



#### TYÖ PALVELUALALLA

Palveluala on merkittävä työllistäjä. Suomessa tukku- ja vähittäiskaupassa työllisiä on yli 250 000 ja majoitus- ja ravitsemisalalla noin 90 000. Palvelualalla työskentelee esimerkiksi myyjiä, kahvilatyöntekijöitä, kerros- hoitajia, kokkeja, ravintolapäälliköitä ja johtajia. Ammattien ja työtehtävien kirjo alalla on suuri, mikä ilmenee myös erilaisina työn kuormitustekijöinä ja osaamisvaatimuksina.

## Palvelualalla on useita keinoja hallita työntekijöiden työn kuormitusta

Työ palvelualalla voi olla monin tavoin kuormittavaa. Työn kuormittavuus syntyy työn erilaisista fyysisistä, psykososiaalisista ja kognitiivista vaatimuksista. Työnantajan ja esihenkilön on tärkeä ymmärtää ja vähentää työhön liittyviä kuormitustekijöitä. Näin voidaan ehkäistä sairauspoissaoloja sekä pysyvää työkyvyttömyyttä.

### RATKAISUJA



#### Tunnista ja vähennä työn fyysistä kuormitusta

lisääviä riskitekijöitä. Voit esimerkiksi muokata työtä ja työjärjestelyjä sekä huolehtia hyvästä työergonomiasta. Varmista myös riittävä työhön perehdyttäminen.

#### Vahvista työn voimavaroja,

jotka tukevat työhyvinvointia ja työkykyä. Voimavarat voivat liittyä esimerkiksi työtehtävään, työn organisointiin tai työn vuoro- vaikutussuhteisiin.

#### Kehitä toimivia työaikakäytäntöjä.

Kehittäminen voi liittyä esimerkiksi yhteisölliseen työaikasunnitteluun, työn tauottamiseen, työstä palautumiseen tai yhteisiin ajanhallinnan pelisääntöihin. Vahvista myös työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia työaikoihin.

#### Ennakoi tulevaisuuden työtä.

Käykää tiimeissä yhteistä keskustelua työstä, työn haasteista ja tulevaisuuden näkymistä. Hyvä johtaminen ja sujuva yhteistyö auttavat myös muutoksiin sopeutumisessa.

#### Vahvista osaamista.

Huolehdi, että työntekijöiden osaaminen kehittyy siten, että se vastaa tulevaisuuden työn tarpeita. Panosta johtajien ja esihenkilöiden osaamiseen, myös työkyvyn ja mielen hyvinvoinnin näkökulmista.

#### Varmista riittävä työkyvyn tuki.

Huolehdi toimivista käytännöistä varhaiseen tukeen, sairauspoissaolojen seurantaan, työhön paluuseen ja työterveyshuoltoyhteistyöhön. Rakenna työkuultuuria, jossa työkyvyn haasteisiin tartutaan matalalla kynnyksellä ja riittävän varhain.

## Työkyvyttömyyseläkkeen saaneista palvelu- ja kassatyöntekijöistä

# 43 %

sai työkyvyttömyyseläkkeen tuki- ja liikuntaelinten sairauden vuoksi

# 60 %

nuorista 26–35-vuotiaista sai työkyvyttömyyseläkkeen mielenterveyssyistä

## Majoitus- ja ravitsemisalalla

# 59 %

työkyvyttömyyseläkkeen saaneista oli yli 55-vuotiaita

Lähde: Hakemusten analytiikka, Varman yritysasiakkaiden verkkopalvelu, 2019–2022

### Mitä tiedämme?

Työ palvelualalla on monin tavoin kuormittavaa. Työympäristössä on erilaisia riskitekijöitä, ja työ voi olla fyysisesti raskasta. Palvelualan töissä on myös useita kuormittavia työaikapiirteitä. Työn psykososiaalinen kuormitus voi liittyä esimerkiksi haastaviin vuorovaikutustilanteisiin asiakastyössä, johtamisen haasteisiin, yksintyöskentelyyn tai väkivallan uhkaan työssä. Myös työn epävarmuus ja jatkuva muutos voivat kuormittaa.

Monet työn myönteiset piirteet, kuten hyvät vaikutusmahdollisuudet työhön ja työaikoihin, mielekäs ja merkityksellinen työ, hyvä esihenkilötyö sekä työyhteisö voivat suojata työn kuormitustekijöiltä.

### Miksi asia on tärkeä?

Työn kuormitustekijöillä voi pitkittyessään olla useita kielteisiä vaikutuksia työntekijöiden työhyvinvointiin ja työkykyyn. Tuki- ja liikuntaelinten sairaudet ovat yleisin sairauspoissaolojen syy palvelualalla. Mielenterveyden haasteet ovat yleistyneet, ja korostuvat etenkin nuorilla työntekijöillä. Pahimmillaan pitkittyvä kuormitus sekä työn vaatimusten ja voimavarojen välinen epätasapaino voi johtaa pysyvään työkyvyttömyyteen.

### Mitä tulisi tehdä?

Työpaikoilla on tärkeä tunnistaa ja ehkäistä työn kuormitustekijöitä. Keskeistä on luoda organisaatitason ratkaisuja työn kuormituksen hallintaan. Ratkaisut voivat liittyä esimerkiksi työn organisointiin, työn muokkaamiseen tai osaamisen kehittämiseen, yhteisöllisyyden vahvistamiseen tai työkyvyn tuen käytäntöjen kehittämiseen.

## Erilaisten työkykyä tukevien toimenpiteiden yhdistäminen tuottaa vaikuttavampia tuloksia.



#### KESKEISIÄ TYÖN KUORMITUSTEKIJÖITÄ PALVELUALALLA

- Hankalat työasennot, käsin tehtävät nostot ja siirrot sekä seisomatyö
- Epäsäännöllinen työaika, ilta- ja yötyö, lyhyet työvuorovälit
- Liiallinen työmäärä, aikapaine ja kiire
- Epäselvytykset tavoitteissa, haasteet johtamisessa ja esihenkilötyössä
- Haastavat vuorovaikutustilanteet asiakastyössä
- Työyhteisön sosiaalisen toimivuuden haasteet, kuten vähäinen tuki työkavereilta
- Jatkuvat muutokset ja epävarmuuden tunne

#### KIRJOITTAJA JA LISÄTIETOJA:

**Auli Airila, tutkimuspäällikkö**  
auli.airila@varma.fi

#### NÄIN SELVITYS TEHTIIN:

Ratkaisut perustuvat Varman Tietoa työkyvystä -sarjan julkaisuun, jossa tarkastellaan pääosin suomalaisen tutkimuskirjallisuuteen nojautuen työn kuormitus- ja voimavaratekijöitä sekä työkykyä kaupan alalla sekä majoitus- ja ravitsemisalalla.

Tutustu julkaisuun [verkkosivuillamme](#).

**VARMA**