



## **Itsensä johtamisen merkitys työssä jaksamiseen hotellialalla**

Laura Pohjalainen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Amk-opinnäytetyö

2021

Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon tutkinto

## Tiivistelmä

<b>Tekijä(t)</b> Laura Pohjalainen
<b>Tutkinto</b> Restonomi
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Itsensä johtamisen merkitys työssä jaksamiseen hotellialalla
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 52+3
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia itsensä johtamisen merkitystä työssä jaksamiseen hotellin vastaanotossa. Mitkä itsensä johtamiskeinot auttavat jaksamaan hotellissa työskenteleviä, oli pääongelmana. Työssä toteutettiin kvalitatiivinen tutkimus tulosten saamiseksi ja haastateltavat olivat eri hotelleissa työskenteleviä.</p> <p>Työn tietoperusta rakennettiin kahdesta teemasta, jotka ovat itsensä johtaminen ja työssä jaksaminen. Näihin lisättiin ajanhallintaa, hyvinvointia, työyhteisön merkitystä ja stressin vaikutuksia. Aiheiden ulkopuolelle rajattiin työpaikan toimet työhyvinvoinnin kehittämiseksi, sillä se ei liity suoraan itsensä johtamiseen. Kohderyhmäksi rajattiin vain hotellin vastaanotossa työskentelevät. Empiirinen osa koostui viidestä puolistrukturoidusta teemahaastattelusta ja niiden analysointiin käytettiin teoriaohjaavaa ja teoriasidonnaista sisällönanalyysia.</p> <p>Itsensä johtamisella on suuri merkitys tämän päivän työskentelykulttuuriin ja siihen keskittymällä voi olla paljon positiivisia vaikutuksia. Tuloksista tuli ilmi, että omien rajojen tunnistaminen on yksilöllistä ja se on helpompaa, kun kokemusta on karttunut vuosien varrella ja on pääsyt itse kokeilemaan omia rajojaan. Ajanhallinnalla ei tämän tutkimuksen perusteella ollut suuria vaikutuksia työssä jaksamiseen, mutta se on kuitenkin taito, josta voi olla hyötyä paljonkin kiireisissä elämän tilanteissa. Yksi alaongelmista oli, kuinka kehittää itseään niin, että siitä tulee voimavara. Tärkeimpänä oli positiivinen asenne kohti tavoitteita ja oma aktiivisuus. Konkreettisten askelten ottaminen eteenpäin auttaa kehittämään itseään. Uusien asioiden opettelu ja rakentavan palautteen saaminen ovat apuna tässä.</p> <p>Terveelliset elämäntavat ja itsestään huolehtiminen näyttää olevan tärkeitä itsensä johtamiskeinoja jaksamiseen liittyen. Näiden lisäksi oma aktiivisuus sekä muiden että oma arvostus omaa työtään kohtaa auttaa jaksamisessa. Toimiva työyhteisö ja sen kehittäminen parantaa jaksamista sekä ylitöiden jättäminen pois. Myös taito oppia sanomaan ei, erottui tuloksista tärkeänä keinona. Aikataulutus voi auttaa jaksamisessa, mutta sen tulee olla joustava. Kaiken kaikkiaan oman vapaa-ajan ja työelämän tasapainon tärkeys korostui tutkimuksen tuloksissa.</p> <p>Työ toteutettiin vain hotellin vastaanotossa pääasiassa työskenteleville. Tuloksilla on suuri vaikutus muille hotellien vastaanotoissa työskenteleville, jotka kamppailevat työssä jaksamisen ja itsensä johtamisen kanssa. Työ voi avata lukijoiden silmiä myös omasta elämästään, mihin asioihin kannattaisi keskittyä jatkossa. Tutkimuksen käsitteet ovat laajoja, jonka vuoksi ne ovat potentiaalisia jatkotutkimuksia varten, sillä aihetta voisi tutkia loputtomiin. Jos tutkimusta ei olisi rajattu vain hotellin vastaanottoon, voisi tutkimuksesta tehdä vielä laajemman ja tuloksia voisi hyödyntää useammalla alalla.</p>
<b>Asiasanat</b> Itsensä johtaminen, työssä jaksaminen, työhyvinvointi, ajanhallinta, stressi

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Itsensä johtaminen .....	3
2.1	Itsensä johtamisen lähtökohta.....	4
2.2	Itsensä johtamisen eri tasot.....	5
2.3	Itsensä johtamisen ammatillisesti .....	7
2.4	Ajanhallinta .....	7
2.5	Hyvinvointi .....	8
3	Työssä jaksaminen .....	12
3.1	Kunnolliset työolot ja tarvittava osaaminen sekä työn imu.....	13
3.2	Työyhteisö ja viestintä.....	14
3.3	Työhyvinvointi .....	15
3.4	Stressi.....	16
3.5	Hotellin vastaanotossa työskentely .....	17
4	Laadullinen tutkimus .....	19
4.1	Teemahaastattelu tiedonkeruumenetelmänä .....	20
4.2	Laadullisen tutkimuksen toteutus .....	22
4.3	Teoriaohjaava analyysi metodina.....	25
4.4	Tutkimustulokset.....	26
4.4.1	Teema 1. Tämänhetkinen jaksavuus työssä.....	26
4.4.2	Teema 2. Omat tavoitteet.....	29
4.4.3	Teema 3. Fyysiset kehittävät toimenpiteet.....	30
4.4.4	Teema 4. Itsensä johtaminen ammatillisesti .....	32
4.4.5	Teema 5. Henkinen kehittäminen.....	33
4.4.6	Teema 6. Ajan hallinta .....	35
4.4.7	Teema 7. Omien rajojen tunnistavuus .....	36
4.4.8	Teema 8. Stressi.....	37
5	Johtopäätökset ja tulkinta.....	39
5.1	Tulokset .....	39
5.2	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi .....	45
5.3	Oman prosessin ja oppimisen arviointi.....	46
	Lähteet .....	49
	Liitteet.....	53
	Liite 1. Haastattelurunko.....	53
	Liite 2. Haastateltavien tämänhetkinen työtilanne.....	55

## 1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia itsensä johtamisen merkitystä työssä jaksamiseen. Työ on kvalitatiivinen tutkimustyyppinen työ, jonka tarkoituksena on saada vastauksia, minkälainen merkitys itsensä johtamisella on niin henkisesti kuin fyysisesti työssä jaksamiselle. Itsensä johtaminen on ollut trendi useamman vuoden ajan ja tämän vuoksi opinnäytetyön kirjoittaja on sen valinnut aiheeksi. Nykyaikana tunnutaan keskittyvän yhä enemmän itsensä johtamiseen sekä työssä jaksamiseen, joten näiden asioiden yhdistäminen tuntuu luonnolliselta tässä tutkimuksessa. Aiheen ulkopuolelle on rajattu työpaikan toimet työhyvinvoinnin edistämiseksi, sillä se ei liity itsensä johtamiseen suoranaisesti. Työpaikan mahdollisista toimista on kuitenkin kirjoitettu lyhyesti oma lukunsa, jotta sen merkitystä ei unohdeta. Itsensä johtaminen on erittäin ajankohtainen aihe ja mielenkiintoinen siltä kannalta, että ihminen voi itse omilla teoillaan ja ajatuksillaan kehittää työhyvinvointiaan. Enää ei eletä siinä uskossa, että joku muu on ainoastaan vastuussa työhyvinvoinnista ja työssä jaksamiselle ei voitaisi tehdä itse mitään, sillä kaikki riippuisi työnantajasta. Opinnäytetyön kirjoittaja on itse joskus kohdannut tällaista harhaluuloa omassa työelämässään. Ajatus lähteä tutkimaan tätä aihetta lähti omasta, jo vuosia kestäneestä mielenkiinnosta näitä aiheita kohtaan.

Tutkimukselle laadittiin yksi pääongelma, johon haluttiin saada vastauksia ja se on:

- Mitkä itsensä johtamiskeinot auttavat jaksamaan hotellissa työskenteleviä?

Lisäksi tutkimukselle laadittiin kolme alaongelmaa, jotka ovat:

- Kuinka tunnistaa omat rajansa?
- Kuinka kehittää itseään niin, että siitä tulee työelämässä voimavara?
- Mikä on aikataulutuksen tärkeys itsensä johtamisessa?

Pääongelma on suoraan itsensä johtamisesta laadittu pääkysymys, joka vastauksia saadessaan tulee auttamaan itsensä johtamisesta kiinnostuneita. Alaongelmat ovat hyvin alisteisia pääongelmalle ja ovatkin kolme osa-aluetta pääongelmasta. Näihin tutkimusongelmiin vastausten saamiseksi on tehty puolistrukturoitu temahaastattelu viidelle henkilölle. Alun perin tutkimus piti toteuttaa kuudelle henkilölle, mutta yksi viime hetken peruutus sattui tulemaan, joten viidellä loppujen lopuksi toteutettiin työ. Tutkimus on toteutettu nimettömänä ulkopuolisille. Laadulliseen tutkimustyöhön voi riittää jopa yhden tapauksen tutkiminen, jotta saadaan aikaan laadukkaita tuloksia tutkimusongelmalle, joten viisi haastateltavaa riitti tähän. Neljä haastattelua toteutettiin Zoom videoviestintäsovelluksella ja yhden kanssa haastattelu tehtiin kasvokkain. Näihin haastatteluihin kului aikaa jokaiseen noin runsaasta puolesta tunnista yhteen tuntiin.

Tutkimus sijoittuu hotellialalle, joka on tunnetusti hyvin hektistä ja sesonkipainotteista. Duunitorin haastattelusta tulee ilmi, että paineensietokykyä tarvitsee löytyä, jotta kestää stressaavat ja muuttuvat tilanteet. Vaikka kuinka kliseistä se onkin, niin jokainen päivä on erilainen hotellissa eikä työ ole vain kahdeksan tuntia rutiininomaista työskentelyä. Se on monipuolista, jossa luovuus saa loistaa asiakkaiden huomioimisessa, sekä välillä pääsee tekemään muutakin kuin vastaanottotehtäviä, esimerkiksi kerroshoidossa tai ravintolan puolella. Hyvä palveluasenne, ulospäinsuuntautuneisuus ja avoimuus ovat tärkeitä ja arvostettavia piirteitä asiakaspalvelutehtävissä toimittaessa. Täytyy olla aidosti kiinnostunut asiakkaasta ja jutella heidän kanssaan, jotta työssä pärjää ja siitä tulee mukavampaa. (Duunitori 2016)

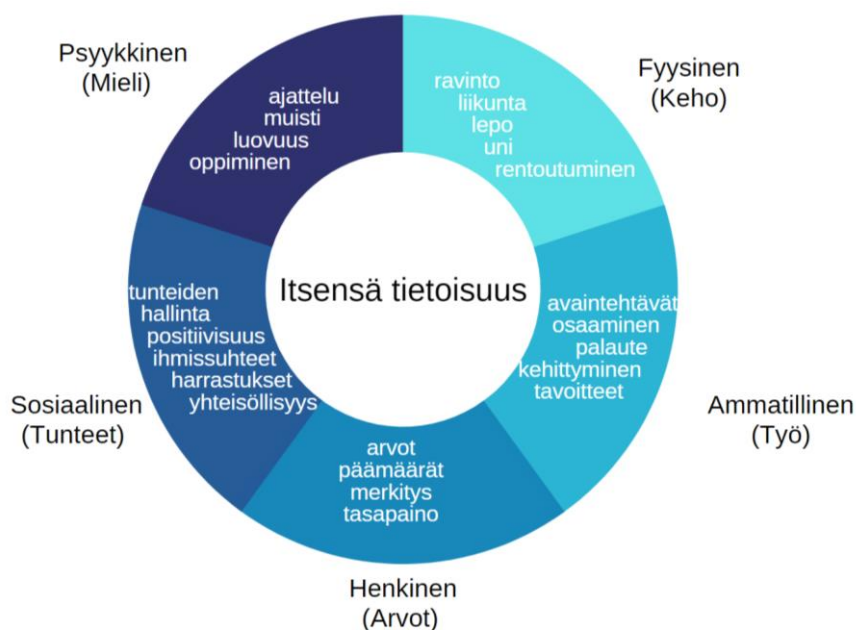
Opinnäytetyössä on viisi päälukua. Ensimmäinen luku on johdantoa, toinen ja kolmas luku koostuvat teoreettisesta viitekehyksestä, jossa on pääaiheina itsensä johtaminen sekä työssä jaksaminen. Näiden alta löytyy esimerkiksi itsensä johtamisen tavoitteet ja suunta sekä itsensä johtaminen fyysisesti, henkisesti, psyykkisesti, sosiaalisesti ja ammatillisesti. Ajanhallinnasta on oma kappaleensa. Työssä jaksamiseen liittyy kunnolliset työolot sekä tarvittava osaaminen, yksityiselämän vaikutus sekä työn imu. Vaikka kunnolliset työolot eivät ole tutkimuksen keskiössä, on ne lisätty työhön, sillä ne ovat perusedellytyksiä työssä jaksamiselle eikä niitä tule unohtaa. Työyhteisöstä, viestinnästä ja stressistä kerrotaan omissa kappaleissaan tässä välissä. Näiden jälkeen käsitellään työhyvinvointia laajalaisesti, koska se liittyy vahvasti niin työssä jaksamiseen kuin itsensä johtamiseenkin. Viitekehyksen lopussa kerrotaan vielä hotellialan perusominaisuuksista. Tämän jälkeen siirytään tutkimusmenetelmään, tutkimuksen toteutukseen ja analyysiin. Näitä seuraavat tutkimustulokset, jotka ovat järjestetty teemoittain omien otsikoiden alle, jotta ne ovat selkeämmin hahmoteltavissa. Viidennessä pääluvussa on johtopäätökset ja pohdinta tuloksista ja niiden merkityksestä. Aivan opinnäytetyön lopuksi löytyy tutkimuksen luotettavuuden arviointia sekä koko prosessin sujuvuuden arviointia.

## 2 Itsensä johtaminen

Itsensä johtaminen otettiin käyttöön ensimmäisen kerran 1980-luvun puolivälissä ja se määriteltiin ”kattavaksi itsevaikuttamisen näkökulmaksi, joka koskee itsensä johtamista luonnollisesti motivoivien tehtävien suorittamiseen, kuten johtaa itsensä tekemään työtä, joka on tehtävä, mutta joka ei ole luonnollisesti motivoivaa ” (Manz 1986). Itsensä johtaminen sisältää erityisiä strategioita, joita yksilöt voivat käyttää motivoidakseen itsensä saavuttamaan erilaisia tuloksia (Stewart 2011, 2019). Itsensä johtaminen on jatkuvaa vaikutamis- ja oppimisprosessia, jossa tullaan tietoiseksi omasta kehosta, tunteista, mielestä ja arvoista. Kun on tullut tietoiseksi niistä, on helpompaa ohjata omia erilaisia tekoja, ajatuksia sekä tunteita. Itsensä johtamisessa opitaan tuntemaan itsensä koko aika syvällisemmin. Se on myös itsetuntemuksen systemaattista kehittämistä. Vaikuttamisprosessilla tarkoitetaan, kun omaa tietoisuutta kehittämällä pyritään ottaa itsensä haltuun ja ohjaamaan omia tunteita, ajatuksia ja tekoja. Koko itsensä johtamisprosessi kestää koko elämän. (Sydänmaanlakka 2010, luku 1.1)

Itsensä johtaminen on siis kykyä pitää itsestään huolta niin fyysisesti kuin psyykkisesti, niin, että työ ja vapaa-aika ovat balanssissa. Ajanhallinnan lisäksi on tärkeää osata priorisoida, kommunikoida ja ratkaista ongelmia, mutta näiden lisäksi ennen kaikkea riittävä lepo on hyvin tärkeää itsensä johtamisessa. Nämä kaikki edellä mainitut asiat auttavat työssä jaksamiseen. (Terveys- ja Sosiaalialan Yrittäjät ry 2020)

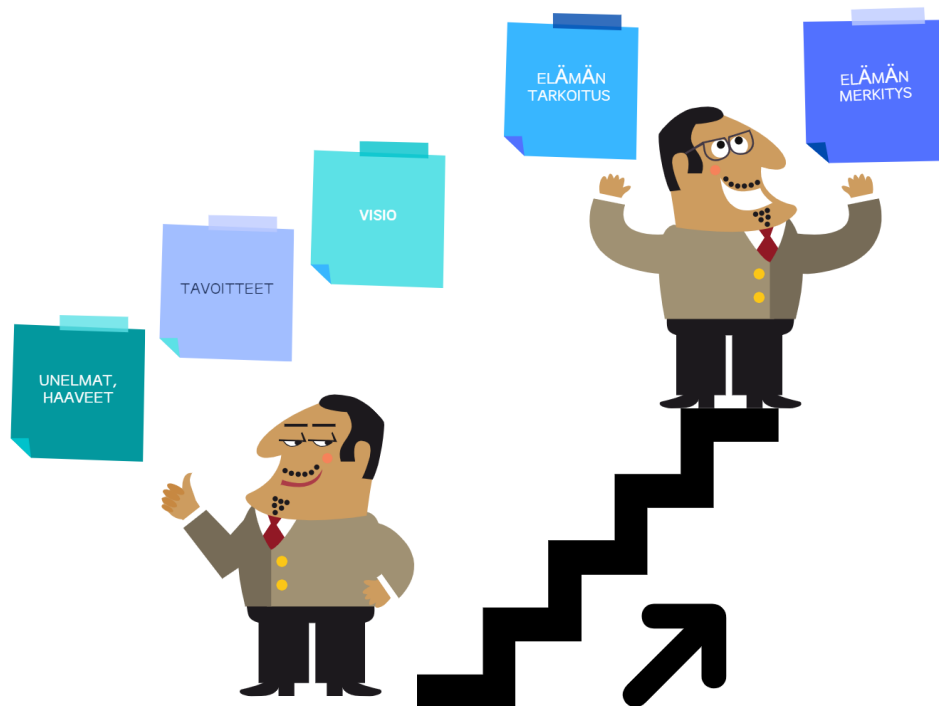
Sydänmaanlakka on kuvaillut itsensä johtamisen viiteen osa-alueeseen, joihin kuuluu fyysinen, psyykinen, sosiaalinen, henkinen sekä ammatillinen osa-alue. Sydänmaanlakka on kuvannut nämä hyvin kuvassa, josta on muokattu yksinkertaisempi kuva:



Kuva 1. Itsensä tietoisuuden raamit, Sydänmaanlakkaa mukaillen

## 2.1 Itsensä johtamisen lähtökohta

Itsensä johtamisen lähtökohtana ovat omat tavoitteet, unelmat ja visio. Se, missä näkee itsensä vuosien päästä. Itsensä johtamista Sydänmaanlakka vertaa hyvin organisaatioon. Tässä ajatusmaailmassa muodostamme itse kehollamme organisaation. Tämä havainnollistaa ja konkretisoi itsensä johtamisen selkeämmin. Jokainen on itsensä oma johtaja, tässä vertauskuvassa yrityksen toimitusjohtaja. Kuten yrityksessäkin, toimitusjohtajan kuuluu tietää tavoitteet ja visio ja hän pyrkii toiminnallaan ja johtamisellaan saavuttaa ne mahdollisimman hyvin. Näin pitäisi olla myös itsensä johtamisessa, sillä johtaminen alkaa tavoitteista. On helpompaa päästä määränpähän, kun se on tiedossa. Unelmia ja haaveita on tärkeää olla olemassa, sillä ne antavat elämälle tarkoituksen ja merkityksen. On tärkeää osata hahmottaa ne, jotta niihin voi jonain päivänä päästä. (Sydänmaanlakka 2010, luku 1.1) Tästä toimitusjohtajuudesta on laadittu hahmottava kuva:



Kuva 2. Oman kehon toimitusjohtaja

Näiden ohessa on kuitenkin tärkeä taito myös osata elää hetkessä, eikä aina miettiä vain tulevaa. Läsnä olevan tietoisuuden kehittäminen onkin yksi itsensä johtamisen päämäärästä. (Sydänmaanlakka 2010, luku 1.1) Tietoinen läsnäolo, eli mindfulness, tarkoittaa sitä, että on läsnä tässä hetkessä ja on tietoinen omista aisteista, tunteista ja ajatuksista (Mäkinen 2017).

Monet rinnastavat meditaation ja mindfulnessin toisiinsa, eikä se väärin ole, mutta täytyy muistaa, ettei se ole kuitenkaan ihan sama asia. Meditaatiolla nimittäin kyllä harjoitetaan tehokkaasti mindfulnessia. (Moore 2021) Moore viittaa American Psychological Associationin (APA 2012) tulkintaan mindfulnessista "... Hetkellinen tietoisuus kokemuksestasi ilman tuomioita. Tässä mielessä tietoisuus on tila eikä ominaisuus. Vaikka tietyt käytännöt tai toiminnot, kuten meditaatio, voivat edistää sitä, se ei ole niitä vastaava tai synonyymi. Mindfulness on tila, joka voidaan saavuttaa käytännössä." (Moore 2021) Jon Kapat-Zinnillä, joka on maailmanlaajuisesti tunnettu työstään mindfulnessiin perustuen stressin lieventämiseksi, on taas oma määritelmä mindfulnessille: "Tietoisuus, joka syntyy kiinnittämällä huomiota tarkoituksella, tällä hetkellä ja tuomitsemattomasti" (Kabat-Zinn & Purser 2015). Tämä on harjoittaja- ja akateemisessa kirjallisuudessa erittäin tunnettu määritelmä läsnä olevaan tietoisuuteen. Kabat-Zinn kehottaa lisäksi nostamaan huomion lauseeseen "Right here, right now". Eli juuri tässä, juuri nyt. Se on myös tunnettu käsite useimpien meditaatiota harjoittavien keskuudessa. (Moore 2021)

Eli vaikka tavoitteet ja haaveet ovat hyvä tiedostaa, on myös osattava elää hetkessä, niin että pystyy nauttia jokapäiväisestä elämästä. Ei ole koskaan hyvä elää pelkästään niin, että miettii ja pyrkii saavuttamaan jotain, eikä kiinnitä ollenkaan huomiota, mitä oikeastaan sillä hetkellä ympärillä tapahtuu. Keskittymällä läsnä olevaan tietoisuuteen, saa varmasti elämästä enemmän irti ja siitä pystyy nauttimaan paremmin. Läsnä olevaa tietoisuutta pystyy harjoittelemaan esimerkiksi keskittymällä yhteen asiaan kerrallaan, joka voi tarkoittaa sitä, että pesee hampaitaan eikä mieti silloin mitään muuta kuin vain itse hampaiden pesua. Tällä tavalla saadaan jo harjoitettua läsnäoloa (Repo s.a.).

Suhteella itseensä tarkoitetaan tärkeintä suhdetta koko elämän aikana, eli sitä, miten tuntee ja kokee itsensä. Se on pysyvää ja sitä pystyy kehittämään vain ja ainoastaan itse. Se, miten itseensä suhtautuu vaikuttaa siihen, kuinka uskaltaa toteuttaa itseään ja tuoda itseään ilmi sekä miten johtaa itseään kohti unelmia. Itsetuntoa vahvistamalla saa rohkeutta saavuttaa unelmiaan. Kehittämällä suhdetta itseensä, saa vahvemman itsetunnon, itsetuottamuksen rohkeuden ja uskaltautumisen hyväksyä itsensä juuri sellaisena kuin on. Kun on itsensä kanssa sinut, onnistuu paremmin tavoitteissaan ja pystyy paremmin johtamaan elämäänsä siihen suuntaan kuin haluaa. (Koppelomäki s.a.)

## 2.2 Itsensä johtamisen eri tasot

Itsensä johtaminen voidaan jakaa fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen, henkiseen ja ammatilliseen osaan Sydänmaanlakan mukaan. Fyysiseen osa-alueeseen kuuluu terveellinen ruokavalio ja terveelliset ruokatottumukset, säännöllinen ja riittävä uni ja rentoutuminen sekä tietenkin riittävä liikunta. Nämä yhdessä kehittävät niin fyysistä kuin psyykkistä



hyvinvointia. Toimiva keho on kaiken lähtökohta, se on kuin mielen temppele, jota tulee hoitaa huolella. (Sydänmaanlakka 2010, luku 1.1)

Mielen toimintoja, eli psyykkisiä toimintoja ovat esimerkiksi ajatteleminen, muistaminen, havaitseminen ja oppiminen (Sydänmaanlakka 2010, luku 1.1). Mielen hallinta vaatii kehon hallinnan ohessa myös harjoitusta. Aivojen kehittäminen on elinikäinen prosessi samanlailla kuin itsensä johtaminen kokonaisuudessaan. Jos aivoja ei kehitetä ja aktivoida riittävästi, mieli lamaantuu eikä toimi niin nopeasti ja hyvin kuin sen kuuluisi. Olisi hyvä, jos aivoja pyrittäisiin kehittää säännöllisesti päivittäin. Se on kuin lihas, se surkastuu, jos sitä ei käytä (Möller 2016).

Kaikki älyllinen toiminta perustuu muistiin (Muistiliitto s.a.), jonka vuoksi muistin kehittäminen onkin hyvin tärkeässä roolissa aivojen ylläpitämisessä. Muistin kehittämistä jokapäiväisessä elämässä suositellaan hyvin paljon. Sitä voi harjoittaa ihan niinkin yksinkertaisella tavalla kuin muistipeleillä. (Muistipeli s.a) Tiivistettynä mielen hallinnan voisi kuvailla niin kuin Sydänmaanlakka kuvailee ”Mielen hallinta tarkoittaa, että on löytänyt mielenrauhan eli pystyy hallitsemaan ajatuksiaan, mielikuviaan ja myös tunteitaan.” Tällöin hallitaan mieltä paljon paremmin ja on helpompaa elää hetkessä, eikä mieli haahuile hallitsemattomasti missä sattuu. (Sydänmaanlakka 2010, luku 1.1)

Sosiaaliseen osastoon kuuluu ihmissuhteet ja tunteet, harrastukset sekä yhteisöllisyys. On tärkeää osata tiedostaa, että kukaan ei ole tai toimi täällä yksin, eikä kukaan elä omassa maailmassaan, vaan jokainen kuuluu aina johonkin yhteisöön. Jokaisella teolla on yleisesti vaikutus myös muihin ihmisiin. Ihmissuhteilla ja positiivisuudella on suuri merkitys tunteisiin ja sen vuoksi onkin tärkeää olla tietoinen omista tunteistaan. Tällöin voi osata tiedostaa myös muiden tunteita. Kun tiedostetaan omat sekä muiden tunteet, pystytään rakentaa vuorovaikutussuhteita. Tästä päästäänkin tunneälykkyyteen. Tunneälykkyydellä tarkoitetaan sitä, että osaa tulla toimeen itsensä sekä muiden kanssa hallitsemalla omia tunteitaan. Positiiviset sekä negatiiviset suhteet ohjaavat elämää todella paljon ja usein sitä luuleekin toimivansa rationaalisesti, vaikka todellisuudessa tunteet ovat ohjanneet päätöksiä. Tämän vuoksi myös tunneälykkyyttä on syytä harjoittaa systemaattisesti. (Sydänmaanlakka 2010, luku 1.1) Ihmissuhteissa on tärkeää kehittää kommunikointiaan ja huolehtia ja parantaa nykyisiä ihmissuhteita (Koppelomäki s.a.)

Henkinen osa-alue kattaa arvot. Ne ovat hyvä määrittää ja selkeyttää itselleen. Arvoilla hoidetaan henkisiä toimintoja. Ne ohjaavat elämäämme ja tekevät elämästämme merkityksellisempiä. Arvot ovat yksilöön liittyviä ohjaavia ajatuksia ja tunteita, jotka liittyvät yksilön tarpeisiin. Henkisellä kunnolla tarkoitetaan yksilön olevan tietoinen omista arvoistaan

ja elävänsä niiden kanssa sopusoinnussa soveltamalla niitä. Tällöin ihminen on tasapainossa itsensä sekä ympäristönsä kanssa ja kokee näin elämän merkityksen. (Sydänmaanlakka 2010, luku 1.1)

### **2.3 Itsensä johtamisen ammatillisesti**

Aikaisemmin kuvaillut osa-alueet muodostavat itsensä johtamisen ydinosan, mutta tähän voi lisätä vielä yhden osa-alueen, joka on ammatillinen kunto. Tähän liittyy työ, joka ei tarkoita kuitenkaan pelkkää palkkatyötä, vaan siihen liittyy myös kokonaisuus kaikesta, mitä tehdään ympäristössä. Sillä on erittäin suuri merkitys elämässä ja olisikin hienoa, jos jokainen löytäisi oman kutsumustyönsä. Harmillisesti näin ei kuitenkaan aina ole. (Sydänmaanlakka 2010, luku 1.1)

Ammatillisella kunnolla tarkoitetaan, että jokaisella olisi selkeät tavoitteet ja työtehtävät työssä, sekä saisivat hyvin palautetta työstään ja työssä pystyisi kehittymään jatkuvasti. Jokaisen kannattaisi pysähtyä välillä miettimään, miten itse suhtautuu omaan työhönsä, onko se vain välttämätön asia, jota täytyy tehdä elääkseen vai onko sillä jokin muu merkitys elämässä, kuten esimerkiksi elämäntehtävä. Jos ei ole omassa kutsumusammattissaan, tärkeää olisi kuitenkin löytää arvostusta omaa työtään kohtaan, joka pitää sisällään työn merkityksen oivaltamisen. Tämä auttaa työssä jaksamiseen. (Sydänmaanlakka 2010, luku 1.1)

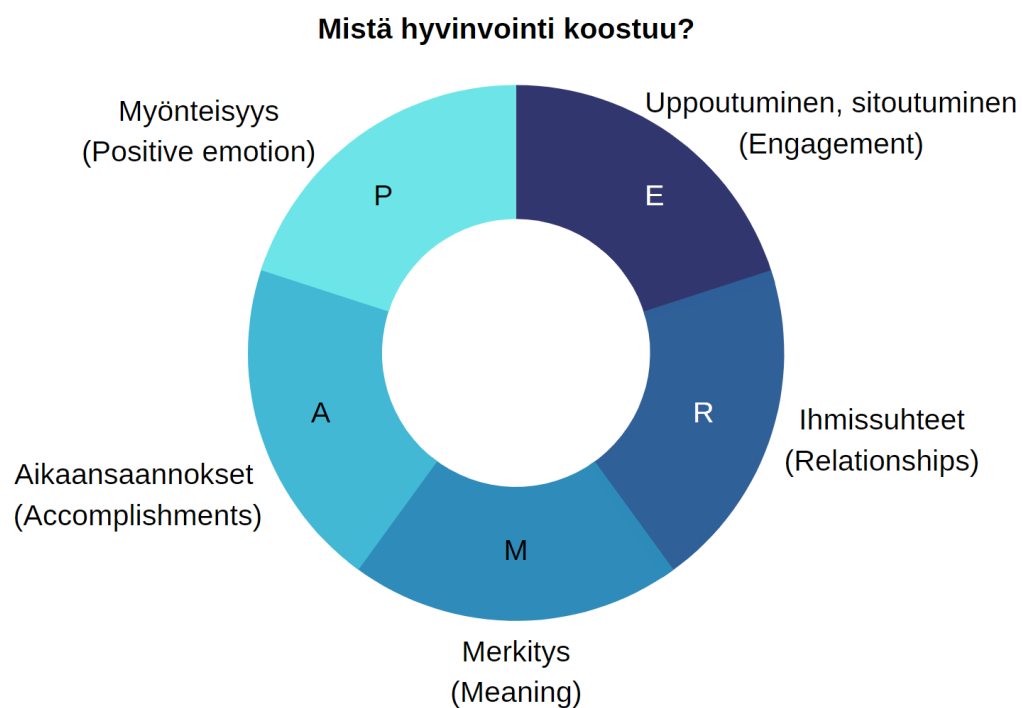
### **2.4 Ajanhallinta**

Yksi alaongelmista liittyy aikataulutuksen tärkeyteen itsensä johtamisessa. Tähän kysymykseen löytyy lukuisilta tutkijoilta omat mielipiteensä, jotka suurimmaksi osaksi puoltavat ajatusta siitä, että ajanhallinta on yksi perusasioista itsensä johtamisessa. Time management, ajanhallinta on prosessi, jossa suunnitellaan ja organisoidaan, kuinka paljon aikaa henkilö käyttää tiettyihin toimintoihin (Mindtools s.a.). Ward väittää artikkelissaan 11 Time Management Tips That Work, että ajanhallinta on oikeastaan myytti. Koska aika on vakio ja jokaisella on 24 tuntia vuorokaudessa, eli saman verran aikaa käytettävissä, ei sitä pysty muuttamaan, vaikka kuinka organisoisi sitä eri lailla (Ward 2021). Parempi termi voisi olla itsensä hallinta, sillä itseäänhän sitä hallitaan kyseisessä käsitteessä (Tuominen & Lindroos 2010, 111). Kiire syntyy nykyään yksinkertaisesti siitä, kun tehtäviä on enemmän kuin niiden tekemiseen on käytössä aikaa (Tuominen & Pohjakallio 2012, 50). Vaikka nykyään on entisaikoihin verrattuna paljon enemmän erilaisia työtä helpottavia apuvälineitä sekä tiedonhaku on helpompaa ja nopeampaa internetin ansiosta ja ihmisten tavoittaminen on sujuvampaa, on ihmisillä silti kiire, koska ei välttämättä tiedetä, mikä on oikeastaan tärkeintä tehdä missäkin järjestyksessä tai miten asiat pitää ylipäätään tehdä. (Tuominen & Lindroos 2010, 112).

Joka tapauksessa opettelemalla hallitsemaan omaa ajankäyttöä, löytää paremmin aikaa asioille, joita haluaa tehdä elämänsä aikana ja saa selkeyttä elämäänsä. Loistava ajanhallinta vaatii riittävästi energiaa, selkeät tavoitteet, suunnitelmat ja tietoisuuden siitä, mihin aikaa nyt kuluu eniten. Riittävän energian saa pitämällä itsestään hyvää huolta, tämä lisää luonnollisesti jaksamista. Selkeillä tavoitteilla oppii priorisoimaan omaa ajankäyttöä. Kun nämä asiat ovat kunnossa, oma ymmärrys omaan ajankäyttöön selkenee ja sitä löytää aikaa itselleen tärkeisiin asioihin paremmin. Nämä auttavat johtamaan itseään systemaattisemmin. Haluamallaan aikaansaamalla asioillaan ihminen kokee rentoutumista ja tyytyväisyyttä, joka on hyvä elämänsuunta. (Koppelomäki 2020)

## 2.5 Hyvinvointi

Mistä hyvinvointi rakentuu? Martin Seligman, tunnettu positiivisen psykologian puolesta puhuja on kehittänyt hyvät raamit hyvinvointiin, jotka kertovat selkeästi, miten onnellisuuden voisi saavuttaa. Tämä malli on nimeltään PERMA-malli (Madeson 2021). Tähän kuuluvat Positive emotion, Engagement, Relationships, Meaning, ja Accomplishments. Tätä mallia hyödynnetään tämän opinnäytetyön haastattelurungossa ja analysointityökaluna.



Kuva 3. PERMA-malli, hyvinvoinnin kulmakivet Seligmania mukailien

**P**= Positive emotion tarkoittaa sitä, kuinka tulkitsee tapahtumat, jotka tapahtuvat itselleen. Kuinka tapahtumat koetaan, myönteisellä vai kielteisellä näkökulmalla (Ilta 2019).

Positiiviset tunteet ovat kukoistuksen ensisijainen indikaattori ja niillä voidaan opetella parantamaan hyvinvointia (Fredrickson 2001).

Kun yksilöt voivat tutkia, nauttia ja integroida positiivisia tunteita jokapäiväiseen elämään (ja tulevaisuuden elämän visualisointeihin), se parantaa tavanomaista ajattelua ja toimintaa. Positiiviset tunteet voivat kumota negatiivisten tunteiden haitalliset vaikutukset ja edistää kestävyyttä (Tugade & Fredrickson 2004).

Positiivisten tunteiden lisääminen auttaa yksilöitä rakentamaan fyysisiä, älyllisiä, psykologisia ja sosiaalisia resursseja, jotka johtavat tähän sietokykyyn ja yleiseen hyvinvointiin. (Madeson 2021)

**E= Engagement** suomennetaan usein uppoutumisella tai sitoutumisella. Tähän liittyy vahvasti flow-tila, eli kun on innostunut jostain niin paljon, että ajankulkukin saattaa kadota, saavutetaan flow-tila. Tähän pääseminen edellyttää itseltään itsensä innostamista ja sen saamisella onnellisuus lisääntyy. (Ilta 2019) Ihmiset kokevat todennäköisemmin flow-tilan, kun he käyttävät vahvuuksiaan. Sitoutumista koskeva tutkimus on osoittanut, että yksilöt, jotka yrittävät käyttää vahvuuksiaan uusilla tavoilla joka päivä viikon ajan, olivat onnellisempia ja vähemmän masentuneita kuuden kuukauden jälkeen (Seligman, Steen, Park ja Peterson, 2005).

Sitoutumisen käsite on jotain paljon voimakkaampaa kuin yksinkertaisesti ”olla onnellinen”, mutta onnellisuus on yksi sitoutumisen monista sivutuotteista (Madeson 2021).

**R= Relationships**, eli ihmissuhteet. Ihminen kaipaa kuulumisen ja yhteisöllisyyden tunnetta ja hyvistä vuorovaikutussuhteista turvallisuuden tunne kasvaa. Ihminen on loppujen lopuksi laumaeläin. Hyvät ihmissuhteet lisäävät onnellisuutta. (Ilta 2019)

Suhteisiin kuuluvat kaikki erilaiset vuorovaikutukset, joita yksilöillä on kumppaneiden, ystävien, perheenjäsenten, työtovereiden, esimiesten ja koko yhteisön kanssa (Madeson 2021). Suhteet PERMA -mallissa viittaavat tunteeseen, että on tuettu, rakastettu ja arvostettu. Ihmissuhteet perustuvat ajatukseen, että ihmiset ovat luonnostaan sosiaalisia olentoja (Seligman 2012). Sosiaalisista yhteyksistä tulee erityisen tärkeitä ikääntyessämme (Madeson 2021). Sosiaalisella ympäristöllä on havaittu olevan ratkaiseva rooli kognitiivisen heikkenemisen estämisessä ja vahvat sosiaaliset verkostot edistävät vanhempien ihmisten parempaa fyysistä terveyttä (Siedlecki, Salthouse, Oishi ja Jeswani 2014).

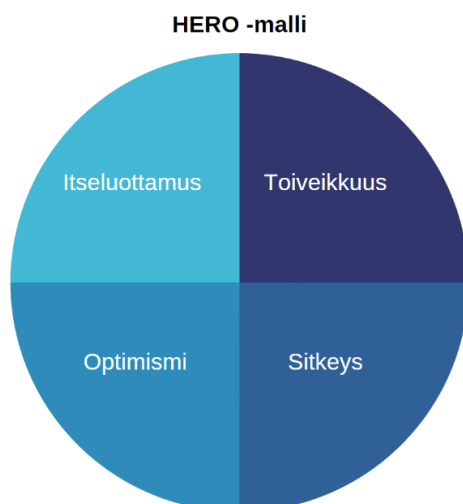
**M= Meaning**, suomeksi merkityksellisyys. Kun ihminen ymmärtää toimintansa ja tapahtumien merkityksellisuuden, hyvinvointi kasvaa. Kun saa toiminnalleen suunnan, se helpottaa asioiden tekemistä ja arvostusta. (Ilta 2019)

Seligman (2012) käsitteli merkityksellisyyttä kuulumisena ja/tai palvelemisena jotain itseämme suuremmalle. Elämän tarkoituksen saaminen auttaa yksilöitä keskittymään siihen,

mikä on todella tärkeää suurten haasteiden tai vastoinkäymisten edessä. Henkilökohtaiset arvot ohjaavat merkityksen tunnetta ja ihmiset, jotka kokevat, että heillä on tarkoitus elämälle, elävät pidempään ja ovat tyytyväisempiä elämään ja heillä on vähemmän terveysongelmia (Kashdan, Mishra, Breen ja Froh 2009).

**A= Accomplishments.** Saavutukset. Saavutuksen tunne on seurausta pyrkimyksistä kohti tavoitteita ja niiden saavuttamisesta, yrittämisen hallitsemisesta ja itsemotivaatiosta päättää tavoitteesi. Tämä edistää hyvinvointia, koska yksilöt voivat katsoa elämäänsä ylpeänä. (Seligman 2012) Saavutus sisältää käsitteet sitkeydestä ja intohimosta saavuttaa tavoitteet. Hyvinvointi syntyy, kun saavutus on sidottu pyrkimykseen kohti asioita, joilla on sisäinen motivaatio tai työskentelemään kohti jotain vain tavoittelun ja parantamisen vuoksi (Quinn 2018). Sisäisten tavoitteiden (kuten kasvun ja yhteyksien) saavuttaminen johtaa suurempiin hyvinvointihyötyihin kuin ulkoiset tavoitteet, kuten raha tai maine (Seligman 2013).

Psykologiseen pääomaan (Psychological Capital) sisältyy HERO-malli, joka on neljän ulottuvuuden malli ja tulee englannin kielen sanoista Hope, Efficacy, Resilience, and Optimism (Ohlin 2020). Nämä suomennetaan yleisesti itseluottamus tai itsetehokkuus (self-efficacy), toiveikkuus, realistinen optimismi ja sitkeys (Manka s.a.) Tämä malli yhdistetään niin työhyvinvointiin, kuin henkilökohtaisen elämän hyvinvointiinkin (Ohlin 2020). Psykologisen pääoman on kehittänyt edelläkävijä professori Fred Luthans alun perin yrityksille. Sen mukaan yrityksen kannattaa investoida psykologiseen eikä koulutukselliseen kehitykseen. Hän väitti, että henkilöresurssit voivat toimia kilpailuetuna (Ohlin 2020). Manka kuvaa, että psykologinen pääoma on ”ihmisen sisäinen voimavara” ja sen avulla voidaan kohdata vaikeita tilanteita ja ehkäistä erilaisia ahdistuksen ja turvattomuuden tunteita. Tähän on tehty kuvaava malli Mankaa mukaillen:



Kuva. 4 HERO -malli Mankaa mukaillen

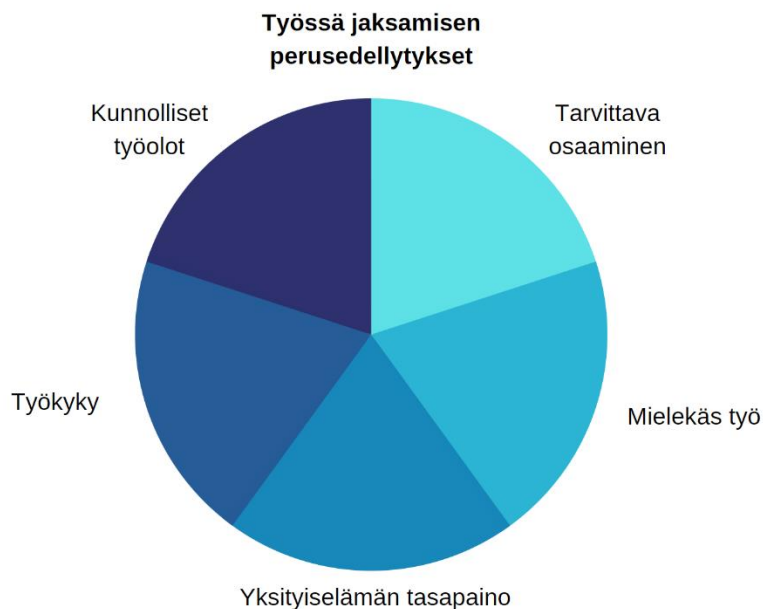
Ympyrän ylempi puoli tarkoittaa kykyä hyväksyä ja säilyttää mielenrauhaa. Se miten tulkitsemme kohdattavia tilanteita ja miten reagoimme niihin, vaikuttaa henkiseen tasapainoomme ja hyvinvointiimme. Itseluottamus tarkoittaa sitä, että uskoo suoriutuvansa haasteista, tästä syntyy hallinnan tunne. Toiveikkuus on halua kulkea kohti tavoitteita ja löytää tarvittaessa vaihtoehtoisia polkuja päästäkseen niihin. (Manka s.a.)

Alemmalla tasolla tarkoitetaan sitä, että on kykyä olla oman elämänsä ohjaksissa. Eli uskaltaa tarttua erilaisiin mahdollisuuksiin ja on rohkeutta tehdä valintoja oman maun mukaan sekä elää omien arvojen mukaista elämää. Optimismissä ihminen näkee asioiden myönteiset puolet. Sitkeys on sitä, että ihminen kestää esteet ja pystyy aloittamaan alusta, eikä lannistu vastoinkäymisistä. Psykologinen pääoma kehittyy läpi elämän. Itsensä kehittäminen on suositeltavaa ja sellainen ihminen, joka haluaa kehittää itseään, näkee myös ympäristönsä positiivisemmaksi kuin sellainen ihminen, jolla ei ole halua enää kehittää itseään. (Manka s.a.)

Atanasov kertoo hyvin artikkelissaan Apply the 8–8–8 rule for living a balanced life, kuinka kahdeksan tuntia töitä, kahdeksan tuntia vapaa-aikaa ja kahdeksan tuntia unta auttavat tasapainoiseen elämään. Se on yksinkertainen sääntö, joka on auttanut monia ihmisiä tasapainottamaan elämänsä. Tasapainoisen elämän saavuttamiseksi on jaettava 24 tuntia kolmeen osaan. (Atanasov 2017) Tämä voi olla avainasemassa hyvinvointiin ja sitä käyttämällä voi saavuttaa onnellisuutta. Tämän kaavan avulla työtä ei tehtäisi liikaa.

### 3 Työssä jaksaminen

Työssä jaksamisen tavallisimpia perusedellytyksiä ovat kunnolliset työolot, tarvittava osaaminen, mielekäs työ, työkyky ja yksityiselämän tasapaino. Kunnolliset työolot tarkoittavat turvallista työskentelytilaa, jossa olosuhteet ovat kunnossa, eikä vaaroja aiheudu. Työn määrän tulee olla sopiva, ei liian kuormittava, mutta ei liian vähäinenkään, ettei työhön kyllästy. Näiden lisäksi töiden järjestelyjen tulee olla kunnossa. Työn tulee olla tarpeeksi vaihtelevaa sekä vaativaa ja uuden oppimisen mahdollisuuksia tulee olla. Nämä ovat yhteydessä työntekijän osaamiseen. Näiden lisäksi yksityiselämä vaikuttaa työssä jaksamiseen suuresti. (Julkisten ja hyvinvointialojen liitto s.a.)



Kuva 5. Työssä jaksamisen perusedellytykset

Työssä jaksamiseen vaikuttavat tekijät ovat yksilöllisiä, eikä jokaiseen päde samat keinot. On yksilöllistä, kuinka paljon näistä osa-alueista kukin vaikuttaa kehenkin. Toiselle työn haastavuus ei ole niin tärkeää, kuin vaikka turvalliset työolot, kun taas toiselle nämä saattavat olla päinvastaisessa tärkeysjärjestyksessä. Yksityiselämän vaikutus työssä jaksamiseen on suuri, eikä sitä tule aliarvioida mitattaessa jaksamista. Yksityiselämään ei kuitenkaan tässä opinnäytetyössä perehdytä sen kummemmin, sillä tässä keskitytään siihen, miten itse voi johtaa ja kehittää itseään nyt ja tulevaisuudessa taustoistaan huolimatta. Seuraavaksi on avattu hieman perusedellytyksiä työssä jaksamiselle, jotta niiden merkitystä ei unohdeta kokonaisuudesta.

### 3.1 Kunnolliset työolot ja tarvittava osaaminen sekä työn imu

Kunnolliset työolot tarkoittavat turvallista työpaikkaa, jossa työolosuhteet ovat kunnossa. Työn määrä on sopiva sekä työn järjestelyt ovat kunnossa (Julkisten ja hyvinvointialojen liitto s.a.). Työpaikalla tulee olla turvallista tehdä työtehtäviä ja liikkua siellä. Siisteys on todella tärkeä osa työturvallisuutta. Jokaisella tavaralla kuuluisi olla oma paikkansa ja kulkukäytävien tulisi olla siistit ja tilavat. Tarvittavat työkalut ja laitteet tulee olla ehjät ja asianmukaiset, jotta niitä on turvallista käyttää. Jokainen henkilö työpaikallaan voi lisätä työturvallisuutta jo ihan nostamalla pudonneet roskat lattialta. Se kuulostaa pieneltä työturvallisuusriskiltä, mutta todellisuudessa se voi olla vakavan tapaturman aiheuttaja, aiheuttaessaan liukastumisen tai kompastumisen (Työterveyslaitos s.a.). Hyvä järjestys ehkäisee erilaisia vaaratilanteita (Työsuojelu 2021).

Tarvittava osaaminen on myös yksi perusedellytyksistä työssä jaksamiselle. Työpaikan tulee huolehtia siitä, että työntekijälle annetaan sopivia haasteita ja työtehtäviä, sellaisia, joista henkilö voi sillä osaamisellaan suoriutua tehtävästä. Jos työtehtävät muuttuvat haasteellisimmaksi, on työntekijälle tarjottava koulutusta asiaan. Näiden lisäksi työntekijällä on myös oma vastuu pysyä mukana ajankohtaisista muutoksista ja opetella myös itse erilaisia asioita, jos se vain on mahdollista. Kun tarvittava osaaminen löytyy työnkuvaan, työssä jaksaa loogisesti paljon paremmin, sillä työ ei ole liian kuormittavaa. Työstä palautuu nopeammin ja on valmis uusiin tehtäviin ja haasteisiin, kun osaaminen on oikealla tasolla. Työn tulee olla tarpeeksi mielenkiintoista ja haastavaa, mutta haastavuus ei saa ylittää omaa osaamistaan. (Työturvallisuuskeskus s.a.)

Eräs asia, josta puhutaan paljon, on työn imu. Se käytännössä tarkoittaa sitä, että ihminen kokee työnsä mielekkääksi ja saa siitä positiivista energiaa. (Erkko 2021) Työn imu, (work engagement) määritellään usein positiiviseksi ja tyydyttäväksi työhön liittyväksi mielentilaksi, jolle on ominaista omistautuminen, elinvoimaisuus ja työhön uppoutuminen. Yksilöt, jotka kokevat työn imua, ovat korkealla energiatasolla, innostuneita omasta työstään ja täysin uppoutuneita työhönsä. (Bakker & Albrecht 2018)

Työn imu ja ilo kulkevat käsi kädessä. Kun kokee työn imua, stressi ja työuupumus vähenvät. Työn imussa ihminen kokee ammattiylpeyttä ja omistautuu työlle sekä ennen kaikkea innostuu siitä. Näiden vuoksi olisi tärkeää, että työpaikat yrittäisivät parantaa ja vahvistaa työn imua. Näin onnistutaan, jos työntekijöiden tavoitteet ovat jokaisella selvillä, sekä ilmapiiri on positiivinen ja avoin. Luottamuksellinen yhteisö takaa jo hyvän pohjan työn imulle. Näiden lisäksi työn imu ja ilo vaativat sitä, että työntekijällä on tarpeellinen osaamistaito työhönsä, sekä hänellä on riittävän vahvat psykologiset pääomat, jotka ovat itseluottamus, toiveikkuus, sitkeys ja positiivisuus. Nämä mainittiinkin jo HERO-mallissa



aikaisemmin. Edellä mainitut asiat vähentävät työuupumusta ja parantavat jaksamista työssä. (Erkko 2021)

### 3.2 Työyhteisö ja viestintä

Hyvä työilmapiiri voi parhaimmillaan parantaa yrityksen tuottavuutta, mainetta, voittoa ja asiakastytyvyyttä (Särkänlahti s.a.). Työyhteisöllä on suuri merkitys työssä jaksamiseen ja se voikin olla parhaimmillaan hyvä voimavara. Työyhteisössä tulisi olla edes muutama henkilö, joiden kanssa voisi jakaa ongelmat ja saada vertaistukea työtehtäviin. Se helpottaa työssä jaksamista hyvin paljon. Jokaisella tulisi olla joku, jonka kanssa voisi keskustella työasioista ja saada vertaistukea. Lyhytaikainenkin sosiaalinen eristäytyminen voi kuormittaa haitallisesti työntekoa (Työsuojelu 2017). Vaikka siviilielämässä olisikin ihmisiä paljon, ei se ole sama asia keskustella ulkopuolisten kanssa työasioista, sillä työasiat eivät kosketa heitä samanlailla kuin itseään. Voi tehdä kuitenkin välillä hyvää keskustella ulkopuolistenkin ihmisen kanssa asiasta, jotka eivät konkreettisesti liity kyseiseen asiaan tai tiedä ennestään mitään siitä. Sekin voi puhdistaa paljon omaa mieltä, kunhan vain saa avautua.

Särkänlahden mukaan hyvinvoivassa työyhteisössä kunnioitetaan ja arvostetaan jokaista, ollaan avoimia ja luotetaan toisiinsa, innostetaan ja kannustetaan toisiaan, annetaan myönteistä ja rakentavaa palautetta jokaiselle tasapuolisesti sekä huolehditaan osaamisesta ja ammattitaidosta. Ennen kaikkea puhalletaan yhteen hiileen. Näiden lisäksi huolehditaan, että toiminnassa on selkeät tavoitteet ja pidetään työmäärä ja kuormittavuus asianmukaisena. Siinä myös uskalletaan puhua ongelmistakin ja tehdä ehdotuksia niiden ratkaisemiseksi ja säilytetään toimintakyky muutostilanteissa ja pisteenä iin päälle huolehditaan hyvistä yhteistyötaidoista. (Särkänlahti s.a.)

Kommunikointi ja toimiva vuorovaikutus ovat työhyvinvoinnin kannalta merkittäviä asioita. Ne vaikuttavat jokapäiväiseen tekemiseen ja jos se ei toimi, syntyy useita erilaisia negatiivisia vaikutuksia. Jos viestintää ei hoideta kunnolla, ihmiset joutuvat tuuliajolle. Puheella saadaan aikaan toimintaa ja tuotetaan etua, vahvistetaan yhteistoimintaa ja sovitaan asioista. Ennen kaikkea sillä lisätään energiaa. Siteeraus Marjatta Jabelta kuvaa hyvästä avoimesta ilmapiiristä, jossa uskalletaan tuoda oma mielipide julki jopa esimiehelleen ”Paljon on saavutettu, kun esimies sietää, jopa toivoo vastaväitteitä ja on valmis keskustelemaan asioista”. Tällä tavoin voidaan vastakkain puhumisen erilaisuudesta saada voimavara. Toimivassa ja keskusteleavassa tiimissä erimielisyydet otetaan asioina, joista pystytään sopimaan. Kuulun ymmärtäminen ja kuulluksi tuleminen vaikuttavat siihen myös, kuinka muutos hallitaan ja kuinka henkilö voi. (Jabe 2012, 66.)

Jokaisen kannattaakin keskittyä välillä, minkälaista vuorovaikutusta itse käyttävät. Omia vuorovaikutustaitoja voi ja kuuluu kehittää mahdollisimman paljon. Mitä korkeammassa asemassa on organisaatiossa, sitä tärkeämpää on osata kohdata erilaisia tilanteita oikealla tavalla ja reagoida niihin asiaankuuluvasti. Tyrmäävä ja syyttelevä vuorovaikutustapa ei ole koskaan eduksi kenellekään. (Jabe 2012, 66) Opinnäytetyön tekijän oman kokemuksen perusteella viestinnällä liittyen muuttuviin asioihin on suuri merkitys työssä jaksamiselle, sillä kun jokainen on ajan tasalla, mitä tapahtuu, voidaan olla itsevarmempia päivittäisessä työssä. On raskasta työskennellä niin, ettei voi koskaan olla satavarma, miten jokin asia esimerkiksi tehdään, sillä ohjeistus asiaan on voinut muuttua, mutta siitä ei ole informoitu tarpeeksi nopeasti tai kattavasti.

### 3.3 Työhyvinvointi

Mitä on työhyvinvointi? Sosiaali- ja terveysministeriö luokittelee työhyvinvoinnin kokonaisuudeksi, johon kuuluu työ ja sen mielekkyys, terveys, turvallisuus sekä hyvinvointi. Työhyvinvointia parantavat esimerkiksi hyvä motivoiva johtaminen, työyhteisön hyvä ilmapiiri sekä työntekijöiden ammattitaito. Työssä jaksamiseen työhyvinvoinnilla on todella suuri merkitys. Se voi kohdistua henkilöstöön, työympäristöön, -yhteisöön, -prosesseihin ja johtamiseen. (Kantolahti s.a.) Työhyvinvointi edellyttää, että työ on sekä tuottavaa että palkitsevaa, mutta myös elämänhallintaa tukevaa ja omaa osaamista vastaavaa ja hyvin johdettua (Särkänlahti s.a.).

Jopa sairauspoissaolojen määrä laskee työhyvinvoinnin parantuessa ja samaan aikaan työhön sitoutuminen paranee ja työn tuottavuus kasvaa. Työhyvinvoinnin edistäminen kuuluu niin työnantajalle kuin työntekijällekkin. (Kantolahti s.a.) Nämä todistavat sen, että työhyvinvointiin on syytä keskittyä hyvin paljon, niin esimiestasolla kuin työntekijätasollakin. Jokainen voi omalla työpanoksellaan vaikuttaa työilmapiirin parantamiseen auttamalla ja tukemalla, ystävällisesti käyttäytymällä sekä kiitollisuutta osoittamalla (Työturvallisuuskeskus s.a.).

Niin kuin Jabe Työhyvinvoinnin työkirjassaan mainitsee ”Pysyviä tuloksia syntyy, kun hyvinvoinnin edistäminen on osa yrityksen kulttuuria” on siis tärkeää, että yritys niin johtotasolla kuin työntekijätasollakin keskittyy työhyvinvoinnin edistämiseen. Näin saadaan aikaan parhaimmat tulokset. Yhteispanoksella saa aikaan niin suurimmat kuin pysyvimmätkin vaikutukset. (Jabe 2012, 20)

Työhyvinvoinnin voi jakaa kolmeen osa-alueeseen, johon kuuluu fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen työhyvinvointi. Fyysiseen työhyvinvointiin kuuluu muun muassa työn kuormittavuus, ergonomia, työn tauottaminen, työajat ja laitteet. Siihen kuuluu myös työntekijän

oman terveyden ylläpitäminen ja kehittäminen. Ravinto, liikunta ja lepo vaikuttavat tähän. (Pakka & Rätty 2010, 6)

On tärkeää, että fyysinen hyvinvointi on kunnossa, sillä jos se alun perinkin on heikolla tasolla, on psyykkistä ja sosiaalista työhyvinvointia vaikeampaa kehittää. Hyvinvointiin vaikuttaa suuresti fyysiset olot, sillä kaikki alkaa kehosta kuten aiemmin itsensä johtamisessa mainittiinkin. Jos ergonomia ja muut työssä käytettävät laitteet ovat huonoja, vaikuttaa se henkiseenkin puoleen negatiivisesti.

Vaikka fyysisellä hyvinvoinnilla on suuri merkitys työhyvinvoinnissa, on myös psyykkisellä hyvinvoinnilla avainrooli työhyvinvoinnissa. Työn henkinen kuormittavuus, yksilön kokemus omasta työnhallinnasta, merkitsevyys, palkitsevyys sekä nähdä ja kuulla tuleminen vaikuttaa psyykkiseen hyvinvointiin suuresti. Työyhteisön tuki, tasa-arvoinen kohtelu ja ilmapiiri, sekä tietenkin oikeudenmukainen johtaminen vaikuttavat työhyvinvointiin. Myös jokaisen yksilön asenteet ja erilaiset näkemykset ja suhtautumistavat vaikuttavat siihen kokonaisuudessaan. (Pakka & Rätty 2010, 6)

Sosiaalisella työhyvinvoinnilla tarkoitetaan ihmissuhteita ja vuorovaikutusta työyhteisön sisällä. Tasa-arvoisuus ja luottamus työnantajan ja työntekijän, sekä koko työyhteisön välillä liittyy sosiaaliseen työhyvinvointiin. Myös tietenkin työn ulkopuoliset suhteet heijastuvat työntekoon ja hyvinvointiin. Negatiivisesti sosiaaliseen työhyvinvointiin voi liittyä ikävät ja haastavat asiakastilanteet, huono viestintä ja tiedonkulku, epäasiallinen kohtelu ja erilaiset työyhteisöongelmat. Sosiaalinen työhyvinvointi voi parantua avoimella ilmapiirillä, jossa uskalletaan puhua kaikesta ja asioihin puututaan nopeasti. Kehityskeskustelut auttavat vahvistamaan niin psyykkistä, fyysistä kuin sosiaalistakin työhyvinvointia. (Pakka & Rätty 2010, 24)

### 3.4 Stressi

Stressi on varmaan jokaiselle tuttu tunne. Se on häiriötila, jossa yhteen ihmiseen kohdistuu liikaa paineita ja vaatimuksia, eikä hänen voimavaransa todennäköisesti riitä käsittelemään niitä. Stressin kokeminen on yksilöllistä, jollekin jokin tapahtuma saattaa olla todella stressaava, kun taas toiselle se on innostava. Stressi ei kuitenkaan välttämättä aina ole vain huono asia. Se voi olla myös myönteistä, joka auttaa toimimaan nopeasti esimerkiksi vaaratilanteissa. Tällöin tarkkaavaisuus, keskittymis- ja suorituskky ovat suurimmillaan. Joka tapauksessa stressi niin hyvässä kuin pahassa on tarkoitettu vain hetkelliseksi reaktioksi ja siitä tulee päästä palautumaan kunnolla tarpeeksi nopeasti. Useita sairauksia ja häiriintyneitä mielentiloja syntyy pitkittyneen stressin ansiosta. Nämä luonnollisesti heikentävät elämänlaatua. (Terveystalo s.a.)

Tavallisia stressin aiheuttajia voivat olla kiire, liika työ, äkilliset elämänmuutokset, haasteet ihmissuhteissa ja muut erilaiset ympäristön ärsykkeet. Stressin oireita voivat olla muun muassa fyysiset (päänsärky, huimaus, vatsavaivat, verenpaineen nousu), psyykkiset (ärtymys, muistin pätkiminen, ahdistuneisuus, väsymys) ja sosiaaliset (perheongelmat, eristäytyminen ystävistä ja parisuhdeongelmat). (Terveystalo s.a.) Itsensä johtamisen kehittämisessä onkin tärkeää myös löytää omat rajansa erilaisissa tilanteissa ja osata välttää ikäviä kielteisiä stressitiloja.

Kun itsensä johtaminen on kehittynyt niin, että yksilö tunnistaa omat rajansa esimerkiksi työnteon yhteydessä ja osaa kieltäytyä rajan ylittämisestä, todennäköisesti stressitilat vähenevät. Stressiä on hyvä osata tulkita ja tunnistaa, mistä ne johtuvat, jotta siitä voi palautua ja päästä eroon. (Pennonen 2021, 42–43) Kuitenkaan aina tunnistamisesta huolimatta stressin aiheuttajasta ei ole mahdollista päästä eroon heti, mutta tunnistaminen kuitenkin auttaa aiheen käsittelyssä ja sitä voi yrittää lieventää mielen hallinnan avulla.

### 3.5 Hotellin vastaanotossa työskentely

Hotellissa työskenteleminen on kuvattu tässä luvussa eri ihmisten kokemuksien perusteella, millaiseksi he kokevat vastaanotossa työskentelyn. Scandicin, Pohjoismaiden suurimman hotellitoimijan (Scandichotelsgroup 2020) sivuilta löydettyssä haastattelussa työharjoittelija Nicole kertoo, millaista on työskennellä vastaanotossa. Siihen kuuluu asiakkaiden palvelua ja heidän auttamistansa, sekä asiakkaiden sisään- ja uloskirjautumisia. Työ on monipuolista ja siinä pääsee välillä myös kokouspuolelle tekemään töitä sekä keittiön ja ravintolan puolelle saatetaan joskus mennä auttamaan. Jokainen päivä on asiakkaiden kanssa erilainen ja koskaan ei tiedä, mitä huomenna pääsee tekemään tarkalleen ottaen, joka tekeekin alasta mielenkiintoisen. (Nicole s.a.)

Duunitorin sivuilla löytyi hotellialasta kertova artikkeli, joka on toteutettu yhteistyönä Sokotelin kanssa. Sokotel kuuluu Suomen Osuuskauppojen keskuskuntaan (SOK) ja on osa S-ryhmää. Siihen kuuluu Sokos Hotels ja Radisson Blu Hotels. Yksi haastateltavista, Radisson Blu Royalin vastaanottovirkailija Petri Erkola, mainitsee myös aiemmin Nicolen mainitseman työn monipuolisuuden ja sen, että jokaisesta päivästä tulee nimenomaan erilainen erilaisten hotellivieraiden ansiosta. Toinen vastaanottovirkailija Original Sokos Hotel Albertin Suvi Lintunen on sitä mieltä, että hotellin asiakaspalvelutehtävissä toimittaessa tarvitaan hyvää asiakaspalveluasennetta, ulospäinsuuntautuneisuutta sekä avoimuutta, jotta siinä pärjää. (Duunitori 2016)

Molemmissa niin Scandicin kuin Sokotelinkin haastatteluissa työntekijät korostivat työka- vereiden merkitystä työssä viihtymiselle. Työyhteisöllä on paljo vaikutusta viihtymiseen ja

millä asenteella työvuoroon tullaan. Kaikki auttavat toisiaan ja työyhteisö on kuin yhtä suurta perhettä. Työntekijöitä yhdistää oma-aloitteisuus ja kyky heittäytyä. Ala on Duunitorin mukaan hyvin hektinen ja tällöin vaaditaan hyvää paineensietokykyä (Duunitori 2016).

Opinnäytetyön tekijän oman kokemuksen perusteella työskentely hotellissa on hyvin samanlaista kuin aiemmat haastateltavat kertoivat. Näihin kuitenkin voisi lisätä vielä alan olevan hyvin mukautuvainen uusiin trendeihin ja se on uudistuva maailman muutoksien mukana. Moni hotelli haluaa ja niiden täytyykin pysyä ajan mukana uusissa trendeissä ja muutoksissa. Työ on hyvin sesonkipainotteista, joka luokki omat haasteensa työlle. Välillä on hiljaisempia aikakausia, kun taas välillä saatetaan tehdä töitä pidempäänkin kovan paineen alla. Hotellissa työskentely voi olla hyvin kuormittavaa, joka lisääkin hyvän itsensä johtamisen merkitystä ja ajanhallinnan sekä omien rajojen tunnistavuuden tärkeyttä. Nämä liittyvätkin suoraan opinnäytetyön tutkimusongelmiin. Kuinka sitten tunnistaa ja luoda ne omat rajansa sekä mikä on ajanhallinnan tärkeys? Näihin liittyen työn tutkimus on tuottanut hedelmää ja on saanut vastauksia.

## 4 Laadullinen tutkimus

Tähän tutkimukseen valittiin kvalitatiivinen tutkimus, sillä tässä haettiin löydöksiä ilman tilastollisia tai määrällisiä menetelmiä. Menetelmänä on käyttää sanoja ja lauseita ja ymmärtää syvällisemmin vastauksia. Toinen vaihtoehto olisi ollut kvantitatiivinen tutkimus, eli määrällinen tutkimus, mutta se ei sopinut teemaan, sillä nyt ei ole kyse luvuista, joihin taas määrällinen tutkimus enemmänkin perustuu.

Määrällisessä tutkimuksessa vastaajamäärän tarvitsee olla niin monta, että tutkimus on luotettava, kun taas laadullisessa tutkimuksessa voisi riittää jo yksi vastaaja, sillä kyse on vastausten laadusta, ei määrästä ja luvuista. Laadullisen tutkimuksen tarkoitus on saada mielekkäitä tulkintoja ja kuvata sekä ymmärtää ilmiöitä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei ole vastoin kvantitatiivista tutkimusta tarkkoja viitekehysjä, eli se on paljon vapaampi tutkimusmuodoltaan kuin kvantitatiivinen. (Kananen 2008, 24)

Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää analysoida vastauksia koko prosessin ajan, eikä vain lopuksi, kun on kaikki vastaukset hankittuna. Tämä ohjaa tutkimusta ja tiedonkeruuta, sekä ennen kaikkea helpottaa analysointia, sillä silloin tiedonmäärään ei huku. Silloin tällöin laadullista tutkimusta voidaan käyttää ennen määrällistä tutkimusta, toisaalta välillä myös toisin päin. Jos laadullista käytetään määrällisen jälkeen, on voitu rajata vastausjoukko tiettyyn ja syventyä laadullisen tutkimuksen avulla paremmin vastauksiin, kunhan ylimääräiset irrelevantit vastaukset on rajattu ulkopuolelle. (Kananen 2008, 24)

Laadullinen tutkimus tutkii yksittäisiä tapauksia ja sen avulla voidaan syventyä hyvin vastauksiin. Sen avulla voidaan ymmärtää ilmiöitä paremmin. Jo yhdestä vastaajasta on tarkoitus saada paljon irti. Määrällisessä ei voida syventyä samanlailla kuin laadullisessa, jonka vuoksi näihin tutkimusaiheisiin on parempi saada vastaukset laadullisella tutkimuksella. Laadullisessa tutkimuksessa haastateltava/tutkija haastattelee kasvokkain haastateltavaa, kun taas määrällisessä voidaan lähettää vain kyselyt, joihin vastaajat vastaavat omalla ajallaan. (Kananen 2008, 25)

Kun määrällisessä tutkimuksessa tarvitaan paljon vastauksia, jotta tuloksista voidaan saada luotettavat, laadullisessa tutkimuksessa ei taas ole mitään selvää konkreettista määräsääntöä. Jo yhdestä vastaajasta voidaan saada paljon tuloksia. Määrä-kysymys riippuukin enemmän tilanteesta. Jos kuitenkin kriteerinä tutkimuksessa on saturaatio, eli kylläntyminen, vastausmääriä tarvitaan niin paljon, ettei vastaukset enää muutu, tulee niin paljon yhtäläisyyksiä, ettei lisävastausten määrä ole tarpeellinen enää. Tämä yleensä saavutetaan jo hieman yli kymmenellä vastaajalla. (Kananen 2008, 37) Laadullisessa tutkimuksessa nimensä mukaisesti laatu ratkaisee. (Kananen 2008, 35) Kananen mukaan

kuitenkin joskus maksimimäärä laadullisessa tutkimuksessa on 15 tiedonantajaa. Tällä määrällä uskotaan saavan sen verran vastauksia, ettei vastaukset enää eroa paljoa toisistaan eivätkä tuota lisäarvoa tutkimukselle. (Kananen 2008, 34)

Määrällisessä tutkimuksessa usein halutaan päästä yleistämään tuloksia, kun taas laadullisessa se ei yleensä ole päämääränä. Kuitenkin se voi joskus olla tarkoituksena, jolloin tapausmääriä, vastaajia, tarvitsee lisätä, jotta voidaan tehdä yleistys. (Kananen 2008, 35) Tässä opinnäytetyön tutkimuksessa yleistäminen ja saturaatio on osittain kyseessä, sillä halutaan vastauksia pääongelmaan, joka on: mitkä itsensä johtamiskeinot auttavat jaksamaan hotellissa työskenteleviä. Tässä toiveena on saada vastauksia, jotka auttavat ymmärtämään, mikä on tärkeää työn jaksamisen kannalta itsensä johtamisessa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastateltavista kutsutaan nimitystä näyte tai harkinnan varainen otanta määrällisen tutkimuksen terminologian mukaan. Paras termi on kuitenkin teoreettinen otanta (Kananen 2008, 34).

#### 4.1 Teemahaastattelu tiedonkeruumenetelmänä

Tiedonkeruussa määritellään tarvittava tieto, mitä tietoa tarvitaan, miten se hankitaan ja mistä sen voi saada. Tiedon luonne vaikuttaa analyysimenetelmään. Analyysi ja tiedonkeruu kulkevat käsi kädessä, eikä niitä saa irrottaa toisistaan. Jos analyysin tekee tiedonkeruun jälkeen, ollaan pulassa. Analyysin avulla ymmärretään, mitä tietoa saadaan, tarvitaanko tietoa lisää ja minkälaista tietoa lisää tarvitaan. Laadullisessa tutkimuksessa prosessi ei ole lineaarinen, jossa kuljetaan tarkasti vaihe vaiheelta eteenpäin vaan se on syklinen, jossa välillä joudutaan palaamaan edelliseen vaiheeseen. Tutkimusaineistoa joudutaan tutkimaan, analysoimaan ja refleктоimaan koko ajan ja laadullisessa tutkimuksessa aineisto ohjaakin tutkimusta. Vaikka jokaisessa tutkimuksessa on tietenkin alku ja loppu, on laadullisen tutkimuksen prosessi Kananen mielestä jopa vaarallisen joustava. (Kananen 2008, 57)

Erilaisia tiedonkeruumenetelmiä laadullisessa tutkimuksessa on

- Havainnointi
- Haastattelut
- Dokumentit
- Toimintatutkimus
- Tapaustutkimus

Se, mitä tiedonkeruumenetelmiä käytetään, riippuu tutkimusilmiön luonteesta, itse ilmiöstä, jo olemassa olevasta faktasta ja suunnitellusta analyysimenetelmästä. Toiminta- ja tapaustutkimukset ovat yhdistetty tiedonkeruumenetelmiin, vaikka niissä käytetään kolmeen aikaisempaan liittyvää tietoa. (Kananen 2008, 58) Tässä opinnäytetyössä käytetään

pääasiassa haastatteluita. Havainnointia myös hieman, sillä joissain kysymyksissä on merkitystä, kuinka nopeasti haastateltava vastaa ja tuntuuko se hänelle helpolta.

Analyysissä tehdään Kanasen mukaan ”valintoja valintojen perään”. Tiedonkeruuvaiheessa joudutaan jo tehdä valintoja siinä, mitä otetaan tutkimukseen mukaan ja minkälainen haastattelurunko on. Mitä otetaan tutkimukseen, jotta saadaan relevantteja vastauksia tutkimuskysymyksille. Myös tulkintamenetelmästä ja saturaatiotasosta joudutaan tehdä valintoja. Viimeinen valinta liittyy ”tyyppikuvaukseksi nostettavan tapauksen suhteen” johtopäätös. (Kananen 2008, 58–59)

Haastatteluja on neljä erilaista luokkaa, jotka ovat strukturoitu-, puolistrukturoitu-, teema- ja avoin haastattelu (Kananen 2008, 73). Strukturoitu tarkoittaa lomakehaastattelua, jossa on valmiit kysymykset valmiine vastausvaihtoehtoineen, eikä kysymysten järjestystä voi muuttaa. Puolistrukturoidussa on valmiit kysymykset, mutta ei vastausvaihtoehtoja, kysymysten järjestyksiä on mahdollista muuttaa itse haastattelutilanteessa, jos tilanne sitä vaatii. Kysymysten sanamuodot voivat vaihdella tilanteen mukaan ja siinä voi kysyä lisäkysymyksiä saadakseen lisätietoa vastauksesta. Avoimessa, eli strukturoimattomassa haastattelussa, haastattelu on keskustelunomainen ja siinä kuljetaan haastateltavan ehdoilla, eikä haastattelijan johdattamana. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006) Tähän tutkimukseen valikoitui puolistrukturoitu teemahaastattelu, koska sillä saadaan laadukkaita vastauksia, se ei ole liian tarkka, mutta hyvin johdatteleva kuitenkin tutkimusongelmiin. Siinä haastattelijalla, eli tutkijalla tässä tapauksessa kysyy haastateltavat kysymykset, joiden on tarkoitus avata ja saada vastauksia tutkimusongelmiin, jotka tässä työssä ovat: Mitkä itsensä johtamiskeinot auttavat jaksamaan hotellissa työskenteleviä, kuinka tunnistaa omat rajansa, kuinka kehittää itseään niin, että siitä tulee työelämässä voimavara ja mikä on aikataulutuksen tärkeys itsensä johtamisessa?

Haastateltavalta ei kysytä suoraan pää- ja alaongelmia, sillä niin ei saada varsinaisia vastauksia ongelmiin. Tarkoitus on saada informaatiota aiheisiin, joista voidaan tehdä johtopäätökset ongelman ratkaisemiseksi ja vastaukset epäsuorasti tutkimuskysymyksiin. Puolistrukturoidussa teemahaastattelussa jaetaan kysymykset aihealueittain eri teemoihin ja ennakkoon ilmoitetaan haastateltavalle teema-aiheet, sitten haastateltavan kanssa käydään teemat läpi. (Kananen 2008, 73).

Tutkimuksen analysoinnissa on useita eri vaiheita Puusan ja Juutin (Puusa & Juuti 2020) mukaan, joita ovat:

- Ensimmäiseksi analyysin valinta
- Aineistoon tutustuminen
- Aineiston pelkistäminen
- Aineiston teemoittelu ja tyypittely



- Tulkinta

Nämä eivät toteudu kaavamaisesti tietyssä järjestyksessä, vaan ne saattavat tapahtua samanaikaisesti. Esimerkiksi tulkintaa tapahtuu koko prosessin ajan, sekä tässä työssä aineiston pelkistäminen ymmärrettävään muotoon tapahtui joka haastattelun jälkeen. Aineistoon tutustuttiin automaattisesti samalla, kun haastatteluja pelkistettiin ja koodattiin.

#### 4.2 Laadullisen tutkimuksen toteutus

Tutkimus lähti liikkeelle siitä, että opinnäytetyön tekijä pohti, mikä aihe itseään kiinnostaa ja miksi. Hän päätyi työhyvinvointiin ja itsensä johtamiseen. Nämä aiheet ovat kiinnostaneet häntä koko 10 vuoden työelämän ajan, sillä työtä täytyy tehdä koko elämän ajan ja tavoitteena on saada siitä kaikki irti ja tehdä siitä niin mukavaa kuin mahdollista. Tämä opinnäytetyö on hyvä mahdollisuus perehtyä ja tutkia asiaa enemmän. Pää tutkimusongelma ja siitä pohjautuen kolme alaongelmaa määriteltiin, joihin haluttiin löytää vastauksia tutkimuksella. Pääongelma on siis:

- Mitkä itsensä johtamiskeinot auttavat jaksamaan hotellissa työskenteleviä

Ja alaongelmat:

- Kuinka tunnistaa omat rajansa?
- Kuinka kehittää itseään niin, että siitä tulee työelämässä voimavara?
- Mikä on aikataulutuksen tärkeys itsensä johtamisessa?

Aihetta alettiin tutkimaan ja kirjoitettiin viitekehystä, jotta saatiin vahva faktapohja aiheelle. Ilman minkäänlaista pohjatietoa, ei voida aihetta tutkia. Kun viitekehykset ja käsitteet oli kirjoitettu auki, haastattelua ryhdyttiin suunnittelemaan. Tässä työkaluna auttoi suuresti mind map, jonka avulla tutkimusongelmia saatiin avattua ja jaoteltua aiheita. Jorma Kananen Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet -kirjasta sai apuja hahmottamaan, minkälainen laadullinen tutkimus oikeastaan on ja kuinka se toteutetaan.

Erilaisia hyviä työkaluja analyysiin on esimerkiksi mind map, eli miellekartta (Kananen 2008, 58) Tätä käytettiin juuri tässä tutkimustyössä haastattelurungon tekemisessä, sillä se auttaa hahmottamaan kokonaisuutta. Paperille kirjattiin pääaiheet, jotka liittyivät pääongelmaan ja alaongelmiin. Niiden ympärille lisäiltiin aiheita, jotka liittyivät ongelmiin ja lisäkysymyksiä, joiden pohjalta saatiin muokattua oikeat kysymykset haastattelurunkoon. Hahmottaminen mind mappiin on helppo ja tehokas tapa ymmärtää ilmiötä. Sitten alettiin kirjoittamaan haastattelurunkoa. Ensin kirjoitettiin pääaiheet ja tutkimuskysymykset otsikoiksi ja niiden alle kysymyksiä tarkentavine lisäkysymyksineen.

Tämän haastattelurungon ensimmäisen versio annettiin opinnäytetyöohjaajalle arvioitavaksi. Tämän jälkeen tekijä haastatteli testimielessä omaa avopuolisoaan, miten runko toimi käytännössä. Testihaastattelun aikana tekijä muokkasi runkoa jonkin verran, koska kysymyksiä oli todella paljon ja osa hyvin toistavia. Tämän jälkeen ohjaaja ja opinnäytetyön tekijä pitivät lyhyen palaverin liittyen haastattelurunkoon ja itse haastatteluun. Ohjaaja antoi hyviä vinkkejä, miten runkoa voisi kehittää vielä ja tekijä muokkasikin sen perusteella hieman runkoa lisää. Loppujen lopuksi rungosta tehtiin kolme versiota, seuraava aina edellisen pohjalta.

Rungon suunnittelun aikaan tekijä pohti, millä tavalla saisi haastateltavia. Ohjaajan kanssa oli keskusteltu näytemäärästä, tekijä ajatteli seitsemää haastateltavaa, ohjaaja kertoi kuuden jo riittävän, joten lopputulemana tekijä päätti haastatella kuutta ihmistä. Tekijä tiesi pari henkilöä, jotka työskentelevät hotellissa, joten hän päätti kysyä heiltä, onko heillä kiinnostusta osallistua tutkimukseen ja heillä löytyi kiinnostusta. Heiltä kysyttiin, olisiko heillä kollegoita tai tuttavita, jotka voisivat haluta osallistua tutkimukseen. Yksi haastateltava saatiinkin tätä kautta, tutkija sai hänen puhelinnumeronsa tutultaan ja hän otti kyseiseen henkilöön yhteyttä. Hänelle kävi haastatteluun osallistuminen, he sopivat haastattelujankohdasta ja haastateltava antoi sähköpostiosoitteensa, johon haastattelija lähetti Zoom kutsun.

Haastateltavia oli loppujen lopuksi vain viisi, neljä naista ja yksi mies, sillä viimeinen haastateltava perui viime hetkellä, eikä tutkijalla ollut enää aikaa etsiä uutta haastateltavaa. Ikähaarukka oli 23–32 vuotta ja osa oli ollut useampia vuosia alalla ja toimivat vuoropäällikkönä, kun taas yksi oli työharjoittelija vielä. Kaikki olivat eri toimipisteistä, mutta kaksi heistä oli samassa yrityksessä.

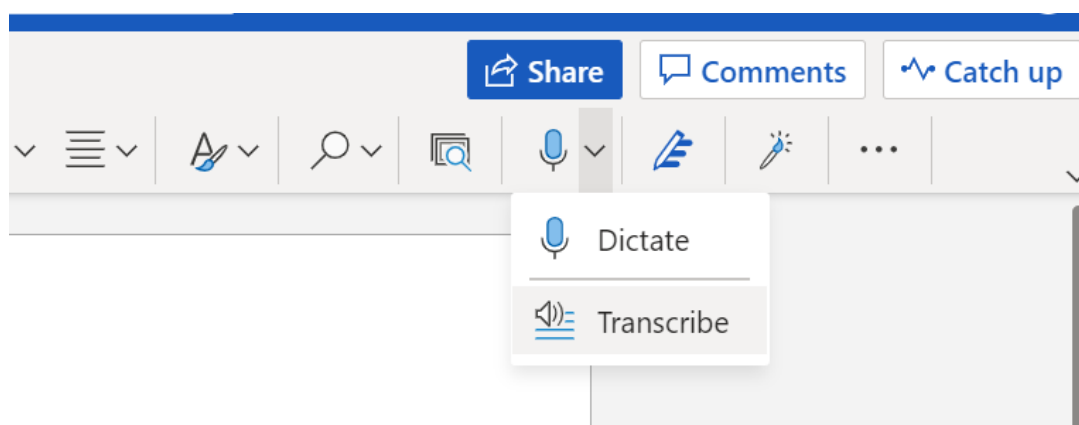
Yksi haastatteluista tehtiin livenä kasvokkain, muut Zoomin, internetin videoviestintäohjelman välityksellä. Haastateltavien kanssa sovittiin ajankohta ja tutkija jakoi heille sähköpostitse hänen henkilökohtaisen Zoom linkkinsä tapaamista varten. Näin haastateltavat pääsivät helposti liittymään haastattelutilanteeseen. Zoomin käyttöön tutkija päätyi, sillä Zoomissa tallennettaessa tallennus tapahtuu videotiedostoksi sekä äänitiedostoksi. Näiden tallennusmuotojen lisäksi haastattelu äänitettiin puhelimen äänentallennus sovelluksella. Tutkija halusi mahdollisimman monta eri tallennustapaa, jotta ei vain kävisi niin, että tallennus ei olisikaan toiminut, jolloin haastattelu olisi mennyt hukkaan. Näin saatiin varmistettua tallennus.

Haastattelussa kerrottiin aina alkuun haastateltavalle perusasioita, kuten anonymiys henkilön ja yrityksen suhteen ja, että itse haastattelu ei tule opinnäytetyöhön, ainoastaan haastattelusta kerätään tarvittava aineisto, jotta saadaan analysoitua tutkimustuloksia.

Haastateltava kertoi toivovansa rehellisiä vastauksia ja kertoi, että avautua sai ihan rauhassa. Kun itse haastattelukysymysten vuoro tuli, laitettiin tallennukset päälle puhelimesta ja Zoomissa. Kysymykset kysyttiin ja vastaajalle annettiin oma aika rauhassa vastata. Haastattelut käytiin kahden viikon aikana läpi.

Haastattelut litteroitiin, eli äänitteet purettiin kirjalliseen muotoon, jotta analysointi olisi helpompaa. Tällöin niitä voitiin käsitellä yksityiskohtaisemmin. Litterointi voidaan jakaa kolmeen eri muotoon, jotka ovat Kanasen mukaan sanatarkka litterointi, yleiskielinen ja propositiotason litterointi. Sanatarkassa kirjataan erilaiset eleet ja äännähdyksetkin, sekä äänen painot ylös. Lauseet kirjoitetaan sanasta sanaan. Yleiskielisessä litteroinnissa teksti muunnetaan kirjakielelle ja otetaan turhat täytesanat pois. Propositiotasolla kirjataan vain ydinsanoma ylös. (Kananen 2008, 80–81) Tässä opinnäytetyössä haasteltavien sitaateissa käytetään yleiskielisen ja sanatarkan välimuotoa, täytesanat pääasiassa poistetaan eikä eleitä kirjata ylös. Kuitenkaan lauseita ei muokata täysin kirjakielelle.

Litteroinnissa käytettiin apuna Wordin onlineversiossa olevaa litterointityökalua. Wordin Online versio löytyi tutkijalta koulun sähköpostista. Litterointityökaluun (Transcribe) ladattiin äänitiedosto haastattelusta ja Word itse alkoi litteroimaan tiedostoa. Siinä kesti muutamia minuutteja noin 35–60 min kestoisissa tiedostoissa. Kun litterointi Wordin puolesta oli valmis, se kopioitiin Wordin asiakirjaan pelkän tekstin muodossa. Eli vaihtoehtoina olisi ollut myös aikaleimoineen kopioiminen esimerkiksi. Tämä olisi ollut irrelevanttia tässä vaiheessa.



Kuva 6. Word Online litterointityökalu

Kun haastattelut oli litteroitu kirjalliseen muotoon, niitä pelkistettiin sen verran, että niistä tuli ymmärrettävämmät ja pääpointit tulivat hyvin esille. Samalla haastatteluja alettiin analysoida värikoodauksin. Sitä mukaan, kun haastatteluja saatiin valmiiksi ja pelkistetyiksi, vastaukset jaettiin väreihin, joten teemoittelu oli helpompaa. On helpompaa löytää

samanlaisuudet ja eroavaisuudet tekstistä, kun on värejä osoittamassa samoja kysymyksiä ja vastauksia. Samat kysymykset siis värikoodattiin samoilla väreillä. Tässä vaiheessa tutkija huomasi, että joissain haastatteluissa ei ollut kaikkia kysymyksiä kysytykään, eli oli ohitettu joitain kysymyksiä, joko huolimattomuusvirheenä tai sitten itse haastattelussa oli ajateltu, että vastaus on aiemmin tullut jo esiin. Tämän huomioiminen helpotti tulevia haastatteluja, sillä kysymättömiä kysymyksiä jatkossa merkattiin huomio värein päivitettyyn haastattelurunkoon, niin, että ne muistettiin kysyä. Näin jatkossa saatiin vastaukset selkeämmin. Kun kaikki haastattelut oli tehty ja jokainen litteroitu haastattelu oli pelkistetty sekä värikoodattu, päästiin itse sisällön analyysiin paremmin.

### 4.3 Teoriaohjaava analyysi metodina

Tässä opinnäytetyössä käytettiin analyysimetodina teoriaohjaavaa sekä teoriasidonnaista analyysiä. Teoriaohjaava tarkoittaa sitä, että vastauksia ja tuloksia tarkasteltiin teorian ja aineiston pohjalta vuorotellen. Tulokset tulevat aineistosta ilmi, mutta niiden luokittelua ja tulkintaa ohjaa teoria pohjalla (Puusa & Juuti 2020) Teoriasidonnainen taas tarkoittaa sitä, ettei tulokset suoraan perustu teoriaan, mutta sieltä saadaan tukea ja selityksiä tuloksille. Kytkeviä teorian on havaittavissa. Myös kytkevien puutoksia tutkija voi huomioida tuloksien ja teorian välillä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006)

Näitä metodeja päätettiin käyttää, sillä silloin ymmärretään paremmin vastauksia ja voidaan hakea viitekehystä vahvistavia teorioita tuloksille. Myös se tekee mielenkiintoisemman tuloksista ja johtopäätöksistä, jos tulokset eivät tuekaan aikaisemmin kerrottua teoriaa. Näiden metodien käyttö tuntui loogiselta jo viitekehystä kirjoittaessa. On kiva nähdä, tukeeko tutkimus teoriaa.

Aineisto pilkottiin osiin värikoodauksien avulla ja koottiin kahdeksan teemaa teorian pohjalta, joiden alle alettiin keräämään relevanttia tietoa litteroiduista haastatteluista. Nämä kahdeksan teemaa liittyvät tutkimuksen pää- ja alaongelmiin ja niiden avulla oli helpompaa etsiä vastauksia ja tuloksia ongelmille. Ihan kaikkia vastauksia ja kysymyksiä ei teemoihin kirjoitettu, sillä haastatteluissa oli joitain niin sanottuja ylimääräisiä tietoja, jotka eivät auttaneet nimenomaan tutkimusongelmien ratkomiseen, vaan ne enemmänkin auttoivat ymmärtämään pääkysymyksen vastauksen pääajatuksen, jos tutkija ei ollut ymmärtänyt tarpeeksi hyvin vielä sitä. Teemoittelun jälkeen aineisto tyypiteltiin. Tämä tarkoittaa sitä, että aineistosta muodostettiin ryhmiä, jotka sisälsivät samankaltaisuuksia. Tämä tyypittely kirjattiin työhön teemoihin ja näitä elävöittämään lisättiin alkuperäisistä haastatteluista sitaatteja tuomaan lisäarvoa ja tukea tyypittelylle.

#### 4.4 Tutkimustulokset

Seuraavaksi käsitellään haastattelun vastauksia ja paneudutaan tuloksiin syvällisemmin. Tulokset ovat kirjoitettu ilman suurempia johtopäätöksiä vielä tässä vaiheessa. Teemoja on yhteensä kahdeksan: tämänhetkinen jaksavuus työssä, omat tavoitteet, fyysiset kehittävät toimenpiteet, itsensä johtaminen ammatillisesti, henkinen kehittäminen, ajan hallinta, omien rajojen tunnistavuus ja stressi. Lähes jokaiseen alueeseen on lisätty haastateltavien omia sitaatteja elävöittämään ja viemään lukijaa lähemmäs itse alkuperäislähdettä.

##### 4.4.1 Teema 1. Tämänhetkinen jaksavuus työssä

Haastattelun alussa kysyttiin lämmittelykysymys kaikilta: Mitä itsensä johtaminen merkitsee haastateltavalle itselleen. Jokainen kertoi oman näkemyksensä itsensä johtamisesta, joka avasi haastattelijan omaa näkemystä, mitä se kullekin voi merkitä. Esiin tuli oman työskentelyn suunnitelmallisuus, hallitseminen ja tehtävien suorittaminen sekä asioiden priorisoiminen tärkeysjärjestykseen. Myös ajanhallinta tavoitteineen korostuivat sekä itsensä tuntemus ja taito osata sanoa välillä myös ei. Itsensä kehittämistä virheistä oppimalla ja vastuunottaminen mainittiin myös.

”Pystyn itse suunnittelemaan mun työskentelyä sekä suunnittelemaan sitä ja mä pystyn myös vaikuttamaan omaan tekemiseen.”

”Osaa ottaa vastuuta siitä, että mitä tekee.”

”Osaa priorisoida, että mihin käyttää aikaa.”

”Osaa ottaa itsensä huomioon ja osaa olla ehkä silleen tietyllä, hyvällä tavalla itsensä. Ottaa ohjat omiin käsiin ja osaa sanoa ei.”

Omasta jaksavuudestaan työssä osa vastaajista koki olevansa hyvin kuormittuneita tällä hetkellä. Myös satunnaisesti, esimerkiksi henkilöstöpulan, opiskeluiden ja työskentelyn yhdistämisen vaikeuden vuoksi he saattavat olla kuormittuneita. Ylitöiden tekemisen merkitys korostui tässä. He, jotka sanoivat tekevänsä enemmän ylitöitä, olivat selkeästi kuormittuneempia, kuin he, jotka eivät tehneet ylitöitä. Kaksi jopa sanoi ylitöiden tekemisen jättämisen pois olleen suuri merkittävä tekijä paremmin jaksamiseen. Myös arvostuksen tunteen puute esimiesten ja kollegoiden toimesta kuormittivat lisää. Yksi haastateltava kuitenkin kehui omaa työn ja vapaa-ajan tasapainoaan ja sanoi sen auttavan jaksamaan.

”Tosi kuormittunut ja niin kuin koko toi hotelliala on varmastikin riippumatta siitä, mikä maailman tilanne on, niin siellä on aina ongelmia silleen, että on alimiehitystä

ja liian pitkiä päiviä ja ylikuormittunut ja ei saa tarpeeksi arvostusta siinä omassa työtehtävässä.”

” Hyvä, koska mä en tee ylitöitä”

” Tosi huono suoraan sanottuna.”

”Ihan hyvä, tällä hetkellä ns. normaali, että on vapaa-aika ja työ tasapainossa, jaksaa tehdä töitä hyvällä tasolla”

Työnmäärästä kysyttäessä kolme vastasi sen olevan ihan hyvä, mutta kaksi henkilöä olivat sitä mieltä, että töitä on liikaa, nimenomaan työvoimapulan vuoksi. Joutuu joustamaan todella paljon ja vapaapäivien siirtely on liian yleistä. Yksi sanoi työn määränsä olevan sopiva, mutta töitä riittäisi ylitöihin asti, hän on kuitenkin päättänyt olla tekemättä niitä, poikkeuksia lukuun ottamatta. Töiden delegoiminen kollegoiden kanssa auttaa hillitsemään ylitöihin joutumista, eräs vastaaja osasi kertoa.

”No tällä hetkellä se on ihan hyvä taas, toki tuokin on semmoista kausittaista.”

”Johtuen työvoimapulasta, yksi ihminen tekee kahden ihmisen hommat. Joustavuus on itsestään selvä asia tällä hetkellä.”

Työyhteisön haastateltavat kokivat suurimmaksi osaksi hyväksi, avoimeksi ja kannustavaksi. Koska työyhteisö koettiin hyväksi ja oli halu auttaa muita, ylitöitä tehdään ja joustavuutta löytyy. Jos työyhteisö olisi huono, ei suostuttaisi joustamaan. Kuitenkin haasteita löytyi esimerkiksi eri osastojen kommunikoinnissa ja ymmärtämisessä toisiaan kohtaan ja osalla oli työyhteisössään sellaisia henkilöitä, jotka välttämättä halusivat aina sekoittaa pakkaa tahallaan. Ei ole niin sanotusti tiimipelaajia. Osa koki työyhteisön olevan voimavara työssä jaksavuuteen ja viihtyvyyteen liittyen. Jokaisella työyhteisön merkitys oli suuri.

”Kaikki puhaltaa yhteen hiileen, se on iso tekijä, että halutaan tukea toisia siinä työn määrässä.”

”Avoin. Siellä pystyy keskustelemaan kaikesta ja siellä toimii viestintä.”

Kysyttäessä olivatko vastaajat nyt kutsumusammattissaan, tuli esille, ettei suurin osa välttämättä ihan kutsumusammattissaan ole, mutta harva osasi perustella, millainen sitten kutsumusammatti olisi konkreettisesti. Osa toi ilmi, että haluaisi omien luontaisten piirteensä tulevan paremmin hyödynnetyksi työssään, esimerkiksi yksi vastaajista on luonteeltaan hyvin rauhallinen, joten hän haluaisi saada rauhassa pohtia asioita ja tehdä vasta sitten

päätöksiä, mutta hotellialan hektisyyden vuoksi ei nykyisessä tehtävässään pysty tätä niin paljoa hyödyntämään. Päätökset täytyy tehdä usein hyvinkin nopeasti. Toinen taas halusi enemmän toiminnallisen ja aktiivisen työnkuvan, jokin kenties urheiluun liittyvän, sillä hän on kova urheilemaan vapaa-ajallaan. Kolmas vastaajista sanoi, ettei koe nykyisen tehtävänsä olevan kutsumusammattinsa, mutta silti syystä tai toisesta hän aina hakeutuu uudelleen samalle alalle, joten hän epäilee, että jonkinlainen kutsumus siltikin siinä on, vaikkei sitä tiedostakaan.

Yksi koki vastaanottovirkailijana olemisen kuitenkin kutsumusammattiksi, sillä siinä saa auttaa asiakkaita ja keskustella ihmisten kanssa. Se on monipuolista työtä, siihen ei kuulu vain sisään- ja uloskirjautumiset. Siinä kuulee erilaisia tarinoita ja saa toimia Googlen avulla niin sanotusti hakukoneena ihmisten auttamisessa.

”Sanotaanko tällä hetkellä minä kyllä tykkään minun työstäni, mutta en sanoisi, että on kutsumusammatti. Tavoite on vieläkin jossain muissa tehtävissä, missä ehkä mun luontaiset ominaisuudet tulisi vähän paremmin hyödynnetyksi. Ehkä hallinnolliseen tai johonkin vastaavaan asiantuntijatehtävään siirtyminen voisi olla. Ala kiinnostaa.”

”En. En tiedä mikä on kutsumusammattini. En usko, että tämä olisi semmoinen mielekkyyden puolesta tai tarjoaisi ihan sitä, mitä haluaisi elämältä. Mutta kuitenkin mä haen työpaikkaa tälläkin hetkellä, joka on tällä alalla joten...”

Näistä aiheista on koottu tiivistetty kokonaiskuva, joka löytyy viimeiseltä sivulta toisesta liitteestä (Kuva 14.). Tämä kuvastaa haastateltavien nykyistä työtilannetta, josta voi päätellä ylitöiden merkityksen ainakin työssä jaksamisessa sekä liiallisen työn määrän olevan kuormittavaa ja näin ollen heijastuu jaksamiseen hyvinkin paljon.

Arvostusta haastateltavat kokivat jokainen omaa työtään kohtaan, ja osa oli saanut arvostuksen tunnetta asiakkailtakin. Joiltain taas saattoi arvostuksen tunne kärsiä siksi, koska kollegat tai esimiehet eivät välttämättä arvostaneet työtä niin paljoa. Mutta henkilökohtaisesti jokainen tunsivat arvostusta omaa työtään kohtaan. Ja työ koettiin myös merkitykselliseksi, koska siinä saa auttaa asiakkaita ja saa asiakkaille hyvän mielen. Osa koki myös arvostusta enemmän siksi, kun oli päässyt tekemään sitä työtä ja nähnyt ettei se ole niin yksinkertaista tai helppoa aina. Se voi olla hyvin kuormittavaakin ja se lisäsi arvostusta itse työtä ja kollegoita kohtaan lisää. Yksi arvosti työtään enemmän, kun on päässyt etenemään urallaan.

”Arvostan todella paljon. Ulkopuolisesta näyttää siltä, että mä teen asiakaspalvelua, mutta se on paljon kaikkea muuta ihmisten johtamisesta ja kaikkeen taustahommaan. Hommat pyörivät, niin että ne näyttävät ulospäin siltä, että kaikki rullaa jouhevasti.”

”Joo. Varsinkin kun on päässyt kehittymään ja etenemään. Et ei jämähdä.”

Omiksi voimavaroiksi tuli esiin urheilu, riittävä uni, hyvä ruoka, työkaverit, läheiset, keskusteleminen, yksin olo, vapaa-aika ylipäättään sekä se, ettei ajattele työasioita töiden ulkopuolella. Kovan harjoittelun ja kokemuksen perusteella jotkut ovat onnistuneet sulkemaan työasiat vapaa-ajan ulkopuolelle ja se koettiin suureksi voimavaraksi liittyen työssä jaksamiseen. Muutama korosti perhe-elämän ja juttelun läheisten kanssa olevan suuri voimavara.

”Toki pitkän harjoittelun kautta, minä olen pyrkinyt enemmän ja enemmän siihen, et sitten kun minä tulen kotiin, en mieti mitään työasioita juurikaan. Se on toki ollut aika pitkä tie, silloin aikaisemmin, kun aloittelin ni aika helpostikin pyörittelin mielessä kaikkia juttuja, mitä töissä oli tapahtunut, mutta siis pikkuhiljaa kokemuksen myötä ja vuosien myötä, on oppinut vetää sen rajan. Töissä tapahtuu, mitä tapahtuu ja sitten kun minä tulen kotiin, minä en enää niitä ajattele. Minä koen sen voimavaraksi itseleni.”

Vastaajat palautuvat työstä hyvin eri tavoilla. Yhdellä vastaajista työmatkan kestäminen noin tunnin verran, auttaa jo itsessään irtaantumaan ja palautumaan työstä. Sen aikana hän kuuntelee musiikkia ja katselee ihan vain ulos bussista. Kotona sitten parivuotias lapsi auttaa osallaan poistamaan työasiat mielestä. Jos hän tulee iltavuorosta, kun kaikki ovat jo nukkumassa, hän ottaa oman aikansa ja istuskelee, lueskelee esimerkiksi jotain ja syö jotain pientä purtavaa. Hän tarvitsee aina hetken ennen kuin voi mennä nukkumaan iltavuorosta. Toinen vastaaja mainitsi hyvän ruoan merkityksen ja jos tuntuu siltä, ettei jaksais opiskella töiden jälkeen, jättää hän suosiolla sen pois ja tekee jotain kivaa, jolla saa ajatukset pois töistä. Urheilun ja unen merkitystä korosti kolmas vastaaja. Niillä palautuu parhaiten. Urheilussa saa purettua stressin ja saa ajatukset nollautumaan. Neljäs vastaaja kertoi elämänsä olevan niin hektistä, ettei koe palautuvansa ollenkaan hyvin. Kavereiden kanssa muutamalle drinkille meneminen tuntuu olevan ainoa, joka auttaa palautumaan. Viides vastaaja oli sitä mieltä, että urheilu palauttaa parhaiten.

#### **4.4.2 Teema 2. Omat tavoitteet**

Tavoitteita oli paljon erilaisia, pidemmän tähtäimen ja päivittäisiä. Osalla oli päivittäisissä sellaisia, että kunhan vain selviää siitä päivästä, niin on tavoitteeseen päästy ja osalla,



että saa töissä kyseisen päivän tehtävät tehtyä niin hyvin kuin pystyy. Myös se, ettei kuormita itseään liikaa tuli esille vastauksissa. Aika moni kertoi ylenemisen tai sellaisen position löytämisen töissä, jossa omat vahvuudet tulisivat esiin ja viihtyisi töissä, olevan pidempänä tavoitteena. Halu oppia uusia asioita näkyi vastauksissa hyvin. Kun osaa työtöhtäväänsä hyvin, stressaa vähemmän, jolloin elämä on parempaa. Koulusta valmistuminen tuli myös esiin muutamilla. Yhdellä vastaajista oli tavoite päästä pois kyseisestä hotellista, jossa työskentelee ja löytää oma kutsumusammatti ja kenties siihen liittyen opiskelupaikka.

Henkilökohtaisia tavoitteita oli paljon erilaisia. Oli oman ja perheen terveyden parantamista, liikunnan lisäämistä, valokuvauskurssille menemistä ja maailman mestaruuden voittaminen urheilulajissaan esimerkiksi. Kaikki kokivat olevansa matkalla tavoitteisiin tavalla tai toisella. Yksi vastaaja kertoi, että joskus saattaa tulla päivittäisessä elämässä jotain muuttujia matkaan, ettei saa kaikkia asioita tehtyä, mutta yleisesti ottaen hyvällä mallilla matkalla tavoitteisiin on kuitenkin. Toisella vastaajalla oma henkilökohtainen elämä ja siihen liittyvät urheilulliset tavoitteet ovat kärsineet ylitöiden tekemisen vuoksi, mutta siihenkin on tulossa muutos hänen sanojensa mukaan. Tapoja, miten päästä tavoitteisiin oli usealla juuri se, että tekee ajatuksesta totta, eli jonkinlaisia konkreettisia askelia. Myös oma aktiivisuus korostui ja oli monen mielestä avainasemassa. Uusien asioiden oppiminen vie tavoitteisiin ja myös erilaisten sosiaalisten kanssakäymisten kehittäminen auttaa eteenpäin esimerkiksi ylenemismahdollisuuksissa.

”Oppii lukemaan ihmisiä ja käyttäytyä tiettyjen ihmisten seurassa oikealla tavalla.”

”Jossittelun sijaan tekee jotain fyysisesti tai konkreettisesti sen asian eteen.”

#### **4.4.3 Teema 3. Fyysiset kehittävät toimenpiteet**

Jonkinlaista liikuntaa harrasti jokainen hyötyliikunnasta päivittäiseen harrastusliikuntaan. Harrastuksia oli erilaisia aina vapaaottelusta latinotansseihin saakka. Myös esimerkiksi pilatesta, akrobatiaa, lihaskuntoa, juoksemista, kuntonyrkkeilyä ja uintia vastaajat harrastivat. Osa harrastaa kerran viikossa, kun taas toiset 3–4 kertaa viikossa ja ääripäät löytyivät, kun pari vastaajaa harrastaa päivittäin jotain lajeista. Yksi sanoi, ettei harrasta urheilua selkäjumpan ja hyötyliikunnan lisäksi, koska omaa lajia ole niinkään löytynyt vielä, vaikka monen moista on kyllä kokeillut. Kaikki, jotka harrastivat urheilua enemmän, korostivat saavan siitä hyvän olon ja se onkin yksi tärkeä syy, miksi sitä tekee. Urheilemalla saa purettua turhautumista, stressiä ja energiaa, se rentouttaa mielen, kun keskittyy vain siihen ja on ihana nähdä oma kehittyminen lajissa. Kävelemisessä kehuttiin raikkaan ulkoilman vaikutusta hyvään oloon ja mielen tyhjentämiseen. Osa kertoi liikunnan olevan osa

itseään, se on niin automaattinen asia, samoin kuin esimerkiksi uni tai ruoka, että ilman sitä on vaikea elää. Moni korosti urheilun lievittävän stressiä.

”Harrastan urheilua, koska siitä tulee hyvä fiilis ja pääsee irtaantuu arjesta, saa ajatuksia muualle ja pystyy sen hetken keskittyy vaan siihen juttuun, mitä tekee.”

Suurimmalla osalla on muitakin harrastuksia kuin liikunta, on lukemista, valokuvausta, matkustelua, musiikkia niin laulamis- kuin kuuntelumielessä, elokuvien ja tv-sarjojen katselusta ja teatterin harrastamista. Kysyttäessä, miksi he niitä harrastivat, tuli esiin, että ne olivat niin sanottuja portteja pois tästä maailmasta. Sillä tavalla pääsee irtaantumaan arjesta.

Ruokailutottumuksista löytyi samanlaisuuksia. Kenellekään ruoka ei ollut pelkkää polttoainetta, eli eivät syö mitä vain elääkseen. Useat korostivat sitä, että ruoan täytyy maistua hyvälle ja ruoka ei ole niin tarkkaa, onko se aina terveellistä. Suurimmaksi osaksi mielellään vastaajat syövät terveellistä ruokaa, mutta herkutella saa olla ja esimerkiksi yksikin vastaaja mainitsi sen, että kun urheilee, se sallii myös herkuttelun silloin tällöin. Monet syövät sitä, mitä kroppa haluaa ja eivät stressaa ruoasta turhia. Vuorotyöläisen ruokailuakataulusta yksi kertoi, että se saattaa olla välillä hyvinkin mielenkiintoinen, sillä alalla ei välttämättä ole ruokataukoja erikseen, vaan syödään seisaaltaan, siellä missä mahtuu ja silloin kun kerkeää. Pari vastaajaa sanoi syövänsä monipuolisen lautasmallin mukaisesti. Muutamit korostivat kotiruoan merkitystä, sen haluaa tehdä hyvin, hyvänmakuiseksi ja se on yleisesti ottaen automaattisesti terveellisempää kuin mikään noutoruoka, jolloin sitä ei tarvitse niin tarkkaa miettiä, onko se terveellistä. Yksi vastaajista myös sanoi, ettei kiellä mitään ruokaa, sillä muuten sitä vaan alkaa tekemään lisää mieli.

Unenmäärä jakoi mielipiteitä. Osa sanoi sen olevan ihan hyvällä mallilla, johtuen esimerkiksi kahvin juonnin vähentämisestä. Sillä on ollut yhdelle haastateltavalle suuri merkitys. Unenmäärä on kasvanut sekä unen laatu on parantunut. Tähän myös on vaikuttanut uuden sängyn osto hänellä. Toinen sanoi yövuorojen pois jättämisen jälkeen unenmäärän parantuneen huomattavasti. Kolmivuorotyö kuormittaa hyvin paljon ja unirytmiksi on todella epäsäännöllinen. Eri vuoroista siirtyminen toiseen vuororytmiin aina hankaloittaa nukkumista. Nyt kun yövuoroja ei ole enää hänellä, rytmi on hieman tasaisempaa ja parempaa ollut kuulemma. Muutamit kuitenkin valittivat unenmäärän olevan aivan liian vähäistä, koska esimerkiksi vuorotyön vuoksi vapaa-aikaa on niin vähän. Jos pääsee klo 16 töistä ja seuraava työvuoro alkaa seuraavana päivänä klo 6 aamulla ja jotta saisi unta tarpeeksi, pitäisi mennä jo klo 19–20 aikaan nukkumaan, jolloin sosiaalista elämää ei jäisi väliin oikeastaan yhtään. Tästä syystä unesta sitten on nipistetty, jotta vapaa-aikaa ja sosiaalista elämääkin jäisi töiden lisäksi.

Unen määrä vaikuttaa päivän toimintoihin vastaajien mielestä paljon. Jos on tosi väsynyt, altistuu helpommin stressille ja jossain vaiheessa saattaa murtua helpommin toisten ihmisten sanomisten vuoksi. Ei ole henkisesti niin vahva. Asiat tuntuvat paljon vaikeammilta ja raskaammilta vähäisillä yönillä, sekä tuntee olevansa paljon negatiivisempi. On helpompi löytää negatiiviset asiat kaikesta, kun taas hyvin levänneenä ajattelee positiivisemmin. Vähemmällä yönillä yksi vastaajista kokee olevansa ”itkuherkkä”. Romahtaminen tapahtuu helpommin silloin. Mieliala laskee helposti ja kokee myös ärsyyntymisen tunnetta nopeammin. Myös työnlaatuun hän huomaa unella olevan oma merkityksensä. Ei ole välttämättä niin tarkka ja tapahtuu enemmän työtapaturmia, esimerkiksi palovammoja keittiön puolella. Kun on saanut hyvät yöunet, on erään vastaajan mielestä paljon levollisempi ja saa paljon enemmän päivän aikana aikaan. Yksi vastaajista korosti vuorokausilepoajan pidentämisen työehtosopimuksessa tammikuussa 2021, vaikuttaneen positiivisesti jaksamiseen ja unenlaatuun. Iltavuorosta aamuvuoroon vaihtaminen on aina rasittavaa, mutta muutoksen myötä on saanut nukuttua paljon paremmin, kun ei tarvitse stressata, saako tarpeeksi monta tuntia nukuttua.

Suoraan Palvelualojen ammattiliiton sivuilta liitetty majoitus- ja ravintola-alalta työehtosopimuksen muutos: ” Työssäjaksamista edistetään. Työehtosopimuksessa huomioitiin työntekijöiden jaksamiseen ja työvuorojen sijoitteluun liittyviä määräyksiä. Muutokset astuvat voimaan 1.1.2021 alkaen. Vuorokausilepo pidemmäksi. Vuorokausilepo työvuorojen välissä on 11 tuntia. Työntekijät voivat sopia työpaikkakohtaisesti vuorokausilevon lyhentämisestä 8 tuntiin.” (Pam 2021)

#### **4.4.4 Teema 4. Itsensä johtaminen ammatillisesti**

Vastaajat ovat kehittäneet itseään ammatillisesti kouluissa opintojen muodossa, suurin osa on käynyt ammattikorkeakoulututkinnon, yksi viidestä oli vain käynyt ammattikoulun. Koulujen merkitystä kukaan ei korostanut kauheasti, eniten tuli ammatillisessa kehittämisessä ilmi käytännön opit ja perehdytykset työhön. Käytännön kokemus korostui tärkeimpänä ammatillisena kehittämisenä. Oman tekemisen ja toiston kautta sekä mallia hieman muilta katsomalla vastaajat olivat kehittäneet itseään eniten. Muutama vastaaja mainitsi myös työpaikkojen omat tarjoamat koulutukset olleen hyvänä apuna kehittämisessä.

Oma kiinnostus jostain asiasta kohtaan ja siitä opiskeleminen mainittiin hyvänä apuna ammatillisessa kehittämisessä. Yksi vastaajista mainitsi viinien olevan kiinnostuksen kohde nykyään ja tykkääkin opiskella niitä, joka auttaa luonnollisesti myös hotellissa työskentelemisessä. Oma aito kokemus koetaan hyvänä voimavarana. Palautteen pyytäminen ja saaminen auttaa yhden vastaajan mielestä kehittämään paremmaksi työntekijäksi.

#### 4.4.5 Teema 5. Henkinen kehittäminen

Kysyttäessä harrastivatko haastateltavat jonkinlaista kehittävää aivotoimintaa, vastaukset olivat aika suppeat. Osa luki jonkun verran kirjoja, pelasi shakkia ja harrasti akrobaattisia urheilulajeja. Moni sanoi, ettei tietoisesti kehitä kyllä mitenkään. Eräällä vastaus oli, että työnteossa eniten kehittää aivoja, sillä on paljon uusia asioita aina opittavana ja tästä syystä ei sitten oikeastaan haluakaan vapaa-ajalleen mitään aivoja kuormittavaa, vaan nimenomaan lepoa. Tämä kertoo ihmisen halusta saada tasapaino myös henkisellä tasolla. Jos töissä joutuu käyttämään paljon aivoja, on hyväkin vapaa-ajalla sitten rentoutua ja antaa aivojen palautua päivän kovasta työstä. Osa sanoi ennen tehneensä tai haluvansa aloittaa taas tekemään sudokuja ja ristikoita, mutta tällä hetkellä ei niitä kuitenkaan tee. Yksi sanoi kehittävänsä lukiessaan tai kuullessaan jostain uudesta asiasta, hän saattaa uppoutua kokonaan asian lisätutkimiseen. Myös tietovisat ovat hänestä mukavia.

Haastateltavilta kysyttiin, opettelevatko he uusia asioita määrätietoisesti. Tämä jakoi mielihiteitä, osa sanoi kyllä, nimenomaan urheilussa ja osa sanoi, ettei niinkään. Töissä tulee opeteltua uusia asioita määrätietoisesti muutaman vastaajan mukaan.

”Välillä ei vaan jaksaa käyttää aivoja.”

”Mä haluan sen vastapalloksi, että mun ei töiden jälkeen tarvitse käyttää aivoja.”

Muistia monikaan ei tietoisesti kehitä millään lailla. Eräs vastaaja kuitenkin kertoi jättäneensä Post-it laput pois ja huomanneen sen auttavan jonkin verran muistin kehittämisessä, kun on tavallaan pakko muistaa. Eikä hänen mukaansa Post-it lappujen käyttö välttämättä muutenkaan auttaisi, jos niitä kertyy paljon ja sitä mukaa sitten häviävät. Myös kalenterin vähäisempi käyttö on hänen mukaansa yksi muistia kehittävä toiminta, jota tekee. Lukemisen kaksi mainitsi muistia kehittäväna toimintana. Sitten myös ihan töissä ja opiskellessa muistia kehittävät muutamat vastaajat ihan luonnostaan. Omassa muistissaan haastateltavat kokivat, ettei heillä ole suurempia ongelmia siinä, lukuun ottamatta yhtä, joka mainitsi vapaa-ajan-muistin olevan aika huono, mutta töissä sitten vastakohtaksi taas todella hyvä.

Arvo-kysymyksessä vastauksena tuli paljon samanlaisia vastauksia. Oli rehellisyyttä muille ja itselleen, luotettavuutta, ympäristöystävällisyyttä, tuodaan rohkeasti itseä esille juuri sellaisena kuin on, reiluus, ystävällisyys, suvaitsevaisuus ja kunnioittavuus. Myös eräänlainen ammattilypeys tuli esille, eli ollaan ylpeitä, mitä tehdään työkseen. Eräs vastaajista koki omien arvojensa olevan hyvin samat kuin yrityksen, jossa työskentelee. Ne tuntuivat olevan hänelle tärkeitä ja kokikin, ettei olisi järkeä työskennellä kyseisessä paikassa, jos arvot eivät kohtaisi.

”Meillä on yrityksellä tietyt arvot, niin periaatteessa, jos mulla ei nyt olisi samanlaisia arvoja, niin mun ei kannattaisi olla töissä siellä.”

Myös irti ottaminen ideoinnissa on arvostettava asia saman vastaajan mielestä. Uskalletaan tuoda ilmi vaikka minkälaisia ideoita ja siihen liittyen annetaan kaikille rohkeutta ilmaista itseään. Eli vaikka idea olisikin miten pähkähullu tahansa, sitä ei lytätä, vaan arvostetaan. Tasa-arvoisuus korostui neljällä vastaajalla. Ei ole väliä, minkälaisista taustoista ihminen tulee tai millainen on, kuuluu häntä silti kohdella tasa-arvoisesti niin työelämässä kuin vapaa-ajalla. Yksi osasi kertoa, että omat arvonsa ovat varmasti syntyneet ihan suomalaisen kulttuurin ja normien myötä.

”Epätasa-arvoisuus on sellainen, mitä näkee työelämässä tosi paljon, ihmisiä kohdellaan eri tavalla niin kuin täysin jostain syistä, mitkä ei mitenkään ole valideja.”

Joillekin arvot tuntuivat olevan erittäin tärkeitä, kun taas osalle arvokysymys tuotti hieman hankaluuksia, ei osattu heti mainita minkälaisia arvoja oikeastaan itsellään on. Jotkut selkeästi miettivät niitä enemmän kuin toiset.

Jokaisella arvot olivat kuitenkin osana elämäntapaa. Ne ohjasivat päivittäisessä elämässä, esimerkiksi yrittämällä ymmärtää kaikkia ja olemalla ystävällinen kaikille. Eräs vastaaja halusi olla joka päivä paras versio itsestään ja toinen sanoi yrittävänsä toimia aina oikein, sillä hän ei halua katua tekemisiään tai sanojaan koskaan. Olemalla oma itsensä peilautuu myös rehellisyyteen muille ja itselleen. Ei esitä jotain muuta kuin, mitä on ja uskaltaa pyytää tarvittaessa apua.

Mindfulness oli jokaiselle haastateltavalle tuttu käsite ja osa sitä harjoittaakin. Esimerkiksi laittamalla jonkun rauhoittavan rentoutumisharjoituksen soimaan maaten lattialla tai vaikka joogaamalla ja venyttelemällä. Myös kävelyllä tai lenkillä oman tilan tiedostamista eräs harjoittaa. Myös meditoinnin yksi vastaajista mainitsi olevan yksi tapa harjoittaa mindfulnessia. Kaksi vastaajista tunsivat kyllä mindfulnessin tarkoituksen, muttei voinut sanoa harjoittelevansa sitä ollenkaan. Heidän mielestään aihe on todella mielenkiintoinen, mutta ei sitä harrasta, kun eivät pysty keskittymään vain yhteen asiaan kerrallaan, heillä koko ajan ajatukset sinkoilevat missä sattuu. Toinen kuitenkin korosti, ettei se ole hänestä huonoakaan asia, hän ei tunne kuormittuvansa siitä enempää, sillä on vain ollut aina luonteeltaan sellainen.

”Mä en osaa tuollaista, mun aivot käy tavallaan koko ajan, mä tykkään nimenomaan siitä, kun siis mä en koe sitä rasittavana.”

Haastateltavat tekivät tietoisesti harjoituksia vaihtelevasti, joissa keskitytään vain yhteen asiaan kerrallaan. Jotkut harjoittivat tätä useasti viikossa, kun taas jotkut eivät koskaan. Erilaisia asioita, joihin he saattoivat keskittyä ainoastaan, jonka he osasivat mainita, oli esimerkiksi syöminen, ettei silloin ajattele mitään muuta kuin itse ruokaa ja syömistä ja, jos näki jotain hienoa, niin siihen keskittyi sataprosenttisesti. Myös hampaiden pesun yksi mainitsi olevan välillä sellainen asia, johon keskittyy kokonaan, sillä haluaa tuloksen olevan täydellinen. Pari henkilöä sanoi yhteen asiaan keskittymisen olevan vaikeaa, eikä siksi sitä oikeastaan teekään yleensä.

#### 4.4.6 Teema 6. Ajan hallinta

Ajankäytön suunnittelussa tuli eroavaisuuksia, osa suunnitteli aika paljonkin omaa ajankäyttöään, kun taas toisille se ei ollut niin tärkeää. Se saattoi jopa olla osaltaan ahdistavaa.

”Mahdollisimman tehokkaasti saisi tehtyä, paljon kerralla, jos voi yhdistellä asioita. Mietii kyllä suunnitelmallisesti.”

”Koulu on ollut sellainen asia mikä on aikatauluttanut, että nyt tällä hetkellä oma päivän aikatauluttaminen on aika soljuva tai joustava, että se muuttuu aika paljon.”

”Töissä teen tehokkaasti hetken aikaa. Sitten mä teen hetken aikaa erittäin niin kuin laiskasti, se on tavallaan tarkoituksellista. Joku tulee aina jossain vaiheessa kuitenkin häiritsemään ja sitten sen jälkeen mä taas pystyn tekemään tehokkaasti itse omia hommia ennen kuin joku tulee taas siihen. Opittua ajankäyttöä. Mulla ei ole taukoja, lounas on ainoa. Mut en mä oikein aikatauluta sitten omaa elämää. Merkittävät treenit eli vapaaottelu treenit tai joku muu sovittu treenivuoro. Siinä mielessä on aika aikataulutettu elämä. Kuitenkaan en sovi asioita hirveästi sunnuntaille.”

Melkein jokainen tuntui olevansa liian kiireinen, mutta esiin kuitenkin tuli se, että vaikka on paljon tekemistä ja jos se on kivaa tekemistä, ei se silloin niinkään välttämättä kiire ole. Kiire-sanaa halutaan jopa välillä välttää, sillä siitä tulee negatiivinen vaikutelma. Jos tekee paljon asioita, joista tykkää, ei koeta kuitenkaan itseään niin kiireiseksi. Kiireen ohessa myös moni tunsu olevansa myöhässä usein. Tähän voisi ajatella olevan apu nimenomaan aikataulutuksessa. Aikataulutuksen merkitys olikin kaikille enemmän tai vähemmän tärkeä. Sen avulla tiedetään suunta, mihin on menossa ja milloin, varsinkin jos on paljon tapahtumia tulossa. Kuitenkaan liian tiukka aikataulutus ei tulisi olla yhden vastaajan mielestä, sillä elämässä tapahtuu aina ennalta arvaamattomia asioita ja aikataulussa tulisi olla jonkin verran muuttamisen varaa. Jos on kiireinen päivä ja paljon tehtävää, niin silloin aikataulutuksen merkitys korostuu. Se auttaa priorisoimaan tekemistä, mikä on akuuteinta

ja milloin mikäkin pitää tehdä. Työssä aikataulutusta oli tärkeämpää kuin vapaa-ajalla jokaisen mielestä. Kotona aikataulutusta saattoi olla paljon suurpiirteisempää, ei tarkkoja kellon-aikoja vaan sellaista hahmottamista mitä suurin piirtein milloinkin tehdään.

”Jos on paljon jotain menoja, tietysti se olisi tärkeää, että aikatauluttaa niitä.”

”En mä koskaan aikatauluta silleen mitenkään kellon tarkkaan tai ne ovat aika suurpiirteisiä, enemmänkin semmoisia, mitä mä tänään teen.”

”Mun mielestä on hyvä tietää suunta, että mitä on tekemässä.”

Kuitenkin kysyttäessä auttaako aikataulutusta pääsemään tavoitteisiin, tuli paljon eriäviä mielipiteitä. Kahden henkilön mielestä kyllä, kun on tarve. Yksi sanoi ”varmaan” ja yhden mielestä välillä. Yksi sanoi suoraan, että ei, sillä aikataulutusta saattaa myös stressata sitoessaan liikaa. Kolme viidestä vastaajasta koki olevansa myöhässä usein, joka ehkä viittaa siihen, että suunnitelmallista ajanhallintaa voisi kehittää paremmaksi.

Haastateltavilta kysyttiin, mihin heillä menee eniten aikaa vuorokaudessa. Kukaan ei tunnustanut aiemmin olleen ajatelleensa tätä asiaa, mutta jokainen vastasi, että töihin kuluu eniten aikaa. Heistä kukaan ei näytä elävän 8+8+8 kaavan perusteella, joka tarkoitti siis tasaisesti kahdeksan tuntia unta, töitä ja vapaa-aikaa kaavaa. Myös ystävien kanssa jutteluun yksi vastasi kuluttavansa paljon aikaa.

#### **4.4.7 Teema 7. Omien rajojen tunnistavuus**

Kaikki kertoivat töiden seuraavan ainakin jollain tasoa kotiin. Jokainen puhuu ainakin välillä töistä kotona ja vapaa-ajalla. Pari puhuu töistä, jos töissä on tapahtunut jotain suurta ja mainittavan arvoista, mutta jos ei ole mitään merkittävää tapahtunut, voi olla, ettei puhu ollenkaan. Yksi korosti, että hänellä on hyvät selkeät rajat työelämän ja vapaa-ajan välillä. Toisella työt seuraavat kotiin itsensä johtumattomista syistä, eli hänelle saattaa tulla keskellä yötakin puheluita tai viestejä liittyen työasioihin tai työkavereihin. Hänelle tulee kaikenlaisia humala-avautumisia usein, jotka vievät automaattisesti ajatukset töihin, vaikka niin ei haluaisikaan. Kolmas kertoi kyllä keskustelewansa paljonkin työasioista vapaa-ajalla työkavereiden tai perheen kanssa, sillä vertaistuki auttaa jaksamaan.

Työn ja oman elämän välillä oleva raja oli aika 50–50. Joillain oli selkeät rajat, kun taas joillain sekoittuu paljonkin ja raja on hyvinkin häilyvä. Työt saattavat mennä niin kovin alitajuntaan, ettei niistä vapaa-ajallakaan tunnu pääsevän irti. Säännölliset urheilutreenit auttavat eräällä vastaajalla erottamaan työt ja vapaa-ajan, sillä treenit alkavat usein heti töiden jälkeen, joten töitä ei pysty enää edes ajattelemaan. Muutama vastasi, että raja on

selkeä, mutta välillä kun erilaisiin viestintäsovelluksissa työryhmään tulee viestejä, vievät ne heti työmaailmaan takaisin, joka onkin luonnollista. Muuten raja oli selvä. Yksi vastaaja kertoi rajan olevan nykyään paljon selvempi kuin nuorena, sillä nuorena saattoi paljonkin jäädä ajattelemaan päivän tapahtumia työpäivän jälkeen. Nykyään vanhempana hän on osannut irrottautua helpommin työstä vapaa-ajalla. Kuitenkin hän on sanonut työkavereilleen ja alaisilleen (hän toimii vuoropäällikkönä), että aina saa soittaa tai laittaa viestiä, vaikka hän on vapaa-ajalla, hän kyllä auttaa, jos vain hänet tavoitetaan.

Vastaajien tuntui olevan vaikea määritellä omia rajojaan. Kuitenkin niitä pohtimalla löytyi muutamia, jotka liittyivät nimenomaan hyvän maun rajaan. Jokaisen vastauksesta tuli ilmi, ettei oikeastaan tee enää mitään, mikä tuntuu vastenmieliseltä itsestään. Hyvän maun rajat olivat pääosin syntyneet jokaiselle kokemuksen ja ajan kautta. Myös, koska suomalaisessa kulttuurissa on asetettu selkeät raamit, mikä on oikein ja mikä väärin, ihan jo arvo-maailmassakin, auttavat ne määrittelemään rajoja myös omassa mielessä. Kun haastateltavilta kysyi, miten he tunnistavat rajat, lähes jokainen vastasi sisäisen tunteen tai intuition olevan avainasemassa. Nykyään he osaavat kuunnella omaa kehoaan ja hyvinvointiaan, missä raja menee, ihan esimerkiksi ylitöiden suhteen.

”Kokemus ja semmoinen oma tuntemus omasta hyvinvoinnista ovat auttaneet tunnistamaan rajat.”

Yksi osasi kertoa olleensa joskus menneisyydessä helpommin yllytettävissä mukaan kaikenlaisiin asioihin, mutta ajan kautta hän on oppinut sanomaan ei ja kulkemaan enemmän omien mieltymyksensä mukaan.

”Koen, että nuorempana mä oon helpommin lähtenyt asioihin mukaan, vaikka minua ei kauheasti kiinnostanut. Ehkä vanhemmiten minusta on tullut semmoinen, että jos mua ei kiinnosta joku, mä uskallan nykyään helpommin sanoa sen ääneen suoraan.”

#### **4.4.8 Teema 8. Stressi**

Vastaajat kokivat stressiä sellaisissa tilanteissa, joissa tuli liikaa erilaisia tehtäviä eri suunnasta saamaan aikaan. Myös muiden ihmisten odotukset aikaansaannoksista ja liian vähäinen aika aiheuttivat stressiä. Suurimmalla osalla stressi oli viikoittaista, mutta yksi koki kuitenkin sen olevan aika harvinaista. Kuitenkin viikoittainen tai peräti päivittäinen stressin syntyminen kertoo tutkimuksen perusteella esimerkiksi hotellialan henkilöstöpulasta ja ylikuormittuneisuudesta. Myös taukojen pitämättömyys aiheutti stressiä.



”Siinä vaiheessa, kun hommia tai asioita tulee kolmesta eri suunnasta, ehkä jopa neljästäkin ja kaikki vaatii sillä hetkellä jonkinlaista huomiota. Muutaman kerran viikossa.”

”Tilanteissa, joissa vaaditaan tosi paljon ja oletetaan että sä oot tehnyt tosi paljon. Kiire, odotukset, kasaantuvat asiat aiheuttavat stressiä. Päivittäin.”

”Ruuhkatilanteissa ja kun on yksin. Viikoittain, päivittäin.”

”Työvuorossa niin silleen et tekee sitä pitkää eikä ole välttämättä taukoja tai sitten unohtaa pitää tauot. Viikoittain.”

Valoisa puoli asiassa kuitenkin on se, että kaikki kokivat stressin myös joskus positiiviseksi, sillä se lisää tehokkuutta ja se auttaa suoriutumaan ripeämmin annetuista tehtävistä heidän mukaansa. Esimerkiksi stressistä on hyötyä siinä mielessä, että tekee samat asiat paljon nopeammin ja silloin kun ei ole stressiä, saattaa tehdä asioita turhankin hitaasti. Stressi auttaa tekemään nopeasti päätöksiä ja ratkaisuja ja siitä saa adrenaliinia ja energiaa. Stressi auttaa myös haastamaan itseään erään haastateltavan mukaan. Kuitenkin, vaikka se auttaa tehokkuudessa, stressin alaisena voi tehdä enemmän huolimattomuusvirheitä. Suurin osa koki stressin enemmän negatiiviseksi asiaksi kuin positiiviseksi.

Stressin lievittämiseen oli erilaisia keinoja, jotka liittyivät urheiluun ja itsensä tiedostamiseen, hengittämiseen ja rauhoittumiseen. Asioiden analysoimisella, onko stressi aiheellista ja ihan asenteella pystyy helpottamaan stressiä. Stressin lievityksessä yksi tärkeä asia tuli ilmi yhden haastateltavan vastauksesta, että alkaa vaan tekemään asioita järjestyksessä. Ensin rauhoittuu ja priorisoi, mitä täytyy tehdä missäkin vaiheessa ja alkaa vain tekemään niitä. Kyllä se sitten helpottaa ja palkitsee, kun saa asiat tehtyä. Kivojen asioiden tekeminen korostui kyllä melkein jokaisessa vastauksessa stressin lievitykseen.

”Hengitysharjoitukset, aamuvenyttelyt, työpäivän jälkeen jalkojen asettaminen ylös.”

”Alan tekemään niitä asioita vaan, vetää kerran pari henkeä ja sitten alkaa vaan tekemään. Se on tosi palkitsevaa myös, se tunne, kun saat saatua kaikki tehtävät eteenpäin tai valmiiksi.”

## 5 Johtopäätökset ja tulkinta

Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia itsensä johtamisen merkitystä työssä jaksamiseen hotellin vastaanotossa ja ymmärtää, mitkä asiat vaikuttavat paremmin jaksavuuteen. Tutkimuksen avulla on tarkoitus saada vastauksia pääongelmaan ja kolmeen alaongelmaan, jotka siis ovat vielä kerran:

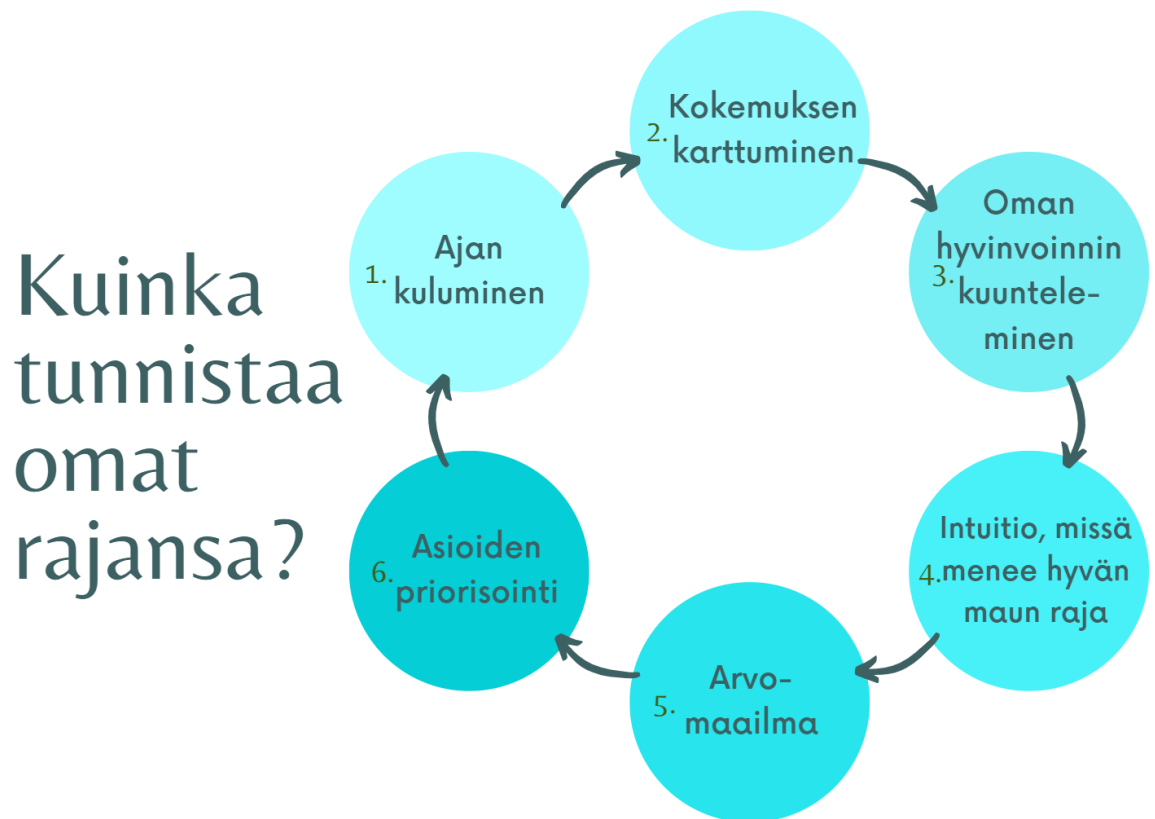
- Mitkä itsensä johtamiskeinot auttavat jaksamaan hotellissa työskenteleviä?
- Kuinka tunnistaa omat rajansa?
- Kuinka kehittää itseään niin, että siitä tulee työelämässä voimavara?
- Mikä on aikataulutuksen tärkeys itsensä johtamisessa?

### 5.1 Tulokset

Kuinka tunnistaa omat rajansa -kategorian vastauksista ei saatu konkreettisia toimia niinkään, vaan niissä tuli ilmi enemmänkin abstrakteja asioita, kuten oman kokemuksen karttumisen sekä ajan kulumisen tärkeys. Mitä vanhemmaksi ja kokeneemmaksi ihminen tulee, sitä paremmin alkaa oppimaan omia rajojaan. Rajat liittyivät usein niin sanottuun hyvän maun rajaan, mitä ei halua ylittää. Tämän rajan voi tunnistaa omaa hyvinvointiaan kuuntelemalla ja eräänlaisella intuitiolla, joka on kasvanut ajan kanssa. Osataan ymmärtää, mitä rajaa ei kannattaisi ylittää, esimerkiksi ylitöiden suhteen. Missä vaiheessa ylitöiden tekeminen alkaa kuormittaa itseään liikaa. Oman kokemuksen karttumisen työelämässä auttaa hahmottamaan ja priorisoimaan asioita, mitä kannattaa tehdä ja missäkin järjestyksessä. Tämä liittyy myös ajanhallinnan merkitykseen, mutta palataan siihen hieman myöhemmin lisää. Kokemuksen avulla alkaa tunnistamaan, minkälaiset tilanteet yleensä stressaavat paljon ja opitaan ehkä hieman ehkäisemään niitä ja lievittämään stressitiloja. Näistä vastauksista voisi vetää johtopäätöksen, että jokaisen tulisi kokeilla omia rajojaan, eikä vielä nuorena niitä voikaan tuntea.

Arvomaailma ohjaa haastateltavia elämässä, josta päästäänkin henkiseen itsensä johtamiseen ja suhteeseen itseensä. Kun henkilö on tietoinen omista arvoistaan ja elää niiden kanssa tasapainossa ja sopusoinnussa soveltamalla niitä, hän kokee elämän merkityksen paremmin. Ammattilypeys tuli yhdessä vastauksessa ilmi ja se liittyikin myös työn imuun ja HERO-mallin engagementtiin, sitoutumiseen. Jokainen vastaaja koki arvostusta työtään kohtaan, joka on tärkeä vaikuttava asia työssä jaksamiseen, tämä liittyy myös PERMA-mallin meaningiin eli työn merkityksellisyyteen. Suomalainen kulttuuri osallaan ohjaa muutaman vastaajan arvoja ja näin ollen myös rajoja, mitä elämässä on oikein tehdä ja mitä väärin. Jokainen vastaajista tuo töitä kotiin jonkun verran, mutta vastauksista osasi lukea sen, että mitä enemmän oli kokemusta alalta, sitä vähemmän niitä töitä sitten

tuo kotiin. Kokemuksen avulla osaa paremmin erottaa työn vapaa-ajasta. Kuitenkin työasioista osa keskusteli tarkoituksella vapaa-ajalla, sillä vertaistuen merkitys on suuri. Arvoissa tuli usealla vastaajalla esiin tasa-arvo ja se ohjaa heitä myös omassa elämässään vahvasti. Se asettaa jo itsessään elämälle rajoja, kuinka toimia tasa-arvoisuuden mukaisesti. Näistä kaikista on tiivistetty yksi kuva:



Kuva 9. Omien rajojen tunnistaminen

Kuva kertoo kokemuksen karttumisen sekä oman hyvinvoinnin kuuntelemisen tärkeyden. Arvomaailma auttaa ohjaamaan rajojen tunnistavuudessa ja siinä, että oppii priorisoida asioita tärkeysjärjestykseen. Näiden avulla opitaan tunnistamaan omia rajojaan. Se ei ole yksinkertaista, eikä kukaan ulkopuolinen voi kertoa niitä itselleen. Tietenkin suuntaa voi kertoa, muttei päättää toisen puolesta.

Niin sanotuiksi ulkoisiksi voimavaroiksi haastateltavat antoivat paljon erilaisia asioita, kuten urheilu, uni, ruoka, sosiaalinen kanssakäyminen sekä yksin olo. Rentoutumisen merkitys oli kaikilla suuri. Nämä kaikki liittyvät fyysiseen hyvinvointiin. Työyhteisön ollessa avoin ja luotettava, auttaa jaksamaan työssä ja se koettiin osittain voimavaraksi. Tämä liittyy sosiaaliseen hyvinvointiin sekä työn imuun. Työyhteisö liittyy PERMA-mallissa ihmissuhteisiin. Niiden vaikutus hyvinvoinnissa on erittäin suuri. Sosiaaliseen osaan kuului myös vuorovaikutussuhteiden kehittäminen. Tämä tuli yhdellä vastaajista esille tavoitteissaan ja vuorovaikutussuhteiden kehittäminen onkin teorian mukaan tärkeä, mutta kuitenkin tämän

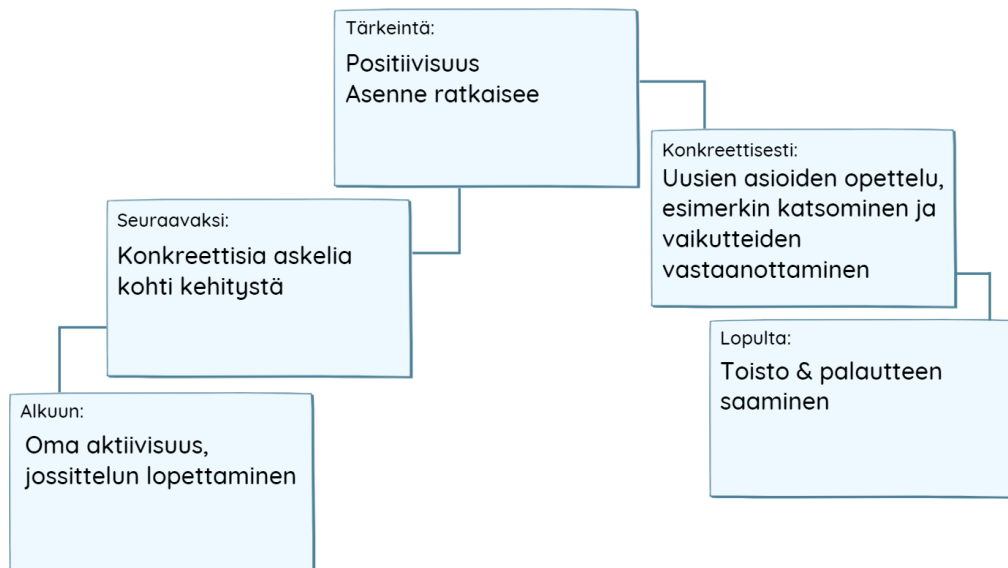
tutkimuksen perusteella vaikuttaa, että sen merkitys ei olekaan niin suuri, jos yksi viidestä vastaajasta tämän vain mainitsi.

Vastaus siihen, kuinka kehittää itseään niin, että siitä tulee työelämässä voimavara, näytti olevan se, että tekee konkreettisia askelia kohti tavoitteitaan eikä vain jaarittele ja jossittele. Kun alkaa vain tekemään asioita, jotka ovat tehtävä ja saa ne tehtyä, on se hyvin palkitseva tunne parin vastaajan mielestä. Oma aktiivisuus itsensä kehittämisessä vaikuttaa olevan avainasemassa. Myös se, että opettelee töissä uusia asioita, on tärkeässä roolissa siihen, että pystyy kehittämään itselleen voimavaroja. Toiston merkitystä kaksi vastaajista korosti. Mitä useammin jotain asiaa tekee, sen paremmin sitä oppii ja voi alkaa opettelemaan uusia asioita. Näitä tukevat työhyvinvoinnin perusedellytyksen tarvittava osaaminen sekä PERMA-mallin Accomplishments, saavutukset. Aikaansaannoksen tunne on hyvin palkitseva ja voimaannuttava. Myös muiden työn katsominen ja mallia ottaminen auttaa kehittymään paremmaksi työelämässä. Jokainen koki stressin myös välillä positiiviseksi, joka tukeekin teoriaa PERMA-mallin Positive emotionia sekä HERO-mallin optimismia. On merkityksellistä, millä asenteella tapahtumat koetaan, olivat ne sitten millaisia vain. Stressi auttaa tekemään nopeasti päätöksiä, joten stressiä ei tule ajatella ainoastaan negatiiviseksi asiaksi, vaan tulevaisuudessakin voi yrittää saada stressistä eräänlainen voimavara.

Palautteen saaminen on myös tärkeä asia itsensä kehittämisessä ja sen merkitystä ei tulisi aliarvioida kolmen vastaajan mielestä. Tämä tukee teoriaa hyvästä ammatillisesta kunnosta sekä avoimesta työyhteisöstä. Koulutuksen merkitystä kukaan ei korostanut itsensä kehittämisessä. Ainoastaan yksi vastaajista mainitsi ammattikoulusta oppineen jotain oppeja, joita on päässyt hyödyntämään työelämässä.

Tavoista, joilla kehittää itseään kohti voimavaroja on laadittu kuva hahmottamaan kokonaisuutta:

## Kuinka kehittää itseään kohti voimavaroja?



Kuva 10. Kuinka kehittää itseään kohti voimavaroja

Mindfulness auttaa 3/5 vastaajasta palautumaan, joka on sinänsä voimavara. Siinä voi kehittyä paremmaksi, joka liittyy nimenomaan itsensä kehittämiseen. Kuitenkin 2/5 haasteltavasta eivät sitä harrasta, joten mindfulnessin merkitys jäi ristiriitaiseksi, onko se niin tärkeä. Toisaalta heistä kolmesta, jotka sitä harrastavat, vain yksi koki jaksavuutensa olevan todella huono, joten tämän perusteella voisi päätellä, että se saattaa olla yksi tekijä paremmin jaksamiseen. Kuitenkin täytyy muistaa, että tässä on niin pieni näytemäärä, että sen suurempia yleistyksiä ei tuon perusteella voi tehdä.

Tavoitteiden hahmottaminen oli muutaman mielestä ensiarvoisen tärkeää, sillä on hyvä tietää, minne on matkalla ja tästä päästäänkin aikataulutuksen tärkeyteen. Tavoitteiden ja niiden saavuttamisen tunteesta tukee PERMA-mallin saavutukset teoria. Kun saa tehtyä jotain aikaan, on saavutuksen tunne erittäin palkitseva. Mutta auttaako sitten aikataulutus pääsemään tavoitteisiin? Tästä tuli ristiriitaiset vastaukset. Kaksi sanoi kyllä, kaksi vastasi ehkä joskus ja yksi oli sitä mieltä, että ei. Tämä siis vaikuttaa olevan todella yksilöllistä. Osalle aikataulutus selkeyttää ja auttaa hahmottamaan tavoitteet ja mitä täytyy milloinkin tehdä, mutta osaa taas se saattaa ahdistaa, jos on liian tarkat ja tiedossa olevat aikataulut. Koppelomäki on sitä mieltä, että ajanhallinta on erittäin tärkeää osata ja se auttaa jaksamaan, mutta tutkimukseni perusteella se ei kuitenkaan ole niin merkittävää kuin Koppelomäki korostaa. Kaksi vastaajista sanoi oman jaksavuutensa olevan huono ja heillä jakautui täysin mielipiteet ajan hallinnan tärkeydestä. Toinen sanoi, että aikataulutus auttaa ja toinen kielsi asian. Kolme sanoi jaksavuutensa olevan ihan hyvä ja heillä aikataulutus

auttaa pääsemään tavoitteisiin selkeästi tai ainakin joskus. Aikataulutus on kyllä kaikkien mielestä tärkeää, jos on paljon tehtävää ja sen avulla pystytään priorisoimaan paremmin ajankäyttöä. Liian tiukka aikataulu tosiaan saattaa ahdistaa paria vastaajaa, mutta myös liian pitkälle menevän aikataulutuksen yksi koki ahdistavaksi. Kuitenkin yksi vastaajista sanoi aikatauluttavansa paljonkin elämää ja yrittää tehdä kaiken todella tehokkaasti, jos pystyy yhdistelemään asioita ja tapahtumia, hän tekee niin. Hänen työssä jaksavuutensa tosin oli aika huono.

Haastateltavat eivät heti tienneet suoraan mihin heillä kuluu eniten aikaa vuorokaudessa, mutta pienen pohdinnan jälkeen jokainen vastasi, että töihin. Tässä voisi nostaa 8+8+8 kaavan esille. Atanasov kertoo hyvin artikkelissaan Apply the 8–8–8 rule for living a balanced life, kuinka kahdeksan tuntia töitä, kahdeksan tuntia vapaa-aikaa ja kahdeksan tuntia unta auttavat tasapainoiseen elämään (Atanasov 2017). Tämä on herättänyt opinnäytetyön tekijänkin miettimään omaa ajankäyttöä vuorokaudessa.

Toisin sanoen voisi sanoa, että aikataulutuksen tärkeys itsensä johtamisessa on niin yksilöllistä, ettei tämän näytemäärän perusteella voi tehdä kauhean suuria johtopäätöksiä. Tämän tutkimuksen perusteella liian tiukka aikataulutus ei ole hyväksi, mutta jonkin näköinen ajan hallinta on hyväksi, jotta osaa hahmottamaan suunnan mihin on menossa ja milloin.

Seuraavaksi päästään pääongelmaan, eli mitkä itsensä johtamiskeinot nyt sitten auttavat työssä jaksamiseen hotellin vastaanotossa työskenteleviä tämän tutkimuksen perusteella. Itsensä johtamisen eri tasoja oli fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen, henkinen ja ammatillinen. Tämän tutkimuksen perusteella fyysiset itsensä johtamiskeinot, jotka auttavat ovat urheilu, tarpeellinen uni, terveelliset ruokailutottumukset ja erilaiset harrastukset. Tästä päästään elämän tasapainoisuuteen, jossa olisi työ ja vapaa-aika hyvässä balanssissa suhteessa toisiinsa. Harrastuksien vastapaino työnteolle on tutkimuksen perusteella tärkeää, ja ne ovat ikään kuin portti pois tästä todellisuudesta. Omalla aktiivisuudella näytti olevan suuret vaikutukset, miten pystyy parantamaan omaa jaksamistaan työssä.

Psyykkisellä osa-alueella muistin kehittäminen ja kehittävän toiminnan harjoittamisella tuntuu olevan ristiriitaiset merkityksen jaksamiseen. Yksi, joka kehui jaksamistaan, kehittää aivojaan lukemalla ja opettelemalla uusia asioita, mutta kaksi, jotka kehuivat myös jaksamistaan, eivät taas kehitä aivojaan tietoisesti muuten kuin työssä tai koulussa. Ylitöiden tekemisellä oli selkeä merkitys, he, jotka tekivät paljon ylitöitä, jaksavuus oli paljon huonompi, kuin heillä, jotka sitä ei tee ainakaan säännöllisesti. Tästä päästään aiheeseen, että osataan kieltäytyä ylimääräisistä töistä ja itsensä johtaminen nimenomaan tällä sektorilla toimii.

Sosiaalisella itsensä johtamisella oli vaikutusta nimenomaan työyhteisöön ja sen merkitykseen. Työyhteisöllä oli suuri vaikutus lähes jokaisen vastaajan työssä jaksavuuteensa ja omalla toiminnallaan työilmapiiriä voi parantaa, joten tähän on syytä panostaa. Varsinkin työyhteisön ollessa avoin, oli positiivisia vaikutuksia omaan jaksamiseen. Työyhteisö liittyy PERMA-mallin ihmissuhteisiin.

Henkinen itsensä johtaminen kattaa alleen arvot. Arvot ohjaavat haastateltavia paljon, ja niiden merkitys oli suurimmalle osalle todella tärkeitä. Arvot auttavat määrittämään elämän suunnan ja merkityksen. Arvojen tiedostaminen ei näyttänyt kuitenkaan tutkimuksen perusteella olevan suuresti vaikuttava asia työssä jaksamiselle. Yksi itsensä johtamisen osa-alue se on, mutta ainoastaan ammattitilpeys ja tasa-arvoisuus näyttivät olevan selkeästi sidoksissa työhön. Arvostuksen tunteen pari haastateltavaa nostivat esille auttavan työn motivoinnissa ja sitä myötä jaksamisessa. Tähän liittyy myös kutsumusammattikysymys. Vain yksi viidestä koki työnsä olevan kutsumusammatti, joka ei ole kovin korkea lukema. Kaikki haastateltavat arvostavat silti omaa työtään ja se on positiivinen asia ja lisää merkityksellisyyden tunnetta, joka on tuttu PERMA-mallin merkityksellisyydessä. Kuitenkin haastateltavat, jotka sanoivat kokevansa arvostuksen tunnetta töissä, kokivat sen auttavan työssä jaksamiseen. Yksi erikseen mainitsi ihan, ettei koe arvostusta asiakkaiden tai työkavereiden toimesta, joten sillä on hyvin negatiivinen vaikutus omaan jaksamiseensa työssä. Varsinaista työn imun kokemusta ei kukaan tuonut ilmi vastauksissaan, mutta yhden haastateltavan vastauksista ajankäyttöön liittyen pystyy tulkitsemaan hänen kokeva jonkinlaista työn imua, sillä hän tekee uppoutuneena työtä aina tietyn aikaa, kunnes tulee häiriötekijöitä ja hänen keskittymisensä herpaantuu tehokas työnteko lakkaa.

Oma aktiivisuus kaikessa näytti olevan ensisijaisen tärkeää jaksamisen kannalta. Kun on itse aktiivisesti kehittämässä itseään töissä ja oppii uusia asioita, motivaatio työtä kohtaan näytti kasvavan sekä jaksaminen oli paremmalla mallilla motivoituneena.



Kuva 11. Tärkeimmät itsensä johtamiskeinot tuloksien perusteella

Niin kuin kuvassa numero 11 näkyy, tiivistettynä terveelliset elämäntavat ja itsestään huolehtiminen näyttää olevan tärkeä itsensä johtamiskeino jaksamiseen. Näiden lisäksi oma aktiivisuus ja muiden arvostus sekä oma arvostus omaa työtään kohtaa auttaa jaksamisessa. Toimiva työyhteisö ja sen kehittäminen parantaa jaksamista sekä ylitöiden jättäminen pois. Myös taito oppia sanomaan ei, paistoi tuloksista tärkeänä keinona. Kaiken kaikkiaan oman vapaa-ajan ja työelämän tasapaino korostuu tutkimuksen vastaajissa.

## 5.2 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tutkimus on laadullinen, jolloin vastaajia ei tarvitse olla montaa, mutta viiden haastateltavan vastauksien perusteella ei voi tehdä kuitenkaan suuria yleistyksiä, vaikka saturaatiota-son olisikin saavuttanut joissain kysymyksissä. Täytyy muistaa, että tässä vaiheessa kyseessä on voinut olla sattumaakin. Harmillista oli, kun yksi haastateltava perui niin lyhyellä aikataululla, ettei haastatteluun keretty saada korvaajaa. Tutkimus on tuotettu eri hotelleissa pääasiassa vastaanotossa työskentelevillä, joten ainakin hyvin erilaisilta henkilöiltä eri taustoista on saatu vastauksia, joka lisää tutkimuksen luotettavuutta, kun vastaajiksi ei ole valittu tahallaan tietynlaisia ihmisiä samasta yrityksestä. Vastaajat myöskään eivät oleet tutkijalle läheisiä ihmisiä, joten objektiivisuus paranee tässä. Kuitenkaan täydellistä objektiivisuutta tässä tutkimuksessa ei voida saavuttaa, sillä tutkija ei pysty täysin irrottamaan itsestään ja sulkemaan pois omaa ajatteluaan, kuten Saaranen-Kauppinen ja



Puusniekka ovat todenneetkin yleisesti tutkimuksen objektiivisuudesta (Saaranen-Kauppi-  
nen & Puusniekka 2006). Tutkija on kuitenkin pyrkinyt aktiivisesti tiedostamaan omat us-  
komuksensa ja asenteet ja koettanut toimia niin, etteivät ne vaikuttaisi tutkimukseen liian  
paljoa. Johtopäätökset ovat tehty tutkijan omien tulkintojen perusteella teoriaa hyväksi  
käyttäen.

### 5.3 Oman prosessin ja oppimisen arviointi



Kuva 12. Opinnäytetyö prosessina

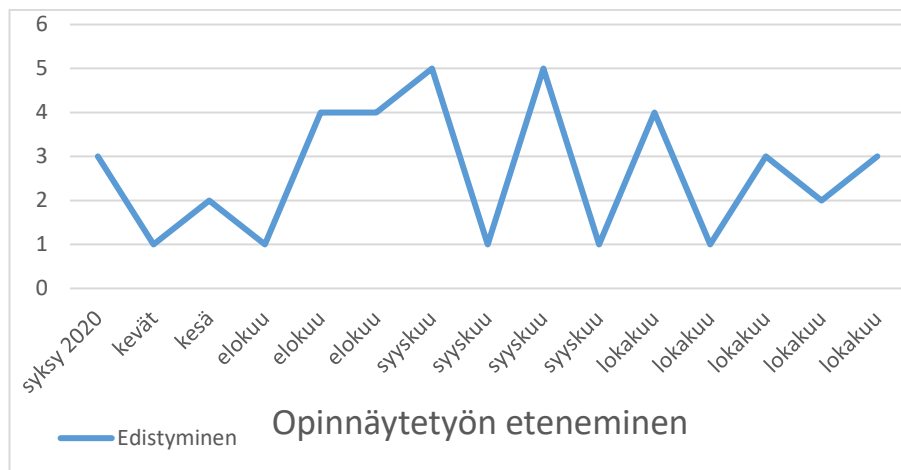
Yllä on kuva, miten opinnäytetyö eteni tiivistettynä. Ensin piti määrittää tutkimuksen tavoit-  
teet ja pää- sekä alaongelmat. Tämän jälkeen menetelmä, jota käytetään tutkimuksessa.  
Sitten piti alkaa perehtymään kirjallisuuteen ja tutkimaan aihetta tarkemmin. Tietoperustan  
kirjoittaminen ja tutkimuksen toteuttaminen seurasi kirjallisuuteen perehtymistä. Tämän  
jälkeen aineistoa alettiin analysoimaan ja tutkimusta kirjoittamaan. Nämä olivat todellisu-  
udessa aika limittäin ja tapahtui samanaikaisesti. Kun tutkimus johtopäätöksineen oli valmis  
ja opinnäytetyö oli viimeistely, opinnäytetyö oli valmis luovutettavaksi. Tämän jälkeen se  
arvioitiin, esitettiin ja kirjoitettiin kypsyysnäyte. Näitä sitten odotti hyväksyntä.

Opinnäytetyön tekijä aloitti 2021 elokuun lopussa tekemään työtä ja aikataulu oli alkuun jo  
hyvin tiukka. Alun perin tekijä alkoi jo suunnittelemaan työtä 2020 syksyllä ja keksi erään  
toisen aiheen työlle, mutta henkilökohtaisten muuttujien vuoksi aloittaminen viivästyi. Ke-  
vällä 2021 sama aihe ei enää kiinnostanut, joka syksyllä oli kiinnostanut, joten tekijä alkoi  
ideoimaan uutta aihetta. Kevään lopussa tekijä keksi aiheen, joka aidosti kiinnosti itseään.  
Tämän hän laitoi opinnäytetyökoordinaattorille hyväksyttäväksi ja ilmoitti jo siinä, ettei aio  
kesällä tehdä, vaan aloittaa vasta syksyllä, sillä hän tiesi, ettei kesällä tekemisestä kuiten-  
kaan tulisi mitään. Kesällä tekijä kuitenkin lainasi paljon kirjallisuutta itsensä johtamiseen  
liittyen ja olikin hyvin innoissaan kirjoista, mutta valitettavasti lukeminen jäi paljon vähäi-  
semmälle kuin oli tarkoitus.

Tavoitteena oli aloittaa heti elokuun alussa kirjoittaminen ja tekikin opinnäytetyösuunnitel-  
maa pari viikkoa ja aloitti lopullisen työn sitten vasta elokuun lopussa. Tarkoitus oli saada

työ valmiiksi lokakuun puolella välissä, mutta se venyi kuitenkin kahdella viikolla, sillä haastattelujen keräämisessä kesti hieman kauemmin kuin tekijä oli suunnitellut. Myös vastausten analysoinnissa kesti odotettua kauemmin, mutta loppujen lopuksi aika hyvin aikataulussa kokonaisuudessa pysyttiin, jos puhutaan vain kahdesta viikosta, kun joillain saattaa venyä puoli vuottakin.

Tälle kahdelle kuukaudelle kuului paljon erilaisia tunteita ja tekemisen meininkiä. Vauhtiin päästiin nopeasti, mutta sitten työn eteneminen alkoi kangertaa ja koettiin ihan päivittäin hyvin suuria vaihteluja. Yhtenä päivänä homma eteni monta sivua, kun taas toisena ei saatu edes yhtä lausetta kirjoitettua. Tämä oli hyvin turhauttavaa, sillä vaihtelu oli niin radikaalia päivittäin. Kerran tuli totaaliromahtaminen, sillä tietoteknisistä syistä johtuen tekijältä meni monta työtuntia hukkaan. Siitä kuitenkin muutaman päivän tauon jälkeen nousitiin tuolille ja jatkettiin työtä. Projekti sujui kokonaisuudessaan kuitenkin suhteellisen joutavasti. Tätä prosessia kuvaa seuraava taulukko osuvasti:



Kuva 13. Opinnäytetyön eteneminen

Kuvassa sininen viiva kuvailee, miten työn teko sujui. Syksyllä vuonna 2020 oli hyvä idea, mutta se käytännössä romahti ja uuden keksiminen oli vaikeaa, kesällä kirjoja luettiin vähän ja orientoiduttiin työn aloittamiseen. Elokuussa lähti hyvin liikkeelle, jonka jälkeen on eletty vuoristorataa sujuvuuden suhteen. Välillä kirjoitus luistaa, kun taas välillä tökkii hyvinkin pahasti.

Kuitenkin loppujen lopuksi työ saatiin valmiiksi ja opinnäytetyön tekijä sai siitä paljon irti, oppi paljon uutta ja sai vinkkejä tulevaisuutta varten ainakin itselleen. Opinnäytetyö oli kokonaisuudessaan todella opettavainen ja haastava. Se opetti itsensä johtamista niin käytännössä kuin teoriassakin. Ajanhallinnan käyttöä pääsi taas opettelemaan kunnolla ja uskon, että tästä on hyötyä tulevaisuudessa. Tulosten analysointi oli kivaa ja olisi ollut vielä mukavampaa, jos aikaa olisi ollut enemmän. Parasta oli huomata loppua kohden, kuinka

työstä alkoi pitämään oikeasti. Nyt tiedän, mistä moni puhuu opinnäytetyötä esittäessä, että jonain päivänä siitä onkin ihan innoissaan, vaikka aluksi tuntui väkinäiseltä. Toivottavasti aihe herättäisi mielenkiintoa myös muissa opiskelijoissa ja he saisivat hyviä ideoita tutkimukseni pohjalta uusiin tutkimuksiin.

## Lähteet

Atanasov, D. 2017. Apply the 8-8-8 rule for living a balanced life. Luettavissa: <https://medium.com/we-talk-it/apply-the-8-8-8-rule-for-living-a-balanced-life-df62426752b7> Luettu: 18.10.2021

Bakker, B. & Albrecht, S. 2018. Work engagement: current trends. Emerald Publishing Limited

Davis, M. & Hayes, A. 2012. What are the benefits of mindfulness. American Psychological association. Vol. 43. s 64.

Duunitori. 2016. Arki täynnä yllättäviä tilanteita ja heittäytymistä – Tiesitkö millaista on työskennellä hotellissa? Luettavissa: <https://duunitori.fi/tyoelama/sokotel-tiesitko-millaista-on-tyoskentely-hotellissa> Luettu: 21.10.2021

Erkko, A. 2021. Kun ilo katosi: miten jaksaisimme työelämässä paremmin? Atena. Jyväskylä. E-kirja. Luettu 7.9.2021

Fredrickson, B. L. 2001. The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56(3), s. 218–226.

Hyvinvointivalmennus Hälsa s.a. Luettavissa: <https://halsa.fi/uncategorized/itsensa-johtaminen/> Luettu: 31.8.2021

Ilta, S. 2019. Tutustu PERMA-malliin ja opi onnellisen elämän taitoja Luettavissa: <https://www.kuudesasti.net/hyva-olo/tutustu-perma-malliin-ja-opi-onnellisen-elaemaen-taitoja> Luettu 20.9.2021

Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL s.a. Työssä jaksaminen. Helsinki. Luettavissa: <https://www.jhl.fi/tyoelama/perustietoa/tyosuojelu-ja-hyvivointi/tyossa-jaksaminen/> Luettu: 1.9.2021

Kananen, J. 2008. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.

Kantolahti, T. S.a. Sosiaali- ja terveysministeriö. Työhyvinvointi. Luettavissa: <https://stm.fi/tyohyvinvointi> Luettu: 27.8.2021

Kashdan, T. B., Mishra, A., Breen, W. E., & Froh, J. J. 2009. Gender differences in gratitude: Examining appraisals, narratives, the willingness to express emotions and changes in psychological needs. *Journal of Personality*, 77(3), s. 691–730.

- Koppelomäki, I. S.a. Uskalla innostua. Täydellinen opas itsensä johtamiseen, jotta voit saavuttaa sinulle tärkeitä asiat ja elää oman näköistä elämää. Luettavissa: <https://www.uskallainnostua.fi/itsensa-johtaminen/#hyodyt> Luettu: 31.8.2021
- Madeson, M. 2021. Seligman's PERMA+ Model Explained: A Theory of Wellbeing Luettavissa: <https://positivepsychology.com/perma-model/> Luettu: 21.9.2021
- Mäkinen, K. 2017. Hidasta elämää. 6 + 1 helppoa tapaa harjoittaa läsnäoloa arjessasi. Luettavissa: <https://hidastaelamaa.fi/2017/02/61-helppoa-tapaa-harjoittaa-lasnaoloa-arjessasi/#e2d89b83> Luettu: 7.9.2021
- Manka, M-L. S.a. Työhyvinvoinnin tekijät. Luettavissa: <https://docendum.fi/tyohyvinvoinnin-tekijat/> Luettu: 13.9.2021
- Mindtools. S.a. What Is Time Management? Luettavissa: [https://www.mindtools.com/pages/article/newHTE\\_00.htm](https://www.mindtools.com/pages/article/newHTE_00.htm) Luettu: 13.9.2021
- Möller 2016. 5 vinkkiä aivojen kunnossapitoon! Luettavissa: <https://www.moller.fi/5-vinkkia-aivojen-kunnossapitoon/> Luettu 31.8.2021
- Moore, C. 2021. What Is Mindfulness? Definition + Benefits (Incl. Psychology). Luettavissa: <https://positivepsychology.com/what-is-mindfulness/> Luettu: 13.9.2021
- Muistipeli s.a. 10 syytä miksi pelit tekevät hyvää aivoille. Luettavissa: <https://www.muistipeli.com/index.php?page=305> Luettu: 26.10.2021
- Nicole s.a. Työharjoittelu Scandicilla. Luettavissa: <https://www.scandichotels.fi/tyo/ura/tyoharjoittelu-scandicilla> Luettu: 21.10.2021
- Ohlin, B. 2020. Psycap 101: Your Guide to Increasing Psychological Capital. Luettavissa: <https://positivepsychology.com/psychological-capital-psycap/> Luettu: 13.9.2021
- Pakka, J. & Rätty, T. 2010. Työstä hyvinvointia. Luettavissa: [https://ttk.fi/files/5624/Tyosta\\_hyvinvointia.pdf](https://ttk.fi/files/5624/Tyosta_hyvinvointia.pdf) Luettu: 6.9.2021
- Palvelualojen ammattiliitto 2021. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työntekijöiden työehtosopimus. Luettavissa: <https://www.pam.fi/wiki/matkailu-ravintola-ja-vapaa-ajan-palveluita-koskeva-tyontekijoiden-tyoehtosopimus.html#vo5> Luettu: 14.10.2021
- Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus Oy. E-kirja. Luettu: 26.10.2021

Quinn, A. 2018. Theory of well-being: Elements and interventions. Good Therapy Blog. Luettavissa: <https://www.goodtherapy.org/blog/theory-of-well-being-elements-interventions-0203184> Luettu 20.9.2021

Repo, S. S.a. Duodecim & Suomen Lääketieteen Säätiö 2021. Luettavissa: <https://www.tutkijaportti.fi/syvarit/itsensa-johtaminen/> Luettu: 13.9.2021

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/> Luettu: 14.10.2021

Särkänlahti, H. s.a. Työterveyslaitos. Työhyvinvointi on yhteinen asia. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/perehdytys-työhyvinvointiin-työterveyteen-ja-työturvallisuuteen/työhyvinvointi-yhteinen-asia/> Luettu: 6.9.2021

Scandic. 2020. About us. Luettavissa: <https://www.scandichotelsgroup.com/about-us/> Luettu: 21.10.2021

Seligman, M. E. 2012. Flourish: A visionary new understanding of happiness and well-being. New York, NY: Atria Paperback.

Seligman, M. E. 2013. Building the state of well-being: A strategy for South Australia. Government of South Australia.

Seligman, M. E., Steen, T. A., Park, N., & Peterson, C. 2005. Positive psychology progress: Empirical validation of interventions. *American Psychologist*, 60(5), s. 410–421.

Siedlecki, K. L., Salthouse, T. A., Oishi, S., & Jeswani, S. 2014. The relationship between social support and subjective wellbeing across age. *Social Indicators Research*, 117(2), s.a 561–576

Sokotel Oy. S.a. Tietoa meistä. Luettavissa: <https://sokotel.fi/tietoa-meista/> Luettu: 21.10.2021

Sydänmaanlakka, P. 2010. Älykäs itsensä johtaminen: näkökulmia henkilökohtaiseen kasvuun. Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettu 7.9.2021

Terveystalo s.a. Stressi uuvuttaa ja altistaa muille mielenterveyshäiriöille. Luettavissa: <https://www.terveystalo.com/fi/Tietopakettit/Stressi/#Mita-stressi-on> Luettu: 31.8.2021

Tugade, M., & Fredrickson, B. L. 2004. Resilient individuals use positive emotions to bounce back from negative emotional experiences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86(2), s. 320–333.

- Tuominen, S. & Lindroos, K. 2010. Ravistettava. Omskakas. Toisinajattelijan käsikirja. Tammi. Helsinki. E-kirja. Luettu: 10.10.2021
- Tuominen, S. & Pohjakallio, P. 2012. Työkirja. Työelämän vallankumouksen perusteet. WSOY. Helsinki. E-kirja. Luettu: 12.10.2021
- Työsuojelu 2017. Yksintyöskentely. Luettavissa: <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/psykososiaalinen-kuormitus/yksintyoskentely> Luettu: 7.9.2021
- Työsuojelu 2021. Työympäristö. Luettavissa <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/tyoymparisto> Luettu: 1.9.2021
- Työterveyslaitos s.a. Liukastumisten ja kompastumisten ehkäisy. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/vesihuoltolaitosten-tyoturvallisuus-opas/riskien-tunnistus-ja-hallintakei-not/tapaturmavaaralliset-tyot/liukastumisten-ja-kompastumisten-ehkaisy/> Luettu: 7.9.2021
- Työturvallisuuskeskus s.a. Psykososiaalinen kuormitus. Luettavissa: [https://ttk.fi/tyoturval-lisuus\\_ja\\_tyosuojelu/tyoturvallisuuden\\_perusteet/tyoyhteiso/psykososiaalinen\\_kuormitus](https://ttk.fi/tyoturval-lisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet/tyoyhteiso/psykososiaalinen_kuormitus) Luettu: 6.9.2021
- Ward, S. 2021. 11 Time Management Tips That Work. Luettavissa: <https://www.thebalancesmb.com/time-management-tips-2947336> Luettu: 13.9.2021

## Liitteet

### Liite 1. Haastattelurunko

#### Mitkä itsensä johtamiskeinot auttavat jaksamaan työssä?

- Mitä itsensä johtaminen sinulle merkitsee?

#### Työssä jaksavuus

- Millaiseksi koet jaksavuutesi tällä hetkellä työelämässä?
  - Millainen työmääräsi on?
- Millaiseksi koet työyhteisön?
- Oletko kutsumusammattissasi?
  - Jos et, miksi et?
    - koetko kuitenkin arvostusta työtäsi kohtaan?
    - Kuinka merkitykselliseksi koet työsi?
  - Jos kyllä, minkälainen on kutsumusammattisi?
- Mitkä ovat tämänhetkiset voimavarasi työn jaksavuuteen liittyen?

#### Stressi

- Millaisissa tilanteissa koet stressiä?
  - Kuinka usein?
- Koetko stressin enemmän/useammin negatiiviseksi vai positiiviseksi?
- Miten lievität sitä?

#### Kuinka kehittää itseään niin, että siitä tulee työelämässä voimavara?

- Millaisia tavoitteita sinulla on (ovatko pidemmän tähtäimen, (kuinka pitkälle) vai päivittäisiä)
  - Työelämässä
  - Henkilökohtaisessa elämässä
- Miten pääset tavoitteisiin? Miten kehität itseäsi niin, että saavutat tavoitteet?
- Oletko tällä hetkellä matkalla tavoitteisiin?
  - Millä tavalla?
  - Jos et, miksi et?

#### Arvot

- Minkälaisia arvoja sinulla on työelämässä ja siviilielämässä?
  - Kuinka arvosi ohjaavat sinua työelämässä sekä siviilielämässä?
- Onko sinulla ollut konflikteja arvojen suhteen työelämässä? Esim. organisaation arvot vs. sinun, pomon omat arvot vs. sinun, joutunut tekemään jotain vasten omia arvoja?
  - Minkälaisia?

#### Kuinka tunnistaa omat rajansa?

- Minkälaisia rajoja sinulla on elämässä, niin työmaailmassa kuin henkilökohtaisessa elämässä? Missä menee raja, mitä ei suostu tekemään. Missä aiheissa?
- Kuinka tunnistat rajasi?
  - Työhyvinvoinnin näkökulmasta
  - Henkilökohtaisen elämän näkökulmasta
- Onko sinulla selvät rajat työn ja oman elämän välillä, vai sekoittuuko ne?
  - Miten olet luonut rajat?

#### Miten kehität fyysisesti omaa hyvinvointiasi?

- Minkälaista liikuntaa harrastat?
  - Kuinka usein?
  - Miksi? Tuleeko siitä hyvä olo, tuntuuko pakolliselta?
  - Minkälaisia muita harrastuksia sinulla on?
    - Miksi?



- Miten ruokailutottumuksesi tukevat fyysistä hyvinvointiasi? Onko ravinto vain polttoainetta?
- Millaiseksi koet unenmääräsi?
  - Millä tavalla unenmäärä vaikuttaa päivän toimintoihin?
    - Mielialaan
    - Jaksamiseen
  - Haluaisitko nukkua kauemmin?
    - Miten se olisi mahdollista?
- Mikä on tärkein keino jaksamiseen ylipäänsä? Mistä saat eniten energiaa?
  - ((Mistä asioista olet tyytyväinen juuri nyt?))
- Miten palaudut työstä?
  - Kuinka tärkeäksi koet rentoutumisen merkityksen?
  - Puhutko töistä kotona? Seuraako työt kotiin?
  - Onko sinulla rutiineja, joilla päästä töistä eroon? Miten saat ajatukset pois työstä? (Esim. tietyn kappaleen kuunteleminen aina työn jälkeen?)

### **Miten kehität itseäsi psyykkisesti?**

- Minkälaista kehittävää aivotoimintaa harrastat, esim. luetko?
- Opetteletko jatkuvasti uusia asioita määrätietoisesti?
  - Miksi et?
- Miten kehität muistia, jos kehität?
  - Millaiseksi koet muistisi?
- Miten olet kehittänyt ja kehität nyt itseäsi ammatillisesti? Koulutukset tms. koulut
- Onko mindfulness tuttu käsite?
  - Jos kyllä, minkälaisia?
  - Keskitytkö tarkoituksella välillä vain yhteen asiaan kerrallaan, esim. hampaiden pesuun?

### **Mikä on aikataulutuksen tärkeys itsensä johtamisessa?**

- Miten suunnittelet ajankäyttöäsi? Miten priorisoi ajan käyttöäsi, mihin haluat käyttää aikaa?
  - Kuinka kiireiseksi koet itsesi?
  - Oletko myöhässä usein?
- Teetkö ylitöitä?
  - Jos kyllä, mistä se johtuu?
- Teetkö päivä-, viikko-, kuukausi- tai vuosiaikatauluja/suunnitelmia?
- Kuinka tärkeäksi koet aikataulutuksen?
  - Auttaako aikataulutus pääsemään sinua tavoitteisiin?
- Mihin aikaasi kuluu eniten vuorokaudessa?

## Liite 2. Haastateltavien tämänhetkinen työtilanne



# Tämänhetkinen työtilanne

KYSYMYKSET	A	B	C	D	E
MITÄ ITSENSÄ JOHTAMINEN TARKOITTA A ITSELLEEN	PYSTYY SUUNNITTELEMAAN OMAA TYÖSKENTELYÄ	OTTAA VASTUUTA OMASTA TYÖSTÄ JA OPPII OMASTA TEKEMISESTÄÄN	OSAA SUORITUA	OSAA SANOA EI	AJANHALLINTAA
MINKÄLAINEN JAKSAVUUS	HYVÄ	HUONO	HYVÄ	HUONO	HYVÄ
YLITÖITÄ	EI	KYLLÄ	EI	KYLLÄ	EI
TYÖN MÄÄRÄ	OK	LIIKAA	OK	LIIKAA	OK
TYÖYHTEISÖ	HYVÄ	HYVÄ	IHAN HYVÄ	50/50	AVOIN
KUTSUMUSAMMATISSA	EI	KYLLÄ	EI	EI	EI

Kuva 14. Tämänhetkinen työtilanne