

# **Hissinhoitajien työhyvinvointi hiihtokeskuksessa**

Riina Piironen

Opinnäytetyö

Toukokuu 2020

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

Restonomi (AMK), Matkailu- ja palveluliiketoiminta

Tekijä(t) Piironen, Riina	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Toukokuu 2020
	Sivumäärä 52	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi <b>Hissinhoitajien työhyvinvointi hiihtokeskuksessa</b>		
Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja palveluliiketoiminta		
Työn ohjaaja(t) Hukkanen, Anita		
Toimeksiantaja(t) Himos-Yhtiöt Oy		
Tiivistelmä <p>Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia Himoksen hissinhoitajien työhyvinvointia ja kartoittaa samalla mahdollisia kehityskohtia. Tutkimuksen toimeksiantajana toimi Himos-Yhtiöt Oy. Tutkimuksesta ulkopuolelle rajattiin hiihtokeskuksen muu henkilökunta. Kohderyhmän työhyvinvointia tarkasteltiin psyykkisestä, fyysisestä sekä sosiaalisesta näkökulmasta.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Tutkimustulokset kerättiin verkkokyselyn avulla hyödyntäen Webropol-järjestelmää. Kysely lähetettiin kokonaisotantana kaikille Himoksen hissinhoitajille. Kyselyyn vastasi 34 % kohderyhmästä. Kysely koostui suljetuista sekä avoimista kysymyksistä. Aineiston analysoinnissa käytettiin ristiintaulukointia. Avointen kysymysten vastaukset analysointiin teemoittelemalla. Saatu aineisto analysoitiin vertailemalla sitä aiempaan tutkimustietoon.</p> <p>Tutkimustuloksista nousi esille hissinhoitajien työhyvinvointiin liittyviä niin positiivisia asioita kuin kehitettävääkin. Himoksen hissinhoitajien keskuudessa työhyvinvointi on jokseenkin hyvin otettu huomioon, mutta parannuskohtiakin löytyi. Valtaosa vastaajista oli tyytyväisiä työpaikan sosiaalisiin suhteisiin sekä viihtyvyyteen. Kehityskohtia löytyi etenkin työpisteiden ergonomiassa ja siisteydessä. Tasapuolisuudessa, palautteenannossa sekä virkistystoiminnassa koettiin lisäksi kehitettävää.</p> <p>Tulokset lisäävät tietämystä yrityksen sisällä ja sen avulla yritys voi kehittää omaa toimintaansa.</p>		
Avainsanat (asiasanat)  Himos, hiihtokeskus, työhyvinvointi, työmotivaatio, hissinhoitaja		
Muut tiedot (Salassa pidettävät liitteet)		

Author(s) Piironen, Riina	Type of publication Bachelor's thesis	Date May 2020  Language of publication: Finnish
	Number of pages 52	Permission for web publication: x
Title of publication <b>Lift attendants' wellbeing at work at ski resort</b>		
Degree programme Tourism and Hospitality Management		
Supervisor(s) Hukkanen, Anita		
Assigned by Himos-Yhtiöt Oy		
Abstract  <p>The aim of the study was to investigate the Himos lift attendants' wellbeing at work and, at the same time, search for possible development areas. The study was assigned by Himos-Yhtiöt Oy. Other staff at the ski resort were excluded from the study. The target group's wellbeing at work was examined from a mental, physical and social perspective.</p> <p>The study was conducted using a quantitative research method. The research results were collected through an online Webropol survey. The survey was sent as a total sample to all lift attendants at Himos. 34% of the target group responded to the survey. The questionnaire consisted of closed as well as open-ended questions. Cross-tabulation was used for data analysis. The responses to the open-ended questions were analyzed by theming. The obtained data was analyzed by comparing it with previous research data.</p> <p>The results of the study revealed both positive issues related to the lift attendants' wellbeing at work and issues that need to be developed. Among the Himos lift attendants, wellbeing at work is somewhat well considered, but there were also areas for improvement. The majority of the respondents were satisfied with the social relations and comfort of the workplace. Development areas were found especially in the ergonomics and cleanliness of the work places. There was also room for improvement in fairness, feedback and recreation.</p> <p>The results increase knowledge within the company and allow the company to develop its own operations.</p>		
Keywords/tags (subjects) Himos, ski resort, wellbeing at work, work motivation, lift attendant		
Miscellaneous (Confidential information)		

## Sisältö

<b>1 Johdanto</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Tutkimusasetelma</b> .....	<b>4</b>
2.1 Tutkimusongelma ja -kysymykset.....	4
2.2 Tutkimusmenetelmät.....	4
2.3 Luotettavuus.....	7
2.4 Himos-Yhtiöt Oy.....	8
<b>3 Työhyvinvointi ja motivaatio</b> .....	<b>9</b>
3.1 Työhyvinvointi.....	9
3.2 Työmotivaatio.....	13
3.3 Työhyvinvointi hiihtokeskusalalla .....	19
<b>4 Tutkimustulokset</b> .....	<b>23</b>
4.1 Fyysinen hyvinvointi.....	27
4.2 Psyykkinen hyvinvointi .....	29
4.3 Sosiaalinen hyvinvointi.....	33
<b>5 Johtopäätökset</b> .....	<b>36</b>
<b>6 Pohdinta</b> .....	<b>40</b>
<b>Lähteet</b> .....	<b>43</b>
<b>Liitteet</b> .....	<b>45</b>
Liite 1. Tutkimuksessa käytetty kyselypohja .....	45
Liite 2. Kysymys 11 oikeassa muodossaan .....	52

## Kuviot

Kuvio 1. Kausien jakauma työntekijöiden keskuudessa .....	24
Kuvio 2. Työhyvinvoinnista huolehtiminen.....	26

**Taulukot**

Taulukko 1. Työhyvinvointitekijöiden merkityksellisyys.....	27
Taulukko 2. Työhyvinvointitekijöiden toteutuminen työpaikalla (n=17). .....	28
Taulukko 3. Motivaatiotekijät ja niiden tärkeys (n=17). .....	30
Taulukko 4. Motivaatiotekijöiden toteutuminen työpaikalla (n=17). .....	31
Taulukko 5. Koetko työn olevan stressaavaa? .....	32
Taulukko 6. Sosiaalisten työhyvinvointitekijöiden merkityksellisyys .....	33
Taulukko 7. Sosiaalisten työhyvinvointitekijöiden toteutuminen työpaikalla.....	34

# 1 Johdanto

Työhyvinvointi on tärkeässä osassa työntekijöiden päivittäistä jaksamista ja hyvinvointia. Työhyvinvointi koostuu henkisestä, fyysisestä ja sosiaalisesta osiosta, joita voidaan tarkastella esimerkiksi erilaisten teorioiden pohjalta. Työhyvinvointia hiihtokeskuksissa on tutkittu sivuavasti jonkin verran koko keskuksen henkilökunta mukaan lukien, esimerkiksi Lapin yliopiston ja ammattikorkeakoulun yhteistyönä Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti MTI:n kanssa. Kyseisessä tutkimuksessa selvitettiin osallistavan johtamisen vaikutusta työhyvinvointiin ja turvallisuuteen hiihtokeskuksissa (Iivari, Maaninka, Rahkola & Tökkäri 2017b). Tutkimustietoa ei kuitenkaan ole juurikaan saatavilla ainoastaan hiihtokeskusten hissinhoitajista, joten tämä tutkimus on tärkeä. Hiihtokeskuksissa työskentelee useita kausityöntekijöitä läpi laskettelukauden, ja erikoisolosuhteissa työskentely kaipaa lisää huomiota.

Tämä opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona Himos-Yhtiöt Oy:lle, ja tarkoituksena oli selvittää työhyvinvointia hissinhoitajien keskuudessa. Työssä keskityttiin käsittelemään työolosuhteiden laatua, työntekijöiden motivaatiotekijöitä, työpaikan yhteishenkeä sekä mahdollisia ilmeneviä kehityskohtia. Tutkimus toteutettiin selvittämällä aluksi taustatekijöitä, joiden pohjalta toteutettiin verkkokysely, jonka tuloksista puolestaan tehtiin johtopäätöksiä työhyvinvoinnin tilanteesta. Aihe on tärkeä niin työntekijöiden kuin koko yrityksenkin kannalta. Sen avulla pystytään kehittämään yrityksen toimintaa ja työntekijöiden hyvinvointia työyhteisössä.

Aihe liittyy vahvasti matkailuun. Se on hyödyllinen alan yrityksille ja niiden työntekijöille. Se liittyy vahvasti yleiseen hyvinvointiin, hiihtokeskuksessa työskentelyyn sekä erilaisiin motivaatioteorioihin. Aihe on tärkeä, ja työhyvinvointiin tulisi kiinnittää huomiota entistä enemmän alan yrityksissä.

## 2 Tutkimusasetelma

### 2.1 Tutkimusongelma ja -kysymykset

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää Himoksen hiihtokeskuksen hissinhoitajien työhyvinvointia ja kartoittaa mahdollisia kehityskohtia. Hissinhoitajien työhyvinvointia tarkastellaan henkiseltä, fyysiseltä ja sosiaaliselta kannalta. Tutkimuksen kohteena ovat kausityöntekijät, jotka työskentelevät hiihtohisseillä. Tutkimuksessa keskitytään etsimään vastausta seuraaviin kysymyksiin:

- Miten työolosuhteet edistävät työhyvinvointia?
- Mitkä tekijät motivoivat työntekijöitä heidän työssään?
- Millaiseksi työntekijät kokevat yhteishengen työpaikalla?
- Mitä voitaisiin parantaa, jotta työhyvinvointi paranisi?

Tutkimuksen ulkopuolelle jäävät hiihtokeskuksen huolto- ja kunnossapitohenkilökunta, lumetustyöntekijät ja rinnekoneen kuljettajat, rinne- sekä EA-päivystäjät ja muu hiihtokeskuksen henkilökunta. Tässä tapauksessa myös esimies jätetään ulkopuolelle. Tutkimukseen osallistuvat kuitenkin myös henkilöt, jotka hoitavat hissien ohella esimerkiksi myös lumetusta.

### 2.2 Tutkimusmenetelmät

#### **Tutkimusote**

Tutkimusmenetelmät voidaan jaotella kahteen: kvalitatiiviseen eli laadulliseen ja kvantitatiiviseen eli määrälliseen. Tässä tutkimuksessa hyödynnetään kvantitatiivista menetelmää. Tähän päädyttiin, jotta tutkimuksen toteutuksesta saataisiin mahdollisimman kattava ja aineistoa saataisiin kerättyä tarpeeksi nopeasti kiireisen aikataulun puitteissa. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla pystytään saamaan tarkempaa tietoa jo ennalta tärkeänä pidetyistä asioista (Vilkkä 2007, 25–26).

Määrällisessä tutkimuksessa aineisto kerätään erilaisten mittareiden avulla, kuten kyselyn tai havainnointilomakkeen avulla. Kysely muodostetaan erilaisista mittareista. Niitä ovat esimerkiksi ikä ja sukupuoli. (Vilka 2007, 13–14.) Kvantitatiiviselle tutkimukselle tyypillinen piirre on aiemman tiedon hyödyntäminen uuden kartoittamisessa. Tällöin on tärkeää ymmärtää aiemman tutkitun tiedon käsitteistö hyvin, jolloin sitä voidaan luotettavasti hyödyntää uuden tiedon kehittämiseen. Saatu aineisto muunnetaan numeraaliseen tilastomuotoon, jonka pohjalta tuloksia tulkitaan. Tulokset voidaan esittää esimerkiksi prosenttilukuina. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 136.)

Kyselyä tehtäessä lomakkeessa mitattavat muuttujat tulee strukturoida niin, että vastaajat ymmärtävät kysymykset samalla tavalla. Myös vastausvaihtoehdot ovat ennalta määritellyt ja rajatut. Vastausvaihtoehtojen tulee olla tarpeeksi kattavat, jotta jokainen vastaaja pystyy valitsemaan itselleen mieluisan vaihtoehdon. Muuttujille asetetaan arvot, esimerkiksi numerot, joiden pohjalta tuloksia voidaan mitata. (Vilka 2007, 14–15.) Kysymykset esitetään kaikille samassa järjestyksessä muuttamatta kysymysten asettelua. Näin varmistetaan, että kaikki vastaukset ovat tasavertaisia ja verrattavissa toisiinsa. Strukturoitujen kysymysten lisäksi voidaan käyttää myös avoimia tai sekamuotoisia kysymyksiä (Vilka 2007, 67). Avoimet kysymykset ovat laadullisia. Sekamuotoiset puolestaan voivat olla monivalintaisia, mutta sisältää lopussa avoimen vaihtoehdon suljettujen lisäksi. Tässä tutkimuksessa on hyödynnetty avoimia kysymyksiä keräämään lisää tietoa suljettujen vaihtoehtojen rinnalle.

Ennen kyselyn laatimista on teoriaosuudesta määritelty tutkimuksen kannalta tärkeät käsitteet, joiden pohjalta kysymykset on muodostettu. Niiden pohjalta laadittiin oikeanlaiset kysymykset sekä niihin vastausvaihtoehdot. Kyseistä menetelmää kutsutaan operationalisoinniksi (Vilka 2007, 36). Operationalisointia on hyödynnetty tämän tutkimuksen kyselyä laadittaessa.

Tutkimustietoa voidaan mitata erilaisten asteikoiden avulla, kuten Likertin asteikko tai Osgoodin asteikko. Ne ovat suosittuja menetelmiä ja niiden avulla muodostettuihin kysymyksiin on helppo vastata. Kuten Vilka (2007) teoksessaan määrittää, on Likertin asteikossa vastausvaihtoehdot määritelty sanallisesti niin, että vastaajan mie-



lipide saadaan selville esitetyn väittämän avulla. Vastausvaihtoehdot on esitetty niin, että vastaaja voi valita, onko samaa vai eri mieltä väittämästä. Asteikko voi olla useampiportainen, mutta vaihtoehtojen tulee olla mahdollisimman selkeästi ymmärrettävät ja helposti valittavissa. Osgoodin asteikko puolestaan koostuu numeroista, joiden ääripäissä väittämät ovat vastakohtia. Näin ollen vastaaja voi valita numeron, jonka arvioi olevan lähimpänä omaa mielipidettään. (Vilkka 2007, 46–47.) Tässä tutkimuksessa on hyödynnetty Likertin asteikkoa tutkimuskyselyä laadittaessa.

### **Aineistonkeruu- ja analyysimenetelmä**

Tässä tutkimuksessa aineistonkeruumenetelmänä käytettiin Webropolilla laadittua verkkokyselyä. Menetelmä koettiin parhaaksi vaihtoehdoksi kerätä tietoa mahdollisimman monelta työntekijältä lyhyessä ajassa. Kuten Kananen (2014) teoksessaan toteaa, voi nykyään lähes kaiken toteuttaa Internetissä, ja se onkin antanut rajattoman mahdollisuuden toteuttaa jopa kansainvälisesti erilaisia tutkimuksia ja kyselyitä ilman matkustamista. Samalla onnistuu tavoittamaan useita, jopa miljoonia ihmisiä maailmanlaajuisesti ilman, että itse joutuu liikkumaan paikasta toiseen. Kyselyiden toteuttaminen on lähes ilmaista, mikäli lukuun ei oteta nettiliittymä- tai laitekustannuksia. (Kananen 2014, 49.)

Tutkimus on toteutettu puolistrukturoidulla verkkokyselyllä, joka sisältää kvantitatiiviselle kyselylle tyypillisiä monivalintakysymyksiä sekä muutamia avoimia kysymyksiä. Aineisto kerättiin kevättalvella, jolloin myös uusille työntekijöille oli muodostunut mielipiteitä työstä.

Kyselyn haittapuolia voi olla esimerkiksi vastaajien vähyys. Vaikka kysely lähetettäisiin usealle potentiaaliselle vastaajalle, saattaa heistä vain murto-osa vastata. Toinen haittatekijä on vastaajien mahdollinen välinpitämätön asenne, jolloin kysymyksiin saatetaan vastata mitä sattuu ja tulokset antavat vääränlaista tietoa. (Hirsjärvi ym. 2007, 200.)

Määrällisessä tutkimuksessa on monenlaisia analysointitapoja. Tässä tutkimuksessa käytettiin ristiintaulukointia analysoinnin apuna. Tutkimustulokset muutetaan taulukkoon numeraaliseen muotoon ja lokeroidaan, minkä pohjalta voidaan vertailla

muuttujien välisiä riippuvuuksia toisiinsa (Vilka 2007, 129). Koska kyselyssä on käytetty myös avoimia kysymyksiä, käytetään teemoittelua toisena analysointikeinona. Teemoittelua käytettäessä saadusta aineistosta etsitään teemoja, joihin vastaukset jaetaan. Teemat erottuvat vastauksista yhteneväisyyksien mukaan. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006.) Tietoperustan pohjalta on laadittu kyselyyn kysymyksiä tiettyjen aiheiden pohjalta, jolloin myös vastaukset on helppo jakaa analysointivaiheessa omiin teemoihin, joita myöhemmin tulkitaan ja joista tehdään johtopäätökset.

Perusjoukkona tässä tutkimuksessa ovat Himoksen hissinhoitajat. Tutkimus on kokonaistutkimus, eli kaikki perusjoukon jäsenet osallistuvat. Tällöin otantamenetelmänä on kokonaisotanta. Kokonaisotantaa käytetään usein pienemmissä tutkimuksissa, jolloin tutkittavien määrä on alle sata (Vilka 2007, 52).

### 2.3 Luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella kahdesta näkökulmasta. Reliabilitetti kuvastaa tutkimuksen toistettavuutta eli voidaanko tutkimus toistaa tarpeen vaatiessa niin, että päädytään samaan lopputulokseen. Validiteetti puolestaan kertoo tutkimuksen pätevydestä eli siitä, onko tutkimus toteutettu niin, että tuloksia voidaan pitää pätevinä. (Hirsjärvi ym. 2007, 226–227.)

Tässä tutkimuksessa toistettavuus on lähes mahdotonta niin, että saataisiin täysin samat tulokset uudelleen tehdyn tutkimuksen myötä. Muuttujia aiheuttavat työnteekijöiden vaihtuvuus kausittain sekä ajankohta, milloin kysely toteutetaan. Kiireisinä aikoina ei välttämättä jakseta vastata kunnolla. Myös vastaajamäärät vaihtelevat jokaisen toteutuksen yhteydessä, mikä vaikuttaisi lopputulokseen. Tutkittavat asiat ovat myös kehittyviä, jolloin jokaisen tutkimuksen myötä esille tulisi eri asioita.

Tässä tutkimuksessa validiutta on pyritty lisäämään muotoilemalla kyselyyn kysymyksiä, joiden pohjalta saadaan olennaista tietoa, jotta saataisiin vastaukset itse tutkimuskysymyksiin (Vilka 2007, 152). Kysely pyrittiin tekemään mahdollisimman yksinkertaiseksi sekä mahdollisimman helposti ymmärrettäväksi. Kyselyyn laitettiin paljon

monivalintakysymyksiä, jottei vastaamiseen kuluisi liikaa aikaa mahdollisen kiireisen aikataulun vuoksi. Myös vastaajamääriä pyrittiin lisäämään arpomalla kyselyn ohessa lounaslippuja.

## 2.4 Himos-Yhtiöt Oy

Toimeksiantajana tässä opinnäytetyössä toimii Himos-Yhtiöt Oy. Himos on 1984 perustettu perheyritys, joka on Suomen viidenneksi suurin hiihtokeskus ja sijaitsee Jämsässä. Liikevaihto kaudella 2018–2019 oli 5,5 miljoonaa euroa. Himos koostuu 26 rinteestä ja 16 hissistä. Pääasiakasryhmänä ovat laskettelevat perheet, nuoriso-, sekä aikuisryhmät. Rinteet ovat monipuolisia, ja sopivia rinteitä on aina vasta-alkajista myös kokeneille laskijoille. Yritys tarjoaa laskettelun lisäksi myös muita palveluita. Välinevuokraamo ja -huoltopalvelut yhdessä kolmen rinneravintolan kanssa huolehtivat asiakkaiden viihtyvyydestä ja siitä, että oikeanlaisilla välineillä asiakas saavuttaa parhaan mahdollisen kokemuksen. Muihin palveluihin kuuluvat lisäksi ammattitaitoinen hiihtokoulu sekä karavan-palvelut pidempään viihtyville. Lipunmyynnin ohessa on myös pieni ski shop, josta asiakkaat voivat ostaa laadukkaita vaatteita sekä varusteita mäkeen. Ajoittain asiakkaille järjestetään myös erilaisia tapahtumia, kilpailuja ja välineiden testauspäiviä. Hiihtokeskus työllistää vakituisesti 17 henkilöä ympärivuotisesti ja 127 kausityöntekijää kaudella 2019–2020. Hisseillä työntekijöitä on noin 50 kauden aikana. (Ojala 2020.)

Tutkimuksen kohteena ovat hissinhoitajat ja heidän työhyvinvointinsa. Heidän työkuvaansa kuuluvat hissien valvontatehtävät, muut mahdolliset rinne- ja EA-tehtävät sekä asiakkaiden opastus. Normaali työpäivä on kestoaltaan noin 8–10 tuntia. Hissinhoitajat ovat kausityöntekijöitä, ja kauden kesto määräytyy pitkälti säiden ja sesongin mukaan. Himoksella hissinhoitajien kausi alkaa tavallisesti joulukuun alussa ja päättyy toukokuun alussa vappuna. Työn haasteisiin kuuluvat fyysinen rasitus sesonkien aikana sekä työn ja vapaa-ajan yhteen sovittaminen pitkien työpäivien ohella. Myös vaihtelevat säät tuovat omat haasteensa. (Temonen 2020.)

livari ja muut (2017b) viittaavat teoksessaan Ruotsissa ja Norjassa tehtyyn tutkimukseen, jonka mukaan hiihtokeskuksien kausityöntekijät voidaan jaotella neljään eri

ryhmään heidän motiivinsa mukaan. Näitä ryhmiä ovat vaeltavat, väliaikaiset, harjaantuneet sekä paikkauskolliset. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyvin verrata myös Suomen hiihtokeskusten kausityöntekijöihin. Vaeltaville kausityöntekijöille hiihtokeskuselämä on tärkeää harrastuksen vuoksi. He mielellään kiertävätkin useampia keskuksia vakituisen työympäristön sijaan. Sen sijaan paikkauskolliset työntekijät pysyvät tietyssä keskuksessa vuodesta toiseen, mikä johtuu enimmäkseen heidän asuinpaikkakunnastaan. Harjaantuneet työntekijät puolestaan vaihtelevat työympäristöä, mutta viihtyvät alalla. Ajan myötä työstä muodostuu enemmän elämäntyyli. Väliaikaiset työntekijät tekevät vastakohtaisesti vain lyhyen työpätkän, jonka motiivina voi olla pelkkä rahan saanti tai esimerkiksi välivuosi opiskeluista. (Iivari ym. 2017b, 12.) Toiset taas viihtyvät hiihtokeskusympäristössä paremmin, ja väliaikainenkin työ saattaa innostuksen myötä venähtää kaudesta seuraavaan.

### **3 Työhyvinvointi ja motivaatio**

Työhyvinvointi koostuu monien eri tekijöiden summasta. Yhtenä tärkeimmistä asioista on motivaatio, jonka löytämiseen jokaisella on omat vaikuttavat tekijät. Työssä hyvinvointi ja riittävä motivaatio luovat perustan työn mielekkyydelle sekä onnistuneelle työpäivälle.

#### **3.1 Työhyvinvointi**

Työhyvinvointia voidaan määritellä fyysisten, psyykkisten sekä sosiaalisten käsitteiden avulla. Fyysiseen työhyvinvointiin kuuluu esimerkiksi työsuojelu työpaikalla, joka huolehtii turvallisesta työympäristöstä, työntekijöiden hyvinvoinnista ja työssäjaksamisesta. (Sinokki & Virtanen 2014, 29.) Psykkinen eli henkinen hyvinvointi työpaikalla puolestaan koostuu esimerkiksi työn mielekkyydestä, työtyytyväisyydestä ja työpaikalla viihtymisestä. Myös työssä jaksaminen on olennainen osa työhyvinvointia. Kun työssä voidaan hyvin, on työnteko sujuvaa, eikä ole ylimääräisiä häiriötekijöitä. (Tarkkonen 2013, 34.) Luottamuksen tunne ja oman työn arvostus liittyvät hyvään henkiseen hyvinvointiin ja lisäävät halua kehittyä työssä. Jos työ on mieluisaa, koros-

tuu työyhteisön merkitys päivittäisessä toiminnassa. Yhteisön sosiaalinen kanssakäyminen lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta ja on tärkeä osa sosiaalista hyvinvointia. (Sinokki & Virtanen 2014, 29.) Työyhteisö voi kaikesta huolimatta vaikuttaa myös heikentävästi työhyvinvointiin, mikäli sosiaalisessa kanssakäymisessä ilmenee esimerkiksi kiusaamista. Työpaikkakiusaamiseen tulee puuttua välittömästi, mikäli sitä havaitaan yhteisön keskuudessa. Tarkkonen (2013, 34) jakaa työhyvinvoinnin lisäksi psykologiseen osuuteen, jossa työntekijä saa työstään erilaisia psykologisia kokemuksia. Niitä voivat olla esimerkiksi erilaiset tunnetilat työssä, kuten arvostetuksi tuleminen, elämän ilon tunne, terveyden ja turvallisuuden tunne. Myös muut mielialaa nostavat tunnetilat työn ohessa vaikuttavat positiivisesti työhyvinvointiin.

Manka (2016) puolestaan jaottelee kirjassaan työhyvinvoinnin viiteen eri osaan. Niistä kaksi, organisaatio ja työnhallinta, muodostavat rakennepääoman. Toiset kaksi, johtaminen ja työyhteisö, puolestaan muodostavat sosiaalisen pääoman. Rakennepääoman tekijöitä ovat esimerkiksi yrityksen antamat mahdollisuudet kehittyä työssä, vaikutusvalta sekä toimiva, kehittyvä ja turvallinen työympäristö. Sosiaalinen pääoma koostuu puolestaan työyhteisön hyvästä johtamisesta sekä yhteisöllisyydestä työkavereiden kesken. Vaikka nämä asiat olisivat kaikki pääasiassa hyvin, ei se silti takaa hyvää työhyvinvointia, sillä viimeinen osa eli ihmisen oma ajattelu voi kumota kaiken negatiiviseksi. Asenne määrää, miten työhön suhtaudutaan. Muita itsestä johtuvia työssä hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä Mankan mukaan ovat fyysinen terveys ja kunto sekä psykologinen pääoma. (Manka 2016, 75–77.)

### **Työhyvinvoinnin vaikutukset**

Jokainen ihminen suhtautuu työntekoon eri tavalla ja kokee hyvinvoinnin omalla tavallaan. Ikä, työkokemus sekä asema töissä ovat vaikuttavia tekijöitä. (Sinokki & Virtanen 2014, 24.) Esimerkiksi täysin uuden työntekijän näkökulma poikkeaa huomattavasti useamman vuoden samaa työtä tehneen kollegan näkökulmasta. Hyvä työhyvinvointi on oleellinen osa yrityksen menestystä, mutta myös tärkeä osa työntekijöiden elämää.

Työhyvinvoinnista hyvin huolehtiva yritys tuottaa taloudellisesti paremmin ja välittää samalla positiivisempaa kuvaa itsestään maailmalle tyytyväisten työntekijöiden kaut-

ta. Tuottavuus lisää myös itsessään tyytyväisyyttä työntekijöiden keskuudessa. (Sinokki & Virtanen 2014, 140.) Nykyään työssäkäyvät ovatkin työttömiä keskimäärin terveempiä ja työssä käyminen rytmittää elämää terveellä tavalla (Sinokki & Virtanen 2014, 30). Yritys voi huolehtia työhyvinvoinnista ennalta suunnitellun työhyvinvointijärjestelmän avulla. Se tukee yritystä edistämään työhyvinvointia, ylläpitää sitä sekä auttaa varautumaan tulevaisuuteen. (Tarkkonen 2013, 86–87.) Päävastuu työhyvinvoinnin etenemisestä on esimiehellä ja yrityksen johdolla, mutta jokainen työntekijä pystyy vaikuttamaan myös omalla toiminnallaan muiden hyvinvointiin. Terhi Frimanin kirja, Hyvä työpäivä (2016), käsittelee NLP:n eli neurolingvistisen ohjelmoinnin näkökulmasta ratkaisuja tehdä työstä mieluisempaa. Ihminen pystyy vaikuttamaan pitkälti itse tulevaan työpäivään jo pelkästään ajattelemalla etukäteen, että siitä tulee onnistunut ja mukava. Oikea asenne helpottaa arjesta selviytymistä. Sen sijaan, että työpaikalla jatkuvasti valittaisi, kuinka kurjaa on, voisi valittamiseen kuluvan energian käyttää positiivisemmän näkökulman luomiseen.

Tunteet tarttuvat työntekijältä toiselle sekä myös esimieheltä alaisille. Negatiivinen energia siirtyy yksilöltä toiselle helpommin kuin positiivinen, joten jokaisen vastuulla on ylläpitää positiivisempaa ilmapiiriä. Yhdessä pystytään luomaan päivästä parempi, ja tällöin hyvä henki työyhteisössä on suuri voimavara. (Sinokki & Virtanen 2014, 148–150.) Luottamus esimiehen ja työntekijän välillä luo turvallisuuden tunnetta ja helpottaa myös työtä koskevien asioiden jakamista. Työyhteisössä tapahtuu ajoittain erilaisia uudistuksia ja muutoksia, jolloin työntekijöille erittäin tärkeää on päätöksiin osallistumisen tarve. Pelkästään oman mielipiteen jakamisen mahdollisuus tuo tunteen, että on saanut vaikuttaa tavalla tai toisella päätöksen tekoon. Jokaisella tulisi olla oikeus mielipiteeseen omaa työtään koskeviin päätöksiin. Usein päätökset tehdään vain johtoportaan, eikä esimerkiksi työn käytännössä tapahtuvia muutoksia perustella sen enempää työntekijöille. Se puolestaan johtaa ristiriitaisiin tunteisiin muutosta kohtaan, ja osa työntekijöistä saattaa alkaa muutosvastarintaan. Tällaiset konfliktit pystyttäisiin helposti ennaltaehkäisemään, mikäli yritys tarjoaisi työntekijöille mahdollisuuden vaikuttaa sekä tiedottaisi kattavasti uudistuksista. (Sinokki & Virtanen 2014, 152.)

Kommunikointi työyhteisössä on tärkeää. Palautetta tulisi saada molemminpuolisesti niin esimieheltä, kuin työntekijöiltäkin. Pitää kuitenkin muistaa, ettei palautetta saa kuitenkaan antaa myöskään liikaa. Liiallinen asioihin puuttuminen pitää työntekijät jatkuvasti varpaillaan ja luo tunteen heikosta luottamuksesta hoitaa asiat oikein. (Iivari ym. 2017b, 61.) Perinteiset kehityskeskustelut lisäävät hyvinvointia työssä, kun pääsee jakamaan ajatuksiaan esimiehen kanssa. Tällöin tärkeää on molempien osapuolten keskittyminen ja aito kiinnostus. Mikäli toinen osapuoli ei ota keskustelua tosissaan tai sivuuttaa toiselle tärkeät aiheet, voi lopputulos vaikuttaa enemmän negatiivisesti kuin positiivisesti hyvinvoinnin kannalta. Turvallisessa ja luottamuksellisessa työilmapiirissä pystyy jakamaan esimiehen kanssa vaikeatkin aiheet, kuten työpaikkakiusaamiseen liittyvät asiat. Esimiehen tulisi puuttua niihin välittömästi. Kiusaamista voi olla vaikea määritellä, eikä esimerkiksi kiusaaja aina edes tiedosta toimintaansa kiusaamiseksi. Kiusaaminen on usein pidempään jatkuvaa, toistuvaa ja epäoikeudenmukaista. Kiusatuksi tullut ei pysty puolustautumaan. Kiusaamiseksi ei kuitenkaan lueta työntekijöiden keskinäistä riitelyä tai negatiivista aiheellista palautetta. (Sinokki & Virtanen 2014, 157–160.)

Negatiiviset kokemukset työpaikalla vaikuttavat laskevasti työhyvinvointiin, jonka seurauksena sairaspöissaolot lisääntyvät. Sairaspöissaolot, kuten muutkin keskeytykset työelämässä heikentävät työhyvinvointia, sillä ne ovat suoraan vaikutuksessa esimerkiksi tuloksellisuuteen. Työ voi olla epämieluisaa tai työntekijä ei koe saavansa tarpeeksi arvostusta eikä onnistumisen tunteita työssään. Työkyky ja jaksaminen heikkenee ja stressi lisääntyy. (Tarkkonen 2013, 37–38.) Stressaantuneena työhön keskittyminen heikkenee ja virheidenteon riski kasvaa. Stressi alentaa vastustuskykyä, jolloin ihminen usein myös sairastuu helpommin, jonka johdosta töihin tulo sairaana lisääntyy. Sairaana työskentely on paitsi turvallisuusriski tietyissä töissä, myös vähentää työn tehokkuutta ja usein altistaa muut työntekijät sairaudelle. Tällöin yritykselle tulee lisää kuluja paikata sairaspöissaolot ja muut sen aiheuttamat tappiot. (Sinokki & Virtanen 2014, 141.)

### **Työhyvinvointi ja vapaa-aika**

Työhyvinvointia ei voida kuitenkaan taata pelkästään panostamalla siihen työpaikalla. Hyvinvointiin vaikuttaa suuresti myös vapaa-aika työn ulkopuolella. Työn ja va-

paan tulee tukea toisiaan, jotta voidaan saavuttaa paras mahdollinen lopputulos (Paasivaara & Nikkilä 2010, 8). Niin töissä, kuin työn ulkopuolellakin tulee muistaa syödä riittävästi. Etenkin fyysiset ja ulkoilmassa tehtävät työt kuluttavat paljon energiaa. Pakkanen lisää energian kulutusta, jolloin riittävä syöminen on tärkeää jaksamisen kannalta (Iivari, Latvala, Maaninka, Rahkola, Tiikkaja & Tökkäri 2017a, 22–23). Riittävä unen saanti vapaa-ajalla on yksi peruspilareista, jonka tulee olla kunnossa, jotta työpäivästä selvitään ja siellä jaksetaan keskittyä päivän askareisiin. Työn ohella olisi hyvä ylläpitää itselleen mieluisia harrastuksia tai muuta vapaa-ajanviettopaikkaa. Niiden avulla päästään eroon arjen ajatuksista ja saadaan myös muuta tekemistä. On tärkeää myös pitää yllä sosiaalisia suhteita työpaikan ulkopuolella. Kaiken sovittaminen yhteen ei aina ole helppoa, mutta kun oikeanlaisen rytmin saa muodostettua, helpottuu arki huomattavasti monelta eri osalta. Näiden asioiden toteuttamisessa yksilöllä on itsellään vastuu.

Myös esimiehellä on valtaa vaikuttaa työntekijän hyvinvointiin työn ulkopuolella, ottamalla huomioon jokaisen yksilöllinen elämäntilanne. Esimerkiksi erilaiset elämän kriisitilanteet, kuten läheisten kuolema tai avioerot vaikuttavat jaksamiseen. Myös lapset tai vanhuksien tuovat omat haasteensa ajan hallintaan, sekä taloudellinen tilanne. Pelkästään työvuorojen suunnittelulla ja joustavuudella voidaan helpottaa huomattavasti työntekijöiden arkea. Myös yhteiskunta luo omat haasteensa työhyvinvointiin. Eläkkeelle siirtyminen, sekä liikuntamahdollisuuksien järjestäminen työn ohella riippuu usein yhteiskunnasta. Hyvä työhyvinvointi lisää innokkuutta työskennellä pidempään, jolloin eläkeikää voidaan nostaa. (Sinokki & Virtanen 2014, 154–155.)

### 3.2 Työmotivaatio

Motivaatio käsitteenä koostuu sanasta *motiivi* eli syy tai aihe jollekin. Motiivin myötä haetaan motivaatiota eli syytä tai tavoitetta, jonka vuoksi toimintaa toteutetaan. Motivaation syy on aina henkilökohtainen. Se ohjaa toimintaa, ja sen puuttuessa myös työn laatu kärsii. Motivaatio vaikuttaa esimerkiksi työssä, harrastuksissa ja koulussa suorituksen tulokseen. (Sinokki 2016, 60–61.) Esimerkiksi työtä tehdessä motivaation aiheen tavoittelu voi johtaa entistä parempiin työtuloksiin. Motivaation voi



jakaa sisäiseen ja ulkoiseen. Sisäinen motivaatio lähtee psykologisista henkilökohtaisista tarpeista. Se saavutetaan itse tekemisellä. Ulkoinen motivaatio puolestaan voi olla esimerkiksi palkka, jota tavoitellaan. Se tulee aina henkilön itsensä ulkopuolelta. Se voi olla myös rangaistuksen välttely tai osallistumismahdollisuus. Ulkoinen motivaatio ei kuitenkaan lisää hyvinvointia yhtä huomattavasti kuin sisäisen motivaation saavuttaminen. (Sinokki 2016, 98–99.)

Työmotivaatioon vaikuttavia asioita on useita, ja siitä johtuva työpanos puolestaan vaikuttaa niin edelleen yrityksen arkiseen toimintaan. Työn sisällön ollessa mielenkiintoista, säilyy motivaatio aivan eri tavalla kuin tehdessä työtä, jota ei koe mieleiseksi. Raha on usein yksi yleisimmistä motivaationlähteistä. Jokaisella on haaveita, joita on halu toteuttaa ja niiden toteutus vaatii usein rahaa. Sinokki (2016, 83) tuo teoksessaan esille myös termin *palvelumotivaatio*, jonka mukaan joillain motivaation lähteenä voi olla myös muiden etu oman edun sijalla. Esimerkiksi ensiapupäivystäjien halu auttaa asiakkaita voi toimia motivaation lähteenä.

Hyvinvointi työpaikalla lisää motivaatiota, joka vaikuttaa suoraan yrityksen tulokseen, sekä imagoon mikä näkyy asiakkaille ulospäin (Sinokki 2016, 84). Työntekijä, jolta puuttuu motivaatio työhön ei useinkaan anna kovinkaan yrityksen brändin mukaista kuvaa itsestään. Tällöin asiakkaalle välittyy väärä kuva, joka pahimmassa tapauksessa voi johtaa asiakkaan menetykseen. Tällä on myös suora vaikutus siihen, millaiseksi työntekijä kokee työnsä. Ilman motivaatiota työ voi tuntua turhalta ja sitä tehdään nimenomaan ainoastaan rahan takia, eikä halusta kehittyä tai tehdä sitä mistä oikeasti pitää. Tällöin myös kokemukset työstä muuntuvat negatiivissävytteiseksi, jolloin työstä puhutaan lähipiirissä ainoastaan ikävään sävyyn. Negatiivinen kuva yrityksestä työnantajana saattaa levitä, joka puolestaan voi johtaa rekrytointi ongelmiin (Sinokki 2016, 85).

Yksi tärkeimmistä motivaation tekijöistä on oikeanlainen ja oikealla tavalla annettu palaute. Kiitoksen kuuleminen hyvin tehdystä työstä motivoi jatkamaan ja sen kuuleminen tasaisin väliajoin esimieheltä on erittäin tärkeää. Myös asiakkailta saatu suora positiivinen palaute voi auttaa jaksamaan päivän loppuun. Niin positiivisen, kuin negatiivisenkin palautteen anto on tärkeässä asemassa. On kuitenkin tärkeää osata

antaa palaute oikealla tavalla. Negatiivisemmat palautteet tulisi antaa kahden kesken, kun taas positiivinen julkisesti kaikille. On tärkeää huolehtia, että kaikki saavat tasavertaisesti hyvää palautetta, eikä suosita vain joitain tiettyjä. (Sinokki 2016, 89–90.) Julkisesti annettu kriittinen palaute voi lamaannuttaa työntekijän itsetuntoa ja samalla motivaatiota. Etenkin toistuva virheisiin puuttuminen toimii enemmänkin negatiivisena kannustimena. Yrityksen johdolla on suuri vastuu siitä, miten yhteisöä johdetaan oikein ja miten motivaatio saadaan säilymään vuodesta toiseen. Oikein annettu positiivinen palaute kannustaa myös työryhmän työilmapiiriä. Ilmapiirin merkitys kasvaa, kun töissä vietetään suurin osa päivästä, kuten esimerkiksi hiihtokeskuksissa kauden aikana työskentelevät henkilöt. Yhteisöllä on oltava hyvä yhteishenki, jotta motivaatio pysyy korkealla, etenkin kun töissä ollaan enemmän kuin vapaa-ajalla (Sinokki 2016, 86). Tällöin myös korostuu tärkeys siitä, ettei työyhteisössä tapahdu työpaikkakiusaamista. Työporukalla kokoontumiset mahdollistavat uusiin ihmisiin tutustumisen ja syventävät ryhmähenkeä. Haasteen yhteisiin kokoontumisiin hiihtokeskuksissa luo työajat, sillä keskus on auki päivittäin kauden ajan, jolloin osa porukasta on aina töissä (Iivari ym. 2017b, 38).

Työolosuhteiden laatu toimii myös eräänlaisena motivaation kannustimena. Työtilojen viihtyvyys, ergonomia, ilman laatu ja turvallisuus ovat asioita mitä ei tulisi vähätellä, sillä motivaation lisäämisen rinnalle ne myös lisäävät työn tehokkuutta ja tuotavuutta (Sinokki 2016, 91). Sinokki (2016, 91) mainitsi kirjassaan *kroonisen stressioireyhtymän*, joka saa alkunsa epäsuotuisista työolosuhteista. Sen tunnusmerkkejä on työuupumuksesta johtuva väsymys, kyyniseksi muuttunut asenne työhön ja heikentynyt ammatillinen itsetunto. Se lisää merkittävästi riskiä sairastua masennukseen. Muita altistavia tekijöitä huonojen työolosuhteiden lisäksi on ”voimakas sisäinen motivaatio ja tunnollisuus sekä riittämättömät selviytymiskeinot kuormittavissa tilanteissa”. (Sinokki 2016, 91.)

Työn kehittämiseen osallistuminen on työntekijöille tärkeää ja jokaisen tulisi saada ilmaista oma mielipiteensä. Aina ei kuitenkaan ole niin. Mikäli työntekijää ei kuunnella, muutos ei tapahdu tarpeeksi nopealla aikataululla tai viesti ei välity ylemmälle johdolle, alkaa hän kokea mielipiteensä turhaksi ja omaksuu itselleen niin sanotun passiivisen roolin (Iivari ym. 2017b, 57). Tämä puolestaan vaikuttaa työmotivaatioon

ja sitä kautta myös työhyvinvointiin. Esimiesten tulisi kannustaa työntekijöitä ilmaisemaan havainnoimiaan kehityskohtia avoimesti ja samalla myös keskustella niistä, jotta työntekijöille välittyisi kuva, että heidän sanallaan on oikeasti merkitystä. Näin ollen työntekijät ottavat passiivisen sijaan aktiivisen roolin (Iivari ym. 2017b, 57).

Kaikki lähtee hyvästä johdosta ja on tärkeää, että esimies on läsnä päivittäisissä tekemisissä. Esimerkillä johtaminen kantaa vastuun ja kannustaa työntekijöitä neuvoen ja opastaen, eikä arvostelevasti. Tällä tyylillä johdettuna motivaatio lisääntyy työyhteisössä. Tiedonkulku ja ongelmien ratkominen sujuvat paljon helpommin johdon ollessa läsnä. Sosiaalinen kanssakäyminen työntekijöiden kanssa lisää helposti lähestyttävyyttä ja parantaa luottamusta. (Iivari ym. 2017b, 62–63.) Tavallisissa asioissa auttaminen ja näkyminen työmaalla lisää työntekijöiden arvostusta johtoa kohtaan. Laskeutuminen työntekijöiden tasolle parantaa myös johdolle päin näkökulmaa työnteosta ja auttaa siten kehityskohtiin puuttumisessakin.

### **Mashlow'n tarvehierarkiateoria**

Sinokki (2016) kertoo teoksessaan yhdestä tunnetuimmasta teoriasta: Abraham Mashlow'n tarvehierarkiateoriasta, joka koostuu viidestä tasosta. Teorian mukaan alemman tason tarpeiden tulee täytyä, jotta voidaan edetä seuraavalle tasolle hierarkisesti. Alin taso koostuu fysiologisista tarpeista. Niiden täytyttyä tulee turvallisuuden tarpeet, joiden jälkeen yhteenkuuluvuuden ja rakkauden tarpeet. Toiseksi ylin taso koostuu arvostuksen tarpeista ja ylimmän tason saavutettua ihminen pystyy toteuttamaan itseään. (Sinokki 2016, 73–75.)

Teoriaa voidaan soveltaa työelämään esimerkiksi motivaation osalta. Perusedellytysten tulee olla kunnossa ennen kuin päästään itsensä toteuttamiseen ja tavoittelemaan motivaation kohdetta. On tärkeää saada pitää lakisääteisiä taukoja, jolloin päästään tyydyttämään nälän ja janon tunnetiloja. Myös työajan ulkopuolella tulee jokaisen esimerkiksi huolehtia riittävästä unen saannista. Jotta alimman tason tarpeet täytyvät, tulee töissä huolehtia myös riittävästä pukeutumisesta, kuten hiihtokeskuksessa ulkotyössä työskennellessä. Kun kaikki perustarpeet on tyydytetty, siirrytään seuraavaan osioon. (Sinokki 2016, 73–75.)

Turvallisuuden tarpeet linkittyvät esimerkiksi työturvallisuuteen (Sinokki 2016, 73–75). Työssä tulisi tuntee olonsa turvalliseksi, esimerkiksi työpaikkakiusaaminen voi laukaista turvattomuuden tunteen. Niin fyysiset, kuin psyykkisetkin epävarmuustilanteet tulisi saada minimiin työympäristössä. Myös työajan ulkopuolella tapahtuvat epävarmuutta luovat tekijät voivat vaikuttaa työntekoon. Erilaiset elämäntilanteen kriisit voivat heijastua esimerkiksi työympäristöön, jolloin teorian mukaan seuraava taso jäisi saavuttamatta.

Mikäli turvallisuuden tarpeet on saatu tyydytettyä, päästään seuraavaan osioon eli yhteenkuuluvuuden ja rakkauden tarpeisiin. Tässä yhteydessä työyhteisön puolesta osioon kuuluu esimerkiksi hyväksyntä, ystävyys, yhteenkuuluvuuden tunne, sekä tarve toimia työryhmän jäsenenä. (Sinokki 2016, 73–75.) On tärkeää tuntee itsensä hyväksytyksi työryhmässä, etenkin silloin, jos töitä tehdään pidempiä aikoja saman porukan kanssa. Ulkopuolisuuden tunne tuo epävarmuutta ja tunteen ettei kuulu joukkoon. Se saattaa vaikuttaa myös motivaatioon lähteä työpaikalle, jolloin esimerkiksi sairaspöissaolot voivat lisääntyä.

Toiseksi ylin taso eli arvostuksen tarpeet on työelämässä yksi tärkeimmistä. Kiitoksen ja hyvän palautteen saaminen edistää motivaatiota ja tuo tunteen, että tehtyä työtä arvostetaan. Mikäli jatkuvasti tulee vain huomautuksia ilman positiivista palautetta, saattaa työnteko alkaa tuntua turhauttavalta ja turhalta. On tärkeää tuntee työnsä merkitykselliseksi, etenkin pitkiä päiviä tehdessä, jotta motivaatio työntekoon säilyy ja tulee tunne, että tehtyä työtä arvostetaan. (Sinokki 2016, 73–75.)

Viimeisellä, ylimmällä tasolla tulee itsensä toteuttamisen tarpeet. Kun peruspilarit ovat kunnossa, alkaa ihmismieli pyrkiä kohti saavutuksia ja kehittämään itseään. Ihminen alkaa ajatella luovemmin. Tämän tason saavutettua alkaa työnteko tuntua mielenkiintoiselta ja halu kehittyä työssä lisääntyy. Tällöin myös työnteko on tuottavimmillaan. (Sinokki 2016, 73–75.)

Vaikka Mashlow'n teoriassa kehitys tapahtuu hierarkkisesti, on hän myöhemmin todennut, ettei tarpeiden tarvitsekaan täytyä tietyssä järjestyksessä. Joku tarpeista saattaa korostua yli muiden. Esimerkiksi jos töissä on kiirettä, saattaa nälän tuntu

kadota ja silloin keskittyä vain itse työntekoon. Kyseistä teoriaa on myös kritisoitu, sillä Mashlow käytti teorian kehittämisen tutkimukseen omaa lähipiiriään, sekä ainutlaatuisia ihmisiä, kuten Albert Einsteinia. (Sinokki 2016, 74–75.)

### **Herzbergin kaksifaktoriteoria**

Sinokki (2016) esittelee teoksessaan lisäksi Frederick Herzbergin kaksifaktoriteorian, joka on Mashlow'n teorian rinnalla myös yksi tunnetuimmista teorioista. Se koostuu kahdesta osiosta, hygienia- ja motivaatioteoriasta. Ne yhdessä muodostavat kaksifaktoriteorian, joka on kehitetty tutkimaan työmotivaatiota vuonna 1968. Teorian mukaan työmotivaatioon vaikuttaa ulkoiset tekijät, kuten palkka, sekä sisäiset tekijät, kuten työssä eteneminen. Hygieniaosuus teoriassa käsittää ulkoiset tekijät, joita voi palkan lisäksi olla esimerkiksi työympäristö ja työtoverit. Mikäli hygienieitekijät ovat puutteellisia, aiheutuu siitä huonovointisuutta, mutta tekijöitä lisäämällä hyvinvointi ei kuitenkaan lisäännä perustason yläpuolelle pitkäaikaisesti. Esimerkiksi palkkaa korotettaessa tyytyväisyys nousee vain hetkellisesti, jonka jälkeen se palaa perustasolle. (Sinokki 2016, 104–108.)

Motivaatiotekijöitä eli sisäisiä tekijöitä työssä etenemisen lisäksi on esimerkiksi työn saavutukset, tunnustukset saavutuksista tai vastuullisuus. Näiden toteutus vaikuttaa vahvasti tyytyväisyyteen, mutta niiden puuttuminen ei kuitenkaan laske huomattavasti työtyytyväisyyttä. Näin ollen teorian mukaan tyytyväisyys työssä voi siis olla puutteellista, muttei kuitenkaan tyytymätöntä. (Sinokki 2016, 104–108.)

Myös Herzbergin teoriaa on kritisoitu aikojen saatossa. Hänen käyttämänsä tutkimusmenetelmä ja osuuksien jaottelu työtyytyväisyyden ja -tyytymättömyyden välillä on ollut kritiikin kohteena. (Sinokki 2016, 104–108.)

### **Mihály Csikszentmihályin flow -teoria**

Flow –teoria on hyvin tunnettu ja mielenkiintoinen teoria. Se on Mihály Csikszentmihályin kehittämä. Flow on tila, jossa ajan käsitys katoaa ja ihminen keskittyy ainoastaan tekemäänsä asiaan ilman häiriötekijöitä. Häiriötekijän ilmaantuessa, kuten esimerkiksi toisen ihmisen astuessa huoneeseen, katkeaa flow. Csikszentmihályin mukaan teoria koostuu kahdeksasta osiosta. Ensin tulee tunnistaa päämäärä mitä

tavoitellaan. Tehtävä ei saa olla liian vaikea, eikä liian helppo, jotta päämäärän saavuttaminen sujuu mutkattomasti vastaten suorittajan kykyjä. Työn edetessä tulisi saada välittömästi palautetta. Työhön syventyminen pitäisi olla niin keskittyynyttä, että ajantaju katoaa ja tulee tunne, että hallitsee työn etenemistä. Oman itsensä arviointi vähenee ja lopputulos työstä on palkitseva. (Csikszentmihalyi 2010.) Tietyntilaisen flow –tilan saavuttaminen työssä kertoo työn mielekkyydestä ja korkeasta motivaatiosta työtä kohtaan. Hiihtokeskuksessa työskennellessä esimerkiksi hiihtohisseillä, voi kyseisen tilan saavuttaa, mikäli omaa oikeanlaisen asennoitumisen ja touhua riittää pitkin päivää.

### 3.3 Työhyvinvointi hiihtokeskusalalla

Työhyvinvointia on tutkittu jonkin verran hiihtokeskusalalla. Lapin yliopisto ja Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti MTI yhdessä Lapin ammattikorkeakoulun kanssa teki vuonna 2017 Rovaniemellä tutkimusta liittyen hiihtokeskustyöntekijöiden työhyvinvointiin. Tutkimuksessa oli mukana Levi, Ylläs ja Ruka. Palvelualojen ammatillisen tekemässä julkaisussa yhdeksi tärkeimmistä vaikuttavista tekijöistä oli nostettu työssä toteutuvat vaikuttamismahdollisuudet. Tunne työn tärkeydestä voimistuu, kun pääsee vaikuttamaan työpaikalla oman osa-alueensa asioihin. Se lisää myös huomattavasti työmotivaatiota. Julkaisun mukaan työntekijät arvostavat kuulluiksi tuleamista, sekä oikeanlaista tapaa johtaa niin, että työntekijöiden hyvinvoinnista huolehditaan. (Ikkala 2018.)

Kyseisessä tutkimuksessa valtaosa vastaajista oli kausityöntekijöitä, joten tutkimus itsessään kertoo siitä, kuinka tärkeää on huomioida vakituisten työntekijöiden rinnalla myös muut työntekijät. Julkaisussa haastateltu Kimmo Nevanperä Rukalta mainitsi, kuinka Rukalla työntekijöiden kesken pidetään kolmen viikon välein palaveria, jossa jokainen saa jakaa ajatuksiaan ja kehitysehdotuksiaan. Kyseinen käytäntö toimii hyvinä esimerkkinä siitä, kuinka kaikkien mielipiteet voidaan saada esiin. (Ikkala 2018.) Ilman kunnollista tapaa kerätä palautetta, jää suurin osa huomioitavista asioista huomiotta yhdenkin kauden aikana. Mikäli palautetta kerätään vain kerran kaudessa, esimerkiksi kauden päättyessä, on osa työntekijöiden ajatuksista jo unohtunut, eivätkä välttämättä enää silloin ole ajankohtaisia. Riittävän usein ja avoimesti toteutetut

mahdollisuudet kertoa mielipiteitä laskee kynnystä ottaa asioita esille, sekä parantaa myös keskustelukulttuuria työyhteisön keskuudessa.

Tutkimukseen sisältyi firstbeat-hyvintvointianalyysi, jossa työntekijöiden stressitasoja tutkittiin mittarilla. Tutkimuksesta selvisi, kerkeääkö hiihtokeskustyöntekijät palautua tarpeeksi stressitiloista päivän aikana. Tärkein palautuminen tapahtuu nukkuessa, mutta tärkeää olisi saada riittävää palautumista myös päivän aikana taukojen puitteissa. Tutkimuksen tulosten mukaan päivän aikana pidettäviä taukoja tulisi parantaa niin, että niistä saataisiin tehokkaampia palautumisen kannalta. Myös unen saantia tulisi lisätä yli seitsemään tuntiin, jotta uuvuttavasta työstä selviydyttäisiin helpommin. Tärkeäksi seikaksi nostettiin myös työn ja vapaa-ajan erottaminen toisistaan, jolloin stressitasot madaltuvat ja unen laatu paranee. Sesongit lisäävät räsitystä ja vaikeuttavat riittävän palautumisen saantia. Etenkin silloin riittävä lepo on tärkeässä asemassa. (livari ym. 2017b, 53–56.)

Hiihtohisseillä työskennellessä on sesongin aikana huomattavasti stressitekijöitä. Suuret ruuhkat aiheuttavat loputtoman jonon koko laskettelupäivän ajaksi ja asiakkaat turhautuvat odotellessa. Samaan aikaan palvellaan asiakkaita, valvotaan hissiä ja tarkkaillaan rinnealueita. Ongelmatilanteet asiakkaiden kanssa tai hissien vioittuminen lisäävät stressitasoa entisestään. Stressinsieto on koetuksella, mutta oikeanlaisella suhtautumisella kaikesta selvitään. Kuten livari ja muut (2017b) teoksessaan mainitsevat, laskee kokeneemmilla työntekijöillä stressitasot kuitenkin kausien kertyessä ja työtä tehdään rutiininomaisesti (livari ym. 2017b, 68–69). Stressiä voi aiheuttaa myös synkkä vuodenaika ja pitkät työpäivät, jolloin muulle tekemiselle ei töiden ohessa jää juurikaan aikaa (livari ym. 2017a, 26–28).

livari ja muut (2017b) painottavat teoksessaan, kuinka työhyvinvoinnin kehittäminen hiihtokeskusalalla voi olla haasteellista. Sen, kuin muidenkin hiihtokeskuksen toimintaa kehittävien asioiden yhdessä pohtiminen jää usein tekemättä juurikin kiireisen kauden vuoksi. Työntekijöille, riippumatta siitä onko vakituinen vai kausityöntekijä, on tärkeää päästä vaikuttamaan omaan työhön ja hyvinvointiin liittyvien asioiden päätöksenteossa. Haasteen luo kauden kiireen lisäksi se, että esimerkiksi kesäaikana, kun olisi aikaa miettiä asioita, on töissä paljon vähemmän porukkaa. Tällöin auto-

maattisesti ulkopuolelle jää valtaosa kauden tekijöistä. (Iivari ym. 2017b, 32.) Ajan puutteen vuoksi voidaan kehittää ratkaisuja, joilla saadaan kehitysideoita kerättyä helposti myös pitkin kautta. Iivari ja muut (2017b) toivat teoksessaan esille ideaatiikon, jotka voi pistää vaikka taukhuoneen nurkkaan (Iivari ym. 2017b, 73). Sinne työntekijät voivat pudottaa lapulle kirjoittamiaan kehitysideoita tai muuta huomiotavaa. Riskinä näissä kuitenkin on myös vitsikkään porukan keskuudessa epäasialliset huomautukset, mitkä eivät välttämättä ole aidosti huomioon otettavia asioita.

Epävarmat tulot luovat taloudellisia haasteita, sekä stressiä. Kausi on suhteellisen lyhyt, etenkin eteläisimmissä keskuksissa, eikä uralla etenemismahdollisuuksia ole juurikaan. Vakituisen työpaikan hankkiminen on myös haasteellista, mikäli haluaisi työskennellä alalla ympärivuotisesti. (Iivari ym. 2017b, 13.) Myös matala palkka karsii itsessään osan pidempiaikaisemmistakin kausityöntekijöistä jossain elämänvaiheessa pois, mikäli vastaisesti kesäkaudelle ei ole sopivaa työpaikkaa. Lisäksi työn ja vapaaajan yhteensovittaminen on kauden sesonkien aikana lähes mahdotonta, joka luo omat haasteet esimerkiksi perheellisille (Iivari ym. 2017b, 13). Kiireisimpinä aikoina kotona vietetty aika saattaa rajoittua ainoastaan siihen, että siellä käydään nukku-massa, jonka jälkeen lähdetään takaisin rinteille. Vapaapäivätkin menevät lähes kokonaan palautumisessa työn uupumuksesta, jolloin aikaa esimerkiksi harrastuksille tai sosiaalisille suhteille ei jää juurikaan. Työhyvinvointia heikentävien tekijöiden ohella ei kuitenkaan tule unohtaa positiivisia puolia työssä. Näihin voi lukeutua ihmisestä riippuen esimerkiksi harrastusmahdollisuudet työn ohessa, joita hiihtokeskus tarjoaa. Myös ulkotyö voidaan usein lukea mielialaa nostattavaksi tekijäksi. Raitis ilma virkistää mieltä ja siihen yhdistettynä työn ohessa tuleva liikunta parantaa kuntoa ja toimii rankan päivän päätteeksi myös hyvien yöunten takaajana.

Parhaimmillaan hiihtokeskuselämä on silloin, kun saa paljon kavereita töistä, joiden kanssa viettää mielellään aikaa myös vapaa-ajalla. Työkaverit toimivat voimavarana, tukena ja turvana (Iivari ym. 2017b, 39). Mikäs sen parempaa kuin työpaikka, missä voi työskennellä parhaiden kavereiden kanssa.

### **Työturvallisuus hiihtokeskuksissa**



Työturvallisuus on hiihtokeskuksissa perusprioriteetti. Tapaturmia voi sattua etenkin rinteillä työskennellessä niin koneiden, kuin asiakkaidenkin parissa. Myös sääolosuhteet luovat omat haasteensa pakkasen, tuulen ja liukkaiden pintojen myötä. (Työturvallisuuskeskus TTK 2015, 3.) Hisseillä työskennellessä perinteisiä tapaturmariskejä on liukastuminen tai esimerkiksi asiakkaan epähuomiossa aiheuttama vamma sauvoilla huitaistessa hissien ojennus tilanteessa.

Työturvallisuuteen ja –hyvinvointiin liittyy vahvasti työn ergonomisuus. Kehitystä hiihtokeskuksissa on ollut asian suhteen, mutta livarin ja muiden (2017b) mukaan etenkin sisätiloissa työskennellessä on vielä parantamisen varaa. Huono sisäilma, lämmönsäätely, sekä epäsopivat työskentelyasennot ovat yleisimpiä tekijöitä. (Iivari ym. 2017b, 46.) Huono ergonomia voi vaikeuttaa työntekoa myös pitkällä aikajänteellä. Esimerkiksi huono työasento valvontatehtävissä voi aiheuttaa erilaisia kiputiloja selän ja niskan alueelle. Myös huono tekniikka hissien ojennuksessa tai lumitöissä voi aiheuttaa fyysisiä riskejä.

Sesonkityö itsessään kuormittaa työntekijöitä huomattavasti kiireen ja vaihtelevien olosuhteiden vuoksi. Kuormitus voi olla fyysisen lisäksi myös henkistä, jolloin riittävästä palautumisesta, sekä työn ulkopuolisesta elämästä tulisi huolehtia työvuorojen välillä. Kiireen aikana työntekijät saattavat riskeerata toimintaansa myös harkitusti, jolloin riskit loukkaantua kasvavat. Tavallisimpia harkittuja riskinottoja on esimerkiksi turvavälineiden pukemisen välttäminen, kuten kypärän käyttö ajaessa tai valjaiden pukematta jättäminen pylväisiin kiivetessä. Pukemiseen kuluva aika koetaan turhaksi asiakkaiden odottaessa, jolloin turhat riskit astuvat kuvaan. (Iivari ym. 2017b, 44–45.) Sesongit hiihtokeskuksissa voivat olla hyvinkin rankkoja ja uuvuttavia, jolloin liian vähäinen lepo altistaa virheille, jotka voivat olla merkittäviä riskejä keskellä ruuhkainta aikaa. Työntekijän pitää huolehtia ja olla kiinnostunut niin omasta kuin muidenkin työhyvinvoinnista, sekä työkyvystä (Iivari ym. 2017b, 87). Mikäli havaitsee, ettei toinen ole työkykyinen on asiaan puututtava pikimmiten.

Sosiaalisten suhteiden ollessa ensiarvoisen tärkeitä hiihtokeskustyössä, se myös samalla edistää työturvallisuutta. Kun luottaa ihmisiin, joiden kanssa työskentelee, on helpompi kysyä apua ongelmatilanteissa. Esteetön kommunikointi parantaa turvalli-

suutta huomattavasti ja on yksi tärkeimmistä keinoista välttää vaaratilanteet. Esimerkiksi aamuisin rinteiden ollessa jäässä vältetään vaaratilanteilta, kun varoitetaan muita asiasta hyvissä ajoin oma-aloitteisesti. Myös oikeanlainen perehdytys on tärkeä osa uusien työntekijöiden astuessa kuvaan. Kokeneempien työntekijöiden tulee kantaa vastuu varoittamalla uusia työntekijöitä riskialttiista tekijöistä. Työntekijöiden on osattava lisäksi ottaa yhtä lailla asiakkaat huomioon riskejä havaitessaan. (Iivari ym. 2017b, 51–52.)

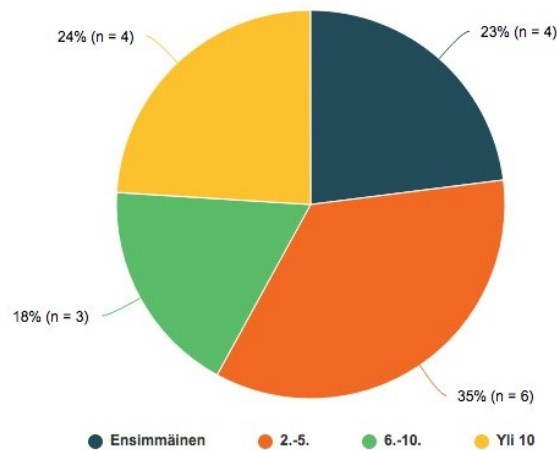
## 4 Tutkimustulokset

Tutkimus toteutettiin verkkokyselyn avulla. Kyselyn pohja on nähtävissä liitteessä 1. Liitteessä 2 on kysymys numero 11 kokonaisuudessaan. Kysely lähetettiin kaikille hisseillä työskenteleville työntekijöille ja vastausaikaa oli kaksi viikkoa. Kyselyyn vastasi 17 hissinhoitajaa. Se oli huomattavasti alle tavoitteen, sillä kyselyyn pyrittiin saamaan vastaus kaikkiaan n. 50 työntekijältä. Tutkimuksen tulokset esitetään graafisesti piirakkakuvioiden sekä tulostaulukoiden avulla. Avoimien kysymysten osalta vastaukset teemoiteltiin ja tuloksia tulkittiin niistä nousseiden aiheiden pohjalta. Tutkimustulokset jaoteltiin fyysisiin, psyykkisiin, sekä sosiaalisiin osioihin teoriapohjan mukaisesti.

Kyselyn alussa selvitettiin vastaajien taustatietoja, jotta kaikki mahdolliset tekijät saataisiin kartoitettua mahdollisimman hyvin erilaisten muuttujien osalta. Eri tekijät huomioituna voitiin lisätä tulosten luotettavuutta. Kysely toteutettiin täysin anonymina, eikä vastauksia pystytty tunnistamaan jälkikäteen. Taustamuuttujiksi valittiin työntekijöiden sukupuoli, ikä sekä työkokemus alalla, joka määriteltiin tehtyjen kausien mukaan. Vastaajista 65 % oli miehiä ja 35 % naisia, joka kuvastaa hyvin työn miesvaltaisuutta yleisestikin. Vaikka vastaajia olikin suhteellisen vähän, oli ikäjakama vastaajien kesken kuitenkin laaja. 76 % vastaajista oli 20–29 -vuotiaita, 18 % 30–39 -vuotiaita ja 6 % 50 -vuotiaita tai vanhempia. Tämäkin kuvastaa pienemmässä skaalassa ikäjakamaa työyhteisössä. Puuttumaan jäi alle 20 -vuotiaat, sekä 40–49 -vuotiaat.

### 3. Monesko kausi sinulla on menossa

Vastaajien määrä: 17



Kuvio 1. Kausien jakauma työntekijöiden keskuudessa

Mukaan mahtui myös hyvin erilaisella työkokemuksella olevia työntekijöitä, mikä lisää huomattavasti näkökulmia tutkittaviin asioihin. Kuvio 1 kuvaa työkokemusjakaumaa. Vastaajista 23 % oli ensimmäisen kauden työntekijöitä, 2–5 kautta työskennelleitä oli 35 %, 6–10 kautta työskennelleitä 18 % ja yli 10 kautta työskennelleitä oli 24 % vastaajista.

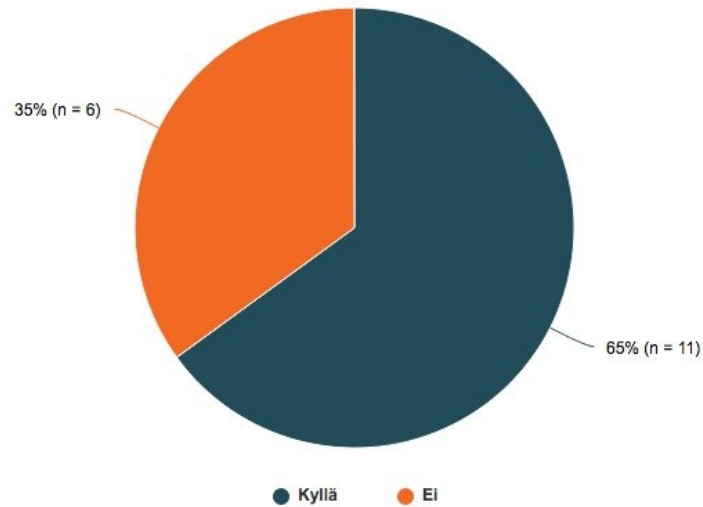
Kyselyn avulla päätettiin selvittää myös hiihtokeskuksessa esiintyvät kausityöntekijätyypit, joihin livari ja muut (2017b) teoksessaan viittasivat. Tyyppeihin voitiin rinnastaa erilaiset motiivitekijät. Alkuperäinen tutkimus toteutettiin Ruotsissa ja Norjassa, ja sen mukaan hiihtokeskusten työntekijät voitiin jaotella neljään eri ryhmään: vaeltavat, väliaikaiset, harjaantuneet sekä paikkauskolliset. Osana tätä tutkimusta selvitettiin, esiintyykö Ruotsin ja Norjan tutkimuksen ryhmiä myös Himoksella. Kyselyssä kysymys muotoiltiin niin, että kunkin ryhmän kuvauksista vastaaja sai valita häntä eniten kuvaavan tyyppin. Tulosten mukaan vaeltavan ryhmän eli ne, jotka kokevat työn tärkeäksi harrastuksen pohjalta ja jotka työskentelevät tai haluaisivat työskennellä useammassa hiihtokeskuksissa, oli valinnut kaksi. Harjaantuneiden ryhmän, jotka viihtyvät alalla ja joille hiihtokeskus on enemmän elämäntyyli, oli valinnut kolme. Vastaajista väliaikaiseksi työntekijäksi itsensä oli määritellyt neljä. He pyrkivät saamaan muita töitä tulevaisuudessa. Valtaosa vastaajista oli päätenyt alalle asuinpaik-

kakuntansa vuoksi. Tätä ryhmää kutsutaan paikkauskollisiksi. Tuloksista voidaan päätellä, että kaikkia kausityöntekijäryhmiä esiintyy myös Suomessa. Ihmiset kokevat työn omalla tavallaan, ja jokaisella on oma motiivinsa, jonka vuoksi alalla työskentelee. Paikkauskollisten taustalla voi olla, ettei muita töitä ole tarjolla paikkakunnalla ja alalle on ensin päädytty ja lopulta vain jääty. Väliaikaiset puolestaan työskentelevät osittain samasta syystä, mutta pyrkivät kuitenkin etsimään jonkin muun alan töitä. Vaeltavat sekä harjaantuneet viihtyvät enemmän työn parissa ja pyrkivät myös kehittämään itseään vaihtelemalla työympäristöään alalla pysyen.

Kyselyyn sisällytettiin myös kysymys, joka käsitteli kohderyhmän kokemuksia siitä, huolehditaanko työpaikalla heidän mielestään tarpeeksi työntekijöiden työhyvinvoinnista. Kysymys oli tarkoituksella melko suora, ja sen pohjalta saatiin hyvin mieltipiteitä esille. Mikäli kysymykseen vastattiin kyllä, seurasi siitä jatkokysymys, jossa vastaajan tuli määritellä avoimeen kysymykseen omin sanoin, kuinka työhyvinvoinnista huolehtiminen näkyy toiminnassa. Vastaajista 65 % oli sitä mieltä, että työhyvinvoinnista huolehditaan tarpeeksi, kuten kuvio 2 havainnollistaa. Vastaajien mukaan se näkyi esimerkiksi työvaatetuksessa, työvuorojen joustavuutena sekä henkilökuntaetuina. Töiden joustavuus koettiin tärkeäksi, jotta jopa lyhyellä varoitusajalla voitiin järjestää vapaata, eikä esimerkiksi kipeänä tarvinnut tulla töihin. Positiivisesti esille nousivat myös työajan ulkopuolella järjestettävät aktiviteetit, joiden koettiin parantavan yhteishenkeä.

### 7. Huolehditaanko työpaikalla mielestäsi tarpeeksi työntekijöiden työhyvinvoinnista?

Vastaajien määrä: 17



Kuvio 2. Työhyvinvoinnista huolehtiminen

Mikäli kysymykseen vastasi ei, seurasi avoin jatkokysymys, jossa tuli määritellä omin sanoin, kuinka itse kehittäisi työhyvinvoinnista huolehtimista. Vastaajista 35 % valitsi kyseisen vaihtoehdon (ks. kuvio 2). Heidän mukaansa työhyvinvointia ei oltu huomioitu tarpeeksi. Tulosten pohjalta selvisi, että esimerkiksi työvuorojen suunnittelu koettiin puutteelliseksi moneltakin osin. Vapaapäivien sijoittelu oli yksi esiin tuodusta asioista. Vapaapäiviä saattoi olla useampikin viikossa, mutta ne oli sijoiteltu niin, ettei kahta päivää vapaata ollut peräkkäin, vaan vapaata oli esimerkiksi aina joka toinen päivä. Tämän koettiin vaikuttavan negatiivisesti työstä palautumisen kannalta esimerkiksi sesonkien aikana, ja siihen haluttiin muutosta. Myös yhteiset illanvietot koettiin liian vähäisiksi.

Suurin negatiivinen asia oli työergonomia. Sitä heikensivät mm. pitkät yhtäjaksoiset työtehtävät, kuten istuminen tai saman liikeradan toisto asiakkaita palvellessa. Työtehtävät koettiin kuluttaviksi vähäisten taukojen sekä paikan vaihtojen vuoksi. Valvontatehtävissä istuessa esiin nousi myös penkkien puutteellinen ergonomisuus. Tämä tuli ilmi useammassakin vastauksessa, ja oli liitetty myös niiden vastauksiin, jotka olivat alkujaan sitä mieltä, että työhyvinvoinnista huolehditaan tarpeeksi. Työvuoron aikana palautuminen taukojen yhteydessä koettiin myös puutteelliseksi. Esille nousi,

että osa tauosta menee usein siirtymisiin taukotilan ja työpisteen välillä, minkä vuoksi itse taukoon jää huomattavasti vähemmän aikaa. Lyhyiden taukojen koettiin vaikuttavan negatiivisesti fyysiseen palautumiseen, sekä henkiseen hyvinvointiin, joka puolestaan koettiin vaikuttavan esimerkiksi asiakkaiden palvelualltiuteen, sekä positiiviseen asenteeseen alentavasti.

Negatiivista palautetta tuli myös hygieniaan liittyen. Sosiaalitilojen, vessojen, sekä valvontakoppien siivoamistiheys koettiin puutteelliseksi. Esille nousi myös wc-tilojen vähyyys, sekä saippuan, että desinfiointiaineiden tarjonta. Nämä kaikki koettiin laskevan työhyvinvointia ja joihin kaivattiin kehitystä tulevina kausina. Tuloksista voidaan päätellä, että työolosuhteisiin toivottaisiin parannusta ilmenneiden puutteiden osilta.

#### 4.1 Fyysinen hyvinvointi

Fyysinen hyvinvointi työpaikalla on tärkeä osa työhyvinvointia. Tässä tutkimuksessa pyrittiin selvittämään ovatko Himoksen hissinhoitajien työolosuhteet heidän työhyvinvointiaan edistäviä. Kyselyssä pyrittiin ensin saamaan esille työntekijöille merkitykselliset aiheet työhyvinvoinnin kannalta, jonka jälkeen verrattiin kyseisten aiheiden toteutuvuutta työpaikalla. Erittäin merkityksellisiksi kohdiksi työhyvinvoinnin kannalta nousi kyselyn avulla lähes jokainen kohta taulukossa 1.

Taulukko 1. Työhyvinvointitekijöiden merkityksellisyys

##### 5. Arvioi kuinka merkitykselliseksi koet seuraavat asiat työhyvinvointisi kannalta.

Vastaajien määrä: 17

	Erittäin merkitykselliseksi	Jonkin verran merkitykselliseksi	En juurikaan merkitykselliseksi	En lainkaan merkitykselliseksi
Ergonominen työpiste	64,71%	29,41%	5,88%	0%
Joustavat työajat	47,06%	47,06%	5,88%	0%
Turvallinen työympäristö	64,71%	23,53%	11,76%	0%
Etenemismahdollisuudet työssä	47,06%	35,29%	11,77%	5,88%
Viihtyvyys työpaikalla	94,12%	5,88%	0%	0%
Riittävät tauot työn ohella	64,71%	35,29%	0%	0%
Riittävä palautuminen työvuorojen välillä	58,82%	35,3%	0%	5,88%

Enemmistön mukaan ergonomista työpistettä pidettiin erittäin merkityksellisenä. Ainoastaan etenemismahdollisuudet jakoivat enemmän mielipiteitä tärkeydessään. Vastaajista 5,88 % oli sitä mieltä, ettei koe etenemismuodollisuuksia lainkaan merkitykselliseksi. Myös riittävää palautumista työvuorojen välillä ei koettu 5,88 % mukaan lainkaan merkitykselliseksi. Sen sijaan yli puolet pitivät sitä erittäin merkityksellisenä. Riittävät tauot puolestaan koettiin merkityksellisiksi. Lähes kaikki pitivät erittäin merkityksellisenä viihtyvyyttä työpaikalla. Myös turvallista työympäristöä pidettiin 64,71 % mukaan erittäin tärkeänä.

Taulukko 2. Työhyvinvointitekijöiden toteutuminen työpaikalla (n=17).

	Erinomaisesti	Hyvin	Melko huonosti	Ei lainkaan
Ergonominen työpiste	5,88%	29,41%	64,71%	0%
Turvallinen työympäristö	23,53%	76,47%	0%	0%
Joustavat työajat	41,18%	47,06%	11,76%	0%
Etenemismahdollisuudet työssä	0%	52,94%	35,29%	11,77%
Viihtyvyys työpaikalla	35,29%	64,71%	0%	0%
Riittävät tauot työn ohella	29,41%	58,82%	11,77%	0%
Riittävä palautuminen työvuorojen välillä	35,29%	41,18%	23,53%	0%

Kun tärkeät asiat oltiin saatu selville, siirryttiin selvittämään, kuinka kyseiset asiat toteutuivat työympäristössä. Erittäin tärkeäksi koettu ergonominen työpiste koettiin toteutuvan 64,71 % mielestä melko huonosti. Kyseinen asia nousi esille myös muissa tutkimuksen kohdissa. Etenkin valvontakoppien penkit, sekä toistuvat pitkäkestoiset liikeradat nousivat suurimmiksi ongelman aiheuttajiksi. Turvallinen työympäristö koettiin valtaosan mukaan toteutuvan hyvin ja loppujenkin mukaan erinomaisesti. Taulukon 1 mukaan joustavat työajat koettiin merkityksellisiksi. Ne myös toteutuivat suurimman osan mukaan hyvin tai erinomaisesti. Vastanneista 11,76 % oli kuitenkin

eri mieltä ja koki toteutumisen melko huonoksi. Vastaajista 52,94 % koki etenemismahdollisuudet työssään hyväksi, mutta loput melko huonoksi, sekä olemattomiksi. Suurin osa vastaajista määritteli työhyvinvointinsa kannalta merkitykselliseksi etenemismahdollisuudet (ks. taulukko 1), josta voidaan päätellä sen olevan osalle tärkeää esimerkiksi tulevaisuutta ajatellen. Viihtyvyyden sijaan oli määritelty hyväksi ja erinomaiseksi vastaajien kesken. Tauot olivat yli puolen mielestä riittäviä, mutta 11,77 % mukaan niiden toteutus oli kuitenkin melko huonoa, mikä näkyi myös kyselyn muissa kohdissa. Vastaajien mukaan tauot eivät olleet ajallisesti riittäviä mukaan lukien siirtymiset työpisteen, sekä taukotilojen välillä. Lisäksi 23,53 % koki saavansa liian vähän aikaa palautua työvuorojen välillä, joka näkyi esimerkiksi hajautettuina vapaapäivinä useamman peräkkäisen sijaan. Valtaosan mukaan palautumisaika oli kuitenkin riittävä.

Vastaajilta pyrittiin saamaan myös selville sesonkiaikojen mahdolliset vaikutukset työhyvinvointiin. Sesonkiajoiksi luokiteltiin esimerkiksi joulu-, hiihto- ja pääsiäislomat. 6 vastaajista sitä mieltä, ettei sesonkiajat vaikuta työhyvinvointiin mitenkään. Loput 11 olivat kuitenkin eri mieltä ja tärkeimmiksi seikoiksi esiin nousi ajan puute työajan ulkopuolella, fyysinen rasitus, kiire, sekä stressi. Negatiivisten vaikutusten lisäksi esille tuli kuitenkin myös positiivisia ajatuksia, kuten asiakasmäärien lisääntyessä vuorovaikutus hyväntuulisten asiakkaiden parissa auttaa jaksamaan rankemmistakin päivistä. Lisäksi työtuntien määrän noustessa lisääntyy myös tulot, jotka tuovat positiivisia vaikutuksia taloudelliseen hyvinvointiin.

## 4.2 Psyykinen hyvinvointi

Psyykkistä hyvinvointia tarkasteltiin erilaisten motivaatiotekijöiden kautta. Tutkimuksen yhtenä tutkimusongelmana oli selvittää mitkä asiat motivoivat työntekijöitä heidän työssään. Motivaatio linkittyy hyvin vahvasti siihen, kuinka mielellään työtä tekee ja kokeeko sen mieluiseksi.



Taulukko 3. Motivaatiotekijät ja niiden tärkeys (n=17).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Halu kehittyä työssä	5,88%	5,88%	11,77%	11,77%	17,65%	23,53%	5,88%	11,76%	5,88%
Työn sisältö	5,88%	23,53%	17,65%	35,29%	11,77%	5,88%	0%	0%	0%
Palkka	17,65%	5,88%	29,41%	11,77%	23,53%	0%	5,88%	5,88%	0%
Yhteishenki työpaikalla	5,88%	35,29%	17,65%	11,77%	11,77%	5,88%	0%	5,88%	5,88%
Uran etenemismahdollisuudet	0%	5,88%	11,77%	0%	0%	0%	35,29%	23,53%	23,53%
Virkistystoiminta	11,77%	0%	5,88%	5,88%	11,77%	11,76%	23,53%	11,76%	17,65%
Onnistumisen tunteen kokeminen työssä	11,77%	0%	0%	11,76%	17,65%	29,41%	11,76%	17,65%	0%
Asiakkaiden parissa työskentely	0%	11,77%	0%	0%	5,88%	11,77%	11,76%	11,76%	47,06%
Työn mielekkyys	41,18%	11,77%	5,88%	11,77%	0%	11,76%	5,88%	11,76%	0%

Kyselyssä vastaajaa pyydettiin asettamaan tärkeysjärjestykseen, (1 tärkein, 9 vähiten tärkeä), valmiiksi annetut motivaatiotekijät, jotka motivoivat heitä yleisesti työelämässä. Taulukko 3 havainnollistaa vastausten jakautumista. Tärkeimmäksi motivaatiotekijäksi nousi 41,18 %:lla vastaajista työn mielekkyys. Palkka oli 17,65 %:n mielestä tärkein, ja 11,77 % vastasi sekä virkistystoimintaan että onnistumisen tunteen kokemiseen työssä. Kukaan ei määritellyt tärkeimmiksi motivaatiotekijöiksi uran etenemismahdollisuuksia eikä asiakkaiden parissa työskentelyä. Toiseksi tärkein motivaatiotekijä valtaosan mielestä oli yhteishenki työpaikalla. Myös työn sisältö oli 23,53 %:n mielestä yksi tärkeimmistä motivaatiotekijöistä. Vähiten motivoivaksi tekijäksi määriteltiin 47,06 %:ssa vastauksista asiakkaiden parissa työskentely. Myöskään uran etenemismahdollisuuksia ei pidetty kovin tärkeänä. Kolme tärkeintä motivaatiotekijää olivat työn mielekkyys, yhteishenki työpaikalla ja kolmantena palkka.

Taulukko 4. Motivaatiotekijöiden toteutuminen työpaikalla (n=17).

	Erittäin tyytyväinen	Melko tyytyväinen	Jokseenkin tyytymätön	Erittäin tyytymätön
Halu kehittyä työssä	5,88%	88,24%	5,88%	0%
Työn sisältö	17,65%	82,35%	0%	0%
Palkka	11,77%	52,94%	29,41%	5,88%
Yhteishenki työpaikalla	35,29%	64,71%	0%	0%
Uran etenemismahdollisuudet	11,77%	29,41%	52,94%	5,88%
Virkistystoiminta	5,88%	41,18%	35,29%	17,65%
Onnistumisen tunteen kokeminen työssä	29,41%	58,82%	11,77%	0%
Asiakkaiden parissa työskentely	29,41%	58,82%	11,77%	0%
Työn mielekkyyys	17,65%	76,47%	5,88%	0%

Motivaatiotekijöiden listaamisen jälkeen vastaajilta kysyttiin, kuinka tyytyväisiä he ovat kyseisiin tekijöihin työpaikallaan. Halu kehittyä työssä oli keskimäärin 6. tärkein motivaatiotekijä aiemmassa listauksessa (ks. Taulukko 3). Taulukko 4 havainnollistaa, että 88,24 % vastaajista on melko tyytyväisiä tähän tekijään. Eli jonkinlaista halua kehittyä on. Työn sisältö oli keskimäärin 4. tärkein motivaatiotekijä (ks. Taulukko 3). Sisältöön oltiin suurimmaksi osaksi melko tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä. Palkka sen sijaan jakoi enemmän mielipiteitä. Erittäin tyytyväisiä palkkaan oli 11,77 % vastaajista. Melko tyytyväisiä palkkaan oli 52,94 %. Jokseenkin tyytymättömiä oli 29,41 % ja erittäin tyytymättömiä 5,88 %. Palkka oli määritelty 3. tärkeimmäksi motivaation lähteeksi, joten tulosten perusteella palkassa olisi parantamisen varaa.

Taulukon 3 mukaan toiseksi tärkeimmäksi motivaatiotekijäksi oli valittu yhteishenki työpaikalla. Siihen oltiin myös omalla työpaikalla joko melko tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä. Etenemismahdollisuuksia ei pidetty juurikaan tärkeänä motivaatiotekijänä (ks. taulukko 3). Kun kysyttiin, oltiinko niihin tyytyväisiä omassa työympäristössä, valtaosa oli jokseenkin tyytymättömiä. Tyytyväisyys virkistystoimintaan vaihteli melko tyytyväisen ja jokseenkin tyytymättömän välillä. Myös tutkimuksen muissa kohdissa esiin nousi tarve saada lisää virkistystoimintaa työajan ulkopuolelle.

Onnistumisen tunteen tunteminen motivaatiotekijänä sijoittui keskivaiheille tärkeysjärjestyksessä, ja onnistumista omassa työssä koettiin vaihtelevasti. Valtaosa oli onnistumisen tunteen kokemiseen melko tyytyväinen, mistä voidaan päätellä, että onnistumisia koetaan. Myös asiakkaiden parissa työskentely koettiin melko motivoivaksi annetulla asteikolla. Valtaosa oli lisäksi melko tyytyväinen työn mielekkyyteen. Lisäksi kyselyn avulla pyrittiin selvittämään suoraan vastaajilta, ovatko he ylpeitä työstään mitä tekevät. Yhtä lukuun ottamatta kaikki kokivat olevansa ylpeitä. Ylpeys siitä mitä tekee, on tärkeä motiivin lähde. Se on osa henkistä hyvinvointia ja lisää halua myös kehittyä tekemisessään.

Taulukko 5. Koetko työn olevan stressaavaa?

	n	Prosentti
Kyllä	4	23,53%
Ei	13	76,47%

Myös työn stressaavuutta haluttiin tutkia osana psyykkistä hyvinvointia. Vastaajista 24 % koki työn stressaavaksi, josta seurasi avoin jatkokysymys, johon tuli määritellä stressin aiheuttajat (ks. taulukko 5). Stressiä aiheuttavat tekijät erosivat vastaajien kesken toisistaan, eikä varsinaista yhteneväisyyttä ollut havaittavissa. Jokainen kokee stressitekijät omalla henkilökohtaisella tavallaan, jonka vuoksi tulos on ymmärrettävä. Mikäli vastaajia olisi saatu enemmän, oltaisiin voitu löytää helpommin yhteneväisyyksiä. Esiin nousseita stressin aiheuttajia työssä oli esimerkiksi vapaa-ajan puute, työn vastuullisuus, kiire ja pitkät työpäivät. Yhdeksi stressiä aiheuttavaksi tekijäksi nousi lisäksi liiallinen virheisiin puuttuminen ja siitä yhteisesti kaikkien näkyville kuvan muodossa raportointi. Sinokki (2016) mainitsi kyseisestä ilmiöstä teoksessaan, josta voidaan päätellä kyseisen menettelyn vaikuttavan myös negatiivisesti työntekijöiden motivaatioon. Motivaation laskun lisäksi julkinen viestintä negatiivisesti voi vaikuttaa yksilöiden itsetunnon laskuun.

### 4.3 Sosiaalinen hyvinvointi

Sosiaalinen hyvinvointi työpaikalla on tärkeää ja näkyy myös kyselyn tuloksissa. Hyvän työyhteisön yhteishenki parantaa työhyvinvointia. Sosiaaliset suhteet koettiin pääsääntöisesti erittäin merkityksellisiksi. Asiaa lähdettiin selvittämään kysymyksen avulla, johon vastaajan piti määritellä, kuinka merkitykselliseksi kokee listattuja asioita työhyvinvointinsa kannalta.

Taulukko 6. Sosiaalisten työhyvinvointitekijöiden merkityksellisyys

#### 5. Arvioi kuinka merkitykselliseksi koet seuraavat asiat työhyvinvointisi kannalta.

Vastaajien määrä: 17

	Erittäin merkitykselliseksi	Jonkin verran merkitykselliseksi	En juurikaan merkitykselliseksi	En lainkaan merkitykselliseksi
Sosiaaliset suhteet	82,35%	11,77%	5,88%	0%
Vaikutusmahdollisuudet omaan työhön	29,41%	52,94%	17,65%	0%
Helposti lähestyttävä esimies	94,12%	5,88%	0%	0%
Työpaikan virkistystoiminta	47,06%	41,18%	11,76%	0%
Kehityskeskustelut	11,76%	41,18%	41,18%	5,88%
Rakentavan palautteen saaminen esimieheltä	70,59%	23,53%	5,88%	0%
Positiivisen palautteen saaminen esimieheltä	70,59%	17,65%	11,76%	0%
Tasapuolinen kohtelu työpaikalla	76,47%	23,53%	0%	0%
Vastuun jakaminen	47,06%	52,94%	0%	0%
Helppo kommunikointi työyhteisössä	70,59%	29,41%	0%	0%
Kattava perehdytys työtehtäviin	76,47%	23,53%	0%	0%
Kattava informointi uudistuksiin	47,06%	52,94%	0%	0%
Arvostetuksi tuleminen	47,06%	35,29%	17,65%	0%

Kuten taulukossa 6 on havaittavissa, koetaan sosiaaliset suhteet työpaikalla valtaosan mielestä erittäin merkityksellisiksi työhyvinvoinnin kannalta. Sosiaaliseen kommunikointiin liittyy vahvasti myös vaikutusmahdollisuudet, joita tarjotaan työpaikasta riippuen vaihtelevasti. Kuulluksi tuleminen ja uskallus ottaa asioita esille työyhteisössä ei aina ole itsestäänselvyys. Kyselyn mukaan 52,94 % mielestä ne koettiin jonkin verran merkityksellisiksi. Asioiden puheeksi ottaminen ei aina ole helppoa, ja sitä edesauttaa helposti lähestyttävä esimies. Kyselyyn vastaajat kokivat lähes yhtä mieli-

sesti erittäin tärkeäksi kyseisen asian. Myös kehityskeskustelut ovat yleisesti tärkeä osa kommunikointia esimiehen kanssa, mutta kyselyn mukaan kyseistä käytäntöä ei pidetty niinkään tärkeänä. Vastaukset sijoittuivat enimmäkseen melko tasan jonkin verran merkityksellisen ja ei juurikaan merkityksellisen kesken. Tästä huolimatta halu saada palautetta esimieheltä, niin positiivista kuin rakentavaakin, koettiin hyvin merkitykselliseksi. Työyhteisön virkistystoimintaa, kommunikaation helppoutta, sekä tasapuolista kohtelua pidettiin erittäin merkityksellisenä. Kattavaa perehdytystä, sekä informaation saantia pidettiin yhtä mielisesti tärkeänä. Myös arvostetuksi tulemista pidettiin melko tärkeänä osana työhyvinvointia. Tämä kertoo siitä, että jokaisen tulisi kokea työnsä arvokkaaksi ja tuntea itsensä tärkeäksi osaksi yhteisöä. Vastuun jakaminen työyhteisössä meni prosentuaalisesti melko tasan erittäin merkityksellisen ja jonkin verran merkityksellisen kesken. Myös aiemman tutkimustiedon mukaan vastuun saaminen koetaan usein tärkeäksi.

Taulukko 7. Sosiaalisten työhyvinvointitekijöiden toteutuminen työpaikalla

#### 6. Arvioi kuinka hyvin koet asioiden toteutuvan työpaikallasi tällä hetkellä

Vastaaajien määrä: 17

	Erinomaisesti	Hyvin	Melko huonosti	Ei lainkaan
Sosiaaliset suhteet	41,18%	58,82%	0%	0%
Vaikutusmahdollisuudet omaan työnkuvaan	17,65%	47,06%	35,29%	0%
Helposti lähestyttävä esimies	76,47%	23,53%	0%	0%
Työpaikan virkistystoiminta	5,88%	41,18%	52,94%	0%
Kehityskeskustelut	5,88%	35,3%	35,29%	23,53%
Rakentavan palautteen saaminen esimieheltä	17,65%	64,7%	17,65%	0%
Positiivisen palautteen saaminen esimieheltä	23,53%	41,18%	35,29%	0%
Tasapuolinen kohtelu työpaikalla	35,29%	47,06%	17,65%	0%
Vastuun jakaminen	23,53%	76,47%	0%	0%
Helppo kommunikointi työyhteisössä	64,71%	35,29%	0%	0%
Kattava perehdytys työntekijöihin	41,18%	47,06%	11,76%	0%
Kattava informointi uudistuksiin	11,76%	70,59%	17,65%	0%
Arvostetuksi tuleminen	29,41%	64,71%	5,88%	0%

Kun työntekijöille työhyvinvoinnin kannalta merkitykselliset asiat oli saatu selville, selvitettiin seuraavaksi, kuinka ne toteutuivat heidän työympäristössään. Taulukon 6 mukaan lähes kaikki kohdat koettiin joko melko tai erittäin tärkeiksi hissinhoitajien keskuudessa. Niiden toteutuminen työympäristössä koettiin myös pääsääntöisesti melko hyvin, jonka voi havaita taulukosta 7. Aina löytyy jotain parantamisen varaa ja niin tässäkin asiassa. Hieman yli puolet kokivat sosiaaliset suhteet hyväksi erinomaisen sijaan, mutta kukaan ei kokenut niitä huonoiksi. Kommunikointi työyhteisössä koettiin toteutuvan hyvin, sekä erittäin hyvin. Tasapuolinen kohtelu sen sijaan jakoi hieman enemmän mielipiteitä. Vastanneista 47,06 % mielestä se toteutui hyvin, 35,29 % mielestä erinomaisesti, mutta 17,65 % mielestä melko huonosti. Kyselyn muissa osissa aiheeseen liittyen esille nousi esimerkiksi työvuorojen jakaminen epätasaisesti työntekijöiden keskuudessa. Toiset saivat enemmän työtunteja kuin toiset, joka koettiin epäreiluksi etenkin heitä kohtaan, jotka eivät tehneet muita töitä kyseisen kausityön lisäksi.

Valtaosa vastaajista koki arvostetuksi tulemisen toteutuvan hyvin. Myös vastuun jakamista koettiin tapahtuvan hyvin pääsääntöisesti. Perekäytöksissä, sekä uudistuksista informoinnissa koettiin parantamisen varaa. Suurin osa oli kuitenkin sitä mieltä, että ne toteutuvat tällä hetkellä hyvin. Esimies koettiin helposti lähestyttäväksi, mutta esimerkiksi kehityskeskustelut oli suurimmaksi osaksi koettu huonosti toteutuviksi tai niitä ei ollut lainkaan. Palautteen antoa koettiin saavan niin positiivista, kuin rakentavaakin. Sen koettiin toteutuvan enemmistön äänin hyvin tai erinomaisesti, mutta osan mukaan myös melko huonosti. Jopa 35,29 % oli sitä mieltä, että positiivista palautetta annetaan melko huonosti. Tästä voidaan päätellä, että positiivista palautetta toivottaisiin saatavan enemmän. Vaikutusmahdollisuudet omaan työkuvaan koettiin myös 35,29 % mukaan melko huonoiksi. Kuitenkin 47,06 % mukaan ne koettiin hyväksi. Eniten parannusta kyselyn mukaan koettiin tarvittavan virkistystoiminnan kannalta. Yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että virkistystoimintaa järjestettiin melko huonosti.

Kiusaamattomuus työpaikalla on valtavan tärkeä asia, jotta yhteisö toimii. Kyselyn avulla perehdyttiin myös tähän asiaan. Kysymys oli suora ja mikäli kiusaamista koettiin, avautui avoin jatkokysymys, johon voitiin omin sanoin kertoa, kuinka kiusaami-

nen koettiin ilmenevän. Yksi vastaajista koki työpaikkakiusaamista kyselyn mukaan. Hänen mukaansa se ilmeni selän takana puhumisena, ”nälvimisenä”, sekä ”vittuiluna”. Seuraava kysymys käsitteli työpaikkakiusaamiseen puuttumista. Vaikka kiusaamista ei kokenut kuin yksi vastaajista, vastasi tähän kysymykseen kolme, jotka olivat sitä mieltä, ettei kiusaamiseen puututa. Tästä päätelleen myös muut olivat mahdollisesti havainneet kiusaamista, vaikkeivät sitä omalle kohdalleen varsinaisesti kohdistaneet.

## 5 Johtopäätökset

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Himoksen hissinhoitajien työhyvinvointia. Kysymykset joihin tutkimuksessa pyrittiin löytämään vastaukset olivat:

- Miten työolosuhteet edistävät työhyvinvointia?
- Mitkä tekijät motivoivat työntekijöitä heidän työssään?
- Millaiseksi työntekijät kokevat yhteishengen työpaikalla?
- Mitä voitaisiin parantaa, jotta työhyvinvointi paranisi?

Tutkimuksen mukaan hissinhoitajien työolosuhteet ovat jokseenkin työhyvinvointia edistäviä, mutta niissä on laajalti myös parantamisen varaa. Esimerkiksi valvontakoppien siisteyteen, sekä ergonomiseen työasentoon tulisi kiinnittää enemmän huomiota, jotta välttyttäisiin pidempiaikaisilta kiputiloilta, sekä sairastumisilta, jotka osaltaan aiheuttavat myös sairaspöissaoloja. Sinokin (2016, 91) mukaan hyvällä ergonomialla on myös suora vaikutus työn tehokkuuteen, sekä tuottavuuteen. Tutkimuksen mukaan taukoihin haluttiin myös muutosta. Sama asia nousi esiin myös aiemmin toteutetussa tutkimuksessa, josta livari ja muut (2017b, 53–56) teoksessaan mainitsi. Taukokiertoa, sekä niiden kestoa tulisi tulosten mukaan uudistaa, jotta riittävä palautuminen taattaisiin työhyvinvointia edistävänä tekijänä.

Työhyvinvointia edistäviksi asioiksi työhyvinvoinnin kannalta ilmeni esimerkiksi joustavuus. Vaikka työvuorojen suunnittelussa koettiin kehityskohtia, oltiin kuitenkin niiden joustavuuteen tyytyväisiä. Vapaata saatiin järjestettyä myös lyhyemmällä varoitusaajalla. Myös työvaatetukseen ja -etuihin oltiin tyytyväisiä. Työhyvinvointia paransi lisäksi iloiset asiakaskohtaamiset, sekä työajan ulkopuolella järjestettävä toiminta. Myös työpaikan viihtyvyys, sekä kommunikointi yhteisössä koettiin hyväksi. Kommunikoinnissa ilmeni siitä huolimatta kehityskohtia.

Osana psyykkistä hyvinvointia, oman työn arvostusta kartoitettiin kysymällä ovatko vastaajat ylpeitä siitä, mitä tekevät. Vastaajista 94 % vastasi kyllä, josta voidaan päätellä myös oman työn arvostuksen olevan kohdillaan. Sinokin & Virtasen (2014, 29) mukaan oman työn arvostus on tärkeä osa henkistä hyvinvointia työpaikalla. Lapin ammattikorkeakoulun tekemässä hiihtokeskustyöntekijöiden hyvinvointitutkimuksessa yhdeksi tärkeimmistä työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä nostettiin vaikutusmahdollisuudet (Ikkala 2018). Valtaosa Himoksen hissinhoitajista koki vaikutusmahdollisuudet jonkin verran merkitykselliseksi, eli erittäin merkityksellisen sijaan hieman vähemmän merkitykselliseksi. Toteutuminen koettiin myös hyväksi, mutta jopa 35,29 % mielestä melko huonoksi. Tästä voidaan päätellä, että merkittävä osa haluaisi vaikuttaa enemmän työhönsä liittyviin asioihin, mikäli mahdollisuutta vaikuttaa tarjottaisiin useammin.

Tutkimuksen mukaan virkistystoiminta koettiin vähäiseksi, jota voidaan selittää esimerkiksi kiireisellä aikataululla, kuten livari ja muut (2017b, 38) teoksessaan mainitsee. Virkistystoiminnan vähyys voi osaltaan vaikuttaa myös sosiaalisiin suhteisiin työympäristössä. Yksi tutkimuksen päämäärä oli selvittää yhteishenkeä työpaikalla. Sosiaaliset suhteet työpaikalla koettiin pääsääntöisesti hyväksi, joka on tärkeä osa hyvinvointia yhteisössä. Kommunikointi, sekä tasapuolinen kohtelu koettiin pääsääntöisesti toimivan, mutta myös negatiivisia puolia ilmeni tutkimuksen aikana. Valtaosa ei kokenut työpaikkakiusaamista tapahtuvan, mutta jo yksittäiset tapaukset tulisi huomioida vakavasti. Tutkimuksesta ilmeni myös tapa, kuinka kiusaamista koettiin ilmevän ja se linkittyi nimenomaan kommunikointiin työporukan keskuudessa. Myös palautteen anto koettiin hieman puutteelliseksi, etenkin positiivisen palautteen osalta. Myös negatiivisen palautteen annossa koettiin toteutustavan puolesta parantami-



senvaraa. Sinokki (2016, 89–90) mainitsi teoksessaan palautteen annon tärkeyden ja oikean tavan sen antamiseen. Positiivinen palaute tulisi antaa julkisesti ja negatiivinen kahden kesken asianomaisen kanssa. Tutkimuksen mukaan hissinhoitajien keskuudessa kyseinen käytäntö toimi päinvastoin, joka puolestaan aiheutti työntekijöissä stressiä. Tulosten mukaan kyseinen tapa toimia alentaa osaltaan työhyvinvointia ja kaipaa asiaan puuttumista.

Tutkimusta pohjustettiin erilaisten teorioidella, joiden mukaan tarkastelutavat määriteltiin. Manka (2016) jaotteli työhyvinvoinnin viiteen eri osaan. Näitä osia havaittiin toteutuvan myös tässä tutkimuksessa. Rakennepääoman tekijöitä, kuten vaikutusvaltaa ja turvallista työympäristöä koettiin tutkimuksen mukaan jokseenkin toteutuvan. Parannettavan varaa jäi tulosten mukaan silti kumpaankin osioon. Sosiaalisen pääoman osuuteen lukeutuvat hyvä johtaminen, sekä yhteisöllisyys koettiin kyselyn mukaan toteutuvan myös pääsääntöisesti hyvin. Viidenteen osuuteen, eli yksilöiden omaan päänsisäiseen ajatteluun ei tällä kyselyllä sen enempää päästy, joten sen toteutumisen jäi puuttumaan. Mikäli oma asennoituminen olisi työntekijöillä kohdallaan, olisi Mankan mukaan työhyvinvointi pääpiirteittäin kohdillaan. Tarkkosen (2013, 34) mukaan työhyvinvoinnista voitiin erotella myös psykologinen osuus, jonka toteutumista kartoitettiin myös kyselyn avulla. Psykologisia tunnetiloja rajattiin arvostetuksi tulemiseen, sekä turvallisuuden tunteen tuntemiseen. Valtaosan mukaan työturvallisuus koettiin hyväksi, joka linkittyy turvallisuuden tunteen kokemiseen työympäristössä. Tutkimuksen mukaan valtaosa koki myös itsensä arvostetuksi työyhteisössä. Nämä kokemukset vaikuttavat positiivisesti työhyvinvointiin.

Tutkimuksen alkuvaiheessa pyrittiin myös kartoittamaan mahdollisia työhyvinvointiin liitettäviä teorioita. Mashlow'n tarvehierarkia nousi yhdeksi tekijäksi, joka luo pohjaa ihmisen hyvinvoinnille. Mashlow'n tarvehierarkian toteutumista voitiin havainnoida osiltaan tässä tutkimuksessa. Ensimmäisen tason saavuttamiseen pyrittiin saamaan fysiologiset tarpeet tyydytetyä. Riittävät taot ruokailuineen ovat tärkeä osa alimman tasolla. Nämä toteutuivat valtaosan mielestä hyvin myös työvuorojen välillä. Taukojen pituus herätti kuitenkin myös erimielisyyttä, 11,77% mukaan ne eivät olisi riittäviä. Vastaajista 23,53 % mukaan myös työvuorojen välinen palautuminen jäi liian vähäiseksi. Tulosten perusteella n. 20 % työntekijöistä ei saavuttaisi edes ensimmäi-

sen tason tarpeiden täyttymistä. Seuraavalla tasolla turvallisuuden tarve tulisi tyydyttää, joka tutkimuksen mukaan toteutui hyvin koetun työturvallisuuden muodossa. Keskimäinen taso koostui yhteenkuuluvuuden tunteesta, joka toteutui myös erinomaisesti muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Arvostuksen tarpeiden täyttämisen kuului toiseksi ylimpään osioon, joka myös toteutui hyvin suurimman osan kohdalla. Pääpiirteittäin tutkimuksen mukaan saavutettaisiin myös ylin taso Mashlow'n teoriassa, mikäli tutkimustulokset koostettaisiin yhteen. Mashlow'n teorian lisäksi myös Mihály Csikszentmihályin flow -teoria olisi tutkimustulosten perusteella saavutettavissa, mikäli työntekijällä on oikeanlainen asennoituminen ja keskittyminen työhönsä. Palautteen anto on yksi osa flown toteutumista. Palautteen annossa koettiin kuitenkin puutteita, joka voi osaltaan vaikuttaa teorian toteutumiseen.

Työntekijöiden motivaation lähteitä tutkittiin kyselyn avulla ja pyrittiin selvittämään, kuinka ne toteutuvat työpaikalla. Tämä mahdollisti mahdolliset ilmenevät kehityskohdat. Motivaatiota voidaan tarkastella sisäisestä ja ulkoisesta näkökulmasta. Sisäisiä motivaationtekijöitä kuten halua kehittyä työssä tai onnistumisen tunteen kokemista pidettiin vähemmän motivoivina, kuin ulkoisia motivaationtekijöitä, kuten palkkaa ja yhteishenkeä. Niiden toteutumiseen työpaikalla oltiin myös melko tyytyväisiä, josta voidaan päätellä motivaationtekijöiden olevan pääsääntöisesti kohdallaan. Ainoastaan motivaatiota lisäävä virkistystoiminnan puutteellisuus koettiin tutkimuksen mukaan hieman motivaatiota laskevaksi tekijäksi. Frederick Herzbergin kaksifaktori-teorian mukaan ulkoisen motivaationtekijän lisääminen ei kuitenkaan lisää hyvinvointia pitkällä tähtäimellä, vaan aiheuttaa hetkellistä hyvinvointia (Sinokki 2016, 104–108). Tutkimuksen tulosten mukaan kolme tärkeintä motivaationtekijää oli työn mielekkyys, yhteishenki työpaikalla ja palkka. Näihin kaikkiin oltiin melko tyytyväisiä suurimmaksi osaksi, joten parantamisen varaakin jäi.

### **Muuta huomioitavaa**

Tutkimustuloksissa ilmeni yhteneväisyyksiä aiempiin tutkimustietoihin. Tutkimuksessa oli paljon yhteneväisyyksiä Lapin ammattikorkeakoulun, -yliopiston sekä Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti MTI:n yhteistyönä toteuttaman tutkimuksen tuloksiin. Esimerkiksi työturvallisuus koettiin heidänkin tutkimuksessaan yhtäläillä hyväksi kuten tämänkin tutkimuksen tulokset osoittivat osaltaan (Iivari ym. 2017b,

43). Myös samankaltaisia kehityskohtia ilmeni molempien tutkimusten tuloksissa: fyysiseen rasitukseen liittyvät ergonomian puute, sekä riittävän palautumisen tarve (livari ym. 2017b, 46, 55). Tästä voidaan päätellä, että Suomen hiihtokeskuksissa on myös yleisellä tasolla kehitettävää työhyvinvoinnin saralla.

## 6 Pohdinta

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Himoksen hissinhoitajien työhyvinvointia ja mahdollisia kehityskohtia. Tarkoitus oli löytää motivaatiotekijöitä sekä selvittää sosiaalisen kanssakäymisen toteutumista. Kaikkiin tutkimuskysymyksiin saatiin vastaus tutkimuksessa toteutetun kyselyn avulla. Tutkimuksesta saatiin selville fyysisiä, psyykkisiä sekä sosiaalisia tekijöitä, jotka vaikuttavat kukin osaltaan työhyvinvointiin hissinhoitajien arjessa.

### **Yhteenveto ja kehityskohdat**

Yhteenvetona tutkimustuloksista voidaan todeta, että hissinhoitajien työhyvinvoinnin kannalta merkittävässä asioissa on erinäisiä kehityskohtia, joihin tulisi tulevaisuudessa kiinnittää enemmän huomiota. Niistä huolimatta moni asia oli kuitenkin hyvin, ja kiitosta tuli etenkin työn joustavuudesta. Myös työvaatetus sekä henkilökuntaedut koettiin työhyvinvointia edistäviksi tekijöiksi.

Tärkeimpiä kehityskohtia olivat työn ergonomian lisääminen työpisteillä sekä tasa-puolisuuden, siisteyden, palautteenannon ja virkistystoiminnan huomioiminen ja kehittäminen. Ergonomiaa voitaisiin parantaa valvontakoppien istuimien uudistamisella sekä kehittämällä työskentelytekniikkaa ala-asemien asiakkaiden palvelupisteillä. Siisteyteen tulisi myös kiinnittää lisää huomiota niin taukotoiloissa kuin valvontakopeissakin. Fyysiseen hyvinvointiin liittyvät tauot kaipaisivat uudistusta, jotta palautuminen saataisiin riittäväksi. Taukojen kierto on tulisi myös saada parannusta, jotta pitkäkestoiset suoritukset lyhenisivät. Quartzissa julkaistussa artikkelissa tuotiin esille työntekijöiden taukotoimintaan liittyviä kehitysehdotuksia, joihin lukeutuivat esimerkiksi pidennetyt ruokatunnit, jotta työntekijöillä on riittävästi aikaa syödä. Hyvä ehdotus oli myös ruoan tarjoaminen työntekijöille, mikä kannustaisi syömään parem-

min pitkien päivien lomassa. Julkaisussa mainittiin myös työajan ulkopuolisten aktiiviteettien tärkeydestä, joilla voidaan kannustaa työntekijöitä liikkumaan enemmän. (Are ski days the secret to workplace wellness? This company thinks so 2017.)

Tutkimustulosten mukaan lisäksi työvuorojen suunnitteluun kaivattiin parannusta, jotta vapaapäivät saataisiin peräkkäisille päiville hajanaisten sijaan. Työvuorosuunnittelussa koettiin epätasa-arvoisuutta, jonka koettiin näkyvän palkkojen suuruudessa. Sosiaalisessa kanssakäymisessä kehityskohdat kohdistuivat lähinnä palautteen antoon, sekä vaikutusmahdollisuuksiin. Positiivista palautetta tulisi antaa enemmän ja rakentavan palautteen antotapaan tulisi kiinnittää enemmän huomiota, jotta ilmapiiri pysyisi positiivisempana. Kehityskeskustelut sekä vaikutusmahdollisuudet omiin työtehtäviin koettiin puutteelliseksi. Näihin tulisi panostaa enemmän, jotta kehityskohdat tulisivat paremmin esiin kauden aikana. Idealaatikko, joka tuli esille livarin ja muiden (2017b) teoksessa, voisi toimia myös Himoksen työntekijöiden keskuudessa. Laatikkoon voisi laittaa helposti anonyyminä omia huomioitaan, joita voitaisiin käsitellä työporukan kesken tasaisin väliajoin. Kehityskeskusteluja olisi hyvä järjestää vähintään kerran kaudessa, jolloin jokaisella olisi mahdollisuus tuoda huomionsa esiin.

### **Tutkimuksen luotettavuus**

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavina tekijöinä voidaan pitää esimerkiksi vastaajien vähäisyyttä. Vastaajamääräksi jäi 17, jolloin vastausprosentti oli 34 %. Jotta tuloksista oltaisiin saatu monipuolisempia ja luotettavampia, olisi vastauksia ollut hyvä saada ainakin puolelta kohderyhmän henkilöiltä. Tällä kertaa vastaajia oli alle puolet hissihenkilökunnasta, joka laskee huomattavasti tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimukseen osallistui kuitenkin monipuolisesti eri ikäryhmien ja sukupuolen edustajia, sekä eri työkokemuksen omaavia. Tämä loi laajempaa näkemystä tutkimuskohtiin sen sijaan jos esimerkiksi kaikki vastaajat olisivat olleet pelkästään naisia tai ensimmäisen kauden työntekijöitä. Myös eri ikäryhmiltä oli hyvä saada vastauksia, jolloin tuloksissa on huomioitu myös eri ikäpolvien kokemukset. Vastausten taustatekijöiden monipuolisuus lisäsi hieman tutkimustulosten luotettavuutta.

Validius tässä tutkimuksessa on hieman ristiriitainen. Vaikka vastauksia saatiin erityyppisiltä kohderyhmän edustajilta, tutkija ei voi olla varma kaikkien vastauksien luotettavuudesta, sillä jotkin vastaajista saattoivat vastata ilman todenmukaista ajatusta. Kysely toteutettiin Webropol -menetelmällä, joka muotoili monivalintaiset kysymykset mobiiliversioon monimutkaisemmiksi, joka sai kyselyn vaikuttamaan pidemmältä kuin todellisuudessa oli. Tämä saattoi vaikuttaa vastaajien määrään, sekä keskittymiseen kyselyn loppuun saakka negatiivisesti. On myös oletettavaa, että valtaosa vastaajista teki kyselyn mobiiliversiossa, sillä kysely lähetettiin vastaajille WhatsApp -ryhmän kautta. Kyselyyn vastasi reilusti alle puolet kohderyhmästä, joten tulokset olisivat voineet olla toisenlaiset suuremmalla vastausprosentilla. Kyselyn kysymykset pyrittiin muotoilemaan mahdollisimman ymmärrettävään muotoon, mutta koska jokainen tulkitsee omalla tavallaan, saattoi joku ymmärtää jonkun kysymyksen eri tavalla, jolloin lopputulokseen syntyi vääränlaista tietoa (Hirsjärvi ym. 2007, 226–227). Kyselyn kysymykset oli laadittu kuitenkin teoriaan pohjautuen niin, että lopputuloksesta saatiin vastaus haluttuihin tutkimuskysymyksiin. Tutkimus oli laatijan ensimmäinen yksilötyö, joka saattaa myös osaltaan olla vaikuttava tekijä luotettavuutta tarkasteltaessa.

Tutkimuksen reliabiliteetti eli toistettavuus on mahdollista saman kyselyn avulla, mutta samaan lopputulokseen ei välttämättä päästä eri muuttujien vuoksi. Tulokset todennäköisesti vaihtuisivat myös eri kausina, sillä joka kausi tulee uusia työntekijöitä ja osa siirtyy muihin työtehtäviin. Pidempiaikaistenkin työntekijöiden mielipiteet muuttuvat työkokemuksen kertyessä. Lähes joka kausi tapahtuu myös joitain uudistuksia, jotka voivat osaltaan vaikuttaa vastauksiin. Tulos saattaisi olla myös eri, mikäli vastaajia saataisiin useampi.

Tutkimuksen myötä varsinaista uutta tietoa teoriaan ei juurikaan ilmennyt, mutta yritystasolla saatu tieto on varmasti hyödyllistä tulevaisuutta ajatellen. Tutkimuksen myötä ilmenneisiin kehityskohtiin voidaan puuttua tulevina kausina ja kyseisiä aiheita voidaan käsitellä tarvittaessa kehityskeskusteluissa tai työtyytyväisyyskyselyissä. Tutkimus mahdollistaa myös uusia tutkimusaiheita. Tulevaisuudessa voidaan tutkia hiihtokeskuksen muiden osastojen työhyvinvointia tai syventää työhyvinvointitutkimusta hissinhoitajien osalta erittelemällä eri ikäluokkien sekä sukupuolien kokemukset.

## Lähteet

Are ski days the secret to workplace wellness? This company thinks so. 2017. Artikke-  
li Quartz www-sivulla 15.12.2017. Viitattu: 16.04.2020. [https://qz.com/1157472/are-  
ski-days-the-secret-to-workplace-wellness-this-company-thinks-so/](https://qz.com/1157472/are-ski-days-the-secret-to-workplace-wellness-this-company-thinks-so/)

Csikszentmihalyi. 2010. Flow Theory. VIAStrengths. YouTube video. Viitattu  
08.01.2020. <https://www.youtube.com/watch?v=GZbUDzmKvus>

Friman, T. 2016. Hyvä työpäivä. Helsinki: Viisas elämä.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. p. Helsinki: Tammi.

Iivari, P. Latvala, A. Maaninka, T. Rahkola, M. Tiikkaja, M. & Tökkäri, V. 2017. Huippu  
homma. Töissä hiihtokeskuksessa. Viitattu: 29.01.2020.

<https://www.lapinamk.fi/loader.aspx?id=435edb11-cc66-4c90-b0bc-66c5a39098a4>

Iivari, P. Maaninka, T. Rahkola, M. & Tökkäri, V. 2017. Osallistavalla johtamisella työ-  
hyvinvointia ja turvallisuutta hiihtokeskuksissa. Rovaniemi: Työsuojelurahasto.

Ikkala, M. 2018. Hiihtokeskustyöntekijöiden työhyvinvointi tutkimuksen kohteena:  
omaan työhön on voitava vaikuttaa. Palvelualojen ammattiliiton nettisivut. Viitattu  
29.01.2020. [https://www.pam.fi/uutiset/hiihtokeskustyontekijoiden-tyohyvinvointi-  
tutkimuksen-kohteena-omaan-tyohon-on-voitava-vaikuttaa.html](https://www.pam.fi/uutiset/hiihtokeskustyontekijoiden-tyohyvinvointi-tutkimuksen-kohteena-omaan-tyohon-on-voitava-vaikuttaa.html)

Kananen, J. 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä. Laadullisen ja määrällisen verkko-  
tutkimuksen opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Manka, M. & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Sähköinen kirja. Alma Talent. Viitattu:  
22.01.2020. [https://verkkokirjahylly-almatalent-  
fi.ezproxy.jamk.fi:2443/teos/BAXBBXAUGGBXAB#/kohta:TY\(\(d6\)HYVINVOINTI\(\(20\)/p  
iste:b875](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.jamk.fi:2443/teos/BAXBBXAUGGBXAB#/kohta:TY((d6)HYVINVOINTI((20)/piste:b875)

- Nikkilä, J. & Paasivaara, L. 2010. Yhteisöllisyydestä työhyvinvointia. Helsinki: Kirjapaja.
- Ojala, J. 2020. Liiketoimintajohtaja. Himos-Yhtiöt Oy. Haastattelu 20.04.2020.
- Puusniekka, A & Saaranen-Kauppinen, A. 2006. KvaliMOTV – Teemoittelu. Viitattu 06.02.2020. [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_4.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html)
- Sinokki, M. 2016. Työmotivaatio. Innostusta, laatua ja tuottavuutta. Helsinki: Tietosanoma.
- Sinokki, M. & Virtanen, P. 2014. Hyvinvointia työstä. Työhyvinvoinnin kehittyminen, perusta ja käytännöt. Helsinki: Tietosanoma.
- Tarkkonen, J. 2013. Toimielin ja henkilöstön työhyvinvointi. Päätöksentekijän haasteita ja mahdollisuuksia. Kuopio: Unipress.
- Temonen, S. 2020. Kausityöntekijä, hissinhoitaja, lumettaja. Himos-Yhtiöt Oy. Haastattelu 20.04.2020.
- Työturvallisuuskeskus TTK. 2015. Hiihtokeskusalan työturvallisuus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK.
- Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

# Liitteet

## Liite 1. Tutkimuksessa käytetty kyselypohja

### Hissinhoitajien työhyvinvointi

Hei,

Opiskelen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa matkailu- ja palveluliiketoimintaa. Teen opinnäytetyöni Himos-Yhtiöt Oy:lle ja tavoitteeni on tutkia hissinhoitajien työhyvinvointia ja kartoittaa samalla mahdollisia kehityskohtia.

Kysely on täysin anonyymi eli vastaaja ei voida tunnistaa jälkikäteen. Tiedot käsitellään luottamuksellisesti, eikä niitä käytetä muuhun kuin tähän tutkimukseen. Kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan 5 kpl lounaslippuja, jotka on käytettävissä Himoksen ravintoloissa. Kyselyyn vastaamiseen menee arviolta 10-15 minuuttia ja vastausaikaa on perjantai 27.3.2020 klo 23:59 asti.

Tutkimus ja opinnäytetyö valmistuu kevään 2020 aikana.

Kiitos kun olet mukana kehittämässä työyhteisön hyvinvointia!

Lisää informaatiota saa halutessaan kysyä.  
Riina Piironen

#### 1. Sukupuoli \*

- Mies
- Nainen
- Muu

#### 2. Ikä \*

- Alle 20
- 20-29
- 30-39
- 40-49
- 50 tai enemmän

#### 3. Monesko kausi sinulla on menossa \*

- Ensimmäinen
- 2.-5.



- 6.-10.  
 Yli 10

**4. Valitse sinua parhaiten kuvaava väittämä \***

- Olen työskennellyt / haluaisin työskennellä useammassa hiiltokeskuksessa urani aikana.  
 Työ on minulle harrastuksen pohjalta tärkeä.
- Asun paikkakunnalla, jonka vuoksi olen päätynyt alalle.
- Viihdyn alalla ja teen mieluummin töitä myös muissa keskuksissa tilaisuuden tullen.
- Teen töitä lyhyissä pätkissä kauden aikana. Työ on väliaikainen, pyrin saamaan muita töitä tulevaisuudessa.

**5. Arvioi kuinka merkitykselliseksi koet seuraavat asiat työhyvinvointisi kannalta. \***

	Erittäin merkitykselliseksi	Jonkin verran merkitykselliseksi	En juurikaan merkitykselliseksi	En lainkaan merkitykselliseksi
Sosiaaliset suhteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ergonominen työpiste	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaikutusmahdollisuudet omaan työhön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joustavat työntekijät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Helposti lähestyttävä esimies	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työpaikan virkistystoiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turvallinen työympäristö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kehityskeskustelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rakentavan palautteen saaminen esimieheltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Positiivisen palautteen saaminen esimieheltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etenemismahdollisuudet työssä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viihtyvyys työpaikalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Erittäin merkitykselliseksi	Jonkin verran merkitykselliseksi	En juurikaan merkitykselliseksi	En lainkaan merkitykselliseksi
Tasapuolinen kohtelu työpaikalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vastuun jakaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Riittävät tautot työn ohella	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Riittävä palautuminen työvuorojen välillä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Helppo kommunikointi työyhteisössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kattava perahdytys työtehtävin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kattava informointi uudistuksiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arvosteluksi tuleminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**6. Arvioi kuinka hyvin koet asioiden toteutuvan työpaikallasi tällä hetkellä \***

	Erinomaisesti	Hyvin	Melko huonosti	Ei lainkaan
Sosiaaliset suhteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ergonominen työpiste	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaikutusmahdollisuudet omaan työnsuuntaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joustavat työntekijät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Helposti lähestyttävä esimies	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työpaikan virkistystoiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turvallinen työympäristö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kehityskeskustelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rakentavan palautteen saaminen esimieheltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Positiivisen palautteen saaminen esimieheltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etenemismahdollisuudet työssä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viihtyvyys työpaikalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tasapuolinen kohtelu työpaikalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Eninomaaisesti	Hyvin	Melko huonosti	Ei lainkaan
Vastuun jakaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Riittävät tauot työn ohella	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Riittävä palautuminen työvuorojen välillä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Helppo kommunikointi työyhteisössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kattava perehdytys työtehtäviin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kattava informointi uudistuksiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arvosteluksi tuleminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Huolehdiitäänkö työpaikalla mielestäsi tarpeeksi työntekijöiden työhyvinvoinnista? \*

- Kyllä  
 Ei

8. Mikäli vastasit kyllä, kerro omin sanoin, kuinka se näkyy toiminnassa? \*


9. Mikäli vastasit ei, kerro omin sanoin, kuinka sitä kehittäisit?


10. Oletko ylpeä työstäsi mitä teet? \*

- Kyllä  
 En

11. Mitkä tekijät sinua motivoivat työelämässäsi?

Laita seuraavat asiat tärkeysjärjestykseen (1 tärkein - 9 vähiten tärkeä) \*

12. Arvioi kuinka tyytyväinen olet edellä mainittujen motivaatiotekijöiden toteutumiseen työssäsi \*

	Erittäin tyytyväinen	Melko tyytyväinen	Jokseenkin tyytymätön	Erittäin tyytymätön
Halu kehittyä työssä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työn sisältö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Paikka	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteishenki työpaikalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uran etenemismahdollisuudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Virkistystoiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onnistumisen tunteen kokeminen työssä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaiden parissa työskentely	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työn mielekkäisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Miten koet sesonkiaikojen (joulu-, hiihto- / pääsiäislomat ym.) vaikuttavan työhyvinvointiasi? \*


14. Koetko työpaikkakiusaamista työpaikallasi? \*

- Kyllä  
 Ei

15. Jos vastasit kyllä, miten koet sen ilmenevän? \*


16. Puututaanko työpaikkakiusaamiseen? \*

- Kyllä  
 Ei

17. Koetko työn olevan stressaavaa? \*

- Kyllä  
 Ei

18. Mitkä asiat aiheuttavat stressiä eniten? \*


19. Mitä haluaisit vielä sanoa työhyvinvointiin liittyen?


20. Haluatko osallistua lounaslippujen arvontaan?

- Kyllä

El kiltos

## Liite 2. Kysymys 11 oikeassa muodossaan

**11. Mitkä tekijät sinua motivoivat työelämässäsi?****Laita seuraavat asiat tärkeysjärjestykseen (1 tärkein - 9 vähiten tärkeä) \***

Halu kehittyä työssä	Valitse ▼
Työn sisältö	Valitse ▼
Palkka	Valitse ▼
Yhteishenki työpaikalla	Valitse ▼
Uran etenemismahdollisuudet	Valitse ▼
Virkistystoiminta	Valitse ▼
Onnistumisen tunteen kokeminen työssä	Valitse ▼
Asiakkaiden parissa työskentely	Valitse ▼
Työn mielekkyys	Valitse ▼