



Työhyvinvointi Hotelli Helkassa COVID-19- pandemian aikana

Annika Sievinen

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Työhyvinvointi Hotelli Helkassa COVID-19-pandemian aikana

Annika Sievinen
Matkailu- ja palveluliiketoiminta
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2020

Annika Sievinen

Työhyvinvointi Hotelli Helkassa COVID-19-pandemian aikana

Vuosi 2020 Sivumäärä 38

COVID-19-pandemia levisi maailmanlaajuisesti vuonna 2020 ja sen vaikutukset matkailu- ja ravintola-alalle aiheuttivat alan yrityksille kriisitilanteen, kun työntekijöitä jouduttiin lomauttamaan ja irtisanomaan sekä yrityksiä ajautui konkurssiin. Tässä opinnäytetyössä tutkittiin työhyvinvointia helsinkiläisessä hotelli Helkassa. Tämän tutkimuksellisen opinnäytetyön tarkoitus on vastata kysymykseen, miten Hotelli Helkan työntekijöiden työhyvinvointia voidaan parantaa kriisitilanteen keskellä? Lisäksi tarkoituksena oli selvittää mikä on ollut työntekijöiden hyvinvoinnin taso pandemian aikana, sekä kuinka tyytyväisiä he ovat olleet kriisitilanteen hoitoon ja onko tämä vaikuttanut heidän luottamukseensa työnantajaa kohtaan. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin millaisena Hotelli Helkan työntekijät näkevät oman työnsä ja alansa tulevaisuuden.

Teoreettisessa viitekehyksessä esitellään työhyvinvointia kokonaisuudessaan ja sen eri osa-alueita. Työhyvinvoinnin lisäksi kartoitetaan kriisitilanteiden vaikutusta työhyvinvointiin ja COVID-19-pandemian vaikutuksia matkailu- ja ravintola-alalle. Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluilla, eli puolistrukturoiduilla haastatteluilla. Tutkimuksessa haastateltiin neljää Hotelli Helkan työntekijää. Haastattelut toteutettiin etäkokouspalvelu Teamsin kautta lokakuussa 2020.

Tuloksista selviää, että merkittävin tekijä, jolla voidaan parantaa työntekijöiden työhyvinvointia kriisitilanteen keskellä, on viestinnän parantaminen, mikä vähentäisi epätietoisuutta ja siitä syntyvää ahdistusta. Pandemian suurimmat vaikutukset psyykkiseen hyvinvointiin ovat olleet stressin ja ahdistuneisuuden kasvu, sekä jatkuvan epävarmuuden sietäminen. Pandemian vaikutukset fyysiseen hyvinvointiin ja kykyyn tehdä töitä ovat olleet olemattomia tai pieniä. Kriisitilanteen hoitamiseen oltiin pääasiassa tyytyväisiä. Joitakin epäkohtia tuotiin esille ja viestintään toivottiin muutosta. Se kuinka kriisitilannetta on hoidettu, ei ollut vaikuttanut suuresti luottamuksen tasoon. Oman työnsä tulevaisuutta kaikki vastaajat pitivät epävarmoina, sillä tietoa siitä, kuinka pitkään pandemian vaikutukset jatkuvat ei ole. Suurin osa haasteltavista kertoi haluavansa jatkaa samalla alalla. Johtopäätöksissä on esitetty kehitysehdotuksia muun muassa kriisiajan viestintään ja sosiaalisen työhyvinvoinnin parantamiseen.

Asiasanat: covid-19, hotelli helka, hotelli, pandemia, työhyvinvointi

Annika Sievinen

Work Well-being at Hotel Helka during the COVID-19 Pandemic

Year

2020

Pages

38

The COVID-19 pandemic spread globally in 2020 and its effects on hospitality businesses caused a crisis to companies, as they were forced to lay off employees or even go bankrupt. In this thesis well-being at work was studied in Hotel Helka in Helsinki. This thesis aims to answer the question of how the well-being of the employees of Hotel Helka could be improved during a crisis. Furthermore, this thesis examines the level of well-being of the employees during the pandemic, how satisfied they are with the employer handling the crisis situation and whether this has affected their trust in the employer. Additionally, the thesis studies how the employees of Hotel Helka view the future of their job as well as the future of the hospitality field in general.

The theoretical framework presents the field of well-being at work in general, as well as its different subfields. Additionally, the way in which crises affect well-being at work and the effects of the COVID-19 pandemic on the hospitality business are presented. The research was carried out by thematic, semi-structured interviews in which four employees of Hotel Helka were interviewed. The interviews were carried out using the online communication platform Teams in October 2020.

The results show that the factor which contributes to employees' well-being in the middle of a crisis the most is improvement of communication, as it would decrease uncertainty and the anxiety caused by it. The greatest effects that the pandemic has had on employees' mental health are increased stress and anxiety as well as withstanding constant uncertainty. The effects on physical health and the ability to work are close to nonexistent. The employees were generally satisfied with the way the crisis situation was handled by the employer. The level of trust in the employer was not greatly affected by the employer's way to handle the situation. All interviewees viewed the future of their job as uncertain, as there is no information on how long the effects of the pandemic will continue. This thesis concludes with suggestions on improving communication during a crisis leading to greater social well-being at work.

Keywords: covid-19, hotel, hotel helka, pandemic, well-being

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Toimintaympäristön esittely.....	7
2.1	Hotelli toimintaympäristönä.....	7
2.2	Hotelli Helka.....	8
3	Työhyvinvointi.....	8
3.1	Työhyvinvoinnin määritelmä.....	9
3.2	Työhyvinvoinnin osa-alueet.....	10
3.2.1	Fyysinen työhyvinvointi.....	10
3.2.2	Psyykinen työhyvinvointi.....	11
3.2.3	Sosiaalinen työhyvinvointi.....	12
3.3	Työhyvinvoinnin vaikutus työntekijän terveyteen, jaksamiseen ja suoritukseen .	12
3.4	Työyhteisön hyvinvointi.....	13
4	Työhyvinvoinnin tukeminen.....	14
4.1	Työhyvinvointiprosessit yrityksissä.....	14
4.2	Työhyvinvoinnin tila Suomessa.....	15
4.3	Työhyvinvoinnin johtaminen.....	16
4.4	Työviihtyvyys, työn mielekkyys ja sitoutuneisuus.....	17
5	Kriisitilanteiden vaikutus työhyvinvointiin ja COVID-19.....	18
5.1	Kriisitilanteen vaikutus työntekijöiden hyvinvointiin.....	19
5.2	COVID-19 pandemian vaikutus matkailuun.....	20
6	Tutkimusmenetelmät ja niiden toteutus.....	21
6.1	Puolistrukturoitu haastattelu menetelmänä.....	22
6.2	Tutkimusmenetelmän toteuttaminen.....	24
7	Tulokset.....	25
8	Johtopäätökset.....	30
	Lähteet.....	33
	Taulukot.....	36
	Liitteet.....	37

1 Johdanto

Palvelualan yrityksen tärkein voimavara on sen työntekijät, joten työntekijöiden ja työyhteisön hyvinvointi vaikuttaa suuresti niin yrityksen ilmapiiriin kuin menestykseenkin. Vuonna 2020 COVID-19-viruksen, eli ”koronan” aiheuttama pandemia vaikutti merkittävästi matkailualaan. Työntekijöitä lomautettiin sekä irtisanottiin ja yrityksiä hakeutui konkurssiin.

Opinnäytetyöntekijä oli työharjoittelussa Hotelli Helkassa keväällä ja kesällä 2020 ja tästä syystä Hotelli Helka on opinnäytetyön toimeksiantaja. Opinnäytetyöntekijä on ollut jo pitkään kiinnostunut työhyvinvointiin liittyvistä tekijöistä ja sen eteen tehtävästä työstä ja pitää aihetta erittäin tärkeänä, joten oli luonnollista tehdä opinnäytetyö tästä aiheesta.

Tämän tutkimuksellisen opinnäytetyön tarkoitus on vastata seuraavaan kysymykseen: Miten Hotelli Helkan työntekijöiden työhyvinvointia voidaan parantaa kriisitilanteen keskellä? Tavoitteena oli selvittää mikä on ollut työntekijöiden hyvinvoinnin taso pandemian aikana, sekä kuinka tyytyväisiä he ovat olleet kriisitilanteen hoitoon ja onko tämä vaikuttanut heidän luottamukseensa työnantajaan kohtaan. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin millaisena Hotelli Helkan työntekijät näkevät oman työnsä ja alansa tulevaisuuden? Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluilla, eli puolistrukturoiduilla haastatteluilla. Haastatteluissa muun muassa kartoitettiin työntekijöiden näkemystä kriisitilanteen aiheuttamasta tuen tarpeesta, hyvinvoinnin tilasta, kriisitilanteen hoidosta ja tulevaisuuden näkymistä. Opinnäytetyöstä Helkan johtoryhmä saavat tietoa työntekijöiden näkemyksistä pandemia-ajalta sekä voivat kehittää omaa toimintaansa haastattelujen pohjalta syntyneiden kehitysehdotusten avulla.

Tässä opinnäytetyössä kartoitettiin tutkimuksen kannalta oleellinen tietoperusta, jonka keskeisin käsite on työhyvinvointi. Lisäksi tutustutaan työhyvinvoinnin eri osa-alueisiin. Työhyvinvoinnin tukeminen ja johtaminen ovat tietoperustan muita tärkeitä käsitteitä. Lisäksi käsitellään yleisesti kriisitilanteita ja COVID-19-pandemian vaikutuksia.

Tässä opinnäytetyössä esitellään aluksi toimintaympäristö, eli hotelli ja erityisesti Hotelli Helka luvussa 2. Tämän jälkeen käsitellään keskeinen tietoperusta luvuissa 3, 4 ja 5. Luvussa 3 keskitytään työhyvinvointiin ja sen eri osa-alueisiin yleisesti. Luvussa 4 kartoitetaan, kuinka työhyvinvointia voidaan tukea yrityksissä. Luvussa 5 tarkastellaan miten kriisitilanteet vaikuttavat työntekijöihin sekä miten COVID-19-pandemia on vaikuttanut matkailu- ja ravintola-alaan. Tutkimuksessa käytetyt menetelmät esitellään tämän jälkeen luvussa 6 ja tutkimuksen tulokset puolestaan luvussa 7. Lopuksi, tutkimuksen johtopäätökset esitellään luvussa 8.

2 Toimintaympäristön esittely

Tämän tutkimuksen kohde on helsinkiläinen neljän tähden hotelli, Hotelli Helka. Tässä luvussa esitellään aluksi yleisesti hotelleja ja matkailualaa toimintaympäristöinä. Luvun toisessa alaluvussa esitellään toimeksiantajayritys Hotelli Helka.

2.1 Hotelli toimintaympäristönä

Hotelleiksi kutsutaan yleensä lyhytaikaista majoitusta tarjoavaa majoitusliikettä, mikä täyttää korkeat laatuvaatimukset. Hotellissa tulee olla erillinen vastaanotto. Usein hotelleissa on myös ravintola tai muita ravitsemispalveluita. Korkeatasoisissa hotelleissa tulee olla eritasoisia huoneita, jotka ovat varusteltu erilaisilla mukavuuksilla. Majoitustoiminnan lisäksi hotellit voivat tarjota myös muita palveluita, kuten kokouspalveluita, lipunmyyntiä tai kauneushoitopalveluita. Hotellit voivat olla keskittyneitä tiettyyn kohderyhmään kuten liikematkustajat tai hyvinvointimatkustus. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 27.)

Hotellin vastaanottoa voidaan pitää hotellin keskipisteenä, sillä se on yksi hotellin tärkeimmistä palveluympäristöistä ja vastaanoton perusteella asiakas luo ensivaikutelman hotellista. Vastaanoton eri tehtäviä ovat muun muassa varausten vastaanottaminen ja niiden käsittely, asiakkaiden vastaanottaminen ja sisäänkirjoittaminen, asiakaspalvelu, lähtöselvitys, laskutus ja neuvonta. Vastaanoton tehtäviin voi kuulua myös esimerkiksi kokouspalvelutehtäviä tai aulabaarin tarjoilutehtäviä. Vastaanottovirkailija on se henkilö, jonka tehtävä on ratkaista hotellissa asiakkailla ilmenneet ongelmat ja haastavat tilanteet. Hotellin varausjärjestelmän ylläpitäminen on keskeinen osa vastaanottovirkailijan työtä. Vastaanotto on usein talon kommunikaatiokeskus, josta viestejä ja tehtäviä välitetään hotellin muille osastoille. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 120-123.)

Matkailualalla on suuri merkitys kansantalouteen, sillä se työllistää Suomessa yli 140 000 työntekijää, mikä on 5,5 prosenttia kaikista Suomen työllisistä. Vuonna 2019 ulkomaalaisten yöpymisiä rekisteröitiin Suomessa 7,1 miljoonaa kappaletta. Näistä yöpymisistä suurimmat ryhmät olivat venäläiset, saksalaiset, isobritannialaiset, ruotsalaiset ja kiinalaiset. Yhteensä vuonna 2019 Suomessa kirjattiin yöpymisiä 23,1 miljoonaa kappaletta. Vuonna 2017 Suomessa oli 767 hotelleja tai vastaavaa majoitusliikkeyritystä ja matkailualan yrityksiä yhteensä 29 000. Laskettaessa matkailualan suorat, epäsuorat ja välilliset vaikutukset matkailualan kokonaisvaikutus Suomen bruttokansantuotteeseen on 8,7 prosenttia. (MaRa 2020a.)

2.2 Hotelli Helka

Hotelli Helka on NNKY:n eli Nuorten Naisten Kristillisen Yhdistyksen vuonna 1969 perustama yksityinen hotelli, joka sijaitsee Helsingissä Etu-Töölön kaupunginosassa lähellä Kampin keskusta Pohjoisen Rautatiekadun ja Runeberginkadun risteyksessä. NNKY on yksi Suomen vanhimmista naisjärjestöistä. Tämä kansainvälinen, monikulttuurinen ja ekumeeninen naisten ja tyttöjen järjestö toimii edelleen Hotelli Helkan taustalla ja Hotellin voitoilla rahoitetaan järjestön toimintaa. Hotellirakennus valmistui vuonna 1928. Ennen hotellia talossa on toiminut muun muassa naisten opiskelijakoti, virkanaisten koti, leipomo, leipomomyymälä, kahvila, pesula ja päiväkot. Rakennuksen on suunnitellut Wivi Lönn, joka oli yksi Suomen ensimmäisistä naisarkkitehteistä. (Helka 2020.)

Hotellissa on 156 huonetta. Huonetyyppejä on kymmenen erilaista, yhden hengen perushuoneista saunallisiin sviitteihin. Hotellissa näkyy vahvasti suomalainen design ja jokaisesta huoneesta löytyy Artekin klassikko huonekaluja. Hotellivieraiden käytössä on sauna ja huonehintaan kuuluu aina aamupala, jossa on keskitytty luomu- ja lähiruoka vaihtoehtoihin. Hotellilla on myös oma baari, josta saa juotavien lisäksi pientä syötävää. Hotellissa on lisäksi neljä kokoustilaa, joissa voi pitää enimmillään kuudenkymmenen hengen kokouksia ja tapahtumia. Hotelli on ulkoistanut kerroshoitaja ja huoltopalvelut. Helkassa työskentelee yhteensä 20 ihmisiä ravintolapuolella, vastaanotossa, myyntipalvelussa ja johtoryhmässä. (Helka 2020.)

Hotelli Helkan tärkeimpiä arvoja ovat syrjimättömyys, yhdenvertaisuus ja asiakaslähtöisyys. Helka tuo arvojaan selkeästi esille viestinnässään ja toiminnassaan. Helkassa pidetään tärkeänä, sitä että jokainen voi kokea olonsa turvalliseksi ja tervetulleeksi, riippumatta sukupuolesta, seksuaalisesta suuntautumisesta tai etnisestä taustasta. Vastuullisuus ja kestävä kehitys ovat tärkeässä asemassa Helkassa. Hotelli Helka on sitoutunut noudattamaan matkailualan kansainvälisen ympäristösertifikaatin, Green Key -ohjelman kriteerejä, mihin kuuluu esimerkiksi tavoitteet vedenkulutuksen vähentämiseen. Vuonna 2020 Helka voitti Aromi-lehden järjestämässä Pro 2020 -tunnustus-palkintokilpailussa vastuullisuuspalkinnon. (Helka 2020.)

3 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi on laaja käsite, jota voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta. Tässä luvussa käsitellään yleisesti työhyvinvoinnin määritelmää ja työhyvinvoinnin osa-alueita. Tämän jälkeen tutustutaan siihen, kuinka työhyvinvointi vaikuttaa työntekijän terveyteen, jaksamiseen ja työsuoritukseen. Viimeisenä tässä luvussa tarkastellaan hyvinvointia työyhteisön näkökulmasta. Tämän opinnäytetyön tutkimuksessa käsitellään työhyvinvointia

kokonaisuutena, mistä syystä myös tässä luvussa käsitellään kaikkia kokonaisvaltaiseen työhyvinvointiin vaikuttavia asioita ja osa-alueita. Työhyvinvoinnin kaikki osa-alueet vaikuttavat matkailu- ja ravintola-alan työhyvinvointiin.

3.1 Työhyvinvoinnin määritelmä

Työntekijöiden järjestelmälliseen suojeluun on kiinnitetty huomiota Suomessa ensimmäisen kerran 1800-luvun puolivälissä teollistumisen alkuvaiheissa. Ensimmäisen kerran työsuojelun valvontaa tehostettiin lainsäädännöllä 1800-luvun lopussa, kun vastuu työtapaturmista nimettiin työnantajan vastuulle. 1800-luvulla työturvallisuuslainsäädännöllä pyrittiin kansalaisten suojelun lisäksi parantamaan yhteiskunnallista harmoniaa ja työmarkkinaosapuolten yhteistoimintaa. Vaikka työntekijöiden työkyvystä, terveydestä ja hyvinvoinnista on huolehdittu jo pitkään, työhyvinvointi on käsitteenä kuitenkin muodostunut vasta 2000-luvulla. (Kauhanen 2016, 21-22.)

Työhyvinvointi on sanana monelle tuttu ja aiheeseen liittyvät tutkimukset ja keskustelut ovat lisääntyneet paljon eri medioissa ja työpaikoilla. Työhyvinvointi käsitteen merkitys ja sisältö ovat kuitenkin monelle epäselviä tai yksipuolisia. Monesti keskustelu työhyvinvoinnista liikkuu edelleen lähinnä fyysisen hyvinvoinnin ympärillä. Tämä on kuitenkin vain yksi pieni osa, kun ajatellaan kokonaisvaltaista työhyvinvointia. Usein myös keskitytään lähinnä työpahoinvoinnin osa-alueisiin, joita ovat esimerkiksi työpaikkakiusaaminen ja työperäiset sairaudet. (Virolainen 2012, 11.)

Se, että työhyvinvointi on käsitteenä epäselvä tai yksipuolinen voi usein johtua siitä, että työhyvinvoinnille on olemassa lukematon määrä eri määritelmiä ja monella eri taholla onkin käsitteelle oma määritelmänsä. Käsitteen sisältö myös vaihtelee riippuen missä yhteydessä ja tarkoituksessa sitä käytetään. Esimerkiksi kun työnantajat puhuvat työhyvinvoinnista, sisältö voi olla hyvinkin erilainen verrattuna siihen, miten esimerkiksi ammattiliitot puhuvat siitä. (Kehusmaa 2011, 13-14.)

Työterveyslaitos määrittelee työhyvinvoinnin seuraavasti: ”Työhyvinvointi tarkoittaa turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä, jota ammattitaitoiset työntekijät ja työyhteisöt tekevät hyvin johdetussa organisaatiossa. Työntekijät ja työyhteisöt kokevat työnsä mielekkääksi ja palkitsevaksi, ja heidän mielestään työ tukee heidän elämänhallintaansa.” Työterveyslaitoksen mukaan työhyvinvointi syntyy ja tapahtuu työpaikan arjessa, eikä sitä voi hoitaa esimerkiksi vain erillisillä hyvinvointitapahtumilla tai -tempauksilla. Työhyvinvoinnin edistäminen ja onnistuminen on koko työyhteisön vastuulla mukaan lukien johtajat, esihenkilöt ja työntekijät. Työhyvinvointi koskee kaikkea mitä työpaikoilla tapahtuu. Työhyvinvoinnin tukeminen pitäisi siis olla laaja-alaista, organisaatiota läpileikkaavaa ja pitkäjänteistä toimintaa. Työhyvinvoinnin edistämiseen tähtäävät toimet voivat käsitellä

esimerkiksi työympäristöä, henkilöstöä, johtamista, työyhteisöä tai eri työprosesseja. (Työterveyslaitos 2020.)

Nykyään työolosuhteista on säädetty laissa ja työhyvinvoinnista huolehtiminen onkin yrityksille jo osittain lakisääteinen velvollisuus. Esimerkiksi työturvallisuuslaki velvoittaa yritykset luomaan työsuojelusuunnitelman, jolle pitää luoda myös toteutusseuranta ja nimetä vastuuhenkilöt. Työhyvinvointiin liittyvistä tekijöistä on säädetty seuraavissa laeissa: laki yhteistoiminnasta yrityksissä, työterveyshuoltolaki, laki miesten ja naisten välisestä tasa-arvosta, työturvallisuuslaki ja laki työsuojelun valvonnasta ja muutoksenhausta työsuojeluasioissa. (Ojala & Ahonen 2005, 35-37.)

Matkailu- ja ravintola-alan työhyvinvointia käsitellessä on tärkeää pitää mielessä alan erityispiirteet. Näitä ovat esimerkiksi yö- ja vuorotyön aiheuttama kuormitus. Työntekijöiden jaksamisesta ja hyvinvoinnista keskustellessa tulee ottaa huomioon fyysiseen ja psyykkiseen kuormittavuuteen vaikuttavat asiat työntekijän yksilölliset ominaisuudet huomioiden. Samalla voidaan käsitellä työntekijän ikääntymisen mahdollisesti aiheuttamia vaikutuksia työntekoon ja jaksamiseen. (Palvelualojen ammattiliitto PAM 2019.)

3.2 Työhyvinvoinnin osa-alueet

Yksilön hyvinvointiin työssä vaikuttaa moni eri asia. Työhyvinvoinnin osa-alueet voidaan jakaa erilaisten teemojen alle monella eri tavalla. Tässä työssä kartoitetaan fyysistä, psyykkistä, ja sosiaalista työhyvinvointia omina osa-alueinaan. Näistä hotellityöskentelyssä tärkeimmät ovat psyykkinen ja sosiaalinen työhyvinvointi.

3.2.1 Fyysinen työhyvinvointi

Fyysinen työhyvinvointi on todennäköisesti kaikista näkyvin osa työhyvinvointia. Siihen kuuluvat kaikki ne tekijät, jotka voivat vaikuttaa työntekijän fyysiseen jaksamiseen ja terveyteen. Näitä tekijöitä ovat muun muassa työn fyysinen kuormitus, fyysiset työolosuhteet ja hyvään työergonomiaan vaikuttavat tekijät kuten työasennot ja työvälineet. Näiden isojen ja näkyvien tekijöiden lisäksi fyysiseen työhyvinvointiin kuuluvat myös esimerkiksi työpaikan melu, lämpötila ja siisteyden taso. Huono fyysinen työhyvinvointi vaikuttaa laaja-alaisesti työntekijän koko elämään. On hyvä pohtia millaista fyysistä rasitusta kyseinen työ aiheuttaa. Esimerkiksi tehdastyössä ja toimistotyössä fyysinen rasitus on hyvin erilaista, joten niihin pitää löytää myös erilaiset ratkaisut. Tehdastyössä tulee huolehtia, ettei kehon rasitus ole yksipuolista. Tämä onnistuu esimerkiksi työtehtäviä vaihtelemalla. Toimistotyössä on tärkeää huolehtia työpisteen ergonomisuudesta. Tämä tarkoittaa hyvää työtuolia ja pöytää, jonka edessä on mahdollista työskennellä myös seisten. Ranne olisi hyvä olla tuettuna, jotta se ei rasittuisi liikaa. Toimistotyössä haaste ei ole niinkään liian raskas fyysinen kuormitus, vaan

kehon liiallinen paikallaan olo. Ratkaisu tähän on huolehtia työn ja istumisen tauotuksesta esimerkiksi venyttelemällä. (Virolainen 2012, 17.)

Fyysiseen työhyvinvointiin liittyy osaltaan työtaturmat ja niiden ehkäiseminen. Työtaturmilla tarkoitetaan tilanteita, joissa työntekijä vahingoittuu. Työtaturma voi olla erittäin lievä tai se voi olla hyvinkin vakava loukkaantuminen, mikä vaatii sairaalahoitoa. Pahimmissa tapauksessa työtaturma voi johtaa työntekijän kuolemaan. Työtaturmista aiheutuu haittaa kyseisen työntekijän lisäksi koko työyhteisölle. Työtaturmien ehkäiseminen on tärkeää. Se alkaa tunnistamalla mahdolliset riski- ja vaaratekijät työpaikalla. Tämän jälkeen nämä tekijät pyritään poistamaan tai muokkaamaan turvallisemmiksi. On hyvä pyrkiä ehkäisemään vaaratilanteiden syntymistä esimerkiksi opastamalla työntekijöitä turvalliseen työskentelytapaan. (Riikonen, Kämäräinen, Lappalainen, Oksa, Pääkkönen, Rantanen, Saarela & Sillanpää 2006, 38 ja 50.)

3.2.2 Psykkinen työhyvinvointi

Psykkinen työhyvinvointi on viime vuosien aikana noussut aikaisempaa tärkeämpään rooliin työhyvinvoinnista puhuttaessa. Työn stressaavuus, työilmapiiri ja työpaineet ovat psykkinen työhyvinvoinnin osa-alueita. Psykkinen työhyvinvointi on fyysistä työhyvinvointia tärkeämpi osa-alue ei fyysisissä töissä, kuten asiantuntijatehtävissä. On hyvä, että psykkinen työhyvinvointi on saanut enemmän huomiota viime vuosina, sillä siinä on monessa työpaikassa parantamisen varaa. Keskittymällä psykkinen työhyvinvoinnin parantamiseen voidaan vähentää sairauspoissaoloja ja kasvattaa työssä viihtymistä. (Virolainen 2012, 18.)

Yksilön kokemaan psykkinen työhyvinvointiin vaikuttaa ympäristön lisäksi myös yksilön oma persoonallisuus ja geenit. Elämäntilanteella, työympäristöllä ja yksilön joka päivä kohtaamalla asioilla on suuri vaikutus koettuun hyvinvoinnin tasoon. Ulkoisten tekijöiden lisäksi hyvinvointiin vaikuttaa se, kuinka yksilö suhtautuu näihin asioihin ja kuinka positiivinen hän on perusluonteeltaan, tähän geenit vaikuttavat merkittävästi. Stressaava ja pahoinvoiva työympäristö heikentää psykkinen hyvinvointia. Tutkimuksissa on todettu, että yleisesti työssä olevien psykkinen hyvinvoinnin taso on korkeampi kuin työttömällä. Eli jo työ itsessään voi parantaa hyvinvoinnin tasoa. (Robertson & Cooper 2011, 9-11.)

Työn aiheuttama psykkinen pahoinvointi on nykyään huolestuttavan yleistä. On tutkittu, että jopa joka kolmas nainen ja joka viides mies Suomessa kokee työstä aiheutuvia psykkinen oireita. Yleisin työpaikoilla psykkinen kuormitusta aiheuttava tekijä on kiire. Psykkinen työhyvinvointi on yleisesti parempi heillä, jotka kokevat työtehtävänsä mielekkäiksi. Jos työntekijä kokee työn mielenkiintoiseksi ja mielekkääksi, työ yleensä edistää työntekijän mielenterveyttä. Psykkinen hyvinvointia työpaikoilla voidaan parantaa tukemalla henkilöstöä heidän tarvitsemalla tavalla. Lisäksi tulee huolehtia reiluiden töiden jakamisesta ja hyvästä työn, vapaa-ajan ja levon suhteesta. Työpaikoilla pitäisi pystyä kertomaan omista tunteista,

myös silloin kun ne ovat negatiivisia. Lisäksi tulee huolehtia, että työpaikalla on anteeksi antamisen kulttuuri, eikä vanhoista asioista kanneta toisille kaunaa. (Virolainen 2012, 18-23.)

3.2.3 Sosiaalinen työhyvinvointi

Sosiaalisella työhyvinvoinnilla tarkoitetaan mahdollisuutta sosiaaliseen kanssakäymiseen työyhteisön jäsenten välillä. Hyvän työyhteisön kannalta on tärkeätä, että työntekijöiden välit ovat toimivat ja työyhteisön jäseniä on helppo lähestyä. Kiireinen työaikataulu yleensä vähentää mahdollisuuksia sosiaaliseen kanssakäymiseen, mikä vaikuttaa negatiivisesti työyhteisön väleihin. Usein työyhteisön jäsenten väliset ystävyyssuhteet lisäävät työntekijöiden motivaatiota työtä kohtaan ja myös työtehon koetaan parantuneen, mikäli työpaikalla on muodostunut ystävyyssuhteita. Sosiaalista työhyvinvointia voidaan parantaa järjestämällä tilaisuuksia, joissa sosiaalista kanssakäymistä voi syntyä. Lähekkäin sijaitsevien työpisteiden on myös todettu lisäävän sosiaalista kanssakäymistä työpaikoilla. Mahdollistamalla tilanteita, joissa työyhteisön jäsenet voivat keskenään puhua vapaasti työasioista tai vaihtaa päivän kuulumiset, voidaan parantaa työilmapiiriä positiivisemmaksi. (Virolainen 2012, 24-25.)

Sosiaalisten aktiviteettien Järjestäminen tai esimerkiksi niiden rahallisesti sponsorointi on hyvä tapa auttaa työyhteisön jäseniä tutustumaan toisiinsa paremmin samalla antaen heille tilaisuuden rentoutua. Tällaisia aktiviteetteja voivat olla esimerkiksi työpaikan juhlat, erilaiset ryhmä aktiviteetit, lounastauon aktiviteetit tai hyvätekeväisyssystempaukset. Työntekijöiden sosiaalista työhyvinvointia voi parantaa myös tukemalla erilaisten kiinnostuksenkohteiden ympärille muodostuvien vapaa-ajan ryhmien syntymistä. Tällaisia voivat olla esimerkiksi erilaiset joukkueurheilulajit tai kirjakerhot. Nämä toimet voivat parantaa työntekijöiden sosiaalisen hyvinvoinnin lisäksi myös hyvinvointia kokonaisvaltaisemmin sekä parantaa heidän kehittymistensä. Tukemalla työntekijöiden sosiaalista työhyvinvointia voidaan parantaa heidän sitoutumistaan organisaatioon. (Binns 2020.)

3.3 Työhyvinvoinnin vaikutus työntekijän terveyteen, jaksamiseen ja suoritukseen

Terveys tarkoittaa yksinkertaistettuna tilaa, jolloin yksilöllä on riittävä henkinen ja fyysinen toimintakyky hyvän elämän mahdollistamiseksi. Sairauksien ja oireilujen vaikutus yksilön toimintakykyyn riippuu paljon yksilöstä ja hänen elämäntyylistään. Esimerkiksi pieni vamma voi olla liikunnalliselle ihmiselle, joka tekee fyysistä työtä paljon isompi asia kuin suurempi vamma toimistotyötä tekeväälle ihmiselle, joka ei harrasta liikuntaa. Työelämän muutos ruumiillisista töistä toimistotöihin näkyy myös terveysongelmien muutoksena. Nykypäivän työelämässä mielenterveysongelmat aiheuttavat suuremman haasteen kuin fyysiset loukkaantumiset. Nykypäivän työelämä vaatii jatkuvaa keskittymiskykyä, hyviä sosiaalisia taitoja ja uusien asioiden nopeaa oppimista, mitkä voivat laittaa mielen koville. Noin 20 prosenttia suomalaisista sairastaa masennuksen jossakin kohtaa elämäänsä. Masennus on

mielen reaktio henkiseen kipuun ja pahoinvointiin. Masennus voi syntyä esimerkiksi liian kuormittavan työn seurauksena. Mielenterveyteen liittyvät sairaudet ovat pitkien sairauspoissaolojen ja työkyvyttömyyseläkkeiden suurin aiheuttaja tuki- ja liikuntaelinsairauksien ohella. (Virtanen & Sinokki 2014, 197-198.)

Yleisin työstä aiheutuva seuraus työntekijän terveydessä ja hyvinvoinnissa on stressi. Se on häiriötila, joka yleensä johtuu siitä, että yksilö kokee, ettei hän selviä häneen kohdistuvista vaatimuksista ja hänelle nimetyistä tehtävistä. Ihmiset kokevat stressin hyvin eri tavoilla ja eri asiat aiheuttavat eri ihmisille stressitilan. Esimerkiksi ylitunnollisuus, korkea vaatimustaso ja neuroottisuus ovat luonteenpiirteitä, jotka altistavat helposti stressille. Myös yksilön elämäntilanne vaikuttaa paljolti koettuun stressiin. Pienessä määrin stressi auttaa yksilöä sopeutumaan ympäristön vaatimukseen, kohdistamaan energian oikein ja suoriutumaan paremmin, mutta jatkuva ja toistuva stressi voi johtaa vakaviinkin terveyshaittoihin, esimerkiksi sydän- ja verisuonisairauksiin. Stressin oireita ovat muun muassa ahdistus, mielialan rajukin lasku, uniongelmat, ärtymys ja itkuisuus. Kauan jatkunut stressitila voi altistaa yksilön masennukselle ja työuupumukselle. Työssä stressi voi näkyä työn laadun heikentymisenä, lisääntyneenä unohteluna ja päätöksentekokyvyn heikentymisenä. (Virtanen & Sinokki 2014, 192-194.)

3.4 Työyhteisön hyvinvointi

Työhyvinvoinnin eteen tehtävä työ on hyvin erilaista, kun ajatellaan kokonaista työyhteisöä eikä vain yksilöä. Hyvinvoinnin tasoon työyhteisössä vaikuttaa jokainen työyhteisössä työskentelevä tai samassa ympäristössä oleva ihminen. Kokonaisvastuu työyhteisön hyvinvoinnista on esihenkilöillä. Kun työyhteisön jäsenet pitävät työyhteisöä hyvinvoivana, se lisää työntekijöiden motivaatiota, luottamuksen syntyä, työhön sitoutumista sekä terveyden, stressin hallinnan ja työtyytyväisyyden kasvua. Työyhteisön hyvinvoinnin lähtökohtana on tasa-arvoinen, toimiva ja terve työyhteisö, jossa ei tapahdu syrjintää ja oikeudenmukaisuus ja tasavertainen osallistuminen toteutuvat. Hyvinvoivan työyhteisön tunnusmerkkejä ovat muun muassa sukupuolten välinen tasa-arvo, työn ja muun elämän helppo ja onnistunut yhteensovittaminen työn kanssa sekä eri kulttuuritaustoista tulleiden ja eri ikäisten tasa-arvoinen kohtelu ja huomioiminen. Tavoitetilassa työyhteisö olisi dynaaminen, se osaisi ennakoida muutoksia, kehittää kulttuuriaan, sillä olisi kyky uusiutua sekä oppia uusia ja erilaisia toimintamalleja. (Suonsivu 2011, 58-61.)

Kehusmaa (2011, 110-120) nimeää hyvinvoivan työyhteisön neljäksi edellytykseksi kunnan olosuhteet, reilun johtamisen, mielekkään ja sujuvan työn sekä tukevan työyhteisön. Kun kaikki nämä neljä tekijää ovat kunnossa, saavutetaan tuottava, voimaannuttava ja hyvinvoiva työyhteisö. Työyhteisön ilmapiiriin aistii yleensä myös ulkopuoliset ihmiset, joten esimerkiksi

asiakkaalle voi välittyä kuva siitä onko yrityksen työyhteisö hyvinvoiva ja millainen ilmapiiri siellä on.

Hyvinvoiva ja keskenään toimeentuleva työyhteisö vaikuttaa myös laajasti työyhteisön henkilöstön osaamistasoon. Huono työilmapiiri on yleensä este osaamisen jakamiselle ja heikentää uuden luomista yhdessä, kun taas hyvinvoivassa työyhteisössä henkilöstön jäsenet ovat valmiimpia jakamaan sekä kehittämään omaa osaamistaan. Huonon työilmapiirin takia yritys voi usein menettää parhaat osaajansa muihin yrityksiin. Johtavat liikeyritykset ovat usein myös kaikista halutuimpia työpaikkoja, sillä työnantajakuvalla on iso vaikutus kilpailtaessa osaavimmista tekijöistä. (Ojala & Ahonen 2005, 95 ja 215.)

Työyhteisön jäsenten väliset suhteet vaikuttavat suuresti siihen miltä heistä tuntuu käydä töissä ja olla työpaikalla. Hyvät ja positiiviset suhteet auttavat jaksamaan työn vaatimusten ja tavoitteiden kanssa. Usealle ihmiselle työn mieluisin puoli onkin kohtaamiset toisten ihmisten kanssa. Lähikollegojen koetaan olevan myös hyvä tuki, mikäli töissä tai kotona on ongelmia. Yleensä yksi työn suurimmista vaikutuksista yksilön hyvinvointiin onkin sosiaalisen kanssakäymisen mahdollistaminen. (Robertson & Cooper 2011, 85.)

4 Työhyvinvoinnin tukeminen

Tässä luvussa käsitellään työhyvinvoinnin tukemiseen liittyviä tekijöitä. Aluksi käsitellään yrityksissä tehtävää työtä hyvinvoinnin eteen ja erilaisia työhyvinvointiprosesseja. Tämän jälkeen tutustutaan työhyvinvoinnin nykytilaan Suomessa sekä työhyvinvoinnin johtamiseen. Lopuksi luvussa käsitellään Työviihtyvyyden, työn mielekkyyden ja sitoutuneisuuden vaikutusta työhyvinvointiin. Työhyvinvoinnin tukemisen eri osien tunteminen tukee tämän opinnäytetyön tavoitetta löytää keinoja työhyvinvoinnin parantamiseksi pandemia-aikana. Työhyvinvoinnin eteen tehtävät toimet käyvät sellaisinaan myös matkailu- ja ravintola-alalle.

4.1 Työhyvinvointiprosessit yrityksissä

Pelkistettynä työhyvinvointitoiminta on fyysisen ja psykososiaalisen työympäristön yksittäisten ongelmien huomaamista, niihin reagoimista ja niiden korjaamista. Hyvinvoinnin edellytys on se, että työntekijällä on tasapaino yksityisen elämänpiirin ja työn muodostaman elämäpiirin välillä. Työhyvinvointitoiminnan tulisikin tähdätä tämän tasapainon mahdollistamiseen. Räättälöity joustavuus työajoissa ja hoitovapaiden mahdollistaminen ovat esimerkkejä, kuinka työnantaja voi tukea työntekijän yksityistä elämäpiiriä. (Tarkkonen 2012, 118-120.)

Työhyvinvointitoimien tulee sisältyä vahvasti organisaation strategiaan ja ne tulee olla kaikkien henkilöstön jäsenten tiedossa. Työhyvinvointia tuleekin seurata osana organisaation strategista toimintaa, eli suunnitelmallisena ja pitkäjänteisenä työnä. Työhyvinvoinnin

ylläpitoon ja seuraamiseen on kehitetty lukuisia eri menetelmiä. Myös työhyvinvoinnin edistämiseksi on kehitetty useita eri työvälineitä. Organisaation johdon ja eri työhyvinvoinnin toimijoiden tulee tuntea eri menetelmät ja yhdessä valita omalle organisaatiolle parhaat vaihtoehdot. Työhyvinvointia edistäviä suunnitelmia ja toimintamalleja ovat esimerkiksi työhyvinvointisuunnitelma, perehdyttämissuunnitelma, hyvän käytännön mukaisesti toteutetut rekrytoinnit, henkilöstön kehityssuunnitelmat, henkilöstön palkitseminen, organisaation turvallisuussuunnitelmat ja työn hallintaa parantavat toimenpiteet kuten työnohjaus ja henkilöstön kouluttaminen. Työhyvinvointisuunnitelmaa on hyvä tarkastella vuosittain. Se voi pohjautua organisaation strategiaan, arvoihin ja visioon.

Työhyvinvointisuunnitelman luomisen aluksi on hyvä kartoittaa organisaation käsitys ja ymmärrys työhyvinvoinnin nykytilasta. Työhyvinvointisuunnitelma on väline työhyvinvoinnin kokonaistilan tarkasteluun ja sitä voidaan käyttää hyväksi kehittämistyössä. (Suonsivu 2011, 66-68.)

4.2 Työhyvinvoinnin tila Suomessa

Työhyvinvointi on ollut 2000-luvulla Suomessa suuren kiinnostuksen ja kehittämisen kohteena. Työhyvinvoinnin on todettu parantuneen valtakunnallisella tasolla. Suomessa on edetty pelkämästä työkyvyn varmistamisesta työkyvyn edistämiseen ja edelleen kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin edistämiseen. Työhyvinvoinnin tilaa voidaan selvittää tarkastelemalla tilastollisia faktoja tai tutkimalla kyselytutkimusten vastauksia. (Kauhanen 2016, 29.)

Yleisesti työhyvinvointia heikentävät lisääntynyt kiire ja stressi. Yhä useampi on nykyään epävarma työnsä jatkumisesta. Vuonna 2015 tehdyssä Työ- ja elinkeinoministeriön työolobarometrissä selvisi, että jopa kymmenen prosenttia palkansaajista piti irtisanomista mahdollisena ja 13 prosenttia naisista ja kaksikymmentä prosenttia miehistä pelkäsivät tulevaisuuttaan loma-autetuksi seuraavan vuoden aikana. Palkansaajien keskuudessa on lisääntynyt tunne siitä, että huolimatta sitoutuneisuudestaan työorganisaatioonsa, sekä työnsä ja osaamisensa kehittämistä, voi silti tulla irtisanotuksi. Epävarmuus omasta työpaikasta näkyy työn mielekkyyden vähentymisenä. (Manka & Manka 2016, 26.)

Myös positiivisia tilastoja on tarjolla. Työterveyslaitoksen toteuttamaan työ ja terveys Suomessa tutkimukseen osallistuneista omistautumista, tarmokkuutta ja uppoutumista työhönsä kokivat viikoittain 90 prosenttia vastaajista ja päivittäin 40 prosenttia vastaajista. Työntekijät myös kokevat nykyään yhä useammin, että työpaikoilla on mahdollisuus oppia uutta ja vuonna 2015 yli puolet palkansaajista olivat osallistuneet työnantajansa maksamaan koulutukseen. Myös esihenkilötyön taso on kohentunut Suomessa. Työolobarometrissä yli 80 prosenttia työntekijöistä vastasivat esihenkilönsä kohtelevan heitä tasa-arvoisesti ja oikeudenmukaisesti. He kokivat myös saavansa tarvitsemaansa apua ja tukea esihenkilöltään. (Manka & Manka 2016, 41-42.)

Vuonna 2016 tehdyssä ”Strategisen hyvinvoinnin tila Suomessa” -tutkimuksessa selvitettiin, kuinka hyvällä tasolla strategisen työhyvinvoinnin edistäminen on Suomessa. Strategisella hyvinvoinnilla tarkoitetaan erityisesti sitä osaa työhyvinvoinnista millä on vaikutusta yrityksen tuloksellisuuteen. Tutkimuksessa selvisi, että strateginen ja kokonaisvaltainen työhyvinvointi oli selkeästi johdettua vain joka kolmannessa yrityksessä. Hyvällä työhyvinvoinnin johtamisella tarkoitettiin sitä, että sisällön määrittäminen, tavoitteet, suunnitelmat, resurssit ja seuranta olivat kunnossa. Edellisten vuosien tutkimuksiin verrattuna kehitystä oli tapahtunut strategisen hyvinvoinnin sisällön, eli sen mitä tehdään, määrittämisessä ja tavoitteiden konkreettisuuden parantumisessa. Yritykset keskimäärin resursoivat 870 euroa vuodessa yhden työntekijän hyvinvointitoimiin. Näihin toimiin sisältyvät esimerkiksi työterveyshuolto, koulutukset ja virkistystoiminta. Resurssien määrä on pysynyt keskimäärin samanlaisena vuodesta 2011. (Aura, Ahonen, Hussi & Ilmarinen 2016, 3 ja 73-75.)

4.3 Työhyvinvoinnin johtaminen

Työntekijöiden hyvinvoinnista huolehtimista voidaan pitää yhtenä johtajan tärkeimmistä työtehtävistä. Muiden ihmisten käyttäytymisen ja siihen vaikuttavien tekijöiden hyvä ymmärrys sekä erinomainen itsetuntemus ovat hyvän johtamisen peruspilareita. Puhe työhyvinvoinnista on viime vuosina laajentunut paljon monipuolisemmaksi ja tämä tarkoittaa sitä, että myös työhyvinvoinnin johtamisen pitää olla aikaisempaa monipuolisempaa. Johtamisella on suuri vaikutus työntekijöiden jaksamiseen ja hyvinvointiin. Huono ja passiivinen johtaminen saattaa jopa johtaa työntekijöiden työuupumukseen. Innostava, työntekijöiden osaamista hyödyntävä ja työntekijöitä palkitseva johtajuus suojelee työntekijöitä työuupumukselta ja lisää motivaatiota ja työssä viihtymistä. Henkilöstön osaamisen kehittäminen sekä yksilöille ja työyhteisölle tehtävät kehityssuunnitelmat ja niiden toteuttaminen ovat työhyvinvoinnin johtamisen keskeisiä tekijöitä. (Suonsivu 2011, 164-165.)

Johtamisella on keskeinen rooli myös työyhteisön hyvinvoinnin kehittämisessä. Valitettavasti työpaikoilla pahoinvoinnin aikaansaaminen on helpompaa kuin hyvinvoinnin saavuttaminen, sillä huono ja paha olo leviää työyhteisössä helposti ja huonolla johtamisella on nopeampi vaikutus työyhteisön pahoinvointiin kuin hyvällä johtamisella on työyhteisön hyvinvointiin. Hyvä henkilöstöjohtaminen mahdollistaa työntekijöiden työssä onnistumisen ja tukee työntekijän työskentelyä. Hyvä johtajuus myös luo puitteet, jossa työyhteisö voi olla hyvinvoiva ja toimiva. (Juuti toim. Vesterinen 2006, 83-84.)

Hyvät johtamiskäytänteet ja henkilöstöjärjestelmä vaikuttavat positiivisesti työntekijöiden hyvinvointiin vain, mikäli henkilöstön jäsenet kokevat ne hyvinä ja käytännöt tavoittavat koko yrityksen henkilöstön. Jos yrityksen johto ja työntekijät näkevät tehdyt henkilöstökäytänteet eri lailla, ei vaikutus hyvinvointiin ole toivotunlainen. Kun työntekijät itse kokevat

palkkausjärjestelmän tasa-arvoiseksi ja innostavaksi, omat kehittymismahdollisuudet ja työhönsä vaikuttamismahdollisuudet hyväksi, palautteen toivotunlaiseksi ja riittäväksi, nähdään vaikutus yksilön ja yhteisön työhyvinvoinnissa, organisaatioon sitoutumisessa ja työn tehokkuudessa. Nämä vaikutukset heijastuvat myös yrityksen tuloksellisuuteen ja menestykseen. (Vanhala & Von Bonsdorff toim. Pyöriä 2012, 119 ja 129.)

Luottamuksella voi olla iso merkitys yrityksen menestymisen tai epäonnistumisen kannalta. Sekä työnantaja ja työntekijät kärsivät, jos hyvä keskinäinen luottamus puuttuu. Työntekijöiden ja työnantajan välinen luottamus on elintärkeää yrityksen jokapäiväiselle toiminnalle. Luottamuksen puute on yksi isoimmista esteistä uusille ideoille ja kehitykselle. Luottamus on myös välttämätöntä iloisten, tyytyväisten, hyvinvoivien ja tuottavien työntekijöiden saavuttamiseksi. Työnantajan tulisi siis tavoitella johtamismallia ja työilmapiiriä missä luottamus tulee luontaisesti. Työnantajalle hyvä tapa saada luottamusta on luottaa työntekijöihinsä automaattisesti, eikä ajatella, että heidän tulisi ensiksi ansaita luottamus. (Keegan 2015, 191-195.)

4.4 Työviihtyvyys, työn mielekkyys ja sitoutuneisuus

Tyypillisesti korkeammissa asemissa olevat työntekijät ja ne henkilöt, joilla on paljon mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työhönsä kokevat viihtyvänsä paremmin työssään, kuin he keillä ei ole vaikutusmahdollisuuksia. Koettuun työviihtyvyyteen vaikuttaa moni asia, mutta tärkeintä on työn sisältö. Työviihtyvyyden lähtökohta on perusturvallisuuden tunne, johon kuuluvat vakituinen työsuhde, varmuus töiden jatkumisesta ja säännöllinen ja riittävä palkka. Näiden tekijöiden puuttuminen lisää työntekijän stressiä ja pahoinvointia työssä. Hyvät suhteet työkavereihin, työn sopiva haasteellisuus, mahdollisuus oppia uusia asioita, työn itsenäisyys ja koettu työn mielenkiintoisuus vaikuttavat positiivisesti koettuun työviihtyvyyteen. Tekijöitä, jotka heikentävät koettua työviihtyvyyttä ovat esimerkiksi jatkuva kiire, palautteen ja arvostuksen puute tai vähäisyys, riittämättömänä pidetty palkkaus, huonot työjärjestelyt ja vaikuttamismahdollisuuksien puute. (Virolainen 2012, 49-50.)

Myös esihenkilötasolla vaikutusmahdollisuuksien riittämättömyys voi vaikuttaa koettuun työtyytyväisyyteen, esimerkiksi 20 prosenttia esihenkilöistä kokee, etteivät he voi vaikuttaa työnsä aikatauluihin. Esihenkilöiden työtyytyväisyyttä heikentävät myös työajan ja vapaa-ajan epäselvä raja, liiallinen informaation määrä ja usein toistuvat ylityöt. Jos esihenkilöt kokevat liiallista stressiä ja vähäistä työviihtyvyyttä, voi se vaikuttaa heidän kykyynsä ja jaksamiseen huolehtia työntekijöiden jaksamisesta ja hyvinvoinnista. Työntekijän osaamisen ja vaikutusmahdollisuuksien tulee olla tasapainossa, jotta voidaan saavuttaa hyvä työviihtyvyyden ja -tyytyväisyyden tunne. Koettu työviihtyvyys riippuu myös tilanteesta ja siitä millä tasolla henkilön työelämää koskevat odotukset ovat. Esimerkiksi laman tai kriisin

aikana tai sen jälkeen jo pelkkä työsuhteessa oleminen voi saada aikaan tyytyväisyyttä. (Kehusmaa 2011, 87 & 93.)

Yksi osa työhyvinvointia on työntekijän sitoutuminen organisaatioon. Jos työntekijälle ei ole tärkeitä missä, miten ja minkä eteen hän työskentelee, on töissä pahoin voiminen hyvinvointia todennäköisempää. Hyvän työhön sitoutumisen on todettu parantavan työtyytyväisyyttä, tehokkuutta ja tuottavuutta. Sitoutumisen periaatteena on se, että työntekijä haluaa pysyä osana organisaatiota, sekä tehdä töitä yhteisten tavoitteiden ja arvojen eteen. Jos työntekijä jakaa organisaation arvot ja pitää työtä merkityksellisenä on sitoutuminen todennäköisempää. Epävarmuus organisaation menestyksestä voi heikentää työntekijöiden sitoutumista ja kasvattaa työntekijän aikeita vaihtaa työpaikkaa. Organisaation ollessa heikommassa tilassa voi työntekijöiden motivaatio yrityksen menestyksen eteen tehdylle työlle myös lisääntyä, sillä jos organisaatio menestyy, vaikuttaa se myös oman työpaikan säilymiseen. Työntekijän sitoutuneisuutta parantaa se, jos organisaation menestys näkyy työntekijälle esimerkiksi bonuksena, työn jatkumisen varmuutena tai arvostuksena. (Pyöriä 2012, 42-43 ja 58.)

Erilaiset työntekijän saamat henkilökuntaedut voivat parantaa työmotivaatiota, -viihtyvyyttä ja sitoutuneisuutta työnantajaan. Henkilöetuja voivat olla esimerkiksi vapaaehtoinen laajennettu työterveyshuolto, virike- tai liikuntaselvit tai erilaiset alennukset. Nämä alennukset voivat toimia houkuttimina rekrytointilanteessa, kannustimena pysymään työsuhteessa tai kiitoksena työntekijälle. Henkilökuntaedut ovat eri asia kuin luontoisedut, jotka ovat osa työntekijän saamaa palkkaa. Luontoisedut ovat muuna vastikkeena kuin rahana saatavaa palkkaa, mistä työntekijä ja työnantaja ovat yhdessä sopineet. Henkilökuntaetuja ei tarvitse antaa esimerkiksi vuorotteluvapaan, opintovapaan, kokoaikaisen lomautuksen tai palkattoman perhevapaan ajalta. Työntekijän ollessa osalomautuksella edut voidaan suhteuttaa työaikaan. Suppea lakisääteinen työterveyshuolto tulee järjestää myös poissaolon aikana, mutta tämä ei koske vapaaehtoista laajennettua työterveyshuoltoa. Työnantaja voi kuitenkin halutessaan myöntää henkilökuntaetuja myös poissaolojen ajalle. (Mattinen 2019, 9 ja 90.)

5 Kriisitilanteiden vaikutus työhyvinvointiin ja COVID-19

Organisaatiot ja niiden työntekijät voivat joutua kohtaamaan erilaisia kriisitilanteita, jotka voivat vaikuttaa työntekijöiden hyvinvointiin ja organisaation toimintakykyyn. Tässä luvussa keskitytään koronapandemian aiheuttamaan kriisitilanteeseen, joka on vaikuttanut matkailualan yrityksiin ja niiden työntekijöihin suuresti. Kriisitilanteiden vaikutuksen työhyvinvointiin tunteminen ja se että ymmärretään kuinka kriisitilanteissa tulisi toimia, antaa pohjaa pandemia-ajasta tehdylle tutkimukselle, sillä pandemia-aika on ollut

kriisitilanne erityisesti matkailu- ja ravintola-alalle. COVID-19 tilanteen tunteminen ja sen vaikutuksiin perehtyminen tukee tutkimusta ja antaa ymmärrystä haastattelujen tekemiselle

5.1 Kriisitilanteen vaikutus työntekijöiden hyvinvointiin

Työelämässä voi tulla vastaan erilaisia kriisejä. Pahimmillaan kriisit uhkaavat organisaation vakiintunutta toimintaa sekä sen arvoja. Yksilölle kriisit voivat näkyä voimavarojen vähenemisenä ja psyykkisen pahoinvoinnin kasvuna. Rajuissa muutostilanteissa esiintyvät oireet ja tuntemukset, sekä näiden reaktioiden voimakkuus ovat yksilöllisiä. Mielialaan ja tunteisiin vaikuttavia reaktioita voivat esimerkiksi olla masentuneisuus, ärtyneisyys, huolestuneisuus, ahdistuneisuus ja työn ilon väheneminen. Oireet voivat olla myös fyysisiä, tällaisia ovat esimerkiksi unihäiriöt, verenpaineen muutokset ja lisääntynyt päänsärky. Yleensä psyykkiset oireet ja tuntemukset ovat kaikista pahimmillaan epävarmuustilassa, tilanteet ratketessa tai helpottaessa yleensä myös oireet helpottavat. Pitkittyneessä epävarmuustilassa eläminen kasvattaa myös psyykkisiä oireita. Kriiseistä voi seurata myös positiivisia asioita, esimerkiksi jos ne johtavat henkiseen uudistumiseen. (Saarelma-Thiel 2009, 13 ja 29.)

Perinteisesti katastrofiksi kutsutaan onnettomuutta, jonka kuolonuhrien määrä on yli sata. Terveystieteiden kannalta katastrofi on tilanne, jolloin normaalit apu- ja hoito-organisaatio ja resurssit eivät riitä, eli jolloin hoitoa tarvitsevat ylittävät normaalin hoitokapasiteetin. Rauhan aikana esiintyvät häiriötilanteet ovat yleensä erityistilanteita, jolloin on vaara suuronnettomuuteen tai yhteiskuntaonnettomuuteen. Esimerkiksi yhtäkkinen hallitsematon turvapaikanhakijoiden määrän kasvu tai vaarallisen tartuntatauti-epidemian leviämisen uhka. Normaaliajan häiriötilanteita ovat myös tahallisesti aiheutetut vaaratilanteet ja uhat, esimerkiksi terroristihyökkäykset ja panttivankitilanteet. (Saari 2007, 20-22.)

Turvallisuuden tunne on ihmiselle tärkeätä. Jos töiden jatkuminen koetaan epävarmana, niin se aiheuttaa suurta turvattomuuden tunnetta, joka kuormittaa työntekijää. Tämä turvattomuus ja kuormittavuus ovat suuria uhkatekijöitä työhyvinvoinnin kannalta. Tämä voi näkyä niin psyykkisinä kuin fyysisinäkin oireina. Epävarmuus työsuhteen jatkumisesta heikentää myös koko yrityksen ilmapiiriä. Epävarmuuden tunteen välttämiseksi on tärkeätä viestiä työntekijöille avoimesti ja ajoissa irtisanomisten uhatessa yritystä. (Virolainen 2012, 38-39.)

Organisaation eri toimijoilla on omat roolinsa muutos- ja kriisitilanteissa. Tällaisissa tilanteissa on hyvä perustaa muutos- tai kriisiryhmä, jonka tehtävä on johtaa kriisityötä. Ratkaisuja kriisiin olisi hyvä pohtia yhdessä työnantajan, työntekijöiden, työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa. Kriisitilanteissa työnantajan tulee huolehtia tiedottamisesta, työturvallisuudesta, työntekijöiden tukemisesta ja perehdytyksistä ja opastamisesta

muutostilanteissa. Muutoksista ja irtisanomisista tulisi pystyä kertomaan henkilökohtaisesti ja kasvokkain, sekä perustella nämä päätökset. Työntekijöiden tehtävä tällaisissa tilanteissa on osallistua yhteisiin tilaisuuksiin, seurata tiedotusta tarkasti, tuoda ongelmat ajoissa yhteiseen käsittelyyn, olla mukana pohtimassa ratkaisuja esihenkilön johdolla sekä olla valmiina tarjoamaan ja pyytämään tukea ja apua. (Rauramo 2013, 22.)

Kriisitilanteissa korostuu viestinnän tärkeys. Tilanteen ollessa epävarma, työntekijöiden tiedon tarve kasvaa. Tällaisissa tilanteissa tiedotuksen tulee olla avointa ja sen tulee tulla mahdollisimman ajoissa. Kriisiviestinnälle tyypillisiä ominaispiirteitä ovat nopeus, yllätyksellisyys, sekä viestinnän aiheuttamat voimakkaat tunnereaktiot. Kriisi- ja muutostilanteissa tulee muistaa viestiä kaikille tarvittaville tahoille, eli sisäinen viestintä henkilöstölle sekä ulkoinen viestintä asiakkaille ja sidosryhmille. Olisi hyvä mahdollistaa henkilöstön jäsenille jatkuva tiedon saanti, vaikka ei välttämättä olisi uutta tietoa kerrottavana. Yllättävissä tilanteissa yrityksen johdollakaan ei välttämättä ole tietoa tai ymmärrystä tulevasta, tästäkin olisi hyvä kertoa avoimesti henkilöstölle. (Saarelma-Thiel 2009, 67-68.)

5.2 COVID-19 pandemian vaikutus matkailuun

COVID-19- eli koronaviruksen aiheuttama maailmanlaajuinen pandemia vaikutti vuonna 2020 suuresti ihmisten arkeen ja myös työhön. Suomessa 27.11.2020 mennessä tartuntatapauksia oli todettu 23 766 kappaletta ja tautiin liittyviä kuolemia oli tilastoitu 393 kappaletta. (THL 2020). 17.3.2020 Suomessa otettiin käyttöön valmiuslain mukaiset poikkeusolot, mikä kesti kolme kuukautta. Poikkeusolojen aikana otettiin käyttöön erilaisia rajoituksia ja määräyksiä. Suomen rajat suljettiin matkustajaliikenteeltä, yli kymmenen hengen julkiset kokoontumiset kiellettiin, urheilutilat ja kulttuurilaitokset laitettiin kiinni, koululaiset ja opiskelijat siirtyivät etäopetukseen, toimistotyöntekijät siirtyivät etätöihin ja yli 70-vuotiaita pyydettiin olemaan eristyksissä. Uudenaan maakunta eristettiin kolmeksi viikoksi. Ravintolat saivat myydä ruokaa vain mukaan tai kotiin kuljetettuna ja kotimaanmatkailua ja ei- välttämättömiä ihmiskontakteja kehoitettiin välttämään. (Palvelualojen ammattiliitto PAM 2020.)

Korona aiheutti suomalaisille paljon ahdistusta ja huolta. Mieli ry:n kriisipuhelimeen ja työterveyshuollon auttaviin kanaviin tulleet yhteydenotot lisääntyivät suuresti maaliskuun jälkeen. Yhteyttä otettiin muun muassa ahdistuksen ja lisääntyneen päihteiden käytön takia. Ihmiset olivat huolissaan työpaikkansa säilymisestä, rahasta ja omasta tai läheistensä mahdollisesta sairastumisesta. Yhteyttä ottaneet toivat ilmi sen, että eristäytyneisyys oli lisännyt yksinäisyyttä ja vähentänyt turvaverkkojen määrää. Koronapandemian ainoa terveydellinen vaikutus ei siis ole olleet vain suorat infektiovaikutukset vaan myös sen vaikutuksen mielenterveydelle. (Merikanto 2020.)

Vuonna 2020 ulkomaisten matkailijoiden yöpymiset vähenivät 89,6 prosenttia huhti-elokuussa vuoteen 2019 verrattuna (Business Finland 2020). Palvelualat ovat koronakriisistä eniten kärsivä toimiala. Monet koronan hillitsemiseksi tehdyistä rajoituksista koskivat ihmisten fyysistä liikkumista, nämä rajoitukset vaikuttivat pahiten majoitus- ja matkustusaloihin. Näiden alojen liikevaihto laski huhtikuussa 2020 noin 90 prosenttia verrattuna vuoden 2019 huhtikuuhun. Alalla on jouduttu tekemään runsaasti lomautuksia ja irtisanomisia. On todennäköistä, että kaikista rajoitteista ja ihmisten varovaisuudesta päästään pois vasta mahdollisen rokotteen kehittämisen ja leviämisen myötä. (LähiTapiola 2020.)

Matkailu-, majoitus-, ravintola- ja vapaa-ajanpalvelualan edunvalvoja ja työmarkkinajärjestö MaRa teki lokakuussa 2020 kyselyn Pohjois-Suomen jäsenyrityksilleen, mihin vastasi 107 yritystä. Kyselyn tuloksista ilmeni, että lähes 30 prosenttia kyselyyn vastanneista hotelleista ja kylpylöistä uskoi olevansa konkurssiuhan alla keväällä 2021. 55 prosenttia kyselyyn vastanneista yrityksistä uskoi menettävänsä vähintään puolet tulevan talven liikevaihdosta ja yli 40 prosenttia yrityksistä on vähentänyt tai aikoo vähentää henkilöstömääräänsä ainakin puolella. Pandemian aikana Suomessa olleet matkustusrajoitukset ovat olleet Euroopan ankarimpia. Tämä on näkynyt esimerkiksi siinä, että suomalainen lentoyhtiö Finnair on pandemian aikana lentänyt ainoastaan 15-20 prosenttia normaalista lentomäärästään, kun taas eurooppalaiset lentoyhtiöt ovat lentäneet keskimäärin yli puolet normaaliajan lennoista. Maran jäsenyritykset toivat ilmi huolta alan tulevaisuudesta ja uusista rajoituksista. (MaRa 2020b.)

COVID-19-pandemian aikana asiakkaiden kanssa työskentelevistä ihmisistä käytettiin nimitystä etulinjan työntekijät. Aloilla, joilla virukselle alistuminen töissä oli mahdollista, työntekijöiden pelon lisääntyminen ja ahdistuneisuus oli todennäköisempää kuin etätöitä tekeillä. Näillä aloilla työntekijöiden huolta lisäsi myös mahdollinen perheenjäsenten tartuttaminen, mikäli altistuisi töissä virukselle. Työntekijöiden todettiin olevan stressaantuneempia, mikäli he kokivat, etteivät heidän työkaverinsa ja asiakkaat noudattaneet turvakäytäntöjä. Työntekijöiden stressiä lisäsivät myös muuttuneet työtehtävät sekä henkilöstön vajaamiehitys. Stressin ja ahdistuksen helpottamiseksi oli tärkeää, että työnantajat tekivät kaiken mahdollisen turvakäytäntöjen toteutumiseksi ja altistumisien minimoimiseksi. (Rowlin 2020.)

6 Tutkimusmenetelmät ja niiden toteutus

Tämän tutkimuksen menetelmänä käytettiin puolistrukturoitua haastattelua. Tässä luvussa perehdytään käytetyn tutkimusmenetelmän teoriaan. Lisäksi käydään läpi, kuinka tehty tutkimus toteutettiin.

6.1 Puolistrukturoitu haastattelu menetelmänä

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu. Kyseessä oli laadullinen tutkimus. Teemahaastattelu on tähän tutkimukseen toimivin tutkimusmenetelmänä, sillä teemahaastattelussa pystytään varmentamaan riittävän ja oikeanlaisen aineiston saaminen. Tutkimuksessa haastateltiin neljää työntekijää. Jos haastateltavia olisi ollut paljon enemmän, olisi menetelmäksi valikoitunut täysin strukturoitu haastattelu, mikä olisi helpottanut tulosten käsittelyä ja toisiinsa verrattavuutta, mutta neljälle haastateltavalle puolistrukturoitu haastattelu oli paras vaihtoehto, koska se antoi vapautta haastattelutilanteisiin ja neljän puolistrukturoidun haastattelun tutkimusaineiston määrä oli vielä hallittavissa. Neljällä haastateltavalla haastattelut voitiin pitää laajempina.

Teemahaastattelu on yksi käytetty menetelmä täysin strukturoidun lomakehaastattelun ja strukturoimattoman haastattelun välimuodolle. Siitä voidaan käyttää myös nimeä puolistrukturoitu tai puolistandardoitu haastattelu. Haastattelu rakentuu erilaisten teemojen ympärille, jotka ovat samat kaikille haastateltaville. Teemojen sisälle luodaan kysymyksiä. Haastattelutilanteessa voi kuitenkin vaihdella eri teemojen järjestystä, kysymysten muotoa ja esittää haastateltavalle myös kysymyslistan ulkopuolisia kysymyksiä, esimerkiksi jos haastateltavan vastaukset aiheuttavat tarpeen jatkokysymykselle. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 47-48.)

Teemahaastattelun haastattelurunkoa luodessa ei kirjoiteta yksityiskohtaista ja sanatarkkaa kysymysluetteloa vaan teema-alueuuttelo. Teema-alueet tulevat teoreettisista pääkäsitteiden alaluokista ja niistä muodostetaan yksityiskohtaisia iskusanamaisia luetteloita. Niistä muodostetaan haastattelua varten muistilista, joka ohjaa keskustelua ja jonka perusteella kysymykset muodostetaan. Teema-alueiden tulisi antaa tilaa tarkennuksille. Esitetyt kysymykset tulee olla helposti haastateltavan ymmärrettävissä, joten akateemista kielenkäyttöä ja vaikeasti ymmärrettäviä termejä tulee välttää. Monimutkaisia ja pitkiä kysymyksiä tulee jakaa useammaksi kysymykseksi. Olisi hyvä myös välttää kielteisillä termein muodostettuja kysymyksiä. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 66-67 & 105.)

Tyypillistä teemahaastattelulle tutkimusmenetelmänä on runsas tutkimusaineisto. Aineisto kannattaa purkaa ja sen tarkastelu aloittaa mahdollisimman pian aineiston keruun jälkeen, kun aineisto on vielä uusi. Jos selviää, että joitakin tietoja tulisi vielä tarkentaa, on se helpompaa tehdä mahdollisimman pian haastattelun jälkeen. Aineiston keruun jälkeen tulee päättää, kuinka aineisto puretaan. Aineisto voidaan purkaa tekstiksi. Puhtaaksikirjoitus eli litterointi voidaan tehdä joko sanatarkasti koko haastattelusta tai se voidaan tehdä supistetusti esimerkiksi vain haastateltavan puheesta tai teema-alueista. Aineistoa ei ole välttämätöntä purkaa aina tekstiksi, vaan päätelmät voidaan tehdä suoraan tallennetusta aineistosta esimerkiksi ääninauhoilta. Seuraavaksi edessä on aineiston käsittely mihin

kuuluvat aineiston luokittelu, yhdistely ja tulkinta. Aineiston esittelyssä voidaan käyttää hyödyksi erilaisia kuvaajia ja taulukoita. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 135-151.)

Haastattelutilanteessa haastattelijan tulee pitää mielessä eri asioita, sillä haastattelijan käyttäytymisellä voi olla suuri vaikutus haastattelun tuloksiin. Näillä huomioilla voidaan välttää epäonnistunut haastattelu. Haastattelijan tulee keskittyä kuuntelemaan tarkasti haastateltavan vastauksia, jotta osaa sovittaa seuraavan kysymyksen annettuun vastaukseen ja jotta ei vahingossa kysy asiaa, jonka haastateltava on jo kertonut aikaisemmin. Uudelleen samojen asioiden kysyminen luo haastateltavalle kuvan välinpitämättömästä haastattelijasta ja vähentää motivaatiota osallistua haastatteluun. Haastattelijan tulee myös välttää olettamusten tekemistä sekä usean kysymyksen kerralla esittämistä. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 124-125.)

Laadullisissa analyysissä tutkimusaineistoa käsitellään kokonaisuutena. Laadullinen analyysi muodostuu kahdesta päävaiheesta havaintojen pelkistämisestä ja tulosten tulkinnasta. Havaintojen pelkistämävaiheen aluksi aineistoa kiteytetään määrittelystä teoreettisesta näkökulmasta, tämä tarkoittaa sitä, että aineistoa käsitellessä poimitaan vain tutkimuksessa käytetyn teoreettisen viitekehyksen tai kysymysasettelun kannalta oleellinen tieto. Tämän tarkoituksena on tiivistää mahdollisesti laaja aineisto hallittavammaksi määräksi raakahavaintoja, eli pelkistettyjä havaintoja. Tämän jälkeen on havaintojen yhdistämävaihe, missä eri raakahavaintoja pyritään yhdistämään yhdeksi havainnoksi. Laadullisissa analyysissä aineiston yhdistämisessä ei saa olla poikkeamia. Havaintoja voidaan yleistää vain, mikäli kaikki vastaajat ovat olleet samaa mieltä kyseisestä asiasta. Mikäli näin ei ole, tulee löytää sääntö eriävälle vastaukselle esimerkiksi muiden kyseisen henkilön vastauksien kautta. Tulosten tulkintavaiheessa pyritään luomaan merkitystulkintoja ja muodostamaan rakennekokonaisuuksia tutkittavasta aiheesta raakahavaintojen, koko aineiston ja teorian avulla. (Alasuutari 2011, 38-47.)

Tutkimushaastattelu tehdessä tulee ottaa huomioon sen eettisyyteen vaikuttavat tekijät. Haastateltavien tulee osallistua tutkimukseen vapaaehtoisesti ja heillä tulee olla mahdollisuus kieltäytyä osallistumasta. Jos esimerkiksi työnantaja käskää osallistua tiettyyn tutkimukseen, se saattaa näkyä annetuissa vastauksissa. Haastatteluihin osallistuvien tulee olla tietoisia siitä, toteutetaanko tutkimus anonyymisti vai ei. Tämä lisäksi heidän tulisi tietää pystyykö heidät tunnistaa vastausten perusteella. Yleensä haastateltavat antavat totuudenmukaisimmat vastaukset silloin kun tutkimus on anonyymi eikä heitä voi tunnistaa tulosten käsittelystä. On myös tärkeää varmistaa, että tutkimukseen osallistuvat tietävät mitä varten tutkimus on ja mihin tuloksia käytetään. Pyytäessä henkilöitä haastatteluihin tulee heille kertoa totuudenmukaisesti paljonko aikaa ja vaivaa se tulee heiltä viemään. (Miles, Huberman & Saldaña 2014, 56-58.)

6.2 Tutkimusmenetelmän toteuttaminen

Haastattelut toteutettiin aikavälillä 19.-20.10.2020. Haastattelut pidettiin Microsoft Teams etäkokouspalvelun kautta, koska haastattelujen aikana oli suositus lähikontaktien välttämiseksi. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. Tutkimuksessa haastateltiin neljää työntekijää. Anonymiteetin säilymiseksi haastateltavista ei kerrota enempää tietoa. Neljässä haastattelussa pystyttiin keskittymään syvemmin jokaisen haastateltavan mielipiteisiin ja haastattelut pystyttiin pitämään laajempina, kuin mitä ne olisivat olleet useammalla haastateltavalla. Haastattelut nauhoitettiin äänentallentimella ja litteroitiin tekstiksi myöhemmin. Haastateltaville oli etukäteen kerrottu tutkimuksen aihe, haastattelun teemat, haastattelun arvioitu kesto ja se että haastatteluvastauksia käytetään opinnäytetyöhön. Haastattelut toteutettiin työntekijöiden työajan ulkopuolella ja niihin osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen. Haastattelut kestivät 25-40 minuuttia. Haastattelujen aluksi haastateltaville kerrottiin haastattelujen pysyvän anonyymeinä ja kerrottiin ettei työnantaja tule tietämään keitä on haastateltu. Haastateltaville kerrottiin myös, ettei vastauksia tulla yhdistelemään niin, että niistä pystyisi haastateltavan tunnistamaan.

Haastattelun runkona käytettiin valmiiksi luotua haastattelupohjaa, jossa olevat kysymykset esitettiin haastateltaville, mutta niiden järjestystä muutettiin välillä ja lisäksi esitettiin lisäkysymyksiä vastausten perusteella, haastattelurunko on liitteessä 1. Haastattelurunko muodostui kolmesta eri teemasta: Työhyvinvointi, työhyvinvoinnin tukeminen ja kriisitilanteiden vaikutus työhyvinvointiin. Ensimmäisen teeman alla kartoitettiin työntekijöiden näkemystä yleisesti työhyvinvoinnista ja heidän omasta hyvinvoinnistaan. Toisessa teema-alueessa, selvitettiin kokevatko työntekijät tarvetta työhyvinvoinnin tukemisen muutokselle ja kuinka hyvin työhyvinvoinnin johtamisessa on onnistuttu. Viimeisessä teemassa kartoitettiin haastateltavien ajatuksia oman työnsä ja matkailu- ja ravintola-alan tulevaisuudesta. Haastattelutilanteessa edettiin haastattelupohjan teemojen mukaisessa järjestyksessä. Jos haastateltavan vastauksessa annettiin myös vastaus jo johonkin tulossa olevaan kysymykseen, ei tätä kysymystä enää myöhemmin kysytty. Jos annetun vastauksen ei koettu vastaavan kysymykseen tarpeeksi laajasti, voitiin esittää tarkentavia kysymyksiä. Lisäkysymyksiä esitettiin myös, mikäli annetusta vastauksesta heräsi mielenkiinto tiettyä asiaa kohtaa, mikä voisi olla merkityksellinen tutkimuksen kannalta.

Haastattelun jälkeen haastattelut litterointiin tekstimuotoon. Haastattelut litterointiin sanatarkasti jättäen pois tauot ja täytesanat. Tämän jälkeen haastatteluvastaukset koottiin yhteen esitettyjen kysymysten mukaan. Seuraavaksi oli vuorossa havaintojen pelkistämisvaihe, missä aineistosta poimittiin tutkimuksessa käytetyn teoreettisen viitekehyksen ja tutkimuskysymysten kannalta oleellinen ja kiinnostava tieto. Näistä muodostettiin pelkistettyjä havaintoja. Tämän jälkeen havaintoja pyrittiin yhdistelemään ja

löytämään niistä vastauksia tutkimuskysymyksiin. Viimeisenä pyrittiin löytämään kehitysehdotuksia haastatteluissa esiin tuoduille epäkohdille.

7 Tulokset

Tulokset on jaettu haastattelussa käytettyjen teemojen mukaisesti. Nämä teemat olivat työhyvinvointi, työhyvinvoinnin tukeminen ja kriisitilanteiden vaikutus työhyvinvointiin. Tämän lisäksi tuloksista esitetään yhteenvetoa useammassa teemassa esiintyneistä asioista sekä yhteenveto tutkimuksessa selvinneistä asioista.

Työhyvinvointi

Haastattelujen ensimmäinen teema-alue käsitteli yleisesti työhyvinvointia. Kysyttäessä mitä työhyvinvointi haastateltaville tarkoittaa, vastauksissa korostui vapaa-ajan onnistumisen tärkeys, turvallinen ja mukava olo töissä sekä se, että työnantaja välittää työntekijöiden jaksamisesta. Kevään lomautukset koettiin lähinnä helpotukseksi, kun ei tarvinnut olla enää altistamassa itseään virukselle ja pääsi hetkeksi rauhoittumaan. Ammattiliittoon tai työttömyyskassaan kuuluneiden ei tarvinnut vielä keväällä murehtia taloudellisesta tilanteesta, mutta syksyllä jatkuneet lomautukset olivat osalle herättänyt huolta taloudellisesta pärjäämisestä.

Pandemia näkyi suurimmalla osalla työntekijöistä lisääntyneenä stressinä ja ahdistuksena. Osalle töissä oleminen lisäsi pahoinvointia, kun asiakkaat eivät noudattaneet suositeltuja turvakäytänteitä. Pandemia-ajalla ei koettu olevan vaikutusta fyysisen kykyyn tehdä töitä. Osalla pitkät vuorovälit saivat unohtelemaan asioita ja osalla pienetkin jutut saattoivat saada ärsyyntymään. Asiakkaiden parissa työskentely herätti ristiriitaisia tunteita, kun esimerkiksi turvavälejä ei pystytty joka tilanteessa toteuttamaan. Haastateltavat olivat tyytyväisiä kesän ja syksyn työvuorojen määrään ja niiden jakautumiseen. Pientä tuntimäärää tehneillä ei ollut halua tai tarvetta isommalle tuntimäärälle koronan tai muun elämäntilanteensa takia. Haastateltavat kokivat, ettei pandemia-aika ole vaikuttanut työyhteisön suhteisiin, vaikkakin iso osa työyhteisön jäsenistä on ollut huolestuneempia, stressaantuneempia sekä epätietoisia jatkosta. Yksi vastaaja toi ilmi, että on ollut erittäin iloista nähdä työkavereita pitkästä ajasta.

ja kun asiakkaita on ollut vähemmän, on ehtinyt myös paremmin kysellä toisen kuulumisia ja vointia.

"Töihin palaaminen tauon jälkeen tuntui kivalta"	"Oli helpotus, kun lomautus tuli ja ei tarvinnut mennä paikan päälle kasvattamaan mahdollisuuksia tartunnalle"	"Mä oikeastaan tykkäsin siitä kevät ajasta, kun oli niin yksinkertaista ... ja sai viettää vähän sellaista sapattia"
"On ollut entistä iloisempi, kun näkee työkavereita pitkän tauon jälkeen ja on myös ehtinyt kysellä työkaverin kuulumisia"	"Kesällä oli kiva olla töissä, ihmiset olivat lomalla ja hyvällä tuulella, kun pääsivät pitkästä aikaan terassille ja hotelliin, niin muistelen kyllä hyvällä mielellä sitä"	"Luottamus työnantajaa kohtaan on saattanut jopa kasvaa koska tilanne hoidettu hyvin"
	"Asiakkailla on vähemmän kiirettä ja he tulevat rentoutuneemmassa mielentilassa, odottavat vähemmän ja ovat armollisempia"	

Taulukko 1: Yksittäisillä haastateltavilla pandemia-aikana esiintyneitä positiivisia tunteuksia

Taulukossa 1 on esitetty haastatteluissa esiin tulleita positiivisia tunteita ja asioita mitä on esiintynyt pandemia-aikana. Taulukossa esiintyvät asiat on poimittu kaikkien kolmen teeman vastauksista. Työhyvinvoinnin tasoa miettiessä on hyvä pitää mielessä myös pandemia-aikana tulleet positiiviset tunteet. Taulukkoon on poimittu vastauksia kaikista tutkimuksen haastatteluista.

"Hirveä stressishokki"	"Stressaantunut ja uupunut olo samaan aikaan"	"Iso alkushokki"	"Epävarmuus muussa elämässä rasittaa, kun ei voi suunnitella mitään"
"Kun mitään ei tapahdu hotellilla niin lamaanuttaa vaan kököttää siellä"	"Pienetkin jutut saattavat ärsyttää"	"Asiakkaat olivat tosi piittaamattomia turvakäytänteistä, niin ei tuntunut mukavalta mennä töihin"	"Tuskaista olla yksin vuorossa, kun mitään ei ole tapahtunut"
"Epätietoisuudessa oleminen on ahdistanut"	"Ahdisti tosi paljon olla töissä altistamassa itseään jollekin tuntemattomalle virukselle"	"Luottamus työnantajaan on vähän heikentynyt"	

Taulukko 2: Yksittäisillä haastateltavilla pandemia-aikana esiintyneitä negatiivisia tunteita ja oireita

Taulukossa 2 on poimittuna haastatteluissa esiin tulleita negatiivisia tunteita ja oireita. Eri teemojen kohdilla esiintyneet vastaukset antavat kuvaa työntekijöiden hyvinvoinnin tasosta, sekä työvihiytyvyydestä pandemia-aikana. Useammassa vastauksessa esiintyi ahdistuneisuus, stressi ja pandemian aiheuttama shokkireaktio.

Työhyvinvoinnin tukeminen

Toinen teema-alue käsitteli työhyvinvoinnin tukemista, erityisesti pandemia-aikana. Osa haastateltavista koki, että työhyvinvoinnin tukeminen on ollut jo aikaisemmin niin hyvällä tasolla moneen muuhun työnantajaan verrattuna, ettei muutokselle koettu tarvetta. Osa toivoi, että nyt kun esimiehet ovat olleet myös vastaanotossa töissä, he olisivat huomanneet kuinka kiireistä ja rankkaa työtä se voi olla ja kuinka paljon negatiivisia tunteita joutuu vastaanottamaan. Nämä asiat toivottiin otettavan paremmin huomioon kehityskeskusteluissa ja palautteenannossa. Työn raskauden ja kiireisyyden huomioimista paremmin toivottiin enemmän myös jokapäiväisessä toiminnassa. Kiireisinä aikoina olisi erityisen tärkeää kysyä miten työntekijät voivat ja mitä heille kuuluu, sekä esimerkiksi kiireisen viikon jälkeen lähetettävä kiitosviesti nähtiin toivottavana asiana.

Kriisitilanteen johtamisen onnistumisesta haastateltavilla oli eriäviä mielipiteitä. Vastaukset vaihtelivat ”tosi hyvin”, ”riittävän hyvin” ja ”ihan ok” välillä. Vastauksissa tuotiin ilmi, että oli tärkeää tietää olevansa turvassa irtisanomisilta, vaikka lomautuksia tulikin. Osa olisi toivonut viestinnän olevan tiheämpää, säännöllisempää, konkreettisempää sekä avoimempaa.

Muutammat haastateltavista kokivat, että varsinkin keväällä joutui elämään epätietoisuudessa, kun tiedotusta tuli niin harvoin. Yhteisöpalvelu Yammerin käyttö viestintävälineenä koettiin suhteellisen toimivaksi. Siinä kuitenkin jäi kokonaan työntekijän vastuulle käydä sovelluksessa tarkistamassa, onko viestejä tullut, kun suurella osalla sovellus ei ilmoita uusista viesteistä. Vastauksessa tuotiin esille toive siitä, että kevään ajan olisi lähetetty tekstiviesti aina kun Yammerissa oli jotain uutta tietoa. Kesän ja syksyn ajalle olisi toivottu enemmän tiedotusta yrityksen tilanteesta ja ennakoivampaa viestintää, esimerkiksi tieto aukioloaikojen pienentämisestä tuli yhtäkkiä ilman ennakkovaroituksia. Kysyttäessä kriisitilanteen hoidon vaikutuksista luottamukseen työnantajaa kohtaan, kahden vastaajan mukaan muutosta ei ollut tapahtunut, yhden vastaajan mukaan luottamuksessa ei ollut muutosta tai se on saattanut hieman jopa kasvaa ja yksi vastasi, että on vähän heikentänyt luottamusta.

Kriisitilanteiden vaikutus työhyvinvointiin

Kolmannessa teemassa kartoitettiin työntekijöiden ajatuksia kriisitilanteen vaikutuksesta työhyvinvointiin ja heidän tulevaisuudennäkymiään. Vastajia tieto hotellin osittaisesta sulkemisesta harmitti lähinnä Helkan ja yrityksen selviämisen puolesta, eikä niinkään omasta puolestaan. Päätöstä pidettiin viestinä siitä, että todella halutaan pelastaa yritys. Vastauksissa selvisi, että töissä oleminen hyvin vähäisellä asiakasmäärällä koettiin turhauttavaksi ja lamaannuttavaksi kun mitään tehtävää ei ollut, mistä syystä päätöstä pidettiin myös hyvänä. Haastateltavat näkivät oman tulevaisuutensa Helkassa hyvin epävarmana, sillä kukaan ei tiedä koska normaaleihin tuntimääriin päästään palaamaan. Kaikki vastaajat olivat joko miettineet tai jo hakeneet muita töitä samalta tai joltain toiselta alalta. Muutama vastaaja oli jo pidempään miettineet haluavansa jotakin muutosta ja tämän koettiin olevan hyvä aika miettiä mitä se muutos voisi olla. Suurin osa kuitenkin näki tulevaisuutensa matkailu- ja ravintola-alalla.

Vastajista puolet uskoivat alan palautuvan ennalleen jossain kohtaa. Kahdessa vastauksessa tuotiin ilmi huoli siitä, että toivottavasti matkailuala ei palaisi ennalleen, sillä ympäristön suhteen matkailualalla oltiin erittäin kestäättömässä tilassa. Vastauksessa tuotiin ilmi, että tämä hiljainen aika olisi hyvä käyttää matkailualan kehittämiseen ympäristöystävällisempään suuntaan ja miettiä miten lentomäärät eivät palautuisi niin korkeiksi kuin ne aikaisemmin olivat. Suurimmalla osalla haastateltavista oli haastattelun hetkellä negatiivisemmat näkemykset tulevaisuudesta kuin mitä ne olivat olleet keväällä hotellin ollessa kokonaan suljettuna. Haastateltavat esittivät seuraavia toiveita työnantajalle: Jatketään avointa keskustelua ja kerrottaisiin asiat niin kuin ne ovat. Selkeämpää viestintää yrityksen tilanteesta sekä tietoa tulisi tulla useammin, jottei joudu odottelemaan tietoa sekä työntekijät tulisi pitää ajan tasalla sen hetkisestä tilanteesta.

Tuloksien yhteenveto

Vastauksissa esiintyi työnantajille kiitosta siitä, että keväällä maksettiin palkat ajallaan ja lomarahat etukäteen, mitä ei välttämättä jokaisessa työpaikassa olisi tehty. Haastateltava arvosti sitä, että on välittynyt tunne siitä, että työnantaja on yrittänyt viimeiseen asti pitää työntekijät töissä ja välttää irtisanomisia. Tästä oli tullut tunne, että Helkassa kyllä välitetään työntekijöistä ja tämä oli ehkä todistanut sitä vielä enemmän. Toisessa vastauksessa tuotiin esille arvostus siitä, että kesän alussa soitettiin kaikille ja kysyttiin jokaisen omaa tilannetta ja kuulumisia. Vasta-aine- ja koronatestien lisäämistä työterveyteen pidettiin hyvänä asiana. Osassa vastauksista tuotiin ilmi, että Helkaa pidetään erinomaisena työpaikkana, jossa on hyvät työsuhte-edut.

Vastauksessa ilmeni, että vuorokierrossa oli tänä syksynä ollut enemmän toistuvuutta kuin yleensä ja siihen toivottiin reiluuutta. Työsuhte-etujen laajuus ei ollut kaikille vastaajille selvää ja esimerkiksi yksi vastaaja ei tiennyt psykologien kuulumisesta työterveyteen. Osassa vastauksista tuli myös esille se, että työntekijöitä olisi voinut paremmin tukea lomautusten aikana tukiasiaselvitysten kanssa, vaikka onkin työntekijän oma vastuu hakea tukia. Yksi vastaajista pohti, että työnantaja olisi voinut esimerkiksi selvittää mahdollisuutta hyödyntää MaRa:n lakimiehiä.

Haastatteluista pystyi näkemään, kuinka omalla suhtautumisella koronaan oli suuri vaikutus koettuun työssä viihtymiseen. Jos työntekijä suhtautui koronaan vakavasti ja peläten, työssä olemisen tuotti enemmän pahoinvointia ja ahdistusta kuin vastaajilla, jotka eivät tuoneet esille huolta taudista. Isompi huoli koronasta sai myös pitämään lomautuksia ja vähäistä työmäärää parempana asiana. Tämän huolen ja tästä aiheutuneen ahdistuksen helpottamiseksi olisi erittäin tärkeää, että kaikki työyhteisön jäsenet noudattaisivat annettuja turvaohjeistuksia huolella ja ottaisivat asian vakavasti. Vastauksista oli myös havaittavissa, että henkilö oli vähemmän huolissaan ja stressaantunut tilanteesta, mikäli koki omat uudelleen työllistymismahdollisuutensa hyviksi.

Tutkimuksen apukysymyksinä oli tarkoitus selvittää mikä on ollut työntekijöiden hyvinvoinnin taso pandemian aikana, kuinka tyytyväisiä he ovat olleet kriisitilanteen hoitoon ja onko tämä vaikuttanut heidän luottamukseensa työnantajaan sekä millaisena Helkan työntekijät näkevät oman työnsä ja alansa tulevaisuuden. Pandemian suurimmat vaikutukset psyykkiseen hyvinvointiin ovat olleet stressin ja ahdistuneisuuden kasvu, sekä jatkuvan epävarmuuden sietäminen. Pandemian vaikutukset fyysiseen hyvinvointiin ja kykyyn tehdä töitä ovat olleet olemattomia tai pieniä. Kriisitilanteen hoitamiseen oltiin pääasiassa tyytyväisiä. Joitakin epäkohtia tuotiin esille ja viestintään toivottiin muutosta, kuitenkin työnantajien uskottiin yrittäneensä parhaansa uudenlaisen tilanteen hoitamisessa. Se kuinka kriisitilannetta on hoidettu, ei ollut vaikuttanut suuresti luottamuksen tasoon. Vastaajista kahden mukaan

muutosta ei ollut tapahtunut ollenkaan, yhden vastaajan mukaan ei ollut muutosta tai saattanut hieman jopa kasvaa ja yksi vastasi, että on vähän heikentänyt luottamusta. Oman työnsä tulevaisuutta kaikki vastaajat pitivät epävarmoina, sillä tietoa, siitä kuinka pitkää pandemian vaikutukset jatkuvat ei ole. Suurin osa haasteltavista kertoi haluavansa jatkaa samalla alalla. Yhdessä vastauksessa tuotiin ilmi halu siirtyä toiselle alalle koska matkailu- ja ravintola-alan tulevaisuus näyttää niin epävarmalta.

8 Johtopäätökset

Tämän tutkimuksen tavoite oli vastata kysymykseen, kuinka hotelli Helkan työntekijöiden työhyvinvointia voidaan parantaa COVID-19-pandemian aiheuttaman kriisitilanteen keskellä. Tavoitteena oli lisäksi selvittää mikä on ollut työntekijöiden hyvinvoinnin taso pandemian aikana, sekä kuinka tyytyväisiä he ovat olleet kriisitilanteen hoitoon ja onko tämä vaikuttanut heidän luottamukseensa työnantajaa kohtaan. Tutkimuksessa selvitettiin myös millaisena Hotelli Helkan työntekijät näkevät oman työnsä ja alansa tulevaisuuden.

Haastattelujen perusteella tärkein asia, jolla voidaan parantaa työntekijöiden työhyvinvointia kriisitilanteen keskellä, on viestinnän kehittäminen. Alaluvussa 5.1 kerrottiin, kuinka kriisitilanteissa korostuu viestinnän tärkeys ja epävarmoissa tilanteissa tiedon tarve kasvaa, joten tiedotuksen pitää olla avointa, säännöllistä ja sen tulee tulla ajoissa (Saarelma-Thiel 2009, 67-68). Työntekijät toivoivat viestintään avoimuutta ja selkeämpää viestintää yrityksen tilasta sekä tulevaisuuden näkymistä. Työntekijöiden kokemaa epävarmuutta olisi hyvä pyrkiä vähentämään säännöllisen viestinnän kautta. Vastauksessa tuotiin ilmi, kuinka keväällä tietoa joutui odottelemaan pitkiä aikoja ja olemaan epätietoisuudessa. Tätä voitaisiin välttää säännöllisellä, esimerkiksi kerran viikossa tai kerran kahdessa viikossa tapahtuvalla tilannekatsauksella. Tämä tulisi lähettää, vaikka uutta tietoa edellisen tilannekatsauksen jälkeen ei olisi tullut. Tämä vähentäisi lomautettuina olevien työntekijöiden epätietoisuutta, sekä tarvetta käydä jatkuvasti katsomassa Yammerista onko uutta tietoa tullut.

Alaluvussa 3.2.3 kerrottiin sosiaalisten tilanteiden mahdollistamisen tärkeydestä ja kuinka parantamalla sosiaalista työhyvinvointia, voidaan parantaa työntekijöiden sitoutumista, kehittymistä, sekä heidän kokonaisvaltaista hyvinvointiaan (Binns 2020). Sosiaaliset kontaktit ovat aina olleet tärkeitä, mutta niiden tärkeys on korostunut, kun ihmiset ovat olleet eristäytyneinä yksin kotonaan. Lomautuksien aiheuttamat työvuorojen vähäiset määrät sekä peruuntuneet tapahtumat ja harrastukset ovat vähentäneet työntekijöiden sosiaalisia kohtaamisia, niin töissä kuin vapaa-ajallakin. Työnantaja voi parantaa asiaa kannustamalla tai mahdollistamalla erilaisia sosiaalisia tilanteita mistä kerrottiin alaluvussa 3.2.3 Tällä hetkellä tulee tietenkin huomioida kuinka kohtaamisia voi syntyä turvallisesti ja miettiä esimerkiksi aktiviteetteja, jotka voidaan toteuttaa turvavälein ilman kontakteja. Lisäksi voi pohtia voisiko

yhdessäoloa siirtää etämuotoon esimerkiksi etäpikkujoulujen tai etäafterwork-tilaisuuksien muodossa.

Haastatteluista tuli ilmi, että kaikille työntekijöille työsuhde-etujen laajuus ei ollut selvillä ja esimerkiksi työterveyspsykologista ei oltu tietoisia. Hotelli Helka antaa henkilökuntaetuja myös lomautetuille työntekijöille, vaikkei näin ole pakko toimia, kuten alaluvussa 4.4 kerrotaan. Parempi viestiminen tästä voisi vahvistaa kuvaa työntekijöistä välittävästä työnantajasta ja parantaa työntekijöiden sitoutumista. Esimerkiksi voisi listata ja tiedottaa mitä etuja on käytettävänä myös lomautusten aikana ja varmistaa, että esimerkiksi työterveyden laajuus tunnetaan.

Alaluvussa 4.3 kerrotaan kuinka, luottamus työnantajaan on välttämätöntä iloisten, tyytyväisten, hyvinvoivien ja tuottavien työntekijöiden saavuttamiseksi, sekä kuinka työntekijät ja työnantaja kärsivät luottamuksen puutteesta (Keegan 2015, 191-195). Tämän kannalta on hienoa huomata, että vain yhdellä neljästä haastateltavasta pandemia-aikana tehdyt toimet ovat vaikuttaneet negatiivisesti koettuun luottamukseen, tämä viestii työnantajan onnistumisesta haastavassa tilanteessa.

Haastatteluissa tuotiin esille huoli matkailualan ympäristövaikutuksista ja lentomatkailun kestämyydestä. Tämän ja pandemian mukanaan tuomien matkustusrajoitusten kannalta olisi hyvä keksiä keinoja kotimaan matkustajien osuuden kasvattamiseen. Tällaisia keinoja voisi esimerkiksi olla lahjakorttikampanjat juhlapyhinä kuten jouluna tai ystävänpäivänä. Lahjakortti mikä oikeuttaa hotelliyöpymiseen ja esimerkiksi kuohuviinipulloon huoneessa, on helppo ja hieno lahja. Tällaiseen lahjakortin markkinoiminen joulun alla voisi tuoda lisää myyntiä ja ostajat todennäköisesti olisivat kotimaanmatkailijoita. Kämp Collection-hotelliketju on myynyt tänä vuonna passeja, joihin sisältyy yöpymisiä heidän eri hotelleissansa (Kämp Collection Hotels 2020). Yksityinen hotelli, kuten Helka, voisi kokeilla vastaavaa tekemällä yhteistyötä muutaman muun Suomessa olevan yksityisen hotellin kanssa, jotka ovat esimerkiksi tasoltaan tai arvoiltaan yhteneviä Helkan kanssa. Näin asiakkaille voisi tarjota kokonaisuutta, johon kuuluisi hotelliyöpyminen muutamissa eri Suomen kaupungeissa. Lisäksi erilaiset majoitus ja elämyspaketit voisivat houkuttaa kotimaan matkailijoita, tällaisia voisivat esimerkiksi olla yhteistyöt eri teattereiden ja oopperan kanssa. Luvussa 4.4. esiteltiin kuinka työntekijät, joilla on paremmat vaikuttamismahdollisuudet työhönsä yleensä viihtyvät paremmin työssään ja voivat paremmin (Virolainen 2012, 49-50). Samassa luvussa kerrottiin myös kuinka yhteisten tavoitteiden eteen työskentely yleensä lisää työntekijöiden sitoutuneisuutta ja kuinka työntekijöiden motivaatio yrityksen menestyksen eteen tehdylle työlle yleensä kasvaa, kun yritys on heikommassa tilassa (Pyöriä 2012, 42-43 ja 58). Näistä syistä olisi tärkeää osallistaa henkilöstöä myös uusien myyntitapojen suunnittelussa ja antaa heille vaikuttamismahdollisuus. Esimerkiksi fasilitoimalla työpajan, jossa yhdessä pohdittaisiin, minkälaiset uudet keinot voisivat sopia juuri Helkalle. Haastatteluissa tuotiin

esille, että on tuntunut tärkeältä, kun on tullut tunne, että yrityksen johto on viimeiseen asti pyrkinyt pitämään työntekijät töissä ja pelastamaan yrityksen. Uusien myyntikeinojen löytäminen ja kokeileminen voisi vahvistaa tätä tunnetta entisestään.

Tutkimuksessa haastateltiin neljää työntekijää kahdestakymmenestä. Haastattelujen määrän takia tuloksista ei voi tehdä yleistäviä päätelmiä, vaan ne toimivat enemmän esimerkkeinä työntekijöiden hyvinvoinnista ja tuntemuksista. Tuloksia ei voi myöskään suoraan käyttää laajemmin matkailualan työhyvinvoinnista kertomiseen, vaan ne pätevät pääasiallisesti vain kohdeyrityksessä. Haastatteluihin pyydetty työntekijät kuitenkin valittiin yhdessä Helkan edustajan kanssa niin, että ne antaisivat mahdollisimman läpileikkaavan kuvan Helkan työntekijöiden tilanteesta. Tästä syystä uskon, että tulokset kuvaavat Helkan työntekijöiden tilannetta ja työhyvinvoinnin tasoa. Tutkimuksen toistaminen laajemmin matkailualalla tai työnantajien näkökulmasta olisi mielenkiintoista. Koronapandemian matkailualalle aiheuttamien vaikutusten pitkittyessä, olisi mielenkiintoista toistaa tutkimus myös Hotelli Helkan työntekijöiden keskuudessa.

Teemahaastattelu oli tutkimusmenetelmänä onnistunut ja sopi hyvin tähän tutkimukseen, koska kaikkiin tutkimuskysymyksiin saatiin vastattua ja haastattelut tuottivat uutta tietoa. Jälkikäteen ajateltuna osa kysymyksistä olisi voinut olla muotoiltu toisin tai esitetty eri tavalla, jotta tietoa olisi saatu laajemmin. Onneksi puolistrukturoitu haastattelu kuitenkin mahdollisti tarkentavien kysymysten esittämisen haastattelutilanteissa. Haastatteluaineistoa tutkittaessa esille tuli muutamia kysymyksiä mitä olisi voitu esittää myös haastateltaville. Näillä ei todennäköisesti onneksi olisi ollut suurta vaikutusta tutkimustulosten kannalta.

Työntekijöiden mielipiteet kriisiajan viestinnästä ja toimista olisi todennäköisesti jäänyt työnantajalta kuulematta ilman tätä tutkimusta. Niiden tietäminen on todennäköisesti Helkan johdolle hyödyllistä ja mielenkiintoista tulevaa toimintaa ajatellen. Viestinnän kehittämiseen tarvittavat toimet ovat suhteellisen yksinkertaisia, joten niitä pystyy hyödyntämään pienelläkin vaivalla. Suurin osa ehdotuksista on helppoja toteuttaa ja ottaa käytäntöön.

Tämä opinnäytetyö toi esille mitkä ovat keskeisimmät tekijät hotelli Helkan työntekijöiden työhyvinvoinnissa pandemian keskellä. Työtä työhyvinvoinnin parantamiseksi tulee jatkaa ja sitä ei saa unohtaa tai heikentää vaikeina aikoina. Pandemia-ajan jatkuessa on tärkeää kiinnittää erityistä huomiota työntekijöiden jaksamiseen ja hyvinvointiin. Tärkeimpiä toimenpiteitä on jaksamisen ja kuulumisten kysyminen työpaikan jokapäiväisessä toiminnassa.

Lähteet

Painetut

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu- Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Kauhanen, J. 2016. Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä-Kehittämishojelman laatiminen. 1.Painos. Viro: Kauppakamari.

Keegan, S. 2015. The psychology of fear in organizations: how to transform into well-being, productivity and innovation. Iso-Britannia: Kogan Page.

Kehusmaa, K. 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Hämeenlinna: Kauppakamari.

Manka, M-L. & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Talentum Pro.

Mattinen, K. 2019. Henkilökuntaedut käytännönläheisesti. 4. uudistettu painos. Viro: Kauppakamari.

Miles, M., Huberman, A. & Saldaña, J. 2014. Qualitative data analysis: a methods sourcebook. 3. painos. Yhdysvallat: SAGE Publications, Inc.

Otala, L. & Ahonen, G. 2005. Työhyvinvointi tuloksetekijänä. 2. uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro.

Pyöriä, P. (toim.) 2012. Työhyvinvointi ja organisaation menestys. Helsinki: Gaudeamus.

Rauramo, P. 2013. Työhyvinvointi muutostilanteissa. 1. painos. Työturvallisuuskeskus TTK.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2015. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. Vantaa: Restamark.

Riikonen, E., Kämäräinen, M., Lappalainen, J., Oksa, P., Pääkkönen, R., Rantanen, S., Saarela, K. & Sillanpää, J. 2006. Työsuojelun perusteet. 3. korjattu painos. Vammala: Työterveyslaitos.

Robertson, I. & Cooper, C. 2011. WELL-BEING, Productivity and happiness at work. Iso-Britannia: Palgrave Macmillan.

Saarelma-Thiel, T. 2009. Eteenpäin kriisistä. Vammala: Työterveyslaitos.

Saari, S. 2007. Kuin salama kirkkaalta taivaalta- Kriisi ja niistä selviytyminen. 4. painos. Keuruu: Otava.

Suonsivu, K. 2011. Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista. EU: UNIpress.

Tarkkonen, J. 2012. Työhyvinvointi johtamistehtävänä-Periaatteet, rakenteet ja käytännöt. UNIpress.

Vesterinen, P. (toim.) Työhyvinvointi ja esimiestyö. WSOYpro, Helsinki, 2006

Virolainen, H. 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: BoD-Books.

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

Sähköiset

Aura, O., Ahonen, G., Hussi, T. & Ilmarinen, J. 2016. TUTKIMUSRAPORTTI Strateginen hyvinvointi. Ossi Aura Consulting Oy. Viitattu 17.9.2020.
https://www.ossiaura.com/uploads/1/6/5/4/16543464/strateginen_hyvinvointi_2016_www.pdf

Binns, J. 2020. Workplace Wellbeing: The importance of social wellbeing and inclusivity in the workplace. Weekly10. Viitattu 19.11.2020. <https://www.weekly10.com/blog/workplace-wellbeing-social-wellbeing-at-work/>

Helka. 2020. Hotelli Helkan kotisivut. Viitattu 10.9.2020. <https://www.hotelhelka.com>

Kämp Collection Hotels. 2020. Seikkailijoiden passi. Viitattu 20.11.2020.
<https://www.kampcollectionhotels.com/seikkailijoiden-passi>

LähiTapiola. 2020. Koronakriisi iski pahiten palvelualoihin - LähiTapiolan ekonomisti ”vielä ei voi huokaista helpotuksesta. Travelnews. Viitattu 16.10.2020.

<https://travelnews.fi/fi/trendit/item/271-koronakriisi-iski-pahiten-palvelualoihin-laehitapiolan-ekonomisti-vielae-ei-voi-huokaista-helpotuksesta>

MaRa. 2020a. Toimiala. Viitattu 19.9.2020. <https://www.mara.fi/etusivu.html>

MaRa. 2020b. MaRan kysely Pohjois-Suomen jäsenyrityksille: Lähes 30 prosenttia hotelleista ja kylpylöistä konkurssiuhan alla ensi keväänä - Finnairille on turvattava pikaisesti tasapuoliset kilpailuedellytykset. Viitattu 18.10.2020.

<https://www.mara.fi/ajankohtaista/tiedotteet/maran-kysely-pohjois-suomen-jasenyryyksille-lahes-30-prosenttia-hotelleista-ja-kylpyloista-konkurssiuhan-alla-ensi-kevaana-finnairille-on-turvattava-pikaisesti-tasapuoliset-kilpailuedellytykset>

Merikanto, T. 2020. Korona ahdistaa suomalaisia valtavasti - Psykiatri: Koronan suurin terveysvaikutus tulee siitä, miten reagoimme epidemiaan. Yle uutiset. Viitattu 16.10.2020.

<https://yle.fi/uutiset/3-11499787>

Palvelualojen ammattiliitto PAM. 2019. Työhyvinvoinnin edistäminen matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalvelujen alalla. Viitattu 4.12.2020. <https://www.pam.fi/wiki/tyohyvinvoinnin-edistaminen-matkailu-ravintola-ja-vapaa-ajanpalvelujen-alalla.html>

Palvelualojen ammattiliitto PAM. 2020. Palvelualat ja PAM korona-aikana - kevät ja kesä 2020. Viitattu 18.10.2020. <https://www.pam.fi/wiki/palvelualat-ja-pam-korona-aikana-kevat-ja-kesa-2020.html>

Rowlin, L. 2020. Mental health and wellbeing during the COVID-19 pandemic. Willis Towers Watson. Viitattu 11.11.2020. <https://www.willistowerswatson.com/en-MY/Insights/2020/05/mental-health-and-wellbeing-during-the-covid-19-pandemic>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL. 2020. Tilannekatsaus koronaviruksesta. Viitattu 27.11.2020. <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/tilannekatsaus-koronaviruksesta>

Työterveyslaitos. 2020. Työhyvinvointi. Viitattu 10.8.202. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>

Julkaisemattomat

Työntekijöiden haastattelut. 19.-20.10.2020. Hotelli Helka. Helsinki.

Taulukot

Taulukko 1 Yksittäisillä haastateltavilla pandemia-aikana esiintyneitä positiivisia tuntemuksia	26
Taulukko 2 Yksittäisillä haastateltavilla pandemia-aikana esiintyneitä negatiivisia tuntemuksia ja oireita	27

Liitteet

Liite 1: Haastattelurunko..... 38

Liite 1: Haastattelurunko

Taustatiedot:

- Kuinka kauan on työskennellyt alalla
- Kuinka paljon on työskennellyt hotellin avautumisen jälkeen ja ovatko työtehtävät eronneet normaalista

Työhyvinvointi

- Mitä työhyvinvointi tarkoittaa
- Oma hyvinvointi ja jaksaminen tänä aikana
- Pandemian vaikutus kykyyn tehdä töitä
- Miltä töihin palaaminen tuntui
- Miltä tuntuu tehdä asiakkaiden parissa töitä pandemian aikana
- Työvuorojen reilussa jakamisessa onnistuminen
- Vallitsevan tilanteen vaikutus työyhteisöön

Työhyvinvoinnin tukeminen

- Miten työhyvinvoinnin tukemisen tarve on muuttunut
- Vaikutusmahdollisuus tilanteeseen ja esimerkiksi omien työvuorojen määrään
- Työhyvinvoinnin johtamisen onnistuminen
- Millaisia toimenpiteitä tai tiedottamista olisi kaivannut työnantajalta tänä aikana
- Kriisitilanteen vaikutus luottamukseen työnantajaa kohtaan

Kriisitilanteiden vaikutus työhyvinvointiin

- Mitä ajatuksia tieto hotellin aukiolon uudelleen supistamisesta herätti
- Oman työn tulevaisuus Helkassa ja alalla
- Matkailu- ja ravintola-alan tulevaisuus
- Tilanteen normalisoituminen
- Miten nämä ajatukset ovat muuttuneet verrattuna huhtikuuhun, kun hotelli oli kokonaan suljettuna
- Mitä toivoisit työnantajalta tästä eteenpäin