

Työelämätietoa ja ratkaisuja työkyvyn tueksi

Myynti- ja asiakaspalvelutyö



Tiivistelmät



Työn arki
– yleistä myynti- ja asiakaspalvelutyöstä



Kuormitustekijät ja voimavarat



Ilmiöt ja trendit



Ratkaisuja työhön



Tilastot ja kuvaajat



Työelämätietoa ja ratkaisuja työkyvyn tueksi -sarja tarjoaa tilasto- ja tutkimustietoon perustuvan koosteen asiakasyritysten työtehtävien, ammattien ja toimialojen tyypillisiin työoloihin, kuormitustekijöihin ja työkykyä tukeviin voimavaroihin.

Sisällöt perustuvat asiantuntija- ja tutkimustietoon, Elon dataan ja tutkimuslaitosten avoimeen dataan.

Tiivistelmä työn arjesta

Myynti ja asiakaspalvelutyö ovat keskeisiä toimintoja monilla eri toimialoilla Suomessa. Työ voi sisältää esimerkiksi erilaisten tuotteiden ja palvelujen myyntiä ja esittelyä, vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa, myynnin edistämistä, asiakkaiden neuvontaa tai palvelujen ja tuotteiden käytön opastamista sekä asiakkaiden kohtaamien ongelmien ratkaisua. Kaupan ala on yksi suurimmista toimialoista, joissa tehdään runsaasti myynti- ja asiakaspalvelutyötä. Työympäristönä voivat toimia esimerkiksi elintarvikekauppa, erikoismyymälät (esim. urheiluvälinekauppa, kodinkone- ja elektroniikkakauppa), huoltamo tai verkkokauppa. Vähittäiskaupan lisäksi alalla toimitaan myös tukku-kaupan tehtävissä, joissa asiakkaana toimivat yritykset. Myös matkailu- ja ravitsemisala tarjoaa laaja-alaisesti erityyppisiä asiakaspalvelu- ja myyntitehtäviä. Asiakastyötä tehdään esimerkiksi hotelleissa, matkailupalveluissa, ravintoloissa ja kahviloissa.

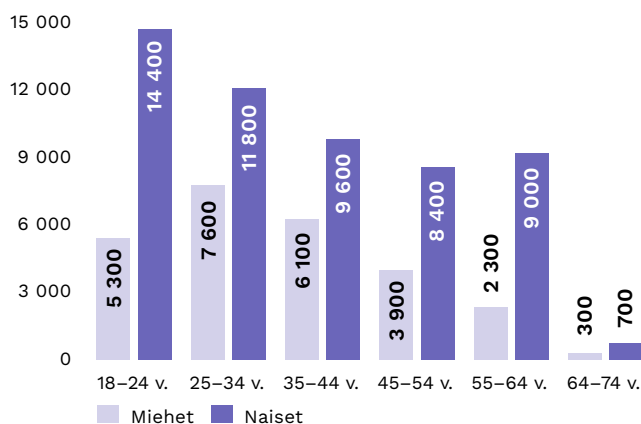
Osa asiakaspalvelutyöstä on sukupuolittunutta ja esimerkiksi matkailu- ja ravitsemusalalla nuorten naisten osuus on melko suuri. Työ on usein sesonkiluonteista ja osa-aikaisten työntekijöiden määrä on suuri. Kaupan alalla ja ravitsemus- ja matkailualalla työskennellään myös erilaisissa asiantuntijatehtävissä. Kaupan ala sekä majoitus- ja ravitsemustoiminta tarjoavat monipuolisesti erilaisia työtehtäviä ja uramahdollisuuksia. Tässä julkaisussa keskitymme erityisesti myynti- ja asiakaspalvelutehtäviin näillä toimialoilla.

Naisten osuus on suuri nuoremmissa ikäluokissa erityisesti majoitus- ja ravintola-alalla.

Lähde: Tilastokeskus, Työssäkäyntitilasto (2023)

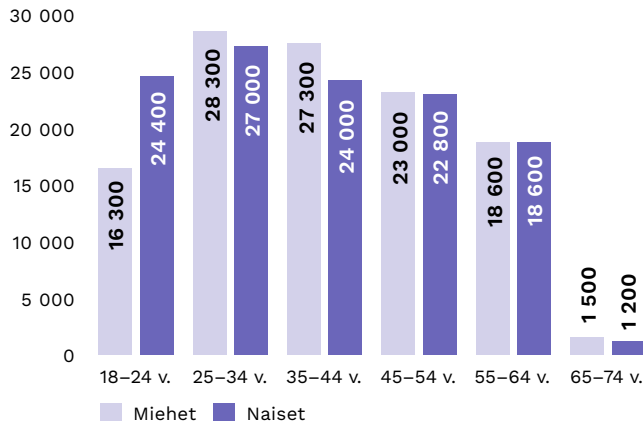
Majoitus- ja ravitsemustoiminta

Palkansaajia, hlö



Tukku- ja vähittäiskauppa sekä moottoriajoneuvojen ja moottoripöyörien korjaus

Palkansaajia, hlö



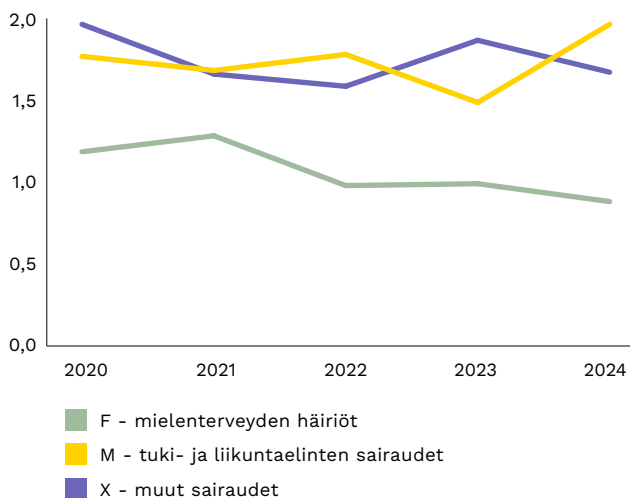
Työkyvyttömyys

Suurin osa kaupan alan (muu kaupan ala) työkyvyttömyyseläkkeistä liittyy tuki- ja liikuntaelisairauksiin. Majoitus- ja ravitsemustoiminnassa yleisin työkyvyttömyyseläkkeen syy on muut sairaudet. Mielenterveyden sairaudet muodostavat noin neljäsosan työkyvyttömyyseläkkeistä.

Kaupan, majoitus- ja ravitsemustoiminnan alalla työkyvyttömyys mielenterveyssyistä ei ole Elon datan mukaan juurikaan viime vuosina kasvanut.

Lähde: Elon data (2020–2024)

Työkyvyttömyyseläkkeiden alkavuus tuhatta työntekijää kohden



Lue lisää työn arjesta >

Tiivistelmä kuormitustekijöistä ja voimavaroista

Työssä kuormittuminen syntyy työn ja työntekijän vuorovaikutuksessa. Kuormittuneisuus riippuu sekä työn kuormitustekijöistä että työntekijän valmiuksista ja voimavaroista. Haitallista kuormitusta voidaan ennaltaehkäistä. Sopivasti kuormittava työ puolestaan tukee työkykyä. Monet tuki- ja liikuntaelinaivat kehittyvät pitkään kestäneen kuormituksen seurauksena. Työuran alusta omaksutut terveelliset ja työkykyä tukevat työskentelytavat ennaltaehkäisevät tuki- ja liikuntaelinaivojen kehittymistä ja ilmenemistä työuran aikana.

Fyysinen kuormitus

Tuki- ja liikuntaelinsairaudet ovat yleinen syy sairauspoissaoloihin ja työkyvyttömyyteen kaupan, majoitus- ja ravitsemustoiminnan aloilla. Työssä kuormittuminen syntyy työn ja työntekijän vuorovaikutuksessa. Kuormittuneisuus riippuu sekä työn kuormitustekijöistä että työntekijän valmiuksista ja voimavaroista. Työasentojen ohella myös ulkoiset olosuhteet, kuten valaistus, veto ja lämpöolosuhteet, vaikuttavat siihen, miten elimistö kuormittuu.

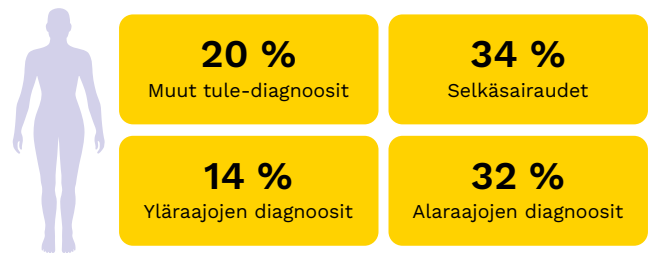
Kaupan, majoitus- ja ravitsemus alalla fyysistä kuormitusta aiheuttavat tekijät

Lähde: Työelämä tiedo, Työterveyslaitos, www.tyoelamatieto.fi (2019).
Työturvallisuuskeskus: Kaupan työsuojelu (2020).

Jatkuva seisominen tai käveleminen	Runsas istuminen	Raskas nostaminen (20 kg)
Etukumarassa asennossa työskentely	Raskas ruumiillinen työ	Käsi hartatason yläpuolella työskentely
Samankaltaiset, toistuvat työliikkeet	Käden puristusvoimaa vaativa työ	Tavaroiden siirrot

Alaraaja- ja selkäsairaudet ovat yleinen työkyvyttömyyseläkkeen syy kaupan, majoitus- ja ravitsemustoiminnan aloilla.

Lähde: Elon data (2020–2024)



Psykososiaalinen kuormitus

Työn psykososiaalisilla kuormitustekijöillä tarkoitetaan työjärjestelyihin, työn sisältöön tai työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyviä kuormitustekijöitä. Myynti- ja asiakaspalvelutyössä psykososiaalista kuormitusta aiheuttavat erityisesti

- Kiire ja työn vaativuus
- Tunnetyö ja emotionaalinen kuormitus
- Haastavat asiakastilanteet
- Vuorotyö ja epäsäännölliset työajat
- Määrä- ja osa-aikaiset työsuhteet, silloin kun eivät ole muun elämäntilanteen kannalta toivottuja

Keskeisiä voimavaroja

Myynti- ja asiakaspalvelutyössä on parhaimmillaan paljon voimavaroja, jotka tukevat henkilöstön työkykyä. Keskeisiin voimavaroihin kuuluvat muun muassa

- Merkityksellinen asiakastyö
- Työn arjen sujuvuus
- Vaikutusmahdollisuudet työhön
- Psykologinen turvallisuus
- Työn imu

Lue lisää kuormitus- ja voimavariatekijöistä >

Tiivistelmä ilmiöistä ja trendeistä

Digitalisaatio

Työelämän tutkimuksissa on arvioitu, että digitalisaatio tehostaa työtä, prosesseja ja tiedonvälitystä. Parhaimmillaan uudet teknologiat sujuvoittavat työtä. Digitalisaatio ja teknologian kehittyminen vaikuttavat laaja-alaisesti myös myynti- ja asiakaspalvelutyöhön. Teknologian kehittyemisellä ja tekoälyllä on usein arvioitu olevan ihmisen kykyjä täydentävä vaikutus asiakaspalvelutyössä esimerkiksi rutiininomaisten tehtävien suorittamisessa. Parhaimmillaan keinoäly voi sujuvoittaa tiedonhallintaa ja tukea työhön liittyvässä ongelmanratkaisussa ja päätöksenteossa. Onnistuakseen uuden teknologian käyttöönotto vaatii suunnitelmallisuutta.

Näkökulmia teknologisiin muutoksiin työssä:

- **Liiketoiminnan ja työn sujuvuuden tarpeet:** Uuden teknologian hyödyntämisen tulisi perustua työn arjen sujuvoittamiseen ja liiketoiminnan tarpeisiin.
- **Käytettävyyys:** Panostaminen uuden teknologian käytettävyyteen vähentää muutosten kuormittavuutta.
- **Henkilöstön osallistaminen:** Henkilöstön osallistaminen uusien teknologioiden käyttöönotossa motivoi uusien välineiden omaksumiseen.
- **Perehdyttäminen:** Suunnitelmallinen perehdyttäminen uusiin työvälineisiin.

- **Oppimisaika:** Riittävän oppimisajan resursointi vähentää kuormittavuutta.
- **Kokemusten jakaminen:** Kokemusten jakaminen uuden teknologian käytöstä tukee työyhteisön oppimista.
- **Uuden teknologian vaikutusten seuranta:** Uusi teknologia muuttaa työtä ja työn vaatimuksia. On tärkeää seurata vaikutuksia ja tunnistaa myös odottamattomat muutokset henkilöstökokemuksessa.
- **Tukipalvelut:** Teknologian käyttöä koskevien tukipalvelujen saatavuus sujuvoittaa työtä.

Nuoret työntekijät

Sujuva ja työkykyä tukeva työuran alku luo kestävää pohjaa työuralle. Ensimmäiset työelämäkokemukset ovat tärkeitä työelämää koskevien ajattelutapojen ja valmiuksien kehittämisessä. Nuorten työntekijöiden näkökulma korostuu kaupan alalla sekä majoitus- ja ravitsemisalalla, koska toimialojen työpaikat työllistävät paljon nuoria. Nuoret ikäluokkana pitää sisällään monimuotoisen joukon ihmisiä, joilla on yksilöllisiä vahvuuksia, tarpeita ja toiveita. Nuoret osaavat usein tarkastella asioita uudenlaisista näkökulmista, mikä voi lisätä tuottavaa kehittämisideoita työpaikoille. On kuitenkin tärkeää huomioida, että nuoria yhdistää usein kokemattomuus toimialasta ja työelämästä.

Nuoren työntekijän mielen hyvinvoinnin voimavarojen vahvistaminen

Hallinnan tunne

- Minulla on riittävästi tietoja ja taitoja työssäni onnistumiseen
- Kykenen ratkaisemaan ongelmia työssäni
- Ehdin tehdä työni
- Tiedän, mistä saan tukea

Mikä tukee?

- Suunnitelmallinen perehdytys käytännön työtehtäviin ja työvälineiden käyttöön
- Osaaminen vastaa työn vaatimuksia
- Kohtuullinen työmäärä
- Työ tarjoaa onnistumisen kokemuksia alusta alkaen
- Mahdollisuus työskennellä alussa kokeneempien työntekijöiden kanssa

Työn ymmärrettävyys

- Tiedän mitä minulta odotetaan työssäni
- Tunnen vastuuni ja roolini työyhteisössä
- Tiedän, kuinka priorisoida työni
- Koen työpaikan asiat johdonmukaisina

Mikä tukee?

- Selkeä ja sopivasti rajattu tehtäväkuva
- Opastaminen työpaikan yhteisiin toimintatapoihin ja käytäntöihin
- Työtä koskevia ohjeita ja tietoa on helposti saatavilla
- Vuoropuhelua työtä koskevista ehdotuksista ja vastuualueista
- Matala kynnys esittää kysymyksiä
- Ohjeet ja periaatteet työn priorisoinnin tueksi

Merkityksellisuuden kokeminen

- Koen työni merkitykselliseksi ja tärkeäksi
- Koen saavani aikaan ja työn tulokset näkyvät itselleni ja muille
- Olen tärkeä osa työyhteisöä

Mikä tukee?

- Työyhteisöön tutustumisen tukeminen
- Mahdollisuus hyödyntää omia taitoja ja vahvuuksia työssä
- Työpaikan yhteisten tavoitteiden ymmärtäminen
- Myönteinen palaute työskentelystä

Onnistunut työhöntulokokemus kaiken ikäisille

Työhöntulokokemus sisältää työtehtäviin ja työtä koskeviin odotuksiin perehdyttämisen lisäksi myös osallistamisen työyhteisöön ja työpaikan yhteisiin toimintatapojen tutustumisen. Onnistunut työn aloitus näkyy parempana työssä suoriutumisena, työpaikkaan sitoutumisena ja hyvinvointina työssä.

Onnistuneen työhöntulokokemuksen osa-alueet

Lähteet: Cooper-Thomas, H. D. ym. (2020). Harpelund, C. (2019).



[Lue lisää ilmiöistä ja trendeistä >](#)

Tiivistelmä – Ratkaisuja myynti- ja asiakaspalvelutyöhön

Ratkaisuja fyysisiin kuormitustekijöihin

Paras vaikuttavuus saavutetaan, kun kehittämistoimet kohdistuvat useaan eri tasoon: Henkilöstön omiin valmiuksiin ja osaamiseen, esihenkilöiden toimintamalleihin ja osaamiseen sekä organisaation rakenteisiin ja työoloihin.

Työympäristö ja työmenetelmät

- Työn fyysistä kuormittavuutta helpottaa tilojen ja tavaravirtojen hyvä suunnittelu ja tarpeellisten apuvälineiden hankkiminen ja niiden käytön opastaminen.
- Perehdyttämisellä ja työnopastuksella edistetään oikeiden työasentojen ja -liikkeiden omaksumista.
- Työn monipuolistamisen, esimerkiksi työkierroksen, avulla saadaan vaihtelua työpäivään ja muutosta työn aiheuttamaan rasitukseen.
- Myymälöiden ja varastojen työn kuormittavuuden vähentämiseksi on kiinnitettävä huomiota koko logistisen ketjun sujuvuuteen tavaran toimittajalta myymälään ja varastoon.
- Perehdytys ergonomisiin ja terveellisiin työmenetelmiin.

Apuvälineet ja henkilösuojaimet

- Myymälätyössä tehtävään sopivat turvajalkineet, suojakäsineet/viiltosuojahanskat ehkäisevät vakavampia haittoja tapaturman sattuessa.
- Raskaiden taakkojen siirtoon käytettävä apuvälineet vähentävät erityisesti selkään ja raajoihin kohdistuvaa kuormitusta.
- Asianmukaiset työjalkineet ovat tärkeitä.

Palautumisen käytännöt

- Työstä palautumista tukeva työvuorosuunnittelu.
- Yhteisesti sovitut toimintamallit työn tauotukseen ja taukojen toteutumisen seuranta.
- Lihaksia rentouttavat venytys- ja vastaliikkeet työn lomassa ja tauoilla parantavat lihasten aineenvaihduntaa.

- Seisomatyöposteisiin suositellaan tuolia elpymisen ja tilapäisen istuen työskentelyn mahdollistamiseksi ja kumimattoja alustaksi (jos mahdollista työturvallisuutta vaarantamatta) jalkojen ja selän kuormittumisen vähentämiseksi.

Ratkaisuja psykososiaalisiin kuormitustekijöihin

Kiireen hallinta

- Ennakoi ja varaudu
- Tue priorisointia ja selkiytä odotuksia
- Seuraa työtilanteita ja varmista työn vaatimusten tasapuolisuus
- Kehitä rakenteita sujuvalle työskentelylle
- Osallista henkilöstö työn sujuvuuden edistämiseen.

Psykologisen turvallisuuden edistämisen keinoja

Esihenkilön keinoja

- Oikeudenmukainen kohtelu
- Arvostuksen osoittaminen työntekijöille
- Henkilöstön kuunteleminen ja osallistaminen
- Rakentava suhtautuminen virheisiin
- Epäkohtiin puuttuminen tarvittaessa.

Koko työyhteisön keinoja

- Rohkeus esittää omia mielipiteitä ja kehittämisideoita
- Työkaverien mielipiteiden kuunteleminen ja kunnioittaminen
- Työkaverien kannustaminen.

Mielen hyvinvoinnin tukeminen

- Työn kuormitus- ja voimavaratekijöiden tunnistaminen
- Mielenterveyden haasteita ennaltaehkäisevä työkykyjohtaminen
- Työuran eri vaiheisiin sopivien tukikeinojen käyttöönotto
- Työpaikan yhteiset varhaisen tuen toimintamallit
- Tuki ja palvelut mielen oireillessa ja sairastuessa.

[Lue lisää työelämäratkaisuista >](#)

Työn arki – yleistä myynti- ja asiakaspalvelutyöstä

Myynti- ja asiakaspalvelutyö

Myynti- ja asiakaspalvelutyö ovat keskeisiä toimintoja monilla eri toimialoilla Suomessa. Asiakasvuorovaikutus on usein ratkaiseva osa yrityksen tulosta.

Työ voi sisältää esimerkiksi erilaisten tuotteiden ja palvelujen myyntiä ja esittelyä, vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa, myynnin edistämistä, asiakkaiden neuvontaa tai palvelujen ja tuotteiden käytön opastamista sekä asiakkaiden kohtaamien ongelmien ratkaisua. Tässä artikkelissa tarkastellaan myynti- ja asiakaspalvelutyötä kaupan, matkailu- ja ravintola-alan näkökulmasta. Keskeisiä näkökulmia ovat työn voimavara- ja kuormitustekijät sekä työn arkeen vaikuttavat ilmiöt ja trendit. Digitalisaatio ja teknologian kehittyminen vaikuttavat myynti- ja asiakaspalvelutyöhön. Työelämän muutoksia koskeva tieto auttaa työpaikkoja kehittämään tuottavuutta ja hyvinvointia tukevia toimintamalleja.

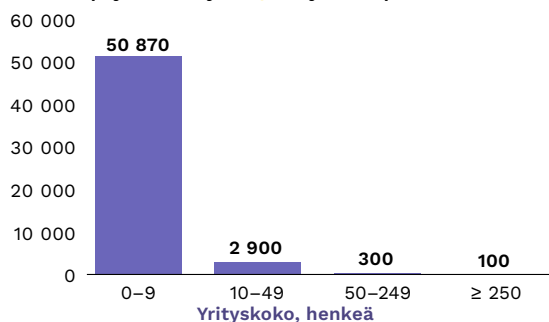
Kaupan ala on yksi suurimmista toimialoista, joissa tehdään runsaasti myynti- ja asiakaspalvelutyötä. Yleisiä ammatteja ovat esimerkiksi tavaroiden tai

palveluiden myyjän tai myynnin edistämisen tehtävät sekä muut palvelutehtävät. Työympäristönä voivat toimia esimerkiksi elintarvikekauppa, erikoismyymälät (esim. urheiluvälinekauppa, kodinkone- ja elektroniikkakauppa), huoltamo tai verkkokauppa. Vähittäiskaupan lisäksi alalla työskennellään yritysasiakkaita palvelevan tukkukaupan parissa. Myös matkailu- ja ravitsemisala tarjoaa laaja-alaisesti erityyppisiä asiakaspalvelu- ja myyntitehtäviä. Asiakastyötä tehdään esimerkiksi hoteleissa, matkailupalveluissa, ravintoloissa ja kahviloissa. Toimialoilla toimii suuri määrä pieniä ja keskisuuria yrityksiä. Osa asiakaspalvelutyöstä on sukupuolitunutta ja esimerkiksi matkailu- ja ravitsemusalalla nuorten naisten osuus on melko suuri. Työ on usein sesonkiluonteista ja osa-aikaisten työntekijöiden määrä on suuri. Kaupan alalla ja ravitsemus- ja matkailualalla työskennellään myös erilaisissa asiantuntijatehtävissä. Kaupan ala sekä majoitus- ja ravitsemustoiminta tarjoavat monipuolisesti erilaisia työtehtäviä ja uramahdollisuuksia. Tässä julkaisussa keskitymme erityisesti myynti- ja asiakaspalvelutehtäviin näillä toimialoilla.

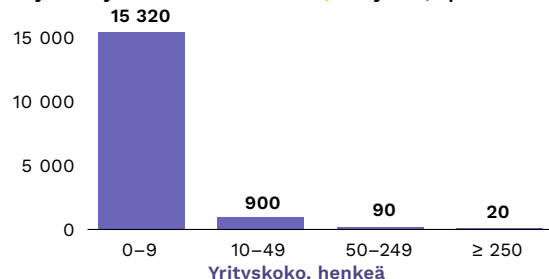
Suurin osa kaupan, majoitus- ja ravitsemustoiminnan yrityksistä on pieniä enintään 9 henkilöä työllistäviä yrityksiä.

Lähde: Tilastokeskus, Yritysten rakenne- ja tilinpäätöstilasto (2023)

Tukku- ja vähittäiskauppa sekä moottoriajoneuvojen ja moottoripyörien korjaus | Yritykset, kpl



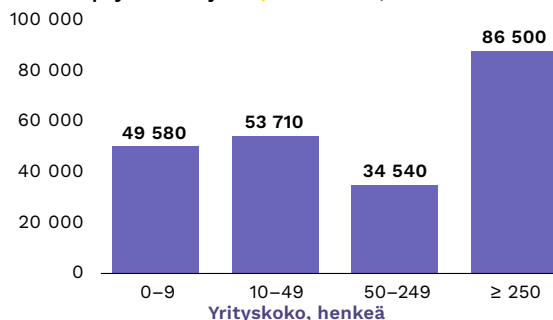
Majoitus- ja ravitsemustoiminta | Yritykset, kpl



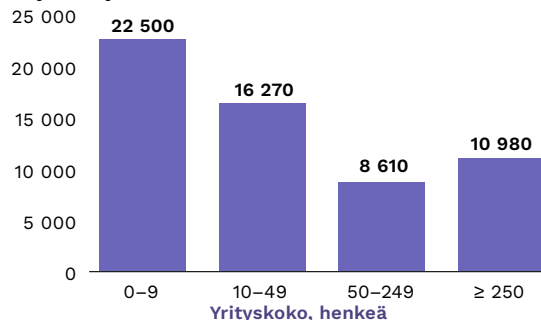
Huomattava osuus kaupan, majoitus ja ravitsemustoimen työntekijöistä työskentelee myös isommissa yrityksissä (oikeudelliset yksiköt).

Lähde: Tilastokeskus, Yritysten rakenne- ja tilinpäätöstilasto (2023)

Tukku- ja vähittäiskauppa sekä moottoriajoneuvojen ja moottoripyörien korjaus | Henkilöstö, htv



Majoitus- ja ravitsemustoiminta | Henkilöstö, htv



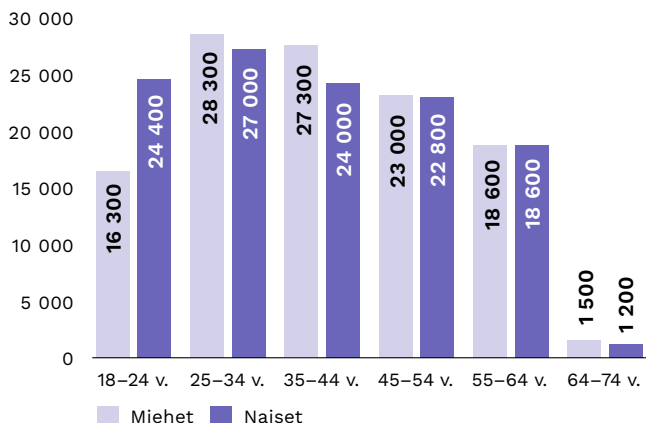
Kaupan alalla sekä matkailu- ja ravitsemisalalla nuorten työntekijöiden osuus on suuri ja alan työtätehtävät tarjoavat usein työuran ensimmäisen työpaikan esimerkiksi kesätyön muodossa.

Naisten osuus palkansaajista on suuri nuoremmissa ikäluokissa erityisesti majoitus- ja ravintola-alalla.

Lähde: Tilastokeskus, Työssäkäyntitilasto (2023)

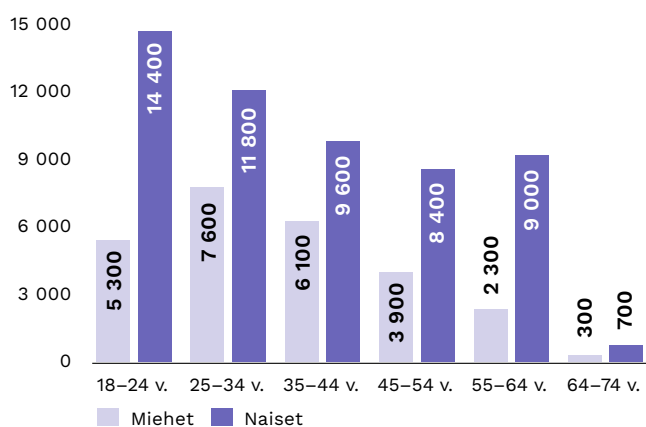
Tukku- ja vähittäiskauppa sekä moottoriajoneuvojen ja moottoripyörien korjaus

Palkansaajia, hlö



Majoitus- ja ravitsemustoiminta

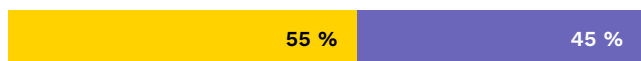
Palkansaajia, hlö



Kaupan, majoitus- ja ravitsemustoiminnan aloilla työntekijöistä yli puolet ovat kokoaikaista työntekijöitä. Osa-aikaisten työntekijöiden osuus on merkittävä.

Lähde: Työelämätiето, Työterveyslaitos, www.tyoelamatiето.fi (2022)

Kaupan ala



Majoitus- ja ravintola-ala



0% 100 %

Kokoaikaisesti työssä Osa-aikaisesti tai satunnaisesti työssä

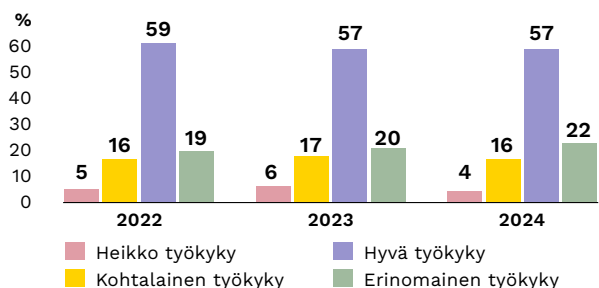
Työkyky kaupan alalla ja matkailu- ja ravitsemisalalla

Työkyky muodostuu ihmisen, työn ja työolojen välisestä vuorovaikutuksesta. Työterveyslaitoksen määritelmän mukaan työkyvyn perustan muodostavat työntekijän fyysinen ja psyykkinen terveys, osaaminen ja motivaatio. Lisäksi työkykyyn vaikuttavat henkilökohtainen elämäntilanne, lähiyhteisö (esim. perhe), työolot, työpaikan käytännöt ja yhteiskunnallinen tilanne.¹ Työkykyä ja työn sujuvuutta on mahdollista vahvistaa lisäämällä työn voimavaroja ja kohtuullistamalla työn vaatimuksia. Tuki- ja kehittämistoimia on tärkeää kohdistaa eri tasoille: työoloihin, lähijohtamiseen, yrityksen toimintamalleihin ja henkilöstön omiin tietoihin ja valmiuksiin^{2,3}.

Työeläkeyhtiö Elon tarjoamassa henkilöstökyselyssä kartoitetaan työn sujuvuutta, työyhteisön toimivuutta, esihenkilötyötä, työn voimavaroja, työn stressiä ja työkykyä. Työyhteisömittarin tavoitteena on auttaa Elon asiakkaita tunnistamaan työyhteisönsä vahvuuksia ja kehittämiskohteita ja näin toimia esimerkiksi johtamisen kehittämisprojektien valmistelussa. Työelämän tutkimuksissa vakiintunut työkyvyn itsearviointi⁴ on ennustevoimainen työkalu tiedolla johtamiseen. Tutkimusten⁵ mukaan pitkien sairauspoissaolojen riski on heikoksi arvioitun työkyvyn kohdalla jopa kolminkertainen ja 1,5-kertainen työkykynsä kohtalaiseksi kokevien kohdalla, kun riskiä verrataan työkykynsä hyväksi tai erinomaiseksi kokeviin. Elon dataan perustuva analyysi havainnollistaa, että seurantajaksolla 2022–2024 kaupan alalla sekä matkailu- ja ravitsemisalalla ei ole tapahtunut toimialatasolla merkittävää muutosta henkilöstön työkyvyn itsearvioinneissa.

Valtaosa työntekijöistä arvioi työkykynsä hyväksi. Seuranta-analyyseissa on mukana otos kaupan alan sekä matkailu- ja ravitsemisalan yrityksistä, joista käytettävissä henkilöstökyselydataa kolmena peräkkäisenä vuotena.

Lähde: Elon Työyhteisömittari* (2022–2024)



Työkyvyn kokemuksen keskiarvo:

2022: 8,25 | 2023: 8,24 | 2024: 8,36

0 = Heikoin työkyky | 10 = vahvin työkyky

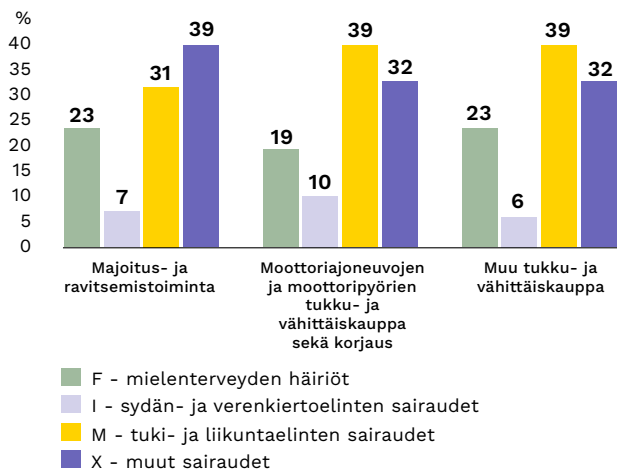
*Työyhteisömittari on Elon asiakkailleen tarjoama kartoitustyökalu tiedolla johtamiseen. Työkalun avulla saadaan tilannekuva työpaikan voimavaroista, joita vahvistamalla voidaan tukea henkilöstön työkykyä. Kyselyyn vastaa vuosittain yli 25 000 henkilöä suomalaisilta työpaikoilta.

Työkyvyttömyys

Suurin osa kaupan alan (muu kaupan ala) työkyvyttömyyseläkkeistä liittyy tuki- ja liikuntaelinsairauksiin. Majoitus- ja ravitsemustoiminnassa yleisin työkyvyttömyyseläkkeen syy on muu kuin tuki- ja liikuntaelinten tai mielenterveyden sairaus. Mielenterveyden sairaudet muodostavat noin neljäsosan työkyvyttömyyseläkkeiden diagnooseista.

Tuki- ja liikuntaelinsairauksilla on merkittävin osuus työkyvyttömyyseläke myönnoistä kaupan alalla.

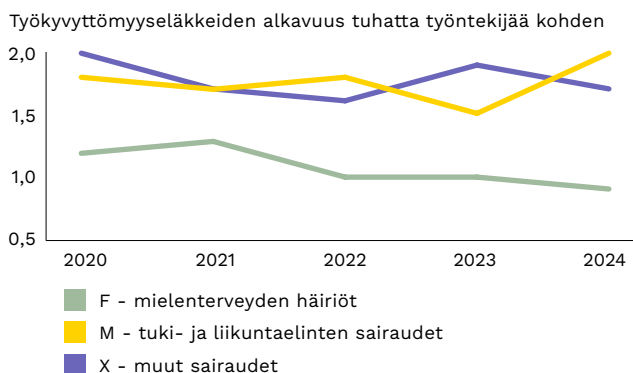
Lähde: Elon data (2020–2024)



Suomessa mielenterveyden sairaudet ovat yleisesti aiheuttaneet kasvavassa määrin sairauspoissaoloja. ETK:n tilastojen mukaan noin joka kolmannen työkyvyttömyyseläkkeen taustalla on tuki- ja liikuntaelinten sairaus. Lähes yhtä paljon työkyvyttömyyseläkkeitä myönnetään mielenterveyteen liittyvien sairauksien vuoksi. Vuonna 2024 tuki- ja liikuntaelinten sairaudet ajoivat Suomessa työkyvyttömyyseläkkeelle lähes 5 800 henkilöä. Mielenterveyssyistä työkyvyttömyyseläkkeelle siirtyi vajaat 5 500 henkilöä⁶.

Kaupan alalla* työkyvyttömyyden alkavuus mielenterveyssyistä ei ole Elon datan mukaan juurikaan viime vuosina kasvanut.

Lähde: Elon data (2020–2024)



* Tarkastelussa ovat mukana Tilastokeskuksen toimialaluokat 46 ja 47 kuuluvat työpaikat.

LÄHTEET – TYÖN ARKI

Lukuohje lähteisiin

Tässä raportissa lähdeviittaukset on sijoitettu siten, että numeroinnin ollessa virkkeen sisällä viitataan vain kyseisen virkkeen numerointia edeltävään osuuteen, kun taas numeroinnin sijaitessa virkkeen lopetusmerkin ulkopuolella lähdeviittaus koskee koko kappaletta tai edellisen lähdeviittauksen jälkeisiä virkeitä aina kyseiseen numeroviittaukseen asti.

Työkyky kaupan alalla ja matkailu- ja ravitsemisalalla

- [1] Työterveyslaitos (2025). Työkyky. Haettu 7.4.2025 osoitteesta Työkyky | Työterveyslaitos
- [2] Fox, K. E., Johnson, S. T., Berkman, L. F., Sianoja, M., Soh, Y., Kubzansky, L. D., & Kelly, E. L. (2022). Organisational- and group-level workplace interventions and their effect on multiple domains of worker well-being: A systematic review. *Work & Stress*, 36(1), 30–59.
- [3] Ervasti, J., Kausto, J., Leino-Arjas, P., Turunen, J., Varje, P. & Väänänen, A. (2022). Työkyvyn tuen vaikuttavuus. Tutkimuskatsaus työkyvyn tukitoimien työkyky- ja kustannusvaikutuksista. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:7.
- [4] Tuomi, K., Ilmarinen, J., Jahkola, M., Katajarinne, L., Tulkki, A. Työkykyindeksi. 2. korj. p. Työterveyshuolto 19. Helsinki: Työterveyslaitos, 1997.
- [5] Kinnunen, U., & Nätti, J. (2018). Work ability score and future work ability as predictors of register-based disability pension and long-term sickness absence: A three-year follow-up study. *Scandinavian journal of public health*, 46(3), 321–330.

Työkyvyttömyys

- [6] Eläketurvakeskus (2025). Suomalaisia työkyvyttömyyseläkkeelle yhä vähemmän. Haettu 9.5.2025 osoitteesta Suomalaisia työkyvyttömyyseläkkeelle yhä vähemmän - Eläketurvakeskus

Kuvaajien ulkoiset lähteet

Tilastokeskus (2024). Yritysten rakenne- ja tilinpäätöstilasto. Yritykset toimialoittain ja henkilöstön suuruusluokittain (oikeudellinen yksikkö), 2018–2023. Yritykset toimialoittain ja henkilöstön suuruusluokittain (oikeudellinen yksikkö) muuttujina Vuosi, Toimiala (TOL 2008), Henkilöstön suuruusluokka ja Tiedot. PxWeb

Tilastokeskus (2024). Työssäkäyntitilasto. Työlliset alueen, toimialan (TOL 2008), ammattiaseman, iän, sukupuolen ja vuoden mukaan, 2007–2023. Työlliset muuttujina Alue, Toimiala, Ammattiasema, Ikä, Sukupuoli, Vuosi ja Tiedot. PxWeb

Turunen, J., Lindström, S. & Pehkonen, I. (2023). Palvelualojen työntekijöiden työhyvinvointi ja osaaaminen. Työterveyslaitos, www.tyoelamatieto.fi. Haettu 28.4.2025. <https://www.tyoelamatieto.fi/fi/etusivu/aineistot/palvelualojen-tyontekijoiden-tyohyvinvointi-ja-osaaminen/>.

Kuormitus- ja voimavaratekijät

Työn vaatimukset ja voimavarat

Työn vaatimusten ja voimavarojen malli¹ on tutkimustietoon perustuva menetelmä arvioida työhyvinvointiin ja työkykyyn vaikuttavia tekijöitä. Työn vaatimukset ovat työn emotionaalisia, sosiaalisia, organisatorisia ja fyysisiä vaatimuksia, jotka vaativat psyykkistä tai fyysistä ponnistelua. Kohtuulliset työvaatimukset eivät muodosta riskiä työkyvylle, kun työ tarjoaa vaatimusten vastapainoksi riittävästi voimavaroja. Sopivasti kuormittava työ motivoi ja edistää työkykyä. Ylikuormituksen ja työuupumuksen riskit kasvavat, jos työn vaatimukset ovat kohtuuttomat ja työn voimaroissa esiintyy puutteita.

Työn voimavarat ovat työkykyä ja työn sujuvuutta tukevia resursseja. Esimerkkejä voimavaroista ovat työyhteisön tuki, työn merkityksellisyys, työtä koskevien odotusten selkeys, vaikutusmahdollisuudet työhön ja osaaminen. Työn voimavarat auttavat saavuttamaan työn tavoitteita, edistävät henkilökohtaista kehittymistä ja vähentävät työn kuormittavuutta. Asiakaspalvelu- ja myyntityö tarjoaa parhaimmillaan runsaasti voimavaroja työn sujuvuuden, tuottavuuden ja työkyvyn tueksi.

Hyvän työkyvyn ja tuottavuuden perustana on työn voimavarojen ja vaatimusten tasapaino. Kuormitustekijät ja voimavarat vaihtelevat kaupan, majoitus- ja ravitsemusalan työtehtävissä työn luonteesta ja työympäristöstä riippuen. Tässä julkaisussa keskitymme erityisesti kaupan, majoitus- ja ravitsemusalan asiakaspalvelutehtäviin. Tarkastelun ulkopuolelle jäävät työtehtävät, joissa asiakasvuorovaikutus ei ole hallitseva osa työtä, kuten keittiöhenkilökunnan tehtävät.

Fyysinen kuormitus

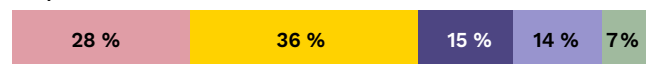
Työn fyysisellä kuormituksella tarkoitetaan liikuntaelimistön sekä hengitys- ja verenkiertoelimistöön kohdistuvaa kuormitusta. Työn ruumiillisia kuormitustekijöitä voivat aiheuttaa työtehtävien edellyttämät työasennot, työliikkeet, liikkuminen ja fyysisen voiman käyttö työssä. Työterveyslaitoksen Töissä palvelualoilla -tutkimukseen vuonna 2022 kaupan alalta vastanneista (vastaajia 1 770) koki työnsä fyysisesti raskaaksi 64 prosenttia ja matkailu- ja ravintola-alalta (vastaajia 823) 75 prosenttia².

Fyysinen kuormitus on melko yleistä kaupan alan ja matkailu- ja ravitsemusalan työssä.

Lähde: Työelämätiето, Työterveyslaitos, www.tyoelamatiето.fi (2022)

Työni on fyysisesti raskasta

Kaupan ala



Majoitus- ja ravintola-ala



0% 100 %

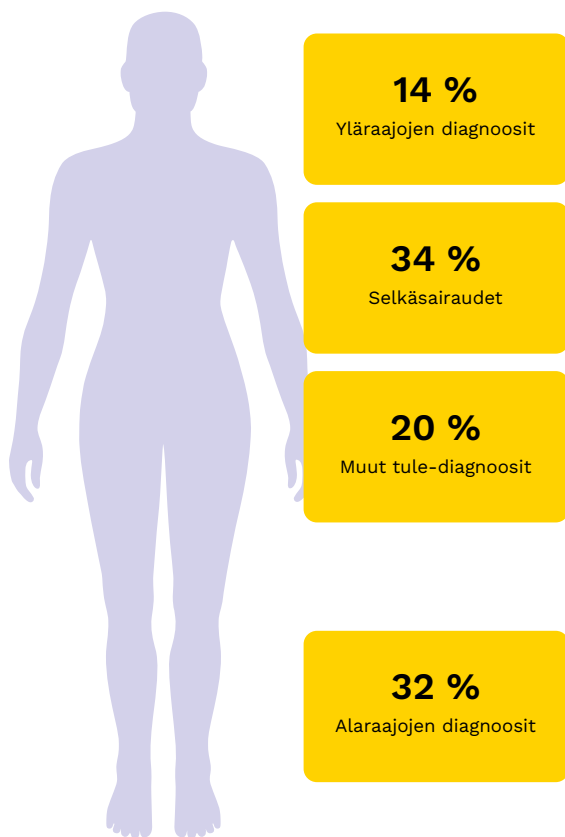
Täysin samaa mieltä Melko samaa mieltä
En samaa enkä eri mieltä Melko eri mieltä
Täysin eri mieltä

Asiakaspalvelutyöntekijöiden ja myyjien fyysiseen kuormitukseen vaikuttavat tehtäväkohtaiset vaatimukset. Työterveyslaitoksen työelämätiето.fi-palvelun mukaan tyypillisiä kuormitustekijöitä tarjoilijoille ovat esimerkiksi jatkuva seisominen ja kävely sekä etukumarassa asennossa työskentely³. Lisäksi tarjoilijan työ sisältää usein kantamista ja käsissä kannattelua ilman apuvälineitä, jolloin työssä tarvitaan fyysistä puristusvoimaa. Fyysisistä kuormitusta voi syntyä esimerkiksi jatkuvasta seisomisesta ja istumisesta. Osassa työtehtävistä voi esiintyä myös raskaiden taakkojen nostamista ja kädet hartiatason yläpuolella työskentelyä (esim. hyllyttäminen).

Tuki- ja liikuntaelinsairaudet ovat yleinen syy sairauspoissaoloihin ja työkyvyttömyyteen kaupan, majoitus- ja ravitsemustoiminnan aloilla. Työssä kuormittuminen syntyy työn ja työntekijän vuorovaikutuksessa. Kuormittuneisuus riippuu sekä työn kuormitustekijöistä että työntekijän valmiuksista ja voimavaroista. Työasentojen ohella myös ulkoiset olosuhteet, kuten valaistus, veto ja lämpöolosuhteet, vaikuttavat siihen, miten elimistö kuormittuu. Haitallista kuormitusta voidaan ennaltaehkäistä työjärjestelyjen avulla ja työn kuormittavuutta voidaan keventää työergonomialla. Sopivasti kuormittava työ tukee työkykyä.

Alaraaja ja selkäsairaudet ovat yleinen työkyvyttömyyseläkkeen syy kaupan, majoitus- ja ravitsemustoiminnan aloilla.

Lähde: Elon data (2020–2024)



Kaupan, majoitus- ja ravitsemus alalla fyysistä kuormitusta aiheuttavat tekijät

Lähteet: Työelämä tieto, Työterveyslaitos, www.tyoelamatiehto.fi (2019). Työturvallisuuskeskus: Kaupan työsuojelu (2020).

Jatkuva seisominen tai käveleminen	Runsas istuminen	Raskas nostaminen (20 kg)
Etukumarassa asennossa työskentely	Raskas ruumiillinen työ	Käsi hartatason yläpuolella työskentely
Samankaltaiset, toistuvat työliikkeet	Käden puristusvoimaa vaativa työ	Tavaroiden siirrot

Ammattitaudit ovat sairauksia, joiden pääasiallinen aiheuttaja on työssä oleva fyysikaalinen, kemiallinen tai biologinen tekijä. Ammattitaudista mahdollisesti saatavan korvauksen maksaa tapaturmavakuutusyhtiö, jossa työnantajan tapaturmavakuutus oli ammattitaudin ilmetessä. Työterveyslaitoksen Työelämä tietopalvelun mukaan yleisimpiä kaupan alan työntekijöiden ammattitauteja ovat muun muassa:

- Ammattiastma
- Allerginen/ärsytys kosketushottuma
- Nivelkalvon ja jännetupin tulehdus.⁴

Majoitus- ja ravitsemustoiminnan alalle yleisimmät ammattitaudit ovat:

- Allerginen/ärsytys kosketushottuma
- Ammattiastma
- Ammattinuha.⁴

Hyvään ammattitaitoon kuuluu ergonomian hallinta

Työn riskien arviointi on perusta työn haitta- ja kuormitustekijöiden hallintaan. Riskien arvioinnilla tunnistetaan oman työpaikan erityispiirteet ja mahdolliset keinot työkyvyn tueksi. Riskien arviointi tarjoaa suuntaviivoja myös työergonomian kehittämiseen. Työskentelyä sujuvoittavat ja keventävät ratkaisut suunnitellaan työn suoritustavan ja vaatimusten perusteella.

Työergonomiaa parantavia ja fyysistä rasitusta vähentäviä keinoja voivat olla esimerkiksi työpisteen ja työtuolin säätäminen, sekä tavaroiden siirtoon ja nostoon sopivien apuvälineiden käyttö. Kassatyössä työn sujuvuutta voi edistää esimerkiksi kassan käti-syyden vaihto. Usein asiakaspalvelu- ja myyntityöhön sisältyy runsaasti seisomista ja kävelyä, jolloin työtehtävään sopivat ja käyttäjälle sopivat työjalkineet vähentävät selän ja jalkojen haitallista kuormittumista sekä tapaturmavaaraa. Työergonomiaa lisäävät myös opastaminen ja perehdyttäminen työkykyä tukeviin työasentoihin ja työskentelytapoihin. Esimerkiksi tarjoilutyössä ranteiden ja käsien asento vaikuttaa fyysiseen rasitukseen. Istumista vaativassa työssä on tärkeää kiinnittää huomiota työtuolin valinnan ja työpisteen ergonomian lisäksi myös istuma-asentoon. Usein pienilläkin teoilla työergonomian ja työn sujuvuuden vahvistamiseksi voi olla huomattavakin merkitys työkykyyn. Työkykyä tukevaa ammattitaitoa on myös elvyttävien työn vastaliikkeiden tekeminen ja riittävä tauotus.^{5,6,7}

Monet tuki- ja liikuntaelinvaivat kehittyvät pitkään kestäneen kuormituksen seurauksena. Työuran alussa omaksutut terveelliset ja työkykyä tukevat työskentelytavat ennaltaehkäisevät tuki- ja liikuntaelinvaivojen kehittymistä ja ilmenemistä työuran aikana.

Psykososiaalinen kuormitus

Kiire ja työn vaativuus

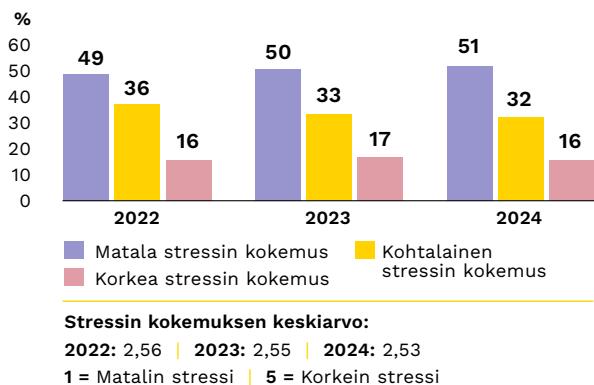
Tutkimusten mukaan kiire on melko yleistä työelämässä. Vuoden 2023 työolobarometrin mukaan yksityisissä palveluissa työskentelevistä 22 % koki työskentelevänsä tiukkojen aikataulujen mukaan tai hyvin nopealla tahdilla päivittäin ja 39 % viikoittain. Kohtuullinen aikapaine voi usein motivoida ja edistää työssä suoriutumista, mutta jatkuva kiire ja kohtuuton työmäärä heikentävät työkykyä ja suoriutumista. Kohtuuton työmäärä ja aikapaineet lisäävät tutkitusti sairauspoissaoloriskiä kaupan alalla sekä majoitus- ja ravitsemisalalla⁸.

Kiireen hallinnassa ensisijainen keino on tunnistaa kiireen taustasyitä ja vaikuttaa suoraan juurisyyhin. Jos kiirettä aiheuttavaa tekijää ei voida poistaa, voidaan ottaa käyttöön keinoja kiireen hallitsemiseksi, vähentämiseksi ja työn vaatimusten kohtuullistamiseksi. Kiireen taustasyitä voidaan arvioida organisaation ja työtiimin tasolla, työtehtävien vaatimusten sekä yksittäisen työntekijän ajanhallinnan näkökulmasta. Tärkeää on kuunnella henkilöstön kokemuksia kiirettä aiheuttavista asioista.

Kaupan alan sekä matkailu- ja ravitsemisalan työ on usein sesonkiluonteista, mikä voi aiheuttaa työmäärän kasaantumista ja työn tiivistymistä ajoittain. Päivittäinen työstä palautuminen on tärkeää, mutta erityisesti kuormitushuippujen jälkeinen palautuminen on tärkeää hyvinvoinnin kannalta. Kuormitushuippuihin varautuminen ja hyvä etukäteissuunnittelu ovat avainasemassa työn sujuvoittamiseksi. Työn vaativuus voi muuttua myös hitaasti ja huomaamatta. Muutoksia ja kuormituksen lisääntymistä ei välttämättä tunnisteta, ellei henkilöstön työtilanteita seurata säännöllisesti. Esimerkiksi asiakastarpeiden muuttumisen myötä työntekijältä voi kulua työhön enemmän aikaa.

Elon data havainnollistaa, että korkeaa stressiä kokevien osuus on pysynyt viime vuosina melko samana. Elon henkilöstökyselyihin vastanneiden kohdalla kaupan alalla sekä majoitus- ja ravitsemisalan työntekijöiden keskuudessa. Korkea stressi on tutkitusti yhteydessä tapaturmariskiin ja työuupumusoireisiin.

Lähde: Elon Työyhteisömittari* (2022–2024)



*Työyhteisömittari on Elon asiakkailleen tarjoama kartoitustyökalu tiedolla johtamiseen. Työkalun avulla saadaan tilannekuva työpaikan voimavaroista, joita vahvistamalla voidaan tukea henkilöstön työkykyä. Kyselyyn vastaa vuosittain yli 25 000 henkilöä suomalaisilta työpaikoilta.

Keinoja kiireen hallintaan:

- Seuraa muutoksia työmäärässä
- Tarkkaile muutoksia asiakkaiden tarpeissa ja myyntityön vaatimuksissa
- Panosta työntekijöiden osaamisen kehittämiseen
- Varmista, että työmäärä jakautuu tasaisesti työntekijöiden kesken
- Ennakoi työmäärän kasvua esimerkiksi sesonkien mukaan
- Selkeytä työn odotukset
- Tarjoa ohjeita ja tukea työn priorisointiin
- Määrittele tehtäväkuvat selkeästi ja tarkoituksenmukaisesti
- Fokusoi työtä ja vähennä päällekkäisiä työtehtäviä
- Hyödynnä teknologiaa tiedonkulun parantamiseksi
- Kohtuullista työssä käsiteltävän tiedon määrää ja hallitse tietotulvaa

Tunnetty ja emotionaalinen kuormitus

Asiakastyö tarjoaa parhaimmillaan onnistumisen kokemuksia ja mielekkäitä kohtaamisia asiakkaiden parissa. Myynti- ja asiakaspalvelutyö on vuorovaikutustyötä, johon voi liittyä myös emotionaalisesti kuormittavia tilanteita⁹. Tunnetty tarkoittaa omien tunteiden säätelyä. Tunnettyä tehdään myös silloin, kun pyritään vaikuttamaan muiden tunnetilaan esimerkiksi luomalla myönteisiä asiakaskokemuksia ystävällisyyden ja palveluhenkisyiden avulla^{10,11}. Asiakaskohtaamisten suuri määrä ja vaikeat vuorovaikutustilanteet voivat lisätä tunnetyn kuormittavuutta.

Tutkimusten^{12,13,14} mukaan tunnetyössä korostuvia voimavaroja ovat esimerkiksi:

- Työkaverien ja esihenkilön tuki erityisesti kuormittavissa työtilanteissa
- Yhteisöllisyys
- Palveleva johtaminen
- Kohtuullinen työmäärä
- Hyvä työilmapiiri

Haastavat asiakastilanteet

Haastavat asiakastilanteet voivat olla merkittävä työstressin aiheuttaja asiakaspalvelutyössä, ja riskin todennäköisyys vaihtelee työn luonteen mukaan. Korkea emotionaalinen kuormittavuus on tutkitusti yhteydessä sairauspoissaolojen riskin kasvuun⁸. Työterveyslaitoksen Töissä palvelualalla -tutkimuksen² mukaan vuonna 2022 kaupan alan työntekijöistä 5 % oli kokenut henkistä väkivaltaa vähintään viikoittain, 7 % kuukausittain ja 26 % harvemmin. Tutkimukseen osallistuneista 63 % ei ollut kokenut henkistä väkivaltaa lainkaan. Psykososiaalista kuormitusta voi aiheuttaa myös väkivallan uhka. Työterveyslaitoksen Töissä palvelualalla -tutkimukseen osallistuneista kaupan alan

työntekijöistä fyysistä väkivaltaa oli kokenut harvoin 4 % ja 96 % ei ollut kokenut lainkaan.

Jos työympäristöön ja ammattialaan kuuluu mahdollinen väkivallan uhka, on tärkeää tehdä asianmukaiset turvajärjestelyt, suunnitella ennaltaehkäisyn toimintamallit ja hallita riskejä.

Haastavien asiakastilanteiden aiheuttamaa kuormitusta voidaan vähentää henkilöstön koulutuksen ja työpaikan toimintamallien kehittämisen avulla. Selkeä ohjeistus ja yhteiset toimintamallit asiakaskohtaamisiin luovat tärkeän perustan asiakastyölle myös haastavammissa tilanteissa. Ennakoiva stressinhallinta tukee työntekijöitä, kun haastavia asiakastilanteita harjoitellaan etukäteen. Tällöin tilanteita kohdattaessa pystytään toimimaan sujuvammin ja suhtautumaan tilanteeseen sopivalla tavalla. Henkilöstön on myös tärkeää tietää, mistä saa tukea kuormittavien tilanteiden jälkeen ja mihin esimerkiksi väkivallan kohtaamisesta tulisi ilmoittaa. Haitallista kuormitusta voi syntyä erityisesti silloin, jos haastavien tilanteiden herättämiä kielteisiä tunteita ei ole mahdollisuus käsitellä rakentavasti jälkikäteen. Kuormittavien työtilanteiden käsittelyssä on usein hyödyllistä käyttää työterveyshuollon asiantuntemusta.

Vuorotyö ja epäsäännölliset työajat

Kaupan alalla sekä matkailu- ja ravitsemisalalla tehdään usein vuorotyötä ja työajat vaihtelevat. Työtä voidaan tehdä esimerkiksi myöhään illalla tai yöllä. Vuorotyö on tutkitusti kuormittavaa ja lisää terveysriskejä^{15,16}. Kuormittavuus syntyy useamman eri tekijän kautta. Vuorotyötä tehdään elimistön lepovaiheessa ja elämä on usein epäsäännöllistä vaihtelevien työaikojen vuoksi. Lisäksi vuorotyö voi asettaa haasteita työn- ja muun elämän tasapainon ylläpitämiselle¹⁷. Erityisesti kolmivuorotyöhön ja yötyöhön liittyy unihäiriöiden riskin kasvu^{18,19}. Tyytymättömyys työaikoihin voi näkyä myös työpaikan tai alan vaihtamisena²⁰. Vuorotyöhön liittyy myös suurempi riski vireystilan ja tarkkaavaisuuden heikentymiselle, joka osaltaan lisää tapaturma-alttiutta²¹.

Vuorotyöhön sopeutuminen on myös yksilöllistä ja työntekijäkohtaiset tekijät, terveydentila sekä työn ja muun elämän tasapaino (esim. perhetilanne) ovat tärkeässä roolissa työn kokonaiskuormituksen ja työkyvyn kannalta. Vuorotyön mahdollisten haittojen torjunnassa ja riskien hallinnassa korostuvat riittävän palautumisen mahdollistava työaikasuunnittelu, henkilöstön vaikutusmahdollisuudet työaikoihin sekä yleisesti henkilöstön työhyvinvoinnin edistäminen. Yhteisellä työaikojen suunnittelulla pystytään huomiomaan työntekijöiden yksilöllisiä tarpeita ja edistämään työn- ja muun elämän tasapainoa²².

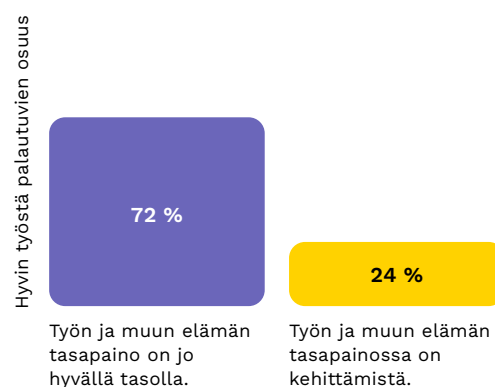
Työvuorosuunnittelussa on hyvä huomioida: yksittäisten työvuorojen pituus, työvuorojen välinen lepoaika, työjaksojen pituus, työjaksojen välisen lepoajan pituus ja työvuorokierron rytmitys. Peräkkäisistä työpäivistä muodostuu helposti ylipitkä työjakso (esimerkiksi 8–11 peräkkäisestä työvuorosta syntyy 64–88 tunnin kokonaistyöaika). Sopivan pituiset työrupeamat tukevat työntekijän jaksamista ja työtehoa. Pitkät työviikot voivat toistuvina ja pitkään (vuosia) jatkuvana olla puolestaan terveyshaitta. Pitkät tasoittumisjaksot eivät vähennä yksittäisten pitkien työviikkojen kuormittavuutta. Vapajaksojen yhtenäisyys (eli vähintään kaksi peräkkäistä vapaapäivää) mahdollistaa työstä irrottautumisen sekä parantaa työn ja muun elämän yhteensovittamista.

Työvuorosuunnittelulla on vaikutusta myös sairauspoissaoloihin:

- Lyhyet alle 11 tunnin työvuorovälit ovat yhteydessä lyhyisiin 1–3 päivän sairauspoissaoloihin osa- ja kokoaikaisilla työntekijöillä. Mikäli lyhyitä työvuorovälejä on korkeintaan yksi neljän viikon aikaikkunassa, yhteys lyhyisiin sairauspoissaoloihin oli suojaava. Sen sijaan 2 tai useampi lyhyttä työvuoroväliä lisäävät lyhyiden sairauspoissaolojen riskiä.
- Osa-aikaisilla työntekijöillä myös pitkät ja ylipitkät työviikot ovat yhteydessä sairauspoissaolorisktiin.
- Pitkien sairauspoissaolojen esiintyvyys on yleisempi useampia peräkkäisiä yövuoroja tekeville työntekijöillä riippumatta osa- tai kokoaikaisuudesta. Sairauspoissaolojen esiintyvyys ei kuitenkaan eroa yövuorojen lukumäärän suhteen.²⁰

Kun työn ja muun elämän tasapaino on hyvällä tasolla, yli 70 % työntekijöistä kokee palautuvansa hyvin työstä. Jos tasapainossa on haasteita, työstä palautuminen on merkittävästi heikompaa. Vuorotyössä on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota työn ja muun elämän tasapainoon.

Lähde: Elon Työyhteisömittari* (2023–2024)



*Työyhteisömittari on Elon asiakkailleen tarjoama kartoitustyökalu tiedolla johtamiseen. Työkalun avulla saadaan tilannekuva työpaikan voimavaroista, joita vahvistamalla voidaan tukea henkilöstön työkykyä. Kyselyyn vastaa vuosittain yli 25 000 henkilöä suomalaisilta työpaikoilta.

Osa-aikainen työ ja epätyypilliset työsuhteet

Matkailu- ja ravitsemisalalla sekä kaupan alalla tehdään paljon osa-aikaista työtä. Osa-aikaisuus voi olla elämäntilanteesta johtuen toivottua ja mahdollistaa työn ja esimerkiksi opiskelujen yhteensovittamisen. Työsuhteiden määräaikaisuus ja osa-aikainen työ voidaan elämäntilanteen mukaan kokea myös kuormittavana. Vuokratyö on melko yleistä matkailu- ja ravitsemisalalla sekä kaupan alalla^{23,24}. On tärkeää, että vuokratyötä välittävän henkilöstöpalvelualan yrityksen ja työpaikan välillä käydään avointa ja jatkuvaa vuoropuhelua, tiedonkulun sujuvuuteen kiinnitetään erityistä huomiota ja varmistetaan, että työntekijät saavat riittävästi perehdytystä työn suorittamiseen sekä työpaikan haitta- ja vaaratekijöihin. Vuokratyöntekijät voivat työskennellä samanaikaisesti useammissa eri työyhteisöissä, joka parhaimmillaan lisää työn monipuolisuutta. Mahdollisena riskinä on heikommat edellytykset kiinnittyä työyhteisöön ja saada palautetta työn arjessa. Tutkimuksissa on tuotu esille, että vuokratyöntekijöiden kohdalla on tärkeää kiinnittää erityistä huomiota työtä koskevan palautteen saamiseen, työntekijöiden osallistamiseen työtä koskevaan päätöksentekoon ja työtä koskevien mielipiteiden huomiointiin²⁴.

Joustavuus ja työn vaihtelevuus on esimerkki vuokratyön mahdollisesta voimavarasta. Henkilöstöalan selvityksen²⁵ mukaan vuokratyöntekijät kokevat usein pystyvänsä hyödyntämään osaamistaan nykyisessä työssään ja uskovat voivansa hyödyntää työssä oppimiaan asioita myös tulevaisuudessa. Säännölliset henkilöstökyselyt tarjoavat henkilöstöpalveluyritykselle tietoa työntekijöiden kokemista työoloista ja auttavat tunnistamaan yhteistyön kehittämistarpeita esimerkiksi henkilöstöpalveluyrityksen ja kohdetyöpaikkojen välillä.

Keskeisiä voimavaroja

Merkityksellinen asiakastyö

Työn merkityksellisyyden tunteeseen vaikuttaa se, että työntekijä kokee oman työpanoksensa palvelevan laajempaa tarkoitusta, tuntee aikaansaamisen iloa ja kokee kuuluvansa osaksi työyhteisöä. Asiakaspalvelu- ja myyntityössä onnistumisen tunteita voivat tuottaa esimerkiksi onnistuneet asiakaskohtaukset, myynnin onnistuminen, hyvä asiakaspalaute, ongelmanratkaisussa onnistuminen ja vaikutusmahdollisuudet työpaikan yhteisiin asioihin. Sopivasti kuormittava ja haasteellinen työ mahdollistaa onnistumisen kokemukset. Henkilöstön työhyvinvointi edistää tutkitusti asiakaspalvelutyön laatua²⁶.

Työn arjen sujuvuus

Työn sujuvuus tarkoittaa toimivaa ja häiriötöntä työskentelyä. Hyvät edellytykset työn sujuvuudelle syntyvät, kun työkuorma jakaantuu tasaisesti, työssä voi keskittyä olennaiseen ja työ etenee ilman häiriöitä. Työn sujuvuutta edistävät myös hyvä tiedonkulku, selkeät roolit ja vastuut, yhteinen ymmärrys työnjaosta sekä työntekijöiden kokemusten ja havaintojen hyödyntäminen yhteisten asioiden kehittämisessä. Kun työkuorma jakaantuu tasaisesti, työyhteisössä koetaan yhteistä vastuunkantoa ja työnvälineet ovat toimivia ja tarkoituksenmukaisia, mikä luo edellytykset työn sujuvuudelle.

Työn sujuvuuden voimavaroja:

- Työnjaon ja vastuiden selkeys
- Yhteinen vastuunkanto ja toimiva yhteistyö
- Sopivan haasteellinen työ
- Työmäärän tasapuolinen jakautuminen
- Riittävä ja oikea-aikainen tiedonkulku
- Työntekoa haittaavien asioiden ja epäkohtien poistaminen
- Tarkoituksenmukaiset ja toimivat työvälineet

Elon data kaupan, majoitus- ja ravitsemustoiminnan alalta osoittaa, että yhteinen vastuunkanto näkyy työn arjen sujuvuutena. Kun työpaikalla toteutuu yhteinen vastuunkanto, suurin osa Elon henkilöstökyselyyn vastanneista kokee vahvaa työn sujuvuutta.

Lähde: Elon Työyhteisömittari* (2023–2024)

Yhteinen vastuunkanto

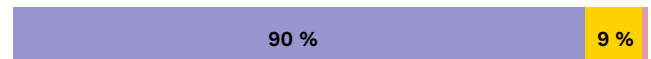
Vähäistä



Kohtalaista



Runsasta



0%

100 %

- Vahva työn sujuvuus
- Kohtalainen työn sujuvuus
- Heikko työn sujuvuus

*Työyhteisömittari on Elon asiakkailleen tarjoama kartoitustyökalu tiedolla johtamiseen. Työkalun avulla saadaan tilannekuva työpaikan voimavaroista, joita vahvistamalla voidaan tukea henkilöstön työkykyä. Kyselyyn vastaa vuosittain yli 25 000 henkilöä suomalaisilta työpaikoilta.

Vaikutusmahdollisuudet työssä

Tehtäväkuva, työn tavoitteet ja työntajan asettamat odotukset ohjaavat työskentelyä. Usein työntekijöillä on myös itsenäistä päättämätöntä työn toteuttamiseen ja mahdollisuuksia vaikuttaa työpaikan yhteisiin asioihin. Vaikuttamismahdollisuudet työssä on arvokas voimavara, jotka tutkitusti lisäävät hyvinvointia ja motivaatiota työssä. Tutkimusten²⁷ mukaan vaikutusmahdollisuuksien myönteinen vaikutus työkykyyn korostuu erityisesti silloin, kun työn vaatimukset ovat korkeat. Henkilöstön vaikutusmahdollisuuksien kohdalla on tärkeää arvioida, mitkä vaikutusmahdollisuudet sopivat työntekijän tehtäväkuvaan ja tukevat työn sujuvuutta tai työstä palautumista. Tehtäväkuvaan sopimaton ja liian suuri päättämätöntä ilman selkeitä tavoitteita voi heikentää työtä koskevien odotusten selkeyttä²⁸.

Työntekijän vaikutusmahdollisuudet voivat tarkoittaa päättämämahdollisuuksia esimerkiksi seuraavissa asioissa:

- Työajat, työvuorot ja työtautot
- Työtahti
- Työtehtävien priorisointi
- Työn suoritustapa
- Töiden suoritussjärjestys
- Työpaikan yhteisten asioiden kehittäminen

Psykologinen turvallisuus

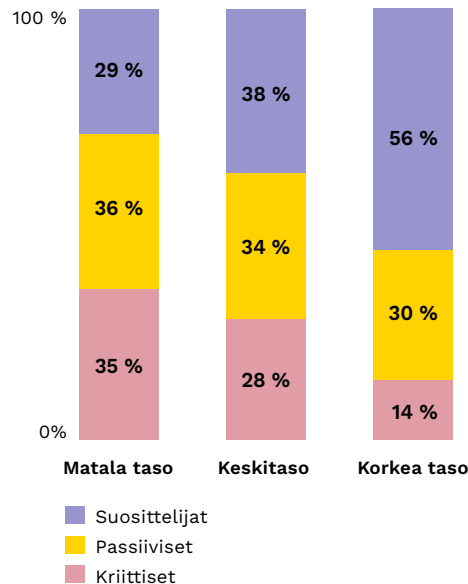
Asiakaspalvelu- ja myyntityötä tehdään tiimeissä ja ihmisten välinen vuorovaikutus on suuressa roolissa. Lisäksi asiakastyö edellyttää usein jatkuvaa oppimista ja uusien ratkaisujen keksimistä asiakkaiden tarpeisiin. Psykologinen turvallisuus on voimavara, joka edistää työyhteisön oppimista, innovatiivisuutta ja myönteistä ilmapiiriä työpaikalla. Psykologisesti turvallista työyhteisöä kuvaavat myönteinen ja avoin keskusteluilmapiiri, rakentava suhtautuminen virheisiin, henkilöstön ideoiden kuuleminen, uskallus tuoda esille omia mielipiteitä ja ideoita sekä rohkeus ottaa vaikeita asioita puheeksi. Psykologisesti turvallisessa ilmapiirissä uskalletaan myös pyytää neuvoja ja tukea tarvittaessa. Tutkimusten mukaan psykologinen turvallisuus edistää työssä suoriutumista, työn imua, työtyytyväisyyttä, oppimista ja työpaikkaan sitoutumista^{29,30}. Matkailu- ja ravitsemusalalla tehty tutkimus³¹ osoitti, että psykologinen turvallisuus on yhteydessä henkilöstön kokemaan merkityksellisyyden tunteeseen työssä.

Elon data havainnollistaa, että psykologista turvallisuutta tukevat voimavarat ovat yhteydessä työpaikan suositeltavuuteen. eNPS-mittarilla laskettu työpaikan suositellijoiden osuus on korkeampi niissä yrityksissä, joissa psykologisen turvallisuuden avaintekijät ovat korkeammalla tasolla. Psykologisen turvallisuuden voimavaroina tarkasteltiin työntekijäkokemusta arvovasta vuorovaikutuksesta, kuulluksi tulemisen tunteesta sekä työyhteisön ilmapiiriä käsitellä vaikeita asioita.

Psykologista turvallisuutta tukevat voimavarat ovat kaupan, majoitus- ja ravitsemustoiminnan alalla yhteydessä työpaikan suositeltavuuteen. Suositellijoita on suhteessa enemmän niillä työpaikoilla, joilla psykologisen turvallisuuden voimavarat ovat keskimäärin korkeammalla tasolla.

Lähde: Elon Työyhteisömittari* (2024)

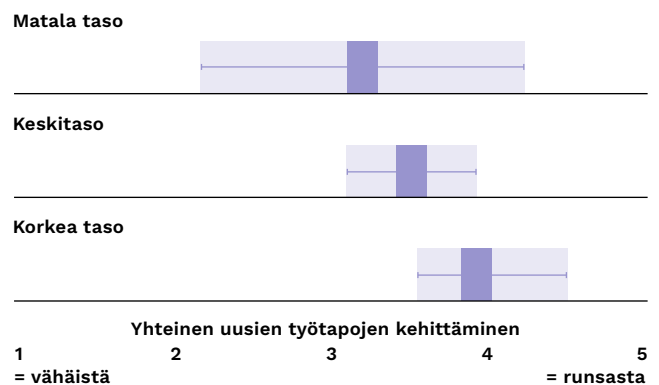
Psykologisen turvallisuuden voimavarat



Kun psykologisen turvallisuuden indeksin taso on korkea, tapahtuu keskimäärin runsaammin yhteisten työtapojen kehittämistä.

Lähde: Elon Työyhteisömittari* (2024)

Psykologisen turvallisuuden voimavarat



*Työyhteisömittari on Elon asiakkailleen tarjoama kartoitustyökalu tiedolla johtamiseen. Työkalun avulla saadaan tilannekuva työpaikan voimavaroista, joita vahvistamalla voidaan tukea henkilöstön työkykyä. Kyselyyn vastaa vuosittain yli 25 000 henkilöä suomalaisilta työpaikoilta.

Työn imu on merkittävä voimavara työkyvylle

Parhaimmillaan asiakaspalvelu- ja myyntityössä koetaan innostuneisuutta ja sitoutuneisuutta. Työn imu tarkoittaa myönteistä motivaatio- ja tunnetilaa työssä. Työn imun tuntomerkkejä ovat tarmokkuus työssä, innostuneisuus ja uppoutuminen työhön.³² Kasvava määrä tutkimuksia osoittaa, että työn imu edistää työn tuottavuutta, tukee työkykyä ja on myönteisessä yhteydessä mielenterveyteen. Tutkimusten^{32,33} mukaan työn imuun vaikuttavat esimerkiksi mahdollisuus käyttää omia taitoja tai vahvuuksia työssä, oman työn vaikutusten näkeminen, oppimismahdollisuudet, vaihtumismahdollisuudet työssä, myönteinen palaute sekä työyhteisö, jonka koetaan tekevän merkityksellistä ja vaikuttavaa työtä.

Työterveyslaitoksen työelämätiето.fi-palvelu³⁴ ja tutkimukset³² osoittavat, että työn imua koetaan kaikissa ammateissa. Työterveyslaitoksen vuonna 2023 julkaisema kyselytutkimus² havainnollistaa, että työn imu on yleistä myös kaupan alalla sekä ravitsemus- ja matkailualalla. Työterveyslaitoksen kyselyyn vastanneista kaupan alan työntekijöistä 60 % koki työn imua usein työssään ja matkailu- ja ravitsemusalan kohdalla vastaava osuus oli 65 % kyselyyn osallistuneista. Muut tutkimukset ovat osoittaneet, että asiakastyössä henkilöstön myönteinen tunne- ja motivaatiotila välittyvät myös asiakaskokemukseen ja heijastuvat asiakaspalvelun laatuun^{35,36}.

Tutkimusten³³ mukaan työn imua edistävät esimerkiksi:

- Mahdollisuus hyödyntää omia taitoja työssä
- Palaute ja työn tulosten näkeminen
- Yhteisöohjautuva tiimi, jonka koetaan tekevän merkityksellistä ja vaikuttavaa työtä.
- Työn kehittävyys ja monipuolisuus
- Omaan työhön vaikuttaminen

LÄHTEET – TYÖN ARKI

Lukuohje lähteisiin

Tässä raportissa lähdeviittaukset on sijoitettu siten, että numeroinnin ollessa virkkeen sisällä viitataan vain kyseisen virkkeen numerointia edeltävään osuuteen, kun taas numeroinnin sijaitessa virkkeen lopetusmerkin ulkopuolella lähdeviittaus koskee koko kappaletta tai edellisen lähdeviittauksen jälkeisiä virkeitä aina kyseiseen numeroviittaukseen asti.

Työn vaatimukset ja voimavarat

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

Fyysinen kuormitus

- [2] Turunen, J., Remes, J., Pehkonen, I., & Lindström, S. (2023). Töissä palvelualoilla: Kyselytuloksia työhyvinvoinnista ja osaamisesta 2008, 2021 ja 2022.
- [3] Solovieva, S. & Viikari-Juntura, E. (2019). Työn fyysiset kuormitustekijät. Työterveyslaitos, www.tyoelamatiето.fi. Haettu 29.4.2025. <https://www.tyoelamatiето.fi/fi/etusivu/aineistot/tyon-fyysiset-kuormitustekijät/>.
- [4] Koskela, K. (2019). Työikäisten vahvistetut ammattitaudit. Työterveyslaitos, www.tyoelamatiето.fi. Haettu 30.4.2025. <https://www.tyoelamatiето.fi/fi/etusivu/aineistot/tyoikaisten-vahvistetut-ammattitaudit/>.
- [5] Rauramo, P. (2020). Työturvallisuuskeskus: Kaupan työsuojelu. Kaupan-tyosuojelu.pdf
- [6] Työturvallisuuskeskus (2022). Työturvallisuuskeskus: Hotellin ja ravintolan työturvallisuus. Hotellin-ja-ravintolan-tyoturvallisuus_202227.pdf
- [7] Rauramo, P. & Turkin, K. (2024). Työturvallisuuskeskus: Myymälätyön ergonomia ja apuvälineet. Haettu 29.4.2025 osoitteesta <https://ttk.fi/julkaisu/myymalatyon-ergonomia-ja-apuvälineet/>

Psykososiaalinen kuormitus

- [8] Sørensen, J. K., Pedersen, J., Burr, H., Holm, A., Lallukka, T., Lund, T., ... & Madsen, I. E. (2023). Psychosocial working conditions and sickness absence among younger employees in Denmark: a register-based cohort study using job exposure matrices. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 49(4), 249–258.
- [9] Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17–39.
- [10] Hochschild, A. (2012) *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- [11] Heinonen, J. (2023). Asiakaspalvelun arkipäivää – emotionaalista työtä ja välittämistä. LAB Pro. Haettu 24.4.2025 osoitteesta <https://www.labopen.fi/lab-pro/asiakaspalvelun-arkipaivaa-emotionaalista-tyota-ja-valittamista/>
- [12] Lu, J., Zhang, Z., & Jia, M. (2019). Does servant leadership affect employees' emotional labor? A social information-processing perspective. *Journal of Business Ethics*, 159(2), 507–518. <https://doi.org/10.1007/s10551-018-3816-3>
- [13] Busoi, G., Ali, A., & Gardiner, K. (2022). Antecedents of emotional labour for holiday representatives: A framework for tourism workers. *Tourism Management*, 89, Article 104450. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104450>

- [14] Grandey, A.A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualise emotional labour. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 95-110.
- [15] Härmä, M. (2006). Workhours in relation to work stress, recovery and health. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 502-514.
- [16] Puttonen, S., Härmä, M., & Hublin, C. (2010). Shift work and cardiovascular disease—pathways from circadian stress to morbidity. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 96-108.
- [17] Karhula, K., Puttonen, S., Ropponen, A., Koskinen, A., Ojajärvi, A., Kivimäki, M., & Härmä, M. (2017). Objective working hour characteristics and work-life conflict among hospital employees in the Finnish public sector study. *Chronobiology international*, 34(7), 876-885.
- [18] Härmä, M., Karhula, K., Puttonen, S., Ropponen, A., Koskinen, A., Ojajärvi, A., & Kivimäki, M. (2019). Shift work with and without night work as a risk factor for fatigue and changes in sleep length: A cohort study with linkage to records on daily working hours. *Journal of Sleep Research*, 28(3), e12658.
- [19] Härmä, M., Karhula, K., Ropponen, A., Puttonen, S., Koskinen, A., Ojajärvi, A., ... & Kivimäki, M. (2018). Association of changes in work shifts and shift intensity with change in fatigue and disturbed sleep: a within-subject study. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 44(4), 394-402.
- [20] Ropponen, A., Hakola, T., Hirvonen, M., Koskinen, A., & Härmä, M. (2021). Työaikojen kehittäminen kaupan alalla: tutkimus- ja kehittämishanke.
- [21] Ropponen, A., Hakola, T., & Puttonen, S. (2017). Työaikojen kehittäminen matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluissa: tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Tietoa työstä.
- [22] Karhula, K., Salo, P., Koskinen, A., Ojajärvi, A., Oksanen, T., Puttonen, S., Kivimäki, M., & Härmä, M. (2019). Employee control over scheduling of shifts and objectively measured working hour characteristics: a cross-sectional analysis of linked register and survey data. *Chronobiology international*, 36(1), 85-95.
- [23] Tilastokeskus. Työelämä tilastoina: Erilaiset työsuhteet ja työntönteon tavat. Haettu 8.5.2025 osoitteesta <https://guides.stat.fi/tyoelama-tilastoina/tyosuhteet-ja-tyonteon-tavat>
- [24] Cajander, N. (2022). Temporary agency work and worker well-being at restaurants – Insights into socially sustainable work. *Acta Universitatis Ouluensis C, Technica* 846. Oulu: Oulun yliopisto.
- [25] Vuokratyöntekijätutkimus (2024). Henkilöstöala HELAn Tutkimus työskentelystä henkilöstöalan yrityksessä 2024. Henkilöstöala HELA ry. Vuokratyöntekijätutkimus-2024-media-1.pdf
- Keskeisiä voimavaroja**
- [26] Moliner, C., Martinez-Tur, V., Ramos, J., Peiró, J. M., & Cropanzano, R. (2008). Organizational justice and extrarole customer service: The mediating role of well-being at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17(3), 327-348.
- [27] Knardahl, S., Johannessen, H. A., Sterud, T., Härmä, M., Rugulies, R., Seitsamo, J., & Borg, V. (2017). The contribution from psychological, social, and organizational work factors to risk of disability retirement: a systematic review with meta-analyses. *BMC public health*, 17, 1-31.
- [28] Joensuu, M. (2015). Job control as a predictor of mental and cardiovascular health: a prospective multicohort study.
- [29] Newman, A., Donohue, R., & Eva, N. (2017). Psychological safety: A systematic review of the literature. *Human Resource Management Review*, 27(3), 521-535.
- [30] Frazier, M. L., Fainshmidt, S., Klinger, R. L., Pezeshkan, A., & Vracheva, V. (2017). Psychological safety: A meta-analytic review and extension. *Personnel Psychology*, 70(1), 113-165.
- [31] Rabiul, M. K., Rashed, K., & Rashid, H. O. R. (2024). Transformational leadership style and psychological safety to meaningful work: Moderating role customer incivility. *Journal of Management Development*, 43(1), 49-67.
- [32] Hakanen, J. J., Ropponen, A., Schaufeli, W. B., & De Witte, H. (2019). Who is Engaged at Work?: A Large-Scale Study in 30 European Countries. *Journal of occupational and environmental medicine*, 61(5), 373-381.
- [33] Hakanen, J. J., Bakker, A. B., & Turunen, J. (2021). The relative importance of various job resources for work engagement: A concurrent and follow-up dominance analysis. *BRQ Business Research Quarterly*, 27(3), 227-243.
- [34] Hakanen, J. J. (2023). Työn imu. Työterveyslaitos, www.tyoelamatiето.fi. Haettu 12.5.2025. <https://www.tyoelamatiето.fi/fi/etusivu/aineistot/tyon-imu/>.
- [35] Michel, E. J., Lindsey-Hall, K. K., Kepes, S., Qi, J., Leon, M. R., Weinzimmer, L. G., & Wheeler, A. R. (2023). Bridging two tales of engagement: a meta-analytic review of employee engagement and customer engagement in service contexts. *Journal of Service Management*, 34(5), 843-866.
- [36] Salanova, M., Agut, S., & Peiró, J. M. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: the mediation of service climate. *Journal of applied Psychology*, 90(6), 1217.

Kuvaajien ulkoiset lähteet

Turunen, J., Lindström, S. & Pehkonen, I. (2023). Palvelualojen työntekijöiden työhyvinvointi ja osaa-minen. Työterveyslaitos, www.tyoelamatiето.fi. Haettu 28.4.2025. <https://www.tyoelamatiето.fi/fi/etusivu/aineistot/palvelualojen-tyontekijoiden-tyohyvinvointi-ja-osaaminen/>

Solovieva, S. & Viikari-Juntura, E. (2019). Työn fyysiset kuor-mitustekijät. Työterveyslaitos, www.tyoelamatiето.fi. Haettu 30.4.2025. <https://www.tyoelamatiето.fi/fi/etusivu/aineistot/tyon-fyysiset-kuormitustekijat/>.

Rauramo, P. (2020). Työturvallisuuskeskus: Kaupan työsuojelu. Kaupan-tyosuojelu.pdf

Ilmiöt ja trendit

Digitalisaatio

Työelämän tutkimuksissa on arvioitu, että digitalisaatio tehostaa työtä, prosesseja ja tiedonvälitystä¹. Parhaimmillaan uudet teknologiat sujuvoittavat työtä. Teknologiaa voidaan hyödyntää usein esimerkiksi suurten tietomäärien käsittelyyn, analysointiin ja hallintaan. Digitalisaatio ja teknologian kehittyminen vaikuttavat laaja-alaisesti myös asiakaspalvelu- ja myyntityöhön. Onnistuakseen uuden teknologian käyttöönotto vaatii suunnitelmallisuutta. Tekoälyn sovellusten kohdalla on tärkeää teknologian kyvykkyyksien kriittinen tarkastelu ja käytön eettisten näkökulmien arviointi. Keinoälyn sujuvaa ja turvallista käyttöä tukevalla osaamisella on keskeinen merkitys. Työyhteisöissä on myös tärkeää kiinnittää huomiota tekoälyn käyttöä koskevien kokemusten ja osaamisen jakamiseen.

Tekoälyn käyttöönotto edellyttää perehtymistä teknologian mahdollisuuksiin ja rajoituksiin. Kestävän pohjan arvioinnille tarjoaa työn arjen ja työprosessien tarkastelu.

- Mitä toimintaa asiakas- ja myyntityön eri osa-alueisiin liittyy?
- Mitä toimintaa tehdään asiakaskohtaamisten taustalla?
- Mikä osa asiakastyöstä vaatii ihmisen toteuttamista?
- Missä toiminnoissa teknologia ja esimerkiksi tekoäly voisi olla apuna työn sujuvoittamiseksi?

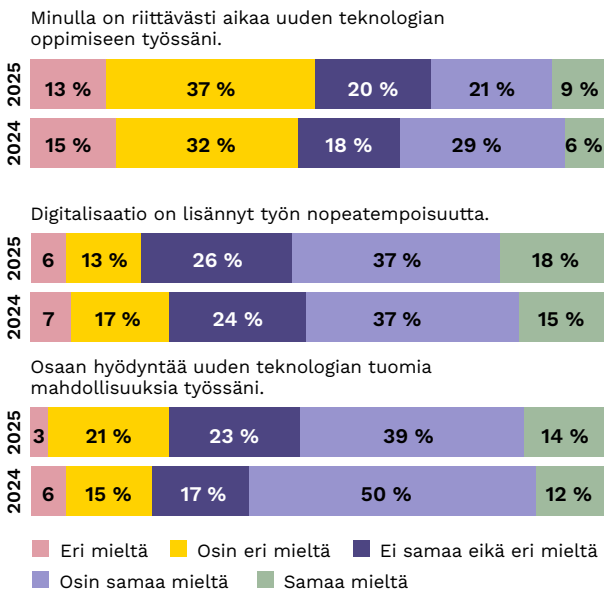
Teknologian kehittyemisellä ja tekoälyllä on usein arvioitu olevan ihmisen kykyjä täydentävä vaikutus asiakaspalvelutyössä esimerkiksi rutiininomaisten tehtävien suorittamisessa^{2,3}. Parhaimmillaan keinoäly voi sujuvoittaa tiedonhallintaa ja tukea työhön liittyvässä ongelmanratkaisussa ja päätöksenteossa^{4,5}. Tulevaisuudessa tarvitaan kuitenkin lisää tutkimusnäyttöä keinoälyn vaikutuksista työssä koettuihin voimavaroihin kuten työhön kohdistuviin vaikutusmahdollisuuksiin ja merkityksellisyyteen, työn vaatimuksiin ja työkuormitukseen.

Myynti- ja asiakaspalvelutyössä on keskeinen rooli ihmisen empatiakyvyllä ja sosiaalisilla taidoilla. Keinoäly voi simuloida empatiaa tunnistamalla tunteita ilmaisevia sanoja tai kuvia. Keinoälyn kyky ymmärtää tunteita ja tunnelmaisun kontekstisidonnaisuuden tulkintaan on kuitenkin rajallinen. Kyky rakentaa vuoropuhelua asiakkaiden kanssa ja ymmärtää erilaisia tunnelmaisuja ovat keskeinen osa merkityksellistä asiakastyötä⁶. Luovuus, tunneäly, sosiaaliset taidot, luottamuksen rakentaminen ja kulttuuristen merkitysten ymmärtäminen ovat esimerkkejä ihmisen vahvuuksista asiakaspalvelu- ja myyntityössä.

Työeläkeyhtiö Elo ja LähiTapiola toteuttivat touku- kuussa 2024 (n=600) ja helmikuussa 2025 (n=525) kyselytutkimuksen pienten ja keskisuurten yritysten johtajille. Tässä raportissa hyödynnetään kaupan alalta sekä matkailu- ja ravitsemisalalta kyselyyn vastanneiden tuloksia (2024: yhteensä 136 vastausta, 2025: yhteensä 129 vastausta). Molempina vuosina suurin osa vastanneista (yli 75 %) toimi yrityksissä, joissa on alle 10 työntekijää. Osallistuneita yrityksiä oli laaja-alaisesti työelämästä: kodintekniikkakaupat, urheiluvälineiden kaupat ja muut kulutushyödykkeiden myyntiin erikoistuneet vähittäiskaupat, ravintolat, hotellit, kahvilat, moottoriajoneuvojen huolto- ja korjausliikkeistä. Vuonna 2025 kyselyyn vastanneista johtajista vain kolmasosa (30 %) arvioi itsellään olevan riittävästi aikaa uuden teknologian oppimiseen työssä. Osuus laski vuodesta 2024 noin 6 %. Vuonna 2025 yli puolet (54%) arvioi, että digitalisaatio on lisännyt työn nopeatempoisuutta. Neljännnes vastaajista suhtautui kriittisesti omiin valmiuksiinsa hyödyntää uuden teknologian tuomia mahdollisuuksia työssä. Kriittisesti omiin valmiuksiin suhtautuvien osuus kasvoi vuodesta 2024 vuoteen 2025.

Kaupan alan- ja matkailu- ja ravitsemisalan PK-yritysten johtajien (2024, n=136, 2025, n=129) kokemuksia teknologian käytöstä ja vaikutuksista.

Lähde: Työeläkeyhtiö Elon ja LähiTapiolan yhteinen kyselytutkimus pk-yritysten johtajille



Tulokset korostavat, että teknisten ratkaisujen lisäksi on tärkeää ymmärtää ihmisen suhdetta teknologiaan. Uuden teknologian sujuva käyttöönotto ja oppiminen eivät tapahdu ilman käyttöönoton tukea ja työajan resursointia uuden oppimiseen. Teknologiset muutokset voivat aiheuttaa myös epävarmuuden tunteita. Työntekijä voi olla epävarma omista taidoistaan omaksua uutta teknologiaa. Epävarmuuden tunteita voi syntyä myös oman työpaikan pysyvyyden suhteen.

Näkökulmia teknologisiin muutoksiin työssä:

- Liiketoiminnan ja työn sujuvuuden tarpeet: Uuden teknologian hyödyntämisen tulisi perustua työn arjen sujuvoittamiseen ja liiketoiminnan tarpeisiin.
- Käytettävyys: Panostaminen uuden teknologian käytettävyyteen vähentää muutosten kuormittavuutta
- Henkilöstön osallistaminen: Henkilöstön osallistaminen uusien teknologioiden käyttöönotossa motivoi uusien välineiden omaksumiseen
- Perehdyttäminen: Suunnitelmallinen perehdyttäminen uusiin työvälineisiin.
- Oppimisaika: Riittävän oppimisajan resursointi vähentää kuormittavuutta
- Kokemusten jakaminen: Kokemusten jakaminen uuden teknologian käytöstä tukee työyhteisön oppimista
- Uuden teknologian vaikutusten seuranta: Uusi teknologia muuttaa työtä ja työn vaatimuksia. On tärkeää seurata vaikutuksia ja tunnistaa myös odottamattomat muutokset henkilöstökokemuksessa.
- Tukipalvelut: Teknologian käyttöä koskevien tukipalvelujen saatavuus sujuvoittaa työtä

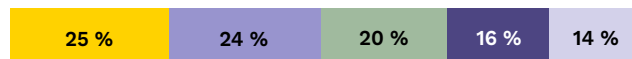
Nuoret työntekijät

Sujuva ja työkykyä tukeva työuran alku luo kestäväää pohjaa työuralle. Ensimmäiset työelämäkokemukset ovat tärkeitä työelämää koskevien ajattelutapojen ja valmiuksien kehittämisessä. Nuorten työntekijöiden näkökulma korostuu kaupan alalla sekä majoitus- ja ravitsemisalalla, koska toimialojen työpaikat työllistävät paljon nuoria. Nuoret ikäluokkana pitää sisällään monimuotoisen joukon ihmisiä, joilla on yksilöllisiä vahvuuksia, tarpeita ja toiveita. Nuoret osaavat usein tarkastella asioita uudenaikaisista näkökulmista, mikä voi lisätä tuottaa tärkeitä kehittämisideoita työpaikoille. On kuitenkin tärkeää huomioida, että nuoria yhdistää usein kokemattomuus toimialasta ja työelämästä.

Kaupan, majoitus- ja ravitsemustoiminta työllistää suhteessa hieman muita toimialoja enemmän nuoria työntekijöitä.

Lähde: Tilastokeskus, Työssäkäyntitilasto (2023)

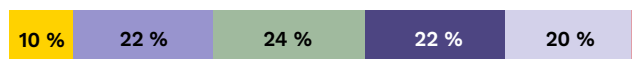
Majoitus- ja ravitsemustoiminta



Tukku- ja vähittäiskauppa sekä moottoriajoneuvojen ja moottoripyörien korjaus



Kaikki toimialat



0 % 100 %

18–24 v 25–34 v 35–44 v
45–54 v 55–64 v 65–74 v

Nuorten yrittäjyys ja talous NYT-järjestön toteuttaman Nuorten tulevaisuusraportin⁷ mukaan nuorille tärkeitä asioita työelämässä ovat esimerkiksi hyvät työkaverit, hyvä esihenkilötyö ja mahdollisuus hyödyntää omaa osaamista. Tärkeiksi työelämätaidoiksi kyselyyn vastanneet nuoret arvioivat yhteistyötaitoja, ongelmanratkaisutaitoja ja stressinsietokykyä. STTK:n selvitys⁸ nuorten työelämäkokemuksista puolestaan havainnollisti, että oman hyvinvoinnin kannalta tärkeinä asioina nuoret kokivat esimerkiksi sopivan työmäärän, mielenkiintoiset työtehtävät, hyvän johtamisen, hyvän ja kannustavan ilmapiirin sekä selkeät tavoitteet työtä kohtaan.

Mielen hyvinvointia tukevat voimavarat työuran alussa

Työuran alku ja työelämään siirtyminen on usein innostava ja merkityksellinen elämänvaihe. Uuden työn aloittamiseen voi liittyä myös epävarmuutta ja stressiä⁹. Koherenssin tunne on tutkitusti mielen hyvinvointia tukeva voimavara elämäkulun eri vaiheissa. Tutkimukset¹⁰ ovat osoittaneet, että koherenssin tunne on yhteydessä vähäisempiin mielenterveysoongelmiin nuorten ja nuorten aikuisten keskuudessa. Koherenssin tunne tarkoittaa ihmisen kykyä nähdä elämäänsä kuuluvat tapahtumat ja tilanteet ymmärrettävinä, hallittavina ja merkityksellisinä¹¹. Koherenssin tunne edistää tehokkaiden selviytymiskeinojen ja toimintamallien käyttöönottoa¹².

Työpsykologiassa on sovellettu koherenssin tunteen näkökulmaa työelämän kontekstiin. Työhön kohdistuva koherenssin tunne koostuu työn ymmärrettävyydestä, työn hallittavuudesta ja merkityksellisyyden tunteesta työssä. Tutkimusten mukaan työhön kohdistuva koherenssin tunne on yhteydessä mielenterveyteen ja työhyvinvointiin¹³. Työn hallinnan tunteen, työn ymmärrettävyyden ja merkityksellisyyden tunteen merkitys voi korostua erityisesti työuran alussa ja siirtymävaiheessa työelämään.

Nuoren työntekijän mielen hyvinvoinnin voimavarojen vahvistaminen

Työn koherenssin tunne



Työn ymmärrettävyys

- Tiedän mitä minulta odotetaan työssäni
- Tunnen vastuuni ja roolini työyhteisössä
- Tiedän, kuinka priorisoida työtäni
- Koen työpaikan asiat johdonmukaisina



Hallinnan tunne

- Minulla on riittävästi tietoja ja taitoja työssäni onnistumiseen
- Kykenen ratkaisemaan ongelmia työssäni
- Ehdin tehdä työni
- Tiedän, mistä saan tukea



Merkityksellisyyden kokeminen

- Koen työni merkitykselliseksi ja tärkeäksi
- Koen saavani aikaan ja työn tulokset näkyvät itselleni ja muille
- Olen tärkeä osa työyhteisöä



Mikä tukee?

- Selkeä ja sopivasti rajattu tehtävänkuva
- Opastaminen työpaikan yhteisiin toimintatapoihin ja käytäntöihin
- Työtä koskevia ohjeita ja tietoa on helposti saatavilla
- Vuoropuhelua työtä koskevista ehdotuksista ja vastuualueista
- Matala kynnyksesi esittää kysymyksiä
- Ohjeet ja periaatteet työn priorisoinnin tueksi



Mikä tukee?

- Suunnitelmallinen perehdytys käytännön työtehtäviin ja työvälineiden käyttöön
- Osaaminen vastaa työn vaatimuksia
- Kohtuullinen työmäärä
- Työ tarjoaa onnistumisen kokemuksia alusta alkaen
- Mahdollisuus työskennellä alussa kokeneempien työntekijäiden kanssa



Mikä tukee?

- Työyhteisöön tutustumisen tukeminen
- Mahdollisuus hyödyntää omia taitoja ja vahvuuksia työssä
- Työpaikan yhteisten tavoitteiden ymmärtäminen
- Myönteinen palaute työskentelystä

Hallinnan tunne

Työn tulisi tarjota edellytykset onnistumiseen alusta alkaen. Hallinnan tunne syntyy, kun työ on sopivan haastavaa ja työntekijä kokee, että hänellä on riittävästi valmiuksia ja tarvittaessa tukea työn sujuvaan suorittamiseen. Onnistumiset voimaannuttavat ja näkyvät positiivisena energiana uusissa työtilanteissa. Laadukas perehdytys luo edellytykset työn hallinnalle. Työtehtäviin ja työvälineiden käyttöön opastamisen lisäksi tulisi tarjota keskusteluhetkiä, joissa työntekijä voi matalalla kynnyksellä esittää kysymyksiä ja pyytää neuvoja omien tiedontarpeidensa pohjalta. Nuorten työntekijöiden kanssa on myös tärkeää puhua auki, mikä on riittävän hyvä työsuoritus. Jatkuva täydellisyden tavoittelu ei ole kestävää mielen hyvinvoinnin ja työssä suoriutumisen kannalta. Perehdytyksessä voidaan ennakoida haastavia tilanteita etukäteen ja käydä läpi tehokkaita toimintamalleja niiden hallitsemiseksi. Tutkimukset ovat osoittaneet, että haastaviin tilanteisiin varautuminen etukäteen ja eri tilanteisiin sopivien keinojen ja tukilähteiden läpikäynti tukevat stressinhallintaa ja uuteen työhön sopeutumista¹⁴.

Mahdollisuus työskennellä kokeneempien työntekijöiden kanssa sekä työyhteisön tuki viestivät työntekijälle, että tukea on saatavilla tarvittaessa.

Työn ymmärrettävyys

Työtä koskevien odotusten selkeys ja opastaminen työpaikan yhteisiin toimintamalleihin on perusta työn ymmärrettävyydelle. Työn tavoitteiden ja vastuualueiden selkeä viestiminen vähentää epävarmuutta ja stressiä uudessa työssä. Erityisesti nuorten kohdalla korostuu kannustamisen ja myönteisen palautteen merkitys. Henkilökohtaisten vahvuuksien tai taitojen käyttöön kohdistuva palaute tukee luottamusta omiin kykyihin ja samalla ohjaa pyrkimään uudelleen hyvään työsuoritukseen. Myönteinen palaute vahvuuksien tai taitojen käytöstä voi liittyä esimerkiksi työntekijän päivittäisiin työtehtäviin, työotteeseen tai työyhteisössä toimimiseen. Palautteessa on tärkeää korostaa työntekijän omia tekoja ja toimintaa onnistumisten taustalla. Palautekeskusteluja voidaan pitää eri pituisena. Myös lyhyt palautehetki voi olla merkityksellinen työntekijälle. Muutokseen pyrkivä palaute kannattaa kohdistaa

tiettyyn työhön liittyvään toimintaan. Taustalla voi olla tarve selkiyttää työroolia. Toivottua suoriutumistasoa, työtehtäviä, työn priorisointia ja työhön liittyviä odotuksia voidaan eritellä keskustelussa. Muutokseen pyrkivässä palautteessa tuodaan esille muutoksen hyödyt työntekijälle ja koko työyhteisölle.

Työn merkityksellisyys

Työn merkityksellisyyden perustana on puolestaan tunne työyhteisöön kuulumisesta, osallisuuden tunne sekä ymmärrys oman työpanoksen merkityksestä osana laajempaa kokonaisuutta, sekä kokemus, että oma työskentely palvelee jotakin laajempaa päämäärää^{15,16}. Perehdyttämisvastuuta kannattaa jakaa työyhteisössä, jotta työkaverit ja tuenlähteet tulevat tutuksi aloittelevalle työntekijälle alusta alkaen. Samalla

vahvistuu käsitys omasta työpanoksesta osana laajempaa kokonaisuutta. Työntekijöiden ehdotusten ja ideoiden kuuleminen sekä osallistaminen työpaikan yhteisten asioiden kehittämiseen ovat myös keinoja tukea työn merkityksellisyyttä.

Onnistunut työhöntulokokemus

Työhöntulokokemus sisältää työtehtäviin ja työtä koskeviin odotuksiin perehdyttämisen lisäksi myös osallistamisen työyhteisöön ja työpaikan yhteisiin toimintatapojen tutustumisen. Onnistunut työn aloitus näkyy parempana työssä suoriutumisena, työpaikkaan sitoutumisena ja hyvinvointina työssä¹⁷. Tämän raportin ratkaisut osiossa on listattu keinoja onnistuneen työhöntulokokemuksen rakentamiseen.

Onnistuneen työhöntulokokemuksen osa-alueet

Lähteet: Cooper-Thomas, H. D. ym. (2020). Harpelund, C. (2019).



LÄHTEET – ILMIÖT JA TRENDIT

Lukuohje lähteisiin

Tässä raportissa lähdeviittaukset on sijoitettu siten, että numeroinnin ollessa virkkeen sisällä viitataan vain kyseisen virkkeen numerointia edeltävään osuuteen, kun taas numeroinnin sijaitessa virkkeen lopetusmerkin ulkopuolella lähdeviittaus koskee koko kappaletta tai edellisen lähdeviittauksen jälkeisiä virkeitä aina kyseiseen numeroviittaukseen asti.

Digitalisaatio

- [1] Mauno, S., Herttalampi, M., Minkkinen, J., Feldt, T., & Kubicek, B. (2023). Is work intensification bad for employees? A review of outcomes for employees over the last two decades. *Work & Stress*, 37(1), 100–125.
- [2] Ferraro, C., Demsar, V., Sands, S., Restrepo, M., & Campbell, C. (2024). The paradoxes of generative AI-enabled customer service: A guide for managers. *Business Horizons*, 67, 549–559.
- [3] Lin, X., Wang, X., Shao, B., & Taylor, J. (2024). How Chatbots Augment Human Intelligence in Customer Services: A Mixed-Methods Study. *Journal of Management Information Systems*, 41(4), 1016–1041.
- [4] Tamers, S. L., Streit, J., Pana-Cryan, R., Ray, T., Syron, L., Flynn, M. A., ... & Howard, J. (2020). Envisioning the future of work to safeguard the safety, health, and well-being of the workforce: A perspective from the CDC's National Institute for Occupational Safety and Health. *American journal of industrial medicine*, 63(12), 1065–1084.
- [5] Niehaus, S., Hartwig, M., Rosen, P. H., & Wischniewski, S. (2022). An occupational safety and health perspective on human in control and AI. *Frontiers in Artificial Intelligence*, 5, 868382.
- [6] Niemi, J., Vuori, J., & Alamäki, A. (2021). Myyntityö vuorovaikutuksena. Vastapaino.

Nuoret työntekijät

- [7] Nuorten yrittäjyys ja talous NYT (2024). NYT Nuorten tulevaisuus- raportti 2024. Tuloskooste. Haettu 1.4.2025 osoitteesta NYT Nuorten tulevaisuusraportti - NYT
- [8] STTK (2024). Selvitys nuorten työelämäkokemuksista 2024. Tulosraportti. Haettu 1.4.2025 osoitteesta Selvitys nuorten työelämäkokemuksista 2024 - STTK
- [9] Ellis, A. M., Bauer, T. N., Mansfield, L. R., Erdogan, B., Truxillo, D. M., & Simon, L. S. (2015). Navigating uncharted waters: Newcomer socialization through the lens of stress theory. *Journal of Management*, 41(1), 203–235.

- [10] Schäfer, S. K., Sopp, M. R., Fuchs, A., Kotzur, M., Maahs, L., & Michael, T. (2023). The relationship between sense of coherence and mental health problems from childhood to young adulthood: A meta-analysis. *Journal of Affective Disorders*, 325, 804–816.
- [11] Antonovsky, A. (1979). Health, stress, and coping. New perspectives on mental and physical well-being, 12–37.
- [12] Richardson, C. G., & Ratner, P. A. (2005). Sense of coherence as a moderator of the effects of stressful life events on health. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 59(11), 979–984.
- [13] Grødal, K., Innstrand, S. T., Haugan, G., & André, B. (2019). Work-related sense of coherence and longitudinal relationships with work engagement and job satisfaction.
- [14] Ślebarska, K., Soucek, R., & Moser, K. (2019). Increasing proactive coping in organizational newcomers: Improving job adaptation or rocking the boat? *Journal of Career Development*, 46(3), 295–313.
- [15] Bailey, C., Yeoman, R., Madden, A., Thompson, M., & Kerridge, G. (2019). A review of the empirical literature on meaningful work: Progress and research agenda. *Human Resource Development Review*, 18(1), 83–113.
- [16] Martela, F., & Pessi, A. B. (2018). Significant work is about self-realization and broader purpose: Defining the key dimensions of meaningful work. *Frontiers in Psychology*, 9, Article 363.
- [17] Saks, A. M., & Ashforth, B. E. (1997). Organizational socialization: Making sense of the past and present as a prologue for the future. *Journal of Vocational Behavior*, 51(2), 234–279.

Kuvaajien ulkoiset lähteet

Tilastokeskus (2024). Työssäkäyntitilasto. Työlliset alueen, toimialan (TOL 2008), ammattiaseman, iän, sukupuolen ja vuoden mukaan, 2007-2023. Työlliset muuttujina Alue, Toimiala, Ammattiasema, Ikä, Sukupuoli, Vuosi ja Tiedot. PxWeb

Cooper-Thomas, H. D., Stadler, M., Park, J. H., Chen, J., Au, A. K. C., Tan, K. W. T., Paterson, N. J., & Tansley, S. (2020). The Newcomer Understanding and Integration Scale: Psychometric evidence across six samples. *Journal of Business and Psychology*, 35(4), 435–454.

Harpelund, C. (2019). How Do I Create 'Good' Onboarding? Onboarding: Getting New Hires off to a Flying Start 49-55. Emerald Publishing Limited.

Ratkaisuja työhön

Ratkaisuja fyysisiin haitta- ja kuormitustekijöihin

Paras vaikuttavuus saavutetaan, kun kehittämistoimet kohdistuvat useaan eri tasoon: Henkilöstön omiin valmiuksiin ja osaamiseen, esihenkilöiden toimintamalleihin ja osaamiseen sekä organisaation rakenteisiin ja työoloihin.

1

Työympäristö

- Työn fyysistä kuormittavuutta helpottaa tilojen ja tavaravirtojen hyvä suunnittelu ja tarpeellisten apuvälineiden hankkiminen ja niiden käytön opastaminen.
- Työvälineiden ja -kalusteiden tulee olla säädettävissä eri kokoisten työntekijöiden tarpeiden mukaan.
- Perehdyttämisellä ja työnopastuksella edistetään oikeiden työasentojen ja -liikkeiden omaksumista.
- Töiden sisältöjä kehittämällä voidaan vaikuttaa toistuviin yksipuolisiin työliikkeisiin.
- Työn monipuolistamisen, esimerkiksi työkieron, avulla saadaan vaihtelua työpäivään ja muutosta työn aiheuttamaan rasitukseen.
- Myymälöiden ja varastojen työn kuormittavuuden vähentämiseksi on kiinnitettävä huomiota koko logistisen ketjun sujuvuuteen tavarantoimittajalta myymälään ja varastoon. Esimerkiksi kuorman purkamisen myymälässä helpottuu, jos tavarat on lastattu niin, että painavimmat tavarat ovat pohjalla. Kuorman korkeutta suunniteltaessa on otettava huomioon ahtaat purkaustilat ja kuorman käsin purkamisen aiheuttamat vaatimukset.¹

2

Apuvälineet ja henkilösuojaimet

- Myymälätyössä **turvajalkineet, suojakäsineet/viiltosuojahanskat** ehkäisevät vakavampia haittoja tapaturman sattuessa.
- **Raskaiden taakkojen siirtoon käytettävä apuvälineet** vähentävät erityisesti selkään ja raajoihin kohdistuvaa kuormitusta.
- **Asianmukaiset työjalkineet** ovat tärkeitä
- **Muut mahdolliset työ ja työympäristön edellyttävät henkilösuojaimet.**
- Apuväline, joka on liian hankala tai liian kauan, jää aikapaineessa helposti käyttämättä.

3

Työmenetelmät ja työn suunnittelu

- **Perehdytys ergonomisiin ja terveellisiin työmenetelmiin** esimerkiksi taakkojen nostaminen, rullakoiden siirtäminen, trukin/pump-pukärryn käyttö, ergonominen kassatyöskentely.
- Työkykyä tukevien **työmenetelmien käytön seuranta ja oppimisen varmistaminen.**
- **Työn huolellinen suunnittelu etukäteen, kuormitushuippujen ennakointi ja kohtuulliset työaikataulut** vähentävät fyysistä ja psyykkistä kuormitusta.

4

Palautumisen käytännöt

- **Työstä palautumista tukeva työvuorosuunnittelu.**
- Yhteisesti sovitut **toimintamallit työn tauotukseen** ja taukojen toteutumisen seuranta.
- **Lihaksia rentouttavat venytys- ja vastaliikkeet** työn lomassa ja tauoilla parantavat lihasten aineenvaihduntaa.
- **Seisomatyöpisteisiin suositellaan tuolia** elpymisen ja tilapäisen istuen työskentelyn mahdollistamiseksi ja **kumimattoa alustaksi** (jos mahdollista työturvallisuutta vaarantamatta) jalkojen ja selän kuormittumisen vähentämiseksi.

5

Työkykyä tukeva työvuorosuunnittelu

Työkykyä myynti- ja asiakaspalvelutyössä kaupan alalla tukevat seuraavat työvuorosuunnittelussa huomioitavat tekijät:

- **Hyvin aikaisia aamuvuoroja** (alkaa ennen klo 6) on mahdollisimman vähän peräkkäin (enintään 3).
- **Hyvin myöhäisiä iltavuoroja** (loppuu 23 jälkeen) on mahdollisimman vähän peräkkäin (enintään 3).
- **Peräkkäisiä yövuoroja** on 2 tai 3.
- **Yötyöjakson** viimeisen yövuoron jälkeen tulee olla vähintään 2 vapaapäivää.
- **Peräkkäisiä työpäiviä** on enintään 3–5.
- **Peräkkäisiä työpäiviä** on enintään 7, jos välissä on vain yksi vapaapäivä.
- **Pitkiä, yli 8 tunnin työvuoroja tulisi olla vain harkitusti.** Pitkien työvuorojen aikana on huolehdittava tauotuksesta.
- **Työvuorajaksoja, jotka ylittävät 40 tai erityisesti 48 tuntia, toistumista kannattaa välttää.**
- **Työpäivien välissä** tulee suosia vähintään 11 tunnin lepoaikaa.
- **Lyhyitä viikkolepoja** (alle 35 tuntia) tulee välttää.
- Vältetään yksittäisiä työpäiviä
- Vältetään yksittäisiä vapaapäiviä.
- **Vältetään seuraavia työn ja vapaan rytmityksiä:**
 - yövuoro–vapaapäivä–yövuoro
 - yövuoro–iltavuoro
 - yövuoro–vapaapäivä–aamuvuoro².

2

Tue priorisointia ja selkiytä odotuksia

- Arvioi mihin työntekijöiden työaikaa kuluu ja mistä tehtäväkokonaisuuksista työ koostuu.
- Arvioi, mitkä eri tahot asettavat odotuksia työntekijän työlle.
- Määrittele selkeästi työtä koskevat odotukset ja tavoitteet.
- Vähennä työn pirstaloitumista organisoimalla johdonmukaisia tehtäväkokonaisuuksia.
- Rajaa työtehtäviä tarkoituksenmukaisesti
- Tarjoa työntekijöille tukea ja ohjeet työn priorisointiin.

3

Seuraa työtilanteita ja varmista työn vaatimusten tasapuolisuus

- Arvioi säännöllisesti toiminta- ja tulostavoitteita suhteessa henkilöstöresursseihin.
- Arvioi työmäärän ja työn vaativuuden muutoksia. Esimerkiksi organisaatiomuutokset, uusien työvälineiden käyttöönotto tai asiakastarpeiden muutokset voivat johtaa työmäärän tai työn vaativuuden muutoksiin.
- Seuraa työkuorman tasapuolista jakaantumista.

4

Kehitä rakenteita sujuvalle työskentelylle

- Tunnista tiedonkulun katkoksia aiheuttavat asiat.
- Varmista riittävä tiedonkulku työtiimien sisällä ja yli työtiimien rajojen.
- Kehitä työyhteisön sisäistä yhteistyötä tukevia toimintaa.
- Tunnista ja poista työssä häiriöitä tai katkoksia aiheuttavat asiat.
- Varmista, että henkilöstöllä on tarkoituksenmukaiset ja toimivat työvälineet.

Ratkaisuja psykososiaalisiin kuormitustekijöihin³

Kiireen hallinta

1

Ennakoi ja varaudu

- Ennakoi mahdollisuuksien mukaan tulevia työmääriä
- Suunnittele työn resursointia mahdollisimman paljon etukäteen

5

Osallista henkilöstö työn sujuvuuden edistämiseen

- Tunnistaa, mitkä ovat kiireen tärkeimmät juurisyyt. Juurisyihin pääsee usein käsiksi kuuntelemalla henkilöstön kokemuksia työstä sekä keskustelemalla työtilanteista.
- Kannusta nostamaan esille työn sujuvuutta heikentäviä asioita.

Psykologisen turvallisuuden edistämisen keinoja^{4, 5}

Psykologisen turvallisuuden edistämiseen tarvitaan esihenkilöiden lisäksi koko työyhteisön tekoja. Psykologinen turvallisuus rakennetaan työn arjessa, kun työyhteisössä pyritään arvostamaan

vuorovaikutukseen, uskalletaan olla rakentavasti asioista eri mieltä tarvittaessa ja vaalitaan kunnioittavaa ilmapiiriä. Rakentava suhtautuminen virheisiin tarkoittaa sitä, että virheitä ei ymmärretä epäonnistumisina tai yksinomaan negatiivisina tapahtumina, vaan mahdollisuuksina oppia ja kehittyä.

Esihenkilön keinoja

- Oikeudenmukainen kohtelu
- Arvostuksen osoittaminen työntekijöille
- Henkilöstön kuunteleminen ja osallistaminen
- Rakentava suhtautuminen virheisiin
- Epäkohtiin puuttuminen tarvittaessa

Koko työyhteisön keinoja

- Rohkeus esittää omia mielipiteitä ja kehittämisideoita
- Työkaverien mielipiteiden kuunteleminen ja kunnioittaminen
- Työkaverien kannustaminen

Työkykyä tukeva voimavara	Käytännön keinoja työpaikoille
Hallinnan tunne työssä	Laadi perehdyttämissuunnitelma ja seuraa suunnitelman toteutumista. Jaa perehdyttämismvastuita hyvissä ajoin ennen työntekijän aloittamista. Varmista laadukas perehdyttäminen työtehtäviin, työtiloihin, asiakkaiden kanssa toimiseen ja työvälineiden käyttöön. Varmista oppiminen seuraamalla työskentelyä ja keskustelemalla työn suoritustavoista. Kerää palautetta perehdyttämisestä jatkuvaa kehittämistä varten. Tarjoa työntekijälle mahdollisuuksia hyödyntää henkilökohtaisia vahvuuksia ja taitoja työssä. Varmista, että työmäärä ja työn vaativuus mahdollistavat onnistumisia alusta alkaen. Lisää uusia haasteita osaamisen kehittyessä. Anna runsaasti palautetta työntekijän onnistumisista, taitojen ja vahvuuksien käytöstä työssä. Tutustuta uusi työntekijä työpaikan tiedon- ja tuen lähteisiin. Vaikelta tuntuvia tilanteita voi ennakoida kertomalla etukäteen, miten niissä toimitaan ja mistä saa tukea tarvittaessa. Varmista esihenkilön ja työkaverien tuen saatavuus tarvittaessa. Luo tilanteita, joissa työntekijä pääsee työskentelemään kokeneempien kollegojen kanssa. Ratkaisukeinojen läpikäynti haastavampiin työtilanteisiin tai mahdollisiin ongelmatilanteisiin etukäteen.

Työkykyä tukeva voimavara	Käytännön keinoja työpaikoille
Työtilanteen ymmärrettävyys	Selkiytä työn tavoitteet, määrittele työtehtävät ja tarkenna vastualueet. Varmista työtä koskevien odotusten johdonmukaisuus työyhteisössä. Tarjoa perehdytystä työpaikan yhteisiin toimintamalleihin. Kerro, kuinka yhteiset toimintamallit vaikuttavat työn sujumiseen ja työyhteisön toimintaan. Käy läpi periaatteita työn priorisoinnin tueksi.
Työn merkityksellisyys	Luo mahdollisuuksia työyhteisöön tutustumiseen ja kokemusperäisen tiedon siirtymiseen jakamalla perehdytysvastuuta. Käy vuoropuhelua työntekijän kiinnostuksen kohteista. Mitkä asiat häntä kiinnostavat eniten työssä ja missä asioissa hän haluaisi kehittyä? Laatikaa yhdessä kehityssuunnitelmia lyhyelle ja pidemmälle aikavälille. Keskustelkaa askeleista tavoitetta kohti. Rohkaise työntekijää kertomaan omia ehdotuksia työpaikalla. Keskustele, kuinka työntekijän työpanos vaikuttaa koko työyhteisön toimintaan, mitä laajempaa tarkoitusta työntekijän työtehtävät palvelevat ja millainen vaikutus työskentelyllä on asiakkaiden elämään tai työpaikan toimintaan laajemmin.

Mielen hyvinvoinnin tukeminen työuran kaikissa vaiheissa:

- Työn kuormitus- ja voimavaratekijöiden tunnistaminen
- Mielenterveyden haasteita ennaltaehkäisevä työkykyjohtaminen
- Työuran eri vaiheisiin sopivien tukikeinojen käyttöönotto
- Työpaikan yhteiset varhaisen tuen toimintamallit
- Tuki ja palvelut mielen oireillessa ja sairastuessa

Elo on kehittänyt asiakkaidensa käyttöön Mielen-terveyden tukemisen palvelukokonaisuuden, joka tarjoaa välineitä kaikkiin tuen muotoihin. Palvelukokonaisuus tarjoaa välineitä työn voimavarojen vahvistamiseen, vaatimusten kohtuullistamiseen ja tukitoimien käyttöönottoon työkyvyn heikentyessä:

- Esihenkilöiden ja henkilöstön verkkokoulutuksia,
- Työkaluja mielenhyvinvoinnin haasteiden varhaiseen tunnistamiseen
- Tiedolla johtamisen välineitä työn sujuvuuden ja mielenhyvinvoinnin heikentymistä varhaisten signaalien tunnistamiseen
- Työn muokkauksen toimintamalleja
- Varhaisen tuen toimintamalleja
- Ohjeita työterveysyhteistyön kehittämiseen

Tarkistuslista työhöntulokokemuksen vahvistamiseen

Työhöntulokokemus	Käytännön keinoja
Työpaikan toimintakulttuurin, arvojen ja toiminnan tavoitteiden ymmärtäminen	Perehdytyksessä käydään läpi työpaikan yhteisten käytäntöjen, ohjeiden ja toimintamallien merkitys sekä kuinka ne vaikuttavat työn sujuvuuteen ja työyhteisön toimintaan.
Verkostoituminen ja yhteistyö-suhteiden muodostaminen	Työhön opastamisen vastuiden jakaminen ja tuen saamisen varmistami-nen erityisesti alussa.
	Luodaan uudelle työntekijälle mahdollisuuksia verkostoitua työyhteisössä ja työskennellä kokeneempien kanssa.
	Mahdollisuuksien mukaan nimetään kokeneempi työntekijä uuden työntekijän työpariksi / mentoriksi alkuvaiheen oppimista tukemaan.
	Kannustetaan koko työyhteisöä tukemaan uutta työntekijää ja tutustumaan.
Tehtäväkuvan ja työtä koskevien odotusten ymmärtäminen ja työnkuva	Säännöllinen kuulumisten kysyminen erityisesti työn alkuvaiheessa.
	Käydään läpi käytännönläheisesti työtehtävät, vastuut ja odotukset. Puhutaan myös työn priorisoinnin periaatteista.
	Osaaminen ja tiedot työkykyä edistävään työhön
	Työntekijän kokemustason ja eri oppimistyylien huomiointi perehdyttämisessä.
	Suunnitelma oppimiselle ja kehittymiselle. Esimerkiksi mistä kannattaa aloittaa, mitä tehtäväalueita ensimmäisten viikkojen ja tulevien kuukau-sien aikana on tärkeää ottaa haltuun?
	Oppimisen varmistaminen keskustelemalla ja työtä seuraamalla.
	Pidemmän tähtäimen kehittämistavoitteista keskustelu ja työntekijän toiveiden kuulostelu alkuvaiheen jälkeen.

LÄHTEET – RATKAISUJA TYÖHÖN

Lukuohje lähteisiin

Tässä raportissa lähdeviittaukset on sijoitettu siten, että nume-roinnin ollessa virkkeen sisällä viitataan vain kyseisen virkkeen numerointia edeltävään osuuteen, kun taas numeroinnin sijaitessa virkkeen lopetusmerkin ulkopuolella lähdeviittaus koskee koko kappaletta tai edellisen lähdeviittauksen jälkeisiä virkeitä aina kyseiseen numeroviittaukseen asti.

[1]

Rauramo, P. (2020). Työturvallisuuskeskus: Kaupan työsuojelu. Kaupan-tyosuojelu.pdf

[2]

Ropponen, A., Hakola, T., Hirvonen, M., Koskinen, A., & Härmä, M. (2021). Työaikojen kehittäminen kaupan alalla: tutkimus-ja kehittämishanke.

[3]

Työterveyslaitos (2024). Pelotta töissä–psykologinen turvallisuus työyhteisössä.

[4]

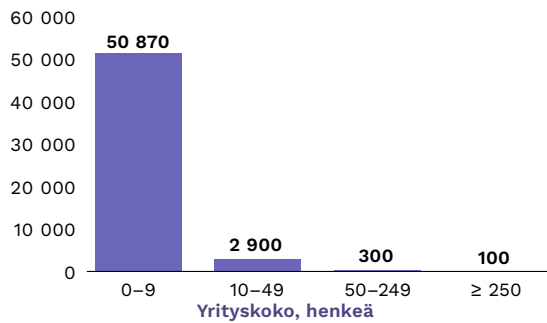
Newman, A., Donohue, R., & Eva, N. (2017). Psychological safety: A systematic review of the literature. Human Resource Management Review, 27(3), 521–535.

Tilastot ja kuvaajat

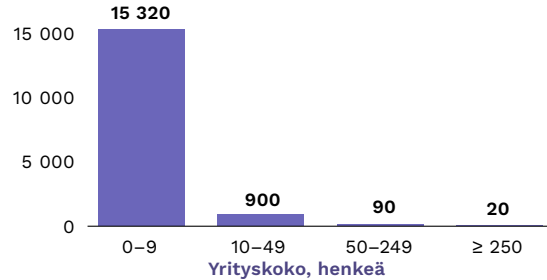
Suurin osa kaupan, majoitus- ja ravitsemus-toiminnan yrityksistä on pieniä enintään 9 henkilöä työllistäviä yrityksiä.

Lähde: Tilastokeskus, Yritysten rakenne- ja tilinpäätöstilasto (2023)

Tukku- ja vähittäiskauppa sekä moottoriajoneuvojen ja moottoripyörien korjaus | Yritykset, kpl

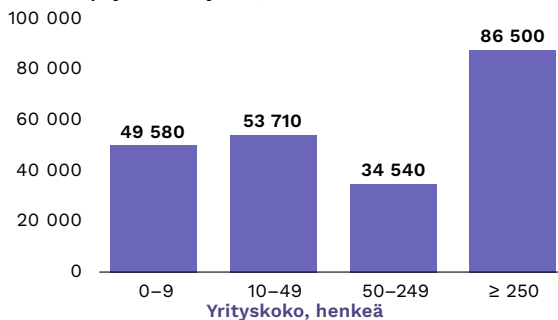


Majoitus- ja ravitsemustoiminta | Yritykset, kpl

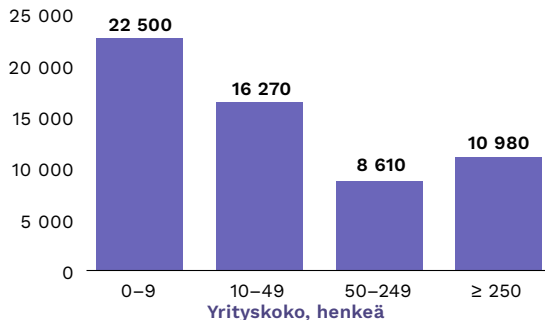


Huomattava osuus kaupan, majoitus ja ravitsemus-toimen työntekijöistä työskentelee myös isommissa yrityksissä (oikeudelliset yksiköt).

Tukku- ja vähittäiskauppa sekä moottoriajoneuvojen ja moottoripyörien korjaus | Henkilöstö, htv



Majoitus- ja ravitsemustoiminta | Henkilöstö, htv



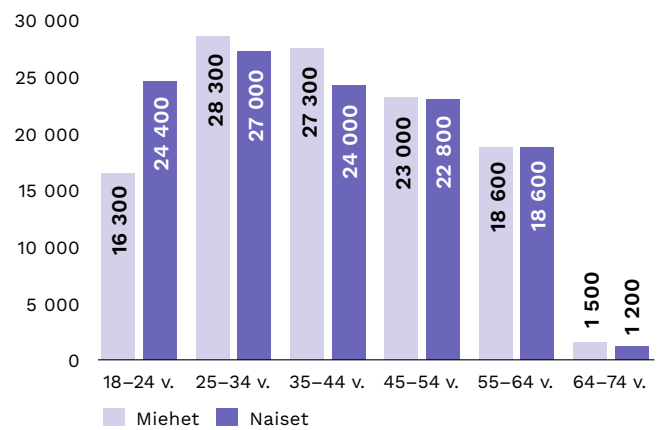
Naisten osuus palkansaajista on suuri nuoremmissa ikäluokissa erityisesti majoitus- ja ravintola-alalla.

Lähde: Tilastokeskus, Työssäkäyntitilasto (2023)

Lähde: Tilastokeskus, Työssäkäyntitilasto (2023)

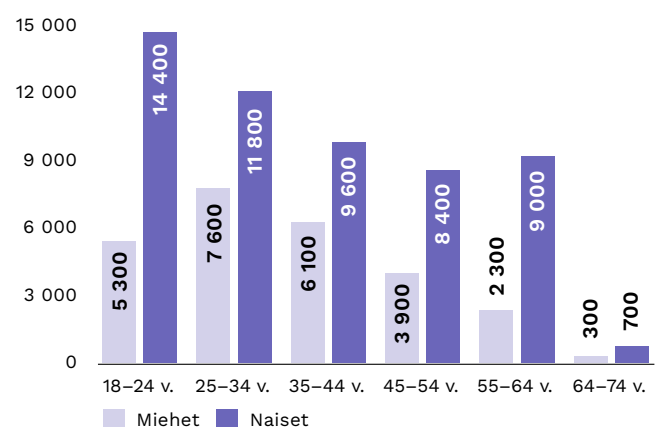
Tukku- ja vähittäiskauppa sekä moottoriajoneuvojen ja moottoripyörien korjaus

Palkansaajia, hlö



Majoitus- ja ravitsemustoiminta

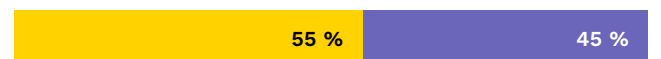
Palkansaajia, hlö



Kaupan, majoitus- ja ravitsemustoiminnan aloilla työntekijöistä yli puolet ovat kokoaikaista työntekijöitä. Osa-aikaisten työntekijöiden osuus on merkittävä.

Lähde: Työelämä-tieto, Työterveyslaitos, www.tyoelamatiesto.fi (2022)

Kaupan ala



Majoitus- ja ravintola-ala

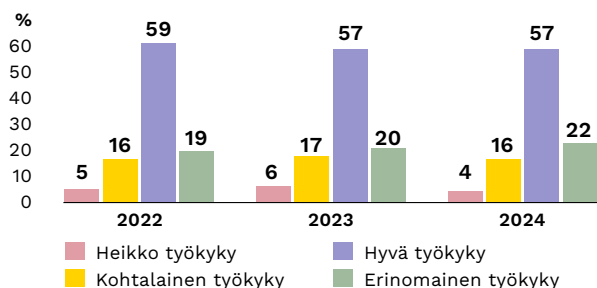


0% 100 %

Kokoaikaisesti työssä Osa-aikaisesti tai satunnaisesti työssä

Valtaosa työntekijöistä arvioi työkykynsä hyväksi. Seuranta-analyysissa on mukana otos kaupan alan sekä matkailu- ja ravitsemisalan yrityksistä, joista käytettävissä henkilöstökyselydataa kolmena peräkkäisenä vuotena.

Lähde: Elon Työyhteisömittari* (2022–2024)



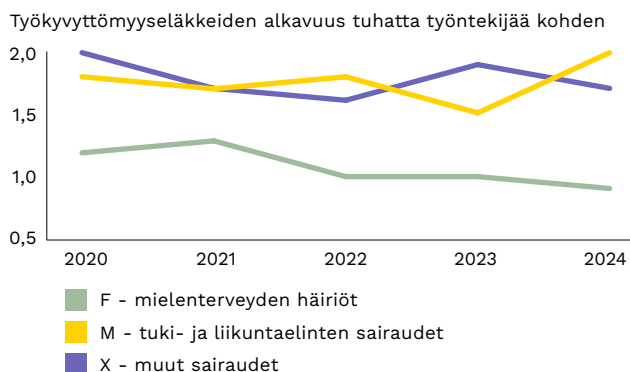
Työkyvyn kokemuksen keskiarvo:

2022: 8,25 | 2023: 8,24 | 2024: 8,36

0 = Heikoin työkyky | 10 = vahvin työkyky

Kaupan alalla* työkyvyttömyyden alkavuus mielen-terveysystistä ei ole Elon datan mukaan juurikaan viime vuosina kasvanut.

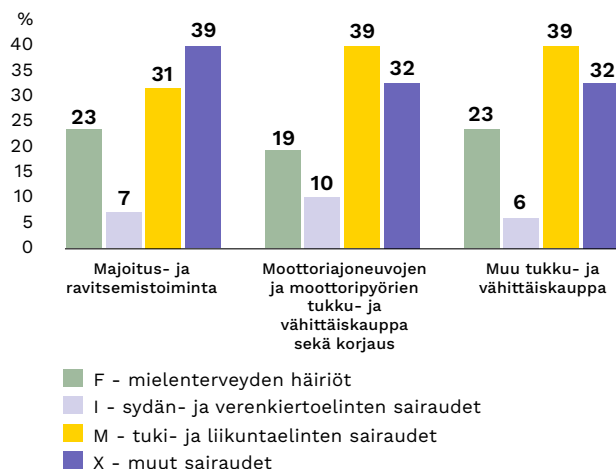
Lähde: Elon data (2020–2024)



* Tarkastelussa ovat mukana Tilastokeskuksen toimialaluokat 46 ja 47 kuuluvat työpaikat.

Tuki- ja liikuntaelinsairauksilla on merkittävin osuus työkyvyttömyyseläke myönnoistä kaupan alalla.

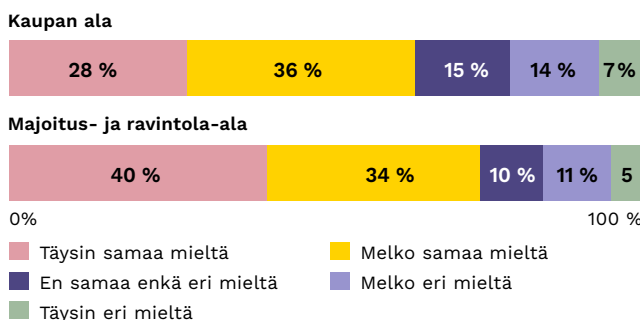
Lähde: Elon data (2020–2024)



Fyysinen kuormitus on melko yleistä kaupan alan ja matkailu- ja ravitsemusalan työssä.

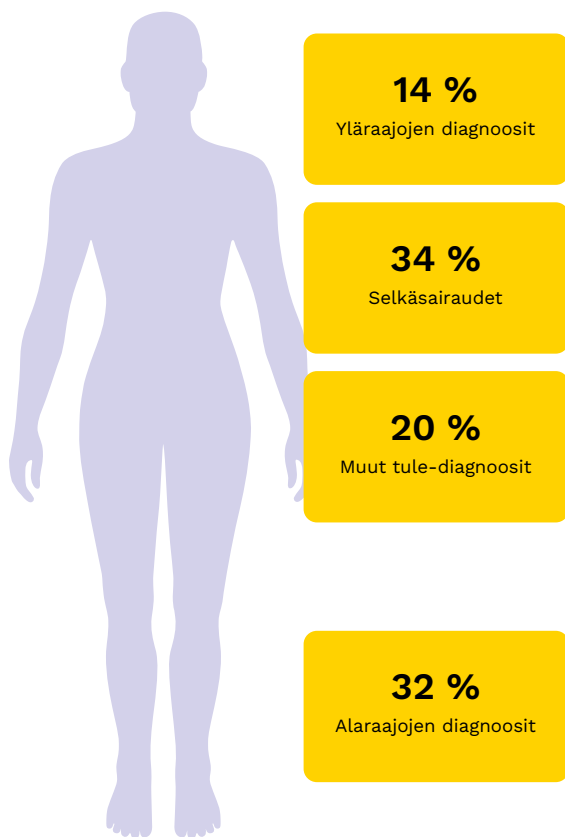
Lähde: Työelämä-tieto, Työterveyslaitos, www.tyoelamatieto.fi (2022)

Työni on fyysisesti raskasta



Alaraaja ja selkäsairaudet ovat yleinen työkyvyttömyyseläkkeen syy kaupan, majoitus- ja ravitsemustoiminnan aloilla.

Lähde: Elon data (2020–2024)



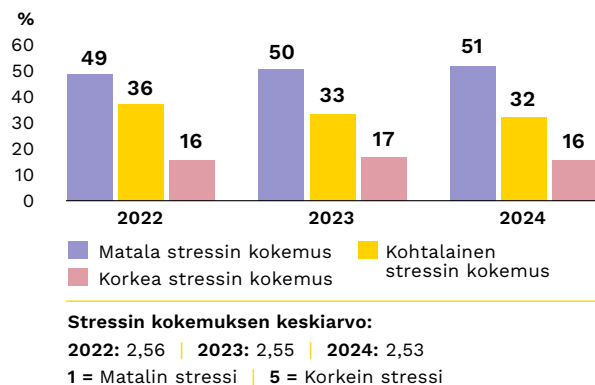
Kaupan, majoitus- ja ravitsemus alalla fyysistä kuormitusta aiheuttavat tekijät

Lähteet: Työelämä tiedo, Työterveyslaitos, www.työelämä tiedo.fi (2019). Työturvallisuuskeskus: Kaupan työsuojelu (2020).



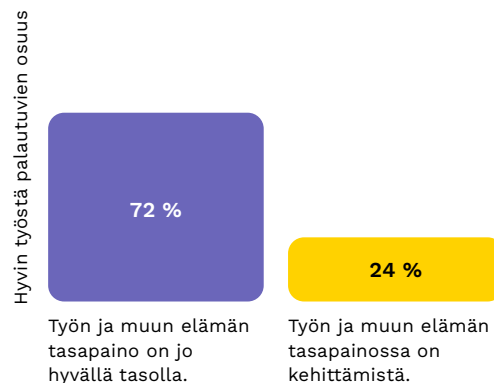
Elon data havainnollistaa, että korkeaa stressiä kokevien osuus on pysynyt viime vuosina melko samana. Elon henkilöstökyselyihin vastanneiden kohdalla kaupan alalla sekä majoitus- ja ravitsemisalalla työntekijöiden keskuudessa. Korkea stressi on tutkitusti yhteydessä tapaturmariskiä ja työuupumusoireisiin.

Lähde: Elon Työyhteisömittari* (2022–2024)



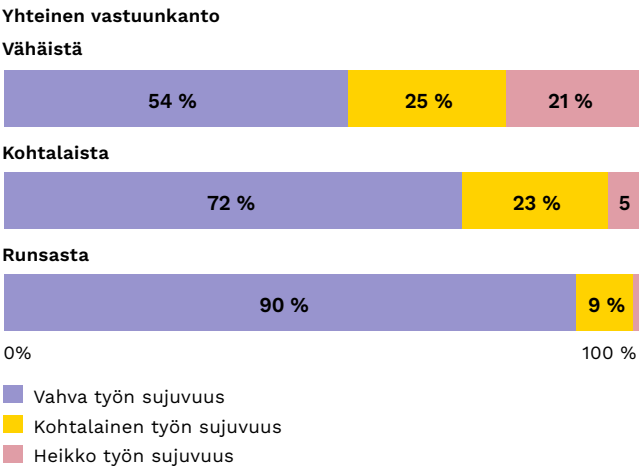
Kun työn ja muun elämän tasapaino on hyvällä tasolla, yli 70 % työntekijöistä kokee palautuvansa hyvin työstä. Jos tasapainossa on haasteita, työstä palautuminen on merkittävästi heikompaa. Vuorotyössä on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota työn ja muun elämän tasapainoon.

Lähde: Elon Työyhteisömittari* (2023–2024)



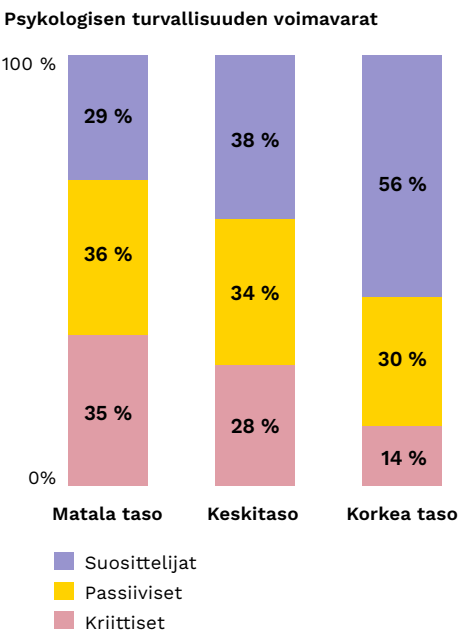
Elon data kaupan, majoitus- ja ravitsemustoiminnan alalta osoittaa, että yhteinen vastuunkanto näkyy työn arjen sujuvuutena. Kun työpaikalla toteutuu yhteinen vastuunkanto, suurin osa Elon henkilöstökyselyyn vastanneista kokee vahvaa työn sujuvuutta.

Lähde: Elon Työyhteisömittari* (2023–2024)



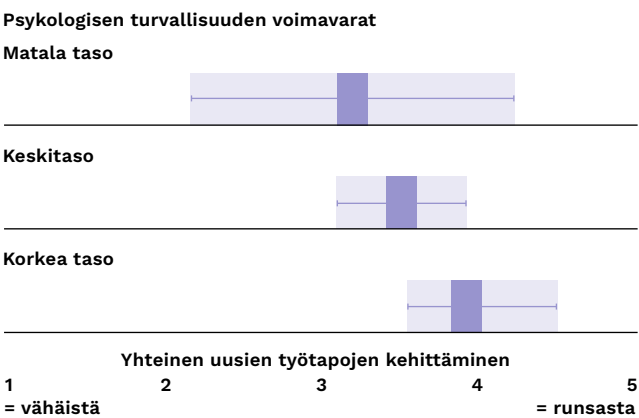
Psykologista turvallisuutta tukevat voimavarat ovat kaupan, majoitus- ja ravitsemustoiminnan alalla yhteydessä työpaikan suositeltavuuteen. Suosittelevia on suhteessa enemmän niillä työpaikoilla, joilla psykologisen turvallisuuden voimavarat ovat keskimäärin korkeammalla tasolla.

Lähde: Elon Työyhteisömittari* (2024)



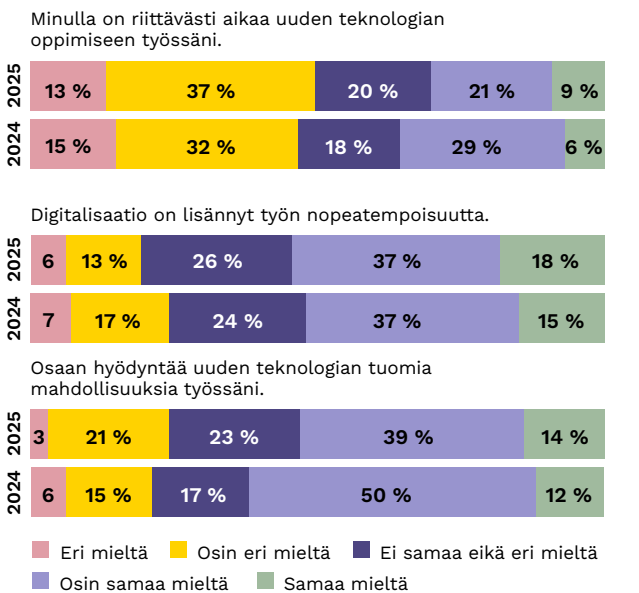
Kun psykologisen turvallisuuden indeksin taso on korkea, tapahtuu keskimäärin runsaammin yhteisten työtapojen kehittämistä.

Lähde: Elon Työyhteisömittari* (2024)



Kaupan alan- ja matkailu- ja ravitsemisalalan PK-yritysten johtajien (2024, n=136, 2025, n=129) kokemuksia teknologian käytöstä ja vaikutuksista.

Lähde: Työeläkeyhtiö Elon ja LähiTapiolan yhteinen kyselytutkimus pk-yritysten johtajille



Nuoren työntekijän mielen hyvinvoinnin voimavarojen vahvistaminen

Työn koherenssin tunne



Työn ymmärrettävyys

- Tiedän mitä minulta odotetaan työssäni
- Tunnen vastuuni ja roolini työyhteisössä
- Tiedän, kuinka priorisoida työtäni
- Koen työpaikan asiat johdonmukaisina



Hallinnan tunne

- Minulla on riittävästi tietoja ja taitoja työssäni onnistumiseen
- Kykenen ratkaisemaan ongelmia työssäni
- Ehdin tehdä työni
- Tiedän, mistä saan tukea



Merkityksellisyyden kokeminen

- Koen työni merkitykselliseksi ja tärkeäksi
- Koen saavani aikaan ja työn tulokset näkyvät itselleni ja muille
- Olen tärkeä osa työyhteisöä



Mikä tukee?

- Selkeä ja sopivasti rajattu tehtäväkuva
- Opastaminen työpaikan yhteisiin toimintatapoihin ja käytäntöihin
- Työtä koskevia ohjeita ja tietoa on helposti saatavilla
- Vuoropuhelua työtä koskevista ehdotuksista ja vastuualueista
- Matala kynnys esittää kysymyksiä
- Ohjeet ja periaatteet työn priorisoinnin tueksi



Mikä tukee?

- Suunnitelmallinen perehdytys käytännön työtehtäviin ja työvälineiden käyttöön
- Osaaminen vastaa työn vaatimuksia
- Kohtuullinen työmäärä
- Työ tarjoaa onnistumisen kokemuksia alusta alkaen
- Mahdollisuus työskennellä alussa kokeneempien työntekijäiden kanssa



Mikä tukee?

- Työyhteisöön tutustumisen tukeminen
- Mahdollisuus hyödyntää omia taitoja ja vahvuuksia työssä
- Työpaikan yhteisten tavoitteiden ymmärtäminen
- Myönteinen palaute työskentelystä

Kaupan, majoitus- ja ravitsemustoiminta työllistää suhteessa hieman muita toimialoja enemmän nuoria työntekijöitä.

Lähde: Tilastokeskus, Työssäkäyntitilasto (2023)

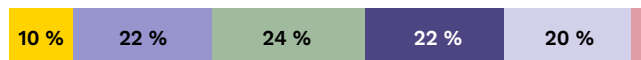
Majoitus- ja ravitsemustoiminta



Tukku- ja vähittäiskauppa sekä moottoriajoneuvojen ja moottoripyörien korjaus



Kaikki toimialat



0 %

100 %

18–24 v 25–34 v 35–44 v 45–54 v 55–64 v 65–74 v

Onnistuneen työhöntulokokemuksen osa-alueet

Lähteet: Cooper-Thomas, H. D. ym. (2020). Harpelund, C. (2019).

