

Asiantuntijan työn vaatimukset ja voimavarat

Case: Hämeen TE-toimisto

Tiivistelmä

Tekijä(t) Tiina Salmi	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Valmistumisaika 2023
	Sivumäärä 45	
Työn nimi Asiantuntijan työn vaatimukset ja voimavarat Case: Hämeen TE-toimisto		
Tutkinto ja koulutusala Tradenomi (AMK), liiketalous		
Toimeksiantajaorganisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja) Hämeen TE-toimisto		
Tiivistelmä <p>Tutkimuksessa tarkasteltiin Hämeen TE-toimiston työnvälitystyötä tekevien asiantuntijoiden työtyytyväisyyttä ja työn imun kokemuksia työn vaatimusten ja voimavarojen kautta. Työn teoreettisena viitekehyksenä käytettiin työn vaatimusten – työn voimavarojen -mallia (TV–TV). Mallin mukaan työn psykososiaaliset piirteet voidaan jakaa kahteen ryhmään: työn vaatimuksiin ja työn voimavaroihin. Malli pyrkii selittämään työntekijöiden hyvinvointia ja pahoinvointia; voimavaratekijöiden katsotaan vähentävän vaatimusten vaikutusta, edistävän työn imua ja parantavan näin työssä suoriutumista.</p> <p>Tutkimuksessa havaittiin, että Hämeen TE-toimiston asiantuntijoiden kokemus työn imusta ja työtyytyväisyydestä on melko hyvällä tasolla. Työn vaatimuksista etenkin määrällistä, aikapaineeseen ja uuden oppimiseen liittyvää kuormitusta koetaan paljon, mikä on yleistä asiantuntijatyötä tekeville. Voimavaroista työpaikan yhteisöllisyys sekä työn vapaus ja monipuolisuus nousevat selkeästi esille. Tutkimus lisää ymmärrystä työn voimavaratekijöiden yhteydestä työn imuun.</p>		
Asiasanat työn vaatimusten – työn voimavarojen -malli, työn imu, työtyytyväisyys, työhyvinvointi		

Abstract

Author(s) Tiina Salmi	Type of Publication Thesis, UAS Number of Pages 45	Published 2023
Title of Publication Job Demands and Resources of Specialist work at Häme Employment Office		
Degree, Field of Study Bachelor of Business Administration		
Organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party) Häme Employment Services		
Abstract <p>The purpose of this study was to view the job demands and resources, and levels of work engagement and work satisfaction at Häme Employment Office. The study was conducted by sending an email inquiry to all the experts that work with employment services.</p> <p>The theoretical base of the analysis is in Job demands–resources model (JD–R), which seeks to explain job well-being through demands and resources: job resources can alleviate the demands and thus promote work engagement and job well-being.</p> <p>The results imply that job well-being and work satisfaction is at a good level at Häme Employment Office. As in many fields of knowledge work, high workload, time pressure, continuous needs for learning, and performing many tasks simultaneously can be seen as demands of the expert work. On the other hand, sense of community, freedom in performing one’s work, and versatile tasks act as job resources.</p>		
Keywords Job demands–resources model (JD–R), work engagement, work satisfaction, job well-being.		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Yleistä.....	1
1.2	Tutkimuksen tavoite.....	2
1.3	Teoreettinen viitekehys.....	2
2	Työhyvinvointi.....	5
2.1	Työn imu.....	6
2.2	Työuupumus.....	7
2.3	Psykososiaaliset kuormitustekijät.....	8
2.4	Työn vaatimukset.....	9
2.5	Työn voimavarat.....	9
3	Kyselytutkimus.....	11
3.1	Toimeksiantaja ja tutkimuskohde.....	11
3.2	Tutkimuksen toteuttaminen.....	12
3.3	Tutkimuksen tulokset.....	13
3.3.1	Työn vaatimukset.....	13
3.3.2	Työn voimavarat.....	21
3.3.3	Avovastaukset.....	29
4	Tulosten pohdinta.....	33
4.1	Työn imu ja työhyvinvointi.....	33
4.2	Vaatimukset.....	33
4.3	Voimavarat.....	35
4.4	Kehitysajatukset.....	37
4.5	Tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimushaasteet.....	39
5	Yhteenveto.....	41
	Lähteet.....	42

Liite 1. Kysely

1 Johdanto

1.1 Yleistä

Suomalaisen työelämän tila -tutkimus vuodelta 2022 osoittaa, että vain neljä kymmenestä työntekijästä kokee työpaikkansa hyväksi. Usein viestintä koettiin puutteellisenä eivätkä osallistaminen sekä kehittymismahdollisuudet toteutuneet kunnolla. Tutkimuksen mukaan yritykset hukkaavat valtavan määrän potentiaalia, kun asiakeskeisessä johtamisessa eivät huomioi ihmistä. Ihmisen huomiotta jättäminen voi lisätä henkilöstön vaihtuvuutta, joka puolestaan lisää rekrytointikustannuksia. Samalla myös sitoutuneisuus organisaatioon vähenee ja työn laatu heikkenee, mikä nostaa kustannuksia. (Suomalaisen työelämän tila -tutkimus 2022.)

Kasvio & Räikkönen (2010, 14) esittävät, että henkilöstön hyvinvointi korostuu, kun asiantuntija- ja palvelutyö yleistyy. Jotta työelämä on tulevaisuudessa inhimillisesti kestävä, on lisättävä ymmärrystä, mitkä tekijät estävät työntekijöiden osaamisen hyödyntämistä ja toisaalta mitä tekijät vaikeuttavat sitoutumista ja oman työpanoksen antamista työyhteisölle. Erityisen tärkeitä työntekijöiden jaksamisen kannalta ovat myös laadulliset tekijät, jotka tulisi ottaa enemmän huomioon, kun tuottavuutta mitataan.

Työhyvinvointikäsityksen määrittelyssä ollaan siirtymässä pois stressi- ja työpahoinvointikeskeisestä ajattelusta. Aiemmin työhyvinvoinnista puhuttaessa on keskitytty ensisijaisesti yksilöön eikä tarkasteltu, mikä vaikutus organisatorisilla tai yhteiskunnallisilla tekijöillä on työhyvinvointiin. Tilalle onkin tulossa kokonaisvaltainen ja systeeminen käsitys hyvinvoinnista, jossa työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä tarkastellaan uudella tavalla. Uusina tarkastelukohteina on noussut esiin työn ja työprosessien merkitys sekä se, miten yksilö, organisaatio ja yhteiskunta ovat vuorovaikutussuhteessa, mikä näkyy esimerkiksi työn ja muun elämän yhteensovittamisessa. Laajentunut työhyvinvoinnin tarkastelunäkökulma huomioi myös organisaation sosiaalisen ympäristön ja johtamisen kysymykset. Lisäksi on alettu kiinnittää huomiota niihin tekijöihin, jotka luovat työhyvinvointia, kuten työ imuun. (Laine 2015, 30, 34.)

Aura ja Ahonen (2016, Työhyvinvointi ja strateginen hyvinvointi) esittävät työhyvinvoinnin neliulotteisena ilmiönä, jossa on omilla puolillaan nykyinen työkyky, työn ja vapaa-ajan tasapaino, työpaikan tuloksellisuus ja työhyvinvoinnin tulevaisuusvaikutukset. Sipulimaisen kokonaisuuden ytimessä ovat työpaikan tuloksellisuus ja työn hyvinvointivaikutukset. Keskeisimmästä kerroksesta löytyy työntekijän tämänhetkinen työkyky, työn ja vapaa-ajan tasapaino. Uloimman kerroksen kuori, terve johtaminen, jolla vaikutetaan kaikkiin

työhyvinvointitekijöihin, pitää rakennetta kassa. Julkisen sektorin rahallinen panostaminen työhyvinvointiin näkyy organisaation tuottavuutena ja sitä kautta vaikuttavuutena yhteiskunnassa.

Tämän opinnäytetyön aiheena on Hämeen TE-toimiston asiantuntijana työskentelevän työhyvinvointi työn vaatimus- ja voimavaramallin (TV-TV-malli; Job Demands-Resources Model, JD-R) kautta tarkasteltuna. Opinnäytetyössä selvitetään mitä kuormitustekijöitä asiantuntijan työssä on, ja toisaalta mitä voimavaratekijöitä asiantuntijoilla on käytössään, joilla lieventää mahdollisten vaatimusten vaikutusta. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa toimeksiantajalle kooste työnvälitystyötä tekevän asiantuntijan työn tämänhetkisestä kokemuksesta työn vaatimuksista ja voimavaroista sekä työn imusta ja työtyytyväisyydestä. Opinnäytetyön tuloksia voidaan käyttää vähentämään vaatimuksista aiheutuvaa stressiä lisäämällä voimavaroja ja näin ollen parantaa työhyvinvointia ja lisätä organisaation tuottavuutta.

1.2 Tutkimuksen tavoite

Tutkimuksen tavoite on tarkastella yleisesti Hämeen TE-toimiston eri asiantuntijatehtävissä työskentelevien työoloja ja työhyvinvointia työn voimavarojen ja vaatimusten viitekehyksestä käsin. Tutkimuksessa tarkastellaan työhyvinvointia TVV-mallin kolmen eri tekijän: työn voimavarojen (hyvä johtaminen), työn haastevaatimusten (runsaasti oppimisvaatimuksia) ja työn estevaatimusten (toimimattomat järjestelmät) kautta. Kysymysten asettelun pohjana toimii raportti *Hyvinvointi ja työolot tuomioistuimissa* (Mäkinen & Hakanen 2022) sekä artikkeli *Työn laadulliset kuormitustekijät* (Mauno ym. 2017).

Asiantuntijoiden voimavara- ja kuormitustekijöiden selvittäminen on tärkeää. Raportin tuottama tieto voi auttaa työn, työolojen ja työyhteisön kehittämistoimien kohdentamisessa, mitä kautta voidaan edistää organisaation työhyvinvointia. Samalla voidaan kehittää ja parantaa työn laatua ja työn tuloksellisuutta. Tutkimuksella haetaan vastausta seuraavaan kysymykseen:

- Mitä ovat asiantuntijan työn vaatimukset ja voimavarat?

Lisäksi pyritään vastamaan yhteen alakysymykseen:

- Mitkä tekijät selittävät mahdollista työn imua?

1.3 Teoreettinen viitekehys

2000-luvun alusta työhyvinvointitutkimukset nostivat vahvasti esiin näkemykset henkilöstön organisaatioiden strategisena voimavarana. Tällöin myös siirryttiin huomioimaan työelämän

myönteisiä piirteitä ja niiden merkitystä työelämälle. Keskeiseksi työstressi- ja motivaatio-teoriaksi nousi työn vaatimusten ja voimavarojen malli. (Vartiainen 2017, 29; Seppälä & Hakanen 2017, 149.)

Opinnäytetyön tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä toimii Demeroutin ym. 2001 esitlemä työn vaatimusten ja voimavarojen malli (TVV-malli; englanniksi *Job Demands-Resources Model* JD-R), joka on saavuttanut vakiintuneen aseman työelämä- ja työhyvinvointitutkimuksessa. Mallilla pyritään selittämään yhtä aikaa sekä työntekijöiden hyvinvointi että heidän pahoinvointinsa sekä siihen liittyvät tekijät ja seuraukset. Mallin mukaan riippumatta työstä, työn psykososiaaliset piirteet voidaan jakaa kahteen ryhmään: työn vaatimuksiin ja työn voimavaroihin. (Hakanen, Schaufeli & Ahola 2008, 224.)

Työn vaatimuksista puhuttaessa viitataan työn fyysisiin, psykologisiin, sosiaalisiin ja organisatorisiin tekijöihin, jotka vaativat työntekijältä fyysistä tai psyykkistä panostusta, ja niitä voidaan pitää myös työn stressitekijöinä (Kinnunen, Rantanen, de Bloom, Mauno, Feldt & Korpela 2019, 245). Näitä tekijöitä voivat olla esimerkiksi kova paine työssä (myös ajallinen), työympäristöstä johtuvat vaatimukset, organisaatiomuutokset tai emotionaalisesti vaativat tilanteet asiakkaiden kanssa. Pitkään jatkuvat psyykkiset tai fyysiset rasitteet, jotka jatkuvasti ylittävät työntekijän voimavarat, voivat johtaa työuupumukseen (Seppälä & Hakanen, 2017, 151). Työuupumusta leimaa uupumusasteinen väsymys, kyynisyyden tunteet omaa työtä kohtaan sekä ammatillisen itsetunnon heikentyminen (Terveyskirjasto 2022).

Voimavaroina työssä nähdään edellä mainitut fyysiset, psykologiset, sosiaaliset ja organisatoriset tekijät, jotka puolestaan voivat auttaa työntekijää saavuttamaan työnsä tavoitteet, lieventävät työn vaatimuksista johtuvia ponnisteluja ja edesauttavat henkilökohtaista kasvua ja kehittymistä. Työn voimavaroja ovat muun muassa autonomia, esihenkilöltä suoraan työsuorituksesta saatu palaute, kannustavat työtoverit sekä mahdollisuudet kasvuun. (Bakker & Demerouti 2017, 274.) Sen lisäksi, että työn voimavarat tyydyttävät psykologisia perustarpeita, kuten autonomiaa, yhteisöllisyyttä ja kyvykkyyttä, ovat ne myös tärkeitä työntekijöiden sisäisiä ja ulkoisia motivaatiotekijöitä (Hakanen ym. 2008, 224; Seppälä, Hakanen, Tolvanen & Demerouti 2018, 1421). Ulkoisen motivaation rooli näkyy siinä, että työn voimavaroja tarvitaan, jotta pystytään saavuttamaan työn tavoitteet. Sisäisen motivaation kanalta voimavarat vaalivat työntekijän kasvua, oppimista ja kehittymistä. Jos työntekijä kokee työnsä motivoivaksi, kasvattavat työn voimavarat työn imua, joka puolestaan mahdollistaa paremman työn tavoitteiden saavuttamisen sekä lisää organisaatioon sitoutumista (Seppälä ym. 2018, 1421; Seppälä & Hakanen, 2017, 151). Työn imusta kerrotaan lisää luvussa 2.1.

Teoreettisesti ajatellen työn vaatimusten ja voimavarojen mallissa on oletuksena kaksi prosessia: Jaksamiseen liittyvä prosessi (*energetic process*), jossa korkeat työn vaatimukset yllirasittavat ja kuluttavat loppuun työntekijän voimavarat. Motivaatioprosessissa (*motivational process*) puolestaan puuttuvat voimavarat estävät työntekijää toimimasta tehokkaasti korkeiden vaatimusten suhteen, mikä puolestaan aiheuttaa psykologista vetäytymistä ja työn imun vähenemistä. (Schaufeli & Bakker 2004, 296.)

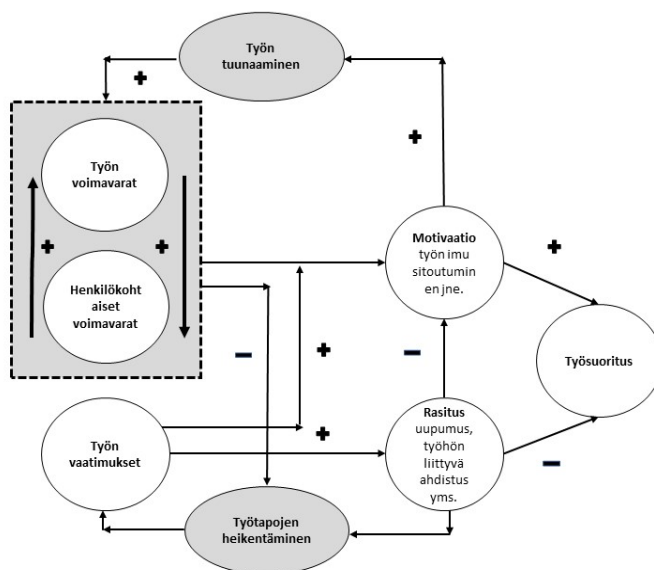
2 Työhyvinvointi

Yksilön työkyky ei ole muusta elämästä irrallaan oleva saareke: siihen vaikuttaa aina perhe ja lähiyhteisö, ja se myös aaltoilee eri työelämän vaiheissa. Työkyvyssä on aina ensisijaisesti kyse, miten hyvin ihmisen voimavarat ovat tasapainossa työn ja työn vaatimusten kanssa. Esimiehen ja alaisen välillä tarvitaankin jatkuvaa yhteistyötä, jotta työkykyä pystytään ylläpitämään ja kehittämään. Työkyvyn sijasta on viime aikoina alettu puhua työhyvinvoinnista, ja siinä erityinen huomio kohdistuu työyhteisöön ja työelämän laatuun. (Ilmarinen 2005, 80–81.)

Työkyvyllä tarkoitetaan ihmisen voimavarojen ja työn vaatimusten suhdetta. Voimavarat muodostuvat terveydestä ja toimintakyvystä, koulutuksesta ja osaamisesta sekä arvoista ja asenteista. Työn sisältöjen ja vaatimusten, työyhteisön ja työympäristön lisäksi siihen kuuluu myös työn johtaminen eli esimiestyö. (Ilmarinen 2005, 79–80.) Kun henkilöstön osaaminen on oikealla tasolla työn vaatimuksiin nähden, työtilat ja työvälineet riittävät työn suorittamisen kannalta ja työterveyspalvelut riittävät ja oikein kohdennetut, on henkilöstön työkyky hyvä. Sillä on merkittävä positiivinen vaikutus henkilöstön työhyvinvointiin. (Aura & Ahonen 2016, Työhyvinvointi ja strateginen hyvinvointi.)

Työnantajan vastuulla on ryhtyä toimiin, jotta haitallista työkuormitusta pystytään ennaltaehkäisemään, poistamaan tai ainakin vähentämään (Työturvallisuuskeskus). Tämä koskee fyysisten kuormitustekijöiden lisäksi myös työn psykososiaalisten kuormitustekijöiden selvittämistä. Lahti-Leeven (2022) mukaan työn mielekkyys kumpuaa hyvästä työpaikasta, ja siihen vaikuttavat sopiva työn haastavuus sekä työpaikan ilmapiiri. Sopivasti kuormittava työ edistää työkykyä ja terveyttä.

Työn vaatimusten ja voimavarojen mallin mukaan jokaiseen työhön liittyy sekä yleisiä että juuri kyseiseen työhön liittyviä erityisiä työn voimavaroja. Tämän vuoksi organisaatiossa on tärkeä tunnistaa tekijät, jotka ovat ratkaisevia työn imun synnylle. Erityisesti haastavissa tilanteissa kuten organisaatiomuutoksessa ovat työn voimavarat keskeisessä asemassa työn imun saavuttamiseksi. Tämä toimii myös toiseen suuntaan/toisin päin: työn imu vahvistaa työn voimavarojen käyttöönottoa. Hyvät työolot ja hyvä johtaminen synnyttävät työn imua, jolloin työntekijä haluaa myös tehdä työnsä hyvin. (Seppälä ym. 2018, 1421; Hakanen 2011, 42.) Työn voimavarojen puuttuminen puolestaan kasvattaa työuupumuksen tunnetta (Salanova & Schaufeli 2008, 117). Kuvioista 1 nähdään miten työn vaatimukset ja voimavarat vaikuttavat työntekijän motivaatioon ja sitä kautta työsuoritukseen.



Kuvio 1. Työn vaatimusten ja voimavarojen malli (Bakker & Demerouti 2017).

2.1 Työn imu

Työn imusta puhuttaessa viitataan myönteiseen tunne- ja motivaatiotilaan työssä - töihin on mukava lähteä, työ koetaan mielekkäänä ja siitä nautitaan. Työn imuun liitetään kolme ulottuvuutta, jotka vaikuttavat työntekijän hyvinvointiin: tarmokkuus (vigor) on energisyyden kokemus, jolloin on halua panostaa työhön sekä sinnikkyyttä myös vastoinikäymisten edessä. Omistautuminen (dedication) viittaa merkityksellisyyteen, innokkuuteen, inspiraatioon sekä haasteellisuuteen, jota työssä voidaan kokea. Uppoutuminen (absorption) on keskittymistä ja paneutumista ja siitä saatavaa nautintoa. Vaikka työn imu on myönteinen kokemus, ei se tarkoita, että työnteko olisi pelkästään kivaa. Työterveyslaitoksen tutkimuksen mukaan alalla kuin alalla noin kaksi kolmesta suomalaisesta tuntee jotain työn imun ulottuvuudesta vähintään kerran viikossa, vaikkakin kukoistaakseen työssään on työn imua tunnettava kuitenkin useammin kuin kerran viikossa. (Työterveyslaitos; Hakanen 2011, 39.)

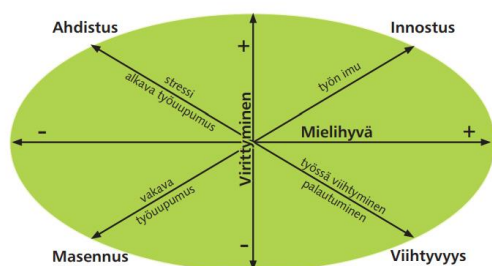
Sen lisäksi, että työn imu on tärkeä työhyvinvointia edistävä tekijä yksittäiselle työntekijälle, on sillä myönteisiä vaikutuksia hänen perheelleen ja muulle elämälle sekä koko organisaatiolle. Hakanen (2011, 41–42) listaa, että työn imua kokevat työntekijät ovat muun muassa terveempiä, saavat enemmän aikaan ja ovat aloitteellisia, herättävät asiakastytytyvää ja -uskollisuutta ja tartuttavat työn imua myös työtovereihinsa. Työn imu vähentää työstressin, työuupumuksen ja masennuksen tunteita lisäten näin työtytytyvää (Luhtinen, Immonen, Mäkikangas, Huhtala & Feldt 2021, 202). Todennäköisesti työn imua kokevat tuunaavat (job crafting) eli muokkaavat omaa työtään haastavammaksi ja hakevat

tarvittavia voimavaroja työstä selviämiseksi. Tutkimusten mukaan edellytyksenä korkealle työn imulle on myös riittävä palautuminen työn rasituksista eli työntekijä pystyy vapaalla irtaantumaan työstä ja keskittymään muihin kuin työasioihin (Hakanen 2009, 16).

2.2 Työuupumus

Työuupumusta on usein kuvattu vastakkaisena käsitteenä edellä kuvatulle työn imulle. Työuupumukselle (burnout) on ominaista kokonaisvaltainen väsymys, joka voi lopulta kehittyä uupumusasteiseksi fyysiseksi ja henkiseksi väsymykseksi. Tällöin ihminen usein kyynistyy työtään kohtaan ja hänen ammatillinen itsetuntonsa laskee. Yleisellä tasolla voidaan ajatella, että työuupumus seuraa siitä, että työntekijä on jo pitkällä aikavälillä antanut itsestään liian paljon ja saanut liian vähän vastineeksi. Työuupumusta ei pidä sekoittaa sen lähikäsitteiden stressin ja masennuksen kanssa, koska se liittyy selvästi työn kontekstiin. Työuupumuksessa, toisin kuin esimerkiksi stressissä, työntekijän voimavarat alkavat ehtyä ja ratkaisuun tarvittavat selviytymiskeinot loppua, jolloin sopeutuminen epäonnistuu ja lopulta voimavarat romahtavat. (Hakanen, 2004, 22–23.)

Työuupumukselle on vaikeaa nimetä yhtä ainoaa syytä sen hitaan kehittymisen vuoksi, jolloin se voi tuoda mukanaan uusia oireita syventäviä ongelmia. Tutkimusten mukaan kuitenkin työn ja työolojen epäkohdat ovat merkittävä tekijä. Yksittäisinä työuupumukseen vaikuttavina tekijöinä voidaan nostaa esiin työn määrällinen kuormittavuus (aikapaine, tekemättömät työt), työroolien epäselvyys, tunnekuormitus etenkin asiakastyössä, palautteen vähäisyys sekä vähäinen mahdollisuus osallistua organisaation päätöksentekoon. (Hakanen, 2004, 23.) Kuviosta 2 voidaan nähdä työhyvinvoinnin moniulotteisuus sekä työn imun ja työuupumuksen sijoittuminen vastakkaisille puolille. On kuitenkin huomioitava, että työn imun puuttuminen ei automaattisesti tarkoita työuupumusta eikä vastaavasti työn imun kokeminen tarkoita, etteikö työntekijä voisi uupua työssään (Hakanen 2009, 9).



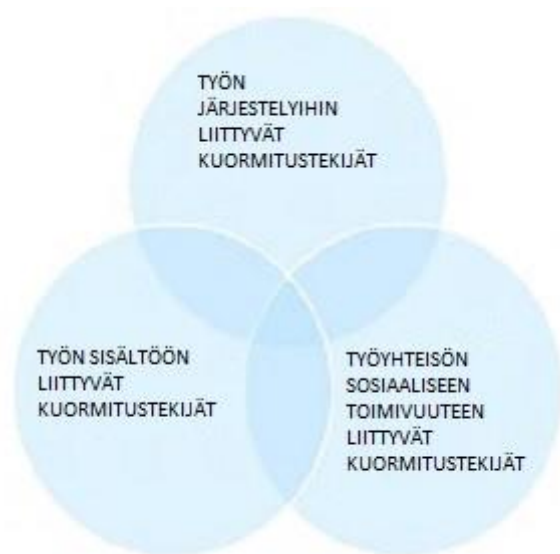
Kuvio 2. Työhyvinvointi: työn imu ja työuupumus (Hakanen 2009, 8).

2.3 Psykososiaaliset kuormitustekijät

Työtehtävään, työn sisältöön ja järjestelyihin, johtamisen sekä työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyviä tekijöitä kutsutaan psykososiaalisiksi kuormitustekijöiksi. Nämä tekijät ovat aina yhteydessä työhön tai työoloihin eivätkä riipu työn suorittajasta, toimialasta tai työpaikan koosta, vaikkakin tietyillä toimialoilla voi olla niille ominaisia kuormitustekijöitä. Näiden tekijöiden seurauksena voi työntekijä altistua haitalliselle kuormitukselle. (Työsuojelu 2022; Työturvallisuuskeskus.)

Työn sisällöstä johtuvia kuormitustekijöitä ovat esimerkiksi työnteon jatkuvat keskeytykset, työn sirpaleisuus, emotionaalisesti vaativat vuorovaikutustilanteet asiakkaiden kanssa. Työjärjestelyihin liittyviä kuormitustekijöitä ovat epäselvät tai ristiriitaiset tavoitteet, epäselvä tehtävänkuva, liiallinen tai liian vähäinen työmäärä tai kohtuuton aikapaine. Aikapaine liittyy työn määrällisiin vaatimuksiin, toisin sanoen työmäärään ja työtahtiin – onko työtä liikaa siihen annettuun aikaan nähden (Kinnunen, Rantanen, de Bloom, Mauno, Feldt & Korpela 2016, 245).

Työyhteisön toimivuudesta johtuvia kuormitustekijöitä ovat tiedonkulkuun liittyvät seikat, huono työilmapiiri, yksintyöskentely, esihenkilöiden puutteellinen tuki tai epäoikeudenmukainen tai syrjivä kohtelu. Kuten kuviosta 2 voidaan nähdä, osin nämä tekijät voivat mennä toistensa kanssa päällekkäin, jolloin yksi tekijä johtaa toiseen. Myös epävarmuus – oman aseman, osaamisen tai työn jatkumisen suhteen - voi kuormittaa ihmistä. Työn hallinnan tunne voi heikentyä myös, jos työssä on paljon muutostilanteita. (Työturvallisuuskeskus 2019, 55.)



Kuvio 3. Työn psykososiaaliset kuormitustekijät (Työsuojelu 2022).

Kognitiivisella kuormituksella viitataan henkiseen rasitukseen, joka heikentää aivotyötehtävien hoitamista (Heusala 2022). Kognitiiviset vaatimukset liittyvät työn laadullisiin vaatimuksiin, tiedon prosessointiin, jossa keskiössä ovat muisti, keskittymiskyky ja päätöksenteko (Kinnunen ym. 2016, 245). Entistä useammissa, etenkin tietotyöläisen työtehtävissä korostuu hyvän aivotyön tärkeys. Hyvää aivotyötä edesauttaa mahdollisuus työhön, jonka tehoa ja laatua turhat häiriöt tai keskeytykset ja liiallinen tietotulva eivät pääsee vaikuttamaan/heikentämään. Yleisimpinä aivotyötä kuormittavina asioina alalla kuin alalla voidaan pitää häiriöitä, keskeytyksiä ja tietotulvaa. (Työterveyslaitos.)

2.4 Työn vaatimukset

Työn vaatimukset jaetaan määrällisiin ja laadullisiin vaatimuksiin. Määrälliset vaatimukset viittaavat nimensä mukaisesti työn määrään ja työtahtiin. Laadullisia vaatimuksia ovat erilaiset työssä tarvittavat taidot sekä kognitiiviset ponnistelut. Työn vaatimukset voidaan jakaa myös haaste- ja estevaatimuksiin. Molemmissa vaatimuksissa on mahdollisuus, että ne aiheuttavat hyvinvointisurauksia stressireaktiona. Työhön liittyvät määrälliset vaatimukset ja kognitiivisesti haastavat tehtävät ovat tyypillisiä haastevaatimuksia, ja niiden voidaan katsoa olevan myös palkitsevia motivoiden työntekijää hyvään suoritukseen. Roolivaatimukset ja emotionaaliset vaatimukset ovat esimerkkejä estevaatimuksista, jotka voivat aiheuttaa hyvinvoinnin ongelmia. (Mauno, Huhtala & Kinnunen 2017, 74–75.)

Viime aikoina etenkin työn laadulliset kuormitustekijät ovat olleet keskeisenä työstressitutkimuksen kohteena. Kun arvioidaan työn laadullisia kuormitustekijöitä, pidetään arvioinnissa keskeisinä tekijöinä yksilön omaa arviota ja henkilökohtaista näkemystä työn kuormittavuudesta. Tällöin kuormitustekijät eivät ole välttämättä muille nähtävissä tai ulkopuolisen havainnoitavissa. Monessa nykyisessä työssä voi olla monia yhtäaikaista laadullisia kuormitustekijöitä, jolloin kuormitusriski voi kasautua. (Mauno, Huhtala & Kinnunen 2017, 74–75.)

2.5 Työn voimavarat

Työterveyslaitoksen tekemässä tutkimuksessa (Työterveyslaitos), joka toteutettiin 87 suomalaisessa työpaikassa, nousi esiin kolme tärkeää työn voimavaratekijää. Ensimmäinen oli työn kehittävyys eli onko työssä mahdollisuus käyttää taitojaan monipuolisesti sekä oppia ja kehittyä. Toisena tekijänä oli välitön palaute: näkykö ”oman käden jälki” ja kuinka hyvin työntekijä suoriutuu omassa työssään. Kolmantena nousi esiin voimaannuttava, yhdessä ohjautuvassa tiimissä työskentely, jossa voi kokea autonomiaa ja kyvykkyyttä. Autonomia

viittaa ihmisen omaan haluun, siihen, että teot kumpuavat itsestä eikä tule ulkoisen pakon seurauksena. Kyvykkyydellä tarkoitetaan kokemusta työtehtävien hallinnasta ja tehokkuudesta, tunnetta siitä, että pystyy suoriutumaan tehtävistä ja saavuttamaan annetut tavoitteet. (Martela & Riekkilä 2018, 2.) Tärkeää oli myös kokemus työn vaikuttavuudesta ja mielekkyydestä. Nämä kolme tekijää olivat ammatista riippumattomia, ja niiden koettiin edistävän työn imua. (Työterveyslaitos)

Samoin kuin edellä esitetyt työn vaatimukset, myös työn voimavarat voidaan jaotella tehtävään, työn järjestämiseen, työyhteisön vuorovaikutukseen liittyviin sekä organisaatioon liittyviin voimavaroihin. Tehtävään liittyviä voimavaroja ovat työn palkitsevuus, kehittävyys ja monipuolisuus. Omaan työhön liittyvät vaikutusmahdollisuudet sekä työroolien ja tavoitteiden selkeys mukaan lukien työaikojen joustavuus ovat puolestaan työn järjestämiseen liittyviä voimavaroja. (Työterveyslaitos.) Organisatorisia voimavaroja ovat esimerkiksi kannustava työilmapiiri tai organisaation perhemyönteisyys (Hakanen 2009, 12).

3 Kyselytutkimus

3.1 Toimeksiantaja ja tutkimuskohde

Opinnäytetyöhön sisältyvän tutkimuksen toimeksiantaja on Hämeen TE-toimisto. TE-toimisto eli virallisemmin työ- ja elinkeinotoimisto on valtion viranomainen, jonka tehtävä on tuottaa ja järjestää työ- ja elinkeinopalveluja. Hämeen TE-toimisto on yksi 15 alueellisesta TE-toimistosta. (TE-palvelut 2022.) Hämeen TE-toimiston toimialue kattaa Kanta-Hämeen ja Päijät-Hämeen, ja alueen toimipisteet sijaitsevat Lahdessa, Hämeenlinnassa, Riihimäellä ja Forssassa. Lahti ja Hämeenlinna ovat mukana valtakunnallisessa kuntakuntakokeilussa. (Hämeen TE-toimisto 2021.) Valtakunnallisesti TE-toimistoissa työskentelee noin 3000 ammattilaista, ja Hämeen TE-toimistossa noin 250 (TE-palvelut 2022).

Työnantaja-asiakkaita TE-toimisto palvelee tarjoamalla esimerkiksi tukea rekrytointiin liittyvissä asioissa (henkilöstön etsiminen ja kouluttaminen) tai yrityksen muutostilanteissa. Yrityksen perustamisvaiheessa TE-toimistot tarjoavat tukea ja neuvontaa sekä auttavat starttirahan hakemisessa tai muissa toimeentuloasioissa. (TE-palvelut 2022.)

Asiantuntijan työhön vaikuttaa monia tekijöitä välillisesti ja välittömästi. Kunkin organisaation valikoidut järjestelmät, kuten organisaatorakenteet, strategiat ja tavoitteet, luovat kehyksen, joiden mukaan työntekijöiden pitää suunnistaa omassa työssään. Tämä lisäksi arkeen vaikuttaa tietenkin ihmisten välinen vuorovaikutus, mutta myös eripituiset ja -kokoiset poikkeamat rakennetuissa systeemeissä. Työelämän yksinkertaisten ja helposti hahmotettavien ongelmien rinnalla on usein moniulotteisia ja kaoottisiakin haasteita, jotka voivat tuntua mahdottomilta hahmottaa ja ymmärtää. (Niemi & Kräkin 2019, 24.)

Niemi & Kräkin (2019, 25) määrittelevät tutkimuksessaan asiantuntijatyön varsin laajasti: sen voidaan katsoa olevan itsenäinen ja vaativa johto-, hallinto-, tutkimus- ja opetustehtävä, johon henkilöllä on vähintään alempi korkeakoulututkinto. Saari (2016, 234) nostaa esiin asiantuntijatyössä olevan kiireen, joka muodostuu tyypillisesti töiden toistuvista keskeytyksistä, tiukoista aikatauluista ja raportoinnista, jotka venyttävät työpäivää.

TE-toimiston asiantuntijatyöhön edellytetty koulutus on soveltuva korkeakoulututkinto tai muu soveltuva koulutus. Työnvälityksen, asiakkaiden työhön tai tarvittaviin palveluihin ohjaamisen lisäksi asiantuntijan tehtäviin kuuluu asiakkaiden palveluprosessista sekä siihen liittyvistä työttömyysturvatehtävistä huolehtiminen. Työttömyysturvatehtävät tarkoittavat työnhakijoiden työttömyysetuusoikeuden selvittämistä sekä työvoimapolitiittisten lausuntojen antamista etuuksien maksajille. Näiden lisäksi asiantuntijan tulee tunnistaa työnhakijan jäljellä oleva työkyky mahdollisimman täsmällisesti huomioiden työnhakijan työllistymisen tavoitteet, ammatillinen kuntoutus, mahdollinen tarve monialaiseen palveluun sekä muut

mahdolliset työllistymisen esteet. Asiantuntijan työhön sisältyy myös lääketieteellisten lausuntojen pohjalta arvioida vammojen ja sairauksien vaikutukset työnhakijan jäljellä olevaan työkykyyn. Tämän lisäksi tulee asiantuntijan osata profiloida työnhakijat sekä arvioida työnhakijoiden osaamistarpeet suhteessa työelämän ja työmarkkinoiden vaatimuksiin. Yhteistyötä asiantuntija tekee niin sosiaali- ja terveyspalveluiden, välityömarkkinoiden sekä kuntien työllisyyspalveluiden kanssa. Myös työnantajakäynnit ovat osa asiantuntijan työnkuvaa. (Hämeen TE-toimisto 2021.)

3.2 Tutkimuksen toteuttaminen

Kysely tehtiin Webropol-ohjelmalla ja se lähetettiin kaikille Hämeen TE-toimiston työnvälitystyötä tekeville asiantuntijoille yksittäisinä sähköpostilinkkeinä. Vastaajille lähetettiin vielä muistutus muutama päivä ennen kyselyn sulkeutumista. Kutsun yhteydessä sekä liitteessä vastaajille kerrottiin kyselystä ja sen tietosuojasta. Vastaaminen oli vapaaehtoista ja se tapahtui anonymisti. Tutkimus arvioitiin ja hyväksyttiin Hämeen TE-toimiston johtoryhmässä.

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin Hämeen TE-toimiston asiantuntijoille jokaisessa toimipisteessä (Lahti, Hämeenlinna, Forssa, Riihimäki). Kutsu lähetettiin yhteensä 112 asiantuntijalle. Opinnäytetyön tekijä kuuluu itse tehtävän tutkimuksen kohderyhmään, mutta ei vastannut kyselyyn.

Kyselystä saatua aineistoa kuvaillaan esittämällä kaavioita väitteiden tuottamista vastauksista prosenttiosuuksina. Väittämiä on yhteensä 42 sekä yksi avoin kysymys, jossa voi kirjoittaa ehdotuksia työn tai ihmisten hyvinvoinnin parantamiseksi. Kolme muuta kysymystä koskevat työn imua, tyytyväisyyttä nykyiseen työhön sekä omaa arviota työhyvinvoinnista. Lisäksi kyselyssä kysytään taustatietoja: toimipiste ja työsuhteen pituus.

Opinnäytetyössä toteutettava tutkimus tapahtui aineistonkeruumenetelmällä sähköisellä Webropol-kyselylomakkeella poikittaistutkimuksena eli poikkileikkausaineistolla. Tämä tarkoittaa, että aineisto kerättiin tietynä ajankohtana useilta vastaajilta. Aineisto kerättiin lähettämällä lomake kaikille Hämeen TE-toimiston asiantuntijoille, johon jokainen vastasi omien ajatustensa perusteella. Koska opinnäytetyön tarkoitus oli kuvailla Hämeen TE-toimiston asiantuntijoiden työn vaatimuksia ja voimavaroja, niiden esiintyvyyttä, sopi poikkileikkausaineisto kyseiseen tarkoitukseen. Poikittaistutkimus antoi myös mahdollisuuden selvittää miten vaatimukset ja voimavarat koetaan Hämeen TE-toimiston eri toimipisteissä sekä miten vaatimukset ja voimavarat koetaan eri ajan organisaatiossa työskennelleiden välillä. (Vastamäki & Valli, 2018, 129–130; Valli 2018, 93.)

Mitta-asteikkona opinnäytetyössä käytettiin Likertin asteikkoa, joka on yleisimmin käytetty ja sopivin juuri asenteiden ja mielipiteiden mittaamiseen. Likertin mittarissa on viidestä jopa

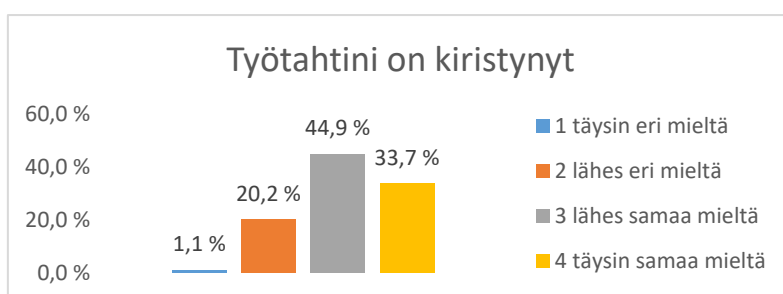
yhdeksänportaisiin asteikkoihin. Parittomuudella pyritään antamaan vastaajalle mahdollisuus olla ottamatta kantaa. (Valli 2018, 106.) Opinnäytetyössä käytettiin neliportaista asteikkoa, jossa vastausvaihtoehdot (1-4) olivat seuraavat: 1= täysin eri mieltä ja 4= täysin samaa mieltä. Jos vastaajalla ei ollut näkemystä tai tietoa asiasta, voi hän jättää vastaamatta kyseiseen kysymykseen. Lomakkeen lopussa oli yksi avoin kysymys ”Onko sinulla ehdotuksia työn tai ihmisten hyvinvoinnin parantamiseksi?”, jonka vastaukset tarkasteltiin laadullisesti ja ne teemoiteltiin.

3.3 Tutkimuksen tulokset

3.3.1 Työn vaatimukset

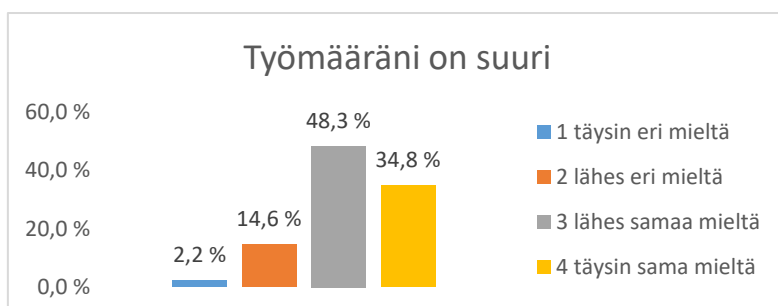
Työn määrällinen kuormittavuus.

Mitattaessa määrällistä kuormittavuutta *työtahtini on kiristynyt* -väittämästä voidaan nähdä (kuvio 4), että kolme neljännestä olivat samaa mieltä tai lähes samaa mieltä väittämän kanssa. Viidennes oli lähes eri mieltä väittämän kanssa.



Kuvio 4. Työn määrällinen kuormittavuus (n=89).

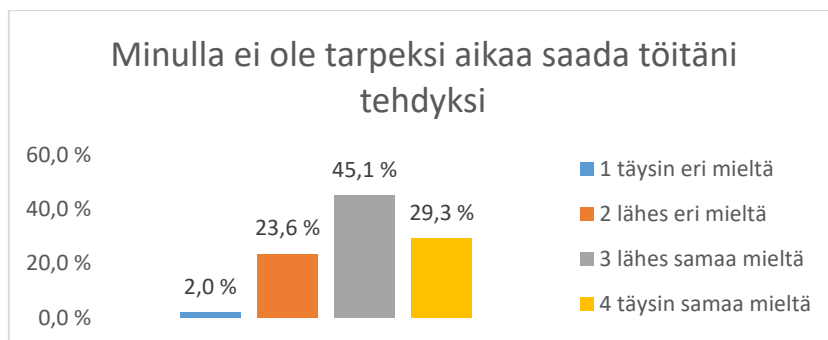
Työmääräni on suuri -väittämän kanssa yli 80 prosenttia oli lähes samaa mieltä tai täysin samaa mieltä. Väittämän kanssa täysin tai lähes eri mieltä oli noin 17 % vastaajista (kuvio 5).



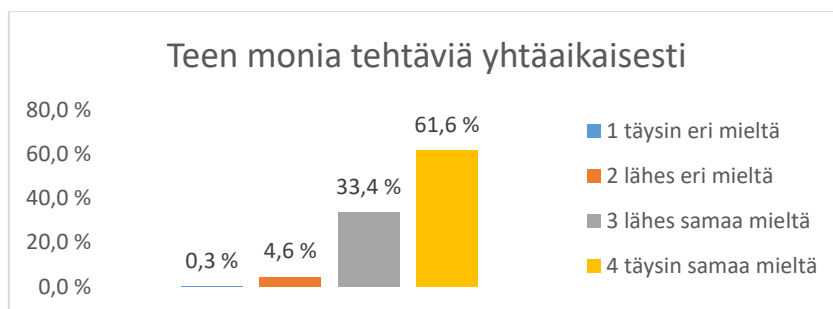
Kuvio 5. Työn määrällinen kuormittavuus (n=89).

Jos verrataan, miten kokemus työtahdin kiristymisestä ja työmäärästä koetaan eri työsuhteiden, nähdään taulukoista 1 ja 2, että kaikissa työsuhteiden pituuksissa koettiin työmäärän olevan suuri.

Minulla ei ole tarpeeksi aikaa saada töitäni tehdyksi -väittämän kanssa oli täysin tai lähes samaa mieltä lähes kolme neljännestä vastaajista (kuvio 6). *Teen monia tehtäviä yhtäaikaista* voidaan nähdä, että yli 95 % vastaajista oli lähes tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa (kuvio 7).



Kuvio 6. Työn määrällinen kuormittavuus (n=89).

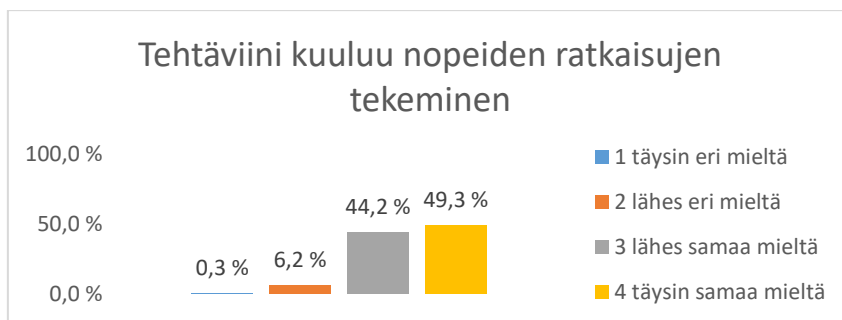


Kuvio 7. Työn määrällinen kuormittavuus (n=89).

Työn määrällistä kuormittavuutta mitattaessa kiristynyt työtahti, monien tehtävien yhtäaikaisten tekeminen, työtehtävien loppuun saattaminen sekä suuri työmäärä ovat selkeästi kuormittavia tekijöitä.

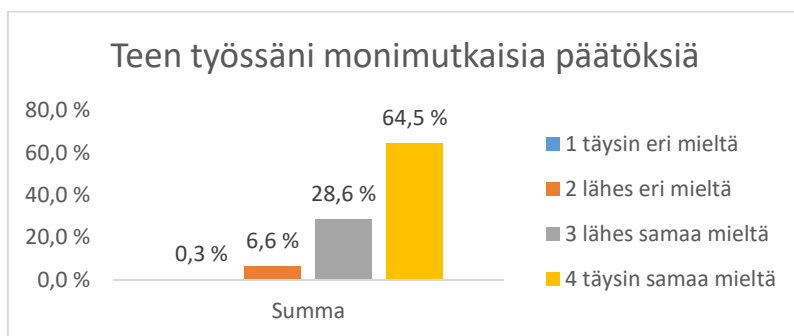
Päätöksentekovaatimukset.

Tehtäviini kuuluu nopeiden ratkaisujen tekeminen -väittämän kanssa yli 90 % vastaajista oli lähes samaa tai täysin samaa mieltä (kuvio 8).



Kuvio 8. Päätöksentekovaatimukset (n=89).

Väittämän *teen työssäni monimutkaisia päätöksiä* kanssa oli lähes samaa tai täysin samaa mieltä yli 90 % vastaajista (kuvio 9).



Kuvio 9. Päätöksentekovaatimukset (n=89).

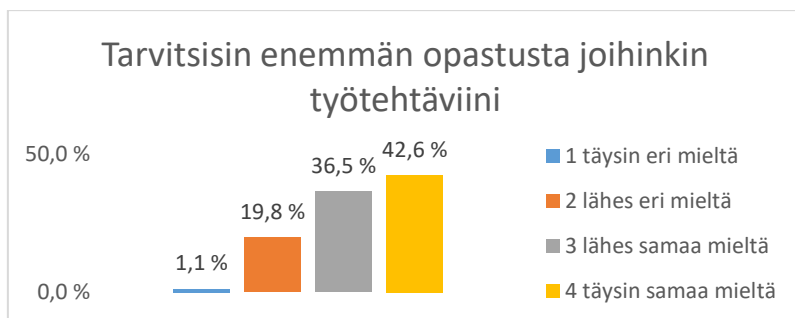
Oppimisvaatimukset työssä.

Työni tieto- ja oppimisvaatimukset ovat lisääntyneet ei saanut täysin eri mieltä olevia vastauksia lainkaan. Alla (kuvio 10) voidaan nähdä, että väittämän kanssa lähes samaa tai täysin samaa mieltä oli yli 90 % vastaajista.



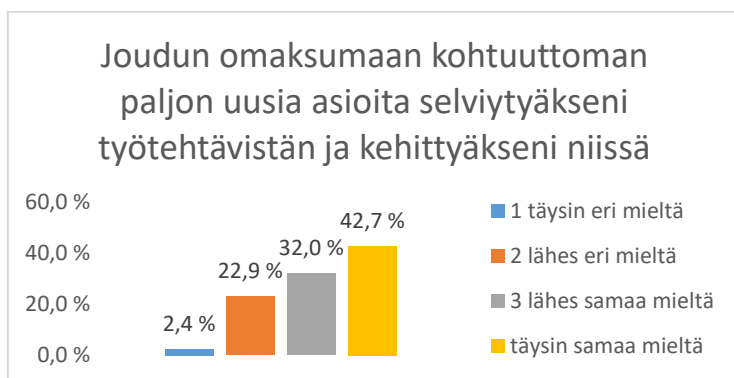
Kuvio 10. Oppimisvaatimukset työssä (n=89).

Väittämän *tarvitsisin enemmän opastusta joihinkin työtehtäviini* kanssa täysin samaa tai lähes samaa mieltä oli lähes 80 % vastaajista. Noin viidennes koki olevansa lähes eri mieltä (kuvio 11).



Kuvio 11. Oppimisvaatimukset työssä (n=89).

Minusta tuntuu, että joudun omaksumaan kohtuuttoman paljon uusia asioita selviytyäkseni työtehtävistäni ja kehittyäkseni niissä -väittämän kanssa lähes samaa tai täysin samaa mieltä oli kolme neljännessä vastaajista. Hieman reilu viidennes koki olevansa lähes eri mieltä väittämän kanssa (kuvio 12).



Kuvio 12. Oppimisvaatimukset työssä (n=89).

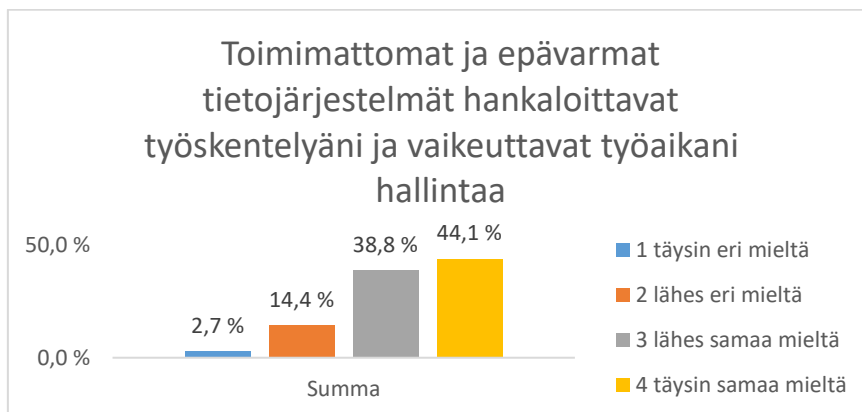
Byrokratiavaatimukset.

Työtäni koskevia päätöksiä tekevät ihmiset, jotka eivät ymmärrä työtäni -väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli 59 % vastaajista. Huomionarvoista on (kuvio 13), että *täysin eri mieltä* -vastauksia ei annettu tähän kysymykseen ollenkaan. Vastaajista yli 90 % oli siis lähes tai täysin samaa mieltä siitä, että asiantuntijan työstä päätetään ilman, että sitä tunnetaan.



Kuvio 13. Byrokratiavaatimukset (n=89).

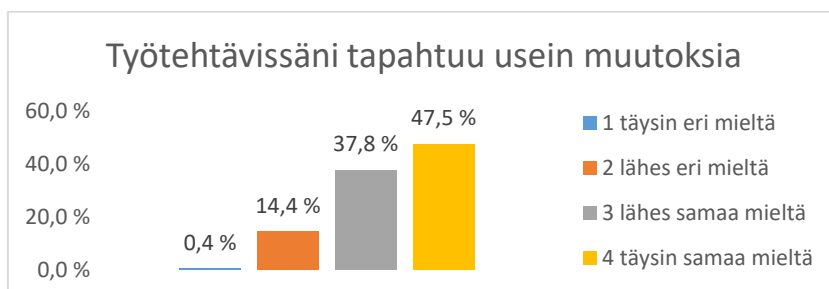
Toimimattomat ja epävarmat tietojärjestelmät hankaloittavat työskentelyäni ja vaikeuttavat työaikani hallintaa -väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli noin 44 prosenttia vastaajista. Lähes samaa mieltä noin 38 prosenttia. Vain vajaa kolme prosenttia koki, ettei tietojärjestelmien toimimattomuus vaikeuttanut työskentelyä lainkaan (kuvio 14).



Kuvio 14. Byrokratiavaatimukset (n=89).

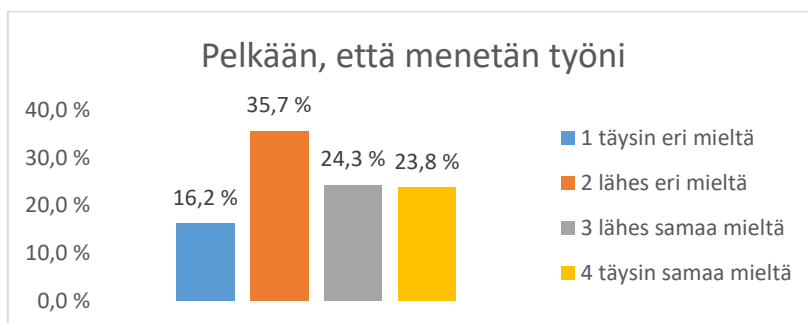
Työn epävarmuus.

Työn epävarmuuteen liittyvissä kysymyksissä *työtehtävissäni tapahtuu usein muutoksia* -väittämän kanssa lähes puolet vastaajista koki olevansa täysin samaa mieltä. Lähes samaa mieltä oli noin 37 prosenttia (kuvio 15).



Kuvio 15. Työn epävarmuus (n=89).

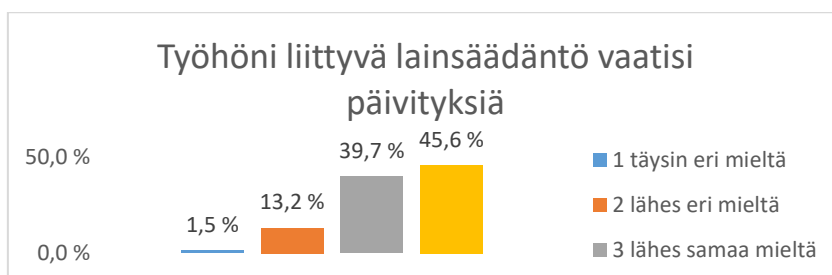
Toinen työn epävarmuuteen liittyvistä väittämistä, *pelkään, että menetän työni*, sai vastaajilta hieman yli puolelta lähes tai täysin samaa mieltä -vastauksen. Kuitenkin noin 35 % vastaajista oli lähes eri mieltä väittämän kanssa (kuvio 16).



Kuvio 16. Työn epävarmuus (n=89).

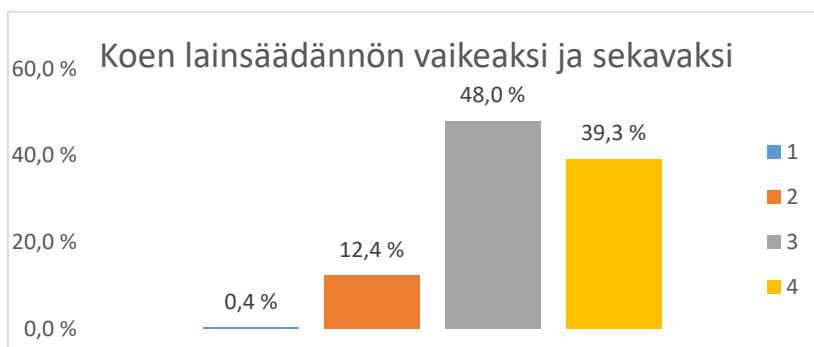
TE-toimiston erityispiirteitä.

Alla (kuvio 17) voidaan nähdä, että väittämän *työhöni liittyvä lainsäädäntö vaatisi päivityksiä* kanssa noin 45 % oli täysin samaa mieltä. Lähes 40 prosenttia oli väittämän kanssa lähes samaa mieltä.



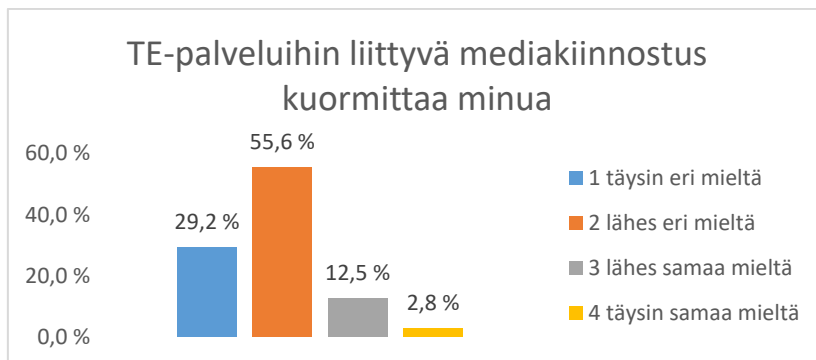
Kuvio 17. TE-toimiston erityispiirteitä (n=89).

Koen TE-palveluiden lainsäädännön vaikeaksi ja sekavaksi -väittämän kanssa yli 80 prosenttia oli täysin tai lähes samaa mieltä (kuvio 18).



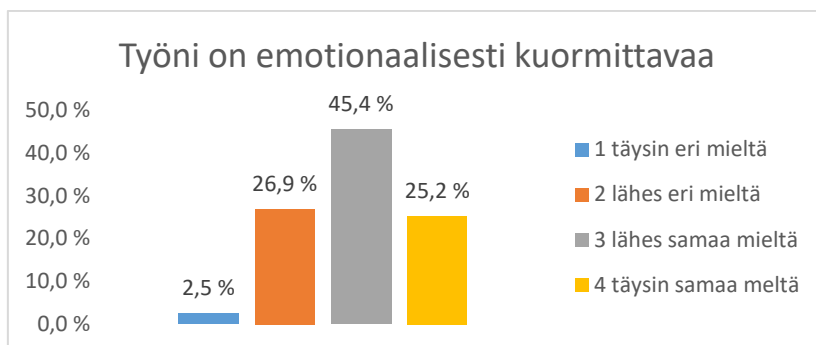
Kuvio 18. TE-toimiston erityispiirteitä (n=89).

TE-palveluihin liittyvän mediakiinnostus kuormittaa minua -väittämän kanssa noin kolmannes vastaajista oli täysin eri mieltä ja yli puolet lähes eri mieltä. Reilu 12 prosenttia koki mediakiinnostuksen kuitenkin jossain määrin kuormittavana (kuvio 19). Tämän ei voi nähdä olevan asiantuntijan työssä merkittävä kuormitustekijä.



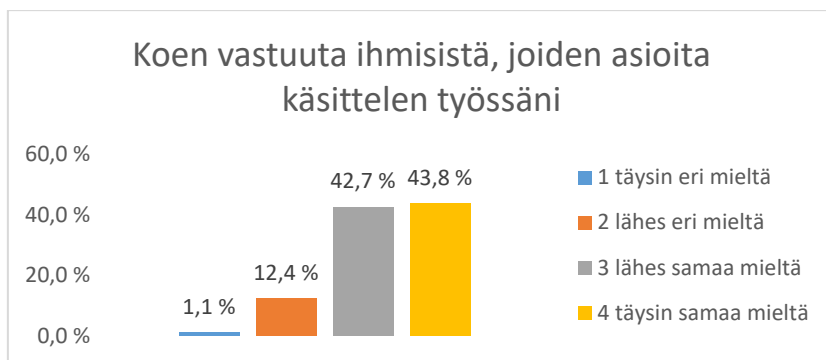
Kuvio 19. TE-toimiston erityispiirteitä (n=89).

Väittämä *työni on emotionaalisesti kuormittavaa* nosti esiin, että reilu 70 % vastaajista on lähes tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Yksistään noin neljännes kokee työnsä emotionaalisesti kuormittavaksi (kuvio 20).



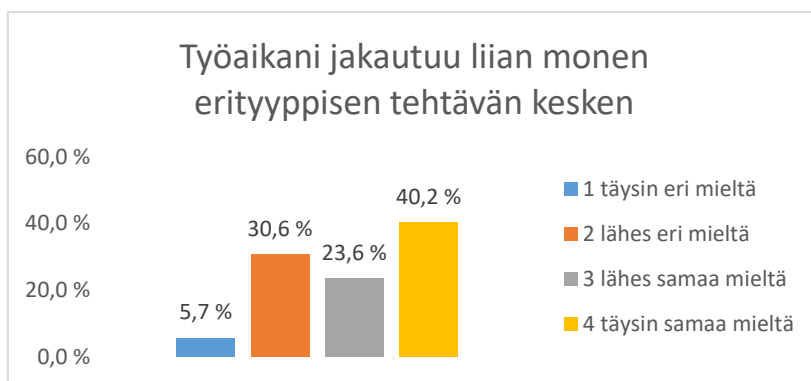
Kuvio 2014. TE-toimiston erityispiirteitä (n=89).

Koen vastuuta ihmisistä, joiden asioita käsittelen työssäni -väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli reilu 40 prosenttia vastaajista ja lähes samaa mieltäkin reilu 42 prosenttia. Vain yksi prosentti oli täysin eri mieltä, ja lähes eri mieltä noin 12 prosenttia (kuvio 21).



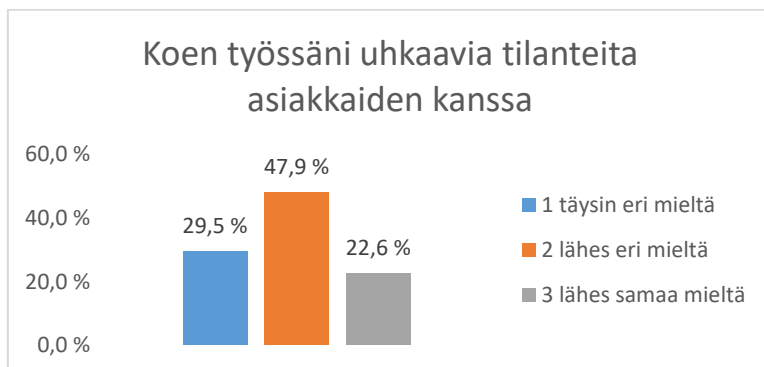
Kuvio 21. TE-toimiston erityispiirteitä (n=89).

Työaikani jakautuu liian monen erityyppisen tehtävän kesken -väittämä sai selkeästi vastaukset jakautumaan. Väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli noin 40 %, ja lähes eri mieltä noin 30 % vastaajista (kuvio 22).



Kuvio 22. TE-toimiston erityispiirteitä (n=89).

Koen työssäni uhkaavia tilanteita asiakkaiden kanssa -väittämän kanssa täysin tai lähes eri mieltä oli kolme neljännestä vastaajasta. Vain hieman reilu viidennes oli väittämän kanssa lähes samaa mieltä. Alla (kuvio 23) voidaan myös nähdä, että kukaan vastaajista ei ollut täysin samaa mieltä väittämän kanssa.

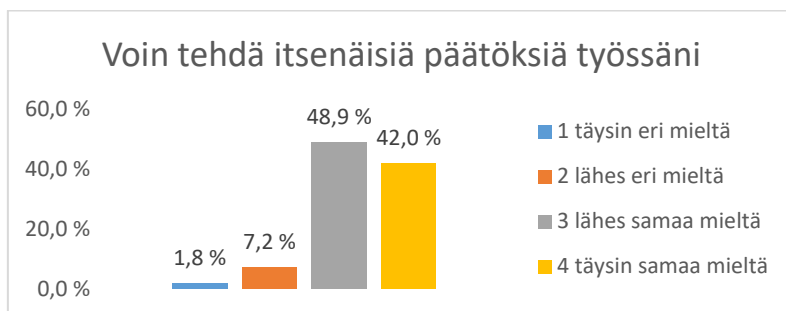


Kuvio 23. TE-toimiston erityispiirteitä (n=89).

3.3.2 Työn voimavarat

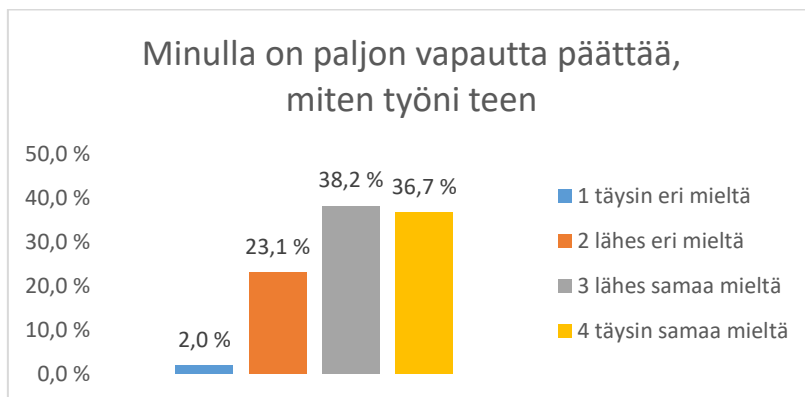
Työn itsenäisyys.

Työn voimavaroista puhuttaessa väittämän *voin tehdä itsenäisiä päätöksiä työssäni* kanssa reilut 40 % oli samaa mieltä. Lähes puolet vastaajista oli lähes samaa mieltä väittämän kanssa. Vain noin 9 % oli väittämän kanssa täysin eri mieltä tai lähes eri mieltä (kuvio 24).



Kuvio 24. Työn itsenäisyys (n=89).

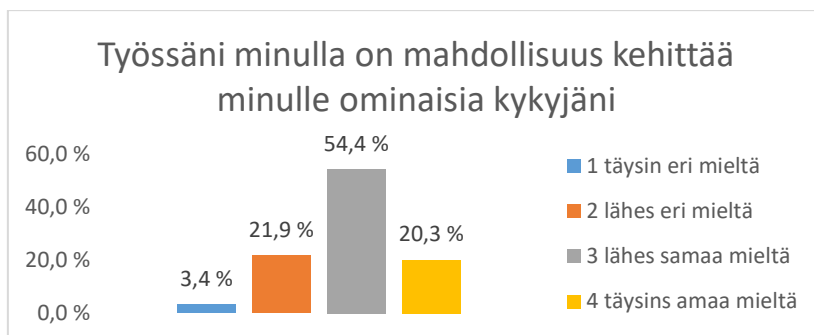
Väittämän *minulla on paljon vapautta päättää, miten teen työni* kanssa noin kolme neljännestä oli väittämän kanssa joko täysin samaa tai lähes samaa mieltä. Kuitenkin noin 23 % oli väittämän kanssa lähes eri mieltä (kuvio 25).



Kuvio 25. Työn itsenäisyys (n=89).

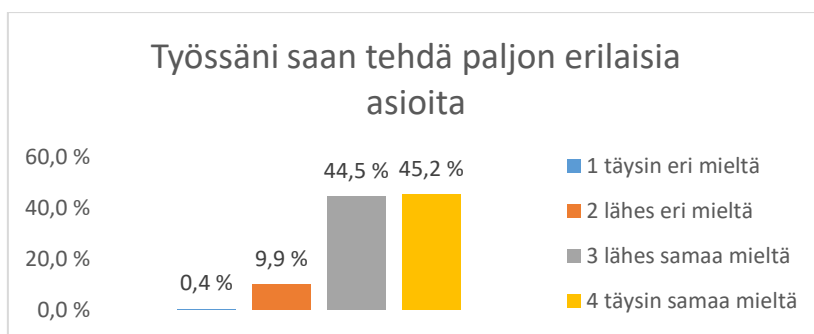
Työn kehittävyys.

Työssäni minulla on mahdollisuus kehittää minulle ominaisia kykyjäni-väittämän kanssa reilu viidennes koki olevansa lähes eri mieltä, kun taas noin viidennes oli täysin samaa mieltä. Reilu puolet vastaajista kuitenkin oli lähes samaa mieltä väittämän kanssa (kuvio 26).



Kuvio 26. Työn kehittävyys (n=89).

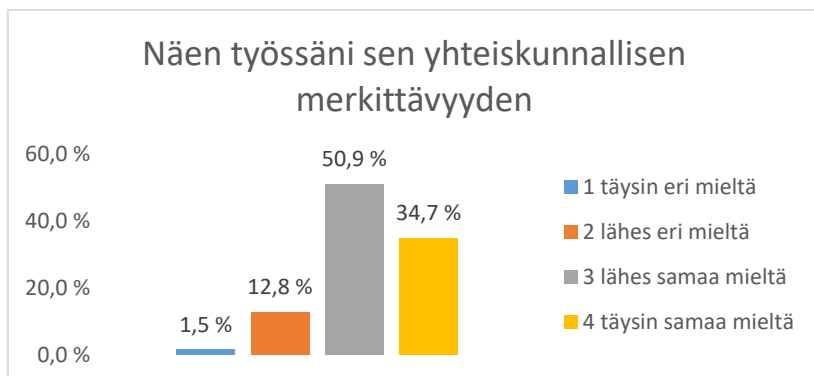
Työssäni saan tehdä paljon erilaisia asioita -väittämän kanssa lähes puolet vastaajista oli täysin samaa mieltä ja lähes samaa mieltäkin noin 44 %. Alla (kuvio 27) nähdään, että alle kymmenen prosenttia oli lähes eri mieltä väittämän kanssa.



Kuvio 27. Työn kehittävyys (n=89).

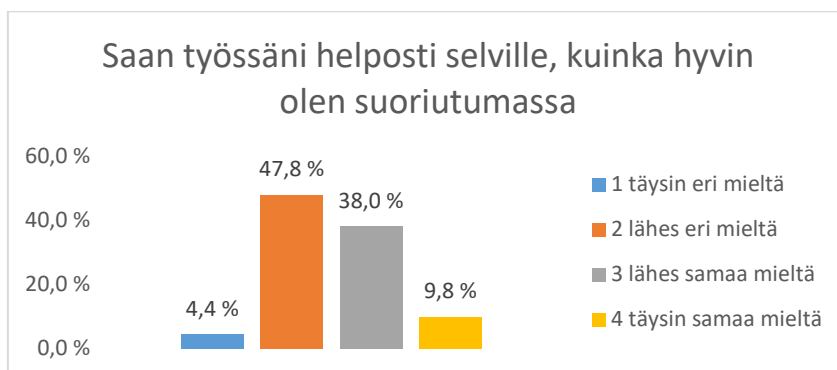
Työssä suoriutuminen ja työn tulosten näkeminen.

Näen työssäni sen yhteiskunnallisen merkittävyyden -väittämän kanssa noin 85 prosenttia oli lähes tai täysin samaa mieltä. Vain reilu yksi prosentti ei kokenut näkevänsä työssään yhteiskunnallista merkittävyyttä, ja noin 12 prosenttia oli väittämän kanssa lähes eri mieltä (kuvio 28).



Kuvio 28. Työssä suoriutuminen ja työn tulosten näkeminen (n=89).

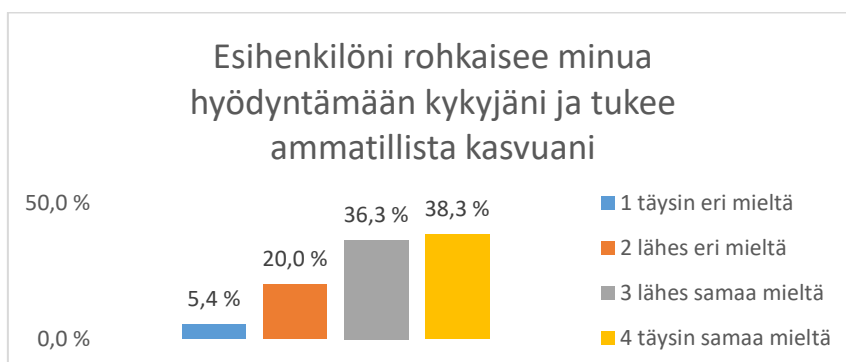
Saan työssäni helposti selville, kuinka hyvin olen suoriutumassa -väittämän kanssa lähes puolet vastaajista oli lähes eri mieltä. Täysin sama mieltä oli väittämän kanssa noin kymmenen prosenttia vastaajista, ja 38 prosenttia lähes sama mieltä (kuvio 29).



Kuvio 29. Työssä suoriutuminen ja työn tulosten näkeminen (n=89).

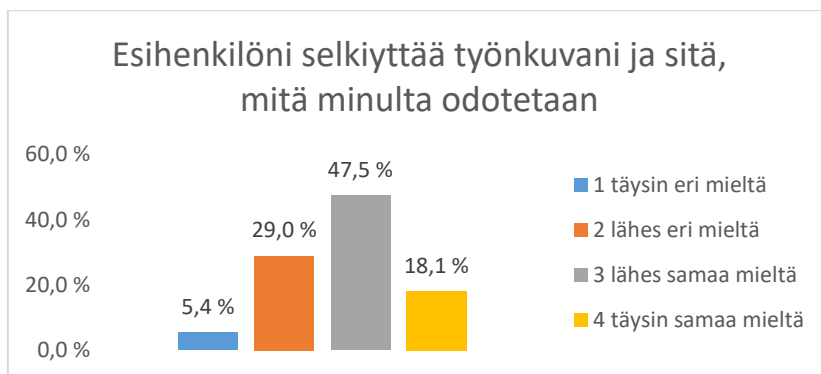
Palveleva johtaminen.

Väittämästä *esihenkilöni rohkaisee minua hyödyntämään kykyjäni ja tukee ammatillista kasvuani* (kuvio 30), että noin 38 prosenttia oli väittämän kanssa samaa mieltä, kaiken kaikkiaan siis lähes kolme neljännestä vastaajasta oli lähes samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Neljäsosa kuitenkin koki olevansa lähes eri tai täysin eri mieltä väittämästä.



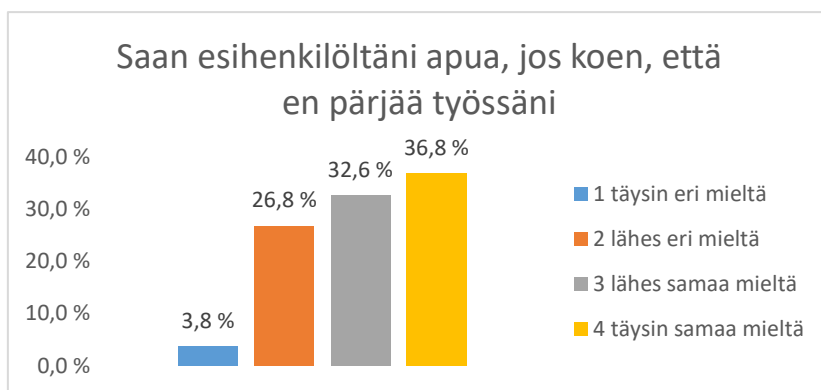
Kuvio 30. Palveleva johtaminen (n=89).

Esihenkilöni selkiyttää työnkuvani ja sitä, mitä minulta odotetaan -väittämästä nähdään (kuvio 31), että vajaa viidennes vastaajista oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Lähes puolet vastaajista oli lähes samaa mieltä, kun taas noin kolmannes lähes eri mieltä väittämän kanssa.



Kuvio 31. Palveleva johtaminen (n=89).

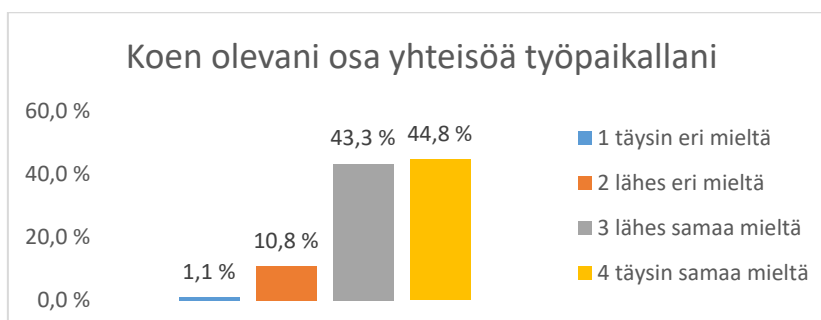
Alla (kuvio 32) nähdään, että *saan esihenkilöltäni apua, jos koen, että en pärjää työssäni* -väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli noin 37 prosenttia vastaajista. Kolmannes oli lähes samaa mieltä ja reilu viidennes koki olevansa lähes eri mieltä.



Kuvio 32. Palveleva johtaminen (n=89).

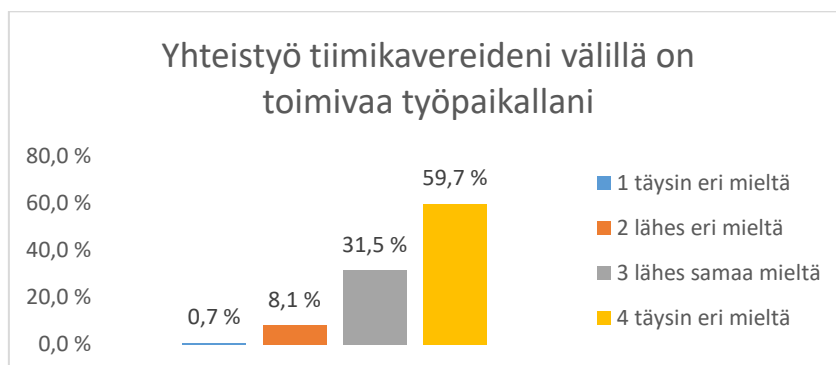
Yhteisöllisyys työpaikalla.

Koen olevani osa yhteisöä työpaikalla -väittämästä nähdään (kuvio 33), että lähes tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa on lähes 90 % vastaajista. Noin kymmenen prosenttia on väittämän kanssa lähes eri mieltä.



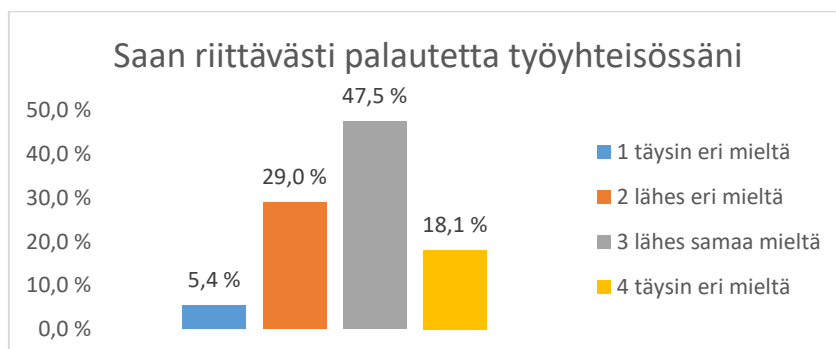
Kuvio 33. Yhteisöllisyys työpaikalla (n=89).

Yhteistyö tiimikavereiden kanssa on toimivaa työpaikallani -väittämästä noin 60 prosenttia oli täysin samaa mieltä. Kolmannes lähes samaa mieltä. Vain noin kahdeksan prosenttia oli lähes eri mieltä väittämän kanssa (kuvio 34).



Kuvio 34. Yhteisöllisyys työpaikalla (n=89).

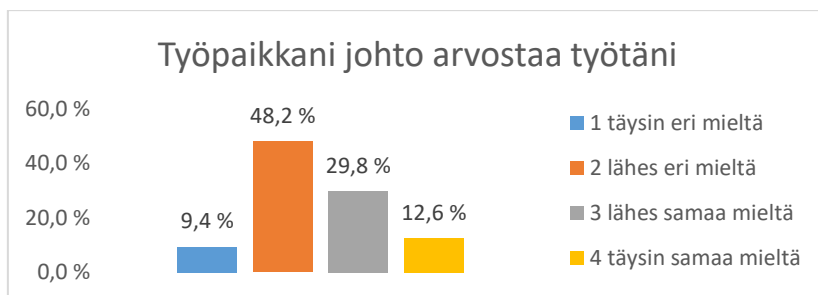
Saan työstäni riittävästi palautetta työyhteisössäni -väittämästä lähes puolet vastaajista oli lähes samaa mieltä. Täysin samaa mieltä oli vajaa viidennes, ja vajaa kolmannes puolestaan lähes eri mieltä (kuvio 35).



Kuvio 35. Yhteisöllisyys työpaikalla (n=89).

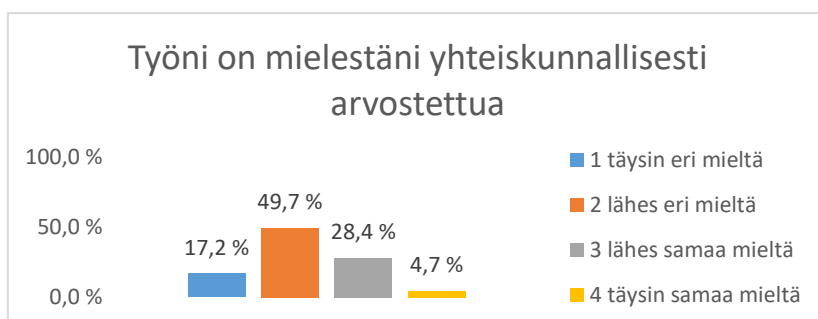
Työn arvostus.

Työn arvostukseen liittyvät väittämässä kuten *työpaikkani johto arvostaa työtäni* (kuvio 36) nähdään, että lähes puolet vastaajista oli väittämän kanssa lähes eri mieltä ja lähes kymmenen prosenttia täysin eri mieltä. Kolmannes oli väittämän kanssa lähes samaa mieltä. Reilu 12 % kuitenkin koki, että johto arvostaa työtä.



Kuvio 36. Työn arvostus (n=89).

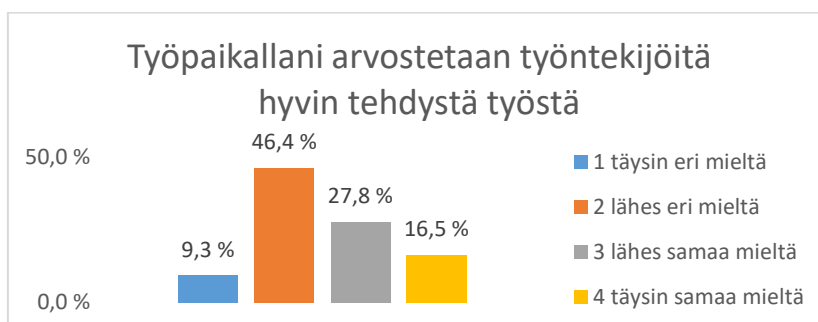
Työni on mielestäni yhteiskunnallisesti arvostettua -väittämän kanssa noin 17 prosenttia oli täysin eri mieltä ja lähes puolet vastaajista lähes eri mieltä. Vain noin kolmannes koki olevansa lähes samaa mieltä (kuvio 37).



Kuvio 37. Työn arvostus (n=89).

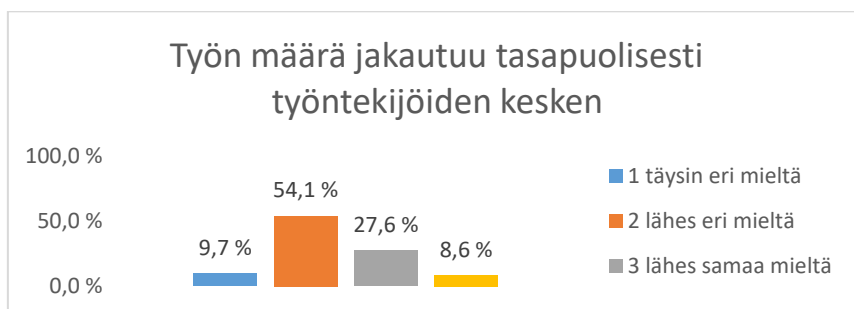
Oikeudenmukaiset käytännöt.

Työpaikallani arvostetaan työntekijöitä hyvin tehdystä työstä -väittämän kohdalla voidaan nähdä (kuvio 38), kuinka noin 46 % vastaajista on väittämän kanssa lähes eri mieltä ja noin 9 prosenttia täysin eri mieltä. Lähes samaa mieltä on väittämästä lähes kolmannes. Reilu 16 prosenttia kokee, että työpaikalla arvostetaan hyvin tehdystä työstä.



Kuvio 38. Oikeudenmukaiset käytännöt (n=89).

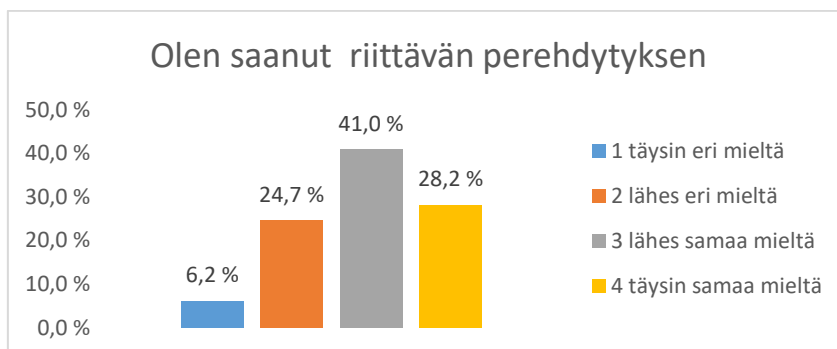
Väittämästä *työn määrä jakautuu tasapuolisesti työntekijöiden kesken* reilu puolet koki olevansa lähes eri mieltä ja noin 10 prosenttia täysin eri mieltä. Vajaan kolmannes oli väittämästä lähes samaa mieltä ja noin kahdeksan prosenttia täysin samaa mieltä (kuvio 39).



Kuvio 39. Oikeudenmukaiset käytännöt (n=89).

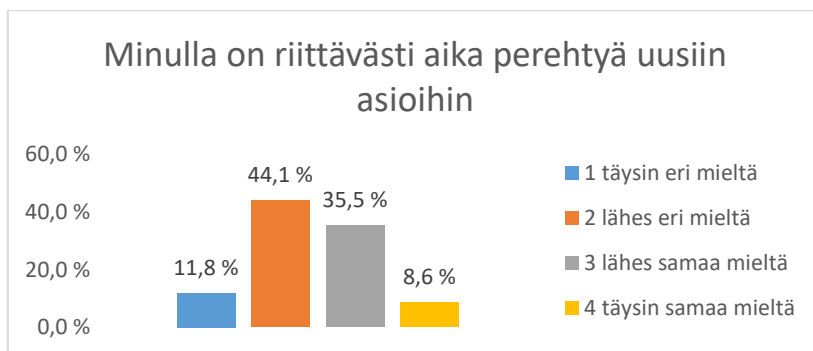
TE-toimiston erityiset voimavarat.

Alla (kuvio 40) nähdään, että *olen saanut riittävän perehdytyksen* -väittämästä täysin samaa mieltä oli vajaa kolmannes ja lähes samaa mieltä noin 40 prosenttia. Vastaajista noin neljännes oli lähes eri mieltä ja pieni osa, noin kuusi prosenttia oli täysin eri mieltä väittämän kanssa.



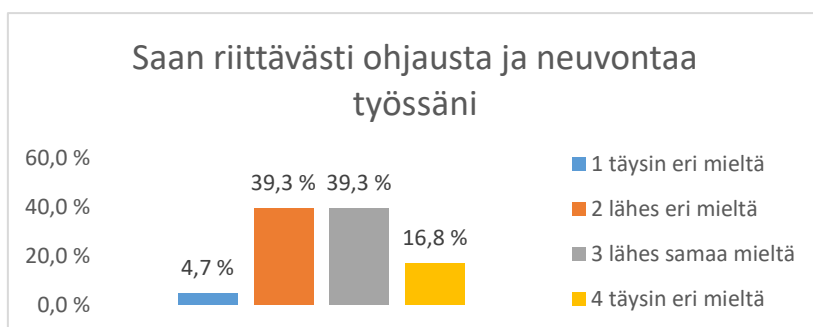
Kuvio 40. TE-toimiston erityiset voimavarat (n=89).

Väittämästä *minulla on riittävästi aikaa perehtyä uusiin asioihin* voidaan todeta (kuvio 41), että vajaa kymmen prosenttia oli täysin samaa mieltä ja noin 35 prosenttia lähes samaa mieltä. Kaiken kaikkiaan täysin eri mieltä ja lähes eri mieltä oli vastaajista yhteensä reilut 55 prosenttia.



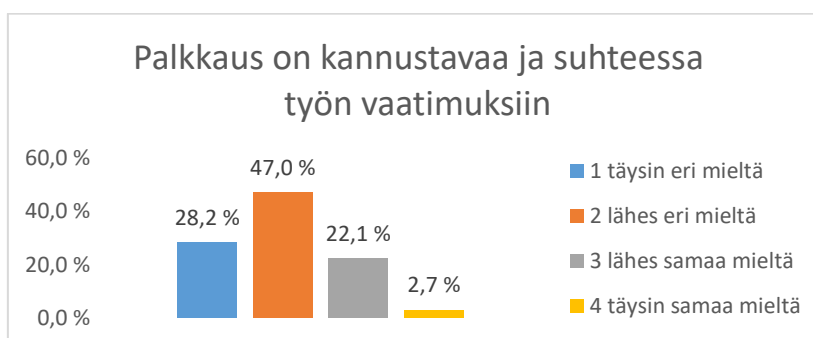
Kuvio 41. TE-toimiston erityiset voimavarat (n=89).

Saan riittävästi ohjausta ja neuvontaa työssäni -väittämän kanssa lähes samaa mieltä ja lähes eri mieltä jakautuivat tasan (kuvio 42). Reilu 16 prosenttia oli kuitenkin sitä mieltä, että saa työssään riittävästi ohjausta ja neuvontaa.



Kuvio 42. TE-toimiston erityiset voimavarat (n=89).

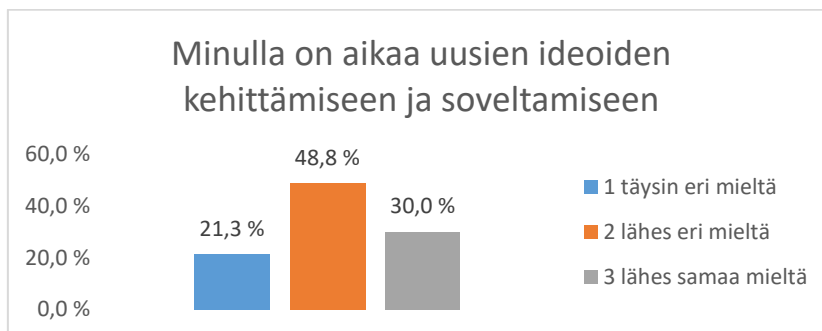
Palkkauksen suhteen väittämästä *palkkaus on kannustavaa ja suhteessa työn vaatimuksiin* nähdään alla (kuvio 43), että lähes kolmannes oli täysin eri mieltä väittämän kanssa. Lähes puolet oli lähes eri mieltä ja vain reilu viidennes lähes samaa mieltä, että palkkaus on kannustavaa ja suhteessa työn vaatimuksiin.



Kuvio 43. TE-toimiston erityiset voimavarat (n=89).

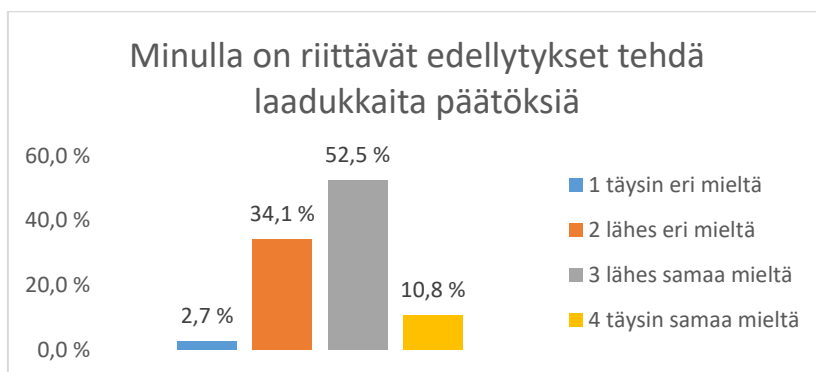
Minulla on aikaa uusien ideoiden kehittämiseen ja soveltamiseen -väittämästä voidaan nähdä (kuvio 44), että noin 70 prosenttia vastaajista oli lähes tai täysin eri mieltä väittämän

kanssa. Kolmannes oli lähes samaa mieltä. Huomioitavaa on, että täysin samaa mieltä väittämästä ei ollut yksikään vastaajista.



Kuvio 44. TE-toimiston erityiset voimavarat (n=89).

Alla (kuvio 45) nähdään, että *minulla on riittävät edellytykset tehdä laadukkaita päätöksiä* -väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli kymmenisen prosenttia, ja yli puolet vastaajista koki voivansa olla lähes samaa mieltä väittämän kanssa. Reilu kolmannes oli lähes eri mieltä väittämästä.



Kuvio 45. TE-toimiston erityiset voimavarat (n=89).

3.3.3 Avovastaukset

Vastaajista 36 vastasi kysymykseen *Onko sinulla ehdotuksia työn tai ihmisten hyvinvoinnin parantamiseksi*. Pääsääntöisesti vastaukset olivat kehittämisideoita työn tai hyvinvoinnin parantamiseksi. Pieni osa oli negatiivista palautetta, positiivista palautetta ei noussut esiin. Avovastaukset analysoitiin siten, että samansuuntaiset vastaukset jaettiin omiin teemoihin. Yhdessä vastauksessa saattoi olla usean eri teeman sisältöjä.

Suurimmat teemat olivat tiimin *yhteistyö*, *johdon tietämys asiantuntijoiden työstä*, *esimiestyö/esimiesosaaminen*/ henkilöstöjohtaminen, jonka alle *resurssit*, *perehdytys* ja *osaamisen kehittäminen*.

Yhteistyö

Yhteistyö-teeman alla huolenaiheena oli osallisuuden tunteen puuttuminen uusien virkailijoiden tullessa taloon. Tähän ehdotettiin ryhmäyttämistä ja tiimien yhteistyön lisäämistä sekä tiimien sitouttamista hyvän tiimihengen luomiseksi. Korona-ajan etätyökäytänteiden sekä muiden muutosten koettiin rikkoneen yhteisöllisyyden. Ehdotuksissa oli myös yleisten työelämätaitojen ja hyvien käytöstapojen nostaminen esiin tiimeissä.

Korona-ajan etätyö on repinyt kokonaisuuden hajalle.

Yhteisöllisyys on kaikkien näiden muutosten keskellä hävinnyt.

Johdon tietämys asiantuntijoiden työstä

Suurin tuntemus oli, että johto ei tiedä tarpeeksi asiantuntijan työstä ja siitä, mitä haasteita työhön liittyy. Toiveena oli, että johto jalkautuisi tutustumaan TE-toimiston henkilökuntaan sekä TE-virkailijan perustyöhön sekä muutenkin vahvempaa ja näkyvämpää johdon läsnäoloa toivottiin. Tähän liittyi myös ehdotukset turhan silpun karsimiseksi sekä asiantuntijoiden eli työtä tekevien näkemysten huomioon ottaminen erityisesti päätöksen teossa ja tavoitteiden asettamisessa. Kokemus oli, että pelkät asiakasmäärät eivät kerro koko totuutta, koska johto ei tiedä, mistä asiantuntijan työ todellisuudessa koostuu: työn mittaaminen ainoastaan määrällisillä mittareilla ei anna todellista kuvaa asiantuntijan työstä. Toiveena oli myös asiantuntijoiden osaamisen ja harkintakyvyn arvostaminen.

Johto ei välttämättä tiedä mitä kaikkia haasteita asiakastyöhön liittyy.

Esihenkilöiden ja talon johdon täytyisi oikeasti tutustua henkilökuntaansa sekä siihen työhön, mitä he tekevät.

Otettaisiin enemmän huomioon asiantuntijoiden eli työtä tekevien näkemystä siihen, mikä on järkevää ja millaiset tavoitteet tukevat parhaiten onnistumisia.

Toivoisin, että johto olisi paremmin läsnä. Että he ottaisivat selvää siitä, miten meillä menee ja mitä teemme. Tällä hetkellä koen, ettei heitä kiinnosta.

Henkilöstöjohtaminen

Kolmanneksi suureksi ryhmäksi nousi resurssit, johtaminen ja työntekijöiden osaaminen, jotka ovat tässä niputettu henkilöstöjohtamisen alle. Esimiestyön osalta nousi selkeästi esiin henkilöstöjohtamisen merkitys. Henkilöstöjohtamisen käytänteistä erityisesti perehdyttäminen ja osaamisen johtamiseen toivottiin selkeämpää otetta. Koettiin, että aikaa perehtyä sekä oppia ja omaksua uusia asioita ei ole tarpeeksi työn ohessa. Ehdotettiin lyhyitä täsmäkoulutuksia asiantuntijan työn eri osa-alueille, joilla parantaa oman työn vaikuttavuutta. Toivottiin selkeää ohjeistusta ja viestintää siitä, mikä on tärkeää ja mihin pitää priorisoida, mikä voi sanoa näkyneen myös voimavaraväittämissä. Kuten edellä johdonkin suhteen,

toivottiin keskustelemaa työskentelykulttuuria, jossa päätöksiä ei tehtäisi ylhäältä alas, vaan asiantuntijoiden osaamiseen luotettaisiin sekä osaamista hyödynnettäisiin paremmin.

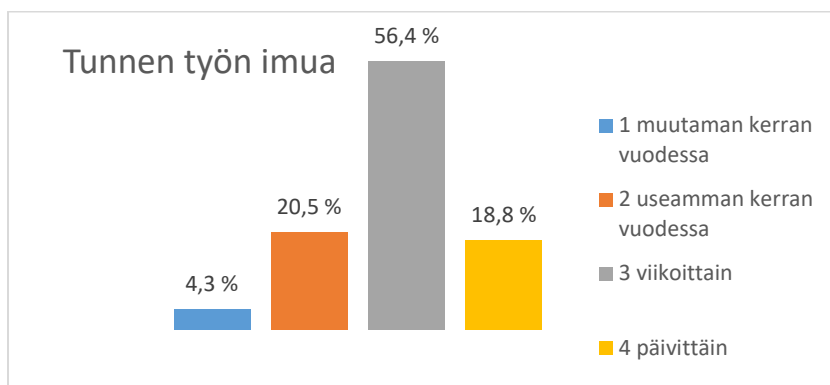
Aikaa perehdytykseen sekä aikaa oppia uusia asioita työn ohessa.

Työntekijöiden osaamisen arvostuksen parantaminen ja hyödyntäminen.

Pitäisi erikoistua enemmän omaa osaamistaan vastaaviin tehtäviin.

Työn imu

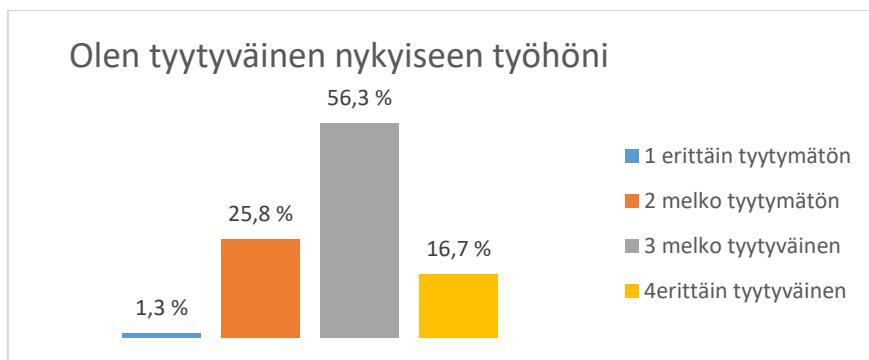
Vastauksista voidaan todeta (kuvio 47), että yli puolet vastaajista tunsu työn imua viikoittain ja lähes viidennes päivittäin. Huomattavaa on, että ei koskaan -vastauksia ei tullut yhtään. Työn imu tilanne on toimistossa siis melko hyvä, vaikka kuten Hakanen (2011, 39) esittää, työn imua pitäisi tuntea useammin kuin kerran viikossa kukoistaakseen työssään.



Kuvio 15. Työn imu (n=89).

Tyytyväisyys nykyiseen työhöni

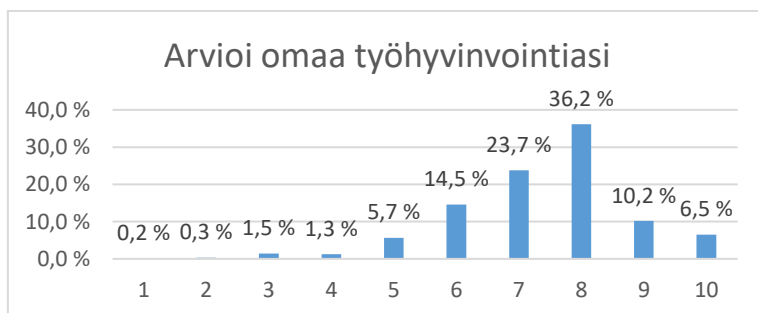
Tyytyväisyys nykyiseen työhöni -väittämän vastaukset näkyvät alla (kuvio 48). Sen perusteella voidaan todeta, että melkein kolme neljännestä on melko tyytyväinen tai erittäin tyytyväinen työhönsä. Huomattavaa on kuitenkin, että neljännes on melko tyytymätön työhönsä. Onko mahdollista parantaa tyytymättömän neljänneksen kokemuksia jollain keinoin? Tähän voisi nostaa esiin kysymyksen, mikä parantaisi työtyytyväisyyttä?



Kuvio 16. Tyytyväisyys nykyiseen työhön (n=89).

Työhyvinvointi

Arvio omasta työhyvinvoinnista asteikolla 0–10 näkyy alla (kuvio 49). Reilu kolmannes on antanut arvioksi kahdeksan. Kouluarvosanoin ajateltuna ”kiitettävän” arvion on antanut lähes 17 prosenttia vastaajista. ”Hyväksi” työhyvinvointinsa kokee lähes 60 prosenttia vastaajista. Jos tarkastelee alle ”hyvän” eli kuudesta alaspäin antaneiden vastausten määrää, kokee reilu viidennes työhyvinvointinsa tyydyttäväksi. Vastausten perusteella työhyvinvoinnin voi arvioida vähintäänkin hyväksi.



Kuvio 17. Arvio työhyvinvoinnista (n=89).

4 Tulosten pohdinta

4.1 Työn imu ja työhyvinvointi

Tulokset osoittavat, että Hämeen TE-toimiston työhyvinvointi on hyvällä mallilla: työn imua koetaan säännöllisesti ja kokemukset työhyvinvoinnista ovat korkealla tasolla. Seppälän (2022) mukaan työn imusta on niin paljon hyötyä, että sitä kannattaa vaalia työpaikalla, koska sillä on suuri vaikutus työntekijän terveyteen ja työpaikan tuottavuuteen. Koska työn imua aikaansaavat työhön liittyvät tekijät, on työn imulla pitkäaikainen vaikutus: sitä tuntevat ihmiset työskentelevät usein pitkään samassa ammatissa ja samankaltaisissa työympäristöissä. Vaikka yksittäinen työntekijä tai työryhmä voi itse vaikuttaa paljon omaan työhönsä ja työn imuun tuunaamalla työtään, nostaa Seppälä (2022) esiin sen, että on johdon ja esimiesten vastuulla pitää huoli työhyvinvoinnista: esimerkiksi resurssipulaan liittyvät epäkohdat eivät ole työntekijän tuunattavissa.

On hyvä huomioida, että vaikka työn imun kokemus olikin korkealla, ei se tarkoita, etteikö työssä voisi uupua (Hakanen 2009, 9).

4.2 Vaatimukset

Kokemukset etenkin työn määrällisistä vaatimuksista olivat korkeat suuren työmäärän, kiristyneen työtahdin ja monien tehtävien yhtäaikaisten tekemisen osalta, mikä on usean asiantuntijatyön ongelma. TE-toimiston asiantuntijoilta vaaditaan myös nopeita ratkaisuja usein monimutkaisissakin päätöksissä. Lakimuutosten, toimintatapojen ja muuttuvien järjestelmien myötä jatkuva oppimisvaatimus ja uusien asioiden omaksuminen ja hallinta näyttäytyivät selkeästi kuormittavina tekijöinä. Joihinkin työtehtäviin koettiin tarvittavan lisäkoulutusta. Samoin koettiin suurelta osin, että selviytyäkseen työtehtävistä ja kehittyäkseen niissä joutuu omaksumaan paljon uusia asioita. Kuten Mauno ym. (2017, 74–75) nostavat esiin, päätöksentekoon liittyvät vaatimukset voivat olla tyypillisiä haastevaatimuksia, joiden voidaan katsoa palkitsevan työntekijää motivoiden parempaan suoritukseen. Yhdistettynä kenties riittämättömään perehdyttämiseen ja kiristyneeseen työtahtiin, voivat ne johtaa laadullisesti huonoihin päätöksiin ja aiheuttaa hyvinvointiseurauksia.

Työn byrokratiavaatimuksista merkittävä osa koki, että asiantuntijan työtä koskevia päätöksiä tekevät henkilöt, jotka eivät ymmärrä työtä. Asiantuntijan työhön liittyviin päätöksiin olisi hyvä ottaa avuksi johdon jalkautuminen asiantuntijoiden keskuuteen ja konkreettiseen työhön tutustuminen, jolloin työn vaatimukset kävisivät ilmi sekä asiantuntijoiden ottaminen mukaan heidän työtään koskevaan päätöksentekoon. Samoin selkeästi kuormittavana voidaan nähdä toimimattomat ja epävarmat tietojärjestelmät, jotka pahimmillaan vaikeuttavat

työajan hallintaa. Tietojärjestelmiin liittyviä epävarmuuksia voi olla hankala poistaa kokonaan, etenkin kun huomioi valtion viraston sekä asiakastietojärjestelmien korkean tietoturvan ja vaativuuden. Yksi keino hallita epävarmuutta on varmistua, että tieto esim. päivityksistä tai järjestelmiin liittyvistä akuuteista ongelmista viestitään nopeasti ja selkeästi.

Työn epävarmuuteen liittyvistä vaatimuksista suurin osa koki, että työtehtävissä tapahtuu usein muutoksia. Se, onko toistuvat muutokset työn vaatimus, vai voimavara voi riippua henkilöstä. Toiset pitävät siitä, että työ vaihtelee tai että saa tehdä vaihtelevia tehtäviä. Vastaukset työn menettämisen pelosta jakautuivat oikeastaan tasan. TE-palveluiden kuntiin siirtyminen vuoden 2025 alusta tuo varmasti pelkoa työpaikan säilymisestä, vaikka on annettu ymmärtää, että kaikille osaaville löytyy työtä. Muutosjohtamisella voisi yrittää lieventää työpaikan menettämisen pelkoa.

TE-toimiston asiantuntijan vaatimusten erityispiirteitä ajatellen lainsäädännön päivitykset sekä lainsäädännön sekavuuden voidaan nähdä selkeänä vaatimustekijänä. Lainsäädännön päätöksentekoon ei TE-toimiston johdolla tai esimiehillä ole vaikutusta, joten yksi keino lieventää vaikeaselkoisen ja sekavan lainsäädännön kuormittavaa vaikutusta työhön on hyvä perehdytys ja mahdollisuus jatkuvaan koulutukseen muutoksista. TE-toimistossa ei koettu mediahuomion olevan kuormittava tekijä.

Sen sijaan työn emotionaalinen ja eettinen kuormittavuus nousi selkeäsi esille, joskin hie-
man jakaantuen. Lähes kolmannes ei kokenut työtään emotionaalisesti kuormittavaksi. Työturvallisuuskeskuksen (2021, 6–7, 15–16) raportissa todetaan, että eettistä kuormitusta aiheuttavat esimerkiksi tilanteet, joissa työntekijä ei tiedä miten toimia, epätietoisuus ja eri vaihtoehtojen ja niiden seurausten pohdinta. Kuormitusta aiheuttaa myös useiden ja mahdollisesti ristiriitaistenkin vaatimusten välillä päättäminen, erityisesti, jos henkilöstö ei ole yhtä mieltä siitä, mikä olisi oikeudenmukainen ja mahdollisimman monia tasapuolisesti koh-
televa toimintatapa. Myös omien arvojen vastaisesti toimiminen aiheuttaa eettistä kuormi-
tusta. Eettisen kuormituksen läpinäkyväksi tekeminen, arvoista ja työn merkityksellisyy-
destä puhuminen voi olla yksi keino eettisen kuormituksen vähentämiseksi. Arvoristiriitojen välttämiseksi jo perehdytysvaiheessa olisi hyvä tuoda esille työnantajan eettisyyteen liitty-
vät odotukset ja toiveet sekä työyhteisön linjaukset eettisistä toimintatavoista, ja yhtä lailla käydä keskustelua työn laadullisista tavoitteista. Emotionaaliset vaatimukset ovat esimer-
kkejä estevaatimuksista, jotka voivat aiheuttaa hyvinvoinnin ongelmia. (Mauno ym. 2017, 74–75.)

Työajan jakautuminen liian monen erityyppisen tehtävän kesken sai vastaukset jakautu-
maan. Jälleen on todettava, että joillekin monien erilaisten tehtävien tekeminen voi olla työn voimavara – monipuolinen työ – joten sitä ei voi pitää ainoastaan vaatimuksena. Uhkaavien

tilanteiden ei voida sanoa vastausten perusteella kuormittavan asiantuntijaa. Joskin reilu viidennes oli lähes samaa mieltä väittämän kanssa. Voisiko tämä olla asia, jota perata enemmän?

4.3 Voimavarat

Työn itsenäisyyteen liittyvistä voimavaroista ehdottomasti suurena voimavarana voidaan nähdä mahdollisuus itsenäisten päätösten tekemiseen. Yli 90 prosenttia oli väittämän kanssa samaa mieltä. Vapaudesta päättää miten työn tekee ei oltu läheskään niin yksimielisiä, mutta selvästi suurin osa koki, että vapautta on.

Ominaisten kykyjen kehittäminen osana työtäni sai vastaukset hieman jakautumaan. Pääosin oltiin sitä mieltä, että työssä pystyi kehittämään itselle ominaisia kykyjä, mutta neljännes koki olevansa eri mieltä. Työn kehittävyys tulisi huomioida osana työhyvinvointia, koska kuten jo edellä esitetty, Työterveyslaitoksen tutkimuksen mukaan työn kehittävyys nähdään ensisijaisena työn voimavarana: mahdollisuus käyttää taitojaan monipuolisesti, oppia uutta ja kehittyä työssään. Mahdollisuus tehdä monia erilaisia asioita työssä voidaan nähdä voimavarana myös TE-toimistossa. Näistä kahdesta voisi päätellä, että erilaisten asioiden tekeminen työssä nähdään selkeästi voimavarana, mutta tehtävät ei välttämättä kohdennu oikein osaamisen perusteella. Kokemus mahdollisuudesta kehittää omaa osaamistaan ja omia kykyjä voisi olla korkeampi.

Työssä suoriutuminen ja työn tulosten näkymiseen liittyvien väittämien voimavarana toimii yhteiskunnallisen merkittävyyden näkeminen työssään. Oman työn yhteiskunnallinen merkittävyys on selkeästi asiantuntijan työn voimavara. Tätä tukee myös Työterveyslaitoksen tutkimus, jossa toiseksi tärkeimpänä työn voimavaran pidettiin työn merkittävyyttä. Tutkimuksessa kolmanneksi tärkeimmäksi voimavaratekijäksi nousi välitön palaute, joka ei tämän tutkimuksen vastausten mukaan voida pitää vahvana voimavarana. Joskaan tämä väittämä ei ole välttämättä selkeä – mitä tarkoittaa työssä suoriutumisen näkyminen? Kenelle - esimiehille vai asiakkaille? Asiantuntijoiden vastauksista voi päätellä, että tunnistavat työnsä merkityksen yhteiskunnassa, mutta kuinka he hyvin he suoriutuvat, ei ole heille selkeää.

Palvelevan johtajuuden osalta työnkuvan selkiytykseen ja työnantajan odotuksiin liittyvät vastaukset jakaantuivat: vaikka yli puolet koki, että työnkuva on selkeä, kolmannes oli kuitenkin eri mieltä. Omien kykyjen hyödyntämien ja ammatillisen kasvun tukeminen jakaantui myös, mutta selkeästi iso osa koki, että esihenkilö rohkaisee kykyjen hyödyntämisessä. Jälleen neljännes ei kokenut asiaa näin. Voiko hajaantuneissa vastauksissa olla kyse tiimien ja esihenkilöiden erilaisista toimintatavoista? Voimavarana voidaan kuitenkin nähdä

esihenkilöltä saatava apu. Palvelevan johtamisen, jossa korostuu ajatus hyvinvoivista ja motivoituneista työntekijöistä ensisijaisina hyvän tuloksen tekijöinä, on katsottu edistävän muun muassa luottamusta, sitoutumista työpaikkaan ja työn imua ja työssä suoriutumista, ja täten nostavan työn voimavaroja. Palveleva johtaja on aito ja rehellinen, mutta joka myös jämäkästi selkiyttää työntekijälle mitä häneltä odotetaan. (Työterveyslaitos.)

Työpaikan yhteisöllisyys koettiin selkeästi voimavarana, niin kokemus osana yhteisöä kuin yhteistyö tiimikavereiden kesken. Kokemukset palautteesta jakautuivat, ja vaikka suurin osa koki saavansa riittävästi palautetta, kolmannes oli eri mieltä asiasta. Hakanen (2017) väittää, että palaute on lähtökohtaisesti merkki siitä, että ihmisen työ huomataan. Sen ei tarvitse olla suurta, kehityskeskustelussa annettavaa palautetta vaan usein mikropalaute riittää: työ-kaverin tai esihenkilön ohimennen antama toteamus tai tervehdys. Palaute vahvistaa työn imua ja synnyttää muita positiivisia tunteita, kuten innostusta ja ammattiylpeyttä. Samalla ihmisen työidentiteetti vahvistuu, mikä kasvattaa motivaatiota oppia ja kehittyä lisää työssään.

Työn arvostukseen liittyvät väittämät eivät näytä olevan voimavaroja. Työpaikan johdon ei suurelta osin koettu arvostavan asiantuntijan työtä, vaikka tässäkin vastaukset jakaantuivat selvästi. Kokemus työn yhteiskunnallisesta arvostuksesta jäi melko matalaksi, vain kolmannes koki, että työ on arvostettua. Oikeudenmukaisia käytänteitä mittaavissa kysymyksissä selkeästi iso osa koki, että työntekijöitä ei arvosteta hyvin tehdystä työstä eikä töiden koettu jakaantuvan tasapuolisesti työntekijöiden kesken. Kokemus töiden epätasapuolisesta jakaantumisesta voi heikentää merkittävästi työssä viihtyvyyttä ja työhyvinvointia. Tämän vuoksi töiden jakaantumisen voi tehdä läpinäkyväksi ottamalla työntekijät mukaan keskusteluun ja jakamalla epätasaisesti jakautuneita työtehtäviä uudelleen.

TE-toimiston erityisinä voimavaroina perehdytyksen kohdalla suurin osa koki saaneensa riittävän perehdytyksen, mutta uusiin asioihin ei koettu saavan riittävästi aikaa perehtyä, vaikka tässäkin vastaukset jakaantuivat. Myös riittävän ohjauksen ja neuvonnan kohdalla vastaukset jakaantuivat selkeästi, vaikka suurin osa koki saavansa ohjausta ja neuvontaa. Voiko vastausten suuri jakaantuminen tässä johtua eri tiimien erilaisista perehdytyskäytännöistä? Tässä voisi olla lisäkyselyn paikka ja käytänteiden yhtenäistäminen. Palkkauksen ei koettu olevan kannustava ja suhteessa työn vaatimuksiin. Palkkaus toki nousee työn vaativuusarviointien myötä.

Uusien ideoiden kehittämiseen ja soveltamiseen ei koettu löytyvän aikaa. Jo edellä työn vaatimuksissa esiin nousseen kiristyneen aikapaineen voi sanoa näkyvän myös tässä väittämässä. Uusien ideoiden kehittäminen vaatii aikaa ja yhteistyötä. Huomionarvoista on, että vaikka kolmannes oli väittämän kanssa lähes samaa mieltä, yksikään vastaaja ei ollut täysin

samaa mieltä väittämän kanssa. Laadukkaiden päätösten tekemisestä vastaukset jakaantuivat. Riittävät edellytykset voidaan nähdä ehdottomasti voimavarana, kun ajatellaan että asiantuntijan työssään tekemät päätökset koskevat usein esimerkiksi työttömyysturva-asioita eli työnhakijoiden rahoja. Joskin reilu kolmannes kokee, että ei välttämättä pysty laadukkaisiin päätöksiin. Tämä voi olla TE-toimiston, asiantuntijan ja etenkin asiakkaiden oikeusturvan kannalta huolestuttava seikka. Tässä nousee esiin riittävä perehdyttäminen ja riittävä aika perehtymiseen ja uusien asioiden oppimiseen.

4.4 Kehitysajatukset

Yhteistyöstä nousi huolenaiheena koronan aiheuttama etätyön lisääntyminen ja sen vähentämä osallisuuden tunne, jopa siinä määrin, että ajateltiin koronan repineen kokonaisuuden hajalle. Yhteisöllisyyden koettiin myös hävinneen kaikkien muutosten keskellä. Toivottiin tiimien sitouttamista hyvä tiimihengen luomiseksi sekä positiivisen ajattelukulman esiintuontia. Toivottiin myös keskustelua yleisistä työelämätaidoista ja hyvistä käytöstavoista.

Huoli yhteisöllisyydestä on hieman ristiriidassa väittämien kanssa, joissa työyhteisöön kuulumisen koettiin olevan hyvällä tasolla. Mutta ehkä se on huolta tulevaisuudesta: virastotalon uudet yhteiset työtilat muiden virastojen kanssa oltiin juuri ottamassa käyttöön kyselyn vastaamisen aikaan. Uudet yhteiskäyttötilat voivat ainakin alussa vaikeuttaa työpaikalla työntekeä ja kannustaa tekemään enenevissä määrin etätyötä, koska kenelläkään ei ole omaa työpistettä, missä työskennellä.

Useiden tutkimusten (Jokisaari, Toppinen-Tanner, Wallin, Varje, Hakanen, Vuori 2011, 5–6) mukaan organisaation sisäinen vuorovaikutus on tärkeä keino uusien työntekijöiden sosialisatioprosessissa sekä hyvinvoinnissa, ja se on myös tärkeä voimavaratekijä. Yksi keskeisimmistä uusien työntekijöiden sosialisointiin vaikuttavista organisaation toimintatavoista on perehdyttäminen, joka vauhdittaa työtehtävien oppimista ja samalla vahvistaa organisaatioon sitoutumista. Oman työroolin selkeys ja työtehtävän hallinta, joiden koettiin olevan hieman alhaisella tasolla, ovat työhyvinvoinnin kannalta vahvassa yhteydessä sitoutumiseen ja kuormittuneisuuteen. Epäonnistunut sosialisointi voi johtaa tyytymättömyyteen, työuupumukseen tai työpaikan vaihtoon.

Toisena nousi tutkimuksessa esiin henkilöstöjohtamisen käytännöt, jonka alle menee teemoina puuttuvat resurssit, puutteellinen/ vähäinen perehdyttäminen sekä liian vähäinen aika uuden oppimiseen tai omaksumiseen. Vaikka Jokisaaren ja ym. (2011, 28) tutkimuksen mukaan uuden työntekijän tärkein perehdyttäjä on työntekijän esimies ja pidemmän aikaa organisaatiossa olleet, kaipaivat uudet työntekijät erityisesti esimiehen kanssa vietettyä aikaa ja epämuodollista keskustelua tehtävistä.

Henkilöstöjohtamisen kategoriaan tulee myös toiveet saada tehdä omien vahvuuksien ja osaamisen mukaista työtä, osaamisen kehittäminen, työntekijöiden osaamisen arvostaminen ja hyödyntäminen. Perehtyminen ja oman osaamisen hyödyntäminen nousivat esiin myös väittämässä.

Eräässä vastauksessa koettiin työn olevan jopa tylsää ja aina samaa ja työhön oli kyllästytty. Työssä leipääntyminen (boreout; job boredom) voi syntyä, jos työn vaatimukset ja voimavarat ovat matalat, mikä voi johtaa työpaikan vaihtamiseen. Leipääntymistä voi tapahtua, kun työtehtävästä puuttuu haaste, mutta se ei samalla ole missään tekemisissä päämäärän kanssa, vaan suuri osa työssäoloajasta kuluu turhien tehtävien suorittamiseen. (Harju, Seppälä & Hakanen 2023.) Yleisesti toivottiin henkilöstöjohtamista, jonka voi ainakin vastauksista päätellen olevan puutteellinen.

Bakker & deVries (2021, 11–12) esittävät, että organisaation voimavarat ja työntekijän henkilökohtaiset voimavarat ovat kaksi merkittävää tekijää työuupumuksen estämisessä. Organisaation voimavaroista puhuttaessa nousee esiin henkilöstöjohtaminen ja johtajuus. Henkilöstöjohtamisen käytänteillä on tutkimuksissa todettu olevan suuri vaikutus työn vaatimuksiin ja voimavaroihin. Muun muassa työntekijöiden osallistuminen työtehtävien suunnitteluun, työtehtävien uudelleen strukturointi sekä työn yhteydessä tapahtuva koulutus vähentävät tutkimusten mukaan työn kuormitusta. Henkilöstöjohtamisen käytänteillä voi myös vaikuttaa työntekijän käytökseen, joka suuren työn kuormituksen vuoksi voi heikentää omaa työtä (*self-udermining*). Näitä haitallisia, omia työtapoja heikentäviä käytösmalleja ovat esimerkiksi puutteellinen viestintä, huolimattomuusvirheet ja konfliktit muiden työntekijöiden kanssa.

Vahvaa tutkimusnäyttöä on etenkin muutosjohtajuuden myönteisestä vaikutuksesta työntekijöiden työn imuun ja suoritukseen. Johtajuudessa erityisesti alemman tason esihenkilöillä on mahdollisuus säännöllisen ja lähemmän kontaktin kautta huomioida alaisten henkilökohtaisia tarpeita ja tätä kautta esimerkiksi mentoroinnin avulla vähentää työn vaativuutta ja kuormittavuutta. Esihenkilöiden ymmärrys organisaation työhyvinvointi-ilmapiiristä/terveysilmapiiristä voi parhaimmillaan lisätä työntekijöiden hyvinvointia ja täten vähentää uupumusta ja lisätä työn imua. Esihenkilöt voivat oppia tunnistamaan ja säätelämään työntekijän työuupumuksen merkkejä helpottamalla itsesäätelystrategioita kuten työstä toipuminen ja työn tuunaus tai lisäämällä henkilökohtaisia tai yleisiä työn voimavaroja. (Bakker & deVries 2021, 11–12.)

Kolmantena merkittävänä tekijänä koettiin johdon tietämättömyys asiantuntijoiden työstä, mikä joidenkin vastauksissa nähtiin jopa välinpitämättömyytenä. Tämä tuli esiin myös väittämässä, joissa koettiin, että päätöksiä tekevät henkilöt, jotka eivät tunne asiantuntijan työtä.

Toiveena oli, että turhaa kuormitusta saataisiin pois, jos johto ottaisi työntekijät mukaan päätöksentekoon siitä, miten tavoitteet voidaan parhaiten saavuttaa, jolloin pystytään keskittymään varsinaisiin asioihin. Tällöin on myös mahdollista jättää ”turha säälä” pois. Johdolta odotetaan kiinnostusta asiantuntijan päivittäiseen työhön, jotta asiakastyön haasteet tulisivat myös johdolle selviksi. Siksi olisi rakennettava aidosti kuunteleva ja dialogiin perustuva toimintakulttuuri, jossa johto sitoutuu työhyvinvoinnin toteuttamiseen.

4.5 Tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimushaasteet

Opinnäytetyön kyselyyn vastasi 89 ($n = 89$) työnvälitystyötä tekevää asiantuntijaa Hämeen TE-toimistosta. Kysely oli suunnattu vain työnvälitystä tekeville asiantuntijoille, joita Hämeen TE-toimistossa on 112, joten noin 79 % työnvälittäjistä vastasi kyselyyn. Avovastauksia kyselyyn tuli 36 kappaletta, mikä on melko vähän. Näistä nousi kuitenkin melko yhtenäinen, joskin negatiivissävytteinen kokonaisuus. Voikin ajatella, että yleensä tyytymättömyyttä kokeneet asiantuntijat antoivat avointa palautetta herkemmin.

Reliabiliteetti tässä tutkimuksessa, siis se, onko tutkimus luotettava ja toimintavarma, ja voiko tutkimuksen toistaa, jolloin se antaa samat vastaukset, on hyvä. Toistettavuus merkitsee, että analyysissa käytetyt luokittelu- ja tulkintasäännöt ovat mahdollisimman yksiselitteisiä. (Eskola & Suoranta 1998, Luotettavuus ikkunana todellisuuteen.) Määrällinen osa tätä tutkimusta on toistettavissa, jolloin sen vastaukset voi tulkita samoin. Vastaajien määrä väittämässä voi yleistää koskemaan koko työyhteisöä, koska vastaajien määrä oli melko korkea. Avovastauksien kohdalla vastauksia ei voi yleistää koskemaan koko henkilöstöä, koska niitä tuli melko vähän.

Mittarin validiteetti tarkoittaa, että se on pätevä mittaamaan juuri sitä, mitä on tarkoitus mitata tarpeeksi kattavasti ja tehokkaasti. Ongelmaksi validiteetissa voi muodostua käytettävä sanasto, käsitteen määrittely tai vain väärä ajoitus, jolloin otanta epäonnistuu. Ääriavastajien suhteen on kokeiltu testata validiteettia Likert-asteikollisen mittarin käytössä, kuten tässä tutkimuksessa, laskemalla samojen väittämien kielteisten ja myönteisten versioiden korrelaatiot. (KvantiMOTV.) Tässä tutkimuksessa tehtiin vain yksinkertainen kaavio vastauksista eikä laskettu korrelaatiota, joten ääripäiden mahdollisuus on olemassa. Asteikon 1–4 voi olla jonkin verran polarisoiva. Ainakin yksi kysymys oli monitulkintainen, mikä tulikin jo aiemmin esiin. Pelko siitä, tuleeko tarpeeksi vastauksia, osoittautui turhaksi, vaikka kesälomat olivat aluillaan, ja henkilöstö oli juuri vastannut osavuosisabarometriin.

Jatkotutkimuksen aiheena olisi mielenkiintoista tarkastella vaatimusten ja voimavarojen kokemuksia esimerkiksi eri tiimien välillä. Vahvasti jakaantuneet vastaukset tietyissä väittämässä kertovat, että monenlaisia kokemuksia löytyy eikä kaikkia vaatimuksina esitettyjä

asioita voi nähdä välttämättä pelkkinä vaatimuksina, vaan ne voivat joillekin toimia työn voimavara. Näistä esimerkkinä töiden jakaantuminen monien erilaisten tehtävien kesken. Olisi mielenkiintoista selvittää mistä erilaiset kokemukset kumpuavat, johtuvatko ne esimerkiksi tiimien erilaisista toimintatavoista? Voisiko toimintatapojen yhtenäistämällä vahvistaa joitakin voimavaroja ja kenties vähentää vaatimuksista johtuvaa kuormitusta?

Työn vaatimuksia ja voimavaroja voisi olla mielekästä tarkastella ajoittain säännöllisesti toistuvilla vain muutaman kysymyksen pulssikyselyillä. Kyselyn tuloksilla voi yrittää vaikuttaa nopeastikin käsillä olevaan ongelmaan, jos koetaan, että jokin asia ei ole kohdillaan ja siihen halutaan muutosta. Tämä tekisi kyselystä kevyen vastata, etenkin jos se olisi kohdistettu johonkin tiettyyn, nopeasti korjattavaan epäkohtaan. Nämä voisivat olla esimerkiksi yksittäisiä kysymyksiä työn imuun liittyen.

5 Yhteenveto

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin, mitkä ovat Hämeen TE-toimistossa työnvälitystyötä tekevien asiantuntijoiden työn vaatimukset ja voimavarat, tuntevatko asiantuntijat työn imua ja millä tasolla on toimiston työhyvinvointi yleisesti. Tulosten avulla pyritään selittämään kokemuksia työn imusta. Teorialähtökohtana tutkimuksessa oli Demerouti ym. vuonna 2001 julkaisema malli työn vaatimuksista ja voimavaroista.

Tutkimusaihe oli merkityksellinen kohdeyritykselle, koska TE-toimisto tekee vaativaa asiantuntijatyötä, jossa lainsäädännön, toimintatapojen ja järjestelmien jatkuva muuttuminen tuo oman lisämausteensa työn vaatimuksiin ja voimavaroihin. Tulosten avulla TE-toimisto pystyy kohdentamaan toimenpiteitä, joilla lieventää mahdollisia työn vaatimuksia ja vahvistaa asiantuntijoiden voimavaroja.

Tutkimuksen tulosten valossa voi sanoa, että Hämeen TE-toimistossa koettiin usein työn imua ja työtyytyväisyyskin oli hyvällä tasolla. Tämän voi arvella johtuvan ainakin korkeasta yhteisöllisyydestä sekä työn itsenäisyydestä, vapaudesta päättää omasta työstään, ominaisten kykyjen kehittämisestä sekä mahdollisuudesta tehdä monia erilaisia asioita. Asiantuntijan työ on siis monipuolista asiantuntijatyötä, jossa on jonkin verran vapautta päättää miten työnsä tekee. Työn koettiin myös olevan yhteiskunnallisesti merkittävää, mikä on yksi merkittävimmistä voimavaratekijöistä. Edellä mainitut tekijät voimistavat työn imua ja työhön sitoutumista. Palveleva johtajuus TE-toimistossa toteutui ainakin jossain määrin. Oikeudenmukaisiin käytäntöihin olisi toisaalta hyvä panostaa enemmän. Työn kehittävydestä ja palautteen saamisesta voisi olla hieman petrattavaa. Tämän lisäksi työtä koettiin haastavan johdon tietämättömyys asiantuntijan työn sisällöstä sekä toimimattomat ja epävarmat tietojärjestelmät. Vaatimusten näkökulmasta katsottuna asiantuntijan työtä kuormittavat erityisesti suuri työmäärä, kiristynyt aikapaine ja jatkuvat oppimisvaatimukset, mikä on tyypillistä asiantuntijatyölle. Erityisesti henkilöstöjohtamisen käytänteillä on mahdollista edistää ja ylläpitää työntekijöiden työkykyä ja hyvinvointia.

Lähteet

Aura, O. & Ahonen G. 2016. Strategisen hyvinvoinnin johtaminen. Helsinki: Talentum Pro. Print.

Bakker, A. B. & Demerouti, E. 2017. Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285.

Bakker, A.B. & de Vries, J.D. 2021. Job Demands–Resources theory and self-regulation: new explanations and remedies for job burnout. *Anxiety, Stress, & Coping*, 34:1, 1-21, DOI: 10.1080/10615806.2020.1797695

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere. Vastapaino. Print.

Hakanen, J. 2004. Työuupumuksesta työn imuun: työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reuna-alueilla. Työ ja ihminen tutkimusraportti 27. Työterveyslaitos. Viitattu 29.7.2023. Saatavissa

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136585/Hakanen_Työuupumuksesta_ty%C3%B6n_imuun.pdf

Hakanen, J. 2009. Työn imun arviointimenetelmä. Työn imu -menetelmän (Utrecht Work Engagement Scale) käyttäminen, validointi ja viitetiedot Suomessa. Työterveyslaitos. Viitattu 29.7.2023. Saatavissa

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134804/Ty%C3%B6n_imun_arviointimenetelm%C3%A4.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hakanen, J. 2011. Työn imu. Työterveyslaitos. Viitattu 12.3.2023. Saatavissa

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136798/9789522618276-TTL_tyonimu.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hakanen, J. 2017. Palaute on työelämän pienin suuri asia. Artikkel. Työpiste-verkkolehti. Viitattu 13.8.2023. Saatavissa <https://www.ttl.fi/tyopiste/palaute-on-tyoelaman-pienin-suuri-asia>

Hakanen, J., Schaufeli, W. & Ahola, K. 2008. The Job Demands-Resources model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. *Work & Stress*. Vol 22 (3), 224–241. DOI: 10.1080/02678370802379432

Harju, L.K., Seppälä, P. & Hakanen, J. 2023. Bored and exhausted? Profiles of boredom and exhaustion at work and the role of job stressors. *Journal of Vocational Behavior*. Volume 144. Viitattu 29.7.2023. Saatavissa <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2023.103898>

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001879123000581>

Heusala, T. 2022. Kognitiivisen kuormituksen hallinta – kenen vastuulla. Blogi. Työ, terveys, turvallisuus -verkkojulkaisu. Viitattu 25.2.2023. Saatavissa <https://tltlehti.fi/kognitiivisen-kuormituksen-hallinta-kenen-vastuulla/>

Hämeen TE-toimisto. 2021. Intranet. Viitattu 15.6.2023. Saatavissa https://taimi.sharepoint.com/sites/tyotilat/TET_HAM_TE_toimisto/SitePages/Kotisivu.aspx

Ilmarinen, J. 2005. Pitkää työuraa. Ikääntyminen ja työelämän laatu Euroopan unionissa. Työterveyslaitos ja STM. Helsinki.

Intranet: Hämeen TE-toimisto 2023. Henkilöstö..... Viitattu 6.6.2023. Saatavissa:.....

Jokisaari, M., Toppinen-Tanner, S., Wallin, M., Varje, P., Hakanen, J. & Vuori, J. 2011. Nuorten työntekijöiden sosiaalisuus työpaikoilla: Sosiaalisten suhteiden, hyvinvoinnin ja perehdytyksen merkitys. Työterveyslaitos. Viitattu 30.7.2023. Saatavissa <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134848/Nuorten%20ty%C3%B6ntekij%C3%B6iden%20sosiaalisuus%20ty%C3%B6paikoilla%20Sosiaalisten%20suhteiden%20c%20hyvinvoinnin%20ja%20perehdytyksen%20merkitys.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kasvio, A. & Räikkönen, T. 2010. Kohti kestävästä työelämästä. Työterveyslaitos. Viitattu 6.5.2023. Saatavissa <https://www.julkari.fi/handle/10024/114845>

Kinnunen, U., Rantanen, J., de Bloom, J., Mauno, S., Feldt, T. & Korpela K. 2016. Työn ominaisuuksien merkitys työn ja yksityiselämän välisen rajan hallinnassa. Työelämän tutkimus. Vol 14 Nro 3 (2016). Viitattu 12.3.2023. Saatavissa <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/86993>

KvantiMOTV. Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. Menetelmäopetuksen tietovarasto. Viitattu 14.8.2023. Saatavissa <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/mittaaminen/luotettavuus.html>

Lahti-Leeve, S. 2022. Työn psykososiaalisten kuormitustekijöiden arviointi ja hallinta työpaikalla on työhyvinvoinnin tukemista. Blogi. Elinkeinoelämän keskusliitto. Viitattu 4.3.2023. Saatavissa <https://ek.fi/ajankohtaista/blogit/tyon-psykososiaalisten-kuormitustekijoiden-arviointi-ja-hallinta-tyopaikalla-on-tyohyvinvoinnin-tukemista/>

Laine, P. 2015. Oppimismahdollisuudet, osaaminen ja työhyvinvointi. Aikuiskasvatus 35.1: 30–46. Web. DOI: <https://doi.org/10.33336/aik.94120>

Luhtinen, V., Immonen, A., Mäkikangas, A., Huhtala, M. & Feldt, T. 2021. Työn tuunaamisen profiilit terveysalan organisaatioissa: yhteydet työhyvinvointiin. Työelämän

tutkimus. Vol. 19, nro 2: 197–221. Viitattu 12.3.2023. Saatavissa <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/99646/64139>

Martela, F. & Riekk, T.J.J. 2018. Autonomy, competence, relatedness, and beneficence: A multicultural comparison of the four pathways to meaningful work. *Frontiers in Psychology*. Volume 9, 2018. Viitattu 29.7.2023. Saatavissa <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.01157>

Mauno, S., Huhtala, M. & Kinnunen, U. 2017. Työn laadulliset kuormitustekijät. Teoksessa Mäkikangas, A., Mauno S. & Feldt, T. (toim.) *Tykkää työstä. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet*. Juva: PS-Kustannus, 73–99.

Mäkelä, L. 2021. Opettajien kokemuksia työn tuunaamisesta koira-avusteisen pedagogiikan avulla: tarkastelussa työn vaatimukset, työn voimavarat ja hyvinvointi työssä. *Aikuiskasvatus* Vol. 41 (3): 222–235. Web.

Mäkinen J-P. & Hakanen, J. 2022. Hyvinvointi ja työolot tuomioistuimissa. Työterveyslaitos. Helsinki. Viitattu 12.3.2023. Saatavissa https://www.tuomioistuinvirasto.fi/material/collections/20230109165704/Hpl74gMwZ/Hyvinvointi_ja_tyoolot_tuomioistuimissa_2022.pdf

Niemi S. & Kräkin, M. 2019. Asiantuntijatyön paradoksisuus. *Työelämän tutkimus* Vol. 17 Nro 1. Viitattu 6.5.2023. Saatavissa <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/87106/46031>

Saari, T. 2016. Resilienssi työntekijän voimavarana asiantuntijatyön aikapaineiden hallinnassa. *Hallinnon tutkimus* 35 (3), 232–243.

Salanova, M. & Schaufeli, W.B. 2008. A cross-national study of work engagement as mediator between job resources and proactive behavior. *International journal of human resource management*. Vol. 19, nro 1: 116-131. DOI: 10.1080/09585190701763982

Schaufeli, W. B. & Bakker, A.B. 2004. Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of organizational behavior* 25.3 (2004): 293–315. Web. DOI: 10.1002/job.248

Seppälä, P. 2022. Työn imu on työpaikalla kuin kultakimpale – työssä on mahdollista voida hyvin. Artikkel. *Työpiste-verkkolehti*. Työterveyslaitos. Viitattu 10.8.2023. Saatavissa <https://www.ttl.fi/tyopiste/tyon-imu-on-tyopaikalla-kuin-kultakimpale-tyossa-on-mahdollista-voida-hyvin>

Seppälä, P. & Hakanen, J. 2017. Työn voimavarat, vaatimukset ja niiden tuunaaminen. Teoksessa Mäkikangas, A., Mauno S. & Feldt, T. (toim.) *Tykkää työstä. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet*. Juva: PS-Kustannus, 149–167.

Seppälä, P., Hakanen, J., Tolvanen, A. & Demerouti, E. 2018. A Job Resources-Based Intervention to Boost Work Engagement and Team Innovativeness During Organizational Restructuring: For Whom Does It Work? *Journal of organizational change management* 31.7 (2018): 1419–1437. Web. DOI: 10.1108/JOCM-11-2017-0448

Suomalaisen työelämän tila -tutkimus 2022. Yhteistyössä Duunitori & Great Place to Work®. Viitattu 30.7.2023. Saatavissa https://greatplacetowork.fi/wp-content/uploads/2022/01/Suomalaisen_työelämän_tila_2022-raportti.pdf

Terveyskirjasto Duodecim. Työuupumus (burnout). Viitattu 18.4.2023. Saatavissa <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00681>

Työsuojelu. 2022. Mitkä ovat työn psykososiaaliset kuormitustekijät? Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. Viitattu 18.2.2023. Saatavissa <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/psykososiaalinen-kuormitus/kuormitustekijat>

Työterveyslaitos. Viitattu 12.3.2023. Saatavissa <https://www.ttl.fi/teemat/työhyvinvointi-ja-työkyky/työn-imu>

Työturvallisuuskeskus. Psykososiaalinen kuormitus. Viitattu 18.2.2023. Saatavissa <https://ttk.fi/työturvallisuus/työhyvinvointi/psykososiaalinen-kuormitus/>

Työturvallisuuskeskus. 2019. Työturvallisuus ja työsuojelu. Pekan Offset Oy, Helsinki.

Työturvallisuuskeskus. 2021. Eettinen kuormitus työssä. Viitattu 11.8.2023. Saatavissa <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/03/Eettinen-kuormitus-tyossa.pdf>.

Valli, R. Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodivalinta ja aineistonkeruu: vinkkejä aloittelevalle tutkijalle. Keuruu, PS-Kustannus, 92–116.

Vastamäki, J. & Valli, R. 2018. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodivalinta ja aineistonkeruu: vinkkejä aloittelevalle tutkijalle. Keuruu, PS-Kustannus, 129–141.

Vartiainen, M. 2017. Johdanto: Työpsykologian ja hyvinvointitutkimuksen kehitys Suomessa. Teoksessa Mäkilangas, A., Mauno S. & Feldt, T. (toim) Tykkää työstä. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Juva: PS-Kustannus, 11–35.

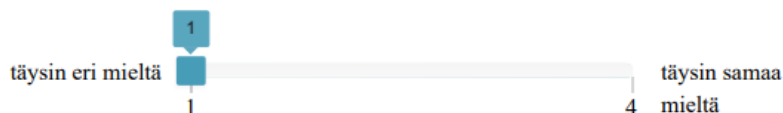
Liite 1. Kysely

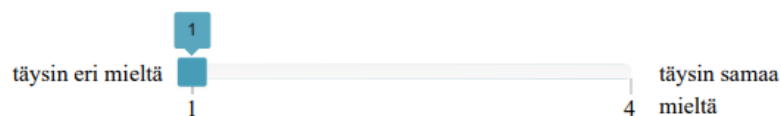
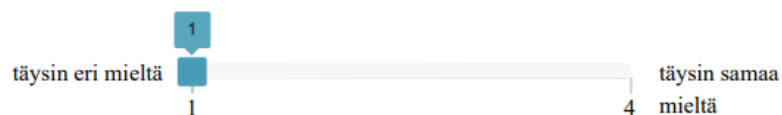
Asiantuntijan työn vaatimukset ja voimavarat
☐ Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Opiskelen LAB liiketaloutta ammattikorkeakoulussa, ja tämä kysely on osa opinnäytetyötäni. Toimeksiantaja opinnäytetyössäni on Hämeen TE-toimisto. Tutkimuksessani tarkastelen asiantuntijoiden työhyvinvointia työn vaatimusten ja voimavarojen kautta. Tutkimuksen avulla pyrin kuvaamaan työolojen ja työhyvinvoinnin koettua tasoa Hämeen TE-toimistossa.

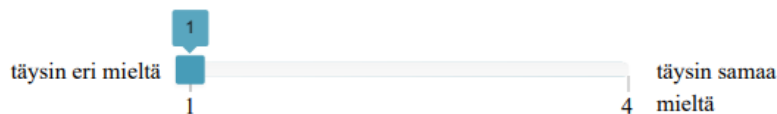
Vastaukset käsitellään ja raportoidaan luottamuksellisesti niin, ettei yksittäistä vastaajaa pysty niistä tunnistamaan. Vastausaikaa on 22.6.2023 saakka.

Vastaa seuraaviin väittämiin oman näkemyksesi mukaan asteikolla 1-4 (arviointiasteikko 1= täysin eri mieltä, 4 = täysin samaa mieltä).

VAATIMUKSET**Työn määrällinen kuormittavuus****1. Työtahtini on kiristynyt *****2. Työmääräni on suuri *****3. Minulla ei ole tarpeeksi aikaa saada töitäni tehdyksi ***

4. Teen monia tehtäviä yhtäaikaaisesti ***Työhön liittyvät päätöksentekovaatimukset****5. Tehtäviini kuuluu nopeiden ratkaisujen tekeminen *****6. Teen työssäni monimutkaisia päätöksiä *****Työhön liittyvät oppimisvaatimukset****7. Työni tieto- ja oppimisvaatimukset ovat lisääntyneet *****8. Tarvitsisin enemmän opastusta joihinkin työtehtäviini ***

9. Minusta tuntuu, että joudun omaksumaan kohtuuttoman paljon uusia asioita selviytyäkseni työtehtävistäni ja kehittyäkseni niissä *



Työhön liittyvät byrokratiavaatimukset

10. Työtäni koskevia päätöksiä tekevät ihmiset, jotka eivät ymmärrä työtäni *



11. Toimimattomat ja epävarmat tietojärjestelmät hankaloittavat työskentelyäni ja vaikeuttavat työaikani hallintaa *

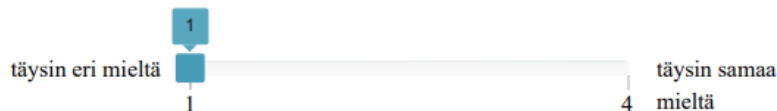


Työhön liittyvä epävarmuus

12. Työtehtävissäni tapahtuu usein muutoksia *

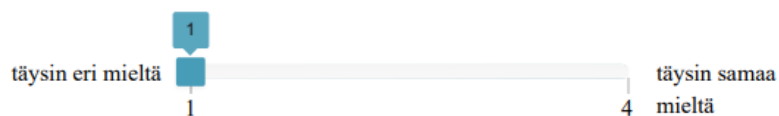


13. Pelkään, että menetän työni *



TE-toimiston erityispiirteitä

14. Työhöni liittyvä lainsäädäntö vaatisi päivityksiä *



15. Koen TE-palveluiden lainsäädännön vaikeaksi ja sekavaksi *



16. TE-palveluihin liittyvä mediakiinnostus kuormittaa minua *



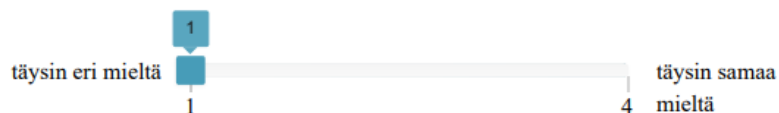
17. Työni on emotionaalisesti kuormittavaa *



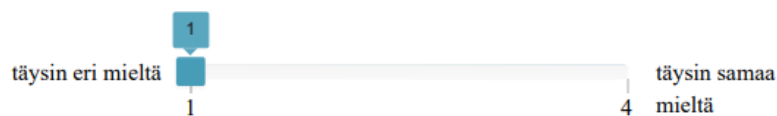
18. Koen vastuuta ihmisistä, joiden asioita käsittelen työssäni *



19. Työaikani jakautuu liian monen erityyppisen tehtävän kesken *



20. Koen työssäni uhkaavia tilanteita asiakkaiden kanssa *



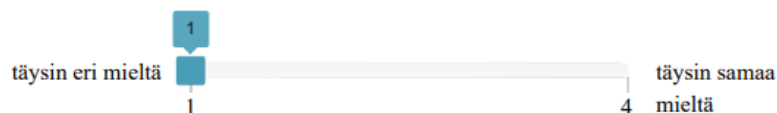
VOIMAVARAT

Työn itsenäisyys

21. Voin tehdä itsenäisiä päätöksiä työssäni *



22. Minulla on paljon vapautta päättää, miten teen työni *

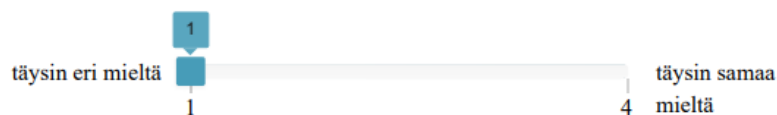


Työn kehittävyys

23. Työssäni minulla on mahdollisuus kehittää minulle ominaisia kykyjäni *

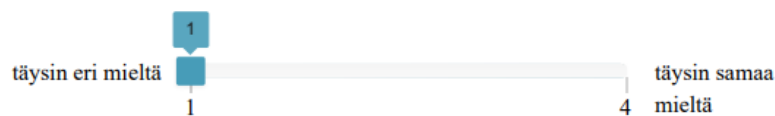


24. Työssäni saan tehdä paljon erilaisia asioita *



Työssä suoriutuminen ja työn tulosten näkeminen

25. Näen työssäni sen yhteiskunnallisen merkittävyyden *



26. Saan työssäni helposti selville, kuinka hyvin olen suoriutumassa *



Palveleva johtaminen

27. Esihenkilöni rohkaisee minua hyödyntämään kykyjäni ja tukee ammatillista kasvuani *



28. Esihenkilöni selkiyttää työnkuvani ja sitä, mitä minulta odotetaan *

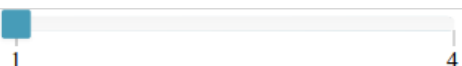


29. Saan esihenkilöltäni apua, jos koen, että en pärjää työssäni *



Yhteisöllisyys työpaikalla

30. Koen olevani osa yhteisöä työpaikallani *

täysin eri mieltä  täysin samaa mieltä

31. Yhteistyö tiimikavereideni välillä on toimivaa työpaikallani *

täysin eri mieltä  täysin samaa mieltä

32. Saan työstäni riittävästi palautetta työyhteisössäni *


täysin eri mieltä  täysin samaa mieltä

Työn arvostus

33. Työpaikkani johto arvostaa työtäni *

täysin eri mieltä  täysin samaa mieltä

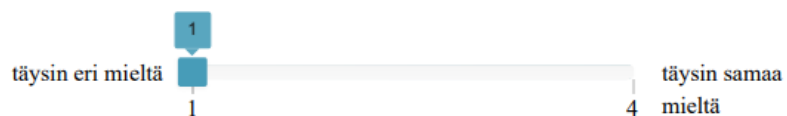
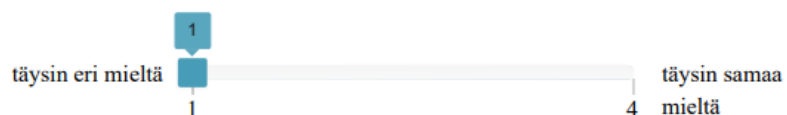
34. Työni on mielestäni yhteiskunnallisesti arvostettua *

täysin eri mieltä  täysin samaa mieltä

Oikeudenmukaiset käytännöt

35. Työpaikallani arvostetaan työntekijöitä hyvin tehdystä työstä *

täysin eri mieltä  täysin samaa mieltä

36. Työn määrä jakautuu tasapuolisesti työntekijöiden kesken ***TE-toimiston erityispiirteet****37. Olen saanut riittävän perehdytyksen *****38. Minulla on riittävästi aikaa perehtyä uusiin asioihin *****39. Saan riittävästi ohjausta ja neuvontaa työssäni *****40. Palkkaus on kannustavaa ja suhteessa työn vaatimuksiin *****41. Minulla on aikaa uusien ideoiden kehittämiseen ja soveltamiseen ***

42. Minulla on riittävät edellytykset tehdä laadukkaita päätöksiä *



43. Onko sinulla ehdotuksia työn tai ihmisten hyvinvoinnin parantamiseksi?

TYÖN IMU

Työn imu tarkoittaa myönteistä tunne- ja motivaatiotilaa työssä: työntekijä lähtee aamulla yleensä mielellään töihin, kokee työnsä mielekkääksi ja nauttii siitä. Työn imuun liittyy kolme hyvinvoinnin ulottuvuutta: tarmokkuus, omistautuminen ja uppoutuminen. Työn imu ei tarkoita, että työ on pelkästään kivaa. (Työterveyslaitos.)

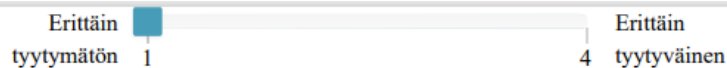
Vastaa näkemyksesi mukaan asteikolla: 0= en koskaan, 1 = muutaman kerran vuodessa, 2 = useamman kerran vuodessa, 3 = viikoittain, 4 = päivittäin

44. Tunnen työn imua *



Työtyytyväisyys

45. Olen tyytyväinen nykyiseen työhöni *



46. Arvioi oman työhyvinvointisi tasoa asteikolla 0-10 *



Lopuksi muutama taustakysymys

47. Minun toimipaikkani: *

- ☐ Lahti
- ☐ Hämeenlinna
- ☐ Forssa
- ☐ Riihimäki

48. Olen ollut asiantuntijan työssä: *

- ☐ alle vuoden
- ☐ 1-3 vuotta
- ☐ 4-5 vuotta
- ☐ 6-10 vuotta
- ☐ yli 10 vuotta

49. Tähän voit vielä antaa kommentteja aihepiiriin liittyen:
