



Lentokoneen matkustamohenkilökunnan työstä johtuvat psyykkiset ja sosiaaliset kuormituste- kijät

Verna Leskinen

2020 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

Lentokoneen matkustamohenkilökunnan työstä johtuvat psyykkiset ja sosiaaliset kuormitustekijät

Verna Leskinen
Matkailu ja palveluliiketoiminta
Opinnäytetyö
toukokuu 2020

Verna Leskinen

Lentokoneen matkustamohenkilökunnan työstä johtuvat psyykkiset ja sosiaaliset kuormitustekijät

Vuosi 2020 Sivumäärä 39

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää lentokoneen matkustamohenkilökunnan työtehtävät, jotka liittyvät turvallisuuteen ja tulkita niistä työn psyykkiset ja sosiaaliset kuormitustekijät. Työn toimeksiantaja oli Selex Oy. Se tarjoaa psykologisten testivälineiden suunnittelua sekä niiden käyttöä soveltuvuus- ja koulutettavuusarvioinneissa. Selex Oy on erikoistunut turvallisuuskriittisiin aloihin, ja toimintakohteita ovat mm. oppilaitosten opiskelijavalinnat esimerkiksi lentäjät ja sotilaat. Työn tarkoituksena oli selvittää matkustamohenkilökunnan työn kuormitustekijöitä toimeksiantajalle Selex Oy:lle. Näitä tietoja voitaisiin tutkia soveltuvuusarvioinneissa sekä henkilöstövalinnoissa niitä kuvaavilla psykologisilla testeillä.

Opinnäytetyön tietoperustassa perehdyttiin lentoliikenteeseen, sen terveydellisiin vaikutuksiin sekä matkustamohenkilökunnan työnkuvaan sekä ammattivaatimuksiin. Lisäksi teoriaosudessa käsiteltiin yleisesti työstä johtuvia fyysisiä, psyykkisiä sekä sosiaalisia kuormitustekijöitä. Työn toiminnallisessa osuudessa otettiin selville matkustamohenkilökunnan tärkeimmät työtehtävät sekä niistä johtuvat kuormitustekijät. Toiminnalliseen osuuteen sisältyi anonymi teemahaastattelu, joka toteutettiin sähköisesti. Haastatteluissa saatiin selville tärkeimmät turvallisuuteen liittyvät työtehtävät, jotka haastatteluun vastanneet työntekijät olivat listanneet omaan työhönsä kuuluviksi. Työntekijöiden vastausten perusteella luotiin tehtävänälyysi, jonka tavoitteena oli tuottaa yksityiskohtainen toiminnallinen kuvaus lentoemännän päätehtävistä. Kuvausten avulla voitiin ymmärtää työn kuormitustekijöitä tarkemmin.

Haastateltavia oli seitsemän ja he olivat kaikki matkustamohenkilökunnan jäseniä. Haastatteluiden tuloksista tulee ilmi, että tärkein matkustamohenkilökunnan tehtävä on turvallisuudesta huolehtiminen. Tähän liittyy osa-alueita, joita ovat ennakointi, tarkkaileminen, tilannekuvan ylläpitäminen sekä lentoyhtiökohtaisten turvallisuustehtävien tekeminen. Haastatteluiden tulosten perusteella tehdystä tehtävänälyysistä, voi tulkita psyykkiset sekä sosiaaliset kuormitustekijät. Näitä ovat esimerkiksi väsymys, stressin tunne, aikapaine, työn jatkuvat keskeytykset sekä työkavereiden vaihtuminen päivittäin. Tulokset ovat esitelty tarkemmin opinnäytetyössä.

Verna Leskinen

Cabin Crew's Work-Related Psychological and Social Strain Factors

Year 2020

Pages

39

The purpose of this thesis was to examine cabin crew's work tasks that are related to safety and see what kind of psychological and social strain factors it may cause to cabin crew members. The commissioner of this thesis was Selex Oy. Selex Oy design psychological test equipment and organizes their use in selecting personnel. Selex Oy is specialized in safety-critical industries and the field of operations is for example student choices in educational institutions such as pilots and soldiers. Selex Oy can examine the information of strain factors produced in this thesis in selecting personnel by using psychological tests.

The theoretical framework of this thesis incorporates both electronic and written reference material about air traffic, cabin crews job description, physical, psychological and social strain factors and interview and hierarchical task analysis as a method. In interviews, the researcher examines the most important work tasks of cabin crew and after that the strain factors can be read in the hierarchical task analysis.

There were seven interviewees. They were all cabin crew members and interviews were made electronically. From the results, it can be seen that the most important task for cabin crew is to take care of safety. This involves other tasks such as forecasting, monitoring, maintenance of situational awareness and safety procedures. The hierarchical task analysis was made based on these results and the psychological and social strain factors can be seen from the analysis. The strain factors are tiredness, stress, time pressure, continuous interruptions, and daily changing co-workers. The outcome of the research is presented more closely in this thesis.

Keywords: Air traffic, Cabin Crew, Strain factors

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Lentoliikenne	8
2.1	Lentokone työympäristönä.....	9
2.2	Lentämisen terveydelliset vaikutukset.....	9
3	Matkustamohenkilökunta.....	10
3.1	Matkustamohenkilökunnan tehtävät.....	11
3.2	Matkustamohenkilökunnan ammattivaatimukset	12
4	Työn kuormitustekijät	13
4.1	Fyysiset kuormitustekijät	14
4.2	Psyykkiset kuormitustekijät	15
4.3	Sosiaaliset kuormitustekijät	16
5	Tutkimuksen toteutus ja tutkimusmenetelmät	17
5.1	Haastattelun toteuttaminen	17
5.2	Hierarkkisen tehtäväanalyysin toteuttaminen	18
6	Tulokset ja tulosten analysointi.....	20
6.1	Haastatteluiden tulokset	20
6.2	Hierarkkisen tehtäväanalyysin tulokset	24
7	Johtopäätökset	31
	Lähteet.....	34
	Taulukot	37
	Kuviot	37
	Liitteet	38

1 Johdanto

Lentoemännän työ on ollut yksi suosikkiammateista niin kauan kuin liikennelentoa on harrastettu. Lentäminen on aina kiehtonut ja kiinnostanut ihmisiä, mutta harvoin matkustajat ymmärtävät kuinka rankkaa lentoemännän työ oikeasti on. Ihmiselle lentäminen ei ole luonnollista, joten keho joutuu lentokoneessa jatkuvan kuormituksen kohteeksi. Lentokoneessa työskentely ahtaissa oloissa ilman rauhaa ja jatkuva valppauden ylläpito on ihmiselle hyvin rasittavaa, josta voi pitkän ajan kuluessa aiheutua terveydellisiä vaikutuksia. Työ on fyysistä ja toistoja on paljon. Työntekijän hyvä fyysinen kunto on edellytys tälle ammatille. Lentoemännän työhön kuuluvista työtehtävistä syntyy työntekijälle erityisiä psyykkisiä kuormitustekijöitä, joita opinnäytetyön tekijä halusi lähteä tutkimaan.

Tutkimuksen tavoite oli selvittää lentoemännän työn psyykkisiä ja sosiaalisia kuormitustekijöitä. Matkustamohenkilökunta koostuu lentoemännistä ja stuerteista. Heidän työnsä koostuu useista osatekijöistä, kuten asiakaspalvelusta, matkustamon turvallisuudesta huolehtimisesta, tilanteenhallinnasta sekä ennakoimisesta. Tässä työssä keskityttiin erityisesti matkustamohenkilökunnan päätehtäviin, jotka liittyvät turvallisuuteen. Matkustajahenkilökunnan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden hyvinvoinnista yleisesti. Sitä varten hänellä tulee olla hyvä tilannetietoisuus. Se tarkoittaa ajankohtaista ja kokonaisvaltaista kuvaa matkustamon tapahtumista. Lisäksi lentoemännällä tulee olla ennakoiva käsitys mahdollisista tulevista tapahtumista eli siitä, miten tilannekuva on muuttumassa.

Tutkimuksen tuloksia tarvitaan psykologisen soveltuvuusarvioinnin suunnittelussa, josta opinnäytetyön toimeksiantaja Selex Oy on kiinnostunut. Lisäksi tietoja kuormitustekijöistä tarvitaan koulutuksen ja henkilövalintojen suunnittelussa ja henkilöjohtamisen kehittämisessä. Opinnäytetyön tekee ajankohtaiseksi EASA:n (European Union Aviation Safety Agency) määrittämä laki Euroopan Unioniin syksyllä 2020, joka määrää lentoyhtiöt järjestämään lentohenkilökunnalle psykologisen tukiohjelman ja soveltuvuusarvioinnin, jonka perustaksi tarvitaan tietoja työn kuormitustekijöistä (Commission regulation (EU) 2018/1042.) Opinnäytetyössä käytetään tutkimusmenetelminä teemahaastattelumenetelmää sekä tehtäväanalyysiä.

Toimeksiantaja on Selex Oy. Selex Oy tarjoaa suurten joukkojen psykologisten testivälineiden suunnittelua ja niiden käyttöä soveltuvuus- ja koulutettavuusarvioinnissa. Selex Oy on erikoistunut turvallisuuskriittisiin aloihin, ja toimintakohteita ovat esimerkiksi oppilaitosten opiskelijavalinnat esimerkiksi lentäjät ja sotilaat. (Selex Oy 2020.) Yhtiö tekee opinnäytetyön tekijän työnantajan lentäjähakijoiden psykologiset tutkimukset ja aikoo mahdollisesti laajentaa toimintaa lentoemäntien soveltuvuusarviointeihin, joita EASA:n direktiivi lentoyhtiöiltä edellyttää.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on antaa Selex Oy:lle selvitys matkustamohenkilökunnan psyykkisistä sekä sosiaalisista kuormitustekijöistä. Kehittämistehtävä Selex Oy:n näkökulmasta on pohjatyön tekeminen lentoemäntien psykologisen soveltuvuusarvioinnin suunnittelulle. Laadukas soveltuvuusarviointi vaatii kohdeammattin osaamisvaatimusten perusteellista tuntemista. Tehtäväanalyysin perusteella määritellään ammatin kuormitustekijät, joita soveltuvuusarvioinnissa tutkitaan niitä kuvaavilla psykologisilla testeillä.

2 Lentoliikenne

Kaupallisessa lentoliikenteessä kuljetetaan matkustajia, rahtia ja postia maksua vastaan. Kaupallisen liikenteen lennot voidaan jakaa kolmeen eri ryhmään. Reittilennoilla kuljetetaan matkustajia säännöllisillä reiteillä. Tilauslennolla tarkoitetaan esimerkiksi matkatoimiston varaamaa lentoa, jossa koko lento on varattu vain matkatoimiston asiakkaille, eikä lentoyhtiö normaalisti tätä kyseistä reittiä lennä. ”Taksilennot” ovat kuin tilauslentoja, mutta niitä käytetään enemmän nopeammalla aikataululla. Sotilas- tai koulutuslennot eivät kuulu kaupalliseen lentoliikenteeseen. (Finavia 2020a.)

Lentoliikenne on maailmanlaajuisesti linkittynyt kokonaisuus, jossa on mukana lukuisia toimijoita. Jokainen osa ja toimija on tärkeä, sillä jos yksi näistä osista ei toimi, niin koko kokonaisuus kärsii. Maailmassa toimii kymmeniä tuhansia lentoliikenteeseen liittyviä yrityksiä. Suomessa, lentoasemilla niitä on noin 1500. Niiden alaisuudessa toimii noin 20 000 ihmistä. (Finavia 2020c.) Maailmanlaajuisesti kaupallisessa lentoliikenteessä on mukana noin 60 000 lentokonetta ja 400 000 lentäjää mukaan luettuna rahti- ja tilauslennot (IOPA 2020).

Matkustajien, matkatavaroiden ja rahdin kuljetuksesta vastaavat lentoyhtiöt. Myös matkatavaroiden käsittely, lähtöselvitys, lastaus ja purku sekä palvelut portilla ovat yhtiön vastuulla. Samoin tankkaukset, jäänpoistot sekä lentokoneessa saadut ateriat kuuluvat lentoyhtiölle. Useita näitä tehtäviä kuitenkin hoitavat myös maahuolintayritykset. Lentoliikenne on vahvasti säänneltyä. Lentoliikenteen, yhtiöiden ja asemien toimintaa ohjaavat monet lait ja säännökset. Lentoliikenteen turvallisuus, ympäristöasiat, henkilöstön osaaminen ja kouluttaminen sekä palveluiden hinnoittelu ovat tarkoin määriteltyjä osa-alueita. Suomessa lentoturvallisuutta valvova viranomainen on viestintä- ja liikenneviranomainen Traficom, jonka toimintaa säätelevät Suomen ilmailulaki, Euroopan unioni sekä kansainvälinen siviili-ilmailuorganisaatio. (Finavia 2020c.)

2.1 Lentokone työympäristönä

Lentokoneet ovat ahtaita kulkuvälineitä. Kapearunkokoneissa, joilla tarkoitetaan lentokoneita, joissa on yksi käytävä, työntekijöillä ei ole taukotilaa keittiöitä lukuun ottamatta. Näillä koneilla lennetään usein lyhyitä välimatkoja, joten lentoja saattaa matkustamohenkilökunnalle tulla useampi päivässä, mikä tarkoittaa sitä, että myös lentokone saattaa vaihtua. Aina kun lentokone vaihtuu, on miehistön perehdyttävä työskentelytilaansa uudestaan ja hahmotettava pelastusvälineiden paikat. Laajarunkokoneissa, joilla tarkoitetaan lentokoneita, joissa on kaksi käytävää ja matkustajia on useita satoja, on miehistölle isommat tilat, mutta myös miehistön jäseniä on enemmän. Näissä isommissa koneissa usein on henkilökunnalle lepopaikat, joissa he voivat pitää lakisääteisen taukonsa. (Kärkkäinen 2014, 8.)

Usein lentokonetta ajatellaan vain matkustusvälineenä. Kuitenkin lentokoneen työntekijöille, se voi monessa tapauksessa olla haastava työympäristö. Varsinkin kapearunkokoneet ovat ahtaita. Vessat sijaitsevat usein keittiön läheisyydessä, mikä ei ole hygieenistä. Matkustamohenkilökunnan tulee olla koko ajan valmiina palvelemaan asiakkaita. Työstä ei pääse irtautumaan. Huonot työasennot, ergonomiapuutteet, ympäristö ja kiire vaikuttavat kaikki miehistön hyvinvointiin. Matkustamohenkilökunnan työ on vaativaa asiakaspalvelua ja tämän vuoksi edellyttää se palveluvalttiutta, joustavuutta sekä hyvää fyysistä kuntoa. (Kärkkäinen 2014, 8.)

Kun otetaan huomioon työolosuhteet, niin on ymmärrettävää, että konflikteiltakaan ei voida välttyä. Miehistön kanssa ollaan koko työpäivä ja omaa rauhaa ei saa. Siksi onkin tärkeää, että miehistön jäsenten välinen dynamiikka toimii. Tähän vaikuttaa moni asia: eroavaisuudet persoonallisuudessa, kuinka esimies johtaa miehistöä ja miehistön jäsenten henkilökohtainen elämä. Tämän takia varsinkin pidemmällä lennoilla on tärkeää muodostaa miehistöstä oikeanlaiset tiimit konfliktien välttämiseksi. Konfliktit voivat vaikuttaa negatiivisesti ryhmähenkeen. Tähän ei kuitenkaan ilmailuyrityksissä kiinnitetä usein erityistä huomiota, vaan lennon miehistö valikoituu lennolle sattumanvaraisesti. (Eriksen 2009, 33.)

2.2 Lentämisen terveydelliset vaikutukset

Lentäminen ei ole tänä päivänä vain rikkaiden ihmisten matkustusmuoto, vaan siitä on tullut edullinen ja erittäin yleinen tapa matkustaa. Lentäminen on usealle ihmiselle itsestäänselvyys eikä moni tule ajatelleeksi niitä haittavaikutuksia, mitä lentäminen elimistölle tekee. Vaikutukset ovat tietenkin yksilöllisiä. (IVAO 2020.) Lentokoneen matkustamohenkilökunta altistuu näille terveysvaikutuksille joka päivä työssään.

Terveydellisiä haittoja on niin fyysisiä kuin henkisiä. Fyysiset haitat tulevat mieleen ensimmäisinä ja niitä onkin enemmän. Esimerkiksi kilometrien korkeudessa altistumme UV-

säteilylle paljon enemmän, sillä se on paljon voimakkaampaa kuin alhaalla maan pinnalla. Tämän takia matkustamohenkilökunnalla on jopa kaksinkertainen riski sairastua ihosyöpään. (IVA0 2020.) Tämän lisäksi lentokoneessa on erittäin kuiva ilma. Normaalisti ilmassa on kosteutta 30%, mutta lentokoneessa kosteutta on 20% tai vähemmän. Matkustamohenkilökunta sekä paljon matkustavat ihmiset altistuvat tälle säännöllisesti, jonka vuoksi kuivuus iholla, silmissä, suussa ja nenässä on yleistä. Tämän takia lennoilla tulisi aina juoda paljon vettä. (Eriksen 2009, 80.)

Lentohenkilöstö on eniten altistuva ryhmä avaruussäteilylle. Avaruussäteily eli kosminen säteily on auringosta tai muualta avaruudesta peräisin olevaa hiukkassäteilyä. Tämä säteily ei pääse ilmakehän alaosiin asti. Maan magneettikenttä ja ilmakehä suojelevat meitä tältä säteilyltä, mutta mitä ylemmäs maasta nousee, sitä heikompi suoja on. Suomessa maan pinnalla tavallinen ihminen saa säteilyä vuodessa noin 0,38 millisievertin edestä. Matkustamohenkilökunta saa säteilyä kymmeniä kertoja enemmän. Tämän takia lentohenkilöstön säteilyaltistumista seurataan. (STUK 2017.)

Ihminen ei pysty hengittämään yli kolmen kilometrin korkeudessa ilman lisähapetta. Tämän takia lentokoneet ovat paineistettuja, minkä ansiosta ihminen pystyy lentokoneessa hengittämään. Paineistus tapahtuu moottoreiden voimalla ja niiden avulla lentokoneen ilma vastaa noin 2100 metrin korkeutta, kun todellisuudessa se on yli 10 000 metriä. Koska koneet ovat paineistettuja niin myös ilman paineistus muuttuu lentokorkeuden myötä. Tämän takia esimerkiksi korvissa tai otsassa saattaa tuntua kipua. Ilman paineistusta, syntyisi hapenpuutos-tila eli hypoksia, joka johtaa tajuttomuuteen. (Turun sanomat 2005.)

Lentohenkilökunnalle voi sattua lentokoneessa myös työtaturmia. Työtaturmat voivat sattua missä vaiheessa päivää ja lentoa tahansa, mutta eniten painetta ja kiireen tuntua luo lentokoneen lähtövalmistelu. Sitä on tekemässä monta eri ihmistä monelta eri taholta. Esimerkiksi tekniikka, catering, lentohenkilökunta, porttivirkailijat. Tässä sattuu helposti yhteentörmäyksiä ja haavereita ellei ole tarkkaavainen koko ajan. Itse lennolla suurimmat työtaturmariskit ovat palovammat sekä nyrjähdykset, mitkä johtuvat painavien laatikoiden ja matkatavaroiden nostamisesta. (Työturvallisuuskeskus 2020f.)

3 Matkustamohenkilökunta

Matkustamohenkilökunta työskentelee nimensä mukaisesti matkustamossa. Heidän päätehtävänä on huolehtia matkustajien turvallisuudesta. Matkustamohenkilökunnan jäsenillä on erilaisia rooleja esimerkiksi cabin crew member, senior cabin crew member sekä purseri. Purseri toimii lennon esimiehenä ja hänet on koulutettu siihen. Cabin crew member on

lentoemäntä tai stuertti, stuertti on miespuolinen. Jos purseria ei ole, niin senior cabin crew member toimii matkustamohenkilökunnan ”tiimin vetäjänä” ja on vastuussa matkustamosta, sillä hän on virkaiältään miehistön vanhin. Vastuut lennolla on jaettu hyvin tarkasti. Koko lennosta on vastuussa lennon kapteeni, ja seuraavana on lennon perämies. Matkustamohenkilökunnan esimies on vastuussa matkustamon turvallisuudesta sekä palvelusta. (Hakala 2019, 13.) Matkustamohenkilökunta usein koostuu 4-10 miehistön jäsenestä ja 2-4 purserista riippuen lentokoneen koosta (Eriksen 2009, 3). Tässä opinnäytetyössä luettavuuden helpottamiseksi käytetään matkustamohenkilökunnan jäsenestä termiä lentoemäntä.

3.1 Matkustamohenkilökunnan tehtävät

Matkustamohenkilökunta on lentokoneessa ensisijaisesti huolehtimassa matkustajien turvallisuudesta. Tarjoilu ja asiakaspalvelu tulevat vasta sen jälkeen. Matkustamohenkilökunta on saanut uran alussa koulutuksen, jossa käydään läpi turvallisuutta, koneen käsittelyä, pelastusvälineiden käyttöä, ensiapua sekä palvelua. Koulutuksen tarkoituksena on opettaa matkustamohenkilökuntaa toimimaan hätätilanteissa. Näitä turvallisuuteen liittyviä asioita kerrataan oman yhtiön järjestämässä koulutuksessa joka vuosi. Jokainen päivä lentokoneessa on erilainen ja tehtävät vaihtuvat konetyypin, kohteen ja matkustaja-aineksen mukaan. Kuitenkin matkustamohenkilökunnalla on tietyt turvallisuuteen liittyvät tehtävät, jotka tehdään säännöllisesti, joka lennolla. (Sallinen 2019, 10.)

Työkaverit, kohteet ja lentokone vaihtuvat joka päivä. Joillekin työntekijöille se saattaa olla henkisesti erittäin rankkaa aloittaa päivä aina alusta, tutustua joka päivä uusiin ihmisiin sekä lentää eri aikavyöhykkeillä. Toisille tämä taas saattaa olla se työn suola, minkä takia alalle hakeudutaan. Työelämän ja yksityiselämän tasapainottelu saattaa olla haastavaa sekä suhteiden ylläpitäminen voi olla vaikeaa sekä töissä, että yksityiselämässä. Koska työkaverit vaihtuvat joka päivä, voi heihin olla hankalaa tutustua kunnolla. Pitkät ajat poissa kotoa taas voi vaikuttaa perhe ja ystävyys suhteisiin. (Eriksen 2009, 7.)

Matkustamohenkilökunnan päivä alkaa kokoontumisella, jossa käydään tuleva lento läpi. Esimerkiksi onko lennolla jotain erityisiä matkustajia, mitkä ovat miehistön positiot lentokoneessa, onko lennolle jotain tavoitteita. Aloituskokouksessa luodaan myös yhteishenkeä. Tämän jälkeen miehistö suuntaa lentokoneelle ja aloittaa heti valmistelut matkustajien tuloa ja lähtöä varten. Lentäjät jakavat viimeistään tässä vaiheessa tietoa lentoajasta, säästä ja onko odotettavissa turbulenssia. Matkustajien saapuessa on heidän tarkkailemisensa erittäin tärkeää. Matkustamohenkilökunnan on huolehdittava, että jokainen matkustaja on lentokelpoinen. Lisäksi he ovat vastuussa matkustajien paikkojen vaihtamisesta, lennon myöhästymisestä ja muista asioista, jotka saattavat vaikuttaa lennon turvallisuuteen tai matkustajien lentokemukseen. Heidän on otettava tilanteet haltuun, jokaisessa tilanteessa. Kun kone on saatu

lähtövalmiiksi ja kone lähtee ilmaan ja turvavyönmerkkivalo sammuu, niin miehistö aloittaa tarjoilun. Tarkkailu ei kuitenkaan lopu matkustajien saapumiseen, vaan miehistön tulee olla tarkkana ja valppaana koko lennon ajan. Matkustajien hyvinvoinnin lisäksi he tarkkailevat epätavallisia ääniä sekä hajuja minimoidakseen turvallisuusriskit. (Sallinen 2019, 10-11.)

Matkustamohenkilökunnan työvuorot ovat epäsäännöllisiä, koska lentoliikenne tapahtuu kellon ympäri, ja työvuorot määrittyvät sen mukaan. Työvuorojen pituudella on usein merkitystä siihen, täytyykö kohteeseen jäädä yöksi, sillä miehistöllä on viranomaismääräykset siitä, että he saavat tarvittavan levon. (Eriksen 2009, 5.)

3.2 Matkustamohenkilökunnan ammattivaatimukset

Matkustamohenkilökunnan osaamisvaatimukset ovat eri lentoyhtiöillä erilaiset. Toisilla yhtiöillä on enemmän ulkonäkövaatimuksia ja toisille tärkeämpää ovat kokemus ja taidot.

Esimerkiksi lentoyhtiö Nordic Regional Airlines (Norra) vaatii työntekijältään vähintään 157 cm pituutta sekä 20- vuoden ikää (Norra 2020). Finnairilla pituus tulee olla vähintään 160 cm. Pituusvaatimus johtuu siitä, että työntekijän on yletyttävä laittamaan koneen hattuhyllyjä kiinni sekä mahdollista työskentelemään koneessa. Työntekijän vaadittu ikä vaihtelee paljon ja esimerkiksi Finnairilla vaadittu ikä on 18 vuotta. Lisäksi näkyviä tatuointeja tai lävistyksiä ei saa olla. Finnairilla on toisen asteen koulutus sekä asiakaspalvelutyökokemus pakollista. Englanti on monella yhtiöllä ainut pakollinen kieli ja myös Finnair on laskenut vaatimuksiaan tähän. (Finnair 2020.)

Lentoyhtiöt vaativat työntekijältään myös normaalia näköä ja kuuloa. Tämä on täysin ymmärrettävää, sillä työntekijän on kuultava kaikki epätavalliset äänet ja nähtävä hyvin. Työntekijän on oltava uimataitoinen. Häätätilanteessa työntekijän on osattava evakuoida myös vedessä. Työntekijän terveydentila ja fyysinen kunto tulee olla hyvä. Tämä johtuu mahdollisesta evakuointitilanteesta sekä lentokoneen työolosuhteista. Matkustamohenkilökunnalla tulee olla hyvät vuorovaikutustaidot, sillä lentokoneessa saattaa tulla hyvin epätavallisia tilanteita, joissa näistä taidoista on valtavasti hyötyä. Lisäksi edellytetään kykyä työskennellä vuorotyössä, jolloin työvuoroja on aamulla, illalla ja yöllä, mihin vuorokauden aikaan tahansa. Tästä syystä itsestä huolehtiminen on erityisen tärkeää. (Norra 2020.)

4 Työn kuormitustekijät

Kuormitustekijät voidaan jakaa fyysisiin, psyykkisiin ja sosiaalisiin kuormitustekijöihin. Sopiva määrä kuormitusta on normaalia, eikä siitä synny terveydellistä haittaa ihmiselle. Päin vastoin, työn tuomat haasteet lisäävät työntekijän motivaatiota ja haasteissa onnistuminen on palkitsevaa. Kuitenkin liiallisesta kuormituksesta voi olla terveydellisiä haittavaikutuksia. Kuormitus on haitallista, jos se on pitkäkestoista tai jatkuvaa. Kuormitustekijöitä syntyy kaikilla työpaikoilla ja ne syntyvät työn ja työntekijän välille näiden vuorovaikutuksessa. Mahdollisia kuormitustekijöitä voi olla esimerkiksi yhtäjaksoisesti kuormittava työ tai muu työn sisällöstä aiheutuvat tekijät. Työn liikakuormittavuus voi ilmetä esimerkiksi käyttäytymisen muutoksina, univaikeuksina tai fyysisinä kipuina. Tämän takia työnantajalla on vastuu ja velvollisuus hankkia oikeanlaiset varusteet ja välineet työntekijälle kuormittumisen ennaltaehkäisemiseksi ja vähentämiseksi. Työn kuormitus on yksilöllistä ja yksilölliset erot riippuvat suurelta osin siitä, kuinka nopeasti työntekijä pystyy palautumaan. Yksityiselämä vaikuttaa myös työn kuormittavuuteen. Jos kotona on esimerkiksi pieniä lapsia tai läheinen on sairas, vaatii se paljon voimia ja näin se vaikuttaa myös työn tekoon. (Työturvallisuuskeskus 2020b.)

Työ voi myös olla yli- tai alikuormittavaa. Työ voi olla laadullisesti ylikuormittavaa, jos työ vaatii esimerkiksi jatkuvaa tarkkaavaisuutta, nopeita reaktioita tai ihmisten tunnekuorman jatkuvaa kohtaamista. Jos työ on taas liian helppoa eikä haasta työntekijää millään tavalla, on työ laadullisesti alikuormittavaa, millä voi myös olla haitallisia vaikutuksia työntekijälle. Laadullinen kuormitus tarkoittaa omaan osaamiseen kohdistuvia tekijöitä. Määrällistä kuormitusta syntyy, jos työntekijällä on liikaa tai liian vähän töitä, jatkuva aikapaine tai jatkuva kiire. (Työturvallisuuskeskus 2015e.)

Työn tekeminen ei sisällä kuitenkaan vain pelkkiä haitallisia kuormitustekijöitä, vaan se voi lisätä myös paljon myönteisiä voimavaroja, joita täytyy oppia tunnistamaan. Tämä vähentää työn kuormittavuustekijöiden aiheuttamia kielteisiä vaikutuksia. (Psykososiaalinen kuormitus 2020.) Voimavarat auttavat vähentämään työstä koettuja vaatimuksia ja lisäävät työn tavoitteiden saavuttamista. Ne vaihtelevat yksilöittäin, eri ammateissa ja yhteisöissä. Esimiehen tuki ja mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön, ovat esimerkkejä työn myönteisistä voimavaroista. Yhteisöllisyys on myös hyvä esimerkki voimavarasta työpaikalla, samoin tervehtiminen sekä ystävällisyys. Jokainen voi olla sosiaalinen voimavara työkaverilleen. Innostuneet ja hyvinvoivat työntekijät lisäävät omalla esimerkillään koko työyhteisön hyvinvointia. (Pakka & Rätty 2010, 8-9.)

4.1 Fyysiset kuormitustekijät

Fyysinen kuormittavuus on työhyvinvoinnin tärkeä osatekijä. Nostot, siirrot käsin, toistotyö, rasittavat työasennot sekä voimankäytön vaatimukset ovat esimerkkejä fyysisistä kuormitustekijöistä. Työn tulisikin kuormittaa sopivasti henkilön terveys ja toimintakyky huomioon ottaen. Kun työntekijän elimistön palautuminen hidastuu liiallisen kuormittavuuden takia, muuttuu kuormitus haitalliseksi. Ettei työn fyysisestä puolesta seuraisi negatiivisia vaikutuksia työntekijälle, on työntekijän tärkeää ylläpitää omaa hyvinvointia oikeanlaisella ergonomialla, liikunnalla sekä riittävällä unella, ravinnolla ja palautumisella. Jos nämä asiat eivät ole yksityiselämässä kohdallaan niin työstä voi helposti seurata negatiivisia fyysisiä vaikutuksia. Työpaikka tulisikin suunnitella niin, että työntekijällä on hyvä olla ja hänellä on oikeanlaiset välineet ja varusteet tehdä työtä. (Työsuojelu 2018.)

Työasunnoissa on erittäin tärkeää välttää ääriasentoja ja yksipuolista kuormitusta. Esimerkiksi pitkään jatkuvat, samanlaiset asennot voivat aiheuttaa lihasjännitystä mikä voi aiheuttaa kipuja. Tämän takia esimerkiksi seisomatyössä täytyy mahdollistaa taukojen aikana istuminen sekä istumatyössä täytyy mahdollistaa säännöllisesti seisominen esimerkiksi monipuolistamalla työtehtäviä, missä työntekijän täytyy liikkua. Istumatyössä kuormittuvat erityisesti niska, selkä sekä kaularanka ja seisomatyössä alaraajat. (Työturvallisuuskeskus 2020a.)

Jos fyysiset kuormitustekijät ovat haitallisia, siitä voi olla vakavia seuraamuksia. Esimerkiksi yksilön lihasten ja muiden elinten vauriot, sairauspoissaolot ja niistä johtuvat vaikutukset, tuotannon häiriöt ja työn tehottomuus. Myös elämäntavat vaikuttavat siihen, kuinka kuormitustekijät vaikuttavat yksilön kehoon. Haitallista fyysistä kuormitusta voidaan vähentää hyvällä suunnittelulla ja riskien arvioinneilla sekä työntekijöiden opastuksella ja kouluttamisella. (Työsuojelu 2018.)

Lentoemännän työssä fyysisiä kuormitustekijöitä voivat olla esimerkiksi aikaerot, joista toipuminen voi kestää monta päivää (Eriksen, 2009). Kuormitusta lisätä myös vuorotyö, joka on katsottu nostavan riskiä sairastua moniin sairauksiin. Vuorotyöhön liittyvät muutokset unessa voivat vaikuttaa negatiivisesti fysiologiaan sekä sosiaaliseen elämään. (Työturvallisuuskeskus 2020g.) Työssä on myös paljon nostoja sekä toistoja, mitkä voivat johtaa fyysisiin kipuihin, rasitussairauksiin sekä sairaslomiin (Työsuojelu 2015). Lentoemännät nostavat käsin paljon eri kokoisia laatikoita sekä tavaroita. Tämä lisää tuki- ja liikuntaelinsairauksien vaaraa. Taakkojen käsittelyistä voi aiheutua työtapaturmia. (Työsuojelu 2019.)

4.2 Psyykkiset kuormitustekijät

Ilman henkistä eli psyykkistä hyvinvointia ja työniloa, työntekijän terveys voi jopa vaarantua. Henkiseen hyvinvointiin ja sen kuormitustekijöihin vaikuttavat johtaminen ja esimiestyö, työtehtävät ja osaaminen, työolosuhteet- ja välineet sekä työyhteisö ja sen jäsenet. Liiallinen henkinen kuormittavuus työpaikalla syntyy usein liian suurista vaatimuksista, yhteistyövaikeuksista tai koko organisaation tavoista toimia. Psyykkistä kuormittavuutta voivat aiheuttaa muun muassa: tavoitteet ja toimintatavat, työmäärä ja työtahti, vaikuttamismahdollisuudet, vastuu ja eettinen kuormitus. (Työturvallisuuskeskus 2020b.)

Kuormittuminen on yksilöllistä ja siihen vaikuttavat monet asiat - myös yksityiselämä. Onkin syytä pitää erillään työn kuormitustekijät ja yksilöllinen kuormittuminen. Se mitä toinen pitää rasittavana voi toisen mielestä olla parasta työssä. Oireet voivat näkyä yksilössä, työyhteisössä tai koko organisaatiossa. Yksilön oireita voi olla esimerkiksi stressi, unettomuus, oppimisvaikeudet, lisääntyvät poissaolot, lisääntynyt päihteiden käyttö, uupumus ja masennus. Pitkittyneet oireet voivat viedä työntekijän pitkälle sairauslomalle, joka ei ole hyväksi yksilölle eikä organisaatiolle. (Työturvallisuuskeskus 2015e.)

Yksi yleisimpiä oireita on stressin kokemus. Stressistä voi seurata tilanne, jossa työntekijä tuntee itsensä kykenemättömäksi hoitamaan hänellä tarkoitettuja työtehtäviä tai vaatimuksia. Sen kehittymiseen vaikuttavat työn ominaisuudet sekä työntekijän luonne. Pieni stressi ei ole ihmiselle vaarallista vaan usein se jopa parantaa suoritusta ja on meille hyväksi. Pitkittyneestä stressistä voi seurata työuupumus, joka on stressistä johtuva kehittyvä häiriö, joka imee työntekijän voimavarat. Työuupumus ei ole sairaus, mutta se lisää riskiä muihin sairauksiin esimerkiksi masennukseen. Työuupumus voi lisätä myös riskiä esimerkiksi tapaturmiin sekä työkyvyttömyyteen. Stressi itsestään vaikuttaa esimerkiksi muistisairauksiin sekä elimistön tulehdustilaan. Pitkittynyt stressi voi nopeuttaa elimistön fyysistä vanhenemista. Stressin oireet ovat yksilöllisiä. Yleisimpiä ovat negatiivisuus läheisiä kohtaan. Tämä johtuu siitä, että tunnekyvyn säätely vaikeutuu stressin alaisena. Myös fyysiset oireet esimerkiksi niskakipu, päänsärky, painon nousu ja lasku sekä vatsavaivat ovat yleisiä. (Tuovinen, 2020.)

Haitallista henkistä kuormitusta voidaan kuitenkin ehkäistä. Hyvä, ja todistetusti tehokkain tapa on suunnitelmallisuus ja ennakointi. Ennaltaehkäisty on tärkeää koko organisaatiolle, sillä se vahvistaa sen kilpailukykyä esimerkiksi motivoituneella henkilöstöllä sekä paremmalla kustannustehokkuudella. Näillä vaikutuksilla pystyy saamaan aikaan positiivisen kierteen, jossa hyvinvointi ja tuloksellisuus tukevat toisiaan. (Työturvallisuuskeskus 2015e.)

4.3 Sosiaaliset kuormitustekijät

Sosiaalinen pääoma syntyy yhteisöllisyyden sekä yhteisön jäsenten välisestä vuorovaikutuksesta ja hyvästä johtamisesta. Sitä kuvataan koko työyhteisön sekä yksilön voimavaraksi. Sosiaalisella pääomalla voi myös olla kielteisiä vaikutuksia. Jos yhteisö ei siedä minkäänlaista erilaisuutta, voi se olla myös sulkevaa sekä kaventavaa. Sosiaalisen pääoman laatu ja määrä vaikuttavat työntekijän terveyteen. Työpaikka on siis erittäin tärkeä osa ihmisen elämää terveyden näkökulmasta, sillä siellä vietetään niin paljon aikaa. Jos sosiaalisella pääomalla alkaa olla kielteisiä vaikutuksia syntyy siitä kuormitustekijöitä työntekijälle. (Manka & Manka 2016, 132.)

Myös sosiaaliset kuormitustekijät ovat yksilöllisiä. Sosiaaliset kuormitustekijät liittyvät usein vuorovaikutukseen. Niiden taustalla voi olla epäammattimaisuutta, empatian puutetta tai huonoja vuorovaikutustaitoja. Myös vaikeat asiakaspalvelutilanteet ja epätasa-arvon kokeminen ovat sosiaalisia kuormitustekijöitä. Palveluammattissa vaikeat asiakaspalvelutilanteet ovat yleisiä ja niiltä on vaikea kokonaan välttyä. Epätasa-arvon tunteminen työyhteisössä ei ole normaalia eikä sitä pitäisi hyväksyä. Tasa-arvolla tarkoitetaan sukupuolten välistä tasa-arvoa ja sitä, kuinka kaikki ovat samanarvoisia ja ketään ei tulisi syrjiä esimerkiksi iän, alkuperän, kansallisuuden, kielen, uskonnon tai mielipiteen takia. Esimiehen tuki on myös tässä tilanteessa erityisen tärkeää, jotta työntekijä tuntee itsensä tärkeäksi ja korvaamattomaksi. Lisäksi pitkään jatkuessa esimerkiksi yksintyöskentely, eristyneisyys, heikko tiedonkulku tai epäjohdonmukainen esimiestyö voi olla terveydellisesti haitallista työntekijälle. (Työturvallisuuskeskus 2020c.)

Esimiehen tehtävä työyhteisötaitojen edistämiseksi on toimia oikeudenmukaisesti ja antaa sekä vastaanottaa palautetta niin positiivisesti kuin rakentavastikin. Lisäksi hänen tulee kannustaa kehittymään sekä antaa siihen mahdollisuus. Työntekijälle tulee kertoa selkeät tavoitteet sekä perustehtävät sekä huolehtia hänen perehdyttämisestään. Työyhteisötaidot eivät ole kuitenkaan vain esimiehen vastuulla vaan jokaisen työyhteisöön kuuluvan vastuulla. Ne perustuvat oman ja toisten roolin ymmärtämiselle työyhteisössä sekä viestintä- ja vuorovaikutustaidoille ja itsensä johtamisen taidoille. (Työturvallisuuskeskus 2020d.)

5 Tutkimuksen toteutus ja tutkimusmenetelmät

Työkuormitustutkimuksia on tehty monista ilmailuammateista, kuten lentäjistä ja lennonjohtajista. Syy siihen, että tutkija ryhtyi tutkimaan juuri tätä ammattiryhmää, johtuu hänen omasta kiinnostuksestaan alaa ja työtä kohtaan sekä siihen, että toimeksiantaja on keskittänyt turvallisuuskriittisiin aloihin ja lentotyö kuuluu niihin.

Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluilla. Haastatteluiden tavoitteena oli saada selville lentoemännän turvallisuuteen liittyvät päätehtävät. Haastatteluiden tulosten perusteella luotiin hierakkinen tehtäväanalyysi. Tämän tavoitteena oli tuottaa yksityiskohtainen toiminnallinen kuvaus lentoemännän päätehtävistä. Kuvausten avulla voidaan ymmärtää työn kuormitustekijöitä ja vaatimuksia.

5.1 Haastattelun toteuttaminen

Haastattelu tutkimusmenetelmänä on yksi käytetyimpiä tiedonkeruumuotoja. Haastattelu on laadullista tutkimusta ja se on ideana hyvin yksinkertainen. Kun halutaan tietää vastaus siihen, että miten ihminen ajattelee tai miksi hän toimii näin, niin kysytään sitä. Haastattelu ja voi olla strukturoitu, puolistrukturoitu tai avoin. Haastattelutekniikkaa voidaan pitää sopivana, kun tutkittavilla on kyselymenetelmiä ajatellen alhainen motivaatio, halutaan tulkita kysymyksiä tai täsmentää vastauksia, tutkitaan intiimejä tai emotionaalisia asioita, halutaan kuvaavia esimerkkejä tai tutkitaan aihetta, josta ei ole objektiivisia testejä. (Metsämuuronen 2006.) Haastattelua tutkimusmenetelmänä ei pidä Metsämuurosen mukaan käyttää, mikäli aikaa ei ole tarpeeksi. Haastattelija voi oikaista kysymyksiään tai toistaa niitä sekä tehdä lisäkysymyksiä, jos siltä tuntuu tai jättää kysymyksiä pois kokonaan, jos kokee sen tarpeelliseksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 72-73.) Hyvä haastattelija tuntee aihepiirin ja sen takia osaa keskustella aiheesta. Hän esittää selviä, yksinkertaisia kysymyksiä sekä puhuu selvästi. Hyvä haastattelija on myös sosiaalisesti sopeutuva, joka tarkoittaa, että hän tulee erilaisten ihmisten kanssa toimeen riippumatta heidän iästään, sukupuolestaan, asuinpaikastaan tai koulutuksestaan. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 68-69.)

Haastatteluja on eri muotoja, esimerkiksi lomakehaastattelu, teemahaastattelu sekä syvähaastattelu. Näiden kolmen ero on siinä, kuinka suljettuja ja kuinka avoimia kysymyksiä haastattelija haastateltavaltaan kyselee. Tässä tutkimuksessa käytettiin teemahaastattelumenetelmää. Se katsottiin sopivaksi menetelmäksi, sillä kysymysten tuli olla sellaisia, että vastaajat voivat vapaasti vastata ja kertoa omasta, normaalista työpäivästään ja tehtävistään.

Teemahaastattelu on paljon avoimempi kuin strukturoitu lomakehaastattelu, mutta rajatumpi kuin syvähaastattelu. Tätä haastattelumuotoa käytetään usein, jos aihe on erityisen arka tai

yritetään selvittää heikosti tiedostettuja asioita (Metsämuuronen 2006, 115). Teemahaastattelussa on se etu, että se ei sido haastattelua kvalitatiiviseen tai kvantitatiiviseen tutkimukseen, vaan siinä edetään etukäteen valittujen teemojen ja näihin liittyvien kysymysten varassa. Se on keskustelunomainen tilanne, jossa ihmiselle annetaan tilaa puhua, vaikka haastattelija yrittää pitää haastattelun keskeisissä teemoissa. Teemahaastattelussa ei siis pyritä kysymään pikkutarkkoja kysymyksiä. (Näpärä 2017.) Tällä menetelmällä tuodaan tutkittavien ja haastateltavien äänet kuuluviin sekä se tuo huomioon sen, että ihmisten tulkinnat asioista ovat keskeisiä ja tärkeitä (Hirsjärvi & Hurme 1020, 48).

Tutkimus toteutettiin maaliskuussa 2020 haastattelemalla lentoemännän työn asiantuntijoita eli itse matkustamohenkilökuntaa. Haastattelun tavoitteena oli selvittää lentoemännän työn päätehtävät (turvallisuus sekä tilannekuvan ylläpito). Haastattelukutsu lähetettiin noin 20 henkilölle, jotka olivat kaikki matkustamohenkilökunnan jäseniä. Seitsemän heistä vastasi haastattelukutsuun. Haastattelu toteutettiin teemahaastattelumenetelmää käyttäen ja haastateltavat vastasivat kysymyksiin sähköisesti sekä anonymisti reilussa viikossa. Samat kysymykset kysyttiin samassa järjestyksessä jokaiselta vastaajalta. Kysymykset olivat avoimia kysymyksiä, joiden tarkoituksena oli, että vastaajat voivat vapaasti kertoa työpäivästään sekä työtehtävistään. Haastateltavat pystyivät valitsemaan, onko kyseessä kaukolento, edestakainen Euroopan lento vai lyhyt edestakainen esimerkiksi kotimaan lento, sillä tutkimuksessa oli tarkoitus tehdä yksi hierarkkinen tehtäväanalyysi Euroopan lennosta, yksi kaukolennosta sekä yksi lyhyestä edestakaisesta lennosta. Haastatteluiden vastaukset näkyivät tutkijalle reaaliajassa.

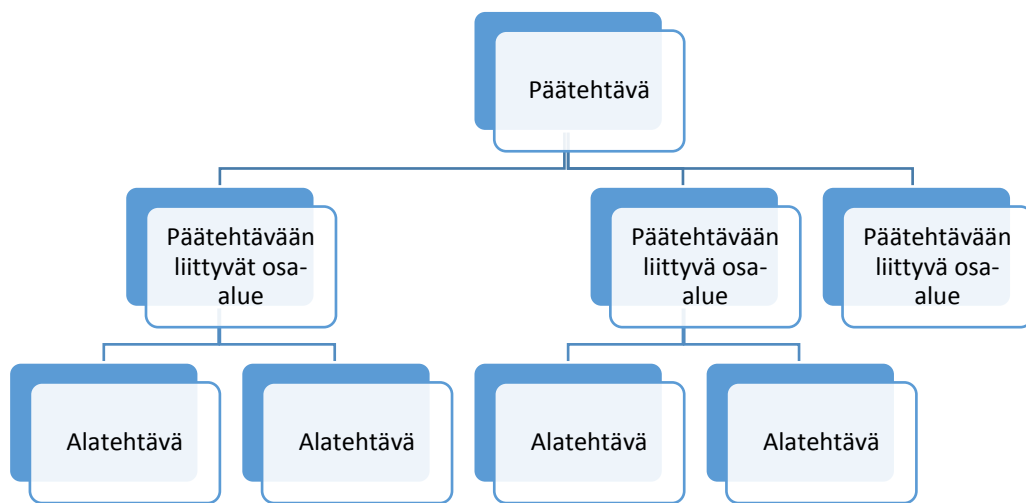
Haastateltavat olivat Suomessa työskenteleviä matkustamohenkilökunnan jäseniä ja kaikki naispuolisia. Alun perin oli tarkoitus lähettää haastateltaville kysymykset sähköpostiin, mutta näin haastattelusta olisi jäänyt jälki ja haastattelu ei olisi ollut täysin anonymi, joten haastattelu toteutettiin luomalla internettiin pohja, jossa kysymyksiin pääsi vastaamaan. Pohjaan pääsi käsiksi vain salasanalla, joten tästä ei jäänyt haastateltavasta minkäänlaista jälkeä, eikä häntä voi yhdistää työnantajaansa. Haastattelun teemana oli työtehtävät lentokoneessa ja mitkä asiat päivän eri vaiheissa haastateltava kokee kuormittavaksi psyykkisesti ja sosiaalisesti. Haastattelukysymykset ovat liitteenä raportin lopussa.

5.2 Hierarkkisen tehtäväanalyysin toteuttaminen

Hierarkkisen tehtäväanalyysin tavoitteena on tehdä kuvaus työn tavoitteista, päämääristä sekä tehtävistä. Sen ajatuksena on analysoida monimutkainen työtehtävä purkamalla se pienempiin alatehtäviin. Tehtäväanalyysissä käytettävästä kuvaustavassa on esimerkki alla Kuviossa 1. Siinä tehtävämäärittely pyritään hajottamaan alatehtäviksi. Ne jaetaan puolestaan pienempiin osiin, kunnes ne saadaan puretuksi niin yksityiskohtaisiksi että työn

osaamisvaatimuksia sekä kuormitustekijöitä voidaan ymmärtää. Lopputuloksena tästä saadaan kattava kuvaus työn tehtävistä ja tavoitteista. Kun tehtävän tavoite ja alatehtävät ovat kuvattu, voidaan tulkita tehtävän kuormitustekijät työntekijälle. Tehtäväanalyysiä voidaan käyttää moneen eri tarkoitukseen. Esimerkiksi työtehtävän tai työympäristön suunnittelussa. Se on myös oiva menetelmä kuormituksen arvioinnissa. Sen avulla on mahdollista selvittää henkilövalinnoissa vaadittavia ominaisuuksia. (Haavisto & Oksama 2007.)

Kuviossa 1 on esimerkki tehtäväanalyysistä, jota tutkimuksessa käytetään. Ensimmäisessä laatikossa näkyy lentoemännän tärkein tehtävä työpäivän aikana. Ja seuraavissa laatikoissa näkyy, mitä tämä päätehtävä pitää sisällään ja mitä siihen liittyy.



Kuvio 1: Esimerkki tehtäväanalyysistä.

Tässä tutkimuksessa hierarkkista tehtäväanalyysiä käytettiin kuvaamaan lentoemännän tärkeimpiä tehtäviä ja mitä ne pitävät sisällään. Tehtäväanalyysi toteutettiin poimimalla haastatteluiden tuloksista lentoemännän työn päätehtävät. Yksi näistä tehtävistä nousi ylitse muiden ja tutkija tulkitsi haastattelusta ilmi tulleiden muiden tehtävien liittyvän vahvasti tähän yhteen päätehtävään. Nämä tehtävät tutkija jakoi pienempiin tehtäviin, joita haastatteluista tuli ilmi. Kun tehtävät oli jaettu tarpeeksi pieniin osiin, pystyttiin siitä tulkitsemaan, mitkä tekijät ovat matkustamohenkilökunnalle psyykkisesti ja sosiaalisesti kuormittavia. Haastatteluiden tulkinta oli paikoin tutkijalle hieman haastavaa, sillä osa haastateltavista piti eri tehtäviä tärkeimpinä kuin toiset. Tehtäväanalyysi toteutettiin heti kun haastateltavat olivat vastanneet kysymyksiin.

6 Tulokset ja tulosten analysointi

Haastattelun ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin haastateltavan ikää sekä lentokokemusta vuosina. Kysymykset 2-7 koskee työtehtäviä työpäivän alusta työpäivän loppuun. Kysymys 8 koski tilannetietoisuuden sekä ennakoinnin tärkeyttä työssä ja viimeisessä kysymyksessä kysyttiin erikseen, mitkä asiat päivän eri vaiheissa kuormittavat työntekijää psyykkisesti sekä sosiaalisesti. Kaksi viimeistä kysymystä haastateltavat olivat sisäistäneet muihin kysymyksiin. Haastattelussa oli lopuksi osio ”yleistä”, johon haastateltavat saivat vapaasti kertoa mitä mieleen tuli. Tämä osio ei ollut pakollinen ja siihen vastasi viisi henkilöä. Suurin osa kertoi tässä osiossa työn hyvistä ja huonoista puolista. Haastateltavat olivat suurin osa muutaman vuoden lentäneitä. Yksi heistä oli lentänyt 32 vuotta. Ikähaarukka oli 24-56 vuotta. Haastattelun osallistujat valittiin satunnaisesti ja kaikki haastateltavat lentävät kauko-. Euroopan sekä Suomen sisäisiä lentoja. Haastatteluun osallistui 7 ihmistä.

6.1 Haastatteluiden tulokset

Haastattelun ensimmäisessä kysymyksessä käsiteltiin työtehtäviä työpäivän alussa, kun työntekijä saapuu työpaikalle. Lähes jokainen kertoi järjestyksessä asiat mitä tekevät heti kun astuvat kotiovesta ulos siihen asti, kun on aika mennä konkreettisesti lentokoneeseen. Lähes jokaisen haastateltavan vastauksesta nousi esiin heidän mielestään tärkeimmät työtehtävänsä: Ilmoittautuminen töihin, lennon tietojen läpi käyminen ensin itsekseen ja sen jälkeen kokoon-tumisessa miehistön kanssa sekä yhteishengen luominen.

”Työporukka vaihtuu joka lennolle, joten tiimiytymisen kannalta yhteinen briiffaushetki on tärkeä.” (H2)

”Olen myös huomannut miten yhden henkilön negatiivinen suhtautuminen työpäivään tarttuu helposti muihin.” (H2)

Lähes jokaisen haastateltavan mielestä kaikkein tärkeintä kuitenkin aivan päivän alkuvaiheessa on tutustua ihmisiin keiden kanssa tulee olemaan sen päivän töissä ja luoda yhteishenkeä. Tähän on kuitenkin jätetty liian vähän aikaa, kun lennon läpi käymisen lisäksi tulisi kohoittaa vielä yhteishenkeä. Joka päivä on uudet työkaverit ja tässä kohtaa päivästä haastateltavien mukaan näkee sen, millainen päivä on tulossa. Monen haastateltavan mielestä vastuu yhteishengen luomisesta on jokaisella, mutta loppukädessä vastuu positiivisen hengen luomisesta on esimiehellä.

Työtehtävistä johtuvia psyykkisiä ja sosiaalisia kuormittavia tekijöitä tässä vaiheessa on haastateltavien mukaan monia. Psyykkisiä ovat esimerkiksi stressin tunne siitä, että saako tarvittavat tiedot lennosta ajoissa, kuinka ne muuttuvat ja kuinka kaikki informaatio tulisi olla

käsillä koko ajan, työkavereiden jännittäminen sekä paineen tunteminen liian vähäisen ajan vuoksi. Sosiaalisiksi kuormitustekijöiksi koettiin väsyneen olon peittely sekä joka päivä uusiin työkavereihin tutustuminen. Lähes jokainen haastateltava oli maininnut samat asiat.

”Stressiä lisää jatkuva tiedon muuttuminen ja vaikeus hakea juuri se oikea ja viimeisin tieto.” (H1)

Toisessa kysymyksessä käsiteltiin tärkeimpiä työtehtäviä miehistön saavuttua lentokoneeseen. Tässä vaiheessa tuli vahvasti esille kuinka tärkeää on ennakointi. Neljäs haastateltava sanoo ennakoinnin olevan tässä vaiheessa erityisen tärkeää, sillä lennolla on todennäköisesti jatko-matkustajia ja pienelläkin koneen myöhästymisellä nämä matkustajat saattavat myöhästyä seuraavalta lennoltaan, joka tulee yritykselle erittäin kalliiksi. Ennakoinnin lisäksi tärkeiksi tehtäviksi kerrottiin olevan aikataulussa pysyminen sekä turvallisuusvälineiden sekä muiden tarvittavien tarvikkeiden tarkastaminen sekä alkuvalmistelut. Kaikki nämä täytyy tehdä lyhyessä ajassa, joka koettiin stressaavaksi. Miehistön jäsenellä saattaa olla uusi positio, jonka perehtymiseen sekä sisäistämiseen saattaa mennä ylimääräistä aikaa. Toinen haastateltava koki, että tässä vaiheessa työpäivää on oltava erityisen tarkka ja tehokas, mutta samalla rauhallinen, ettei oma kiire välittyisi muihin työkavereihin. Asioiden tarkastaminen on tärkeää, sillä ilmassa puuttuvalle asialle ei enää mitään voi tehdä.

”Ennakointi on tässä vaiheessa tärkeää. Jos kone on myöhässä, saattaa se vaikuttaa asiakkaisiin ja heidän jatkolentoihinsa.” (H3)

Tässä vaiheessa kuormittavimmat tekijät, on jokaisen haastateltavan mukaan aikapaine siitä, että lentokone pitää saada siihen kuntoon, että matkustajat voivat tulla sisään, mahdollisimman nopeasti. Samalla kuormittavaksi koettiin aikapaineessa uusien työntekijöiden opastaminen, kun samalla pitäisi tehdä nopeasti myös omia tehtäviä. Tietämättömyys muiden työta-voista koettiin sosiaalisesti kuormittavaksi. Lisäksi kielimuuri kollegoiden ja muun henkilökun- nan (mekaanikot, siivoajat) kanssa toisinaan koettiin raskaaksi.

Kolmannessa kysymyksessä käsiteltiin työtehtäviä, kun matkustajat tulevat lentokoneeseen eli ”boardaus” vaihetta. Tämä vaihe koettiin yhdeksi stressaavimmaksi vaiheeksi päivää. Tärkeimmät tehtävät tässä vaiheessa haastateltavien mukaan ovat matkustajien tarkkailu. Kaik- kien tulee olla lentokelpoisia sekä lentokone tulee saada nopeasti lähtövalmiiksi. Ongelmaksi tässä vaiheessa nähdään matkatavarat ja jatkuvat keskeytykset.

”Jatkuvasti huolehdiin tavaroiden sijoittelusta, jotta varmasti kaikki mah- tuu sisään ja saadaan kone lähtemään ajoissa.” (H4)

Matkustajat saattavat olla stressaantuneita ja hermostuvat pienistäkin asioista ja purkavat sen helposti matkustajamiehistöön. Esimerkiksi tilanteissa, jos matkatavarat eivät mahdu

matkustamoon. Samalla kun pitäisi tarkkailla matkustajia sekä etsiä tilaa matkatavaroille, täytyy tiettyjä matkustajia erikseen informoida turvallisuuteen liittyvistä asioista.

Myös tässä vaiheessa koettiin kuormittavimmaksi tekijäksi aikapaine sekä tilannetietoisuus. Yksi haastateltava (H2) kertoi kokevansa psyykkiseksi kuormitustekijäksi kahden työroolin sekoittaminen: Palvelualtis ja joustava sekä turvallisuudesta kiinni pitävä tiukka lentoemäntä. Näiden kahden rooli yhteensopivuus on vaikeaa, mutta välttämätöntä. Matkustajat eivät tätä aina ymmärrä, että turvallisuusasioissa lentoemänä ei voi tinkiä, mutta palvelutilanteissa voi taipua moneenkin. Psyykkiseksi kuormitustekijäksi koettiin myös jatkuva valppaana oleminen mahdollisia hätätilanteita varten sekä jatkuvat keskeytykset.

Neljännessä kysymyksessä käsiteltiin työtehtäviä lentokoneen ollessa lähtövalmis. Haastateltavat toivat esille, kuinka tässä vaiheessa matkustajahenkilökunnan jäsenen rooli on vain ja ainoastaan turvallisuuskeskeinen. Miehistö keskittyy turvallisuusasioihin ja heillä on monta asiaa muistettavana. Ennakointi nousi tässäkin monella esille ja haastateltavat sanoivatkin, että ennakoimalla helpottaa myös omaa työtään ja tällä voi välttää myöhästymisen. Kun kone on saatu lähtövalmiiksi, niin miehistö menee istumaan omalle positiolleen ja ryhtyy henkisesti valmistautumaan mahdolliseen hätätilanteeseen. Tähän asti on ollut koko ajan kiire ja miehistön jäsenillä on usein stressin tunne, myöhästyykö kone vai ei.

”Aika on usein rajallinen ja esim. koneen lähdössä ilmaan on kyse minuuteista ja sekunneista, jolloin matkustaja on saatava pikaisesti tekemään kuten on ohjeistettu.” (H1)

Psyykkiset kuormitustekijät ovat tässä vaiheessa jatkuva stressin tunne sekä jatkuva valppaana oleminen. Sosiaalisiksi kuormitustekijöiksi koettiin jatkuva asiakkaiden opastaminen.

Viidennessä kysymyksessä käsiteltiin matkustamohenkilökunnan työtehtäviä lennon aikana, kun lentokone on lähtenyt ilmaan. Tämä vaihe työpäivästä toi esille ristiriitaisia tunteita haastateltavissa. Osa koki stressin loppuvan tähän ja osa koki tämän ajan jakson yhtä stressaavaksi kuin aikaisemmatkin vaiheet päivästä. Tämä riippuu haastateltavien mukaan täysin lennon pituudesta. Jos kyse on pitkästä kymmenen tunnin lennosta, niin riippuu hyvin paljon miehistöstä sekä asiakasaineksesta, onko lento stressitön vai ei. Työtaakka on pidemmällä lennoilla isompi ja matkustajia on enemmän, koska suurempi lentokone, mutta toisaalta myös matkustamohenkilökunnan jäseniä on enemmän. Lyhyemmällä lennoilla koettiin kiireen olevan iso stressitekijä. Yksi haastateltava sanoi, että lyhyellä 40 minuutin lennolla tulee olla todella nopea ja ammattitaitoinen, että ehtii palvella kaikki matkustajat, kerätä roskat ja saada kone laskeutumisvalmiiksi. Tärkeimmiksi tehtäviksi lennolla haastateltavat totesivat olevan matkustajien sekä lentäjien tarkkailun ja työkavereiden huomioimisen. Matkustajien tarkkailu tässä vaiheessa on erityisen tärkeää mahdollisten sairauskohtausten takia. Yksi haastateltava kertoi sairauskohtausten olevan lentokoneessa vielä pahemmin traumatisoivia, sillä koneessa

olet yksin ja apua ei tule ennen kuin vasta maassa. Tämän takia on tärkeää tarkastaa matkustajien lentokunto vielä, kun lentokone on maassa. Lentäjien tarkkailu ja heidän palvelunsa katsottiin tärkeäksi tehtäväksi. Pahin tilanne olisi, jos lentäjille sattuisi jotain. Lisäksi työka- vereiden huomioiminen kaikissa vaiheissa ja avun tarjoaminen. Tiimiytyminen miehistön kanssa katsottiin olevan tärkeämpää pitkillä lennoilla, kuin lyhyemmällä lennoilla.

”Lennon aikana matkustajien monitorointi on erityisen tärkeää, sillä tässä vaiheessa moni väsy, stressaantuu, sairastuu tai juopuu, jolloin henkilökunnan tarkkaavaisuus ja ammattitaito punnitaan.” (H3)

”Lennon sujumiseen vaikuttaa miehistön asenne, matkustaja-aines, prose- duurien toimivuus sekä lennon kohde.” (H2)

Psykkisiksi kuormitustekijöiksi mainittiin oma väsymys, aikaerot ja jatkuva valppaana oleminen. Sosiaalisia kuormitustekijöitä oli mm. mahdolliset kieliongelmat matkustajien kanssa ja kulttuurierot.

Viimeisenä käsiteltiin työpäivän loppua ja siihen liittyviä tehtäviä. Turvallisuustehtävien lisäksi esille nousi vielä kokoontuminen miehistön kesken lennon laskeuduttua ja asiakkaiden poistuttua sekä esimiehen loppusanojen tärkeys. Miten lento meni? Jäikö jotain hampaankoloon? Tässä vaiheessa voi vielä sanoa, jos on jotain mielessä tai jokin asia on jäänyt vaivaamaan, sillä huomenna on jo uudet työkaverit. Kuormitustekijöiksi laskettiin tässä vaiheessa väsymys. Lennon aikana ei välttämättä ole päässyt istumaan hetkeksikään. Sosiaalisesti kuormitustekijäksi mainittiin vielä oikeanlainen käyttäytyminen virkapuvussa vielä työpäivän jälkeen, kun lentokoneesta on astuttu ulos ja työaika on jo loppunut. Tässä vaiheessa tulee usein vielä ihmisiä kysymään neuvoa lentokentällä ja, koska olet virkapuvussa, tulee sinun käyttäytyä tietynlaisesti.

”Kun porukka vaihtuu joka päivä, et voi palata takaisin ja tarkistaa asiaa seuraavana päivänä, vaan asiat on hoidettava heti.” (H4)

Haastattelussa oli vielä osio ”yleistä”. Tässä osiossa haastateltavat kertoivat yleisesti mitkä asiat kuormittavat työpäivän aikana sekä työn hyvistä ja huonoista puolista. Yleisesti mikä kuormittaa miehistöä on väsymys. Lennon jälkeen aika palautumiseen jää liian vähäiseksi. Tämä korostuu varsinkin kaukolennoilla. Lepo kohteessa jää usein liian lyhyeksi ja usein miehistön jäsenet eivät ole saaneet tarpeeksi lepoa kohteessa.

”Väsymys vaikuttaa sekä mielen että kehon hyvinvointiin, mutta ilmenee myös sosiaalisena kuormittajana. Matkustajille tulisi aina jaksaa pitää yllä hyvää asiakaspalvelua, vaikka kuinka väsyttäisi.” (H6)

”Aikapaine vastaan turvallisuus on suuri ongelma.” (H5)

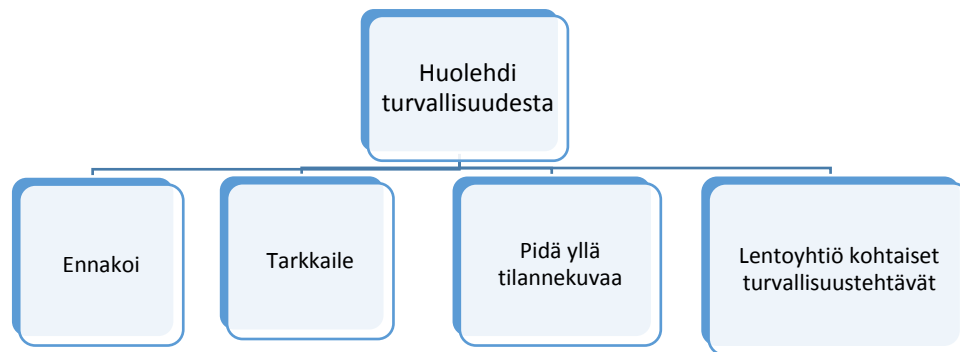
Toinen iso kuormittava tekijä oli aikapaine vastaan turvallisuus. Turvallisuudesta ei saa tinkiä, mutta silti kiiretilanteet painostavat siihen. Epäsäännölliset työajat sekä oma vaikuttaminen työvuorolistoihin koettiin myös kuormittavaksi. Jos lentoihin pystyisi vaikuttamaan enemmän, lisäisi se työn motivaatiota sekä henkistä hyvinvointia. Yksi haastateltava mainitsi myös kuormittavaksi sen, että lennoilla jää usein itse asiakaspalvelutyö tekemättä, sillä siihen ei ole aikaa. Hän haluaisi enemmän keskittyä asiakkaisiin, mutta kiire usein estää sen. Työn hyvinä puolina mainittiin mahtavat työkaverit ja niiden vaihtuvuus oli myös suurimmaksi osin positiivinen asia. Myös työn monipuolisuus ja kuinka jokainen päivä on erilainen, olivat hyviä asioita sekä työn voimavaroja. Arkivapaat olivat monelle tärkeä asia ja tässä työssä niitä tuleekin paljon.

6.2 Hierarkkisen tehtäväänalyysin tulokset

Tutkimuksen tulokset on kuvattu matkustamohenkilökunnan päätehtävien osalta hierarkkisena tehtäväänalyysinä. Kuvausten lähtökohta on yleinen ja mahdollisimman osuva perustehtävän määrittely. Tehtävämäärittelyt hajotettiin alatehtäviksi ja ne puolestaan pienempiin osiin, kunnes tehtävät saatiin purettua niin yksityiskohtaisiksi, että niiden psykologisia vaatimuksia voidaan ymmärtää. Tutkimuksessa piti alun perin tehdä tehtäväänalyysi kaukolennosta, edestakaisesta Euroopan lennosta sekä lyhyestä edestakaisesta Suomen sisäisestä lennosta. Haastatteluiden perusteella tehtävät, jotka liittyvät turvallisuuteen olivat kuitenkin niin samankaltaisia näillä kaikilla lennoilla, joten tuloksissa on tehty yksi yleinen tehtäväänalyysi, jossa käsitellään yleisesti matkustamohenkilökunnan työpäivää.

Haastatteluissa kävi ilmi, että matkustamohenkilökunnan turvallisuuteen liittyvä päätehtävä on matkustajien turvallisuudesta huolehtiminen. Ennakoiminen, tarkkailu, tilannekuvan ylläpitäminen sekä lentoyhtiökohtaiset turvallisuustehtävät ovat osa-alueita, jotka liittyvät tähän päätehtävään. Matkustajien turvallisuudesta huolehtiminen on ehdottomasti lentoemäntien tärkeimpiä tehtäviä, tämän takia lentoemännät ovat mukana lentokoneessa. Lentokoneessa on tietyt tehtävät, jotka tehdään aina tietyssä järjestyksessä, jotta jokainen miehistön jäsen tietää mitä tehdä ja missä vaiheessa. Heidän tulee olla valppaana koko lennon ajan ja tässä kohtaa riittävän levon tärkeys nousee esille. Lennon kriittisimmissä hetkissä miehistön jäsenten on keskityttävä erityisen paljon. Kun matkustamohenkilökunnan jäseniltä kysyttiin työn kuormitustekijöistä, niin yleisin vastaus oli kiire ja aikapaine. Myös epäsäännölliset työajat olivat iso kuormittava tekijä. Tästä voi seurata väsymystä. Lentokoneet liikkuvat kaikkina vuorokauden aikoina. Vuorotyöhön sopeutuminen on yksilöllistä, mutta väsymys ja tunne stressistä vaikuttaa valppauteen ja lisää inhimillisten virheiden syntymistä.

Kuviossa 2 on esitetty haastatteluissa esille tulleet turvallisuuteen liittyvät tärkeimmät tehtävät.



Kuvio 2: Huolehdi matkustajien turvallisuudesta.

Tärkein tehtävä matkustamomiehistöillä on turvallisuudesta huolehtiminen. Tähän liittyy monta eri tehtävää sekä osa-aluetta. Ammatillisesti taitava toiminta edellyttää ennakoivaa turvallisuusajattelua, matkustajien, sekä koneen tarkkailua ja kykyä kommunikoida sekä hahmottaa ja ylläpitää tilannekuvaa. Nämä osa-alueet pitävät sisällään monta eri tehtävää.

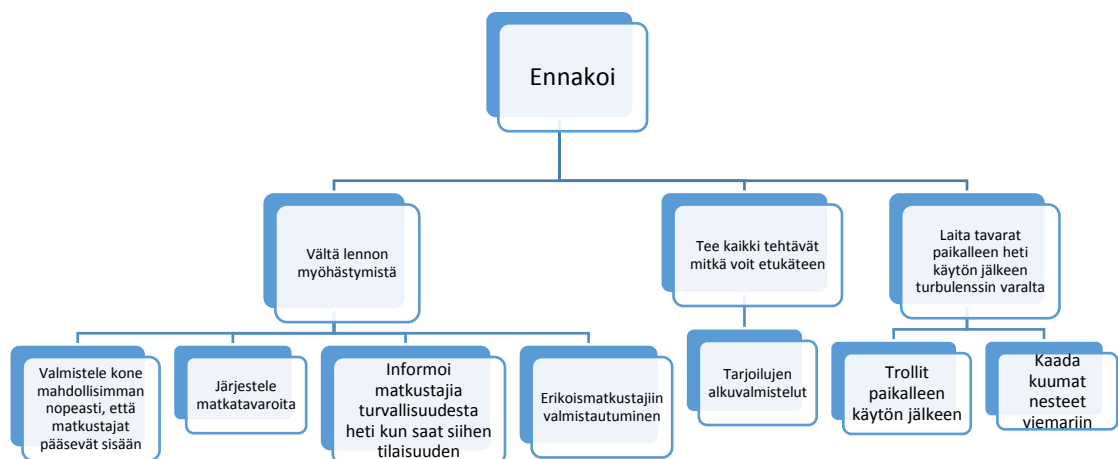
Ennakoiminen liittyy vahvasti turvallisuuteen. Kun miehistön jäsen osaa ennakoida tilanteita, säästyy aikaa sekä vaivaa ja tämä vähentää myöhästymisiä sekä mahdollisia hätätilanteita. Miehistön jäsenen tulee olla virkeä ja hyvin levännyt, että hänen aistinsa ja reaktiokykynsä toimivat ja ennakoiminen on tärkeää erityisesti matkustajien tullessa koneeseen, sekä lennon loppuvaiheessa. Tähän kokemus tuo lisää varmuutta ja tietämystä. Haastattelussa moni sanoi vielä keräävänsä kokemusta, jotta tulisi tässä asiassa taitavammaksi. Ennakoiminen vähentää hätätilanteiden sekä lennon myöhästymisen riskiä.

Tarkkaileminen on iso osa turvallisuutta. Miehistön jäsenten on tarkkailtava kaikkea siitä lähtien kun matkustajat tulevat koneeseen aina siihen asti, kun miehistö itse poistuu koneesta. Tarkkaileminen liittyy ennakoimiseen. Matkustajien tarkkailu on erittäin tärkeää, sillä he saattavat esimerkiksi juopua, saada sairaskohtauksia tai heillä voi olla muita ongelmia mihin miehistön täytyy reagoida heti. Tämän takia miehistön jäsenet tekevät lennolla esimerkiksi ”vesikierroksia”, jotta he näkevät matkustajien kunnon. Koneen äänien ja hajujen tarkkailu ja kommunikointi lentäjien kanssa on erittäin tärkeää mahdollisten hätätilanteiden estämiseksi. Myös tämän takia riittävä lepo lennon jälkeen ja ennen seuraavaa lentoa on erittäin tärkeää, sillä väsymys hidastaa aistien toimimista

Tilannekuvan ylläpitäminen tarkoittaa jatkuvaa kommunikointia toimintaympäristön eli kollegoiden, lentäjien sekä matkustajien kanssa. Esimerkiksi kysymyksillä: Missä minä olen? Missä

ovat muut? Mitä tulee tapahtumaan? Miten minun on reagoitava? On erittäin tärkeää, että jokainen miehistön jäsen on tietoinen mitä koneessa tapahtuu ja kenelle. (Psykologinen tehtävänälyysi veturinkuljettajan ja rautatieliikenteenohjaajan soveltuvuusarvioinnin perustana 2019.)

Lentoyhtiöiden turvallisuustehtävät poikkeavat hieman toisistaan. Jokaisella lentoyhtiöllä on tietyt samat tehtävät, jotka viranomaisen määrittää, mutta kuitenkin lentoyhtiöllä saattaa lisäksi olla sellaisia sääntöjä mitä muilla ei ole. Nämä turvallisuustehtävät ovat osa koko turvallisuuskokonaisuutta lentokoneessa. Nämä ovat konkreettisia tehtäviä. Esimerkiksi ovien sulkeminen, turvallisuusohjeiden kuuluttaminen, turvavöiden tarkastaminen.



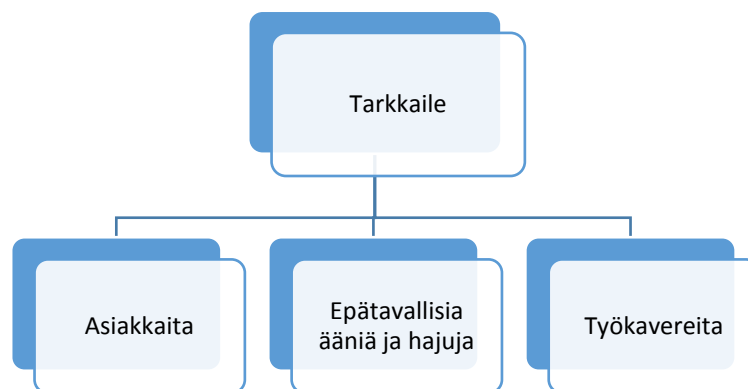
Kuvio 3: Ennakoi.

Ennakointiin liittyy paljon eri tehtäviä ja usein niitä ei voikaan määritellä, mitä kaikkea siihen kuuluu, koska lentotyössä jokainen päivä on erilainen. Kuvio 3 on analyysi siitä, mitä kaikkea ennakoimiseen voi liittyä ja mitä haastatteluissa kävi ilmi. Ennakoimisella yritetään välttää ensinnäkin lennon myöhästymistä työpäivän alussa. Kone valmistellaan mahdollisimman hyvin ja ripeästi, että matkustajat voivat tulla sisään. Turvallisuusvälineet tarkastetaan sekä tehdään kaikki muut tarvittava, että seuraavassa vaiheessa näihin asioihin ei tarvitse enää keskittyä, vaan voidaan keskittyä asiakkaisiin. Kun matkustajat tulevat sisään koneeseen, järjestelivät he matkatavaroita siten, että jokaiselle on tilaa ja lopussa ei tule ongelmaa siitä, että matkatavarat eivät mahdu koneeseen ja lento myöhästyy sen takia. Lisäksi aikataulua edesauttaa se, jos valitut erikoismatkustajat eli esimerkiksi perheet, joissa on vauva tai invalidit, ehditään informoimaan turvallisuudesta jo hyvissä ajoin. Ennakoimiseen liittyy myös se, että ymmärretään tehdä kaikki asiat etukäteen, jotka vain pystytään. Esimerkiksi valmistellaan

tarjoilu. Lisäksi turbulenssin ennakoiminen on erittäin tärkeää lentokoneessa, jossa se on yleistä. Tämän takia on erittäin tärkeää laittaa kaikki tavarat takaisin niille tarkoitetuille paikoille esimerkiksi trolit takaisin paikalleen sekä kaataa kuumat nesteet heti pois.

Matkustamohenkilökunnan jäsenen täytyy olla valppaana koko ajan, jotta hän pystyy ennakoimaan tilanteita. Tähän vaikuttaa hyvin paljon se kuinka väsynyt työntekijä on. Jos työntekijä on väsynyt, hänen reaktiokykynsä hidastuu ja ennakoiminen on hankalaa. Ennakoimisen taidon tuo vain kokemus työstä ja tämän taidon oppii. Haastattelujen perusteella voi sanoa, että matkustamohenkilökunnan yksi isoimmista psyykkisistä kuormitustekijöistä ja ongelmista on työntekijän väsymys ja vähäinen lepo työvuorojen välillä, joka lisää inhimillisiä virheitä. Lisäksi työntekijöitä voi kuormittaa aikapaine ja tästä seuraa tunne stressistä, joka tulee esille varsinkin työpäivän alkuvaiheessa, kun konetta valmistellaan lähtövalmiiksi. Tilanteessa kun matkustajat tulevat koneeseen ja miehistön tulee kaikin tavoin välttää koneen myöhästymistä ja toimia turvallisuuden ammattilaisena, täytyy heidän samalla pitää yllä asiakaspalveluroolia. Tämä voi koitua sosiaalisesti kuormittavaksi tekijäksi miehistön jäsenille.

Kuviossa 4 nähdään tehtäväanalyysi tarkkailusta. Matkustamohenkilökunnan kuuluu tarkkailla asiakkaita, kaikkea epätavallista sekä työkavereita.



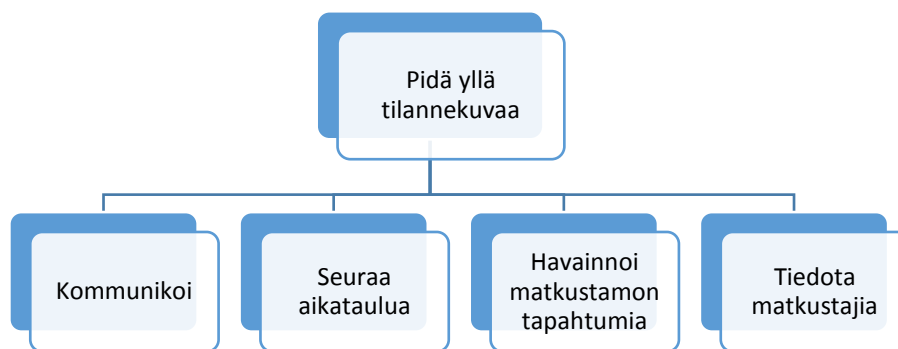
Kuvio 4: Tarkkaile.

Tarkkaileminen on tärkeä osa turvallisuudesta huolehtimisesta. Matkustamohenkilökunta tarkkailee matkustajia siitä hetkestä lähtien, kun he astuvat koneeseen. Ensin tarkkaillaan sitä, ovatko he ylipäänsä lentokuntoisia ja sen jälkeen heitä tarkkaillaan esimerkiksi mahdollisten sairaskohtausten vuoksi. Tämä liittyy paljon ennakoimiseen, sillä jos miehistö huomaa pahoinvoivan matkustajan, pystyvät he näin mahdollisesti estämään sairaskohtauksen. Miehistön tulee myös olla tarkkaavainen epätavallisten äänien ja hajujen varalta. He toimivat lentäjien silminä matkustamossa, joten on erittäin tärkeää huomata kaikki epätavallinen. Tällä tavoin voidaan jopa ehkäistä mahdollinen hätätilanne. Lisäksi työkavereiden tarkkailu mainittiin haastatteluissa tärkeäksi. Heitä ei tietenkään tarkkailla epäonnistumisen toivossa, vaan

yleisen turvallisuuden takia. Usein lentoyhtiöllä onkin tapana ”tuplatarkastaa” toisen tekeminen, sillä jos jostain asiasta on tullut rutiini, niin se helposti tehdään huolimattomasti. Lentäjiä on tärkeää tarkkailla säännöllisesti, sillä he ovat oven takana ilman jatkuvaa kontaktia matkustamoon.

Väsymys nousee tarkkailussakin isoksi psyykkiseksi kuormitustekijäksi miehistölle. Väsymys voi vaikuttaa reaktiokykyyn ja aistit eivät välttämättä toimi samalla lailla kuin virkeänä. Tämä voi estää esimerkiksi epätavallisten äänien havaitsemisen tai tämä havaitseminen voi tapahtua viiveellä. Sosiaalisesti kuormitustekijäksi voi tulla jatkuvasti vaihtuvat työkaverit. Kaikilla on erilaiset tavat työskennellä ja kaikki ovat luonteeltaan erilaisia, joten joka päivä uusiin ihmisiin tutustuminen ja joka päivä uuden työskentelytavan opettelu voi käydä raskaaksi.

Kuviossa 5 tehtäväanalyysi tilannekuvan ylläpitämisestä. Alatehtäviksi muodostui kommunikointi, aikataulun seuranta, havainnointi sekä tiedottaminen.



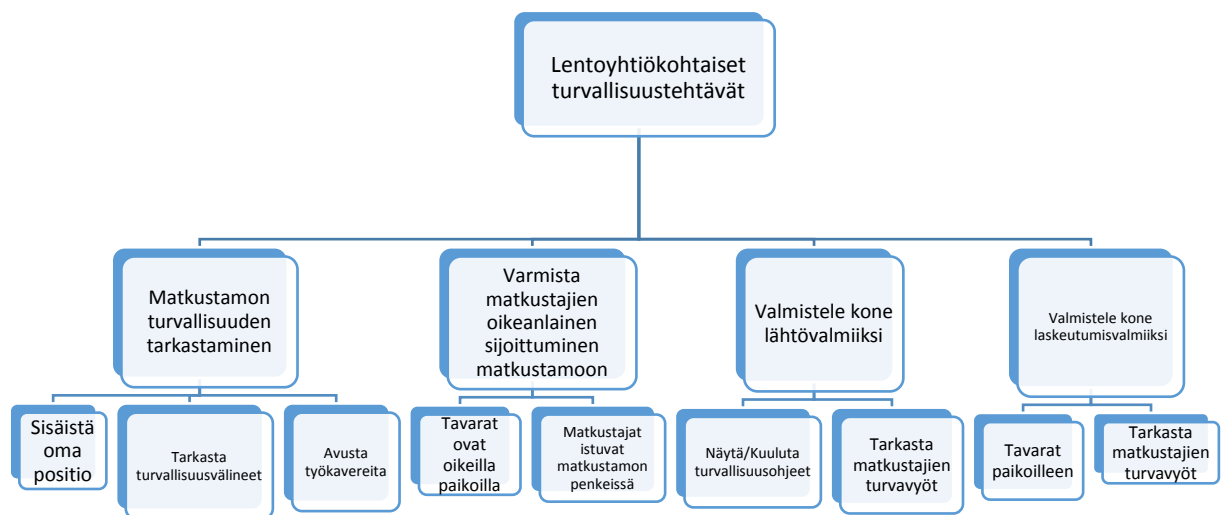
Kuvio 5: Pidä yllä tilannekuvaa.

Kommunikointi miehistön kesken on tärkeää lentokoneessa. Matkustamomiehistön on raportoitava lentäjille kaikki epätavallinen, mitä matkustamossa tapahtuu, jotta lentäjät pysyvät tilanteen tasalla. Isoissa lentokoneissa kommunikointi matkustamomiehistön välillä on erityisen tärkeää, sillä siellä työskennellään usein eri tiimeissä ja se mitä tapahtuu koneen etuosassa, saattaa jäädä koneen takaosassa työskentelevältä miehistöltä pimentoon. Kun kommunikointi pelaa niin kaikki ovat valmiina ja tietää miten toimia tilanteessa kuin tilanteessa. Aikataulun seuraaminen on tärkeää tilannekuvan ylläpitämiseksi. Kun miehistö on perillä aikataulussa pysymisestä, pystyvät he informoimaan matkustajia jatkolennoista ja valmistautumaan nopeaan kääntöön kohteessa. Aktiivinen havainnointi pitää matkustamohenkilökunnan tilanteen tasalla ja näin he pystyvät reagoimaan tilanteisiin nopeasti. Tässä tulee jälleen esille kokeneen ja kokemattoman ero, sillä kokenut lentoemäntä saattaa huomata helpommin epätavalliset tilanteet ja ymmärtää reagoida niihin. Tärkeää on myös tiedottaa matkustajia.

Heidän on oltava myös ajan tasalla epätavallisista tilanteista. Esimerkiksi matkustajia tulee informoida myöhästymisistä tai jos palvelu ei tule menemään odotetusti.

Suurimpana kuormittavana tekijänä tilannekuvan ylläpitämisessä on jälleen väsymys ja tunne stressistä. Väsyneenä havainnointi voi olla raskasta. Lennolla miehistön tulee muistaa paljon asioita turvallisuudesta sekä asiakkaista. Lennolla voi tulla epätavallisia tilanteita, joihin tulee reagoida nopeasti, asiakkaat saattavat kysyä asioita, joihin on palattava myöhemmin ja väsyneenä asiat helposti unohtuvat. Aikataulun seuraaminen voi johtaa stressin tunteeseen. Jos lento on pahasti myöhässä, niin matkustamomiehistön pitää huolehtia jatkolentojen tiedottamisesta matkustajille. He joutuvat ottamaan matkustajien reaktiot vastaan ja kuuntelemaan heidän huolia ja ongelmia liittyen matkaan. Tilannekuvan ylläpitämisessä korostuu myös sosiaalisten taitojen osaaminen. Oikeanlaisen kommunikoinnin voi oppia ja matkustamomiehistöllä tämä taito on oltava. Kommunikointitaitojen puuttuminen voi olla suuri sosiaalinen kuormittava tekijä miehistön jäsenille, jos jatkuvasti kohtaa työkavereita, joilta nämä taidot puuttuvat.

Kuviossa 6 tehtäväanalyysi lentoyhtiökohtaisista turvallisuustehtävistä. Tähän kuuluu matkustamon turvallisuuden tarkastaminen, matkustajien oikeanlainen sijoittuminen matkustamoon, koneen valmistelu lähtö- ja laskeutumisvalmiiksi sekä näihin liittyvät alatehtävät.



Kuvio 6: Lentoyhtiökohtaiset turvallisuustehtävät.

Lentoyhtiöiden turvallisuustehtävät poikkeavat hieman toisistaan. Tässä analyysissä on kuvattu melko yleisesti lentoemännän konkreettisia turvallisuustehtäviä työpäivän aikana. Tiedetyt tehtävät ovat kuitenkin viranomaisten määrittämiä ja ne ovat pakollisia kaikilla yhtiöillä.

Nämä tehtävät ovat haastatteluissa esille tulleita vastauksia ja esimerkkejä mitä lentoemännän kuuluu muistaa tehdä tietyissä vaiheissa päivää.

Matkustamohenkilökunnan turvallisuustehtäviin kuuluu matkustamon turvallisuuden tarkastaminen enne kuin matkustajat tulevat sisälle. Heidän tulee tarkastaa, että kaikki tarvittavat turvallisuusvälineet ovat mukana ja sisäistää oma positio. Työkavereiden avustaminen on tärkeää, että saadaan kone valmiiksi matkustajia varten mahdollisimman nopeasti. Tässä luodaan myös yhteishenkeä, kun huomataan, että kaikki auttavat toisiaan. Kun matkustajat tulevat koneeseen niin on matkustamohenkilökunnan vastuulla, että matkustajat istuvat oikeille, heille tarkoitetuille paikoille mahdollisimman nopeasti, että kone saadaan lähtövalmiiksi. Matkustajien tavarat täytyy olla oikeilla paikoilla, turvallisesti. Tämän jälkeen, kun kaikki istuvat paikoillaan ja matkatavarat ovat asetettu oikeille paikoille, matkustamohenkilökunnan velvollisuus on näyttää turvallisuusohjeet matkustajille ja opastaa heitä turvallisuusvälineiden (turvavyö, happimaski sekä pelastusliivi) käyttöön. Opastus näytetään usein videolta tai sitten manuaalisesti. Lopuksi ennen lentoa lähtöä, matkustamomiehistö tarkastaa matkustajien turvavyöt. Ennen laskeutumista, miehistön on tärkeää laittaa kaikki käytetyt tavarat takaisin niiden omille paikoilleen sekä tarkastaa jälleen, että matkustajat istuvat heille tarkoitetuilla paikoilla ja, että he käyttävät turvavyötä.

Turvallisuustehtävistä johtuvat psyykkiset kuormitustekijät ovat jatkuva valppaana oleminen sekä jatkuva keskittyminen. Miehistön jäsenen keskittyminen ei voi tässä vaiheessa herpaantua hetkeksikään, jottei tapahtuisi virheitä tai myöhästymisiä. Työntekijällä saattaa olla samalla aikapaine siitä, että kaikki pakolliset tehtävät saadaan ajoissa tehtyä. Sosiaalisiksi kuormitustekijöiksi voidaan laskea tässä vaiheessa laskea työntekijän keskeytykset esimerkiksi turvavyöiden tarkastusvaiheessa. Lisäksi tunne siitä, ettei tule kuulluksi, esimerkiksi jos matkustajat eivät kuuntele turvallisuusohjeita, voidaan laskea sosiaalisiksi kuormitustekijäksi.

Taulukko 1 kuvaa tutkimuksen keskeisiä tuloksia.

PSYKKISET	SOSIAALISET
<ul style="list-style-type: none"> • Väsymys/Riittämätön lepo • Jatkuva valppaana olo • Tunne stressistä/Aikapaine 	<ul style="list-style-type: none"> • Jatkuvat keskeytykset • Työroolin ylläpitäminen • Työkavereiden jatkuva vaihtuminen ja uudelleen tutustuminen

Taulukko 1: Yhteenveto tuloksista

Yhteenvetona tuloksista voidaan nähdä keskeisimmät psyykkiset ja sosiaaliset kuormitustekijät. Keskeisimmät psyykkiset kuormitustekijät ovat väsymys, jatkuva valppaana oleminen sekä tunne stressistä, joka johtui useimmiten aikapaineesta. Keskeisimmät sosiaaliset kuormitustekijät ovat jatkuvat keskeytykset, työroolin ylläpitäminen sekä työkavereiden jatkuva vaihtuminen ja uudelleen tutustuminen.

7 Johtopäätökset

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin matkustamohenkilön turvallisuuteen liittyviä työtehtäviä ja tavoitteena oli saada selville niistä johtuvia psyykkisiä ja sosiaalisia kuormitustekijöitä. Tutkimuksen teoriaosuudessa perehdyttiin tarkasti lentoliikenteeseen, matkustamohenkilökuntaan sekä yleisesti työstä johtuviin kuormitustekijöihin. Tutkimuksen toteutukseen lähdettiin haastatella matkustamohenkilökunnan työn ammattilaisia eli lentoemäntiä. Haastattelussa käytettiin teemahaastattelumuotoa ja kysymykset lähetettiin haastateltaville sähköisesti. Haastatteluissa oli tarkoitus luoda kysymyksiä, joissa vastaaja voi vapaasti kertoa tyypillisestä työpäivästään ja tehtävistään. Tarkoitus ei ollut luoda yksityiskohtaisia kysymyksiä, koska näin saatiin todenmukaisempi kuva siitä, mitä kaikkea heidän työpäiväänsä kuuluu. Haastatteluiden perusteella luotiin tehtäväanalyysi matkustamohenkilökunnan tärkeimmistä työtehtävistä ja niistä tulkittiin työn psyykkisiä ja sosiaalisia kuormitustekijöitä.

Tulosten perusteella voidaan todeta, että matkustamohenkilökunnan työ on psyykkisesti ja sosiaalisesti kuormittavaa. Kaikilta vastaajilta tuli melko samanlaisia vastauksia, kun heiltä kysyttiin heidän tyypillisestä työpäivästään. Lentoemännän tärkeimmäksi tehtäväksi

haastateltavat määrittivät turvallisuudesta huolehtimisen. Tähän tehtävään liittyi muutama osa-alue ja ne olivat ennakointi, tarkkailu, tilannekuvan ylläpitäminen sekä pakolliset lento-yhtiökohtaiset turvallisuustehtävät. Lentoemännän tehtävät lentokoneessa ei siis ole vain kahvin kaatamista ja tarjoilua. Haastatteluissa tulee selväksi se, että ilman matkustamohenkilökuntaa lentäminen olisi turvatonta ja matkustajan on välillä vaikeaa erottaa sitä, mitkä ovat lentoemännän oikeat tehtävät lentokoneessa.

Tilannetietoisuuden ylläpitämisen tärkeys nousi tutkimuksessa erittäin tärkeäksi lentoemännän tehtäväksi ja tuli tutkijallekin uutena oivalluksena. Mitä kaikkea se miehistöltä vaatii sekä kuinka paljon se miehistöä kuormittaa. Kommunikoinnin sekä havainnoinnin lisäksi se vaatii työntekijältään joustavuutta, ennakointia sekä soveltamista eli resilienssiä. Nämä ominaisuudet työntekijässä ovat lentoemännän työssä tärkeitä, sillä päivä ei aina mene siten, miten on suunniteltu. Ennakointi ja joustavuus ovat työyhteisössä tärkeitä, sillä tämän ansiosta asiakkaat saavat palvelunsa sekä työturvallisuus säilyy hyvällä tasolla. Resilientti työyhteisö näkee ennakoimattomissa tilanteissa mahdollisuuden oppia yhdessä, ryhmänä. Resilienssiä syntyy, kun tilannekohtaisten nopeiden ratkaisujen lisäksi pohditaan ja mietitään yhdessä tiimin kesken ongelmia ja ratkaisuja. Tässä tulee myös esille hyvän yhteishengen luomisen tärkeys. (Työterveyslaitos 2020.)

Vuorotyö vaikuttaa paljon työntekijöiden omaan yksityiselämään sekä itse työhön. Tuloksissa kävi ilmi, kuinka vuorotyön takia riittävä palautuminen työvuoron jälkeen on tärkeää, jotta virkeys ja motivaatio säilyvät. Riittämätön lepo voi vaikuttaa työsuoritukseen. Lähes jokaisessa tehtävässä mainittiin psyykkisenä kuormitustekijänä väsymys. Riittämätön lepo on suora seuraus väsymykseen ja se kasvattaa virheiden syntymisen riskiä. Väsymys koettiin haastatteluissa kuormittavana tekijänä etenkin kaukolennoilla, jolloin aikaero on merkittävä tekijä. Riittävä lepo on siis erityisen tärkeää kohteissa, jossa on merkittävä aikaero kotimaahan nähdessä. Toinen vahvasti esille tullut psyykinen kuormitustekijä oli tulosten perusteella aikapaineesta johtuva stressin tunne. Se kuinka työntekijä hallitsee stressiä, on tärkeä taito. Stressi voi tehdä työntekijästä huolimattoman, kun tunne siitä, että asiat täytyy tehdä mahdollisimman nopeasti, kasvaa. Näin lisääntyy virheiden syntymisen riski. Haastatteluissa stressin tunne sidottiin työpäivän alkuun ja vaiheeseen, kun lentokone on saatava lähtövalmiiksi. Samoin stressin tunne yhdistettiin usein lyhyisiin lentoihin esimerkiksi kotimaan lentoihin, joissa täytyy ehtiä tekemään lähes samat asiat kuin pidemmällä lennoilla. Samat turvallisuustehtävät sekä palvella asiakkaat. Usein tiimityöllä, toisiaan kannustamalla sekä puhumalla stressi lievenee.

Sosiaalisiksi kuormitustekijöiksi tulosten perusteella tuli ilmi jatkuvat keskeytykset. Tämä vaatii työntekijältä kärsivällisyyttä sekä joustavuutta. Tunne siitä, että työtä ei saa tehdä rauhassa, voi olla erittäin kuormittavaa työntekijälle. Jatkuva työroolin ylläpitäminen tiukoissakin tilanteissa voi kuormittaa sosiaalisesti työntekijää. Lentoemännän tulee olla

asiakaspalveluhenkinen ja epätavallisissa asiakaspalvelutilanteissakin työntekijän tulee pitää se rooli yllään. Myös ennen työpäivää sekä työpäivän jälkeen, jos työntekijä liikkuu työvaatteissa, edustaa hän firmaansa ja hänen tulee käyttäytyä sen mukaisesti. Kolmantena sosiaalisena kuormittavana tekijänä koettiin työkavereiden jatkuva vaihtuminen ja uudelleen tutustuminen. Haastatteluissa kerrottiin, kuinka tämä asia on usein positiivinen, mutta raskaaksi koettiin se, kuinka erilaisia ja henkilökohtaisista näkemyksiä ja työtapoja ihmisillä on ja kuinka ne täytyy yhteensovittaa. Myös uusien työntekijöiden opastaminen ja auttaminen koettiin tärkeäksi, mutta kiireessä ja paineen alla se koettiin erittäin kuormittavaksi.

Tutkimuksen haastavin osuus oli haastatteluiden suorittaminen sekä vastausten analysoiminen, sillä haastattelu täytyi tehdä sähköisesti. Jotta vastaukset olisivat täysin anonyymejä, kysymyksiä ei voitu lähettää sähköpostiin, vaan tutkijan piti kehittää pohja tälle haastattelulle internettiin, jossa kysymyksiin voisi vastata anonyyminä. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan myös kritisoida, sillä haastateltavia oli melko pieni määrä sekä suurin osa haastateltavista oli tehnyt matkustamohenkilökunnan työtä lähes yhtä kauan.

Lähtökohtana opinnäytetyölle oli toimeksiantaja Selex Oy:n tarve saada tieto näistä kuormitustekijöistä, joita voitaisiin hyödyntää soveltavuusarviointien ja henkilövalintojen suunnittelussa. Toimeksiantaja antoi palautetta työstä tutkimuksen aikana ja kertoi samalla toivomuksiaan, mihin suuntaan tutkimusta kannattaisi lähteä työstämään, että se vastaisi heidän tarpeitaan. Tutkimuksen tuotoksien arvo voidaan arvioida tarkasti vasta toimeksiantajan sovellettua sitä.

Lähteet

Painetut

Eriksen, C. 2009. *Managing Work and Relationships at 35 000 Feet: A practical Guide for Making Personal Life Fit Aircrew Shift Work, Jetlag and Absence from Home* (Psychology, Psychoanalysis & Psychotherapy). Karnac books.

Haavisto, M-L. & Oksama, L. 2007. Kognitiivisen kuormituksen arviointi: esimerkkinä hävittäjälentäjän tehtävä- ja kuormitusanalyysi. *Työ ja ihminen* 1/2007. Aikakauskirja 21. vuosikerta

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Tallinna raamatutrükikoda.

Manka, M. & Manka, M. 2016. *Työhyvinvointi*. Talentum Pro. E-kirja.

Metsämuuronen, J. 2006. *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Pakka, J. & Rätty, T. 2010. *Työturvallisuuskeskus. Työstä hyvinvointia*. Painojussit Oy. 1. painos. E-Kirja.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Sähköiset

EASA. 2018. Commission Regulation (EU) 2018/1042. Viitattu 3.3.2020. <https://www.easa.europa.eu/document-library/regulations/commission-regulation-eu-20181042#group-easa-read-more>

Finavia. 2020a. Lentoliikenteen tilastot. Viitattu 21.2.2020. <https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/tietoa-lentoliikenteesta/liikennetilastot/liikennetilastot-vuosittain>

Finavia. 2018b. So you want to be a flight attendant? An experienced cabin crew member shares what it takes to qualify for the job. Viitattu 21.2.2020. <https://www.finavia.fi/en/newsroom/2018/so-you-want-be-flight-attendant-experienced-cabin-crew-member-shares-what-it-takes>

Finavia. 2020c. Tietoa lentoliikenteestä. Viitattu 21.2.2020. <https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/tietoa-lentoliikenteesta>

Finnair. 2020. World-class customer experience by Finnair's cabin crew. Viitattu 3.3.2020. <https://company.finnair.com/fi/toihin-finnairille/cabin-crew>

IVAO. 2020. Lentämisen terveystvaikutukset. Viitattu 21.2.2020. <http://ivao.fi/artikkelit/lentamisen-terveystvaikutukset/>

Nordic Regional Airlines. 2020. Avoimet työpaikat. Viitattu 3.3.2020. <https://flynorra.com/avoimet-tyopaikat/>

Tuovinen, M. 2020. Stressi kuormittaa sekä kehoa että mieltä. Viitattu 1.3.2020. <https://www.puhti.fi/tietopakettit/stressi/>

Selex Oy. 2020. Viitattu 18.2.2020. <http://selex.fi/fi>

Näpärä, L. 2017. Haastattelun lajityypit. Spoken. Viitattu 4.3.2020. <https://spoken.fi/2180/>

STUK. 2017. Avaruussäteilylle altistava toiminta. <https://www.stuk.fi/stuk-valvoo/sateilyn-kayttajalle/toiminnan-valvonta/avaruussateilylle-altistava-toiminta>

Turun sanomat. 2005. Painevalo voi olla hidas tai räjähdysmäinen. 16.8.2005. Viitattu 1.3.2020. <https://www.ts.fi/uutiset/maailma/1074062642/Painevalo+voi+olla+hidas+tai+räjähdysmäinen>

Telma. 2017. Mitä on psykososiaalinen kuormitus? Viitattu 24.3.2020. <https://telma-lehti.fi/mita-tyon-psykososiaalinen-kuormitus>

Leskinen, J. 2019. Psykologinen tehtäväanalyysi veturinkuljettajan ja rautatieliikenteenohjajan soveltuvuusarvioinnin perustana. Viitattu 16.4.2020. https://www.traficom.fi/sites/default/files/media/file/Traficom_1_2019_Psykologinen_teht%C3%A4v%C3%A4analyysi_rautatie.pdf

Työsuojelu. 2018. Fyysinen kuormitus. Viitattu 3.3.2020. <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/fyysinen-kuormitus>

Työsuojelu. 2019. Nostot käsin. 2019. Viitattu 9.3.2020. <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/fyysinen-kuormitus/nostot-kasin>

Työsuojelu. 2015. Toistotyö. Viitattu 9.3.2020. <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/fyysinen-kuormitus/toistotyö>

Työterveyslaitos. 2020. Mitä on resilienssi? Viitattu 16.4.2020. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyon-kehittaminen/mita-on-resilienssi/>

Työturvallisuuskeskus. 2020a. Fyysiset kuormitustekijät. Viitattu 3.3.2020. https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluuden_perusteet/tyoymparisto/fyysiset_kuormitustekijät

Työturvallisuuskeskus. 2020b. Psykososiaalinen työympäristö. Viitattu 3.3.2020. https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/toimialakohtaista_tietoa/asiantuntija-_ja_toimistotyö/psykososiaaliset_kuormitustekijät

Työturvallisuuskeskus. 2020c. Psykososiaalinen kuormitus. Viitattu 1.3.2020. https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluuden_perusteet/tyoyhteiso/psykososiaalinen_kuormitus

Työturvallisuuskeskus. 2020d. Työyhteisötaidot. Viitattu 27.3.2020. https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluuden_perusteet/tyoyhteiso/tyoyhteisotaidot

Työturvallisuuskeskus. 2015e. Työn henkisten kuormitustekijöiden hallinta. Viitattu 1.3.2020. https://ttk.fi/files/4660/Tyon_henkisten_kuormitustekijoiden_hallinta.pdf

Työturvallisuuskeskus. 2020f. Työturvallisuus ja työsuojelu. Toimialakohtaista tietoa. Kuljetus ja logistiikka. Kuljetusalan turvallisuusvideot. Ilmailu yhteinen työpaikka. Katsottu 21.2.2020. https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/toimialakohtaista_tietoa/kuljetus_ja_logistiikka

Työturvallisuuskeskus. 2020g. Vuorotyö, yötyö ja terveys. Viitattu 9.3.2020. https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluuden_perusteet/tyoyhteiso/tyoaika_ja_palautuminen/vuorotyö_yotyö_ja_terveys

Julkaisemattomat

Hakala, S. 2019. Esimiehen ja johdettavan välisen nopean luottamuksen kehittyminen väliaikaisissa tiimeissä - esimerkkinä matkustamohenkilökunta. Opinnäytetyö. Laurea ammattikorkeakoulu.

Kärkkäinen, T. 2014. Lentohenkilökunnan ruokailu ja työhyvinvointi. Opinnäytetyö. Laurea ammattikorkeakoulu. Kerava.

Sallinen, F. 2019. Matkustamomiehistön oma vaikuttaminen työhyvinvointiin. Opinnäytetyö. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu.

Taulukot

Taulukko 1: Yhteenveto tuloksista	31
---	----

Kuviot

Kuvio 1: Esimerkki tehtäväanalyysistä.....	19
Kuvio 2: Huolehdi matkustajien turvallisuudesta.	25
Kuvio 3: Ennakoi.	26
Kuvio 4: Tarkkaile.	27
Kuvio 5: Pidä yllä tilannekuvaa.	28
Kuvio 6: Lentoyhtiö kohtaiset turvallisuustehtävät.	29

Liitteet

Liite 1: 39

Liite 1:

Teemahaastattelun kysymykset

1. Ikä ja lentokokemus vuosina?
2. Mitkä ovat työtehtäväsi päivän alussa?
3. Kun saavut lentokoneelle?
4. Kun matkustajat tulevat koneeseen?
5. Kun lento lähtee?
6. Lennolla?
7. Lennon lopuksi?
8. Miten tilannetietoisuus ja ennakointi tulevat esiin tehtävissäsi?
9. Mieti mitkä asiat eri vaiheissa kuormittavat sinua psyykkisesti ja sosiaalisesti?
10. Muuta?