



Sosiaalisen työhyvinvoinninopas hotellin vastaanottovirkailijoille

Nella Leino

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomin tutkinto

AMK opinnäytetyö

2022

Tiivistelmä

Tekijä(t) Nella Leino
Tutkinto Tradenomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi Sosiaalisen työhyvinvoinnin opas hotellin vastaanottovirkailijoille
Sivu- ja liitesivumäärä 24 + 20
<p>Tämän opinnäytetyön aiheena on sosiaalisen työhyvinvoinnin opas hotellin vastaanottovirkailijoille. Työ on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tavoitteena oli luoda opas parantamaan hotellivirkailijoiden työhyvinvointia. Vastaanotto on hotellin toimintojen keskus, josta kirjoittajalla on myös henkilökohtaista työkokemusta. Työn aihe on tärkeä, koska hyvinvoivan työyhteisön muodostavat työntekijät täyttävät liiketoiminnan tavoitteet. Menestyvä yritys syntyy hyvinvoivista työntekijöistä. Työn teema on työhyvinvointi, johon sisältyvät käsitteet stressi, työnimu ja sosiaalinen työhyvinvointi. Opas rajattiin sosiaaliseen työhyvinvointiin.</p> <p>Vuonna 2019 rekisteröityjä ulkomaisia yöpymisiä oli Suomessa jopa 7,1 miljoonaa. Työ hotellin vastaanotossa on kiireistä ja usein stressaavaa. Stressi ilmenee monin eri tavoin. Pitkittyneenä stressi voi edetä masennukseen tai työuupumukseen asti. Kun työntekijä kokee työssään työnimua, katsotaan sen vähentävän myös työstä aiheutuvaa stressiä. Työnimulla tarkoitetaan työssä ilmenevää tarmokkuutta, sekä tilaa, jossa työntekijä tuntee olevansa täysin uppoutunut ja omistautunut työlleen.</p> <p>Sosiaalisesti työhyvinvoinniksi kutsutaan työyhteisössä vuorovaikutuksen ja sosiaalisen kanssakäymisen seurauksena syntyvää hyvinvointia. Sosiaalisen tuen saaminen töissä on jaksamisen kannalta tärkeää, sillä sen on todettu keventävän työelämässä ilmeneviä paineita. Sosiaalisella hyvinvoinnilla on sekä terveyttä edistäviä, että voimavaroja tukevia tekijöitä, jotka auttavat työn mielekkyyden kokemisessa ja työssä suoriutumisen</p> <p>Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä valmistettiin tuotos ja raportti, jossa kuvattiin työssä syntyvään tuotokseen liittyviä lähtökohtia, valintoja ja ratkaisuja perusteluineen. Opas valmistettiin PowerPointia käyttäen. Opinnäytetyö tehtiin tammikuun 2021 ja elokuun 2022 välillä.</p> <p>Opinnäytetyön tuotoksena syntyi hotellin vastaanottovirkailijoille suunnattu kuvia ja tekstiä sisältävä sosiaalisen työhyvinvoinnin opas. Oppaaseen koottiin teoriaa sosiaalisesta työhyvinvoinnista, stressistä sekä työn imusta. Oppaaseen kirjoitettiin lisäksi käytännöllisiä vinkkejä parantamaan sosiaalista työhyvinvointia hotellin vastaanotossa.</p>
Asiasanat Sosiaalinen työhyvinvointi, asiakaspalvelutyö, hotelliala

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tavoite ja rajaukset.....	3
2	Työhyvinvointi hotellin vastaanotossa.....	4
2.1	Toimiala	4
2.2	Työ hotellin vastaanotossa	5
2.3	Stressi	6
2.4	Työnimu	8
2.5	Sosiaalinen työhyvinvointi	10
3	Toiminnallisen osuuden toteuttaminen	14
3.1	Lähtötilanteen kuvaus	15
3.2	Tuottamisen kuvaus	16
4	Pohdinta	18
4.1	Johtopäätökset.....	18
4.2	Opinnäytetyö prosessin arviointi.....	19
4.3	Oman oppimisen arviointi	21
	Lähteet.....	22
	Liitteet.....	25
	Liite 1. Sosiaalisen työhyvinvoinnin opas hotellin vastaanottovirkailijoille.....	25

1 Johdanto

Vastaanottovirkailijan työtehtäviin kuuluu varausten vastaanotto sekä vieraiden sisään - ja uloskirjaaminen. Vastaanottovirkailijan tehtävänä on huolehtia hotellin vastaanoton asiakaspalvelusta. Vastaanottovirkailijan ammatissa on tärkeää tuntea hotellin palvelut ja tuotteet. Työssä tarvitaan asiakaspalvelutaitoja, kielitaitoa sekä järjestelmällisyyttä. (Ammattinetti, 2020.) Välttämättömiä ominaisuuksia työssä ovat tilannetaju ja hyvä stressinsietokyky, sillä vastaanottovirkailijan on työssään osattava hallita niin kiireisiä kuin hankaliakin palvelutilanteita. Vastaanottovirkailijan on päivittäin sopeuduttava uusiin ja alati muuttuviin tilanteisiin. Työtehtävissä edellytetään joustavuutta ja vastuullisuutta. (Ammattinetti, 2020.)

Mankan ja Mankan (2016, 54) mukaan työyhteisön hyvinvoiva henkilökunta tuottaa paremman tuloksen. Työhyvinvoinnin onnistumisen rakennuspalikat löytyvät johtamisesta, toimintatavoista, ilmapiiristä sekä niin työstä kuin työntekijästä itsestäänkin ja hänen asenteistaan.

Tämä opinnäytetyö on saanut inspiraationsa omasta työkokemuksestani hotellin vastaanottovirkailijana. Aihe kiinnostaa minua, koska olen sekä itse kokenut, että nähnyt työkavereideni ja kuullut muiden alalla työskentelevien ystäväni kokemuksia työn raskaudesta. Vuorotyö on kuluttavaa ja kiire stressaavaa. Vastaanotossa on päiviä, jolloin saapuvien asiakkaiden jono ylittää pitkälle hotellin vastaanoton tiskiltä. Sähköpostiin kertyy kymmeniä lukemattomia viestejä ja puhelin soi taukoamatta, niin ettei kenelläkään ole minkäänlaista mahdollisuutta ehtiä vastaamaan siihen, vaikka työntekijöitä olisi paikalla useampiakin. Usein samaan aikaan tulee vielä joku hotellin muulta toimialalta kysymään jotain. Kysyjä saattaa olla tarjoilija hotellinravintolasta, joka tulee pyytämään seuraavan viikon saapuvien listaa. Vastaanottoon saattaa ilmestyä huoltomies, joka tarvitsee avaimia takavarastoon. Myyntiosaston puolelta voi saapua myyntihenkilö kysymään neuvoa varausjärjestelmän kanssa tai kokousemäntä varmistamaan, että kokouspuolella on samat tiedot kuin vastaanotolla. Tästä unohtamatta hotellin vieraita, jotka saattavat tulla ilmoittamaan huoneessa olevasta ongelmasta tai kaipaavat taksia lentokentälle.

Aihe on ajankohtainen, sillä koronapandemia on vasta väistymässä ja se on kaiken muun pandemian jälkeen jättämän haitan, kuten ihmisten kuolemien, lisääntyneen työttömyyden ja yritysten kaatumisen lisäksi lisännyt ihmisten henkistä pahoinvointia. Virolaisen (2012, 18) mukaan työntekijän henkinen pahoinvointi alentaa työn tekemisen tehoa ja aiheuttaa sairauspoissaoloja. Se saa aikaan myös työntekijöiden vaihtuvuuden kasvun. Tämä kaikki johtaa turvattomuuden tunteeseen työntekijässä ja jopa perustehtävien tekeminen saattaa muuttua hankalaksi.

Työn aihe on tärkeä, koska hyvinvoivan työyhteisön muodostavat työntekijät pystyvät täyttämään yrityksen liiketoiminnan tavoitteet. Menestyvä yritys syntyy hyvinvoivista työntekijöistä. Työntekijän

on tärkeää ymmärtää yrityksen perustehtävä ja tietää, mikä merkitys hänen omalla työllään on siihen. Jos oma rooli ja työn päämäärä unohtuu muutosten ja kiireen keskellä, työntekijän jaksaminen ja sitoutuminen vaikeutuu. (Joki 2018, 176–177.) Kun jaksaminen vaikeutuu töissä, on kokonaisvaltainen jaksaminen ja hyvinvointi vaakalaudalla. Pahoinvoivaa työyhteisöä kuvaa vakiintuneiden työtapojen ja toimintamallin kyseenalaistamatta jättäminen. Tällaisessa työyhteisössä vallitseva auktoritaarinen johtaminen ajaa työyhteisön vuorovaikutuksettomaan tilaan, jossa ei kuunnella eikä arvosteta erilaisia mielipiteitä. Hyvän työilmapiirin omaavassa hyvinvoivassa työyhteisössä voidaan puolestaan nähdä töiden sujumuuden, työn laadun ja tuloksellisuuden paranevan. (Joki 2018, 176–177.)

Työhyvinvoinnin puuttuminen tulee yritykselle taloudellisesti kalliiksi, sillä se aiheuttaa sille suoria ja epäsuoria kustannuksia. Suorat kustannukset tulevat lyhyt- ja pitkäaikaisista poissaoloista, lisääntyneistä työterveyshuollon sairauskäynneistä, tapaturmista, osa-aikaeläkkeistä, varhaisesta eläköitymisestä, muun muassa siitä seuraavasta osaamisen poistumisesta ja henkilöstön vaihtuvuudesta. (Joki 2018, 177.) Hotelli- ja ravintola-alalla vaihtuvuus on verrattain suurta. Epäsuorilla kustannuksilla puolestaan tarkoitetaan kustannuksia, joita syntyy muun muassa poissaolojen vuoksi tarvittavien sijaisten hankkimisesta, poissaolojen aiheuttamista toisia työntekijöitä kuormittavasta, lisääntyneestä työmäärästä ja sitä seuraavista motivaatio- ja jaksamisongelmista. Epäsuoria kustannuksia syntyy lisäksi organisaation sisäisistä yhteistyöongelmista, työpaikkaa vaihtavien tai eläkkeelle jäävien työntekijöiden mukana lähtevän hiljaisen tiedon poistumisesta sekä uusille työntekijöille järjestettävästä perehdyttämisestä. (Joki 2018, 177.)

1.1 Opinnäytetyön tavoite ja rajaukset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on luoda opas, joka osaltaan parantaa hotellin vastaanottovirkailijan työhyvinvointia antaen konkreettisia vinkkejä lukijalleen. Työhyvinvointiin liitettäviä käsitteitä ovat muun muassa työkyky, työnlaatu, työpahoinvointi, työtyytyväisyys ja työterveys.

Työhyvinvoinnin syntymiseen vaikuttavat niin itse työ, kuin työpaikan ja -yhteisön ilmapiiri, johtaminen ja organisaation toimintatapa, sekä työntekijä tulkintoineen. (Manka & Manka 2016, 75). Henkilön kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin vaikuttavat osa-alueet voidaan jakaa fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen (Työterveyslaitos 2021). Tässä kappaleessa kuvataan lyhyesti psyykinen ja fyysinen työhyvinvointi, sillä opas on rajattu keskittymään sosiaaliseen työhyvinvointiin. Päätös rajaukseen syntyi siitä, että sosiaalisesta työhyvinvoinnista puhutaan fyysistä ja psyykkistä työhyvinvointia vähemmän.

Psyykkiseen työhyvinvointiin kuuluvat työn stressaavuus, työpaineet ja työilmapiiri. Yksi psyykkistä kuormitusta aiheuttavista tekijöistä on kiire. Useasti työpaikalla työn fyysiset olosuhteet on otettu hyvin huomioon ja ne ovat hyvällä tasolla, kun taas psyykinen hyvinvointi saattaisi kaivata parannusta. Psyykkistä työhyvinvointia voi verrata siihen, kuinka mielekkääksi työntekijä oman työnsä kokee. Mielekäs ja mielenkiintoinen työ ovat ominaisuuksia, jotka edistävät yksilön mielenterveyttä. Stressaava ja alipalkattu työ sekä työsuhteen jatkumisen epävarmuus puolestaan heikentävät mielenterveyttä. (Virolainen 2012, 18.) Fyysinen työhyvinvointi pitää sisällään fyysiset työolosuhteet, fyysisen työnkuormituksen ja ergonomiset ratkaisut, joihin kuuluvat muun muassa työasennot. Fyysisiin työolosuhteisiin kuuluvat lisäksi työvälineet, melu, työpaikan siisteys ja lämpötila. (Virolainen 2012, 17).

Työ rajataan hotellin vastaanottovirkailijoiden näkökulmaan. Hotellin vastaanotto on toimintojen keskipiste, jonka vuoksi asiakkaalle jää usein mieleen kanssakäyminen vastaanottovirkailijan kanssa, siitä erityisesti sen toimivuus tai vaihtoehtoisesti toimimattomuus. (Ammattinetti, 2020.) Hotellissa henkilökunnan tärkeimmäksi tehtäväksi voi nimetä asiakkaiden tyytyväisyyden pitämisen. Hotellissa asiakkaat, joita alalla kutsutaan myös vieraisiksi, ovat aina asioita tärkeämpiä. Positiivisen asiakaskokemuksen luominen on panostuksen arvoista. (Duunitori, 2016.)

2 Työhyvinvointi hotellin vastaanotossa

Työyhteisössä vallitsevan hyvän ilmapiirin luomisesta on vastuussa jokainen työntekijä henkilökohtaisesti (Virtanen & Sinokki 2014, 213). Tärkein edellytys työhyvinvoinnille on Virtasen ja Sinokin (2014, 189) mukaan tasapaino yksilön voimavarojen, työn vaatimusten ja hallinnan välillä. Vuoro-vaikutustaidot ja yhteistyökyvykyys ovat kasvattaneet merkitystään työelämän muuttuessa vuosien saatossa nykyiseen muotoonsa (Virtanen & Sinokki 2014, 162). Myös selkeällä töiden järjestyllä on vaikutuksia onnistuneelle yhteistyölle työpaikalla (Virtanen & Sinokki 2010, 164). Työyhteisön hyvinvointia parantaa yksilöiden hyvä käytös toisiaan kohtaan. Tällaisiksi käyttäytymisiksi Virtanen ja Sinokki (2014, 213) nimeävät ystävällisyyden, kiitollisuuden osoittamisen, anteeksi antamisen ja luottamuksen arvoisen olemisen. Hyvillä työyhteisötaidoilla parannetaan työnlaatua, ajankäyttöä ja lisätään työpaikan houkuttelevuutta. Ne auttavat myös työyhteisöä tavoitteiden saavuttamisessa ja luomaan työntekijöille hyvinvoinnin kokemuksia työssään. Hyvät työyhteisötaidot parantavat myös työviihtyvyyttä ja tukevat oman työyhteisön menestymistä työmarkkinoilla. (Virtanen & Sinokki 2014, 211.)

2.1 Toimiala

Vuoden 2019 ennakkotietojen mukaan matkailuun kulutettiin Suomessa 16,3 miljardia euroa. Summaan on laskettu sekä suomalaisten että ulkomaisten matkailijoiden kulutusmenot Suomessa. Suomessa matkailuala tuottaa vajaat kolme prosenttia bruttokansantuotteesta ja alalla toimii vajaat 30 000 yritystä. Vuonna 2019 matkailutoimialoilla työskenteli yhteensä noin 154 000 henkilöä ja rekisteröityjä ulkomaisia yöpymisiä oli jopa 7,1 miljoonaa. (Business Finland, 2019.) Koronapandemia on muuttanut lukuja. Matkailutoimialojen liikevaihto ja henkilöstömäärä eivät palautuneet pandemiaa edeltävälle tasolle vielä vuoden 2021 loppuun mennessä. Kuitenkin odotukset tämän kesän ja koko vuoden 2022 kehityksestä ovat positiiviset. Ukrainan sodalla on myös negatiiviset vaikutukset Suomen matkailuun. Alalla on siis edelleen paljon epävarmuustekijöitä. Muutokselle olisi tarvetta nyt kun matkailu Venäjältä on pysähtynyt kokonaan ja maan saavutettavuus Aasiasta on heikentynyt huomattavasti. Yhdysvalloista toivotaan uutta kasvua matkailualalle. Tavoitteena on myös vahvistaa Suomen matkailun jalansijaa Euroopassa. Koronapandemiaa edeltävälle tasolle Suomeen suuntautuvan kansainvälisen matkailun arvioidaan elpyvän vasta vuoden 2024 loppuun mennessä. Vuonna 2022 odotetaan maltillista kasvua kotimarkkinalta, joka osaltaan tuo vakautta epävarmana aikana. (Valtioneuvosto, 2022.)

2.2 Työ hotellin vastaanotossa

Hotellin vastaanotto toimii koko yrityksen toiminnan keskipisteenä. Vastaanotosta löytyvät usein muutkin hotellin tärkeät toimipisteet kuten asiakkaidenneuvonta, kassatoiminnot sekä puhelin. Vastaanoton puhelimeen suuntautuvat monesti niin huoneista hotellin vierailta tulevat puhelut, kuin ulkopuoleltakin tulevat kyselyt ja tiedustelut. Vastaanotto toimii siis niin hotellin sisäisen kuin ulkoisenkin viestinnän keskuksena, josta välitetään lisäksi informaatiota hotellin eri osastoille. Vastaanottovirkailijan tehtävänä voi olla myös myydä yrityksen muita palveluita, kuten kokous- tai ravintolapalveluita, ja ottaa vastaan varauksia niihin. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 106.)

Hotelli on moniosainen konsepti, joka koostuu useasta osasta. Joistakin hotelleista löytyy kylpyläosasto, joistakin yökerho ja joissakin on esimerkiksi useita erityylisiä ravintoloita. Hotellin ydintuote on kuitenkin aina hotellihuone, jolla on tietty hinta, jonka asiakas maksaa. Ydintuote on asiakkaan näkökulmasta juuri se tuote, jonka vuoksi asiakas päättää ostaa palvelun yritykseltä. Ydintuote ei kuitenkaan yleensä yksinään riitä, vaan se tarvitsee ympärilleen myös muita palveluita ja tuotteita ollakseen näin käyttökelpoinen ja vastatakseen asiakkaan odotuksiin ja tarpeisiin. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 86.)

Työ hotellin vastaanotossa on normaalisti kiireistä, koska työssä joudutaan hoitamaan samanaikaisesti useita eri asioita (Rautiainen & Siiskonen 2007, 108). Rautiainen ja Siiskonen mukaan (2007, 70) kiireisimmät ajat vastaanotossa ovat aamulla klo 07–10 ja iltapäivällä klo 16–19. Hotelleissa määriteltujen sisään- ja uloskirjaamisen aikojen vuoksi vastaanotossa asioi yleensä useampi asiakas samanaikaisesti. Vastaanottovirkailijan työnkuvaan kuuluu monissa hotelleissa lisäksi esimerkiksi myynti- tai kokouspalveluntehtäviä. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 108.)

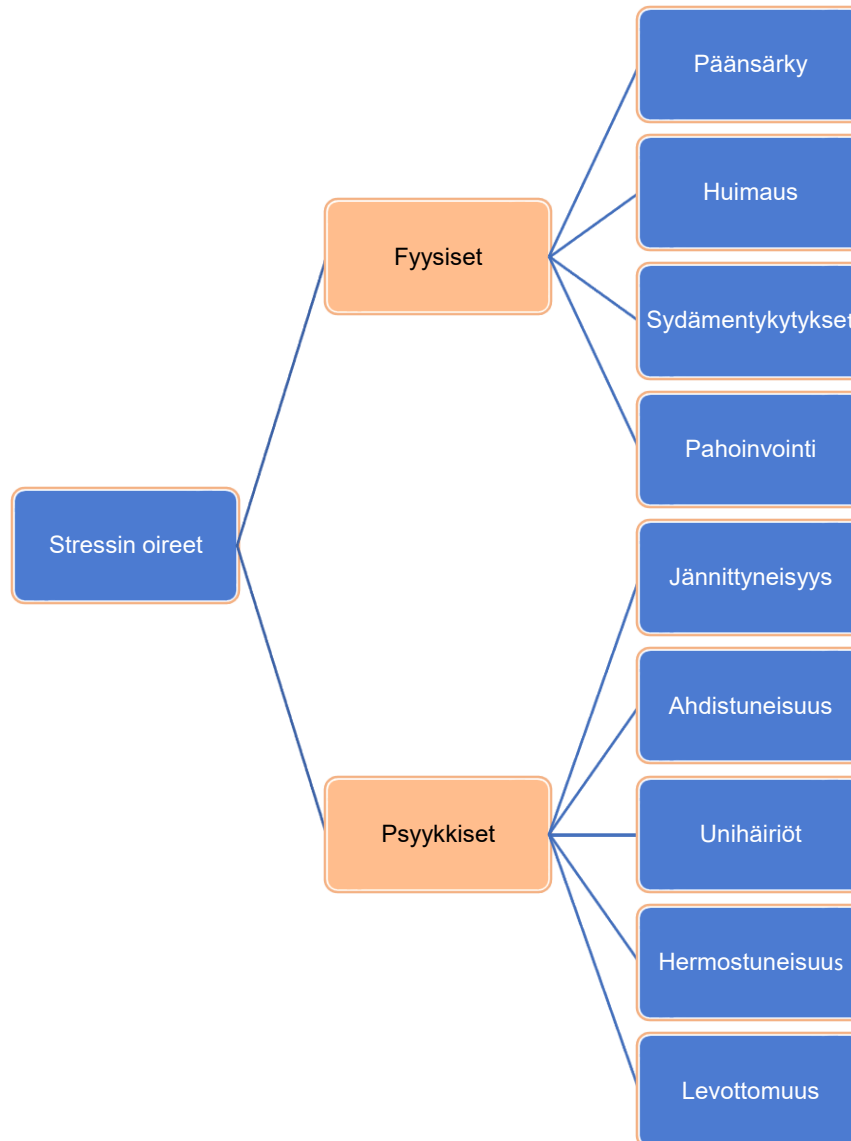
Vastaanottovirkailijat työskentelevät hotelleissa pääosin kolmivuorotyössä, tehden aamu-, ilta- ja yövuoroja. Usein yövuoroon on myös palkattu omia työntekijöitä, jolloin muulla vastaanoton henkilökunnalla vuorot keskittyvät aamuun ja iltaan. Vastaanoton henkilöstön määrän tarve perustuu hotellin kokoon ja kapasiteettiin. Vastaanottovirkailijan työtehtävät koostuvat pääsääntöisesti uusien varausten vastaanottamisesta, niiden kirjaamisesta varausjärjestelmään, asiakkaiden vastaanottamisesta eli asiakkaiden sisään- sekä myös uloskirjaamisesta, yleisestä asiakaspalvelusta ja laskutuksen hoitamisesta asiakkaiden ulos kirjautuessa. Vastaanottovirkailijan työ vaatii monta erilaista osaamisalaa, ja työtehtävät riippuvat aina itse hotellista, sillä hotelleja on erilaisia ja jokaisessa yksikössä on omat käytänteensä. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 123.) Saman ketjun hotelleilla käytänteet ovat hyvin samanlaisia. Hotellista riippumatta, vastaanottotyöntekijöiden pääsääntöinen työväline on aina hotellin varausjärjestelmä. Varausjärjestelmiä on toki erilaisia. Lisäksi vastaanottovirkailijan työssä tulee tuntee kaikki hotellin tarjoamat palvelut sekä hallita sähköpostin käyttö. Työ hotellin vastaanotossa on kaiken lisäksi myös myyntityötä. Käytännössä vastaanottovirkailijan

tehtävänä on ratkaista asiakkaan ongelmia ja esitellä hotellin palveluita sekä tuotteita. Vastaanottovirkailijan onkin siis tärkeää tuntea hotellin tarjoamat palvelut, hotellin lähiseutu sekä pääpiirteittäin lähialueiden palvelut ja osattava tarjota neuvoa asiakkaille näissä aihealueissa. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 123.)

Vastaanottovirkailijan tulee olla palvelualtis ja asiakaslähtöinen, sekä omata hyvät vuorovaikutus ja viestintätaidot. Tärkeä ominaisuus vastaanottovirkailijalle on yhteistyökyvykyys, jotta yhteistyö onnistuu sujuvasti muiden työntekijöiden ja osastojen välillä. Vastaanottovirkailijan on osattava olla myös vastuuntuntoinen ja huolellinen sillä työssä täytyy hoitaa monia asioita samanaikaisesti. Eri-tyisesti tarkkuutta vaativat turvallisuuteen sekä rahaliikenteen käsittelyyn liittyvät asiat ja tilanteet. Työssä täytyy olla tietoinen hotellin maksuvälineistä sekä valuutan käsittelystä. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 123–124.)

2.3 Stressi

Manka (2015) kuvaa stressin näkyvän sekä fyysisinä että psyykkisinä oireina, joiden myötä se voi edetä jopa masennukseen asti tai työstä aiheutuva stressi johtaa työuupumukseen. Stressi ilmenee monin eri tavoin. Sen fyysisiä oireita ovat esimerkiksi päänsärky, huimaus, sydämentykytykset ja pahoinvointi. Stressin psyykkisiä oireita ovat muun muassa jännittyneisyys, ahdistuneisuus, uni-häiriöt, hermostuneisuus ja levottomuus. Pitkittynyt työstä johtuva stressi voi altistaa jopa sydän- ja verisuonitaudeille sekä aikuisiän diabetekselle, etenkin huonoihin elintapoihin yhdistettynä. (Työterveyslaitos.) Kognitiivisesta näkökulmasta katsottuna stressi vaikeuttaa ihmisen päätöksentekokykyä. Lisäksi muisti- ja oppimishäiriöt sekä avuttomuuden kokemus lisääntyvät stressin myötä. Stressin ilmeneminen näkyy lisääntyneinä negatiivisina tunteina ja kyynisyytenä asenteessa, se ilmenee myös syyttelynä sosiaalisessa kanssakäymisessä. (Manka 2015, 58.)



Kuva 1. Stressin oireet (Manka 2015)

Jotta haitalliset työkykyvaikutukset pystytään välttämään, olisi stressistä tärkeää tunnistaa jo varhain sen aiheuttamat merkit. Näin pystytään myös palauttamaan elimistön tasapaino. Stressillä ei ole pelkästään huonoja seurauksia. Se myös lisää energiaa, innostaa toimintaan ja synnyttää hallinnantunnetta, kun stressiä kokee sopivissa määrin. Kokemukset ovat kuitenkin yksilöllisiä ja henkilön omalla elämäntilanteella on vaikutusta niihin. (Nummelin 2008, 75.)

Työstressi aiheutuu työn liiallisesta haasteellisuudesta, jolloin ihminen kokee, ettei pysty enää hallitsemaan sitä. Työstressiä syntyy muun muassa itselle asetetuista sisäisistä paineista ja ulkoisista tekijöistä, jolloin työlle asetetut vaatimukset ovat jonkun muun asettamia. Kun ihminen kärsii stressistä töissä, näkyvät stressireaktiot hänen tunteissaan, ajattelussaan, käyttäytymisessään ja elimistössään. (Toppinen-Tanner & Ahola 2012, 11.) Stressi aiheuttaa vireystilan kohoamisen, joka

johtaa sykkeen nousemiseen ja hengityksen kiihtymiseen. Näin elimistö viestittää ihmiselle sen olevan epätavallisen haastavassa tilanteessa. Jos tilanne jatkuu, ihminen alkaa käydä ylikierroksilla, sillä elimistö pysyy jatkuvassa hälytystilassa. Keskittymisvaikeudet, liiallinen aktiivisuus ja asioiden unohtelu ovat seurauksia, joita ihmiselle elimistön jatkuvan hälytystilan aikaansaamana muodostuu. (Toppinen-Tanner & Ahola 2012, 12.)

Stressaantuneena päätöksenteko vaikeutuu ja töiden aloittamista lykätään, joka johtaa tehtävien kasaantumiseen. Stressitilanteessa ihmisen biologinen puolustusjärjestelmä heikkenee, jolloin ihminen altistuu stressioireille, jotka voivat olla joko psyykkisiä tai fyysisiä. Työmotivaatio saattaa alentua, kun väsymys, haluttomuus ja aloitekyvyttömyys vaivaavat. Työstä selviytymiseen auttavat rutiinit. Stressaantunut ihminen ei siedä yhtään lisähaasteita, sillä stressissä kestävyys ylittyy herkästi. Päänsärky ja lihaskireys ovat stressin fyysisiä oireita. Ne aiheuttavat immunologian heikkenemistä ja kasvattavat tulehdussairauksien riskiä. (Nummelin 2008, 75–76.)

Liialliset työn vaatimukset, pitkät työviikot ja vuorotyö ovat esimerkkejä työnpiirteistä, jotka tekevät palautumisesta hankalaa. Sisäiset voimavarat, kuten positiivinen mieliala ja voima, ovat tärkeitä työnkuormituksesta palautumisen kannalta. Palautumisongelmat puolestaan lisäävät ihmisten alttiutta työuupumukseen. (Manka 2015, 46–47.)

2.4 Työnimu

Työnimu on työhyvinvointiin liittyvä käsite. Työnimua kokeva työntekijä on halukas käymään töissä, ja kokee saavansa siitä mielihyvää. Työnimua tunteva henkilö, on motivoitunut ja ajattelee työstään positiivisesti. Työelämän mahdollisia vaikeuksia on helpompi kokea työnimua kokevana. (Hakanen 2011, 38.) Käsite työnimu, on peräisin positiivisesta psykologiasta. Työnimututkimuksen alkuperäisinä kehittäjinä pidetään organisaatiopsykologeja Wilmar Schaufelia ja Arnold Bakkeria. Käytännössä työnimulla tarkoitetaan työssä ilmenevää tarmokkuutta, sekä tilaa, jossa työntekijä tuntee olevansa täysin uppoutunut ja omistautunut työlleen. Työnimu ilmenee hyvänä aloitteenottokykyinä sekä tahtona suoriutua omasta työstään hyvin. Työnimua kokeva työntekijä arvostaa omaa työtään ja pitää sitä tärkeänä, eikä näin ollen näe työpaikan vaihtoa tarpeellisena. Kun työntekijä kokee työssään työnimua, katsotaan sen vähentävän myös työstä aiheutuvaa stressiä. (Hakanen 2011, 38; Virolainen 2012, 92.)

Työnimu voidaan määritellä myös pitempiaikaiseksi, työssä koetuksi positiiviseksi olotilaksi, josta on hyötyä niin työntekijälle itselleen kuin organisaatiollekin. Työntekijän työssä kokema työnimu on suoraan sidoksissa henkilön terveydentilaan, työnjälkeen ja koko organisaation saavuttamiin tuloksiin. (Hakanen 2011, 42–49.) Työnimussa ei ole kyse salaperäisestä työn imevästä

ominaisuudesta eikä siitä, että työ olisi ainoastaan kivaa, vaikka työnimun käsite saattaakin niin antaa ymmärtää. Työnimu tarkoittaa myönteisesti koettua tunne- ja motivaatiotilaa työssä. Se ilmenee esimerkiksi siten, että työntekijä kokee työnsä mielekkääksi ja nauttii siitä. Työnimu ilmenee käytännössä esimerkiksi sillä, että työntekijä lähtee aamulla mielellään töihin. Työntekijä, joka kokee työnimua työssään, on ylpeä omasta työstään eikä anna vastoinkäymisten lannistaa. (Hakanen 2011, 11, 38–39.)

Työnimun vastakohtana voidaan pitää tylsistymistä, jota kuvataan epämiellyttäväksi passiivisuuden tilaksi. Tylsistyneenä työntekijän huomio keskittyy vaikeuksiin ja ajantaju vääristyy negatiivisella tavalla. Tylsistymisestä on negatiivisia seurauksia niin yksilölle kuin organisaatiollekin. Negatiivisia seurauksia voivat olla esimerkiksi päihteiden väärinkäyttö, stressin lisääntyminen, vähäinen tyytyväisyys työhön sekä heikko suoriutuminen työtehtävistä. (Harju ym. 2016, 11.) On myös olemassa näkemyksiä, joiden mukaan yksilö saattaa tuntea sekä tylsistymistä, että työnimua samaan aikaan. (Kuok & Taormina 2017, 262, 280.)

Työnimua voidaan kuvata kolmella laajemmalla termillä, jotka ovat tarmokkuus, omistautuminen ja uppoutuminen. Tarmokkuutta kuvataan esimerkiksi käsitteillä energisyys, panostuksen ja ponnistelun tahto sekä sinnikkyys. Omistautuminen ilmenee kokemuksena merkityksellisyydestä, innokkuudesta, inspiraatiosta, ylpeydestä ja haasteellisuudesta. Uppoutumisella puolestaan tarkoitetaan syvää keskittyneisyyden tilaa, paneutumista työhön ja näistä koettua nautintoa. Kun työntekijä on uppoutunut työhönsä, voi tilan huomata siitä, että aika kuluu kuin siivillä ja työstä irtautuminen voi olla vaikeaa. (Reijseger, Schaufeli, ym. 2012, 289–291; Knight, Patterson, ym. 2016, 2.)

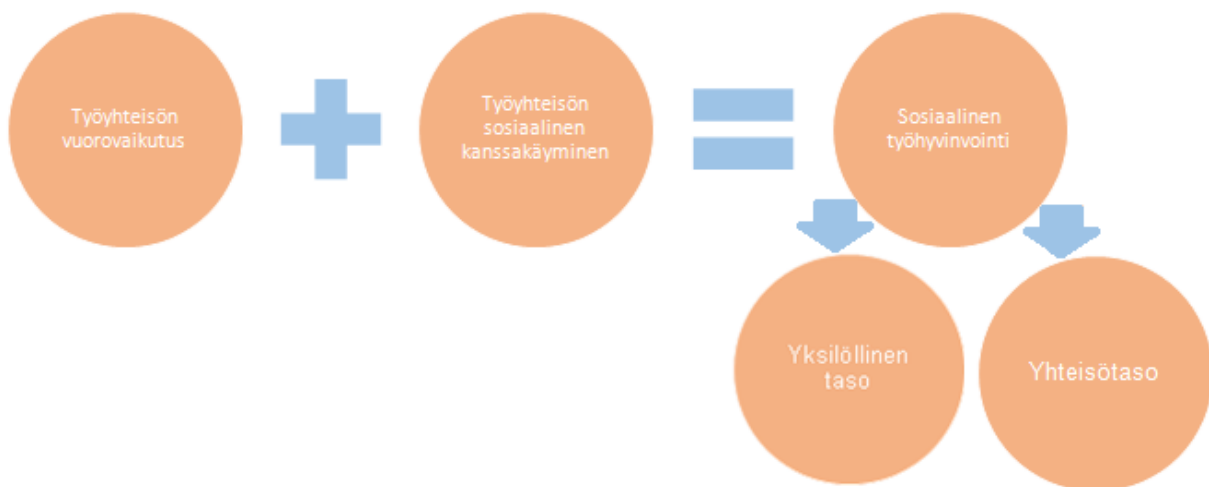
Työnimulla on monia positiivisia vaikutuksia työntekijälle, hänen perheelleen, työn ulkopuoliselle elämälle sekä työorganisaatiolle. Työnimu on seurauksia työntekijän terveyteen ja onnellisuuteen, sekä hyvään työsuoritukseen ja yrityksen taloudelliseen menestykseen. (Hakanen 2011, 39–42.) Työnimua kokeva työntekijä vaikuttaa myös työkavereidensa työsuorituksiin positiivisesti (Gonzalez-Roma, Fortes-Ferreira, ym. 2009, 511–512).

Työnimun kokemisen mahdollisuus kasvaa, kun työntekijä kokee työnsä olevan kehittävää ja palkitsevaa, oman toimenkuvansa työssä olevan selkeää, sekä että hänellä on riittävästi päätösvaltaa työssään. Lisäksi työstä saatu hyvä palaute ja työn johdon sekä muiden työntekijöiden antama tuki vahvistavat osaltaan työnimun kokemista. Näitä työn imua vahvistavia tekijöitä voidaan nimittää myös työntekijän työssään kohtaamiksi voimavaroiksi. (Työterveyslaitos 2020.) Työnimun kokemiseen vaikuttavat myös yksilön henkilökohtaiset voimavarat ja omat luonteenpiirteet, kuten avoimuus, positiivisuus, periksi antamattomuus, aloitekyvykkyys, sekä hyvä itseluottamus (Hakanen 2011, 71).

Työntekijä on itse vastuussa työnimun kokemisesta. Positiivinen asenne sekä usko itseen ja muihin auttaa vahvistamaan ja edistämään työnimua, myös vaikeissa tilanteissa. (Hakanen 2011, 82.) Työnimua kokevat useimmiten henkilöt, jotka toimivat joko yrittäjinä, johtotason ammattiteissa tai maatalouden harjoittajina. Näillä aloilla yhteistä työntekijöille on se, että he kohtaavat työssään tavallista suurempaa vastuuta ja päätäntävaltaa. (Virolainen 2012, 92.)

2.5 Sosiaalinen työhyvinvointi

Työyhteisössä vuorovaikutuksen ja sosiaalisen kanssakäymisen seurauksena syntyvää hyvinvointia kutsutaan sosiaalisesti työhyvinvoinniksi. Sitä syntyy kahdella tasolla, jotka ovat yksilöllinen ja yhteisötaso. Yksilöllisellä tasolla hyvinvointi katsotaan syntyvän terveydestä, materiaalisesta ja koetusta hyvinvoinnista, kuten sosiaalisesta hyvinvoinnista. Muita yksilöllisen sosiaalisen hyvinvoinnin osatekijöitä voivat olla lisäksi sosiaaliset suhteet, itsensä toteuttaminen, onnellisuus, osallisuus sekä sosiaalinen pääoma. (Virolainen 2012, 24.) Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2022) mukaan yhteisötason hyvinvoinnin katsotaan rakentuvan muun muassa elinoloista, työllisyydestä ja työoloista sekä toimeentulosta.



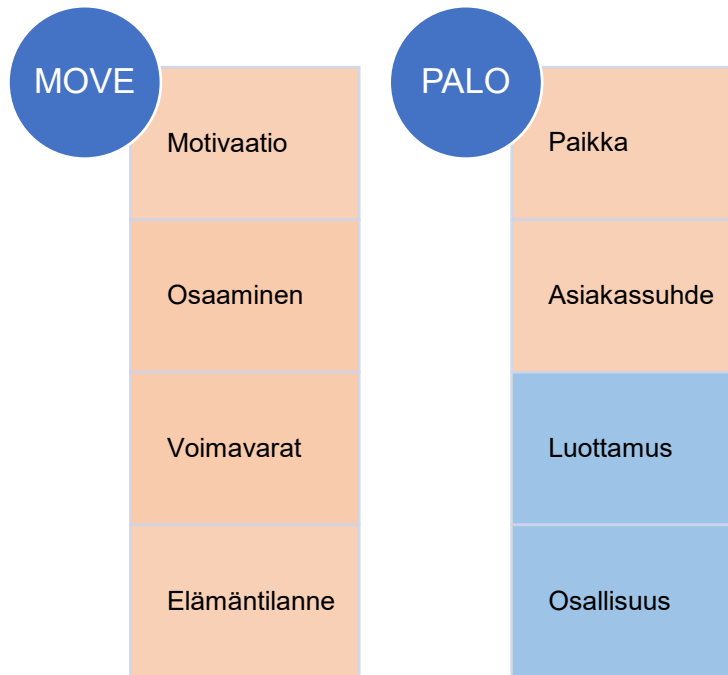
Kuva 2. Sosiaalinen työhyvinvointi (Virolainen 2012, 24)

Työn tuloksellisuuteen ja työmotivaation vaikuttavat oleellisesti työyhteisön ihmissuhteet (Rauramo 2012, 105). Jaksamisen kannalta sosiaalisen tuen saaminen töissä on tärkeää, koska sen on katsottu keventävän työelämässä ilmeneviä paineita. Sosiaalisella hyvinvoinnilla on sekä terveyttä edistäviä, että voimavaroja tukevia tekijöitä, jotka auttavat työn mielekkyyden kokemiseen ja työssä suoriutumiseen. Myös sosiaaliset kohtaamistilanteet ja positiiviset keskustelut työyhteisön kesken rakentavat luottamusta ja myönteistä työilmapiiriä. (Virolainen 2012, 24.)

Työpaikalla tapahtuva vuorovaikutus ja kanssakäyminen muodostavat sosiaalisen työhyvinvoinnin. Virolaisen (2012, 24) mukaan myös työyhteisön ilmapiiri sekä kollegoiden lähestyttävyyys linjataan sosiaaliseen työhyvinvointiin kuuluvaksi. Erityisesti mukavat ja lämminhenkiset sosiaaliset kohtaamiset edesauttavat positiivisen työilmapiirin rakentumisessa. Tällaisia kohtaamisia ovat esimerkiksi kahvi- ja lounashetket tai ihan vain satunnaiset kohtaamiset työpäivän aikana esimerkiksi kopiokoneen luona. Työpisteiden sijoittelulla ja ylipäättään samassa tilassa työskentelyllä on tietenkin tärkeä merkitys tällaisten kohtaamisten tapahtumiselle. (Virolainen 2012, 24–25.) Tunteilla ja työkave-
reiden tuella tiedetään olevan myönteisiä vaikutuksia työtyytyväisyyteen ja onnellisuuteen työssä. (Mèrida-Lopèz, Extremera, ym. 2018, 59–66.)

Rauramon (2012, 105–106) mukaan omien ajatusten ja mielipiteiden vapaaehtoinen jakaminen, suoruus, rohkeus puuttua epäkohtiin, johdonmukainen puhe niin positiivisissa kuin negatiivisissakin asioissa, uskottavuus, lupauksen ja tekojen yhteneväisyys sekä erilaisten ihmisten arvostaminen ovat käyttäytymistä, jollaista luottamuksen tuoma avoimuus mahdollistaa. Työhyvinvointia voidaan pitää organisatorisena ja subjektiivisena. Sitä voidaan ajatella jokaisen yksilökohtaisena kokemuk-
sena omasta psyykkisestä ja sosiaalisesta hyvinvoinnista sekä jaksamisesta. Oman työprosessin hallinta, arviointi, arvostus ja työyhteisössä hyväksytyksi tuleminen ovat esimerkkejä subjektina toimimisesta. (Mönkkönen & Roos 2010, 143, 232.)

Hyppänen (2013) jakaa työhyvinvoinnin kahteen eri osa-alueeseen, jotka hän on nimennyt MOVE- ja PALO-tekijöiksi. Niistä löytyvät myös sosiaalisen työhyvinvoinnin rakennuspalikat. MOVE-tekijöihin hän listaa motivaation, osaamisen, voimavarat ja elämäntilanteen. PALO-tekijöiksi hän on puolestaan listannut paikan, asiakassuhteen, luottamuksen ja osallisuuden. Sosiaalisen työhyvinvoinnin rakennusaineita näistä tekijöistä ovat muun muassa luottamus ja osallisuus. Sosiaalisen työhyvinvoinnin mahdollistajana suurta roolia ottaa organisaation esimies. Esimiehen omilla vuorovaikutustaidoilla, työntekijöiden kannustuksella, yhteisten pelisääntöjen noudattamisella sekä aidolla kiinnostuksella työntekijöiden työtä kohtaan on suuri vaikutus sosiaalisen työhyvinvoinnin synty-
misessä. (Hyppänen 2013, 167–172.)



Kuva 3. Työhyvinvoinnin osa-alueet. (Hyppänen 2013)

Työyhteisö ja johtaminen ovat tekijät, joista sosiaalinen pääoma Mankan ja Mankan (2016) mukaan rakentuu. On tärkeää huomioida myös se, että jokainen henkilö tulkitsee omaa työhyvinvointiaan ja erityisesti sosiaalista työhyvinvointiaan täysin omien kokemustensa ja asenteidensa kautta. Vaikka kaikki osa-alueet olisivatkin päällisin puolin kunnossa, voi työntekijä siitä huolimatta voida huonosti työssä. Työhyvinvoinnin tilaa tulisi sen vuoksi tutkia myös henkilökohtaisella tasolla eikä luottaa vain yleistä yrityksen henkilökunnan tilaa mittaaviin kyselyihin. Jokaisesta työyhteisöstä löytyy sosiaalisia kuormitustekijöitä. On tärkeää, että ne havaitaan työyhteisössä ja pyritään minimoimaan niiden vaikutuksia. Sosiaaliset kuormitustekijät ovat usein vuorovaikutustilanteista johtuvia, mutta myös säännöllinen yksin työskentely voi olla sosiaalinen kuormitustekijä. (Manka & Manka 2016, 74–77, 132; Työterveyslaitos 2015, 7–8.)

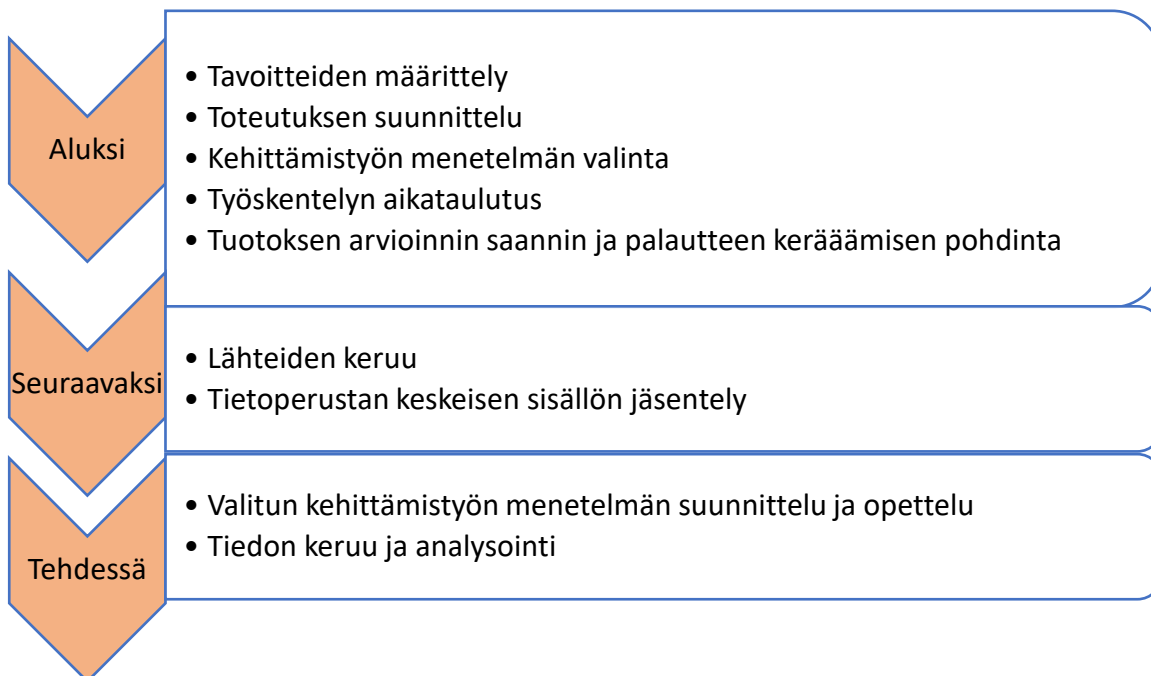
Oksanen (2009, 68–70) on tarkastellut väitöskirjassaan työyhteisön sosiaalista pääomaa ja sen vaikutusta yksilön terveyteen. Oksasen tutkimuksessa käsitellään sosiaalisen pääoman koostumusta. Se on teoksessa jaettu kahteen osaan, joista toinen käsittelee työntekijöiden ja esimiesten välistä vuorovaikutusta. Oksasen tutkimuksessa todetaan, että sellaisilla työpaikoilla, joissa sosiaalisen pääoman osuus on pieni, on työntekijöillä kohonnut riski terveyden heikkenemiseen sekä suurempi todennäköisyys psyykkiseen sairastumiseen. Sosiaalisen pääoman syntymiseen vaikuttavat työyhteisön luottamus, osallistuminen, vastavuoroisuus, yhteiset arvot ja normit sekä sosiaaliset suhteet ja verkostot. Oksasen tutkimuksessa käy myös ilmi, että pienemmissä työyhteisöissä työntekijät arvioivat sosiaalisen pääoman suuremmaksi kuin suurissa työyhteisöissä. Hän selittää

tätä sillä, että pienissä yhteisöissä hyvät käytännöt leviävät nopeammin työyhteisön sisällä. (Oksanen 2009, 68–70.)

3 Toiminnallisen osuuden toteuttaminen

Toiminnallinen opinnäytetyö on ammattikorkeakoulujen opinnäytetyötyypin lisäksi myös yksi tutkimuksellisen kehittämisen tavoista. Toiminnallinen opinnäytetyö on tuotos ja raportti, joka kuvaa työssä syntyvään tuotokseen liittyviä lähtökohtia, valintoja ja ratkaisuja perusteluineen. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotos voi olla kirjallinen tai esimerkiksi konkreettinen esine tai tapahtuma. (Vilka 2021; Vilka & Airaksinen 2003.)

Toiminnallisten opinnäytetöiden tuotokset poikkeavat paljon toisistaan eri koulutusaloilla. Toiminnallinen opinnäytetyö on kehittämistyö, jonka aluksi on tärkeä määritellä sen tavoitteet, suunnitella toteutus, valita kehittämistyön menetelmä, aikatauluttaa työskentely vaiheittain ja pohtia sitä, miten valmista opinnäytetyöstä syntynyttä tuotosta tai sen tuloksia arvioidaan ja miten siitä kerätään palautetta. Tämän jälkeen tulee valikoida tietoperustan lähteitä ja jäsenellä tietoperustan olennainen sisältö eli sen keskeiset käsitteet ja aiempi tutkittu tieto sekä asiantuntijatieto. Toiminnallista opinnäytetyötä tehdessä opetellaan ja suunnitellaan valitun kehittämistyön menetelmä. Työtä tehdessä pohditaan kuinka tietoa, jota tarvitaan kehittämistyön avuksi, kerätään ja analysoidaan. Kehittämistyö tehdään aina tiettyyn tarpeeseen ja ympäristöön, jossa on havaittu kehittämisen tarvetta. (Kostamo, Airaksinen & Vilka 2022.)



Kuva 4. Toiminnallisen opinnäytetyön tekeminen. (Kostamo, Airaksinen & Vilka 2022)

3.1 Lähtötilanteen kuvaus

Toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkimus ei määrittele kehittämistä, mutta tutkimuksellinen ajattelutapa ja tutkimuksen erilaiset menetelmät ja käytännöt tukevat opinnäytetyön kirjoittajan ammatillista kehittymistä. (Toikko & Rantanen 2009, 157.) Tutkimus, kehittäminen ja toiminta antavat mielenyhtymiä tieteelliseen tutkimukseen ja erilaisiin ammattialojen kehittämisen tapoihin sekä projekteihin. Projekteja sekä kehittämis-, tutkimus- ja kehityshankkeita toteutetaan kaikilla eri ammattialoilla. Tutkimus ja kehittäminen ovat hyvin lähellä toisiaan. Kehittämisessä kuitenkin nousee esille ymmärtäminen, kriittinen asenne ja empatia sekä käsitteellinen lähtökohta, joka perustuu tietoon. (Salonen, Eloranta, ym. 2017, 31–32; Vilka 2021, 42-54.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä valitun ammattialan käytäntö on opinnäytetyön aiheen lähtökohta ja kohde tutkimukselliselle kehittämiselle. Lähtökohta toiminnallisen opinnäytetyön kehittämiseksi voi olla hyvin käytännönläheinen. Toiminnallisen opinnäytetyön ja tapaus- tai toimintatutkimuksen olennainen ero piilee siinä, että toiminnallisessa opinnäytetyössä kehittämisen tarkoituksena on luoda ammatillinen tuotos, jonka tehtävänä on palvella kohderyhmää, kuten asiakkaita ja työntekijöitä tai toimintaympäristöä eli esimerkiksi organisaatiota, yritystä, palvelua tai tiimiä arjen käytäntöjen kautta. (Kostamo, Airaksinen & Vilka. 2022.) Olen kirjoittanut työni, kuten Vilka ja Airaksinen (2021,2003) ovat neuvoneet. Tuotoksen ratkaisun perustelut on kirjoittaessa koottava ammatillista lähdekirjallisuutta käyttäen. Lisäksi tulee hyödyntää aiemmista tutkimuksista ja hankkeista saatuja tuloksia. Argumentaatiolla on painoarvoa aineiston perusteluissa, jotka on itse koottu valmisteltavan tuotoksen kehittämiseen sopivalla tavalla. (Vilka 2021, 31–32; Vilka & Airaksinen 2003, 56-58.)

3.2 Tuottamisen kuvaus

Toiminnallisen opinnäytetyön kirjoittamisessa asiantuntijaksi kehittämisessä ei riitä tuotoksena pelkkä kehittämistyö vaan sen lisäksi on kirjoitettava itsensä asiantuntijaksi akateemista viestintää käyttäen saaden aikaan kehittämistyönä luotu tuotos sekä sen toteutusprosessi. Olemassa olevat käytännöt, omat kokemukset ja toimitapoihin perustuva tieto kohtaavat opinnäytetyössä niin teoria- kuin asiantuntijatiedon. Näistä eväistä kirjoittaja kokoaa kehittämistyön menetelmiä käyttäen lisää tietoa työhönsä. Näin kerättyyn tietoon pohjaten, voi kirjoittaja esittää kehittämis ehdotuksia tai toteuttaa jonkinlaisen konkreettisen tuotoksen, joka toimii sellaisenaan tai osana yrityksen tai työelämäkumppanin toiminnan kehittämistä. (Kostamo, Airaksinen & Vilkka. 2022.)

Opas toteutettiin PowerPoint-ohjelmalla. Työssä alustan valinnassa pohdittiin PowerPointin ja Google Slides:n välillä, mutta päädyttiin lopulta PowerPointiin, sillä se on enemmistölle tuttu esittelytapa koulusta tai työpaikoilta, ja sitä on yksinkertaisesti helppo esitellä sekä itse selata. PowerPoint on myös kirjoittajalle tuttu työkalu, joten teknisesti työn laatiminen ei ollut tekijälle liian haastavaa. Tavoitteena oli saada oppaasta niin ulkoisesti, kuin sisällöllisestikin kiinnostava tuotos.

Opas tehtiin ohjumuodossa, jotta se olisi mahdollisimman yleispätevä ja monelle sopiva. Fyysiseen ja psyykkiseen työhyvinvointiin tunnutaan keskittyvän sosiaalista työhyvinvointia enemmän. Erilaisia lähdemateriaaleja tutkimalla ei vastaan tullut toista sosiaalisen työhyvinvoinnin opasta. Tämä opas tulee erottumaan muista työhyvinvoinnin oppaista. Kirjoittaja kokee sosiaalisen hyvinvoinnin vähintään yhtä tärkeänä, kuin fyysisen ja psyykkisen hyvinvoinnin. Kaikilla näillä on tietysti vaikutusta toisiinsa. Siksi tähän sosiaalisen työhyvinvoinnin oppaaseen on nostettu myös stressin ja työn imun käsitteet.

Tuotos on tarkoitettu hotellin vastaanottovirkailijoille. Työ hotellin vastaanotossa on usein hyvin kii-reistä ja uuvuttavaa, jolloin työhyvinvoinnilla on valtava merkitys työntekijän jaksamiseen ja samassa työpaikassa pysymiseen. Työkavereiden tavalla kommunikoida ja välittää informaatiota keskenään on merkittävät vaikutukset. On esimerkiksi täysin eri tilanne saada siivoukselta vihaisesti huutamalla tieto väärin puhtaaksi tai likaiseksi merkitystä huoneesta kuin kuulla palaute rakentavasti keskustellen. Esimiehen kanssa käytävä kommunikaatio on avainasemassa. Oikeanlainen, toinen toistaan tukeva, kommunikointi esimiehen ja alaisen välillä on kaiken a ja o.

Vastaanottovirkailijalla on asemassaan työkavereita monella eri osastolla. Hotellin koosta riippuen myös työkavereiden määrä vaihtelee. Sosiaalisen kanssakäymisen on oltava kohteliasta ja sujuvaa kaikkien osastojen ja henkilöiden välillä. Jos työpaikalla syntyy jotain eripuraa joidenkin työntekijöiden välille, on työnantajan velvollisuus heti puuttua siihen. Sosiaalisen työhyvinvointioppaan merkitys hotellin vastaanottovirkailijalle on suuri.

Oppaan teko aloitettiin PowerPointin pohjan valinnalla. Oppaassa värimaailman haluttiin jatkuvan samana, jota raportin kaaviossa on käytetty. Väreiksi valikoituivat näin ollen sininen ja oranssi. Työhön haluttiin kuvia havainnollistamaan tekstiä, mutta juuri sopivien kuvien löytämiseen uppou-
tuikin odotettua enemmän aikaa. Oppaassa oleviin käsitteisiin sopivien kuvien etsiminen ei ollut yksinkertaista. Ensin ajatuksena oli käyttää tekijän omia kuvia, mutta koska julkiseen oppaaseen ei haluttu liittää omia tai tuttavieni kasvoja, päätettiin PowerPointin tarjoamissa kuvissa.

Ensin kirjoitettiin oppaan sisällysluettelo, jota muokattiin työn edetessä. Tämän jälkeen kirjoitettiin teoriaa lähteiden pohjalta, josta siirryttiin kuvien etsintään. Työtä kuvattiin sen tekovaiheessa ja siitä pyydettiin palautetta ystäviltä. Ystävät kehuivat oppaan rakennetta.

Oppaassa käytettiin raportin lähteiden lisäksi myös uusia lähteitä. Oppaan lähteet listattiin tuotok-
sen loppuun. Lähteiden etsiminen lähti taas alusta, kuten opinnäytetyön raportin kanssa. Aihee-
seen löydettiin sopivia lähteitä. Oppaan diat muuttivat muotoaan koko tekoprosessin aikana. Laati-
koihin lisättiin tekstiä, jotta teoksesta saatiin monipuolisemman näköisen.

4 Pohdinta

4.1 Johtopäätökset

Työn johtopäätöksenä keskeistä on ymmärtää sosiaalisen työhyvinvoinnin muodostuvan vuorovaikutuksesta ja sosiaalisesta kanssakäymisestä. Tätäkin tärkeämpää on ymmärtää, kuinka käytännöllisillä toimintatavoilla omaa ja toisten sosiaalista työhyvinvointia voi parantaa. Vuorovaikutusta voi parantaa muun muassa olemalla läsnä, kuuntelemalla muita ja tarjoamalla tukea. Sosiaalista kanssakäyntiä voi kehittää jo pienilläkin teoilla kuten kiittämällä, tervehtimällä ja hyvällä käytöksellä.

Työ jaetaan hyödyksi kohderyhmälle Theseus - tietokantaan kaikkien nähtäväksi ja luettavaksi. Lisäksi opasta mainostetaan valitulle kohderyhmälle kuten entisille työkavereille ja muille alalla työskenteleville ystäville. Näin opas parhaassa tapauksessa leviää eri ketjujen keskuudessa mahdollisimman suuren yleisön tavoitettavaksi.

Kehittämisehdotus työlle olisi ehdottomasti tehdä aiheesta myös tutkimus. Haastatteleamalla alan työntekijöitä, olisi oppaasta saatu entistäkin ajankohtaisempi, monipuolisempi ja kohderyhmälleen sopivampi. Nyt opas on valmistettu alalla itse koettuun tarpeeseen. Oppaasta olisi mahdollisesti tullut laajempi, mikäli se olisi perustunut itse toteutettuun tutkimukseen.

Toimeksiantaja olisi myös tuonut lisää sisältöä työhön ja opas olisi ollut enemmän kohdistettu ja mahdollisesti yksityiskohtaisempi. Nyt opas on melko laaja-alainen ja ympäröivä, jotta se soveltuu erilaisten hotellien ja majoitusliikkeiden toiminnan käyttöön. Toimeksiantaja olisi myös osaltaan rajannut aiheita. Tavallaan työtä tehdessä ajateltiin omaa kokemusta tietyssä yksityisessä hotellissa, mutta yritettiin pitää mieli avoinna myös erilaisille organisaatioille. Kirjoittaessa on ajateltu myös tunnettuja hotelliketjuja.

Nyt suurimpina kehitysehdotuksina olisivatkin ehkä jatkotutkimusta ajatellen haastattelu sosiaalisesta työhyvinvoinnista valitulta kohderyhmältä. Seuraava opas voisi olla toimeksiantajalle toteutettu työ, joka keskittyisi juuri tietyn Hotellin toimitapoihin ja organisaatiokulttuuriin.

4.2 Opinnäytetyö prosessin arviointi

Henkilökohtaiset tavoitteet asiantuntemuksen syventämiselle ja oppilaitoksen tavoitteet opinnäytetyölle kokonaisuutena eli sekä tuotokselle että raportille vaikuttavat siihen, minkälainen toiminnallinen opinnäytetyö valmistuu (Vilkkä 2021, 32–34). Omat tavoitteeni työlle olivat korkeat. Oppilaitoksen tavoitteet asettivat työn tekemiselle rajoitukset. Koulun asettamat tavoitteet tuntuivat vaativilta, mutta se on ymmärrettävää, sillä opinnäytetyön tarkoituksena on osoittaa oma kehitys ja asiantuntemus.

Opinnäytetyöprosessi alkoi tammikuussa 2021. Nyt olen tähän asti päässyt kuukaudessa, josta reilun kahden viikon ajan kirjoittaminen on ollut aktiivista ja täyspäiväistä. Jätin työni hetkellisesti, jotta saisin vihdoinkin paneuduttua tähän. Mielestäni olen onnistunut siinä. Olen pitänyt kirjoittamista nyt tämänhetkisenä työnäni. Aamuisin olen arkisin herännyt aikaisin ja kirjoittanut iltapäivään asti. Taukoja päivien keskellä ja välipäiviäkin on mahtunut kirjoittamisprosessiini. Tauot työssä auttavat taas jaksamaan ja motivoivat tekemään innokkaammin.

Sain kaikki kurssini käytyä ja harjoitteluni suoritettua jo viisi vuotta sitten. En tiedä voiko opinnäytetyöprosessin kuitenkaan sanoa alkaneen viisi vuotta sitten. Silloin sen olisi pitänyt alkaa. Siirryin koulusta suoraan työelämään. Tein työharjoitteluni ulkomailla. Työt ovat pitäneet minut maailmalla viime vuodet. Opinnäytetyö ei ole unohtunut vuosien varrella. En ole sellainen ihminen, joka jättää asioita puolitiehen. Menneiden vuosien aikana mietin, ettei opiskeluun käyttämästäni vuosista ole minulle mitään hyötyä, jos en saa opintojani opinnäytetyön muodossa vietyä loppuun asti. Opiskelu ei ole koskaan hukkaan heitettyä aikaa, mutta ilman tutkintoa, kurssisuorituksista ei ole samalla tavalla työelämässä hyötyä.

Palasin opinnäytetyöprosessin pariin viime vuoden keväällä. Olin helmikuun työpaikkaa vailla ja minulla olisi ollut täydellinen hetki kirjoittaa. Prosessin uudelleen käynnistäminen olisi kuitenkin pitänyt ymmärtää aloittaa jo aikaisemmin. Sain pääsyn koulun järjestelmiin ja apua opinnäytetyön aloittamiseen vasta, kun olin jo ehtinyt saada uuden työpaikan. Kevään aikana sain kuitenkin töiden ohessa kirjoitettua suoritettua opinnäytetyön suunnitelmani. Sen jälkeen työpaikassani tapahtuikin paljon organisaatiomuutoksia, joiden seurauksena sain paljon lisää vastuuta. Opinnäytetyö sai odottaa. Tuosta työstä lähdin taas syksyllä ulkomaille töihin, joista palattuani päädyin hotelliin töihin.

Ilman vuosien varrella kokemiani seikkailuja, tällaista opinnäytetyötä ei olisi siis edes syntynyt. Töiden ohessa en vielä kukaan saanut työtä alulle, niinpä päätin ottaa niistä taukoa ihan vain opinnäytetyön kirjoittamisen vuoksi. Olen erittäin tyytyväinen päätökseeni. Vihdoinkin olen saanut itselleni aikaa

kirjoittamiseen. Tekstin tuottaminen ei ole ollut minulle koskaan mikään ongelma. Olen rakastanut kirjoittamista lapsesta asti. Asiallisen, tieteellisen tekstin kirjoittaminen lähteitä käyttäen on kuitenkin hitaammin etenevää hommaa. Se pelotti etukäteen. Oikeat lähteet löydettyäni, tekstiä oli helppo kirjoittaa. Lähteiden etsimiseen ja lukemiseen on mennyt varmasti kirjoittamistakin enemmän aikaa koko prosessin aikana.

Monet lähteet olin jo etsinyt vuosi sitten opinnäytetyön suunnitelmaani. Itse työhön tuli ainakin puolet lisää ja monet korvaantuivat uusilla. Työn etenemistähtiin olen hyvin tyytyväinen. Elokuun puoliväliin asetettu deadline työlle antoi potkua kirjoittamiselle. Lähteitä oli mielestäni suhteellisen helppo löytää tähän aiheeseen. Nykyisen elämäntilanteeni takia, olen motivoituneempi kuin koskaan työn kirjoittamiseen ja valmistumiseen.

Olen mielestäni onnistunut luomaan mielenkiintoisen näköisen ja täyttä asiaa sisältävän oppaan hotellin vastaanottovirkailijoille. Myös opinnäytetyön raporttiosaan olen tyytyväinen. Olen käyttänyt monipuolisia lähteitä ja laatinut tekstin pohjalta kuvioita havainnollistamaan tekstiä. Mielestäni raportti linkittyy onnistuneesti tuotokseeni. Tuotos on yksinkertaisuudellaan onnistunut. Se ei ole turhan vaatimaton, muttei myöskään liikaa ja turhaa tietoa sisältävä opas.

Opinnäytetyöprosessia arvioidessa, minun on pakko myöntää, että olen hieman pettynyt siihen, että opinnoista on ehtinyt vierähtää jo niin paljon aikaa. Olen joutunut palauttamaan mieleeni ja opettelemaan uudestaan asioita, jotka olisivat silloin olleet hyvin muistissa. Kuitenkin olen tyytyväinen kaikesta tiedosta ja kokemuksesta, jota olen vuosien aikana ehtinyt kerätä ja nyt voinut hyväksikäyttää opinnäytetyön kirjoittamisessa. Olen harmissani myös siitä, että pitkittyneen aloituksen vuoksi en ehkä voi saavuttaa korkeimpia arvosanoja.

Työn tekeminen on osoittanut todeksi lauseen, jota olen itselleni kaikki nämä vuodet toistellut: Aloittaminen on vaikeinta. Kun sain ensimmäisen sivun kirjoitettua, loppu on tullut siihen vain yhtenäisenä jatkeena. Aika on kulunut nopeasti. Olen kai päässyt kokemaan jopa työnimua kirjoittaessani tätä opinnäytetyötä. Ennen työn aloittamista sosiaalinen työhyvinvointi oli minulle vähän fyysistä ja henkistä vieraampi, vaan ei ole enää. Työ on opettanut minulle paljon ja kaiken kaikkiaan olen tyytyväinen opinnäytetyöprosessiin kokonaisuutena.

Paremmalla teknisellä osaamisella, oppaasta olisi varmasti saanut laadukkaamman näköisen. Nyt se on minun taitojeni tasoisen näköinen. En ole mitenkään pettynyt oppaaseeni, mutta ainahan kaikessa on vähän kehittämisen varaa.

4.3 Oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyön kirjoittaminen on opettanut minulle uusia asioita monipuolisesti. Olen oppinut paljon uutta lähteiden käytöstä. Minun on aina ollut helppo kirjoittaa paljon tekstiä käyttäen tietoa, jota olen elämäni varrella eri lähteistä kerännyt. Opinnäytetyötä ei kuitenkaan samalla menetelmällä voi kirjoittaa, joten minun oli aika opetella tieteellisten lähteiden käyttö. Eri kirjoista, artikkeleista ja muista materiaaleista etsin ja löysin työhöni sopivat kohdat. Referoin lukemaani omin sanoin työhöni ja liitin perään lähdemerkinnät. Ajattelin, että hyödyntäisin opiskeluaikani kirjoittamia töitä, mutta huomasin, että ne olivat käyttökelvottomia juuri puutteellisen lähdemerkinnän vuoksi. Nyt olen siis oppinut aivan uuden tavan kirjoittaa. Osaan nyt kirjoittaa tieteellistä asiatekstiä.

Opin myös paljon uutta sosiaalisesta työhyvinvoinnista. Ennen työni aloittamista en ollut perehtynyt aiheeseen eli tiesin siitä vain sen, millaisia mielleyhtymiä käsite sanana tuo mieleen. Sitähän sosiaalinen työhyvinvointi tietysti osittain onkin, mutta oli mielenkiintoista perehtyä siihen syvällisemmin. Työtä kirjoittaessa aihe tuli niin tutuksi, että pystyin luomaan sen pohjalta monipuolisen oppaan.

Opasta oli mukava kirjoittaa. Toivon, että tuotostani on myös yhtä mukava lukea. Päätin jo opintojeni alussa vuosia sitten, että opinnäytetyöni tulisi käsittelemään jollain tavalla hyvinvointia. Erilaisia valmistusmenetelmiä pohdin pidemmän aikaa. Aluksi opintojeni aikana suunnittelin valmistelevani portfolion kaikkien suorittamieni aiheeseen liittyvien kurssien pohjalta, mutta ajatus tästä ei johtanut sen pidemmälle. Nykyistä toteutusta edellinen ja ajatus oli toteuttaa tutkimuksellinen opinnäytetyö. Sekään idea ei ottanut tuulta alleen. Niinpä päädyin toiminnallisen opinnäytetyön kirjoittamiseen. Tämän menetelmän valittuani, tiesin heti tahtovani valmistella työhyvinvointioppaan. Kohderyhmäksi valikoitui ala, josta minulla on henkilökohtaista työkokemusta. Koen työni olevan merkityksellinen valitulle ammattiryhmälle.

Oman oppimisen arvioinnissa on pakko nostaa esille myös oppimani kärsivällisyys. Yksi syy miksi työtä on ollut niin tuskallisen vaikea aloittaa, on se, että se tuntui ajatuksena kuin jyrkältä vuorelta, jota olisi melkein mahdoton lähteä kapuamaan. Ajatus työstä satoine työtunteineen ei houkuttanut ihmistä, joka haluaa saada asiat nopeasti tehdyksi ja valmiiksi. Työ opetti minulle, kuinka kärsivällisyys palkitaan. Annoin tekemiselle kunnolla aikaa ja sain vastineeksi valmiin opinnäytetyön.

Lähteet

Ammattinetti 2020. Vastaanottovirkailija. Luettavissa: http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/23/11_ammattiala. Luettu: 27.6.2022.

Business Finland 2019. Matkailun faktat. Luettavissa: <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/tutkimukset-ja-tilastot/tutkimukset-ja-tilastot-lyhyesti>. Luettu: 28.06.2022.

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: 27.06.2022.

Gonzalez-Roma, V., Fortes-Ferreira, L., & Peiro, J. M. 2009. Team climate, climate strength and team performance. A longitudinal study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. Vol. 82(3).

Hakanen, J. 2011. Työn imu. Tampere: Tammerprint Oy.

Harju, L.K., Hakanen, J.J. & Schaufeli, W.B. 2016. Can job crafting reduce job boredom and increase work engagement? A three-year cross-lagged panel study. *Journal of Vocational Behaviour*, August-October 2016, Vol. 95-96.

Hyppänen, Riitta. 2013. Esimiesosaaminen, liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita.

Joki, M. 2018. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Kauppakamari. Helsinki.

Kostamo, P.; Airaksinen, T. & Vilkka, H. 2022 Kirjoita itsesi asiantuntijaksi, Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Art House Oy.

Kuok, A. & Taormina, R. 2017. Work Engagement: Evolution of the Concept and a New Inventory. *Psychological Thought*. Vol.10(2).

Knight, C.; Patterson, M. & Dawson, J.2016. Building work engagement: A systematic review and meta-analysis investigating the effectiveness of work engagement interventions. *Journal of Organizational Behavior*. 2016, 2-4.

Manka, M-L. 2015. Stressikirja. Talentum Pro. Helsinki.

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

- Mèrida-Lopèz, S., Extremera, N., Quintana-Orts, C. & Rey, L. 2018. In pursuit of job satisfaction and happiness: Testing the interactive contribution of emotion-regulation ability and workplace social support. *Scandinavian Journal of Psychology* 60 (1), 59-66.
- Mönkkönen, K. & Roos, S. 2010. *Työyhteisötaidot*. EU: UNIPress.
- Nummelin, T. 2008. *Stressi haastaa työkyvyn*. Helsinki: WSOYPro Oy.
- Oksanen, Tuula. 2009. *Workplace Social Capital and Employee Health*. Väitöskirja. Turku: Turun Yliopisto ja Työterveyslaitos. Verkkodokumentti. Luettavissa: <https://www.researchgate.net/publication/265356075_WORKPLACE_SOCIAL_CAPITAL_AND_EMPLOYEE_HEALTH#pf44>. Luettu: 5.7.2022.
- Rauramo, P. 2012. *Työhyvinvoinnin portaat*. Edita. Porvoo.
- Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2015. *Hotellivaraukset: Majoitusala tutuksi*. Restamark: Helsinki.
- Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 3. Painos. 2007. *Majoitustoiminta ja palveluosaaminen*. Vantaa: Dark Oy.
- Reijseger, G., Schaufeli, W. B., Peeters, M. C. W., & Taris, T. W. 2012. Ready, set, go! A model of the relation between work engagement and performance. In S. P. Gongalves & J. G. Neves (Eds.), *Occupational Health Psychology: From burnout to well-being* (pp. 289–306). Rosemead, CA: Scientific and Academic.
- Salonen, K.; Eloranta, S.; Hautala, T. & Kinos, S 2017. *Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa*. Oppimateriaaleja 108. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. *Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: näkökulmia kehittämisssessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon*. Tampere University Press: Taju.
- Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. 2022. Keskeisiä käsitteitä. Luettavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/keskeisia-kasitteita> Luettu: 5.7.2022.
- Toppinen-Tanner, S. & Ahola, K. 2012. *Kaikkea stressistä*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Työterveyslaitos. 2020. *Työn imu*. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyon-imu/>. Luettu: 4.7.2022.

Työterveyslaitos. 2021. Työyhteisö. Terveiden edistäminen työpaikalla. Elintavat ja hyvinvointi. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/terveyden-edistaminen-tyopaikalla/elintavat-jatyohyvinvointi/>. Luettu 17.8.2022.

Työterveyslaitos. 2015. Työn kuormituksesta työn iloon – Työn psykososiaaliset kuormitustekijät hallintaan. Verkkodokumentti Luettavissa: <https://www.slideshare.net/tyoterveyslaitos/tyokuormituksesta-tyn-iloon-tyn-psykososiaaliset-kuormitustekij-t-hallintaan> Luettu: 5.7.2022.

Valtioneuvosto. 2022. Toimialojen näkymät: Matkailuala. Luettavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164205/Matkailualan_nakymat_kevät_2022_08062022.pdf?sequence=1&isAllowed=y Luettu: 28.06.2022.

Vilka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä: ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. Otavan kirjapaino Oy. PS-Kustannus.

Vikka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Tammi. Helsinki.

Virolainen, Harri 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki.

Virtanen, P. & Sinokki, Marjo. 2014. Työhyvinvointia työstä. Tietosanoma. Helsinki.

Liitteet

Liite 1. Sosiaalisen työhyvinvoinnin opas hotellin vastaanottovirkailijoille

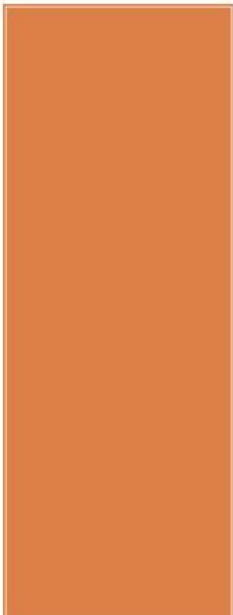


SOSIAALISEN TYÖHYVINVOINNIN OPAS HOTELLIN VASTAANOTTOVIRKAILIJOILLE

Nella Leino 2022



Sisällysluettelo

- 
1. Johdanto
 2. Sosiaalinen työhyvinvointi
 3. Vuorovaikutus
 4. Sosiaalinen kanssakäyminen
 5. Organisaatiokulttuuri
 6. Vastaanottovirkailijan sosiaalisen työhyvinvoinnin riskit
 7. Ratkaisut
 8. Stressi
 9. Vinkkejä stressin poistoon
 10. Työn imu
 11. Kuinka lisätä omaa työnimua?
 12. Lopuksi
 13. Lukijan muistiinpanot
 14. Lähteet

Johdanto

Tässä oppaassa käsitellään sosiaalista työhyvinvointia. Opas antaa vinkkejä parempaan työskentelyyn hotellin vastaanotossa sosiaalisen työhyvinvoinnin kautta. Työhyvinvoinnin eri osa-alueet: fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen ovat yhteyksissä toisiinsa, siksi oppaassa puhutaan myös lyhyesti fyysiseen ja psyykkiseen työhyvinvointiin kuuluvista käsitteistä: stressistä ja työnimusta. Antoisia lukuhetkiä oppaan parissa.

Sosiaalinen työhyvinvointi

- Työyhteisössä **vuorovaikutuksen** ja **sosiaalisen kanssakäymisen** seurauksena syntyvää hyvinvointia kutsutaan sosiaalisesti työhyvinvoinniksi.
- Jokainen voi itse vaikuttaa omaan sosiaaliseen työhyvinvointiinsa.



Vuorovaikutus

- Kunnioita muita
- Ole läsnä
- Kuuntele
- Rohkaise muita
- Kannusta muita
- Anna positiivista palautetta
- Tarjoa tukea
- Ole myötätuntoinen
- Huomioi muut
- Ilahduta muita



Sosiaalinen kanssakäyminen

Kaikista ei tarvitse pitää, mutta kaikkien kanssa on tultava toimeen. Sosiaalisissa taidoissa keskeistä on tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa. Sosiaaliset taidot hallitseva ihminen osaa solmia kontaktin nopeasti ja keskustelu ihmisten kanssa on luontevaa.



- Tiedosta omat ja toisten tunteet
- Panosta kommunikaatiotaitoihin
- Kehitä kykyä hoitaa ihmissuhteita
- Tiedosta omat ja toisten oikeudet
- Puhu suoraan
- Käytä huumoria
- Käyttäydy hyvin
- Muista tervehtiä ja kiittää

Organisaatiokulttuuri

- Työssä saatu vastuu ja vapaus
- Vaikuttaminen omaan työhön
- Työpaikan tarjoamat henkilöstöedut
- Esimiehen tarjoama tuki

Monissa hotelleissa henkilöstöetuna ovat halvemmat huonehinnat. Se on kannustava työsuhde-etu.



Vastaanottovirkailijan sosiaalisen työhyvinvoinnin riskit

- Huono vuorojen välinen kommunikointi
- Huono kollegoiden välinen viestintä
- Etäinen ja välinpitämätön esimies
- Kitka työkavereiden välillä/Huono yhteishenki
- Puutteellinen tai negatiivisella sävyllä käyty viestintä eri osastojen välillä

Usein huonon, puutteellisen tai negatiivisella sävyllä käydyn kommunikoinnin ja viestinnän syynä on kiire ja siitä aiheutunut stressi.

Ratkaisut

- Omasta hyvinvoinnista huolehtiminen auttaa pitkälle myös työhyvinvoinnissa. Olet pirteämpi ja paremmalla tuulella, kun menet töihin hyvin levänneenä ja syöneenä. Myös ystävien ja läheisten kanssa vietetty vapaa-aika heijastelee positiivisesti työhön. Kun oma asenne on kohdillaan, olet myös ystävällisempi muille ja ymmärrät paremmin muiden huonon käytöksen syitä.
- Erilaiset tiimipäivät ja työkavereiden kanssa vietetty aika töiden ulkopuolella parantavat ilmapiiriä töissä.

Stressi

Stressin oireita:

Päänsärky

Huimaus

Sydämentykytykset

Pahoinvointi

Jännittyneisyys

Ahdistuneisuus

Unihäiriöt

Hermostuneisuus

Levottomuus

- Stressi ilmenee sekä fyysisinä, että psyykkisinä oireina, jotka pahimmillaan voivat johtaa jopa masennukseen asti. Työstä aiheutuva stressi voi johtaa pitkittyneenä työuupumukseen.
- Stressi voi kuitenkin olla myös positiivista silloin, kuin se on vain hetkittäistä. Tällöin se voi auttaa ihmistä parantamaan omia suorituksiaan.
- Suuri määrä stressiä on elimistölle haitallista. Haitallinen, pitkään jatkunut stressi heikentää ihmisen elämänlaatua yhtä merkittävästi kuin monet somaattiset pitkäaikaissairaudet.



Vinkkejä stressin poistoon

Onneksi on olemassa keinoja, joilla stressiä voi lievittää. Jokaisella meillä on omat tapamme ja jokin mikä toimii toisella voi toisella olla syynä stressin lisääntymiseen.

Tässä yleisiä keinoja stressin hallintaan:




- Urheilu
- Riittävä uni
- Ystävien tapaaminen
- Mielenpäällä olevista asioista keskusteleminen
- Musiikki
- Kirjoittaminen/Piirtäminen tai muu luova tekeminen
- Luonto
- Kiitollisuus

Työnimu

- Työnimun määritelmän mukaan se on työssä pitempiaikaisesti koettu positiivinen olotila, josta on hyötyä niin työntekijälle itselleen kuin organisaatiollekin.
- Työssä koettu työnimu on suoraan sidoksissa ihmisen terveydentilaan, työnjälkeen ja koko organisaation saavuttamiin tuloksiin.
- Työnimua kokeva työntekijä on halukas käymään töissä, ja kokee saavansa siitä mielihyvää, hän on myös motivoitunut ja ajattelee työstään positiivisesti. Työelämän mahdollisia vaikeuksia on helpompi kokea työnimua kokevana.

Kuinka lisätä omaa työnimua?

Työntekijä on itse vastuussa työnimun kokemisesta. Positiivinen asenne sekä usko itseän ja muihin auttaa vahvistamaan ja edistämään työnimua, myös vaikeissakin tilanteissa.

Kaikki lähtee omasta asenteesta olla valmis hyvän mahdollisuuteen sekä kyvystä kokea työnimua. Tässä vinkkejä työnimun lisäämiseen: 

- Lisää ja ylläpidä tarmokkuutta, innostusta, uppoutumista sekä omistautumista työssä.
- Ota ratkaisukeskeinen suhtautuminen ongelmiin sekä anna itselle lupa antaa myös työkavereiden iloita työstään ja onnistumisista.
- Asennoidu kasvusuuntaisesti eli, ajattele, että voit kehittää kykyjäsi ja taitojasi harjoittelemalla, opiskelemalla tai vaikka pyytämällä ohjausta ja tukea.
- Asennoidu elämään positiivisesti.



Lopuksi

Ole ystävällinen ja avulias työkaveri. Kuuntele ja kunnioita toisia. Tapaa ystäviä ja rakkaita vapaa-ajallasi. Nuku riittävästi. Liiku ja syö ravitsevasti. Töissä on paljon mukavampaa kun kaikilla on siellä hyvä olla.

Lukijan muistiinpanot

Lähteet

- Hakanen, J. 2011. Työn imu. Tampere: Tammerprint Oy
- Keltikangas-Järvinen, L. 2010. Sosiaalisuus ja sosiaaliset taidot. Helsinki: WSOY
- Manka, M-L. 2015. Stressikirja. Talentum Pro. Helsinki.
- Manka, M-L & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Talentum Pro. Helsinki.
- Suomen Mielenterveys Ry. Vuorovaikutustaitoja voi oppia. Luettavissa: <https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/ihmissuhteet-ja-vuorovaikutus/vuorovaikutustaitoja-voi-oppia/> Luettu 12.7.2022
- Nykänen, E. 2009. Eroon työstressistä: Kymmenen askelta parempaan elämään. WSOYpro Oy. Jyväskylä
- Virolainen, Harri 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki