



Työtyytyväisyyskysely ja työyhteisön hyvinvointi

Case: Yritys X

Noora Aho-Vinkka

OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2021
Liiketalouden tutkinto-ohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden tutkinto-ohjelma

AHO-VINKKA, NOORA:
Työtyytyväisyyskysely ja työyhteisön hyvinvointi
Case: Yritys X

Opinnäytetyö 55 sivua, joista liitteitä 6 sivua
Marraskuu 2021

Tämä opinnäytetyö on toteutettu toimeksiantona hotelli-ravintola X:lle. Opinnäytetyön aiheena on Yritys X Oy:n työntekijöiden työhyvinvoinnin tilan selvittäminen ja kehittäminen. Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa työhyvinvoinnin tila työntekijöiden näkökulmasta. Tavoitteena on antaa vinkkejä työhyvinvoinnin ylläpitämiseen ja parantamiseen.

Yritys X Oy on vuonna 2017 avattu hotelli- ja ravintola-alan yritys, joka sijaitsee Etelä-Pohjanmaalla. Hotellin asiakaskuntaan kuuluu yksityisten asiakkaiden lisäksi tuettujen lomien asiakkaita. Tuettuja lomia järjestetään etenkin lapsiperheille ja ikäihmisille. Kohdeyrityksessä on toteutettu aiemmin vain yksi työhyvinvointitutkimus. Se toteutettiin tammikuussa 2020.

Opinnäytteen teoriaosuus koostuu työhyvinvointiin liittyvästä kirjallisuudesta sekä sähköisistä lähteistä. Teoreettinen viitekehys muotoutuu työhyvinvointiin liittyvistä keskeisistä asioista; mitä on työhyvinvointi, mitkä asiat vaikuttavat siihen ja millaisia vaikutuksia työhyvinvoinnilla on yksilöihin ja organisaatioihin.

Opinnäytetyön yhteydessä toteutettu tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella eli määrällisellä menetelmällä. Tutkimusaineisto kerättiin lähettämällä sähköinen kysely työpaikan yhteiseen viestiryhmään, jossa se oli jokaisen työntekijän saatavilla. Kysely koostui monivalintakysymyksistä, joita oli 29 sekä kahdesta avoimesta kysymyksestä. Kysely tavoitti kaikki kesällä 2021 Yritys X:ssä työskennelleet henkilöt, joita oli 35. Näistä henkilöistä 22 vastasi kyselyyn. Näin ollen vastausprosentti oli 63 %.

Tulosten perusteella työhyvinvointi on melko hyvällä tasolla. Etenkin tasa-arvoinen kohtelu, työntekijöiden motivaatio, sekä tyytyväisyys työhön olivat tulosten perusteella kunnossa. Kyselyssä paljastui, että perehdytys, viestintä ja avoimuus kaipaavat kehittämistä. Työntekijät kaipaavat myös enemmän palautetta, arvostusta ja virkistystoimintaa. Myös 60 % työntekijöistä kertoi tuntevansa stressiä useita kertoja työviikon aikana. Näitä asioita halutaan kehittää kohdeyrityksessä, jotta työntekijöiden työhyvinvointi paranisi jatkossa. Opinnäytetyön lopussa on Yritys X:lle luotuja kehittämissuhteita.

Asiasanat: työhyvinvointi, kyselytutkimus, kehittäminen, työtyytyväisyys

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration

AHO-VINKKA, NOORA:
Job Satisfaction Survey and Well-being of Work Community
Case: Corporation X

Bachelor's thesis 55 pages, appendices 6 pages
October 2021

This thesis was commissioned by hotel-restaurant X Oy. The subject of the thesis was to learn the current state of employees' job satisfaction and find ways to maintain and improve it.

Corporation X is a hotel/restaurant which was incorporated in 2017. The corporation is located in South Ostrobothnia, and it arranges holidays for families and elderly groups. Only one job well-being survey was conducted earlier in the corporation. It was performed in January 2020.

The theory part of this thesis consisted of various books and web sources. The theoretical framework of the thesis dealt with crucial things about job well-being; what job well-being is, what things effect on it and how it affects employees and corporations.

The data were collected through a quantitative survey. The survey was completed in the summer of 2021. The survey material was collected by sending the survey to employees' work chat. The survey consisted of 29 multiple choice questions and two open questions. The survey reached all the 35 employees, who worked in the corporation during summer 2021. The total of 22 employees responded to the survey. Therefore, the response rate was 63 %.

According to the results of the survey, job well-being was in quite a good state. Especially equality, motivation, and satisfaction on the job were at a good level. However, introduction, communication and transparency needed improving. Employees wished more feedback, valuation, and recreation activities. 60% of the employees felt stress many times during a week. These are the areas that should be further developed.

Key words: occupational well-being, survey, developing, job satisfaction

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
1.1	Työn aihe, tavoitteet ja ajankohtaisuus	7
1.2	Yritysesittely	8
2	TYÖHYVINVOINTI LAINSÄÄDÄNNÖSSÄ	9
2.1	Työterveyshuoltolaki	9
2.2	Työturvallisuuslaki	9
2.3	Työsuojelun valvonta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminta	10
2.4	Muut lait	10
3	TYÖHYVINVOINNIN MERKITYS	11
3.1	Työhyvinvoinnin määritelmä	11
3.1.1	Motivaatio	12
3.1.2	Työn imu	12
3.2	Työhyvinvoinnin merkitys yritykselle ja yksilölle	12
4	TYÖHYVINVOINNIN PORTAAT	15
4.1	Psykofysiologiset tarpeet	16
4.1.1	Elämäntavat	16
4.1.2	Työn fyysinen kuormitus	17
4.1.3	Työn psykososiaalinen kuormitus	17
4.1.4	Työuupumus ja stressi	18
4.2	Turvallisuuden tarve	18
4.2.1	Muutokset	19
4.2.2	Turvallinen työympäristö ja työyhteisö	19
4.3	Liittymisen tarve	20
4.4	Arvostuksen tarve	21
4.5	Itsensä toteuttamisen tarve	22
5	TUTKIMUS TYÖTYYTYVÄISYYDESTÄ	24
5.1	Työn organisointi ja johtaminen	26
5.2	Motivaatio ja voimavarat	28
5.3	Ilmapiiri ja työyhteisö	30
5.4	Yleinen tyytyväisyys	32
6	TYÖHYVINVOINNIN KEHITTÄMINEN	34
6.1	Kehittämis ehdotukset	35
6.1.1	Tiedonkulku ja avoimuus	35
6.1.2	Palautteen anto	36
6.1.3	Arvostus	40
6.1.4	Perehdytys	41

6.1.5 Virkistystoiminta.....	42
6.1.6 Stressin hallinta	43
6.1.7 Sosiaalisten suhteiden ylläpito työn ulkopuolella	45
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	47
LÄHTEET.....	48
LIITTEET	50
Liite 1. Saatekirje	50
Liite 2. Työhyvinvointikysely.....	51

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa Yritys X:n työntekijöiden työhyvinvoinnin tilaa ja löytää kohteita, joita kehittämällä työhyvinvointia voidaan pyrkiä parantamaan entisestään.

Opinnäytetyön alussa käydään läpi lainsäädäntöä, joka liittyy työhyvinvointiin ja ohjaa työhyvinvointitoimintaa. Työhyvinvointiin liittyy useita lakeja, kuten työterveyshuoltolaki, työturvallisuuslaki sekä laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta. Suorasti ja epäsuorasti vaikuttavia lakeja on useita, mutta esimerkkejä näistä ovat tasa-arvolaki, yhdenvertaisuuslaki, laki yksityisyydensuojasta työelämässä, sairausvakuutuslaki ja eläkelaki.

Kolmannessa kappaleessa käydään läpi mitä on työhyvinvointi, työhyvinvoinnin osa-alueita sekä niiden sisältöä. Kappaleessa käsitellään myös työhyvinvoinnin merkitystä niin organisaatioiden kuin yksilöidenkin näkökulmasta ja käsitellään motivaatiota sekä työn imua. Opinnäytetyössä avataan myös työhyvinvoinnin portaita, jotka Päivi Rauramo on kehittänyt Maslowin tarvehierarkian pohjalta. Portaiden avulla voidaan ymmärtää työhyvinvointiin vaikuttavia asioita yksilön näkökulmasta ja huomata, kuinka hyvinvoinnin osa-alueet vaikuttavat toisiinsa.

Työhyvinvoinnin portaitten jälkeen tutustutaan tehtyyn tutkimukseen. Käsitellään tutkimusajankohtaa, kuinka tutkimus toteutettiin ja millaisia kysymyksiä se sisälsi. Tämän jälkeen käydään läpi myös tutkimustulokset teemoittain. Apuna on myös kuvioita, jotka auttavat hahmottamaan, millaisia vastauksia kysymykset ovat saaneet.

Tämän jälkeen kerrotaan kehityskohteista, jotka laadittiin tutkimustulosten perusteella. Kehityskohteita ovat seikat, joihin työntekijät olivat tyytymättömiä tutkimustulosten perusteella. Näitä kohteita ovat muun muassa perehdytys, avoimuus, tiedonkulku, palautteenanto ja arvostus. Lisäksi työntekijät tuntevat, että heillä ei ole tarpeeksi aikaa ja jaksamista ylläpitää sosiaalisia suhteita ja he tuntevat usein myös stressiä, joten nämäkin otettiin kehityskohteiksi.

Viimeisenä ennen lähteitä ja liitteitä vuorossa on vielä pohdinta. Siinä keskitytään siihen, täyttikö opinnäytetyö tutkimuksen tavoitteet ja tarkoitukset ja voidaanko sitä pitää luotettavana. Lisäksi esille on tuotu mahdollisia jatkotutkimusaiheita, joita kohdeyritys voi halutessaan hyödyntää.

1.1 Työn aihe, tavoitteet ja ajankohtaisuus

Yrityksessä on tehty aiemmin vain yksi työhyvinvointikysely, joka toteutettiin tammikuussa 2020. Se toteutettiin Työturvallisuuskeskuksen yksilötutkalla, jossa on 23 kysymystä seuraavista näkökulmista:

1. terveys ja toimintakyky,
2. osaaminen,
3. työ, työn organisointi, työolot ja johtaminen,
4. arvot, asenteet ja motivaatio ja
5. perhe ja lähiyhteisö. (Työturvallisuuskeskus n.d.)

Kysymykset pohjautuivat Työkykytalo-malliin ja jokaiseen kysymykseen vastattiin asteikolla 1–10. Keskimäärin vastaukset olivat hyvällä tasolla ja koko työhyvinvointikyselyn keskiarvoksi saatiin 7,5/10. Kaikista heikoimmat pisteet sai kaverisuhteet ja harrastukset sekä koulutuksen riittävyys.

Kyseisen tutkimuksen tulokset ovat jo yli vuoden vanhoja ja työhyvinvointikysely halutaan toteuttaa uudelleen, sillä työhyvinvointia pyritään tarkkailemaan jatkuvasti ja kehittämään systemaattisesti. Kohdeyrityksen henkilöstössä on ollut vuoden sisällä myös paljon vaihtuvuutta ja uudistuksia työjärjestelyihin on tehty muun muassa koronaviruksen vaikutusten vuoksi. Kysely on hyvä toteuttaa nyt, kun työntekijät ovat jo jonkin aikaa työskennelleet uudella kokoonpanolla ja aiempaa laajemmissa tehtävissä.

Tutkimuksen pää ongelma ja alaongelmat:

1. Mikä on Yritys X:n työhyvinvoinnin tila?
 - a. Mihinkö tekijöihin työntekijät ovat tyytyväisiä?

- b. Mitä eroja on vakituisten ja määräaikaisten työntekijöiden tyytyväisyyden välillä?
- c. Mitä asioita tulisi kehittää, jotta työntekijät olisivat entistä tyytyväisempiä ja voisivat työssään paremmin?
- d. Kuinka tulokset ovat muuttuneet aiempiin tuloksiin verrattuna?

Näiden kysymysten perusteella selvitetään mahdollisimman laajasti, miten työhyvinvoinnin eri osa-alueet voivat Yrityksessä X. Toimeksiantajaa kiinnostaa erityisesti, mitä asioita parantamalla työhyvinvointia voitaisiin kehittää entisestään ja löytyykö tyytyväisyydessä eroja vakituisten ja määräaikaisten työntekijöiden välillä.

1.2 Yritysesittely

Yritys X Oy on Etelä-Pohjanmaalla sijaitseva hotelli-ravintola, joka on perustettu vuonna 1989. Hotelli on kuitenkin ollut välissä suljettuna vuosina 2015–2017 ja se avattiin jälleen kesällä 2017 uusien omistajien toimesta. Kesällä 2021 yrityksen palveluksessa on 15 vakituista työntekijää ja 20 määräaikaista työntekijää. Kohdeyritys on kärsinyt koronaviruksen tuomista rajoituksista ja aukioloaikojen supistuksista keväästä 2020 lähtien ja henkilökuntaa on jouduttu lomauttamaan. Kesäisin toiminta on kuitenkin palautunut normaalille tasolle ja tutkimus halutaan toteuttaa kesällä 2021 mahdollisimman normaaleissa olosuhteissa, jotta saadaan luotettavat ja hyödynnettävissä olevat tiedot työhyvinvoinnin tilasta.

2 TYÖHYVINVOINTI LAINSÄÄDÄNNÖSSÄ

2.1 Työterveyshuoltolaki

Työterveyshuoltolain tarkoituksena on yhdessä työnantajan, -tekijän ja työterveyshuollon kanssa edistää työhön liittyvien tapaturmien ja sairauksien ehkäisyä, työntekijöiden terveyden ja työkyvyn ylläpitämistä sekä työn ja työympäristön turvallisuutta. Työnantajalla on velvollisuus järjestää työterveyshuolto ja laissa määrätään sen sisällöstä. Työpaikalla tulee olla muun muassa toimintasuunnitelma, josta käy ilmi työterveyshuollon yleiset tavoitteet ja niistä johtuvat toimenpiteet. Työntekijän tulee myös osallistua työterveystarkastuksiin, ellei hänellä ole perusteltua syytä olla menemättä. (Työterveyshuoltolaki 2001/1383.)

2.2 Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslain tarkoituksena on ennaltaehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja sekä muita haittoja, joita työ voi aiheuttaa niin fyysisesti kuin henkisesti. Lisäksi työympäristöä ja työolosuhteita pyritään parantamaan työkyvyn ylläpitämiseksi ja turvaamiseksi. Työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijän turvallisuudesta ja terveydestä työssä ja työpaikalla. Työolojen ja työympäristön lisäksi on huomioitava työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. Työnantajan tulee suunnitella, valita, mitoittaa ja toteuttaa toimenpiteet, joilla työoloja voidaan parantaa. Lakiin liittyy myös velvollisuuksia työntekijälle. Työntekijöiden tulee noudattaa työnantajan ohjeita ja määräyksiä sekä ilmoitettava välittömästi työnantajalle, jos huomaa puutteita tai vikoja, jotka voivat aiheuttaa vaaraa tai haittaa työntekijöiden turvallisuudelle. (Työturvallisuuslaki 2002/738.)

2.3 Työsuojelun valvonta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminta

Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta varmistaa, että työsuojelua koskevia määräyksiä noudatetaan ja parantaa työolosuhteita ja työympäristöä viranomaisvalvonnan avulla. Työsuojeluviranomaisia ovat aluehallintovirasto sekä sosiaali- ja terveysministeriö. Työsuojeluviranomaiset tarkastavat työpaikkoja ja niiden tulee valvontaa toteuttaessaan edistää työnantajan ja työntekijöiden välistä yhteistoimintaa. Lain tarkoituksena on myös mahdollistaa työntekijöiden osallistuminen ja vaikuttaminen työpaikan turvallisuutta ja terveellisyyttä koskevien asioiden käsittelyyn. (Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 2006/44.)

2.4 Muut lait

Muita työhyvinvointiin vaikuttavia lakeja ovat muun muassa laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta, laki yhteistoiminnasta yrityksissä, työntekijän eläkelaki, vuosilomalaki, työaikalaki, työsopimuslaki, sairausvakuutuslaki sekä laki yksityisyyden suojasta työelämässä.

Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta pyrkii estämään sukupuoleen perustuvaa syrjintää ja edistämään naisten ja miesten välistä yhdenvertaisuutta etenkin työelämässä. Laki yhteistoiminnasta yrityksissä puolestaan edistää yrityksen ja sen työntekijöiden välisiä vuorovaikutuksellisia yhteistoimintamenettelyjä ja tavoitteena on kehittää yrityksen toimintaa työntekijöiden kanssa yhteistuumin.

Työntekijän eläkelaki, vuosilomalaki ja työaikalaki säätävät työntekijöiden oikeudesta eläkkeeseen, lomiin ja määrittävät työaikoja. Sairausvakuutuslaki koskee korvauksia sairauden hoidon kustannuksista sekä lyhytaikaisen työkyvyttömyyden, raskauden ja lapsen hoidon aiheuttamien tulonmenetysten korvaamisesta. Laki yksityisyyden suojasta työelämässä toteuttaa yksityiselämän suojaa ja muita yksityisyyden perusoikeuksia työelämässä. Se koskee esimerkiksi henkilötietojen käsittelyä, työntekijöille tehtäviä testejä, teknistä valvontaa sekä työntekijöiden sähköpostiviestien availua.

3 TYÖHYVINVOINNIN MERKITYS

3.1 Työhyvinvoinnin määritelmä

Työhyvinvoinnista on olemassa monia erilaisia määritelmiä. Työhyvinvointi on psyykkinen, fyysinen ja sosiaalinen tila, jossa työntekijä kokee tyytyväisyyttä sekä kokonaisvaltaista hyvää oloa. Työhyvinvointi on yksilön oma kokemus niistä asioista, jotka auttavat tai estävät häntä tekemästä työtään. Sitä määrittelee myös elämäntilanne, perhe ja muut työn ulkopuoliset tekijät. Tutkimuksien mukaan työhyvinvointia pidetään etenkin mahdollisuutena tehdä työtä ilman paineita virheistä ja sietäen epävarmuutta, kannustavassa ilmapiirissä. Yksilöiden työhyvinvointiin vaikuttavia asioita ovat johtaminen, työilmapiiri, henkilöstön mahdollisuudet kehittyä ja vaikuttaa työssä, sekä työn organisointiin liittyvät asiat. Silloin kun koko työyhteisö voi hyvin, on mahdollista yhdessä iloita työstä sekä jakaa ajatuksia ja kokemuksia avoimesti. (Riikonen, Tuomi, Vanhala & Seitsamo 2003, 12; Vesterinen 2006, 35.)

Työhyvinvointiin sisältyy myönteinen asenne työhön, aktiivisuus sekä tyytyväisyys ja oman itsensä hyväksyminen. Tärkeänä perustana on työ, joka vastaa työntekijän ammatillisia taitoja ja tavoitteita. Tyytyväinen työntekijä on motivoitunut sekä sitoutunut työhönsä ja voi tuntea työn imua. Työ antaa myös taloudellista turvaa, luo mielekkyyttä elämälle ja mahdollisuuksia kanssakäymiseen. (Vesterinen 2006, 7.)

Hyvinvoivalle työyhteisölle ominaista on terveelliset ja turvalliset työolosuhteet, mahdollisuus itsensä kehittämiseen ja päätöksentekoon, tasa-arvoisuus ja arvostuksen saaminen. Hyvinvoivassa työyhteisössä vallitsee avoin, kannustava ja vuorovaikutteinen ilmapiiri, jossa tuen ja palautteen saaminen sekä antaminen on helppoa. Lisäksi työyhteisössä hyväksytään erilaisuus, sitoudutaan yhdessä määriteltyyn strategiaan ja jaetaan vastuuta. Henkilöstöllä on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä, sen tuloksiin ja tavoitteisiin. Työssä on myös kehittymismahdollisuuksia ja se on mitoitettu oikein työntekijän osaamisen, ajan ja henkilöstön määrän suhteen. (Vesterinen 2006, 41.)

3.1.1 Motivaatio

Motiivit ovat pyrkimyksiä ja psykologisia tarpeita. Ne kertovat miksi ihminen toimii ja ajattelee tietyllä tavalla. Sisäiset motiivit ovat vahvasti yhteydessä geeneihin ja lapsuuden kokemuksiin. Sisäisten motiivien lisäksi on myös ulkoisia motiiveja, jotka muodostuvat omien ja muiden odotusten perusteella. Ihanne tilanteessa sisäinen motivaatio vastaa elämäntilanteen ja tavoitteiden kanssa, sillä silloin ihminen kokee tyydytystä ja on motivoitunut. (Mayor & Risku 2015, 37.)

Motivoitunut ihminen on kaikista tehokkain ja luovim. Lisäksi energiaa kuluu vähiten silloin kuin sisäiset motiivit ja ulkoiset tavoitteet vastaavat toisiaan. Työympäristössä suoritukset paranevat, kun työn tavoitteet ovat linjassa sisäisten motiivien kanssa. Jos nämä tekijät ovat ristiriidassa, ihminen turhautuu ja väsy helposti, eikä ole motivoitunut tekemään työtään. (Mayor & Risku 2015, 38–39.)

3.1.2 Työn imu

Työn imu on positiivinen tunne- ja motivaatiotila, johon liittyy kolme ulottuvuutta: uppoutuminen, omistautuminen ja tarmokkuus. Työhön paneudutaan ja se tunnetaan merkitykselliseksi. Parhaimmassa tapauksessa työstä saadaan nautintoa ja työtehtävistä irrottautuminen voi olla jopa hankalaa. Työn imulla on paljon hyviä puolia niin yksilön kuin yrityksenkin kannalta. Työn imua kokevat ihmiset tuntevat elämänlaatunsa parantuneen ja ovat kaiken kaikkiaan muita työntekijöitä onnellisempia. He myös auttavat työkavereitaan ja tartuttavat työn imua muihin. Näin ollen työn imulla on vaikutus myös yrityksen taloudelliseen menestymiseen. (Hakanen 2011, 38–39.)

3.2 Työhyvinvoinnin merkitys yritykselle ja yksilölle

Henkilöstöstä on tullut yksi yritysten keskeisistä menestystekijöistä. Useimpien yritysten tulos muodostuu asiakaspalvelusta, inhimillisestä osaamisesta tai luo-

vuudesta ja innovaatioiden kehittelystä. Tällaisilla yrityksillä henkilöstö on yrityksen keskeisin voimavara, jonka hyvinvointiin tulee aidosti panostaa. Henkilöstö on monimutkainen resurssi yrityksen johtamisen näkökulmasta, sillä työsuoritus voi vaihdella paljolti verrattuna toisiin ihmisiin ja myös yksilön kohdalla elämäntilanteesta, motivaatiosta, työhyvinvoinnista ja terveydestä riippuen. (Riikonen, Tuomi, Vanhala & Seitsamo 2003, 33.)

Työhyvinvointi on vahvasti sidoksissa työssä viihtymiseen, pysymiseen ja jaksamiseen (Vesterinen 2006, 47). Hyvällä työilmapiirillä on vaikutuksia tuloksellisuuteen, tuottavuuteen ja innovatiivisuuteen. Lisäksi se lisää yleistä hyvinvointia työssä sekä vähentää stressiä, työuupumusta ja yhteistyöongelmia. Myös yrityksen kyky tuottaa arvoa sidosryhmille kasvaa ja työilmapiiri toimii pitkäaikaissairauksia ja ennen aikaista eläköitymistä vastaan. (Aro 2018, 24–25.)

Huono työilmapiiri puolestaan vaikuttaa negatiivisesti yhteistyökykyyn, aloitteellisuuteen ja ongelmanratkaisukykyyn. Se lisää työtapaturmien määrää, sairauspoissaoloja ja nostaa työntekijöiden vaihtuvuuden epäterveelle tasolle. Rekrytointi voi vaikeutua ja organisaation maine, talous ja palvelukyky heikkenevät. (Aro 2018, 28.) Huono työilmapiiri aiheuttaa siis lukuisia ongelmia ja vaikuttaa merkittävästi niin yksilöön kuin yrityksenkin toimintaan, kustannuksiin ja maineeseen.

Vaikka työhyvinvointia edistävät toimet saavat aikaan välillisiä ja välittömiä kustannuksia, monet tutkimukset kuitenkin osoittavat, että ihmisiin investointi tuottaa voittoa pitkällä aikavälillä. Puolet säästöistä tulevat, kun työtapaturma-, sairauspoissaolo-, ja työkyvyttömyyseläkekustannukset vähenevät. Toinen puolikas tulee parantuneesta tuottavuudesta. Työterveyslaitoksen tutkimukset osoittavat, että työhyvinvoinnilla ja taloudellisella menestyksellä on yhteys. Yrityksen on mahdollista saada työhyvinvointiin sijoitetut rahat takaisin jopa 10–20 kertaisina, jos siihen panostetaan pitkäjänteisesti. (Kehusmaa 2011, 81.)

Työhyvinvoinnin kehittämällä tavoitellaan myös organisaation toiminnan kehittämistä huippusuorituksiin asti (Juuti 2006, 86). Työhyvinvointiin liittyy vahvasti tuottavuus, laatu ja tuloksellisuus, mutta myös eettiset ja inhimilliset perusteet

ovat tärkeitä. Yhteiskuntavastuulla on kasvava merkitys organisaatioiden toiminnassa ja henkilöstön kokonaisvaltainen hyvinvointi on olennainen osa sitä, sillä se parantaa yrityksen imagoa työpaikkana sekä yhteistyökumppanina. Yrityksen tulos ja hyvä työympäristö ovat sidoksissa keskenään. Kehittämisen perusperiaatteita ovat turvallisuuden ja viihtyvyyden lisääminen sekä tapaturmien ja muiden terveyshaittojen ennaltaehkäiseminen. (Rauramo 2008, 18–19.)

4 TYÖHYVINVOINNIN PORTAAT

Päivi Rauramo (2008) on kehittänyt Maslowin tarvehierarkiaa ja olemassa olevia TYKY- ja TYHY-malleja hyödyntäen työhyvinvoinnin portaat (kuvio 1). Kyse on ihmisten perustarpeista suhteessa työhön ja näiden tarpeiden vaikutuksesta työmotivaatioon. Jokaiselle portaalle on kerätty työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä sekä yksilön että organisaation näkökulmasta sekä aiheeseen liittyviä mittareita tai muita arviointimenetelmiä. (Rauramo 2008, 34.)

Maslowin mukaan on olemassa viisi perustarvetta eli fysiologiset tarpeet sekä turvallisuuden, rakkauden, arvostuksen ja itsensä toteuttamisen tarve. Perustarpeet ovat toisistaan riippuvaisia, mikä tarkoittaa sitä, että ylempi tarve voi tyydyttyä vain, jos alempi on täysin tai miltei kokonaan tyydytetty. Tutkimusten mukaan hyvinvointivaltioissa ihmisten fysiologisista tarpeista tyydyttyy 85 % kun taas viimeisestä tarpeesta eli itsensä toteuttamisen tarpeesta vain 10 % tyydyttyy. Kun kaikki tarpeet on tyydytetty, on ihminen yleensä luovimmillaan ja hyvinvoivin. (Rauramo 2008, 29, 33.)



KUVIO 1. Työhyvinvoinnin portaat (mukaillen Rauramo 2008).

4.1 Psykofysiologiset tarpeet

Ensimmäinen työhyvinvoinnin porras on psykofysiologiset tarpeet. Pysyäksään kunnossa ihmisen elimistö kaipaa kuormitusta ja haasteita. Työkuormitus edistää terveyttä ja työkykyä, jos se ei ole liiallista. Mikäli työntekijä ehtii toipua työn rasituksesta pian työvuoron loputtua ja jaksaa viettää virikkeellistä vapaa-aikaa, on palautumisen ja rasituksen välillä tasapaino. Palautumisessa tärkeää on riittävän unen saaminen. Myös työn tauotus ja monipuolisuus vaikuttavat paljon jaksamiseen ja hyvinvointiin työssä. Yksilöt kestävät rasitusta eri tavoin ja olisi tärkeää antaa yksilöille heidän tasoisiaan tehtäviä sekä esimerkiksi keventää työtahtia, jos työntekijä vaikuttaa sitä kaipaavan. (Rauramo 2008, 37–39.)

4.1.1 Elämäntavat

Elämäntavat kuten liikunta, ruokatottumukset ja uni ovat perusta fyysiselle terveydelle. Säännöllisellä ja monipuolisella liikunnalla on merkittäviä vaikutuksia terveyteen ja työkykyyn. Hyvä fyysinen kunto auttaa jaksamaan työssä ja palautumaan vapaa-ajalla. Liikunnalla voidaan edistää kaikkia hyvinvoinnin osa-alueita sekä työkykyä. Oikeanlaiset ruokatottumukset ja liikunta ehkäisevät sairauksia ja ylläpitävät terveyttä. Säännöllinen ruokailu on tärkeää työtehon, vireyden ja hyvinvoinnin kannalta. (Rauramo 2008, 61,64.)

Uni ja lepo ovat tärkeitä muun muassa palautumisen ja vireyden takia. Unen tarve vaihtelee yksilöstä riippuen noin kuudesta yhdeksään tuntiin. Liian vähän unta saanut ihminen on usein väsynyt, ärtynyt ja kärsii keskittymisvaikeuksista. Pitkäaikaisväsymys vaikuttaa myös työ- ja toimintakykyyn ja sitä esiintyy etenkin vuorotyötä tekevillä. Oireita ovat muun muassa unettomuus, ruuansulatuselimistön vaivat sekä päiväaikainen väsymys. Nämä oireet vaikuttavat koettuun hyvinvointiin ja terveyteen merkittävästi. (Rauramo 2008, 68–69.)

4.1.2 Työn fyysinen kuormitus

Työn fyysisellä kuormituksella tarkoitetaan verenkierto- ja liikuntaelimistöön vaikuttavaa kuormitusta. Työn fyysisiä kuormituksen aiheuttajia ovat esimerkiksi työasennot, fyysinen voimankäyttö, työliikkeet ja jatkuva liikkuminen. Esimerkkejä kuormittavista työtehtävistä ovat raskaiden tavaroiden liikkuttelu ja nostelu sekä jatkuva paikallaan istuminen. Mitä enemmän työ sisältää paikallaan istuskelua, sitä tärkeämpää on liikkua vapaa-ajalla monipuolisesti. (Rauramo 2008, 42.)

Työn fyysistä kuormittavuutta helpottaa tarpeellisten apuvälineiden hankkiminen ja niiden oikeaoppinen käyttö, työtilojen suunnittelu työhön sopivaksi sekä työn hyvä organisointi. Työvälineiden ja kalusteiden on hyvä olla säädettäviä yksilön tarpeiden mukaisiksi ja oikeiden työasentojen ja -liikkeiden käyttämiseen tulee perehdyttää työntekijät heti alussa. (Rauramo 2008, 42.)

4.1.3 Työn psykososiaalinen kuormitus

Psykososiaalinen työympäristö muodostuu työnjohtamisesta, organisoinnista, viestinnästä, vuorovaikutuksesta ja yhteistyöstä. Psykososiaalisen kuormituksen vähentämiseksi hyviä keinoja ovat työn mielekkyyden ja vaikutusmahdollisuuksien lisääminen, hyvän työilmapiirin vahvistaminen sekä kiireen hallinta. Kiire voi johtua monien asioiden summasta kuten työn suuresta määrästä, töiden huonosta organisoinnista tai puutteellisesta työnhallinnasta. Kiireessä työn laatu sekä ihmissuhteet kärsivät ja se voi koetella myös yksilön arvoja. Jotta kiirettä ei olisi, on hyvä priorisoida, suunnitella hyvin ja keskittyä olennaisiin asioihin. Kaikista oleellisinta on luoda olosuhteet, joissa kiire haittaa mahdollisimman vähän työntekoa. (Rauramo 2008, 54–55.)

Kiirettä voidaan hallita selkiyttämällä tehtävänkuvaa ja työn tavoitteita tai jakamalla tehtäviä tasaisemmin työntekijöiden kesken. Myös yllättävien tilanteiden kuten teknisten ongelmien tai sairastumisien varalle on hyvä miettiä toimintamallit etukäteen, jotta säästytään suurimmalta kaaokselta. Väsymisen ehkäisemiseksi

ja työvireen parantamiseksi toimivia keinoja ovat tauotus, työtehtävien monipuolisuuden lisääminen, sekä jaksotus helpompien ja vaativimpien tehtävien välillä. (Rauramo 2008, 56.)

4.1.4 Työuupumus ja stressi

Stressiä on kahdenlaista. Sillä voidaan tarkoittaa tilannetta, jossa ihminen on hetkellisesti menettänyt tasapainonsa ja joutuu ponnistelemaan sen uudelleen saavuttamiseksi. Tällainen stressi ei sinällään ole pahaa. Stressi voi olla myös työssä koetun, pitkäaikaisen ja toistuvan ponnistelun ja ahdistuksen aikaansaama tila, joka syntyy, kun ihminen ei palaudu levolla. Tällainen stressi on kuluttavaa ja syö yksilön voimavaroja. (Heiske 2001, 21.) Työuupumus on pitkäaikaisen stressin seurauksena syntyvä häiriö. Sen oireita ovat heikentynyt ammatillinen itsetunto, kyyninen asenne työtä kohtaan ja kokonaisvaltainen väsymys. (Rauramo 2008, 57.)

4.2 Turvallisuuden tarve

Seuraava porras on turvallisuuden tarve. Työsuhteisiin liittyvä turvattomuus on lisääntynyt merkittävästi lähivuosina ja huoli toimeentulosta, työllistymisestä ja muista taloudellisista ongelmista heikentävät hyvinvointia. Hyvä työympäristö tukee työntekoa ja työntekijää, sekä antaa edellytyksen laadukkaalle työnteolle. Hyvinvointia lisäävä työympäristö on turvallinen, terveellinen ja viihtyisä. Työpaikan turvallisuutta ylläpitää muun muassa työympäristön siisteys, sillä useimmat tapaturmat johtuvat kaatumisista tai esineisiin satuttamisista. Työpaikoille voidaan laatia yhteistoiminnassa huonon kohtelun varalle pelisäännöt, joiden mukaan tulee toimia häiriötilanteissa. Myös työturvallisuuslaki määrää työnantajaa puuttumaan häirintään tai muuhun epäasialliseen kohteluun ja toimillaan koittaa poistaa nämä epäkohdat. (Rauramo 2008, 85, 101, 116.)

4.2.1 Muutokset

Muutokset edellyttävät jatkuvaa sopeutumista ja uudistumista niin yksilöiltä kuin yrityksiltäkin. Kun muutoksia tapahtuu yhtäaikaisesti monella eri tasolla ja nopealla tahdilla, voi ihminen kokea turvattomuutta. Olemassa oleva tilanne koetaan usein puolustamisen arvoiseksi, eikä muutokseen haluta suostua tai mukautua. Tunne siitä, että saa itse vaikuttaa muutokseen ja osallistua sen toteuttamiseen kuitenkin helpottavat. Tällaista työntekijöiden osallistamista kutsutaan osallistavaksi suunnitteluksi. Sen onnistumisen edellytyksenä on selvä visio ja tavoitteet sekä henkilöstön ja johdon välinen luottamus. (Rauramo 2008, 86.)

Jo ennen muutosta olisi hyvä suunnitella ja resursoida tarvittavat tukitoimet ja tehtävänjako sekä hyödyntää työterveyshuollon ja työsuojelun asiantuntijuutta. Kasvokkain tapahtuva tiedottaminen on erityisen tärkeää, mutta sen lisäksi sähköinen ja kirjallinen viestintä ovat hyviä tukitoimia muutoksessa. Viestinnässä tärkeintä on selittää, miksi vanha tapa toimia ei ollutkaan paras tapa ja sen kautta oikeuttaa muutos. Työntekijöille on annettava aikaa vanhasta luopumiseen ja mahdollisuus yhdessä työstää tunteitaan. (Rauramo 2008, 86–89.)

4.2.2 Turvallinen työympäristö ja työyhteisö

Turvallisen työpaikan luominen ei onnistu pakkotoimilla, vaan se vaatii henkilöstön laajaa osallistumista joka organisaatiotasolla. Oleellisinta on se, miten hyvin koko henkilöstö ja johto ovat sitoutuneet noudattamaan turvallisia työtapoja ja miten se näkyy toiminnan suunnittelussa ja kehitystyössä. Myös vastuiden määrittäminen ja työntekijöiden perehdyttäminen vaarojen tunnistukseen ovat tärkeitä askeleita kohti turvallista työympäristöä. (Rauramo 2008, 92–93.)

4.3 Liittymisen tarve

Kolmas porras on liittymisen tarve. Yhteisö on yksilölle tärkein voimanlähde ja toiminnan edellytys. Hyvässä työyhteisössä jokaisella on tärkeä rooli omana itsenään ja oikeus hyvään kohteluun. Sosiaalisen tuen saaminen on tärkeää työssä jaksamisen kannalta ja avoin, luottamuksellinen ilmapiiri edistää työmotivaatiota ja hyvinvointia. Tuen määrään ja laatuun vaikuttavat yksilölliset ominaisuudet, yhteisön kulttuuri ja toimintatavat sekä itse työ ja sen organisointi. Myös työilmapiiri ja toimiva työyhteisö ovat tärkeitä, jotta työntekijä voi nauttia työstään ja tuntea olonsa itsevarmaksi työssä. (Rauramo 122–124.)

Työilmapiiri on seurausta työn oloista ja siihen vaikuttavat muun muassa arvot, työpaikan tapakulttuuri, tavoitteiden ja roolien selkeys ja mielekkyys, viestinnän laatu, toimintaympäristön tilanne sekä ongelmratkaisukäytänteet. Nämä tekijät muodostavat organisaatiokulttuurin ja sen terveyden. (Aro 2018, 41.) Jos organisaatiossa vallitsee positiivinen ihmiskäsitys, suhtaudutaan erilaisuuteen positiivisesti ja kunnioitetaan erilaisia näkemyksiä. Toinen mahdollinen käsitys on negatiivinen ihmiskäsitys, jossa erilaisuus nähdään uhkana. Työntekijät jaetaan pahoihin ja hyviin ja toisia vähätellään. (Kaivola 2003, 19–20.)

Hyvän työilmapiirin syntyyn liittyy kolme perusasiaa. Ne ovat organisaation arvojen mukaisesti toimiminen, ydintavoitteiden selkeä määrittäminen ja oman roolin ja työn merkityksen tunnistaminen organisaatiossa. Tutkimukset ovat myös osoittaneet sen, että jo yksi ihminen voi myönteisellä toiminnalla saada aikaan isoja muutoksia työpaikan ilmapiirissä. (Aro 2018, 26–27.)

Tiedonkulku ja viestintä ovat tärkeitä työilmapiiriin kytköksissä olevia seikkoja. Etenkin positiivinen viestintä on tärkeää; pyydetään anteeksi, jos siihen on aihetta ja samoin kiitetään, jos on kiitollinen. Jokaisessa työpaikassa tulee välillä ristiriitaja, mutta niistä selviää parhaiten selvittämällä tilanteet heti ja asiallisesti. Vaikka kemiaat kollegoiden kanssa eivät kohtaisi, ystävällisyys, toisen kannustaminen ja rehellisyys auttavat hyvän ilmapiirin luomisessa ja ylläpitämisessä. Kaikenlainen juoruilu ja spekulointi puolestaan johtaa ilmapiiriin myrkyttymiseen, joka leviää helposti koko työyhteisöön. (Duunitori 2021.)

4.4 Arvostuksen tarve

Neljäs porras on arvostuksen tarve. Maslowin mukaan arvostuksen tarve voidaan jakaa kahteen luokkaan: alempaan ja ylempään. Alemmalle luokalle kuuluu toisilta saatu sosiaalinen arvostus, johon liittyy muun muassa henkilön status, kunnia, huomiointi ja maine. Korkeampaan arvostuksen tarpeeseen kuuluu itsearvostus ja asiat kuten itseluottamus, saavutukset, riippumattomuus ja johtajuus. Ystävien, työkaverien, esimiesten ja muiden osoittamaan arvostukseen vaikuttaa se, miten itse arvostaa työtään ja itseään. Arvostuksen kokeminen on tärkeä edellytys itsetunnon säilymiselle ja kehittymiselle. Erityisen merkityksellistä on saada arvostusta sellaisilta henkilöiltä, joita pitää tärkeinä. Työkulttuurilla, palkitsemisella ja johtamisella on suuri merkitys arvostuksen saamiseen ja tuntemiseen organisaatioissa. (Rauramo 2008, 143.)

Rakentavan palautteen antaminen ja saaminen ovat työn tuloksellisuuden ja työhyvinvoinnin kannalta tärkeitä. Palautteen kautta on mahdollista arvioida omaa työtä, kehittää sitä sekä korjata virheitä. Myös mielekkyyden ja onnistumisen kokemukset kasvavat. (Rauramo 2008, 152.) Ilman palautetta työntekijä voi tuntea, että hänen työnteollään ei ole merkitystä ja häntä ei arvosteta. Positiivisen palautteen saaminen antaa ihmisille energiaa ja lisää työmotivaatiota. Jos palaute on jatkuvasti negatiivista, energisyys ja työkyky puolestaan vähitellen heikkenevät. Uupumisriskin vähentämiseksi työyhteisössä tulisi antaa rohkaisevaa, ymmärtävää ja erittelevää palautetta. Hyvä kritiikki on täsmennettyä, suoraa ja sisältää ohjeita siitä, mitä voisi ensi kerralla tehdä toisin. (Heiske 2001, 142.)

Erilaiset palkitsemisjärjestelmät ovat yhä suosituimpia työelämässä, sillä hyvistä suorituksista saatu palkkio motivoi ja rohkaisee jatkossakin tekemään työtä hyvin. Toimivan palkitsemisjärjestelmän aikaansaamiseksi tulee tehdä yhteistyötä organisaatioiden eri ryhmien kesken, jotta erilaiset tiedot ja kokemukset yhdistyvät. Palkitsemisjärjestelmän tulisi olla kannustava, mutta samalla tukea työntekijän voimavaroja sekä organisaation tavoitteita ja visiota. Työntekijöitä voidaan palkita hyvistä suorituksista, koko organisaation menestyksestä tai osaamisen kehittämisestä. Palkkio voi koostua esimerkiksi tulospalkasta, erilaisista eduista tai vaik-

kapa joustavista työelämän järjestelyistä. Palkitseminen luo kannustavan ja positiivisen ilmapiirin ja rohkaisee työntekijöitä käyttämään kaikkia taitojaan. (Rauramo 2008, 154–155.)

4.5 Itsensä toteuttamisen tarve

Itsensä toteuttamisen tarve on tarvehierarkiassa kaikista ylimpänä. Se perustuu haluun olla parempi, löytää uusia kykyjä ja puolia itsestään sekä koetella ja ylittää rajojaan. Myös uuden oppiminen ja kehittyminen ihmisenä ovat ihmisen perustarpeita. Itsensä toteuttamisen tarpeen täyttymistä edistävät muun muassa oppiminen ja osaamisen tukeminen. (Rauramo 2008, 161.)

Yksi ihmisten suurimmista peloista työelämässä on, että he eivät hallitse työtehtäviään niin hyvin kuin organisaatiossa odotetaan. Osaamisen merkitys onkin korostunut, sillä tutkimusten mukaan Suomen menestyminen globaaleilla markkinoilla mahdollistuu vain uusien innovaatioiden, luovuuden ja erityisosaamisen kautta. Myös uudempi delegoiva johtajuus edellyttää uudenlaisia osaamistarpeita työntekijöiltä, sillä nykypäivänä työntekijöiltä odotetaan samankaltaista osaamista, jota aiemmin pidettiin johtajien vastuuna. (Salojärvi 2006, 51–52.) Oman osaamisen ylläpito edistää hallinnan tunnetta, hyvinvointia ja jaksamista. Se on myös merkittävä kilpailutekijä työmarkkinoilla, sillä jos ammattitaito vastaa nykytyöelämän ja tulevaisuuden tarpeisiin, on työllistyminen todennäköistä. (Rauramo 2008, 161.)

Osaamisen kehittäminen on koko ajan käynnissä olevan vuorovaikutuksen tulosta. Se alkaa yksilötasolla rekrytoinnista ja kestää aina eläkkeelle jääntiin saakka. Se on yksilön ammattitaidon kehittämisen lisäksi myös arvostavan, hyvän ja kehittävän suhteen luomista yksilön ja työyhteisön välille. (Juuti & Vuorela 2002, 41.) Oppiminen voidaan jakaa kolmeen ryhmään, jotka ovat työssä oppiminen, omaehtoinen osaamisen kehittäminen ja työnantajan järjestämä koulutus. Suurin osa oppimisesta tapahtuu työpaikalla pitkän ammatinharjoittamisen kautta. Tutkimukset ovat osoittaneet, että erilaisista työjärjestelyistä onkin strategisen osaamisen kannalta enemmän hyötyä kuin lyhyistä koulutuksista. (Rauramo 2008, 162.)

Äänetön, kokemuksellinen taito on tärkeää yksilöiden ja organisaatioiden menestymisen kannalta. Keskeistä on se, kuinka avoimesti yksilöt jakavat äänetöntä taitoa keskenään. (Juuti & Vuorela 2002, 53.) Uuden oppiminen edellyttää niin yksilöiltä kuin organisaatioiltakin jatkuvaa uudistumista ja sopeutumista. Päävastuu henkilöstön kehittämisestä on käytännössä esimiehillä, jotka ohjaavat toimintaa, päättävät resursseista ja näyttävät itse esimerkkiä jokapäiväisessä arjessa, mutta työntekijät ovat vastuussa omasta oppimisestaan. Oppimisen ydin edellytys on oppimismotivaation ylläpitäminen. (Rauramo 2008, 164.)

5 TUTKIMUS TYÖTYTYVÄISYYDESTÄ

Tutkimus toteutettiin toimeksiantaja hotelli- ja ravintola-alan yritykselle X. Tutkimuksen ajankohdaksi valikoitui heinä-elokuu 2021. Tämä valittiin, koska kiireinen kesä alkoi hellittämään ja myös kesätyöntekijät olivat ehtineet päästä hyvin sisälle yrityksen tapoihin sekä työnsä sisältöön. Lisäksi kesätyöntekijöiden perehdytyksestä ja sopeutumisesta oli mahdollista saada ajantasaista tietoa. Kesätyöntekijöiden viihtyvyys ja työhyvinvointi ovat tärkeitä, koska heistä voi tulla yritykselle pitkäaikaisia työntekijöitä.

Kysely toteutettiin Survio -onlinekyselyjärjestelmällä. Työntekijöille jaettiin saatekirje (Liite 1) sekä linkki kyselyyn, jonka kautta he pääsivät vastaamaan kyselyyn anonymisti aikavälillä 20.7. – 24.8.2021. Vastausajaksi suunniteltiin alun perin kahta viikkoa, mutta aikaa pidennettiin viiteen viikkoon työnantajan ja työntekijöiden toiveesta. Kyselystä muistutettiin työntekijöiden chattiryhmässä kerran viikossa ja vielä viimeisenäkin päivänä saatiin muutama vastaus.

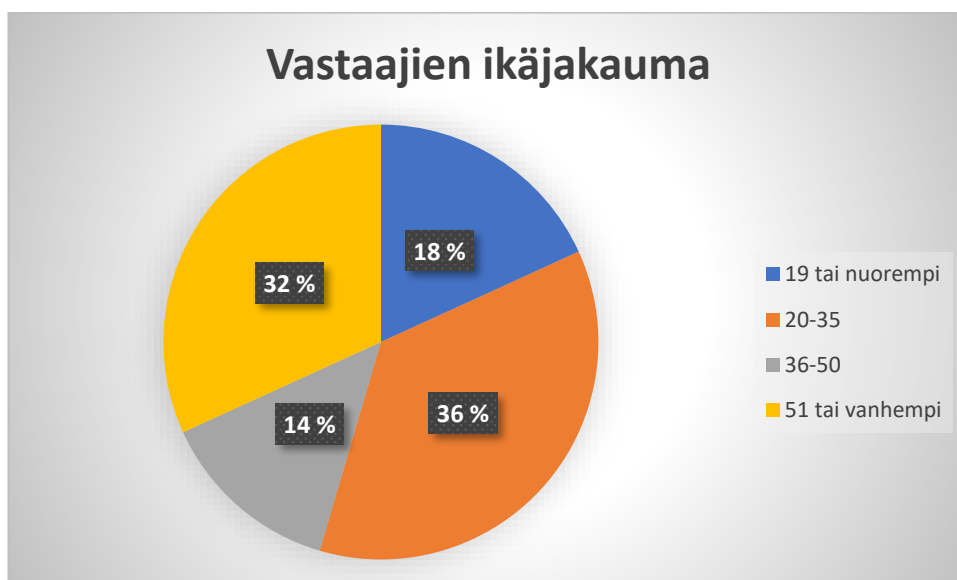
Kysymyksiä oli yhteensä 31, joista 3 oli taustatietokysymystä, 26 oli työhyvinvointiin liittyvää monivalintakysymystä ja 2 avointa kysymystä (Liite 2). Avoimet kysymykset olivat vapaaehtoisia. Osa-alueita olivat muun muassa työn organisointi ja johtaminen, työn kuormittavuus ja motivaatio, työilmapiiri sekä yleinen tyytyväisyys työpaikkaan ja työhön.

Kyselyn alussa oli kolme taustatietokysymystä: ikä, työssäoloaika ja työsuhteenmuoto. Ikä päädyttiin jakamaan neljään lohkoon, joista vastaaja sai valita omansa, jotta henkilön tunnistettavuus ei iän perusteella kasvaisi liikaa. Työssäoloaika ja työsuhteenmuoto otettiin kyselyn luokitteleviksi tekijöiksi, koska haluttiin selvittää, onko näillä tekijöillä vaikutusta koettuun työhyvinvointiin.

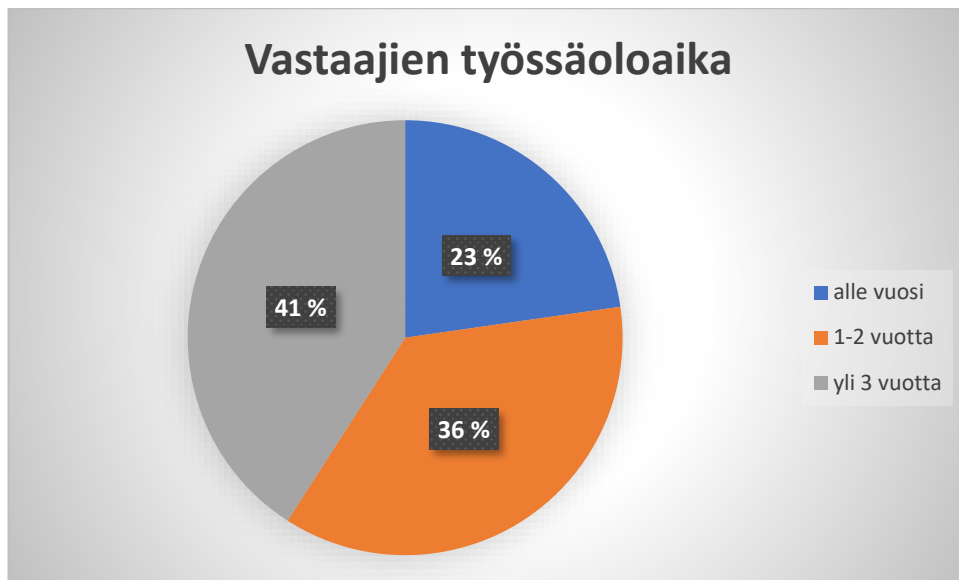
Suurimpaan osaan tutkimuksen kysymyksistä vastattiin Likertin -asteikolla. 1 = täysin eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = en samaa enkä eri mieltä, 4 = jokseenkin samaa mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä. Kysymykset 11, 13 ja 14 olivat vastattavissa myös asteikolla 1–5, mutta kysymykset ja vastausvaihtoehdot

oli esitetty hieman eri muodoissa. Kysymys 24 oli ”Minulle on tapahtunut hetkekköisesti tai pitkäaikaisesti työkykyyn vaikuttanut työtaturma viimeisen vuoden aikana” ja siihen vastattiin asteikolla 1-3, 1 = ei lainkaan, 2 = yksi tai 3 = useita. Työtaturma oli tapahtunut vain kahdelle vastaajalle, toiselle kerran ja toiselle useammin kuin kerran. Avoimet kysymykset eivät olleet pakollisia. Niistä ensimmäisessä sai esittää toiveita työnantajalle ja kertoa vielä tarkemmin, mikä parantaisi työhyvinvointia. Toisen kysymyksen vastauskenttään sai puolestaan kertoa mikä työpaikalla toimii jo nyt erityisen hyvin tai halutessaan tarkentaa jotain toista vastausta.

Kyselyyn vastasi yhteensä 22 työntekijää 35 työntekijästä. Vastausprosentti oli täten 63 % ja vastaamatta jätti 37 % työntekijöistä. Suurin osa vastaajista oli joko 20–35-vuotiaita tai yli 50-vuotiaita (kuvio 2). Noin joka kolmas oli joko alle 19-vuotias tai 36–50-vuotias. Vastaajien työsuhteen pituuksia kysyttäessä selvisi, että eniten vastauksia oli tullut henkilöiltä, jotka ovat olleet yrityksen palveluksessa jo yli kolme vuotta (kuvio 3). Yli kolme vuotta kestäneessä työsuhteessa oli 43 % vastaajista ja 1–2 vuotta kestäneessä 36 %. Loput 23 % vastaajista olivat olleet töissä alle vuoden. Vakituksia ja määräaikaisia vastaajia oli puolestaan yhtä paljon, eli molempia 11.



KUVIO 2. Vastaajien ikäjakauma



KUVIO 3. Vastaajien työsuhteen pituus

5.1 Työn organisointi ja johtaminen

Taustakysymysten jälkeen kysyttiin kysymyksiä työn organisoinnista (kuvio 4) ja työntekijöiden tyytyväisyyttä työpaikan toimintatapoihin pyrittiin selvittämään. Kysymyksiä oli muun muassa työvälisestä, perehdytyksestä, viestinnästä ja tiedonkulusta, palautteen saannista sekä omiin työtehtäviin vaikuttamisesta. Vastauksen perusteella työn organisointiin ei pääpiirteittäin oltu tyytymättömiä, mutta parantamisen varaa löytyy. Vastaajista yhteensä 41 % vastasi olevansa jokseenkin tai täysin samaa mieltä sen kanssa, että saavat tarpeeksi palautetta. Toisaalta myös tasan 41 % oli jokseenkin tai täysin eri mieltä kyseisen väittämän kanssa. Palautteen määrään tyytyväisiä ja tyytymättömiä työntekijöitä on siis yhtä paljon, mutta tulokset osoittavat, että etenkin määräaikaiset työntekijät kaipaavat lisää palautetta työstään.

Yleisesti työntekijät tietävät kuka päättää mistäkin asiasta ja vastausvaihtoehto ”jokseenkin eri mieltä” sai vain 18 % vastauksista. Täysin tai jokseenkin samaa mieltä vastasi olevansa 68 %. Tuloksia tarkasteltaessa pystyi huomaamaan, että vakituiset olivat enemmän tietoisia siitä, kuka päättää mistäkin asiasta verrattuna määräaikaisiin. Tämä on toisaalta luonnollista, sillä monet määräaikaiset ovat uusia työntekijöitä, jotka tekevät töitä osa-aikaisesti. Myös työvälisiin oltiin kohutuullisin tyytyväisiä, sillä 55 % oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että

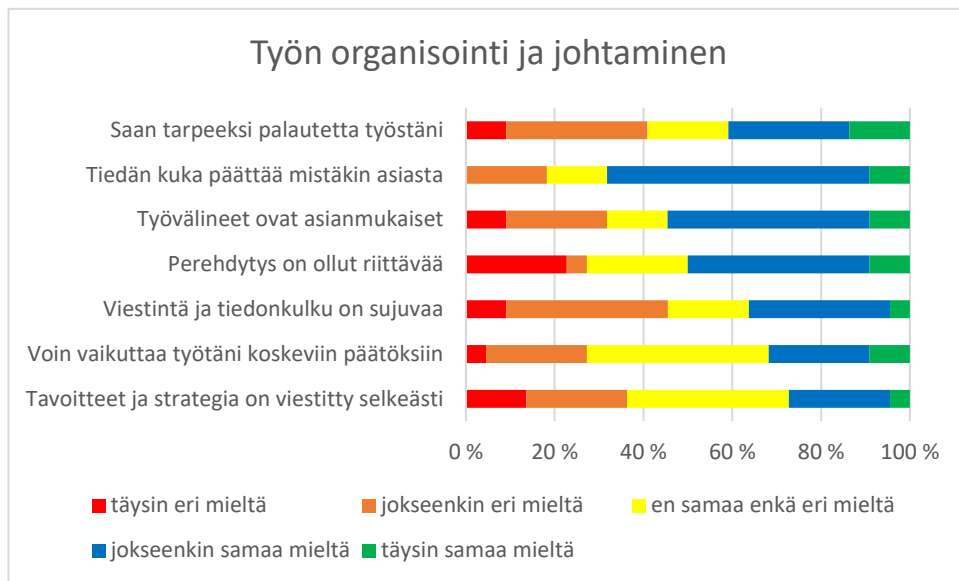
työvälineet ovat asianmukaiset ja niitä on tarpeeksi. Jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämän kanssa oli puolestaan 32 %.

Perehdytys sai tämän osion eniten "täysin eri mieltä" -vastauksia eli 23 %. Lisäksi 5 % vastasi "jokseenkin eri mieltä" ja 23 % ei ollut samaa eikä eri mieltä. Jokseenkin samaa mieltä tai samaa mieltä oli kuitenkin tasan 50 %. Tulokset osoittivat etenkin alle vuoden töissä olleiden olevan sitä mieltä, että perehdytys ei ole ollut riittävää, kun taas kauemmin töissä olleet olivat siihen keskimäärin tyytyväisempiä. Myös viestinnässä ja tiedonkulussa löytyisi vastausten perusteella parannettavaa, sillä 46 % valitsi olevansa jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä siitä, että viestintä ja tiedonkulku on sujuvaa. Väitteen kanssa samaa tai osittain samaa mieltä oli puolestaan 36 %.

Työtä koskeviin päätöksiin tunsivat voivansa vaikuttaa 32 % ja 27 % vastasi olevansa eri mieltä. Vastaukset jakautuivat siis melko tasaisesti samaa ja eri mieltä olevien kesken. Vastauksista tuli kuitenkin ilmi, että määräaikaiset tunsivat voivansa vaikuttaa työtään koskeviin päätöksiin huonommin kuin vakituiset työntekijät. Työpaikan tavoitteet ja strategia on enemmistön mukaan viestitty joko keskiverroin tai huonosti, koska jokseenkin tai täysin eri mieltä niiden selkeydestä oli yli kolmas osa, tarkemmin sanottuna 36 %. Toisaalta myös 36 % vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä ja 27 % oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väitteen kanssa.

Avoimessa kysymyksessä, jossa vastaajat saivat itse ehdottaa parannuksia, toivottiin muun muassa enemmän henkilökohtaista palautetta työnantajalta ja esimiehiltä, kehityskeskusteluja, parempaa perehdytystä, panostusta viestintään sekä työntekijöiden näkemysten parempaa huomioonottamista.

Edellisessä työhyvinvointi tutkimuksessa koulutuksen riittävyys oli saanut 5,8 pistettä kymmenestä ja tässä tutkimuksessa perehdytys sai keskiarvoltaan 3,1 pistettä viidestä. Nämä asteikot eivät ole suoraan verrattavissa, mutta karkeasti ajateltuna perehdytykseen ollaan nyt hieman tyytyväisempiä kuin aiemmin. Jos palautteen määrää vertaa aiemman tutkimuksen tuloksiin, oli keskiarvo 7,1/10. Tänä vuonna se on 3/5. Palautteen määrään oltiin siis hieman tyytyväisempiä aiemmin kuin nyt.



KUVIO 4. Työn organisointi ja johtaminen

5.2 Motivaatio ja voimavarat

Voimavaroja ja motivaatiota kartoittavassa osiossa (kuvio 5) kysymykset liittyivät motivaatioon, työstä palautumiseen, sosiaalisten suhteiden ylläpitomahdollisuuksiin, arvoihin, stressiin, sekä työn haastavuuteen ja merkityksellisyyteen. Työntekoon osittain tai täysin motivoituneiksi koki itsensä 68 % vastaajista ja vain vajaalla 14 % oli jonkin asteisia motivaatio-ongelmia. Tämä osoittaa motivaation olevan melko korkealla kyselyyn vastanneilla työntekijöillä.

Työstä palautuminen onnistui melko hyvin työntekijöiltä, mistä kertoo se, että 41 % vastasi olevansa jokseenkin samaa mieltä siitä, että he pystyvät palautumaan työstään vapaa-ajalla. Toisaalta vastaukset ”täysin samaa mieltä” ja ”täysin eri mieltä” saivat molemmat 14 % vastauksista, joten myös molemmista ääripäistä löytyy tapauksia. Vastauksia analysoitaessa kävi ilmi, että yrityksen vakituiset työntekijät kokevat palautumisen keskimäärin vaikeammaksi, kuin määräaikaiset.

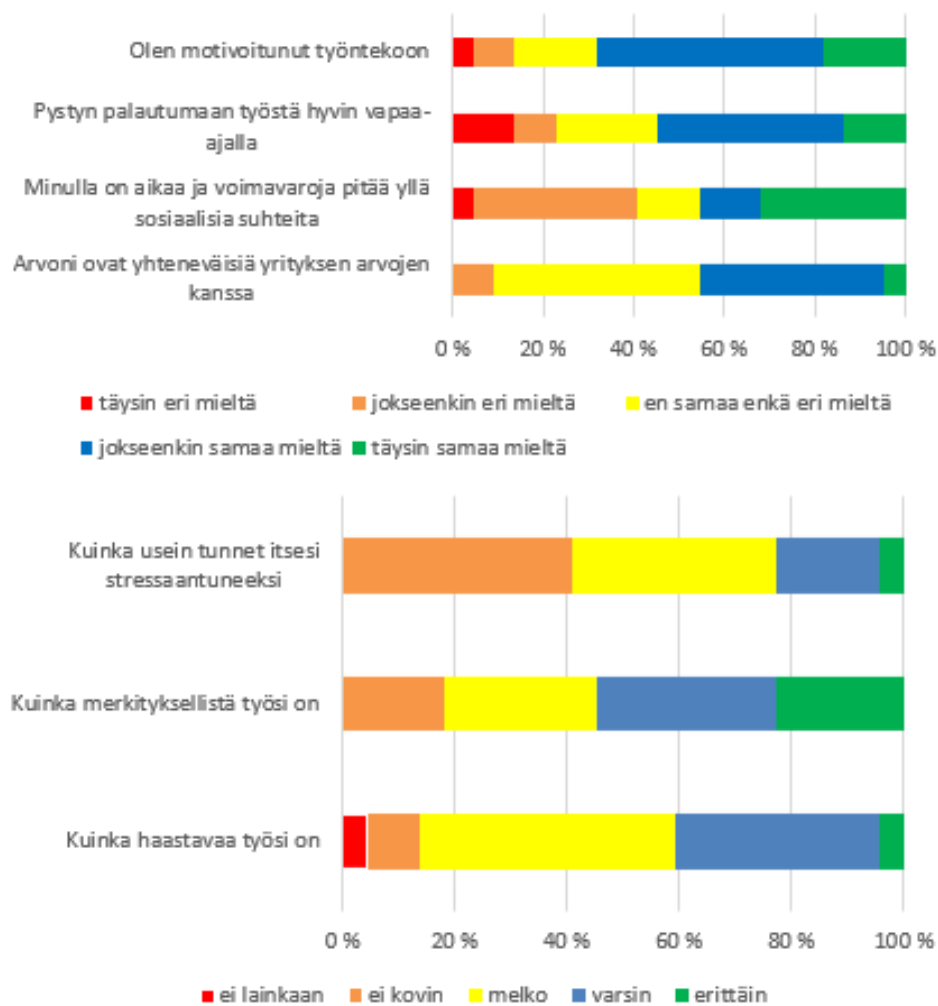
Seuraavaksi kysyttiin, onko työntekijöillä aikaa ja jaksamista pitää yllä sosiaalisia suhteita työn ulkopuolella. 41 % vastaajista koki, että heillä ei ole paljon aikaa tai voimavaroja sosiaalisille suhteille. Tämä ei tullut yllätyksenä, sillä jo edellisessä

työhyvinvointitutkimuksessa tulos oli samankaltainen. Toisaalta myös täysin samaa mieltä väitteen kanssa oli miltei joka kolmannes vastaajista. Tulosten perusteella vakituisilla työntekijöillä on vähemmän aikaa ja jaksamista sosiaalisten suhteiden ylläpitoon kuin määräaikaisilla. Yhtenä kysymyksenä oli, kohtaavatko työntekijän arvot yrityksen arvojen kanssa. Tähän 41 % vastasi olevansa jokseenkin samaa mieltä. Ei samaa eikä eri mieltä oli 46 %. Näin suuri prosenttiosuus voi kertoa siitä, että työntekijät eivät tiedä yrityksen arvoja kunnolla ja valitsivat sen takia tämän vastausvaihtoehdon tai sitten heillä ei ole mielipidettä asiasta.

Stressin osalta tulokset olivat melko huonot. Miltei 60 % vastaajista tunsi stressiä melko, varsin tai erittäin usein. 41 % vastaajista kuitenkin vastasi, että ei tunne stressiä kovin usein. Vastaukset paljastavat, että määräaikaiset työntekijät eivät tunne stressiä yhtä paljon kuin vakituiset työntekijät. Melko, varsin tai erittäin merkitykselliseksi työnsä koki 82 % vastaajista. Positiivista on, että yksikään työntekijöistä ei vastannut tuntevansa työtään täysin merkityksettömäksi ja vain 18 % koki sen osittain merkityksettömäksi. 80 % koki työnsä olevan melko tai varsin haastavaa. 5 % vastaajista vastasi, ettei tunne työtään lainkaan haastavaksi ja 5 % tunsi työnsä erittäin haastavaksi.

Vastatessaan avoimeen kysymykseen, työntekijät olivat maininneet toivovansa työvuoroihin lisää väkeä ylitöiden ja kiireen välttämiseksi, sekä mahdollisuutta vaikuttaa itse lomien ja vapaapäivien viettoon. Asteikolla 1–5 motivaatio sai keskiarvoksi 3,7. Jos tuloksia verrataan edelliseen kyselyyn, voidaan motivaation katsoa olevan samalla tasolla, jolloin se sai keskiarvon 7,4/10. Sosiaalisten suhteiden ylläpitoa voi verrata edellisen kyselyn kohtaan ”ystävät ja harrastukset”, joka sai melko heikon arvon, 5,8/10. Tässä kyselyssä sosiaalisten suhteiden ylläpito sai keskiarvon 3,3/5. Voidaan siis katsoa, että työntekijät tuntevat omaavansa enemmän aikaa ja voimavaroja pitää yllä sosiaalisia suhteita, kuin puoli-toista vuotta aiemmin.

Motivaatio ja voimavarat



KUVIO 5. Voimavarat/motivaatio

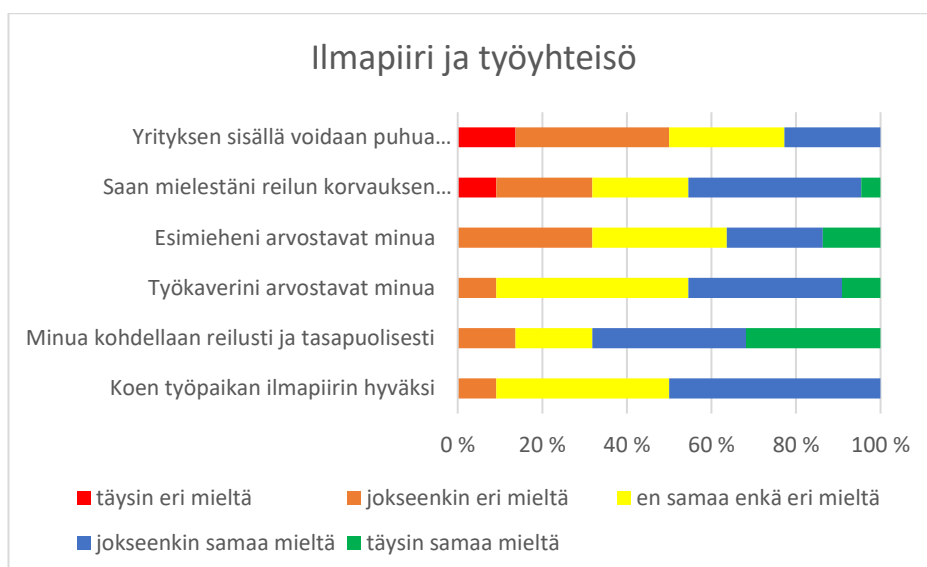
5.3 Ilmapiiri ja työyhteisö

Ilmapiiriin liittyvät kysymykset vaikuttavat olevan pääasiassa kunnossa (kuvio 6). Kysymyksiä oli muun muassa avoimesta keskustelusta, esimiesten ja työkavereiden antamasta arvostuksesta, reilusta ja tasapuolisesta kohtelusta, työstä saatusta korvauksesta sekä työntekijöiden kokemasta ilmapiiristä. Työntekijöistä puolet koki osittain tai täysin, että yrityksen sisällä ei puhuta avoimesti kaikista asioista eikä yksikään vastannut olevansa täysin samaa mieltä siitä, että asioista puhutaan avoimesti. Vain 23 % oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä. Tässä on siis selvästi parantamisen varaa tulosten perusteella.

Palkkaansa osittain tai täysin tyytyväisiä olivat 46 % vastaajista ja täysin tai osittain tyytymättömiä oli 32 %. On vaikea arvioida, johtuuko tulos matkailualan yleisestä palkkatasosta vai jostain muusta. Arvostusta vastaajat tunsivat saavansa enemmän työkavereiltaan kuin esimiehiltään. Arvostuksen kokemus oli riippuvainen työntekijöiden iästä, sillä mitä nuorempia vastaajat olivat, sitä vähemmän he kokivat esimiehensä arvostavan heitä. 68 % vastaajista koki esimiehien arvostavan heitä tai vastasi ”en samaa enkä eri mieltä”. Työkaverien arvostusta kysyttäessä tämä sama prosentti oli 91 %.

Tasapuolinen ja reilu kohtelu on selvästi onnistunut työpaikalla, koska työntekijöistä 68 % oli sitä mieltä, että heitä kohdellaan jokseenkin tai täysin reilusti. 14 % oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa, mutta yksikään työntekijä ei vastannut kokevansa kohtelua täysin epäreiluksi. Työpaikan ilmapiiriin vastaajista 41 % suhtautui neutraalisti ja 50 % piti sitä jokseenkin hyvänä. Yksikään vastaajista ei pitänyt ilmapiiriä erittäin hyvänä tai erittäin huonona.

Aiemman kyselyn tuloksiin voidaan verrata arvostusta ja tasapuolista kohtelua. Aiemmassa kyselyssä saatu arvostus sai keskiarvon 7,1/10. Tässä kyselyssä esimiehiltä saatu arvostus sai keskiarvoksi 3,2/5 ja työkavereilta saatu arvostus 3,5/5. Näitä lukuja vertaamalla voidaan siis ajatella arvostuksen kokemuksen olevan hieman alempana aiempaan verrattuna. Oikeudenmukainen kohtelu on saanut viime kyselyssä keskiarvoksi 7,2/10 ja tässä kyselyssä reilu ja tasapuolinen kohtelu sai keskiarvoksi 3,9/5. Tämän perusteella tasapuolinen kohtelu on siis hieman parantunut työyhteisössä.

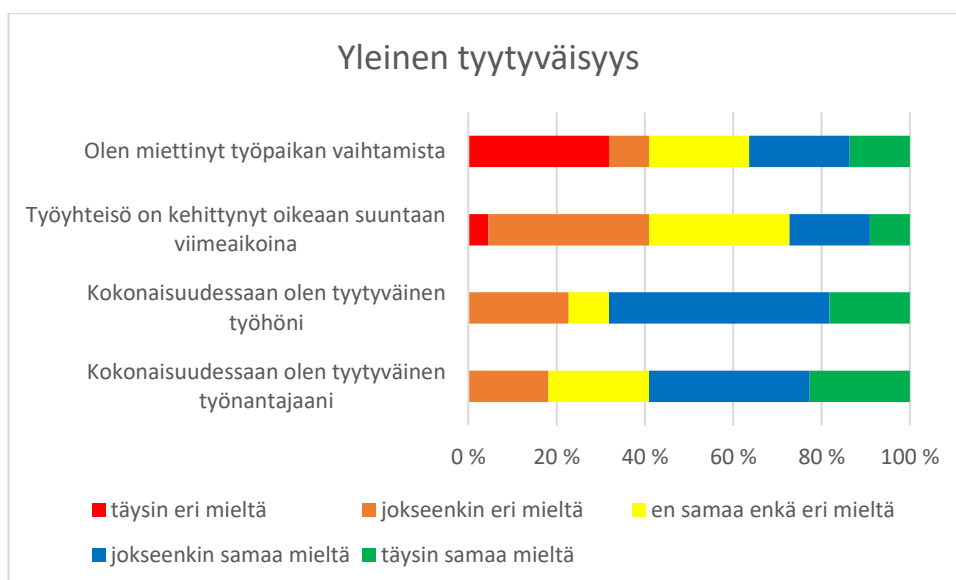


KUVIO 6. Ilmapiiri ja työyhteisö

5.4 Yleinen tyytyväisyys

Kuten seuraavasta kuviosta voi päätellä, yleinen tyytyväisyys työhön ja työnantajaan olivat hyvällä tasolla (kuvio 7). Työpaikan vaihtamista oli miettinyt jonkin verran tai paljon 36 % työntekijöistä. 32 % puolestaan ei ollut miettinyt ollenkaan ja 9 % ei juurikaan. Keskimääräisesti työyhteisön ei nähty kehittyneen oikeaan suuntaan, sillä kyselyyn vastanneista 41 % oli täysin tai osittain sitä mieltä, että kehitystä ei ole tapahtunut oikeaan suuntaan. 32 % vastasi ”en samaa enkä eri mieltä”, mikä voi johtua siitä, että esimerkiksi juuri työnsä aloittaneilla ei ole tietoa työpaikan aiemmasta toiminnasta ja siksi kysymykseen on hankala vastata.

Työhön ja työtehtäviin oltiin melko tyytyväisiä ja vain 23 % koki olevansa jokseenkin tyytymättömiä työhönsä eikä yksikään ollut täysin tyytymätön. Yli 60 % vastaajista oli jokseenkin tai täysin tyytyväisiä työhönsä. Melko samankaltainen tulos saatiin myös työnantajaan liittyen. Vain 18 % oli jokseenkin tyytymättömiä ja jokseenkin tai täysin tyytyväisiä oli 59 % vastaajista. Avoimessa kysymyksessä vastaajat kertoivat toivovansa enemmän yhteistä tekemistä työajan ulkopuolella, virkistyspäiviä sekä entistä avoimempaa kommunikaatiota ja tasapuolista kohtelua jokaista kohtaan.



KUVIO 7. Yleinen tyytyväisyys

Kysymyksen 29 avulla selvitettiin, onko koronavirus heikentänyt työntekijöiden työhyvinvointia ja lisännyt esimerkiksi stressiä, pelkoa sairastumisesta tai epävarmuutta työpaikasta ja toimeentulosta (kuvio 8). Vastaajista 55 % koki työhyvinvointinsa heikentyneen koronaviruksen aikana ja 27 % oli eri mieltä väittämän kanssa. Tulosten perusteella korona on siis vaikuttanut työhyvinvointiin negatiivisesti, mutta joidenkin yksilöiden hyvinvointiin ei ole ollut vaikutusta tai se on ollut jopa positiivista. Vastausten perusteella vakituiset työntekijät kokevat koronaviruksen vaikuttaneen negatiivisemmin heidän hyvinvointiinsa kuin määräaikaiset työntekijät.



KUVIO 8. Koronaviruksen vaikutus työhyvinvointiin

6 TYÖHYVINVOINNIN KEHITTÄMINEN

Työhyvinvoinnin kehittämisen taustalla on yksilöiden hyvinvoinnin kehittäminen. On havaittu, että mitä aiemmin kehittäminen aloitetaan, sitä enemmän on keinoja puuttua ongelmiin ja myös kustannukset jäävät pienemmiksi (Manka & Manka 2016, 91). Työhyvinvointia voidaan kehittää fyysiseltä, psyykkiseltä ja sosiaaliselta osa-alueelta. Sillä missä järjestyksessä osa-alueita kehitetään ei juurikaan ole väliä, kunhan kehittämisprosessi aloitetaan. Kehittämistyössä on otettava huomioon työntekijän ja työn välinen suhde. Ollakseen mielekäästä työn tulisi olla kiinnostavaa, haastavaa ja kehittäväää. Työstä tulisi saada myös myönteistä palautetta. (Juuti 2006, 86–87.)

Työhyvinvoinnin johtamisen ja kehittämisen mahdollistuu henkilöstön tilaa seuraamalla. Tämä onnistuu monipuolisen mittariston ja pitkäjänteisen työn avulla. Mittareita tulee olla niin taloudellisia kuin henkilöstöä kuvaavia. Henkilöstöä voidaan kuvata muun muassa terveyden, osaamisen, ajankäytön, yhteisöllisyyden ja tuloksellisuuden mukaan. Kokoamalla kattavat tilastot henkilöstön tilasta mahdollistuu järjestelmällinen henkilöstöpääoman kehittäminen. (Rauramo 2008, 19.)

Tutkimukset ovat osoittaneet, että johtamisella on suuri vaikutus työyhteisön hyvinvointiin. Vaikka kehittämistapoja on useita, on niissä kaikissa johtamisella keskeinen rooli. Esimiehen on kyettävä luomaan avointa ilmapiiriä ja positiivista vuorovaikutusta työpaikalle. Esimiehen rooli onkin yleisesti muuntunut asioiden johtamisesta ihmisten johtamisen suuntaan. Hyvä johtaminen tukee jokapäiväistä työskentelyä ja luo edellytyksiä työntekijöiden onnistumisille. Heti työsuhteen alussa on tärkeä perehdyttää työntekijä työhönsä ja työyhteisöön. Näin luodaan hyvä perusta uusien ihmissuhteiden synnylle ja työmenestykselle. (Juuti 2006, 83–84.)

6.1 Kehittämisehdotukset

Kehittämisehdotuksiin on koottu työhyvinvointikyselyn perusteella kehittämistä vaativia seikkoja. Kehityskohteiksi valikoitui asioita, jotka olivat saaneet alhaisia keskiarvoja ja joissa oli tämän perusteella eniten parantamisen varaa. Kehittämiskohteita ovat tiedonkulku ja avoimuus, palautteenanto, arvostus, perehdytys, virkistystoiminta, stressinhallinta sekä sosiaalisten suhteiden ylläpito työn ulkopuolella.

6.1.1 Tiedonkulku ja avoimuus

Enemmistö vastaajista koki, että työpaikalla ei puhuta avoimesti kaikista asioista. Tämä on ymmärrettävää, sillä Laineen ja Rauramon (2017, 3) mukaan ilmiö on yleinen monissa yrityksissä. Avoin vuorovaikutus on kuitenkin toimivan ja tuottavan työyhteisön perusta, sillä se yhdistää ihmisiä toisiinsa. Jotta perustehtävät hoituisivat ja työ sujuisi, vaaditaan avointa vuorovaikutusta kaikilta osapuolilta. Tämän lisäksi avoimuus lisää työntekijän turvallisuuden tunnetta, joka puolestaan lisää luottamusta työnantajaan, yhteisöllisyyttä ja yhteishenkeä. Näillä asioilla on positiivinen vaikutus työntekijöiden motivaatioon ja työhön sitoutumiseen. Luottamuksellinen työyhteisö selviää kriiseistä ja ongelmista, sekä pystyy myös ennakkoimaan niitä muita paremmin. (Kaivola & Launila 2007, 135; Laine & Rauramo 2017, 3.)

Tilanteet, joissa työntekijät kokevat, että työpaikan tapahtumista ei anneta tietoa ajankohtaisesti tai riittävästi ovat työelämässä yleisiä. Asiallinen tiedottaminen ei auta enää silloin, jos tieto on jo levinnyt työpaikan ulkopuolella tai tullut työpaikan sisällä kaikkien tietoisuuteen muualta kuin johdolta. Jos tiedottamisesta ei huolehdi, syntyy työntekijöille helposti olo, että heitä ei arvosteta. Toimiva tiedottaminen puolestaan saa aikaan työntekijöiden sitoutumista, koska he tuntevat olevansa arvostettuja. Ikävätkin uutiset on helpompi hyväksyä, jos niistä on tiedotettu jo varhain henkilöstöä arvostaen ja vuorovaikutuksellisesti. Epäonnistunut viestintä aiheuttaa tyytymättömyyttä ja pahimmillaan se voi synnyttää epävarmuutta, joka lisää työn aiheuttamaa henkistä raskautta. (Mohsen 2018.)

Työpaikalla on jo käytössä viikkopalaverit, mutta niitä voitaisiin kehittää entisestään. Kaikki työntekijät eivät kerkeä tai pääse mukaan ja usein palavereissa on vain noin viisi henkeä paikalla. Tästä syystä on hyvä, että yrityksessä on jo käytössä viikkopalaverimuistio, joka jaetaan yrityksen työntekijöiden viestiryhmässä kaikkien saataville. Tämän lisäksi esimiehet voisivat kertoa palavereiden oleelliset asiat ja etenkin yksiköiden omaan työskentelyyn vaikuttavat ohjeistukset vielä työntekijöille kasvotusten, sillä kaikki eivät välttämättä huomaa viikkopalaverimuistiota, ymmärrä uutta ohjeistusta tai muista ottaa sitä käyttöön. Viikkopalaverimuistioiden lisäksi työpaikalla olisi hyvä olla jonkinlainen tapahtumakalenteri esimerkiksi taukotilan seinällä tai jossain, jossa se on kaikkien nähtävillä. Näin sieltä olisi helppo tarkistaa millaisia tapahtumia, lomaryhmiä tai muuta huomioimisen arvoista hotellissa milloinkin tapahtuu. Siihen olisi myös jokaisen vaivattomasti merkitä muistiin huomioimisen arvoisia asioita.

Hyvä tiedonkulku on sujuvaa ja saavuttaa nopeasti kaikki ne tahot, joita tieto koskee. Vastuu tiedon välittämisestä ja vastaanottamisesta on jokaisella työyhteisön jäsenellä. Siksi olisikin hyvä sopia selvät käytännöt siitä, missä kanavassa viestitään ja kuka on velvollinen viestimään missäkin tilanteessa. Yrityksessä on käytössä koko työpaikan yhteinen WhatsApp -ryhmä sekä eri yksiköiden omat ryhmät, joissa suurin osa viestinnästä tapahtuu vaivattomasti ja nopeasti. Käytännössä olisi hyvä sopia, millaisista työasioista pitää laittaa viestiä heti koko työporukalle ja millaiset asiat taas voi jättää myöhemmäksi tai kertoa niistä vain omalle yksikölle. Näin tiedot esimerkiksi muutoksista leviäisivät tehokkaasti ja säästytäisiin mahdollisilta väärinkäsityksiltä ja tietokatkoksilta, joita voi sattua, jos yhteisiä sääntöjä viestinnälle ei ole sovittu.

6.1.2 Palautteen anto

40 % kyselyyn vastanneista työntekijöistä koki, että palautetta ei anneta tarpeeksi. Tarvetta palautteen lisäämiseen siis löytyy. Sarkkisen (2017) mukaan työntekijöille palautteen saaminen on usein merkki siitä, että heidän panostuksensa huomataan. Jos palautetta ei saa ollenkaan, työntekijä ei voi olla varma, tekeekö asioita oikein ja olo voi tuntua merkityksettömältä. Tämä on haitaksi työ-

moraalille ja hyvinvoinnille. Myönteinen palaute puolestaan vahvistaa halua toimia jatkossakin hyvin. Se lisää positiivisia tunteita ja synnyttää työn imua. Jatkuva palaute tukee myös yksilön käsitystä siitä, millainen hän on työntekijänä. Näin myös motivaatio oppia lisää ja kehittyä kasvaa samalla. (Sarkkinen 2017.)

Palautteen annolle ei ole olemassa yhtä ainoaa kaavaa tai tapaa, sillä eri ihmiset pitävät erilaisista palautteenantotavoista. Hyvä palautteenanto koostuu kuitenkin viidestä perusasiasta: se on työ- ja asiakeskeistä, rakentavaa, yksilöllistä, toista kunnioittavaa ja vuorovaikutuksellista (Rinne 2006, 37).

Hyvä palaute on työlähtöistä. Tavoitteet, strategia ja yrityksen arvot määräävät mistä, miksi ja miten palautetta annetaan työntekijöille ja luovat ne kriteerit, jonka perusteella työtä arvioidaan. Tavoitteet luovat myös mittapuun sille, minkälainen toiminta on hyvää ja mikä ei. Toimiva palautteenanto edellyttää siis sitä, että kaikilla työyhteisön jäsenillä on samankaltainen käsitys siitä, mitä työ vaatii ja millä perusteilla sitä arvioidaan. Kun työyhteisössä on avoin ilmapiiri ja kunnioitetaan toisia, on palaute automaattisesti keskustelevaa ja rakentavaa. (Rinne 2006, 38.)

Palautteen päätarkoituksena on auttaa työntekijää kehittymään ja pärjäämään työssään entistä paremmin. Siksi palautteen tulisi olla neuvovaa, kehittävää ja rakentavaa. Joillekin työntekijöille voi joutua sanomaan kovemmin kuin toisille, jotta työntekijä kuuntelee ja ottaa palautteen todesta. Tällaisessa tilanteessa tärkeintä on kuitenkin halu auttaa ja pyrkiä esittämään palaute mahdollisimman asiallisesti, sillä muuten palaute voi aiheuttaa vastareaktion, jonka ansiosta työntekijä periaatesyistä tekee juuri päinvastoin. Mitä aiemmin palautetta annetaan, sitä helpompi se on pitää rakentavana. (Rinne 2006, 42–44.)

Hyvässä palautteenannossa kontakti ja vuorovaikutus ovat välttämättömiä. Ilman sitä palautteenantajaa ei kuunnella eikä viestiä oteta todesta. Parhaimmillaan kontaktin luonti tapahtuu jo muutamassa minuutissa, mutta se jatkuu ja kehittyä jatkuvasti ihmisten välisessä kanssakäymisessä. Kontakti syntyy, kun toisen ihmisen kohtaa hänen maailmankuvassaan ja hän tulee ymmärretyksi. Luodessa kontaktia sanallista viestintää tärkeämpää on ei-sanallinen käyttäytyminen. (Rinne 2006, 55–56.)

Kontaktinluontitavat voidaan jakaa karkeasti kolmeen eri ryhmään, joita ovat: yläpuolella, samalla tasolla ja alapuolella. Yläpuolella -tavassa palautteenantaja asettuu ylempään asemaan. Tämä tapa toimii parhaiten kriisi- tai hätätilanteissa sekä silloin, kun on kova melu tai hälinää ja palautteensaajan huomio saattaisi muuten jakautua muualle. Samalla tasolla -tyyppisessä vuorovaikutuksessa pyritään samalle tasolle ja aaltopituudelle palautteen saajan kanssa ja samaistutaan hänen kokemuksiinsa. Tämä tapa on paras arkipäivän tilanteissa niin kollegoiden kuin esimiehen ja työntekijänkin kesken. Viimeisessä, eli alapuolella -tyyppisessä tavassa asetutaan toisen henkilön alapuolelle joustamalla ja sopeutumalla toisen tarpeiden mukaan. Tätä tapaa voi käyttää esimerkiksi silloin, kun toinen on erittäin ylpeä ja hänellä on heikko kyky vastaanottaa kritiikkiä. Tällaisessa tilanteessa usein toimii myös, jos korostaa vastaanottajan vahvuuksia ja tärkeyttä. (Rinne 2006, 56–58,68,70.)

Palautetta voi antaa monella eri tavalla, mutta yksi toimiva esimerkki on ”hampurilaismalli”. Tämän mallin ensimmäinen vaihe on antaa myönteistä palautetta, sillä palautteeseen kannattaa aina ottaa mukaan myös positiivisia asioita. Näin voi pehmittää kriittistä palautetta ja työntekijä saa tietoonsa, missä asioissa hän on toiminut hyvin, sillä aina työntekijä ei itsekään tunnista onnistumisiaan. Jos myönteistä palautetta antaa samasta asiasta, josta aikoo antaa kriittistä palautetta, on korjaavan palautteen vastaanottaminen helpompaa. (Rinne 2006, 70–72.)

Seuraavaksi voidaan siirtyä korjaavaan palautteeseen. Siinä tärkeää on säilyttää neuvova ja rakentava sävy ja antaa se mahdollisimman yksityiskohtaisesti, jotta siitä saa parhaan hyödyn irti. Rakentavaa palautetta annettaessa kannattaa käyttää sanamuotoja, jotka viestivät tilanteen väliaikaisuudesta ja poikkeavuudesta, jotta työntekijä ymmärtää, että tilanne voi muuttua eikä hän ole aina toiminut huonosti. Kriittinen palaute kannattaa antaa pehmein, mutta suorin sanoin. Myös keskustelu ja asioiden yhdessä pohdinta ovat hyvän palautteenannon merkkejä. (Rinne 2006, 79–80,82.)

Hampurilaismallin viimeisenä osana on myönteinen loppukommentti. Näin keskustelusta jää hyvä maku, kritiikki tasapainottuu ja vuorovaikutusta voi jatkaa matalammalla kynnyksellä jatkossa. Loppukommentti voi olla esimerkiksi yhteenvedo positiivisesta palautteesta, jokin positiivinen seikka palautteen vastaanottajasta, joka ei vielä tullut esille aiemmin tai rohkaiseva kommentti juuri käydyistä keskustelusta. (Rinne 2006, 100–101.)

Positiivista palautetta voi antaa työn ohessa eikä se vaadi sen erityisempää keskustelutilannetta. Yrityksessä on pidetty satunnaisesti kehityskeskusteluja, mutta ne olisi hyvä ottaa vakituisesti käyttöön ja pitää esimerkiksi kahdesta neljään kertaa vuodessa. Niiden avulla on hyvä seurata tuloksellisuutta sekä työhyvinvointia. Kehityskeskustelusta olisi hyvä ilmoittaa vähintään viikko etukäteen, jotta työntekijäkin osaa valmistautua ja ehtii miettimään mahdollisia asioita, joita haluaa ottaa esille keskustelussa.

Keskustelussa käytäisiin läpi työntekijän onnistumisia sekä kehittämiskohteita. Työntekijä saisi itsekin esittää mielipiteitään ja toiveitaan esimerkiksi siitä, millaisia tehtäviä haluaisi tehdä jatkossa enemmän tai millä lailla haluaa jatkossa palautetta toiminnastaan. Myös työntekijän tavoitteista ja motivaatiosta olisi hyvä keskustella, jotta voidaan yhdessä luoda työntekijälle sellaiset tavoitteet, joihin hän voi päästä kehittämällä itseään. Parhaat tavoitteet palvelevat sekä yritystä että yksilöä ja sellaiset saadaan aikaan, jos yksilön tavoitteet johdetaan yrityksen omista.

Kehityskeskustelussa olisi hyvä säilyttää mahdollisimman avoin ja tuomitsematon ilmapiiri, jotta työntekijä rohkaistuu esittämään omat toiveensa ja kertomaan esimerkiksi, jos kaipaisi joustoja elämäntilanteensa vuoksi tai haluaisi antaa itse myös työnantajan suuntaan rakentavaa palautetta tai kehitysehdotuksia. Tärkeää on myös sitoutua kehityskeskustelussa sovittuihin asioihin molemmin puolin, jotta keskustelusta voidaan katsoa olleen oikeasti hyötyä.

6.1.3 Arvostus

32 % työntekijöistä koki, ettei saa tarpeeksi arvostusta esimieheltään ja 9 % koki, että ei saa sitä tarpeeksi työkavereiltaan. Arvostus on tärkeää, sillä ilman muilta saatua arvostusta voi olla vaikea arvostaa itsekään itseään tai työnsä jälkeä. Eri-tyyseen tärkeää on saada arvostusta sellaiselta henkilöltä, jolta sitä itse kaipaa ja kenen mielipiteitä pitää tärkeänä.

Arvostus on kunnioittavaa suhtautumista toiseen ihmiseen hänen asemastaan tai persoonastaan riippumatta. Lisäksi arvostus välittyy toista kuuntelemalla ja huomioimalla, koska silloin vastapuoli kokee tulleen nähdyksi ja kuulluksi sellaisena kuin on. Työelämässä tarvitaan ja kaivataan kuitenkin pääasiassa sellaista myönteistä palautetta, joka saa tuntemaan oman työn ja panoksen tärkeäksi ja työyhteisössä arvostetuksi. Arvostuksen voi välittää kertomalla suoraan, että arvostaa toista, mutta se voi välittyä jopa paremmin muilla tavoilla kuten kysymällä toiselta neuvoa, ohjeita tai mielipidettä jossakin työasiassa, osoittamalla kiinnostusta hänen tekemää työtänsä kohtaan tai kertomalla, kuinka paljon toisen avusta on ollut hyötyä. (Furman & Ahola 2002, 20–22; Kaivola & Launila 2007, 102.)

Arvostava vuorovaikutus on hyväksi molemmille osapuolille, sillä se synnyttää myönteisyyttä ja usein muita arvostava esimies tai työntekijä saa itsekkin arvostusta. Kun ihminen kokee itsensä arvostetuksi, hän ottaa vastuuta, tuntee luottamusta sekä toimii aikuismaisesti ja rakentavasti. (Kaivola & Launila 2007, 102.)

Kuten ylempää käy ilmi, arvostusta tunteakseen työntekijät tarvitsevat läsnäoloa ja heidän kuulemistaan. Sekä työkaverien että työntekijän ja esimiehen välillä on tärkeää, että jos toisella on sanottavaa, asia kuunnellaan ja siihen vastataan kunnioittavasti. Työntekijät tuntevat arvostusta, jos heiltä kysytään apua, mielipidettä tai annetaan positiivista palautetta edes silloin tällöin. Myös työntekijöiden ehdotusten ja ideoiden kuuntelu sekä päätöksentekoon osallistaminen lisäävät arvostuksen tunnetta ja tätä olivat työntekijät itsekkin toivoneet kyselyssä. Työntekijöitä voitaisiin ottaa mukaan heitä koskevaan päätöksentekoon, kuten valitsemaan uusia työvaatteita, päättämään uusista työvälineistä, vaikuttamaan työvuorojen

suunnitteluun sekä työjärjestykseen. Ennen kaikkea olisi tärkeää kuunnella työntekijöiden ehdotuksia ja huolia oikeasti, sillä ehdotukset voivat olla hyviä ja niitä kuuntelemalla saisi työntekijöille arvostetun olon.

6.1.4 Perehdytys

Työyhteisössä moni koki, että perehdytys ei ole ollut riittävää. Leinon (2020) mukaan perehdytys on tärkeä prosessi, sillä se sitouttaa työntekijän työpaikkaan ja toimiva perehdytys on myös kilpailuetu. Lisäksi kunnollinen perehdytys vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta, vaikuttaa yrityksen tulokseen positiivisesti, parantaa työnantajan imagoa sekä lisää työtyytyväisyyttä. Toimiva perehdytys tukee työssä jaksamista ja vähentää myös työtapaturmia. (Leino 2020.)

Perehdytyksen tarkoituksena on varmistaa, että uusi työntekijä saa tarvittavat opit työssä onnistumiseen. Omien työtehtävien lisäksi opastuksen tulisi kattaa myös perustiedot yrityksestä ja sen toiminnasta, palveluista ja tuotteista sekä arvoista ja tavoitteista. Näin työntekijän on helpompi päästä kiinni työpaikan tapoihin ja ymmärtää oman työpanoksensa merkitys. Yleensä perehdytyksestä vastaa esimies, mutta myös työyhteisön muut jäsenet voivat olla mukana, sillä vertaisopetuksella on havaittu olevan suuri merkitys perehdytyksen onnistumisen kannalta. Myös perehdyttäjällä on merkitystä perehdytyksen onnistumisessa, sillä pätevä perehdyttäjä saa suurenkin informaatiomäärän sellaiseen muotoon, että uusi työntekijä ymmärtää sen. (Pellinen 2019; Leino 2020.)

Perehdytyksen onnistumiseksi olisi sille hyvä varata kalenterista aikaa ja nimetä se, kenen päävastuulla perehdyttäminen on. Perehdyttämiselle olisi hyvä tehdä selkeät ohjeet, joita käytetään aina uuden henkilön aloittaessa työt. Näin perehdyttäjä tietäisi tismalleen, miten toimia, eikä uudelta työntekijältä jäisi oppimatta mitään olennaisia asioita. Tarkkaan mietittyjen perehdytyskäytäntöjen ansiosta prosessi olisi tehokas ja looginen. Parasta olisi myös, jos perehdyttäjällä ei olisi perehdytyksen aikana muita työtehtäviä, jotta hän pystyy keskittymään kunnolla perehdyttämiseen eikä perehdytettävä joudu istuskelemaan toimettomana, kun häntä ei keretä perehdyttämään. Uutta työntekijää olisi hyvä informoida jo ennen ensimmäistä työpäivää lounaasta, tauoista, sopivasta pukeutumisesta ja muista

oleellisista seikoista. Myös muita työntekijöitä voisi informoida uudesta tulokkaasta etukäteen, jotta hänen tulonsa ei ole yllätys ja hänet osataan ottaa hyvin vastaan.

Työpaikalla on jo käytössä perehdytyskansio, joka uuden työntekijän tulee lukea ja josta saa paljon tarpeellista tietoa. Tämä on hyvä, koska kansio toimii tukena perehdyttäjän rinnalla ja sieltä on helppo tarkastaa asioita myöhemminkin työpaikalla, jos ei muista jotain. Kansiota on tärkeä päivittää aika ajoin, jotta sen tiedot pysyvät ajantasaisina. Tämän lisäksi yrityksessä voitaisiin panostaa edellisissä kappaleissa mainittuihin seikkoihin, sillä etenkin kiireisinä ajankohtina työntekijöillä ei ole ollut varsinaista perehdyttäjää ja uusien tulokkaiden on pitänyt oma-toimisesti kysellä asioita muilta työntekijöiltä, jotka ovat itsekin olleet kovassa kiireessä, eikä tilanne ole ollut näin ollen optimaalinen uuden henkilön oppimisen kannalta.

6.1.5 Virkistystoiminta

Säännöllisillä virkistyspäivillä edistetään työntekijöiden jaksamista ja hyvinvointia. Työntekijät oppivat tuntemaan toisensa paremmin ja heidän kommunikaationsa paranee, kun he viettävät aikaa myös työtehtävien ja työpaikan roolien ulkopuolella. Työ tuntuu mielekkäämmältä ja työntekijät ovat motivoituneempia, kun työkaverien kesken on positiivinen ilmapiiri ja porukka on tuttu (TYKY-päivä.net n.d.).

Virkistys- tai TYKY-päivän ohjelmaa suunniteltaessa tulee muistaa, että tekemisen tulisi sopia kaikille osallistujille iästä ja kunnosta riippumatta. Hyvä lähtökohta on se, että ohjelma liittyy jollain tapaa työkyvyn ylläpitoon ja edistämiseen sekä mahdollistaa yhdessä tekeminen ja oleminen. Työkykyä ylläpitävä toiminta ei siis ensisijaisesti sisällä alkoholipainotteista ohjelmaa, vaan esimerkiksi jotain, mitä ei yksin tulisi kokeiltua. Hyvä ohjelma on monipuolinen, hieman yllätyksellinen ja siitä löytyy jokaiselle jotain piristävää.

Kohdeyrityksessä on perinteisesti järjestetty vuosittain pikkujoulut ja satunnaisesti muita illanistujaisia tai virkistysmatkoja tilanteesta riippuen. Työntekijät kuitenkin toivoivat palautteissaan lisää yhteistä tekemistä ja virkistyspäiviä. TYKY-päiviä olisikin hyvä järjestää vaikkapa kaksi kertaa vuodessa. Olisi hyvä, jos tällaisina päivinä poistuttaisiin työpaikalta, jotta työntekijöiden olisi helpompi rentoutua ja poistua työroolista.

Tekemisen ei tarvitsisi olla kallista, vaan työporukalla voitaisiin mennä esimerkiksi kokeilemaan uutta harrastusta, teatteriin tai hyvinvointiluennolle. Virkistyspäivän ohjelmaa voitaisiin suunnitella yhdessä työntekijöiden kanssa esimerkiksi kahvitauoilla ja päättää äänestämällä, mitä lähdetään kokeilemaan. Näin työntekijöiden kiinnostuksen kohteet tulisivat huomioiduiksi ja hyviä ideoita löytyisi varmasti. Työntekijät lähtisivät myös innokkaammin mukaan, kun ovat itse saaneet olla vaikuttamassa päivään. Kohdeyrityksen tiloissa on myös liikunta- ja kuntosali, joten työntekijät voisivat järjestää omia palloiluvuorojaan tai käydä yhdessä kuntosalilla, jos haluavat harrastaa yhdessä vapaa-ajalla.

6.1.6 Stressin hallinta

Kuten aiemmista kappaleista on tullut ilmi, stressi voi olla lyhytkestoisena jopa hyödyksi ihmiselle, mutta pitkäkestoisena haitaksi. Työntekijöistä 60 % koki itsensä tyypillisen työviikon aikana stressaantuneeksi. Takalan ja Kalimon (2011, 119–122) mukaan mikä tahansa muutos tai tapahtuma voi aiheuttaa stressireaktion ja sen puhkeamiseen vaikuttavat monet tekijät kuten ihmisen ikä, temperamentti, asenteet, mieliala ja vireystila. Yleensä ihminen kohtaa päivän aikana monia stressitekijöitä, joista jotkut ovat isompia kuin toiset. Työssä stressiä lisäävät koettu vastuu, kiire ja ammattitaitoon nähden liian vaativat tehtävät. Lisäksi monia stressaa ylityöt, epämieluisat työajat ja puutteellinen tauotus. (Takala & Kalimo 2011, 119–122.)

Stressi voi ilmentyä psyykkisinä oireina, kuten keskittymis- ja muistihäiriöinä, ärtymyksenä, ahdistuksena tai masennuksena. Fyysisinä oireina voivat olla lihaskännitys, huimaus, hikoilu, erilaiset kivut, unihäiriöt tai sydämentykytykset. Työhön

liittyviä varoitussignaaleja ovat motivaation puute, poissaolot, ihmissuhdeongelmat ja työssä tehdyt virheet. Mikäli stressiä ei saa millään hallintaan, työuupumus ja burnout ovat lopulta todennäköisiä. (Takala & Kalimo 2011, 123–124.)

Stressiä voidaan hallita joko poistamalla ympäristön stressitekijöitä tai helpottamalla ihmisen sopeutumista stressaavaksi koettuun tilanteeseen. Työpaikalla stressiä voidaan ehkäistä kehityskeskusteluilla, toimivilla työjärjestelyillä, hyvillä työoloilla ja toimivalla viestinnällä. Työntekijöiden stressiä työpaikalla lievittää muun muassa esimiesten riittävä tuki, selkeät roolit, hyvä organisointi ja selkeät toimintatavat sekä työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksien parantaminen liittyen työn terveellisyteen ja turvallisuuteen. (Andersson ym. 2008, 2–3.) Työntekijät voivat myös omalla toiminnallaan lievittää stressiä. Yksi peruskeinoista stressinhallinnaksi onkin pitää riittävästi lepo- ja rentoutumishetkiä. Muita stressin lievittämisen keinoja ovat esimerkiksi liikunta, uni, stressistä puhuminen, tunteiden näyttäminen ja aikataulutus. (Takala ja Kalimo 2011, 127–129.)

On selvää, että työntekijät tuntevat stressiä aina välillä, etenkin hektisenä kesäsesonkina. Kuten ylempänä on tullut ilmi, stressin hallintaan auttaa oman toiminnan lisäksi työpaikalla tapahtuvat järjestelyt. Palautteessa tuli ilmi, että työntekijät kokivat ylityöt ja kiireen stressaavaksi. Työvuorolaisten määrä on tärkeä mitoittaa oikein jokaiseen vuoroon. Näin työt sujuvat mallikkaasti, työntekijät eivät koe liian kovaa kiirettä ja asiakkaat saavat parasta mahdollista palvelua.

Kiireeseen ja stressiin auttaa myös selkeät roolit ja tehtävät, jotka työntekijöille jaetaan vuoron alussa ja joissa jokaisen tulisi pääasiallisesti pysyä ja hoitaa kunnolla. Kun tehtävät ja vastuualueet on jaettu, säästytään turhalta säntäilyltä ja jokainen voi keskittyä omiin tehtäviinsä ilman huolta muista asioista. Myös työvälineet ja niiden asettelu vaikuttavat työn sujuvuuteen. Jos aikaa kuluu turhaan välineiden hakemiseen ja etsintään, aiheuttaa se tarpeetonta stressiä kiireen keskellä. Tämän vuoksi on tärkeää, että työvälineet on sijoitettu työn sujuvuuden kannalta sopiville paikoille ja että jokainen huolehtii työpisteiden siisteydestä ja laittaa tavarat paikoilleen käytön jälkeen.

6.1.7 Sosiaalisten suhteiden ylläpito työn ulkopuolella

Työn ja vapaa-ajan yhteensovittaminen sekä sosiaalisten suhteiden ylläpito osoittautui tutkimustulosten perusteella haasteelliseksi työntekijöille. Tämä ei ole ihme, koska vuorotyö, työskentely iltaisin ja viikonloppuisin sekä ylityöt vaikuttavat negatiivisesti sosiaalisiin suhteisiin ja rasittavat työntekijää. Työajan ennustettavuus ja säännöllisyys vaikuttavat työntekijän vapaa-ajan hallintaan ja siksi mitä myöhemmin työvuorot saa tietoonsa, sitä raskaammaksi vapaa-ajan hallinta helposti koetaan (Nätti & Anttila 2012, 161–162).

Työpaikka voi tehdä paljon helpottaakseen töiden ja yksityiselämän yhteensovittamista. Työn ja vapaa-ajan yhdistämiseksi parhaita keinoja ovat muun muassa joustavat työajat, työaikapankki ja etätyö mahdollisuudet. Mahdollisuus vaikuttaa omiin työaikoihin lisää merkittävästi työntekijöiden autonomian tunnetta, joka puolestaan on yhteydessä työhyvinvointiin ja elämän laatuun (Nätti & Anttila 2012, 162). Myös selkeät toimintaohjeet ja yhdessä sovitut pelisäännöt auttavat esimiehiä kohtelemaan työntekijöitä tasapuolisesti ja joustamaan sovittujen rajojen sisällä. Työn ja muun elämän yhteensovittamisesta kannattaa keskustella kehityskeskusteluissa, jotta vaikeat yksityiselämän tilanteet tulevat johdon tietoon ja mahdollisia helpotuksia pystytään yhdessä miettimään. (Työterveyslaitos 2016, 8,18.)

Useat tutkimukset ovat osoittaneet, että työaikajoustot tuottavat etua niin työnantajalle kuin työntekijällekin. Joustot lisäävät esimerkiksi työntekijän ja työnantajan välistä luottamusta, tehostavat asiakaspalvelua ja parantavat yrityksen imagoa. Hyvän imagon ansiosta myös rekrytointi on helpompaa. Joustojen ansiosta myös poissaolot vähenevät, henkilöstön vaihtuvuus on vähäisempää ja työntekijät ovat sitoutuneempia. Joustoilla on siis myönteinen yhteys yrityksen menestykseen. (Nätti & Anttila 2012, 159–160.)

Työn ja sosiaalisen elämän yhteensovittaminen ei ole helppoa matkailualalla eikä kohdeyrityksessäkään, sillä töitä on pakko tehdä iltaisin, viikonloppuisin ja välillä myös öisin. Monet kaveriporukat kokoontuvat iltaisin tai viikonloppuisin ja vuorotyötä tekevät eivät aina pääse mukaan. Kyse voi olla myös jaksamisesta. Pitkän työpäivän jälkeen ei välttämättä enää ole energiaa lähteä tapaamaan kavereita

tai harrastuksiin. Tätä voidaan helpottaa kuitenkin esimerkiksi työvuorojen suunnittelulla. Työntekijöiden olisi hyvä saada keskenään tasapuolisesti niin ilta- kuin aamuvuoroja ja mitä aiemmin vuorot saadaan tietoon, sitä helpompi on suunnitella vapaa-ajalle tekemistä.

Työntekijät saavat jo nyt toivoa vapaapäiviä, mutta heitä voisi ottaa vielä tiiviimmin mukaan työvuorojen suunniteluun. Esimiehet voisivat esimerkiksi tiedustella, olisiko työntekijöille parempi, jos he tekisivät vuoroviikoin ilta- ja aamuvuoroja tai kokeilla järjestelmää, josta työntekijät itse valitsevat työnantajan asettamista vuorovaihtoehtoista itselleen parhaiten sopivat. Siistijöillä onkin ollut jo noin vuoden ajan käytössä työvuorolista, josta ekstratyöntekijät saavat itse valita vapaina olevia vuoroja itselleen. Tämän kaltaista ratkaisua voisi testata muissakin yksiköissä. Kuten edellä on tullut ilmi, myös esimiesten avoin ja myönteinen asenne helpottaa työntekijöitä kertomaan esimerkiksi yksityiselämän tilanteista, joiden vuoksi voisi tarvita palkatonta vapaata tai työtuntien vähentämistä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Yritys X:n henkilöstön työtyytyväisyyden nykytila sekä löytää kehitysehdotuksia tulosten pohjalta. Tämän saavuttamiseksi järjestettiin kyselytutkimus koko Yritys X:n henkilökunnalle.

Kyselytutkimukseen vastasi 35 työntekijästä 22. Vastausprosentti oli siis 63 %. Mielestäni tutkimus voidaan todeta onnistuneeksi, sillä opinnäytetyöllä saatiin vastaukset työtyytyväisyyden nykytilasta sekä löydettiin myös kehityskohteita, joiden avulla työhyvinvointia voidaan kehittää jatkossa. Tuloksissa löydettiin myös eroja vakituisten ja määräaikaisten työntekijöiden välillä sekä aiempaan tutkimukseen verrattuna. Tulosten perusteella voi todeta, että Yritys X:n työhyvinvointi on melko hyvällä tasolla, vaikka parannettavaakin löytyy.

Kyselyn tulosten perusteella kehityskohteiksi valittiin ne asiat, jotka vastausten perusteella kaipaisivat erityisesti huomiota. Kehityskohteita ovat muun muassa perehdytys, viestintä ja avoimuus, palautteen anto sekä arvostus. Toimeksiantaja oli tyytyväinen monipuolisiin kysymyksiin sekä tulosten pohjalta löytyneiden kehityskohteiden hyödyntämismahdollisuuksiin.

Jatkotutkimuksena voisi tutkia miten työtyytyväisyys vaihtelee eri osastoilla. Näin saataisiin selville, onko työhyvinvoinnissa merkittäviä eroja esimerkiksi siistijöiden ja tarjoilijoiden välillä. Jokaisella osastolla on oma esimies, omat työvälineet ja käytänteet, joten eroja näiden välillä voisi löytyä. Tutkimusta voisi myös hyödyntää toteuttamalla se tasaisin väliajoin jatkossakin. Näin voitaisiin seurata, miten tilanne muuttuu ja nähdä paraneeko työhyvinvointi, jos heikompiin osa-alueisiin puututaan ja kehitysehdotukset toteutetaan yrityksessä.

LÄHTEET

Andersson, B., Auvinen, E., Hollmen, J., Ilveskivi, P., Kaukinen, K., Lanttola, P., Marttila, O., Perimäki, R., Rätty, T. & Sillanpää, T. 2008. Työstressi hallintaan. Helsinki: Työturvallisuuskeskus. Luettu 23.9.2021. //ttk.fi/files/5213/Tyostressi_hallintaan.pdf

Aro, A. 2018. Työilmapiiri kuntoon. Helsinki: Alma Talent Oy.

Duunitori. 2021. Positiivinen ilmapiiri parantaa työhyvinvointia – 5 tapaa kohentaa työpaikan henkeä. Julkaistu 21.1.2021. Luettu 23.9.2021. <https://duunitori.fi/tyoelama/hyva-ilmapiiri-toissa>

Furman, B. & Ahola, T. 2002. Työpaikan hyvä henki ja kuinka se tehdään. Helsinki: Tammi Oy.

Hakanen, J. 2011. Työn imu. Työterveyslaitos. Helsinki: Työterveyslaitos.

Heiske, P. 2001. Hyvinvointia työyhteisöön. Helsinki: Yrityskirjat Oy.

Juuti, P. 2006. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Teoksessa Vesterinen, P. (toim.) Työhyvinvointi ja esimiestyö. 2006. Helsinki: WSOY.

Juuti, P. & Vuorela, A. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kaivola, T. 2003. Työpaikan ihmissuhteet. Helsinki: Kirjapaja Oy.

Kaivola, T. & Launila, H. 2007. Hyvä työpaikka. Helsinki: Yrityskirjat Oy

Kehusmaa, K. 2011. Hyvinvointi kilpailuetuna. Helsingin seudun kauppakamari. Luettu 21.04.2021. Vaatii käyttöoikeuden. [https://kauppakamaritieto-fi.libproxy.tuni.fi/ammattikirjasto/teos/tyohyvinvointi-kilpailuetuna-2011#kohta:Tuottavuus\(\(20\)vs.\(\(20\)ty\(\(f6\)hyvinvointi\(:Ty\(\(f6\)hyvinvoinnista\(\(20\)tuottavuuteen](https://kauppakamaritieto-fi.libproxy.tuni.fi/ammattikirjasto/teos/tyohyvinvointi-kilpailuetuna-2011#kohta:Tuottavuus((20)vs.((20)ty((f6)hyvinvointi(:Ty((f6)hyvinvoinnista((20)tuottavuuteen)

Laine, K. & Rauramo, P. 2017. Luottamuksen rakentaminen työyhteisön vuorovaikutuksessa. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK. Luettu 6.9.2021. https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/luottamuksen_rakentaminen_tyoyhteison_vuorovaikutuksessa#menettelytapoja_luottamuksen_rakentamiseen_ja_vahvistamiseen_4

Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 20.1.2006/44

Leino, S. 2020. Laadukas perehdytys sitouttaa työhön. Turun Ammattikorkeakoulu. Julkaistu 21.8.2020. Luettu 6.9.2021. <https://www.turkuamk.fi/fi/artikkelit/2510/laadukas-perehdytys-sitouttaa-tyontekijan/>

- Manka, M-L & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Talentum Pro. Luettu 21.04.2021. Vaatii käyttöoikeuden.
[https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.libproxy.tuni.fi/teos/GAHBJXC-TEB#/kohta:TY\(\(d6\)HYVINVOINTI\(\(20\)/piste:b0](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.libproxy.tuni.fi/teos/GAHBJXC-TEB#/kohta:TY((d6)HYVINVOINTI((20)/piste:b0)
- Mayor, P. & Risku, M. 2015. Opas yksilölliseen motivointiin. 16 perustarvetta johtamisen apuna. Helsinki: Talentum.
- Mohsen, M. 2018. Työpaikan välttämätön vuorovaikutus. Evento. Julkaistu 3.9.2018. Luettu 3.9.2021.
<https://eventolehti.fi/artikkelit/tyopaikan-valttamaton-vuorovaikutus/>
- Nätti, I. & Anttila, T. 2012. Joustava työaika, organisaation menestys ja henkilöstön hyvinvointi. Teoksessa Pyöriä, P. (toim.) Työhyvinvointi ja organisaation menestys. 2012. Helsinki: Gaudeamus.
- Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. 1. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Pellinen, J. 2019. Työntekijälähtöinen perehdytys – motivoivampaa ja tuottavampaa tekemistä. Blogiteksti. Vuolearning. Julkaistu 27.8.2019. Luettu 6.9.2021. <https://www.vuolearning.com/fi/blog/hyva-perehdytys>
- Riikonen, E., Tuomi, K., Vanhala, S. & Seitsamo, J. 2003. Hyvinvoiva henkilöstö – menestyvä yritys. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Salojärvi, S. 2006. Osaaminen, työhyvinvointi ja luovuus – positiivinen kierre. Teoksessa Vesterinen, P. (toim.) Työhyvinvointi ja esimiestyö. 2006. Helsinki: WSOY.
- Sarkkinen, M. 2017. Palaute on työelämän pienin suuri asia. Verkkoalehti Työpiste. Työterveyslaitos. Julkaistu 20.3.2017. Luettu 3.9.2021.
<https://www.ttl.fi/tyopiste/palaute-on-tyoelaman-pienin-suuri-asia/>
- Takala, H. & Kalimo, R. 2011. Polkuja työniloon. Lahti: Meditak.
- TYKY-päivä.net. n.d. Tyky-päivän ohjelma: ideoita toteutukseen. Luettu 6.9.2021. <https://www.tykypaiva.net/tyky-paivan-ohjelma-ideoita/>
- Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383
- Työterveyslaitos. 2016. Työ @ Elämä. Opas työpaikoille työn ja muun elämän yhteensovittamiseksi. Luettu 6.9.2021. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131549/Ty%C3%B6%20ja%20el%C3%A4m%C3%A4.pdf>
- Työturvallisuuskeskus. n.d. Yksilötutka kartoittaa työhyvinvointia. Luettu 28.04.2021 https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyokalut_ja_kehittaminen/yksilotutka
- Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738
- Vesterinen, P. 2006. Työhyvinvointi ja esimiestyö. Helsinki: WSOY.

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

Työhyvinvointikysely Yritys X:n työntekijöille

Hei!

Olen Noora Aho-Vinkka ja opiskelen Tampereen Ammattikorkeakoulussa liiketaloutta ja teen opinnäytetyötäni työhyvinvointikyselyn. Kyselyllä selvitetään työhyvinvoinnin tämänhetkinen tila ja pyritään löytämään kehittämiskohteita.

Kysely koostuu 29 monivalintakysymyksestä sekä kahdesta avoimesta kysymyksestä. Kysely on anonyymi, eli vastaajan henkilöllisyys ei tule ilmi missään vaiheessa. Vastata voi jokainen työntekijä, myös määräaikaiset. Kyselyyn vastaaminen vie noin 5-10 minuuttia.

Tässä linkki kyselyyn: <https://www.surveio.com/survey/d/Y4A3F6T0O7J9P2E7A>

Kiitos jo etukäteen vastauksistanne!

Terveisin

Noora Aho-Vinkka

Työhyvinvointikysely Yritys X:n työntekijöille

1. Työmuoto*
 - vakituinen
 - määräaikainen

2. Työssäoloaika*
 - alle vuosi
 - vuosi – 2 vuotta
 - yli 3 vuotta

3. Ikäsi*
 - 19 tai nuorempi
 - 20–35
 - 36–50
 - 51 tai vanhempi

4. Viestintä ja tiedonkulku työpaikalla on sujuvaa*
 - Täysin samaa mieltä
 - Jokseenkin samaa mieltä
 - En samaa enkä eri mieltä
 - Jokseenkin eri mieltä
 - Täysin eri mieltä

5. Koen voivani vaikuttaa päätöksiin, jotka ovat tärkeitä työni kannalta*
 - Täysin samaa mieltä
 - Jokseenkin samaa mieltä
 - En samaa enkä eri mieltä
 - Jokseenkin eri mieltä
 - Täysin eri mieltä

6. Tiedän, kuka päättää mistäkin asiasta*
 - Täysin samaa mieltä
 - Jokseenkin samaa mieltä
 - En samaa enkä eri mieltä
 - Jokseenkin eri mieltä
 - Täysin eri mieltä

7. Perehdytys työhön on ollut riittävää* 2 (5)
- Täysin samaa mieltä
 - Jokseenkin samaa mieltä
 - En samaa enkä eri mieltä
 - Jokseenkin eri mieltä
 - Täysin eri mieltä
8. Työvälineet ovat asianmukaiset ja niitä on riittävästi*
- Täysin samaa mieltä
 - Jokseenkin samaa mieltä
 - En samaa enkä eri mieltä
 - Jokseenkin eri mieltä
 - Täysin eri mieltä
9. Minulla on voimavaroja ja aikaa pitää yllä sosiaalisia suhteita myös työn ulkopuolella*
- Täysin samaa mieltä
 - Jokseenkin samaa mieltä
 - En samaa enkä eri mieltä
 - Jokseenkin eri mieltä
 - Täysin eri mieltä
10. Pystyn palautumaan vapaa-ajalla työstäni hyvin*
- Täysin samaa mieltä
 - Jokseenkin samaa mieltä
 - En samaa enkä eri mieltä
 - Jokseenkin eri mieltä
 - Täysin eri mieltä
11. Kuinka usein tunnet olosi stressaantuneeksi tyypillisen työviikon aikana?*
- Erittäin usein
 - Varsin usein
 - Melko usein
 - En kovin usein
 - En lainkaan
12. Olen motivoitunut työni tekoon*
- Täysin samaa mieltä
 - Jokseenkin samaa mieltä
 - En samaa enkä eri mieltä
 - Jokseenkin eri mieltä
 - Täysin eri mieltä

13. Kuinka haastavaa työsi on?*

3 (5)

- Erittäin haastavaa
- Varsin haastavaa
- Melko haastavaa
- Ei kovin haastavaa
- Ei lainkaan haastavaa

14. Kuinka merkityksellistä työsi on sinulle?*

- Erittäin merkityksellistä
- Varsin merkityksellistä
- Melko merkityksellistä
- Ei kovin merkityksellistä
- Ei lainkaan merkityksellistä

15. Koen työpaikan ilmapiirin hyväksi*

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

16. Koen, että minua kohdellaan tasapuolisesti ja reilusti*

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

17. Tunnen, että työkaverini arvostavat minua ja mielipiteitäni*

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

18. Tunnen, että esimieheni arvostavat minua ja mielipiteitäni*

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

19. Koen saavani työstäni reilun korvauksen*

4 (5)

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

20. Organisaation strategia ja tavoitteet on selkeästi viestitty*

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

21. Arvoni ovat yhteneväisiä yrityksen arvojen kanssa*

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

22. Koen, että yrityksen sisällä voidaan puhua avoimesti kaikesta*

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

23. Koen saavani tarpeeksi palautetta työstäni*

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

24. Minulle on tapahtunut hetkellisesti tai pitkäaikaisesti työkykyyni vaikuttanut työtapaturma viimeisen vuoden aikana*

- Useita
- Yksi
- Ei lainkaan

25. Kokonaisuudessaan olen tyytyväinen työnantajaani*

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

26. Kokonaisuudessaan olen tyytyväinen työhöni*

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

27. Työyhteisö on kehittynyt oikeaan suuntaan viime aikoina*

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

28. Olen miettinyt työpaikan vaihtamista*

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

29. Koen työhyvinvointini heikentyneen koronaviruksen aikana (lisääntynyt epävarmuus toimeentulosta/työpaikasta, stressi, pelko sairastumisesta...)*

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

30. Miten työhyvinvointia voitaisiin edistää työpaikalla? Mihin asioihin toivoisit muutosta?

31. Vapaa sana: voit esim. kertoa mikä työpaikalla on erityisen hyvin tai tar-
kentaa jotain vastauksistasi