

10.6.2020



TOIMISTOSISSIT

**Assistenttityön uudet roolit ja muuttuva työ
koronakriisin keskellä**

ToimistoSissit | Usva Uusikumpu



Sisällysluettelo

Johdanto	2
Etätyö haastaa assistenttityön perinteiset toimintamallit	2
Myös assistentti voi työskennellä etänä.....	2
Matkustaminen vähenee, mutta vastuu kasvaa.....	4
Kehitettävää etätöissä: Mihin on kiinnitettävä huomiota?.....	4
Ympäristö ja työergonomia – otetaan oppia etätyön tuomista kokemuksista.....	4
Kommunikoinnin rooli korostuu.....	5
Yhteiset taudit etänäkin.....	6
Assistenttien kerätyt ideat etäkokoustamiseen ja -tapahtumiin.....	6
Äkillinen digiloikka ja sen seuraukset	7
Koronan vaikutus yritysten talouteen ja sitä kautta assistenttiin	8
Muutoksia työtehtävissä.....	9
Johtopäätökset	10
Kerätään kriisin synnyttämät hedelmät talteen.....	10
Tarinoita assistentin arjesta koronakriisin keskellä	10



Johdanto

Assistentin arki ja perinteinen toimistotyö kokivat suuren murroksen koronan ja sen tuomien rajoitusten myötä. ToimistoSissit, sihteeri- ja assistenttityön kehittäjäverkosto, selvitti, miten muutos on konkreettisesti näkynyt jäsenistönsä työssä.

Mitkä ovat ne trendit, jotka koronan myötä nousivat entistä ajankohtaisimmaksi ja kuinka muutokseen voi sopeutua? Mitä voimme ottaa opiksemme tästä kaikesta? Millainen on sihteerin ja assistentin rooli työpaikalla? Tutkimus tarjoaa tietoa niin assistenttityötä tekevälle kuin myös alalle pyrkivälle. Se avaa myös näkökulmia työntekijän hyvinvointiin sekä työoloihin ja siten koskee myös henkilöstöhallinnossa työskenteleviä.

Tutkimus toteutettiin nimettömänä kyselytutkimuksena netissä, ja aineiston keräämiseen käytettiin SurveyMonkey-palvelua. Siihen vastasi yhteensä 102 sihteeri- tai assistenttityötä tai muuta vastaavaa avustavaa toimistotyötä tekevää henkilöä aikavälillä 8.5-27.5.2020. Raportin on laatinut ToimistoSissien viestinnän assistentti Usva Uusikumpu.

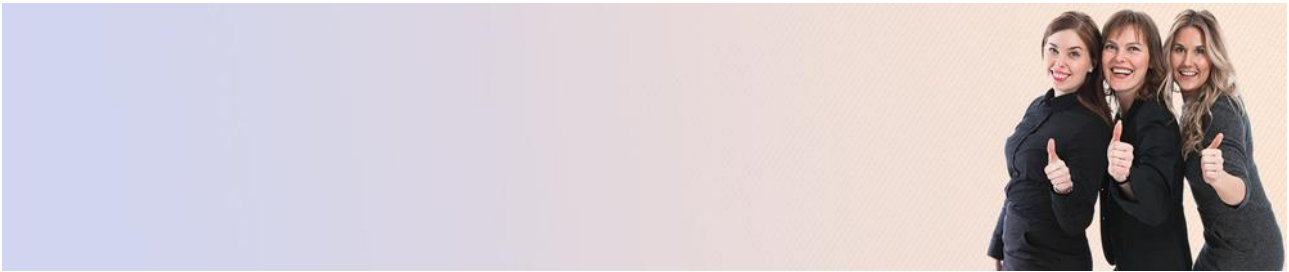
Etätyö haastaa assistenttityön perinteiset toimintamallit

Korona pakotti työyhteisöt uudistumaan sekä muuttamaan nopeaan tahtiin totuttuja toimintatapojaan ja työskentelyrutiinejaan. Tähän saakka etätyö ei ole ollut monellekaan assistentille mahdollinen tai sallittu työskentelymuoto. Vaikka työpaikalla muiden työ olisi liikkuvaa, usein kuitenkin assistentin oletetaan olevan toimistolla paikalla. Assistentti tuo työyhteisöön pysyvyyttä. Hän on se, joka tuntee talon ja ihmisten toimintatavat. Hänen puoleensa käännetään ongelmatilanteissa. Assistentin työssä tärkeää onkin juuri se hiljainen tieto, jota kertyy vuorovaikutuksessa työyhteisön kanssa. Assistentti on työyhteisönsä silmät ja korvat. Siksi onkin hyvin mielenkiintoinen kysymys, miten etätyö sopii assistentin tehtäviin ja millaisia kokemuksia äkillinen työtavan muutos sai aikaan.

Kyselymme mukaan lähes kaikki vastaajat ovat olleet kokonaan tai lähes kokonaan etätöissä ja kokemukset siitä ovat hyvin ristiriitaisia. Osa pitää ratkaisua etätöihin siirtymisestä kaivattuna ja toimivana ratkaisuna, mutta kaikille etätyö ei selvästikään sopinut. Osa assistenteista raportoi mm. tehokkuuden laskusta, kun etätyö on jatkuvaa.

Myös assistentti voi työskennellä etänä

Monet vastanneista assistenteista raportoivat käyvänsä myös yhä toimistolla, vaikka lähes koko muu organisaatio olisikin etänä. Toimistolla päivystäminen on yksi assistentin perinteisistä rooleista, jonka tarpeellisuus on jouduttu nyt kyseenalaistamaan. Toimistotyöskentely onkin ollut assistentille hyvin luontevaa, sillä monen työnkuvaan kuuluu tehtäviä, kuten laajaa koordinointia tai paperitöitä, joita on helpompi hoitaa toimistolta käsin.



"Ennen en tehnyt juuri ollenkaan etätöitä. Assistentin oletetaan olevan toimistolla aina saatavilla ja "pitämässä toimistoa pystyssä". Monille on ollut absurdi ajatus, että assistentin työ hoituisi etänä. Nyt 2,5 kk etätöissä ja moni asia sujuu jopa joutuisammin."

"Tein ensimmäistä kertaa etätyöpäivän koronan myötä. Olin yllättynyt miten hyvin etätyö sujuu. Kokouksetkin hoituvat etänä suoraviivaisesti. Toivoisin voivani tehdä etätyötä jatkossa paljon."

Vastauksien perusteella monissa yrityksissä on huomattu, että etätyö onnistuu assistenttiltakin. Sekä esimiesten että assistenttien suhtautuminen siihen on muuttunut selkeästi myönteisempään suuntaan. Tämä avaa uusia mahdollisuuksia assistentin työlle. Tulevaisuudessa yksi assistentti voi kenties hoitaa etänä useammankin yrityksen asioita.

"Assarina voi olla tosiaan ihmiselle ihan eri kaupungeissakin. Se ei vaadi yhteistä toimistoa."

Kaikki assistentin työtehtävät eivät vaadi läsnäoloa toimistolla. Monet raportoivat, että he pystyvät tekemään töitä paremmin etänä. Jos kotiympäristö on rauhallinen, työrauha parantaa assistentin työtehoa ja yleistä hyvinvointia. Tuottavuus ja tehokkuus kasvavat, kun keskeytyksiä ei tule jatkuvasti.

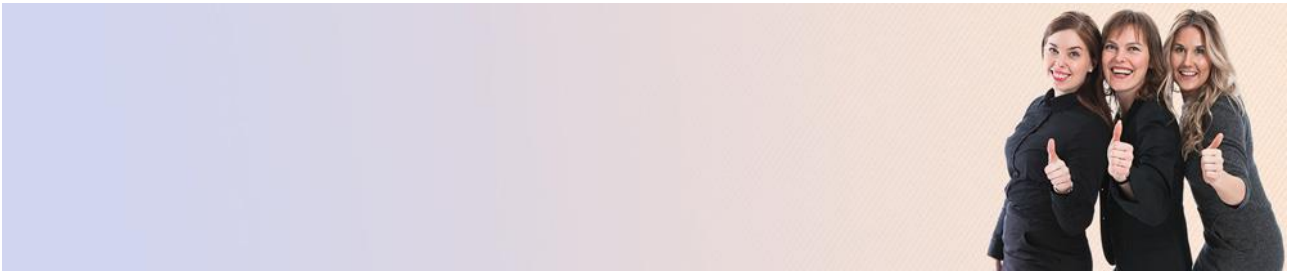
"Ollut ihanan vapauttava kokemus! Tasa-arvoistava, löytänyt työn flow'n, pystyn johtamaan omaa tekemistä paremmin ilman jatkuvia keskeytyksiä, ehtii perehtymään asioihin ja miettimään."

Myös perheellisillä muutos on tuonut mukanaan positiivisia asioita. Työn joustavuuden kasvu ja priorisoinnin helpottuminen auttavat kiireisen arjen ja työn yhteensovittamisessa. Työtä voi tehdä pätkissä ja juuri silloin, kun se itselle sopii.

Vastanneiden keskuudessa esimiesten suhtautumisen assistentin etätyöhön toivotaan muuttuvan sallivammaksi. Koronan myötä saatu kokemus on osoittanut, että etätyö on toimiva työskentelymuoto tietyiltä osin myös assistentin tehtävissä. Assistentit itse tiedostavat työpaikalla läsnäolon merkityksen, ja se koetaan edelleen tärkeäksi, mutta etätyön toivotaan olevan mahdollista toimistotyön rinnalla. Johtuen roolistaan yleisinä "tietopankkeina" ja "neuvonantajina" toimistolla työskennellessään assistentit kärsivät työssään jatkuvista keskeytyksistä. Yhtenäistä työrupeamaa ja keskittymistä vaativien työtehtävien mielletään sujuvan siksi tehokkaammin kotona.

Matkustaminen vähenee, mutta vastuu kasvaa

Korona on pakottanut pysähtymään ja miettimään uudenlaisia toimintamalleja nyt, kun mm. matkustaminen ei olekaan enää mahdollista. Matkustamisen väheneminen koetaan vastanneiden keskuudessa yleisesti positiivisena asiana. Yritys säästää kustannuksissa, aikaa säästyy sekä ympäristö



kiittää. Kun myös asiakkaat ja kollegat ovat etänä sekä yhteydet toimivat kiitettävästi, matkustaminen nähdään turhana.

”Nyt tuntuu ihan älyttömältä, että ennen lennettiin esim. Kuopiosta Helsinkiin parin tunnin kokouksen vuoksi. Mitä ajanhukkaa!”

Kun ihmiset tekevät töitä kauempana toisistaan myös vastuu kasvaa. Päätöksiä on tehtävä itsenäisemmin. On otettava suurempi vastuu omasta tekemisestä ja roolista työyhteisössä. Myös omasta jaksamisesta on huolehdittava itse.

”Työnantajan on vaikea valvoa etätyössä työaikoja, kuormittumista ja ergonomiaa.”

Kehitettävää etätöissä: Mihin on kiinnitettävä huomiota?

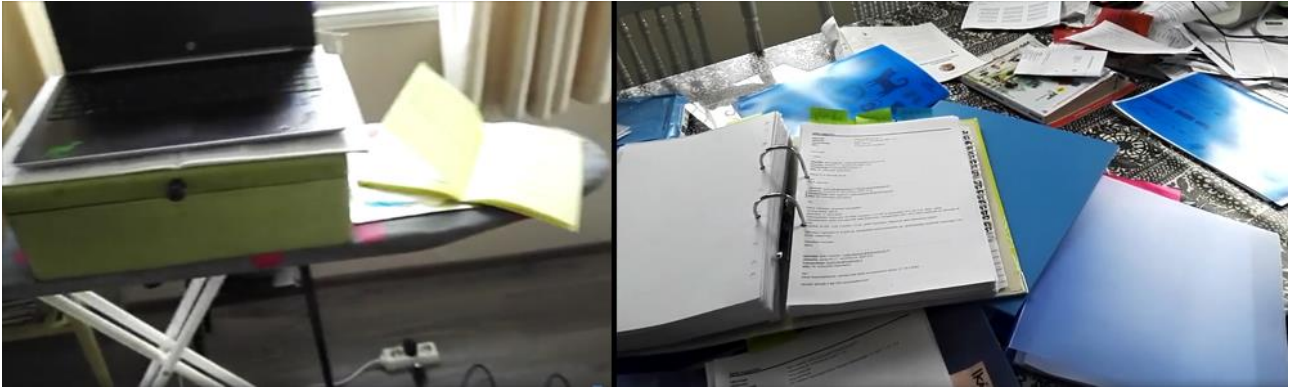
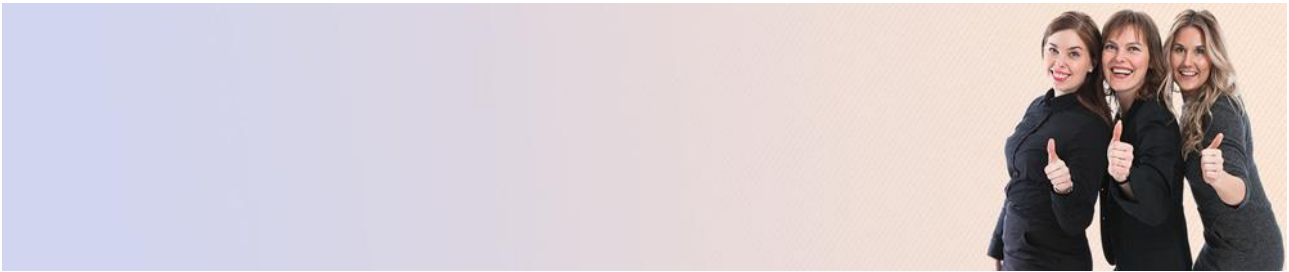
Vastauksissa korostuu assistenttien usko siihen, että etätyö ja etäkokoustaminen ovat tulleet jäädäkseen entisten normaalien työkäytänteiden rinnalle. Siksi on tärkeää panostaa laadukasta etätyöskentelyä tukeviin ratkaisuihin, joiden avulla jokainen voisi tehdä töitä tehokkaasti myös kotiympäristössä.

On tärkeää, että yhtiön sisäiset käytännöt etätyön suhteen ovat ennalta sovittuja ja selkeitä. Kun on tarkat ohjeet siitä, kuinka etätöissä ollaan, jaksamisesta huolehditaan ja työajasta raportoidaan sekä mitä järjestelmiä siihen yrityksellä on käytössä, päästään kaikkien kannalta parhaimpaan lopputulokseen.

Ympäristö ja työergonomia – otetaan oppia etätyön tuomista kokemuksista

Etätöiden onnistuminen on suurelta osin kiinni ympäristöstä. Se, miten etätyöhön suhtaudutaan ja kuinka tehokkaaksi assistentti kokee työskentelynsä, riippuu siitä, miten työolosuhteet poikkeavat toimiston totutusta ympäristöstä. Jos assistentti kokee avokonttorin meluisana ja keskeytyksiä aiheuttavana paikkana, voi hän kodin hiljaisuudessa ollessaan huomata olevansa tehokkaampi työntekijä. Jos puolestaan kotona odottaa lapset ja muut tekemättömät työt sekä työergonomia on huono, assistentti pitää todennäköisesti toimistoa parempana paikkana työskentelylle.

Osalla vastaajista negatiiviset kokemukset etätyöstä liittyivät nimenoman huonoon työergonomiaan kotitoimistoilla, kun työpisteitä jouduttiin virittelemään saunanlauteille tai kyhäämään seisomatyöpiste vaikkapa silityslaudasta.



Työpaikalle palatessa on hedelmällistä kuunnella assistentin omia kokemuksia etätyöstä. Mikä oli kotona paremmin? Mitä toimiston ratkaisuja voisi soveltaa kotioloihin? Parasta olisi, jos toimiston ja oman kodin parhaat puolet ja toimiviksi todetut ratkaisut olisivat muovattavissa molempiin ympäristöihin niin, että jatkossa työskentely olisi tuottoisaa ympäristöstä riippumatta.

Työnantaja voi tukea työntekijää paremman työergonomian rakentamisessa. Esimerkiksi vastamelukuulokkeet voivat olla yksi ratkaisu, jolla työhön keskittyminen helpottuu sekä kotioloissa että toimistolla, jos kyseessä on avokonttori. Etätyön yleistyessä yritys voi esimerkiksi vaihtaa pienempään toimistoon ja hyödyntää toimitiloista säästyviä rahoja kotityöpisteiden kehittämiseen.

Kommunikoinnin rooli korostuu

Onnistunut etätyö vaatii säännöllistä keskustelua, jotta työtehtävät tuntuvat selkeiltä, eikä erillisyyden tunnetta pääse syntymään. Kommunikoinnin tulee myös olla selkeää, että viesti välittyy halutunlaisena jo pelkän tekstin tai äänen välityksellä.

”Tuntuu, että olen aika ajoin erillään kaikesta, myös päätöksenteosta ja esimiehen tekemisistä, koska säännöllinen keskustelu on vähentynyt.”

”Yritän viestiä selkeämmin ja kertoen enemmän perusteluita, jotta asiat edistyvät ilman kasvokkain näkemistä.”

”Tiimiläiset karttavat video-yhteyttä, joten ilmeet ja eleet jäävät viestinnästä pois.”

Assistentit kokevat myös positiivisuuden ja huumorin olevan asioita, joiden avulla hyvää ilmapiiriä voi pitää tehokkaasti yllä työyhteisössä ja asiakasviestinnässä.

”Asiakkaat, jotka uskaltavat paikalle niin esittelen heille aina korona parfyymien eli käsidesin. Siitä kaikki



alkavat aika nauramaan ja tilanne kevenee.”

Yhteiset tauot etänäkin

Osa kyselyyn vastanneista raportoi myös vaikeuksista pitää huolta tauoista. Ylitöitä tulee tehtyä helpommin ja raja työn sekä muun elämän välillä hämärtyy. Työpaikalla yhteiset kahvi- ja lounastauot sekä työmatkat rytmittävät päivää. Kun ne jäävät täysin pois, vastuu siirtyy työntekijälle itselleen. Tähän ratkaisuna monet ovat ottaneet käyttöön esimerkiksi yhteiset etäkahvitauot ja taukojummat.

”Kaksi kuukautta etätöissä, jolloin ei saa kaikkea tehdyksi, koska tarvittava asia aina väärässä paikassa. Lisäksi työergonomia huono etätöissä. Etänä työpäivät helposti venyvät pidemmäksi kuin normaali työpäivä ja tauot jäävät pitämättä.”

Assistenttien kerätyt ideat etäkokoustamiseen ja -tapahtumiin

Assistenteilla on oma tärkeä roolinsa työyhteisön tunneilmapiirin haastelijoina ja yhteisöllisyyden vahvistajina. Usein assistenteilla onkin tehtävänä suunnitella yrityksen juhlat ja virkistyspäivät. Työntekijöiden siirtyessä kotikonttoreille kaivataan uudenlaista yhteisöllisyyden vahvistamista.

Assistentit saivat käyttää tässä aivan uudessa tilanteessa luovuuttaan ja miettiä uusia tapoja työntekijöiden jaksamisesta huolehtimiseen verkossa. Lähes kaikilla työpaikoilla olikin otettu käyttöön etäkokousten lisäksi virtuaalikalvokokouksia ja muita epävirallisempia, yhteishenkeä nostattavia tapahtumia.

Virtuaalisissa tilaisuuksissa on ollut ohjelmassa muun muassa seuraavaa:

- musa- ja tietovisoja
- taukojumppaa
- pukeudutaan hassuihin asuihin
- syömistä ja juomista
- kuulumisien jakamista

”Yrityksessämme otettiin käyttöön joka perjantai pidettävä 10 kysymyksen tietokilpailu Teamsin kautta, jonka voittaja valitsee seuraavan viikon aiheen ja vetää visailun.”

Myös etänä järjestetyt tapahtumat on koettu työyhteisön kannalta tärkeiksi. Kun perinteistä vapaamuotoista kuulumisten vaihtoa ei voi käydä enää työpaikan käytävillä, ovat assistentit pitäneet kollegoihinsa yhteyttä uusilla, innovatiivisilla tavoilla. Säännöllisestä yhteydenpitoa on harjoitettu hyvin monipuolisesti erilaisten sähköisten kanavien kautta. Joissakin yrityksissä työyhteisölle on perustettu erilaisia someryhmiä, jossa on voinut jakaa omia kokemuksiaan vapaamuotoisemmin valitusta temasta (etätyövinkit, lemmikit, mielenterveys, luontokuvat).



"Teimme videokollaasin kollegoiden lähettämistä valokuvista, joissa ideana oli ottaa kuva "etätyökavereista", olivat ne sitten lapsia, kotieläimiä, esineitä (lempikahvikuppi yms.). Ajatuksena oli näyttää toisille, minkälaisissa ympäristöissä kukin työskentelee."

Myös aivan perinteiset arjen piristykset, kuten kohteliaisuudet ja toivotukset, on täytynyt jakaa luovuutta hyödyntäen. Esimerkiksi kotiovelle toimitettavat piristykset, kuten suklaa, ruokakassit tai kukat, antavat iloa työntekijöille. Usein assistentti on juuri se henkilö, jonka aloitteesta tällaiset pienet huomionosoitukset tuntuvat järjestävän yrityksissä parhaiten.

[ToimistoSissit](#)-verkosto on kriisin aikana toiminut kanavana, jonka kautta assistentit ovat päässeet jakamaan oivalluksiaan yli organisaatorajojen. Kollegoilta kuultiin muiden työpaikoillaan tekemistä oivalluksista, ja hyviksi havaittuja toimintamalleja voitiin jalkauttaa omille työpaikoille.

Äkillinen digiloikka ja sen seuraukset

Vastauksista nousi vahvasti esiin myös muuttuneen toimintaympäristön uudet vaatimukset teknologialle ja sen käyttöönotolle. Digiloikka on suoraa seurausta laaja-alaisesta etätöihin siirtymisestä kaikilla aloilla. Se on tuonut mukanaan paljon uusia haasteita, mutta myös mahdollisuuksia.

Digitaitojen kehittymisen myötä myös etätöiden tehokkuutta on saatu nostettua. Kun käytänteet tulevat tutuiksi ja muuttuvat rutiineiksi, ne siirtyvät pysyviksi ratkaisuiksi. Monet assistenteista kertovat, että erilaiset sovellukset, kuten Teams, olivat olleet käytössä jo ennen poikkeustilaa, mutta nyt niiden käyttö on laajentunut ja helpottunut entisestään. Esimerkiksi erilaisia sisäisiä infotilaisuuksia tullaan järjestämään enemmän sähköisesti tulevaisuudessa.

Paperittomuus, sähköinen dokumentointi ja sähköinen allekirjoittaminen ovat yhdessä etäkokoustamisen kanssa loikanneet suuren askeleen eteenpäin. Ne yritykset, joka ovat koronan myötä siirtyneet uusiin digitaalisiin käytänteisiin, tuskin enää palaavat vanhoihin malleihin. Hyvät digitaidot ovat siis myös assistentille entistä tärkeämpiä ja oleellinen osa omaa työtä.

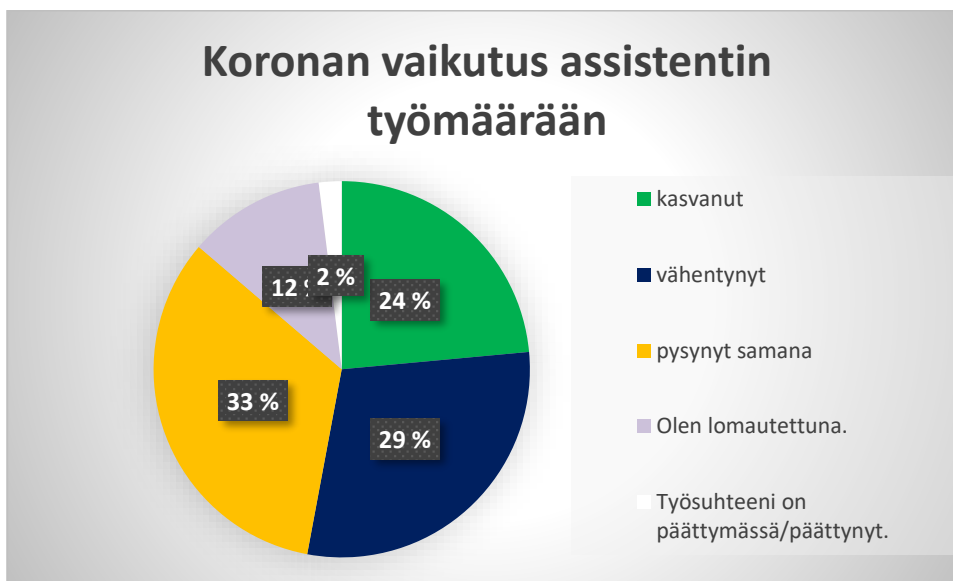
Monet vastanneista kertovatkin käyttäneensä entistä enemmän työaikaansa itsensä kehittämiseen. Erilaisia koulutuksia ja webinaareja on hyödynnetty laajasti. Kun pitää itsensä ajan tasalla ja oppii uutta, pitää itsensä myös hyödyllisenä työyhteisölle, vaikka työtehtävät muuttuisivatkin. Mukautuvuus muutokseen ja uuden oppiminen ovatkin hyvin tärkeitä ominaisuuksia assistenteille nyt ja tulevaisuudessa.



Koronan vaikutus yritysten talouteen ja sitä kautta assistenttiin

Taloudellinen tilanne on vaikuttanut monien sihteerien työtaakkaan. Lähes kolmanneksella työt ovat vähentyneet, johtuen mm. siitä, että matkojen ja tapahtumien järjestäminen, jotka normaalisti saattavat olla isokin osa assistentin tehtäviä, ovat jääneet tyystin pois. Kun johtajien kalenterit ovat tyhjentyneet menoista, myös kalenterin koordinoitutyö on jäänyt vähemmälle johdon- sekä henkilöassistentteilla. Ihmisten siirtyminen etäkonttoreille on ehkä myös nostanut kynnystä pyytää apua assistentilta ja näin ollen väliin tulevia, pieniä, hoidettavia, juoksevia asioita on tullut työpöydälle vähemmän.

Tämän kyselyn nojalla assistenttien työssä koronakriisi ei ole aiheuttanut vielä juurikaan irtisanomisia ja vain noin joka kymmenes vastaajista on ollut lomautettuna. Neljännes vastaajista kertoi työmääränsä koronan aikaan jopa lisääntyneen.



”Tehtävät lisääntyneet ja toimenkuva laajentunut koskemaan myös lomautettujen työtehtäviä.”

Kaiken kaikkiaan koronan tuomat muutokset ovat näyttäneet johtavan siihen, että assistentin työnkuva on kasvanut aiempaa laaja-alaisemmaksi. Kun kaikki tapahtumat, tilaisuudet ja koulutukset on peruttu, monet perinteisistä assistentin työtehtävistä, kuten matkalaskutus ja varausten tekeminen, ovat samalla loppuneet. Sen myötä on korostunut assistentin oma-aloitteisuus, jotta tehtävien muuttuessa kykenee myös itse mukautumaan ja pitämään itsensä työllistettynä.

”Täytyy olla aktiivisempi ja oma aloitteinen. Kasvotusten kohtaamisen puuttuessa täytyy miettiä miten pitää suhteita yllä ja ottaa rohkeasti yhteyttä ihmisiin ja kysyä kuulumisia.”



”Olen yrittänyt poimia arjen digivinkkejä ja tiedottanut niistä työkavereille.”

Kolmannes vastaajista raportoi, ettei heidän työtehtävänsä tai työmääränsä ole juuri muuttunut. Erot vastauksissa johtuvat osittain myös siitä, että ammattinimike on niin laaja ja avustavia työntekijöitä voi työskennellä hyvin monipuolisesti erilaisilla aloilla ja yrityksissä. Osa yrityksistä ovat entistä kiireisempiä ja osan toiminta on loppunut kuin seinään.

Muutoksia työtehtävissä

Moni perinteisesti sihteerin ja assistentin työnkuvaan lukeutuvista tehtävistä on jäänyt nyt pois:

- Tapahtumajärjestelyt sekä tila- ja ravintolavaraukset
- Matkahallinto
- Kalenterinhallinta
- Kopioiminen
- Toimistolla auttaminen
- Kahvin keittäminen

Osa perinteisistä tehtävistä tulee palaamaan ainakin osittain, kun siirrytään yleisesti takaisin toimistoille.

Alla on listattu työtehtäviä, joita tutkimukseen vastanneet sihteerit ja assistentit kertoivat tulleen työnkuvaansa uusina tehtävinä korona-ajan myötä:

- HR-tehtävät
- Palkanlaskennassa auttaminen
- Digiapu
- Viestintä, yhteydenpidon koordinointi
- CRM-järjestelmän tietojen tarkastaminen
- Koronasta viestiminen ja toimintaohjeiden linjaaminen (siivous, tilat, turvallisuus) sekä tilanteen seuraaminen
- Asiakaspalvelu
- Auttaminen puhelimitse
- Etäpalavereiden järjestäminen
- Organisaatiomuutoksissa auttaminen
- Kielen kääntäminen
- Kehitysprojektit
- Remonttien ja kalustuksen suunnittelu
- Digitaalisten sisältöjen tuotanto

Se mikä yhdistää kaikkia yllä olevia rooleja on työyhteisön tukeminen. Usein vastuu työyhteisön ja



kokonaisuuden toimivuudesta jää assistentin harteille.

”Inhimillinen osuus ja rooli on korostunut, kun esihenkilöiden ja johdon viestintä keskittyy vaikeissa asioissa puhtaaseen faktaan.”

”Olen pyrkinyt säännöllisen epäsäännöllisesti kyselemään tiimiläisiltä 1:1 kuulumisia ilman muodollisuuksia.”

Monet assistenteista raportoivatkin ottaneensa vastuulleen yrityksen käsihygieniasta sekä koronaan liittyvästä tiedottamisesta huolehtimisen.

”Tarttuviin sairauksiin reagoidaan herkemmin eikä kukaan tule jatkossa edes pikku-flunssassa töihin.”

Johtopäätökset

Kerätään kriisin synnyttämät hedelmät talteen

Äkillinen kriisi heitti työyhteisöt rajusti uuden tilanteen eteen. Valmiita selviytymismalleja ei ollut, vaan moni asia oli mietittävä täysin uudestaan. Sihteerit ja assistentit pääsivät näyttämään muutoskyvykkyytensä ja merkityksensä työyhteisölle, mikä osoitti, että ala on kykenevä sopeutumaan myös tulevaisuuden haasteisiin.

Kokonaisuudessaan kriisi sai aikaan muutoksen siemenen, joka juurtuessaan uusiksi käytännöiksi tuotti hedelmää. Tämän kokemuksen puun satoa kriittisesti tarkastelemalla saamme mahdollisuuden poimia parhaimmiksi todetut hedelmät ja nauttia niistä myös tulevaisuudessa. Kun paluu toimistotyöhön koittaa, kori täynnä uusia mahdollisuuksia, joiden heittäminen pellolle ja unohtaminen olisi haaskausta.

Tarinoita assistentin arjesta koronakriisin keskellä

[Johto sairastui koronaan - johdon assistentti hoitaa](#)

[Viisi vinkkiä etätöiden konkarilta](#)

[Yksin toimistolla, mutta onneksi on verkosto](#)

[Pelaako tekniikka? Palaako arki?](#)