ja vähän aikaa työskennelleet henkilöt. Kaikki henkilön perustietoja määrittelevät kysymykset ovat tässä tutkimuksessa tarpeettomia, joten ne on jätetty tarkoituksella pois. Täten varmistutaan henkilön anonymiteetistä tutkimuksen aikana.

6.4 Jatkotutkimus

Tutkimuksen seuraava vaihe toimipaikassa, olisi ottaa huomioon työhyvinvoinnin ongelmakohdat ja pyrkiä minimoimaan niiden syntyminen sekä keskustella työntekijöiden kuormittavuudesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä avoimesti. Työhyvinvointiin liittyvät tutkimukset ovat

tärkeitä tehdä tietyin väliajoin. Monissa työpaikoissa onkin käytössä työtyytyväisyyskysely, mutta mielestäni työhyvinvoinnin kyselyitä ei voi olla koskaan liikaa. Samanlaisen tutkimuksen voisi tehdä isommalla otannalla, laajentamalla kohderyhmää. Kohderyhmäksi voisi ottaa kaikki HOK-Elannon alueen toimipaikat. Tällöin työn henkisen kuormittavuuden tutkimuksesta saataisiin laajempi ja kokonaisvaltaisempi kuva.

Lähteet

Painetut

Juuti, P & Vuorela, A. 2004. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: PS-kustannus.

Manka, M-L & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Talentum Media.

Otala, L & Ahonen, G. 2005. Työhyvinvointi tuloksetekijänä. Helsinki: WSOYpro.

Suonsivu, K. 2014. Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista. Kuopio: Unipress.

Sähköiset

Alajoki, S. 2015. Kaupan alalla kuormitus jää usein huomaamatta. Viitattu 5.4.2022. <https://ttlehti.fi/kaupan-alalla-kuormitus-jaa-usein-huomaamatta/>

Anttila, P. 1998. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Viitattu 10.3.2022. <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/#10.1.2%20Tutkimuksen%20reliabiliteetti>

Hakonen, A. 2016. Palkitseminen ei aina vaadi rahaa. Viitattu 22.2.2022. <https://propalkinnot.fi/ajankohtaista/palkitseminen-ei-aina-vaadi-rahaa/>

HOK-Elanto. 2020. Vuosikertomus 2019. Viitattu 28.1.2022. [file:///C:/Users/Karoliina/Downloads/Vuosikertomus%202019%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Karoliina/Downloads/Vuosikertomus%202019%20(1).pdf)

HOK-Elanto. 2022 HOK-Elannon pitkä historia. Viitattu 31.1.2022. <https://hok-elanto.fi/hok-elannon-pitka-historia/>

Jäntti, T. 2020. Henkinen työhyvinvointi 2020-luvulla. Viitattu 18.2.2022. <https://www.bonfire.fi/henkinen-tyohyvinvointi-2020-luvulla/>

Koskinen, I. 2005. Reliabiliteetti, validiteetti ja yleistäminen. Viitattu 11.3.2022. http://www2.uiah.fi/~ikoskine/ke62-2005/ke62-2005-reliabiliteetti_ja_validiteetti.pdf

Kuula-Luumi, A. 2018. Turvaa tutkittavan anonymiteetti! Viitattu 10.3.2022. <https://vastuulinentiede.fi/fi/jatkokaytto/turvaa-tutkittavan-anonymiteetti>

Leinonen, L & Lindström, L. 2021. Palautumisen merkitys ja kiitoksen voima - kuinka palkitseminen toimii. Viitattu 22.2.2022. <https://next.xamk.fi/nakokolma/palautumisen-merkitys-ja-kiitoksen-voima-kuinka-palkitseminen-toimii/>

Mattila, L & Pääkkönen, M. 2015. Työn henkisten kuormitustekijöiden hallinta. Viitattu 10.2.2022. https://ttk.fi/files/4660/Tyon_henkisten_kuormitustekijoiden_hallinta.pdf

Mehiläinen. 2022. Kehon ja mielen hyvinvointi. Viitattu 19.2.2022. <https://www.mehilainen.fi/hyvinvointi>

Pakka, J & Rätty, T. 2010. Työstä hyvinvointia. Viitattu 31.1.2022. https://ttk.fi/files/5624/Tyosta_hyvinvointia.pdf

Rauramo, P. 2020. Kaupan työsuojaus. Viitattu 5.4.2022. https://ttk.fi/files/7657/Kaupan_tyosuojaus_29021_.pdf

Terveystalo. 2022. Fyysisen työkyvyn ylläpitäminen on työntekijän ja työnantajan yhteinen vastuu. Viitattu 6.4.2022. <https://www.terveystalo.com/fi/tyoterveys/tyokykyjohtaminen/fyysinen-tyokyky/>

Työturvallisuuskeskus. 2022a. Fyysiset kuormitustekijät. Viitattu 6.4.2022. https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojaus/tyoturvaluuden_perusteet/tyoymparisto/fyysiset_kuormitustekijat#4513ca77

Työturvallisuuskeskus. 2022b. Psykososiaalinen kuormitus. Viitattu 4.4.2022. https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojaus/tyoturvaluuden_perusteet/tyoyhteiso/psykososiaalinen_kuormitus#4513ca77

Työturvallisuuskeskus. 2022c. Unen ja levon merkitys. Viitattu 21.2.2022. https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojaus/tyoturvaluuden_perusteet/tyoyhteiso/tyoaika_ja_palautuminen/unen_ja_levon_merkitys#7499c374

Työturvallisuuskeskus. 2022d. Vuorotyö, yötyö ja terveys. Viitattu 21.2.2022. https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojaus/tyoturvaluuden_perusteet/tyoyhteiso/tyoaika_ja_palautuminen/vuorotyoyoty_ja_terveys#7499c374

Työterveyslaitos. 2022a. Kokonaisvaltainen ergonomia. Viitattu 6.4.2022. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/kokonaisvaltainen-ergonomia>

Työterveyslaitos. 2022b. Elintavat ja työhyvinvointi. Viitattu 21.2.2022. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/elintavat/elintavat-ja-tyohyvinvointi>

Valkama, H. 2021. Tutkija: Hyvinvoiva työntekijä tuottaa paremmin - Työntekijöiden mittaminen on yhä suurempi trendi. Viitattu 18.2.2022. <https://yle.fi/uutiset/3-11969285>

Vehkalahti, K. 2019. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmä. E-kirja. Helsingin yliopisto.

Vilpas, P. 2022. Moniste. 1. Kvantitatiivinen tutkimus. Viitattu 9.2.2022. <https://users.metropolia.fi/~pervil/kvantsu/Moniste.pdf>

Kuviot

Kuvio 1: Opinnäytetyön aikataulu	7
Kuvio 2: Opinnäytetyön rakenne	8
Kuvio 4: HOK-Elanto liikevaihto (HOK-Elanto, 2020.)	17
Kuvio 5: HOK-Elanto liiketulos (HOK-Elanto, 2020.)	18
Kuvio 6: HOK-Elanto omavaraisuusaste (HOK-Elanto, 2020.)	18
Kuvio 7: Koetko tai oletko joskus kokenut työsi henkisesti kuormittavana?	27
Kuvio 8: Jos vastasit kyllä, kuinka usein tätä tapahtuu?	28
Kuvio 9: Jos kuormitut henkisesti työstäsi, mitkä asiat aiheuttavat sitä?	29
Kuvio 10: Miten kuormittavana koet: työsovellukset, koko ajan tavoitettavana oleminen? ...	30
Kuvio 11: Miten kuormittavana koet: työstä suoriutumisen paine?	30
Kuvio 12: Miten kuormittavana koet: työtehtävissä ei ole vaihtuvuutta?	31
Kuvio 13: Miten kuormittavana koet: asiakaspalvelu, hankalat asiakkaat?	31
Kuvio 14: Miten kuormittavana koet: työkaverit, työyhteisö?	32
Kuvio 15: Miten kuormittavana koet: sairaspöissaolojen takia venyminen?	33
Kuvio 16: Miten kuormittavana koet: korona?	33
Kuvio 17: Miten kuormittavana koet: työn hektisyys?	34
Kuvio 18: Oletko ikinä ollut niin henkisesti kuormittunut nykyisestä työstäsi, että olet palanut loppuun tai ollut lähellä sitä?	34
Kuvio 19: Oletko joutunut olemaan jaksamisen takia poissa töistä?	35
Kuvio 20: Koetko työsi enemmän henkisesti vai fyysisesti kuormittavana?	36
Kuvio 21: Koetko eroa työn henkisessä kuormittavuudessa korona-aikana, kuin ennen koronaa?	36
Kuvio 22: Kuinka stressaavaksi koet työsi tällä hetkellä?	37
Kuvio 23: Oletko kokenut stressiä nykyisessä työssäsi?	38
Kuvio 24: Jos stressaannut työasioista, mitkä asiat stressaavat sinua?	38
Kuvio 25: Miten yleisesti koet palautuvasi työstä?	39
Kuvio 26: Vaikuttaako päivän työtehtävä palautumiseen?	40
Kuvio 27: Kuinka tärkeänä koet työhyvinvoinnin?	41
Kuvio 28: Tarvitseeko mielestäsi työhyvinvointia kehittää yksikössämme?	41