Ilari Huotari

TEKNOSTRESSI JA TIETOTYÖNTEKIJÖIDEN STRESSINHALLINTAKEINOT

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO
TIETOJENKÄSITTELYTIETEIDEN LAITOS
2018

TIIVISTELMÄ

Ilari Huotari
Teknostressi ja tietotyöntekijöiden stressinhallintakeinot
Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 2018, 53 s.
Tietojärjestelmätiede, pro gradu -tutkielma
Ohjaaja(t): Salo Markus

Teknostressi, eli stressi, joka saa aikansa teknologiasta ja sen piirteistä on tunnistettu jo vuonna 1984. Teknostressin nähdään siis johtuvan henkilön kykenemättömyydestä hallita tai käsitellä informaatioteknologiaa terveellä tavalla. Lähivuosina ilmiötä on alettu tutkia enemmän ja onkin alettua puhua niin sanotusta teknologian pimeästä puolesta. Informaatiota tulee entistä enemmän, teknologia keskeyttää työ- ja vapaa-aikaa ja sosiaalinen media on osa jokapäiväistä elämää. Aiheesta on tutkittu enemmänkin juuri sitä, mitä organisaatiot voivat tehdä asialle tai miten teknostressi vaikuttaa organisaatioiden toimintaan ja tuottavuuteen. Yksilön näkökulma ja keinot ovat olleet vähemmällä ja se onkin tämän tutkielman fokuksessa. Olemassa olevassa tutkimuksessakin tämä aiheen tutkimisen tähdellisyys on todettu ja osittain sitä onkin tehty, kuitenkin lisätutkimus aiheesta olisi tarpeellista. Sen lisäksi, että aihepiirinä on teknostressi, niin tässä tutkielmassa pyritään löytämään stressinhallintakeinoja, joiden tutkiminen on stressitutkimuksessa ylipäänsä ollut varsin laajaa ja stressinhallintakeinot nähdäänkin osana stressiprosessia ja tarkemmin osa sitä prosessia, jota yksilöt käyvät stressaavissa tilanteissa läpi. Eli tässä tutkielmassa kartoitetaan työntekijöiden stressinhallintakeinoja teknostressin ehkäisemiseksi. Tutkimuskysymykset ovatkin seuraavanlaiset:

1. Millaisia stressinhallintakeinoja tietotyöntekijöillä on teknostressin hallitsemiseen työelämässä?
2. Mihin stressinhallintakeinojen teho perustuu?

Tutkimus suoritettiin laadullisin menetelmin teemahaastatteluna ja tulokset ovat koottu tutkielman loppuun taulukoihin 9 ja 10. Stressinhallintakeinoja oli yhteensä 24. Viisitoista niistä luokiteltiin ongelmasuuntautuneisiin keinoihin ja yhdeksän tunnesuuntautuneisiin keinoihin. Tutkimuksessa kävi ilmi, että työntekijöillä on työpaikoilla eri keinoja vähentää kokemaansa teknostressiä ja osa keinoista on myös sellaisia, joihin osallistuu useampi osapuoli, jolloin stressinhallintakeinot vaikuttavat olevan myös osaltaan yhteisöllisiäkin.

Asiasanat: teknostressi, stressinhallintakeinot, stressi, organisaatiot, työ, informaatioteknologia

ABSTRACT

Huotari Ilari
Technostress and the coping-methods of information workers
Jyväskylä: University of Jyväskylä, 2018, 53 p.
Information Systems, Master's Thesis
Supervisor(s): Salo, Markus

Technostress, which has been defined as the inability of a person to handle information technology in a healthy manner, was first mentioned in 1984. Recently the phenomenon has gained more attention in the scientific literature. Information technology is used at home and at work and it causes interruptions there. Previous studies have concentrated on the effects of technostress to organizations and their performance and how organizations can mitigate this. However, in most cases, studies have not concentrated on the view point of an individual. The purpose of this study was to find and identify different coping-methods that individuals use to mitigate the effects of technostress. Coping-methods are a part of the stress process, and coping-methods are what the individual does in a stressful situation to alleviate the stress. The study of coping-methods is also something that has been suggested in earlier technostress-research. The research questions are the following:

1. What kind of coping-methods information workers have, to alleviate the effects of technostress?
2. How do these coping-methods work?

The study was a qualitative study and the material was collected with theme interviews. The results are summarized in tables 9 and 10. There were 24 different coping-methods that were identified. Fifteen of those coping methods were identified as problem-focused methods and nine of them were identified as emotion-focused methods. Even though there were cases where the coping-methods were something that was done by individuals, there were some cases where more than one person took part in those actions.

Keywords: technostress, coping-methods, stress, organisations, work, information technology

KUVIOT

KUVIO 1, teknostressimalli 12
KUVIO 2, stressinhallintakeinot 24

TAULUKOT

TAULUKKO 1, teknostressitekijät 11
TAULUKKO 2, edeltävät tekijät 11
TAULUKKO 3, haastateltavien ikä ja sukupuoli 26
TAULUKKO 4, stressinhallintakeinot, teema 1 31
TAULUKKO 5, stressinhallintakeinot, teema 2 34
TAULUKKO 6, stressinhallintakeinot, teema 3 36
TAULUKKO 7, stressinhallintakeinot, teema 4 38
TAULUKKO 8, stressinhallintakeinot, teema 5 40
TAULUKKO 9, tunnesuuntautuneet stressinhallintakeinot 43
TAULUKKO 10, ongelmasuuntautuneet stressinhallintakeinot 44

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ 2

ABSTRACT 3

KUVIOT 4

TAULUKOT 4

SISÄLLYS 5

1 JOHDANTO 7

2 TEKNOSTRESSI 9
2.1 Stressi teknostressitutkimuksessa 9
2.2 Teknostressiä aiheuttavat tekijät 10
2.3 Teknostressin vaikutukset organisaatiossa 14
2.4 Teknostressiä lieventävät tekijät 16

3 STRESSINHALLINTAKEINOT 21
3.1 Mitä stressinhallintakeinot ovat 21
3.2 Hallintakeinojen eri muodot 22

4 AINEISTON KERUU JA ANALYYSI 25
4.1 Tutkimusmenetelmä sekä perustelut 25
4.2 Haastateltavat 26
4.3 Haastattelut 26
4.4 Aineiston analysointi 27

5 TUTKIMUSTULOKSET 29
5.1 Ylikuormitus 29
5.2 Häiritsevyys 31
5.3 Monimutkaisuus 34
5.4 Turvattomuus 36
5.5 Epävarmuus 38
5.6 Yhteenveto 40

6 POHDINTA JA YHTEENVETO 45
6.1 Johtopäätökset tutkimuksen kannalta 46
6.2 Tutkimuksen hyöty käytännön kannalta 47
6.3 Rajoitukset ja jatkotutkimus 48

LÄHTEET 50

LIITE 1 TEEMAHAASTATTELUPOHJA 53

1 Johdanto

Teknostressi käsite perustuu Craig Brodin määritelmään, jossa se on määritelty henkilön kykenemättömyydeksi hallita tai käsitellä informaatioteknologiaa terveellä tavalla (Brod, 1982). Samaa määritelmää on päädytty käyttämään muissakin teknostressiä käsittelevissä tutkimuksissa, kuten esimerkiksi Ayyagarin, Groverin ja Purvisin (2011) tutkimuksessa. Organisaatiossa teknologia on mahdollistanut työasioiden seuraamisen kotiin aivan uudella tavalla, esimerkiksi etätöinä ja samalla teknologia on kasvattanut käsiteltävän informaation määrää (Tarafdar, DArcy, Turel & Gupta, 2015b). Informaatioteknologia on tuonut myös helpotusta työelämään, mutta samalla sen haittapuolet ovat tulleet esiin ja siksi teknologian pimeästä puolesta onkin alettu keskustella tieteen parissa, kuten esimerkiksi Tarafdarin ja ym. (2015b) tutkimuksessa.

Teknostressitutkimuksen perusteella teknostressin nähdään aiheutuvan teknologian piirteistä, jotka yhdessä vaikuttavat työpaikan teknostressitekijöihin ja joka puolestaan johtaa stressaantumiseen (Ayyagari ym., 2011). Toisen näkökulman mukaan teknostressi syntyy tietynlaisissa olosuhteissa, jotka vallitsevat työpaikoilla ja näissä olosuhteissa teknologia aiheuttaa stressiä (Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan, T. S., & Ragu-Nathan, B. S., 2011). Vaikkakin tutkimuksissa on omat eronsa toisiinsa nähden ja omat näkökulmansa, on niissä kuitenkin samankaltaisuuksia. Teknostressin syntyy, kun asiat eivät toimi tai teknologia on liian monimutkaista. Toisaalta teknologian avulla henkilöiden saama informaatiomäärä voi olla liian suurta, joka puolestaan aiheuttaa sekin teknostressiä. Työpaikan vaatimukset teknologisen osaamisen kohdalla voi aiheuttaa sekin stressiä, jos työntekijä ei pysy kehityksen perässä tai uusien järjestelmien opettelu ei onnistu.

Teknostressin vaikutukset itsessään ovat varsin monimuotoiset ja ne vaikuttavat monella saralla organisaation toiminnassa, sekä sen työntekijöiden hyvinvoinnissa. Teknostressi vaikuttaa työntekijöiden työtehtävien suorituskykyyn ja erityisesti informaatioteknologian avulla tehtyjen työtehtävien suorituskykyyn, joka puolestaan vaikuttaa työntekijöiden tuottavuuteen (Tarafdar, Pullins & Ragu-Nathan, 2015a; Tarafdar ym., 2011; Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan,

B.S. & Ragu-Nathan, T.S., 2007). Teknostressin on todettu myös korostavan roolin ylikuormitusta (Tarafdar ym., 2011; Tarafdar ym., 2007). Tämän lisäksi teknostressin on todettu lisäävän myös roolikonfliktia (Tarafdar ym., 2011). Teknostressi tutkimuksessa on todettu myös, että teknostressi vaikuttaa negatiivisesti myös työtyytyväisyyteen. (Tarafdar ym., 2011; Ragu-Nathan, T. S, Tarafdar, Ragu-Nathan, B.S & Tu, 2008).

Teknostressin ehkäisemiseksi organisaatiot voivat tarjota teknistä- sekä käyttöönottotukea. Työntekijöiden sisällyttäminen informaatioteknologian kehitykseen ja käyttöönottoon myös vähentää teknostressin vaikutuksia. Tämän lisäksi innovaation tukeminen oli myös yksi tapa vähentää teknostressin vaikutuksia. (Tarafdar ym., 2011; Ragu-Nathan, T. S ym., 2008). Tutkimattomampia asioita teknostressin kohdalla on tavat tai keinot, joita työntekijät käyttävät teknostressin torjumiseen. Se, miten organisaatiot voivat ehkäistä teknostressiä, on saanut tutkimuksissa huomiota, mutta yksilöiden omat keinot ovat jääneet pienemmälle huomiolle (Pirkkalainen & Salo, 2016). Tällaisesta tutkimuksesta on varmasti hyötyä niin työntekijöille, kuten myös organisaatioille. Yhteiskunnan kannalta katsottuna hyöty voi olla myös kansanterveydelle hyödyllinen. Tutkimuskysymykset ovatkin seuraavanlaiset:

1. Millaisia stressinhallintakeinoja tietotyöntekijöillä on teknostressin hallitsemiseen työelämässä?
2. Mihin stressinhallintakeinojen teho perustuu?

Tutkielma vastaa kysymykseen laadullisin menetelmin. Tutkimusta varten haastateltiin työntekijöitä, jotka ovat kokeneet teknostressiä ja pyrkineet tavalla tai toisella vähentämään sitä. Haastattelut suoritettiin teemahaastatteluina ja teemahaastattelupohja löytyy liitteenä tämän tutkielman lopusta (liite 1). Keinot, joita tutkittavilla oli teknostressinhallintaan, ovat lueteltuna teemoittain taulukkoihin (taulukot 4-8) ja ne ovat myöskin jaettu tunne- ja ongelmasuuntautuneisiinkeinoihin taulukkoihin 9 ja 10.

Tutkielman rakenne on seuraavanlainen. Toisessa luvussa esitellään teknostressitutkimusta, jota tähän asti on tehty, jonka jälkeen tutkielma käsittelee stressinhallintakeinoja luvussa kolme. Luvussa neljä käsitellään aineiston keruuta ja analyysiä ja luvussa viisi esitellään ja käsitellään tulokset. Viimeisessä, eli kuudennessa luvussa löytyy vielä pohdinta ja yhteenveto, jossa esitellään myös jatkotutkimusaiheet ja tutkimuksen rajoitteet.

2 Teknostressi

Tässä luvussa käsitellään teknostressitutkimusta. Ensimmäisenä käsitellään teknostressitutkimuksen teoriaa. Seuraavaksi siirrytään teknostressiä aiheuttaviin tekijöihin, jonka jälkeen käsitellään teknostressin vaikutuksia organisaatiossa sekä lopulta niitä keinoja, joita organisaatioilla on teknostressin vähentämiseksi tai ehkäisemiseksi. Jokaisessa ala-luvussa käydään ensin läpi teoriaa, jonka jälkeen siitä tehdään synteesiä omissa kappaleissaan.

2.1 Stressi teknostressitutkimuksessa

Stressitutkimus on vuosien varrella tuottanut erimuotoisia malleja stressin kuvaamiseen. Teknostressitutkimuksissa, joita tätä tutkielmaa varten käytiin läpi, nousi esiin kaksi eri mallia: Transaktionaalisen stressin mallin (transanctional model of stress) sekä henkilön ja ympäristön yhteensopivuusmalli (person-environment fit model). Näitä kahta teoriaa on käytetty yleisesti teknostressitutkimuksessa kuvaamaan teknostressin toimintaa (Salo, Pirkkalainen, Chua & Koskelainen, 2017, s.2462).

Henkilön ja ympäristön yhteensopivuusmalli on yksi malleista, jota käytetään stressitutkimuksessa. Malli perustuu siihen käsitykseen, että henkilöiden ja ympäristön välillä vallitsee tasapaino. Jos tasapaino järkkyy, niin henkilö stressaantuu. Tasapainon järkkyminen johtuu yksilön ja ympäristön välisestä yhteensopimattomuudesta, jota voi ilmentyä kahdella eri tavalla. Yksi tapa, jolla yhteensopimattomuus tapahtuu, on kun yksilön arvot ja ympäristön resurssit, joilla arvoja voitaisiin toteuttaa, eivät kohtaa. Nämä arvot voivat olla esimerkiksi yksilön mieltymyksiä ja mielihaluja. Toinen tapa, miten yhteensopimattomuuksia ilmaantuu, on kun yksilön kyvyt eivät kohtaa kokemiaan ympäristön edellytyksiä. (Cooper, Dewe & O'Driscoll, 2001). Tämän lisäksi Cooper ja ym. (2001) toteavat kirjassaan, että tässä mallissa se, miten yksilö kokee yhteensopimattomuuden vaikuttaa stressireaktioon, eli tarkemmin siihen koetaanko tilanne stressaavaksi.

Srivastavan, Chandran ja Shirishin (2015) mukaan Lazarus ja Cohen (1977) ovat määritelleet transaktionaalisen stressin mallissa, stressiä aiheuttavat kokemukset ympäristön ja yksilön välisiksi vuorovaikutuksiksi. Näihin vuorovaikutuksiin vaikuttavat sisäisen tai ulkoisen ympäristön vaatimukset, jotka ovat stressin aiheuttajia (external stress creators). Nämä stressinaiheuttajat vaikuttavat siis yksilön ja ympäristön vuorovaikutukseen, horjuttaen normaalia tasapainoa, jossa yksilöt toimivat normaalissa tilanteessa.

Näitä malleja käytettiin siis teknostressitutkimuksessa ja yhteistä niissä on se, että molempien kohdalla stressi on ympäristön ja yksilön välisestä suhteesta johtuvaa, mutta niiden kohdalla on omat näkemyseronsa. Stressitekijät puolestaan olivat sitten ominaisia teknostressille, kuten myös sitä ehkäisevät keinot. Muitakin malleja on olemassa, jotka käsittelevät juurikin organisaationallistastressiä ja tällaisia malleja ovat mm. työn vaatimustenhallintamalli (job demands-control-model) ja yleisten systeemien malli (general systems-model) (Cooper ym. 2001). Kuitenkin teknostressitutkimuksen kohdalla käytetyt mallit ovat olleet transaktionaalisen stressin- ja henkilön ja ympäristön yhteensopivuusmalli, kuten jo aikaisemmin tässä luvussa todettiin. Näihin malleihin siis liittyy myös stressin hallintakeinot, joita käsitellään myöhemmin omassa luvussaan tässä tutkielmassa.

2.2 Teknostressiä aiheuttavat tekijät

Teknostressiä itsessään on tutkittu useammasta näkökulmasta ja yksi tutkimuksen suuntaus on ollut tutkia sitä, mikä informaatioteknologiassa aiheuttaa teknostressiä, eli teknostressin aiheuttajia (technostress creators). Käyn luvussa ensin läpi olemassa olevaa tutkimusta, jonka jälkeen käsittelen tutkimusta erikseen omassa kappaleessaan luvun lopussa.

Tutkimuksessaan Ayyagari ja ym. (2011) hyödynsivät stressitekijöitä työstressikirjallisuudesta, sekä teknologian piirteitä muodostaakseen mallin (kuvio 1), joka selvittää mikä teknologiassa aiheuttaa teknostressiä yhdistämällä näitä tekijöitä niin, että saadaan aikaan malli joka kuvaa sitä, miten teknostressi syntyy. Työstressin stressitekijöistä malliin otettiin mukaan työn ylikuormittavuus (work overload), roolin sekavuus (role ambiguity), työn epävarmuus (job insecurity), kodin ja työn konflikti (work-home conflict) sekä yksityisyyden loukkaus (invasion of privacy). Nämä viisi stressitekijää (työn ylikuormittavuus, roolin sekavuus, työn epävarmuus, kodin ja työn konflikti sekä yksityisyyden loukkaus) ovat siis teknostressitekijöitä (taulukko 1).

TAULUKKO 1, teknostressitekijät (Ayyagari ym., 2011)

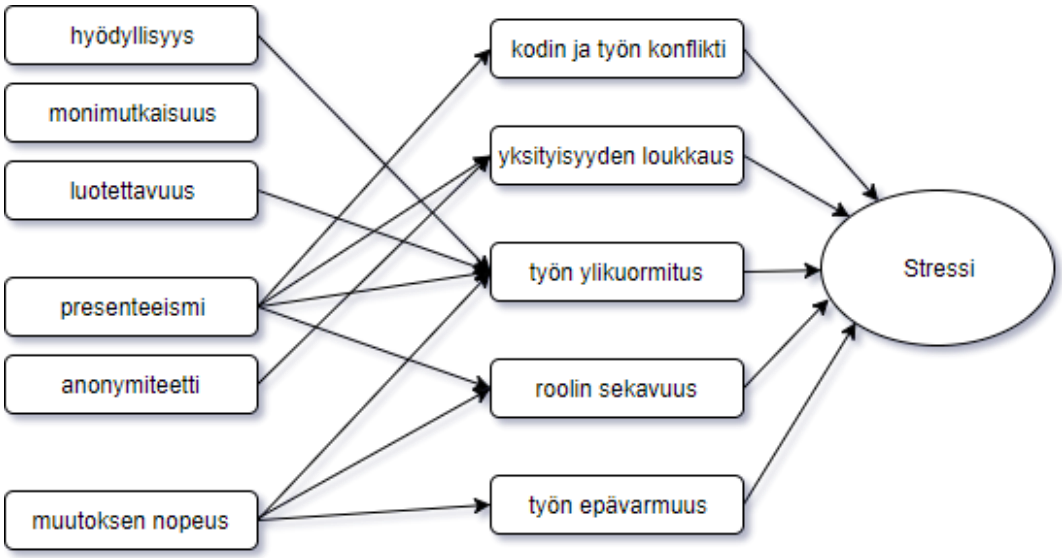
Teknostressitekijät	Selite
Työn ylikuormittavuus	Kokemus siitä, että työ ylittää oman osaamisen tai taidot
Roolin sekavuus	Epävarmuus oman työsuorituksen lopputuloksesta, sekä oman työn tekemiseen tarvittavan informaation puute.
Työn epävarmuus	Koettu pelko työpaikan menettämisestä
Kodin ja työn konflikti	Koettu ristiriita työpaikan vaatimusten ja perheen välillä
Yksityisyyden loukkaus	Henkilön kokema yksityisyyden loukkaus

Teknologian piirteistä (taulukko 2) malliin sisällytettiin hyödyllisyys (usefulness), monimutkaisuus (complexity), luotettavuus (reliability), muutoksen tahti (pace of change), presenteeismi (presenteeism) ja anonymiteetti (anonymity). Stressiä edeltävät tekijät, ovat siis teknologian piirteitä jotka voivat aiheuttaa teknostressiä (antecedents).

TAULUKKO 2, edeltävät tekijät (Ayyagari ym., 2011)

Edeltävät tekijät	Selite
Hyödyllisyys	Kuinka hyödylliseksi teknologia koetaan
Monimutkaisuus	Kuinka monimutkaiseksi teknologia koetaan
Luotettavuus	Kuinka luotettavia teknologian ominaisuudet ovat
Muutoksen tahti	Kuinka nopeiksi teknologian muutokset koetaan
Presenteeismi	Kuinka tavoitettavaksi koetaan teknologian tekevän käyttäjästään
Anonymiteetti	Kuinka tunnistettavaksi teknologian koetaan tekevän käyttäjästään

Mallin mukaan teknologian piirteet vaikuttavat stressitekijöihin, eli toimivat ennakoivina tekijöinä stressitekijöille. Työn ylikuormitusta ennakoivat tekijät todettiin olevan hyödyllisyys ja luotettavuus, muutoksen nopeus ja presenteeismi. Jos muutokset teknologiassa ovat liian nopeita, tai teknologia ei ole luotettavaa tai helposti käytettävää se edistää työn ylikuormitusta. Lisäksi presenteeismi lisää työmäärää, sillä työntekijät ovat helposti ja nopeasti tavoitettavissa. Roolin sekavuutta ennakoivina tekijöinä todettiin olevan presenteeismi ja muutoksen nopeus, eli työroolin sekavuutta lisää teknologian muutokset, joka pakottaa opettelemaan uutta, sekä jatkuva tavoitettavuuden myötä työpäivän aikana tulee muitakin asioita hoidettavaksi, samalla kun jokapäiväiset työtehtävät täytyy hoitaa. Kodin ja työn välisen konfliktin ennakoivat tekijänä on presenteeismi, eli jatkuva tavoitettavuus aiheuttaa ongelmia vapaa- ja työajan erottamista. Työn epävarmuuden kokemista edelsi teknologian muutoksen nopeus, eli nopea teknologian muutos voi vaikuttaa siihen, kuinka turvatuksi työpaikkansa työntekijät tuntevat. Jos koetaan etteivät omat taidot pysy mukana muutoksissa, voi työntekijä kokea pelkoa oman työpaikkansa menettämisestä. Yksityisyyden loukkauksen ennakoivana tekijänä todettiin olevan anonymiteetti sekä presenteeismi, eli jos työntekijät tietävät tai epäilevät että heitä tarkkaillaan, nähdään se yksityisyyden loukkauksena, kuten myös jatkuva tavoitettavissa oleminen. Tutkimuksen mukaan teknostressi tulisi nähdä aiheutuvan näiden ennakoivien tekijöiden ja stressitekijöiden yhteisvaikutuksen tuloksena. (Ayyagari ym., 2011).



KUVIO 1, teknostressimalli (Ayyagari ym., 2011)

Teknostressin voidaan nähdä syntyvän myös viidessä eri tilanteessa (conditions), eli ne ns. luovat teknostressiä. Teknostressi syntyy esimerkiksi, kun henkilö on ns. informaatiotulvan kohteena, jolloin kaikkea informaatiota ei voi käsitellä tehokkaasti. Tätä tilannetta kutsutaan teknoylikuormitukseksi (techno-overload). Toinen tilanne on teknoinvaasio (techno-invasion), jossa työntekijä on esimerkiksi tavoitettavissa vapaa-ajallaankin työasioissa

viestintäteknologian avulla (esim. sähköpostit, pikaviestit). Tämä johtaa jatkuvaan työ- ja vapaa-ajan sekoittumiseen ja sen myötä turhautumiseen ja stressiin. Kolmantena teknostressiä aiheuttavana tilanteena on teknologian monimutkaisuus (techno-complexity), jossa työntekijät joutuvat käyttämään aikaa ja vaivaa opetellakseen esimerkiksi uuden ohjelmiston käyttämistä. Teknopelokkuus (techno-insecurity) on tilanne, jossa työntekijä kokee mm. pelkoa työpaikkansa menettämisestä henkilöille, jotka ymmärtävät teknologiaa paremmin tai osaavat käyttää sitä paremmin. Työpaikan menettämisen pelko voi tällöin saada epävarmuuden tunteita uusia teknologioita kohtaan, joka puolestaan yhdessä työpaikanmenettämisen pelon kanssa saa aikaan stressiä. Viimeisenä tilanteena on teknoepävarmuus (techno-uncertainty), jossa jatkuvat muutokset eivät mahdollista työntekijöiden saada vankkaa pohjaa esimerkiksi jonkin ohjelmiston käytölle, vaan kertaalleen opittu ei ole enää hyödyllistä, koska muutos ohjelmistossa tekee kertaalleen opitun turhaksi ja opettelun saa aloittaa uudelleen. Epävarmuus syntyy siis teknologian nopeasta muutoksesta ja kykenemättömyydestä pysyä muutoksen perässä. Nämä viisi olosuhdetta ovat siis teknostressin edeltäjiä (antecedents), jotka aiheuttavat teknostressiä. (Tarafdar ym., 2011; Ragu-Nathan, T. S ym., 2008; Tarafdar ym., 2007). Näiden viiden stressinaiheuttajan suhdetta teknostressiin tutkittiin myös kiinalaisissa organisaatioissa, ja tutkimuksista kävi ilmi eriävyyksiä verrattuna niihin tuloksiin, joita oltiin saatu länsimaalaisissa organisaatioissa (Tu, Wang & Shu, 2005).

Teknostressitutkimuksen parissa puhutaan myös ubiikista teknostressistä. Ubiikilla teknostressillä tarkoitetaan sellaista teknostressiä, joka on kaikkialla mobiiliteknologian myötä. Hung Chang ja Lin (2011) määrittelevät tämän kaikkialla läsnäolevan teknostressin stressiksi, joka juontuu mobiiliteknologian mahdollistamasta tavoitettavuudesta pitkällä aikavälillä. Ubiikkiteknostressin aiheuttajia ovat teknoylikuormitus, teknoinvaasio, teknologian käytettävyys ja riippuvaisuus teknologiasta (Hung ym., 2011). Teknoylikuormitus ja teknoinvaasio ovat samanlaisia termejä, kuin mm. Tarafdar ja ym. (2011) on käyttänyt, eli ubiikin teknostressin käsite sisältää samoja käsitteitä ja stressinlähteitä, kuin aikaisemminkin käsitellyt tutkimukset, joissa teknostressi nähdään isompana kokonaisuutena.

Organisaation toimintaympäristö ja sen piirteet vaikuttavat myös siihen miten paljon teknostressiä työntekijät kokevat. Organisaatiot, joiden toimintaympäristö on erittäin keskitetty ja erittäin innovatiivinen kokevat myös enemmän teknostressiä. Tämän nähdään johtuvan esim. siitä, että innovatiivisissa organisaatioissa muutoksentahti on nopeampaa, joka voi aiheuttaa mm. informaatioteknologian kanssa nopeita muutoksia. (Wang, Shu & Tu, 2008). Muutoksen tahti, eli tarkemmin siis sen muutosten nopeus aiheuttaa teknostressiä, mikä puolestaan kuulostaa samalta, mitä mm. Tarafdar ja ym. (2011) ovat tutkimuksessaan nimittäneet teknoepävarmuudeksi. Eli tästä tutkimuksesta löytyy yhtäläisyyksiä muidenkin tutkimusten tuloksiin.

Teknostressiä aiheuttavat tekijät ovat eri tutkimusten perusteella nimetty eri tavoin, mutta niissä on hyvin paljon samankaltaisuuksia. Esimerkiksi Ayy-

agarin ja ym. (2011), sekä Tarafdarin ja ym. (2011) tutkimuksissa teknostressin aiheuttajat ovat heidän kuvausten mukaan samankaltaisia. Erot ovat siinä, miten ne ovat jäsennetty. Ayyagarin ja ym. (2011) kohdalla teknostressin mallintaminen on tehty hieman tarkemmin, eli teknostressiä edeltäviksi tekijöiksi on laitettu teknologianpiirteitä. Samankaltaisia teknologian piirteitä löytyy myös Tarafdarin ja ym. (2011) tutkimuksesta, mutta niistä ei puhuta yhtä yksityiskohtaisesti. Esimerkiksi Ayyagarin ja ym. (2011) kuvaus kodin ja työn konfliktista verrattuna Taradfarin ja ym. (2011) tekno-invaasion kuvaukseen, sisältää samankaltaisuuksia. Kummassakin tapauksessa teknologian myötä kodin ja työn raja hälvenee, jolloin työasioita hoidetaan kotonakin ja se johtaa teknostressiin. Toinen esimerkki on Tarafdarin ja ym. (2011) tekno-ylikuormitus ja Ayyagarin ja ym. (2011) työn ylikuormitus, joissa molemmissa teknologia aiheuttaa sen, että työ koetaan liian kuormittavaksi tai hankalaksi. Näiden kahden tutkimuksen lisäksi myös muut tutkimukset ovat avanneet aihetta uusin tavoin, eli teknostressin voi nähdä myös ubiikkina, eli kaikkialla läsnäolevana ja sen lisäksi teknostressiin ja sen ilmenemiseen vaikuttaa myös organisaatioympäristö, kuten myös organisaatiokulttuuri.

Tarafdar ja ym. (2011) tiivistävätkin teknostressiä aiheuttavat tekijät varsin hyvin. Teknostressi syntyy, kun teknologiaa on, tai sitä käytetään liikaa. Jatkuva tavoitettavissa oleminen ja hankaluudet teknologian opettelemisessa ja käyttämisessä aiheuttavat ongelmia. Liian usein tapahtuvat muutokset teknologisessa ympäristössä aiheuttavat teknostressiä. Myös epävarmuus omista taidoista informaatioteknologian kanssa voi aiheuttaa stressiä työpaikan menettämisestä toiselle henkilölle, joka on osaavampi. Samanlaisia johtopäätöksiä on myös Ayyagarin ja ym. (2011) tutkimuksessa, mutta tutkimuksessa aikaansaatu malli kuvaa teknostressin syntymisprosessia tarkemmin ja siihen on sisällytetty eri teknologian ominaispiirteitä mukaan.

2.3 Teknostressin vaikutukset organisaatiossa

Teknostressillä on todettu olevan monenlaisia vaikutuksia työelämään. Monien tutkimusten kohdalla on keskitytty tiettyihin asioihin, joita on mitattu ja tämän luvun tarkoituksena on tuoda niiden keskeisimmät tulokset esille.

Teknostressin on todettu pahentavan roolin ylikuormitusta (role overload), eli tilannetta, jossa työntekijä kokee työnsä olevan liikaa tai liian vaikeaa. Teknostressin vaikutus roolin ylikuormitukseen johtuu siitä, että teknologian käyttäminen voidaan nähdä liian hankalana esimerkiksi monimutkaisuuden vuoksi, jolloin järjestelmän monimutkaisuus vaikuttaa työntekijän kokemukseen työn liikavaativuudesta. (Tarafdar ym., 2011; Tarafdar ym., 2007).

Lisäksi teknostressin on todettu vaikuttavan roolikonfliktiin (role conflict). Roolikonfliktin syynä voi olla ristiriitaiset vaatimukset, jotka työntekijä kokee teknologian vuoksi. Näihin syihin voidaan lukea esimerkiksi jatkuva tavoitettavissa oleminen työasioissa, jopa vapaa ajallakin. Teknologian muutokset voivat

muuttaa työntekoa esim. järjestelmämuutosten myötä, jolloin syntyy ristiriitoja vanhan ja uuden työskentelytavan välillä. (Tarafdar ym., 2011).

Teknostressin on todettu vaikuttavan negatiivisesti myös innovaatioon. (Tarafdar ym., 2015a; Tarafdar ym., 2011). Teknostressi vaikuttaa innovaatioon lisääntyneen työmäärän ja kiireen vuoksi, jolloin työntekijöille ei jää aikaa huomata tai keksiä uusia tapoja tehdä asioita (Tarafdar ym., 2011). Lisäksi teknostressi vähentää yksilön työtehtävien suorituskykyä ja erityisesti informaatioteknologian avulle tehtyjen työtehtävien suorituskykyä, eli teknostressi vaikuttaa myös työntekijöiden tuottavuuteen (Tarafdar ym., 2015a; Tarafdar ym., 2011; Tarafdar ym., 2007).

Tuottavuuden osalta on myös tutkimustuloksia, joiden mukaan teknostressin aiheuttajat eivät vaikuta tuottavuuteen samalla tavalla. Tutkimukset tehtiin kiinalaisissa organisaatioissa ja tutkimuksessa huomattiin, ettei teknostressi vaikuttanut siellä tuottavuuteen samalla tavalla. Tekno-ylikuormituksen, eli tilanteen jossa informaatiota tulee liikaa, todettiin vaikuttavan jopa positiivisesti tuottavuuteen. Kuitenkin tekno-invaasio ja tekno-epävarmuus näyttivät vaikuttavan yksilön tuottavuuteen. Eron nähtiin johtuvan kulttuuri eroista, eli länsimaalaisissa organisaatioissa vallitseva kulttuuri on erilainen kuin kiinalaisissa organisaatioissa, jolloin länsimaalisissa organisaatioissa toteutetuissa tutkimuksissa on eroja tuloksissa verrattuna kiinalaisiin organisaatioihin. Vaikka teknostressin nähtiin vaikuttavan vähemmän, huomautettiin kuitenkin siitä, että erittäin kova työkuormitus johtaa lopulta ongelmiin. (Tu ym., 2005).

Teknostressin vaikutusta tuottavuuteen ovat tutkineet myös Hung ja ym. (2011) ja heidän tutkimuksensa mukaan ubiikkiteknostressin tekijät itsessään jopa lisäävät tuottavuutta, mutta samalla samat tekijät lisäävät työstressiä, joka puolestaan heikentää tuottavuutta. Eli teknostressin ja tämän tutkimuksen puitteissa tarkemmin ubiikkiteknostressin, vaikutus tuottavuuteen ei ole suora, vaan se vaikuttaa siihen työstressin kautta. (Hung ym., 2011).

Teknostressin on todettu vaikuttavan negatiivisesti myös työtyytyväisyyteen (Tarafdar ym., 2011; Ragu-Nathan, T. S ym., 2008). Galluch, Grover ja Thatcher (2015) toteavat tutkimuksessaan, että tekno-uupumus vaikuttaa työtyytyväisyyteen työuupumuksen kautta IT-ammattilaisten kohdalla. Tekno-uupumus lisää siis työuupumusta ja tätä kautta vaikuttaa myös organisaatioon sitoutumiseen ja lopulta työpaikan vaihtamisen todennäköisyyteen. Ei IT-ammattilaisten kohdalla tekno-uupumuksen vaikutus on vastaavasti suora, eli tekno-uupumuksen vaikutus ei välity työuupumuksen kautta esim. työtyytyväisyyteen. Työtyytyväisyyden lisäksi teknostressin vaikutuksiin kuuluu työntekijöiden sitoutumisen väheneminen organisaation arvoihin ja tavoitteisiin (Tarafdar ym., 2011). Artikkelissaan Galluch ja ym. (2015) toteavat myös, että teknostressitekijät lisäävät työntekijöiden havaitsemaa työstressiä, eli toisin sanoen työntekijät ovat herkempiä havaitsemaan työstressiä teknostressitekijöiden vuoksi.

Teknostressi vaikuttaa myös tyytyväisyyteen käytettyä informaatioteknologiaa kohtaan, varsinkin jos teknostressi koetaan johtuvan käytetystä tietojärjestelmästä, joka ei toimi oikein, vaan vaikeuttaa työtehtävien tekemistä (Taraf-

dar ym., 2011; Tu, Tarafdar, Ragu-Nathan, T. S., & Ragu-Nathan, B. S., 2008). Lisäksi työntekijöiden sitoutuminen organisaatioon, jossa he työskentelevät, voi myös kärsiä teknostressin seurauksena esimerkiksi työtyytyväisyyden heikkenemisen myötä (Tarafdar ym., 2011).

Miesten on todettu kokevan enemmän teknostressiä, kuin naisten. Eron on nähty johtuvan siitä, että miehet yleensä käyttävät informaatioteknologiaa, kun he haluavat niin tehdä, kun taas naiset käyttävät sitä, kun heidän on pakko. Samoin myös tietokoneen käyttämisen itsevarmuus (computer confidence) vaikuttaa koettuun teknostressiin, sillä mikäli henkilö kokee pystyvänsä pärjäämään eri teknostressiä aiheuttavien tekijöiden kanssa, niin tällöin stressiä ei koeta niin vahvana kuin siinä tapauksessa, jos henkilö kokee, ettei pärjää teknologian kanssa. Samoin myös iäkkäämmät ammattilaiset kokevat vähemmän teknostressiä, kuten myös työntekijät, jotka ovat työskennelleet tietokoneiden kanssa pidempään. (Tarafdar ym. 2011).

Kiinalaisissa organisaatioissa tehtyjen tutkimusten mukaan, joissain tapauksissa työntekijät, joilla oli enemmän kokemusta ja osaamista tietokoneen käyttämisestä, kokivat enemmän teknostressiä tilanteissa, joissa informaatiota tai teknologiaa oli liikaa verrattuna kollegoihinsa, joilla vastaavaa kokemusta tietokoneista oli vähemmän. Kuitenkin osaamisen vaikutus kääntyi toisinpäin tilanteissa, joissa teknologia koettiin monimutkaiseksi. Tähän tilanteeseen vaikutti organisaatioissa oleva tapa, jossa kokeneemmat ja osaavammat henkilöt yleensä kouluttivat muita, joilla teknologia tuotti ongelmia. (Tu ym., 2005).

Teknostressin vaikutukset eivät jää pelkästään organisaation tasolle, kuten ei myöskään vaikutusten tutkimus. Tutkimuksessaan Riedl, Kindermann, Auinger ja Javor (2012) tarkastelivat koehenkilöiden kortisolitasoja järjestelmävirhettä simuloivissa koetilanteissa. Koetilanteissa koehenkilöiden kortisolitasot nousivat järjestelmävirheiden vuoksi ja kortisolitaso nousi koehenkilöissä samalle tasolle, kuin esimerkiksi henkilöillä, jotka pitävät puheita julkisesti. Teknostressin fysiologiset vaikutukset ovat jääneet vähemmälle huomiolle teknostressitutkimuksessa 1990-luvun jälkeen (Fischer & Riedl, 2015).

Teknostressin vaikutukset ovat monenlaiset organisaatioille ja tämän lisäksi teknostressillä on vaikutuksia mm. organisaation työntekijöiden työtyytyväisyyteen ja teknostressin on todettu aiheuttavan myös fysiologisia oireita. Vaikutukset voivat olla erilaisia eri organisaatiokulttuureista ja joissakin tapauksissa teknostressi on voinut jopa lisätä tuottavuutta. Teknostressin vaikutukset voivat olla välillisiä tai suoria, mutta joka tapauksessa teknostressin vaikutukset ovat todellisia ja ne vaikuttavat monella tapaa organisaation toimintaan ja työntekijöiden hyvinvointiin.

2.4 Teknostressiä lieventävät tekijät

Teknostressiä aiheuttavien tekijöiden tutkimisen lisäksi on pyritty löytämään sitä lieventäviä tekijöitä. Teknostressin vähentämiseen keskittyvissä tutkimuksissa mainitaan keinoja, miten organisaatiot voivat edesauttaa työntekijöitään

teknostressin vähentämisessä, kuten esimerkiksi Tarafdar ja ym. (2011). Kuitenkin se, mitä työntekijät voivat tehdä itse on jäänyt vähemmälle huomiolle. Monet organisaatioille tarkoitetut ohjeistukset toimivat yksilö tasolla, kuten esimerkiksi teknologisen kompetenssin lisääminen, tai koulutus, eli työntekijät voivat omasta halustaan lähteä ratkaisemaan ongelmiaan näiden keinojen avulle. Kuitenkin teknostressitutkimuksesta puuttuu vielä yksilön näkökulma, jossa selvitetään mitä työntekijät tekevät teknostressin ehkäisemiseksi tai vähentämiseksi. Esimerkiksi Pirkkalainen ja Salo (2016) ehdottavatkin tutkimuksessaan, jossa he ovat käyneet läpi teknostressitutkimuksia ja ehdottaneet niiden pohjalta tutkimusaiheita, joihin kuuluu myös yksilöiden stressinhallinta keinot. Pirkkalainen ja Salo (2016) kertovat, että yksilöiden stressinhallintakeinoja on tutkittu varsin vähän, verrattuna siihen mitä organisaatioiden kohdalla on tehty. Tässä luvussa käsitelläänkin siis tarkemmin teknostressin lieventämiseen ja ehkäisemiseen keskittynyttä tutkimusta.

Teknostressitutkimuksessa tunnistetaan neljä eri mekanismia, joita organisaatiot voivat hyödyntää vähentääkseen teknostressistä koituvia haittoja. Ensimmäinen tapa on koulutus, eli järjestää työntekijöille tietoa järjestelmistä ja niiden käyttämisestä esim. käyttöohjeiden ja dokumentaation muodossa. Toinen tapa on avun tarjoaminen, eli tekninen tuki. Teknisen tuen avulla voidaan lieventää teknillisten ongelmien tuomaa stressiä tai auttaa käyttöongelmissa nopeasti ilman, että työntekijän tarvitsee itse etsiä ratkaisua pulmaan. Kolmas mekanismi on sisällyttäminen, eli otetaan työntekijät mukaan ohjelmistojen kehitykseen, ja palkitaan työntekijöitä uusien järjestelmien käyttämisestä. Ottamalla käyttäjät mukaan jo kehitysvaiheessa antaa käyttökokemusta käyttäjille, ennen kuin järjestelmää tai teknologiaa on otettu vielä työkäyttöön ja tämä helpottaa käyttöönottovaihetta käyttäjälle. Viimeisenä neljäntenä mekanismina ehdotettiin innovaatio tukea, eli mekanismin tarkoitus on tukea työntekijöiden kokeiluja ja oppimista. Käytännössä tämä voisi olla esimerkiksi kokeilemista sekä riskinottoa tukevan ilmapiirin luominen organisaatioon, jolloin työntekijät lähtevät todennäköisemmin mukaan käyttämään uusia teknologioita. (Tarafdar ym., 2011; Ragu-Nathan, T. S ym., 2008). Samoja mekanismeja on mainittu myös muissa tutkimuksissa teknostressin lieventämiseksi, kuten esimerkiksi Tu ja ym. (2008), jotka mainitsivat teknostressin hallitsemiseen mekanismeiksi käyttäjätuen, käyttäjien kouluttamisen ja käyttäjien sisällyttämisen tietojärjestelmien kehittämiseen.

Fuglseth ja Sørebø (2014) tutkivat kolmea näistä mekanismeista (sisällyttäminen, kouluttaminen, tekninen tuki) ja heidän tutkimusten perusteella todettiin myös, että niiden avulla voidaan hallita teknostressin vaikutuksia. Näiden mekanismien vaikutus ei varsinaisesti poista teknostressiä, vaan ne toimivat lieventävinä tekijöinä, mikäli työntekijöillä on teknologiasta aiheutuvaa stressiä. Esimerkiksi järjestelmähäiriön aiheuttamaa stressiä voidaan lieventää tarjoamalla työntekijöille helpdesk-palvelua, johon soittamalla viat ja ongelmat voidaan ratkaista. Tarkemmin eriteltynä vaikutus perustuu siihen, että työntekijät ovat tyytyväisempiä informaatioteknologian käyttämisestä ja samalla ovat ha-

lukkaampia jatkamaan informaatioteknologian käyttämistä. (Fuglseth & Sørebø, 2014)

Tarafdar ja ym. (2015a) toteavat tutkimuksessaan, että teknologinen kompetenssi ja sen lisääminen ovat myös yksi keino, jolla voidaan vähentää teknostressin vaikutuksia. Teknologisen kompetenssin vaikutus perustuu siihen, että työntekijät saavat itsevarmuutta ja osaamista ongelmien selvittämiseen, jolloin teknostressin vaikutukset jäävät pienemmiksi. Tutkimuksessa teknologisen kompetenssin todettiin helpottavan myyntityöntekijöiden työntekoa, eli esimerkiksi tässä tapauksessa työntekijöiden myyntitulosta. (Tarafdar ym., 2015a).

Teknostressiin vaikuttavia tekijöitä on havaittu olevan myös ihmisten persoonallisuuspiirteissä (Srivastava ym., 2015). Srivastava ja ym. (2015) tutkivat miten viisi persoonallisuuspiirrettä vaikuttavat teknostressiin vaikutuksiin. Viisi persoonallisuuspiirrettä, joista tutkimuksessa puhutaan, ovat ekstroversio, neuroottisuus, tunnollisuus, miellyttävyys ja avoimuus. Näiden persoonallisuuspiirteiden todettiin osittain olevan vuorovaikutuksessa teknostressin vaikutusten kanssa. Joissakin tapauksissa nämä persoonallisuuspiirteet toimivat teknostressin vaikutusten voimistavina tekijöinä, mutta toisaalta taas lieventävinä tekijöinä. Esimerkiksi ekstraversio persoonallisuuspiirteen todettiin lieventävän teknostressin aiheuttamaa loppuun palamista, mutta esimerkiksi miellyttävyyden ja avoimuuden todettiin tehostavan teknostressin vaikutuksia työhön sitoutumiseen, kun taas neuroottisuuden todettiin lieventävän teknostressin vaikutuksia työhön sitoutumiseen. (Srivastava ym., 2015).

Hung ja ym., (2011) tutkivat artikkelissaan stressinhallintakoulutuksen, työhenkilöstön työkontrollin ja organisaationaalisen palkitsemisen vaikutuksia stressin hallitsemiseen. Näiden keinojen avulla ei varsinaisesti vaikutettu teknostressiin, eli teknostressiä ei saatu vähennettyä, vaan niiden teho perustui vaikutusten vähentämiseen. Näillä kolmella keinoilla teknostressin epäsuoraa vaikutusta tuottavuuteen voitiin vähentää. (Hung ym., 2011)

Organisaationtoimintaympäristön vaikutus voi olla teknostressiä lisäävä, mutta se voi vaikuttaa myös päinvastoin. Wang ja ym, (2008) mukaan organisaatioissa joissa toimintaympäristö on vähemmän keskitettyä ja innovatiivisempaa teknostressin vaikutukset jäävät myös pienemmäksi. Vähempi innovatiivisuus johtaa siihen, ettei muutoksia tule nopeassa tahdissa ja vähemmän keskitetyissä toimintaympäristöissä muutoksen vastustus on pienempää.

Myös organisaatiokulttuurin on todettu vaikuttavan keinoihin, joilla teknostressiä torjutaan aivan, kuten myös teknostressiä aiheuttaviin tekijöihin ja sen vaikutuksiin. Kulttuurin ominaispiirteet on hyvä ottaa huomioon teknostressin hallitsemisessa, kuten esimerkiksi kiinalaisten organisaatioiden kohdalla. Kiinalaisissa organisaatioissa on esimerkiksi ollut tapana jättää teknologian kouluttaminen niille henkilöille, jotka ovat teknologisesti kyvykkäämpiä, jolloin uuden teknologian oppimisen lisäksi näille työntekijöille jää vielä muiden työntekijöiden kouluttaminen. Tähän ratkaisuksi ehdotettiin koulutuksen järjestäminen, jottei tietyille työntekijöille koituisi lisää työtehtäviä kuormittamaan heitä, vaan tällöin työtehtävät jakautuisivat tasaisemmin eikä teknostressiä pääsisi aiheutumaan. Lisäksi työntekijöiden palkitseminen teknologisen kompetenssin

lisäämisestä voi johtaa myös lisääntyneeseen teknostressiin, joka tarkoittaa, että tällaisten palkitsemiskäytäntöjen liiallinen käyttö voi johtaa pidemmällä aikavälillä teknostressin lisääntymiseen. Työntekijät voivat ottaa työkiireiden lisäksi itselleen liikaa koulutusta palkkioiden toivossa, jolloin organisaation palkitsemiskäytäntö toimii tarkoitustaan vastaan. Siksi artikkelissa todetaankin, että palkitsemiskäytäntöjen käyttämisen määrää tuleekin harkita, jotta sillä ei saada aikaan vahinkoa. (Tu ym., 2005).

Tutkimuksessaan Galluch ja ym. (2015) tutkivat millaisilla keinoilla työntekijät voivat vähentää tai estää stressiä, jota tulee teknologiasta johtuvista keskeytyksistä (esimerkiksi saapuvista viesteistä). Ajoituksen kontrolli nähtiin toimivan teknostressiä vähentävänä keinona tilanteissa, joissa stressi tulee saapuvien viestien saamisesta. Resurssi kontrolli (Resource control) ja metodi kontrolli (method control) vaikuttivat stressin kuormittavuuteen. Ajoituksen kontrolli käsitteellä tarkoitetaan työntekijän mahdollisuutta valita, milloin viestit luetaan, jolloin niistä ei pääse muodostumaan stressiä. Resurssi kontrollilla tarkoitetaan tilannetta, jossa informaatioteknologiaa ei käytetä vaan siirrytään pois sen ääreltä ja metodi kontrollilla mahdollisuutta valita tehtävän suorittaminen jollain muulla tavalla, esim. toisella laitteella, joka sillä hetkellä toimii. (Galluch ym., 2015).

Teknostressin estämiseksi onkin siis monenlaisia keinoja, joita organisaatio voivat hyödyntää toiminnassaan. Osa niistä keinoista, kuten koulutus ja avun tarjoaminen ovat sellaisia keinoja, jotka voivat toimia yksilötasollakin. Eli työntekijä voi parantaa osaamistaan oma-aloitteisesti ja täten kontrolloida teknostressiään. Toisaalta työntekijä voi hankkia apua ongelmiinsa, joko kollegoiltaan tai esimerkiksi Internetin välityksellä ilman, että työpaikka tarjoaisi tällaista mahdollisuutta. Lisäksi teknologisen kompetenssin lisäämisen aloite voi lähteä jo työntekijästä itsestään liikkeelle ilman, että työpaikka siihen kannustaisi.

Teknostressin lieventämiseen keskittyneet tutkimukset tutkivat asiaa organisaation kannalta, eli sitä, mitä organisaatiot voivat tehdä teknostressin vaikutusten vähentämiseksi. Galluchin ja ym. (2015) tutkimus oli ainoa, joka oli tutkinut mitä työntekijät olivat tehneet teknologian aiheuttamille häiriöille työpaikalla. Muita tutkimuksia joissa teknostressiä ja sen ehkäisemistä tutkittiin yksilön kautta, oli Srivastavan ja ym. (2015) tutkimus jossa yksilöiden persoonallisuuspiirteiden todettiin vaikuttavan siihen, miten teknostressi heihin vaikutti. Eli vaikuttaisi siltä, että teknostressitutkimus voisi hyötyä tutkimuksista, jotka keskittyvät yksilöiden omiin keinoihin, vaikkakin osa organisaatioiden käyttämistä keinoista voisi toimia yksilötasollakin.

Tuoreimpina tutkimuksina teknostressiä estävissä tekijöissä oli Salon ja ym. (2017) tutkimus. Heidän tutkimuksessaan kartoitettiin henkilöiden stressinhallintakeinoja teknostressin kohdalla. Vaikka tämän tutkimuksen fokus olikin vapaa-ajalla tapahtuvaan teknostressiin, voi siinä ilmenneet keinot olla myös organisaatioympäristössä toimivia. Salon ja ym. (2017) tutkimuksessa keinot jaoteltiin kolmeen tyyppiin, jotka olivat, stressiä aiheuttavan tekijän vähentäminen (stressor reduction), stressiä aiheuttavan tekijän sietäminen (stressor toleration) ja palautuminen (recovery from strain). Vähentämiseen luokitel-

lut keinot keskittyivät nimenomaan vähentämään stressaavan tekijän vaikutusta joko poistamalla stressaava tekijä tai vähentämällä sen käyttöä. Sietämiseen luokitellut keinot puolestaan perustuivat yksilön omien asenteiden ja/tai tunteiden hallintaan stressiä aiheuttavaa tekijää kohtaan. Kolmas tyyppi oli siis palautuminen, joka puolestaan tarkoittaa sellaisia keinoja, joissa henkilö pyrkii vaikuttamaan stressiin pyrkimällä palautumaan stressistä esim. purkamalla tunteita tai lopettamalla informaatioteknologian käyttämisen.

3 Stressinhallintakeinot

Tässä luvussa käsitellään stressinhallintakeinoja (coping-methods). Ensimmäisenä tarkastellaan stressinhallintakeinojen tarkoitusta stressiprosessissa ja seuraavaksi eri tapoja luokitella ja kuvata hallintakeinoja. Lisäksi luvun lopussa esitetään kuviossa 2 se, miten stressinhallintakeinot liittyvät teknostressiin ja miten niiden asema nähdään tässä tutkimuksessa.

3.1 Mitä stressinhallintakeinot ovat

Folkmanin ja Moskowitzin (2004) mukaan Folkman ja Lazarus (1980) ovat määritelleet stressinhallintakeinot ajatus- ja käyttäytymismalleiksi, joita käytetään stressaavien tilanteiden sisäisten ja ulkoisten vaatimusten hallitsemiseen. Stressinhallintakeinot ovat vahvasti kytköksissä stressaavien tilanteiden tunteiden hallinnassa, sekä lisäksi hallintakeinot ovat vuorovaikutuksessa itse henkilön, ympäristön, sekä näiden kahden välisen suhteen kanssa (Folkman & Moskowitz, 2004). Stressinhallintakeinot käsitteenä pohjautuu kahteen eri teoriaan, joista toinen käsittelee eläinten eri mekanismeja joko välttää, paeta tai selvitä haitallisista tekijöistä, kun taas toinen teoria käsittelee yksilön keinoja suojella omaa psykologista hyvinvointia eri uhkatilanteilta (Weinert, Laumer, Maier & Weitzel, 2013). Hallintakeinoista puhutaan teknostressitutkimuksen parissa, vaikkakin niiden kohdalla ei ole tehty paljoa tutkimusta. Ayyagari ym. (2011) mainitsevatkin, että heidän teknostressimalliaan voitaisiin kehittää, lisäämällä siihen hallintakeinot yhtenä stressiä lievittävänä tekijänä. Lisäksi Weinertin ja ym. (2013) artikkelissa pyritään mallintamaan hallintakeinojen vaikutusta teknologian aiheuttamaan stressiin. Myös Riedlin ja ym. (2012) artikkelissa mainitaan hallintakeinot hyväksi jatkotutkimuksen kohteeksi, kuten myös Pirkkalaisen ja Salon (2016) artikkelissa. Eli teknostressitutkimuksen parissa on myös havaittavissa kiinnostusta siihen, miten hallintakeinot vaikuttavat teknostressiin, mikä on luonnollista ottaen huomioon hallintakeinojen aseman stressitutkimuksessa ylipäänsä.

Carverin, Scheierin ja Weintraubin (1989) mukaan Lazarus (1966) on määritellyt stressin koostuvan kolmesta eri prosessista, jotka ovat, ensisijainen arviointi, toissijainen arviointi, sekä itse stressinhallinta, eli hallintakeinon toteutus. Ensisijaisessa arvioinnissa yksilö arvioi onko tilanteesta harmia hänen hyvinvoinnilleen, eli arvioinnin tuloksena tilanne voi olla joko yhdentekevä, hyödyllinen tai haitallinen. Tämän arvion perusteella yksilö siis määrittää seuraavan toimenpiteen, eli jos tilanne koetaan vahingolliseksi, uhkaksi tai haasteeksi, niin seuraava arviointi alkaa. Toissijaisessa arvioinnissa yksilö pyrkii käymään läpi, mitä asialle voidaan tehdä, tai voiko asialle tehdä ylipäänsä mitään. Arviointi perustuu sen hetkisiin mahdollisuuksiin, sekä näiden mahdollisuuksien onnistumisen todennäköisyyteen. Prosessi ei kuitenkaan etene ensisijaisesta arviosta aina eteenpäin, vaan esimerkiksi toissijaisen arvioinnin jälkeen stressaavan tilanteen arvio voi muuttua ja tällöin palataan ensisijaiseen arviointiin. Myöskin mikäli hallintakeino osoittautuu toimimattomaksi, niin prosessi saattaa alkaa alusta uuden keinon löytämiseksi.

3.2 Hallintakeinojen eri muodot

Tieteen parissa hallintakeinoja on pyritty jaottelemaan ja jaottelukeinoja on muutamia (Folkman & Moskowitz, 2004). Folkmanin ja Moskowitzin (2004) mukaan yksi tavoista erotella stressinhallintakeinoja on Folkmanin ja Lazaruksen (1980), jossa hallintakeinot ovat kahdessa eri ryhmässä. Ensimmäinen ryhmä on ongelmansuuntautunut (problem-focused coping) ja toinen tunnesuuntautunut (emotion-focused coping). Ongelmasuuntautuneissa keinoissa stressinhallinta perustuu ongelman ratkaisuun esimerkiksi opettelemalla uutta, tai lopettamalla stressiä aiheuttavan teknologian käytön (Folkman & Moskowitz 2004). Ongelma ratkaistaan tekemällä asialle jotain, eli joko ympäristöä muutetaan ympäristöön kohdistetuilla strategioilla (environment directed strategies), tai sitten omaa käyttäytymistä pyritään muuttamaan itseensä kohdistetuilla strategioilla (inward-directed strategies) (Weinert ym., 2013). Tunnesuuntautuneissa hallintakeinoissa stressinhallinta perustuu esim. ajatustapojen muuttamiseen, tällöin stressinhallinta perustuu esim. stressiä aiheuttavan tekijän välttelyyn, minimoimiseen tai valikoivaan huomioimiseen (Weinert ym. 2013).

Näiden strategioiden käyttäminen määräytyy sen mukaan, kuinka hallittavaksi yksilö kokee stressaavan tilanteen (Weinert ym. 2013). Weinert ja ym. (2013) mukaan Lazarus (1999) mainitsee, että jos koetaan, että tilanteelle voidaan tehdä jotain, silloin yleensä valitaan ongelmasuuntautunut keino, kun taas tilanteissa, joissa olosuhteisiin tai itseensä ei voida vaikuttaa valitaan tunnesuuntautuneet keinot. Käytännön esimerkkinä voisi mainita esimerkiksi sen, että jos ongelmana on se, ettei tietokone toimi, niin mahdollisuuksien mukaan ratkaisuna on tietokoneen vaihto. Toisaalta, jos korvaavaa laitetta ei ole, silloin stressinhallintakeinot rajoittuvat tunnesuuntautuneisiin keinoihin.

Ongelmasuuntautuneisiin ja tunnesuuntautuneisiin hallintakeinoihin jakaminen on ollut yleistä stressin hallintatutkimuksessa (Folkman ym. 2004).

Lisäksi uusimpia suuntauksia stressinhallintakeinojen tutkimisessa ovat kaksi hallintakeinojen ryhmää. Nämä uudet keinot ovat mm. tarkoitus suuntautuneet (meaning-focused coping) ja sosiaaliset hallintakeinot (social coping). Tarkoitus suuntautuneissa hallintakeinoissa muutetaan stressaavan tilanteen ”tarkoitusta” omien arvojen, uskomusten ja tavoitteiden kautta. Sosiaalisissa hallintakeinoissa keskitytään nimensä mukaisesti sosiaalisiin keinoihin lievittää stressiä. (Folkman ym., 2004). Hallintakeinojen tutkimuksessa on myös kehittynyt muita tapoja luokitella hallintakeinoja. Folkman ja ym. (2014) mainitsevat Aspinwallin ja Taylorin (1997) määritelmän stressinhallintakeinosta, joka on tulevaisuuteen orientoitunut proaktiivinen stressin hallintakeino (future-oriented proactive coping), jolla tarkoitetaan sellaisia hallintakeinoja, joilla pyritään ennakoivasti reagoimaan stressaavaan tekijään, joka on tulossa. Hallintakeinojen sosiaalisien puolien tutkimisen myötä on tullut esiin mm. yhteisöllisiä ja pariskuntien välisiä hallintakeinoja. Muita suuntauksia aiheen parissa ovat kaksivaiheinen stressin hallintaprosessi (dual process model of coping, DPM), jota on tutkittu leskeksi jääneiden henkilöiden kohdalla. Myös uskonnolliset hallintakeinot ovat uusi suuntaus, jossa stressin hallintakeinot perustuvat nimensä mukaisesti henkilöiden uskonnollisuuteen. (Folkman ym., 2004).

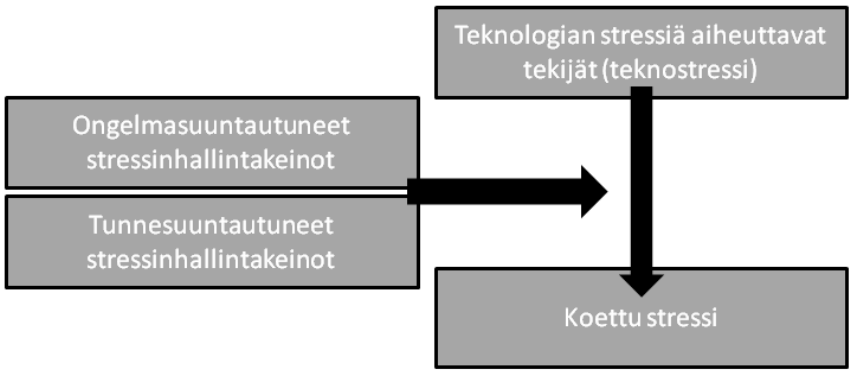
Sen lisäksi, että stressin hallintakeinoja on luokiteltu omiin luokkiinsa, hallintakeinot voidaan jakaa eri strategioihin, jotka puolestaan voidaan luokitella yllä mainittuihin kategorioihin. Strategiat, jotka kuuluvat ongelmasuuntautuneisiin keinoihin ovat aktiivinen stressinhallinta (active coping), suunnitteleminen (planning), toisten aktiviteettien hillitseminen (suppression of activites), pidättäytyminen (restraint coping) ja sosiaalinen instrumentaalisen tuen hankkiminen (seeking of instrumental social support), jolla tarkoitetaan neuvojen, ohjeiden tai informaation hankkimista. Tunnesuuntautuneisiinkeinoihin strategioista kuului emotionaalinen tuen hankkiminen (emotional social support), asian tulkitseminen uudelleen positiivisena (positive reinterpretation), hyväksyntä (acceptance), kiistäminen (denial) ja uskonnon puoleen kääntyminen (turning to religion). Lisäksi muita vähemmän hyödyllisiä strategioita olivat tunteisiin keskittyminen ja purkaminen (focus and venting of emotions), stressinhallitsemiskäyttäytymisen vähentäminen (behavioral disengagement) ja muihin asioihin keskittyminen (mental disengagement). (Carver ym., 1989).

Aktiivinen stressinhallintakeinoilla tarkoitetaan sellaisia toimia, joita yksilö tekee aktiivisesti stressiä hallitakseen, tarvittaessa vielä tehostaen toimiaan. Suunnittelulla puolestaan tarkoitetaan keinoja, joissa jo etukäteen arvioidaan eri tapoja, joilla stressiä aiheuttavan ongelman voi ratkaista. Toisten aktiviteettien hillitseminen on keino, jossa pyritään jättämään muut asiat vähemmälle huomiolle, jotta stressin aiheuttajan saa hoidettua ja pidättäytymisellä tarkoitetaan yksinkertaisesti sitä, että odotetaan sopivaa hetkeä toimia stressaavan tekijän hoitamiseksi, sen sijaan että toimiin alettaisiin välittömästi. Viimeisenä ongelmasuuntautuneissa hallintakeinoissa oli sosiaalisen tuen hankkiminen, eli toisen henkilön avun hankkiminen asian ratkaisemiseksi. (Carver ym., 1989).

Tunnesuuntautuneisiin lukeutuvien keinojen tarkemmat merkitykset ovat nimen perusteella selkeitä, eli emotionaalisen tuen hankkiminen tarkoittaa esim.

sympatian hakemista muilta henkilöiltä, sen sijaan, että haettaisiin apua ongelman ratkaisemiseen (Carver ym., 1989). Tarkoituksena näissä keinoissa onkin hakea stressintunteeseen helpotusta, sen sijaan, että itse stressitekijälle tehtäisiin jotain. Näiden keinojen käyttö tulisi kyseeseen tilanteissa, joissa yksilö kokee stressitekijään vaikuttamisen mahdottomaksi itselleen, joten hallintakeinot rajoittuvat tunnetasolle. Tunteisiin keskittyminen ja niiden purkaminen, stressinhallintakäyttäytymisen vähentäminen, sekä muihin asioihin keskittyminen olivat hallintakeinoista vähiten hyödyllisiä ja niiden vaikutus voi kärjistää stressiä entisestään, mikäli käyttäytyminen jatkuu samalla tavalla (Carver ym., 1989).

Hallintakeinoilla on vakiintunut osa stressitutkimuksessa, joten se olisi luonnollinen osa teknostressitutkimusta ja osa tutkijoista on tämän jo huomannutkin, kuten mm. Weinert ja ym. (2013). Hallintakeinot perinteisesti jaotellaan ongelma- ja tunnesuuntautuneisiin keinoihin, mutta muitakin jaottelutapoja löytyy riippuen siitä, kuinka tarkkaan keinoja halutaan käsitellä. Hallintakeinojen eroista on myös tutkimusta ja eräiden keinojen katsotaan olevan vähemmän hyödyllisiä pitkällä aika välillä kuin toisten. Esimerkiksi ongelman huomiotta jättäminen voi aiheuttaa enemmän ongelmia, mitä pidempään sen ratkaisemista odotuttaa. Stressinhallintakeinot ja se miten ne liittyvät teknostressiin on kuvattu kuviossa 2 ja sen avulla saa käsityksen tutkimuksen alueesta ja siitä, miten stressinhallintakeinot liittyvät siihen. Tarkemmin siis tutkimuksen kiinnostuksen kohde on nimenomaan niissä stressinhallintakeinoissa, joita yksilöillä on stressinhallintaan.



KUVIO 2, stressinhallintakeinot (Weinert ym., 2013, s.7 mukaillen)

4 Aineiston keruu ja analyysi

Tässä luvussa käsitellään pro gradu -tutkielman aineiston keruu- ja analyysimenetelmiä. Ensimmäisessä alaluvussa käydään läpi tutkimusmenetelmä ja perustelut sen valinnalle. Toinen alaluku käsittelee haastateltavia ja kolmas alaluku käsittelee itse haastatteluita. Viimeinen, eli neljäs alaluku, käsittelee tulosten analyysiä.

4.1 Tutkimusmenetelmä sekä perustelut

Pro gradu -tutkielmaa varten suoritettiin laadullinen haastattelututkimus. Haastattelut olivat teemahaastatteluita. Tutkimus suoritetaan laadullisena tutkimuksena, sillä tarkoitus ei ole mitata, vaan löytää niitä keinoja, joita työntekijöillä on teknologian aiheuttaman stressin lieventämiseen. Tutkimuksen lähtökohtana on ymmärtää ja löytää niitä stressinhallintakeinoja, joita työntekijöillä on.

Tutkimuksen suoritettiin siis teemahaastatteluina ja teema haastattelu valittiin sen vuoksi, että se ei ole kokonaan avoin haastattelu, jolloin aihepiirit pysyvät samoina, jolloin vastausten käsittely on helpompaa ja haastattelun runko perustuu aikaisempaan teoriaan, jolloin haastatteluista tulee todennäköisemmin tähdellistä tietoa. Lisäksi teemahaastattelut eivät ole liian kankeita, eli vaikka teemat ovat mietitty etukäteen, niin kysymyslistaa ei ole tarkasti määritelty, joka puolestaan mahdollistaa sen, että haastatteluiden aikana on mahdollista löytyä jotain uutta ja poikkeavaakin. Teemahaastattelussa onkin siis strukturoidun ja ei-strukturoidun haastattelun hyviä puolia. Lisäksi Hirsjärvi ja Hurme (2000) kertovat haastatteluiden eduiksi sen, että ne sopivat tilanteisiin, joissa alue on vähän kartoitettu ja tuntematon alue, jolloin tutkijan on vaikea tietää vastausten suuntia. Lisäksi Hirsjärvi ja Hurme (2000) kertovat, että haastattelut sopivat tilanteisiin, joissa halutaan syventää saatavia tietoja ja selventää saatuja vastauksia. Eli aiheena, teknostressi ja yksilöiden stressinhallintakeinot, ovat vähän tutkittuja, jolloin on perusteltua tutkia asiaa vielä haastatteluiden avulla

ja samalla haastatteluiden avulla saadaan syventävää tietoa asiasta, jota ei esimerkiksi kyselyiden kanssa saataisi samalla tavalla aikaan.

4.2 Haastateltavat

Haastateltavia oli kuusi kappaletta ja he kaikki työskentelivät Suomessa. Haastateltavia oli yhteensä neljästä eri yrityksestä. Haastateltavat hankittiin lähestymällä haastateltavia sähköpostitse, jossa kerrottiin tutkimuksesta ja mikäli heillä oli kokemusta teknostressistä ja sen hallitsemisesta, niin heitä pyydettiin ottamaan yhteyttä, mikäli haluavat olla osana tutkimusta. Niiden henkilöiden kanssa, jotka ottivat yhteyttä, sovittiin ajasta sekä paikasta, jossa haastattelu pidettäisiin. Lisäksi varmistettiin vielä sähköpostitse se, että heillä tosiaan oli kokemuksia teknostressistä ja halusivat osallistua tutkimukseen.

Haastateltavista viisi oli naisia ja yksi heistä oli mies. Haastateltavia oli ikäryhmistä B, C, D ja G (ikäryhmät: A (18-24) B (25-29) C (30-34) D (35-39) E (40-44) F (45-49) G (50-54) H (55-59) I (60-65)). Haastateltavat työskentelivät eri tehtävissä eri yrityksissä ja kaikki heistä työskentelivät teknologian kanssa. Yhdellä haastateltavalla oli työn kautta saatu tietokone ja osa haastateltavista kertoi, että heillä on liittymä sekä puhelin työpaikan puolesta. Haastateltavien ikä ja sukupuoli on merkattu taulukkoon 3.

TAULUKKO 3, haastateltavien ikä ja sukupuoli

Haastateltava	Ikäryhmä	Sukupuoli
A	G	N
B	C	N
C	D	N
D	C	N
E	B	N
F	C	M

4.3 Haastattelut

Haastattelut suoritettiin teemahaastatteluna ja ne nauhoitettiin litterointia varten. Haastattelu eteni niin, että ensimmäisenä otettiin taustatiedot ylös ja sen jälkeen siirryttiin teemoihin, joita oli viisi. Jokainen teema käsiteltiin erikseen,

välillä eri järjestyksessä, mikäli haastateltava etenikin jo toiseen teemaan vastauksessaan. Lisäksi tarkentavia kysymyksiä kysyttiin haastateltavien vastausten perusteella. Haastattelun teemat perustuivat viiteen olosuhteeseen, jotka luovat teknostressiä. Näitä olosuhteita ovat siis, ylikuormitus, häiritsevyys, monimutkaisuus, epävarmuus ja turvattomuus (Tarafdar ym., 2011; Ragu-Nathan, T. S ym., 2008; Tarafdar ym., 2007). Nämä olosuhteet valittiin teemoiksi haastatteluun, sillä ne sopivat hyvin haastatteluun kokonaisuutena. Lisäksi näihin viiteen olosuhteeseen lukeutuu niitä samoja tekijöitä, kuin tässä työssä aikaisemminkin mainittuun Ayyagarin ja ym. (2011) tekemään teknostressimalliin. Se, että teemat, joita haastattelussa hyödynnetään ovat aikaisemmasta teknostressitutkimuksesta, auttaa siinä, että saadaan varmemmin tuloksia, jotka liittyvät tutkimuksen aiheeseen. Toisin sanoen siis, hyödyntämällä teemoissa olemassa olevaa tutkimusta, pystytään myös varmistamaan sitä, ettei haastatteluissa puhuta jostain muusta kuin teknostressistä.

Hirsjärven ja Hurmeen (2000) mukaan haastatteluaineiston luotettavuus riippuu sen laadusta. He määrittelevät tämän vielä tarkemmin niin, että esimerkiksi tallenteiden laatu voi olla huono tai se, että kaikkia haastateltavia ei haastateltu, jolloin haastatteluaineiston luotettavuus on huonoa. Kaikki tätä tutkimusta varten saadut haastateltavat haastateltiin ja lisäksi litterointi tehtiin, niin että haastateltavien sanamuodot ja vastausten puhekielisyys säilytettiin litterointia varten, jolloin litterointi vastaa juuri sitä, mitä nauhoituksilla kuuluu, eikä vaikuta täten aineiston laatuun.

Haastatteluista lyhin oli 25 minuuttia ja pisin 40 minuuttia ja ne kaikki pidettiin kesäkuun 2017 aikana. Haastattelut nauhoitettiin haastattelijan älypuhelimesta löytyvän sovelluksen avulla ja varmuuden vuoksi haastatteluissa oli toinenkin laite nauhoittamassa haastattelua. Litterointi suoritettiin puolestaan heinä- ja elokuun aikana. Haastattelut pidettiin jokaisen haastateltavan kanssa, sellaisessa paikassa, jossa nauhoitus onnistui, eli esim. kahvilassa, kokoushuoneessa, tai muussa vastaavassa tilassa.

4.4 Aineiston analysointi

Hirsjärvi ja Hurme (2000) kuvaavat kvalitatiivisentutkimuksen analyysitekniikoita moninaisiksi ja standardoituja menetelmiä on vain vähän. Lisäksi analyysi alkaa monesti jo haastattelutilanteissa. Myös aineistoläheisyys sekä tutkijan oma päättely ovat kvalitatiivisen tutkimuksen analyysin piirteitä. Lisäksi Hirsjärvi ja Hurme (2000) kertovat, että aloitteleva tutkija voi itse kehittelemällä ja kokeilemalla oppia analyysitekniikoita. Siispä haastatteluiden analysointi suoritettiin litteroidusta materiaalista lukemalla haastattelut läpi ja merkkaamalla teemoittain eri stressinhallintakeinot litterointeihin, joita haastateltavat kertoivat käyttäneensä. Litterointien merkkaamisen jälkeen haastateltavien kertomat stressinhallintakeinot voitiin helposti käsitellä ja raportoida tutkimustuloksiin. Käytännössä teemoittain merkkaaminen tapahtui värikoodein litterointitiedostoihin ja ensimmäisen merkkauskierroksen jälkeen ne käytiin vielä läpi kertaal-

leen, jotta voitiin varmistuttua, että ei tullut tulkintavirheitä. Yleensä haastateltavien vastaukset pysyivät teemoissa, jolloin vastausten tulkitseminen ja luokittelu olivat helppoa. Välillä kuitenkin haastateltava saattoi siirtyä vastauksessaan toiseen teemaan, jolloin haastattelut eivät menneet välttämättä aina teemoittain ja sen vuoksi vastausten merkitseminen ei aina ollut yksinkertaista vaan vaati vastausten lukemista tarkoin, jotta niitä ei tullut tulkittua väärin. Tätä työtä helpotti se, että litteroitaessa oltiin tarkkoja siitä, että litterointi oli tarkkaa ja vastasi sitä, mitä nauhoituksilta kuultiin. Kun litterointi oli tehty tarkalleen, niin haastatteluiden nauhoihin ei tarvinnut palata enää uudelleen. Lisäksi haastatteluja litteroitaessa pyrittiin säilyttämään puhekielisyys, eli litterointeja ei ole muotoiltu kirjakieleen ja se näkyykin suorissa lainauksissa, joita löytyy seuraavasta luvusta. Värikoodein merkatut litteroinnit luettiin ja niistä löydetyt stressinhallintakeinot otettiin muistiin, kuten myös se konteksti, jossa ne oli mainittu. Tämän jälkeen löydökset kirjattiin tulososioon omiin ala-lukuihinsa teemoittain. Viimeisenä stressinhallintakeinot koottiin tunne- ja ongelmasuuntautuneisiin keinoihin omiin taulukkoihinsa, joihin sisältyy myös stressinhallintakeinon kuvaus.

Tulokset, eli haastateltavien stressinhallintakeinot, raportoitiin omaan lukuunsa niin, että stressinhallintakeinot ovat lajiteltu teemoittain. Pelkkä stressinhallintakeinojen luettelu ei ole tarpeeksi tuloksia raportoidessa, joten niistä raportoitiin myös konteksti, sekä muut tähdelliset tarkentavat tiedot, joissa näitä keinoja käytettiin. Lisäksi jokaiselle teemalle on myös oma taulukkonsa, josta löytyy kyseisen teema stressinhallintakeinot, sekä tieto siitä, ketkä haastateltavista oli niistä maininnut.

5 Tutkimustulokset

Tässä luvussa käsitellään tutkimustulokset. Ensimmäisenä käydään läpi haastatteluista teemoittain omissa ala-luvuissaan ja niiden lopussa stressinhallintakeinot kootaan vielä omiin taulukkoihinsa. Teemalukujen jälkeen niistä erotellut stressinhallintakeinot käsitellään omassa ala-luvussaan ja pohditaan niiden jaottelua, eli kuuluvatko stressinhallintakeinot ongelma- vai tunnesuuntautuneisiin stressinhallintakeinoihin.

5.1 Ylikuormitus

Haastateltava A kertoi, että hänellä on ongelmia informaation määrän kanssa ja se on aiheuttanut stressiä. Ongelmana on ollut informaation löytäminen, kun informaatiota on niin paljon ja sitä pitää etsiä monesta paikasta. Hän kertoi hallitsevansa stressiä tunteitaan purkamalla, asiakas kontaktin jälkeen tai sitten kysymällä kollegalta neuvoa, jos halusi tietoa välittömästi. Haastateltava A kertoi myös, että käytettävissä on sisäinen keskustelu, johon voi heitellä kysymyksiä, mutta silloin vastausten saamisessa voi kestää ja siksi suosikin kollegan apua, mikäli tarvitsi vastauksen nopeasti.

Haastateltava B:llä oli kokemuksia myös ylikuormituksesta. Hän mainitsi ottaneensa älykellon käyttöönsä, jotta olisi helpompaa tarkastella, mitä viestejä hänelle saapuu puhelimeen ja sen avulla päättämään onko asia tärkeä vai ei ilman, että joutuu kaivamaan puhelintaan esiin. Haastateltava B, oli kokeillut myös muita keinoja informaatiomäärän hallitsemiseen sähköpostien kanssa. Hän oli kokeillut ottaa Gmailin automaattikategorioinnit käyttöön, mutta siitä seurasi myös ongelmia, jolloin sähköpostit päätyivät väärille listoille ja sen vuoksi automaattikategorioinnista oli luovuttava. Haastateltava B kertoi myös laittaneensa puhelimensa äänettömälle työpäivän ajaksi ja katsovansa viestit omalla ajallaan, sillä oli kuullut sen auttaneen kollegaansa ja piti sitä kokeilun arvoisena ideana.

Haastateltava B "Älykellon hommasin, ettei tarvi kokoajan puhelinta kattoo. Kaikki mahollinen näkyy tän kautta, sähköpostit myöskin. Pystyn tällä tän avulla kattoo tarkemmin onko tärkee vai ei ja siirtyy eteenpäin"

Haastateltava C kertoi kokemuksistaan ja tämän teeman kohdalla hän kertoi esimerkkinä sen, että hänen työkuvansa muuttumisen myötä, hallittavia ohjelmistoja oli tullut lisää ja se on aiheuttanut stressiä myös senkin takia, että töissä odotetaan työskentelytahdin pysyvän samana. Haastateltava C kertoi käsittelevänsä tästä aiheutuvaa stressiä työkavereidensa kanssa, tunteita purkamalla. Hän täsmensi sen olevan enemmänkin positiivista valittamista, jossa molemmilla osapuolilla on mahdollisuus osallistua ja silloin molemmilla osapuolilla on jälkeenpäin helpottunut olo, sen sijaan, että se kuormittaisi entisestään osapuolia.

Haastateltava C: "Mä pyrin välttämään sellasta joutavanpäivästä narinaa tai sellaista henkilöön menevää, esimerkiksi sellanen negatiivinen valittaminen on sitä, että tekis työkavereille niin että levittäis sitä negatiivista olotilaansa työkavereihin. Sellanen positiivinen valittaminen on semmosta, että päästelee höyryjä ja että työkavereillakin on mahdollisuus, että se on vuoropuhelua jossa molemmat purkaa sitä stressiä ja jännitystä ja molemmilla on helpottunut olo sen keskustelun jälkeen."

Haastateltava D kertoi pärjäävänsä suuren informaatiomäärän kanssa priorisoimalla, pyrkien ottamaan vain tärkeimmät asiat ensimmäisenä. Lisäksi haastateltava D kertoi jakavansa saapuvat sähköpostit omiin kansioihinsa ja lukevansa ne, kun niille on aikaa tai tarvetta. Lisäksi kansiot auttavat häntä löytämään ohjeita tai tiedotteita myöhemmin, mikäli niihin täytyy palata. Haastateltava E kertoi kokeneensa myös stressiä informaation määrän vuoksi, ja samoin kuin haastateltava D, hän kertoi priorisoivansa sitä, lokeroimalla ja hoitamalla ne tietyssä ajassa. Eli esimerkiksi mikäli asia ei vaadi välitöntä reagointia, niin se voi odottaa.

Haastateltava F kertoi myös kokeneensa stressiä informaatiomäärän vuoksi, varsinkin kun on yksin tai pienellä porukalla töissä ja samalla kun tekee työtehtäviään, niin tulee Skypen kautta viestiä ja sen vuoksi tuntuu, ettei ole hetkeäkään rauhaa. Näissä tilanteissa haastateltava F kertoi ottavansa kahvitauon heti kun ennättää, jotta saa edes hetken hengähtää. Edellisen työpaikan kohdalla haastateltava F:llä ei ollut välttämättä samanlaisia mahdollisuuksia tauon pitämiseen, kuten nykyisessä ja sanoikin edellisen työn tuntuneen kuormittavammalta ja olevansa työpäivien jälkeen väsyneempi. Lisäksi haastateltava F kertoi yleensä hoitavansa yhden asian loppuun, ennen kuin siirtyy seuraavaan. Lisäksi haastateltavan F mainitsi hoitavansa asioita tärkeysjärjestyksessä ja asia kerrallaan.

Eri stressinhallintakeinot, joita haastateltavat ovat tässä teemassa maininneet, ovat merkattu taulukkoon 4. Haastateltavat A ja C molemmat puhuivat tunteiden purkamisesta, mutta haastateltava C siis täsmensi tämän olevan vielä

tarkemmin molemmin puolista ”valittamista” josta jää molemmilla osapuolille helpottunut olo. Lisäksi haastateltava A mainitsi ongelmaksi sen, että tietoa on välillä niin paljon, että sen löytämisen kanssa on vaikeuksia ja turvautuu silloin kollegoiden apuun. Haastateltava B mainitsi, että on hallinnut informaation määrää hankkimalla älykellon ja muuttamalla ilmoitusasetuksia. Priorisointi tuli esiin kolmen haastateltavan kohdalla, kuten myös se, että he pyrkivät järjestään sähköpostit niin, että ne ovat helposti löydettävissä myöhempää käyttöä varten. Haastateltava F puolestaan mainitsi sen, että hän pyrkii pitämään taukoja silloin kun tuntuu siltä, jotta saa hetken hengähtää, eli se luokiteltiin tauon ottamiseksi.

TAULUKKO 4, stressinhallintakeinot, teema 1

Stressinhallintakeino	Haastateltava
Tunteiden purkaminen	A, C
Kollegan apu	A
Ilmoitusasetusten muuttaminen	B
Älykellon hankkiminen	B
Priorisointi	D, E, F
Sähköpostien järjestäminen	D, E, B
Tauon ottaminen	F

5.2 Häiritsevyys

Haastateltava A:n kokemukset teknologiasta ja sen häiritsevyydestä koskivat työtehtäviä. Hänen työhönsä kuului sähköpostien ja puheluiden vastaanottaminen ja ongelmana oli se, että sähköposteihin vastatessa tuli puheluita samaan aikaan ja monimutkaisten asioiden hoitaminen sähköpostitse oli hankalaa. Lopulta haastateltava A päätyi siihen, että sähköpostien vastaanottaminen ja niihin vastaaminen olisi parempi lopettaa ja keskittyä juurikin puheluiden vastaanottamiseen. Lisäksi haastateltava A mainitsi tämän teeman puitteissa, ettei työ ja vapaa-aika ole mennyt sekaisin, sillä hän on pitänyt ne ehdottomasti erillään ja työasioiden jäävän aina töihin.

Haastateltava B puolestaan kertoi, ettei työ ja vapaa-ajan sekoittuminen ole häntä häirinnyt, vaan tekee joskus töitä viikonloppuisinkin, sillä viikonloppuna tehty työ on poissa seuraavan viikon töistä. Kuitenkin haastateltava B mainitsi sen, että joskus ennen nukkumaan menoa, kun on katsonut kännykästä sähköposteja, niin se on stressannut nukkumaan mennessä. Lisäksi haastatelta-

va B mainitsi, että välillä joutuu tekemään asioita limittäin ja siinä helposti katkeaa ajatus, joten sen vuoksi pyrkiikin perehtymään live-tilanteisiin ensimmäisenä.

Haastateltava C puhui myös työ- ja vapaa-ajan sekoittumisesta ja kertoi että jossain vaiheessa hänellä jäi työasiat pyörimään päähän vapaa-ajallakin. Kuitenkin työ- ja vapaa-ajan erottamisessa on auttanut se, ettei hän voi hoitaakaan työasioita kotonaan, vaan se onnistuu vain töissä. Lisäksi haastateltava C kertoi, ettei lue työsähköpostia kotonaan, eikä ole edes ottanut selvää, miten sen voisi tehdä, vaikka siitä voisi olla välillä hyötyäkin esim. työvuoroihin liittyvissä asioissa. Lisäksi työtehtävien sekavuus oli haastateltava C:lle myös tuttua ja kertoi kokeneensa stressiä siitäkin. Sähköposteissa on välillä paljon kiireellistäkin asiaa, eikä hän niitä voi töiden lomassa seurata, sillä puhelun aikana hänen on keskityttävä vain puheluun, muuten ajatukset sirpaloituvat koko ajan. Siksi haastateltava C kertoikin keskittyvänsä vain yhteen asiaan kerrallaan, jotta säästyisi stressiltä, joka johtuu siitä, ettei hän voi keskittyä mihinkään kunnolla. Sen lisäksi, että haasteltava C kertoi keskittyvänsä vain yhteen asiaan, niin hän mainitsi myös sen, että kirjoitti asioita ylös, jotta ei unohtaisi niitä keskeytyksen sattuessa.

Haastateltava D kertoi myös kokemuksistaan teknologiasta ja sen häiritsevyydestä. Heti alkuun haastateltava D mainitsi, ettei ole antanut työsähköpostilleen ilmoituksia päälle, joten hän ei saa niitä ilmoituksia. Lisäksi haasteltava D kertoi laittavansa puhelimensa äänettömälle, kun on töissä ja katsovansa sitä vain tauoilla, jotta voi keskittyä työhönsä. Työpuhelun aikana hän keskittyy vain asiakkaaseen, eikä lähde katsomaan sähköpostia, tai pikaviestejä sillä silloin hänen keskittymisensä herpaantuisi. Ilmoitusasetuksia hän ei ole muuttanut, sillä ei ole kokenut sähköpostien tai pikaviestien vilkkumista häiritseväksi, mutta mikäli ilmoituksen tulisivat häiritsevästi esiin, niin hän varmaan muuttaisi asetuksia. Työtehtävien sekavuuden kanssa haasteltava D mainitsi myös priorisoinnin tapana hallita sekavuutta ja siitä aiheutuvaa stressiä.

> *Haastateltava D: No siis sitähän mä en oo laittanut, että työpaikan sähköposti ilmoittais mulle, kun en koe että minua tarvitsisi tavoittaa vapaa-ajalla työasioissa. Työajalla en käytä kännykkää, et tauoilla pelkästään katon puhelinta, ellei oo sellanen henkilökohtainen tilanne. Muuten en anna häiritä vaan hoidan tauoilla ne asiat… Vaikka sähköpostiin tulisi viestiä niin en kato sitä kun tuntuu että keskittyminen herpaantuu. Se chatti ja sähköposti saa siellä huutaa siihen asti, että mä lopetan sen puhelun. Monesti saattaa mennä niin, et mä otan uutta puheluu ja katon viestejä sen 2-3 kertaa päivässä sen sähköpostin kun se näyttää että sinne on postia tullut.*

Haastateltava E kertoi nykyisen työnsä olevan sellainen, että siinä täytyy olla tavoitettavissa todella paljon, verrattuna edelliseen, jossa työvuoron päätyttyä työasiat jäivät toimistolle. Haastateltava E kertoi tehneensä kännykälleen sellaisen muutoksen, ettei esimerkiksi työsähköpostit tule siihen ollenkaan, mikäli ei niitä käy erikseen synkronoimassa. Tämän muutoksen haasteltava E teki ensimmäisten kuukausien aikana, kun huomasi saapuvien sähköpostien palaut-

tavan hänet työmaailmaan vapaa-ajallakin. Muita keinoja ei haastateltava E ollut kokeillut vielä, kuin sen, että kertoi orientointuneensa tilanteeseen niin, että pyrkii pitämään tarkemmin työ ja vapaa-ajan erillään. Lisäksi myöhemmin haastattelussa haastateltavan E kanssa kävi ilmi, että hänellä on tietokone työpaikalta jota voi käyttää myös henkilökohtaisten asioiden hoidossa. Haastateltava E kertoikin, että on harkinnut hankkivansa oman läppärin, jotta työläppärin muistilaput, sähköpostit ja töissä tarvittavat ohjelmistot eivät palauttaisi hänen ajatuksiaan vapaa-ajalla töihin. Lisäksi haasteltava E kertoi asiaan liittyvän myös ns. henkinen puolikin, eli työkoneen jättäminen työpaikalle auttaa myös erottamaan työ ja vapaa-ajan toisistaan. Haastateltava E kertoi myös vähentäneensä koneen käyttöä vapaa-ajallaan osittain senkin takia, että se on työkone, mutta myös senkin vuoksi, että hän tekee töitä päivittäin sen kanssa. Lisäksi haastateltava E oli harkinnut myöskin ylipäänsä sitä, että vähentäisi tavoitettavuuttaan niin työ kuin myös vapaa-ajankin asioissa, ja ottavan vaikka viikonloppuja, jolloin kännykkä on kiinni ja olla oikeasti tavoittamattomissa pari päivää. Muita keinoja, joita haastateltava E oli harkinnut, oli esimerkiksi se, että laittaisi puhelimensa äänettömälle työpäivän aikana, mutta se ei ole ollut mahdollista työn luonteen vuoksi.

Haastateltava E: Jossain vaiheessa sitten totesin kun sieltä saatto illalla yhdeksän aikaan kilahtaa niitä asiakkaiden sähköposteja tai toimitusjohtajalta sähköposti, niin otin ne kokonaan pois puhelimesta. Elikkä tällä hetkellä jos ainoastaan ite päivitän tai haluan kattoo niin avaan sen sähköpostin, mutta sieltä ei aktiivisesti synkronoidu niitä sähköposteja, jotka sitten tavallaan aina myöskin vapaa-ajalla palauttaisi siihen työmaailmaan aina kun se sähköposti kilahtaa.

Haastateltava E: Yks asia minkä mä oon huomannut virheenä on se että mulla ei oo tällä hetkellä omaa henkilökohtaista läppäriä... Se on haaste, sen takia sillä se sähköposti on ihan sika helppo avata siinä vaiheessa illalla kun avaat sen koneen ja katot jotain lomalentoja, niin se on niin helppo vaan avata se sähköposti ja katsoa jotain mailia. Sit mulla kaikkia muistilappuja sun muita siinä omalla työpöydällä tietokoneella ja ne aina pomppaa sieltä tavalta heti, kun sä sen koneen avaat ja muistuttaa siitä työstä ja että ylipäätään se on työkone joka on sulla päivittäin käytössä. Ni se ei saa sua vahingossakaan unohtamaan sitä työtä. se on sellanen investointi mikä pitäs tehä, et se henkilökohtainen kone varmaan pitäis hommata niin sitten tietäis sen, ettei tarvis sitä omaa työläppäriä kantaa kotona ja ei lukis sitä sähköpostia eikä niitä pikkujuttuja sillä työkoneella enää tulis tarkastettua

Haastateltava F mainitsi WhatsApp-sovelluksen ja siellä käsiteltävien työasioiden tuovan työasiat myös vapaa-aikanakin mieleen. Kesäloman aikana haastateltava F kertoi katsoneensa työryhmää vain pari kertaa, sekä päättänyt ettei keskustele siellä mistään työasioista, jotta työasiat eivät tulisi vapaa-ajalle. Lisäksi haastateltava F kertoi pitävänsä Whatsapp-ryhmää äänettömässä tilassa, sillä sinne tulee paljon viestejä päivän aikana. Haastateltava F totesi myös sen,

että älä häiritse-tila voisi olla kätevä työpäivän aikana, mutta nykyisessä eikä edellisessä työtehtävässä ollut mahdollista pitää sitä päällä.

Stressinhallintakeinot, joita tämän teeman kohdalla mainittiin ovat merkitty taulukkoon 5. Haastateltavat C, D ja B kaikki mainitsivat sen, että pyrkivät keskittymään yhteen asiaan kerrallaan ja haastateltava kertoi, että pyrkii keskittymään ns. live-tilanteisiin. Monet haastateltavista (A, C, E, F) kertoivat, että pyrkivät erottamaan työ ja vapaa-ajan ja he mainitsivat sen olleen päätös heidän osaltaan. Ilmoitusasetusten muuttamisesta mainitsi myös useampi haastateltava ja niihin lukeutui sähköpostin ilmoitusten poistaminen kännykästä (haastateltava E), kännykän laittaminen äänettömälle (haastateltava D), ja WhatsApp-sovelluksen keskustelun laittaminen äänettömälle (haastateltava F). Haastateltava C puolestaan mainitsi myös priorisoinnin lisäksi muistiinpanojen tekemisen auttavan niissä tilanteissa, kun ei yksinkertaisesti voi keskittyä yhteen asiaan kerrallaan. Haastateltava D puolestaan mainitsi priorisoinnin tavaksi hallita teknologian häiritsevyyttä.

TAULUKKO 5, stressinhallintakeinot, teema 2

Stressinhallintakeino	Haastateltava
Stressiä aiheuttavan teknologian käytön lopettaminen	A
Työ ja vapaa-ajan erottaminen	A, C, E, F
Yhteen asiaan keskittyminen	C, D, B
Muistiinpanot	C
Ilmoitusasetusten muuttaminen	D, E, F
Priorisointi	D

5.3 Monimutkaisuus

Haastateltava A:n kertoi kokemuksistaan teknologiasta ja sen monimutkaisuudesta. Hän kertoi, että ihan lähiaikoina on tullut todella paljon uusia järjestelmiä ja niiden opetteluun on joutunut paneutumaan toden teolla. Haastateltava A kertoikin, että on venyttänyt yhden järjestelmän käyttöön ottamista ja opettelua, sillä ei sitä haluaisi käyttää. Uusien järjestelmien käytön opetteleminen on ollut haasteellista haastateltavalle A ja se on lisännyt kuormitusta töissä. Keinoina hallita tätä stressiä haastateltava A kertoi sen, että aloittaa mm. viikonlopun hieman aikaisemmin ja viettävänsä aikaa puutarhassa ja mökillä, jotta saisi ajatukset nollattua. Lisäksi töissä ainoa keino hallita stressiä on pitää mahdollisuuksien mukaan tauko ja keskittyä johonkin muuhun. Lisäksi haastateltava A kertoi hyvien työkavereiden olevan hyvä apu tässä, sillä heidän kanssaan voi keskustella muista asioista ja saada tällaiset asiat pois mielestä.

Haastateltava A: Joo, on sitä kun niitä järjestelmiä on aika reilusti ja niitä pitää hallita edes jollain lailla. Alkuun aina kun tulee uusi järjestelmä, niin miettii, että miten sä saat sen sisäistettyä. Että nytkin on vielä yksi sellanen järjestelmä mitä mä niinkun hyvinkin pitkälle vaan venytän ja venytän ettei vielä tarvis ruveta kauheena käyttämään.

Haastateltava B kertoi monimutkaisuuden aiheuttaneen stressiä mm. tilanteissa, joissa asiakkaiden erilaiset VPN-yhteydet ovat aiheuttaneet ongelmia. Näissä tilanteissa ei ole auttanut haastateltava B:n mukaan muu, kuin ratkaista ongelma. Ennen kuin yrityksessä oli omaa työntekijää näiden ongelmien ratkaisemiseksi, niin se täytyi tehdä itse.

Haastateltava C kertoi tämän teeman kohdalla, että järjestelmien määrä ei ole sinänsä hänelle ongelma, jos niiden käyttämisen opetteluun olisi aikaa ja jonain päivänä niiden käyttäminen sitten sujuisi. Kuitenkin ongelmana on se, että toimintamalleja saatetaan muuttaa, jolloin täytyy opetella tekemään asia uudella tavalla. Se erityisesti lisää stressiä, että käytännössä kaikki muutokset pitäisi ottaa todella nopeasti ja koko ajan käyttöön, jolloin virheitä tulee tehtyä ja ne sattuessaan toistuvasti stressaavat. Tähän stressiin haastateltava C kertoi auttaneen, se että hän erottaa työ- ja vapaa-ajan toisistaan absoluuttisesti, mutta töissä nämä asiat sitten stressaavat.

Haastateltava D puhui myös kokemuksistaan monimutkaisten ohjelmistojen parissa. Lisäksi järjestelmien ohjeistuksessa voi olla välillä parantamisen varaa. Monimutkaisten järjestelmien kanssa haastateltava D on pärjännyt ihan kokeilemalla, miten ne toimivat, eli tarkemmin sanottuna haastateltava D kertoi luottavansa siihen kokemukseen, jota hänellä on järjestelmien käytöstä ja pyrkivänsä kokeilemaan, miten jonkin asian saa tehtyä. Lisäksi haastateltava D on pyrkinyt suhteuttamaan tilanteen aina kyseisen järjestelmään, eli jotkin järjestelmät ovat vain sellaisia, että niiden kanssa voi mennä enemmän aikaa. Lisäksi jos apua tilanteeseen on ollut saatavilla esim. kollegalta, niin silloin tilanteesta ei ole aiheutunut stressiä, sillä se on ratkennut sitten avun myötä. Haastateltava D mainitsikin, että hänellä on luottokollega, jolta käy kysymässä neuvoa tilanteissa, joissa sitä vaaditaan.

Haastateltava F kertoi, että projektissa, jossa hän työskentelee, oli ongelmana, ettei järjestelmien käyttö- sekä työohjeet olleet vielä kovin hyvällä tasolla. Silloin työnteko ei ollut sujuvaa ja asioita joutui selvittämään itse ns. kantapään kautta. Asian korjaamiseksi projektin työntekijät alkoivat porukalla parantamaan kyseisiä ohjeita omaksi avukseen, sekä tulevia työntekijöitä varten. Lisäksi haastateltava F kertoi, että tilanteisiin, joihin ei ole löytynyt ohjeistusta, niin yleensä on tykännyt kysyä apua kollegoilta ja monesti se on ollut ainoa tapa saada ns. nippelitietoa, jota jokin tapaus vaatii.

Haastateltava F: No meillä oli vähän se ongelma että meillä oli yks projekti mikä siirty meille toiselta puolelta ja sitten tota sen ohjeistus ei ollut niin hyvässä kunnossa, et me sitten ajan myöten selviteltiin niitä asioita. Niinku tutkittiin ite ja vähän niinku kantapään kautta saatiin selvyyksiä. Sitten me ite ruvettiin tekemään niitä meidän omia ohjeita paremmaks ja muuta sitten. Autto sitten tulevaisuutta varten meitä itteä ja mahollisia uusia työntekijöitä, jotka tuli meidän projektiin

Tämän teeman kohdalla mainitut stressinhallintakeinot ovat koottu taulukkoon 6. Hallintakeinot ovat ryhmitelty samankaltaisiin keinoihin. Haastateltava A mainitsi välttävänsä tietyn järjestelmän käyttöä, sillä kokee jo nyt niiden määrän tekevään työstä tarpeeksi monimutkaista, joten tämä luokiteltiin käyttämisen välttelyksi. Samoin haastateltava A kertoi tauon ottamisen auttavan stressin kanssa, eli se lisättiin listaan. Esimerkiksi haastateltavat B ja D molemmat kertoivat pyrkivänsä ratkaisemaan ongelman, kuitenkin eri tilanteissa ja eri tavoin. Samoin haastateltava A mainitsi purkavansa stressiään puutarhatöillä tai aloittamalla viikonlopun aiemmin, kun taas haastateltava C kertoi, että työ ja vapaa-ajan erottaminen on helpottanut stressin käsittelyssä. Molemmat näistä stressinhallintakeinoista luokiteltiin vapaa-ajan viettämiseksi. Kollegan apuun turvautui monimutkaisuuden vuoksi haasteltavat D ja F. Viimeinen listan kohta, eli ohjeistuksen parantaminen, tuli ilmi haastateltavan F kertoessa siitä, että ovat parantaneet projektiporukallaan työohjeistusta omaa työtä helpottaakseen.

TAULUKKO 6, stressinhallintakeinot, teema 3

Stressinhallintakeino	**Haastateltava**
Käyttämisen välttely	A
Tauon ottaminen	A
Ongelman ratkaisu	B, D
Vapaa-aika	A, C
kollegan apu	D, F
Ohjeistuksen parantaminen	F

5.4 Turvattomuus

Haastateltava A kertoi neljännen teeman kohdalla kokeneensa pelkoa työpaikkansa menettämisestä. Hän kertoi kokevansa, että ei ole niin nopea tietojenkäsittelijä, kuin 10 vuotta nuoremmat tai esimerkiksi parikymppiset ja se aiheuttaa turvattomuuden tunnetta. Hän kertoi kokevansa joutuvan tekemään töitä enemmän, jotta löytäisi tietoa ja muistamaan mistä se löytyy, jotta pysyisi työn

tavoitteissa. Näissä tapauksissa hän on tehnyt itselleen muistilistoja, joista näkee itse nopeasti mistä mitäkin löytää ja listojen teko on ollut välttämätöntä. Lisäksi haastateltava A kertoi avaavansa järjestelmät tietyssä järjestyksessä ja laittavansa ne tiettyyn järjestykseen, jolloin tietää mistä ne löytyvät ja se helpottaa työtä. Lisäksi Haastateltava A kertoi keskustelleensa turvattomuuden tunteistaan työpsykologinkin kanssa.

Haastateltava D kertoi tuntevansa turvattomuutta työssään. Hän kertoi tunteen johtuvan siitä, että työantajalla on odotuksia siitä miten hyvin ja nopeasti työ pitäisi tehdä ja jos jotain järjestelmää ei osaakaan käyttää, niin se aiheuttaa paineita työnteossa. Lisäksi työnantajan puolelta tunnutaan oletettavan, että työkokemuksen perusteella pelkkä ohjeistus pitäisi riittää sen sijaan, että koulutettaisiin asiassa. Tämän lisäksi haastateltava D kertoi, että osa asioista tulee töissä vastaan tosi harvoin, joten niissä voi kestää jo senkin kanssa kauemmin. Näitä tunteita haastateltava D kertoi käsittelevänsä niin, että hän tietää monen muukin olevan samassa tilanteessa, eikä hän ole yksin sen kanssa ja se helpottaa stressiä.

Haastateltava D: Ehkä omassa päässä käsitellyt sitä niin, että en niinkun rupee niinkun kunnolla stressaan siitä et kun tietää et muutkin on kuitenkin samassa tilanteessa ja tietää et on monia muitakin jotka on samassa tilanteessa.

Haastateltava E puolestaan kertoi tämän teeman kohdalla, miten esimerkiksi joskus järjestelmien käyttämisen kanssa ei ole aina varma mitä tai miten jotain tehdään ja se aiheuttaa turvattomuuden tunnetta. Näissä tilanteissa haastateltava E kertoi, että on kokenut asian niin, ettei minkään pitäisi kuitenkaan hajota, niin etteikö sitä saisi tekniseltä puolelta sitten jälkeenpäin korjattua, eikä hän ole toistaiseksi mitään rikkonutkaan. Asiat on saatu ratkaistua tähän asti ja niin varmasti tulevaisuudessakin, eli kertoi luottavansa siihen, että töistä löytyy osaamista varmasti virheiden korjaamiseen.

Tämän teeman kohdalla esiintyneet stressinhallintakeinot ovat koottu taulukkoon 7. Haastateltavalla A oli tämän teeman kohdalla useampia keinoja, joita tuli esiin. Turvattomuuden tunne johtui siitä, että koki oman työskentelynsä hitaammaksi, kuin muilla nuoremmilla työntekijöillä ja tätä kokemaansa ongelmaa hän on pyrkinyt ratkaisemaan niin, että pitää muistiinpanoja, pitää työpöydällään järjestelmät tietyssä järjestyksessä. Lisäksi haastateltava A mainitsi kolmanneksi keinoksi sen, että pääsee purkamaan tunteitaan toiselle osapuolelle. Vertaistuki tuli esiin haastateltavan D kohdalla ja haastateltava E kertoi, että välillä kun tulee tilanteita, joissa tuntee osaamisen olevan riittämätöntä ja pelkää virheitä, niin silloin asiaa helpottaa se, että tietää mahdollisten virheiden olevan korjattavissa.

TAULUKKO 7, stressinhallintakeinot, teema 4

Stressinhallintakeino	Haastateltava
Muistiinpanot	A
Työpöydän järjestely	A
Tunteiden purkaminen	A
Vertaistuki	D
Luottaminen virheiden korjattavuuteen	E

5.5 Epävarmuus

Haastateltava C kertoi tämän teeman kohdalla, että on joutunut töissä sellaisen ohjelmiston kanssa tekemisiin, joka pääsääntöisesti ”jumitti” tai ei yksinkertaisesti toiminut niin kuin pitää. Tämä aiheutti ristiriidan työn vaatimustason kanssa, ja se aiheutti stressiä. Tämä oli myös osasyy sille, että hän vaihtoi sitten työtään toiseen, jossa oli sitten eri ohjelmistot käytössä. Lisäksi haastateltava C kertoi, että harvoin on sellaista päivää töissä, että kaikki toimisi ja sen toimimattomuuden hän pyrkii ottamaan huumorilla. Tarkemmin haastateltava C mainitsi katsovansa ”vaikka jotain meemi-kuvia vähän aikaa”.

Haastateltava D kertoi, että muutokset järjestelmissä tai niiden käytössä aiheuttavat työssä välillä epäonnistumisen tunteita, kun tekee sitten vahingossa jotain väärin. Näihin muutoksiin ja virheisiin hän sanoi suhtautuvansa nykyään hieman kyynisemmin, sillä hän pysyy mieluummin tavoitteissa, kuin lähtisi lukemaan ohjeita lävitse tarkkaan. Haastateltava D kertoi myös, että jos jokin lakkaa toimimasta kesken puhelun ja se estää työntekoa, niin se saattaa stressata. Lisäksi niissä tilanteissa, joissa on mahdollista etsiä tieto muuta kautta, niin hän tekee niin, mutta muissa tapauksissa hän laskee asiakkaan odottamaan siksi aikaa, että toimimaton järjestelmä alkaa toimimaan uudemman kerran. Haastateltava D kertoi myös pitävänsä muistilappua niissä tilanteissa, kun täytyy jättää jotain myöhemmäksi, jotta muistaa tehdä ne loppuun. Normaalisti hän tykkää tehdä asiat kerralla loppuun ja myöhemmäksi jättäminen stressaa häntä.

Haastateltava E kertoi viimeisen teeman kohdalla, että muutoksia hänen nykyisessä työssä on todella paljon ja se aiheuttaa stressiä. Kuitenkin teknologian kohdalla hän esimerkiksi mainitsi sen, että joutuu tekemään raportointia järjestelmien kanssa, joiden tiedot eivät ole ajan tasalla ja se aiheuttaa ylimääräistä työtä hänelle. Tämän työn kanssa hän on vain huomannut, että on joutunut opettelemaan antamaan periksi joissain asioissa, koska aika on rajallista ja työtä on paljon. Lisäksi haastateltava E kertoi, että muutama kuukausi takaperin haastattelusta hänen työkoneensa kaatui ja se aiheutti stressiä siinä vaiheessa varsinkin, kun hänellä ei ollut varmuuskopioita tiedostoistaan. Siinä vaihees-

sa haastateltava E kertoi, ettei voinut tehdä muuta kuin odottaa saadaanko mitään pelastettua vai ei, ja tämän tapahtuman jälkeen hän on alkanut pitämään varmuuskopioita. Järjestelmien toimimattomuutta ei ollut nykyisessä työssä juurikaan, mutta aikaisemmassa työssään hän mainitsi tällaisia tilanteita olleen enemmän. Niissä tilanteissa haastateltava E kertoi sen auttaneen, että muutkin olivat samassa tilanteessa, eli eräänlaista vertaistukea kun työporukka ”purnaa” asiasta yhtä aikaa ja se oli helpompaa kestää jaettuna tuskana.

Haastateltava E: No siellä lohdutti oikeesti ihan hirveesti se, että siellä oli kakskymmentä muuta, kellä ei toiminut. Oltiin kaikki samassa veneessä. Et jos vertaa siihen, että oma kone on siellä huollossa ja kaikki muut tekee töitä normaalisti niin ärsytti olla yksin se jolla ei toimi. Mut kun siellä kakskymmentä muuta jotka purnaa samasta asiasta, niin se jotenkin se jaettu tuska on paljon helpompi kestää.

Haastateltava F kertoi kokemuksistaan myös tämän teeman kohdalla, että nykyisen työn kohdalla hänellä ei ole juuri ollut tilanteita, joissa järjestelmät eivät toimisi, mutta aikaisemman työn kanssa oli tällaisia tilanteita. Silloin, kun järjestelmät eivät toimineet, niin hän pyrki tekemään etsimään tarvittavat tiedot jotain muuta kautta jos se on mahdollista. Jos tilanne oli sellainen, ettei tarvittavaa tietoa saanut muuta kautta, tai tehtävää ei saanut suoritettua muuta kautta, niin sitten sen täytyi jäädä odottamaan. Lisäksi haastateltava F kertoi, että vaikka järjestelmien toimimattomuus stressasi, niin ei se maailmaa kaatanut, sillä kuitenkin niiden toimimattomuus ei ollut hänestä kiinni.

Haastateltava F: Sinäänsä sen koki silleen stressaavana, mutta kun tiesi, ettei voi vaan tehdä mitään niin ei tässä hirveesti. Täytyy vaan työtehtäville tai asiakkaille sanoa, että tuota palaamme myöhemmin asiaan. Ei se ollut minusta kiinni. Tottakai se vähän stressas ja harmitti ettei voi hoitaa työtehtävää, mutta ei se maailmaa kaatanut.

Tämän teeman stressinhallintakeinot ovat koottu taulukkoon 8. Tämänkin teeman kohdalla on tarpeen erotella vielä, miten tarkalleen osa hallintakeinoista on luokiteltu. Haastateltava C:n mainitsema meemikuvien katselu ja asian ottaminen huumorilla luokiteltiin positiiviseksi suhtautumiseksi. Tämän lisäksi haastateltava C mainitsi vaihtaneen osittain senkin vuoksi työpaikkaa, kun työn kannalta tärkeä järjestelmä toimi pääsääntöisesti huonosti, joten se lisättiin yhdeksi hallintakeinoksi tämän teeman taulukkoon. Haastateltava E kertoi, että on joutunut antamaan asioissa periksi, eli hyväksyy sen, ettei voi kaikkea ehtiä tekemään ja samoin haastateltava D kertoi, että suhtautuu virheisiin kyynisemmin ja tekee mieluummin asiat nopeasti ja tehokkaasti, kuin aina tarkalleen oikein. Näiden tapausten kohdalla tulkitsin molemmat niin, että molemmat haastateltavista olivat hyväksyneet tilanteen stressin helpottamiseksi, joten sen vuoksi luokittelin ne saman stressinhallintakeinon alle, jonka nimi on hyväksyminen. Molemmat haastateltavat D ja F kertoivat, että järjestelmien toiminnan häiriintyessä he pyrkivät suorittamaan työtehtäviään vaihtoehtoisesti toisella järjestelmällä, mikäli se on mahdollista ja jos ei, niin he antavat asian olla ja

odottavat sitä hetkeä, kun kaikki toimii taas. Haastateltavien keinot olivat siis tarvittavan tiedon etsiminen muualta ja asian jättäminen hoidettavaksi myöhemmin. Haastateltava E kertoi, että kollegoiden sama tilanne on auttanut häntä niissä tilanteissa, kun järjestelmät eivät ole toimineet, lisäksi tämän kohdalla hän tarkensi, että jaettu tuska on ollut helpompi kestää, eli haastateltava kertoi sen olevan eräänlaista vertaistukea omien sanojensa mukaan. Haastateltava F kertoi myös sen, että omalla kohdallaan sekin on auttanut asiassa, kun on tiennyt, että järjestelmien toimimattomuus ole hänestä kiinni, eikä hän niiden toimimaan saamisesta ole vastuussa. Eli lyhyesti kuvattuna haastateltava etäännyttää itsensä tilanteesta.

TAULUKKO 8, stressinhallintakeinot, teema 5

Stressinhallintakeino	Haastateltava
Positiivinen suhtautuminen	C
Työn vaihtaminen	C
Hyväksyminen	D, E
Tarvittavan tiedon etsiminen muualta	D, F
Jättää asian odottamaan myöhemmäksi	D, F
Vertaistuki	E
Etäännyttäminen	F

5.6 Yhteenveto

Eri stressinhallintakeinoja, joita haastateltavat mainitsivat, on kerätty taulukkoon 9 ja 10. Tiettyjä stressinhallintakeinoja on mainittu useampaan kertaan eri teemojen kohdalla, mutta näitä keinoja ei löydy taulukosta 9 ja 10 useampaan kertaan, vaan ne on yhdistetty sekä luokiteltu tunne- ja ongelmasuuntautuneisiin stressinhallintakeinoihin. Ongelmasuuntautuneisiin stressinhallintakeinoihin lukeutuivat siis mm. ilmoitusasetusten muuttaminen, sillä siinä henkilöt olivat muuttaneet esim. puhelinten ilmoitusasetuksia, jotta niistä ei kuuluisi jatkuvasti ilmoitusääniä. Älykellon hankkiminen on myöskin luokiteltavissa ongelmasuuntautuneisiin keinoihin, sillä siinä ongelmaan pyritään vastaamaan tekemällä jotain, eli tässä tapauksessa hankkimalla älykello, jotta tulevien viestien läpikäyminen olisi helpompaa työn lomassa. Priorisointi tuli esille useammassa teemassa ja sen avulla haastateltavat olivat käsitelleet eri stressin aiheuttajia, mm. liiallisten viestien tai informaation määrää. Yhteistä näissä ongel-

masuuntautuneissa keinoissa oli se, että niissä henkilö oli tehnyt jotain ympäristölleen tai muuttanut toimintaansa, jotta stressi helpottaisi.

Tunnesuuntautuneisiin keinoihin luettiin sitten ne keinot, jotka perustuivat esimerkiksi ajattelutapojen muuttamiseen, suhtautumalla asiaan positiivisesti tai tunteiden purkaminen tai niistä keskusteleminen. Tunteiden purkaminen ja niistä keskusteleminen tulivatkin vastaan haastatteluissa ja ne luonnollisesti luokiteltiin tunnesuuntautuneisiin keinoihin. Myöskin haastateltavien mainitsemat ajattelutavat, kuten luottaminen siihen, että virheet voi korjata, tai se, että järjestelmävikojen korjaus ei ole hänestä kiinni (etäännyttäminen), luokiteltiin tunnesuuntautuneisiin keinoihin. Tunne- ja ongelmasuuntautuneisiin stressinhallintakeinoihin luokittelu tehtiin siis niin, että tulkittiin jokaisen löydetyn stressinhallintakeinon vaikutuksen kohdetta. Esimerkiksi Carver ja ym. (1989) tarkentavat, että ongelmasuuntautuneissa keinoissa kyse on siitä, että ongelmalle, eli stressinkohteelle pyritään tekemään jotain, kun taas tunnesuuntautuneissakeinoissa kyse on eri tilanteissa koetun henkisen stressin säätelystä. Näiden periaatteiden pohjalta eri stressinhallintakeinot siis jaettiin omiin luokkiinsa.

Luokitteluihin käytettiin siis tunne- ja ongelmasuuntautuneisiin stressinhallintakeinoihin jakoa. Muitakin luokittelutapoja löytyy, mutta näiden kahden kategorian käyttäminen on yleistä stressitutkimuksessa. Lisäksi haastatteluissa ilmeni muutamia tapauksia, joissa itse stressinhallintakeinot eivät olleet yksilöllisiä, vaan esimerkiksi Haastateltava F mainitsi kolmannen teeman kohdalla, että työohjeiden parantamiseen on osallistunut kaikki projektin työntekijät, joten tehtävä ei ole ollut vain haastateltavan harteilla. Eli haastateltavan kertoman perusteella stressinhallintakeinossa on muitakin ulottuvuuksia, eli tässä tapauksessa tietynlainen yhteisöllisyys, jossa kaikki ottavat osaa stressiä aiheuttavan tekijän hoitamiseen. Toinen tapaus, jossa kävi ilmi työntekijöiden vuorovaikutus, oli haastateltava C:n kertomus siitä, kuinka tunteiden purkaminen on vuorovaikutuksessa tapahtuvaa tunteiden purkamista, jonka jälkeen molemmilla osapuolilla on helpottunut olo. Eli aina stressinhallintakeinot eivät näyttäisi olevan yksilöllisiä, vaan niihin voi osallistua yksi tai useampi henkilö. Luonnollisesti tällaisia keinoja ovat myös ne, jossa henkilö X hakee henkilöltä Y apua, jossain ongelmassa, jotta saa sen ratkaistua, jolloin stressi lievenee. Kuitenkin haastatteluiden perusteella on muitakin tapauksia, joissa stressinhallintaan osallistuu useampi osapuoli.

Lisäksi yhden haastateltavan kanssa tuli ilmi, että työn kautta saatu tietotekniikka, eli tässä tapauksessa kannettavatietokone, voi palauttaa vapaa-ajalla ajatukset työmaailmaan, vaikka laitteella ei töitä tehtäisikään. Laitteessa olevat ohjelmistot voivat muistuttaa työstä ja sen kiireistä, kuten myös muut työssä tarvittavat muistiinpanot ja dokumentit jotka tulevat esiin tietokonetta käyttäessä. Eli näyttäisi siltä, että vaikka työasioita töistä saaduilla laitteilla ei tehtäisikään, niin silti ne voivat toimia tekijänä, joka aiheuttaa työ ja vapaa-ajan sekoittumista ja sitä kautta stressiä.

Osa stressinhallintakeinoista esiintyi useammassa teemassa ja nämä tulevat ilmi helposti taulukoista 9 ja 10. Näitä stressinhallintakeinoja olivat ilmoi-

tusasetusten muuttaminen, priorisointi, tunteiden purkaminen, vertaistuki, tauon ottaminen, kollegan apu ja muistiinpanot. Ilmoitusasetusten muuttaminen oli keino, jota käytettiin häiritsevyyden ja ylikuormituksen kanssa. Ilmoitusasetusten muuttamisella voi säädellä sitä, miten usein uudesta informaatiosta tulee ilmoituksia ja täten se vaikuttaa siihen, miten se häiritsee työpäivää tai vapaa-aikaa. Lisäksi se vaikuttaa osaltaan siihen koetaan suuri informaationmäärä stressaavaksi, kun laite tai laitteet eivät ilmoita esim. saapuneista viesteistä. Siis se, että työntekijä voi vaikuttaa itse ilmoitusasetuksiin, eli siihen kuinka usein ja miten ilmoitukset saapuvat, on hyödyllistä ja edesauttaa teknostressin ehkäisemisessä. Tämä voisi olla yksi asia, jonka organisaatiot voisivat huomioida mahdollisuuksien mukaan helpottaakseen työntekijöidensä kuormittavuutta.

Priorisointi stressinhallintakeinoina ilmeni myös samoissa teemoissa, kuin ilmoitusasetusten muuttaminen, eli sillä haastateltavat pystyivät pärjäämään ison informaatiomäärän kanssa, kuten myös teknologian häiritsevyyden kanssa. Priorisointi puolestaan stressinhallintakeinona oli apuna, silloin kun työtehtäviä tai informaatiota oli liikaa tai silloin kun teknologia aiheutti häiriöitä töissä. Priorisoimalla asioita haastateltavat pystyivät jättämään vähemmän tärkeiden viestien lukemisen myöhemmäksi tai esim. jättää vastaamatta johonkin viestiin, jonka näkee saapuneeksi itselleen, jolloin he pystyvät jatkamaan sitä tehtävää, jota olivat suorittamassa ja saattamaan sen loppuun, ennen kuin siirtyvät uuden asian pariin.

Kollegan apu tuli esille haastateltavan A kanssa, kun hänellä oli ollut ongelmia informaation määrän kanssa. Tarkemmin siis juurikin silloin, kun tarvitsee apua jonkin tiedon löytämiseen ja suuren informaatiomäärän vuoksi sitä on hankala löytää ja näissä tapauksissa tarvittavan tiedon voi löytää kollegan avulla. Toinen teema, jossa kyseinen keino ilmeni, oli monimutkaisuus ja siinä haastateltavat olivat kokeneet kollegoiden avun hyödylliseksi monimutkaisten järjestelmien tai ohjelmien kanssa.

Muistiinpanojen tekeminen ilmeni kahden teeman kohdalla myös ja niiden teho perustui siihen, että haastateltavat olivat käyttäneet niitä oman muistamisen tukena joko niissä tilanteissa, kun syntyy keskeytyksiä tai kun hallittavia ja muistettavia asioita on ollut liikaa, joka puolestaan on vaikuttanut heidän työnsä tehokkuuteen. Haastateltavan A kohdalla teho perustui tarkemmin siihen, että muistilistojen avulla hän pystyi parantamaan asioiden käsittelynopeutta. Haastateltava A kertoi siis, että koki turvattomuutta sen vuoksi, ettei ole yhtä nopea käsittelemään tietoa tai etsimään sitä kuin nuoremmat työntekijät. Käsittelynopeuttaan hän on pyrkinyt parantamaan muistilistojen avulla.

Tunnesuuntautuneista stressin hallintakeinoista kolme esiintyi useamman teeman kohdalla. Näitä olivat siis tunteiden purkaminen, vertaistuki ja tauon ottaminen. Tunteiden purkaminen esiintyi ylikuormituksen ja turvattomuuden teemoissa ja osalla tämän tutkimuksen haastateltavien kohdalla niistä oli näiden stressinaiheuttajien kanssa apua. Vertaistuki stressinhallintakeinona esiintyi turvattomuuden ja epävarmuuden teemoissa ja tieto siitä, että ei ole asian kanssa yksin ja että muilla on samoja ongelmia, auttoi haastateltavia stressin-

hallinnassa. Tauon ottaminen oli viimeinen stressinhallintakeino, joka ilmeni useammassa teemassa ja se mainittiin ylikuormituksen ja monimutkaisuuden teeman kohdalla.

TAULUKKO 9, tunnesuuntautuneet stressinhallintakeinot

Keinot	**Kuvaus**	**Teemat**
Tunteiden purkaminen	Tunteiden purkaminen toiselle osapuolelle	1, 4
Luottaminen virheiden korjattavuuteen	Haastateltava luottaa siihen, että mahdolliset virheet ovat korjattavissa	4
Positiivinen suhtautuminen	Haastateltava pyrkii suhtautumaan tilanteeseen positiivisesti	5
Hyväksyminen	Henkilö hyväksyy tilanteen	5
Vertaistuki	Tieto siitä, että ei ole tilanteessa yksin	4, 5
Etäännyttäminen	"En voi vaikuttaa tilanteeseen, joten turha stressata"	5
Työ ja vapaa-ajan erottaminen	Päätös siitä, ettei vapaa-ajalla tee mitään töihin liittyvää	2
Vapaa-aika	Vapaa-ajan viettäminen helpottaa työssä koettua stressiä	3
Tauon ottaminen	Tauon pitäminen työpäivän aikana	1, 3

TAULUKKO 10, ongelmasuuntautuneet stressinhallintakeinot

Keinot	**Kuvaus**	**Teemat**
Ilmoitusasetusten muuttaminen	Haastateltava on muuttanut laitteen tai ohjelmiston asetuksia, jotka vaikuttavat ilmoituksiin	1, 2
Työpöydän järjestely	Ohjelmistojen järjestäminen tiettyyn järjestykseen työpöydällä	4
Älykellon hankkiminen	Haastateltava oli hankkinut älykellon informaation käsittelemisen helpottamiseksi	1
Priorisointi	Saapuvan informaation priorisointia tai työtehtävien priorisointia	1, 2
Sähköpostien järjestäminen	Saapuneiden sähköpostien järjestäminen omiin ryhmiinsä	1
Stressiä aiheuttavan teknologian käytön lopettaminen	Teknologian käytön lopettaminen	2
Yhteen asiaan keskittyminen	Keskitytään ja hoidetaan yksi asia kerrallaan	2
Muistiinpanot	Muistiinpanojen tekeminen, jottei unohtuisi mitä pitää tehdä, mikäli työtehtävät keskeytyvät	2, 4
Käyttämisen välttely	Teknologian käyttämisen ja opettelun vältteleminen	3
Kollegan apu	Kollegan avun hankkiminen ongelman selvittämiseen	3, 1
Ohjeistuksen parantaminen	Työohjeistuksen kehittäminen	3
Työn vaihtaminen	Työpaikan vaihtaminen	5
Tarvittavan tiedon etsiminen muualta	Ongelmatilanteessa tarvittavan tiedon etsiminen toisen järjestelmän tai kanavan kautta	5
Ongelman ratkaisu	Ongelman ilmetessä se ratkaistaan omin avuin	3
Jättää asian odottamaan myöhemmäksi	Jos tehtävä ei onnistu toimimattomuuden vuoksi, niin se jää odottamaan sitä, että järjestelmät alkavat toimimaan taas	5

6 Pohdinta ja yhteenveto

Tässä luvussa käsitellään tutkimuksen tuloksia tarkemmin. Ala-luvussa 6.1 käsitellään tutkimuksen tuloksia ja niiden merkitystä aikaisempaan tutkimukseen nähden. Ala-luvussa 6.2 tarkastellaan johtopäätöksiä käytännön kannalta ja mitä hyötyä niistä on yksilön, organisaation ja yhteiskunnan kannalta. Lopuksi ala-luvussa 6.3 käsitellään tutkimuksen rajoitteita ja jatkotutkimusaiheita.

Tämän tutkimuksen aiheena oli teknostressi, sekä siihen kuuluvat stressinhallintakeinot. Tutkimuskysymys olikin seuraavanlainen:

1. Millaisia stressinhallintakeinoja tietotyöntekijöillä on teknostressin hillitsemiseen työelämässä?
2. Mihin stressinhallintakeinojen teho perustuu?

Eli tutkimuksen kohteena oli yksilöiden, eli työntekijöiden omat stressinhallintakeinot teknostressiä varten. Lisäksi tarkoituksena oli kartoittaa juurikin töissä käytettäviä keinoja ja työhön liittyviä stressinaiheuttajia. Eri stressinhallintakeinoja, joita tuli vastaan työelämässä. Näitä stressinhallintakeinoja on lueteltu taulukkoihin 9 ja 10, sekä sen lisäksi niiden kuvaukset ja teemat, joissa stressinhallintakeinot esiintyivät. Lisäksi taulukoista 4-8 löytyy teemoittain ilmenneet stressinhallintakeinot ja niistä maininneet haastateltavat ovat myös merkattu taulukkoon. Stressinhallintakeinoja oli yhteensä 24. Viisitoista niistä luokiteltiin ongelmasuuntautuneisiinkeinoihin ja yhdeksän tunnesuuntautuneisiinkeinoihin. Näistä keinoista yhteensä seitsemän ilmestyi useammassa teemassa kuin yhdessä ja niitä on käsitelty tarkemmin luvussa viisi. Stressinhallintakeinojen teho perustui, joko siihen, että ne keskittyivät ratkaisemaan ongelman, tai muuttamaan omaa suhtautumistapaa tai käyttäytymistä asian suhteen, eli ne voitiin jakaa tunne- ja ongelmasuuntautuneisiinkeinoihin. Haastateltavat kertoivat omalta kohdaltaan, mitä olivat tehneet tiettyjen stressinaiheuttajien kohdalla ja miten he kokivat näiden tekojen vaikuttaneen. Nämä keinot ja se mitä ne tarkalleen tarkoittavat, ovat siis merkattu taulukkoihin 9 ja 10.

6.1 Johtopäätökset tutkimuksen kannalta

Kuten jo aiemmin tutkielmassa todettiinkin, niin aikaisempi teknostressitutkimus on todennut, että olisi hyvä tutkia yksilöiden keinoja teknostressin lieventämiseen (Ayyagari ym., 2011; Weinert ym., 2013; Riedl ym., 2012; Pirkkalainen & Salo, 2016). Tämä tutkimus täydensikin tätä aukkoa tutkimuksessa ja siinä kartoitettiin yksilöiden keinoja teknostressin hillitsemiseen, eli stressinhallintakeinoja, joita työntekijöillä on työelämässä.

Stressinhallintakeinot ovat siis osa stressiprosessia, jonka yksilöt käyvät läpi stressiä kohdatessaan ja tämän tutkimuksen tarkoitus olikin kartoittaa näitä eri keinoja ja todeta näiden olemassaolo. Teknostressin kanssa haastateltavilla oli omia keinojaan stressin lieventämiseen ja niitä käsitelläänkin tarkemmin omassa luvussaan ja ne ovat koottu taulukkoihin 9 ja 10. Sen lisäksi, että stressinhallintakeinot voitiin todeta esiintyvän teknostressin kohdalla, tutkimuksessa saatiin kartoitettua niitä keinoja, joita yksilöillä on.

Sen lisäksi, että yksilöillä on omia keinojaan teknologian aiheuttaman stressin lieventämiseksi, näyttäisi myös siltä, että organisaatioissa samoissa työtehtävissä työskentelevät työntekijät omaavat yhteisöllisiäkin tapoja stressin lieventämiseen. Yhden haastateltavan kertoman mukaan (haastateltava F) projektissa, jossa hän työskentelee, oli ongelmana työohjeiden vajaavaisuus, ja sitä ohjeistusta koko projektin parissa työskentelevä porukka alkoi parantamaan. Samalla lailla useampaa henkilön osallistumista vaatii esimerkiksi stressinhallintakeinot kuten tunteiden purkaminen, mutta haastateltava F:n mainitsemassa keinossa osallisena oli kuitenkin useampi henkilö kuin kaksi.

Galluch ja ym. (2015) olivat tutkineet stressinhallintakeinoina ajoituksen kontrollia, resurssi kontrollia ja metodi kontrollia. Ajoitus kontrolli on käsite, jolla tarkoitetaan työntekijän mahdollisuutta valita, milloin viestit luetaan, jolloin niistä ei pääse muodostumaan stressiä. Resurssi kontrollilla tarkoitetaan keinoa, jossa informaatioteknologiaa ei käytetä vaan siirrytään pois sen ääreltä ja metodi kontrollilla mahdollisuutta valita tehtävän suorittaminen jollain muulla tavalla, esim. toisella laitteella, joka sillä hetkellä toimii. Näitä samoja tapoja siis ilmeni tutkimuksessa haastateltavina olleina henkilöillä. Haastateltavat saattoivat valita vaihtoehtoisen tavan suorittaa työtehtäviään, silloin kun jokin järjestelmä tai teknologia ei toiminut, mikä sopii puolestaan metodikontrollin määritelmään. Haastateltavien kanssa ilmeni myös stressinhallintakeinoina teknologian käyttämisen lopettaminen, joka puolestaan sopii resurssikontrollin määritelmään ja lopulta ajoituksen kontrollin määritelmään sopivia stressinhallintakeinoja olivat esim. ilmoitusasetusten muuttaminen tai sähköpostien lajittelu.

Toinen tutkimus, jossa yksilöiden stressinhallintakeinoja oli tutkittu, oli Salon ja ym. (2017) tutkimus. Tämän tutkimuksen fokuksena oli kuitenkin vapaa-aika ja sen aikana koettu teknostressi ja keinot sen hallintaan. Vaikka fokus olikin vapaa-ajan tapahtumissa, niin silti tutkimuksen tuloksissa oli yhteneväisyyksiä. Tutkimuksessa keinot jaoteltiin kolmeen tyyppiin, jotka olivat, stressiä

aiheuttavan tekijän vähentäminen (stressor reduction), stressiä aiheuttavan tekijän sietäminen (stressor toleration) ja palautuminen (recovery from strain). Vähentämiseen luokitellut keinot keskittyivät nimenomaan vähentämään stressaavan tekijän vaikutusta. Sietämiseen luokitellut keinot puolestaan perustuivat yksilön omien asenteiden ja/tai tunteiden hallintaan stressiä aiheuttavaa tekijää kohtaan. Kolmas tyyppi, eli palautuminen, puolestaan tarkoittaa sellaisia keinoja, joissa henkilö pyrkii vaikuttamaan stressiin pyrkimällä palautumaan stressistä. Nämä kolme kategoriaa sopivat osaan niistä keinoista, joita tämän tutkimuksenkin kohdalla on todettu. Esimerkiksi vapaa-aika, jonka haastateltavat mainitsivat stressinhallintakeinona, sopii hyvin kolmanteen kategoriaan, eli palautumiseen. Ilmoitusasetusten muuttaminen oli keino, joka ilmeni haastatteluissa ja sopisi kategoriaan jossa keinot keskittyvät stressiä aiheuttavan tekijän vähentämiseen. Viimeisenä esimerkkinä, joka sopisi sietämiseen olisi esim. hyväksyminen, jolloin hyväksytään tilanne ja keskitytään tilanteen kestämiseen.

6.2 Tutkimuksen hyöty käytännön kannalta

Organisaatiot voivat käyttää tämän tutkimuksen tuloksia helpottaakseen työntekijöidensä työarkea. Esimerkiksi varmistamalla, että tarpeen tullen työntekijät voivat hallita heille tulevan informaation määrää tai ainakin sitä, miten ilmoitusasetukset heidän työpisteillään ja laitteillaan toimivat. Tiettyyn pisteeseen astihan tämäkin on organisaatiolle hyödyllistä, mutta sekään ei ole luonnollisesti organisaation etu, että työntekijät ovat tavoittamattomissa sen vuoksi, kun he eivät saa ilmoituksia siitä, että heitä on tavoitettu tai tärkeä tiedote jää lukematta, kun ilmoitusasetukset ovat säädetty niin, ettei ilmoituksia ikinä tule perille.

Organisaatiot voivat myös pyrkiä edistämään omien työntekijöidensä mahdollisuuksia auttaa toisiaan tilanteissa, jotka koetaan stressaaviksi. Esimerkkinä kävisi, vaikka tämän tutkimuksen puitteissa ilmennyt tapaus, jossa työprojektiin osallistuneen työntekijät olivat yhteistyössä parantaneet työohjeistustaan, jotta työ ei olisi niin stressaavaa. Myöskin se, että työntekijöillä on mahdollisuus ja keinot etsiä apua kollegoiltaan. Tällaisen toiminnan tukeminen ja edesauttaminen joko käytännöillä ja/tai työkaluilla voisi olla hyvinkin kustannustehokas tapa vähentää työssä koettua teknostressiä.

Organisaatiot voivat siis hyödyntää tietoa siitä, millaisia keinoja työntekijöillä on teknostressin torjumiseen ja lieventämiseen. Tietoa voisi hyödyntää niin, että nämä keinot, joita työntekijöillä on, otettaisiin huomioon organisaatioissa niin, että organisaation kannalta suotuisat ja halutut käyttäytymismallit pääsevät esiintymään ja työntekijöillä on mahdollisuus niiden toteuttamiseen. Organisaatiota voisivat ottaa huomioon ohjelmisto ja teknologia hankinnoissa käyttäjäystävällisyyden huomioon, koska silloin todennäköisemmin teknologia sallii esim. ilmoitusasetusten säätämisen tehokkaasti ja hyödyllisesti. Samaan tapaan ohjelmistokehittäjät ja informaatioteknologian alan yritykset voivat ottaa tuotteissaan huomioon paremmin käyttäjien mahdollisuuden säätää ja muuttaa eri toimintoja laitteissaan ja ohjelmistoissaan.

Yksilön kannalta tämän tutkimuksen tulokset ovat hyödyllisiä, sillä niistä voi olla apua niissä tapauksissa, joissa henkilö tunnistaa sen, että kokee jonkin teknologian osa-alueen stressaavaksi ja tarvitsee stressin hillitsemiseen keinoja. Tämän tutkimuksen avulla löydetyt keinot voivat olla siis muillekin hyödyllisiä samankaltaisissa tilanteissa. Tämän lisäksi tutkimuksen tulokset voi nähdä omana osuutenaan jo olemassa olevassa tutkimuksessa teknostressistä ja se toimii todisteena siitä, että stressinhallintakeinoilla on oma osansa teknostressin hallinnassa, niin kuin aikaisemmassa tutkimuksessakin on todettu. Lisäksi tämä tutkimus edesauttaa jatkotutkimusta, tuomalla esiin niitä keinoja, joita työntekijöillä on stressinhallinnassa.

Käytännön kannalta johtopäätökset ja hyödyt ulottuvat siis niin yksilötasolle, kuin myös organisaatiotasolle. Organisaatiot voivat omalla toiminnallaan edesauttaa työntekijöidensä työssä jaksamista varmistamalla, että käytännöt ja organisaatiokulttuuri tukevat eri stressinhallintatapoja, jotka ovat sopivia esimerkiksi tietyissä työtehtävissä tai työpaikoissa. Esimerkiksi se, että työntekijöillä on mahdollisuus olla tavoittamattomissa vapaa-ajallaan, jotta heillä on mahdollisuus palautua työstään. Lisäksi tiedon ja ohjeiden jakaminen ja kehittäminen työntekijöiden toimesta voi vähentää koettua teknostressiä esimerkiksi niissä tapauksissa, joissa työohjeistus on puutteellista, jolloin tällaisen yleishyödyllisen toiminnan tukeminen tavalla tai toisella on järkevää. Ohjelmisto- ja teknologiayritykset voivat myös ottaa huomioon omissa tuotteissaan sen, että nyky informaatioyhteiskunta ja sen tuottaman informaatiomäärä asettaa vaatimuksia myös tuotteen ominaisuuksille, jotta käyttäjillä on mahdollista muuttaa esimerkiksi ilmoitusasetuksia niin, että olennaisen tiedon saa suodatettua itselleen silloin kun sen tarvitsee ja epäolennainen voi jäädä odottamaan myöhempää tarkastelua. Automaattikategorioinnit ja ilmoitusasetuset ovatkin nykyään sähköpostipalveluissa ja älylaitteissa jo olennainen osa teknologiaa, mutta niidenkin toiminnassa ja käytettävyydessä olisi vielä kehitettävää.

6.3 Rajoitukset ja jatkotutkimus

Tutkimuksen tarkoituksena oli siis tutkia, millaisia keinoja työntekijöillä on teknostressin lieventämiseen ja siinä haastatteluiden kanssa onnistuttiinkin. Aineistossa on kuitenkin hyvä huomioida se, että vaikka laadullisen tutkimuksen aineisto voi olla haastateltavien määrää ajatellen pieni, niin itse haastateltavista saatu materiaali litteroituna on runsasta ja avaa hyvin kysymyksiä tutkimusongelman kannalta.

Lisäksi rajoituksena haastatteluissa on se, että haastateltavat ovat tilanteessa, jossa he kertovat asioistaan vieraalle henkilölle, mikä voi puolestaan vaikuttaa siihen, miten totuudenmukaisia vastaukset ovat ja kuinka paljon haastateltavat ovat valmiita avaamaan kokemuksiaan vieraalle henkilölle. Kuitenkin näistä rajoituksista huolimatta, haastatteluiden etuna on se, että haastattelija voi kysyä haastateltavalta tarkentavia kysymyksiä ja haastateltava voi perustella vastauksiaan ja sen lisäksi teemahaastattelussa etuna on se, että haastat-

telijalla ei ole tarkkaa kysymysrunkoa, jota käytäisiin läpi, jolloin uusia asioita voi ilmetä haastattelun aikana ja niihin voidaan paneutua jatkokysymyksillä.

Rajoituksena tämän tutkimuksen kohdalla on myös se, että haastateltavat ovat tulleet Suomalaisista yrityksistä, ja kulttuuri josta haastateltavat tulevat voi vaikuttaa myös keinoihin joita käytetään. Kansainvälinen tutkimus, voisi olla myös hyvä idea, jotta saataisiin selville vaikuttaako kulttuuri, josta haastateltavat tulevat stressinhallintakeinoihin.

Tämän tutkimuksen tuloksia voisi hyödyntää määrällisen tutkimuksen materiaalina, sillä tämän pro gradu -tutkielman tulokset sisältävät juurikin niitä keinoja, joita työntekijöillä on stressinhallintaan. Jatkotutkimusta ajatellen siis tämän tutkimuksen tulokset ovat hyödynnettävissä esimerkiksi juurikin määrällistä tutkimusta varten, jossa kartoitettaisiin sitä, miten yleisiä nämä keinot ovat ja miten hyödyllisiksi näiden keinojen koetaan olevan työntekijöiden mielestä. Lisäksi samalla voisi tutkia mikä näistä keinoista on toimivin ja mikä vähiten toimiva. Toisena lisätutkimuksen aiheena voisi olla sisällyttää stressinhallintakeinot osaksi teknostressimallia tutkimalla stressinhallintakeinojen ja stressinaiheuttajien välistä suhdetta ja tekemällä siitä analyysia. Lisäksi stressinhallintakeinojen vaikutuksesta organisaation toimintaan voisi tehdä myöskin tutkimusta. Esimerkiksi se, että jonkin järjestelmän opettelua pyritään pitkittämään tai, että jonkin teknologian käyttö lopetetaan voi vaikuttaa myös organisaation toimintaan negatiivisesti. Toisaalta toisena esimerkkinä mainittakoon se, että työntekijät alkavat parantamaan työohjeistustaan voi vaikuttaa organisaation toimintaan positiivisesti. Esimerkiksi tällaisten keinojen vaikutusten selvittäminen ja seuraaminen voisi olla hyödyllistä.

LÄHTEET

Aspinwall, L. G., & Taylor, S. E. (1997). A stitch in time: self-regulation and proactive coping. *Psychological bulletin, 121(3)*, 417.

Ayyagari, R., Grover, V., & Purvis, R. (2011). Technostress: technological antecedents and implications. *MIS quarterly, 35(4)*, 831-858.

Brod, C. (1982). Managing technostress: optimizing the use of computer technology. *Personnel Journal, 61(10)*, 753-57.

Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: a theoretically based approach. *Journal of personality and social psychology, 56(2)*, 267.

Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications.* Sage.

Fischer, T., & Riedl, R. (2015). The status Quo of neurophysiology in organizational technostress research: a review of studies published from 1978 to 2015. *In Information Systems and Neuroscience (pp. 9-17). Springer International Publishing.*

Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1980). An analysis of coping in a middle-aged community sample. *Journal of health and social behavior,* 219-239.

Folkman, S., & Moskowitz, J. T. (2004). Coping: pitfalls and promise. *Annu. Rev. Psychol., 55*, 745-774.

Fuglseth, A. M., & Sørebø, Ø. (2014). The effects of technostress within the context of employee use of ICT. *Computers in Human Behavior, 40*, 161-170.

Galluch, P. S., Grover, V., & Thatcher, J. B. (2015). Interrupting the workplace: examining stressors in an information technology context. *Journal of the Association for Information Systems, 16(1)*, 1.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2000). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö.* Helsinki: Yliopistopaino

Hung, W. H., Chang, L. M., & Lin, C. H. (2011). Managing the risk of overusing mobile phones in the working environment: A study of ubiquitous technostress. *In PACIS* (p. 81).

Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process.* New York, NY, US: McGraw-Hill.

Lazarus, R. S. (1999). *Stress and emotion: A new synthesis.* Springer Publishing Company.

Lazarus, R. S., & Cohen, J. B. (1977). Environmental stress. *In Human behavior and environment* (pp. 89-127). Springer US.

Pirkkalainen, H., & Salo, M. (2016). Two decades of the dark side in the information systems basket: suggesting five areas for future research. *In ECIS* (p. 101).

Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Tu, Q. (2008). The consequences of technostress for end users in organizations: conceptual development and empirical validation. *Information Systems Research, 19(4)*, 417-433.

Riedl, R., Kindermann, H., Auinger, A., & Javor, A. (2012). Technostress from a neurobiological perspective. *Business & Information Systems Engineering, 4(2)*, 61-69.

Salo, M., Pirkkalainen, H., Chua, C., & Koskelainen, T. (2017). Explaining information technology users' ways of mitigating technostress. *In Proceedings of the 25th European Conference on Information Systems(ECIS), Guimarães, Portugal, June 5-10, 2017*, 2460-2476.

Srivastava, S. C., Chandra, S., & Shirish, A. (2015). Technostress creators and job outcomes: theorising the moderating influence of personality traits. *Information Systems Journal, 25(4)*, 355-401.

Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, T. S., & Ragu-Nathan, B. S. (2011). Crossing to the dark side: examining creators, outcomes, and inhibitors of technostress. *Communications of the ACM, 54(9)*, 113-120.

Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T. S. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems, 24(1)*, 301-328.

Tarafdar, M., Pullins, E. B., & Ragu-Nathan, T. S. (2015a). Technostress: Negative effect on performance and possible mitigations. *Information Systems Journal, 25(2)*, 103-132.

Tarafdar, M., DArcy, J., Turel, O., & Gupta, A. (2015b). The dark side of information technology. *MIT Sloan Management Review, 56(2)*, 61.

Tu, Q., Wang, K., & Shu, Q. (2005). Computer-related technostress in China. *Communications of the ACM, 48(4)*, 77-81.

Tu, Q., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, T. S., & Ragu-Nathan, B. S. (2008). Improving end-user satisfaction through techno-stress prevention: some empirical evidences. *AMCIS 2008 Proceedings,* 236.

Wang, K., Shu, Q., & Tu, Q. (2008). Technostress under different organizational environments: an empirical investigation. *Computers in Human Behavior, 24(6),* 3002-3013.

Weinert, C., Laumer, S., Maier, C., & Weitzel, T. (2013). The effect of coping mechanisms on technology induced stress: towards a conceptual model. *Proceedings of the Nineteenth Americas Conference on Information Systems, Chicago, Illinois, August 15-17, 2013.* 1-10.

LIITE 1 TEEMAHAASTATTELUPOHJA

Taustatiedot:

Ikäryhmä: A(18-24) B(25-29) C(30-34) D(35-39) E(40-44) F(45-49) G(50-54) H(55-59) I(60-65)

Sukupuoli:

Työnkuva ja miten pitkään on tehnyt nykyistä työtä: (Millä tavoin teknologia näkyy työssäsi, mitä laitteita sekä viestintätavat/kanavat?)

Oma kuvaus suhteesta teknologiaan ja siitä miten teknologian kanssa pärjää:

Teknostressiä aiheuttavat tekijät:

IT ja Ylikuormitus (työ ylittää omat taidot, liikaa informaatiota, työskentelyn tahti tai työn määrä on liian suuri)

(liikaa viestejä tai liikaa informaatiota, täytyy työskennellä nopeammin tai tehdä enemmän työtä tiukalla aikataululla, täytyy muuttaa työnteon tapoja uuden teknologian vuoksi, kokeeko että työmäärä on suurempi teknologian vuoksi)

IT ja häiritsevyys (häiritsee työtä, vapaa-aikaa, aiheuttaa sekavuutta työtehtävissä)

(jatkuva tavoitettavuus vapaa-ajallakin tai keskeytykset työtehtävissä, täytyy käyttää vapaa-aikaakin jotta pysyisi perässä muutoksissa, henkilökohtaisen elämän ja työelämän konflikti, työtehtävien sekavuus: eli vastatako viesteihin vai jatkaa jo niitä tehtäviä mitä tekee?)

IT ja monimutkaisuus (työssä käytetyt teknologiat ovat monimutkaisia, tai niitä on paljon ja se aiheuttaa stressiä)

(uusia, olemassa olevia, muuttuvia tai useita järjestelmiä tai laitteita jotka ovat monimutkaisia käyttää ja hallita. Ei koe, että olisi tarpeeksi osaamista jonkin käyttämiseen, tarvitsisi enemmän aikaa jonkin opettelemiseen, uusien teknologioiden käyttämisen opettelu on usein työlästä)

IT ja turvattomuus (aiheuttaa pelkoa vaikka esim. työpaikan menettämisen puolesta)

(pelkääkö menettävänsä jotain tai jäävänsä jostain paitsi, jos ei käytä informaatioteknologiaa tai käytä aikaa uuden oppimiseen)

IT ja epävarmuus (muutoksia jatkuvasti tai usein)

(muutokset tai toistuvat muutokset teknologisessa ympäristössä aiheuttaa epävarmuutta? laitteiden tai sovellusten toimimattomuus aiheuttaa epävarmuutta ja vaikuttaa esim. työn tekemiseen ja sitä kautta aiheuttaa stressiä)

Esimerkkejä, joita voi mainita: Esimerkiksi jokin teko kuten asetuksen muuttaminen, työtavan muuttaminen, tai ajattelutapa tai asian ajatteleminen positiivisessa merkityksessä.

(kouluttautuminen/opettelu, IT-laitteiden/sovellusten asetusten muuttaminen, omien rutiinien muuttaminen, avun hankkiminen kollegoilta, tunteiden purkaminen, asian välttely, odottaminen/tauon ottaminen, muuhun asiaan keskittyminen)

Viimeisenä: onko jotain omia ajatuksia, mitä on tullut mieleen ennen haastattelua/haastattelun aikana, joista halusit kertoa mutta ei käyty näissä teemoissa läpi?