



## **Työhyvinvoinnin kartoittaminen ja kehittäminen Scandic Paasin ja Scandic Hakaniemen vastaanotossa**

Mitte Friman

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu  
Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohto  
Amk-opinnäytetyö  
2023

## Tiivistelmä

<b>Tekijä(t)</b> Mitte Friman
<b>Tutkinto</b> Restonomi
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Työhyvinvoinnin kartoittaminen ja kehittäminen Scandic Paasin ja Scandic Hakaniemen vastaanotossa.
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 36 + 5
<p>Työhyvinvointi ja sen edistäminen kuuluu yksilön lisäksi myös työnantajalle, sekä koko työyhteisölle. Työhyvinvointi aiheena on aina ajankohtainen, mutta erityisesti nykypäivänä sen tärkeys organisaatiossa on korostunut entisestään. Työnantajat haluavat oppia tuntemaan työntekijänsä yhä syvemmin, keskittyen samalla rakentamaan koko työyhteisön kokonaisvaltaista työhyvinvointia. Nykykäsityksen mukaan työhyvinvoinnin täytyisi kuulua jokaisen työntekijän perusoikeuksiin työpaikalla.</p> <p>Tämä opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona Scandic Hotels Oy:n Scandic Paasin ja Scandic Hakaniemen toimipisteille, joiden vastaanotossa työskentelee yhtenäinen henkilöstö. Tutkimuksen pääongelma oli: ”Millaiseksi Scandic Paasin ja Scandic Hakaniemen vastaanoton henkilökunta kokee oman työhyvinvointinsa?” Alaongelmilla yritettiin selvittää, millaiset tekijät työympäristössä vaikuttavat työhyvinvointiin eniten ja kuinka työhyvinvointia voidaan kehittää ja ylläpitää.</p> <p>Tutkimuksen tietoperusta jaettiin kahden pääluvun alle. Ensimmäisessä pääluvussa keskityttiin työhyvinvoinnin määritelmiin, osa-alueisiin, sekä esiteltiin työhyvinvoinnin portaat -malli. Tietoperustan toinen pääluku keskittyi työhyvinvoinnin edistämiseen niin yksilön, kuin myös työnantajan näkökulmasta.</p> <p>Työ toteutettiin tutkimustyyppisenä työnä käyttäen sekä kvantitatiivista, että kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimusaineiston kerääminen toteutettiin Webropol-ohjelmalla luodun kyselylomakkeen avulla, joka sisälsi monivalintakysymyksiä, avoimia kysymyksiä sekä väittämiä. Kysymykset olivat jaettu kuuden eri teeman alle, jotka olivat taustakysymysten lisäksi fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja henkinen työhyvinvointi, sekä työhyvinvoinnin kehittäminen. Kysely toteutettiin syksyllä 2023 ja kyselyn vastausprosentti oli 60 %.</p> <p>Tutkimuksen tuloksista kävi ilmi, että vastaajat kokivat työhyvinvointinsa pääosin hyväksi, mutta kehityskohteita kuitenkin löytyi jokaisesta työhyvinvoinnin osa-alueesta. Jokainen työntekijä pystyi kehittämään oman työyhteisönsä hyvinvointia yksinkertaisillakin teoilla, kuten auttamalla, kuuntelemalla ja kannustamalla työkavereitaan. Tuloksista voitiin myös havaita, että erityisesti johdolta on kaivattu tehokkaampaa sisäistä viestintää, sekä enemmän tukea ja ymmärrystä työntekijöitä ja heidän tekemää työtä kohtaan. Tutkimuksen tuloksena syntyi kattavasti kehittämisohjeita vastauksissa havaittuihin kehityskohteisiin.</p> <p>Jatkotutkimusehdotuksena toimeksiantajalle ilmeni kehityskeskustelujen laajentaminen ja monipuolistaminen. Kehityskeskusteluja tulisi pitää säännöllisesti ja niissä olisi tärkeää käydä läpi työntekijöiden omaa vointia ja tuntemuksia. Tätä kautta päästään kartoittamaan työhyvinvoinnin nykytilaa sekä myös seuraamaan onko kehittämisohjeita otettu käytäntöön ja ylläpidetty riittävästi.</p>
<b>Asiasanat</b> Työhyvinvointi, Työyhteisö, Työilmapiiri, Hotelli, Majoitusala

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Työhyvinvointi .....	3
2.1	Työhyvinvointi käsitteenä .....	3
2.2	Työhyvinvoinnin osa-alueet .....	5
2.3	Työhyvinvoinnin portaat .....	8
3	Työhyvinvoinnin edistäminen.....	11
3.1	Yksilö työhyvinvoinnin edistäjänä .....	11
3.2	Työnantaja työhyvinvoinnin edistäjänä .....	12
4	Tutkimus.....	15
4.1	Scandic Hotels Oy.....	15
4.2	Tutkimuksen toteuttaminen .....	16
5	Tutkimustulokset .....	18
5.1	Taustatietokysymykset .....	18
5.2	Fyysinen työhyvinvointi .....	21
5.3	Psyykinen työhyvinvointi.....	22
5.4	Sosiaalinen työhyvinvointi .....	23
5.5	Henkinen työhyvinvointi.....	24
5.6	Työhyvinvoinnin kehittäminen .....	25
6	Pohdinta .....	28
6.1	Johtopäätökset ja kehittämissuhteet.....	28
6.2	Tutkimuksen luotettavuus.....	31
6.3	Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi .....	32
	Lähteet.....	34
	Liitteet .....	37
	Liite 1. Saatekirje.....	37
	Liite 2. Kyselylomake.....	38

## 1 Johdanto

Työhyvinvointi on osa jokaisen työssäkävyn arkea. Työhyvinvoinnin merkitys organisaatioiden arjessa on muuttunut paljon vuosien aikana ja nykypäivänä siitä onkin tullut yhä tärkeämpi osa yrityksen liiketoimintaa ja työskentelyä. Työhyvinvointiin käytetään yhä enemmän resursseja, koska työntekijöiden hyvinvointi ja terveys aidosti kiinnostaa työnantajia. Tähän vaikuttaa se, että työhyvinvoinnin positiiviset vaikutukset niin yksilöiden, kuin myös organisaation ja yhteiskunnankin näkökulmasta on tuotu enemmän ihmisten näkyville ja tietoisuuteen. (Virolainen 2012, 9–11.)

Työhyvinvointi määritellään eri lähteistä riippuen eri tavoin, jonka vuoksi työhyvinvoinnin määrittelyminen voikin olla haastavaa. Työturvallisuuskeskuksen (2023c) mukaan työhyvinvointi tarkoittaa turvallista ja terveellistä työntekoa, jonka työntekijä kokee mielekkääksi ja merkitykselliseksi. Työhyvinvointi on laaja kokonaisuus, joka voidaan jakaa neljään osa-alueeseen. Nämä ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja henkinen työhyvinvointi. Jokainen osa-alueista vaikuttaakin jollakin tapaa toisiinsa ja työhyvinvointi tulisi nähdä näiden osa-alueiden kokonaisuutena. (Virolainen 2012, 11.)

Kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin edistäminen jakaantuu yksilön, organisaation ja yhteiskunnan kesken. Yksilötasolla oman työhyvinvoinnin edistämisen vastuu on suurin, mutta organisaation panosta myös tarvitaan, jotta päästään kohti hyvinvoivaa työntekijää. (Kauhanen 2016, 87–88.) Työntekijöiden on tärkeää alusta saakka olla tietoisia mitä heiltä odotetaan, mihin tavoitteisiin tulisi päästä ja millä aikavälillä, sekä millaisia käytäntöjä heidän odotetaan noudattavan. Tiedon tulisi olla helposti saatavilla, koska tietämättömyys omaa työtään kohtaan on yleinen stressin aiheuttaja työpaikoilla. (Butler & Hasson 2020, 42–43.) Yksilö voi itse kehittää työhyvinvointiaan huolehtimalla kokonaisvaltaisesti omasta hyvinvoinnistaan ja terveydestään säännöllisellä liikunnalla, riittäväällä levolla ja monipuolisella ravinnolla. Näitä psykofysiologisia tarpeita eli perustarpeita voidaankin pitää lähtökohtana yksilön hyvinvoinnille. (Rauramo 2012, 26–27.)

Työhyvinvointiin on tärkeää puuttua myös työnantajatasolla, koska henkilöstön heikko hyvinvointi voi heikentää koko organisaation tuottavuutta ja suorituskykyä. Henkilöstöä tukemalla työnantaja voi kasvattaa omien työntekijöiden hyvinvoinnin lisäksi heidän sitoutuneisuuttaan, sekä kasvattaa yritykselle kannattavampaa ja tuottavampaa liiketoimintaa. (Butler & Hasson 2020, 34–35.) Työhyvinvoinnin kehittäminen pitkällä aikavälillä edellyttää organisaation nykytilanteen kartoittamista ja työhyvinvoinnin ottamista osaksi organisaation strategiaa ja sen työstämistä. Työnantajatasolla onkin tärkeää huomioida jokaisen työntekijän henkilökohtaiset tarpeet ja edistää työyhteisön yhteenkuuluvuuden tunnetta. (Kehusmaa 2011, 121–122.)

Tämä opinnäytetyö on toteutettu toimeksiantona Scandic Hotels Oy:lle, tarkemmin Scandic Paasin ja Scandic Hakaniemen toimipisteille. Scandic on pohjoismaiden suurin johtava hotelliketju, joka työllistää jopa 19 000 henkilöä kuudessa eri maassa (Scandic Hotels Group 2023c). Scandic Paasin ja Scandic Hakaniemen hotellit sijaitsevat lähekkäin Helsingin Siltasaarella ja muodostavat hotelliklusterin, joka tarkoittaa molemmissa hotelleissa työskentelevän yhtenäinen vastaanoton henkilöstö.

Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa Scandic Paasin ja Scandic Hakaniemen vastaanoton henkilöstön työhyvinvoinnin nykytilaa, sekä luoda kehitysehdotuksia mahdollisille ongelmakohtille. Työhyvinvoinnin kartoittaminen on tärkeää, koska vastausten pohjalta voidaan työhyvinvointia ohjata erilaisia keinoja käyttäen parempaan suuntaan. Tutkimus suoritetaan käyttäen kvantitatiivista eli määrällistä, sekä kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Kohderyhmänä toimii klusterin vastaanoton henkilökunta ja tutkimus suoritetaan Webropol-ohjelmalla luodun kyselylomakkeen avulla. Kysely sisältää kvantitatiiviseen menetelmään kuuluvien väittämien ja monivalintakysymysten lisäksi useita avoimia kysymyksiä, jotka puolestaan kuuluvat tutkimuksen kvalitatiiviseen osioon. Vastaanoton henkilökunta koostuu vastaushetkellä 16 työntekijästä mukaan lukien vuoropäälliköt. Kysely lähetetään siis yhteensä 15 työntekijälle, koska työn kirjoittaja työskentelee myös toimipisteissä, mutta ei osallistu vastaamiseen. Kohderyhmälle lähetetään linkki kyselyyn syksyllä 2023 heidän työsähköpostinsa kautta saatekirjeen kera. Tutkimuksella pyritään vastaamaan tutkimuksen pääongelmaan: ”Millaiseksi Scandic Paasin ja Scandic Hakaniemen vastaanoton henkilökunta kokee oman työhyvinvointinsa?” Alaongelmien avulla tavoitteena on selvittää, millaiset tekijät työympäristössä vaikuttavat työhyvinvointiin eniten ja kuinka työhyvinvointia voidaan kehittää ja ylläpitää.

Tulosten avulla pystytään kiinnittämään enemmän huomiota vastaanottotyön ongelmakohtiin ja keskittyä näiden kehittämiseen. Työn tuloksena syntyy kehittämissuhteita, jotka auttavat toimeksiantajaa edistämään työntekijöidensä työhyvinvointia tulevaisuudessa. Tulosten avulla voidaan myös huomata onnistumiset ja keskittyä näiden ylläpitämiseen myös jatkossa.

## 2 Työhyvinvointi

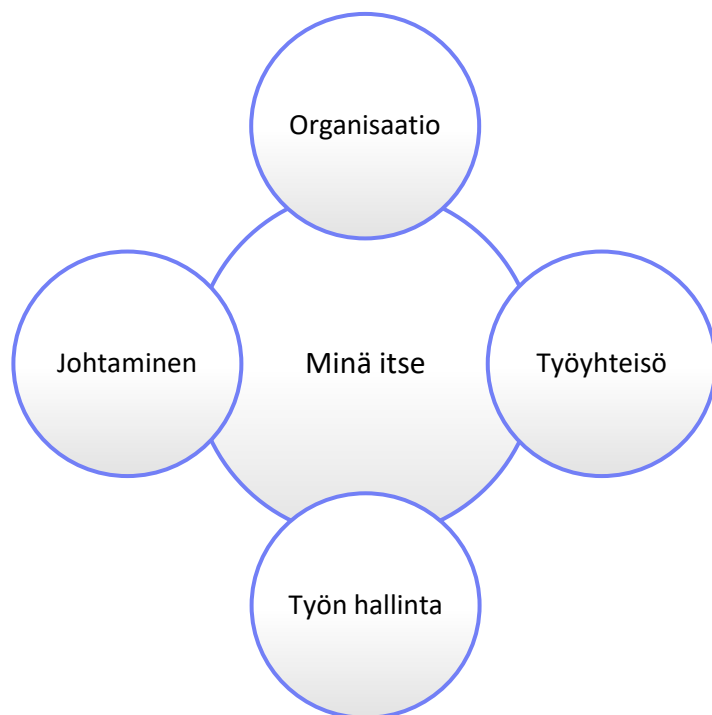
Tässä luvussa käsitellään työhyvinvointia käsitteenä, sekä paneudutaan syvemmin mitä erilaisia määritelmiä käsite pitää sisällään. Luvussa esitellään työhyvinvoinnin eri osa-alueet ja millaisia vaikutuksia näillä on yksilöön ja organisaatioon, sekä pohditaan millaisilla tekijöillä on vaikutusta työntekijöiden työhyvinvointiin. Tavoitteena on myös selvittää mikä organisaation merkitys on yksilön työhyvinvoinnissa. Luvussa esitetään Työhyvinvoinnin portaat -malli, jonka avulla voidaan yksilön hyvinvointia työpaikalla kehittää ja ylläpitää. Tarkoituksena on luoda selkeä määritelmä työhyvinvoinnille ja antaa kattava pohja työhyvinvointitutkimukselle.

### 2.1 Työhyvinvointi käsitteenä

Työhyvinvointi on laaja kokonaisuus ja se on määritelty lähteistä riippuen eri tavoin. Sosiaali- ja terveysministeriön (2023) mukaan työhyvinvoinnin muodostavat turvallisuus ja hyvinvointi, terveys, sekä työ itsessään. Työhyvinvointi vaikuttaa kokonaisvaltaisesti työntekijöiden jaksamiseen ja sen edistäminen kuuluu niin työntekijälle, kuin myös työnantajalle. Työilmapiirin nostaminen, motivoiva johtaminen ja työympäristön turvallisuus ovat esimerkkejä pienistä muutoksista, joiden avulla voidaan kehittää työntekijöiden työhyvinvointia. (STM 2023.) Työturvallisuuskeskuksen (2023c) mukaan työhyvinvointi tarkoittaa turvallista ja terveellistä työntekoa, jonka työntekijä kokee mielekkääksi ja merkitykselliseksi.

Kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin kehittäminen jakaantuu koko yhteiskunnan ja organisaation, kuin myös yksilön kesken. Organisaatiolla on velvollisuus noudattaa työntekijöihin ja työntekoon liittyvää lainsäädäntöä, sekä varmistaa työntekijöiden työturvallisuus. (Virolainen 2012, 12.) Lisäksi organisaation on huolehdittava, että työntekijöitä kohdellaan yhdenvertaisesti ja heitä johdetaan ammattimaisesti (STM 2023).

Työhyvinvointi liitetään useimmiten työntekijöiden työterveyteen ja työkykyyn, sisältäen myös jokapäiväisen työn sujumisen. Henkilöstön työhyvinvointia tulisikin johtaa aina suunnitelmallisesti. Prosessiin tulisi luoda realistiset tavoitteet ja toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi, sekä ottaa käyttöön sellaisia tunnuslukuja, joiden avulla toimenpiteitä voidaan tarkastella. Kirjassaan Työhyvinvointi (2016, 76) Marja-Liisa Manka ja Marjut Manka määrittelevät työhyvinvoinnin muodostuvan organisaation toimintatavan, johtamisen, työilmapiirin sekä työn ja työntekijän yhteisvaikutuksesta. Tätä havainnollistetaan kuvassa 1, jossa nähdään kaiken keskiössä olevan yksilö itse, mutta jokaisen sisäisen tekijän vaikuttavan myös omalla osallaan yksilön työhyvinvointiin. (Kuva 1.) Malli keskittyy vain työpaikan sisäisiin tekijöihin, eikä ulkoisia tekijöitä kuten asiakkaita tai sidosryhmiä oletaten huomioitu. (Manka & Manka 2016, 75–77.)



Kuva 1. Työhyvinvointiin vaikuttavia sisäisiä tekijöitä (Mukaiillen Manka & Manka 2016, 76)

Työhyvinvoinnin merkitys työssä on muuttunut paljon vuosien mittaan, koska työhyvinvointiin on alettu kiinnittämään yhä enemmän huomiota työpaikoilla. Työnantajat sijoittavat tänä päivänä enemmän resursseja työhyvinvointiin, koska sen positiiviset vaikutukset ovat tulleet entistä selvemmin esiin niin työntekijöiden ja työnantajien, kuin koko yhteiskunnan näkökulmasta. (Virolainen 2012, 9–11.) Nykyään, erityisesti pandemian jälkeen työntekijöiden hyvinvointi kiinnostaa yhä enemmän työnantajia, koska tieto muustakin kuin fyysisestä työhyvinvoinnista on levinnyt organisaatioiden välille. Päättörajoituksena onkin ymmärtää työntekijöiden mielenmaisemia paremmin, keskittyen samalla rakentamaan jokaisen työyhteisön jäsenen kokonaisvaltaista työhyvinvointia. Työnantajia kiinnostaa yhä enemmän vertailla työnhakijoiden arvoja heidän omiin sekä yrityksen arvoihin, ja tämä onkin nykyään tärkeä kriteeri monien yritysten työnhaussa. Organisaatiot ovat alkaneet nähdä laadukkaana työhyvinvoinnin työntekijöiden oman edun lisäksi myös koko organisaation etuna. (Meister 2012.)

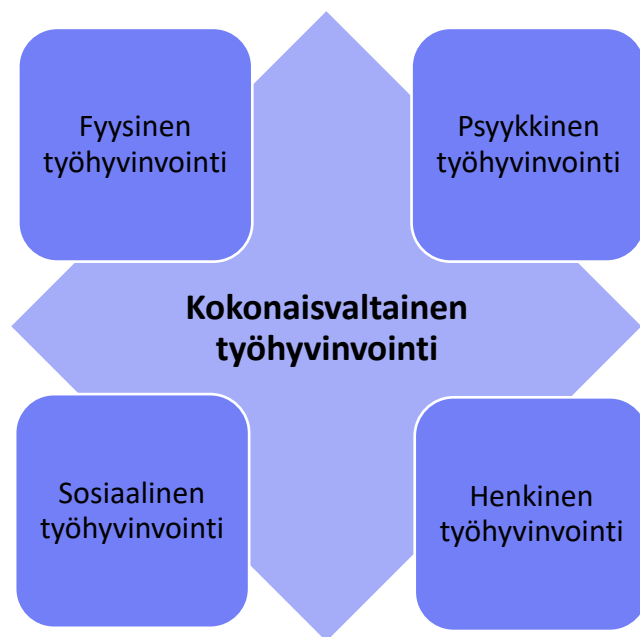
Nykykäsityksen mukaan työhyvinvoinnin täytyisi kuulua jokaisen työntekijän perusoikeuksiin, sisältäen turvallisen työympäristön lisäksi myös psyykkisesti ja sosiaalisesti terveen työyhteisön. Työhyvinvointia pystytään tarkastelemaan monesta eri näkökulmasta, muun muassa lainsäädännön ja psykologian kautta. Työhyvinvointi tulisi nähdä tärkeänä osana organisaation johtamista ja strategiaa. Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät voidaan jakaa kahteen osaan, joista ensimmäinen on yksilöön ja olosuhteisiin liittyvät tekijät. Nämä pitävät sisällään esimerkiksi yksilön oman henkisen ja fyysisen suorituskyvyn, arvot, osaamisen ja terveyden. Organisaatioon liittyviä tekijöitä sen

sijaan ovat työolosuhteet, työyhteisö ja -ympäristö, johtaminen, sisäinen viestintä ja työn sisältö. (Kauhanen 2016, 21;28–29.)

Työhyvinvoinnista löytyy nykyään paljon erilaisia määritelmiä eri lähteistä riippuen, koska käsite sisältää monia elementtejä, joita tulisi tarkastella ennen työhyvinvoinnin määrittelemistä. Työhyvinvoinnin ymmärtämisen kannalta onkin keskeistä, että jokaisen työhyvinvoinnin osa-alueen eri näkökulmat pystytään tunnistamaan ja ymmärtämään. Siksi on tärkeää ymmärtää, millä tasolla työhyvinvoinnin eri elementtejä tulisi mitata, miten ne ovat vuorovaikutuksessa keskenään, miten ne vaikuttavat yksilö- sekä organisaatiotasolla ja millaiset ovat mahdolliset vaikutukset niin lyhyellä, kuin pitkälläkin aikavälillä. (Aasnæss, Ahonen, Foldspang, Johansson, Mark, Melchior Poulsen & Mørk Puggaard 2011, 20.)

## 2.2 Työhyvinvoinnin osa-alueet

Kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin muodostaa Virolaisen (2012, 11) määritelmän mukaan 4 osa-alueita, jotka ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja henkinen työhyvinvointi (Kuva 2). Jokainen osa-alueista liittyy ja vaikuttaa jollain tapaa toisiinsa, jonka vuoksi työhyvinvointi on tärkeää nähdä näiden osioiden kokonaisuutena. (Virolainen 2012, 11.)



Kuva 2. Kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin osa-alueet (mukaillen Virolainen 2012)

Fyysisen työhyvinvoinnin perustana voidaan pitää yksilön fysiologisia tarpeita, eli perustarpeita. Työntekijöiden työpahoinvointia lisää liikunnan puute, epäterveelliset elämäntavat ja huono ruokavalio. Säännöllisen liikunnan on katsottu vähentävän sairauspoissaoloja ja parantavan yksilön työkykyä. Se myös auttaa hallitsemaan työstä aiheutuvaa stressiä ja paineita, vähentää uniongelmia,

parantaa elämänhallintaa ja auttaa rentoutumaan. Liikunta vahvistaa fyysisiä voimavaroja ja auttaa yksilöä palautumaan työkuormituksista tehokkaammin. Myös terveellinen ruokailu ja sen sisällyttäminen omaan työpäivään auttaa työntekijää ylläpitämään tarvittavaa työkykyä ja jaksamaan paremmin. (Työterveyslaitos 2023a.) Fyysinen työhyvinvointi sisältää niin fyysisen kuormituksen ja työolosuhteet, kuin myös työpisteen ergonomiset ratkaisut. Vaikka tämä osa-alue korostuu etenkin fyysistä kuntoa vaativissa työtehtävissä, on tätä soveliasta tarkkailla jokaisessa työympäristössä. Fyysiseen työhyvinvointiin vaikuttavat myös välillisesti olosuhteet joissa työtä tehdään, kuten työpaikan lämpötila, työvälineet ja siisteys. (Virolainen 2012, 17.)

Ergonomia on yksi fyysisen työhyvinvoinnin keskeisimmistä tekijöistä. Kansainvälisen ergonomiajärjestön (IEA) mukaan ergonomia voidaan jakaa fyysiseen, kognitiiviseen ja organisatoriseen ergonomiaan. (Virolainen 2012, 28.) Fyysinen ergonomia tarkastelee ihmisen fyysistä toimintaa anatomisten ja fysiologisten ominaisuuksien, esimerkiksi työpisteen ja -välineiden sekä työympäristön kautta. Kognitiivinen ergonomia keskittyy ihmisen ja tietojärjestelmien yhteensovittamiseen ja yksilön psyykkiseen kuormitukseen, kuten työstressiin. Organisatorinen ergonomia sen sijaan tarkastelee teknisen- sekä sosiaalisen järjestelmän yhdistämistä, joka ilmenee muun muassa viestinnässä ja työn suunnittelussa. Ergonomian avulla pyritään tukemaan ja edistämään työntekijöiden hyvinvointia ja terveyttä, vahvistaen samalla turvallista työympäristöä. (Suomen Ergonomia Yhdistys 2019; Virolainen 2012, 28–29.)

Psyykkinen työhyvinvointi koostuu avoimesta vuorovaikutuksesta, työilmapiiristä, sekä työn henkisesti kuormittavuudesta eli sen aiheuttamasta stressistä ja paineesta. Yksi suurimmista psyykkistä työpahoinvointia edistävästä tekijöistä on kiire. Tätä pystytään ennaltaehkäisemään esimerkiksi työtehtävien jakamisella, henkilöstön tukemisella ja huolehtimalla tarpeeksi henkilöstön työn ja vapaaajan tasapainosta. Psyykkinen työpahoinvointi, erityisesti työstressi vaikuttaa myös merkittävästi sairauspoissaolojen määrään ja työssä viihtymiseen. (Virolainen 2012, 18;31.)

Työstressi tarkoittaa tilannetta, jossa työntekijä kokee olevansa kyvytön selviytymään hänelle asetetuista vaatimuksista ja odotuksista työpaikalla. Yleisiä työstressiä aiheuttavia tekijöitä ovat kuormittava työympäristö, suuri työmäärä, liian vaativat työtehtävät, korkeat tavoitteet ja epäselvät odotukset, sekä huono työilmapiiri ja epäoikeudenmukainen kohtelu. (Virolainen 2012, 30–34.) Yksi pitkittyneen työstressin häiriöistä on työuupumus, jossa työntekijän jaksaminen ja voimavarat eivät enää riitä työntekoon. Työstressiä sekä tästä aiheutuvaa uupumusta voidaan ennaltaehkäistä onneksi pienilläkin muutoksilla. Pienten parannusten tekeminen omaan työhön, panostaminen päivittäiseen työstä palautumiseen, kuormittumiselta suojaavien voimavarojen etsiminen, sekä epäkohtiin puuttuminen ja vaihtoehtojen ratkaisujen löytäminen voi lieventää hiljalleen stressiä ja ennaltaehkäistä uupumusta. (Työterveyslaitos 2023b.)

Työstä syntyvä stressi voidaan joissain tilanteissa myös tulkita positiiviseksi stressiksi, jolloin työstä syntyvä paine pääsee haastamaan työhyvinvointia heikentämättä sitä. Tällöin paine syntyy työntekijää kehittävästä tekijästä, kuten työn moninaisuudesta, merkityksellisistä tavoitteista ja ylimääräisestä vastuusta. Jotta työntekijän työsuoritus paranee ja työ pysyy tuloksellisena, vaatii työ jossain määrin positiivista painetta. On kuitenkin tärkeää oppia erottamaan työn positiivinen ja negatiivinen paine toisistaan, jotta paineet eivät kuormittaisi työsuoritusta ja täten koko työhyvinvointia. (Manka & Manka 2016, 174–175.)

Sosiaalinen työhyvinvointi sisältää työntekijöiden keskeisen suhteen, sekä työpaikan yleisen työilmapiirin. Sosiaalista työhyvinvointia voidaan rakentaa lyhyilläkin sosiaalisilla kohtaamisilla, vaikka työaikataulu olisikin hyvin kiireinen. Työkavereihin tutustuminen henkilökohtaisella tasolla helpottaa myös lähestymistä työasioihin liittyen. Ystävyyssuhteiden muodostaminen työpaikoilla on yleistä ja usein suhteet voivat jatkua myös työsuhteen päätyttyä. Työpaikan ystävyyssuhteilla on positiivinen vaikutus työntekijän työhyvinvointiin ja se lisääkin usein työssä viihtymistä ja työmotivaatiota, sekä nostaa yksilön työtehoa. (Virolainen 2012, 24–25.)

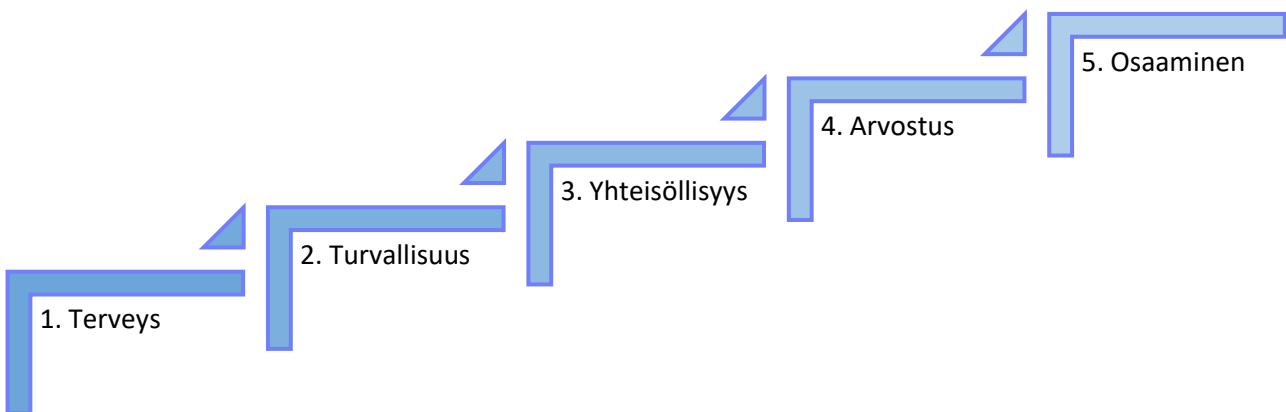
Sosiaalinen työhyvinvointi on koko työyhteisön vastuulla. Mikäli työpaikalla esiintyy häirintää, syrjintää tai muulla tavoin epäasiallista käytöstä, tulee näihin puuttua pikimmiten. Työturvallisuuslain (28 §) mukaan työnantajan on ryhdyttävä toimiin heti häirinnän tai epäasiallisen käytöksen tultua ilmi. Vaikka työnantajalla on suurin vastuu tällaisten tilanteiden ennaltaehkäisyssä, myös työntekijöitä veloitetaan omalla panoksellaan huolehtimaan työpaikan sosiaalisesta hyvinvoinnista ja epäasiallisen kohtelun torjumisesta. Epäasiallinen kohtelu on lainvastaista toimintaa, joka kohdistuu toiseen henkilöön. Sosiaalista hyvinvointia vahingoittaakin yhteisön ulkopuolelle jättäminen, yksityisyyden loukkaus, syrjiminen, ahdistelu, uhkailu ja nöyryyttäminen. Mikäli tällaista toimintaa tulee vastaan, on työnantajalla velvollisuus selvittää ongelma niin pitkälle kuin vain mahdollista, tilanteen vaatiessa käyttäen apunaan myös sisäisiä tai ulkoisia asiantuntijoita, kuten työterveyshuoltoa. (Työturvallisuuskeskus 2023a.)

Henkisellä työhyvinvoinnilla viitataan työpaikan arvoihin ja kunnioitukseen, ja kuinka työntekijä kokee näiden sointuvan yhteen omien arvojensa kanssa. Työpaikalla kuuluisi vallita arvostus ja tuki jokaista työntekijää kohtaan tasa-arvoisesti. Henkisyteen työpaikalla liittyy vahvasti omasta työstään nauttiminen sekä tunne siitä, että kehittymällä työssä on mahdollisuus kehittyä ja kasvaa myös ihmisenä. Henkisyteen työpaikalla liittyy myös yhteisöllisyyden tunne, niin työyhteisön kuin myös asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kesken. Arvojen katsotaan olevan tärkeä osa henkistä työhyvinvointia, koska arvot kertovat millaisia asioita yksilö tai yritys pitää tärkeänä. Henkistä työhyvinvointia edistää omien ja yritysten arvojen yhdenmukaisuus, kun taas arvojen ristiriitaisuus lisää työpahoinvointia. (Virolainen 2012, 26–27.)

Yksilön henkinen hyvinvointi voidaan tulkita mielentilaksi, jossa ilo ja onnellisuus ovat tärkeässä roolissa. Onnellisuus ja sen kautta myös hyvinvointi rakentuvat yksilön itsensä lisäksi myös sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja suhteissa. Eri ihmiset kokevat onnellisuuden eri tavoin ja osavaikutus onkin omalla lähipiirillä, kuten omalla perheellä ja heidän käsityksellään onnellisuudesta ja sen näkymisestä käytännössä. Onnellisuuden katsotaan lisäävän henkistä hyvinvointia myös työntöössä. Henkistä työhyvinvointia voi edistää tasapaino työn haasteiden ja omien voimavarojen ja onnistumisten välillä. (Kaukovalli & Koironen 2010, 107–110.)

### 2.3 Työhyvinvoinnin portaat

Kirjassaan Työhyvinvoinnin portaat (2012, 12) Päivi Rauramo jakaa työhyvinvoinnin viidelle portaalalle Maslowin luomaa motivaatioteoriaa hyödyntäen. Portaavat alhaalta ylös ovat terveys, turvallisuus, yhteisöllisyys, arvostus ja osaaminen (Kuva 3). Työhyvinvoinnin portaavat on malli, joka on luotu organisaatioille työhyvinvoinnin jatkuvan kehittämisen ja ylläpitämisen tueksi. Mallissa onkin kyse yksilön perustarpeista suhteessa omaan työhön ja näiden vaikutuksesta omaan työmotivaatioon. Portaavat on luotu niin, että ne astutaan yksi kerrallaan alhaalta ylöspäin, samalla omaa itseään sekä koko organisaatiota ja yhteisöä kehittäen. Teorian mukaan jokainen porrasta on käytävä oikeassa järjestyksessä, jolloin korkeinta porrasta onkin mahdoton saavuttaa, mikäli alempiin tavoitteisiin ei ensin päästä. Kun jokaisen portaatan tavoite on käyty läpi, on kyseessä hyvinvoiva työntekijä. (Rauramo 2012, 12–13.)



Kuva 3. Työhyvinvoinnin portaat (mukaillen Rauramo 2012, 14)

Jokaisessa työhyvinvoinnin portaatan osa-alueessa on jaoteltu työntekijän omat, sekä työorganisaation näkökulmat. Ensimmäisen portaatan tavoitteena on hyvä terveys, jonka vuoksi se pitääkin sisältään ihmisen perustarpeet eli psykofysiologiset tarpeet. Tämä sisältää terveelliset elämäntavat, kuten yksilön riittävän liikunnan ja ravinnon, sekä organisaation puolelta toimivan työterveyshuollon.

Työterveydenhuollon tavoitteena ei olekaan pelkkien sairauksien hoitaminen, vaan työntekijöiden työkyvyn ja terveyden edistäminen, sekä työympäristön mahdollisten terveyshaittojen ennaltaehkäisy. Työpaikalla terveyden edistäminen on toimintaa, jonka tavoitteena on kehittää henkilöstön terveyttä ja toimintakykyä, sekä vähentää terveysongelmia, tapaturmia ja ennenaikaisia eläkkeitä. (Rauramo 2012, 14;26–37.)

Toisen portaan tavoitteena on kokonaisvaltainen turvallisuus organisaatiossa, pyrkien turvalliseen työympäristöön ja toimintatapoihin, sekä tasa-arvoiseen ja oikeudenmukaiseen työyhteisöön. Yksilön kohdalla tämä sisältää turvalliset ja ergonomiset työ- ja toimintatavat, sen sijaan organisaation vastuulla ovat henkilöstön työolot, -suhteet ja -ympäristö. Turvallisuus organisaatiossa pohjautuu lakien, ohjeiden ja määräysten noudattamiseen. Turvallisuusjohtamisella pyritään edistämään henkilöstön terveyttä ja turvallisuutta, edellyttäen kuitenkin koko henkilöstön osallisuuden. Mikäli koko henkilöstö ei ole sitoutunut näiden edistämiseen, on turvallisuusjohtaminen haastavaa. (Rauramo 2012, 14;69–71.) Työpaikalla tulisi vallita yhdenvertaisuus, jossa jokainen työntekijä on samanarvoinen riippumatta heidän sukupuolestaan, kansalaisuudestaan, iästään, uskonnostaan tai muusta henkilökohtaisesta syystä. Jokaisen työnantajan velvollisuus on edistää työyhteisön yhdenvertaisuutta ja turvallisuutta, ja täten ehkäistä työpaikalla esiintyvää syrjintää. (Työturvallisuuskeskus 2023b.)

Rauramon (2012, 14) mukaan kolmas porras tavoittelee yksilön hyvinvointia ja tavoitteita tukevaa yhteisöllisyyttä. Työyhteisö ja sen ylläpitäminen on tärkeä osa motivaatiota ja työssä viihtymistä, ja sosiaalinen tuki onkin tärkeää jaksamisen kannalta. Yhteisöllisyyden katsotaan olevan yksilön olemassaolon ja hyvinvoinnin edellytys ja yhteisöllisyyden tarve käsittääkin tunnepohjaisia suhteita kuten perhe- ja ystäväsuhdet. Organisaation kohdalla yhteisöllisyyttä tukee henkilöstöstä huolehtiminen, työilmapiirin edistäminen ja sosiaalinen johtaminen. Yksilö sen sijaan voi edistää yhteisöllisyyttä tasa-arvoisella kohtelulla ja muiden hyväksymisellä. Hyvällä ja laadukkaalla yhteisöllisyydellä parannetaan työn sujuvuutta ja edistetään luottamusta työyhteisön välillä. (Rauramo 2012, 14;103–105.) Työyhteisötaidot ja hyvä johtaminen luovat yhdessä hyvän lähtökohdan työpaikan yhteisöllisyydelle. Näiden taitojen yhteistyöllä nostetaan yksilöiden työhyvinvointia kasvattaen samalla organisaation suorituskykyä ja menestystä. (Manka & Manka 2016, 153.)

Neljännän portaan tavoitteena on arvostus omaa ja muiden työtä kohtaan, pohjautuen yksilön omaan käsitykseen itsensä ja muiden työn arvostamisesta. Rauramo (2012, 123) jakaa arvostuksen kahteen eri tarpeeseen, jotka ovat sosiaalinen arvostus ja itsearvostus. Sosiaalinen arvostus keskittyy ympärillä olevilta ihmisiltä saamaan arvostukseen, kuten huomion saaminen ja kunnioitus. Itsearvostus taas keskittyy yksilön omiin saavutuksiin, itseluottamukseen ja tavoitteiden saavuttamiseen. Vaikka työntekijä osaisikin arvostaa omaa työtään, kaipaa hän silti usein arvostusta

myös ulkopuoliselta, joltain itselleen tärkeältä henkilöltä, nostaakseen omaa itseluottamusta työn ja osaamisensa suhteen. Tällainen henkilö on työpaikalla usein työkaveri tai esihenkilö, johon yksilö pystyy tukeutumaan tilanteessa kuin tilanteessa. (Rauramo 2012, 14;123–124.)

Viimeisen portaan tavoitteena on yksilön osaamisen kehittäminen itsensä ja organisaation näkökulmasta. Yksilö voi itse kehittää osaamistaan oman työnsä hallinnalla ja osaamisen ylläpitämisellä, mutta tämän saavuttaminen vaatii myös organisaatiolta hyvät lähtökohdat. Työn tulisi olla tarpeeksi mielekästä ja työntekijöille tulisi antaa mahdollisuuksia hyödyntää omaa luovuuttaan ja taitojaan työnteossa. Osaamisen ylläpitäminen kehittää työn hallintaa, työhyvinvointia ja yksilön omaa jaksamista. Työn on oltava myös sopivan haastavaa ja työn odotukset realistisia eivätkä liian korkeita. Oppimisen keskeisiä periaatteita onkin yksilön itsensä johtaminen ja haluttujen tavoitteiden saavuttaminen, omat käsitykset ja niiden merkityksen ymmärtäminen, sekä yhteistyöhön liittyvien taitojen kehittäminen. Osaamisen johtaminen sen sijaan edellyttää yksilön oman osaamisen edistämistä organisaation yhdessä sopimien tavoitteiden suunnassa. (Rauramo 2012, 14;145–147.) Yksi tapa edistää työntekijöiden osaamista työnantajan näkökulmasta on säännöllisten kehityskeskustelujen pitäminen. Kehityskeskustelujen avulla voidaan syventää työntekijän ja työnantajan välistä vuorovaikutusta ja ymmärrystä. Keskustelujen tavoitteena voidaan pitää tavoitteiden asettamista ja niiden yhteensovittamista työntekijän omiin tarpeisiin. Myös onnistumisten seuranta, molemminpuolinen palautteenanto ja työhyvinvoinnin edistäminen ovat tärkeitä tavoitteita joihin kehityskeskustelujen avulla voidaan tähdätä. (Hakala, Harju, Manka & Nuutinen 2010, 47.)

### 3 Työhyvinvoinnin edistäminen

Marja-Liisa Manka ja Marjut Manka (2016, 91) ovat havainneet, että mikäli työhyvinvoinnin kehityskohteet tunnistetaan jo varhaisessa vaiheessa, sitä enemmän on myös keinoja tilanteen ratkaisemiseksi ja sitä pienemmäksi jäävät ongelmista aiheutuvat kustannukset. Ensimmäinen askel työhyvinvoinnin edistämiseksi onkin organisaation nykytilanteen kartoittaminen. Tähän kuuluu niin henkilöstörakenteen ja organisaation strategian tarkastelu, kuin myös nykyisen työhyvinvoinnin tason selvittäminen. (Kauhanen 2016, 63.)

Kun puhutaan työhyvinvoinnin edistämisestä työpaikalla, voidaan tätä lähteä kehittämään kolmella eri tasolla, jotka ovat yksilö-, organisaatio- ja yhteiskuntataso (Kauhanen 2016, 87). Tässä työssä keskitytään työhyvinvoinnin edistämiseen yksilö- ja organisaatiotasolla, koska työn tarkoituksena on kartoittaa ja kehittää Scandicin kahden yksikön työhyvinvointia sisäisten tekijöiden näkökulmasta.

#### 3.1 Yksilö työhyvinvoinnin edistäjänä

Yksilötasolla oman työhyvinvoinnin edistämisen vastuu on suurin, koska loppujen lopuksi yksilö on itse kokonaisvastuussa omasta toiminnastaan. Jo pelkästään positiivinen elämänasenne voi kantaa pitkälle ja edistää niin yksilön omaa henkilökohtaista hyvinvointia, kuin myös työhyvinvointia. Jos yksilöllä on positiivinen elämänasenne, heijastuu tämä usein myös positiiviseksi suhtautumiseksi muita kohtaan, myös työympäristössä. (Kauhanen 2016, 87–88.) Oma terveys on tärkeässä roolissa työhyvinvoinnista puhuttaessa ja terveellisillä elämäntavoilla yksilö voikin kehittää oman toimintakykynsä lisäksi työhyvinvointiaan ja omaa tuloksellisuuttaan (Sinokki & Virtanen 2014, 200).

Koko henkilöstöllä on tärkeä rooli työhyvinvoinnin edistämiseksi, koska kukin työntekijä pystyy omien työyhteisötaitojen avulla edistämään niin omaa, kuin myös koko työpaikan työhyvinvointia. Työyhteisötaitoilla tarkoitetaan rakentavaa suhtautumista työyhteisöön, työympäristöön, työn tekemiseen sekä työnantajaan. Työyhteisötaidot näkyvät esimerkiksi huolehtimalla työpaikan viihtyvyydestä, arvostamalla jokaista työntekijää, auttamalla aktiivisesti muita sekä näyttämällä kiinnostusta omaa ja muiden työtä kohtaan. Työyhteisötaitoisen työntekijän kanssa on luotettava työskennellä, hän omaa hyvät vuorovaikutustaidot ja tukee koko työyhteisön hyvinvointia omalla toiminnallaan. (Hakala ym. 2010, 30–31.) Usein työpahoinvointia lisäävät tekijät ovatkin ehkäistävissä hyvillä työyhteisötaitoilla (Vesterinen 2010, 114).

Omalle työhyvinvoinnille yksi edellytys on oman työn osaaminen ja tämän vuoksi on tärkeää, että työ on riittävän haastavaa ja vastaa työntekijän omaa osaamista. Osaaminen koostuu yksilön

omista kyvyistä, hankitusta tiedosta ja taidosta, sekä ominaisuuksista. Osaamisen kehittäminen heijastuu vahvasti yksilön työmotivaatioon, jota edistää myös yksilön taitoja ja tavoitteita vastaava työ sekä työn sopivat haasteet. Osaamisen ja työmotivaation pohjana voidaan kuitenkin pitää yksilön asennetta, joka vaikuttaa merkittävästi omaan sekä muiden työhyvinvoinnin tilaan. Jokainen voi itse vaikuttaa omaan asenteeseen ja vaikka työstä ei pitäisikään, tulisi työpaikkaa arvostaa ja jokaisen kanssa tulla toimeen. Työpahoinvointia lisääkin työn tekemisen tai työyhteisön näkeminen taakkana tai merkityksettömänä asiana. (Sinokki & Virtanen 2014, 201–205.)

### 3.2 Työnantaja työhyvinvoinnin edistäjänä

Jokaiselle työnantajalle tulisi olla tärkeää, että hänellä on terveitä, hyvinvoivia ja tuottavia työntekijöitä. Tuettu ja hyvinvoiva henkilöstö nimittäin tuottaa myös organisaation liiketoiminnalle todennäköisemmin parhaat ja tuottavimmat tulokset. Työhyvinvointiin on tärkeää puuttua työnantajan puolelta, koska alhainen henkilöstön hyvinvointi voi heikentää koko organisaation suorituskykyä ja tuottavuutta. Henkilöstöä tukemalla työnantaja voi kasvattaa omien työntekijöiden hyvinvoinnin ja sitoutuneisuuden lisäksi myös yritykselle kannattavampaa ja tuottavampaa liiketoimintaa. Henkilöstön heikko työhyvinvointi sen sijaan lisää työntekijöiden sairauspoissaolojen määrää, tuoden samalla yritykselle lisäkustannuksia. (Butler & Hasson 2020, 34–35.)

Suuri osa esihenkilöiden roolista työpaikalla on tukea henkilöstöä työssään ja heillä onkin keskeinen rooli työntekijöiden hyvinvoinnin hallinnassa ja parantamisessa. Esihenkilöiden ja työnantajan tulisi säännöllisesti keskustella henkilöstön kanssa, jotta he näkisivät kuinka henkilöstö oikeasti pärjää ja voi työssään. Tämä on myös helppo keino selvittää, kuinka työntekijät selviävät heille annetusta työkuormasta, sekä mitkä tekijät työssä aiheuttavat heille stressiä ja haasteita. (Butler & Hasson 2020, 39–41.)

Organisaatiotasolla yksi tärkeimmistä tekijöistä työhyvinvoinnin edistämässä onkin hyvä johtaminen. Hyvä johtaminen houkuttelee organisaatioon uusia kyvykkäitä työntekijöitä luomalla positiivista työnantajaimagoa myös organisaation ulkopuolelle. Hyvän johtamisen merkitys on todettu tärkeäksi useissa tutkimuksissa ja huono johtaminen onkin toinen yleisimmistä syistä jonka vanhat työntekijät listaavat tutkimuksissa syyksi irtisanoutumiselleen. Toinen keskeinen syy on pitkästytävät ja turhan helpot työtehtävät. Työntekijät kaipaavat usein haastetta työpäiviinsä, jotta heidän mielenkiintonsa pysyy yllä ja heillä on mahdollisuus myös oppia ja kehittyä jatkuvasti. Työn haasteet tulisivat kuitenkin olla tasapainossa työn tavoitteiden kanssa, jotta työkuorma ei kasva liian suureksi. (Kauhanen 2016, 89–92.)

Työntekijöiden on tärkeää alusta alkaen olla tietoisia mitä heiltä odotetaan, mihin tavoitteisiin tulisi päästä ja millä aikavälillä, sekä millaisia käytäntöjä ja menettelyjä heidän odotetaan noudattavan.

Kaiken tiedon tulisi olla helposti saatavilla, koska epävarmuus ja tietämättömyys omaa työtä ja tavoitteita kohtaan on yleinen stressin aiheuttaja työpaikoilla. Myös viestintään työnantajan ja henkilöstön välillä tulisi panostaa, jotta työntekijät ovat aina ajan tasalla työpaikan sisäisistä asioista. (Butler & Hasson 2020, 42–43.)

Työhyvinvoinnin edistäminen koskee aina koko organisaatiota, jonka vuoksi on tärkeää, että koko työyhteisö on yhdessä mukana kehittämisprosessissa. Kehittämistoimenpiteet vaativat resursseja, joten taloudellisen panostuksen lisäksi vaaditaan myös koko johdon ja henkilöstön työpanosta. Kehittämistoimenpiteitä voi luoda kuka tahansa työpaikan sisällä, mutta useimmiten nämä vaativat johdon hyväksynnän ja sitoutumisen. Työhyvinvoinnin kehittämiseen johdon tulisikin aina suhtautua investointina kulueraan sijaan. Mikäli toimenpiteet nähdään investointeina, on organisaation helpompaa sitoutua näihin taloudellisesti ja kehittää pitkällä tähtäimellä hyvinvoivaa työyhteisöä. (Virolainen 2012, 134–135.)

Tarjoamalla työntekijöille ulkoisia tai sisäisiä koulutusmahdollisuuksia, ylennyksiä tai muita urakehitysmahdollisuuksia, voidaan työntekijöiden hyvinvointia työpaikalla myös edistää. Näin työntekijät pystyvät laajentamaan omia taitoja, tietoja ja kykyjä saaden samalla uudenlaista työkokemusta. Näiden mahdollisuuksien kautta organisaatio pystyy viestimään henkilöstölle arvostuksesta ja kunnioituksesta heitä kohtaan ja tämän on tutkittu vaikuttavan henkilöstön työhyvinvoinnin lisäksi myös heidän työmotivaatioonsa. Tämän tehokkuus riippuu myös siitä, onko organisaatio valmiina antamaan työntekijöille mahdollisuuden käyttää omia vahvuuksiaan ja taitoja työnteossa. (Day, Hurrell & Kelloway 2014, 15.)

Työterveyshuolto on lakisääteinen palvelu, jonka jokainen työnantaja on velvollinen järjestämään työntekijöilleen. Työterveyshuollon sisältöön organisaatiolla on kuitenkin itse mahdollisuus vaikuttaa ja työnantajan onkin hyvä pohtia, riittääkö omalle organisaatiolle lakisääteinen minimi terveydenhuolto, vai halutaanko työntekijöille tarjota mahdollisuus laajempaan terveydenhuoltoon. Esimerkiksi nykyään yhä useammat organisaatiot järjestävät työterveyden kautta henkilöstölle terveysneuvontaa, tavoitteenaan saada yksilöt tiedostamaan paremmin omaa terveydentilaansa. (Kauhanen 2016, 92–94.) Työterveyshuollon ja organisaation yhteistyö mahdollistaa työhyvinvoinnin pitkän aikavälin suunnitelmallisen kehittämisen. Toiminta tapahtuu työnantajan, työntekijän ja työterveyshuollon yhteistyönä. Esimerkiksi jos sairauspoissaolojen määrä kasvaa huomattavasti, on työnantajan tärkeää kartoittaa tähän johtaneita syitä. Työn kuormittavuus on yksi yleinen sairauspoissaolojen syy työpaikoilla, jota on yksinkertaista lähteä ennaltaehkäisemään, kunhan tilanne huomataan varhain. Työnantajan onkin suotavaa olla tiiviisti vuorovaikutuksessa työterveyshuollon kanssa, jotta henkilöstön työhyvinvointia pystytään sujuvammin seuraamaan, analysoimaan ja edistämään. (Virolainen 2012, 179–180.)

Työterveyteen liittyy vahvasti yksilön jaksaminen työssä ja tätä edesauttaa taukojen pitäminen. Eri-tyisesti palvelualalla työ on usein kiireistä ja kuormittavaa, jolloin taukojen pitäminen on tärkeää yksilön jaksamisen ja työssä viihtymisen kannalta. Taukojen antaminen ei koskaan ole työnantajalle vapaaehtoista, vaan tauot kuuluvat työpäiviin lain mukaan. Työnantajalla on velvollisuus järjestää työ niin, että taukojen pitäminen on aina mahdollista. (PAM 2023.)

Työhyvinvoinnin kehittäminen pitkällä aikavälillä edellyttää organisaation nykytilanteen kartoittamista ja tosiasioiden sisäistämistä. Jotta työhyvinvoinnista saadaan yritykselle kilpailuetu, on hyvinvoinnin oltava osa yrityksen strategia. Organisaatiotasolla on tärkeää edistää työyhteisön yhteenkuuluvuuden tunnetta ja huomioida jokaisen yksilökohtaiset tarpeet työhyvinvoinnin edistämiseksi. Yrityksen välttäessä työpahoinvointia aiheuttavia tekijöitä, pystyy se edistämään koko yhteisön työhyvinvointia aidosti ja pitkällä aikavälillä. (Kehusmaa 2011, 121–122.)

## 4 Tutkimus

Tässä luvussa esitellään työn toimeksiantaja Scandic Hotels Oy ja yrityksen arvot, sekä tarkemmin toimipisteet Scandic Paasi ja Scandic Hakaniemi. Luvussa myös perehdytään tarkemmin tutkimuksessa käytettyyn tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmään ja esitellään tutkimuksen toteutustapa.

Tutkimuksen päätavoitteena oli kartoittaa, millaiseksi Scandic Paasin ja Scandic Hakaniemen vastaanoton henkilökunta kokee oman työhyvinvointinsa. Tutkimuksen alatavoitteina oli selvittää millaiset tekijät työympäristössä vaikuttavat työhyvinvointiin eniten ja kuinka työhyvinvointia voidaan kehittää ja ylläpitää.

### 4.1 Scandic Hotels Oy

Scandic Hotels Oy on pohjoismaiden suurin johtava hotelliketju, jolla on tällä hetkellä yli 280 hotellia kuudessa eri maassa. Scandic toimii Suomen lisäksi Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa, Saksassa ja Puolassa, sekä työllistää yli 19 000 henkilöä. (Scandic Hotels Group 2023c.) Scandicin juuret ulottuvat vuoteen 1963 saakka ja yritys on siitä lähtien toiminut edelläkävijänä hotellialalla (Scandic Hotels Group 2023a).

Scandicin visio on olla maailmanluokan pohjoismainen hotelliyritys. Yritys pyrkii tuomaan pohjoismaista tyyliään esiin jokaisessa tarjoamassaan hotellikokemuksessa. Yrityksen missio onkin luoda mahtavia hotellielämyksiä monille ihmisille. Scandicilla uskotaan, että loistava hotellikokemus on paljon enemmän kuin vain mukava huone ja aamiainen. Se on elämys, jossa jokainen vieras saa aidon palvelun myötä omanlaisensa kokemuksen saapuessaan hotelliin. Scandicin päämääränä on kehittyä ja menestyä alalla, sekä tulla yhdeksi maailman merkittävimmistä hotelliyrityksistä. (Scandic Hotels Group 2023b.)

Tutkimus keskittyy kahden toimipisteen, Scandic Hakaniemen ja Scandic Paasin vastaanottohenkilöstön työhyvinvointiin. Scandic Paasi ja Scandic Hakaniemi muodostavat hotelliklusterin, eli molemmissa hotelleissa työskentelee yhtenäinen vastaanoton tiimi. Molemmat hotellit sijaitsevat Helsingin Siltasaarella, Hakaniemen torin vieressä.

Scandic Paasi on 170 huoneen hotelli, joka avattiin vuonna 2012. Hotellin sisustus on saanut vahvimmat vaikutteet 1800-luvulla toimineesta sirkuksesta, joka toimi tällöin hotellin paikalla. Hotellin huoneet ovat kolmen eri teeman mukaan persoonallisesti sisustettuja ja mukailevat 1920-, 1950- ja 2010-lukujen tunnelmaa. (Paasitorni 2023.) Scandic Paasin yhteydessä toimii myös kongressi- ja kokouskeskus Paasitorni.

Scandic Hakaniemi on 152 huoneen hotelli, joka avattiin vuonna 2010 nimellä Cumulus Hakaniemi. Vuoden 2017 lopulla Scandic osti Restelin hotelliliiketoiminnan (Scandic 2017). Tämän myötä myös Hakaniemen hotellin nimi muuttui Cumuluksesta Scandic Hakaniemeksi vuoden 2018 aikana ja yhdistyi Scandic Paasin kanssa hotelliklusteriksi. Hotelli sijaitsee keskeisellä paikalla Hakaniemen torin laidalla ja tarjoaa asiakkailleen erilaisia huoneita esimerkiksi Hakaniemen torin maise- milla (Scandic Hotels 2023b).

Scandicin neljä arvoa ovat: *Be caring*, *Be you*, *Be a pro* ja *Be bold* (Scandic Hotels 2023a). Arvojen avulla yritys luo työntekijöilleen selkeät periaatteet, joiden tulisi näkyä heidän päivittäisessä työ- kentelyssään.

*Be caring* tarkoittaa huolehtimista ja aidosti välittämistä, olipa kyse hotellivieraista, henkilökunnasta tai ympäristöstä. Jokaiselle pyritään luomaan tervetullut ja lämmin olo hotelliin saapuessaan ja yri- tys haluaakin luoda ystävyuden kaltaisen suhteen jokaisen vieraansa kanssa. Yritys myös huomioi ympäristön päivittäisessä toiminnassaan. *Be you* -arvon kautta Scandic haluaa luoda jokaiselle työntekijälle ja asiakkaalle kuvan, että he voivat astua hotelliin täysin omana itsenään. Jokainen asiakas palvelee aina henkilökohtaisesti yksilönä, monimuotoisuutta arvostaen. *Be a pro* merkit- see asiakkaille yhtenäisen korkean laadun palvelua jokaisessa hotellissa. Palvelu pidetään laaduk- kaana ja hotellitoimintoja kehitetään jatkuvasti, jotta asiakkaille pystytään tarjoamaan mahtavia ho- tellikokemuksia. *Be bold* viittaa Scandicin rohkeuteen kokeilla uusia asioita jatkuvasti keskittyen tulevaisuuteen. Tämän tarkoituksena onkin inspiroida kaikkia yrityksen sidosryhmiä, kuten asiak- kaita ja ympäröivää yhteiskuntaa. (Scandic Hotels 2023a.)

Scandic pyrkii päivittäin luomaan jokaiselle vieraalleen ainutlaatuisen ja parhaan mahdollisen ho- tellielämyksen. Kaikki neljä arvoa ohjaavat vahvasti jokaisen tiimiläisen toimintaa ja työntekoa (Scandic Hotels 2023c). Scandicin arvot ovat varmasti tuttuja jokaiselle työntekijälle, koska niiden tärkeyttä korostetaan heti työhön astuessa. Niiden avulla työntekijöille annetaan myös pohja, jota he pystyvät hyödyntämään omassa työnteossään.

## 4.2 Tutkimuksen toteuttaminen

Tämä työ toteutettiin tutkimustyyppisenä työnä käyttäen sekä kvantitatiivista eli määrällistä tutki- musmenetelmää, että kvalitatiivista eli laadullista menetelmää. Tavallisin määrällisessä tutkimuk- sessa käytetty aineistonkeruumenetelmä on kyselylomake (Vilka 2021, luku 4), jota käytettiin myös tämän tutkimuksen aineistonkeruussa. Tutkimuksessa käytettiin vakioitua kyselylomaketta eli jokaiselle kyselyyn vastaajalle esitettiin kysymykset täsmälleen samalla tavalla, pitäen vastaukset anonyymeina. Tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista menetelmää avoimien kysymysten muo- dossa, jotka tukivat ja auttoivat ymmärtämään paremmin määrällistä aineistoa. Avoimia

kysymyksiä lisättiin kyselylomakkeeseen, koska tavoitteena oli saada lisätietoja henkilöstön työhyvinvoinnista, eli haluttiin ymmärtää paremmin tutkimuskohdetta. Laadullisen menetelmän avulla voitiin löytää kehityskohteita ja saada aiempaa tarkempia näkemyksiä käsiteltävään aiheeseen pohjautuen, pyrkien kartoittamaan selkeämmin kohteen laatua ja merkitystä. (Vilka 2021, luku 4 & 5.)

Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui sähköinen kyselylomake. Kysely toteutettiin Webropol-ohjelmalla, jossa kerätyt vastaukset tallentuivat automaattisesti. Webropol on käyttäjäystävällinen ohjelma, jossa pystyy vaivattomasti luomaan selkeän ja toimivan kyselylomakkeen vastausten keräämiseksi. Webropol on turvallinen ohjelma kerätä vastauksia anonyymisti eri kokoisilta vastaajajoukoilta. (Webropol 2023.) Aineiston kerääminen toteutettiin vastaajan henkilökohtaiseen työsähköpostiin lähetetyllä kutsulla (Liite 1), josta löytyi saatekirjeen lisäksi suora linkki Webropol-kyselyyn.

Kyselylomake (liite 2) laadittiin teoria-aineiston pohjalta työhyvinvoinnista, sen osa-alueista ja kehittämisestä. Kysymykset jaettiin 6 teeman mukaan: taustatietokysymykset, fyysinen työhyvinvointi, psyykinen työhyvinvointi, sosiaalinen työhyvinvointi, henkinen työhyvinvointi ja työhyvinvoinnin kehittäminen.

Scandic Paasin ja Scandic Hakaniemen vastaanoton henkilökunta koostui vastaushetkellä 16 työntekijästä mukaan lukien vuoropäälliköt. Kysely lähetettiin täten yhteensä 15 työntekijälle, koska työn kirjoittaja ei itse osallistunut vastaamiseen. Jokaiselle työntekijälle lähetettiin syyskuun 2023 lopulla sähköpostilla linkki Webropol-kyselyyn saatekirjeen kera. Viesti lähetettiin työntekijöiden omaan Scandicin työsähköpostiin. Vastausaikaa annettiin 2 viikkoa ja viikon jälkeen henkilöstölle lähetettiin muistutusviesti sähköpostitse, jossa kehoitettiin vastaamaan kyselyyn tulevan viikon aikana.

## 5 Tutkimustulokset

Tässä luvussa käsitellään työhyvinvointitutkimuksen tuloksia. Tutkimuksen tuloksia havainnollistetaan Webropol-ohjelmalla luotujen kuvioiden ja taulukoiden avulla. Vastauksia myös avataan tarkemmin ja vertaillaan tuloksia keskenään. Tuloksissa tullaan esittämään myös suoria lainauksia avoimien kysymysten vastauksista, mikäli vastaus on koettu tärkeäksi tulosten esittelyn kannalta. Siteeraukset esitetään anonymisti siten, että niistä ei pystytä päättämään vastaajien henkilöllisyyttä.

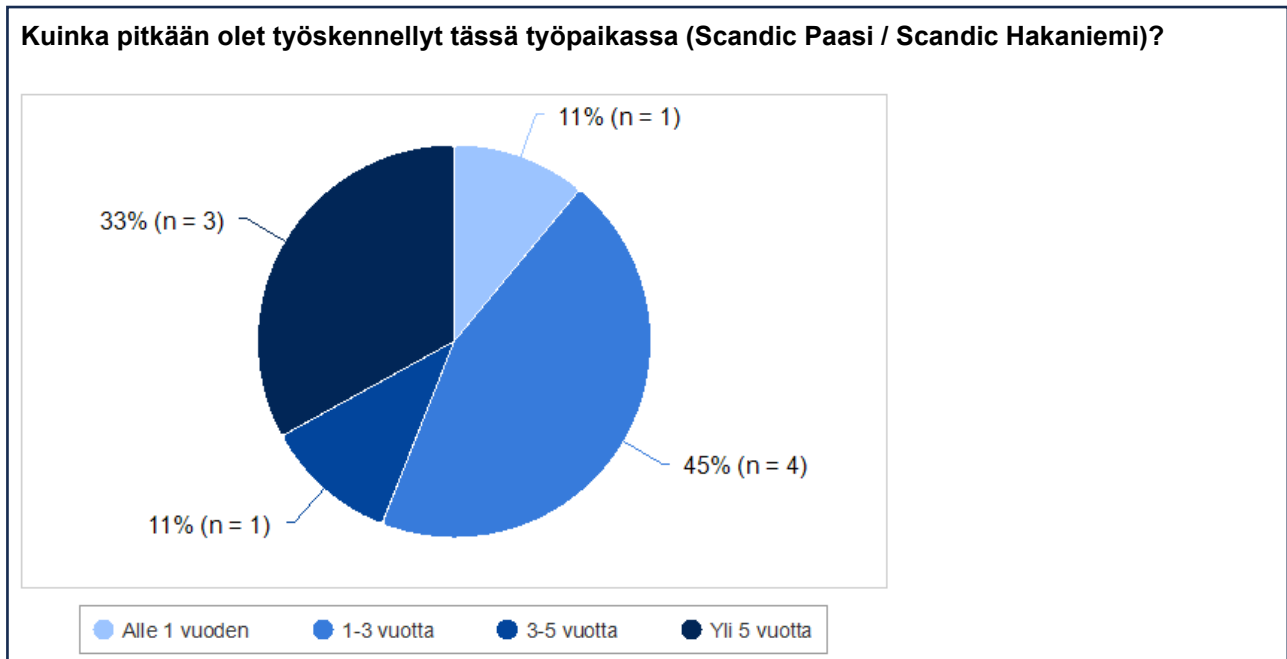
Kysely lähetettiin 15 Scandic Paasin ja Scandic Hakaniemen vastaanottovirkailijalle. Kyselyn linkki oli avattu yhteensä 24 kertaa, mutta lopullinen vastausmäärä oli yhdeksän kappaletta. Tutkimuksen vastausprosentti oli täten 60 %.

### 5.1 Taustatietokysymykset

Kyselyn ensimmäinen osio sisälsi taustatietokysymykset, joista kaksi kysymystä keskittyi vastaajien työsuhteen kestoon ja työn määrään, ja muilla taustakysymyksillä kartoitettiin työhyvinvoinnin yleistä tilaa sekä työntekijöiden käsitystä omasta työhyvinvoinnistaan. Taustatietokysymyksissä ei käsitelty vastaajien henkilökohtaisia tietoja kuten ikää tai sukupuolta, koska tutkimuksen suunnitteluvaiheessa näiden todettiin olevan epäolennaista tietoa tutkimuksen tulosten kannalta. Tutkimuksessa ei käsitelty liian henkilökohtaisesti vastaajien omaa hyvinvointia, vaan keskityttiin työhyvinvointiin ja henkilöstön omiin tunteuksiin ja kokemuksiin työhyvinvoinnista.

Ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin, kuinka pitkään vastaajat olivat työskennelleet kyseisessä työpaikassa. Työpaikalla tarkoitettiin tässä tapauksessa Scandic Paasin ja Scandic Hakaniemen toimipisteitä, eikä Scandicia yleisesti yrityksenä. Tuloksista käy ilmi, että vastaajista neljä oli työskennellyt vastaamishetkellä 1–3 vuotta tässä työpaikassa ja kolme vastaajista oli työskennellyt yli 5 vuotta. Yksi vastaajista oli työskennellyt työpaikassa 3–5 vuotta ja yksi alle yhden vuoden.

(Kuva 4.)



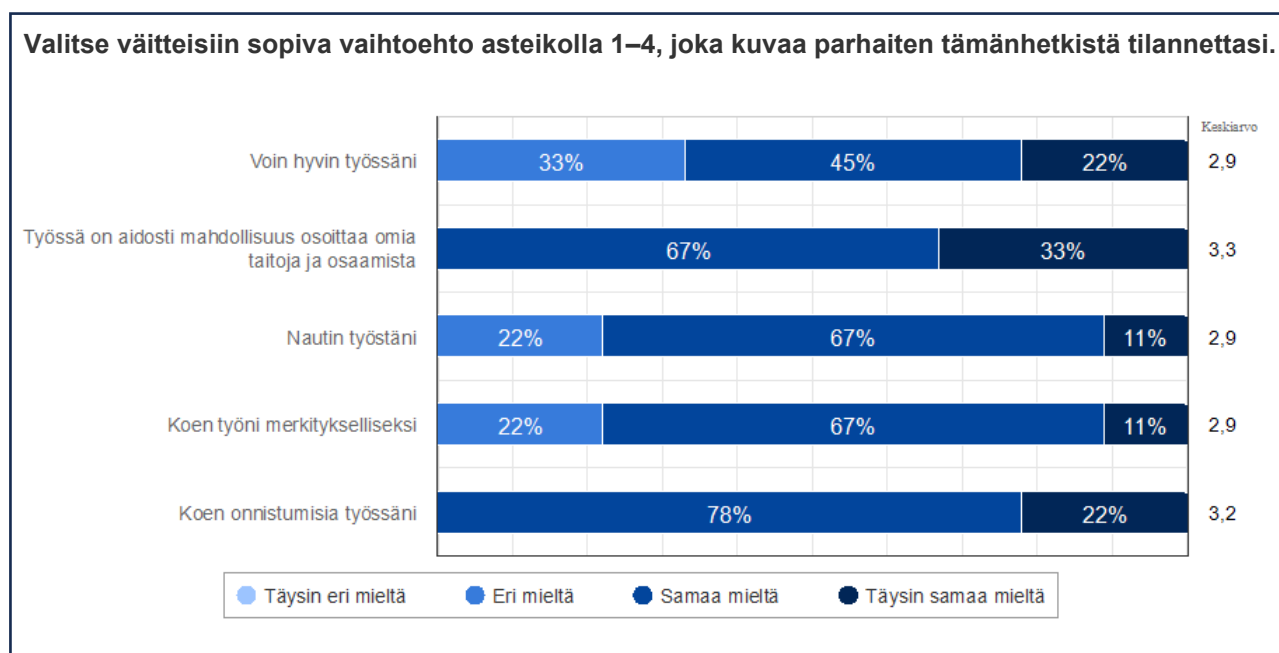
Kuva 4. Työsuhteen kesto

Toinen taustatietokysymyksistä koski vastaajien tämän hetkistä työmäärää. Kuvasta 5 voidaan huomata, että suurin osa eli seitsemän vastaajista tekee töitä keskimäärin 30 h viikossa. Yksi vastaajista vastasi tekevänsä töitä keskimäärin 20 h viikossa ja yksi 37,5 h viikossa. (Kuva 5.) Vastaajien työmäärää haluttiin tiedustella, koska tämän voi nähdä vaikuttavan kyselyn myöhemmässä vaiheessa käsiteltäviin aiheisiin kuten työstä palautumiseen.



Kuva 5. Työmäärä

Seuraaviin väitteisiin tuli vastata asteikolla 1–4 (1= Täysin eri mieltä, 2= Eri mieltä, 3= Samaa mieltä, 4= Täysin samaa mieltä). Tuloksissa esitetyissä kuvissa vastausten määrä on esitetty prosenttimäärinä, mutta tekstissä olen muuttanut vastaukset henkilömääräksi pienen vastausjoukon vuoksi. Kuvasta 6 nähdään, että tällä hetkellä työssä voi hyvin kuusi vastaajista ja loput kolme eivät koe voivansa hyvin työssään. Jokainen vastaaja kuitenkin oli sitä mieltä, että työssä on aidosti mahdollisuus osoittaa omia taitoja ja osaamista ja vastaajista kolme olikin väittämistä täysin samaa mieltä. Työstä nauttii ja työ koetaan merkitykselliseksi seitsemän vastaajan mielestä, joista yksi oli väittämistä täysin samaa mieltä. Molemmissa väittämissä kuitenkin kaksi vastaajaa oli näistä eri mieltä, eli eivät nauti työstään tai koe työtään merkitykselliseksi. Vastaajista jokainen kuitenkin kokee onnistumisia työssään, seitsemän vastasi tähän samaa mieltä ja loput kaksi täysin samaa mieltä. (Kuva 6.) Jo taustatietokysymyksistä tulee esille, että työhyvinvointi on tärkeä ja ajankohtainen aihe työpaikalla. Työhyvinvoinnin tilaa tulisi ehdottomasti kehittää ja työntekijöiden hyvinvointia tukea paremmin. Hyvinvointi on tärkeä osa ihmisen jaksamista ja työstä tulisi voida nauttia ja olisi tärkeää, että jokainen voisi kokea oman työnsä merkitykselliseksi.



Kuva 6. Työhyvinvoinnin nykytilan kartoittaminen

Viimeinen taustatietokysymys oli avoin kysymys, jossa tiedusteltiin ensin mitä työhyvinvointi tarkoittaa vastaajalle. Moni vastaajista koki työhyvinvoinnin tarkoittavan hyvää ilmapiiriä työpaikalla, jossa työkaverit ja työnantaja ovat helposti lähestyttäviä ja heille on helppo puhua. Usealle oli tärkeää, että työpaikalla vallitsee hyvä työilmapiiri ja yhteishenki, jossa jokaisella on mahdollisuus olla oma itsensä ja tuoda omaa persoonaansa esiin. Muutama vastaaja mainitsi myös työnantajan ja työyhteisön välisen kommunikaation ja viestinnän tärkeyden, jossa jokaisella pitäisi olla mahdollisuus tulla kuulluksi. Yksittäisiä tekijöitä joita vastaajat mainitsivat, olivat myös hyvä työterveyshuolto,

työpaikalla viihtyminen, työssäjaksaminen, työvuorojen tasapaino, työn osaaminen, hyvä ergonomia, kehitysmahdollisuudet sekä palautteen antaminen ja saaminen.

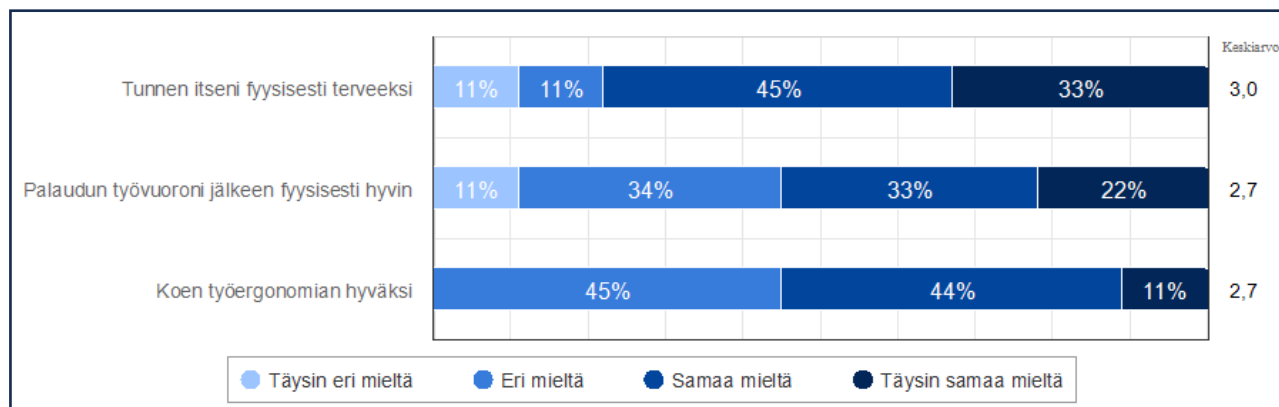
”Työhyvinvointi tarkoittaa minulle mahdollisuutta ilmaista itseäni ja tulla kuulluksi, hyvää viestintää kollegoiden ja johdon kanssa, palautteen saamista ja kehityskeskusteluja sekä tasapainoa työvuoroissa ja mahdollisuutta muuttaa aikataulua/työmäärää tarvittaessa.”

Avoimen kysymyksen toinen osa keskittyi siihen, millaiseksi vastaaja kokee oman työhyvinvointinsa vastaushetkellä. Suurin osa vastasi kokevansa tämänhetkisen työhyvinvointinsa pääosin hyväksi, mutta useassa vastauksessa myös mainittiin tekijöitä, jotka tätä heikentävät. Päälle puhuminen, työtuntien äkillinen vähentäminen, hierarkkisuus työpaikalla ja palautteenannon puuttuminen olivat yksittäisiä tekijöitä, joiden mainittiin heikentävän vastaajien työhyvinvointia. Vastauksissa mainittiin myös tekijöitä, jotka edesauttavat vastaajien omaa hyvinvointia ja näitä olivat työssä viihtyminen, avun pyytämisen ja saamisen helppous, työn itsenäisyys ja itsensä toteuttamisen mahdollisuus.

## 5.2 Fyysinen työhyvinvointi

Taustatietokysymyksen jälkeen kyselyssä päästiin käsittelemään jokaista työhyvinvoinnin osa-aluetta ja niihin vaikuttavia tekijöitä. Toisena teemana olikin fyysinen työhyvinvointi, jossa ensin vastaajille annettiin väittämiä, joihin heidän tuli vastata asteikolla 1–4.

Kuvasta 7 voidaan nähdä, että fyysistä työhyvinvointia ei koeta kovin hyväksi. Seitsemän vastaajista eli suurin osa tuntee itsensä fyysisesti terveeksi, mutta kaksi oli väitteestä eri mieltä ja näistä toinen täysin eri mieltä. Kun vastaajilta kysyttiin työvuoron jälkeisestä fyysisestä palautumisesta, huomataan kolmen vastaajista olevan väitteestä eri mieltä ja yhden olevan täysin eri mieltä. Työvuoron jälkeinen fyysinen palautuminen onnistuu hyvin vain viiden vastaajan mielestä. Myös työergonomia koettiin hyväksi viiden vastaajan mielestä, mutta loput neljä olivat asiasta eri mieltä. (Kuva 7.)

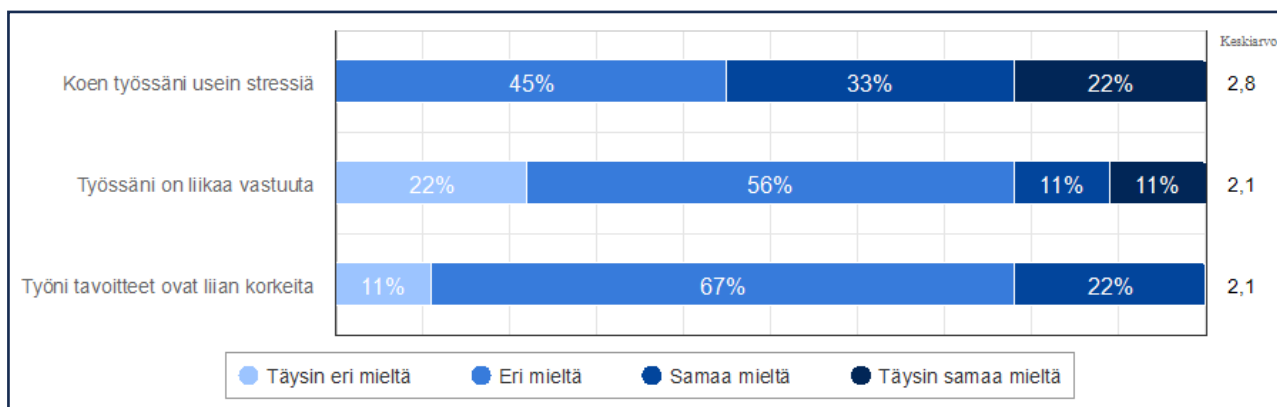


Kuva 7. Fyysinen työhyvinvointi

Työergonomia ja sen kehittäminen ovat jo pitkään olleet tärkeä puheenaihe työpaikallamme ja vaikka sitä onkin viimeisen vuoden aikana jo kehitetty paljon, puuttuu yhä moni ergonomiaa tukeva ratkaisu vastaajien mielestä. Vastaanottovirkailijan työpäivä kyseisessä työpaikassa koostuu suurimmaksi osaksi tietokoneen äärellä seisomisesta, jonka vuoksi ergonomian tulisi olla hyvällä mallilla työssäjaksamista ajatellen. Fyysisen työhyvinvoinnin avoin kysymys keskittyikin työergonomiaan, jossa vastaajien tuli mainita vähintään yksi tapa jolla ergonomiaa työpaikalla voitaisiin parantaa. Useampi vastaaja mainitsi vastaanoton työtasojen parantamisen. Vastaajien mukaan Hakaniemien vastaanoton sähköpöydät pitäisi saada kuntoon, koska tällä hetkellä molemmat pöydät ovat rikki, toisen pöydän ylös säätäminen ei toimi ja toiseen pöytään ei pysty nojata edes käden painolla. Paasin työtasoille toivottiin myös parannusta, joko työtasojen sähköistämistä tai muita apukeinoja vastaanottoon, jolla näppäimistöä ja hiirtä saisi säädettyä paremmalle korkeudelle. Yksittäisiä ehdotuksia työergonomian parantamiseen olivat paremmat hiiret, uudet toimivammat lattiapehmusteet, tuolilla istumisen enempi salliminen, turhien nostojen välttäminen työvuorojen aikana sekä apuvälineiden käytön ja asennon vaihtamisen muistaminen vuorossa. Kaksi vastaajista mainitsi työergonomian olevan heidän mielestään hyvällä mallilla eivätkä maininneet parannusehdotuksia.

### 5.3 Psyykinen työhyvinvointi

Kolmannessa teemassa käsiteltiin ensin väittämien kautta vastaajien psyykkistä työhyvinvointia. Kuvasta 8 nähdään, että yli puolet vastaajista kokee työssään usein stressiä, kolme oli väitteestä samaa mieltä ja kaksi täysin samaa mieltä. Loput neljä vastaajaa eivät koe usein työssään stressiä. Yksi oli täysin samaa mieltä väittämästä, että työssä on liikaa vastuuta ja yksi samaa mieltä asiasta. Vastaajista seitsemän mielestä työssä kuitenkin ei ole liikaa vastuuta, näistä kaksi olikin täysin tätä mieltä. Vain kahden vastaajan mielestä oman työn tavoitteet ovat liian korkeita, kuusi oli tästä eri mieltä ja yksi täysin eri mieltä. (Kuva 8.)

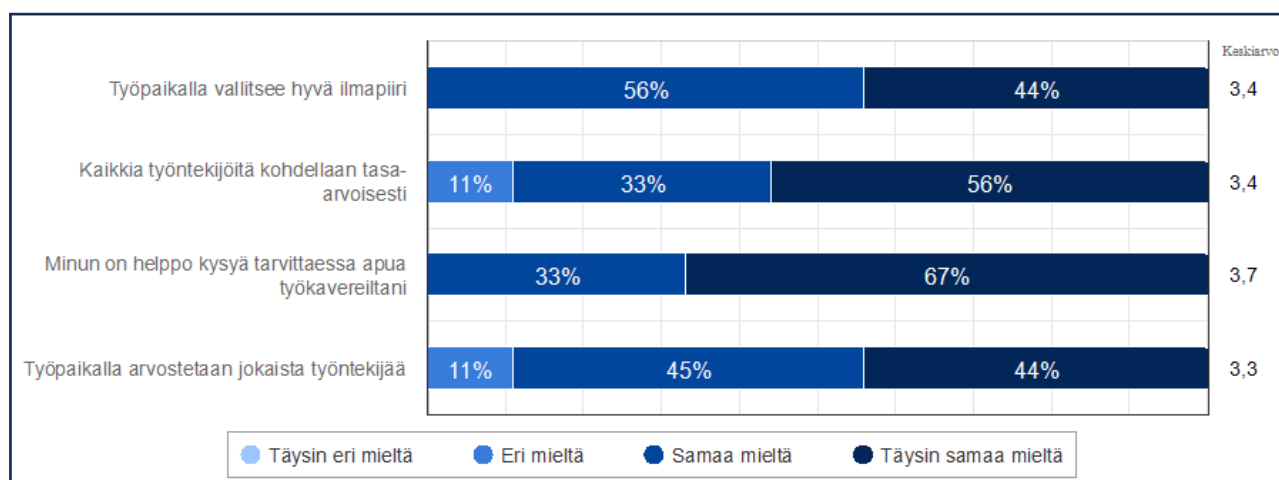


Kuva 8. Psyykinen työhyvinvointi

Väittämien jälkeinen avoin kysymys keskittyi yksilön työssäjaksamiseen, jossa vastaajia kehoitettiin mainitsemaan vähintään yksi keino, jolla hänen omaa työssäjaksamistaan voitaisiin tukea paremmin. Muutama vastaaja mainitsi riittävän pitkän palautumisajan vuorojen välillä, mikä ei tällä hetkellä aina toteudu. Työyhteisötasolla tukeminen voisi näkyä paremmin kuulumisten kysymisellä, avun kysymisellä ja tarjoamisella sekä työtehtävien tasaisemmalla jakamisella koko työporukan kesken. Työnantajatasolla mainittuja keinoja olivat palautteen saaminen, parempi työntekijöiden kuunteleminen ilman kiireen tunnetta, välivuorojen lisääminen, vastuun vähentäminen ja sisäisen viestinnän parantaminen. Työnantajalta toivottiin ymmärryksen lisäämistä jokaisen tekemää työtä kohtaan. Vastaaja totesi, että erityisesti aikapaineessa ja kiireessä johto saattaa huomata vain ne asiat, jotka ovat vuorossa unohtuneet tai niille ei ole ollut aikaa. Tässä pitäisi näkyä ymmärrys ja arvostus jo tehtyä työtä kohtaan, eikä päinvastoin. Olisi tärkeää työntekijöiden työssäjaksamisen kannalta, ettei johto oletta, että aina täytyisi tehdä enemmän ja nopeammin, samalla vähentäen esimerkiksi välivuoroja.

#### 5.4 Sosiaalinen työhyvinvointi

Neljäs teema käsittelee sosiaalista työhyvinvointia ja tarkastelemalla kuvaa 9, huomataan vastaajien sosiaalisen työhyvinvoinnin olevan erittäin hyvällä mallilla. Vastaajista viisi oli samaa mieltä, että työpaikalla vallitsee hyvä ilmapiiri ja neljä oli tästä täysin samaa mieltä. Vastaajista kolme on myös samaa mieltä siitä, että heidän on helppo kysyä tarvittaessa apua työkavereiltaan ja kuusi vastasi tähän täysin samaa mieltä. Vastaajista kahdeksan mielestä kaikkia työntekijöitä kohdellaan tasa-arvoisesti, mutta yksi vastaaja koki olevansa asiasta eri mieltä. Yksi vastaaja oli myös eri mieltä siitä, että työpaikalla arvostetaan jokaista työntekijää. Vastaajista neljä oli kuitenkin väitteen kohdalla samaa mieltä ja neljä täysin samaa mieltä. (kuva 9.)



Kuva 9. Sosiaalinen työhyvinvointi

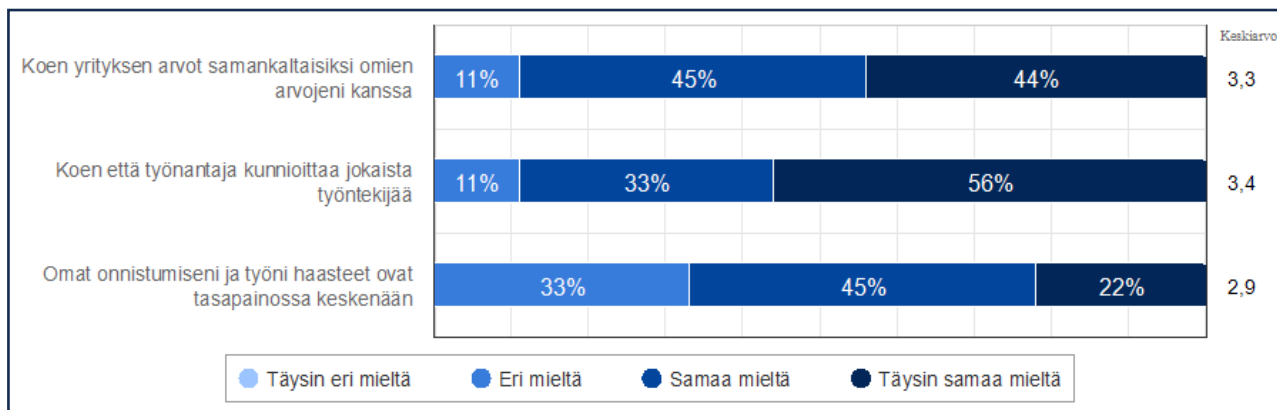
Vaikka väittämien tuloksista voidaan huomata sosiaalisen työhyvinvoinnin nykytilan olevan hyvällä mallilla, voi sosiaalista hyvinvointia ja työilmapiiriä aina kehittää. Avoimessa kysymyksessä kehoitettiin vastaajia mainitsemaan vähintään yksi asia, jolla työilmapiiriä voitaisiin kehittää. Useimmassa vastauksessa kerrottiin olevan tyytyväisiä nykyiseen työilmapiiriin ja työyhteisöön, mutta parannuskeinoja myös listattiin jokaisen vastaajan toimesta. Yksinkertaisia keinoja joita jokainen yksilö pystyisi hyödyntämään, olivat työkavereihin tutustuminen henkilökohtaisella tasolla, avoin keskustelu ja kuunteleminen, työkavereiden arvostaminen, toisten työn ja vapaa-ajan kunnioittaminen, ymmärtäväisyys, läsnäolo, työn tekeminen hyvässä hengessä sekä kaikkien pitäminen samannäköisinä.

”Pitää yhteisiä palavereja, keskustella asioista, yhteiset illanvietot. Viettää aikaa myös töiden ulkopuolella mahdollisuuksien mukaan kollegoiden kanssa, ja oppia tuntemaan heidät paremmin.”

Useampi vastaus sisälsi myös illanvietot, mutta erityisesti työnantajan järjestämää yhteistä virkistymistoimintaa kaivattiin, koska tämä on ollut jo pitkään työpaikalla nollassa. Olisi myös tärkeää, että esihenkilöille ja johdolle tulisi voida puhua avoimesti vaikeistakin asioista. Sama päti myös koko työyhteisön vuorovaikutukseen ja tässä painotettiin useasti muiden kuin työasioiden jakamista ja keskustelemista esimerkiksi vuoronvaihtojen yhteydessä. Työilmapiiri on jokaisen työntekijän vastuulla, jonka vuoksi onkin tärkeää, että jokainen ymmärtää kuinka pienilläkin keinoilla koko työyhteisöä ja heidän hyvinvointiansa voidaan kehittää. Pelkällä läsnäololla ja kuulumisten kysymisellä voi olla iso merkitys kehitysprosessissa.

## 5.5 Henkinen työhyvinvointi

Työhyvinvoinnin viimeinen osa-alue oli henkinen työhyvinvointi ja ensimmäinen väittämä koski yrityksen ja yksilön omia arvoja. Kahdeksan eli melkein jokainen vastaajista koki yrityksen arvot samankaltaisiksi omien arvojensa kanssa, mutta yksi oli väittämästä eri mieltä. Vastaajista viisi oli täysin samaa mieltä siitä, että työnantaja kunnioittaa jokaista työntekijää, kolme oli asiasta samaa mieltä ja vastaajista yksi oli eri mieltä. Viimeinen väittämä koski vastaajan omia onnistumisia ja työn haasteita ja kokeeko vastaaja näiden olevan tasapainossa. Vastaajista kolme oli väittämästä eri mieltä, eli koki ettei haasteet ja onnistumiset ole tasapainossa. Loput kuusi oli kuitenkin sitä mieltä, että heidän onnistumisensa ja työn haasteet ovat keskenään tasapainossa. (Kuva 10.)



Kuva 10. Henkinen työhyvinvointi

Väittämien jälkeen kyselylomakkeessa oli avoin kommenttikenttä, johon vastaajat saivat halutesaan lisätä kommentteja edellisiin väittämiin liittyen. Saaduissa kommenteissa käsiteltiin esimerkiksi epätasapainoa työn haasteiden ja omien onnistumisten välillä, joiden toivottiin kehittyvän ajan mittaan samalle viivalle. Kommenteissa mainittiin myös johdon puolelta ajoittain näkyvästä kunnioituksen puutteesta työntekijöitä kohtaan, mihin toivottaisiin muutosta. Erityisesti hierarkkista johtamistyyliä kritisoitiin ja johdolta toivottiin jatkossa enemmän empatiaa ja konkreettisia tekoja asioiden hoitamisessa ja työntekijöiden kohtaamisessa. Kommenteissa mainittiin myös johdon ajoittaisesta kuuntelemattomuudesta ja päälle puhumisesta, joiden sijaan työntekijöitä pitäisi aina kuunnella ja auttaa olipa tilanne mikä hyvänsä.

## 5.6 Työhyvinvoinnin kehittäminen

Tutkimuksen viimeinen teema koski työhyvinvoinnin kehittämistä ja tässä jokainen kysymys oli avoin kysymys, jotta tuloksista saataisiin mahdollisimman tarkat ja jotta kehitysideoita olisi helpompi luoda. Ensimmäisenä kartoitettiin tekijöitä, jotka kuormittavat vastaajien hyvinvointia työympäristössä. Yleisimmät tekijät jotka usea vastaaja mainitsi oli työpaikalla kiire, stressi ja vuorot yksin. Erityisesti kiireiset päivät joissa ollaan yksin, aiheuttavat paljon stressiä ja paineita työnteolle ja tekee työstä nauttimisen vaikeaksi. Asiakasjonot kuormittavat henkistä jaksamista ja usein tuntuu, että vuorossa on liikaa asioita hoidettavana samaan aikaan ja vuoron tavoitteet liian korkeita. Työtehtäviä jaetaan eriarvoisesti työntekijöiden kesken jonka takia usein näyttää kuin vain muutama henkilö huolehtisi esimerkiksi kuormien purkamisesta, hyllyjen ja kaappien täyttämisestä tai työpisteen siisteydestä. Yksittäisiä tekijöitä joiden koettiin kuormittavan myös hyvinvointia olivat työstä aiheutuva väsymys, päivien liika vaihtelevuus, melu, työpisteen kylmyys, huono työergonomia sekä työn vaarallisuus etenkin ilta- ja yövuoroissa yksin. Vastaajat mainitsivat myös vaativien asiakkaiden ja heiltä kuulemiensa negatiivisten kommenttien kuormittavan omaa hyvinvointia.

Toisessa avoimessa kysymyksessä kartoitettiin keinoja, joilla työntekijät pystyisivät itse kehittämään omaa työhyvinvointiaan. Moni vastaaja keskittyi vastauksissaan töiden ulkopuolelle esimerkiksi liikunnan lisäämisellä ja monipuolistamalla omaa liikkumistaan. Myös unen tärkeys tuli useasti esille, omaa työhyvinvointia vastaajien mielestä voikin kehittää nukkumalla tarpeeksi ja parantamalla omia nukkumisolosuhteita, jotta palautuminen työpäivien jälkeen onnistuisi paremmin. Riittävä lepoaika vuorojen välissä totta kai edesauttaa palautumista, mutta yksilö voi itse edistää hyvinvointiaan keskittymällä riittävään liikkumiseen ja lepoon töiden ulkopuolella. Työpaikalla useat mainitsivat tauotukset tietokoneelta, työasennon vaihtelun sekä ruokailun tärkeyden. Vuorot voivat olla usein hyvinkin hektisiä, jolloin tauoille täytyy itse muistaa tehdä aikaa, jotta kuormitus ei kasva liian suureksi. Olisi tärkeää, että vuorojen aikana muistaisi syödä hyvin ja tarpeeksi monipuolisesti, sekä juoda riittävästi vettä. Tämä tietysti ei aina voi onnistua, etenkin jos vuoroissa ollaan yksin, jonka vuoksi lyhyetkin hiljaiset hetket työpäivän aikana olisi tärkeää käyttää hyväksi ja muistaa oman hyvinvoinnin tärkeys myös töiden lomassa. Yksittäisiä vastauksia olivat myös toimistoajan lisääminen ja ihmiskohtaamisten vähentäminen, sekä kuinka omia virheitä ei tulisi aina ottaa liian vakavasti. Yksi vastaaja mainitsi jopa ainoaksi keinoksi oman hyvinvointinsa edistämiseksi Scandicilla lopettamisen.

Seuraavassa avoimessa kysymyksessä vastaajien tuli mainita, millä keinoin he itse pystyisivät kehittämään koko työyhteisönsä työhyvinvointia. Suurimmassa osassa vastauksissa mainittiin työkaavereiden kuunteleminen, kuulumisten kysely ja kertominen, muiden kannustaminen ja auttaminen sekä palautteen antaminen. Kollegoille tulisi aidosti tarjota tukea vaikeista asioista selviytymiseen. Jokaista tulisi kohdella tasa-arvoisesti, kunnioittavasti ja reilusti.

”Olemalla toista varten, avulias, empaattinen, ymmärtäväinen ja samalla positiivisen jämakkä. Tehdään kunnolla töitä, mutta ollaan samalla kuuntelevaisia ja ymmärretään että jokainen yrittää parhaansa.”

”Olemalla yksi tukipilareista. Tavoitteeni on joskus tulevaisuudessa olla sellainen jolle ihmiset uskaltavat tulla puhumaan, jos kukaan muu ei ole vastaanottavainen.”

Omien parannuskeinojen jälkeen siirryttiin työnantajan puoleen, eli millä keinoin työnantaja pystyisi kehittämään vastaajan omaa työhyvinvointia. Työnantajan olisi tärkeää huomioida jokainen yksilönä ja olla aidosti kiinnostunut, miten yksilöillä menee ja kuinka työtehtävät sujuvat. Erityisesti kiireisinä päivinä taukoihin ja välivuoroihin tulisi kiinnittää huomiota, jotta yksilön jaksaminen ja hyvinvointi ei tästä kärsisi. Riittävästä lepoajasta ja yksilön palautumisesta tulisi pitää kiinni, yhtälailla kuin myös sovittujen työtuntien määrästä. Jokaista yksilöä olisi tärkeää kuunnella ja heistä pitää aidosti huolta. Vastauksissa mainittiin jälleen työergonomian parantaminen, esimerkiksi lämpöpuhaltimen tuominen Paasin vastaanottoon auttaisi työssä viihtymistä ja edistäisi fyysistä hyvinvointia.

”Keskitytään hieman vähemmin numeroihin ja tehoihin, sillä sairaslomat ja uupumuksesta johtuvat poissaolot, sekä ihmisten lähteminen firmasta maksaa todella paljon. Pidetään huolta työntekijöistä, koska he ovat niitä, jotka saavat asiakkaat palaamaan myös takaisin.”

Tutkimuksen viimeisessä avoimessa kysymyksessä kartoitettiin keinoja, joilla työnantaja pystyisi tukemaan koko työyhteisön työhyvinvointia. Usea vastaaja mainitsi virkistystoiminnan ja aktiviteetit koko työporukan kesken vapaa-ajalle. Työnantajan tulisi olla läsnä ja kuunnella jokaista työntekijää, sekä antaa myös omia vinkkejä ja ohjeita työtehtäviä varten. Työnantajalta odotettaisiin enemmän palautteenantoa, yksilön huomioonottamista, kannustuksen sanoja, sekä apua kiireisiin hetkiin. Työnantaja on omalla tekemisellään vastuussa lämpimän ja välittävän työilmapiirin luomisessa. Vastauksissa myös mainittiin, että johdolle olisi hyvä antaa tarvittaessa enemmän koulutusta tai kursseja johtamisesta. Vaikka tietynlainen johtamistyyli on toiminut jossain muussa työpaikassa, ei se välttämättä ole paras tyyli johtaa toisessa työympäristössä erilaista työporukkaa. Vanhoja rutiineja olisi tärkeää päivittää tarpeen tullen, koska jokaisella on mahdollisuus kehittää omia johtamisen taitojaan.

Kyselylomakkeen lopussa oli vielä avoin kommenttikenttä, mihin vastaajat saivat halutessaan kirjoittaa kommentteja tai ajatuksia kyselyyn liittyen. Pari vastaajaa kiittivät kyselystä ja yksi vastaajista kehui kyselyn rakennetta. Kyselyyn oli hänen mielestään mukavaa vastata, koska vastauksia joutui aidosti pohtimaan ja analysoimaan ennen kirjoittamista.

## 6 Pohdinta

Tässä luvussa esitellään työn tuloksista tehdyt johtopäätökset, annetaan toimeksiantajalle kehittämis- ja jatkotutkimusehdotuksia saatujen tulosten pohjalta sekä analysoidaan työn luotettavuutta. Luvussa myös pohditaan työn merkitystä sosiaalisen vastuullisuuden näkökulmasta. Tietoja ja tuloksia heijastetaan käytettyyn teoriaan ja lopussa arvioidaan opinnäytetyöprosessin kulkua ja omaa oppimista.

### 6.1 Johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset

Tässä alaluvussa esitellään tutkimustuloksista tehdyt johtopäätökset, joiden avulla luodaan kehittämis ehdotuksia Scandic Paasin ja Scandic Hakaniemen toimipisteille. Tulosten avulla luodaan myös jatkotutkimusehdotuksia toimeksiantajalle. Työn tavoitteena oli kartoittaa vastaanottohenkilöstön työhyvinvoinnin nykytilaa ja tulosten avulla luoda keinoja kehittää ja ylläpitää henkilöstön työhyvinvointia. Kehittämis ehdotukset perustuvat käytettyyn teoriaan, tutkimuksesta saatuihin tuloksiin ja kirjoittajan omiin näkemyksiin, vastaten samalla tutkimuskysymyksiin.

Tuloksia tarkastellessa käy ilmi, että vastaajat kokivat vastaushetkellä työhyvinvointinsa pääosin hyväksi. Kysyttäessä kohderyhmältä millaiseksi he itse kokivat oman työhyvinvointinsa vastaushetkellä, tuli vastauksissa ilmi monia sisäisiä tekijöitä jotka hyvinvoinnin tilaan vaikutti. Työtä jaksaa tehdä, avun pyytäminen ja saaminen koettiin helpoksi, työssä viihdyttiin ja työn itsenäisyydestä nautittiin. Kuitenkin hyvinvointia laskevia tekijöitä tuli myös ilmi muun muassa työpaikan ajoittainen hierarkkisuus sekä päälle puhuminen ja kuuntelemattomuus. Työnantajan pitäisi kohdella jokaista työntekijää yhdenvertaisesti ja johtaa heitä ammattimaisesti (ks. 2.1), eli ilman hierarkkista johtamistyyliä. Suurin osa vastaajista kuitenkin mainitsi, että kokee työhyvinvointinsa pääosin hyväksi.

Kaikista työhyvinvoinnin osa-alueista fyysinen työhyvinvointi koettiin heikoimmaksi tulosten mukaan. Työstä palautumisen pitäisi olla paremmalla mallilla ja työergonomiaa tulisi kehittää. Fyysistä ergonomiaa voitaisiin parantaa työtasojen muutoksella, esimerkiksi korjaamalla Hakaniemen työtasot ja parantamalla Paasin työtasoja, sekä uusimalla lattiapehmusteet ja hiiret. Kognitiiviseen ergonomiaan liittyy vahvasti psyykinen kuormitus esimerkiksi työstressi ja työstä johtuvat paineet, joita olisi tärkeää ennaltaehkäistä niin yksilö-, kuin organisaatiotasollakin. Organisatorista ergonomiaa voitaisiin lähteä kehittämään parantamalla työpaikan sisäistä viestintää, kehittämällä työilmapiiriä ja panostamalla työvuorosuunnitteluun ja oikeaan johtamistapaan. Edistettyjen ergonomiaratkaisujen avulla voidaan työntekijöiden työhyvinvointia tukea, mutta samalla vahvistaa turvallista työympäristöä (ks. 2.2).

Yli puolet vastaajista kertoivat kokevansa usein työssään stressiä, ja työstressin ennaltaehkäisy onkin koko työyhteisön asia. Työstressi liittyy vahvasti myös työssäjaksamiseen. Vastaajista suuri osa kokikin, ettei työstä ehdi palautua riittävästi vapaapäivien aikana ja työn haasteiden ja oman vapaa-ajan tasapainottaminen on välillä haastavaa. Työntekijä pystyisi tukemaan työntekijöiden jaksamista paremmin huomioimalla riittävän lepoajan vuorojen välissä, lisäämällä tarvittaessa väli-vuoroja haastaviin työvuoroihin, näyttämällä arvostusta ja kiinnostusta jokaisen työpanosta koh-taan ja tukemalla yksilöiden työntekoa enemmän (ks. 2.2.). Työvuorojen aikana oman työssäjaksa-misen edistäminen onnistuu tauoista huolehtimalla, erityisesti kun kyseessä on pidemmät työvu-rot. Jokaiselle tulisi luoda mahdollisuus pitää taukoja vuoronsa aikana, vaikka työskentelisi vuo-rossa yksin (ks. 3.2). Myös vuorojen tavoitteet täytyisi olla realistisia, eli kiireisille päiville ei luotaisi yhtä vaativia ja aikaa vieviä tavoitteita kuin hiljaisemmille päiville. Jokainen työvuoro on erilainen asiakaspalvelutyössä, jonka vuoksi myös tavoitteet olisi tärkeää katsoa aina päiväkohtaisesti. Yh-teisötasolla jaksamista voitaisiin tukea apua tarjoamalla, kuulumisia kyselemällä ja työtehtävien ta-saisemmalla jakamisella.

Sosiaalinen työhyvinvointi oli selvästi parhaimmalla pohjalla tutkimustulosten mukaan. Jokaisen vastaajan mielestä työpaikalla vallitsee hyvä työilmapiiri, joka itsessään on tärkeä osa työpaikan sisäistä yhteisöllisyyttä (ks. 2.2). Työilmapiirin kehittäminen yksilötasolla lähtee pienistä teoista, ku-ten läsnäolosta, avoimesta keskustelusta, ymmärtäväisyydestä sekä muiden kuuntelemisesta ja arvostamisesta. Näistä jokainen kuuluu vahvasti työyhteisötaitoihin, joilla voidaan kehittää niin omaa, kuin koko työpaikan työhyvinvointia (ks. 3.1). Työnantajatasolla voitaisiin ilmapiiriä kehittää virkistystoiminnan lisäämisellä, koska yhteiset illanvietot ja aktiviteetit ovat helppo ja varma keino kehittää koko työyhteisön ilmapiiriä samanaikaisesti. Vastaanottovirkailijan työ kyseisissä toimipis-teissä on suurimmaksi osaksi yksin työskentelyä, jonka vuoksi vuorovaikutus työkavereiden kanssa jää usein vain vuoronvaihtoon, keskittyen tällöinkin pääasiassa työasioihin. Virkistystoimin-nalla annettaisiin työntekijöille ja johdolle mahdollisuus tutustua toisiinsa henkilökohtaisemmalla tasolla, ilman työn tuomaa kiireen ja paineen tuntua.

Tuloksista saatiin selvyys siihen, että työhyvinvoinnin kehittämisen vastuu ei ole vain yksilöllä, vaan koko työyhteisöllä sekä työnantajalla. Yksilö voi itse kehittää työhyvinvointiaan huolehtimalla kokonaisvaltaisesti omasta hyvinvoinnistaan ja terveydestään säännöllisellä liikunnalla, riittävällä levolla ja monipuolisella ravinnolla (ks. 2.3). Myös työpäivän aikana voi pitää taukoja tietokoneella olosta ja huolehtia riittävästä ruokailusta taukojen aikana. Rauramon luomasta Työhyvinvoinnin portaat -mallista (kuva 3) voidaan huomata, että yksilön psykofysiologisten tarpeiden tyydyttäminen onkin hyvinvoinnin perusedellytys. Mikäli yksilö ei itse pidä huoltaan omasta hyvinvoinnistaan ja terveydestään, on hänen huomattavasti vaikeampaa päästä portaisissa ylöspäin kohti hyvinvoivaa työntekijää.

Työyhteisö vaikuttaa jokaisen yksilön työhyvinvointiin ja sen kehittämiseen jokaisessa työhyvinvoinnin osa-alueessa, mutta erityisesti sosiaalisen työhyvinvoinnin näkökulmasta. Yksilön hyvinvoinnille onkin tärkeää, että koko työyhteisö on tarpeen tullen tukena ja apuna. Työnantajalta vaaditaan vähintään samankaltaista panostusta yksilöiden työhyvinvoinnin kehittämisessä ja ylläpitämisessä. Työnantaja voisi kehittää toimintaansa olemalla enemmän läsnä, kuuntelemalla ja auttamalla, kannustamalla, kunnioittamalla ja antamalla enemmän niin positiivista, kuin myös rakentavaa palautetta. Jokainen työntekijä tulisi huomioida ja kohdata yksilönä, pitäen mielessä heidän omat vahvuutensa ja heikkoutensa. Johtamistyyliä tulisi muovata sen mukaan, mikä sopii juuri senhetkisille työntekijöille ja heidän ominaisuuksilleen (ks. 3.2). Työpaikalla pitäisikin luoda sellainen työkuulttuuri, jossa jokaisella on hyvä olla ja jokaisen arvot sopisivat yksi yhteen.

Kuvasta 3 voidaan nähdä, että työhyvinvoinnin ylin porras on osaaminen eli itsensä toteuttamisen tarve, joka rakentuukin edellisten portaiden teemojen päälle. Kun edelliset portaavat on käyty askel askeleelta läpi, on edessä osaamisen kehittäminen ja ylläpitäminen. Tähän liittyy vahvasti kaiken aikaisemmin opitun hyödyntäminen ja harjoittaminen, sekä sen liittäminen organisaation strategiaan. Yksilön vastuulla osaaminen liittyy omien jo-opittujen taitojen ja tiedon kehittämiseen ja ylläpitämiseen. Toisten työn ja työn jäljen seuraaminen, palautteen antaminen, kehittäminen ja kannustaminen sen sijaan ovat jokaisen vastuulla, niin yksilöiden kuin myös työnantajan (ks. 2.3). Näitä olisi tärkeää jatkuvasti kehittää, jotta työhyvinvointia päästäisiin edistämään.

Scandic järjestää kaksi kertaa vuodessa yleisen työhyvinvointitutkimuksen jokaisessa toimipisteessään, mutta työhyvinvointia tulisi mitata muillakin tavoin jatkossa. Yhteisen työhyvinvointitutkimuksen kautta saadaan suureen osaan aiheista vastauksia, mutta ne vaativat vielä konkreettisia tekoja. Vastauksissakin mainittuja kehityskeskusteluja johdon kanssa voisi pitää useammin ja niihin voisi sisällyttää enemmän yksilön hyvinvointiin sivuavia aiheita mukaan. Tämä olisi helppo jatkotutkimuskeino kartoittaa jokaisen yksilön omaa käsitystä työhyvinvoinnin nykytilanteesta ja näin myös pysyä kirjalla siitä, onko esimerkiksi tässäkin työssä esitettyjä parannusehdotuksia otettu käyttöön ja ylläpidetty. Kehityskeskustelut antavatkin työnantajalle mahdollisuuden syventää ymmärrystä työntekijöitään kohtaan ja parantaa heidän välistänsä vuorovaikutusta (ks. 2.3).

Kyseisellä alalla usein törmää vastuullisiin työnantajiin, joiden päätehtävänä on kehittää yrityksensä ympäristö- ja yhteiskuntavastuullisuutta. Vastuullisen työnantajan tulisi kuitenkin aina sitoutua myös muihin vastuullisuuden osa-alueisiin kuten sosiaaliseen vastuullisuuteen, jossa yksi tärkeä tavoite on omien työntekijöiden hyvinvoinnin edistäminen. Tämän työn ja toteutetun tutkimuksen merkitys toivotaan näkyvän työpaikan sosiaalisena vastuullisuutena, jota voidaan pienemmällä kynnyksellä lähteä kehittämään tulevaisuudessa. Työnantaja, joka toivoo tunnettavuutta vastuullisena työnantajana, tulee edistää myös työntekijöidensä hyvinvointia osana yrityksen strategiaa.

Sosiaalinen vastuullisuus näkyy jo Scandicin omissa arvoissa, esimerkiksi *Be caring* viittaa muista huolehtimiseen ja välittämiseen, olipa kyse sitten ympäristöstä, asiakkaista tai henkilökunnasta. Myös toisella yrityksen arvoista, *Be you* avulla halutaan jokaiselle luoda tunne, että he ovat tervetulleita astumaan hotelliin juuri omana itsenään. Arvojen olisikin tärkeää näkyä jokaisen hotellin vastuullisessa toiminnassa kaiken aikaa, koska vastuullisuus kasvattaa merkitystään yhteiskunnassamme jatkuvasti ja sen avulla yritys voi kasvattaa myös omaa kilpailukykyään markkinoilla.

## 6.2 Tutkimuksen luotettavuus

Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida käyttäen validiteetin ja reliabiliteetin näkökulmia. Validiteetilla viitataan tutkimuksen pätevyYTEEN eli kuinka hyvin tutkimusmenetelmän avulla mitataan sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Tutkimus tulee luoda tarkasti niin, että jokainen vastaaja ymmärtää kysymykset oikein, eli vastaaja ymmärtää kysymykset samalla tavalla kuin tutkija olettaa. Tutkimuksen teoriaosuus ja sen käsitteet tulee myös vastata kyselylomakkeen käsitteitä ja käsiteltäviä aiheita. Onkin tärkeää tarkastella validiteettia jo tutkimuksen suunnittelussa. Reliabiliteetilla sen sijaan tarkastellaan tutkimuksen luotettavuutta ja sen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia vastauksia, eli kuinka tarkat ovat tutkimuksesta saadut vastaukset ja onko tutkimus toistettavissa. (Vilka 2021, luku 7.)

Tutkimuksen reliabiliteetti on melko hyvä, koska tutkimukseen vastasi 60 % eli yli puolet kohdejoukosta. Tutkimuksen määrällinen osuus olisi toistettavissa, koska se toteutettiin kyselylomakkeen avulla, jolloin jokaiselle vastaajalle esitettiin samat kysymykset samassa järjestyksessä. Tutkimusta voidaan täten pitää luotettavana. Reliabiliteetti olisi kuitenkin ollut entistä parempi, mikäli tutkimukseen olisi saatu suurempi vastausprosentti. Kysely oli avattu yhteensä 24 kertaa, mutta vastaajia oli lopulta yhdeksän. Tämän johdosta voidaankin pohtia, mahtoi kyselylomakkeessa olla liikaa kysymyksiä ja mikäli kysymyksiä olisi ollut vähemmän, olisiko vastausprosentti voinut olla suurempi.

Pyrin tekemään kyselylomakkeen kysymyksistä ja väitteistä mahdollisimman tarkkoja, jotta näistä tulisi mahdollisimman helposti ymmärrettäviä. Vastaajilla oli paljon samankaltaisuuksia vastauksissaan, josta voidaan päätellä kysymysten ja väitteiden olleen selkeitä ja ymmärrettäviä. Mikäli tutkimus suoritettaisiin eri kohderyhmälle, olisivat tulokset varmasti erilaisia, koska tutkimuksessa keskityttiin vastaajien henkilökohtaiseen työhyvinvointiin sekä heidän omiin kokemuksiinsa. Myös mikäli tutkimus suoritettaisiin eri ajankohtana samalle vastausjoukolle voisivat tulokset poiketa nykyisistä, koska työhyvinvointi voi muuttua ajan kuluessa muotoaan.

Tutkimus oli osittain laadullinen tutkimus, jonka ansiosta vastaajilta oli mahdollisuus kerätä tarkempaa tietoa henkilöstön työhyvinvoinnin nykytilasta, samalla heidän anonyymiuttansa kunnioittaen.

Vilka (2021, luku 7) toteaa laadullisen tutkimuksen olevan luotettava, kun tutkimuskohde ja työssä käytetty teoria ovat yhteensopivia ja vastaavat tutkittavan käsityksiä. Loppupeleissä luotettavuutta mitataan kuitenkin tutkijan omalla rehellisyydellä ja sillä, pystyykö hän itse perustelemaan menettelynsä tekstissä. (Vilka 2021, luku 7.) Laadullinen tutkimus oli osa kyselylomaketta, jossa vastaajilta kysyttiin yhteensä yhdeksän avointa kysymystä. Laadullista tutkimusta on mahdotonta toistaa täysin samanlaisena, koska jokaisella on omanlaiset tulkinnat ja perehtyneisyys käsiteltävään aiheeseen. Koen, että kyselylomake oli tähän tutkimukseen oikea aineistonkeruumenetelmä, koska näin pystyin yhdistämään kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen samaan aikaan. Mikäli kvalitatiivinen osuus olisi toteutettu esimerkiksi haastattelemalla, en usko, että olisin tällöin saanut yhtä tarkkoja ja monipuolisia vastauksia. Työskentelen itse kyseisessä työpaikassa, jonka vuoksi haastattelutilanteessa työkaverille kasvotusten vastaaminen olisi varmasti ollut haastavampaa verrattuna anonyymiin lomakkeeseen. Vastaajien anonyymius oli alusta alkaen itselleni selvä päätös tutkimuksen toteuttamisessa ja koen saaneeni riittävän kattavat ja tarkat vastaukset lopulliseen tutkimukseen.

### **6.3 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi**

Opinnäytetyön ja tutkimuksen aiheen valinta olivat alusta alkaen selkeä valinta, koska tiesin haluavani tehdä työn toimeksiantona työpaikalleni. Työhyvinvointi aiheena on mielestäni mielenkiintoinen ja aina ajankohtainen, jonka vuoksi aiheen päättäminen ei lopulta ollut vaikeaa. Valintaan totta kai vaikutti myös omat huomioni työympäristöstä ja keskustelut työkavereideni kanssa. Työn tavoitteena oli selvittää millaiseksi vastaanoton henkilökunta kokee oman työhyvinvointinsa ja mitkä tekijät työympäristössä vaikuttavat työhyvinvointiin eniten. Tämän jälkeen tarkoituksena oli kartoittaa, millä keinoin työhyvinvointia pystytään jatkossa kehittämään ja ylläpitämään. Mielestäni onnistuin luomaan selkeät vastaukset jokaiseen tutkimusongelmaan.

Kokonaisuutena opinnäytetyöprosessi oli opettavainen kokemus. Itse prosessi oli tarkoitus aloittaa jo paljon ennen lopullista ajankohtaa, mutta olen tyytyväinen millainen työstäni lopulta tuli ja millä aikataululla työ valmistui. Alkuperäisestä aikataulusta ja suunnitelmasta poikettiin, mutta tämä oli ehdottomasti oikea päätös työn tulosten kannalta, koska syksy 2023 antoi mahdollisuuden kirjoittaa työtä ilman keskeytyksiä. Varsinainen kirjoittaminen suoritettiin elokuun ja marraskuun välillä.

Haastavin osuus opinnäytetyöprosessissa oli tietoperustan kirjoittaminen. Työhyvinvointi käsitteenä on todella laaja, jonka vuoksi lähteitä myös löytyy todella paljon. Lähteiden valikoiminen vaati paljon lähdekriittisyyttä ja monesta käsittelemästäni aiheesta löytyi todella paljon eri näkökulmia eri lähteiden kautta. Tämä vaikeutti teorian kirjoittamista, koska monet lähteet tuntuivat olevan myös ristiriidassa keskenään. Jos jotain tekisin toisin, niin pohtisin lähteiden yhteensopivuutta

keskenään paremmin jo heti alusta alkaen. Prosessin aikana jouduin useaan otteeseen poistamaan jo kirjoittamaani teoriaa useiden sivujen verran, koska huomasin myöhemmin kirjoittaessani niiden lähteiden olevan jollakin tapaa ristiriidassa keskenään. Uskon kuitenkin, että lopulta käyttämäni lähteet eivät sodi keskenään ja niistä muodostui kattava käsitys työhyvinvoinnin teoriasta.

Työni ehdottomasti mielenkiintoisin osa oli empiirisen osion työstäminen, erityisesti kyselylomakkeen vastausten analysoiminen ja tulosten kirjoittaminen. Koen, että tutkimuksen ja kyselylomakkeen luominen oli kiinnostavaa ja olinkin koonnut siihen ideoita jo paljon ennen varsinaisen tutkimuksen aloittamista. Empiirinen osio oli varmasti senkin takia mielenkiintoisinta työstää, koska aihe oli niin lähellä itseäni. Suureen osaan työkavereideni vastauksista pystyin samaistumaan, mutta ne onnistuivat antamaan myös paljon uusia näkökulmia sellaisiin asioihin, mitä ei itse ollut ymmärtänyt aiemmin edes huomioida. Olin myös kiitollinen siitä, että vastauksiin oli selvästi käytetty aikaa, koska tämä näkyi lopullisten tulosten monipuolisuudessa.

Ammatillisesti olen kehittynyt erityisesti tutkimuksen toteuttamisessa ja kirjoittamisessa. Myös lähdekriittisyydestä ja työhyvinvoinnin teoriasta olen oppinut paljon opinnäytetyöprosessin aikana ja päässyt syventämään tietämystäni aiheesta. Kokonaisuutena olen tyytyväinen lopulliseen opinnäytetyöhöni, sillä mielestäni saavutin tutkimuksella tulokset joita tavoittelinkin. Sain selkeät vastaukset luomaani pääongelmaan ja alaongelmiin ja sain myös luotua kattavat tulokset sekä kehittämideoita työhyvinvoinnin kehittämiseen ja ylläpitämiseen tulevaisuutta varten. Tutkimus tulee olemaan hyödyllinen erityisesti Scandic Paasin ja Scandic Hakaniemen vastaanotolle, mutta myös muille alalla työskenteleville. Tulosten avulla pystytään kiinnittämään enemmän huomiota vastaanottotyön ongelmakohtiin ja keskittyä näiden kehittämiseen. Tutkimuksen tulosten avulla voidaan tehdä johtopäätöksiä siitä, mitä ja miten asioita tulisi kehittää, jotta työntekijät voisivat työssään paremmin. Tulosten avulla voidaan myös huomata onnistumiset ja keskittyä näiden ylläpitämiseen myös jatkossa.

## Lähteet

Aasnæss, S., Ahonen, G., Foldspang, L., Johansson, U., Mark, M., Melchior Poulsen, O. & Mørk Puggaard, K. 2011. Measuring Work Well-Being and Productivity in the Nordic Countries. Nordic Council of Ministers. Kööpenhamina. E-Kirja. Luettu: 25.9.2023.

Butler, D. & Hasson, G. 2020. Mental Health and Wellbeing in the Workplace: A Practical Guide for Employers and Employees. John Wiley & Sons. West Sussex, Iso-Britannia. E-Kirja. Luettu: 27.9.2023.

Day, A., Hurrell, J. J. & Kelloway, E. K. 2014. Workplace Well-Being – How to Build Psychologically Healthy Workplaces. John Wiley & Sons. West Sussex, Iso-Britannia. E-Kirja. Luettu: 16.9.2023.

Hakala, L., Harju, R., Manka, M-L. & Nuutinen, S. 2010. Työn Iloa ja Imua – Työhyvinvoinnin ratkaisuja pientyöpaikoille. Tammerprint Oy. Tampere. E-Kirja. Luettu: 27.9.2023.

Kauhanen, J. 2016. Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä - Kehittämishjelman laatiminen. Kauppakamari. Helsinki. E-kirja. Luettu: 6.9.2023.

Kauko-Valli, S. & Koiranen, M. 2010. Työnilo ja henkinen hyvinvointi. Teoksessa Suutarinen, M. & Vesterinen, P-L. (toim.). Työhyvinvoinnin johtaminen, s.100–110. Otava. Helsinki.

Kehusmaa, K. 2011. Työhyvinvointi Kilpailuetuna. Kauppakamari. Helsinki.

Manka, M-L. & Manka M. 2016. Työhyvinvointi. Alma Talent Oy. E-Kirja. Luettu: 1.9.2023.

Meister, J. 4.8.2021. The Future of Work Is Employee Well-Being. Forbes. Luettavissa: <https://www.forbes.com/sites/jeannemeister/2021/08/04/the-future-of-work-is-worker-well-being/>. Luettu: 11.9.2023.

Paasitorni. 2023. Scandic Paasi. Luettavissa: <https://www.paasitorni.fi/hotelli/>. Luettu: 16.8.2023.

PAM. 27.6.2023. Taukojen pitäminen työpäivän aikana on tärkeää. Luettavissa: <https://www.pam.fi/tyoelamaopas/tyoelamassa/tyoelamatietoa/tyoaika/tauo/>. Luettu: 28.9.2023.

Rauramo, P. 2012. Työhyvinvoinnin portaat – Viisi vaikuttavaa askelta. 2. uudistettu painos. Bookwell Oy. Porvoo.

Scandic. 29.12.2017. Scandic osti Restelin hotelliliiketoiminnan tänään. Mynewsdeck. Luettavissa: [https://www.mynewsdesk.com/fi/scandic\\_hotels/pressreleases/scandic-osti-restelin-hotelliliiketoiminnan-taenaeen-2353573](https://www.mynewsdesk.com/fi/scandic_hotels/pressreleases/scandic-osti-restelin-hotelliliiketoiminnan-taenaeen-2353573). Luettu: 16.8.2023.

Scandic Hotels. 2023a. Kulttuuri ja arvot. Luettavissa: [https://www.scandichotels.fi/tyo/kulttuuri-ja-arvot?\\_ga=2.182557670.1551788681.1675615782-1152765726.1645801568](https://www.scandichotels.fi/tyo/kulttuuri-ja-arvot?_ga=2.182557670.1551788681.1675615782-1152765726.1645801568). Luettu: 16.8.2023.

Scandic Hotels. 2023b. Scandic Hakaniemi. Luettavissa: <https://www.scandichotels.fi/hotellit/suomi/helsinki/scandic-hakaniemi>. Luettu: 24.8.2023.

Scandic Hotels. 2023c. Suomen paras ja Euroopan kolmanneksi paras työpaikka. Luettavissa: <https://www.scandichotels.fi/tyo/kulttuuri-ja-arvot/suomen-paras-tyopaikka>. Luettu: 24.8.2023.

Scandic Hotels Group. 2023a. Our history. Luettavissa: <https://www.scandichotelsgroup.com/our-company/our-history/>. Luettu: 16.8.2023.

Scandic Hotels Group. 2023b. Our strategy. Luettavissa: <https://www.scandichotelsgroup.com/our-company/our-strategy/>. Luettu: 16.8.2023.

Scandic Hotels Group. 2023c. Scandic in brief. Luettavissa: <https://www.scandichotelsgroup.com/our-company/in-brief/>. Luettu: 16.8.2023.

Sinokki, M. & Virtanen, P. 2014. Hyvinvointia työstä – Työhyvinvoinnin kehittyminen, perusta ja käytännöt. Tietosanoma Oy. Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2023. Työhyvinvointi. Luettavissa: <https://stm.fi/tyohyvinvointi>. Luettu: 1.9.2023.

Suomen Ergonomia Yhdistys. 7.8.2019. Mitä on ergonomia? Luettavissa: <https://www.ergonomiayhdistys.fi/ergonomia/mita-ergonomia-on/>. Luettu: 24.8.2023.

Työterveyslaitos. 2023a. Elintavat ja työhyvinvointi. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/elintavat/elintavat-ja-tyohyvinvointi>. Luettu: 6.9.2023.

Työterveyslaitos. 2023b. Stressi ja työuupumus. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/stressi-ja-tyouupumus>. Luettu: 23.8.2023.

Työturvallisuuskeskus. 2023a. Häirintä ja epäasiallinen kohtelu. Luettavissa: <https://ttk.fi/tyoturvallisuus/tyoyhteiso/hairinta-ja-epaasiallinen-kohtelu/>. Luettu: 23.8.2023.

Työturvallisuuskeskus. 2023b. Monimuotoisuus, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo. Luettavissa: <https://ttk.fi/tyoturvallisuus/tyoyhteiso/monimuotoisuus-yhdenvertaisuus-ja-tasa-arvo/>. Luettu: 31.10.2023.

Työturvallisuuskeskus. 2023c. Työhyvinvointi. Luettavissa: <https://ttk.fi/tyoturvallisuus/tyohyvinvointi/>. Luettu: 24.8.2023.

Vesterinen, P-L. 2010. Hyvät työyhteisötaidot luovat hyvinvointia. Teoksessa Suutarinen, M. & Vesterinen, P-L. (toim.). Työhyvinvoinnin johtaminen, s.111–120. Otava. Helsinki.

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5. päivitetty painos. PS-kustannus. Jyväskylä. E-kirja. Luettu: 22.9.2023.

Virolainen, H. 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. BoD - Books on Demand. Helsinki.

Webropol. 2023. Luettavissa: <https://webropol.fi/>. Luettu: 21.9.2023.

## Liitteet

### Liite 1. Saatekirje

Hei ihanat kollegat!

Olen tällä hetkellä toteuttamassa opinnäytetyötäni toimeksiantona Scandicille, meidän klusterillemme. Opinnäytetyöni aiheena on työhyvinvoinnin kartoittaminen ja kehittäminen Scandic Paasin ja Scandic Hakaniemen vastaanotossa. Työn tavoitteena onkin selvittää, millaiseksi meidän vastaanottomme henkilökunta kokee oman työhyvinvointinsa ja mitkä tekijät työympäristössä vaikuttavat työhyvinvointiin eniten. Lopullisena tavoitteena on kartoittaa, millä keinoin työhyvinvointia pystytään jatkossa kehittämään ja ylläpitämään.

Kysely suoritetaan täysin anonyymisti kyselylomakkeen avulla ja antamianne tuloksia käsitellään luottamuksellisesti. Kyselylomake sisältää 30 pakollista kysymystä ja väittämää.

Kyselyyn vastaamiseen kuluu aikaa noin 10–15 minuuttia ja jokaisella on oikeus vastata kyselyyn työpäivänsä aikana. Vastausaikaa on 2 viikkoa, **vastaathan siis kyselyyn 9.10.2023 mennessä**. Toivon että jokainen käy työpäivänsä aikana vastaamassa kyselyyn, jotta saamme mahdollisimman todenmukaiset tulokset vastaanottomme työhyvinvoinnista. Mahdollisissa lisäkysymyksissä voitte olla yhteydessä minuun työsähköpostini kautta.

Suurkiitos jo etukäteen, että olet mukana kehittämässä työyhteisömme työhyvinvointia!

#### Linkki kyselyyn:

<https://link.webpolsurveys.com/S/CC70EDF453E3A486>

Terveisin,

Mitte Friman

## Liite 2. Kyselylomake

### 1. Taustatietokysymykset

**Kuinka pitkään olet työskennellyt tässä työpaikassa (Scandic Paasi / Scandic Hakaniemi)? \***

- Alle 1 vuoden
- 1–3 vuotta
- 3–5 vuotta
- Yli 5 vuotta

**Kuinka paljon teet töitä keskimäärin viikossa? \***

- 10 h
- 20 h
- 30 h
- 37,5 h

**Valitse väitteisiin sopiva vaihtoehto asteikolla 1–4, joka kuvaa parhaiten tämänhetkistä tilannettasi.**

Täysin eri mieltä   Eri mieltä   Samaa mieltä   Täysin samaa mieltä

---

Voin hyvin työssäni \*

---

Työssä on aidosti mahdollisuus osoittaa omia taitoja ja osaamista \*

---

Nautin työstäni \*

---

Koen työni merkitykselliseksi \*

---

Koen onnistumisia työssäni \*

Mitä työhyvinvointi tarkoittaa sinulle, millaiseksi koet oman työhyvinvointisi tällä hetkellä? \*

## 2. Fyysinen työhyvinvointi

Täysin eri mieltä   Eri mieltä   Samaa mieltä   Täysin samaa mieltä

Tunnen itseni fyysisesti terveeksi \*

Palaudun työvuoroni jälkeen fyysisesti hyvin \*

Koen työergonomian hyväksi \*

Millä tavoin työergonomiaa voisi mielestäsi parantaa? Mainitsi vähintään yksi asia. \*

## 3. Psyykkinen työhyvinvointi

Täysin eri mieltä   Eri mieltä   Samaa mieltä   Täysin samaa mieltä

Koen työssäni usein stressiä \*

Työssäni on liikaa vastuuta \*

Työni tavoitteet ovat liian korkeita \*

Millä keinoin työssäjaksamistasi voitaisiin tukea paremmin? \*

#### 4. Sosiaalinen työhyvinvointi

Täysin eri mieltä   Eri mieltä   Samaa mieltä   Täysin samaa mieltä

Työpaikalla vallitsee hyvä ilmapiiri \*

Kaikkia työntekijöitä kohdellaan tasa-arvoisesti \*

Minun on helppo kysyä tarvittaessa apua työkavereiltani \*

Työpaikalla arvostetaan jokaista työntekijää \*

**Milla keinoin työilmapiiriä voisi mielestäsi kehittää? Mainitse vähintään yksi asia. \***

#### 5. Henkinen työhyvinvointi

Täysin eri mieltä   Eri mieltä   Samaa mieltä   Täysin samaa mieltä

Koen yrityksen arvot samankaltaisiksi omien arvojeni kanssa \*

Koen että työnantaja kunnioittaa jokaista työntekijää \*

Omat onnistumiseni ja työni haasteet ovat tasapainossa keskenään \*

**Avoin kommentti**

## 6. Työhyvinvoinnin kehittäminen

Mainitse alla oleviin kysymyksiin vähintään yksi asia.

**Mitkä tekijät työympäristössä kuormittavat omaa hyvinvointiasi? \***

**Millä tavoin pystyisit kehittämään omaa työhyvinvointiasi? \***

**Millä tavoin työnantaja voisi tukea sinun työhyvinvointiasi? \***

**Millä tavoin pystyisit itse kehittämään työyhteisönne työhyvinvointia? \***

**Millä tavoin työnantaja voisi tukea työyhteisönne työhyvinvointia? \***

**Muita ajatuksia/kommentteja?**