

SAVONIA

ammattikorkeakoulu

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
YHTEISKUNTATIETEIDEN, LIIKETALouden JA HALLINNON ALA

TYÖSSÄ JAKSAMINEN ASIAKASPALVEKESKUKSESSA

Case: Suomessa toimiva asuntosijoitusyhtiö

TEKIJÄ Eetu Tuovinen

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala			
Tutkinto-ohjelma Liiketalouden tutkinto-ohjelma, Wellness-liiketoiminta			
Työn tekijä Eetu Tuovinen			
Työn nimi Työssä jaksaminen asiakaspalvelukeskuksessa			
Päiväys	29.03.2023	Sivumäärä/Liitteet	36
Toimeksiantaja Suomessa toimiva asuntosijoitus organisaatio			
Tiivistelmä			
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kohdeorganisaation henkilöstön työssä jaksamisen tilaa. Työssä jaksamisen tilaa tutkittiin erityisesti henkisen ja psyykkisen työhyvinvoinnin kannalta. Tavoitteena oli selvittää, miten henkilöstön kokemusta työssä jaksamisesta voidaan parantaa. Opinnäytetyön päämääränä on luoda kehitysideoita organisaation käyttöön, jotta yksilöiden ja yhteisön työssä jaksamisen tasoa voitaisiin nostaa. Kehitysideat laadittiin tutkimuksen tuloksien pohjalta.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettinen osuus koostuu rajatusti työhyvinvoinnin eri osa-alueista. Osa-alueiksi valikoitui työstressi, työn muotoilu, resilienssi ja persoonallisuus. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena case-tutkimuksena, jonka aineistonkeruu menetelmänä oli teemahaastattelu. Haastateltavat saivat kertoa vapaasti kokemuksistaan valittuihin teemoihin liittyen. Teemahaastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina yhteensä kahdeksalle asiakaspalvelukeskuksessa työskentelevälle henkilölle syksyllä 2022.</p> <p>Aineistosta käy ilmi, että kohdeorganisaation henkilöstö kamppailee päivittäin usean työhyvinvoinnin osa-alueen kanssa. Työpäivän aikana koetaan paljon kuormittavia asioita, eikä henkilöstön aika riitä palautumiseen. Työntekijät kokivat työnsä yksinkertaisiksi ja työtahdin erittäin kiireelliseksi, jonka myötä usea haastateltava on oireillut sekä psyykkisesti että henkisesti. Teemahaastattelut osoittivat, että henkinen ja psyykinen työhyvinvointi ovat haastateltaville erittäin tärkeitä asioita, joita ei pidä laiminlyödä. Työntekijät kertoivat teemahaastatteluissa halustaan parantaa henkisen ja psyykkisen työhyvinvoinnin osa-alueita, jotta työssä jaksamisen tasoa on mahdollista nostaa kohdeorganisaatiossa.</p> <p>Tämän opinnäytetyön pohjalta selviää, millä keinoin kohdeorganisaation on mahdollista parantaa henkilöstönsä kokemusta työssä jaksamisesta. Kehitysideat on rakennettu tutkimustulosten pohjalta niin, että niitä olisi mahdollisimman helppo toteuttaa kohdeorganisaatiossa.</p>			
Avainsanat työssä jaksaminen, työhyvinvointi, teemahaastattelu, työstressi, työn muotoilu, resilienssi			

Field of Study Social Sciences, Business and Administration	
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration, Wellness Business	
Author(s) Eetu Tuovinen	
Title of Thesis Coping at work in a customer service center	
Date 29.03.2023	Pages/Appendices 36
Client Organisation /Partners Organization working in housing investment sector in Finland	
<p>Abstract</p> <p>The aim of this thesis was to find out how are the employees of the call center coping at work. The state of coping at work was researched especially from the aspect of mental and psychological well-being. The objective was to find out how the employees' experience of coping at work can be improved. Goal of the thesis was to produce improvement ideas for the organizations use, so the level of coping at work could be elevated for both employees and community. Improvement ideas were based on the results of the research.</p> <p>The theoretical part of the thesis consists of confined areas of well-being at work. Work-related stress, job crafting, resilience and personality were the selected areas. The thesis was qualitative case study and the method of collecting material was themed interview. The interviewees were able to tell freely on their experiences related to selected themes. Theme interviews were conducted during autumn 2022 and as individual interviews for total of eight persons from the call center.</p> <p>The results of this study indicated that the employees of the call center are facing daily challenges with several areas of well-being at work. Workdays are causing the employees lots of stress, and they don't have time to recover. Employees find their work simple and see the pace of work stressful, which has affected them negatively both mentally and psychologically. Theme interviews showed that among the employees both mental and psychological well-being at work are highly important matters that should not be neglected. In the theme interviews the employees told they have desire to improve the areas in mental and psychological well-being in order to increase the level of coping at work in the organization.</p> <p>According to the improvement suggestions on this thesis, the organization can find ways to develop their employees experience of coping at work. The improvement suggestions are built based on the findings in a way they can be implemented easily in the organization.</p>	
<p>Keywords coping at work, well-being at work, themed interview, stress, job crafting, resilience</p>	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Opinnäytetyön rajaus ja tavoite	6
2	TYÖHYVINVOINTI.....	7
2.1	Työhyvinvointi käsitteenä	7
2.2	Työhyvinvoinnin malleja	7
2.3	Psyykinen työhyvinvointi	9
2.4	Henkinen työhyvinvointi	10
2.5	Sosiaalinen työhyvinvointi.....	11
2.6	Fyysinen työhyvinvointi	11
3	TYÖSSÄ JAKSAMINEN	13
3.1	Opinnäytetyön rajaus	13
3.2	Työstressi.....	13
3.3	Työn muotoilu	14
3.4	Resilienssi.....	15
3.5	Persoonallisuuden vaikutus	15
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	17
4.1	Case Suomessa toimiva asuntosijoitusyhtiö.....	17
4.2	Tutkimuksen tarkoitus	17
4.3	Tutkimuksen toteutus.....	17
4.4	Aineiston keruu ja analysointi	18
5	TUTKIMUSTULOKSET.....	20
5.1	Työntekijän kokemus työssä jaksamisesta	20
5.1.1	Työstressi kohdeorganisaatiossa	21
5.1.2	Resilienssi haastateltavissa ja työyhteisössä	23
5.1.3	Personallisuuden vaikutus työssä jaksamiseen	24
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSIDEAT	26
6.1	Työstressin kokemus.....	26
6.2	Työn muotoilu organisaatiossa.....	26
6.3	Resilienssi ja persoonallisuus	27
6.4	Työssä jaksamisen kehitysideat	27
6.4.1	Työn muotoilu	28

6.4.2	Työstressin hallinta	29
6.4.3	Tyky-päivä	30
6.5	Kehitysideoiden yhteenveto	30
7	TUTKIMUKSEN POHDINTA	31
7.1	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	31
7.2	Reliabiliteetti.....	31
7.3	Validiteetti	32
7.4	Ammatillinen kasvu	32
	LÄHTEET	34
	LIITE 1: TEEMAHAASTATTELURUNKO	37

KUVALUETTELO

Kuva 1.	Työhyvinvoinnin tekijät (Mukaiillen Manka & Manka 2016, 76).....	8
Kuva 2.	Työhyvinvoinnin portaat-malli (Ttk 2009)	8
Kuva 3.	Työhyvinvoinnin osa-alueet (Virolainen 2012, 17)	9
Kuva 4.	Oman työn kokeminen merkitykselliseksi sosioekonomisen aseman mukaan. (Valtioneuvosto 2021.).....	10
Kuva 5.	Työn muotoilukeinot (Wrzesniewski & Dutton, 2001)	14
Kuva 6.	Abduktiivisen analyysin eteneminen (Liikenteen tutkimuskeskus Verne s.a.)	18
Kuva 7.	Osa-alueita työhyvinvoinnin edistämiseen (Virolainen 2012, 153).....	28

1 JOHDANTO

Työhyvinvoinnin merkitys on kasvanut työelämässä viimeisten vuosikymmenten aikana paljon. Monet yritykset ovat huomanneet työhyvinvoinnin vaikutuksen kilpailutekijänä, ja haluavat panostaa siihen. Mikäli työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen panostetaan, tekevät työntekijät yleensä aiempaa parempaa tulosta ja sairaspöissaolut vähenevät. Samalla työhyvinvointi sitouttaa ja motivoi työntekijää työtänsä kohtaan. (STTK 2017) Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan asiakaspalvelussa toimivan tiimin työhyvinvoinnin tilaa, erityisesti psyykkisen ja henkisen työhyvinvoinnin näkökulmasta, sekä siihen vaikuttavia tekijöitä.

Opinnäytetyön aihe valikoitui työhyvinvointiin kohdistuvasta mielenkiinnosta, sekä halusta auttaa kehittämään tiimiä, jossa työskentelin. Kiinnitin työpaikallani ensin huomiota omiin haasteisiini työssä jaksamisen kannalta. Tämän jälkeen kävi ilmi, että myös muut ovat tunteneet puutetta työssä jaksamisessa, sekä työhyvinvoinnissaan. Päätin ottaa aiheen opinnäytetyöhöni ja sain esihenkilöltäni vapaat kädet tarkastella tiimin työhyvinvoinnin tasoa. Samalla sain toiveen löytää kehityskohtia, joiden myötä kokemusta työssä jaksamisesta voitaisiin parantaa.

Käsittelen opinnäytetyön toisessa luvussa työhyvinvointia kokonaisuutena. Pääpainona on kuitenkin työhyvinvoinnin osa-alueita, jotka vaikuttavat yksilön työssä jaksamiseen. Osa-alueet ovat valikoituneet organisaation, tiimin ja sen työtehtävien sisällön tuomien kehityskohtien mukaan. Näitä osa-alueita, joita käsitellään kolmannessa luvussa, ovat työstressi, työn muotoilu, resilienssi ja persoonallisuus. Tutkimusosion pääpaino nojautuu psyykkiseen ja henkiseen työhyvinvointiin.

Opinnäytetyössä hyödynnetään kvalitatiivista tutkimusmenetelmää, jossa haastatellaan tiimijäseniä edellä mainittuihin osa-alueisiin liittyen. Haastattelun pohjalta laaditaan työhyvinvoinnin kehitysideoita organisaation ja tiimin käyttöön. Tutkimuksen toteuttamista ja sen pohjalta saatuja tuloksia tarkastellaan neljännessä ja viidennessä kappaleessa. Työhyvinvointia tarkastellessa on tärkeää huomioida, miten jokainen sen osa-alueista on vaikutuksessa toisiinsa. Täten opinnäytetyön tarkoitus on tuottaa kehitysideoita myös esimerkiksi sosiaalisen työhyvinvoinnin näkökulmasta. Kehitysideat, sekä tutkimuksen johtopäätökset esitellään kuudennessa kappaleessa. Opinnäytetyön viimeinen kappale tarkastelee tutkimuksen luotettavuutta sekä tutkimuksen prosessia sen tekijän näkökulmasta.

1.1 Opinnäytetyön rajaus ja tavoite

Opinnäyte työ on rajattu työssä jaksamisen osa-alueisiin, jotka vaikuttavat erityisesti kohdeorganisaatiossa. Tutkimus on rajattu tarkastelemaan työntekijää, työtehtäviä, työyhteisöä ja työympäristöä. Vaikka osa-alueet on jaoteltu, on tärkeä huomata, että niistä jokainen vaikuttavaa toisiinsa. Jotta tutkimuksesta saadaan mahdollisimman luotettava, on osa-alueiden rajaus välttämätöntä.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää kohdeyrityksen henkilöstön kokemuksia henkiseen ja psyykkiseen työhyvinvointiin liittyen. Tavoitteena on tunnistaa, miten valitut osa-alueet vaikuttavat työssä jaksamiseen, sekä millä tavoin epäkohtia voidaan korjata. Opinnäytetyössä tärkeänä osana toimii myös kehitysideat, joiden avulla kohdeorganisaation on mahdollista kehittää henkilöstön kokemusta työssä jaksamisesta.

2 TYÖHYVINVOINTI

Työhyvinvointi käsitteenä on erittäin suuri kokonaisuus, joka pitää sisällään monia aihealueita. Opinnäytetyössä aihealueet on rajattu tukemaan tutkimusta ja kohdeorganisaation tarpeita työssä jaksamisen osalta. Opinnäytetyön toteutuksessa on hyödynnetty erityisesti Virolaisen (2012) nelikenttämallia. (Kuva 3) Tässä luvussa kuvaan yleisesti työhyvinvointia käsitteenä ja sen malleja.

2.1 Työhyvinvointi käsitteenä

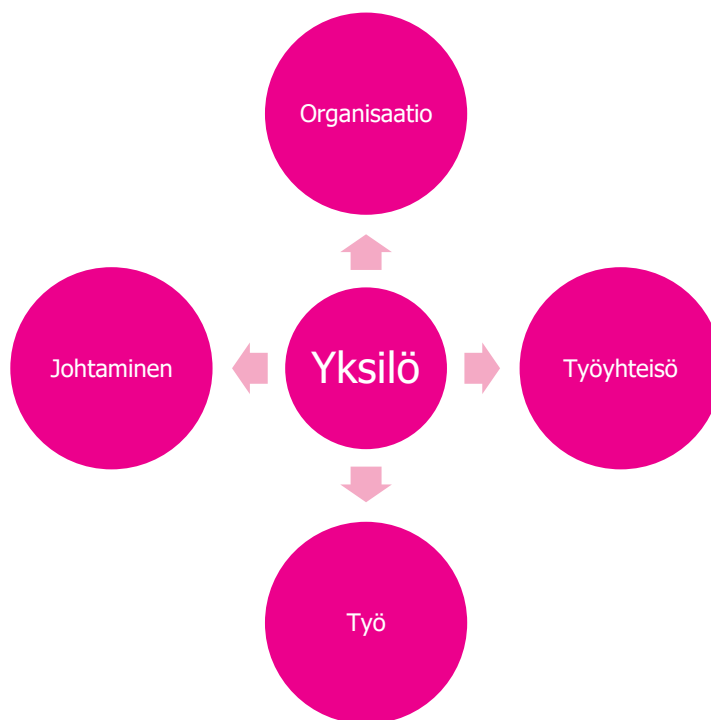
Käsitteenä työhyvinvointi on raivannut itselleen tilaa tällä vuosituhannella. Vaikka käsite on verrattain tuore, yritykset ovat pyrkineet parantamaan työntekijöidensä oloja jo pitkään. Yritysten motiivit työhyvinvointia kohtaan ovat kuitenkin aikaisemmin keskittyneet organisaation menestymiseen ja tulokseen, työntekijän hyvinvoinnin sijaan. (Kauhanen 2016) Työhyvinvoinnista käytävää keskustelua on mahdollista havaita nykypäivänä melko paljon. Se koskettaa jokaista työelämässä olevaa. Työhyvinvoinnin voi nähdä olevan tärkeä tekijä yritysten voimavaroissa. Työhyvinvointiin onkin haluttu panostaa ja kehittää sitä, sillä se koetaan yleiseksi eduksi niin palkansaajien, työnantajien sekä yhteiskunnan keskuudessa. (Virolainen 2012.)

Työhyvinvointi käsitteenä on kehittynyt viimeisten vuosikymmenten aikana paljon. Esimerkiksi Manka (2016) kertoo työhyvinvoinnin keskittyneen 2000-luvun alussa pääosin fyysisen kunnon huomioimiseen ja yhteistyöhön työterveyshuollon kanssa. Virolainen (2012) tuo esille, että työhyvinvoinnin tutkimukset ovat juuri 2000-luvun alkupuolella keskittyneet pääosin pahoinvointia aiheuttavien asioiden tarkasteluun. Työhyvinvoinnin tutkimuksia ja kehitystä onkin hidastanut osaltaan käsitteen laajuus. Vaikka aikaisemmat tutkimukset ovat painottuneet terveystieteiden näkökulmaan, on tärkeää antaa aiheelle laaja näkökulma myös muiden eri tieteenalojen kautta. (Laine 2013.)

Laineen (2013) mukaan Työterveyslaitos määrittelee vuonna 2012 työhyvinvoinnin seuraavasti: ”työ on mielekästä ja sujuvaa turvallisessa, terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja -yhteisössä”. Työturvallisuuskeskuksen mukaan työhyvinvointiin lukeutuu kokemus merkityksellisestä työstä, joka tukee elämän kokonaisuutta. Vastuu työhyvinvoinnista ei ole kannettavissa pelkästään yhden tekijän osalta. Vastuussa ovat niin työnantaja kuin työntekijäkin. Työhyvinvointi on myös asia, jonka me kaikki koemme ja johon suhtaudumme eri tavoin. (Työturvallisuuskeskus 2022.)

2.2 Työhyvinvoinnin malleja

Työhyvinvointia on mahdollista tarkastella monista eri näkökulmista. Näkökulmien tarkasteluun onkin kehitetty useita erilaisia työhyvinvoinnin malleja ja viitekehyksiä auttamaan aiheen kehittämisessä. Esimerkiksi Mankan (2016) kehittämä malli tarkastelee työhyvinvointiin liittyviä osia voimavaroina. Voimavarat koostuvat organisaation työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä. Mallin keskeisenä tekijänä on työntekijä itse. Työntekijän ympärillä työhyvinvointia edistävät voimavarat ovat organisaatio, johtaminen, työyhteisö sekä työ. Jokaisen voimavaran kautta pystytään vaikuttamaan työhyvinvointiin. Mallin avulla pyritään selvittämään kuinka voimavarat ilmenevät ja miten ne voitaisiin hyödyntää siten, että yksilön ja organisaation hyvinvointi onnistuisi. (ks. Kuva 1)



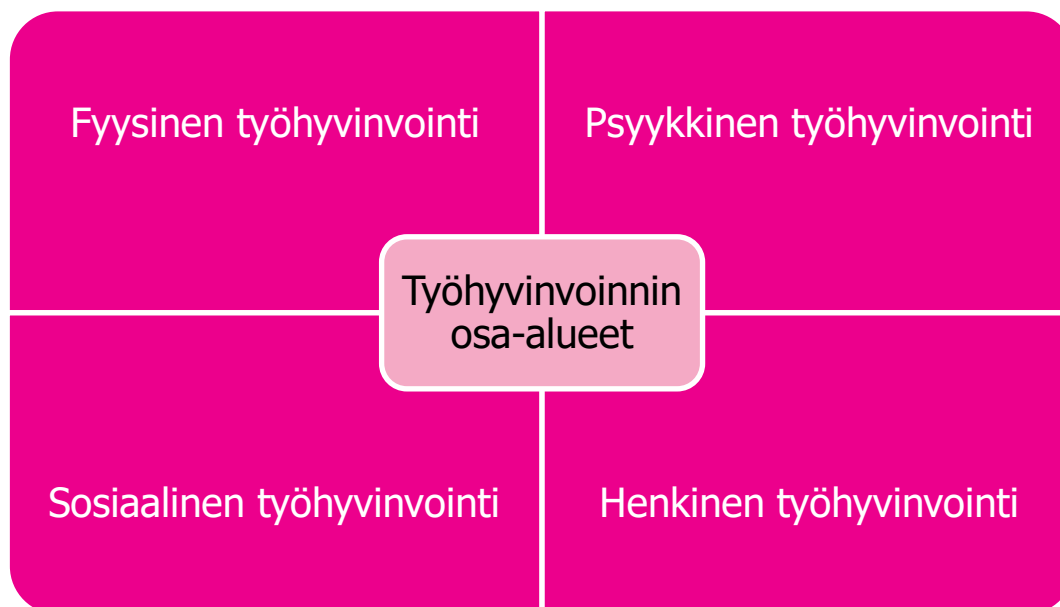
Kuva 1. Työhyvinvoinnin tekijät (Mukaillen Manka & Manka 2016, 76)

Toinen esimerkki on Työturvallisuuskeskuksen Työhyvinvoinnin portaat –malli. Ajatus portaiden takana nojaa Maslowin tarvehierarkiasta, jossa ensimmäisen tason tarve tulee olla tyydytettynä, jotta seuraavaan voidaan siirtyä. Ttk:n porrasmalli (ks. Kuva 2) tarkastelee työhyvinvointia viiden portaan avulla. Ensimmäisen porrass on terveys ja sitä seuraavat turvallisuus, yhteisöllisyys, arvostus ja osaaminen. Portaiden ohessa, ikään kuin tukirakenteena jokaiselle askeleelle, on johtaminen. Vastaavasti portaikko voi tarkastella ”tarpeina”. Tässä näkökulmasta portaiden lukumäärä on sama. Ensimmäinen porrass pitää sisällään psykofysiologiset perustarpeet ja sitä seuraavat turvallisuuden tarve, liittymisen tarve arvostuksen tarve sekä viimeisenä itsensä toteuttaminen. (Työturvallisuuskeskus 2009, 3, 7–15.).



Kuva 2. Työhyvinvoinnin portaat-malli (Ttk, 2009)

Kolmantena esimerkkinä toimii Virolaisen (2012, 17.) neljään pääalueeseen rajattu malli. Mallin osina toimivat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja henkinen työhyvinvointi. Useissa lähteissä psyykkinen työhyvinvointi sisältää myös henkisen työhyvinvoinnin osa-alueen. Tämä opinnäytetyö käyttää rajauksessaan Virolaisen (2012) mallia (Kuva 3) teoriapohjana, sillä henkinen ja psyykkinen työhyvinvointi erillisinä osa-alueina selkeyttää työn rajausta.



Kuva 3. Työhyvinvoinnin osa-alueet (Virolainen 2012, 17)

2.3 Psyykkinen työhyvinvointi

Psyykkisen hyvinvoinnin tarkastelu on kasvanut lähivuosina erittäin paljon. Mielen ongelmat erityisesti covid-19 viruksen myötä ovat nousseet pinnalle. Ihmiset haluavat kasvavissa määrin myös hoitaa mieltään ja monet uutismediat välittävät tietoa pitkistä jonoista psyykkisen hyvinvoinnin hoidossa. Psyykkiselle hyvinvoinnille halutaan myös antaa tilaa entistä enemmän erilaisilla alustoilla. Esimerkiksi Maailman mielenterveyspäivää vietetään vuosittain näkyvästi 10. lokakuuta. Mielenkiinto psyykkistä hyvinvointia kohtaan on ulottunut työhyvinvoinnin piiriin jo 1980-luvulla. (Rucker, 2016)

Marjala (2009) kuvailee psyykkisen hyvinvoinnin olevan työntekijän hyvä olo, jonka perustana on subjektiivinen työntekijän itsensä muodostama käsitys hyvinvoinnista. (Marjala 2009, 192.) Useat organisaatiot panostavat työhyvinvoinnissaan erityisesti työergonomiaan, mutta samalla keskeiseen asemaan noussut psyykkinen näkökulma voi jäädä varjoon. Psyykkisen työhyvinvoinnin merkitystä voidaan kuitenkin pitää yhtenä suurimmista tekijöistä esimerkiksi työssä viihtymisen osalta. Työtehtävien mielekkyys, työn stressaavuus sekä työilmapiiri vaikuttavat psyykkiseen työhyvinvointiin. (Virolainen 2012, 18.)

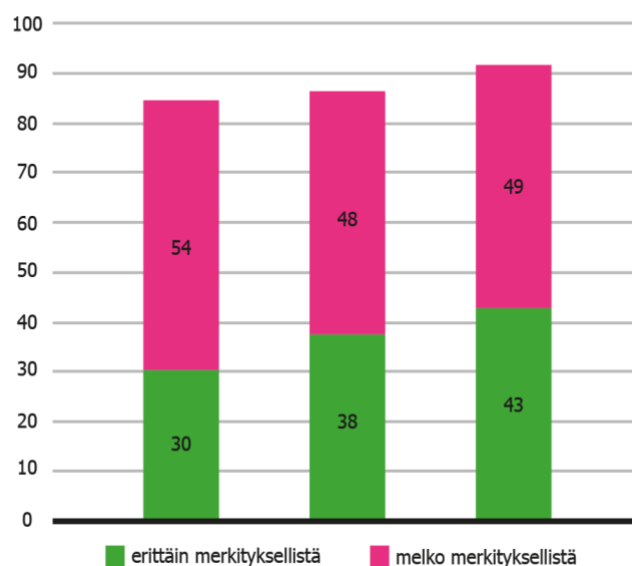
Työstä johtuvia psyykkisiä oireita kokee suomalaisista naisista jopa joka kolmas ja miehistä joka viides. Yksi eniten psyykkisiä oireita aiheuttava tekijä on kiire. (Virolainen 2012.) Työ- ja elinkeinoministeriön vuoden 2021 työolobarometrissä 18 prosenttia palkansaajista oli sitä mieltä siitä, että työ on henkisesti raskasta. Lisäksi jopa 46 prosenttia palkansaajista koki olevansa jokseenkin samaa mieltä, että työ on henkisesti raskasta. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2021.)

2.4 Henkinen työhyvinvointi

Henkinen työhyvinvointi ilmenee useiden eri ilmiöiden kautta. Sen ei kuitenkaan katsota olevan esimerkiksi uskonnollisiin rituaaleihin liittyvä seikka. Henkisyys katsotaan liittyvän esimerkiksi henkilöstön välinen yhteistyö ja asiakkaiden kohtaaminen. Työntekijälle henkisyys ilmenee myös omien ja organisaation arvojen kohtaamisena, positiivisina vaikutuksina yhteiskuntaan kohtaan sekä kollegoista ja asiakkaista välittämisenä. (Virolainen 2012, 26–28.)

Jäntti (2020) mainitsee henkisen työhyvinvoinnin olevan asia, jonka kanssa kipuilemme. Työhyvinvoinnin useat kehitysaskeleet 2000-luvulla ovat edistäneet työntekijöiden ulkoisia motivaatiotekijöitä, kuten palkkausta. Askeleet eivät kuitenkaan edistäneet henkistä työhyvinvointia ja vaikutukset ovat osiltaan nähtävissä esimerkiksi uupumusten sekä burnouttien kasvaessa. (Jäntti 2020.)

Henkistä työhyvinvointia kuvastaa lisäksi merkityksellisyys ja tavoitteellisuus. Ihmiset ovat onnellisimmillaan työssään silloin, kun työstä on löydettävissä merkitys ja päämäärä, johon työtä tehdessä voi pyrkiä. (Marcus 2018.) Työ- ja elinkeinoministeriön vuosittaisessa työolobarometrissä on tarkasteltu, kuinka merkitykselliseksi suomalaiset kokevat oman työnsä (Kuva 4). Kuviosta on nähtävissä, että mitä korkeampi asema henkilöllä on, sitä enemmän työ koetaan merkitykselliseksi.



Kuva 4. Oman työn kokeminen merkitykselliseksi sosioekonomisen aseman mukaan. (Valtioneuvosto 2021.)

2.5 Sosiaalinen työhyvinvointi

Keys (1998, 2006) kuvaa sosiaalisen hyvinvoinnin tarkoittavan sitä, minkälaisiksi ihmiset kokevat itsensä ja suhteensa muihin ihmisiin ja yhteisöihin. Sosiaalinen hyvinvointi on mukana ihmisten päivittäisessä arjessa erilaisten sosiaalisten kohtaamisten myötä. Työterveyslaitoksen mukaan sosiaalisen hyvinvoinnin merkitystä ei kuitenkaan ole vielä täysin pystytty tunnistamaan. (Työterveyslaitos 2020.)

Sosiaalinen työhyvinvointi sisältää Virolaisen (2012) mukaan mahdollisuuden sosiaalisiin kontakteihin työyhteisössä. Työpaikalla on tällöin mahdollisuus keskustella vapaasti ja tutustua kollegoihin ihmisinä. Sosiaalinen työhyvinvointi ei kuitenkaan synny pakotetusti, vaan työyhteisön jäsenten epävirallisten kohtaamisten myötä. Kohtaamiset voivat olla esimerkiksi lounastauolla tai toimiston käytävällä tapahtuvia keskusteluita. (Virolainen 2012.). Työyhteisö ja sen jäsenet muodostavatkin merkittävän osuuden sosiaalisesta työhyvinvoinnista. Luodakseen toimivan työyhteisön, on sen jäsenten oltava luotettava, arvostava ja tukeva kollegoitaan kohtaan. Työn tekeminen on mielekkäämpää ja tehokkaampaa, jos työntekijä voi luottaa työyhteisöön ja saa siltä sosiaalista tukea. (Marcus 2018 & Työturvallisuuskeskus 2009.)

Sosiaalisen työhyvinvoinnin merkitys työpaikoilla on kasvattanut merkitystään erityisesti koronapandemian myötä. Koronapandemian myötä monet yritykset siirtyivät etätyömalliin, jossa työntekijät työskentelivät esimerkiksi kotoa käsin. Futuremote-tutkimuksen mukaan merkittävin ongelma etätyössä oli etääntyminen työyhteisöstä. Etätyön myötä työkavereita alettiin kaivata ja työ koettiin tutkimuksen mukaan kuormittavammaksi, kun työyhteisö ei enää ollut fyysisesti läsnä. (Blomqvist, Henttonen, Olsson, Ropponen, Sivunen, Vartiainen & van Zoonen 2020.)

2.6 Fyysinen työhyvinvointi

Fyysisellä hyvinvoinnilla tarkoitetaan yksilön subjektiivista näkemystä omasta fyysisestä terveydestä. Verrattuna edellisiin hyvinvoinnin osa-alueisiin, on fyysinen hyvinvointi helpommin mitattavissa esimerkiksi terveystarkastusten yhteydessä. (Tiedenäiset 2021.) Clifton & Harter (2021) toteavat fyysisen hyvinvoinnin olevan oman terveyden hallintaa niin, että yksilöllä on energiaa tehdä päivittäin haluamiaan asioita. Yksilö pystyy kehittämään fyysistä hyvinvointiaan liikunnan, ravinnon ja levon kautta. (Clifton & Harter 2021.)

Virolainen (2012) sisällyttää fyysiseen työhyvinvointiin fyysiset työolosuhteet, työn fyysisen kuormituksen ja ergonomiset ratkaisut. Toimistotyöntekijälle fyysiset työhyvinvoinnin haasteet näyttäytyvät erityisesti jatkuvat tietokoneella työskentelyn kautta. Liikuntaelimestölle haasteita voivat tuottaa esimerkiksi pitkään istuminen, toistuvat ylävartalon liikkeet ja huono ryhti. Samalla edelliset seikat voivat vaikuttaa negatiivisesti kokonaisverenkiertoon ja aineenvaihduntaan. (Virolainen 2012 & Työterveyslaitos 2022.)

Sekä yritykset että työntekijät pystyvät kiinnittämään huomiota helpoiten fyysiseen työhyvinvoinnin parantamiseen, koska se näkyy ulospäin muita työhyvinvoinnin osa-alueita selvemmin. (Virolainen 2012.) Yksilö pystyy vaikuttamaan fyysiseen työhyvinvointiinsa esimerkiksi työasennon kautta. Toisaalta työasentoon voi vaikuttaa käytettävissä olevat työvälineet, kuten työtuoli tai työpöytä.

Fyysiseen työhyvinvointiin panostamalla yritykset voivat vaikuttaa merkittävästi omaan tulokseensa. Tästä esimerkkinä on Washingtonin osavaltion työ- ja teollisuusosaston teettämä tutkimus (2015), jossa tarkasteltiin 250 työpaikan ergonomisiin ratkaisuihin panostamista. Tutkimuksen kautta havaittiin, että ergonomisiin ratkaisuihin panostamalla yritys voi parantaa tulostaan sekä vähentää poissaoloja. (Goggins, Spielholz, Nothstein 2015.)

3 TYÖSSÄ JAKSAMINEN

3.1 Opinnäytetyön rajaus

Työssä jaksaminen on laaja kokonaisuus, joka sisältää useita eri näkökulmia työhyvinvoinnin piiristä. Opinnäyte työ on rajattu työssä jaksamisen osa-alueisiin, jotka vaikuttavat erityisesti kohdeorganisaatiossa. Vaikka osa-alueet on jaoteltu, on tärkeä huomata, että niistä jokainen vaikuttavaa toisiinsa. Jotta tutkimuksesta saadaan mahdollisimman luotettava, on osa-alueiden rajaus välttämätöntä.

3.2 Työstressi

Työn tehoa on pyritty parantamaan monin eri keinoin erittäin pitkään. Yritykset, työtehtävät sekä käytettävissä olevat työkalut ja järjestelmät muuttuvat jatkuvasti. Työ muuttuu koko ajan kiireisemmäksi, kun tavoite on saada mahdollisimman paljon aikaan mahdollisimman lyhyessä ajassa. Useat työn kuormitustekijät ja erityisesti kiire ovat luovat meille jatkuvasti stressiä. (Nurmi 2017.)

Stressillä tarkoitetaan automaattista reagoitua tilanteeseen, jonka ihminen kokee häntä uhkaavaksi. Perimmäisesti sen tarkoitus on ollut saattaa ihmiset fyysiseen valmiustilaan vaaran varalta. Stressi ei kuitenkaan ilmene ainoastaan fyysisen reaktion kautta, vaan myös psyykkisesti. Stressiin liittyvät vahvasti myös tulkintamekanismit ja sosiaaliset suhteemme. Tuntemme stressireaktioita sekä vapaa-ajallamme että työssämme. (Manka 2016, 57.)

Työperäisestä stressistä on erilaisia määritelmiä. Sen vaikutukset ja ilmentyminen ovatkin hyvin vaihtelevia, sillä yksilöt kokevat työstressin omalla tavallaan. Työstressi voi toimia auttavana tekijänä tavoitteiden tai takarajojen saavuttamisessa. Työstressi on siis tällöin hyödyllistä ja sen tarkempi määritelmä on eustressi. (MIELI Suomen Mielenterveysseura 2021.) Eustressi vaihtuu kuitenkin haitalliseksi stressiksi, kun työtehtävien määrä tai vaatimus ylittää työntekijän kapasiteetin. Tyypillisiä haitallisen stressin ensioireita ovat esimerkiksi keskittymiskyvyn heikkeneminen, mielialan vaihtelut sekä aloitekyvyn heikentyminen. (Virolainen 2012) Työstressin on havaittu olevan myös uniongelmiin taustalla ja vaikeuttavan rentoutumista. (Markuksela 2021.)

Työstressin ilmentyminen on vahvasti sidoksissa tunnetiloihin. Tunnetilat voivat levitä työyhteisöissä, ja haitallinen tai myönteinen työstressi pystyy siirtymään työntekijältä toiselle. Stressi voi tarttua suoraan keskustelun tai myötäelämisen kautta, mutta se voi levitä myös tiedostamatta. Työstressin hallinnassa on tärkeää pystyä tiedostamaan ja keskustelemaan aiheesta. Pienillä muutoksilla, kuten säännöllisellä taotuksella tai mindfulness-harjoituksilla työpäivän aikana on mahdollista hallita stressiä. Mikäli työtehtäviin ei pysty itse vaikuttamaan, on tärkeää keskustella asiasta esimerkiksi lähijohdon kanssa. Helpottavia tekijöitä stressiin voi tällöin löytyä esimerkiksi työn muotoilun kautta. (MIELI Suomen Mielenterveysseura 2021.)

Työterveyslaitos kuvailee työstressin tarkoittavat työntekijän kokema tilaa, jossa työtehtävät ja niiden vaatimukset ovat hänen resurssejaan suuremmat. Sen muodostumiseen vaikuttavat esimerkiksi työn asettamat odotukset ja työntekijän ominaisuudet. Pitkittyneestä työstressistä voi aiheutua työuupumusta, joka vaikuttaa negatiivisesti työhyvinvointiin ja terveyteen. (Työterveyslaitos 2022.)

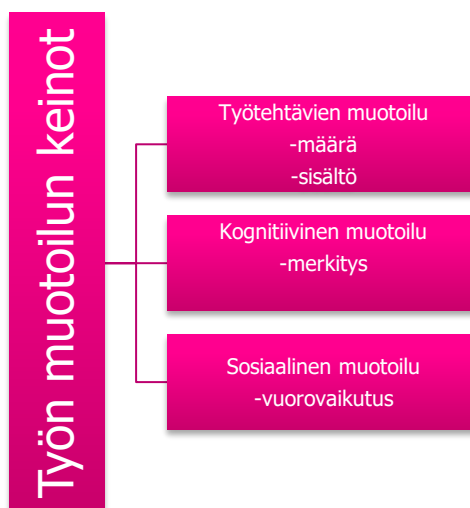
3.3 Työn muotoilu

Työn muotoilulla (eng. Job crafting), monesti myös työn tuunaaminen, tarkoitetaan yksilön tai tiimin mahdollisuutta vaikuttaa omiin työtehtäviinsä niin, että se vastaa omia voimavaroja. Lähtökohtana työn muotoilulle on työntekijän aloite, joka poissulkee perinteisen ylhäältä alas tapahtuvan vaikuttamisen. (Leino 2020)

Työntekijöihin ja heidän olosuhteisiin työpaikallansa kiinnitettiin huomiota tutkimuksen avulla jo 1920-luvulla. Elton Mayon Hawthorne-tutkimus (1924–1932) tarkasteli, miten valaistus vaikuttaa työtehoon. Ennen tutkimusta kohderyhmä oli työskennellyt tiukan kontrollin alla, eikä työntekijöillä ollut minkäänlaista mahdollisuutta vaikuttaa omaan työntekoonsa. Tutkijat muokkasivat viikoittain erilaisia työoloihin liittyviä asioita, kuten työaikoja sekä taukojen määrää ja huomasivat jokaisella viikolla parantuneen työtehon. Kohderyhmän työtehon parantuminen huomattiin johtuvan erityisesti sosiaalisista vaikutteista. Kuitenkin Hawthorne-tutkimuksen ansioista organisaatioiden työntekijöiden tarpeisiin alettiin kiinnittää huomiota. (Puusa, Reijonen, Reijonen & Juuti 2014, 8–10.)

Vaikka työn muotoilu on melko tuore käsite, on sen ulottuvuuksia siis tutkittu jo monia vuosia sitten. Wrzesniewski ja Dutton muodostivat vuonna 2001 työn muotoilun mallin, johon monet nykyiset teoriat työn muotoilusta perustuvat. Mallin päämääränä ei ole vaihtaa jo olemassa olevia työtehtäviä, vaan tarkastella uusia fyysisiä ja kognitiivisia näkökantoja työtehtävää kohtaan ja muotoilla niitä uudelleen. Parivaljakko painottaa työn muotoilun olevan mahdollista myös kaikista rajoitetuimmissa työtehtävissä, vaikka työntekijä ei itse niin kokisikaan. (Wrzesniewski & Dutton 2001, 179–181.)

Wrzesniewski ja Duttonin mallin mukaisesti ensimmäinen askel kohti työn muotoilua on motivaatio, joka pohjautuu yksilön perustarpeisiin. Kyseisiin tarpeisiin lukeutuvat mallin mukaan tarve hallita työtä ja työn merkityksellisyys, tarve positiiviselle minäkuvalle sekä tarve vuorovaikutukseen toisten kanssa. Motivaatiolle on mallissa annettu myös vaikuttavat tekijät, muuttujat. Muuttujat joko auttavat tai hidastavat työn muotoilun mahdollisuuksia. Mallin toisena vaiheena on eri tavat työn muotoiluun. Tapoja on kolme ja ne keskittyvät työtehtävien-, kognitiivisten tapojen- ja vuorovaikutuksen muotoiluun (Kuva 5). (Wrzesniewski & Dutton 2001, 179–181.)



Kuva 5. Työn muotoilukeinot (Wrzesniewski & Dutton, 2001)

Työn muotoilulla tavoitellaan työntekijän työhyvinvoinnin parantamista, joka edistää pitkällä tähtäimellä myös parempaa työssä suoriutumista. Samalla tämä edistää yrityksen tavoitteita. Työn muotoilun kautta voidaan saavuttaa työ yhteisölle myönteinen ilmapiiri ja toimintatavat, jotka auttavat jokaista suoriutumaan ja jaksamaan töistään paremmin. (Seppälä & Hakanen 2017, 161.) Parhaimmillaan työn muotoilulla voidaan saavuttaa unelmien toteutumisia työelämässä. (Työterveyslaitos 2022)

3.4 Resilienssi

Resilienssi on nykyaikana paljon käytetty käsite hyvinvoinnin ympärillä. Sillä tarkoitetaan psyykkistä selviytymiskykyä tilanteista, jotka syntyvät ihmisten ja ympäristön vuorovaikutuksen myötä. Sen tarkoitus korostuu erityisesti haastavissa tilanteissa, joihin on vaikea valmistautua. Resilienssin avulla yksilö pystyy palautumaan vastoinkäymisten tuomasta kuormittavuudesta. Ihminen käyttää resilienssiä usein alitajuntaisesti, mutta samalla se tärkeä on osa yksilön hyvinvointia. (Kankainen 2022)

Resilienssi ei ole taito tai ominaisuus, joka ihmisillä on syntymästään saakka. Sen kehitystä ohjaavat ihmisen sisäiset ja ulkoiset voimavarat. Sisäisiin tekijöihin mukaan luetaan esimerkiksi geneettiset taipumukset. Ulkoisiin tekijöihin luetaan taas esimerkiksi sosiaaliset suhteet. Jokainen yksilö kokee vastoinkäymiset omalla tavallaan, joten toiset voivat kokea yhden vastoinkäymisen erittäin kuormittavana, vaikka jollekin se olisi arkipäivää. Resilienssiä pystyy kuitenkin vahvistamaan esimerkiksi omia tunteita tarkastelemalla ja löytämällä omat vahvuudet erilaisissa haastavissa tilanteissa. (Helsingin Yliopisto & MIELI Suomen mielenterveys Ry 2020)

Työhyvinvoinnin piirissä resilienssi voidaan katsoa liittyvän joustavuuteen ja esimerkiksi ongelmanratkaisuun. Resilienssiä tarkastellaan työelämässä yksilön, työyhteisön ja myös yhteiskunnan näkökulmasta. Suvi Ikolan mukaan yksilön resilienssiä koetellaan palvelualan ammattiteissa esimerkiksi palvelun laatuodotuksen kautta tai työyhteisön kautta. (Yleisradio, 2022) Resilienssivalmentaja Ulrika Björkstam kertoo resilienssin olevan uusi työn metataito, jonka voimavaroja jokainen tulee tarvitsemaan työelämän jatkuvan muutoksen myötä. (Björkstam, 2022)

Työterveyslaitoksen Hyvinvointia työstä 2030-luvulla-raportti nostaa resilienssin roolin tärkeäksi seikaksi tulevaisuuden työhyvinvoinnissa. Resilienssin vahvistumiseksi tarvitaan kuitenkin sitä auttavia toimintamalleja ja työkaluja. Keskeiseksi kehitystavaksi nähdään menneistä ongelmista kerätty tieto ja sen hyödyntäminen tulevaisuuden ennakoitua varten. (Työterveyslaitos, 2020) Työssä jaksamisen kannalta resilienssi on tärkeä asia, joka voi parhaimmillaan luoda ongelmista mielenkiintoisia haasteita. (Työ Terveys Turvallisuus, 2017)

3.5 Persoonallisuuden vaikutus

Kuten jo aikaisemmin on käynyt ilmi, työhyvinvoinnin osa-alueita määrittää vahvasti se, millaiseksi yksilö kokee sen itse. Subjektiiiviset kokemukset voivat ilmetä työssä esimerkiksi jaksamisena tai negatiivisina tunnetiloina. (Tarkkonen 2018, 117) Erilaiset persoonallisuudet kokevat esimerkiksi stressiä eri asioista ja eri tavalla. Toinen taas saattaa innostua työstään samalla, kun toinen tuskailee saman tehtävän kanssa. Työhyvinvoinnin kannalta persoonallisuus voi olla haastava tekijä. Yksittäinen

työtehtävä voi viedä kaikki voimat toiselta työntekijältä, kun taas toinen työntekijä voi nauttia saman työtehtävän suorittamisesta. (Hämäläinen 2021)

Persoonallisuudella tarkoitetaan yleisesti yksilön ominaista tapaa ilmaista itseään, ajatella tai tuntea. Erot ihmisten persoonallisuuksissa juontuvat esimerkiksi kasvuympäristöön ja elämänkokemukseen. Työhyvinvoinnin kannalta persoonallisuus voi vaikuttaa esimerkiksi yksilön tapoihin työskennellä. Samanaikaisesti persoonallisuus voi vaikuttaa siihen, kuinka kuormittavaksi työ koetaan. Erot työhyvinvoinnin kokemisessa voivat selittyä osittain persoonallisuuden ominaisuuksien myötä. (Mäkikangas, Mauno & Feldt 2017, 169–188.)

Työelämässä persoonallisuudella voi olla erittäin suuri merkitys myös siltä kannalta, miten työyhteisö voi. Vaikka tiettyä oikeata tai väärää persoonallisuutta ei ole olemassa, tietyt piirteet työntekijöissä voivat auttaa tai jopa hidastaa organisaatiota. Esimerkiksi sosiaalisuus voi edesauttaa yksilöä asiakaspalvelutehtävissä, jossa asiakaskohtaamisia on päivän aikana useita. Persoonallisuuden tarkastelu ennen työnroolitusta auttaa sekä työntekijää sisäistämään roolinsa että organisaatiota menestymään. (Nyysölä 2022)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

4.1 Case Suomessa toimiva asuntosijoitusyhtiö

Tutkimus toteutettiin kohdeyrityksen asiakaspalvelukeskuksen henkilöstölle. Yrityksen asiakaspalvelukeskus työllisti 20 henkilöä tutkimuksen aikana. Henkilöstömäärä kuitenkin vaihtelee esimerkiksi kesäkaudella, jolloin kesätyöntekijät sijaistavat vakituisia työntekijöitä.

Asiakaspalvelukeskus on keskitetty yrityksen pääkonttorille. Asiakaspalvelijat palvelevat asiakkaita ympäri Suomen. Päämääränä on auttaa asiakasta saavuttamaan mahdollisimman helppo asuminen. Yksittäinen asiakaspalvelijan keskimääräinen asiakaskontaktimäärä on noin 40–50 asiakaskontaktia päivässä. Kontaktit käsitellään puhelimitse, sähköpostitse tai Chat-palvelun kautta.

Asiakaspalvelukeskus on tiiviissä yhteistyössä monen yrityksen muiden osastojen kanssa, asiakaspalvelija on kuitenkin usein asiakkaiden ensimmäinen kontakti.

Tutkimuksen aikana asiakaspalvelukeskuksen henkilöstö on toiminut hybridimallin mukaisesti. Koko yhtiöllä toiminnassa oleva malli antaa työntekijöille mahdollisuuden etätööhön 50 % työviikosta. Toinen osa työviikosta vietetään toimistolla.

4.2 Tutkimuksen tarkoitus

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää kohdeyrityksen henkilöstön kokemuksia henkiseen ja psyykkiseen työhyvinvointiin liittyen. Tavoitteena on tunnistaa, mitkä tekijät vaikuttavat työssä jaksamiseen, sekä millä tavoin epäkohtia voidaan korjata. Tutkimus on rajoitettu tarkastelemaan työntekijää, työtehtäviä, työyhteisöä ja työympäristöä. Tutkimukseen vastanneet ovat saaneet perehtyä sen teemoihin, ennen haastatteluita.

4.3 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisella tutkimusmenetelmällä. Laadullisessa, tai kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä tutkitaan ilmiöitä, joissa tarvitaan syvällistä tietoa. Ilmiö voi liittyä esimerkiksi henkilön asenteisiin tai arvoihin. Tutkittavat henkilöt kertovat kokemuksistaan tutkittavaan aiheeseen liittyen esimerkiksi haastattelun myötä. Laadullinen tutkimus pyrkii tarkastelemaan ilmiöitä, joita ihmiset tarkoittavat sanoillaan. Samalla sen avulla voidaan selvittää kokonaisuuksia keskittymättä vain yhteen osa-alueeseen. (Puusa, ym 2014, 85–86) Laadullisen tutkimusmenetelmien osalta opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valikoitui haastattelu.

Haastattelumuodoksi valikoitui teemahaastattelu. Teemahaastattelussa haastateltaville ei anneta valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan haastattelijalla on etukäteen valitut teemat. Haastattelussa on tarkoitus ymmärtää ja selvittää asioita annetun teeman ympäriltä. Haastateltaville annetaan mahdollisuus kertoa omista kokemuksistaan vapaasti. (Puusa, ym 2014, 85–86) Vaikka haastateltaville annettavat teemat ovat samanlaiset, voi haastattelut edetä vapaasti ja yksilöllisesti. Samalla teemahaastattelu antaa mahdollisuuden avoimeen keskusteluun, jonka tukena voidaan hyödyntää apukysymyksiä. Teemahaastattelu soveltuu asioiden tarkasteluun, joista on vähäisesti aiempaa tietoa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

4.4 Aineiston keruu ja analysointi

Tutkimuksen kohderyhmänä on kohdeyrityksen asiakaspalvelukeskuksen henkilöstö. Haastatteluun valikoitui henkilöitä, jotka ovat työskennelleet yrityksessä 1–4 vuotta. Haastateltavia henkilöitä on yhteensä kahdeksan, jonka koin olevan tarpeeksi kattava lukema tuomaan tutkimukselle laaja näkökulma. Asiakaspalvelun henkilöstön kokonaismäärä on tutkimushetkellä 20.

Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. Yksilöhaastattelun myötä haastateltavien anonymiteetin säilyttäminen varmistui. Halusin haastateltavien tuovan esille vain omia näkemyksiään, ilman pelkoa muiden reaktioista. Kyselyn haastatteluun lähetin asiakaspalvelukeskuksen yhteisessä Teams-ryhmässä. Kerroin, mitä opinnäytetyöni koskee ja pyysin halukkaita ilmoittautumaan minulle henkilökohtaisesti. Jokainen asiakaspalvelukeskuksen työntekijä oli valmis haastateltavaksi. Haastateltaviksi valikoitui ensimmäiset kahdeksan ilmoittautunutta. Ennen haastatteluja rakensin haastattelurungon (ks. Liite 1), jota hyödynsin haastatteluiden ohjauksessa. Haastatteluiden kesto vaihteli 30 ja 45 minuutin välillä.

Laadullisessa tutkimusmenetelmässä aineiston analyysissä yhdistyvät analyysi ja synteesi. Aineisto avataan ensin käsitteelliseksi osiksi (analyysi), jonka jälkeen osat kootaan johtopäätöksiksi (synteesi). (Grönfors 2011, 95) Tässä opinnäytetyössä sisällönanalysointiin valittu menetelmä on teoriaohjaava. Teoriaohjaavaa analyysia voidaan kutsua myös abduktiiviseksi analyysiksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniikka 2006) Abduktiivisen analyysin prosessi on havainnollistettu alla olevassa kuviossa (Kuva 6).



Kuva 6. Abduktiivisen analyysin eteneminen (Liikenteen tutkimuskeskus Verne s.a.)

Haastatteluissa ihmiset kertovat omista näkemyksistään, jolloin kertomuksien sisällöt tai sanat voivat vaihdella. Sisällönanalyysin tavoitteena on löytää haastateltavien kertomuksista yhteneväisyyksiä teemoittain, jonka myötä aineiston tulkitseminen olisi yksinkertaisempaa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 173.)

Aineiston pelkistäminen (reduointi) toteutettiin haastatteluiden litteroinnin jälkeen. Äänitin, kuuntelin ja litteroin jokaisen haastattelun. Litterointi toteutettiin erillisille Word-tiedostoille, joka helpotti aineiston käsittelyä. Aineistoa kertyi noin viisi sivua yhtä haastattelua kohti. Litteroinnissa pyrin karsimaan kohtia, joissa haastateltava toisti itseään. Lisäksi tutkimuksen ulkopuolelle ulottuvat aihealueet pyrittiin karsimaan litterointivaiheessa, joka helpotti aineiston pelkistämässä.

Ryhmittelyvaiheessa (klusterointi) jaottelin pelkistetyn aineiston neljään pääluokkaan ja kolmeen alaluokkaan. Jaottelin aineistoa värjäämällä litteroitua tekstiä, jotta sekä pää- että alaluokkien havaitseminen olisi täsmällistä. Pää- ja alaluokat määrittyivät haastatteluihin valittujen teemojen mukaisesti. Aineiston analysointi on havainnollistettu alla olevassa kuviossa (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Esimerkki opinnäytetyöhön tehdystä sisällönanalyysistä

Haastateltavan kertomus	Pelkistys	Pääluokka	Alaluokka
<i>"Oma henkinen ja fyysinen jaksaminen vaikuttaa tosi paljon. Se et miten tiedostan mun omat jaksamisen tasot ylipääätänsä päivittäisellä tasolla myös vapaa-ajalla. Tietynlainen vapaus kanssa varmaan ois tässä kans. Haittaavii sit taas toisaalta se jos mun resurssit ei yksinkertasesi riitä tekemään x-määrää hommi, ja sitä ei ymmärretä tai ei kuunnella."</i>	Työssä jaksamista edistävät ja haittaavat tekijät.	Työssä jaksaminen yksilön näkökulmasta.	Työssä jaksamisen henkinen ja psyykinen näkökulma.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä kappaleessa käyn läpi teemahaastatteluiden tuloksia. Tulosten lisäksi kappaleessa on käytetty haastateltavien suoria lainauksia asioista, jotka ovat toistuneet haastatteluissa. Tulokset on otsikoitu teemoittain.

5.1 Työntekijän kokemus työssä jaksamisesta

Jokaisen haastateltavan kohdalla kävi ilmi, että he kokevat työssä jaksamisensa erittäin tärkeäksi asiaksi. Haastateltavat kertoivat omaan työssä jaksamiseensa vaikuttavan esimerkiksi vapauden päättää työajasta sekä tauoista, sosiaaliset suhteet työpaikalla, huolenpidon esihenkilöiltä ja oman henkisen mielentilan. Haastatteluiden aikana kävi ilmi, että työntekijät haluavat huolehtia omasta jaksamisestaan, mutta työnantajan tuki on sen ylläpitämisessä elintärkeää.

Minulle työssä jaksamista edistäviä tekijöitä ovat mun oma henkinen ja fyysinen hyvinvointi. On tärkeää, että organisaatio on mukana tukemassa minua työssä jaksamisessa, vaikka pystyisin vaikuttamaan siihen itsekin. Jos minusta halutaan enemmän irti, kuin pystyn itse antamaan, tiedän sekä minun että yrityksen kärsivän.

Tiimin yhtenäisyys vaikuttaa erittäin paljon työssä jaksamiseen, erityisesti asiakaspalvelun kiireisessä ympäristössä. Samalla myös ymmärrys työn sisällöstä ja vaatimuksista pitkällä tähtäimellä on tärkeää. Tähän liitän suuren vastuun molemmille osapuolille (yritys ja työntekijä), perehdytyksen ja avun tulee olla saatavilla.

Lähes jokainen haastateltava koki, ettei jaksaa työssään tarpeeksi hyvin. Fyysinen työhyvinvointi koettiin positiiviseksi asiaksi työpaikalla, mutta sekä henkinen että psyykinen hyvinvointi näyttäytyi heikossa valossa. Työn itsessään koettiin erittäin kuormittavaksi ja haastateltavat kertoivat, etteivät löydä tarpeeksi aikaa palautumiseen kunnolla. Tämä on aiheuttanut työntekijöille henkisen ja psyykkisen pahoinvoinnin kierteen, joka seuraa työpaikalta vapaa-ajalle.

Työnantajan kautta meillä on kyllä hyvät puitteet fyysiselle työssä jaksamiselle. Oma työtä saa tehdä rauhassa omassa tilassa, laitteet ja istuimet on kunnossa kanssa. Voidaan käyttää työaika hierojalla käymiseen, niin sekin kyllä auttaa tosi paljon.

Musta tuntuu, että fyysinen hyvinvointi on huomioitu tosi hyvin, mutta ongelmat on juurikin henkisellä tasolla. Joskus auttaa kun puhuu työkaverien kanssa, vaikka sille ei kyllä usein oikein löydy aikaa.

Haastateltavat kokivat psyykkisen ja henkisen olotilansa vaikuttavan merkittävästi sekä jaksamiseensa että työskentelyynsä. Kokemus työssä jaksamisesta koettiin kuitenkin parantuvan heti, jos pystyi

puhumaan kollegalle vaikeuksista. Vain yksi haastateltava kertoi, että pystyy sulkemaan huonon mielen pois työpaikalta.

Ei oikeastaan vaikuta, pyrin piilottamaan kyseiset olotilat duuneissa. Se (työt) on kuitenkin sellainen juttu, joka piristää mua ja tuo energiaa arkeen. Toisaalta henkinen olotila voi olla huono heti töiden jälkeen ja tulla esiin väsymyksenä. Mut ei se kuitenkaa jaksamiseen siellä (töissä) vaikuta.

Vaikka työssä jaksamisen tason ei koettu olevan halutulla tasolla, olivat haastateltavat toiveikkaita ja halukkaita nostamaan tasoa. Erityisen hyväksi asiaksi koettiin sosiaalinen työhyvinvointi, joka toimii jaksamista parantavana tekijänä. Tiimin koettiin tekevän yhteistyötä ja kollegoihin on tutustuttu jopa syvemmällä tasolla. Tiimin yhteisöllisyys nähtiin voimavarana niin yksilölle kuin kollektiiville. Toisaalta tiimin yhteisöllisyyteen toivottaisiin lisää ulottuvuuksia, kuten esimerkiksi yhteisiä aamupaloja tai lounaita.

Tääl on kyl varmasti resurssit parantavat ihan jokaisen jaksamista, mutta siit ehkä vois keskustella enemmän. Esim jotku workshopit työajalla missä agendana vois olla just esim työssä jaksaminen. Ongelmii pitäs nostaa yhdessä ylös mut myös keksii yhdessä niihin ratkasuja. Näit asioit puidaan jonkiverran tauoilla tai muuaalla, mut ehkä ylemmät portaat vois olla hyvä ottaa messii keskustelee.

Siis työkaverithan tääl on parasta ja niistä on tullu tosi hyvii ystävii. Meiän pitäs nähä ja tehdä enemmän yhdessä myös työajalla, koska sillee vois kehittyä ja se kyl varmasti parantais työhyvinvointii. Aini, ja siis iha vaikka joku kehumispaja. Kaikkien pitäis saada kuulla niiden onnistumisista.

5.1.1 Työstressi kohdeorganisaatiossa

Kun keskustelin haastateltavien kanssa psyykkisestä ja henkisestä työhyvinvoinnista, oli työstressi asia, joka nousi usein kysymättä esille. Haastateltavat liittyivät koetun työstressin haitalliseen stressiin, eivätkä he kokeneet stressiä lähes ollenkaan myönteisenä asiana. Stressin oireet vaihtelivat haastateltavilla, mutta sen koettiin vaikuttavan erityisesti palautumiseen.

Stressattua tulee kyllä tosi paljon tässä positiossa. Vaik kaikki päivän askeleet ovat selvät niin ehkä sit kuitenkin se asiakasmäärä mitä tulis hoitaa päivän aikana stressaa. – Unettomuutta ja väsymystä on kyl paljon sillo ku stressaan.

Ajoittain koen stressiä siitä, et jos en oo tehny vaikka 20 minuuttiin töitä täysillä niin kyttääköhän mua joku. Myös se, että työtehtävät ovat ykstoikkosii tuo stressii.

Työstressin määrään vaikuttivat haastateltavien mukaan eri asiat. Erityisen merkittäväksi asiaksi nostettiin usean haastateltavan toimesta kuukauden vaihteet. Asiakaspalvelukeskuksessa kuukauden vaihteet ovat erittäin kiireisiä. Tällöin asiakkaiden yhteydenottoja on erittäin paljon. Kyseinen ajanjakso koettiin selkeästi asiaksi, joka luo haitallista työstressiä sen lähentyessä. Kuukauden vaihteeksi voidaan laskea kuun kaksi viimeistä ja kaksi ensimmäistä arkipäivää.

Tulee stressattua erittäin paljon kiireaikoina ja tässä nyt tarkoitan kuukauden vaihtumisii. Stressaan tällöin selkeesti myös ennen työvuoron alkuu. Sit alkaa niiku jopa välttelee sitä työtä, ku se stressi on päällä.

Kuukauden vaihteissa on kyllä vaikeeta ton jaksamisen kannalta. Tai se on sellanen työssä jaksamista heikentävä tekijä, ku alkaa stressaa siitä mitä edessä on tulossa.

Haastateltavat pystyivät löytämään myös melko tarkkoja kohtia työpäivän sisältä, kun stressitasot nousevat haitallisiksi. Esimerkiksi asiakaskohtaukset koettiin ajoittain erittäin haastaviksi ja asiakkaat nähtiin röyhkeinä. Yksittäisen asiakkaan käyttäytymisen nähtiin voivan vaikuttavan laajasti koko päivän jaksamiseen ja stressin syntymiseen. Negatiivinen kommentti on saattanut pilata haastateltavan päivän, mutta kiitokset asiakkaalta on voinut toimia piristävänä tekijänä.

Jos mulla on ollut joku haastava asiakas ja nehen saattavat haistatellakin niin sillon selkeesti nousee stressitasot. Se konkretisoituu etenkin seuraavissa asiakkaissa tai jotenki pelkää millanen tyyppi sieltä nyt seuraavaks tulee.

Niit törkeitä kommentteja tulee kyl asiakkailta aina tasasin väliajoin ja tottakai se kuormittaa. Toisaalta mulle sellanen kiitos tai positiivinen palaute nostaa mun fiilikset kattoon ja pystyy vaik sietää seuraavii paljon paremmin.

Haitalliseen työstressiin nähtiin myös ratkaisuita. Osa haastateltavista kertoi, että on helpottunut pystyessään kertomaan stressistä kollegoille. Kollegoiden nähtiin samaistuvan stressiin ja ongelmien syiden tarkastelu on yhteisen pohdinnan kautta helpottunut. Yksi haastateltavista kertoi löytäneensä itse keinoja stressin hallitsemiseen, mutta toivoisi laajempaa apua koko tiimille.

Mä oon oppinu hallitsemaan stressiä jonkin verran tietoisesti. Näit oppeja en kuitenkaan oo saanu mitenkään työnantajan kautta vaa apua on pitäny ite hakea. Toki joku varmaa kokee stressit sunmuut eri tasoilla mut mulle se apu oli pakollista. Ois kiva, että saatais vaik joku koulutus tähän liittyen.

5.1.2 Resilienssi haastateltavissa ja työyhteisössä

Kun kävimme haastatteluissa läpi työssä jaksamista edistäviä asioita, mainitsi moni haastateltava mahdollisuuden vaikuttaa työhön ja sen sisältöön. Usealla haastateltavalla oli selkeä halu vaikuttaa oman työpäivänsä sisältöön. Haastatteluissa kävi ilmi, että jopa pienetkin vaikutusmahdollisuudet olisivat tervetulleita. Työn muotoilua ei tarvitsisi tapahtua päivittäisellä tasolla, vaan jopa kuukausittainen tai viikoittainen mahdollisuus riittäisi.

Jos mulla olis mahdollisuus vaikuttaa tän työn sisältöön niin olo olis varmasti motivoituneempi. Tällä on aika suuri vaikutus just tohon henkiseen ja psyykkiseen näkökulmaan, koska ei olis vaan yks koneen osa laput silmillä vaan pystyis vaikuttaa esimerkiksi aikatauluihin.

Työn itsessään asiakaspalvelukeskuksessa nähtiin yksinkertaisena ja itseään toistavana. Työpäivän aikana haastateltavilla on usein samankaltaiset vastuut, eikä työtehtävissä ole muutoksia. Tämä on osaltaan heikentänyt tiimin työssä jaksamista ja motivaatiota työtä kohtaan. Toisaalta haastateltavat näkivät työn sisällä paljon mahdollisuuksia, joita he pystyisivät hyödyntämään työn muotoilussa. Erityisesti nopeampi perehdytys uusiin asioihin nostettiin esille usean haastateltavan osalta.

Tällä hetkellähän mulla pyörii samat asiat työpöydällä koko ajan. Puheluita puheluiden perään. Vois olla kiva, jos perehdyttä tapahtuis vaikka sähköpostien käsittelyyn myös tarkemmin, niin pystyis hoitamaan laajempia kokonaisuuksia ja tää auttais koko tiimiä just kuormituksen osalta. – Kyllähän se on selvää kans et mielenkiinto pysyis työtä kohtaan, ku ois erilaisii juttui mitä osais hoitaa.

Varmasti vaikutus ois positiivinen muhun, jos pystys just muotoilla tai vaikuttaa omaan työhön, koska ihminen haluaa olla jollain tasolla kontrollissa tekemistään jutuista eikä tällön tuu leipääntymistä. Täälläki ois mahiksii mun mielestä tehdä vaik back-office tyylistä työtä nykyisen lisäksi, ja jos pystyis vaikuttaa esim just tota kautta nii oisin varmasti vastaanottavaisempi myös niitä asioita kohtaa, mitkä ei oo niin mieleisiä.

Kun haastattelussa keskusteltiin työn muotoilusta ja työtehtäviin vaikuttamisesta, vaikutti sosiaalinen muotoilu herättävän eniten keskustelua. Asiakaspalvelukeskuksessa on säädelty tarkat aukioloajat, jotka vaikuttavat merkittävästi esimerkiksi haastateltavien taukojen pituuteen. Haastateltavat kokivat, että ennalta määritetyt tauot ja ruokailuajat voivat näyttäytyä stressaavina tekijöinä. Samalla haastateltavien kokemus työyhteisön viihtyvyydestä kärsii, kun mukavien käytäväkeskusteluiden sijaan on oltava tietoinen, milloin pitää olla takaisin työpöydän äärellä.

Nää työtehtävät, kun on ajoittain tosi raskaita ja stressaavia nii itelle ainakin toimis tosi hyvin että ois mahdollisuus pitää tauko ulkoilmassa, jossa voisin hengähtää kunnolla ja kerää itteni. Tähän ei oikeen oo mahista, ku kaikki on melko kellontarkkaa.

Tossa aikasemmin taisin sanoo, että täällä on oikeesti tosi kivoja ihmisiä töissä, joiden kanssa ois kiva vaihtaa enemmän kuulumisia ja tuntemuksia päivän mittaan. Ois kiva, jos pystyis vaikuttamaan paremmin myös siihen milloin pitää lounastauon, koska seki määritteleen jonkiverran energiatasoja.

Haastelevien mielestä työn muotoilu toisi työarkeen lisää mielenkiintoa ja puhtia. Kysyttäessä, miten työn muotoilu voitaisiin aloittaa tiimissä, ehdottivat haastateltavat avointa keskustelua johdon ja esihenkilöiden kanssa.

Esimerkiksi vois pitää tyyliin joka kuukausi palaveri siitä, miten voidaan, vaikka vaihdella työtehtäviä tiimin sisällä. Chattiä voisi olla hauska kokeilla joku viikko tai tehdä pelkkiä sähköposteja koko viikko.

5.1.3 Personallisuuden vaikutus työssä jaksamiseen

Asiakaspalvelukeskuksen henkilöstöön on pyritty rekrytoimaan henkilöitä, jotka ovat lähtökohtaisesti asiakaspalveluhenkisiä ja ulospäinsuuntautuneita. Kysyttäessä työyhteisön vaikutuksesta työssä jaksamiseen, moni palasi siihen hetkeen, kun he viettivät ensimmäisiä päiviä asiakaspalvelukeskuksessa. Haastateltavat kokivat tärkeäksi, että moni kollegoista on samanhenkisiä ja halukkaita keskustelemaan sekä tutustumaan.

Vaikka moni haastateltavista oli selkeästi luonteeltaan ekstrovertti ja halukas keskustelemaan esimerkiksi työssä jaksamisesta pitkään, oli heidän persoonallisuuksissansa eroavaisuuksia. Haastatteluissa oli huomattavaa, miten eri asiat vaikuttavat eri yksilöiden kokemukseen työssä jaksamiseen. Osa haastateltavista halusi esimerkiksi kehittää työssä jaksamisen osa-alueita työyhteisön sisällä ja toiset taas ulkopuolisen avun kautta.

Näit epäkohtii sais todennäköisesti parannettuu ku pohdittaisiin vaan yhdessä, mut toki siihen pitäis osallistuu jokasen ja et meil ois kunnolla aikaa siihen.

Ja tähän (kehitysideoihin) avuks ottais varmaanki ulkopuolisen ammattilaistahon tarkkailemaan touhuja mitä vois parantaa.

Haasteltavien työssä jaksamisen lähteet työtä kohtaan vaihtelivat osittain. Jollekin palkitsemismallit olivat erittäin tärkeää ja toinen taas toi esille positiivisen palautteen merkityksellisyyden. Yhtenevää haastateltavien kommentteissa kuitenkin oli se, ettei yksilön vaatimuksia työssä jaksamisen osalta pystytä organisaatiossa toteuttamaan halutulla tavalla. Jokainen haastateltavista toivoi muutosta, mutta muutoksen kohde saattoi olla asia, joka on toisen mielestä kunnossa.

Mä oon ehkä vähän sellanen yesyes-henkilö, jonka on vaikee sanoo ei. Tai et sopeudun tosi helposti eri ympäristöihin ja tilanteisiin työelämässä mut monesti se kostautuu itelle ku ei vaa saa sanottuu sitä omaa mielipidettä ulos.

Ympäristö on kyl sellanen esimerkki mihin kiinnitän huomiota ja puutun esimerkiksi siihen tosi herkästi. Täälläkin mietin et miten vois in omil avuilla muokata työympäristöö, koska se vaan tekee olon viihtysämmäksi jos on vaikka viherkasvei taukotilassa.

Vaikka haastateltavien persoonallisuudet ovat esimerkiksi ulospäinsuuntautuneisuuden osalta samankaltaisia, tarvitsevat he erilaisia apukeinoja esimerkiksi palautumisessaan. Yksi haastateltava kertoi, että asiakaspalvelukeskuksessa työskentely on laskenut hänen ulospäinsuuntautuneisuuttaan. Useat asiakaskontaktit ovat vieneet haastateltavat energiat vapaa-ajan kontakteista, joten hän kokee persoonallisuutensa muuttuneen.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSIDEAT

Tässä luvussa käyn läpi tekemiäni johtopäätöksiä, sekä niihin vaikuttavia tekijöitä. Lisäksi pohdin kehitysideoita organisaation käyttöön, jotta työssä jaksaminen siellä parantuisi rajattujen osa-alueiden osalta.

6.1 Työstressin kokemus

Työstressi oli selkeästi asia, joka vaivasi useaa työntekijää kohdeorganisaation asiakaspalvelukeskuksessa. Vaikka työstressin kokemus on täysin normaalia ajoittain, näyttäytyivät sen vaikutukset tutkimuksessa negatiivisina. Työstressin ei koettu olevan hyödyllistä eustressiä, vaan erityisesti sen haitalliset puolet nousivat esiin lähes jokaisen haastateltavan kertomuksissa. Haastateltavat kertoivat esimerkiksi aloitekyvyn heikkenemisestä, jonka Virolainen (2012) mainitsee olevan haitallisen stressin esioireita.

Työterveyslaitos määrittelee työstressin tilaksi, jossa työtehtävät ylittävät työntekijän resurssit. (Työterveyslaitos 2022.) Kohdeorganisaation asiakasmäärät kasvavat päivittäin ja tämä on lisännyt merkittävästi haastateltavien työtaakkaa. Henkilömäärä asiakaspalvelukeskuksen tiimissä on pysynyt samana, vaikka työtahti on kasvava. Lomakaudet ja sairaspöissaolot ovat tuoneet mukanaan tiimiin henkilöstövajeen, jonka myötä työtahti, kiire sekä työstressi kasvavat.

Haastateltavat kertoivat myös työn yksitoikkoisuudesta ja helppoudesta. Työtehtävät koetaan itseään toistaviksi, eivätkä ne haasta tekijäänsä tai luo merkityksellisyyden tunnetta. Virolainen (2012) mainitsee kirjassaan liian yksinkertaisen työn olevan seikka, joka aiheuttaa helposti stressiä. Samalla haastateltavat kertoivat haastavista asiakaskohtaamisista. Työterveyslaitos (2023) mainitsee haastavien asiakastilanteiden olevan yksi yleisimmistä työterveysriskeistä Euroopassa. (Työterveyslaitos 2023.)

Kun ihminen kokee haitallista stressiä, on sitä tärkeää pystyä myös purkamaan ja saada siihen apua. Osa tiimin jäsenistä on löytänyt keinot työstressin purkamiseen, mutta suurin osa ei. Ensiapu työstressiin on haastateltavien mukaan pystytty löytämään kollegoista esimerkiksi käytäväkeskusteluiden kautta. Kattavampi apu koettuun työstressiin olisi erittäin tärkeää, sillä kokemus työstressistä vaikutti olevan läsnä lähes jokapäiväisessä työarjessa.

6.2 Työn muotoilu organisaatiossa

Useat haastateltavat kuuluivat ensimmäistä kertaa työn muotoilusta, kun he vastaanottivat teemahaastattelun teemat. Työn muotoilu oli kuitenkin kokonaisuus, jonka osa-alueita haastateltavat pohtivat kertomuksissaan.

Työn muotoilu ei koettu ilmaantuvan kohdeorganisaatiossa. Lähtökohta työn muotoilulle on työntekijän aloite, johdon ja esihenkilöiden sijaan. (Leino 2020) Haastateltavien tietämättömyys työn muotoilusta osittain selittää, miksei sitä olla toteutettu kohdeorganisaatiossa. Halu muotoilla omaa työtään oli selkeää ja sen nähtiin olevan mahdollisuus vaikuttaa työssä jaksamisen eri osa-alueihin.

Teemahaastatteluiden keskustelut työn muotoiluun liittyen kulminoituivat Wrzesniewski & Duttonin (2001) mallin mukaisesti työtehtävien muotoiluun ja sosiaaliseen muotoiluun. Työtehtävien kokeminen

yksitoikkoisena on heikentänyt työssä jaksamisen kokemusta. Vuorovaikutus on taas kohdeorganisaatiossa vahvuus, joka on antanut sekä yksilöille että yhteisölle virtaa. Yksilöiden energia ja aika suuntautuvat kuitenkin asiakkaiden palvelemiseen, eikä aikaa jää tarpeeksi sisäiselle vuorovaikutukselle.

Syy, joka on vaikuttanut työssä muotoilun poissaololle, on ensisijaisesti kiire. Asiakaskontaktien hoitamiseen käytetään työajasta lähes jokainen minuutti, eikä aikaa tunnu jäävän muulle toiminnalle. Asiakaspalvelu on auki puheluille koko työpäivän, eikä vapaata aikaa esimerkiksi kehitysideoiden pohtimiselle ole laisinkaan.

6.3 Resilienssi ja persoonallisuus

Suurin osa haastateltavista kertoi, että heidän resilienssiään koetellaan jokaisena työpäivänä merkittävästi ja resilienssin tason voidaan katsoa olevan alhainen. Vain yhden haastateltavan kertomus viesti korkeasta resilienssin tasosta, hän kertoi pystyvänsä palautumaan työpäivän jälkeen vaivattomasti.

Alhaisella resilienssin tasolla työntekijä ei palaudu ennalleen vastoinkäymisen tuomasta kuormittavuudesta. Tiimin kuormittavuus heijastelee päivittäisten asiakaskontaktien kautta. Päivittäisiä kontakteja saattaa olla pelkästään puhelimesta noin 60 yhtä henkilöä kohden. Suurin osa kontakteista on vastoinkäymisten selvittämistä. Puhelinkontaktien lisäksi asiakaspalvelukeskus käsittelee satoja sähköpostiviestejä viikoittain.

Palvelun laatuodotukset ovat kohdeorganisaatiossa korkealla ja asiakaskontakteja hoidetaan toinen toisensa jälkeen ilman taukoja. Koska työntekijät ovat jatkuvat paineen alla sekä määrällisesti että laadullisesti, on heidän vaikea palautua täysiin voimiinsa edes viikonlopun voimin. Organisaatio ei ole pystynyt reagoimaan äkillisiin asiakkaiden tuomiin painealtoihiin tarpeeksi nopeasti. Tämä on tuonut työntekijöissä esille resilienssin alhaisen tason, joka heijastelee myös koko yhteisössä. Aloite resilienssin vahvistamiseen tulisi lähteä organisaation takia (Terveystalo 2020).

Alhainen resilienssin on vaikuttanut yksilöiden omaan persoonallisuuteen. Energiat jäävät työpaikalle ja vapaa-ajalla normaalisti sosiaalinen työntekijä ei välttämättä jaksu suunnata sosiaalisiin tilanteisiin työajan ulkopuolella. Pitkällä aikavälillä energiat tulevat loppumaan myös työarjessa, jolloin vaikutukset organisaatiolle voivat olla erittäin negatiivisia. Organisaatiossa vaikuttaa osin siltä, ettei yksilöiden persoonallisiin tarpeisiin työssä jaksamisen osalta olla kiinnitetty tarpeeksi huomiota.

6.4 Työssä jaksamisen kehitysiedat

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kohdeyrityksen henkilöstön kokemuksia henkiseen ja psyykkiseen työhyvinvointiin liittyen, sekä luoda kehitysideoita tutkimuksen tuloksiin liittyen. Tutkimuksen tulosten perusteella tulisi kehittää toimintaansa jokaisella opinnäytetyössä rajatun osa-alueen kohdalla. Kehitysideoissa painoarvoa annetaan eniten työn muotoilulle, jonka voidaan katsoa parantavan muita osa-alueita.

Kehitysiedat on tarkoitettu ennaltaehkäisevään sekä korjaavaan työhyvinvointiin, sillä useat tekijät ovat vaikuttaneet työntekijöihin jo pitkään. Kehitysiedat on rajattu mahdollisimman helposti

lähestyttäväksi kohdeorganisaatiota ajatellen. Pohja kehitysideoille on rakennettu yhdessä tutkimusten tulosten, tieteellisten lähteiden ja opinnäytetyön tekijän omien ideoiden kautta.

Työkaluksi kehitysideoita varten käytän Virolaisen (2012, 153) keinoja edistämään työhyvinvointia (Kuva 7). Työhyvinvoinnin ollessa erittäin laaja kokonaisuus, on Virolaisen mallin avulla mahdollista havainnoida työhyvinvoinnin fyysinen, psyykinen, henkinen ja sosiaalinen osa-alue.



Kuva 7. Osa-alueita työhyvinvoinnin edistämiseen (Virolainen 2012, 153)

Organisaatiossa on huomioitu jo osia Virolaisen esittämistä osa-alueista. On kuitenkin useita osa-alueita, joissa organisaatio kaipaa selkeää parannusta. Esimerkiksi vaikutusmahdollisuudet ovat asia, joita työntekijöillä on vähän. Vaikutusmahdollisuuksien olemattomuus heijastelee työntekijöissä stressinä ja turhautumisena. Lisäksi huomiointi ja välittäminen ovat tuottaneet haasteita.

6.4.1 Työn muotoilu

Työn muotoilu välittyy Virolaisen (2012, 153) esittämässä vaikutusmahdollisuudet ja kehityskeskustelut osa-alueissa. Työn tulisi olla sen tekijälle sekä mieluisaa että haastavaa, ja esimerkiksi kehityskeskusteluiden kautta on mahdollista tarkastella työtehtävien sopivuutta työntekijälle. (Virolainen 2012, 85.)

Tutkimuksen tulokset kertoivat työntekijöiden kärsivän esimerkiksi työn yksitoikkoisuudesta. Kehityskeskustelut voisi olla mahdollinen tilanne, jossa työntekijä voisi kertoa hänen yksilöllisistä kokemuksistaan. Kohdeorganisaatio voisi tarkastella työn muotoilua kehityskeskusteluissa esimerkiksi siten, onko työntekijöitä mahdollista perehdyttää uusiin työtehtäviin. Tätä kautta työntekijöillä olisi mahdollisuus saada lisää haastetta työpäiviinsä. Kehityskeskusteluissa olisi mahdollista huomioida myös työntekijän persoonallisuus työn muotoilun tukena.

Virolaisen (2012, 153) mainitsema vaikutusmahdollisuus ei rajaudu pelkästään työtehtäviin. Vaikutusmahdollisuuksiin voi kuulua esimerkiksi työn tauotus. Organisaatiossa on mahdollista käyttää työaika 30minuutin hierontaan yhden kerran viikossa. Hieronta on myös tuettua organisaation

puolesta ja rahallinen kustannus siitä on henkilökunnalle pieni. Läheskään jokainen työntekijä ei kuitenkaan omasta halustaan hyödynnä hierontaa. Organisaatio voisikin pohtia, olisiko työntekijän mahdollista käyttää kyseistä viikoittaista 30 minuuttia hieronnan sijasta hänelle mieluisaan aktiviteettiin, kuten kävelyyn ulkona.

Kohdeorganisaatiolle yksi suurimmista haasteista sekä yksilön että yhteisön näkökulmasta on jatkuva kiire ja paine. Tutkimus kuitenkin osoitti, että työntekijöillä on halua sekä ideoita siihen, miten kiirettä pystytään hillitsemään. Kohdeorganisaation johto ja sen esimiehet voisivat pohtia esimerkiksi workshop tapahtumia, joissa ratkaisuita tai toimintamalleja voidaan pohtia yhdessä. Yksittäinen workshop voi tarkoittaa esimerkiksi työilmapiirikyselyn tulosten käymistä tiimin kanssa läpi ja kehitysideoiden pohdintaa. (Mehiläinen 2023) Vuorovaikutus on ollut vahvuus kohdeorganisaation työntekijöiden keskuudessa, joten sen mahdollisuuksia tulisi tarkastella esimerkiksi workshoppien kautta.

Työn muotoilussa lähtökohtana on ensisijaisesti työntekijän aloite. Organisaation tulisi kuitenkin huomioida, että työntekijä pystyy tekemään aloitteen matalalla kynnyksellä. Virolaisen (2012, 153) palaute osa-alue (ks. Kuva 7) välittyy matalan kynnyksen aloitteeseen. Työntekijän tulisi saada palautetta esihenkilöiltään, mutta myös yksilön palaute ylemmille tahoille tulisi mahdollistaa. Organisaatio voisi mahdollistaa matalan kynnyksen aloitteet esimerkiksi anonymillä palautealustalla. Palautealusta viestisi työntekijöille organisaation läpinäkyvyydestä ja sen halusta huomioida työntekijöidensä ajatukset.

6.4.2 Työstressin hallinta

Tutkimus osoitti, että organisaation henkilökunta kärsii erityisen paljon työstressistä. Työyhteisöissä työstressillä on taipumusta tarttua ihmisestä toiseen ja vaikuttaa negatiivisena tekijänä erityisesti, kun työstressi on pitkittynyttä. (MIELI Suomen Mielenterveysseura 2021.)

Stressin hallinnassa on tärkeää pohtia ja tunnistaa kuormittavia tekijöitä. Samalla asioista pitäisi pystyä puhumaan ääneen esimerkiksi työtovereiden kanssa. (MIELI Suomen Mielenterveysseura 2021.) Tutkimuksen kautta on mahdollista huomata, että työntekijät ovat pystyneet saamaan apua työstressiin keskusteluista kollegoiden kanssa. Työstressi on kuitenkin tiimin sisällä pitkittynyttä, eikä keskustelut kollegoiden kanssa ole olleet pysyvä lääke työstressin poistamiseen

Yksi Virolaisen (2012, 153) osa-alueista työhyvinvoinnin kehittämiseen on työterveyshuolto. Kohdeorganisaation työterveyshuolto on erittäin laadukasta ja kattaa esimerkiksi työpsykologin vastaanoton. Työpsykologi antaa ammattiapua mm. työstressin hallinnassa. Työterveyshuollon laajasta palveluvalikoimasta on kuitenkin erittäin vähän tietoa saatavilla. Organisaatio voisi vahvistaa henkilökunnan tietoisuutta palveluvalikoimaan liittyen, jotta niiden tuomaa apua hyödynnettäisiin tarkemmin.

Tällä hetkellä työpsykologin palveluista on tietoa pelkästään työterveydenhuollon tarjoajan puhelin applikaatiossa. Palveluista voisi tiedottaa myös esimerkiksi organisaation intranetissä. Työntekijät käyttävät organisaation intranettiä päivittäin, joten tietoisuus työpsykologin palveluista olisi yksinkertaista syventää. Esimerkiksi Työterveyslaitos ehdottaa yhteydenottoa työterveyshuoltoon stressinhallinnassa. (Työterveyslaitos 2022.)

6.4.3 Tyky-päivä

Tyky on lyhetty sanoista työkykyä ylläpitävä toiminta. Tyky-toiminnan tarkoitus on edistää henkilöstön työkykyä yhdessä työnantajan sekä työntekijöiden kanssa. Toiminta on monimuotoista ja se voi kohdistua esimerkiksi suoraan henkilöstön terveyteen tai työympäristöön. Tyky-toimintaa voi olla mm. liikunnallinen henkilöstöpäivä, asiantuntijan pitämä luento tai liikuntaseteleiden jako. (Virolainen 2012, 147–148.)

Kohdeorganisaatiossa henkilöstöpäivät järjestetään tiimeittäin yhden kerran vuodessa. Tiimille annetaan tietty budjetti, joka käytetään täysimääräisenä päivän toimintaan. Toiminta on pääsääntöisesti kiteytynyt yhteiseen illalliseen erikseen valitussa ravintolassa. Organisaation tyky-toimintaan kuuluu myös liikuntaseteleiden jakaminen työntekijöilleen.

Virolainen (2012, 149) mainitsee monipuolisen toiminnan ja pitkäjänteyden suunnittelun olevan toimiva keino työkyvyn tehostamiseen. Kohdeorganisaatiossa tyky-toiminta on rajoittunut kerran vuodessa järjestettäviin yksittäisiin tapahtumiin. Tyky-toiminta voisi yksittäisten tapahtumien sijaan olla esimerkiksi kvartaaleittain järjestettäviä koulutustapahtumia tai luentoja. Aiheet voisivat vaihdella tiimityöskentelystä ravinnon merkitykseen. Tätä kautta tiimi saisi myös mahdollisuuden hyödyntää useammin vahvuuttaan, yhdessäoloa kollegoiden kanssa.

Toinen esimerkki tyky-toiminnalle olisi liikunta- tai kulttuurikokeilut. Usea tiimin jäsen on kiinnostunut liikunnasta ja kulttuurista, joten tyky-päivän ympäristö voisi tapahtua uuden lajikokeilun tai museon avulla. Uusien asioiden kokeilu voisi toimia työntekijöille rohkaisuna käyttää esimerkiksi liikuntaseteleitä tulevaisuudessa erilaisten harrastusten tukemiseen. Tyky-toiminnasta tulisi kuitenkin päättää yhdessä tiimin kanssa. Toiminnan onnistumiselle on tärkeää sekä jokaisen osallistuminen että sitoutuminen (Virolainen 2012. 150).

6.5 Kehitysideoiden yhteenveto

Asiakaspalvelukeskuksen tiimin henkinen ja psyykinen työssä jaksaminen on koetuksella erityisesti työstressin osalta. Parannettavaa on myös muilla osa-alueilla, jotta työssä jaksamisen tasoa voidaan nostaa sekä yksilön että yhteisön näkökulmasta. Tutkimuksessa käy ilmi, ettei työnantaja ole pystynyt tuomaan tarvittavaa apua yksilöiden kohtaamiin haasteisiin. Avun tarpeen puuttuminen yksilöiltä on heijastunut negatiivisesti myös työyhteisöön.

Organisaation tulisi käyttää enemmän resursseja yksilön kohtaamiseen, kuuntelemiseen ja auttamiseen. Tutkimuksen perusteella työntekijät ovat halukkaita parantamaan työssä jaksamisen tasoa ja kehittämään organisaation toimintaa, jos siihen annetaan mahdollisuus. Kehittämiseen vaadittavat investoinnit eivät ole suuria, vaan ne lähtevät pienistä asioista.

7 TUTKIMUKSEN POHDINTA

7.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen eettisyys on tärkeä huomioida koko tutkimusprosessin aikana. Tutkimusaineiston kerääminen, kokoaminen, käsitteleminen, säilyttäminen sekä hävittäminen on tärkeä osa tutkimuksen eettisyyttä. Ihmisiin kohdistuviin yleisiin periaatteisiin luetaan sekä ihmisarvon että itsemääräämisoikeuden kunnioitus. Jokaisella tutkimukseen osallistujalla tulee olla myös mahdollisuus kieltäytyä vastaamasta tutkimukseen. (Vilka 2021)

Tutkimukseen osallistuminen oli haastateltaville täysin vapaaehtoista. Ilmoittautuminen tapahtui yksityisessä kanavassa suoraan tutkimuksen tekijälle. Suostumus haastatteluiden nauhoittamiseen varmistettiin ennen itse haastattelua. Haastateltavien nimet sekä muut henkilöllisyyteen viittaavat seikat karsittiin aineistosta pelkistämävaiheessa. Tutkimustuloksia käsiteltiin ainoastaan tutkimuksen tekijän toimesta opinnäytetyötä varten, eikä niitä jaettu muille tahoille.

Opinnäytetyön luotettavuus tarkastellaan sekä reliabiliteetin että validiteetin kannoilta. Reliabiliteetti tarkoittaa sitä, mikä on tuloksien luotettavuus pysyvyyden näkökulmasta. Pysyvyys tarkoittaa samoja tutkimustuloksia, mikäli tutkimus uusitaan. Validiteetilla tarkoitetaan, että tutkimusongelman kannalta tarkastellaan oikeita asioita. (Kananen 2015, 118.)

7.2 Reliabiliteetti

Haastateltavat olivat työskennelleet organisaatiossa vaihtelevasti 1–4 vuoden ajan. On huomattava, että esimerkiksi 4 vuotta organisaatiossa työskennellyt omaa laajemman näkökannan organisaatiosta, verrattuna yhden vuoden kokemuksen omaavaa. Tutkimustuloksen voidaan olettaa olevan eri, mikäli jokainen haastateltava olisi työskennellyt organisaatiossa yhtä monta vuotta.

Tutkimuksen aikana asiakaspalvelukeskus eli erittäin kiireistä aikaa. Korona-pandemia oli siirtänyt asiakaspalvelupolun täysin puhelimeen ja verkkoon. Korona-pandemiaa edeltävinä aikoina asiakkailta oli mahdollisuus vierailta organisaation palvelukeskuksissa eri puolilla maata. Palvelukeskusten sulkeutuminen näkyi asiakaspalvelukeskuksen ruuhkautuneessa puhelinpalvelussa ja sähköpostikanavassa. Mikäli tutkimus olisi toteutettu palvelukeskusten ollessa avoinna, olisi tutkimustulokset oletettavasti erilaisia. Organisaatio ei kuitenkaan tavoittele palvelukeskusten avaamista tulevaisuudessa, vaan asiakaspalvelukanavat pysynyt nykyisinään.

Asiakaspalvelukeskuksen käyttämää asiakasviestintä ohjelmistoa vaihdettiin osittain kesken tutkimuksen. Uuden ohjelmiston käyttöönotto oli palveluntarjoajan kannalta hidasta, eikä kaikki ominaisuudet toimineet toivotusti. Tämä osaltaan ruuhkautti yksittäisiä päiviä asiakaspalvelukeskuksessa ja tuotti haastateltaville stressiä. Uuden ohjelmiston käyttöönotto on kuitenkin otettu positiivisesti vastaan alun vaikeuksien jälkeen. On siis mahdollista, että uusi tutkimus tulevaisuudessa tuottaisi eriäviä tuloksia.

Kananen (2015, 119) kertoo, että alhaiseen reliabiliteettiin voi vaikuttaa mitattavan kohteen muutoksen, eikä tutkimuksen epätasaisuus. Sekä työhyvinvointi, että työelämä muuttuu jatkuvasti. Täten on perusteltua todeta opinnäytetyön reliabiliteetin olevan luotettava, sekä sen tuottaneen ajankohtaista tietoa organisaation työhyvinvoinnin tilasta syksyllä 2022.

7.3 Validiteetti

Validiteetti voidaan jakaa ulkoiseen ja sisäiseen validiteettiin. Sisäinen validiteetti tarkoittaa tutkimuksen kykyä osoittaa syyvaikutussuhteet. (Kananen 2015, 129)

Jokainen tutkimuksen haastatteluista toteutettiin kokonaisuudessaan kahden viikon sisällä. Nopealla aikavälillä pyrin varmistamaan, ettei organisaatiotasolla ilmaannu muuttujia, vaan jokaisella olisi sama lähtötilanne. Haastatteluiden aikana organisaatiossa ei tapahtunut muutoksia miltään osin. Jokainen haastateltava oli saanut teemahaastattelun teemat itselleen kaksi viikkoa ennen haastatteluita. Avasin myös tarvittaessa haastateltaville uusia käsitteitä, kuten työn muotoilun, jotta keskustelu olisi tutkimuksen kannalta mahdollisimman antoisaa.

Sisäisen validiteetin pitävyyttä vahvistettiin yksilöllisen teemahaastattelun kautta. Haastateltavat saivat turvallisen ympäristön puhua teemoista vapaasti. Koen, että validiteettiin olisi kuitenkin voinut olla positiivinen vaikutus, mikäli teemahaastattelut olisi toteutettu ryhmissä tai pareittain. Kohderyhmän vahvuus on vuorovaikutus kollegoiden kanssa. Pidän mahdollisena, että toisen kollegan läsnäolo olisi ruokkinut haastatteluita validiteetin kannalta vieläkin parempaan suuntaan.

Sisältövaliditeetti tarkoittaa sitä, kuinka hyvin tutkimuskysymykset kattavat tutkittavat aiheen. Kaikki tutkimuskysymykset saatiin tarkasteltua tutkimuksen haastatteluissa. Teemahaastattelun toteuttaminen vaati kuitenkin tukikysymyksiä, jotta tutkittavat aiheet pystyttiin tarkastelemaan. Haastateltavien perehtyminen teemahaastattelun teemoihin yksinkertaisti prosessia ja helpotti korkean validiteetin toteutumista. Tutkimuksen luotettavuutta nostaa lisäksi sekä tekijän että haastateltavien aito halu auttaa kohdeorganisaatiota kehittämään.

7.4 Ammatillinen kasvu

Opinnäytetyöprosessi oli itselleni sekä haastava että antoisaa. Erityisesti työhyvinvointi käsitteen laajuus, ja sen rajaaminen tutkimusta tukeviin aihealueisiin toi mukanaan haasteita. Toteutin työn yksilönä ja lähdin etenkin alkuvaiheessa tarkastelemaan kokonaisuuksia ohi valitun aihealueen. Oikeiden aihealueiden rajaaminen lopulliseen muotoonsa vaati useita yrityksiä, sekä eri lähteiden tarkastelua. Turhauduin helposti, kun ymmärsin, että osa valitsemistani aihealueista ovat tarpeettomia tutkimuksessa. Tämän ymmärtäminen oli kuitenkin erittäin tärkeää opinnäytetyön kannalta. Prosessin edetessä pystyin kuitenkin olemaan kriittisempi ja valikoivampi, kun tarkastelin esimerkiksi lähdemateriaaleja tai tuotettua tekstiä.

Toinen suuri haasteeni opinnäytetyössä oli asioiden aikatauluttaminen. Tein suunnitelmat aikataulutukseen useaan kertaan, mutta en pystynyt pitämään niistä kiinni tarpeeksi hyvin. Kuvittelin työn valmistuvan nopeammin, vaikka omat resurssini olivat erittäin vähissä. Vasta prosessin loppuvaihe antoi minulle uskoa siitä, että pystyn onnistumaan aikataulutuksessa, jos niin oikeasti haluan. Aikataulutuksen tarkka suunnittelu ja sen toteutuksen tärkeys olivat minulle tärkeä oppi prosessin aikana.

Motivaatio opinnäytetyön työstämiseen löytyi kuitenkin sisältäni koko ajan. Haluni auttaa oman työyhteisön työssä jaksamista, sekä aito mielenkiintoni työhyvinvoinnin osa-alueita kohtaan antoi energiaa tutkimuksen eteenpäin viemiseen. Haastateltavien innostuneisuus ja halu osallistua

tutkimukseen edesauttoi opinnäytetyön prosessia. Sain lisäksi positiivista palautetta jokaiselta tutkimukseen osallistuneelta.

Opinnäytetyöprosessin aikana huomasin, että pystyn hyödyntämään Wellness-liiketoiminnan opintojani tutkimuksessa. Esimerkiksi haastattelut tuntuivat rakentuvan vaivattomasti. Opintojeni aikana opitut asiat auttoivat löytämään haastatteluissa mm. syyseuraussuhteita työssä jaksamiseen liittyen. Samalla huomasin, miten pystyin peilaamaan omia kokemuksiani haastateltaviin verrattuna, joka auttoi minua ymmärtämään paremmin työhyvinvointia subjektiivisena kokonaisuutena. Tunsin opinnäytetyön aikana esimerkiksi stressin oireita, mutta pystyin hyödyntämään tutkimusta sen lievittämisessä.

Koen, että opinnäytetyöprosessi on kasvattanut erittäin paljon ammatillista osaamistani esimerkiksi työstressin ja työn muotoilun osalta. Halusin tarkastella työhyvinvoinnin osa-alueita henkisen ja psyykkisen näkökulmasta, sillä niiden merkitys on kasvanut sekä työelämässä että vapaa-ajalla. Opinnäytetyö on mielestäni kokonaisuudessaan onnistunut, vaikka kohtasin eri haasteita sen varrella. Tiedän, että pystyn hyödyntämään tulevaisuuden työelämässä oppimiani asioita. Työhyvinvointi on tärkeä asia, jonka laiminlyöminen voi tuottaa suuria ongelmia niin yrityksille, yksilölle kuin yhteiskunnalle. Opinnäytetyö opetti minulle, että työhyvinvoinnin kehittäminen ei vaadi suuria tekoja. Pelkästään esimerkiksi yksilöiden kuunteleminen ja asioista puhuminen voi johtaa merkittäviin parannuksiin.

LÄHTEET

- Björkstam, Ulrika 2022. Resilienssi on uuden työn metataito. Verkkojulkaisu.
<https://www.wgh.fi/resilienssi-on-uuden-tyon-metataito/> Viitattu 25.10.2022.
- Blomqvist, Kirsimarja; Henttonen, Kaisa; Olsson, Thomas; Ropponen, Annina; Sivunen, Anu; Vartiainen, Matti; van Zoonen, Ward 2020. Etätö Suomessa koronaviruspandemian aikana.
<https://futuremote.fi/wp-content/uploads/2020/12/Etatyo-Suomessa-koronaviruspandemian-aikaan-2020.pdf>
- Clifton, Jim & Harter, Jim 2021. Wellbeing at Work. New York. Gallup Press
- Grönfors, Martti 2011. Laadullisen tutkimuksen kenttätömenetelmät. Viikka, Hanna (toim.) [Verkkojulkaisu]. Saatavissa: http://vilikka.fi/books/Laadullisen_tutkimuksen.pdf Viitattu 4.2.2023.
- Goggins, Richard; Spielholz, Peregrin; Nothstein, Greg 2015. Ergonomics cost benefit case study collection
https://www.pshfes.org/resources/Documents/ROI%20Cost%20Calculator/Ergonomics_cost_benefit_case_study_collection.pdf
- Helsingin yliopisto. 2020. Mitä on resilienssi? Verkkojulkaisu.
<https://www.helsinki.fi/fi/verkostot/resilienssi-ja-vakivaltaistuneet-asenteet-opetustoimessa/ajankohtaista/mita-resilienssi-on> Viitattu 13.10.2022.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 2. painos. Helsinki: Gaudemus.
- Hämäläinen, Pekka 2021. Jaksamisesta innostumiseen työssä ja elämässä. Tanska: SAGA Egmont.
- Juuti, Pauli; Laukkanen, Tommi; Puusa, Anu; Reijonen, Helen 2014. Akatemiasta Markkinapaikalle: Johtaminen ja markkinointi aikansa kuvina. Helsinki, Talentum.
- Jännti, Teemu 2020. Henkinen työhyvinvointi 2020-luvulla. Bonfire. Julkaistu 17.01.2020. Saatavissa: <https://www.bonfire.fi/henkinen-tyohyvinvointi-2020-luvulla/>. Viitattu 22.11.2022
- Kananen, Jorma 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kankainen, Saara 2022. Mitä on resilienssi työyhteisössä? Blogi-kirjoitus. 23.2.2022.
<https://hyplus.helsinki.fi/mita-on-resilienssi-tyoyhteisossa/> Viitattu 4.12.2022.
- Kauhanen, Juhani. 2016. Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä. Printon, Viro: Helsingin seudun kauppakamari / Helsingin kamari Oy. Viitattu 3.12.2022.
- Manka, Marja-Liisa. 2011. Työnilo. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Manka, Marja-Liisa & Manka, Marjut 2016. Työhyvinvointi. Liettua: Balto print.
- Marcus, Aubrey 2018. Own The Day. London: Thorsons

Marjala, Pauliina 2009. Työhyvinvoinnin kokemukset kertomuksellisina prosesseina–narratiivinen arviointi- tutkimus. Oulun yliopisto. Teknillinen tiedekunta. Tuotantotalouden osasto. Acta Univ. Oul. C 315. Väitöskirja. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://jultika.oulu.fi/files/isbn9789514290244.pdf>. Viitattu 12.11.2022.

Markuksela, Hanna 2021. Suorituskyvyn salaisuus: Vireystilan säätelyn avulla huipputuloksiin. Helsinki: Werner Söderström Oy.

MIELI Suomen Mielenterveysseura Ry 2021. Stressin hallinta. <https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/tietoa-mielenterveyden-vahvistamisesta/tyoelamanmielenterveys/mielenterveys-tyopaikalla/stressin-hallinta/>

Mäkikangas, Anne; Mauno, Saija; Feldt, Taru 2017. Tykkää työstä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Nurmi, Heli 2017. Työuupumuksen itsehoito. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim

Nyysölä, Juha 2022. Persoonallisuus työelämässä. Blogi-kirjoitus. 28.9.2022.

<https://www.clevry.com/fi/blog/persoonallisuus-tyoelamassa/> Viitattu 23.1.2023

Rucker, Michael 2016. The Interesting History of Workplace Wellness. Blogi-kirjoitus. 20.3.2016.

<https://michaelrucker.com/well-being/the-history-of-workplace-wellness/> . Viitattu 1.2.2023.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavissa: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html Viitattu 20.12.2022.

Seppälä, Piia & Hakanen, Jari. 2017. Työn voimavarat, vaatimukset ja niiden tuunaaminen.

Teoksessa Mäkikangas, Anne; Mauno, Saija; Feldt, Taru. Tykkää työstä. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus.

STTK 2017. Työhyvinvoinnin edistäminen työpaikoilla yhä täysin riittämätöntä. Blogi-kirjoitus

11.1.2017. <https://www.sttk.fi/2017/01/11/sttk-tyohyvinvoinnin-edistaminen-tyopaikoilla-yha-taysin-riittamatonta/>

Tarkkonen, Juhani 2018. Turvallisuuden ja työhyvinvoinnin johtaminen. UNIPress.

Tiedenaiset 2021. Mitä on kokonaisvaltainen hyvinvointi? Tuumakustannus. Julkaistu 24.4.2021.

Saatavissa: <https://www.tuumakustannus.fi/artikkelit/kokonaisvaltainen-hyvinvointi> Viitattu 3.4.2022.

Työturvallisuuskeskus 2022. Työhyvinvointi. <https://ttk.fi/tyoturvaluisuus/tyohyvinvointi/> Viitattu

23.2.2022.

Työturvallisuuskeskus 2009. Työhyvinvoinnin portaat. Työkirja. PDF-julkaisu. <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/04/Tyohyvinvoinnin-portaat-tyokirja-taytettava.pdf>. Viitattu 13.3.2022.

Työterveyslaitos 2022. Työn tuunaaminen. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyon-imu/tyon-tuunaaminen> . Viitattu 2.12.2022.

Työterveyslaitos 2020. Hyvinvointia työstä 2030-luvulla.

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140712/Hyvinvointia%20työstä%202030-luvulla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Työterveyslaitos 2022. Näin ehkäiset työstressiä. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/stressi-ja-tyouupumus/nain-ehkaiset-tyostressia> . Viitattu 13.11.2022.

Työterveyslaitos 2020. Sosiaalista hyvinvointia ei osata vielä tunnistaa.

<https://www.ttl.fi/ajankohtaista/uutinen/sosiaalista-hyvinvointia-ei-osata-viela-tunnistaa> . Viitattu 12.4.2022.

Työterveyslaitos 2022. Resilienssi ja jatkuvuuden hallinta.

<https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/resilienssi-ja-jatkuvuudenhallinta>. Viitattu 04.11.2022.

Työterveyslaitos 2022. Näin ehkäiset työstressiä. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/stressi-ja-tyouupumus/nain-ehkaiset-tyostressia> Viitattu 9.11.2022.

Työterveyslaitos 2022. Elintavat ja työhyvinvointi. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/elintavat/elintavat-ja-tyohyvinvointi> Viitattu 10.10.2022.

Työterveyslaitos 2023. Haastavat asiakastilanteet ovat kasvava työstressin aiheuttaja työpaikoilla – nyt on aika tunnistaa riskit. <https://www.ttl.fi/ajankohtaista/tiedote/haastavat-asiakastilanteet-ovat-kasvava-tyostressin-aiheuttaja-tyopaikoilla-nyt-on-aika-tunnistaa>. Viitattu 24.3.2023.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2022. Työolobarometri 2021.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164237/TEM_2022_46.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Työ Terveys Turvallisuus – lehti 2017. Verkkojulkaisu. Resilienssi auttaa oppimaan.

<https://ttlehti.fi/resilienssi-auttaa-oppimaan-joustavalle-tyoyhteisolle-ongelma-onnenpotku/>

Vilkka, Hanna 2021. PS-kustannus. Verkkokirja. Ellibslibrary. Näin onnistut opinnäytetyössä.

<https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523701236>. Viitattu 20.3.2023

Virtanen, Petri & Sinokki, Marjo 2014. Hyvinvointia työstä. Työhyvinvoinnin kehittyminen, perusta ja käytännöt. Helsinki: Tietosanoma.

Virolainen, Harri 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: BoD – Books on Demand.

Wrzesniewski, Amy; Dutton, Jane E 2001. Crafting a Job: Revisioning Employees as Active Crafters of Their Work. Saatavissa:

https://www.researchgate.net/publication/211396297_Crafting_a_Job_Revisioning_Employees_as_Active_Crafters_of_Their_Work

Yleisradio. 2022 Nyt haetaan työntekijöitä, joilla on vahva resilienssi – tätä se tarkoittaa.

Verkkojulkaisu. <https://yle.fi/a/74-20001142> Viitattu 23.10.2023.

LIITE 1: TEEMAHAASTATTELURUNKO

<p>1. Pääteema: Työhyvinvoinnin edistäminen</p> <p>- Pääkysymys: Kuvaile tekijöitä, jotka edistävät työhyvinvointiasi ja työssä jaksamistasi</p>		
Alateema:	Alakysymys:	Tarkentava:
Yksilö	Kuvaile tekijöitä, jotka edistävät työssä jaksamistasi.	Miten psyykinen ja henkinen olotilasi vaikuttavat työssä jaksamiseesi?
Työ	Kuvaile työn sisällöllisiä tekijöitä, jotka edistävät tai haittaavat kokemustasi työssä jaksamisesta.	Millä tavoin työtehtäväsi vaikuttavat sinun psyykkiseen tai henkiseen olotilaan? Millä tavoin mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön edistää tai haittaa kokemustasi työssä jaksamisesta?
Työyhteisö	Kuvaile tekijöitä työyhteisössäsi, jotka edistävät tai haittaavat kokemustasi työssä jaksamisesta.	Millä tavoin koet vuorovaikutuksen työyhteisössä vaikuttavan työssä jaksamiseesi?
Työympäristö	Kuvaile tekijöitä työympäristössäsi, jotka edistävät tai haittaavat kokemustasi työssä jaksamisesta.	Millä tavoin koet työympäristösi vaikuttavan työssä jaksamiseesi?
<p>2. Pääteema: Työhyvinvointiin liittyviä kehittämisideoita.</p> <p>- Minkälaisia asioita kehittäisit, jotta työssä jaksamisesi paranisi.</p>		