



Työhyvinvointi Rastila Camping Helsingissä

Roosa Eerola

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Amk-opinnäytetyö

2021

Restonomin tutkinto

Tiivistelmä

Tekijä

Roosa Eerola

Tutkinto

Restonomi

Opinnäytetyön nimi

Työhyvinvointi Rastila Camping Helsingissä

Sivu- ja liitesivumäärä

50 + 2

Tämä opinnäytetyö käsittelee leirintäalue Rastila Camping Helsingin työntekijöiden kokemaa työhyvinvointia vuoden 2021 aikana. Työhyvinvointi käsitteenä on moninainen kokonaisuus sisältäen useita eri tekijöitä. Onnellisuuden tunne ja hyvinvointi ovat tärkeitä ihmiselle niin yleisesti elämässä kuin työpaikalla – näillä on suuri vaikutus jokaisen henkiseen ja fyysiseen jaksamiseen. Vuonna 2020 pandemiaksi julistetun koronaviruksen nopea leviäminen maailmalla on vaikuttanut monen eri alan yritysten toimintaan, ja erityisesti matkailuala on kärsinyt tästä paljon. Työhyvinvointi on tämän vuoden yksi keskeisimmistä käsitteistä, jonka arvostus työpaikoilla tulee nousemaan.

Työn tavoitteena oli selvittää Rastila Camping Helsingin vakituisten ja kausityöntekijöiden työhyvinvoinnin kokemista yleisellä tasolla sekä koronaviruspandemian vaikutusten myötä, ja tutkimuksen tulosten pohjalta luoda mahdollisia kehitysideoita työn toimeksiantajalle tulevaan. Toimeksiantajana toimi helsinkiläinen leirintäalue Rastila Camping Helsinki.

Teoreettisessa viitekehyksessä tarkastellaan työhyvinvoinnin käsitettä kokonaisuudessaan ja sen tukemista työpaikalla. Työhyvinvoinnin lisäksi viitekehyksessä käsitellään matkailualan yritysten kriisinhallintaa ja koronaviruspandemian vaikutusta.

Tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää syvemmän ja kokonaisvaltaisemman ymmärryksen saamiseksi työn tutkitusta ilmiöstä. Tutkimus toteutettiin puolistrukturoidulla haastattelutavalla eri teemojen mukaisesti sähköistä haastattelulomaketta apuna käyttäen. Tutkimuksessa haastateltiin kymmentä eri Rastila Camping Helsingin työntekijää: viittä vakituista ja viittä kausityöntekijää vastaanoton, siivouksen, huollon ja puutarhan osastoilta. Vastaukset kerättiin anonymisti vuoden 2021 heinä-elokuussa.

Tutkimuksen tuloksien pohjalta voitiin todeta, että Rastila Camping Helsingissä on otettu monin eri tavoin huomioon työhyvinvointia edistäviä seikkoja, ja erityisesti vakituiset työntekijät vaikuttavat yleisesti voivansa hyvin työssään. Kausityöntekijöillä hieman useampi työhyvinvointiin vaikuttava yksityiskohta vaatii vielä enemmän sitoutuneisuutta, jotta työhyvinvointi koettaisiin kokonaisvaltaisemmin. Tärkeimpinä kehityskohtina työhyvinvoinnin parantamiseksi niin yleisellä tasolla kuin leirintäalueen kriisitilanteissa on pohdittu henkilöstön perehdytykseen ja työpaikan sisäiseen viestintään vieläkin suurempi panostaminen. Johtopäätöksissä on esitettyä mahdollisia kehitysideoita ja työntekijöillä itsellään oli jo antaa paljon erilaisia ehdotuksia työpaikalleen. Työhyvinvointisuunnitelmassa tärkeänä pidetäänkin nimenomaan muun henkilöstön mukaan ottaminen. Työhyvinvointi- tai kriisisuunnitelmaa ei voida ikinä todeta valmiiksi ja niissä onkin aina parantamisen varaa.

Asiasanat

Työhyvinvointi, koronapandemia, kriisinhallinta, perehdytys, viestintä

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Työhyvinvointi	3
2.1	Työhyvinvoinnin määritelmä.....	3
2.2	Työhyvinvointiin vaikuttavat osa-alueet	5
2.2.1	Psyykinen työhyvinvointi.....	5
2.2.2	Sosiaalinen työhyvinvointi	6
2.2.3	Fyysinen työhyvinvointi	7
2.3	Työtyytyväisyys.....	8
2.4	Työmotivaatio	9
2.5	Työhyvinvoinnin hallinta	9
2.5.1	Johtajuuden määritelmä.....	10
2.5.2	Työhyvinvoinnin tukeminen	11
2.5.3	Ongelmat ja ei-toivotut tilanteet.....	13
2.6	Työhyvinvointi Suomessa nyt.....	14
3	Koronapandemia ja kriisinhallinta	16
3.1	Kriisin määritelmä	16
3.2	Kriisin kokeminen yksilötasolla	17
3.3	Kriisinhallinta työpaikalla	19
3.4	Kriisiviestintä.....	20
3.5	Koronapandemia ja sen vaikutukset.....	22
4	Laadullisen tutkimuksen toteutus	25
4.1	Käytetty tutkimusmenetelmä	25
4.2	Aineiston hankinta ja analyysi	26
5	Haastattelun tulokset.....	29
5.1	Taustatiedot.....	29
5.2	Työ ja työhyvinvointi.....	29
5.3	Työhyvinvoinnin hallinta	31
5.4	Koronapandemia / kriisitilanteet	36
6	Pohdinta.....	38
6.1	Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset.....	38
6.2	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	44
6.3	Opinnäytetyöprosessi ja oma oppiminen.....	46
	Lähteet	47
	Liitteet.....	51
	Liite 1. Saatekirje.....	51
	Liite 2. Haastattelurunko.....	52

1 Johdanto

Onnellisuus ja hyvinvointi ovat yksilölle tärkeitä elämässä yleisesti ja työpaikalla. Niillä on merkittäviä vaikutuksia yksilön henkiseen ja fyysiseen jaksamiseen. (Chen & Cooper 2014, 9.) Työhyvinvointi on yksi tämän vuoden trendeistä ja sen arvostus työpaikalla tulee kasvamaan (Elo 2021). Vuosien myötä matkailuala on kokenut monia merkittäviä muutoksia, ja varsinkin vuonna 2020 Suomeen saapunut ja koko maailmaa vaikuttava koronapandemia on tuonut alalle omat uudet haasteensa (Työterveyslaitos 2021a). Poikkeuksellisen ajan seurauksena työhyvinvointia pidetään nyt tärkeämpänä kuin ennen. Useat matkailualan työntekijät ovat lomautettuina tai irtisanottu töistään. Lisäksi sosiaalinen eristäytyminen on saattanut heikentää monen hyvinvointia ja työpaikalla tapahtuvat muutokset laukaista stressin. Työhyvinvoinnin osalta on oleellista, että yksilö tuntee reilua kohtelua työpaikallansa, yhteisöön kuulumista ja varmuutta tulevaisuudesta. (Elo 2021.)

Työntekijöiden työhyvinvointi leirintäalue Rastila Camping Helsingissä on tärkeä aihe ja erityisesti koronapandemia on tuonut paikan toimintaan sekä sitä kautta myös työntekijöiden työhyvinvointiin omat haasteensa. Opinnäytetyön tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Rastila Camping Helsingin työhyvinvoinnin nykyistä tasoa, ja tutkimuksen tulosten sekä työhyvinvoinnin teoriaosuuden perusteella on luotu mahdollisia kehitysideoita leirintäalueen toimintaan työhyvinvoinnin saralla. Opinnäytetyön tutkimuksen tavoitteena oli vastata kysymyksiin: ”Millä tasolla työntekijöiden työhyvinvointi on tällä hetkellä?”, ”Miten koronapandemia on vaikuttanut työhyvinvointiin?” ja ”Kuinka työhyvinvointia voitaisiin kehittää kriisitilanteissa sekä ylipäätään?”. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimustapaa, jotta käsiteltävästä ilmiöstä saataisiin esiin syvempi kokonaisuus. Tutkimus toteutettiin sähköisesti haastatellen Rastila Camping Helsingin vakituksia ja kausityöntekijöiltä eri teemoittain. Vastaukset kerättiin anonymisti.

Opinnäytetyön tekijä on viime kesänä kausityöntekijänä ja tällä hetkellä vakituisen työntekijän määräaikaisena sijaisena Rastila Camping Helsingissä kokenut pandemian tuomien uusien käytäntöjen, rajoitusten sekä työntekijöiden stressitason vaikutukset työhyvinvointiin. Tämän takia opinnäytetyön tutkimus onkin tärkeä sekä hyvinkin ajankohtainen käsiteltäväksi nimenomaan juuri nyt pandemian aikana. Opinnäytetyö tutkii lisäksi työntekijöiden työhyvinvointia yleisesti ja antaa ideoita työyhteisön työhyvinvointiin tulevaisuudessa.

Rastila Camping Helsinki on ympärivuoden palveleva viiden tähden leirintäalue, joka sijaitsee Itä-Helsingin luonnon helmassa. Alueelta löytyy 165 sähköllistä matkailuajoneuvoa, noin 80 telttapaikkaa, 22 eritasoista mökkiä, viisi saunaa, erilaisia tiloja juhla- tai kokouskäyttöön, lasten leikkipaikkoja sekä neljä huoltorakennusta. Helsingin kaupungin

omistama Rastila Camping Helsinki on tällä hetkellä pääkaupunkiseudun ainut toimiva leirintäalue. (Helsingin kaupunki 2021.) Rastila Camping Helsingin leirintäaluetoiminta alkoi vuonna 1951, kun Helsingin Tullisaaren ja Särkiniemin leirintäalueet eivät enää kyenneet palvelemaan kasvavaa asiakaskuntaa. Leirintäalue alkoi palvella asiakkaitaan ympärivuotisesti vuonna 1994 ja siitä alkaen alueen palveluita on pyritty nykyaikaistamaan asiakaskunnan tarpeiden mukaisesti. Vuonna 2013 leirintäalue saavutti pohjoismaisen leirintäalueluokituksen mukaiset viisi tähteä. Rastila Camping Helsingissä yöpyy vuosittain noin 95 000 asiakasta (My Vuosaari 2021.) noin 50:stä eri maasta. Noin puolet leirintäalueen asiakkaista ovat ulkomaalaisia (Helsingin kaupunki 2015).

Rastila Camping Helsingissä toimii neljä eri osastoa: vastaanotto, siivous, huolto ja puutarha. Leirintäalueella työskentelee 10 vakituista työntekijää sekä sesongin aikana on lisäksi 30–35 kesä- ja kausityöntekijää. Rastila Camping Helsingin tavoitteena on palvella matkailijoita ja kuntalaisia mahdollisimman hyvin tarjoten leirintäalueen majoituspalveluja kotimaisille ja kansainvälisille matkailijoille, saunoja ryhmille sekä kesäisin esimerkiksi avointa ohjattua ryhmäliikuntaa. Leirintäalueen palveluja halutaan tarjota mahdollisimman usealle, ja tämä varmistetaan siten, että Rastila Camping Helsingissä rajoitetaan viipymää kiireisimmän sesongin aikana maksimissaan kaksi viikkoa per seurue. (Koro 20.9.2021.)

Opinnäytetyö koostuu yhteensä kuudesta eri pääluvusta, jotka ovat jaettuina seuraaviin vaiheisiin: johdanto, teoria, tutkimus, tulokset ja pohdinta. Teoriaosuuden ensimmäisessä luvussa (luku kaksi) käsitellään työhyvinvointia kokonaisuudessaan ja sen tukemista työpaikalla. Tähän sisältyvät muun muassa työhyvinvoinnin eri osa-alueet, työtyytyväisyys ja -motivaatio, työhyvinvoinnin hallinta sekä otetaan katsaus tämänhetkiseen työhyvinvoinnin tasoon Suomessa yleisesti. Teorian toisessa luvussa (luku kolme) käydään läpi tarkemmin kriisin määrittämisestä, sen kokemisesta yksilötasolla, kriisinhallintaa ja -viestintää sekä lisäksi maailmalla opinnäytetyöprosessin aikana vaikuttavaa koronapandemiaa. Tutkimusosuudessa (luku neljä) kerrotaan opinnäytetyössä käytetystä tutkimusmenetelmästä ja itse tutkimuksen toteuttamista. Luvussa viisi avataan tutkimusaineistosta saatuja tuloksia haastattelussa käytettyjen eri teemojen mukaisesti. Opinnäytetyön viimeinen luku (luku kuusi) koostuu tutkimuksen pohdinnasta, jossa tutkimustuloksista on tehty johtopäätelmiä, ja tulosten pohjalta luotuja mahdollisia kehitysideoita toimeksiantajalle esitellään. Lisäksi viimeisessä luvussa arvioidaan itse tutkimusta ja sen luotettavuutta sekä kerrotaan opinnäytetyön tekijän opinnäytetyöprosessin kokemisesta ja omasta oppimisesta.

2 Työhyvinvointi

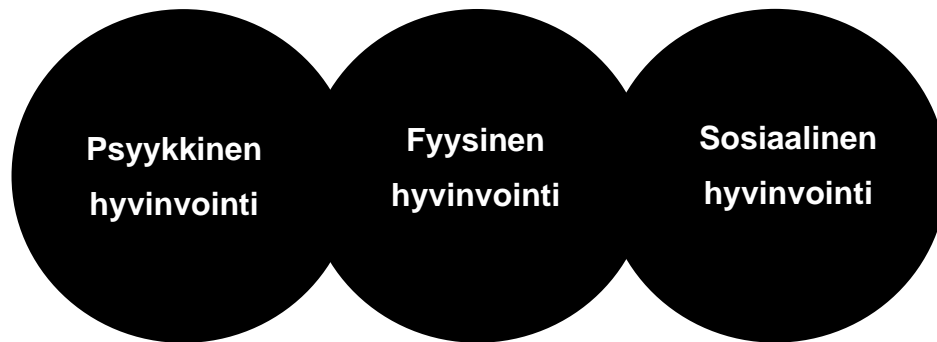
Työhyvinvoinnin merkitys kasvaa jatkuvasti ja sille annetaan yhä enemmän painoarvoa niin yksilön kuin organisaation toiminnassa. Se vaikuttaa jokaisen työelämässä olevan yksilön tuntemuksiin ja tätä kautta myös koko organisaatioon. Työhyvinvoinnin hyvä hallinta on siis etu kaikille osapuolille. Sen merkitys on muuttunut vuosikymmenten aikana paljon: ennen tärkeänä on pidetty työstä saatavaa palkkaa, mutta nykyisin työssä arvostetaan työpaikalla viihtymistä, monipuolisia haasteita ja uuden oppimista, joka antaa näin ollen mahdollisuuden kehittää itseään. Työhyvinvoinnilla ei tarkoiteta vain negatiivisiin asioihin puuttumisesta, vaan siihen liittyy suurempi kokonaisuus. (Virolainen 2012, 9.)

Tässä kappaleessa käydään alkuun läpi, mitä työhyvinvointi todellisuudessa tarkoittaa. Työhyvinvointiin vaikuttavat eri osa-alueet (psykkiset, sosiaaliset ja fyysiset tekijät) ja näitä avataan yksityiskohtaisemmin omissa kappaleissaan. Työtyytyväisyys ja -motivaatio sekoitetaan usein työhyvinvointiin ja näitä käsitteitä avataan myös lyhyesti. Tämän jälkeen kuvaillaan, kuinka työhyvinvointia hallitaan tehokkaasti organisaatiossa. Kappaleen loppuun kerrotaan Suomen tämänhetkisestä tilanteesta työhyvinvoinnin saralla.

2.1 Työhyvinvoinnin määritelmä

Työhyvinvointia voidaan tulkita monin eri tavoin riippuen täysin yksilöstä tai organisaatiosta. Cooperin ja Heskethin (2019, 10) mukaan hyvinvointiin voidaan liittää yksilön subjektiiviset tunteet eli millainen tuntemus on mielessä ja kropassa. Näihin kuuluvat turvallisuuden, miellyttävyyden, varmuuden, iloisuuden, onnellisuuden sekä terveyden tunteet. Hyvinvointia määrittäessä monet käyttävät kahta suosittua psykologista käsitystä: eudaimoninen ja hedoninen hyvinvointi. Eudaimonista hyvinvointia saavutetaan tarkoitusperäisten ja määrätietoisten kokemusta avulla. Tähän kuuluvat esimerkiksi itsehyväksyntä, oma elämäntarkoitus ja itseä miellyttävien ihmissuhteiden ylläpito. Hedonista hyvinvointia puolestaan saavutetaan nautinnon ja ilon kautta. (Cooper & Hesketh 2019, 10.)

Työ voi tehdä yksilön joko onnelliseksi tai voimaan pahoin. Tämä riippuu täysin yksilöstä itsestään: millainen persoona hän on, missä hän työskentelee ja, miten häntä kohdellaan työpaikalla. Cooper, Johnson ja Robertson (2018, 4) taas jaottelevat hyvinvoinnin kolmeen eri pääosa-alueisiin: psyykinen, fyysinen ja sosiaalinen hyvinvointi, kuva 1. Hyvinvointi käsittää suuremman ja syvemmän kokonaisuuden monista eri vaikuttajista. Vaikkei yksilö siis olisi luonnostaan jo iloinen ja ulospäin suuntautunut persoona, voi hän silti kokea hyvinvointia työpaikallaan. Toisin sanoen, kun jokin näistä pääosa-alueista toimii jo yksilön hyvinvoinnin parhaaksi, heijastuu se positiivisesti myös toiseen osa-alueeseen. (Cooper & Hesketh 2019, 10–11; Cooper, Johnson & Robertson 2018, 3.)

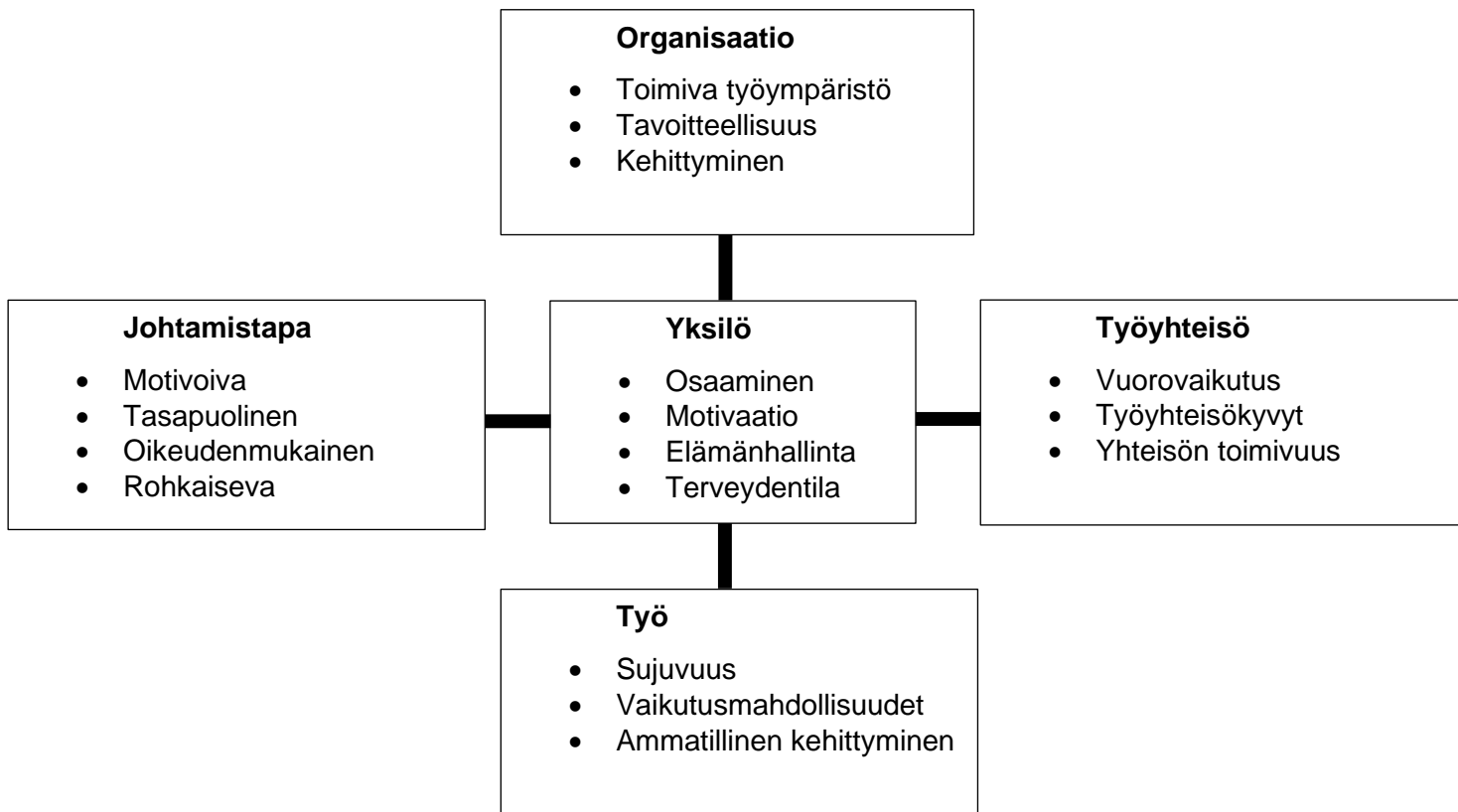


Kuva 1. Hyvinvoinnin kolme tärkeintä osa-aluetta (mukaillen Cooper & Hesketh 2019)

Työhyvinvoinnilla ei tarkoiteta ainoastaan yksilön sairauteen, vaivaan, työpaikan ergonomisten vikojen tai työpaikkakiusaamiseen puuttumista. Työhyvinvointi on kokonaisvaltainen ilmiö, joka sisältää niin psyykkisen, sosiaalisen kuin fyysisen hyvinvoinnin eri tekijät. Nämä riippuvat niin paljon toisistaan, että niitä tulisi tarkastella yhtenäisesti, eikä vain irrallisesti jokaista. Jotta saavutetaan ihanteellinen työhyvinvoinnin tila, työn tulisi olla itselle mieluisaa ja soveltuvaa vaarattomassa, terveyttä myötävaikuttavassa sekä omaa uraa kehittävässä työympäristössä ja -yhteisössä. (Virolainen 2012, 11.)

Työhyvinvointia ei tule sekoittaa termeihin työtyytyväisyys tai -motivaatio. Ne liittyvät hyvin vahvasti työhyvinvoinnin käsitteen sisälle, mutta eivät ole synonyymeja työhyvinvoinnille. Työtyytyväisyys mittaa yksilön tyytyväisyyttä itse työstä, kuten myös työhyvinvointi, mutta se on vain osa kokonaisvaltaista työhyvinvoinnin ilmiötä. Yksilö voi esimerkiksi tuntea työnsä mielekkääksi, muttei tule kollegojensa kanssa toimeen tai ole tyytyväinen työnantajan johtamistaktiikkaan. Työmotivaatio on myös vain yksi tekijä koko työhyvinvoinnin käsitettä tarkastellessa: jokin tietty työtehtävä saattaa motivoida yksilöä mieltääkseen sen tärkeäksi, mutta annettavan työpanoksen ja tarvittavien resurssien puute laskee yksilön tunnetilaa. (Cooper, Johnson & Robertson 2018, 4.)

Työhyvinvoinnin kehittäminen ja ylläpitäminen ovat koko yhteiskunnan, organisaation ja yksilön summa: siinä, missä yhteiskunta luo työhyvinvointia edistävät resurssit ja säädökset tukien kansalaisia, tulee organisaation pitää huoli laaditusta lainsäädännöstä sekä omasta työhyvinvointistrategiastaan, ja yksilön puolestaan ottaa huomioon oma elämäntapansa sekä työpaikan säännöt ja käytännöt. Vastuu työhyvinvoinnista on siis jokaisella osapuolella. (Virolainen 2012, 12; Työterveyslaitos 2021b.) Yksilön kokonaisvaltaiseen työhyvinvointiin vaikuttavina elementteinä voidaan pitää itse työtä, työyhteisöä, organisaatiota, johtamistapaa sekä omaa elämänhallintaa, kuva 2 (Työterveyslaitos 2021b).



Kuva 2. Työhyvinvointiin vaikuttavia elementtejä (mukaillen Työterveyslaitos 2021b)

Työterveyslaitoksen (2021b) mukaan työhyvinvoinnin kriteerit täyttyvät, kun työ on yksilölle mielekästä, tuottoisaa ja turvallista samalla terveyttä edistäen sekä elämänhallintaa tukien. Lisäksi työn tulisi vastata yksilön omia tietotaitojaan ja sitä johdetaan toimivasti. (Työterveyslaitos 2021b.)

2.2 Työhyvinvointiin vaikuttavat osa-alueet

Työhyvinvointia tarkastellessa tulee kiinnittää huomiota moneen eri osa-alueeseen. Seuraavissa alakappaleissa syvennytään yksityiskohtaisemmin kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin kolmeen pääosa-alueeseen: psyykinen, sosiaalinen ja fyysinen työhyvinvointi.

2.2.1 Psyykinen työhyvinvointi

Psyykkisellä hyvinvoinnilla tarkoitetaan päänsisäistä hyvinvointia. Siihen sisältyvät yksilön oma ajatusmaailma, asioiden käsittelytavat, käyttäytyminen ja vuorovaikutus muihin. Psyykinen hyvinvointi voi aiheuttaa joko hyvälaatuista (eustressiä) tai pahalaatuista stressiä (tuskaa). (Cooper & Hesketh 2019, 28.) Eustressillä tarkoitetaan myönteistä stressiä, jota tarvitaan yksilön henkiselle kasvulle ja kehitykselle sekä eri kykyjen hallitsemiselle. Eustressi koetaan positiivisena ja mielekkäänä. (Aunila & Peltoniemi 2019.)

Psyykkiseen työhyvinvointiin sisältyvät työstressi, työn mielekkyyden tunteminen, yksilön voimavarojen käyttäminen sekä itse työympäristö. Psyykkisestä työhyvinvoinnin osa-alueesta on tullut yksi tärkeimmistä tarkasteltavista, sillä siitä löytyy vielä niin paljon puutteita työpaikoilla. Psyykinen työhyvinvointi pahimmillaan voi tuottaa yksilölle erilaisia terveysongelmia, vaikeuttaa koko organisaation toimintaa ja aiheuttaa taloudellisia menetyksiä koko yhteiskunnalle. Lisäksi se heikentää yksilön ja organisaation työsuoritusta. Psyykkiset pahoinvoinnin tuntemukset ovat hyvin yleisiä nykymaailmassa ja suurimmaksi osaksi näihin vaikuttavat työpaikalla tuntuva kiire ja sitä kautta aiheutuva stressi. (Cooper, Johnson, Robertson 2018, 45; Feldt, Mäkikangas, Vartiainen 2017, 39; Virolainen 2012, 18.)

Työstressi voi aiheuttaa suuria ongelmia työpaikalla. Pitkällä aikavälillä se voi heikentää mielenterveyttä ja johtaa jopa masennukseen tai muuhun psykoneuroottiseen oireiluun. Stressi tuottaa häiriöitä muun muassa muistissa, keskittymiskyvyssä, päätöksenteoissa ja vie energiaa työsuorituksesta. Tästä voi seurata ongelmia kollegojen kanssa, se voi kasvattaa sairaspöissaolajen määrää tai alentaa työpaikalla viihtymistä yleisellä tasolla lisäten halua vaihtaa työpaikkaa. Psyykkistä työhyvinvointia voi ennaltaehkäistä antamalla tarvittavaa tukea työntekijöille jakaen työtehtäviä ja pitäen huolta riittävästä työn, vapaa-ajan ja levon suhteesta. (Feldt, Mäkikangas, Vartiainen 2017, 41; Virolainen 2012, 18.)

Positiivisten ja negatiivistenkin tunteiden läpikäymisellä työpaikalla on tärkeä vaikutus osana psyykkistä työhyvinvointia. Ihmiset ovat luonnostaan emotionaalisia ja omista tunteistaan tulisi saada avautua kollegoille tai esimiehille. Päinvastaisessa tilanteessa yksilö voi kerryttää tuntemukset sisäänpäin aiheuttaen itselleen ahdistusta. Tuntemusten läpikäyminen vahvistaa kokonaisvaltaista hyvinvointia ja vaikuttaa myönteisesti yksilön käyttäytymiseen. (Cooper, Johnson & Robertson 2018, 50; Virolainen 2012, 19.)

2.2.2 Sosiaalinen työhyvinvointi

Sosiaalinen hyvinvointi mittaa niin sanottua yksilön sosiaalista rikkautta eli miten yksilö kohtaa muut yhteiskunnan yksilöt ja millainen suhde hänellä on heihin (Cooper & Hesketh 2019, 29). Sosiaalinen työhyvinvointi antaa mahdollisuuden eri sosiaalisiin kohtaamisiin kollegojen kanssa työpaikalla ja sitä voidaan tarkastella yksilön suhtautumisella muuhun työyhteisöön. Työpaikalla tulisi olla mahdollisuus käydä läpi ongelmitta työasioita kaikkien kollegojen ja esimiesten kesken, välit kaikkiin heihin ovat hyvät ja kaikkia pystyy lähestymään vaivattomasti. Sosiaaliseen työhyvinvointiin liitetään myös muihin kollegoihin tutustuminen ihmisenä työpaikan ulkopuolella. Kun yksilö tietää jo kollegasta muutakin kuin vain työhön liittyviä asioita, kuten työn ulkopuolen harrastukset ja mielenkiinnonkohteet, voi yksilö tuntea olonsa mukavammaksi kyseisen kollegan seurassa töissä ja kynnys esimerkiksi avun pyytämiseksi töissä laskee. (Virolainen 2012, 24.)

Työpaikan kiire tai työnteko suuressa tilassa voi vaikeuttaa sosiaalisen työhyvinvoinnin ylläpitämistä. Työpisteet voivat olla liian kaukana toisistaan ja näin sosiaalinen kanssakäyminen käy hankalammaksi. Mikäli töitä tehdään pienemmässä tilassa tai lähemmin muita, antaa se mahdollisuuden vaivattomampaan kommunikaatioon kollegojen kesken – oli kyse sitten työ- tai henkilökohtaisista asioista. Yhdessä pidetyt kahvi- ja lounastauot tai satunnaiset kohtaamiset käytävällä edistävät mahdollisuutta tervehtiä ja tutusta paremmin työyhteisön jäseniin. Lisäksi mieltä piristävät tapaamiset kollegojen tai esimiesten kanssa luovat miellyttävää työilmapiiriä työpaikalle. (Virolainen 2012, 24.)

Virolainen (2012, 25) kertoo ystävyysuhteiden olevan tärkeä osa sosiaalista työhyvinvointia. Tilastojen mukaan työpaikan ystävyysuhteet ovat hyvin yleisiä ja ne kasvattavat yksilöiden työviihtyvyyttä, -motivaatiota sekä -tehokkuutta. Vaikka työpaikkaystävyydellä on suurimmaksi osaksi myönteisiä vaikutuksia, voi konflikteja silti syntyä: ystäväälle ei esimerkiksi osata puhua työasioista suoraan samalla tavalla kuin henkilölle, joka ei ole niin läheinen työpaikalla. Lisäksi alaisen ja esimiehen ystävyys nähdään negatiivisessa valossa. Muille voi tulla olo tietynlaisesta suosimisesta ja tästä voi seurata syrjintää. (Virolainen 2012, 25–26.) Chen ja Cooper (2014, 21) taas osoittavat, etteivät ystävyysuhteet ole enää niin tärkeä hyvinvoinnin osa työpaikalla. Niin sanotut ”laadukkaat suhteet” muihin ovat tänä päivänä suuremmassa roolissa. Laadukkaat suhteet työpaikalla voivat olla niin pitkä- kuin lyhytaikaisia. Kun esimies välittää työntekijöistään ihmisinä, heillä on työkolleganaan paras ystävä ja he viettävät aikaa töissä miellyttävien kollegojensa kanssa, ovat yksilöt paremmin sitoutuneita työhönsä. Oleellisena osana työhyvinvointia pidetään sosiaalista tukea sekä yhteenkuuluvuuden tunnetta ja näihin ei välttämättä tarvita luotettavaa ja itseä miellyttävää ystävyysuhdetta. (Chen & Cooper 2014, 21.)

2.2.3 Fyysinen työhyvinvointi

Kun tarkastellaan hyvinvointia kokonaisuudessaan, nostetaan yleensä ensin esiin hyvinvoinnin fyysinen puoli. Fyysinen hyvinvointi voi olla kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin kaikkein helpoiten osa nähtävillä ja sitä kautta myös nopeitten korjattavissa. Fyysinen hyvinvointi mielletään ensisijaisesti yksilön fyysisenä näkyvyytenä: onko fyysisiä vammoja, onko yksilö hyvässä kunnossa ja onko hän aktiivinen. (Cooper & Hesketh 2019, 12.)

Työhyvinvoinnissa fyysisellä osa-alueella tarkoitetaan työpaikan fyysisiä olosuhteita eli itse työn fyysistä kuormitusta kehossa ja työpaikan ergonomisia päätöksiä – millainen työasento, -pöytä ja -tuoli. Fyysiseen työhyvinvointiin sisältyvät jokseenkin myös työpaikan ympäristön siisteys, huonelämpötila, taustahälinä sekä työtarvikkeet. Fyysinen työhyvinvointi on painotettuna varsinkin fyysisesti kuormittavissa työtehtävissä ja näissä tietyt ruumiinosat ylikuormittuvatkin toisia osia enemmän. Fyysistä ylikuormittumista tulisi ehkäistä

vaihdellen tasaisesti työtehtäviä. Työtehtävien fyysinen vaihtelu lisäksi stimuloi mieltä positiivisesti ja heijastuu näin psyykkiseenkin hyvinvointiin. (Virolainen 2012, 17.)

Toimistotyötä tekevillä kehon fyysinen kuormitus poikkeaa fyysistä työtä tekevien kanssa. Toimistotyössä työskennellään pääsääntöisesti staattisesti pöydän äärellä. Tämä ei varsinaisesti haasta kehoa fyysisesti, mutta istumatyössäkin tietyt kehon osat kuormittuvat yksipuolisesti ja on kauan tehtynä kehon osia rasittavaa. Esimerkiksi paljon tietokoneella työskentelevillä varsinkin ranne ja kyynärvarsi saattavat rasittua hiirtä käyttäessä. Tässäkin tapauksessa kehon kuormitusta tulisi jakaa monipuolisemmin ennaltaehkäisevänä toimenä: hiirtä voi yrittää käyttää välillä myös toisella kädellä ennaltaehkäisten rasittumia. Istumatyön suuri ongelma on myös se, ettei keho pääse liikkumaan. Työtauat ja niiden aikana seisominen, käveleminen ja kehon venyttely virkistävät kehoa tuoden vaihtelua työpäivään ja ennaltaehkäisevät mahdollista lihasjäykkyyttä. (Virolainen 2012, 17.)

2.3 Työtyytyväisyys

Työntekijöiden työtyytyväisyys on tärkeässä asemassa, mikäli yritys haluaa menestyä. Mikäli työntekijät eivät ole tyytyväisiä työssään, eivät he myöskään panosta työhön yhtä tehokkaasti. Jotta työpaikan yleistä työtyytyväisyyttä voisi edistää paremmaksi, tulisi ottaa selvää työtyytyväisyyden sen hetkisestä tilasta. Työtyytyväisyys voidaan sekoittaa monesti työmotivaatioon. Niiden välillä on kuitenkin kytkös, sillä useasti tyytymätön yksilö mieltää motivaation vähäiseksi, jos työtytymättömyyttä vaikuttaviin asioihin ei ole nähtävillä muutosta. Työtyytyväisyydellä tarkoitetaan yksilön omaa tuntemusta työn omaksumisesta. Siihen sisältyvät monet eri tekijät, kuten työn ja työmiljöön mielekkyyden kokeminen sekä mahdollisuus vaikuttaa itse työhön ja palkkaan. (Dun & Bradstreet 2021.)

Yksilön koulutustausta ja asema yrityksessä vaikuttavat omaan tuntemukseen työtyytyväisyydestä. Korkeasti koulutetut sekä yrityksessä ylemmässä asemassa työskentelevät yksilöt ovat yleisesti ottaen tyytyväisempiä työhönsä kuin muut. He pystyvät vaikuttamaan itse työhön, työaikoihin ja -tapoihin. Kun henkilöstöllä on enemmän päätäntävaltaa työstänsä, myötävaikuttaa se myös työtyytyväisyyteen. Tutkimusten mukaan työtyytyväisyyteen vaikuttaa myös suureksi osaksi perusturvallisuuden tunne, johon sisältyvät vakituinen työ sopimus ja sitä kautta myös säännöllinen ja tyydyttävä palkka. Lyhyemmät työsuhteet eivät luo samanlaista turvallisuuden tunnetta. Lisäksi yli 50:lle prosentille on palkkaa tärkeämpää työn sisältö, sen kiinnostavuus ja haastavuus sekä suhteet muihin työntekijöihin. Eniten työtytymättömyyttä aiheuttaa työpaikan kiire ja taipumaton aikataulu, kunnioituksen ja palautteen puuttuminen, huonosti organisoidut työpaikan järjestelyt sekä olemattomat vaikutusmahdollisuudet. (Virolainen 2012, 49–50.)

2.4 Työmotivaatio

Kuten työtyytyväisyyteen, myös työmotivaatioon vaikuttavat monet eri asiat työpaikalla: itse työ, työn eri ominaisuudet, työmiljöö sekä lisäksi yksilön luonne ja elämäntilanne. Motivaatiolla on suuri rooli työtehokkuuteen ja -laatuun sekä muun työpaikan henkilöstön työhyvinvointiin. On olemassa erilaisia motivaatioteorioita, joilla on mahdollista tutkia, mitkä eri tekijät ja toimenpiteet edistävät yrityksen henkilöstön työmotivaatiota. Mikäli yksilö on hyvin motivoitunut työssään, hän työskentelee tuottavammin ja laadukkaammin sekä on sitoutunut yritykseen ja sen toimintaan. (Sinokki 2016, 80.)

Työmotivaatio on kokonaisuus, joka saa aikaan yksilön toiminnan työpaikalla. Se antaa energiaa, suuntaa sekä pitää yllä toimintaa. Yksilön omat motiivit tuottavat työmotivaatiota. Motiivit syntyvät yksilön luonteenpiirteistä sekä vastuusta: kuinka sitoutunut yksilö on työhön emotionaalisesti? Työmotivaatiota voivat tuottaa esimerkiksi itse työn sisältö, toisten auttaminen tai rahallinen palkka. Sosiaalipsykologian mukaan kaikilla yksilöillä on kolme perusmotiivia, joiden oletetaan vaikuttavan työmotivaatioon. Nämä motiivit ovat tilanteen haltuunotto (pätevyys), riippumattomuus (autonomia) ja kohtaamisen tarve muiden yksilöiden kanssa. Työmotivaatioon vaikuttavat itse työn ja työmiljöön lisäksi yksilön luonne, elämäkokemus ja -tilanne. Motivaatio syntyy ja pysyy yllä yksilön sekä tilanteen vuorovaikutuksesta. Työ on motivoivaa, kun se on yksilölle tarpeeksi haastavaa, siitä saa tyydyttävän palkkion ja tavoitteet täyttyvät. Myös muulla työyhteisöllä on merkittävä vaikutus yksilön henkilökohtaiseen työmotivaatioon sekä koko yrityksen motivaatioilmapiiriin. Työmotivaatiota synnyttävät tekijät voidaan eritellä sosiaalisiin, taloudellisiin ja fyysisiin tekijöihin. Näihin sisältyvät esimerkiksi yrityksen johtamistapa, kollegat, yrityspolitiikka, palkkaus, työturvallisuus sekä työn puitteet. (Sinokki 2016, 81–82.)

2.5 Työhyvinvoinnin hallinta

Työhyvinvoinnin johtamiseen tarvitaan pätevä ja optimistisesti asennoitunut ammattilais-tiimi, joka näkee työhyvinvoinnin kokonaisvaltaisena ilmiönä sisältäen monia eri tärkeitä osia. Työhyvinvoinnin hallinnalle tulisi kehittää oma toimiva strategiansa ja siihen pitäisi-kin investoida yhtä paljon kuin muihin liiketoimintainvestointeihin. Vaikka yrityksen toiminta olisikin pientä, eikä yritykselle ole nimitetty omaa henkilöstöhallintatiimiä, tulee yrityksen toimijoissa silti olla henkilöitä, jotka ymmärtävät työhyvinvoinnin tärkeyden osataksaan johtaa sitä tehokkaasti. Työhyvinvoinnin hallinta kannattaisi ottaa mukaan myös osaksi yrityksen omaa arvomaailmaa ja yrityskulttuuria. Työhyvinvointia täytyy ylläpitää ja edistää säännöllisesti. (Cooper & Hesketh 2019, 33; Virolainen 2012, 105.)

Seuraavissa alaotsikoissa tarkastellaan, mitä kaikkea tulisi ottaa huomioon työhyvinvointia hallitessa. Mitä on johtajuus ja mitä hyvältä johtajalta vaaditaan? Kuinka työhyvinvointia

tuetaan tuloksellisesti? Kuinka välttää yrityksen mahdollisia työhyvinvointiin vaikuttavia ongelmia ja niistä seuraavia ei-toivottuja tilanteita hyvinvointistrategiaa kehittäessä?

2.5.1 Johtajuuden määritelmä

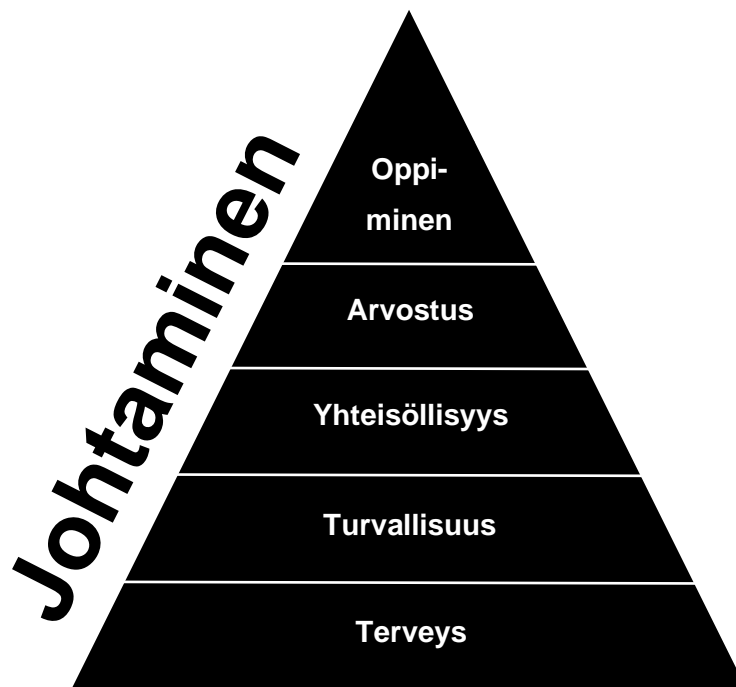
On olemassa kahta erityyppistä johtamista: asioiden sekä ihmisten johtaminen. Asioiden johtamisella tarkoitetaan koko yrityksen toimintojen hallintaa eli asioiden suunnittelua, valmistelua, harkintaa, ohjausta ja lopullista päättämistä. Asioiden johtaminen, joka kehittää työhyvinvointia, on järjestelmällinen prosessi sen tavoitteet ja muut toiminnot huomioon ottaen. Yrityksen oma missio, visio, arvomaailma sekä toimintastrategiat pohjautuvat asioiden johtamisesta. Vaikka työntekijät vaihtuisivatkin yrityksessä, pysyy yrityksen toiminnot samoina. Ihmisten johtaminen taas on yrityksen toimintojen aikaansaantia ja työntekijöiden suuntaamista yrityksen tavoitteisiin pääsemiseksi. Ihmisten johtamisessa avainasemassa on yhteistyö muiden yksilöiden kanssa: halutut tavoitteet syntyvät muiden työntekijöiden voimin. Yrityksen yhtäläisillä johtamistaktiikoilla kaikilla yrityksen osastoilla luodaan kaikille reilua ja tasapuolista johtamista. (Työturvallisuuskeskus 2021a.)

Johtajuus liittyy hyvin vahvasti työhyvinvointiin. Cooper ja Hesketh (2019, 35) kuvailevat työntekijöiden suhteen esimieheen vaikuttavan kaikkein eniten työntekijöiden hyvinvointiin. Toimiva suhde esimieheen voi tuottaa parhaimmillaan yksilölle onnellisuutta, positiivisuutta, sitoutumista työhön ja yritykseen, tuottavuutta sekä parantaa työsuorituskykyä. Johtajuuteen kannattaakin panostaa: on tärkeää kouluttaa ja perehdyttää esimiehet tarkastelemaan myös työhyvinvoinnin tilaa työpaikalla muiden esimiestehtävien ohelle. Esimiesasemassa työskentelevien johtamissuunta sekä asenne ovat tärkeitä osia työhyvinvoinnissa. Jo pelkkä arkinen kohtaaminen ja vuorovaikutus esimiehen ja henkilöstön välillä on yksi osa työhyvinvointia. (Cooper & Hesketh 2019, 35; Virolainen 2012, 105.)

Johtajuus rakentuu kolmesta eri osasta: itsensä, henkilöstön ja asioiden tuntemisesta. Kun tunnistaa itsensä, henkilöstönsä ja asiansa, pystyy johtajana huomaamaan, kun jokin ei toimi. Kun tiedostaa kaikki nämä kolme osaa, on helppoa ja nopeaa puuttua epäkohtaan tehokkaasti. Millaiset ovat hyvän johtajan kriteerit? Hyvä johtaja luottaa työntekijöihinsä ja toisinpäin: työntekijät luottavat hyvään johtajaansa luoden molemminpuolista arvostusta. Hän tekee yhteistyötä niin muun henkilöstön, yritysverkostojen kuin asiakkaiden kanssa. Hänen palkatut työntekijät näyttäytyvät työpaikalla monimuotoisena ja hän kohtelee jokaista yksilönä. Hän on pätevä ja osaava työssään sekä kehittyy ja haluaakin kehittyä johtajana. Hyvä johtaja toimii myös aktiivisena osallisena kohti yrityksen tarvittavia uudistuksia ja muutoksia. (Cooper & Hesketh 2019, 35; Työterveyslaitos 2021c.)

2.5.2 Työhyvinvoinnin tukeminen

Tehokkaan työhyvinvointisuunnitelman kriittisyys eli ajattelu- ja arviointitaito ovat etusijalla, mikäli yritys haluaa menestyä. Säännöllinen keskittyminen yrityksen ammatilliseen kehittymiseen auttaa henkilöstöä yhdistämään työhyvinvoinnin yrityksen johtajuuteen, etiikkaan ja eheyteen. Tämä mahdollistaa yrityksen kilpailukykyisyyden markkinoilla ja tukee yrityksen sosiaalista vastuuta. (Cooper & Hesketh 2019, 57.) Yrityksen johdon omistautuminen ja aito kiinnostus on tärkeää työhyvinvoinnin tukemisessa. Esimiehen tehtävänä on synnyttää innostusta työpaikalla ja tuoda esille työhyvinvoinnin tärkeys. Työhyvinvointisuunnitelmalla ja esimiehen omilla menettelytavoilla on suuri efekti yrityksen henkilöstön työhyvinvointiin. Työympäristön ilmapiiriin ja sitä kautta myös yksilöiden omaan koettuun työhyvinvointiin vaikuttavat merkittävästi työpaikalle asetetut toimintasäännöt, tietyille yksilöille annetut vastuutehtävät ja valtuudet sekä käytetyt viestintämenetelmät. (Virolainen 2012, 134.) Työhyvinvoinnin ollessa kokonaisvaltaista, tehokkaassa työhyvinvoinnin tukemisessa otetaan huomioon sen eri ulottuvuudet: terveys, turvallisuus, yhteisöllisyys, arvostus ja oppiminen käsi kädessä johtamisen kanssa, kuva 3 (Työturvallisuuskeskus 2021b).



Kuva 3. Työhyvinvoinnin eri ulottuvuudet (mukaillen Työturvallisuuskeskus 2021b)

Työhyvinvoinnin tukemisen eri toiminnot tarvitsevat myös yrityksen varoja ja työhyvinvoinnin tukeminen tulisikin nähdä yhtenä isona osana yrityksen investointeja. Työhyvinvoinnin tukeminen vaatii taloudellisten investointien lisänä myös tehokasta työpanosta ja sitoutumista yrityksen johdolta ja henkilöstöltä. Näin työhyvinvoinnin tukemiseen tehty strategia

luo myönteisiä seuraamuksia pidemmällä aikavälillä. Työhyvinvoinnin tukeminen on jatkuva, koko yritykseen ja sen toimintaan vaikuttava prosessi, jonka tulisi olla hyvin suunniteltu. Kun työhyvinvointiin syvennytään keskeytymättömästi projektiluonteisten tehtävien sijasta, saavuttaa yritys parempia tuloksia. Työhyvinvointistrategia voi sisältää erinäisiä pienempiä projekteja (esimerkiksi henkilöstöpäivät), jotka kuitenkin tulisi liittää osaksi isompaa strategiaa, jolloin myös pienemmän projektin päätyttyä työhyvinvoinnin tukeminen yrityksessä säilyy ja jatkaa kehittymistä. (Virolainen 2012, 134–135.) Hyvinvointistrategian ytimessä ovat positiivisuus, tarkoitus ja päämäärä realistiset tavoitteet mukaan lukien, jotta se on kaikille saavutettaville mahdollinen (Cooper & Hesketh 2019, 84).

Työhyvinvoinnin investointeihin kuuluvat muun muassa työpaikan kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin eri toimintaprosessit, henkilöstön ajankohtainen kouluttaminen, mahdollisuus työterveyteen ja työpaikkaliikuntaan sekä virkistys- ja kulttuuritoiminnan tarjoaminen. Toimivaa työhyvinvointistrategiaa luodessa ja kehittäessä olennaisena osana on ottaa mukaan itse henkilöstö tai yksi edustaja yrityksen eri osastoilta. Kun henkilöstö on mukana aktiivisena tekijänä työhyvinvoinnin tukemisen prosesseissa, kokevat he työmiljöön ja työtyytyväisyyden paremmin itseä miellyttävänä. Lisäksi näin hyvinvoinnin tukemiseen liittyvä toiminta nähdään positiivisemmassa valossa. Työhyvinvoinnin tukemisen tapoja on monia. Näitä ovat muun muassa yrityksen johtamistasolla säännölliset esimiesvalmennuskurssit ja kehitys- ja evaluointikeskustelut, työyhteisössä vuorovaikutustaitojen ja ryhmätyöskentelyn edistäminen, yksilön henkilökohtaisessa osaamisessa vaihtuvat työtehtävät ja työn aikana kehittyminen ammatillisesti sekä itse terveyden ja hyvinvoinnin osa-alueella työpaikan työturvallisuuskoulutus ja ergonomiakatsaus. (Virolainen 2012, 138–140.)

Työhyvinvoinnin tukemisen kehittämisestä voi tehdä yrityksensä näköisen ja ottaa sen osaksi omaa yrityskulttuuria. Mikäli henkilöstö esimerkiksi viihtyy hetkessä työskentelyssä, voi heille mahdollisesti pitää erilaisia leikkimielisiä hyvinvointikisoja. Päinvastaiseen työskentelyyn sopivat taas rauhallisemmat tapahtumat. Nuorekas työyhteisö mahdollisesti nauttii seikkailullisista aktiviteeteista ja maltillisempi työyhteisö taas saa voimaa esimerkiksi viikoittain järjestetystä kävelylenkistä muiden kanssa. Henkilöstölle kannattaa myös järjestää säännöllisiä palaveriteita, jossa yhtenä tärkeänä asiana käytäisiin läpi työhyvinvointiin liittyviä seikkoja. Esimerkiksi kahden viikon välein toteutettava kokoontuminen terveellistä pientä purtavaa sisältäen antaa mahdollisuuden yrityksen eri tiimien viestintään rennossa hengessä nostattaen samalla yhteishenkeä. (Virolainen 2012, 136–137.)

2.5.3 Ongelmat ja ei-toivotut tilanteet

Kuten mitä tahansa liiketoimintastrategiaa kehittäessä tai sen prosessin osa-alueiden aikana, myös hyvinvoinnin puolella voi kohdata ongelmia ja ei-toivottuja tilanteita. Lähtökohteisesti työhyvinvoinnin tukemisessa korostetaan niitä toimenpiteitä, jotka kehittävät hyvinvointia, mutta yksi tärkeä huomioon otettava seikka sen tukemisessa on myös proaktiivinen eli ennaltaehkäisevä toiminta. Työhyvinvointistrategiaa luodessa tulee käydä läpi kaikki mahdolliset riski- ja uhkatekijät etukäteen yrittäen välttää niitä minimoiden vahingot, eikä tarttua ongelmiin vasta sitten, kun jotakin ikävää tapahtuu työpaikalla. Tällaisia ongelmia ja ei-toivottuja seuraustapahtumia työpaikalla voivat olla esimerkiksi työtapaturma ja siitä seuraava pidempiaikainen sairausloma, työpaikkakiusaaminen ja kiusatun yksilön hyvinvointivaikeudet tai työyhteisön eri konfliktitilanteet ja henkilöstön irtisanoutuminen. (Cooper & Hesketh 2019, 89; Virolainen 2012, 153–154.)

Hyvinvointistrategian päätavoitteena on ottaa mukaan työpaikan muu henkilöstö työhyvinvoinnin tukemisprosessin matkalle. On ehdotonta ymmärtää, kuinka he voivat suhtautua johdon eri hyvinvointitoimenpideaikomuksiin kriittisinä eli epäileväisinä: virheitä voi myös tapahtua johdon puolesta, joita henkilöstö ei aina heti ymmärrä. Kun henkilöstö on mukana aktiivisesti hyvinvointistrategian matkalla, voi hyvinvoinnin tukemisen aikomusten suunnittelemisella tahattomasti pahentaa työnantajan ja työntekijän niin sanottua hyvinvointisuhdetta antamalla henkilöstölle sekavia signaaleja tai hämmentää omilla aikeettomilla virheillä. Kuten muiden yrityksen strategioiden eri osa-alueiden kohdalla, on tärkeää, että työhyvinvointisuunnitelmakin on johdonmukainen ja päämääräinen, sen sävy on positiivinen ja henkilöstö pystyy tunnistamaan sen vaivattomasti. Mikäli kohtaa ongelmia tai virheitä hyvinvoinnin tukemisprosessin aikana, on etusijalla ajatella ne yrityksen kasvuna ja kehittymisenä kuin syytellä tai kritisoida muita. (Cooper & Hesketh 2019, 106–107.)

Ei ole väärin hallita työhyvinvointia erilaisten mittareiden avulla, mutta mittareiden seuranta saattaa vain aiheuttaa ylimääräistä stressiä työyhteisössä ja näin henkilöstö myös yrittää ainoastaan tavoitella haluttua päämäärää unohtaen sen alkuperäisen tarkoituksen. Myös muutosjohtaminen on yksi suuri stressin lähde työpaikalla, mutta se on tärkeää ja tarvittavaa menestyvien yritysten kannalta. Tehokkaassa muutosjohtamisessa on valmistauduttu proaktiivisesti mahdollisiin muutoksiin ja tiedostetaan muutoksien vaikutukset yrityksessä. Toinen oleellinen teema hyvinvointistrategiassa on henkilöstön kannustaminen puhumaan avoimesti mielenterveysasioista välttääkseen työyhteisössä yksilön stigmatistumisen eli ei-toivotun sosiaalisen leimautumisen. Tällä tavoin yritys luo työympäristöön tietynlaista yhteisön hyväksymis- ja ymmärtämiskulttuuria: kaikki työntekijät eivät ole aina

parhaimmillaan ja tämän pitäisi olla hyväksyttävää myös työpaikalla. Mikäli yksilö kamppailee jonkin asian kanssa, tulisi yrityksen johdon ja muun henkilöstön ymmärtää antaa tukea ja empatiaa yksilöä kohtaan. (Cooper & Hesketh 2019, 106–109.)

Hyvinvointistrategiaan intensiivinen keskittyminen ja sen ylläpitäminen ovat yritykselle hyvin tärkeä prosessi. Kun yrityksen eri työhyvinvointitoiminnot kehittyvät ja parantuvat, strategiaa on helppo seurata muiden työtehtävien sivussa ja strategialle saattaakin syntyä uusia ideoita ja mahdollisuuksia. Lisäksi yrityskasvumainen ajattelutapa kannattaa: strategian aikana syntyneitä virheitä ja ei-toivottuja tilanteita voidaan nähdä myös positiivisessa valossa eli kehittymismahdollisuuksina. Työhyvinvoinnin hallinnassa voidaan pitää myös tärkeänä flow-tilaan pääsemistä, jossa osataan olla hetkessä ilman huolehtien aiempia tai tulevia murheita. Flow tuottaa mielihyvää (Cooper & Hesketh 2019, 107–108.) ja siinä työtehtävien haastavuus ja yksilön taidot ovat tasapainossa. Flow-tilan saavuttamiseen auttavat säännöllinen palautteen saaminen sekä työtehtävien selkeys ja tarvittava ohjeistus, joissa päämäärät ovat helposti määriteltävissä (Löyttyniemi 2013).

2.6 Työhyvinvointi Suomessa nyt

Vuoden 2021 Suomessa työhyvinvoinnin tukemiselta vaaditaan enemmän kuin ennen. Koronapandemian poikkeuksellisen ajan vuoksi muutokset työtehtävissä ja työpaikalla ovat voineet altistaa työyhteisöä stressille. Lisäksi useat työntekijät ovat olleet lomautettuna tai jopa irtisanottu töistä aiheuttaen epävarmuutta ja luoden yksilön sosiaalista eriytymistä. Koko maailmaa vaikuttanut poikkeustila on havahduttanut monet tarkastelemaan oman työnsä merkitystä aivan eri tavalla ja vuoden 2021 yksi työhyvinvoinnin trendeistä onkin työn tärkeys ja innostavuus: työntekijät haluavat nähdä oman työnsä tuloksen. Lisäksi painoarvoa tullaan antamaan turvallisille ja toimiville työtiloille: työpaikalla tarvitaan yhden ison tilan sijasta eri tiloja eri soveltuvuuksiin koko työyhteisön käytöstä yksityiseen työskentelyyn, ja tiloista tulee löytyä työtehtäviin tarvittavat tehokkaat välineet. (Elo 2021.)

Miten Suomi voi? -seurantatutkimuksen mukaan työhyvinvointi Suomessa joiltakin osin peräti parani koronapandemian rantautuessa muualta maailmalta Suomeen keväällä 2020, etenkin etänä työskentelevillä henkilöillä. Vuoden 2020 edetessä työhyvinvointi kääntyi kuitenkin laskuun. Verraten koronapandemiaa edeltävään aikaan, varsinkin nuorten alle 36-vuotiaiden työntekijöiden ja yksinasuvien etänä työskentelevien työhyvinvoinnin taso huononi. Lisäksi uupumus ja tylsistyminen töissä lisääntyi myös lähityötä tehneillä. Aluksi tulokset näyttivät työhyvinvoinnin osalta kehittyvän positiivisesti keväälle 2020 tultaessa, mutta koronapandemian jatkuessa työhyvinvointi heikkeni. (Kuntatyönantajat 2021.)

Työn imu eli yksilön työssä koettu myönteinen tunne- ja motivaatiotila (Työterveyslaitos 2021d.) tippui koronapandemian pitkittyessä keväältä 2020 samalle tasolle kuin ennen. Työn imun heikentyessä uupumuksen ja tylsistymisen tunne työssä kasvoi ja tylsistymistä koetaan vieläkin enemmän kuin ennen koronapandemian tuloa Suomeen. Työn imua kuitenkin tunnetaan työssä tylsistymistä enemmän. Työssäkäyvien nuorten aikuisten työn imu on pysynyt alhaisemmalla tasolla kuin ennen kevättä 2020 ja työuupumus nousi. Verattuna siis muihin ikäryhmiin, nuorten alle 36-vuotiaiden työhyvinvointi koki eniten muutoksia. Mutta, vaikka työhyvinvointi Suomessa pääosin huononi kevään 2020 jälkeen, eivät työhyvinvoinnissa tapahtuvat muutokset ole olleet suuria. (Kuntatyönantajat 2021.)

Tutkimuksen seurauksena voidaan todeta, että yrityksen kriisitilanteissa on tärkeää autenttinen johtaminen, sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen muihin, säännöllinen palautteen antaminen, työn merkityksen vahvistaminen, uusiin haasteisiin lähteminen sekä tarvittava palautuminen töistä ja tauottaminen töiden mittaan (Kuntatyönantajat 2021).

3 Koronapandemia ja kriisinhallinta

Matkailuala on yksi nopeimmin kasvavista maailmalla, joka toimiakseen vaatii turvallisen ympäristön. Matkailualan yrityksen asiakkaat, yhteistyökumppanit sekä sen omat työntekijät olettavat yrityksellä olevan tehokkaat turvallisuustoimet. Turvallisuus on yksi matkailualan megatrendeistä ja osa yhteiskunnallista hyvinvointia. Monen matkailijan määränpää riippuu paljon myös sen turvallisuustilanteesta ja -imagosta. (Iivari 2012a, 5.)

Vuonna 2020 alkanut koko maailmaa koetteleva koronapandemia ajoi matkailualan kriisin partaalle: koronaviruksen leviämisen ehkäisemiseksi laadittiin matkustusrajoitteita, jotka romahduttivat matkustamisen maailmanlaajuisesti ja näin ollen matkailualan yritykset ovat kokeneet suuria taloudellisia tappioita. Matkailun arvioidaan elpyvän koronapandemian seurauksista muutamassa vuodessa ja yksi tärkeimmistä kehittämistoimista matkailualalla tulee olemaan nimenomaan turvallisuus. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021.)

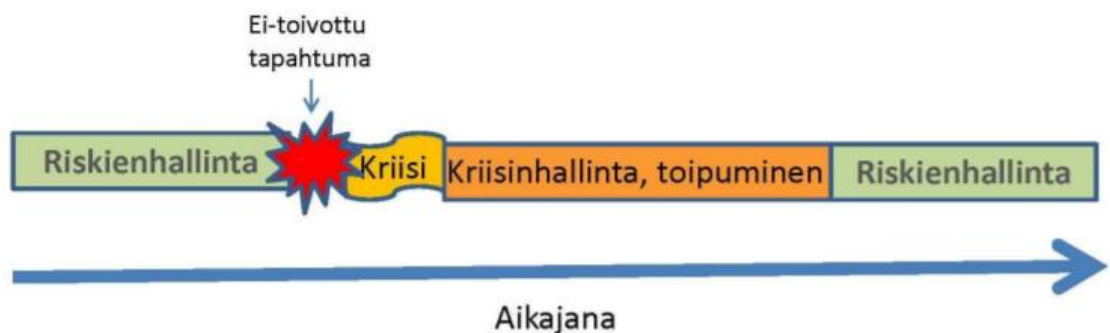
Tässä kappaleessa avataan aluksi tarkemmin kriisin määritelmästä sekä sen kokemisesta yksilötasolla. Lisäksi tarkastellaan, mitä matkailualan yrityksessä olisi tärkeää huomioida kriisinhallinnan eri toiminnoissa ja, kuinka viestiä tehokkaasti kriisin aikana. Lopuksi kerrotaan koronaviruspandemiasta ja sen vaikutuksista.

3.1 Kriisin määritelmä

Kriisi on yksi olennaisista osista niin liike- kuin yksityiselämän vaiheita. Eri vaiheissa kriisit toimivat nimenomaan muutoksen voimina. Vaiheita voivat olla esimerkiksi yrityksen vakaa kasvu, tuotannon lasku ja taloudellinen heikkeneminen, lamakausi, entisten järjestelmien korvaaminen uusiin sekä alaspäin vievä kierre. Kriisit syntyvät monista eri tekijöistä, jotka määrittelevät tavan, jolla itse kriisi toteutuu. Tutkimusten mukaan kaikki yritykset sekä yksityiset henkilöt kokevat kriisin tai kriisejä jossakin vaiheessa elämää. (Iivari 2012a, 11.)

Kriisi voidaan määritellä äärimmäisten ristiriitojen tilaksi yrityksen tai yksilön eri vaiheissa, joka koetaan uhkana. Kriisin syyt voivat olla objektiivisia (nykyaikaistaminen, uudelleenorganisointi, luonnon aiheuttamat ei-toivotut ilmiöt) tai subjektiivisia (ei-toivotut tapahtumat, jotka syntyvät hallinnollisista virheistä tai yksilöiden aiheuttamista vahingoista). Jonkinlainen kriisi on suurella todennäköisyydellä mahdollinen kaikissa yrityksissä. Se voi syntyä vähitellen tai näkyä äkillisesti. Pitkällä aikavälillä yritykseen negatiivisesti vaikuttavat tekijät voivat kehittyä ja kasvaa, ja näin laukaista suuremman kriisin. Eri alat kohtaavat erityyppisiä kriisejä. Matkailualan yrityksissä kriisejä aiheuttavat muun muassa eri luonnonkatastrofit, epidemiat ja pandemiat, terrori-iskut sekä hallinnon virheet. (Iivari 2012a, 11–12.)

Yrityksen kriisit voivat syntyä yrityksen ulko- ja sisäpuolisista osatekijöistä. Ulkopuolisia osatekijöitä voivat olla esimerkiksi tuotteiden ja palveluiden kysyntävaihtelevuudet, odottamattomat tapaturmat tai inflaatio, ja sisäisiä osatekijöitä esimerkiksi tuotteiden ja palveluiden heikko taso, yrityksen voimavarojen väärinkäyttö tai puutteellinen johtaminen. Kriisit yrityksessä vaikuttavat suoraan sen asiakkaisiin, työntekijöihin ja johtoryhmään. Niillä on myös epäsuora vaikutus yrityksen yhteistyökumppaneihin ja imagoon. Yrityksen riskienhallinta on yksi tärkeimmistä vaiheista kriisinhallinnassa. Riskienhallinta alkaa yrityksen mahdollisten kriisien ennustamisesta ja niihin varautumisesta. Kriisillä on kolme eri vaihetta: kriisin esitaso, itse kriisin kohtaaminen ja kriisin jälkipuinti, kuva 4. (Iivari 2012b, 186–188.)



Kuva 4. Aikajana riskienhallinnasta kriisin eri vaiheisiin ja paluu normaaliin tilaan (Iivari 2011)

Yrityksen menneisyyden kriisitapaukset voivat olla hyödyksi tulevissa. Vakavampia riskejä ja kriisejä edesauttavat puitteet ja tapahtumat tulee osata tunnistaa voidakseen hallita niitä. Samankaltaisina toistuvat ei-halutut tapahtumat kertovat yrityksen tehokkaan turvallisuushallinnan uupumisesta. Yrityksen, myös tulevaisuudessa toimiakseen, tulisi olla hyvin varautunut jatkuvaan muutokseen, jota edeltää mahdolliset kriisitilanteet. (Iivari 2012b, 186–188.)

3.2 Kriisin kokeminen yksilötasolla

Jokainen kohtaa kriisin yksilöllisesti. Jotta yrityksen kriisinhallinta on toimivaa ja tehokasta, tulee ymmärtää yksilön henkilökohtainen reagointi kriisin läpikäymiseen. Yksilöllisen käytännön ymmärtäminen kriisitilanteissa edesauttaa toipumista kriisin kohtaamisen jälkeen. Yhteiskunta toimii parhaillaan melko turvallisesti ja kansalaisia tuetaan yhtenäisesti. Yksilöt eivät kuitenkaan osaa olla välttämättä varautuneita eri yhteiskunnallisiin ja henkilökohtaisiin kriiseihin. Ihmismieli on niin sanotusti ulkoistanut riskien ja kriisien hallinnan muualle, esimerkiksi yhteiskunnalle, yrityksille ja vakuutusyhtiöille. Kun yksilö kohtaa krii-

sin tai ei-toivotun tilanteen elämänsä vaiheessa, hän haluaa selvittää, kuka siitä on vastuussa tai ainakin saada jonkin itselle riittävän selvityksen tapahtuneelle. (Iivari 2012a, 35.)

Osa yksilöiden kokemista kriiseistä ovat henkilökohtaisia kehityskriisitilanteita, jotka kuuluvat tiettyyn vaiheeseen elämässä. Näihin kriisitilanteisiin yksilö voi varautua etukäteen, sillä ne kehittyvät normaalisti vähitellen. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi työelämästä eläkkeelle jääminen tai lapsen synnytys. Yksilön elämänvaiheiden muut kriisitilanteet ovat liitoksissa ihmissuhteisiin, työhön tai elinympäristöön. Myös avioero, muuttaminen ja työttömyys ovat kriisin tuottamia elämän muutoksia. Tavallisesti yksilöt selviytyvät elämän vaiheidensa normaaleista kriiseistä itseksensä tai läheistensä avulla, mutta jotkin odottamattomat ja henkisesti kuormittavat tapahtumat vaativat enemmän tukea. Tällaisia vaikeita tilanteita voidaan kutsua traumaattisiksi tai akuuteiksi kriiseiksi. Yksilön kokeman kriisin kesto riippuu kriisin aiheuttajan laadusta ja voimakkuudesta sekä yksilön omasta henkisestä herkkyydestä. Kriisin toipumiseen vaikuttavat yksilön oma henkinen vahvuus, koulutus, aiemmat kriisit sekä ystävät, perhe ja muu sosiaalinen verkosto. (Iivari 2012a, 36.)

Yksilön traumaattisen kriisin vaiheena koetaan ensimmäisenä sokki, seuraavana reagointi- ja läpityöskentelyvaihe sekä viimeisenä uudelleensuuntautumisvaihe. Yksilön sokki alkaa tuntemuksena, että maailma hajoaa hetkellisesti. Sokkivaihe voi kestää yhdestä hetkestä muutamaan päivään, jolloin yksilö saattaa käyttäytyä normaalista poikkeavasti, eikä hän pysty välttämättä prosessoimaan kaikkea hänelle annettua tietoa. Sokin aikana joku voi lamaanua ja joku taas alkaa käyttäytyä yliaktiivisesti. Kriisin reagointivaiheessa ihmismieli alkaa selvittää kriisitilanteen vaikutusta itseensä. Yksilön psyykinen tasapaino on tällöin vielä hukassa ja mielentila on herkkänä eri vaikutteille. Reagointivaihe voi kestää useampia viikkoja ja se on tärkein vaihe kriisin prosessoinnissa, sillä tällöin yksilö yrittää käsittää tapahtunutta. Reagointivaiheessa yksilö kokee voimakkaita ajatuksia ja tuntemuksia, esimerkiksi vihaa ja syyttämistä. Kriisin reagointivaiheen kanssa kulkee yhdessä läpityöskentelyvaihe, jossa kriisitilanne ja sen tuoma muutos ymmärretään ja hyväksytään. Tämä vaihe voi kestää kuukausista vuosiin. Kriisin viimeisessä vaiheessa eli uudelleensuuntautumisessa kriisistä on tullut vain menneisyyden muisto ja yksilön omanarvontunto palautuu vähitellen entiselleen. (Iivari 2012b, 189–191.)

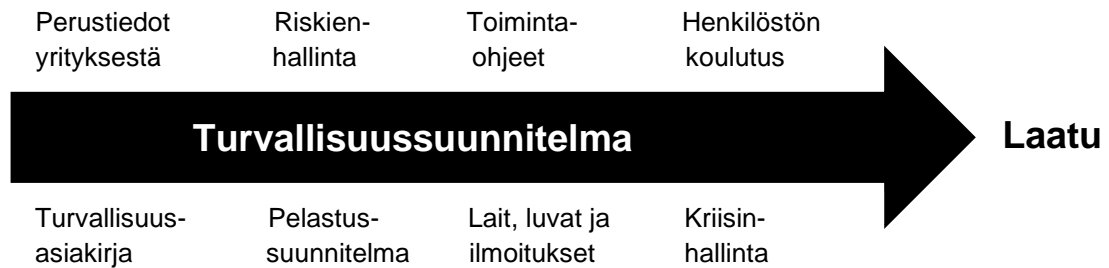
Yksilölle tulisi tarjota heti kriisin kohtaamisen jälkeen henkistä tukea, johon kuuluu muun muassa kuunteleminen ja ymmärtäminen, rauhoittelu ja ylivireystilan tuulettaminen. Työyhteisöä koskevan kriisin jälkeen koko henkilöstölle tulisi myös antaa mahdollisuus kriisin purkuistuntoon pienryhmässä, jossa käydään läpi kriisitapahtuman aikaiset mietteet voidakseen jatkaa normaalia arki- ja työelämää, sekä muutaman päivän jälkeen

kriisitilanteesta vielä jälkipuimistunto, jossa muodostetaan uutta tulevaisuutta. Arvokkaimman tuen yksilölle antavat hänen lähimmäisensä, mutta työyhteisöllä ja ammattitaitoisella henkilökunnalla on myös suuri merkitys yksilön toipumiselle. (Iivari 2012b, 191–194.)

3.3 Kriisinhallinta työpaikalla

Yrityksen tehokkaaseen kriisinhallintaan kuuluvat mahdollisten kriisien ennustaminen ja ennaltaehkäiseminen sekä niihin varautuminen. Toimiva kriisinhallinta myös kertoo yrityksen kyvystä vastata tulevaisuuden muutoksiin. Yrityksen mahdollisten kriisien ennaltaehkäisemiseen tarvitaan aktiivista ja strategista johtajuutta sekä ennakoivaa ja johdonmukaista toimintasuunnitelmaa uusien ongelmien ratkomiseen. Kriisinhallinnan perusteet olisi tärkeää sisällyttää yrityksen laadun- ja turvallisuudenhallintasuunnitelmaan. Kriisinhallinnalle on olemassa monia eri johtamisstrategioita. Suuremmalla mittakaavalla yrityksen kriisinhallinnalla tarkoitetaan yrityksen kilpailullista vahvistamista, ja kapeamman käsityksen mukaan kriisinhallinta on yrityksen keinoa varoa konkurssia. Yrityksen tehokas kriisinhallinta ja sen johtaminen edellyttävät jatkuvaa tarkkaa seurantaa, valmiutta käyttää nopeasti sen hetkiset resurssit sekä toteuttaa pikaisesti päätöksiä. (Iivari 2012a, 71–74.)

Nopeus ja päättäväisyys ovat kriisinhallinnan tärkeimmät kompetenssipilarit jatkuvasti muuttuvassa toimintaympäristössä sekä kiristyvässä kilpailussa. Tähän jokainen tulevaisuudessakin haluava toimiva yritys tarvitsee hyvin harkiten luodun turvallisuussuunnitelman (kuva 5), johon on sisällytetty etukäteen suunnitellut kriisinmenettelytavat. Suunnitelmasta tulisi myös löytyä yrityksen toiminnan jatkuvuus- ja viestintäsuunnitelma ohjeistuksiin. Lisäksi on perehdytettävä yrityksen henkilöstö toimimaan tehokkaasti mahdollisissa kriisitilanteissa eri harjoituskeinojen avulla. Yleensä on riittävän toimivaa, että yrityksen kriisinhallinnan perusasiat ovat kunnossa ja mahdollisia kriisiskenaarioita harjoitellaan työyhteisössä aktiivisesti. Perehdyttäminen kriisitilanteisiin on kuitenkin aina lähdettävä yrityksen johtoryhmästä alaspäin. Jos yritys ja henkilöstö ei ole valmistautunut nopeasti kehittyviin muutoksiin, niiden etenemisistä voi kehittyä odottamaton ja liiketoiminnalle sekä sen työntekijöille vaarallinen prosessi. Joskus huolellisesti tehty toimintasuunnitelmaakaan ei auta kriisinhallinnassa, mutta tärkeintä on, että yritys osoittaa johtajuuskykynsä niin sisäisesti kuin ulkoisesti yrityksen kriisitilanteissa. (Iivari 2012a, 75.)



Kuva 5. Turvallisuuksuunnitelma kriisinhallinnassa (mukaillen Lapin liitto 2019)

Yrityksen kohtaamalla kriisillä on suuri vaikutus koko työyhteisöön, vaikka kriisi koetaankin yksilöllisesti. Oma työyhteisö on läheisin ja arvokkain tuki, jonka kanssa toivutaan kriisistä, ja luodaan yhteiset kriisiviestintäkäytännöt. Kriisitapahtuman jälkeen yrityksen henkilöstön olisi kannattavaa kerääntyä yhteen kriisin purkuistuntoa varten ja käydä läpi tapahtuman aikaiset mietteet. Työntekijöitä ei saisi päästää työpaikalta kotiin tai aloittaa työvuoroa ennen kuin heille on tarjottu henkistä tukea ja kerrottu mahdollisista toipumisavuuista. Henkilöstölle järjestettävä kriisin jälkipuimistunto muutaman päivän päästä kriisitapahtumasta on tehokas psykososiaalinen apu, jossa koko työyhteisö ja yksilö voivat saada neuvontaa kriisistä toipumista varten. Työyhteisössä tulisi vallita ilmapiiri, jossa saa ilmaista yksilölliset kokemuksensa ja voimakkaat tunteensa. Tarpeeksi riittävä ja selkeä tiedottaminen kriisitapahtumasta, siitä seuraavista vaikeista tilanteista sekä käytettävissä olevista toipumisapukeinoista auttaa henkilöstön psykososiaalista palautumista. Kun kriisituki työpaikalla on ajoitettu ja toteutettu oikealla tavalla, sillä on pidemmällä aikavälillä myönteinen vaikutus yrityksen kilpailulliseen kyvykkyyteen ja yhtenäisyyteen. (Iivari 2012b, 199.)

3.4 Kriisiviestintä

Kriisiviestintä on yksi keskeinen osa yritysten turvallisuuden johtamista. Yrityksen johdolta edellytetään toimivaa kriisin- ja viestinnänhallintaa sekä tehokasta johtamiskykyä kriisin sattuessa. Kriisiviestintä on yksi tärkeimmistä toimista kriisinhallinnassa. Kriisiviestinnän tarkoituksena on rakentaa kohtaamistilanne eri toimijoiden sekä itse kriisin läpikäyneiden kanssakäymiselle käyttäen erilaisia viestintäkanavia. Kriisitapahtuman eskaloitumisen ja paniikin ehkäiseminen vaativat tiedon saatavuutta. Kuten kriisinhallintaan, myös kriisiviestintään täytyy valmistautua ennakolta ja sitä tulee harjoitella. (Iivari 2021b, 203.)

Kriisiviestinnän suunnitteluun kuuluvat erilaisten ohjeistusten luominen, työn jakamisen selkeyttäminen, henkilöstön perehdyttäminen sekä työyhteisössä harjoitteleminen mahdollisten kriisitilanteiden varalle. Kriisin viestinnässä ja tiedottamisessa on tärkeää päättää yrityksen osastokohtaisista vastuista ja menettelytavoista. Kriisin viestintään kannattaa

olla henkisesti valmistautunut ennakoimalla tapahtumia, joissa viestintää saatettaisiin tarvita. Kriisiviestinnässä tulee olla selkeästi ilmaistuna vastuussa olevat henkilöt jokaiseen ennakoituun kriisitilanteeseen. Lisäksi kaikki tärkeät puhelinnumerot olisi hyvä olla tallennettuna työntekijöiden puhelimiin tai ainakin olla nopeasti saatavilla. Työyhteisön pitäisi myös olla tietoisia eri henkilöiden vastuista sekä työvuorolistoista näkemällä, kuka on velvollinen saapumaan töihin vapaa-ajaltaan kriisin tapahtuessa. (Iivari 2012b, 203–204.)

Kriisiviestinnän toimintasuunnitelmassa kriisiviestintäohjeistus on erittäin tärkeä osa. Ohjeistusta on pidettävä ajan tasalla ja sitä säilytetään yrityksen turvallisuuskansiossa, jotta siitä voi helposti nähdä nopeastikin vaihtuvia tietoja. Ohjeistus tulisi olla tallennettuna ensisijaisesti sähköisesti, jotta sitä voi kätevästi päivittää. Sen lisäksi ohjeistuksen olisi myös hyvä löytyä manuaalisena versiona kaikkien työntekijöiden saatavilla. Kriisiviestintäohjeistuksessa ei saisi ikinä olla vanhaa informaatiota. Jotta ohjeistuksesta on apua kriisin sattuessa, sen tulisi olla ymmärrettävä ja vaivattomasti luettava. Kriisiviestintäohjeistusta tulee lisäksi harjoitella työyhteisössä, jotta sen voi todeta yhä toimivaksi. (Iivari 2012b, 205.)

Suurempien onnettomuuksien sattuessa sähköinen viestiminen alkaa heti sekunneissa, jolloin yrityksen olisi jo ennätettävä aloittamaan kriisin viestiminen ja tiedottaminen niin ulkoisesti kuin sisäisesti estääkseen mahdolliset valheelliset huhut ennen virallisen tahon vastuun ottamista viestinnässä. Kriisitapahtumia varten yrityksellä tulisi olla valmiina nimettyä tietty henkilö, joka on velvollinen medialle annetuista lausunnoista, tai antaa myös suoraan vastuun tiedottamisesta viranomaisille. Kriisiviestintä on suuressa osassa myös tiettyjen mielikuvien hallinnoimista ja tärkeintä on muistaa, ettei yrityksen kannata lähteä arvailemaan tapahtumia tai alkaa syytellä muita julkisesti. Ensisijaisena kriisiviestinnässä on kuitenkin ihmisen henki ja turvallisuus. (Iivari 2012b, 205–207.)

Hyvällä kommunikoinnilla voi auttaa jo suuresti ja se voi myös parantaa yrityksen vahvuutta. Kriisiviestintä täytyykin aloittaa heti onnettomuuden tai muun kriisitilanteen tapahtuessa. Yrityksen henkilöstön ja asiakkaiden käytettävissä tulisi olla ammattitaitoiset auttajat mahdollista ohjausta ja tukea varten joko paikan päällä tai puhelimitse tavoitettuna. Yrityksen johdon on tärkeää olla myös läsnä todennäköisiä kysymyksiä varten koko kriisitapahtuman ajan. Kun kriisin akuutti tilanne on ohitettu, pitäisi yrityksen järjestää vielä kriisin purkuistunto tapahtumassa olleille tai auttaneille. Sisäinen tiedottaminen ei aina suju halutulla tavalla, mutta tiedon määrän lisänä tärkeämpänä pidetään tiedon luotettavuutta ja saavutettavuutta sekä kriisin alkaessa myös nopeutta. (Iivari 2012b, 210–214.)

3.5 Koronapandemia ja sen vaikutukset

Koronaviruspandemia on opinnäytetyön tekemisen aikana vaikuttanut yli 188 655 900:n henkilöön maailmalla ja aiheuttanut yli 4 000 000:n menehtymisen (World Health Organization 2021). Pandemialla tarkoitetaan uuden taudin leviämistä maailmanlaajuisesti. Kun jokin uusi sairaus ilmaantuu ensimmäistä kertaa, kaikilta puuttuu luonnollinen immuuniteetti sitä vastaan voiden aiheuttaa näin ollen taudin nopean leviämisen ympäri maailmaa. (Healthline 2021.) Koronavirus, joka tunnetaan myös nimellä COVID-19, havaittiin ensimmäisen kerran vuoden 2019 lopulla (The Guardian 2021). Suomessa vahvistettiin ensimmäinen koronavirustartunta vuoden 2020 alussa tammikuussa (Kajander 2020).

Koronavirukset ovat tavallisia viruksia aiheuttaen ihmisillä normaalisti lievän tulehduksen hengitysteissä. Vuoden 2019 lopulla Kiinassa todettiin pandemian aloittanut uusi koronavirus, jonka taudinaiheuttajavirusta kutsutaan SARS-Cov-2-virukseksi. Uudessa koronaviruksessa oireina voivat olla muun muassa kuume, yskä, nuha, hengenahdistus, lihaskivut, väsymys, pahoinvointi ja ripuli. Osa sairastaa koronaviruksen lievemmin oirein ja osa vakavammin joutuen sairaalahoitoon. Pandemian aikana uuden koronaviruksen perimässä on tapahtunut muunnoksia, joista on kehittynyt erilaisia koronavirusvariantteja ympäri maailmaa. Jotkin näistä varianteista tarttuvat herkemmin ja nopeammin. (Anttila 2021.)

Koronaviruspandemian seurauksena on laadittu erilaisia rajoituksia ja suosituksia ympäri maailmaa. Rajoitukset ja suositukset riippuvat maasta itsestään ja Suomessa myös eri alueilla on omansa. Niiden tarkoituksena on hillitä koronaviruspandemiaa. Suomessa rajoituksissa ja suosituksissa on huomioitu alueen sen hetkinen koronavirustilanne, talous ja ihmisten hyvinvointi. Maailmalla rajoituksia ja suosituksia on annettu muun muassa hygienian panostamiseen ja turvaetäisyyksiin, tapahtumiin ja kokoontumisiin, harrastuksiin, varhaiskasvatukseen ja opetukseen, etätööhön, ravintolatoimintaan sekä matkustamiseen. Suomessa yleisinä ohjeina ovat: koronavirustestiin meno ja kotikaraanteeni oireiden ilmetessä, riittävä etäisyys toisiin ihmisiin, tehostettu käsihygienia, kasvomaskin käyttö yleisillä paikoilla ja koronavirusrokotteen otto oman vuoron tullessa. (Valtioneuvosto 2021.)

Koronaviruspandemia on vaikuttanut negatiivisesti monen matkasuunnitelmiin ympäri maailmaa kansallisten ja kansainvälisten matkustusrajoitteiden vuoksi. Koronaviruksen leviämisen hillitsemiseksi yli 200 maata ja aluetta ovat ottaneet käyttöön erilaisia toimenpiteitä, jotka rajoittavat tai jopa estävät matkailijoiden liikkumista. Maailman matkailujärjestön mukaan koskaan aiemmin historiassa ei olla rajoitettu kansainvälistä matkustamista näin äärimmäisellä tavalla. Pandemiasta aiheutuneet toimenpiteet ovat maksaneet maille miljardeja, lentoyhtiöiden rahat ovat loppuneet ja miljoonat ihmiset ovat menettäneet myös työpaikkansa. Matkailuala on ollut yksi pandemian suurimmista kärsineistä. (Lee 2020.)

Matkailun romahtaminen vuonna 2020 on myös hyvin huomattavissa Suomessa. Niin kotimaan matkailu kuin Suomeen saapuneiden matkailijoiden määrä väheni merkittävästi. Kuten kuvassa 6 näkyy, vuonna 2019 ennen koronapandemiaa Helsingissä dokumentoitiin yhteensä 4,5 miljoonaa rekisteröityä yöpymistä ja yöpymismäärät olivat tällöin hieman nousussa. Vuonna 2020 koronapandemian rantauduttua Suomeen Helsingissä kirjattiin vain 1,6 miljoonaa yöpymistä, joka merkitsee 64:n prosentin laskua edeltävään vuoteen verrattuna. Rekisteröityihin majoitustilastoihin kuuluvat rekisteröityjen hotellien, motellien, matkustajakotien, retkeilymajojen, lomakyläiden ja leirintäalueiden tilastot. Kotimaisten matkailijoiden osuus yöpymisistä vuonna 2020 oli 1,1 miljoonaa ja ulkomaisten osuus 495 000:ta. Kotimaisten yöpymiset laskivat siis 46:lla prosentilla ja ulkomaisten 79:lla prosentilla vuodesta 2019. Suurin osa ulkomaaisista yöpyjistä saapuivat Venäjältä. (Visitory 2021.)



Kuva 6. Rekisteröityjen majoitusliikkeiden yöpymiset vuonna 2019 ja 2020 Helsingissä (Visitory 2021)

Vaikka Suomessa aloitettiin vuoden 2020 aikana kaikkien normaaliin arkeenkin vaikuttavat tiukat toimenpiteet koronapandemian hillitsemiseksi, saivat leirintäalueet pitää ovensa auki asiakkailleen hotellien tavoin. Matkailuajoneuvon käyttäjien muodostamien yhdistysten valtakunnallinen keskusjärjestö SF-Caravan ry on antanut ohjeistuksia jäsenyhdistyksilleen koronapandemian vaikutuksista leirintäalueiden toimintaan. Leirintäalueiden toiminta sai jatkua normaalisti, mutta SF-Caravan ry on suositellut tehostamista hygieniatasoon ja puhtaanapitoon, joihin niin leirintäalueen henkilöstölle kuin sen asiakkaille on selkeät ohjeet näkyvillä. (Jalovaara 2020.)

Rastila Camping Helsingin toimintaa koronapandemia on muuttanut suhteellisen vähän. Leirintäalueen perustoiminta on jatkunut melko samalla tavalla, joitakin poikkeuksia kuitenkin lukuun ottamatta. Esimerkiksi avoimia saunavuoroja ja yleisölle avoimia tapahtumia

(muun muassa Rastilan Retkipäivä) ei ole voitu järjestämään. Lisäksi leirintäalueen asiakkaiden oleilua on täytynyt rajoittaa oleskelutiloja sulkemalla. Siivousta on myös tehostettu läpi pandemian ja henkilökunnalle on ohjeet kasvomaskin käytöstä 2021-vuonna. Rajoituksia tullaan vähitellen purkamaan. Kuitenkin, kansainvälisten asiakkaiden läsnäolo on alkanut taas näkyä leirintäalueella 2021-vuoden loppukesästä. (Koro 20.9.2021.)

4 Laadullisen tutkimuksen toteutus

Rastila Camping Helsingin työntekijöiden työhyvinvointi on tärkeä asia. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Rastila Camping Helsingin vakituisten ja kausityöntekijöiden työhyvinvoinnin nykyistä tilaa yleisellä tasolla sekä nyt koronapandemian vaikutuksen aikana. Työn avulla pyritään kehittämään Rastila Camping Helsingin työntekijöiden työhyvinvointia. Tutkimuksen tavoitteena oli vastata seuraaviin kysymyksiin: ”Millä tasolla työntekijöiden työhyvinvointi on tällä hetkellä?”, ”Miten koronapandemia on vaikuttanut työhyvinvointiin?” ja ”Kuinka työhyvinvointia voitaisiin kehittää kriisitilanteissa sekä ylipäätään?”.

Työn tutkimusmenetelmäksi valittiin kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimustapa, jotta käsiteltävästä ilmiöstä saataisiin esiin syvempi kokonaisuus. Tutkimus toteutettiin anonymisti sähköisesti haastatellen Rastila Camping Helsingin vakituksia ja vuoden 2021 kausityöntekijöitä. Haastattelussa käytettiin eri teemoja: työntekijän taustatiedot, työ ja työhyvinvointi yleisesti, työhyvinvoinnin hallinta sekä koronapandemia ja kriisitilanteet.

Tässä kappaleessa kerrotaan työhön käytetystä tutkimusmenetelmästä sekä tutkimuksen aineiston hankinnasta ja analyysistä.

4.1 Käytetty tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmiä ovat kvantitatiivinen eli määrällinen ja kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä. Laadullisella tutkimuksella on tarkoitus vastata kysymykseen: ”Mistä tässä ilmiössä on kyse?”. Laadullisella tutkimuksella ei haluta yleistää tutkittavaa ilmiötä kuten määrällisellä tutkimuksella. Määrällinen tutkimus pohjautuu lukuihin, kun taas laadullisessa tutkimuksessa käytetään sanoja ja lauseita. Laadullisessa tutkimuksessa teoreettinen otanta on vain muutama monien sijasta tarjoten näin selkeän, kokonaisvaltaisen ja mahdollisesti myös tarkemman kuvauksen tutkittavasta ilmiöstä. (Kananen 2017, 32–35.) Tässä työssä käytettiin laadullista tutkimusmenetelmää, sillä se mahdollistaa kokonaisvaltaisemman ja syvemmän käsityksen työn tutkittavasta ilmiöstä.

Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiä ovat havainnointi, erilaiset haastattelumuodot, kyselyt sekä kirjalliset ja audiovisuaaliset aineistot (Kananen 2017, 52). Tämän laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui puolistrukturoitu haastattelu teemahaastattelun tapaa sisältäen. Puolistrukturoidussa haastattelussa tutkimuksen kysymykset ovat etukäteen suunniteltuja, jotka ovat jokaiselle haastateltavalle samat, mutta valmiit vastausvaihtoehdot ovat jätettyinä kokonaan pois (Näpärä 2017). Avoimilla kysymyksillä saadaan enemmän ja laajempaa tietoa sekä ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä kuin suljetuilla kysymyksillä. Suljettuja kysymyksiä ovat muun muassa kysymykset, joihin

vastataan kyllä tai ei. (Kananen 2017, 98.) Tämän työn haastattelussa käytettiin eri teemoja teemahaastattelun tavoin. Teemojen kautta tutkittavasta ilmiöstä saadaan kokonaisvaltaisempi ja ymmärrettävämpi kuva (Kananen 2017, 90). Teemahaastattelussa haastattelija ja vastaaja ovat vuorovaikutuksessa keskenään fyysisesti. Teemahaastattelussa teemat ovat etukäteen mietittyjä, mutta aiheilla ei ole tarkkaa järjestystä ja haastattelu etenee vastaajan ehdoilla. (Kananen 2017, 95.) Haastattelua ei toteutettu kuitenkaan täysin samalla tavalla kuin teemahaastattelua, sillä aineisto kerättiin sähköisellä haastattelulomakkeella. Sähköisesti toteutettu haastattelu tarkoittaa haastattelua Internetin avulla, joka on joskus helpompi tapa haastattelujen organisoinnille: sähköisesti järjestettävän haastattelun etuina ovat muun muassa tutkimuskohderyhmän helpompi saavutettavuus ja haastattelun aikataulun joustavuus (Kananen 2017, 114–115).

Laadullisessa tutkimuksessa ei voida laskea tutkittavien määrää etukäteen kuten määrällisessä tutkimuksessa. Laadullisessa tutkimuksessa tutkittavien määrä riippuu siitä, kuinka paljon ja millaista tietoa jo valituilta on saatu. Sillä laadullisen tutkimuksen tutkittavien määrä on suppeampi kuin määrällisen, on tärkeää osata valita tutkittavat sen mukaisesti, jotka parhaiten tuntisivat tutkittavasta ilmiöstä. Laadullisessa tutkimuksessa ei ole tarkkaa sääntöä siitä, kuinka monta tutkittavaa tulisi valita. Oppikirjojen mukaan tutkittavia otetaan laadulliseen tutkimukseen yhdestä viiteentoista tutkittavaan. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusaineistoin katsotaan riittäväksi, kun uudet tutkittavat eivät enää tuo uutta näkemystä tutkimukseen. Puhutaan saturaatiosta, kun vastaukset alkavat toistaa itseään. Laadullisessa tutkimuksessa määrää tärkeämpiä ovat aineiston laadukkuus ja syvällisyys. (Kananen 2017, 125–130.)

Laadullisen tutkimuksen aineiston hankkiminen ja sen analysointi vuorottelevat. Kerättyä tutkimusaineistoa kannattaa analysoida mahdollisimman pian, jotta tiedetään, mitä tietoja ja kuinka paljon sitä vielä tarvittaisiin tutkimusongelman ratkaisemiseksi. Aineistonkeruun jälkeen aineisto litteroidaan eli kirjoitetaan puhtaaksi yhteen tekstimuotoon. Litteroinnin jälkeen tutkimusaineistoa käsitellään koodaillen, luokitellen, yhdistellen ja tulkiten. Analyysivaiheen jälkeen voi olla mahdollista, että aineistoa tulee kerätä lisää, mikäli tutkimuskysymyksiin tarvitaan lisää tietoa. (Kananen 2017, 131–134.)

4.2 Aineiston hankinta ja analyysi

Tutkimus tehtiin toimeksiantona Itä-Helsingissä palvelevalle Rastila Camping Helsingin leirintäalueelle. Alueen leirintätoiminta alkoi vuonna 1951 ja vuonna 1994 toiminta muuttui ympärivuotiseksi. Tämän jälkeen myös alueen palveluita alettiin nykyaikaistaa asiakaskunnan vaatimusten mukaisesti. Leirintäalueella yöpyy vuosittain noin 95 000 asiakasta,

joista noin puolet ovat ulkomaalaisia. (Helsingin kaupunki 2021; My Vuosaari 2021.) Rastila Camping Helsinki työllistää vakituisesta 10 henkilöä ja sesongin aikana lisäksi 30–35 kesä- ja kausityöntekijää. Leirintäalueella toimii neljä eri osastoa: vastaanotto, siivous, huolto ja puutarha. (Koro 20.9.2021)

Työn tutkimusmenetelmäksi mietittiin aluksi määrällistä tutkimustapaa, mutta myöhemmin menetelmäksi valikoituikin laadullinen tutkimus, jotta työssä käsiteltävästä ilmiöstä saataisiin kokonaisvaltaisempi ja syvempi kokonaisuus. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua haastattelua eri teemoittain, sillä haastattelun teemojen avulla tutkittavasta ilmiöstä ajateltiin saatavan ymmärrettävämpi kuva. Haastattelun teemoiksi muodostuivat haastateltavan taustahistoria Rastila Camping Helsingissä, työn ja työhyvinvoinnin merkitys yleisesti, työhyvinvoinnin hallinta sekä koronapandemia ja kriisitilanteet.

Ensin haastattelut suunniteltiin pidettävän kasvokkain, mutta kesäkauden tuomien työkiireiden vuoksi Rastila Camping Helsingissä haastattelut päätettiin toteuttaa sähköisesti Google Forms-haastattelulomaketta apuna käyttäen. Sähköinen haastattelu mahdollisti eri osastojen henkilöstön tavoittamisen ja jokainen vastaaja pystyi vastaamaan siihen oman aikataulunsa mukaisesti. Lisäksi tämä muutti haastattelut anonymiksi, jonka oletettiin olevan myös luotettavampi tapa aineistonkeruulle. Vastaajat saivat käyttää myös työaikaansa tähän, jolloin vastauksiin arveltiin olevan paneuduttu perusteellisesti.

Tutkittaviksi haluttiin valita jokaiselta osastolta (vastaanotto, siivous, huolto ja puutarha) henkilöitä tasapuolisesti ja tämän lisäksi myös puolet vakituisia ja puolet kausityöntekijöitä vastauksien vertailun vuoksi. Tutkittaviksi mietittiin yhteensä 10 henkeä, jotka valikoituivat sen perusteella, että he tunsivat mahdollisesti tutkittavan ilmiön, ja jotta ilmiöstä saataisiin näin syvä näkemys. Tutkimukseen valittiin alkuun 10 henkeä myös siksi, mikäli kaikilta valituilta ei saataisi kerättyä ilmiön ratkaisemiseen tarvittavaa tutkimusaineistoa. Valittavia tutkittavia lähestyttiin sähköpostitse, liite 1. Tutkittaville annettiin kaksi viikkoa aikaa sähköisen haastattelun vastaamiseen. Vastauksia saatiin määräaikaan mennessä yhteensä kuusi. Tutkittavan ilmiön syvemmän kokonaisuuden ymmärtämiseksi haluttiin tavoittaa vielä muut neljä valittua tutkittavaa ja vastauksia saatiin loppujen lopuksi 10.

Haastattelukysymyksiä oli yhteensä 22, liite 2. Haastattelun runkoa testattiin ensin tutkimuksen ulkopuolisilla henkilöillä ja heidän vastaustensa ja ajankäytön perusteella runkoa hiottiin vielä uudestaan. Haastattelukysymykset pysyivät samoina kaikille tutkittaville.

Tässä tutkimuksessa aineistoa ei erikseen litteroitu eli kirjoitettu puhtaaksi tekstimuotoon, sillä haastattelu toteutettiin sähköisesti Google Forms-verkkokyselyä hyödyntäen ja vas-

taukset olivat jo valmiiksi kirjallisessa muodossa. Haastattelujen vastaukset koottiin yhteen eri teemojen ja kysymysten mukaan. Tutkimuksessa haluttiin myös verrata vakituisten ja kausityöntekijöiden vastauksia, ja Google Forms-työkalu mahdollisti vakituisten ja kausityöntekijöiden vastauksien erittelyn. Anonyymiuden vuoksi tutkittavia ei haluttu koodata haastattelun tulokset-kappaleeseen esimerkiksi A1-A10 (kaikki tutkittavat) tai A1-A5 (vakituiset työntekijät) ja B1-B5 (kausityöntekijät) mahdollisen tunnistettavuuden takia.

Vastauksia analysoitiin sisällönanalyysillä, joka on laadullisen tutkimuksen aineiston analysointimenetelmä. Sisällönanalyysissä kerättyä aineistoa pelkistetään eli aineistosta etsitään tutkimuksen kannalta oleelliset kohdat, jonka jälkeen näitä pelkistettyjä ilmauksia ryhmitellään ja käsitteellistetään (Leinonen 2018). Kerätyn aineiston pelkistettyjä ilmauksia yhdistelemällä pyritään löytämään ratkaisuja työn tutkimuskysymyksiin: ”Millä tasolla työntekijöiden työhyvinvointi on tällä hetkellä?”, ”Miten koronapandemia on vaikuttanut työhyvinvointiin?” ja ”Kuinka työhyvinvointia voitaisiin kehittää kriisitilanteissa sekä ylipäätään?”.

5 Haastattelun tulokset

Tutkimusta varten haastateltiin kymmentä Rastila Camping Helsingin työntekijää: viittä vakituista ja viittä vuoden 2021 kausityöntekijää. Haastateltavia oli valittu jokaiselta osastolta (vastaanotto, siivous, huolto ja puutarha). Tutkimuksen tulokset ovat jaettuina haastattelussa käytettyjen eri teemojen mukaan. Tulokset ovat myös eriteltyinä vakituisten ja kausityöntekijöiden vastausten mukaan aineiston vertailun vuoksi.

5.1 Taustatiedot

Haastattelun alussa kartoitettiin tutkittavien taustahistoriaa Rastila Camping Helsingissä kysyen, kuinka kauan he ovat työskennelleet leirintäalueen palveluksessa. Vakituista työntekijöistä yksi on työskennellyt noin vuoden ja muut neljä yli seitsemän vuotta. Kausityöntekijöistä kolme työskentelevät ensimmäistä kautta Rastila Camping Helsingissä, yhdellä on kokemusta kahdesta kaudesta ja yhdellä kolmesta kaudesta. Havainnollistamisen tueksi työntekijöiden taustat ovat vielä eriteltyinä taulukossa 1. Tutkittavia ei ole koodattu tarkemmin anonyymiuden ja mahdollisen tunnistettavuuden vuoksi.

Taulukko 1. Tutkittavien työntekijöiden tausta Rastila Camping Helsingissä

Vakituiset työntekijät	Noin vuosi	Seitsemän vuotta	Yhdeksän vuotta	Yli 10 vuotta	14 vuotta
Kausityöntekijät	Yksi kausi	Yksi kausi	Yksi kausi	Kaksi kautta	Kolme kautta

5.2 Työ ja työhyvinvointi

Ensimmäinen osio käsitteli yleisesti työn ja työhyvinvoinnin kokemista. Ensin haluttiin tietää, mitä työhyvinvointi ylipäätään tutkittaville tarkoittaa. Vakituksilta työntekijöiltä tulivat tässä esiin työssä jaksaminen ja viihtyminen, työpaikan hyvä ilmapiiri ja tasa-arvoinen kohtelu sekä arvotus ja tuki muilta työkollegoilta ja esihenkilöiltä. Kausityöntekijöillä on hyvin samankaltaisia ajatuksia. Lisäksi heidän mukaansa työhyvinvointiin kuuluu, että esihenkilöt takaavat työntekijöilleen työsuhteeseen kuuluvat tehtävät ja edut, esihenkilöihin voi pystyä luottamaan ja, että työpaikalla myös edistetään säännöllisesti työntekijöiden hyvinvointia. Kausityöntekijöillä korostui työhyvinvoinnin käsitettä tarkastella sen kokonaisuus: työhyvinvointia määrittäessä vastauksissa näkyivät selvästi niin psyykkiset, sosiaaliset kuin fyysiset työhyvinvoinnin osa-alueet.

Vakituiset työntekijät kertovat kokevansa oman työhyvinvointinsa tällä hetkellä hyväksi ja töihin on kiva tulla. Yhdeltä vakituiselta työntekijältä korostui lisäksi, että hän viihtyy erityisen hyvin työpaikalla työkollegojensa ansiosta ja hän kokee työpaikalla arvostusta sekä luottamusta: *”Viihdyn todella hyvin omassa työporukassani ja myös muiden tiimien jäsenten kanssa tulen erittäin hyvin toimeen. Koen, että työpanostani arvostetaan ja minuun luotetaan”* (Vakituisen työntekijä X). Kausityöntekijöillä yleisesti ottaen tämänhetkinen työhyvinvointi koetaan hyvänä, joskin osa kaipaisi jokseenkin enemmän tukea. Oma työhyvinvointia kuvataan kausityöntekijöiden keskuudessa muun muassa näin: *”Olen aika puhki. Kuuma kesä on verottanut voimia ja se, että kaikki firman systeemit on uusia mulle”* (Kausityöntekijä X) ja *”Voin työssäni yleisesti ottaen hyvin. Koen, että pääsen tekemään sitä, missä olen hyvä – mikä on palkitsevaa, vaikka työ ei vastaa koulutustani. Kaipaan myös edellisen työni joustavuutta, mutta pidän siitä, ettei minulla kausityöntekijänä ole niin suurta vastuuta”* (Kausityöntekijä X).

Vakituisille työntekijöille iloa ja energiaa työpaikalla antavat työkollegat, tehdyn työn onnistuneiden tuloksien jälki ja positiivinen palaute. Kausityöntekijät saavat myös iloa ja energiaa työkollegoistaan, joiden kanssa tulee toimeen ja saa olla sitä mitä on. Osalle tuottaa iloa ja energiaa myös ohjeistettujen asioiden sujuvuus, toimiva yhteistyö osastojen välillä, kesäinen leirintäalue työympäristönä ja vaihtelevat työtehtävät. Merkittävyyttä työhön antavat leirintäalueella vierailevat asiakkaat ja heidän kokemustensa luominen kaikkien vakituisen työntekijöiden mielestä. Yhdeltä nousi esiin myös hyvän työilmapiirin edistäminen. Kausityöntekijöille merkittävyyttä työssä antavat myös alueen asiakkaat ja heille annetut mielikuvat suomalaisena matkailualan toimijana Helsingin kaupungissa. Yksi olisi vielä kaivannut työantajan puolesta työnsä merkittävyyden tarkempaa kuvaamista.

Haasteellisuutta ja monipuolisuutta työtehtäviin sekä lisää vastuualueita kaivattaisiin vakituisen työntekijöiden keskuudessa. Nyt monet tehtävät tuntuvat rutiinimaisilta. Kausityöntekijöistä puolet kokee työtehtävänsä tarpeeksi haastavana kausityöskentelevälle ja puolet ei niinkään. Uusia asioita on työssä opittu, mutta kaikki kausityöntekijät eivät koe pääsevänsä näyttämään kaikkea tietotaitoaan. Osa vakituista työntekijöistä kuvaa työtehtäviensä vaihtelevan riittävästi ja eri kausien (kesä ja talvi) työtehtävien vaihtelevuutta korostettiin. Yksi mainitsi myös työtehtäviensä sijoittuvan toimistotyöhön sekä fyysiseen työhön alueella, jolloin työtehtävien koetaan vaihtelevan paljon. Osalle taas työtehtävät tuntuivat toistuvilta päivästä toiseen, vaikka työpäivät ovatkin erilaisia. Kausityöntekijöiden mielestä työtehtävät vaihtelevat usein ja tarpeeksi riittävästi kausityöskentelevälle ja yhden mielestä vaihtuvat vuodenajat ovat syynä tähän. Yhden kausityöntekijän mielestä hänen työtehtäviensä vaihtelevuus on nimenomaan yksi parhaimmista puolista työssään.

Työpaikan ilmapiiriä vakituiset työntekijät kuvailevat hyväksi ja rennoksi. Yksi kokee ilmapiirin loistavana. Kausityöntekijöistä osan mielestä työpaikan ilmapiiri on ihan hyvä. Yhden mielestä osastojen yhteistyö toimii ja muita autetaan. Osa taas kuvaa ilmapiirin vaihtelevana ja joskus ilmapiiri tunnetaan kireänä ja negatiivisena. Syyksi tähän arvellaan muiden työntekijöiden mahdolliset sairaus- tai muut poissaolot, joka koetaan johtaneen joitakin työntekijöitä epäoikeudenmukaiseen asemaan verrattuna toisiin. Myös väärinymmärryksillä pohditaan olevan osuutta ilmapiirin negatiivisuuteen.

Arvostuksen tunne työpaikalla vakituisten työntekijöiden mukaan ilmenee heidän mielipiteidensä kuuntelemisella ja kunnioituksella sekä esihenkilöiden ja asiakkaiden palautteella. Yksi myös kokee, että hänen puoleensa käännetään useissa eri asioissa, joka tuottaa arvokkuuden tunnetta. Kausityöntekijöistä osalla on tunne, ettei heitä oikein arvosteta työpaikalla. Tähän mietitään yhtenä syynä palautteen puutetta. Osa taas ajattelee arvostuksen näkyvän sillä, että heihin tunnetaan luottavan työssään. Yksi kokee arvostuksen tunnetta luottamuksen lisäksi muiden työntekijöiden pienillä kiitoksilla ja tsemppauksilla. Lisäksi suurena merkityksenä arvostukseen pidetään sitä, että esihenkilö lähestyy usein työntekijöitä ja kyselee päivän kuulumisia.

Viimeisenä työn ja työhyvinvoinnin teemaan haluttiin tiedustella, mitä tutkittavat haluaisivat muuttaa työtehtävissään tai työpaikalla yleisesti. Osa vakituisista työntekijöistä ei tunne tarvetta muutoksiin tai osaa sanoa tähän mitään. Yhden mielestä muiden työtehtävät myös muuttuvat, jos omat muuttuvat, ja tämän takia sitä ei nähdä sopivana. Tiettyihin päätöksiin toivottaisiin nopeampia ratkaisuja, joita kaupungin byrokratia hidastaa. Yksi haluaisi mahdollisuuden päästä osallistumaan joihinkin erilaisiin projekteihin. Lisäksi joidenkin työhyvinvointipäivien kaltaiset ohjatut rakentavat keskustelut koetaan mielekkäänä ja tällaista toimintaa kaivattaisiin joka vuotiseksi tai kautiseksi vanhojen menetelmätapojen kehitysmahdollisuuksien vuoksi. Kausityöntekijät haluaisivat selkeämpää ja tarkempaa ohjeistusta omista ja muiden osastojen työtehtävistä. Esihenkilöt haluttaisiin vielä lähemmäs työntekijöitä, sillä nyt koetaan, ettei heitä aina uskalleta lähestyä. Lisäksi toivottaisiin työtehtäviin palkattavan enemmän työhön kouluttaneita tai kokemusta ja kiinnostusta omaamia henkilöitä. Työpaikan keskustelukulttuuria työntekijöiden keskuudessa haluttaisiin myös muuttaa avoimemmaksi, asiallisemmaksi ja toisia kunnioitettavammaksi.

5.3 Työhyvinvoinnin hallinta

Seuraava teema tarkasteli työhyvinvoinnin hallintaa yleisesti. Alkuun kysyttiin, kuinka työpaikalla koetaan työhyvinvointia tuettavan. Vakituisista työntekijöistä yksi ei tiedä, mitä keinoja työpaikalla on työhyvinvoinnin tukemiselle. Muiden mukaan työhyvinvoinnin tukeminen näkyy sillä, että esihenkilöt kuuntelevat työntekijöitä ja näin pyrkivät edistämään

työhyvinvointia. Lisäksi keskusteluapua järjestetään aina tarvittaessa. Työpaikalla järjestetään viikkopalavereja eri osastojen kommunikointia varten, työhyvinvointipäiviä ja illanviettoja sekä vuosittaisia työhyvinvointikeskusteluja. Palautetta annetaan myös hyvistä työsuorituksista ja mahdollisesti myös palkitaan jollakin tavalla. Kausityöntekijöistä myöskään yksi ei tiedä, kuinka työpaikalla tuetaan työhyvinvointia. Muut mainitsevat työhyvinvoinnin tukemiselle kauden loppuvirkistyspäivän ja viikkopalaverien lisäksi selkeät työtehtävät, palkkauksen, työvuorot ja koronapandemiaan liittyvät ohjeistukset. Myös niin sanotusti itsestään selvänä pidettävä asia, kuten ilmastointi tuodaan esiin. Vakituisten työntekijöiden ja esihenkilöiden asenne koetaan työhyvinvointia tukevana. Lisäksi henkilöstöetuja (esimerkiksi liikunta- ja kulttuuriedut) ja jonkinlainen työterveydenhuolto tarjotaan. Yksi kausityöntekijöistä kertoo, ettei kausityöläisille järjestetä kehityskeskustelua johtuen luultavasti lyhyestä työsopimuksesta. Hän pohtii, että ehkä lyhyen sopimuksen työntekijöiden työhyvinvointiin voi olla haastavaa investoida, mutta mikä voisi olla niin lyhyt aika, ettei siihen kannattaisi panostaa. Vakituisten ja kausityöntekijöiden vastauksien selkeyttämiseksi työhyvinvoinnin tukemisen keinot työpaikalla heidän mukaansa ovat koottuna taulukkoon 2.

Taulukko 2. Työhyvinvoinnin tukemisen keinot työpaikalla työntekijöiden näkökulmasta

Vakituiset työntekijät	Kausityöntekijät
Yksi ei tiedä tukemisen keinoista	Yksi ei tiedä tukemisen keinoista
Esihenkilöt kuuntelevat	Vakituisten työntekijöiden ja esihenkilöiden asenne
Keskusteluavun järjestäminen	Selkeät työtehtävät, -vuorot ja koronapandemiaan liittyvät ohjeistukset
Viikkopalaverit eri osastojen kesken	Viikkopalaverit eri osastojen kesken
Työhyvinvointi-päivät ja yhteiset illanvietot	Kauden loppuvirkistyspäivä
Vuosittaiset työhyvinvointikeskustelut	Henkilöstöedut: liikunta- ja kulttuuriedut + työterveydenhuolto
Palautteen saaminen + palkitseminen	Palkka + ilmastointi

Kaikki vakituiset työntekijät pystyvät luottamaan esihenkilöihinsä. He luottavat esihenkilöidensä tapaan toimia tiimien johtajina ja kokevat heidän kohtelevan kaikkia tasapuolisesti. Yksi kertoo muun muassa, että: *”Luotan esihenkilöihimme ja heidän tapaansa toimia tiimien johtajina: uskon, että he pyrkivät myös itse tekemään työpaikastamme mahdollisimman mukavan”* (Vakituinen työntekijä X). Tällä tuodaan esiin se, että esihenkilöiden ajatellaan ajavan työntekijöidensä etua. Lisäksi mainitaan, että esihenkilöille voi kertoa kaikesta. Suurin osa kausityöntekijöistä tuntee luottavansa esihenkilöihin ja kahdelle luottamus koetaan ehkä hieman häilyvänä. Luottamusta vahvistaa kausityöntekijöiden mukaan se, että esihenkilöt ovat helposti saatavilla työpaikalla ja heidän kanssaan voi puhua asioista suoraan. Yksi kuvaa luottamusta näin: *”Tunnen, että lähin esihenkilö on paikalla ja hänelle voi mennä juttelemaan asiasta kuin asiasta”* (Kausityöntekijä X).

Palautetta vakituiset työntekijät kertovat saavansa ajoittain ja palaute on sekä rakentavaa että kiitosta. Yksi mainitsee saavansa palautetta päivittäin. Puolet kausityöntekijöistä kokee, että saa palautetta aika harvoin ja puolet useammin. Yhden mielestä yksilöllisen palautteen saaminen puuttuu, mutta yleisellä tasolla palautetta tulee päivittäin. Lisäksi mainitaan, että eniten palautetta vastaanotetaan asiakkailta ja muilta työkollegoilta ja nämä koetaan piristävänä tekijänä työpäivään – kiitosta ei välttämättä kuitenkaan aina sanota ääneen, vaikka työtä arvostettaisiinkin, mutta rakentavaa palautetta kuulee heti, kun on tehnyt jonkin virheen työpaikalla. Yksi myös kertoo heidän tiiminsä keskustelevan aktiivisesti, joka auttaa ideoimaan asioita tasapuolisesti yhdessä.

Vakituiset työntekijät kertovat pääsääntöisesti perehdyttävänsä itse itsenä uusiin työtehtäviin, sillä esihenkilöilläkään ei välttämättä ole aina uudesta asiasta tietoa. Tämän jälkeen he opastavat muita työkollegoja. Yksi kokee tämän tavan miellyttävänä, koska näin hän pääsee oppimaan jotakin uutta ja itse selvittämään, miten uusi asia sisällytetään sen hetkiseen työhön. Hän kuvailee perehdytystä ja uusien työtehtävien ohjeistusta näin: *”Ohjeistus on mielestäni selkeää, mutta joskus on myös tullut uusia asioita työhön, joihin on pitänyt itsenäisesti perehtyä. Tämä lähinnä siksi, että myöskään esihenkilöillä ei välttämättä ole ollut uudesta asiasta sen parempaa tietoa. Koen kuitenkin tällaisen ihan mielekkääksi, koska tällöin pääsee oppimaan jotain uutta ja mahdollisesti kokemaan ahaa-elämyksiä, kun selvittää miten jokin uusi asia toimii tai pohtimaan, miten tämä uusi asia sisällytetään nykyiseen työhön mahdollisimman saumattomasti”* (Vakituinen työntekijä X). Uusien työtehtävien ohjeistus nähdään selkeänä, mutta mainitaan myös, että väliaikaisiin työtehtäviin (esimerkiksi toisen tiimiin työtehtävien auttamiseen) kaivattaisiin parempaa perehdytystä kuin viestillä tai kasvokkain hoidettu muutaman lauseen mittainen perehdytys: *”Perehdytys esimerkiksi väliaikaisiin työtehtäviin voisi välillä olla parempi, esimerkiksi silloin kun toinen tiimi hoitaa vaikka tietynä päivänä toisen tiimin työtehtäviä. Tällöin perehdytys on*

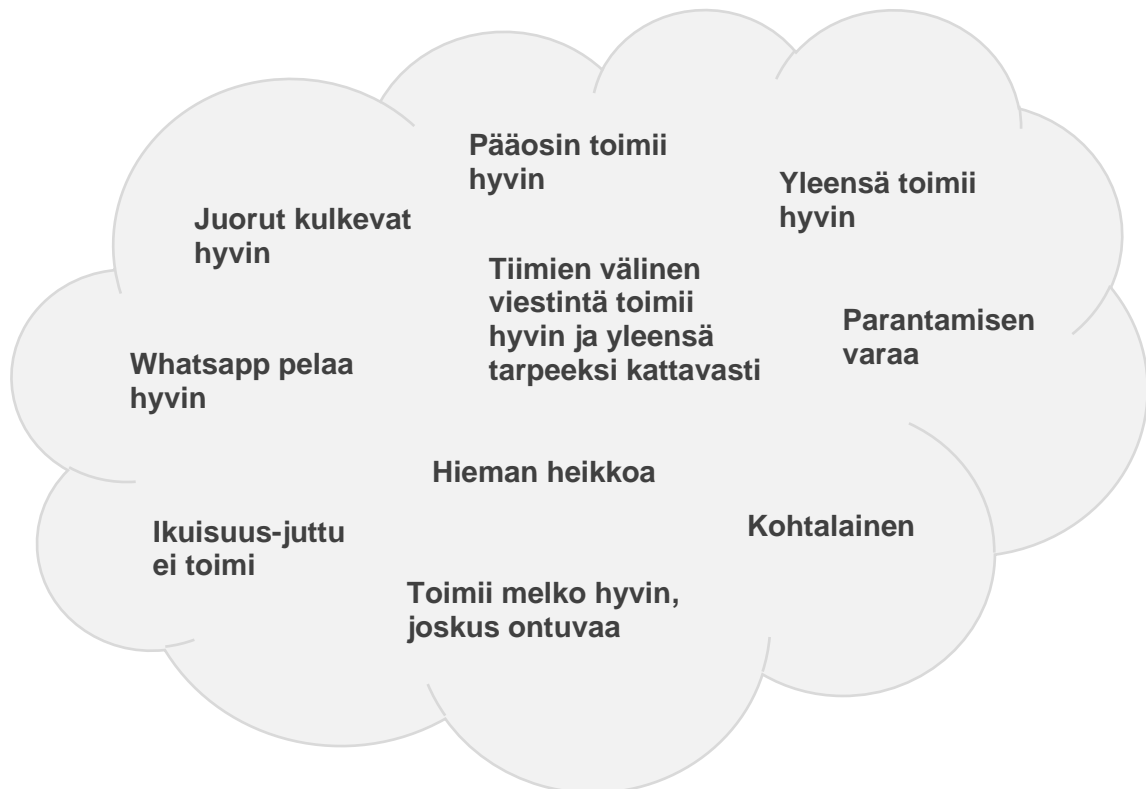
yleensä viestillä tai kasvokkain hoidettu muutaman lauseen mittainen perehdytys. Kuitenkin uusiin, vakituisiin työtehtäviin perehdyttäminen on laadukasta ja riittävää” (Vakituinen työntekijä X). Lisäksi esiin tuodaan idea, jossa työhön opastaminen voisi olla kirjallisessa muodossa ja aina kun jonkin työtehtävän on oppinut, kirjataan se opastekirjaan.

Osan kausityöntekijöiden mielestä perehdyttäminen ja ohjeistus työtehtäviin on ollut puutteellista. Työhön ja työtehtäviin heidät ovat perehdyttäneet vakituiset työntekijät, entiset kausityöntekijät tai heidän on pitänyt perehdyttää niin sanotusti itse itsensä työtä tehdessä. Järjestelmällisempää perehdytystä kaivattiin. Työhön perehdyttämistä on kuvailtuna muun muassa näin: *”Perehdyttäminen on järjestetty mielestäni puutteellisesti. Kysymällä saan aina apua ja minua ohjeistetaan hyvin ja mielellään. Mutta työtehtäviin perehdyttämisen vastuu ei ole kokonaan uudella työntekijällä”* (Kausityöntekijä X). Osan mielestä perehdytys on taas ollut onnistunutta ja työtehtävien ohjeistus on ollut riittävää ja selkeää ja lisäksi mainitaan, että perehdyttämiseen tunnutaan olevan nyt panostettu: *”Omasta mielestäni työtehtävien ohjeistus on ollut selkeää ja perehdytykseen onkin panostettu viime vuosina”* (Kausityöntekijä X).

Kaikki vakituiset työntekijät vastaavat lyhyesti ja ytimekkäästi, että heidän vaikutusmahdollisuutensa ovat hyvät työpaikalla. Yksi myös lisää, että työvuorojen suunnitteluissa työntekijää kuunnellaan ja vapaatoiveet yleensä toteutuvat työkollegoiden joustavuuden vuoksi. Lisäksi työtehtäviin on koettu voitavan kehittää tehokkaampia tapoja hoitaa asiat, jotka on otettu työyhteisössä tosissaan vastaan. Puolet kausityöntekijöistä kokee, että voi vaikuttaa työtehtäviinsä kokemuksiensa myötä ja esimerkiksi työvuoroihin on helppo vaikuttaa. Mahdolliset kehitysideoita on otettu avoimesti työpaikalla vastaan, mutta suurempien muutostöiden toteutus nähdään haasteellisena, sillä joihinkin työtehtäviin koetaan tarvitsevan lisää koulutuksen käynnyttä asiantuntijaa. Puolet kausityöntekijöistä tuntee, ettei voi varsinaisesti vaikuttaa työtehtäviinsä mitenkään.

Työpaikan sisäisen viestinnän toimivuutta osa vakituisista työntekijöistä kuvaa hyvänä ja heidän mielestään osastojen välinen viestintä toimii yleensä tarpeeksi kattavasti. Muiden vakituisten työntekijöiden mielestä sisäinen viestintä toimii kohtalaisesti, vaikka sitä on pyritty joka vuosi kehittämään. Huonosti hoidettu sisäinen viestintä kerrotaan johtaneen mielen pahoittamisiin ja väärinymmärryksiin. Kausityöntekijät kuvaavat sisäisen viestinnän toimivan melko hyvin ja teknologiaa on tässä hyödynnetty. Viikkopalavereista myös tulostetaan kirjallinen muistio. Kuitenkin nähdään, että sisäisessä viestinnässä paljon parantamisen varaa ja koetaan, että suuressa työyhteisössä viestintä ei aina toimi sujuvasti. Juorujen kerrotaan silti kulkevan sujuvasti eteenpäin työpaikalla. Työpaikan sisäistä viestintää on kuvattuna kausityöntekijöiden keskuudessa muun muassa näin: *”Sisäisessä viestin-*

nässä on parantamisen varaa. On kiva, että teknologia ja esim whatsapp on otettu käyttöön, mutta eri työntekijöillä tuntuu olevan erilaiset käsitykset siitä, miten sitä tulisi käyttää ja ylipäätään miten viestiä” (Kausityöntekijä X) ja ”Sisäinen viestintä toimii pääosin hyvin. Toki silloin, kun on paljon eri aikoina työskenteleviä työntekijöitä, viestintä saattaa joskus takkuilla. Kaiken kaikkiaan viestintä toimii kuitenkin hyvin” (Kausityöntekijä X). Työntekijöiden vastausten pääkohdat työpaikan sisäisestä viestinnästä ovat korostettuna kuvassa 7.



Kuva 7. Työntekijöiden vastausten pääkohdat työpaikan sisäisestä viestinnästä

Työhyvinvoinnin hallintateeman lopussa kartoitettiin tutkittavien omia kehitysideoita työhyvinvoinnin tukemiselle työpaikalla. Osa vakituisista työntekijöistä haluaisi kehittää työyhteisön keskuuteen avoimemman keskustelukulttuurin ja ihmisten erilaisuudelle kaivattaisiin parempaa hyväksyntää. Työkavereita haluttaisiin myös lisää. Työhyvinvoinnin tukemiselle toivotaan enemmän työhyvinvointipäiviä tai hetkiä yhdessä työyhteisön kesken ja ehdotetaan, että näihin voisi ainakin kerran vuodessa tulla ulkopuolinen asiantuntija tuomaan uusia ja erilaisia näkökulmia omiin työtehtäviin ja tavoitteisiin. Yksi myös mainitsee, että kaikki osastot tulisi laittaa samalle viivalle. Kausityöntekijät kaipaavat työpaikalle palkattavan enemmän työtehtäviin pätenyttä ja motivoitunutta henkilöstöä. Tämä näkyy esimerkiksi sillä, ettei säännöissä tahdota pysyä tai työtehtäviä tehdä kunnolla. Myös viestintään ja työtehtävien selkeyttämiseen kaivattaisiin lisää ohjeistusta. Perehdytykseen haluttaisiin muutakin kuin perehdytyslappu, jonka läpikäymisestä koetaan, ettei kenelläkään ole siitä

vastuuta. Yksi kausityöntekijöistä mainitsee, että jonkinlainen kevytversio kehityskeskustelusta kausityöläiselle työsopimuksen alkuvaiheilla tukisi työhyvinvointia. Lisäksi toivotaan työvuorojen saatavuutta nopeammin, jotta työn ja vapaa-ajan suhdetta voitaisiin sovittaa paremmin. Osa myös kaipasi työsuhteen alkuun ryhmäytymistä edistävää toimintaa koko työyhteisön kesken tai ainakin omassa osastossa.

5.4 Koronapandemia / kriisitilanteet

Haastattelun viimeinen osio käsitteli maailmalla opinnäytetyön tekemisen aikana vallitsevaa koronapandemiaa ja kriisitilanteita yleisesti. Teema aloitettiin ottaen selvää, kuinka tutkittavat kokevat työpaikkansa olevan varautunut mahdollisiin kriisitilanteisiin. Vakituiset työntekijät olettavat työpaikan olevan hyvin varautunut kriisitilanteisiin. Yksi kuitenkin mainitsee, ettei tiedä työpaikan kriisitilanteisiin varautumisesta. Työpaikan kerrotaan toimivan kriisitilanteissa Helsingin kaupungin ohjeistuksien mukaisesti: on erillinen työsuojeluvalltuutettu nimettynä ja hänen esimiehensä, jotka hoitavat kriisitilanteita kaupungin ohjeiden mukaan. Lisäksi kerrotaan leirintäalueella itsessään olevan omat konkreettiset toimintatapaohjeistukset, esimerkiksi pelastussuunnitelmat, jotka ovat saatavilla kaikilla työpisteillä. Esihenkilöiden mainitaan olevan helposti tavoitettavissa mahdollisissa kriisitilanteissa työpäivänkin jälkeen. Kausityöntekijät taas eivät tiedä ollenkaan, kuinka työpaikalla on varautettu kriisitilanteisiin. Yksi kuitenkin pohtii työpaikan omaavan hyvät valmiudet vastata kriisitilanteisiin, sillä se toimii ison työnantajan, Helsingin kaupungin, alaisuudessa.

Koronapandemia ja sen vaikutukset Rastila Camping Helsingissä ovat herättäneet osassa vakituisista työntekijöistä pelkoa, paniikkia ja ahdistusta. Leirintäalueen kerrotaan menneen pandemian alkuvaiheilla kiinni, mutta töiden jatkuneen kaikilla osastoilla. Yksi tunsikin olevansa turvassa ja koki, että henkilöstöstä pidetään huolta, sillä työpaikka toimii Helsingin kaupungin alaisuudessa ja kaikkia yleisiä ohjeita alettiin noudattaa työpaikalla. Toistetaan kaupungin hoitaneen tilannetta hyvin, mutta mainitaan työkollegoilta toivottavan ymmärtävämpää suhtautumista pandemiasta aiheutuneisiin yksilöllisesti koettuihin tuntemuksiin. Kausityöntekijöille koronapandemia on herättänyt vaihtelevia tuntemuksia. Pandemian kerrotaan aiheuttaneen niin negatiivisia kuin positiivisia tunteita tai ei minkäänlaisia. Koronapandemian tunnetaan aiheuttavan kauttaaltaan huolta, mutta työpaikan koetaan huomioivan tosissaan vallitseva pandemia, vaikka joskus toimintatavat ovatkin epäselviä. Lisäksi mainitaan, että koronapandemian vuoksi koettiin epävarmuutta siitä, palkataanko töihin ollenkaan pandemian aikana.

Vakituiset työntekijät kokevat saaneensa tarvitsemaansa tukea työpaikan johdolta koronapandemian aikana: *”Esihenkilöt ovat mielestäni hoitaneet asian hyvin. Tietysti tilanne on kehittynyt koko ajan ja ohjeistukset muuttuneet, mutta omat esihenkilöni ovat*

olleet hyvin ajan tasalla ja ohjeistaneet hyvin uusista ohjeistuksista” (Vakituinen työntekijä X). Viestintä on ollut johdon taholta tilanteen aikana siis riittävää sekä ajankohtaista. Kerrotaan myös, että viikkopalaverissa on käyty asiaa läpi mahdollisen paniikin ehkäisemiseksi. Työpaikka on lisäksi tarjonnut hyvät suojavälineet. Myös puolet kausityöntekijöistä kokee saaneensa tarvitsemansa tuen työpaikan johdolta, sillä koronapandemiaa koskevat ohjeistukset ovat olleet heidän mielestään selkeät. Puolet kuitenkin kertoo, ettei oikein tunne saaneensa tukea johdolta. He kaipaisivat selkeämpiä ja konkreettisempia ohjeita koronapandemian tuomiin uusiin toimintatapoihin. Alla kolmen kausityöntekijöiden mietteitä työpaikan johdon tuesta koronapandemian aikana:

”Koronapandemiaa koskeva ohjeistus on ollut selkeää. Selkeän ohjeistuksen lisäksi en ole kokenut tarvitsevani erityisesti tukea” (Kausityöntekijä X).

”En kai ole saanut tukea johdolta. Olen ajoittain kaivannut selkeämpiä koronaohjeita ja -toimintatapoja” (Kausityöntekijä X).

”Olen kaivannut konkreettisempia ohjeita siitä, miten toimitaan, kun työntekijöitä altistuu tai sairastuu” (Kausityöntekijä X).

Haastattelun viimeinen kysymys kävi läpi tutkittavien omia kehitysideoita työhyvinvoinnin tukemiselle työpaikan mahdollisissa kriisitilanteissa tulevaisuudessa. Vakituista työntekijöistä kaksi osasi tuoda esille mahdollisia kehitysideoitaan. Ehdotetaan harjoittelua mahdollisten kriisitilanteiden varalle ja kertausta työpaikan toimintatavoista. Toivottaisiin myös kaupungin ohjeiden voivan soveltua kunkin erilaisen palvelun tarpeisiin. Lisäksi keskusteluapua terveydenhuollon ammattilaisen kanssa toivottaisiin olevan herkemmin saatavilla. Kausityöntekijät mainitsevat myös keskusteluavun. Osa kausityöntekijöistä toivoisi työpaikalle selkeämmän kriisisuunnitelman: parempaa ennakointia ja tiedonkulkua, ajantasaisia tilannepäivityksiä sekä kaikille ymmärrettävät ohjeistukset työpaikan toimintamalleista.

6 Pohdinta

Opinnäytetyön viimeinen kappale käy läpi pohdintaa työn tutkimuksesta. Tähän sisältyvät tutkimustuloksista tehdyt johtopäätökset ja mahdolliset kehittämissuhteet, tutkimuksen luotettavuuden arviointi sekä työn tekijän oma oppiminen opinnäytetyöprosessin aikana.

Tutkimuksen tavoitteena oli ottaa selvää Rastila Camping Helsingin vakituisten ja kausityöntekijöiden tämänhetkisestä työhyvinvoinnin kokemisesta ja, kuinka maailmalla vallitseva koronapandemia on muokannut sitä sekä kehittää tulosten perusteella mahdollisia ehdotuksia työhyvinvoinnin tukemiselle niin yleisesti kuin kriisitilanteissakin.

6.1 Johtopäätökset ja kehittämissuhteet

Tutkimuksessa kerätty aineisto oli erittäin monipuolista ja mielenkiintoista, sillä tutkimusta tehdessä pystyttiin tavoittamaan kaikista Rastila Camping Helsingin alla toimivista osastoista ainakin yksi henkilö edustamaan omaa näkemystään. Osastojen työtehtävät ja lähimmäiset kollegat ovat erilaisia ja näin työhyvinvointikin voidaan kokea vaihtelevana. Työhyvinvoinnin kokemisen vaihtelevuus korostui myös vakituisten ja kausityöntekijöiden kesken. Vakituiset työntekijät ovat työskennelleet jo pitkään leirintäalueen alaisuudessa, minkä huomasi vaikuttavan moneen eri asiaan työhyvinvointia tarkastellessa. Kausityöntekijät kiinnittivät erilaisiin työhyvinvointiin vaikuttaviin tekijöihin huomiota vakituisiin työntekijöihin verrattuna. Tämä johtuu varmasti työn kausiluonteisuudesta ja kausityöntekijöiden mahdollisten muiden työpaikkojen toimintatavoista. Vaikka pääsääntöisesti vaikuttaa, että työntekijät voivat hyvin, on monia eri yksityiskohtia, joita tulisi tarkastella paremmin.

Niin vakituiset kuin kausityöntekijät tietävät yleisesti ottaen, mitä työhyvinvoinnilla tarkoitetaan. Työhyvinvointi määritelmänä on kuitenkin niin monen eri tekijän yhteissumma (Viro-lainen 2012, 11), ja näitä kaikkia ei välttämättä osata edes ajatella ilman teoreettista lähdettä. Työhyvinvoinnista ylipäätään voisi pitää esimerkiksi vakituksille työntekijöille vuosittain jonkin ajankohtaisen ja mielenkiintoisen luennon, ja kausityöntekijöille aina kauden alussa. Luennon voisi pitää ulkopuolinen ammattilainen, joka toisi uutta näkökulmaa koko henkilöstön tietoon. Luento on helppo sisällyttää vakituisten työntekijöiden henkilöstöpäivään tai kausityöntekijöiden perehdytykseen.

Vakituisten ja kausityöntekijöiden rekrytoinnissa näyttää olevan onnistuttu, sillä vaikuttaa, että työntekijät saavat suurimman motivaation työhönsä työkollegoistaan. Tiettyihin työtehtäviin on myös osattu valita oikeat henkilöt, sillä työtehtävät näyttävät miellyttävän työntekijöitä. Vakituiset työntekijät kuitenkin tuntevat työtehtävänsä melko rutiinimaisilta, sillä työtehtäviä ei koeta kovin haasteellisina ja monipuolisina. Kausityöntekijöistä taas suurin

osa näkee työtehtävänsä tarpeeksi haastavina ja vaihtelevina. Tässä eroavaisuudessa voi korostua se, että kausityöntekijät työskentelevät kausiluontoisesti työtehtävässään, jolloin moni asia on vielä uutta ja näin työ koetaan itseä haastavalta. Vakituiset työntekijät ovat taas työskennelleet samojen työtehtäviensä parissa jo monia vuosia, jolloin työtehtävien haastavuuskin on ilmeisemmin kadonnut. Työtehtävien vaihtelevuus koetaan vakituisten työntekijöiden mielestä kuitenkin sopivana talvi- ja kesäkauden tuomien muutosten vuoksi. Työtehtäviä voisi mahdollisesti yrittää vaihdella vakituisten työntekijöiden kesken eri osastoilla ja, vaikka joskus vaihtaa työtehtäviä päittäin jopa osastojen kesken hetkellisesti. Mikäli jonkin osaston työtehtäviä on hankala muuttaa, voisi yrittää mahdollisesti kehittää tehokkaampia työskentelytapoja tai uusia rutiineja. Joskus toisella osastolla voi olla antaa ideoita toisen osaston rutiinin vaihtelevuuteen. Vakituksille työntekijöille voisi lisäksi antaa erilaisia vastuutehtäviä, joka auttaisi myös esihenkilöiden urakkaa. Myös kausityöntekijöille voisi mahdollisesti delegoida osaa vakituisten työntekijöiden tehtävistä.

Työn tarkoitus on hyvin molempien vakituisten sekä kausityöntekijöiden mielessä: leirintäalueen asiakkaat ja heille luodut kokemukset. Silti kausityöntekijöiden keskuudessa tarvittaisiin vielä hieman tarkempaa kuvaamista työn ja työtehtävien päämäärästä. Työn merkityksestä voisi kertoa uusille mahdollisille työntekijöille jo haastatteluhetkessä ja palata syihin tarkemmin vielä perehdytyksessä. Kuten jo teoreettisessa viitekehyksessä on kerrottu, työn merkitystä ei voi ikinä toistella liikaa ja aina uusien työtehtävien ilmaantuessa niin vakituksille tai kausityöntekijöille olisi kannattavaa työntekijän motivaation kannalta kertoa, miksi juuri sen työtehtävän tekeminen on tärkeää.

Työpaikan ilmapiiri koetaan erilaisena vakituisten ja kausityöntekijöiden kesken. Vakituiset työntekijät kuvailevat ilmapiiriä hyvänä ja kausityöntekijät vaihtelevana. Vakituiset työntekijät ovat työskennelleet yhdessä vuosia, joten heille on jo kehittynyt jonkinlainen side, ja he tuntevat toisensa mahdollisesti näin paremmin. Tiedostetaan esimerkiksi jo jokaisen vuorovaikutustapa ja tullaan toimeen keskenään. Kausityöntekijät ovat hypänneet työyhteisöön kylmiltään, jolloin muu henkilöstö ja heidän toimintatapansa ovat vielä tuntemattomia. Kuten on arveltukin, muiden työntekijöiden poissaolot ja erilaiset väärinymmärrykset ovat voineet olla osasyynä työilmapiirin laskuun. Osa kausityöntekijöistä myös kokee, ettei heitä oikein arvosteta työpaikalla. Tämä voi olla myös merkittävä osa työilmapiirin kokemista negatiivisesti. Työilmapiiriä ja arvostuksen tunnetta tulisi pyrkiä kohottamaan vaihtelevasta ja hyvästä loistavaksi niin vakituisten kuin kausityöntekijöiden kesken. Kuten työntekijät ovat maininneet, on heidän työmotivaationsa keskuudessa muut työkollegat, voi työpaikan huono ilmapiiri heijastua nopeasti myös tähän osa-alueeseen negatiivisesti. Muiden poissaolojen ei tulisi saada vaikuttaa töissä oleviin epäoikeudenmukaisesti ja väärinymmärrykset kannattaa selvittää mahdollisimman pian avoimessa ja ymmärtäväisessä

vuorovaikutuksessa esimerkiksi esihenkilön läsnä ollessa. Työhyvinvointistrategian kehittämiseen olisi kannattava ottaa myös muu henkilöstö mukaan suunnittelemaan (Cooper & Hesketh 2019, 106–107). Työpaikan ilmapiiriä voisikin siis yrittää kohottaa yhdessä koko työyhteisön kesken ja keksiä vuorovaikutukselle tehokkaita tapoja. Avun pyytäminen tarpeen tullen, positiivisen palautteen antaminen ja kiitoksen sanominen voisivat toimia jo alkuun pieninä myötävaikuttavina tekijöinä työpaikan ilmapiirissä ja henkilöstön arvostuksen tunteessa. Myös erilaiset yhdessä tekemiset työpaikalla tai sen ulkopuolella tutustuttavat ja mahdollisesti myös rentouttaisivat työpaikan ilmapiiriä.

Vakituiset työntekijät vaikuttavat sinänsä omassa työtehtävässään ja työpaikallaan hyvinvoivilta, sillä he eivät koe suurempaa tarvetta muutokseen tällä osa-alueella. Joihinkin ongelmakohtiin kaivattaisiin vakituisten työntekijöiden keskuudessa kuitenkin nopeampia ratkaisuja ylemmältä taholta ja tähän voisi keksiä tehokkaamman menettelytavan, mikäli vain mahdollista kaupungin byrokratia huomioon ottaen. Vakituksille työntekijöille voisi myös keksiä erilaisia projekteja työpaikalla tai vaikka oman työpaikankin ulkopuolella toisessa paikassa, jos Helsingin kaupungin sisällä tämä on vain mahdollista.

Kausityöntekijöillä taas näyttää olevan erilaisia työhyvinvointiin vaikuttavia kohtia, joihin he haluaisivat muutosta työtehtävässään tai työpaikalla yleisesti. Näitä olivat selkeämpi ja tarkempi ohjeistus omista sekä muiden osastojen työtehtävistä, esihenkilöt helpommin saatavilla oleviksi, työkollegoiksi palkattavan enemmän työhön kouluttautuneita ja kiinnostusta omaavia, sekä avoimempi, asiallisempi ja toisia kunnioittavampi keskustelukulttuuri työpaikalla. Jokainen näistä vaikuttaa omalla tavallaan työntekijöiden hyvinvointiin kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin eri osa-alueissa, joten voitaisiin arvella, että kausityöntekijöillä on aukkoja työhyvinvoinnin kokemisessa. Osa näistä on kuitenkin helposti ja nopeasti kehitettävissä ja osaan tarvitsee paneutua syvemmin.

Työhyvinvointiin näytetään investoivan Rastila Camping Helsingissä monin eri tavoin työntekijöiden kuuntelemisesta ja ymmärtämisestä työyhteisön yhteisiin illanviettoihin. Vaikuttaa, että työntekijöiden työhyvinvointi otetaan työpaikalla tosissaan. Kuitenkin vakituksista ja kausityöntekijöistä kaksi eivät tieneet, kuinka työhyvinvointia tuetaan työpaikalla. Kuten aiemmin mainittu, ilman teoreettista tietoa työhyvinvoinnista, on vaikea ehkä myös tiedostaa kaikkia työhyvinvointia tukevia seikkoja työpaikalla. Tämän takia luennot työhyvinvoinnista niin vakituksille kuin kausityöntekijöille on tärkeä seikka ottaa huomioon: kun henkilöstö huomaa kaikki tavat, joilla työhyvinvointia pyritään tukemaan työpaikalla, vahvistaa se varmasti myös henkilöstön työhyvinvoinnin kokemista. On myös mainittu, ettei kausityöntekijöille järjestetä minkäänlaista kehityskeskustelua, ja sitä selvästi kaivattaisiin. Vaikka kausityöntekijöitä ilmeisemmin palkataan töihin juuri syystä, että palveluiden kysyntä on silloin korkealla ja henkilöstöä tarvitaan enemmän, olisi myös kausityöntekijöiden

työhyvinvoinnin kannalta tärkeää järjestää mahdollisesti edes yksi henkilökohtainen kehityskeskustelu työsopimuksen aikana kiireenkin keskellä. Näin työpaikan johto voi näyttää, että jokaisen työpanos on arvokasta ja keskustelu kehittäisi lisäksi kausityöntekijän omaa ammatillista oppimista tukien työhyvinvointia.

Työhyvinvoinnin yksi tärkeimmän vaikuttavista seikoista on nimenomaan työpaikan johto ja esihenkilöön luottaminen (Cooper & Hesketh 2019, 35). Rastila Camping Helsingin vakituiset työntekijät kokevat luottavansa esihenkilöihinsä, joille voi puhua kaikesta. Osa kausityöntekijöistä taas kokee luottamuksen hieman häilyvänä. Tässä saattaa korostua taas se, että vakituksilla työntekijöillä on jo side esihenkilöihinsä pidemmän työnajanjakson takia ja kausityöntekijät eivät välttämättä kohtaa esihenkilöitä niin usein lyhyemmän työsopimuksensa vuoksi. Aiemmin jo mainittiin, että kausityöntekijät haluaisivat esihenkilöitä vieläkin lähemmäs ja tähän voisi yrittää panostaa enemmän. Esihenkilöthän voisivat vaikka joskus mennä auttamaan työntekijöitä työtehtävissään, mikäli esimerkiksi päivittäisiä käytäväkohtaamisia ei tapahdu. Näin palautettakin voisi antaa paremmin ja useammin, kun esihenkilöt näkevät työntekijät itse työssään. Nyt osa kausityöntekijöistä kokee saavansa heikosti palautetta. Palautteen tulisi olla tasapuolisesti kiittävää ja rakentavaa ja sitä pitäisi saada riittävän usein, jotta työpanos pysyy tehokkaana.

Perehdyttämiseen näyttäisi tarvitsevan vielä lisää panostusta niin vakituisten, mutta enemmän ehkä kausityöntekijöiden keskuudessa. On hienoa nähdä, että vakituiset työntekijät kokevat itse itsensä perehdyttämistavan miellyttävänä, mutta ehkä tässä silti tarvittaisiin uuteen asiaan jo perehtynyt ammattilainen kertomaan alkuun perusasiat ja myöhemmin työntekijät voisivat soveltaa oppeja itselle parhaiten toimivaksi. Myös toisen osaston työtehtävien auttamiseen tulisi olla selkeämmät ja tarkemmat ohjeistukset saatavilla. Helpoiten tämä varmaan onnistuisi ensin virallisemmin kirjallisessa muodossa – esimerkiksi jonkinlainen opastekirja, mitä on ehdotettukin – ja myöhemmin vielä kasvokkain hoidettuna. Opastekirjoja voisi laatia jokaiselle osastolle oman ja ne tulisi olla jokaiselle osastolle sekä esihenkilöille helposti ymmärrettävissä. Näitä pystyisi myös hyödyntämään kausityöntekijöitä perehdyttäessä. Nyt vaikuttaa, että kausityöntekijät olisivat kaivanneet järjestelmällisempää perehdytystä. Osan kausityöntekijöiden perehdytys on ehkä nyt ollut puutteellista ja se on saattanut heikentää työhyvinvointia jo työsopimuksen alusta alkaen. Kausityöntekijöiden perehdyttämiseen tarvittaisiin parempaa investointia, ohjeistusten tulisi olla selkeämmin ja tarkemmin muotoiltuna ja perehdyttäjä pitäisi nähdä pätevä. Näin kausityöntekijöiden ei tarvitsisi tuntea kokevansa perehdyttävän asioihin itse itseään.

Työpaikan sisäinen viestintä ja sen toiminnan kehittäminen on yksi olennaisista osista työhyvinvoinnin tukemisessa (Virolainen 2012, 134). Perehdytyksen lisäksi myös Rastila

Camping Helsingin sisäisessä viestinnässä näyttäisi kaivattavan parannusta. Osan mielestä sisäinen viestintä toimii tarvittavasti, mutta monen vakituisen ja kausityöntekijän mielestä sitä tulisi kehittää. Nykyinen palaverikäytäntö ja teknologian hyödyntäminen näyttävät toimivan, mutta jokin sisäisessä viestinnässä kuitenkin vaikuttaa takkuavan. Tähän voisi taas yhdessä koko työyhteisön kanssa keksiä mahdollisia tehokkaampia ja jokaiselle osastolle toimivampia tapoja, jotta työpaikan ja koko henkilöstön väärinkäsityksiltä välttäisiin. Toimiva sisäinen viestintä myös heijastuisi positiivisesti työpaikan ilmapiiriin.

Vakituiset työntekijät pääsevät vaikuttamaan hyvin työvuorojen suunnitteluissa tai uusien työtapojen käytännöissä. Työntekijöitä vaikutetaan kuuntelevan johdossa sekä työyhteisössä ja toisia arvostetaan. Myös kausityöntekijöiden puolella osa kokee, että voivat vaikuttaa hyvin työtehtäviinsä tai työvuoroihinsa. Kuitenkin osalla kausityöntekijöistä on tuntemus, ettei heillä ole lainkaan vaikutusmahdollisuutta työpaikalla tai työtehtävissä. Tämä saattaa latistaa kausityöntekijöiden työssä viihtyvyyttä tai motivaatiota, mikäli minkäänlaista vaikutusmahdollisuutta ei koeta olevan. Nämä osa-alueet olevan tärkeitä seikkoja kokonaisvaltaisemman työhyvinvoinnin kokemisessa (Dun & Bradstreet 2021; Sinokki 2016, 80). Työpaikan johto voisi esimerkiksi kannustaa myös kausityöntekijöitään kehittämään työpaikkaa ja sen käytäntöjä vieläkin tehokkaammaksi, joka on voitto molemmille osapuolille. Uudet kausityöntekijät näkevät varmasti työpaikan toimintamenetelmät erilaisella tavalla, johon työpaikka on saattanut juurtua. Tässä työntekijöille voisi antaa myös enemmän vastuuta, mikäli jokin kehittämiskohde kaipaa tarkempaa kuvausta sen toteutuksesta tai työntekijät voisivat jopa itse suunnitella ja toteuttaa sen.

Vaikka yleistä työhyvinvointia näytetään tukevankin tehokkaasti työpaikalla, tulee työhyvinvoinnin hallintaan työntekijöiden mukaan panostaa vieläkin paremmin. Kuvassa 7 on korostettuna työntekijöiden omia kehitysideoita työpaikan hyvinvoinnin tukemiseen. Työhyvinvointisuunnitelmaa tuleekin kehittää jatkuvasti, ja kannattavaa olisi ottaa mukaan työpaikan henkilöstö ideoimaan (Cooper & Hesketh 2019, 106–107) – jokaiselta vakituiselta tai kausityöntekijältä voi aina saada uutta näkökulmaa nykyisiin käytäntöihin. Rastila Camping Helsingin yleistä työhyvinvoinnin kokemista ja työhyvinvoinnin hallintaa tulee kartoittaa säännöllisesti ja tapoja tulee kehittää tehokkaan liiketoiminnan jatkuvuuden kannalta.

Avoimempi keskustelukulttuuri ja erilaisten ihmisten hyväksyminen	Rekrytoinnissa enemmän huomiota hakijoiden pätevyyteen ja motivaatioon	Kaikkien osastojen samanarvoisuuden tunteen lisääminen
Enemmän työntekijöitä ja työhyvinvointipäiviä	Työsopimuksen alussa ryhmäytymistä edistävää aktiiviteettia	Kehityskeskustelun järjestäminen myös kausityöntekijöille
Ammattilaisten luentoja tukemaan työhyvinvointia	Selkeämmät ohjeistukset viestintään ja työtehtäviin	Työvuorolistojen saaminen nopeammalla aikataululla
	Parempi investointi perehdytykseen	

Kuva 8. Työntekijöiden omia kehitysideoita työhyvinvoinnin tukemiseen

Odottamaton koronapandemia toi varmasti myös Rastila Camping Helsinkiin muiden matkailualan yritysten ohella paljon kehitettäviä kohtia työpaikan turvallisuussuunnitelmaan ja eri menettelytapoihin. Yhtä vakituista työntekijää lukuun ottamatta tiedetään hyvin työpaikan valmistautumisesta mahdollisiin kriisitilanteisiin. Kausityöntekijöistä taas kukaan ei tiennyt kriisitilanteisiin varautumisesta työpaikalla. Kriisinhallinnassa yleisesti tärkeänä pidetään sitä, että myös muu henkilöstö esihenkilöiden lisäksi tietää työpaikan kriisisuunnitelmasta (Iivari 2012a, 75). Kuten luvusta 3.5 (Koronapandemia ja sen vaikutukset) voi huomata, turvallisuussuunnitelmaan panostaminen ja sen kehittäminen ovat nyt hyvin ajankohtaista, ja tähänkin voisi ottaa vinkkejä työntekijöiltä. He ovat luultavammin myös joutuneet tilanteen takia soveltamaan ja heiltä voi saada arvokasta tietoa kriisinhallintaan.

Koronapandemia on ilmeisemmin tuonut uusia haasteita työntekijöiden työhyvinvoinnin kokemiseen, joihin ei ole osattu varautua. Vaikuttaa, että pienistä epäkohdista huolimatta suurin osa vakituisista ja kausityöntekijöistä kokee saaneensa tarpeeksi turvaa ja tukea työpaikan johdolta. Turvallisuussuunnitelmassa näyttää kuitenkin olevan jonkinlaisia aukkoja, sillä kaikki työntekijät eivät oikein tunne samoin. Koronapandemia on herättänyt monenlaisia uusia ja erilaisia tuntemuksia yksilöissä ja näihin vaikutetaan olevan kaivattu enemmän tukea. Haluttaisiin myös selkeämpiä ja konkreettisempiä ohjeistuksia koronapandemian tuomiin uusiin toimintatapoihin. Tällä on voinut olla paljon vaikutusta kausityöntekijöissä siihen, ettei johdon tuen tunnetta ole koettu. Kaikkien työntekijöiden työhyvinvoinnin kannalta on erittäin tärkeää, että myös turvallisuus on otettuna huomioon jo työsuhteen alusta pitäen. Iivari (2012a, 75) on korostanut työyhteisön perehdyttämisen

tärkeyttä myös kriisitilanteisiin. Turvallisuuskoulutuksia voisikin siis yrittää järjestää kausityöntekijöille ja harjoitella mahdollisimman monien eri kriisien toimintatapoja etukäteen.

Rastila Camping Helsingissä on osattu ottaa huomioon monipuolisesti työhyvinvointia edistäviä tekijöitä ja varsinkin vakituiset työntekijät vaikuttavat pääpiirteittäin voivansa hyvin työssään. Kausityöntekijöillä hieman useampi työhyvinvointiin vaikuttava seikka vaatii vielä enemmän panostusta, jotta työhyvinvointi voitaisiin kokea kokonaisvaltaisemmin. Suurimpina kehityskohteina tällä hetkellä niin yleisesti kuin leirintäalueen kriisitilanteissa työhyvinvoinnin parantamiseksi voitaisiin mainita henkilöstön perehdytyksen sekä työpaikan sisäisen viestinnän. Työntekijöillä itsellään oli jo antaa paljon mahdollisia kehitysideoita työpaikalleen ja tärkeitä työhyvinvointisuunnitelmassa voidaan pitää nimenomaan muun henkilöstön mukaan ottaminen kehittämiseen. Kuten aiemmin sanottu, työhyvinvointi- tai kriisisuunnitelma ei ole ikinä valmis ja niissä on aina parantamisen varaa.

Tätä tutkimusta ei tarvitse sinänsä suoraan jatkaa, sillä siitä saatiin jo hyvin selville vakituisien ja kausityöntekijöiden nykyinen työhyvinvoinnin taso niin yleisesti kuin koronapandemian tuomien uusien haasteiden jälkeen, ja mahdollisia kehitysideoitakin löydettiin. Kuten työn teoreettinen viitekehys antaa ymmärtää, olisi kuitenkin tärkeää niin liiketoiminnan jatkuvuuden kuin työntekijöiden hyvinvoinnin kannalta olla tietoinen sen hetkisestä työhyvinvoinnin kokemisesta yksilötasolla uusien ja erilaisten menettelytapojen tai tutkimusten keinoin.

6.2 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Opinnäytetyön aihe on hyvinkin ajankohtainen nyt koronaviruspandemian vaikuttaessa koko maailmaa. Kuten tutkimukset ovat osoittaneet, on pandemialla ollut suuri merkitys matkailualalla toimivien yritysten työntekijöiden työhyvinvointiin. Pandemiaan ei myöskään osattu varautua etukäteen, joka näkyi matkailualan yritysten tappioina. Työhyvinvoinnista puhutaan parhaillaan paljon ja siitä on löydettävissä runsaasti monipuolista tietoa. Matkailualan yritysten kriisinhallinnasta tuntui kuitenkin olevan vähemmän kirjallisuutta saatavilla. Koronapandemiasta löytyy tällä hetkellä vain sähköisiä koko ajan muokkautuvia lähteitä. Tässä työssä on pyritty käyttämään mahdollisimman tuoreita ja erilaisia niin painettuja kuin sähköisiä lähteitä, jotta tieto olisi luotettavaa ja ajankohtaista.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimustulosten tulee olla luotettavia. Käsitteet reliabiliteetti ja validiteetti määrittelevät tutkimuksen laadun ja luotettavuuden. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten muuttumattomuutta eli tutkimusta uudestaan tehtäessä tulokset olisivat samat. Validiteetilla taas tarkoitetaan sitä, että tarkastellaan varmasti oikeita asioita. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuskriteereinä voidaan pitää muun muassa:

- aineiston tulkinta varmistetaan tutkittavalta,
- vahvistusta tutkimustuloksiin saadaan muista tietolähteistä,
- tutkimusmenetelmälle on riittävät perustelut,
- aineiston tulkinnassa ei ole ristiriitoja toisen tutkijan kanssa ja
- saturaatio eli vastausten toistuvuus.

(Kananen 2017, 173–179.)

Tässä tutkimuksessa pyrittiin toteuttamaan mahdollisimman tarkasti laadullisen tutkimusmenetelmän kaavaa ja käytettyjä menetelmiä on yritetty perustelemaan mahdollisimman tarkasti. Laadullinen tutkimus sopi tähän tutkimukseen parhaiten tutkittavan ilmiön ajankohtaisuuden vuoksi ja kokonaisemman käsitteen ymmärtämiseksi. Haastattelurunkoa testattiin ensin tutkimuksen ulkopuolisilla haastattelukysymyksien oikein ymmärrettävyyden takia ja haastattelurunkoa hiottiin vielä hieman selkeämmäksi palautteen avulla. Nyt tutkimus toteutettiin puolistrukturoituna haastatteluna sähköistä lomaketta hyödyntäen, jotta voitiin paremmin tavoittaa kaikki valitut tutkittavat. Teemahaastattelu olisi sopinut tähän ehkä parhaiten, jotta teemoihin olisi voitu syventyä vielä tarkemmin jatkokysymysten avulla. Kaikkia valittuja tutkittavia ei kuitenkaan olisi välttämättä pystytty tavoittamaan kesäkauden kiireiden vuoksi ja tutkittavien määrä olisi ollut suppeampi.

Tutkimukseen ajateltiin valittavan yhteensä 10 henkeä: viisi vakituista ja viisi kausityöntekijää ja jokaiselta neljältä eri osastolta (vastaanotto, siivous, huolto ja puutarha) ainakin yksi henkilö edustamaan tulosten monipuolisuutta. Alkuun vastauksia kerättiin kuudelta, mutta syvemmän käsityksen vuoksi haluttiin tavoittaa vielä neljä muuta tutkittavaa. Vastaukset olivat erittäin moninaisia ja joissakin kysymyksissä tapahtui saturaatiota eli vastaukset toistivat itseään, jolloin vastauksia voidaan pitää luotettavina. Kuitenkin, tulosten toistettavuus ainakin kausityöntekijöiden osalta voi olla mahdotonta työntekijöiden kausiluontoisuuden ja tutkimuksen ajankohdan (kiireinen sesonki) myötä. Tutkimus myös toteutettiin anonymisti, joten voidaan olettaa, että tulokset ovat uskottavia ja luotettavia.

Työn tutkimusta voidaan pitää hyödyllisenä toimeksiantajalle nyt ja tulevaisuudessa, sillä tutkimuksella pystyttiin tavoittamaan työn tutkimusongelmat, joilla haluttiin selvittää Rastila Camping Helsingin työntekijöiden kokemaa työhyvinvointia tällä hetkellä, kuinka koronapandemia on siihen mahdollisesti vaikuttanut, ja lisäksi löydettiin erilaisia kehitysmenetelmiä ongelmakohtiin. Työhyvinvointi koetaan yksilöinä, joten ilmiön tutkimista tulisikin jatkaa säännöllisesti eri menetelmin ja mahdollisesti myös koronapandemian hillittyä.

6.3 Opinnäytetyöprosessi ja oma oppiminen

Opinnäytetyöprosessin suunnittelu alkoi 2021-vuoden maaliskuun aikana opinnäytetyön tekijän työskennellessä työn toimeksiantajan, Rastila Camping Helsingin, alaisuudessa. Ehdotettiin eri aiheita opinnäytetyöstä toimeksiantajalle ja saatiin valita kahdesta eri teemasta työn tekijälle itselle mieluisampi. Työhyvinvointi on tullut hyvin tarkasteltavaksi kohdaksi varsinkin matkailualan yrityksissä koronaviruksen levitessä ympäri maailmaa ja vaikuttaen moneen eri toimintoon. Tämän takia opinnäytetyön aiheeksi valikoitu Rastila Camping Helsingin työntekijöiden työhyvinvoinnin kokeminen vuonna 2021. Tavoitteena haluttiin selvittää työhyvinvoinnin tasoa yleisesti sekä koronapandemian tuomien vaikutusten myötä, ja tuottaa mahdollisia kehitysideoita tutkimuksen tulosten pohjalta.

Opinnäytetyöprosessi sujui pääsääntöisesti sovitun aikataulun mukaisesti, mutta kiireinen kesä Rastila Camping Helsingissä verotti myös opinnäytetyöhön käytettyä aikaa. Huhtikuussa 2021 aloitettiin teoriaosuuteen lähteiden etsintä ja sen kirjoittaminen. Kesäkuun aikana opinnäytetyö ei edennyt paljoa työstä palautumisen vuoksi ja työhön alettiin taas panostaa kunnolla kuukauden kuluttua. Heinä-elokuussa saatiin tutkimusta varten vastauksia ja niiden analysointia tehtiin. Alkuperäinen tavoite työn valmiiksi saamiselle oli 2021-vuoden elokuun loppu, mutta työhön käytettiin nyt kuukausi enemmän aikaa. Opinnäytetyöprojekti on opettanut paljon eri asioiden aikataulutuksesta, yhdistämisestä ja toteuttamisesta myös välillä niiden omalla painollaan sekä oman jaksamisen mukaan.

Työn teoriaosutta kirjoittaessa opittiin paljon monipuolista teoriaa työhyvinvoinnista, sen tukemista sekä matkailualan yritysten kriisitilanteisiin valmistautumisesta. Tämä on antanut hyvät lähtökohdat tuleviin urahaasteisiin ja monen asian toisenlaiseen näkemiseen. Teorian kirjoittaminen myös kehitti taitoja käyttää eri lähteitä mahdollisimman moninaisen tiedon löytämiseksi. Työn tutkimuksen toteuttaminen koettiin hyvin mielenkiintoisena ja kehittävänä opinnäytetyön tutkijan itse työskennellessä saman aikaisesti toimeksiantajalle. Työhyvinvoinnin kokemista ja edistämistä opittiin näkemään monesta eri kulmasta ja tuotiin esiin mahdollisia kehitysideoita toimeksiantajalle. Työn aihe on erittäin ajankohtainen ja toivottavasti tästä on paljon hyötyä toimeksiantajalle tulevaan.

Lähteet

- Anttila, V. 2021. Koronavirus (SARS-Cov-2, COVID-19). Duodecim Terveyskirjasto. Luettavissa: <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk01257>. Luettu: 17.8.2021.
- Aunila, S. & Peltoniemi, T. 2019. Kaikki stressi ei ole pahasta – eustressi auttaa onnistumaan ja sitä voi tietoisesti lisätä. Yle. Luettavissa: <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2019/10/12/kaikki-stressi-ei-ole-pahasta-eustressi-auttaa-onnistumaan-ja-sita-voi>. Luettu: 26.4.2021.
- Chen, P. & Cooper, C. 2014. Work and wellbeing. Wiley-Blackwell. Chichester.
- Cooper, C. & Hesketh, I. 2019. Wellbeing at work: how to design, implement and evaluate an effective strategy. Kogan Page. Lontoo.
- Cooper, C., Johnson, S. & Robertson, I. 2018. Well-being: productivity and happiness at work. 2nd ed. Palgrave Macmillan. Cham.
- Dun & Bradstreet 2021. Mitä hyötyä on työtyytyväisyyden mittaamisesta? Luettavissa: <https://finland.bisnode.fi/syvenna-osaamistasi/ajatuksiamme/mita-hyotya-on-tyotytyvaisyyden-mittaamisesta/>. Luettu: 12.5.2021.
- Elo 2021. Miltä työelämä näyttää vuonna 2021? – Viisi trendiä. Luettavissa: https://www.elo.fi/elomedia/2021/milta-tyoelama-nayttaa-vuonna-2021-%E2%80%93-viisi-trendia?sc_lang=fi-fi. Luettu: 24.6.2021.
- Feldt, T., Mäkikangas, A. & Vartiainen, M. 2017. Tykkää työstä: työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Healthline 2021. What Is a Pandemic? Luettavissa: <https://www.healthline.com/health/what-is-a-pandemic>. Luettu: 19.7.2021.
- Helsingin kaupunki 2021. Rastila Camping Helsinki. Luettavissa: <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kulttuuri-ja-vapaa-aika/muu-vapaa-aika/rastila/>. Luettu: 24.6.2021.
- Helsingin kaupunki 2015. Rastila Camping Helsinki työllistää ja tuottaa. Luettavissa: <https://www.uuttahelsinki.fi/fi/uutiset/2015-10-15/rastila-camping-helsinki-tyollistaa-ja-tuottaa>. Luettu: 2.9.2021.

livari, P. 2012a. Business crisis and its management: crisis management as a part of safety and security management in a tourism company. Rovaniemen ammattikorkeakoulu. Rovaniemi.

livari, P. 2012b. Matkailun turvallisuus: globaalit muutokset – paikalliset vaikutukset. Rovaniemen ammattikorkeakoulu. Rovaniemi.

livari, P. 2011. Yrityksen kriisi ja sen hallinta. Sisäasianministeriö. Luettavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79675/sm_082011.pdf. Luettu: 15.9.2021. Kuva 1.

Jalovaara, v. 2020. Leirintäalueet saavat olla auki koronatilanteesta huolimatta. Caravan. URL: <https://caravan-lehti.fi/pinnalla/leirintaalueet-saavat-olla-auki-koronatilanteesta-huolimatta/>. Luettu: 23.8.2021.

Kajander, R. 2020. Näin Suomen ensimmäinen koronavirus varmistui – Tämä tapauksesta tiedetään. Yle. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11183390>. Luettu: 17.8.2021.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.

Koro, S. 20.9.2021. Aluevastaava. Rastila Camping Helsinki. Sähköposti.

Kuntatyöntajat 2021. Korona pitkittyessä työhyvinvointi kääntyi laskuun. Luettavissa: <https://www.kt.fi/uutiset-ja-tiedotteet/2021/koronan-pitkittymisen-vaikutus-tyohyvinvointiin>. Luettu: 16.7.2021.

Lapin liitto 2019. Turvallisuus. Luettavissa: <https://blogi.eoppimispalvelut.fi/tourismabc/turvallisuus/>. Luettu: 15.9.2021.

Lee, Y. 2020. 5 charts show which travel sectors were worst hit by the coronavirus. CNBC. Luettavissa: <https://www.cnn.com/2020/05/06/coronavirus-pandemics-impact-on-travel-tourism-in-5-charts.html>. Luettu: 18.8.2021.

Leinonen, R. 2018. Sisällönanalyysi. Spoken. Luettavissa: <https://spoken.fi/sisallonanalyysi/>. Luettu: 13.9.2021.

Löyttyniemi, R. 2013. Flow-tila syntyy, kun taidot ja tehtävän haastavuus ovat tasapainossa. Yle. Luettavissa: <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2013/01/28/flow-tila-syntyy-kun-taidot-ja-tehtavan-haastavuus-ovat-tasapainossa>. Luettu: 6.6.2021.

My Vuosaari 2021. Viiden tähden Rastila Camping Helsinki! Luettavissa: <https://myvuosaari.fi/home/viiden-tahden-rastila-camping-helsinki>. Luettu: 2.9.2021.

Näpärä, L. 2017. Haastattelun lajityypit. Spoken. Luettavissa: <https://spoken.fi/2180/>. Luettu: 31.8.2021.

Sinokki, M. 2016. Työmotivaatio: innostusta, laatua ja tuottavuutta. Tietosanoma. Helsinki. The Guardian 2021. What is Covid-19? Luettavissa: <https://www.theguardian.com/world/2020/feb/27/what-is-covid-19>. Luettu: 19.7.2021.

Työterveyslaitos 2021a. Työn imu. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyon-imu/>. Luettu: 16.7.2021.

Työterveyslaitos 2021b. Työhyvinvointi on yhteinen asia. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/pe-rehdytys-tyohyvinvointiin-tyoterveyteen-ja-tyoturvallisuuteen/tyohyvinvointi-yhteinen-asia/>. Luettu: 15.9.2021.

Työterveyslaitos 2021c. Hyvän johtamisen kriteerit. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/hyvan-johtamisen-kriteerit/>. Luettu: 15.5.2021.

Työterveyslaitos 2021d. Tietosuojailmoitus: Työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla - tutkimushanke (2021–2023). Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tietosuojailmoitus-tyohyvinvointi-ja-osaaminen-palvelualoilla-tutkimushanke-2021-2023/>. Luettu: 24.6.2021.

Työturvallisuuskeskus 2021a. Johtaminen ja esimiestyö. Luettavissa: https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet/johtaminen_ja_esimiestyo. Luettu: 15.5.2021.

Työturvallisuuskeskus 2021b. Työhyvinvoinnin portaat. Luettavissa: https://ttk.fi/koulutukset/tilaa_koulutus_tyopaikalle/tyohyvinvoinnin_portaat. Luettu: 15.9.2021.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2021. Toimialaraportti: Matkailu kasvoi tasaisesti ennen koronaa – Suomella edelleen useita kilpailuvaltteja. Valtioneuvosto. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/toimialaraportti-matkailu-kasvoi-tasaisesti-ennen-koronaa-suomella-edelleen-useita-kilpailuvaltteja>. Luettu: 21.7.2021.

Valtioneuvosto 2021. Rajoitukset ja suositukset koronaepidemian aikana. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/tietoa-koronaviruksesta/rajoitukset-ja-suositukset>. Luettu: 17.8.2021.

Virolainen, H. 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Books on Demand cop. Helsinki.

Visitory 2021. Helsinki: Majoitustilastot ja Matkailutilastot. Luettavissa: <https://visitory.io/fi/helsinki/2020-01/2020-12/>. Luettu: 18.8.2021.

Visitory 2021. Helsinki: Majoitustilastot ja Matkailutilastot. Luettavissa: <https://visitory.io/fi/helsinki/2019-01/2019-12/> & <https://visitory.io/fi/helsinki/2020-01/2020-12/>. Luettu: 18.8.2021. Kuva 2.

World Health Organization 2021. WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard. Luettavissa: <https://covid19.who.int/>. Luettu: 19.7.2021.

Liitteet

Liite 1. Saatekirje

Hei työkollega!

Teen parhaillaan töiden ohella opinnäytetyötä toimeksiantona työpaikallamme Rastila Camping Helsingille. Opinnäytetyön aiheena on työhyvinvointi Rastila Camping Helsingissä 2021. Työn tavoitteena on kehittää vakituisten ja kausityöntekijöiden työhyvinvointia selvittämällä työhyvinvoinnin nykyistä tilaa yleisellä tasolla sekä koronapandemian vaikutusten aikana, ja kyselyn tulosten perusteella luoda mahdollisia kehittämissuhteita.

Olisinkin erittäin kiitollinen, jos voisit käyttää noin 20–30 minuuttia vastataksesi kyselyyni. Kysely toteutetaan täysin anonymisti tarkoittaen, ettei ketään vastaajaa pysty myöhemmin tunnistamaan. Kyselyn vastauksia tarkastellaan luottamuksellisesti, eikä niitä käytetä mihinkään muuhun tarkoitukseen kuin tähän tutkimukseen. Jokainen vastaus on arvokas!

Linkki kyselyyn: <https://forms.gle/nc7BpquA2kCeUWibA>.

Vastaisithan kyselyyni viimeistään 29.7.2021 klo 23:59 mennessä.

Kiitos, kun haluat olla mukana edistämässä oman työpaikkasi työhyvinvointia!

Ystävällisin terveisin,

Roosa vastaanoton osastolta

Liite 2. Haastattelurunko

Taustatiedot

1. Oletko vakituinen vai kausityöntekijä?
2. Kuinka kauan olet työskennellyt yhteensä Rastila Camping Helsingissä?

Työ ja työhyvinvointi

1. Mitä mielestäsi työhyvinvointi on?
2. Kuinka kuvailisit omaa työhyvinvointiasi tällä hetkellä?
3. Mikä antaa sinulle iloa ja energiaa työpaikallasi?
4. Miksi työsi on merkittävää?
5. Miten koet työtehtäviesi haasteellisuuden taitoihisi verraten?
6. Miten kuvailisit työtehtäviesi vaihtelua?
7. Millainen ilmapiiri työpaikallasi on tällä hetkellä?
8. Koetko, että sinua arvostetaan työpaikallasi? Jos kyllä, miten se ilmenee?
9. Mitä haluaisit muuttaa työtehtävissäsi / työpaikallasi?

Työhyvinvoinnin hallinta

1. Millä tavoin työhyvinvointia tuetaan työpaikallasi?
2. Tunnetko luottamusta lähintä esimiestäsi kohtaan? Jos kyllä, millaista?
3. Kuinka usein saat palautetta työstäsi? Kiitosta / rakentavaa vai molempia?
4. Onko uusien työtehtävien ohjeistus mielestäsi tarpeeksi selkeää ja riittävää? Kuka sinut näihin perehdyttää?
5. Millaiset vaikutusmahdollisuudet sinulla on työpaikallasi (esim. omiin työvuoroihin / työtehtäviin tai muuhun)?
6. Miten kuvailisit työpaikkasi sisäisen viestinnän toimivuutta?
7. Millä tavoin työpaikkasi työhyvinvoinnin tukemista voisi mielestäsi kehittää?

Koronapandemia / kriisitilanteet

1. Miten työpaikallasi on varauduttu kriisitilanteisiin?
 2. Mitä tuntemuksia koronapandemia herätti sinussa vaikuttaen työpaikkasi toimintaan?
 3. Millaista tukea olet saanut työpaikkasi johdolta koronapandemian aikana? Oletko jäänyt kaipaamaan jotakin?
 4. Millaisia kehitysideoita sinulla on työhyvinvoinnin tukemiselle työpaikkasi kriisitilanteissa tulevaisuudessa?
- Onko sinulla jotakin lisättävää kysymyksiin tai muuta kommentoitavaa?