



## **Työntekijöiden stressinhallinta ja palautumisstrategiat yrityksessä X**

Antti Uski

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma

AMK-opinnäytetyö

2024

## Tiivistelmä

<b>Tekijä(t)</b> Antti Uski
<b>Tutkinto</b> Restonomi
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Työntekijöiden stressinhallinta ja palautumisstrategiat yrityksessä X
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 34 + 3
<p>Tämä määrällisenä tutkimuksena toteutettu opinnäytetyö käsittelee kohdeorganisaation työntekijöiden stressinhallintaa ja heidän palautumisstrategioitaan. Tarkoituksena oli kartoittaa erilaisia menetelmiä ja löytää uusia keinoja stressinhallintaan ja palautumiseen, sekä esittää organisaatiolle kehittämistoiveita niiden helpottamiseksi. Tutkimuksen kohderyhmä rajautuu Helsingin alueella toimivien toimipisteiden työntekijöihin, joita on arviolta noin 300.</p> <p>Stressiä syntyy, kun ihminen kohtaa elämässään ongelman, mikä johtaa elimistön vireystilan kohoamisen. Stressinhallinnasta puhuessa tarkoitetaan kaikkia niitä keinoja, joilla ihminen pyrkii lievittämään stressiä sekä fyysisellä että psyykkisellä tasolla. Stressinhallinta on tärkeä taito, josta sekä työntekijä että organisaatio hyötyvät.</p> <p>Palautumisella tarkoitetaan yksilön voimavarojen palautumista sille tasolle, jossa se oli ennen stressireaktion syntymistä. Palautuminen ilmenee sekä psyykkisenä että fyysisenä prosessina. Työntekijällä lähtökohtaisesti palautumisprosessi alkaa heti työpäivän päätteeksi, kun työn asettamia vaatimuksia ei enää ole.</p> <p>Tutkimus toteutettiin sähköisen kyselylomakkeen avulla, joka jaettiin jokaiseen Helsingin toimipisteeseen. Sähköinen kyselylomake tehtiin Webropolin avulla, ja siihen saivat vastata tavalliset rivityöntekijät ja sekä vuoro- että toimipistepäälliköt. Kyselyyn vastasi kokonaisuudessaan 12 henkilöä.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperusta koottiin syksyn 2023 aikana. Kysely toimipisteissä toteutettiin 27.11.-31.12.2023 välisenä aikana ja sen vastauksia analysoitiin alkuvuodesta 2024.</p> <p>Tutkimuksesta ilmeni, että vastaajat kokevat työn aikataulutuksen, työmäärän ja asiakaspalvelutilanteiden lisäävän eniten stressiä työssään. Helpottavia ja palauttavia tekijöitä olivat taas esimerkiksi tauot työpäivän aikana ja ystävien näkeminen työpäivän jälkeen. Organisaatiolta toivottiin lisää työvoimaa kiireisiin päiviin, jotta stressiä ei syntyisi liian kuormittava määrä.</p> <p>Opinnäytetyön tulokset tarjoavat arvokasta tietoa stressinhallinnan ja palautumisen haasteista työympäristössä. Työ antaa ehdotuksia myös mahdollisista parannuskeinoista stressinhallinnan ja palautumisen kannalta kohdeorganisaatiolle. Tutkimusta voisi tulevaisuudessa jatkaa pohtimalla esimerkiksi sitä, miten organisaation tarjoamat resurssit vaikuttavat yksittäisen työntekijän stressinhallintaan tai palautumiseen.</p>
<b>Asiasanat</b> Stressinhallinta, palautuminen, työntekijöiden hyvinvointi, työuupumus

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Stressinhallintastrategiat .....	3
2.1	Stressin synty.....	3
2.2	Strategiat stressin hallitsemiseksi .....	4
2.3	Hallinta .....	5
2.4	Työstressi ja työuupumus .....	7
3	Palautumisstrategiat.....	9
3.1	Psykologinen palautuminen .....	9
3.2	Fysiologinen palautuminen .....	10
3.3	Työympäristön tuki palautumiseen .....	11
4	Kyselytutkimus .....	15
4.1	Tutkimuksen kuvaus sekä menetelmä.....	15
4.2	Toteutus .....	16
5	Tutkimuksen tulokset.....	17
5.1	Kyselyyn vastanneet .....	17
5.2	Työntekijöiden stressikokemukset ja niiden hallinta .....	18
5.3	Työntekijöiden palautumisstrategiat.....	21
5.4	Organisaation tarjoamat resurssit.....	25
6	Pohdinta .....	27
6.1	Hypoteettiset vastaukset.....	27
6.2	Vastausten ja teorian yhteensovittaminen .....	27
6.3	Tutkimuksen vahvuudet ja heikkoudet.....	29
6.4	Tutkimuksen yhteenveto .....	30
6.5	Omat johtopäätökset ja ajatukset.....	30
	Lähteet.....	33
	Liitteet .....	35
	Liite 1. Kyselyrunko .....	35
	Liite 2. Kyselyn esittely .....	37

## 1 Johdanto

Työelämään kohdistuva jatkuva muutospaine pakottaa työpaikkoja uudelleenarvioimaan omia toimintatapojaan ja rakenteitaan. Kilpailuetua etsitään nyt joustavuudesta, nopeudesta ja uusien omien innovaatioiden tuottamisesta. Niukkuudesta kärsineen sukupolven jälkeläiset (1980-1990-välillä syntyneet) ennustetaan olevan 2020-luvulla suurin työssä oleva ikäluokka. Työ on nuorille tärkeää, mutta sitäkin tärkeämmäksi on muodostunut vapaa-ajan vieteet. (Manka & Manka 2016, 13.)

Työpaikalla voimavarat menevät hukkaan kehnolla johtamisella sekä työyhteisön epäonnistuneilla yhteistyötäidoilla. Stressiä aiheuttavia tekijöitä voi olla esimerkiksi työpaikkakiusaaminen, työkaveireilta tai esihenkilöltä saatu keho apu tai työpaikan roolien epämääräisyys. Potentiaalia siis hyvään työkykyyn olisi, mutta sen käyttöönotto on edellä mainittujen esteiden takia hankalaa. Työhyvinvointiin huomion kiinnittäminen on tärkeää, sillä työntekijä itse on organisaationsa tärkein voimavara. (Manka & Manka 2016, 7-8.) Jotta työyhteisö onnistuu mahdollisimman hyvin, se tarvitsee tiettyjä rakenteita toimiakseen oikein ja ammatillisesti. (Järvinen 2008, 85)

Tämä opinnäytetyö käsittelee valitsemani yritys X:n työntekijöiden stressinhallinta- sekä palautumisstrategioita. Päädyin valitsemaan opinnäytetyön aiheen omien kokemusten ja mielenkiinnon kohteiden perusteella. Olen saanut kokemusta sekä hyvin kuormittavasta työstä että myös hyvin stressittömästä työstä. Näiden kahden välisen kontrastin takia mielenkiintoni stressinhallintaan ja vallitsevaan työympäristöön heräsi ja halusin lähteä kartoittamaan erilaisia palautumisen keinoja kokemusteni pohjalta. Oli helppo lähteä kirjoittamaan aiheesta, sillä samaistumispintaa löytyi huomattavan paljon. Myös jo entuudestaan herännyt kiinnostus psykologiaa ja henkistä jaksamista kohtaan inspiroi työn aihetta ja auttoi keräämään lähteitä tietoperustaan.

Opinnäytetyön ensimmäisessä luvussa käsitteelen stressinhallintastrategia -käsitettä ja avaan sitä lukijalle laajemmin. Luvuissa käsitellään sitä, kuinka stressi syntyy, kuinka sitä voidaan hallita ja minkälaista aiheellekin olennainen käsite ”työstressi” on. Toisessa luvussa jatketaan palautumisen käsittelemisellä ja sillä, minkälaisia eroja siinä on fysiologisesti sekä psykologisesti. Luvussa avataan myös sitä, minkälainen tuki ja vaikutus työympäristöllä on palautumiseen. Tietoperustan jälkeen siirrytään itse tutkimuksen käsittelyyn. Kuvailen tutkimuksen pääpiirteet ja kerron sen menetelmästä ja toteutuksesta. Seuraavassa luvussa käsitteelen tutkimuksen vastauksia, joiden perusteella voin analysoida kyselytuloksia. Kerron keskeisistä havainnoista, analysoin alaryhmiä, pohdin mahdollisia rajoituksia ja johtopäätöksiä. Viimeisessä luvussa pohdin tulosten hypoteettisia vastauksia, analysoin tutkimuksen vahvuuksia ja heikkouksia ja vielä käsitteelen kokonaisuutta yhteenvedossa.

Lähtökohtaisesti yritys oli helppo valinta, koska tiesin jo, keihin henkilöihin voin ottaa yhteyttä asian viemiseksi eteenpäin. Myös yritys oli itse kiinnostunut opinnäytetyöni aiheesta ja oli valmis auttamaan sen toteuttamisessa.

Tutkimuksen tavoitteena on vastata seuraaviin kysymyksiin:

1. Kuinka toimipisteiden työntekijät kokevat työhönsä liittyvän stressin ja miten he pyrkivät hallitsemaan sitä?
2. Millaiset työpaikan tukitoimet ovat vaikuttavimpia stressin vähentämisessä työntekijöiden keskuudessa?
3. Kuinka tehokkaasti työntekijät palautuvat työstään sekä fyysisesti että psyykkisesti?

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on ottaa selvää yritys X:n toimipisteiden työntekijöiden stressin hallintastrategioista, sekä heidän kyvyistään palautumiseen. Tavoitteeseen kuuluu etsiä työympäristöstä erilaisia stressiä aiheuttavia tekijöitä ja löytää niihin palauttavia keinoja. Erilaisia tekijöitä voi löytyä esimerkiksi toimipisteen omasta työyhteisöstä, fyysisestä ympäristöstä, henkilön oman henkisestä hyvinvoinnista tai johdon vaikutuksesta alaisiin. Tutkimuskohteeksi valikoituivat Helsingin toimipisteiden työntekijät, sekä mahdollisimman laajan tutkimustuloksen selvittämiseksi myös toimipisteiden päälliköt.

Taulukko 1. Peittomatriisi

Alakysymykset	Tietoperusta	Kysely	Tulokset
1. Kuinka toimipisteiden työntekijät kokevat työhönsä liittyvän stressin ja miten he pyrkivät hallitsemaan sitä?	2, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4	4-9	5.2
2. Millaiset työpaikan tukitoimet ovat vaikuttavimpia stressin vähentämisessä työntekijöiden keskuudessa?	3.3	6, 7, 8	5.2, 5.4
3. Kuinka tehokkaasti työntekijät palautuvat työstään sekä fyysisesti että psyykkisesti?	3, 3.1, 3.2	10, 12	5.3

## 2 Stressinhallintastrategiat

Stressinhallintaa voidaan pitää keskeisenä taitona työelämässä niin yksilön kuin organisaationkin osalta. Työkykyä ja -hyvinvointia ylläpidetään työyhteisön yhteistyön kautta. Kun työntekijä kokee työnsä olevan hallinnassaan, se mahdollistaa vuorovaikutusta yksilön ja työn välillä. Toimiva ja tukeva organisaatiokulttuuri edistää henkilöstön hyvinvointia, jolloin se tukee myös hyvää esimiestyötä ja toimivia organisaation toimintatapoja. Työtä ei varsinaisesti tarvitse ”korjata” jotta se olisi mielekästä, mutta sen hallinta vaatii jatkuvaa kehittymistä ja oppimista. Työn ja ihmisen suhdetta on hyvä ylläpitää ja kehittää, sillä organisoidulla työllä on positiivinen vaikutus hyvinvointiin ja työn tuloksiin. (Nummelin 2008, 16.)

### 2.1 Stressin synty

Stressi syntyy, kun ihminen kohtaa elämässä ongelman ja se aiheuttaa elimistön vireystilan kohoamisen. Stressin syntyessä sen mukana ilmenee fyysisiä oireita kuten lyöntitiheyden nopeutuminen, verenpaineen kohoaminen, hengityksen kiihtyminen ja lisääntymisen lihasjännityksessä. Stressin tehtävä on valpastuttaa ihminen ja saada tämän kaikki voimavarat käyttöön samanaikaisesti. Se huomauttaa myös ihmiselle, että kyseessä ei ole normaali tilanne, josta täytyy selviytyä. Kun stressin merkit huomaa aikaisessa vaiheessa, se auttaa ihmistä kohdistamaan huomionsa paremmin kohdattuun ongelmaan. (Toppinen-Tanner & Ahola 2012, 12.)

Yksilön on hyvä osata tunnistaa mahdolliset stressiä aiheuttavat tekijät. Tällöin hyvästä itsetuntemuksesta on suuri apu syntyvän stressin käsittelemiseen ja sen hallintaan. (Keltikangas-Järvinen 2016, 218.) Stressin aiheuttajina voi toimia monia eri syitä. Stressin voi laukaista jokin yllättävä tilanne nykyhetkessä, esimerkiksi ero tai menetys. Pitkän ajan vaikuttavia tekijöitä voi olla esimerkiksi töissä syntynyt liikakuormitus. Myös yksilön oma alttius reagoida stressiin voi toimia altistavana tekijänä. Stressiä ylläpitävänä tekijänä voidaan pitää esimerkiksi huonoja elämäntapoja, kun taas ehkäiseviä tekijöitä voi olla esimerkiksi ihmissuhteet. (Nurmi 2017, 18.)

Stressitilanteen jatkuessa voi vaikuttaa siltä, että ihminen käy ylikierroksilla. Tilanne voi aiheuttaa muistikatkoksia ja keskittymiskyvyn puutetta. Arjen tavalliset askareet ja työn alla oleva tilanne onnistuvat huoletta, mutta muu vaativampi ja ahertamista tarvitseva askare saattavat jäädä huomiotta tai eivät onnistu lainkaan. Tällaisessa tilanteessa ihmisen tunteidenhallinta voi pettää ja aiheuttaa varomattomia itku- tai raivokohtauksia. Pitkittyneessä stressitilanteessa kyseiset oireet kertovat sen, että ihminen on käyttänyt kaikki voimavaransa tilanteeseen ja muulla aktiviteetilla ei ole painoarvoa, eikä niihin riitä energia. (Toppinen-Tanner & Ahola 2012, 13.) Ensin liiallinen stressi ilmenee

ahdistuksena, jonka jälkeen se pahenee avuttomuuteen, epätoivoon, itsesyytökseen, häpeään ja hermostuneisuuteen (Räisänen 2012, 28).

Elimistön ollessa vireystilassa myös keho oireilee. Kehossa voi tuntua painon tunnetta rinnassa, hengenahdistusta, rentoutumisen vaikeuksia ja vatsan toiminnan sekavuutta. Uniongelmia voi myös syntyä, kun nukahtaminen vaikeutuu ja unesta tulee katkonaista tai lyhyttä. Stressitilanteessa ihminen ei välttämättä edes havaitse omia oireitaan, sillä tavoitteeseen keskittyminen on vienyt kaiken huomion. (Toppinen-Tanner & Ahola 2012, 12-13.)

Lähtökohtaisesti stressi ei ole aina vain negatiivista, vaan sillä on myös joitakin positiivisia seurauksia, eikä stressistä välttämättä ole tarve päästä kokonaan eroon. On erotettava toisistaan kuormittava ja energisoiva stressi. Jo aikaisemmin mainittua liian kuormittavaa kielteistä stressiä kutsutaan distressiksi, kun taas myönteistä ja tehokkuutta lisäävää stressiä kutsutaan eustressiksi. Eustressi motivoi ihmistä puurtamaan kohti tavoitetta ja tekemään töitä sen saavuttamiseksi. Tällöin stressi saa kaikki ihmisen voimavarat käyttöön kokonaisvaltaisesti ja nostaa vireystilaa, mutta ei lamaannuta tai kuormita. (Mieli 2021.)

## **2.2 Strategiat stressin hallitsemiseksi**

Ihmisen olisi tärkeä oppia tunnistamaan ja tietämään omat voimavaransa, jotta stressin aiheuttama rasitus ei kasvaisi liian mittavaksi omalle jaksamiselle. Oman tietoisuuden lisäksi olisi tärkeä oppia tasapainottamaan elämän rytmiä niin, että levolle ja rentoutumiselle jää aikaa, eikä liiallista stressiä pääse silloin kasaantumaan. Mitä enemmän tiedostaa kehossaan stressin merkkejä, sitä suuremmalla syyllä kannattaa miettiä ratkaisuja tilanteen helpottamiseksi. Ihmisen kannattaa esimerkiksi kysyä itseltään, että mistä tilanteesta on kysymys ja kuinka paljon työnteko vaikuttaa stressin syntymiseen. Tilanteesta voi sitten keskustella vaikkapa oman esihenkilön tai työterveyshuollon kanssa. (Nummelin, 76-77.)

Stressinhallinnan keinoja voidaan luokitella kahteen eri tyyppiin, joissa toisessa keskitytään stressin aiheuttajaan ja toisessa stressin kokemukseen. Stressin aiheuttajaa koskevaa hallintaa kutsutaan ratkaisukeskeiseksi stressinhallinnaksi ja stressin kokemusta koskevaa tunnekeskeiseksi stressinhallinnaksi. (Toppinen-Tanner & Ahola, 69.)

Ratkaisukeskeisessä stressinhallinnassa ihminen pyrkii tietoisesti muokkaamaan ympäristöä ja hävittämään stressiä aiheuttavan tekijän. Jos esimerkiksi stressin aiheuttaja on rahanpuute, voi siinä tapauksessa ihminen pyrkiä säästämään rahaa. Jos taas stressiä aiheuttaakin liian raskaalta tuntuva työ tai työolosuhteet ovat epämieluisat, voi silloin vaihtaa työpaikkaa. (Toppinen-Tanner & Ahola 2012, 69.)

Tunnekeskeisessä stressinhallinnassa ihminen pyrkii säätelemään tunteitaan, jotta stressin vaikutuksia voidaan lieventää. Sääteilykeinoja on muun muassa itsensä rauhoittelu, rentoutuminen, raivoaminen tai itkeminen. Kyseistä stressinhallintakeinoa ei voi pitää aina tehokkaana tai toimivana, sillä tunnekeskeisyyteen voi liittyä paljon negatiivisia ajatuksia, joihin yksilö jää pitkäksi aikaa kiinni. (Toppinen-Tanner & Ahola 2012, 69.)

### **2.3 Hallinta**

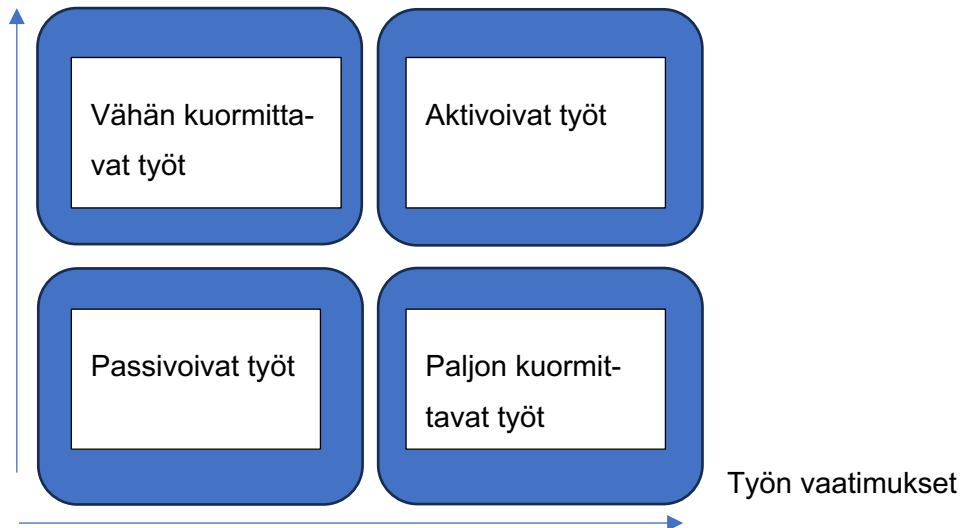
Kun puhutaan stressinhallinnasta, tarkoitetaan kaikkia niitä keinoja niin henkisellä kuin fyysiselläkin tasolla, joilla ihminen pyrkii kestävämpään ja jaksamaan kaikkia voimavaroja kuormittavia raskaita teki- jöitä. Hallintamekanismit voidaan luokitella kolmeen eri ryhmään: tilanteeseen pyritään tekemään muutos, oman tulkinnan uudelleenmuotoilu tai pyrkimykset hellittää stressistä aiheutuneita pai- neita. Ihminen voi myös pyrkiä suoraan vaikuttamaan stressin aiheuttajaan eli varsinaiseen ongel- maan (problem-focused coping) tai stressin aiheuttamiin tuntemuksiin emotionaalisella tasolla (emotion-focused coping). (Toppinen-Tanner & Ahola 2012, 69.) On tärkeää tunnistaa ja ennalta- ehkäistä pitkittynyttä ja kroonista stressiä. Stressin muuttuessa haitalliseksi mieli sekä elimistö rea- goivat muutokseen. Stressinhallinnassa tärkeää on havaita varomerkit ajoissa ja puuttua niihin heti. Tärkeää olisi osata kääntyä myös ammattilaisen puoleen tarvittaessa. (Terveystalo 2021.)

Mitä enemmän työn aikana pääsee itse vaikuttamaan päätöksentekoon ja siten tuottaa psykolo- gista kuormitusta, sitä aktiivisempaa työnteko on. Passiivinen työ taas kuluttaa voimavaroja enem- män ja aiheuttaa negatiivista painetta. Työn passivoituminen voi pahimmillaan uhata työntekijän terveyttä ja sairastuttaa tämän. Tietysti löytyy myös työntekijöiden yksilöllisiä eroavaisuuksia, sillä kaikkiin ärsykkeet eivät vaikuta samalla tavalla. Joissakin henkilöissä tietyt ärsykkeet voivat aiheut- taa stressireaktioita, jotka eivät vaikuta toisiin lainkaan. (Manka & Manka 2016, 65-66.)

Työn hallinnan ja sen vaatimusten mittasuhteita voidaan avata allaolevalla kuviolla. Työ on passi- voitunutta silloin, kun vaatimukset ja työn hallinta on vähäistä. Työ on taas aktivoivaa silloin, kun työn hallinta ja sen asettamat vaatimukset ovat runsaita.



Työn hallinta



Kuvio 1. Työn hallinnan ja työn vaatimuksien terveysvaikutukset (soveltaen Toppinen-Tanner & Ahola, 39.)

Yhtä ainoaa ja oikeaa ratkaisua stressinhallintaan ei ole olemassa, sillä tilanteet ovat erilaisia ja eri keinot vaihtelevat aina tilanteen mukaan. Lyhyellä aikavälillä toimittuna stressistä huomion pois suuntaaminen voi olla oikea ratkaisu, mutta pidemmällä taas huomion kiinnittäminen ongelmaan tuottaa paremmin tulosta. Lyhyestä aikavälistä puhuttaessa on kyse noin kahdesta viikosta, jonka jälkeen on kyse pidemmästä aikavälistä. Yleisesti konkreettisesti tilanteeseen puuttumista ja stressin aiheuttajaan kohdistuvaa toimintaa pidetään parempana vaihtoehtona kuin sitä, että stressiä käsitellään vain emotionaalisella tasolla. Kuitenkin jokainen tilanne on uniikki, eikä välttämättä toinen keino ole lainkaan käytettävissä. Esimerkiksi työntekijöillä ei välttämättä ole valtuuksia vaikuttaa omaan työtilanteeseensa. (Toppinen-Tanner & Ahola 2012, 70.)

Stressin lievittämiseen on monia eri keinoja, joista jokainen henkilö voi löytää itselleen yksilöllisen ja helpon keinon. Keinot ovat tapa, joilla mielen voi saada stressaavista ajatuksista muualle tai ennaltaehkäistä niitä, jotta stressitaso ei pääse nousemaan liian korkeaksi.



Kuvio 2. Keinoja stressin lievittämiseen. (Terveyskirjasto 2022)

Jotta ihminen oppisi hallitsemaan stressiä, on tärkeää löytää siihen itselleen ominaiset keinot. Omien rajojen ja voimavarojen tunnistaminen helpottavat stressinhallintaa, kun ymmärtää mitkä tekijät itselleen aiheuttavat stressiä ja milloin tuntee olevansa rentona. Terveellinen ruokavalio, riittävä lepo, sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen ja päihteettömyys ovat jo hyviä askeleita terveelliseen stressinhallintaan. (YTHS.)

## 2.4 Työstressi ja työuupumus

Työstressissä on kyseessä yhden tai useamman työntekijän tila, joka on sekä alaisen että esihenkilön yhteinen huoli. Työstressi voi ilmetä esimerkiksi lukemattomilla poissaoloilla, suurella työntekijävaihtuvuudella, henkilöstön sisäisinä ristiriitoina ja työntekijöiden itse antamilla palautteilla, joista käy ilmi työn kuormittavuus. Työstressi on kustannus sekä työntekijälle että työnantajalle. On tärkeää, että työperäiseen stressiin liittyvään liialliseen kuormitukseen puututaan ajoissa, ettei suurempia ongelmia lähde syntymään siitä. Työnantajan velvollisuus on pitää huoli työntekijän työoloista- ja tehtävistä, ettei työstä synny liikaa kuormitusta tai mahdollisia turvallisuusriskejä. (OAJ 2020.) Liiallinen kuormitus tai kriisi voi synnyttää kehossa ”taistele tai pakene” -reaktion, jolloin elimistön pulssi kiihtyy, lihaksiin ohjautuu verta ja stressihormoneja vapautuu. Kyseinen reaktio voi käynnistyä, vaikka sillä hetkellä ei välitöntä vaaraa olisikaan. (Mielenterveystalo s.a.)

Työstressin syntymiseen vaikuttaa monia eri tekijöitä ja niistä lumipalloeefektinä koostunut summa. Tekijöitä voi olla esimerkiksi tehtävien monimuotoisuus, jolloin työtehtävien taakka on liian suuri ja tauot jäävät liian vähäisiksi. Muita tekijöitä ovat esimerkiksi: Esihenkilön heikko johtamistyyli, jolloin

epäselvä kommunikaatio ja perheystävälliset johtamistavat luovat ristiriitatilanteita. Sosiaaliset välit kollegoiden kanssa, kun työkavereilta puuttuu tarvitsema tuki. Työroolit, kun yksilöltä vaaditaan liikaa titteliinsä ja kokemukseensa nähden. Uran epävarmuus, kun uran eteneminen ja promootio ovat epävarmoja. Ympäristöön liittyvät huolet, jolloin työtehtäviä saatetaan joutua tekemään riskialttiilla tavalla esimerkiksi liian äänekkäässä ympäristössä tai ergonomisuudeltaan epäkäytännöllisissä tiloissa. (NIOSH 6.6.2014)

Työntekijän stressaantuessa hän saattaa ottaa itselleen liian raskaan työtaakan purettavakseen ja samalla jättää velvollisuuksiaan hoitamatta. Ulkopuolisille työnteko vaikuttaa aktiiviselta ja vilkkaalta, mutta todellisuudessa työnteko ei tuota lainkaan tuloksia. Tällaisessa tilanteessa työntekijän keskittymis- ja aloitekyky on heikentynyt, joka synnyttää entistä enemmän unohduksia ja velvollisuuksista pakenemista. Uudet käytännöt ja keinot eivät enää innosta työntekijää, vaan hän pitää mieluummin kiinni jo entuudestaan tutuiksi tulleista toimintatavoista. Pitkään edetessä työstressi voi muuttua uupumisen tai masennuksen oireiksi. Toimintakyvyn laatu ja tehokkuus kärsivät, eikä ihminen enää kykene kokemaan samaistumispintaa omaan rooliinsa työssään tai työnsä tavoitteisiin. Stressaantuneen työntekijän siviilielämä kärsii, kun elämäntilanne pakottaa vetäytymään ihmissuhteista ja harrastuksista. Elintavat muuttuvat ja esimerkiksi tupakoitsijat alkavat tupakoimaan enemmän ja kahvin juojat juomaan enemmän kahvia. Stressi ja työkyky synnyttävät nöidankehän, kun yksilö huolestuu elämäntilanteestaan ja stressaantuu entisestään kokiessaan syyllisyyttä ja menettäessään itseluottamuksensa. (Nummelin, 79.)

### 3 Palautumisstrategiat

Valitettavasti yksilöllä on tapana helposti turtua jatkuvaan kuormitukseen ja jatkuvaan väsymykseen. Kuormittavia ja rankkoja jaksoja elämässä ei välttämättä pysty itse hallitsemaan ja niitä väistämättä tulee ja menee, mutta on tärkeää oppia palautumaan niistä. On tärkeä osata hallita sitä, miten paljon kiinnittää huomiota ja aikaa palautumiselle. (Lätti 5.2.2024.)

Kun puhutaan palautumisesta, on kyse yksilön tilan ja voimavarojen palautumisesta stressin aiheuttamaa kuormitusta edeltävälle tasolle. (Toppinen-Tanner & Ahola 2012, 79) Ihmisellä on kehossaan oma palautumismekanismi, joka palauttaa elimistön takaisin lepotilaan stressitilasta. Stressitilan on aiheuttanut työn määrä ja sen viemät voimat. Palautumiseen keho tarvitsee riittävän määrän lepoa yöaikaan, sekä arkisin ja viikonloppuina. (Manka & Manka 2016, 181.) Palautumiseen liittyy kuitenkin myös paradoksi. Tutkimus osoittaa, että kehon tunnistaessa palautumisen ja uusiutumisen tarpeen yksilön ollessa loppuun palanut, meillä on tapana hyvin nopeasti turvautua negatiivisiin tapoihin. Pitkät työpäivät, vähäiset tauot ja epäterveelliset ruokavaliot nousevat pintaan tällaisissa tilanteissa, jotka paranevat vain päinvastaisilla toimilla. Yksilön keho tarvitsee palautumiseen tarpeeksi terveellistä ravintoa ja nesteytystä energian uusiutumiseksi. Tilanteen jatkuessa motivaation ja energian puutos johtaa huonoon palautumiseen ja jatkuu vain pahempaan väsymyksenä seuraavan päivän puolelle. (Cheng, Dael, Krings & Meister 5.7.2022.)

Palautumisstrategiat voidaan jakaa yksilöllisiin ja ympäristön vaikutuksista johtuviin. Yksilölliset, eli henkilökohtaista stressiä vähentävät voimavarat ovat yksilön terveys ja virittyneisyys, positiiviset näkemykset, sosiaaliset vuorovaikutustaidot ja kyky selviytyä ongelmista. Ympäristön luomia voimavaroja ovat muun muassa sosiaalinen tuki ja taloudellinen tuki. (Manka & Manka, 65-66.)

#### 3.1 Psykologinen palautuminen

Psykologisesta palautumisprosessista puhuessa tarkoitetaan prosessia, jonka onnistuttua yksilö kokee olevansa taas virkeä, rentoutunut ja kykeneväinen jatkamaan työn parissa. Tällä palautumisella on yhteys yksilön henkilökohtaiseen kokemukseen ja sitä on tutkittu paljon itsearviointimenetelmillä. Kun palautumisprosessi onnistuu, ihminen kykenee nauttimaan vapaa-ajastaan työn ulkopuolella ja keskittymään mieluisaan aktiviteettiin. (Virtanen 2021, alaluku Psykologinen työstä palautuminen – näin mieli elpyy.) Psyykkisellä palautumisella tarkoitetaan siis yksilön mielen ja ruumiin palautumista työn aiheuttamasta stressistä ja rasituksesta. Kyseisenä aikana ihmisen psyykkiset ja fyysiset voimavarat uusiutuvat. Psykologista palautumista tarvitaan työssä kuin työssä, sillä keho ja mieli ovat aina työn aikana rasituksessa ponnistelujen takia. (Virtanen 2021, alaluku Psykologinen työstä palautuminen – näin mieli elpyy.) Psykologisessa näkökulmassa palautumisesta

puhuttaessa tarkoitetaan ensisijaisesti työntekijän yksilöllistä kokemusta palautumisesta, mutta sillä viitataan myös sitä auttaviin ja haittaaviin mekanismeihin. (Kinnunen & Mauno 2009, 7-8.)

Eri keinoja psykologiseen palautumiseen voidaan käydä läpi esimerkiksi DRAMMA-mallin avulla. Se sisältää kuusi eri pääkohtaa, eli palautumisen kokemusta, joilla voidaan edistää hyvinvointia. Malliin kuuluu työstä irrottautuminen (detachment), rentoutuminen (relaxation), autonomia (autonomy), taidon hallinta (mastery), merkityksellisyys (meaning) ja yhteenkuuluvuus (affiliation). Työstä irrottautumiseen tarvittavat keinot löytyvät vapaa-ajan vietteistä, jotka ovat mahdollisimman kaukana työhön liittyvistä tehtävistä. Tällöin työasiat jäävät taka-alalle, eikä niitä tule murehdittaa vapaa-ajalla. Rentoutumisella tarkoitetaan kaikkea sellaista tekemistä, joka ei vaadi älyllisesti tai fyysisesti liikaa toimintaa yksilöltä. Autonomialla eli omaehtoisuudella pyritään luomaan yksilölle omaa aikaa, sillä työpaikalla ei juurikaan pysty vaikuttamaan tarpeeksi haluamallaan tavalla. Oma aika on tärkeää, sillä silloin yksilö voi käyttää vapaa-aikansa juuri haluamallaan tavalla ilman erityisiä vaatimuksia. Taidon hallinnalla pyritään haastamaan itseään niin, ettei tekeminen liity työhön. Esimerkiksi jonkun uuden kielen oppiminen tai liikuntaharrastuksen aloittaminen voi kuulua tähän kohtaan. Merkityksellisyydestä puhuttaessa tarkoitetaan sellaisia asioita ja tekemisiä, jotka ovat yksilölle tärkeitä eivätkä vaadi liikaa vaivannäköä. Yhteenkuuluvuus-kohdassa yksilö panostaa itselle läheisiin ja tärkeisiin ihmissuhteisiin. Kun ympäröi itsensä ihmisillä, joiden läsnä pystyy olemaan täysin oma itsensä, voidaan huomata, että ihmissuhteiden laatu on määrää tärkeämpää. (Virtanen 2020.)

### **3.2 Fysiologinen palautuminen**

Onnistuneesta fysiologisesta palautumisesta puhuttaessa tarkoitetaan sitä, kuinka elimistö on palautunut riittävän lepotilan jälkeen täysin niin, että kuluneet voimavarat ovat korvautuneet uusilla (Toppinen-Tanner & Ahola 2012, 78).

Liikunta on yksi fysiologisen palautumisen tukipilareista. Liikunta edistää mielensterveyttä ja samalla lieventää stressin aiheuttamia oireita, sekä vähentää ahdistuneisuutta ja masentuneisuutta. Liikunnan myönteistä yhteyttä palautumiseen on tutkittu runsaasti ja on todettu, että esimerkiksi ahdistushäiriön riski vähenee jopa 40 prosenttia liikunnan myötä. Mitä fyysisemmin yksilö palautuu, sitä vähemmän psyykkisiä oireita ilmenee. Vaikka liikunta tukeekin roimasti työstressin hallintaa, on kuitenkin huomattava, että runsas työstressin lisääntyminen vaikuttaa kielteisesti mahdollisuuksiin ja jaksamiseen liikunnan harrastamisen kannalta. Tämän takia on hyvä huomioida myös työoloihin vaikuttaminen yksilön palautumisen varrelle. Kohtalaisena pysyvä fyysinen aktiivisuus vähentää työstä ilmeneviä uupumisen oireita ja niiden kehittymistä paremmin kuin raskas ja kovatehoinen liikunta. Fyysinen aktiivisuus aktivoi elimistöä ja estää psyykkisten oireiden pahenemista.

Liikunnalla kehon hyvää oloa tuottavien välittäjäaineiden määrä lisääntyy ja täten katkaisee negatiivisten ajatusten aiheuttaman kierteen. (Työterveyslaitos.)

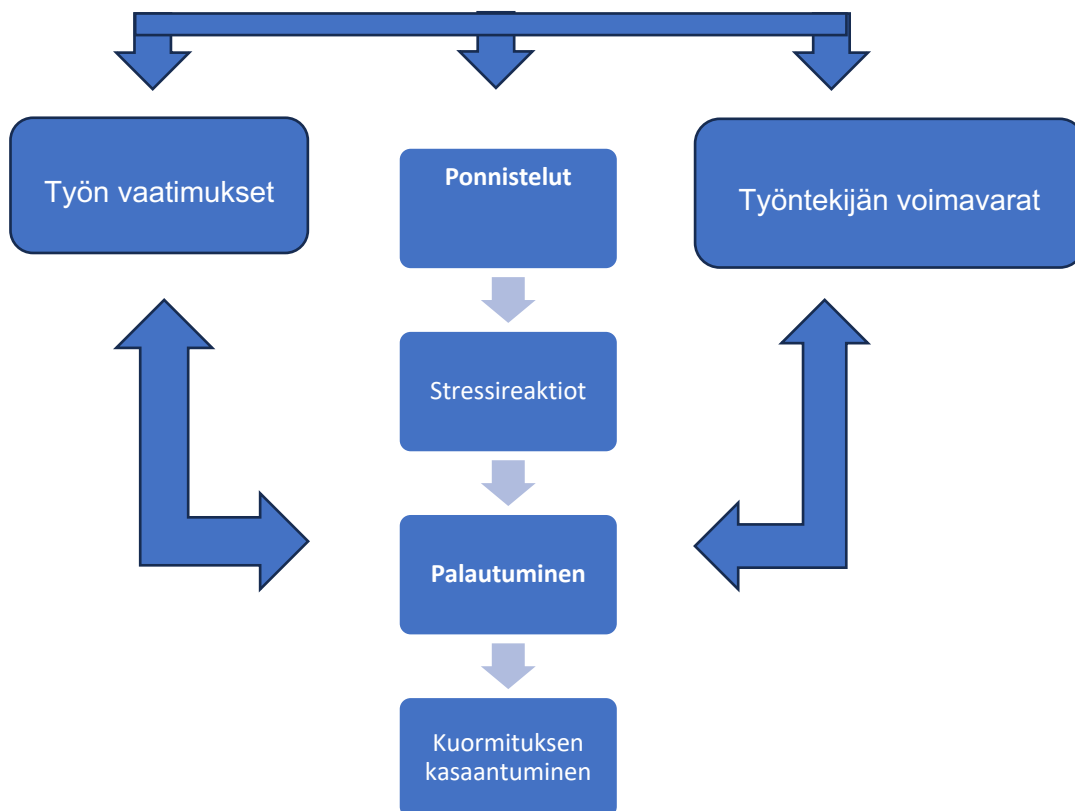
Uni on yksi fysiologisen palautumisen tärkeimmistä keinoista lievittää stressiä ja auttaa kehoa palautumaan työpäivän aiheuttamasta kuormituksesta. Ihmisen keho fyysisesti tarvitsee unta, jotta sen eri osat voisivat toimia kunnolla. On ehtoja, joilla ihminen onnistuu palautumaan unen avulla stressireaktiosta. Hyvään palauttavaan uneen tarvitaan riittävä määrä valveillaoloa päivän aikana ja esimerkiksi aikuisen ihmisen täytyy olla valveilla ainakin 16 tuntia normaalin unen saamiseen. Unen jaksotus on tärkeää, sillä jos poikkeaa paljolti totutusta unimäärästä, voi sekä unen laatu että määrä siitä kärsiä. Ihmisen keho on tottunut tietynlaiseen uni-valverytmiin muiden vuorokausirytmien kanssa. Lisäksi nukkumaan mennessä on tärkeää tuntea olonsa rennoksi ja rauhoittuneeksi, sillä se auttaa paljon palautumisessa sekä unen laadun määrässä. (Toppinen-Tanner & Ahola 2012, 84-85.)

Stressin vaikutus unessa voidaan nähdä siinä, kuinka aivon valveillaoloa pitävät aivomekanismit ovat niin virittäytyneitä, ettei unta tuottavien aivomekanismien toiminta aktivoidu riittävästi. Nukahdaminen ja unessa pysyminen vaikeutuvat tällöin niin paljon, että ihminen alkaa tuntea unettomuutta ja kuormittuneisuutta päivien aikana. (Toppinen-Tanner & Ahola 2012, 84-85.)

### **3.3 Työympäristön tuki palautumiseen**

Palautumisen ja työympäristön tarjoamalla tuella on monia yhteyksiä, jotka tukevat toisiaan. Myönteisesti ajattelevilla ja riittävästi palautuneilla ihmisillä on huomattavasti positiivisempi vaikutus ympäristöönsä, kun taas ylikuormittuneilla ja liian vähän palautuneilla henkilöillä, joiden ajatusmaailma on yleensä pessimistinen, kärsimätön ja kiukkuinen. Vaikka palautumisella onkin huomattava vaikutus työympäristöön, sen tutkimiseen ei ole kiinnitetty vuosikymmeniin niin paljoa huomiota kuin työn kuormittavuuteen itsessään. Palautuminen on hyvin tärkeässä avainasemassa siinä, millaisia terveydellisiä vaikutuksia tulee raskaan kuormituksen synnyttämänä. Kuormituksen määrällä ei ole niin paljoa väliä, kunhan se on tasapainossa palautumisen kanssa ja silloin suurtakin kuormitusta pystytään kestää. (Aro, Aho, Kedonpää, Lappi & Rämö, 101.) Lähtökohtaisesti palautuminen käynnistyy työntekijällä työpäivän päätteeksi, kun työn asettamia vaatimuksia ei enää ole. Jos työntekijä ehtii palautumaan kunnolla ennen seuraavaa työpäivää, on palautuminen onnistunut ja tasapainossa, jolloin tilanne on eduksi yksilön terveydelle ja hyvinvoinnille. Epäsuhtatilanne syntyy silloin, kun palautuminen ei ole onnistunut tai se ei ole ollut riittävää suhteessa työn aiheuttamiin ponnistuksiin. Tällaisessa tilanteessa työntekijä joutuu työskentelemään väsyneenä ja työn vaatimustaso vaatii silloin entistä enemmän ponnisteluja. (Kinnunen & Mauno 2009, 9-10.)

Palautumisen onnistumista ja tasapainoa voidaan kuvata ponnistelujen ja palautumisen mallilla, joka näkyy kuviossa 3. Mallissa käsitellään palautumisen ja kuormittumisen välistä suhdetta. Työntekijä vastaa työnsä asettamiin vaatimuksiin voimavarojensa mukaisesti, jonka myötä työntekijälle muodostuu kuormitusreaktioita. Työpäivän jälkeen reaktiot vähenevät ja tällöin palautumisprosessi voi alkaa. Kun työntekijä kykenee palautumaan ennen seuraavaa kuormitusreaktiota, palautuminen on tasapainossa. Vastaavasti jos palautuminen ei onnistu täysin ennen seuraavaa kuormitusta, vallitsee epätasapaino. (Kinnunen & Mauno, 2009.)



Kuvio 3. Ponnistelujen ja palautumisen malli (mukaillen Kinnunen & Mauno 2009)

On olemassa erilaisia keinoja, joilla työstressiä voidaan helpottaa ja jotka auttavat selviytymään sen aiheuttamasta paineesta. Nämä kognitiivisen käyttäytymisterapian keinot ovat hyödyllisiä kaikille, jotka ovat joskus kokeneet tai kokevat edelleenkin työn aiheuttamaa ahdistusta ja pelkoa. Yksi keinoista on rentoutumisharjoitukset, jotka helpottavat adrenaliinin ja sykkeen nousun tuomia seurauksia. Lihaksen rentoutuessa sen ahdistuksen luoma jännittyneisyys vähitellen laskee. Tätä voi harjoittaa yksinkertaisesti ottamalla rennon asennon ja jännittämällä lihaksia noin kymmenen sekunnin ajan, jonka jälkeen lihakset rentoutetaan 20 sekunnin ajaksi. Lihaksien rentoutuessa tulee myös ajatella rentoutuvansa, jotta voidaan laskea ahdistuksen tilaa. Toisena hyvänä keinona on ongelmanratkaisu, joka vaatii sen, että henkilöt koulutetaan jo ennalta tuleviin mahdollisiin

ongelmatilanteisiin. Tähän keinoon kuuluu ongelman tunnistaminen, mahdollisten ratkaisujen keksiminen, toimintasuunnitelman kehittäminen ja kyseisen suunnitelman toimivuuden kokeileminen. Muita hyödyllisiä selviytymiskeinoja on esimerkiksi mindfulness, joka on keino helpottaa aivojen kuormitusta meditaatiolla ja vaatimattomalla liikunnalla, kuten esimerkiksi kävelyllä. Kroonisesta stressistä aiheutuneita jatkuvan negatiivisen ajattelun toimintoja kannattaa myös uudelleenarvioida, sillä negatiiviset kokemukset voivat helposti saada ihmisen ajattelemaan myös tulevista tapahtumista hyvin negatiivisella mielellä. Kun ajatuksiaan käy läpi voi huomata stressitekijän kohdattessaan, että negatiiviset ajatukset jäävätkin vähemmälle. (LeBlanc & Marques 17.4.2019)

Työpaikalla työstressin aiheutumista voidaan estää primaari-, sekundaari- ja tertiääripreventioilla. Kun puhutaan primaaripreventiosta, tarkoitetaan sillä erilaisia toimenpiteitä, joilla pyritään estämään stressin kehittymistä. Kyseiset toimenpiteet yleensä suunnitellaan kokonaiselle työryhmälle. Esimerkkinä voidaan pitää esimerkiksi työprosessin suunnittelemista niin, ettei stressiä pääse kerrääntymään työn aikana. (Toppinen-Tanner & Ahola 2012, 92-93.)

Sekundaaripreventiossa tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla stressiä pyritään minimoimaan erilaisilla toimenpiteillä, esimerkiksi muokkaamalla tai korjaamalla jo olemassa olevia stressiä synnyttäviä tapauksia. Tätä voi olla esimerkiksi työpaikalla työn voimavariatekijöiden lisääminen tai parempien keskustelumuotojen kehittäminen jo olemassa oleville riskiryhmille. (Toppinen-Tanner & Ahola 2012, 92-93.) Vaikka työlle olisikin kuinka hyvät puutteet, silti väistämättä syntyy tilanteita, joissa jokin ei toimi odotetulla tai toivotulla tavalla. Tällaisessa varhaisen puuttumisen tilanteessa tulee selvittää mistä on kysymys, jotta mahdollinen tasapaino voitaisiin taas palauttaa. Varhainen reagointi on tukipilari työkyvyn toiminnalle ja jos sellaista ei työpaikalla ole käytössä, voi se pahemmassa tapauksessa johtaa ongelman kieltämiseen tai ongelmasta kärsivän työntekijän suojelemiseen. Jälkimmäisessä tilanteessa työntekijää saatetaan esimerkiksi pallotella pisteeltä toiselle, hänen työtehtäviään delegoidaan toiselle työntekijälle keskustelematta ensin asianomaisen kanssa ja tilanteesta ei puhuta suoraan työntekijälle, vaan sitä selvitellään tämän selän takana. Näiden ongelmien kasaantuessa tilanne saattaa johtaa pahimmassa tapauksessa työntekijän kiusaamisen tai syrjinnän kohteeksi. (Nummelin, 128-129.)

Tertiääripreventio tarkoittaa toimenpidettä, jossa pyritään vahvistamaan ja korjaamaan työntekijöitä kuntouttavia tekijöitä. Tämä toimenpide on suunnattu niille, joilla on jo entuudestaan stressiä. Esimerkiksi neuvonta tai terapia ovat tertiääripreventiota. (Toppinen-Tanner & Ahola 2012, 92-93.) Tällaisissa tilanteissa työpaikan yhteistyö työterveydenhuollon kanssa on erityisen tärkeässä asemassa. Jotta työntekijä saisi tarvitsemansa tuen, on työterveydenhuolto suunnitellut tarvittavia järjestelyjä tai muita erilaisia toimenpiteitä. Terveystenhuolto voi tarjota työntekijälle esimerkiksi asiantuntija-apua työyhteisön kehittämiseksi, tehdä selvityksen työpaikasta ja antaa ohjausta ja



neuvontaa terveellisten elämäntapojen noudattamiseen. Työterveydenhuollon toiminta on pääasiassa ennaltaehkäisyä varten, mutta sillä on suuri rooli myös sellaisissa tilanteissa, joissa sairausloma on ollut ainoa mahdollisuus. Yhteistyössä terveydenhuollon kanssa tehty työhönpaluusuunnitelma on hyödyllinen sekä työntekijälle itselleen että työorganisaatiolle. Tarpeeksi pitkä sairausloma selkeyttää työntekijän ajatuksia mahdollisista korjausehdotuksista työpaikalla koskien sekä omia työskentelytottumuksia että työjärjestelyjä. Työntekijän tuodessa omia näkemyksiään esille työpaikalla, siitä voi hyötyä koko yhteisö. Pienetkin toiveet muutoksista voivat olla mittakaavaltaan suuria, kun niitä toistetaan usein. Muutostoiveet voivat koskea esimerkiksi työvälineitä tai erinäisiä työskentelytapoja. Tilanteessa, jossa muutoksia ei syystä tai toisesta voida toteuttaa ja työntekijällä on työhön palatessa edelleen uupumisoireita, uuden sairausloman riski kasvaa. (Nummelin, 133-136.)

Työuupumus on häiriötila, joka on syntynyt pitkittyneestä työstressistä. Työuupumuksen tunto-merkkejä ovat uupumus, työtä kohtaan syntynyt vihamielinen asenne ja ammatillisen itsetunnon alentuminen. Työstä palautuminen hankaloituu uupuessa ja väsymys voi olla niin täysimääräistä, ettei edes nukkuminen helpota tilannetta. Työtä kohtaan syntynyt kyyninen asenne kertoo siitä, että yksilön kokemus merkityksellisyydestä tai nautinto työstä katoaa. Kun ammatillinen itsetunto alenee, yksilö kokee pelkäävänsä virheitä ja kyseenalaistaa jaksamistaan työssä. Aikaansaamisen kokemuksen aiheuttama innostus katoaa ja luottamus omaan ammatilliseen osaamiseen vähenee. Työuupumuksen riski on suuri silloin, kun työntekijältä vaaditaan liikaa, eikä yksilön voimavarat riitä siihen. Tällaisessa tilanteessa yksilön stressinhallintakeinot eivät riitä tasapainottamaan tilannetta, sekä työn kuormitus on liiallista. (Nurmi 2017, 17-18.)

1990-luvulla Suomessa otettiin käytäntöön tykytoiminta-malli, jonka tarkoituksena on ylläpitää työkykyä ja työhyvinvointia pitävää toimintaa. Kyseistä mallia kutsutaan kolmiomalliksi ja siinä samanaikaisesti pyritään kehittämään työyhteisöä, työntekijän terveyttä ja toimintakykyä sekä ylläpitämään työympäristön turvallisuutta ja terveellisyyttä. Myös osaamisen kehittäminen on kuulunut malliin. Kehittäminen edellyttää työpaikan eri osapuolten osallistumista yhteistyöhön ja sitoutumista mallin ylläpitämiseen. 90-luvulla tykytoiminta miellettiin yleisesti liikuntaan ja virkistymiseen liittyväksi toiminnaksi. (Manka & Manka 2016, 66.)

## 4 Kyselytutkimus

Tässä luvussa käydään läpi tutkimuksen kuvaus, sekä siihen kuuluvat eri vaiheet ja menetelmät.

Tutkimus koostuu numeerisista aineistoista, joten tutkimus on tällöin kvantitatiivinen. Kuten määrälliseen tutkimukseen kuuluu, tässä tutkimuksessa selitetään asioita numeraalisesti ja etsitään syyseuraussuhteita. (Vilka 2021, alaluku Määrällinen tutkimus.) Tutkimuksen tulokset tarjoavat kuvan työntekijöiden kokemuksista samalla tarjoten tilastollisia näkökulmia stressin ilmenemiseen. Tutkimuksesta käy ilmi myös erilaisia työntekijöiden stressinhallintakeinoja ja palautumiseen toimivia aktiviteetteja.

Kysely kohdistettiin Helsingissä toimiviin yrityksen kyseisellä toiminimellä toimiviin piisteisiin, jotta tutkimusta voidaan helpommin rajata, eikä kyselyn vastaajien määrä käy mahdollisesti liian haastavaksi analysoida

Kyselyn lopussa pyydetään vastaajaa antamaan myös toiveita siitä, millä tavalla organisaatio voisi auttaa työntekijöitään stressinhallinnassa ja palautumisessa. Vapaan sanan vastaus antaa työntekijälle mahdollisuuden osoittaa toiveensa, josta organisaatio hyötyisi kehittäessään toimintaansa.

### 4.1 Tutkimuksen kuvaus sekä menetelmä

Tutkimusmenetelmän valitseminen oli helppoa, sillä se tuntui luontevimmalta yhdistelmältä opinäytetyön laajan aiheen kanssa. Tutkimus toteutettiin täysin anonyyminä ja osallistuminen siihen on vapaaehtoista, sekä sen osallistujille annetaan informaatio tutkimuksen tarkoituksesta etukäteen.

Tutkimus toteutettiin kyselylomakkeen avulla, joka löytyy liitteestä 2.1. Jotta vastaaja pääsee kyselylomakkeeseen, sille luotiin QR-koodi, jonka jokainen päällikkö sai tulostaa omaan toimipisteeseensä esille. Kyselylomake koostui 18 kysymyksestä, jotka jaoteltiin neljään eri osa-alueeseen: taustatieto, stressinhallintaa koskevat kysymykset, palautumista koskevat kysymykset ja toiveet organisaatiolle. Jotta tutkimus ja kyselylomake saavuttaisi mahdollisimman paljon vastaajia, lähetettiin sähköpostilla myös kaksi muistutusviestiä kyselyn ollessa vielä auki. Kyselylomake koostui sekä strukturoiduista että avoimista kysymyksistä. Joissakin kysymyksissä vastaaja sai valita useamman vaihtoehdon yhden tietyn sijaan. Useamman vaihtoehdon valitessa voi valita myös kohdan, johon voi kirjoittaa vapaavalintaisesti oman vastauksen, jos sellaista ei jo listasta löytynyt. Kyselyn tarkoituksena on keskittyä työntekijöiden henkilökohtaisiin kokemuksiin ja näkemyksiin työympäristön aiheuttamasta stressistä, sekä löytää sieltä keinoja, joilla työntekijä hallitsee omaa stressiään ja palautumistaan. Kyselylomakkeen lopussa on avaavia kysymyksiä, joihin vastaaja voi

halutessaan vastata vapaalla sanalla, miten yritys ja esihenkilöt voisivat toiminnallaan helpottaa stressinhallintaa ja palautumista. Avoimet kysymykset mahdollistavat vapaan itsensä ilmaisun ja auttavat helpottamaan yksilöllisiä stressitekijöitä sekä hallintastrategioita. Jaoin kyselylomakkeen eri osa-alueisiin, jotta se olisi mahdollisimman selkeä vastaajalle. Tällä kyselyn osa-alueella vastaajat saivat vastata stressikokemusta koskeviin kysymyksiin. Alussa pohjustin tietoa siitä, mitä työstressillä tarkoitetaan ja minkälaisia keinoja stressinhallinnalla tarkoitetaan. Kyselylomakkeen kerrottiin olevan myös täysin anonyymi, eikä tutkimuksesta tule ilmi vastaajien henkilöllisyyttä.

Kyselylomake tarjoaa numeerisia tietoja stressistä ja sen hallinnasta. Kyselylomakkeesta löytyy kysymyksiä, joissa pyydetään antamaan esimerkkejä stressiä aiheuttavista tekijöistä ja päinvastaisesti myös niitä helpottavista tekijöistä. Strukturoiduista kysymyksistä pystyi analysoimaan vastauksia numeerisesti sekä tekemään erilaisia havaintoja stressinhallinta ja -palautumisstrategioista.

## **4.2 Toteutus**

Tutkimuksen toteuttaminen tapahtuu sähköisen kyselylomakkeen avulla, joka jaetaan kaikkiin valikoituneisiin tutkimuskohteisiin. Tähtäimenä vastausajalle on noin kaksi viikkoa, jota voidaan pidentää siinä tapauksessa, jos tarvittavaa määrää vastauksia ei ole tullut määräaikaan mennessä.

Kyselyn osallistujat valikoituivat Helsingin alueella toimivista pisteistä, sillä määrää haluttiin pitää maltillisena. Osallistujia voidaan pitää pätevinä vastaajina, sillä he kaikki työskentelevät yrityksen toimipisteissä. Osallistujia haluttiin siis esimerkiksi eri työmäärällä työskentelevistä, eri asemassa työskentelevistä tai eri työhistorian omaavilta.

Vastauksen tulokset kerättiin Webropolin avulla, jonka kautta niitä pystytään tutkimaan ja analysoimaan. Webropol on palvelualusta, jonka avulla on mahdollista tuottaa kyselyjä ja luoda dataa, jota voidaan analysoida. (Webropol s.a.) Webropol valikoitui raportointivälineeksi, sillä se oli tullut koulutusohjelman ohella entuudestaan tutuksi.

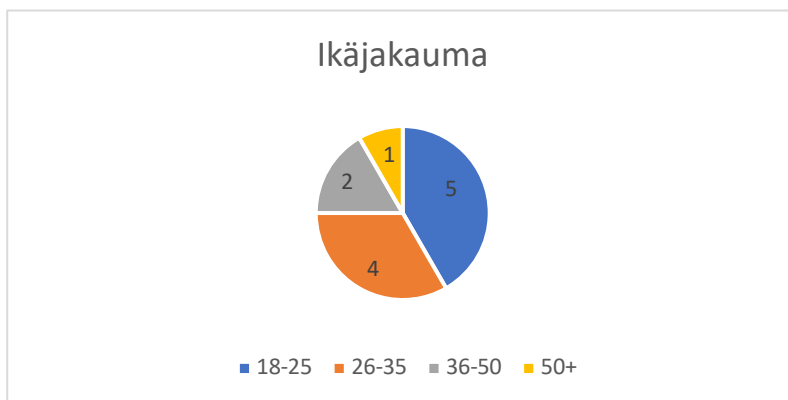
## 5 Tutkimuksen tulokset

Tässä luvussa käydään läpi kyselylomakkeen tuloksia ja analysoidaan niitä. Kyselylomake jaettiin 14 Helsingissä toimivaan toimipisteeseen ja se toteutettiin 27.11.-31.12.2023 välisenä aikana. Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa työntekijöiden kokemuksia stressistä ja palautumisesta, tunnistaa käytetyt stressin hallinta- ja palautumisstrategiat sekä arvioida organisaation tarjoamia resursseja stressinhallinnassa ja palautumisessa. Tuloksilla pyritään ymmärtämään työntekijöiden stressin ilmenemistä sekä sen hallinnan ja palautumisen tehokkuutta työympäristössä sekä vapaa-ajalla. Tuloksista pyritään myös löytämään toimenpiteitä, joilla kohdeorganisaatio voisi jatkossa kehittää omaa kattavuuttaan avun tarjoamisessa työntekijöillensä.

### 5.1 Kyselyyn vastanneet

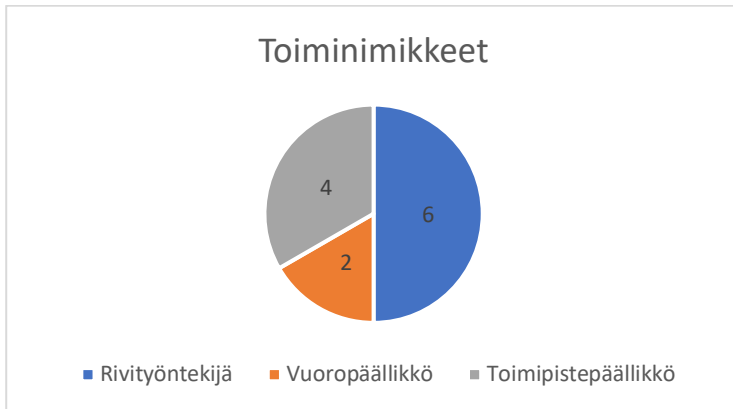
Kysely keräsi vastauksia yhteensä 12 reilu kuukauden ajalta. Kyselyyn osallistuneiden ryhmä koostui yrityksessä työskentelevistä 18-50+ -vuotiaista henkilöistä, jotka työskentelevät yrityksessä joko tavallisena rivityöntekijänä, vuoropäällikkönä tai toimipistepäällikkönä. Kokonaisuudessaan toimipisteissä työskentelee arviolta noin 300 henkilöä.

Vastaajista 5 oli 18-25-vuotiaita, vastaajista 4 oli 26-35-vuotiaita, 2 oli 36-50-vuotiaita ja 1 oli yli 50-vuotias.



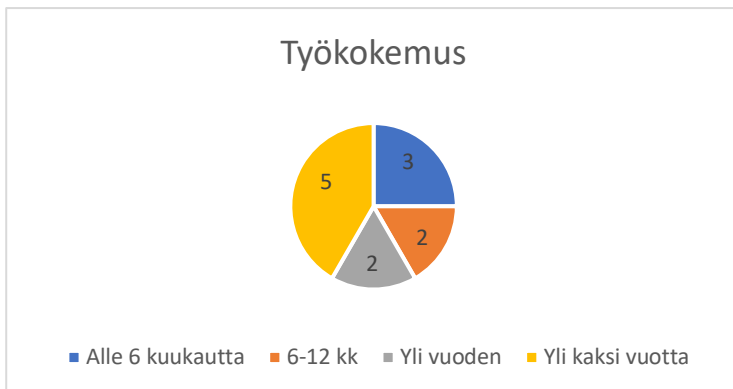
Taulukko 3. Kyselyyn vastanneiden määrä ja ikäjakauma.

6 vastaajaa kertoi toimivansa tavallisena rivityöntekijänä, 2 vastaajaa kertoi toimivansa vuoropäällikkönä ja neljä vastaajista oli toimipistepäälliköitä.



Taulukko 4. Kyselyyn vastanneiden toiminimikkeet.

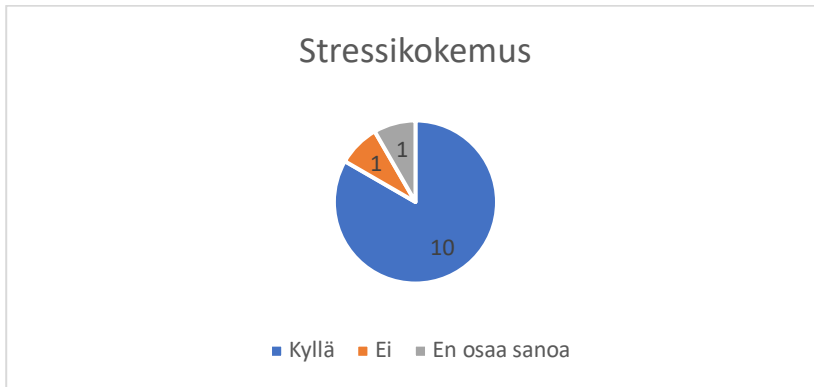
Vastaajista 3 on toiminut yrityksessä alle puoli vuotta, 2 oli työskennellyt 6-12 kuukautta, 2 yli vuoden ja yli kaksi vuotta 5.



Taulukko 5. Vastaajien työkokemus.

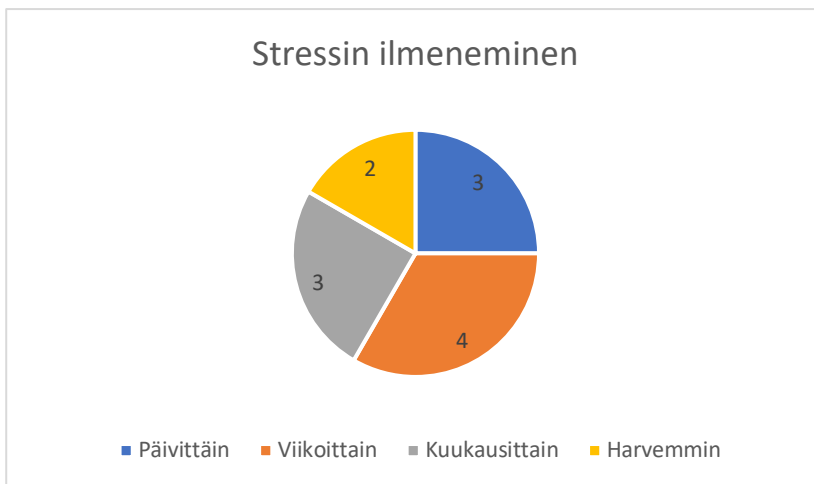
## 5.2 Työntekijöiden stressikokemukset ja niiden hallinta

Stressinhallinta-alueen ensimmäisenä kysymyksenä kysyttiin sitä, kokeeko vastaaja stressiä työssään. Myöntävästi kysymykseen vastasi 12, 1 vastasi kieltävästi ja 1 ei osannut sanoa.



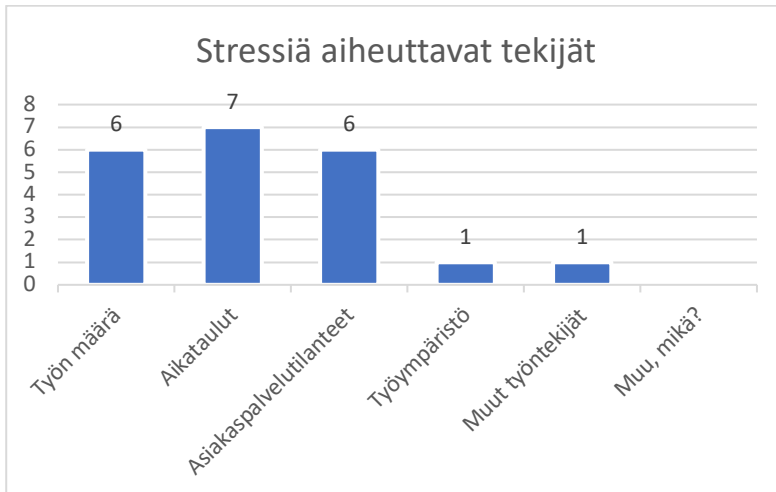
Taulukko 6. Stressikokemus.

Vastaajilta kysyttiin myös kuinka paljon he kokevat stressiä. 3 vastaajaa kertoi kokevansa stressiä päivittäin, 4 viikoittain, 3 kuukausittain ja 2 harvemmin.



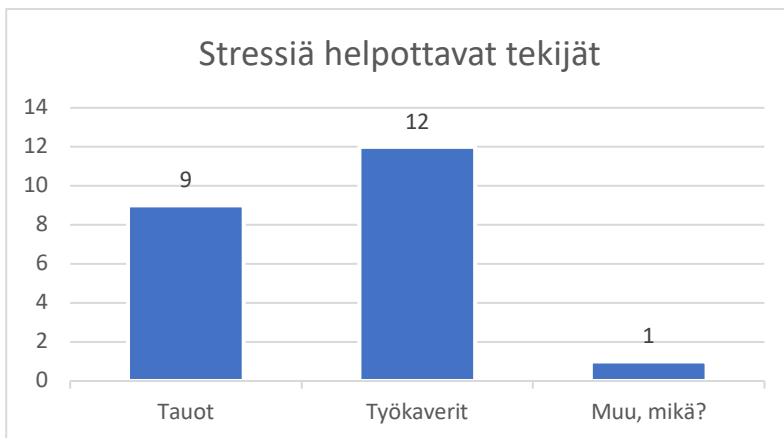
Taulukko 7. Stressin ilmenemisen toistuvuus.

Vastaajalta kysyttiin, mitkä eri tekijät ovat suurimpia stressin aiheuttajia. Kysymykseen sai valita useamman vaihtoehdon halutessaan. 7 vastaajaa vastasi aikataulut, 6 työn määrä, 6 asiakaspalvelutilanteet, 1 vastasi työympäristö ja 1 muut työntekijät. Myös vapaasanainen vastaus oli mahdollisuus valita ja 2 kertoi tässä kokevansa nopeiden muutoksien, tiedon puutteen ja riittämättömän kommunikaation aiheuttavan stressiä.



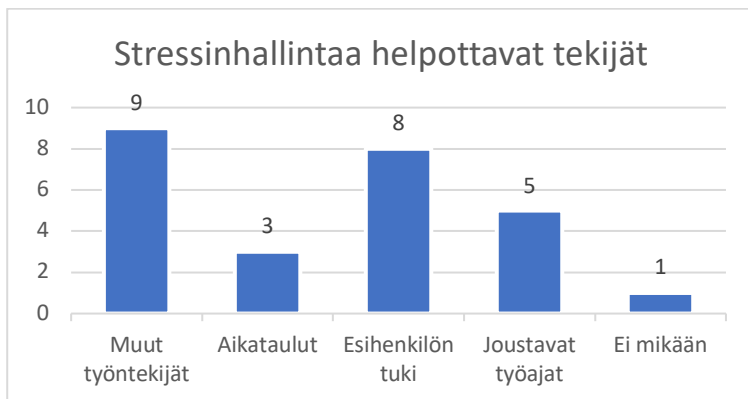
Taulukko 8. Stressiä aiheuttavat tekijät.

Stressiä helpottavaksi tekijäksi nousi ylivoimaisesti työkaverit, jonka kaikki 12 vastaajaa olivat valinneet. 9 vastasi myös taukojen olevan helpottavassa asemassa ja 1 vastasi omi sanoin pitävnsä pitkien vapaapäiväjaksojen helpottavan stressiä. Vastausvaihtoehtoina olivat myös ”Rentoutumis-harjoitukset” ja ”Ei mikään” mutta niitä ei valinnut kukaan.



Taulukko 9. Stressiä helpottavat tekijät.

Stressinhallintaa parhaiten mahdollistaviksi tekijöiksi seuraavassa kysymyksessä koettiin muut työntekijät, johon vastasi 9. Esihenkilön tukea kannatti 8, joustavia työaikoja 5 ja aikatauluja 3. 1 vastasi, ettei mikään edellä mainituista.



Taulukko 10. Stressinhallintaa helpottavat tekijät.

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin, kokeeko vastaaja stressiä. Vastaajista 4 koki hallitsevansa hyvin stressiä ja 8 vaihtelevasti. Kukaan ei vastannut kokevansa hallitsevan stressiä heikosti tai ei lainkaan.



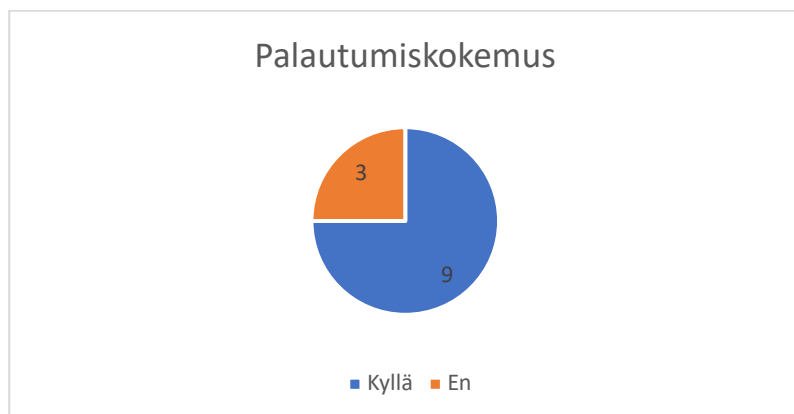
Taulukko 11. Kokemus stressinhallinnasta.

### 5.3 Työntekijöiden palautumisstrategiat

Seuraavassa kyselylomakkeen osiossa käsiteltiin työntekijän kokemusta palautumisesta. Informaatiopalkissa avattiin palautumisen käsitettä ja mitä varten palautuminen on.

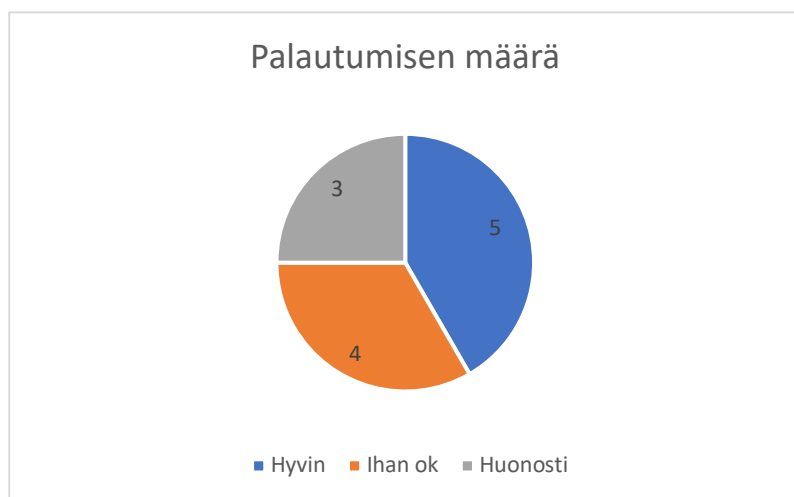
Osion ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin, kokeeko vastaaja olevansa kykeneväinen palautumaan stressistä. 9 vastaajaa kertoi olevansa kykeneväisiä palautumaan stressistä ja loput 3 vastasivat kysymykseen kielteisesti.





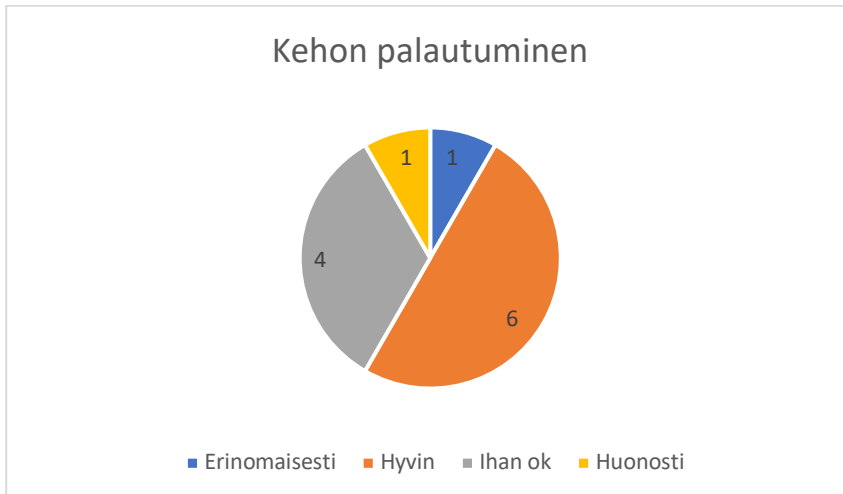
Taulukko 12. Palautumiskokemus.

Työpäivän jälkeen koettua rentoutumista kuvailisivat 5 vastaajaa hyväksi, ihan ok vastasi 4 ja 3 vastasi rentoutuvansa huonosti. Kukaan ei vastannut palautuvansa erinomaisesti tai erittäin huonosti.



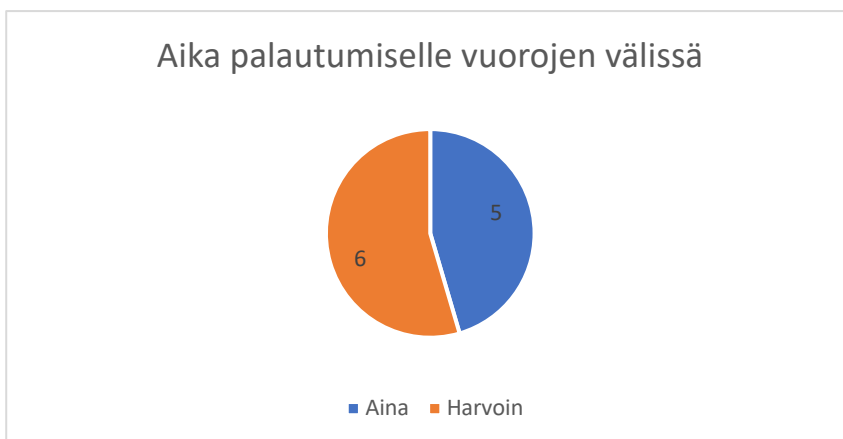
Taulukko 13. Psyykkisen palautumisen määrä.

Vastaajista 1 kertoi kehonsa palautuvan erinomaisesti työpäivän aiheuttamasta rasituksesta ja 6 vastasi hyvin. Ihan ok sai 4 vastausta ja 1 kertoi, että keho palautuu huonosti. Kukaan ei vastannut kehonsa palautuvan erittäin huonosti rasituksesta.



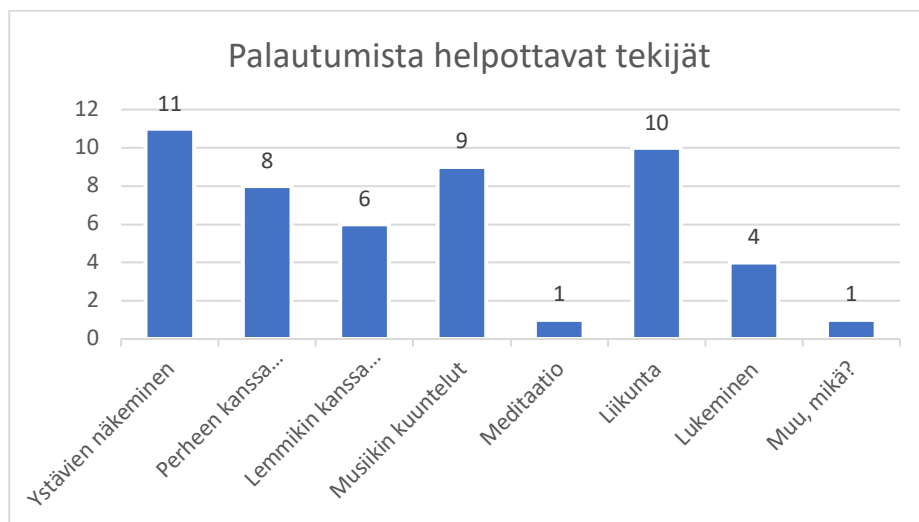
Taulukko 14. Kehon fyysinen palautuminen.

Vuorojen välisenä aikana vastaajista 6 koki saavansa harvoin aikaa palautumiselle ja 5 koki saavansa aina.



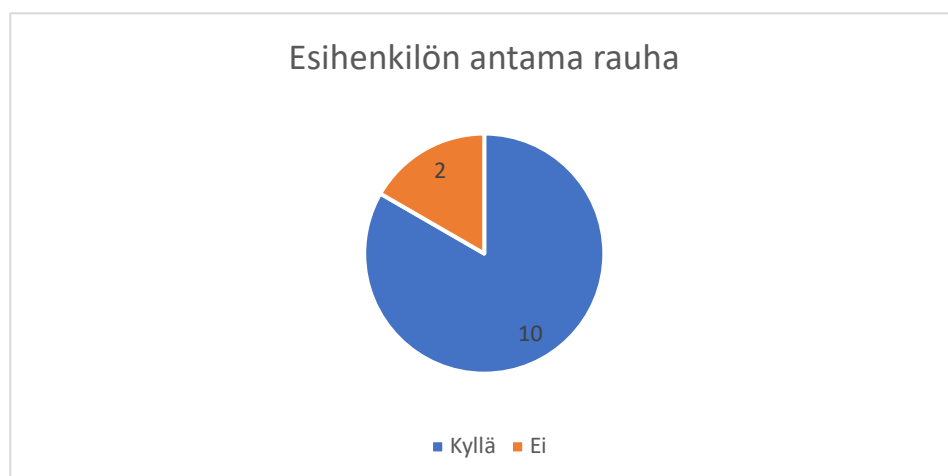
Taulukko 15. Aika palautumiselle.

Palautumista helpottaviksi tekijöiksi 11 mainitsi ystävien näkemisen, 10 liikunnan, 9 musiikin kuuntelemisen, 8 perheen kanssa olemisen, 6 lemmikin kanssa olemisen, 4 lukemisen, 1 meditaation ja 1 vastasi nukkumisen vapaasanaisessa vastauksessa.



Taulukko 16. Palautumista helpottavat tekijät.

Seuraavassa kysymyksessä käsiteltiin sitä, kokeeko työntekijä esihenkilön antavan rauhan palautumiselle työpäivän jälkeen. Eli siis häiritseekö esihenkilö työajan ulkopuolella esimerkiksi soittamalla tai laittamalla työhön liittyvissä asioissa viestiä. Vastaukseen vastasi 10 myöntävästi ja kieltävästi 2.



Taulukko 17. Esihenkilön antama rauha.

Osion viimeisessä kysymyksessä kysyttiin sitä, kokeeko työntekijä esihenkilön tukevan alamaista stressinhallinnassa. 6 vastasi kokevansa, että esihenkilö tukee stressinhallintaa hyvin. Erittäin hyvin ja kohtalaisesti kokivat 2 ja huonosti vastasi 1.



Taulukko 18. Esihenkilön tarjoama tuki stressinhallinnassa.

#### 5.4 Organisaation tarjoamat resurssit

Kyselylomakkeen viimeisessä osassa pyydettiin vastaajia antamaan esimerkkejä siitä, minkälaisilla tukitoimilla tai resursseilla työnantaja voisi helpottaa työntekijän stressinhallintaa ja palautumista. Molempiin kysymyksiin oli avoin vastausboksi, johon vastaaja sai vapaasti kirjoittaa toiveensa ja mietteensä.

Ensimmäisenä kysyttiin toiveita toimista liittyen stressinhallintaan. Osalle vastaajista työnantajan jo olemassa olevat keinot ovat riittäviä, mutta muutamia ajatuksia kehityskohteista löytyi. Työpaikan asioiden hoitamiseen ja työntekijöiden väliseen kommunikaation eräs vastaaja nosti pointin, että kommunikaatiolle voisi olla kokonaan erillinen sovellus. Suurimmaksi osin kaikki työhön liittyvät asiat hoidetaan jo yleisen viestisovelluksen välityksellä, jolloin työasiat helposti sekoittuvat vapaaajan sosiaaliseen kanssakäymiseen. Vastauksista selvisi, että monelle työntekijöiden riittävyyden parantaminen olisi toimiva keino hellittää ruuhka-aikaa. Ruuhkaisimpina päivinä olisi hyvä olla enemmän työntekijöitä vuorossa. Se, että on tarpeeksi työntekijöitä samaan aikaan töissä mahdollistaa parhaimman mahdollisen työtuloksen, koska on riittävästi aikaa suorittaa omat työtehtävät rauhassa eikä tarvitse kantaa vastuuta liian monesta asiasta samanaikaisesti. Vastaajat toivoivat enemmän kannustavia kuin painostavia esihenkilöitä ja aikaa kaikkien hallinnollisten tehtävien suorittamiseen. Taukutiloihin sekä -oloihin toivottiin parannusta ja kehittämistä selkeisiin ja pitäviin työaikoihin. Myös työkavereiden näkeminen vapaa-ajalla ilman työhön liittyviä velvollisuuksia nostettiin toiveeksi, joka voisi olla hyvä keino omassa toimipisteessä tuoda esiin ja ehdottaa kollegoille.

Seuraavana pyydettiin antamaan palautumisessa auttavia toimia. Osa vastaajista koki palautuvansa jo tarpeeksi hyvin, eikä kaivannut mitään erityisiä keinoja sen helpottamiseksi. Jo olemassa olevia toimenpiteitä, kuten yleistä sosiaalista kanssakäymistä ja esimerkiksi aidosti kuulumisten kyselemistä pidettiin hyvänä palautumisen keinona. Vapaa-ajan ja työajan erillään pitämistä pidettiin tärkeänä. Palautumiseen kaivattiin paljon samanlaisia resursseja, jotka heijastuvat stressinhallinnan keinojen kanssa. Tähän kuuluivat säännölliset työajat, pidemmät tauot ja enemmän aikaa työtehtävien suorittamiseen. Yksi vastaajista toivoi useampaa vapaapäivää putkeen, sillä yhden päivän lepoaika ei riitä täysimittaiseen palautumiseen. Toinen vastaajista toivoi aikaa hallinnollisten tehtävien tekoon niin, ettei niiden tekoon tarvittua ajankäyttöä tarvitse erikseen selitellä. Organisaatiolta pyydettiin myös parempia liikunta- ja hyvinvointietuja.

## 6 Pohdinta

Tässä luvussa pohditaan tutkimuksessa ja kyselylomakkeessa saavutettuja vastauksia. Luvussa myös heijastetaan teoriapohjaa kyselytulosten kanssa ja pohditaan niistä löytyviä mahdollisia yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. Alaluvussa 6.1 pohditaan hypoteettisia vastauksia, joita ennen lomakkeen lähettämistä pystyttiin mahdollisesti ennalta arvioimaan. Alaluvussa 6.2 pohditaan tutkimuksen vahvuuksia ja heikkouksia, joita opinnäytetyöprosessin aikana nousi ilmi, sekä käydään läpi yhteenveto tutkimusprosessista luvussa 6.3. Viimeisenä on alaluku 6.4, jossa käydään läpi vielä kirjoittajan omia johtopäätöksiä tutkimuksesta ja sen tehokkuudesta.

### 6.1 Hypoteettiset vastaukset

Ennen kyselyn lähettämistä pohdittiin ennakkoon jo joitakin mahdollisia eroavaisuuksia, joita vastauksissa tulisi olemaan. Jo heti alkuun tiedostettiin ainakin se, että yksilöt kokevat stressiä eri tavoin ja kaikki eivät koe samasta työmäärästä yhtä paljon stressiä kuin toiset. Työstressin määrään arvioin myös vaikuttavan se, kuinka kauan vastaaja on ollut yrityksessä töissä. Juuri työssä aloittaneelle asian ja opittavan määrä on valtava, joten henkilö saattaa silloin kokea työtaakan paljon stressaavampana kuin sellainen, joka on ollut yrityksessä jo esimerkiksi yli vuoden. Kuitenkaan tutkimuksessa ei pystytä erikseen erottelemaan vastaajia niin, että selviäisi, miten työkokemuksen pituus vaikuttaa stressikokemukseen ja palautumiseen. Tämän takia Webropol oli hiukan ongelmallinen työkalu kyselylomakkeen läpikäymiseen, sillä vastaajia ei pystytty yhdistämään eri kysymysten kesken.

### 6.2 Vastausten ja teorian yhteensovittaminen

Stressiä lisäävissä tekijöissä kyselystä löytyi yhtäläisyyksiä jo aiemmin mainittuun työstressiin, jossa työntekijä kasaa itselleen stressaantuessaan liikaa työtehtäviä. Vastaajat kertoivat työn määrän, asiakaspalvelutilanteiden ja aikataulujen lisäävän eniten stressiä, mikä johtaa työnlaadun heikkenemiseen. Kun aikataulut kiristävät työntekijää ja hän kokee olevansa hallitsemattomassa tilanteessa, se johtaa työn passivoitumiseen, josta Manka kertoi jo aiemmin stressinhallintaa käsittelevässä alaluvussa 2.3. Samaista aihetta käsiteltiin myös alaluvussa 2.4, jossa puhuttiin lumipalloepektistä. Monen asian summa lisää työstressin määrää ja stressin hallitsemattomuuden tunnetta, jolloin työntekijä ajautuu ahtaaseen tilanteeseen ja riittämätön kommunikaatio tuottaa heikkoa työtulosta.

Stressiä helpottaviksi tekijöiksi mainittiin muun muassa ystävien näkeminen ja tauot, jotka löytyvät pääpointteina myös Terveyskirjaston (2022) luomasta taulukosta, jossa on eri esimerkkejä stressin lievittämisen keinoiksi. Niin kuin alaluvussa 2.2 mainittiinkin, yhtä ja ainoaa keinoa

stressinhallintaan ei ole olemassa, vaan yksilön tulee itse tunnistaa omat vahvuutensa ja keinonsa (alaluku 2.3) stressin lievittämiseksi. Se käy myös vastauksissa ilmi niiden eroavaisuuksien ja vastaajien määrän perusteella. Vastauksista käy myös ilmi se, että vastaajat kokevat eri määrin hallitsevansa stressiä. Kaikki vastaajat eivät kokeneet täysin kokevansa hallitsevansa stressiä, eivätkä kaikki vastaajat kokeeneet vaihtelevasti kokevansa hallitsevansa stressiä. Aiemmin mainitut teoriaosuudet heijastuvat myös paljon seuraavan kysymyksen aihealueeseen, jossa käsitellään sitä, minkä tekijöiden vastaajat kokevan olevan hyödyksi stressinhallinnassa. Sosiaaliset suhteet mainitaan myös Terveyskirjaston (2022) taulukossa yhtenä stressiä helpottavina tekijöinä, sekä se mainitaan myös YTHS:n (n.d.) luomassa tietopankissa, joka käsittelee stressinhallintaa. Aikataulut ja joustavat työajat antavat riittävän ajan lepäämiselle, joka on yksi stressinhallinnan ja -palautumisen perustasta.

On havaittavissa, että vastaajien palautuminen on kohtalaista, ja noin puolelta vastaajista luonnistuu aiemmin alaluvussa 3.3 mainittu palautumisen ja ponnistelun malli (Kinnunen & Mauno 2009), joka kuvaa stressireaktioiden ja palautumisen välillä vallitsevaa tasapainoa. Nimittäin molempiin kysymyksiin, joissa käsiteltiin palautumista fyysisesti, että psyykkisesti tuli vastauksia, joista käy ilmi, että palautuminen ei ole täydellistä. Myös vuorojen välissä koettuun palautumiseen vastasi melkein puolet vastaajista kielteisesti.

Palautumisen keinoja käsiteltäessä voidaan löytää paljon yhtäläisyyksiä Virtasen (2020) psykologista palautumista koskevan alaluvun 3.1 esittelemän DRAMMA-mallin kanssa. Vastauksista löytyvät vaihtoehdot ”ystävät”, ”perheen kanssa oleminen” ja ”lemmikin kanssa oleminen” liittyvät paljon mallin irrottautumista (detachment) koskevaan osioon. Vastaukset ”meditaatio”, ”nukkuminen” ja ”musiikki” ovat myös irrottautumista, sekä ne liittyvät myös rentoutumiseen (relaxation), merkityksellisyteen (meaning) ja yhteenkuuluvuuteen (affiliation.) Unen mainitsevat myös Toppinen-Tanner & Ahola (2012) samaisessa alaluvussa. He kertovat unen olevan yksi fysiologisen palautumisen tärkeimmistä keinoista, jotta keho kykenee rentoutumaan tarpeeksi ennen tulevaa stressireaktiota. Kinnusen ja Maunun (2009) mukaan palautuminen alkaa lähtökohtaisesti työpäivän jälkeen, kun stressireaktioita ei enää ole. Tämä heijastuu kysymyksiin, joissa käsitellään palautumista vuorojen välissä ja esihenkilön antamaa tilaa palautumiselle. Kun esihenkilö viestittelee työajan ulkopuolella, se voi olla yksilölle stressaavaa, mikä silloin estää palautumista työajan ulkopuolella ja lepoaika ei ole tarpeeksi riittävää. Riittävä irrottautuminen työstä ei toteudu ja ajatukset pyörivät silloin työasioissa. Vastaajista 2 koki, että esihenkilö ei anna palautumiselle rauhaa työvuorojen välissä. 8 vastaajaa koki, että esihenkilö tukee palautumista hyvin tai erittäin hyvin. Tämä on erittäin tärkeää palautumisen kannalta, sillä hyvinvoiva ja tukeva työympäristö tukee yksilön palautumista. Tätä mieltä ovat Aro ja muut (2018) alaluvussa 3.3. Hyvinvoiva työympäristö on myös yhteydessä

preventiotekniikoihin, josta puhuttiin aiemmin alaluvussa 2.4. Kun mahdollisiin stressitekijöihin puututaan alussa ja esimerkiksi parannetaan keskustelumuotoja (sekundaaripreventio) voidaan parantaa kommunikaatiota työntekijöiden välillä ja täten vahvistaa hyvinvoivaa työyhteisöä.

Kyselyn lopussa kysytyistä avoimista kysymyksistä nousi esiin tärkeät teemat, joita on käsitelty teoriaosuudessa: työ- ja vapaa-ajan erottaminen, selkeä kommunikaatio ja tarpeeksi pitkät lepoajat. Näistä teemoista kiinni pitäminen ja niiden ylläpitäminen on erityisen tärkeää yksilön ja työyhteisön hyvinvoinnin kannalta, sillä Mankan (2018) sanoin ”työntekijä itse on organisaationsa tärkein voimavara.”

### 6.3 Tutkimuksen vahvuudet ja heikkoudet

Tutkimuksen vahvuutena toimii se, minkälaista tietoa se antaa yrityksen johdolle. Yritys hyötyy valtavasti rivityöntekijöiden ja toimipistepäälliköiden rehellisestä palautteesta, sillä silloin yrityksellä voi olla mahdollisuuksia parantaa työntekijän asemaa tai pyrkiä helpottamaan stressitekijöitä. Yritys voi löytää kehityskohteita kyselyn tuloksista ja saada esimerkiksi uusia innovaatioita tulevaisuuteen vastauksien perusteella. Määrällinen lähestymistapa antaa syvällistä ymmärrystä ja moniulotteisia lähestymistapoja työntekijöiden kokemuksista. Vaikka parasta mahdollista osallistujamäärää ei ollut, osallistujien monimuotoisuus on yksin tutkimuksen rikkauksista. Kysely tavoitti työntekijöitä eri ikäluokista ja toiminimikkeistä, mikä lisää kyselytulosten luotettavuutta. Eri ikäluokat ja toiminimikkeet tuovat myös erilaista perspektiiviä ja kokemusta esiin.

Tutkimuksessa myös pyrittiin huomioimaan organisaation jo tarjoamat stressinhallinta- ja palautumiskeinot. Sen voi huomata esimerkiksi kyselylomakkeen kysymysten eri vastausvaihtoehdoista, joissa on mainittu tauot ja työkaverit. Tutkimus pyrkii myös löytämään uusia vaikutusmahdollisuuksia, joita organisaatio voisi hyödyntää tulevaisuudessa työntekijöidensä varalle.

Yksi vahvuuksista oli myös jo entuudestaan kirjoitettu tieto stressinhallinnasta ja palautumisesta. Tietoperustan kokoaminen oli suhteellisen helppoa, kun tietoa löytyi paljon ja kattavasti.

Vahvuutena voidaan myös pitää tutkimuksen eettisyyttä ja sitä, että osallistujien anonymiteettiä kunnioitettiin tutkimuksen kysymyksiä analysoitaessa. Tutkimus on toteutettu oikeudenmukaisesti ja osallistujilla on ollut mahdollisuus kieltäytyä halutessaan tutkimuksesta. Osallistujat ovat olleet tietoisia tutkimuksen tarkoituksesta ja mahdollisuuksista, sekä tulosten objektiivisesta raportoinnista. Tuloksia ei väärennely, eikä niistä käy ilmi vastaajan henkilöllisyyttä.

Tutkimuksen heikkoudeksi jo heti alkuvaiheessa voitiin huomata, että kyselyyn itse vastaajien saaminen oli hankalaa. Kysely ei välttämättä tavoittanut kaikkia kohdepisteitä siitä huolimatta, että se



oli lähetetty jokaiseen Helsingissä toimivaan toimipisteeseen. Myös kaksi muistutusviestiä lähetettiin kyselylomakkeen ollessa jo auki hetken aikaa, sekä kyselyn aukioloa pidennettiin kahdella viikolla. Siitä huolimatta kyselylomake ei tavoittanut toivottua määrää vastaajia, joka oli pettymys. Kyselyn voimassaoloaikaa ei kuitenkaan voitu loputtomiin pidentää opinnäytetyön deadline lähestyessä.

Pieni osallistujamäärä altistaa tutkimuksen tuloksien subjektiivisuuteen. Tutkimus koostuu 12 eri vastaajan kokemuksista, mikä voi altistaa tulokset ennakkoluuloille ja tulkintavirheille. Vastaajamäärän takia tuloksia ei voi heijastaa koko organisaatioon tai tutkia tutkimusta koko organisaation näkökulmasta. Myös koska kyseessä oli vain yksi kohdeorganisaatio, tutkimusta ei voi heijastaa kokonaisvaltaisesti muihin tilanteisiin tai konteksteihin.

Heikkoutena tutkimuksessa voi toimia myös ristiriitaiset tulokset, sillä vastauksista löytyi yhtäläisyyksien lisäksi paljon eroavaisuuksia. Henkilöiden erilaiset elämäntilanteet ja haasteet vaikuttavat paljon vastaustilanteeseen, mikä voi vaikeuttaa tulosten tulkintaa ja johtopäätösten tekemistä.

#### **6.4 Tutkimuksen yhteenveto**

Kokonaisuudessaan tutkimuksen päätavoitteet onnistuivat ja kyselylomake keräsi vastaajia, joista pystyttiin analysoimaan eri stressinhallinta- ja palautumisstrategioita. Kyselylomakkeesta selvisi myös erilaisia keinoja, joilla kohdeorganisaatio voisi mahdollisesti auttaa työntekijöitään stressinhallinnan ja -palautumisen suhteen. Kuitenkaan tutkimus ei tavoittanut toivottua määrää vastaajista, vaan vastaajamäärä jäi valitettavasti suhteellisen pieneksi.

Lähtökohtaisesti tutkimuksessa on pyritty käyttämään maksimissaan 10 vuotta vanhoja lähteitä, joista osa ovat tieteellisiä artikkeleita ja osa kirjoja. Muutamia vanhempiakin lähteitä löytyy, mutta ne on pyritty pitämään minimissä, kun on suosittu mahdollisimman tuoreita informaationlähteitä.

#### **6.5 Omat johtopäätökset ja ajatukset**

Tutkimuksen myötä kävi ilmi työntekijöiden tarve yksilöllisille stressinhallintakeinoille. Keinot vaihtelevat paljon ja ne todistavat sen, kuinka jokaisella on omat yksilölliset keinot hallita sitä. Sen takia organisaation tulisikin pitää huolta siitä, että yksilöllä on jatkossakin mahdollisuudet pitää kiinni omista stressinhallintakeinoistaan. Organisaation tarjoama vapaa-aika ja tauot ovat erinomainen aika käyttää stressin lievittämiseen ja palautumiseen. Tutkimus korostaa myös työympäristön merkitystä. Yksilön on helppo tulla töihin, kun tietää, että työympäristössä on helppo ja mukava työskennellä. Kireä ja negatiivinen ilmapiiri vain tappavat työmotivaatiota ja lisäävät työstressiä.

Organisaation tarjoama tuki esihenkilöiden ja työterveyden puolelta ovat kriittisessä asemassa tässä, josta tulisi pitää kiinni.

Opinnäytetyö oli kokonaisuudessaan hyvinkin opettavainen osuus koulutusohjelmaani. Alussa ajatustyön haastavuus, ideointi ja tietoperustan kokoaminen osoittautuivat työn haastavimmaksi osuudeksi. Ajan mittaan, kun sain opinnäytetyötä työstettyä eteenpäin, asiat alkoivat syntyä luonnostaan ja työn tekemisestä tuli luontevampaa. Kokonaisuudessaan prosessia ja etenkin tietoperustan kokoamista helpotti se, että aihe itsessään kiinnosti paljon ja tiedonkeruu tuntui helpolta. Työelämässä stressinhallinta ja palautuminen ovat olleet hyvin ajankohtaisia, ja nyt opinnäytetyön aikana on ollut mielenkiintoista perehtyä entistä enemmän stressin ja palautumisen terminologiaan. Tietoperustaan löytyi paljon kirjoja ja artikkeleita useista eri lähteistä, joita kykenin hyödyntämään avattessani käsitteitä.

Vaikeuksia matkan varrella tuli vastaan aikataulutuksen suhteen. Opinnäytetyön aloittaminen oli ylivoimaisesti hitain prosessi koko matkan aikana, mikä veikin suurimman osan varaamastani ajasta työn kirjoittamiselle. Kuitenkin alun hitauden ja vaikeuksien ylittäessäni sain otteen kirjoittamiseen, jolloin aikataulutuksenkin tuntui helpommalta ja selkeämmältä. Kirjoittamisen motivaatio riippui paljon ympäristöstä ja elämäntilanteesta, jotka molemmat olivat hyvin vaihtelevia prosessin aikana.

Kyselylomakkeen kysymyksien pohtiminen ei ollut kovin vaikeaa ja halusin pitää sen mahdollisimman yksinkertaisena ja helppona vastaajalle, jotta vastaaminen olisi mahdollisimman nopeaa ja saisin toivotusti vastauksiakin paljon. Kyselyn laatiminen oli itsessään täysin uusi prosessi minulle, sillä aikaisemmin en ollut moista laatinut tai jakanut niin suurelle yleisölle. Kyselyssä tuli ilmi vastauksia tutkimuksen tärkeimpiin ydinkysymyksiin. Vastauksista löydettiin erilaisia stressiin vaikuttavia tekijöitä, eri keinoja niiden hallitsemiseen ja erilaisia palautumista helpottavia tekijöitä. Myös lopun avoimiin kysymyksiin tuli vastauksia, eli saatiin myös vastauksia siihen, miten yritys voisi kehittää työntekijöidensä stressinhallintaa ja palautumista. Vastaajia oli jokaisesta ikäluokasta ja toimimikkeestä, sekä työkokemuksen pituus jakautui niin, että jokaisesta vastausluokasta löytyi ainakin yksi vastaaja.

Kyselyn vastauksia analysoitaessa nousi esiin muutama ongelmakohta, jotka olisi voitu välttää paremmalla tarkkaavaisuudella ennen kyselyn lähettämistä. Analysoitaessa kysymys 3 todettiin merkityksettömäksi, sillä työkokemuksen pituutta ei pystytty yhdistämään koettuun stressiin ja palautumiseen tutkimuksessa toteutetulla raportointialustalla. Työkokemusta ei myöskään tutkita tutkimuksessa sen tarkemmin, vaan kysymyksellä pyrittiin enemmänkin hahmottamaan kyselyn vastaajien jakaumaa.

Kysymyksessä 15 ”Jääkö palautumiselle vuorojen välissä aikaa?” vastausvaihtoehdot olivat sangen jyrkät. Vastausvaihtoehdot olivat ”Aina / Harvoin / Ei koskaan.” Kyselylomakkeen ollessa auki tuli vastaajalta palautetta, että kyseiset vaihtoehdot ovat epärealistisia niiden ollessa täysin ääripäistä, eikä vaihtoehtoja ollut enempää.

Tutkimusta voisi tulevaisuudessa jatkaa tutkimalla organisaation tarjoamien resurssien vaikutusta stressinhallintaan ja palautumiseen. Kuten miten esimerkiksi esihenkilön tuki, työhyvinvointiohjelmat ja muutokset työympäristössä vaikuttavat stressiin ja työhyvinvointiin? Myös erilaisia stressinhallintakeinoja voisi analysoida tarkemmin ja tutkia, minkälaisia vaikutuksia ja eroja niillä on yksilölle.

## Lähteet

- Aro, A., Aho, J., Kedonpää, K., Lappi, T & Rämö, A. 2018. Työilmapiiri kuntoon. Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettu: 8.1.2024
- Cheng, B., Dael, N., Krings, F & Meister, A. 5.7.2022. How to recover from work stress, according to science. Harvard Business Review. Luettavissa: <https://hbr.org/2022/07/how-to-recover-from-work-stress-according-to-science>. Luettu: 14.3.2024
- Kinnunen, U. & Mauno, S. 2009. Irtiottoja työstä: Työkuormituksesta palautumisen psykologia. Psykologian laitos, Tampere.
- Keltikangas-Järvinen, L. 2016. Hyvät tyypit. Temperamentti ja työelämä. WSOY, EU.
- LeBlanc, N. J. & Marques, L. 2019. How to handle stress at work. Harvard health publishing. Luettavissa: <https://www.health.harvard.edu/blog/how-to-handle-stress-at-work-2019041716436>. Luettu: 2.1.2024.
- Lätti, K. 5.2.2024. Palaudutko stressistä? Sydänliitto. Luettavissa: <https://sydan.fi/fakta/palaudutko-stressista/>. Luettu: 14.3.2024.
- Manka, M-L. & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Talentum Pro, Helsinki.
- Mattila, A. S. 1.4.2022. Stressi. Terveyskirjasto. Duodecim. Luettavissa: <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00976/stressi?q=stressi#s3>. Luettu: 15.3.2024.
- Mielenterveystalo. s.a. Miten keho reagoi kriisiin? Luettavissa: <https://www.mielenterveystalo.fi/fi/trauma-kriisi/miten-keho-reagoi-kriisiin>. Luettu: 8.1.2024
- Mieli 2021. Stressin hallinta. Luettavissa: <https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/tietoa-mielenterveyden-vahvistamisesta/tyoelamanmielenterveys/mielenterveys-tyopaikalla/stressin-hallinta/>. Luettu: 3.1.2024
- The National Institute for Occupational Safety and Health NIOSH. 6.6.2014. NIOSH Approach to Job Stress. Job Conditions That May Lead to Stress. Elektroninen tietoaaineisto. Luettavissa: <https://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/default.html#What%20Is%20Job%20Stress?>. Luettu: 14.3.2024.
- Nummelin, T. 2008. Stressi haastaa työkyvyn. Varhainen puuttuminen esimiehen työkaluna. WS Bookwell Oy, Juva.

Nurmi, H. Työuupumuksen itsehoito – Kuinka kierrän karikot. 2. painos. Duodecim, Tallinna.

OAJ s.a. Työperäinen stressi. Luettavissa: <https://www.oaj.fi/tyoelamaopas/tyohyvinvointi/tyoperainen-stressi>. Luettu: 8.11.2023.

Räisänen, K. 2012. Työstressirokotus. Printservice Oy, Helsinki.

Terveystalo 2021. Stressi auttaa toimimaan, mutta voi pitkään jatkuessa uuvuttaa. Luettavissa: <https://www.terveystalo.com/fi/Tietopakettit/Stressi/#Stressinhallinta>. Luettu: 11.9.2023.

Työterveyslaitos s.a. Liikunnan ja liikkumisen yhteydet terveyteen ja työkykyyn. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/liike-ja-mieli/liikunnan-ja-liikkumisen-yhteydet-terveyteen-ja-tyokykyyn>. Luettu: 13.3.2024.

Toppinen-Tanner, S. & Ahola, K. 2012. Kaikkea stressistä. Tallinna Raamatutrukikoja, Tallinna.

Vilkkä, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä: ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. Jyväskylä. E-kirja. Luettu: 14.4.2024.

Virtanen, A. Psykologinen palautuminen. Tuuma-kustannus. Jyväskylä. E-kirja. Luettu: 3.10.2023.

Virtanen, A. 29.9.2020. Psykologinen palautuminen työstä – nämä kuusi kokemusta edistävät sitä. Työterveyslaitos. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyopiste/psykologinen-palautuminen-tyosta-namakuusi-kokemusta-edistavat-sita>. Luettu: 14.3.2024.

Webropol s.a. Kyselyt ja raportointi. Luettavissa: <https://webropol.fi/kyselyt-ja-raportointi/>. Luettu: 22.3.2024.

YTHS s.a. Stressinhallinta. Luettavissa: <https://www.yths.fi/terveystieto/mielenterveys/stressinhallinta/>. Luettu: 13.9.2023.

## Liitteet

### Liite 1. Kyselyrunko

#### Taustatietoa

1. Minkä ikäinen olet? (18-25 / 26-35 / 36-50 / 50+)
2. Mikä on tehtävänimikkeesi yrityksessä? (Rivityöntekijä / Vuoropäällikkö / Toimipistepäällikkö)
3. Kauanko olet ollut yrityksessä töissä? (Alle 6 kuukautta / 6-12 kuukautta / Yli vuoden / Yli kaksi vuotta)

#### Stressinhallinta

4. Koetko tuntevasi stressiä työssäsi? (Kyllä / En / En osaa sanoa)
5. Kuinka usein koet tuntevasi stressiä työpäivän aikana? (Päivittäin / Viikoittain / Kuukausittain / Harvemmin / En koskaan)
6. Mitkä tekijät aiheuttavat stressin lisääntymistä työssäsi? Voit valita useita vaihtoehtoja. (Työn määrä / Aikataulut / Asiakaspalvelutilanteet / Työympäristö / Muut työntekijät / Muu,mikä?)
7. Mitkä tekijät helpottavat stressiä työssäsi? Voit valita useita vaihtoehtoja. (Tauot / Rentoutumisharjoitukset / Työkaverit / Ei mikään / Muu,mikä?)
8. Mitkä tekijät työympäristössä mahdollistavat stressinhallinnan? Voit valita useita vaihtoehtoja. (Muut työntekijät / Aikataulut / Esihenkilön tuki / Joustavat työajat / Ei mikään / Muu,mikä?)
9. Miten koet hallitsevasi stressiä? (Hyvin / Vaihtelevasti / Heikosti / Ei lainkaan)

#### Palautuminen

10. Koetko olevasi kykeneväinen palautumaan työn aiheuttamasta stressistä? (Kyllä / En / En osaa sanoa)
11. Miten koet olevasi rentoutunut työpäivän jälkeen? (Erinomaisesti / Hyvin / Ihan ok / Huonosti / Erittäin huonosti)
12. Miten kehosi palautuu fyysisestä rasituksesta työpäivän jälkeen? (Erinomaisesti / Hyvin / Ihan ok / Huonosti / Erittäin huonosti)
13. Jääkö palautumiselle vuorojen välissä tarpeeksi aikaa? (Aina / Harvoin / Ei koskaan)
14. Minkä tekijöiden koet helpottavan palautumista vapaa-ajalla? Voit valita useita vaihtoehtoja. (Ystävien näkeminen / Perheen kanssa oleminen / Lemmikin kanssa oleminen / Musiikin kuuntelu / Meditaatio / Liikunta / Lukeminen / Muu,mikä?)

15. Antaako esihenkilösi rauhan palautumiselle työajan ulkopuolella? (Kyllä / Ei / En osaa sanoa)
16. Kuinka hyvin koet, että esihenkilösi tukee sinua stressinhallinnassa työssäsi? (Erittäin hyvin / Hyvin / Kohtalaisesti / Huonosti / En osaa sanoa)

#### Toiveet organisaatiolle

17. Minkälaisia tukitoimia tai resursseja toivoisit työnantajasi tarjoavan stressinhallinnan helpottamiseksi? (Vapaa vastauskenttä)
18. Minkälaisia tekijöitä tai toimenpiteitä toivoisit työnantajasi tarjoavana palautumisen helpottamiseksi? (Vapaa vastauskenttä)

## Liite 2. Kyselyn esittely

Heippa!

Minä olen Antti ja opiskelen Haaga-Helian ammattikorkeakoulussa matkailualan liikkeenjohtoa. Työstän parhaillani opinnäytetyötä, joka käsittelee työntekijöiden stressinhallinta- ja palautumisstrategioita. Työ on tutkimuspohjainen ja olen laatinut sitä varten kyselylomakkeen, johon pyytäisin juuri sinua vastaamaan. Kyselyn vastaukset käsitellään täysin anonyymisti ja luottamuksellisesti opinnäytetyöni yhteenvedossa. Voit vastata kyselyyn olit sitten rivi-työntekijä, vuoropäällikkö tai toimipistepäällikkö. 😊

Kysely on avoinna 27.11.-10.12.

Pääset kyselyyn alla olevasta QR-koodista. Vastaamiseen menee alle viisi minuuttia.

Kysymysten ilmaantuessa voit ottaa minuun yhteyttä

sähköpostilla tai puhelinnumeroon