

OPINNÄYTETYÖ

Yhdessä eteenpäin Kouluttajien työhyvinvoinnin kehittämisohjelma

Saana-Maria Vuorinen

Yhteisöpedagogi (AMK), työyhteisön kehittäjä
(210 op)

Arvioitavaksi jättämisaika
9/2022

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Yhteisöpedagogi, työyhteisön kehittäjä

Tekijä: Saana-Maria Vuorinen
Opinnäytetyön nimi: Yhdessä eteenpäin – kouluttajien työhyvinvoinnin kehittämisohjelma
Sivumäärä: 53 ja 7 liitesivua
Työn ohjaaja: Gyan Dookie
Työn tilaaja: Finnair Oyj

Kahden vuoden sisällä tapahtuneet koronapandemia, lomautukset, Ukrainan sota, organisaatiomuutokset ja työehtosopimusneuvottelut ovat kuormittaneet kaikkia ilmailualalla. Miten nämä ovat vaikuttaneet matkustamohenkilökunnan kouluttajien hyvinvointiin? Kouluttajat työskentelevät samanaikaisesti asiantuntijatehtävässä kouluttajina Finnair Flight Academyssä ja matkustamohenkilökunnan jäsenenä Finnair Oyj:ssä. Finnair Flight Academyn kouluttajat ovat pieni työyhteisö suuressa pörssiyhtiössä, jotka tuntevat välillä olevansa unohdettuja.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Finnairin Flight Academyssä toimivien matkustamohenkilökunnan kouluttajien työhyvinvointia ja löytää konkreettisia toimenpiteitä sen parantamiseksi. Menestyneet yritykset panostavat strategisesti henkilöstönsä hyvinvointiin. Työhyvinvoinnin kehittämistä ei voi tehdä yksin vaan kehittäminen kuuluu työntekijälle, työyhteisölle ja työnantajalle. Opinnäytetyössä pyrittiin osallistamaan mahdollisimman monta kouluttajaa. Kouluttajat osoittivat sitoutumista työhyvinvoinnin kehittämistä varten.

Opinnäytetyössä käytettiin kahta eri menetelmää. Lähtökartoituksena kaikille kouluttajille teetettiin työhyvinvointikysely, jonka tarkoituksena oli saada mahdollisimman laaja kuva kouluttajien tämänhetkisen työhyvinvoinnin tilasta. Työhyvinvointikyselystä saatujen vastauksien perusteella valittiin neljä kantavaa teemaa osallistavaan työpajaan. Työpajaan osallistuneet vapaaehtoiset kouluttajat loivat apukysymyksien avulla konkreettisia toimenpiteitä työhyvinvoinnin kehittämisohjelmaan.

Opinnäytetyön lopputuotoksena syntyi työhyvinvoinnin kehittämisohjelma Finnair Flight Academyn matkustamohenkilökunnan kouluttajien esihenkilön käyttöön. Työhyvinvoinnin kehittämisohjelma on suunniteltu opinnäytetyön julkistamisesta - seuraavaksi vuodeksi eteenpäin. Vuosi on jaettu neljään osaan ja jokaiselle kvartaalille valikoitui oma teema. Teemat ovat yhteistyön lisääminen, arvostus, työhyvinvoinnin seuranta ja kouluttajien koulutus. Kehittämisohjelma suunniteltiin vaatimaan vain vähän resursseja.

Opinnäytetyö tuotti uutta tietoa kouluttajien työhyvinvoinnintilasta. Kouluttajat olivat huomanneet viime aikoina omassa asenteessaan muutosta ja moni oli kokenut uupumuksen tunnetta.

Asiasanat: työhyvinvointi, kehittäminen, työilmapiiri, stressi, uupumus

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Community Educator, Work Community Development

Author: Saana-Maria Vuorinen
Title: Together forward – Development program for workplace wellbeing
Number of Pages: 53 and 7 attachment pages
Supervisor: Gyan Dookie
Commissioned by: Finnair Oyj

During the last two years, the employees in the aviation business have been burdened by the Covid-19 pandemic, furloughs, war in Ukraine, changes in the organization as well as the collective labor agreement negotiations. How have all these affected the wellbeing of the cabin crew instructors? The instructors work simultaneously in an expert role as instructors at Finnair Flight Academy and as cabin crew members for Finnair Plc. The instructors are a small work community in a large Finnish public limited liability company and, while working at the Flight Academy, they sometimes feel forgotten.

The goal of the thesis was to examine the wellbeing of the cabin crew instructors working at the Finnair Flight Academy and to find out concrete measures to improve it. Successful companies invest strategically in the wellbeing of their personnel. One cannot improve workplace wellbeing alone, because the development is the responsibility of the individual employees, the entire work community and the employer. The aim in the thesis was to involve as many instructors as possible.

Two methods were used in the thesis. As an initial research, a wellbeing survey was conducted among the instructors. The purpose of the survey was to get as broad understanding as possible of the current stage of the instructors' wellbeing.

The answers from the survey led to four different themes which were discussed in a participatory productization workshop. With the help of additional questions, the instructors, who participated voluntarily in the workshop, created concrete measures to the workplace wellbeing development program.

Workplace wellbeing development program for Finnair Flight Academy's instructors was created as a final product of the thesis. It is intended to be used by the instructors' supervisor. The workplace wellbeing development program was planned for the following year. The year has been divided to four quarters, each having its own theme. The themes are: increasing cooperation, appreciation, wellbeing follow-up and instructor training. The development program is designed to require only a small number of resources.

As a conclusion the thesis generated new information about the workplace wellbeing of the cabin crew instructors. The instructors had noticed a change in their attitude and many of them had experienced a feeling of exhaustion.

Keywords: wellbeing at workplace, development, work atmosphere, stress, exhaustion

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	5
2	TYÖHYVINVOINTI.....	8
	2.1 Työhyvinvoinnin muodostuminen.....	8
	2.2 Työhyvinvoinnin kehittäminen.....	10
	2.3 Työilmapiiri.....	11
	2.4 Psykososiaalinen kuormitus.....	13
	2.5 Työkuormitus.....	13
	2.6 Stressi ja työuupumus.....	14
3	KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT.....	17
	3.1 Sähköinen kysely.....	17
	3.2 Osallistava työpaja.....	19
4	KYSELYN ANALYYSI.....	21
	4.1 Työhyvinvointikysely.....	21
5	TYÖPAJAN ANALYYSILUKU.....	33
	5.1 Työhyvinvointisopimus/työhyvinvointisäännöt.....	34
	5.2 Yhteistyön lisääminen.....	36
	5.3 Arvostus.....	38
	5.4 Kouluttajien koulutus.....	40
6	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	43
7	POHDINTA.....	50
	LÄHTEET.....	54
	LIITTEET.....	56

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tavoitteena on tulevana työyhteisön kehittäjänä kehittää omalle työpaikalleni Finnair Flight Academyllle työhyvinvoinnin kehittämisohjelma. Työhyvinvointia toteutetaan yhdessä ja se kuuluu sekä työnantajalle että työntekijöille itselleen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022). Työhyvinvoinnilla voidaan auttaa työssäjaksamiseen ja sitä edistetään työntekijän ja työnantajan välisellä yhteistyöllä (Solid House Magazine 2021). Tutkimusten mukaan työhyvinvoinnilla on sekä välittömiä, että välillisiä talousvaikutuksia yrityksien menestymiseen. Sairauspoissaolojen, työtapaturmien ja ennen aikaisen eläköitymisen vähentymisen myötä kustannukset vähenevät. (Manka & Manka 2016, 63.)

Mediassa on viime aikoina ollut esillä sana ”uupumus”. Olemme eri tutkimuksien mukaan uupuneita esimerkiksi koronarajoituksiin, vanhemmuuteen ja työelämään. Psykiatri Juhani Mattila kertoi Helsingin Sanomille 14.9.2021, että työuupumus on lisääntynyt valtavasti. Sain opinnäytetyön idean kuunnellessani kollegoideni kahvipöytäkeskusteluja, joissa moni avoimesti kertoi kokevansa olevansa uupuneita työnsä takia. Moni kouluttaja kertoi miettivänsä kouluttajana toimimisen lopettamista, jos työhyvinvointiin ei lähiaikoina panosteta. Työhyvinvoinnin avulla voidaan vaikuttaa vähäisempään vaihtuvuuteen (Työterveyslaitos 2021).

Finnair Flight Academyssä on tapahtunut viime vuosina isoja muutoksia. Työn olosuhteiden rajuissa muutoksissa hälytyskellojen pitäisi aina soida jaksamisen näkökulmasta (Karjalainen 2020, 40). Kouluttajien työhyvinvointia ovat ravisuttaneet esimerkiksi koronapandemia, lomautukset, Ukrainan sota, työehtosopimusneuvottelut sekä kaksi organisaatiomuutosta. Organisaatiomuutokset tapahtuivat kahden eri yhteistoimintaneuvottelun seurauksena. Kouluttajat eivät itse olleet osallisena yhteistoimintaneuvotteluissa, mutta niistä seuranneet organisaatiomuutokset ovat vaikuttaneet kouluttajien jokapäiväiseen työntekemiseen esimerkiksi lähiesihenkilön ja it-tuen menetyksen seurauksena. Lähiesihenkilöinä viimeisen muutaman vuoden aikana ovat toimineet samat esihenkilöt kuin matkustamohenkilökunnan työssä, mutta se ei kouluttajin mielestä ole ollut riittävä tuki. Työyhteisö ei ole huomioni mukaan toipunut organisaatiomuutoksista, koska heillä ei ole ollut muutosvaiheessa tarpeeksi tukea. Tuen puute on aiheuttanut kuormitusta työyhteisössä. Organisaatiossa tunnistettiin ongelma ja sen korjaamiseksi kouluttajalle nimitettiin uusi esihenkilö opinnäytetyöprojektini aikana helmikuun puolivälissä.

Työhyvinvoinnin positiiviset vaikutukset ovat syy, minkä takia halusin tarttua tähän aiheeseen. Tutkimuksien mukaan työhyvinvoinnilla on positiivisia vaikutuksia yksilölle, yhteisölle ja työnantajalle. Työhyvinvointiin voivat vaikuttaa pieneltäkin tuntuvat asiat, kuten fyysinen työympäristö, jossa on toimivat työkalut ja isot asiat kuten työyhteisön tuki ja arvostuksen kokeminen. Tutkimukset ovat osoittaneet, että työhyvinvointiin panostamalla on saatu positiivisia tuloksia yritysten tuloksellisuuteen. Työntekijöiden suoriutuminen töissä on parantunut, innovatiivisuus on lisääntynyt ja sillä on ollut vaikutusta taloudelliseen menestymiseen. Työhyvinvoinnin avulla työntekijöiden asenteet ja organisaatiokäyttäytyminen on parempaa, ja se voi näyttäytyä työyhteisötaitoina, terveytenä ja työkykenä. (Manka & Manka 2016, 61–63.)

Opinnäytetyö alkoi tietoperustaan tutustumisella, jonka perusteella kouluttajille laadittiin työhyvinvointikysely. Työhyvinvointikyselystä nousseista asioista valikoitui neljä teemaa, joita käsiteltiin osallistavassa työpajassa. Työpajassa nousseista kehitysehdotuksista rakentui työhyvinvoinnin kehittämisohjelma.

Tutkimuskysymyksiksi opinnäytetyöhön valikoitui:

- 1) Miten kouluttajat kokevat oman työhyvinvointinsa tällä hetkellä?
- 2) Mitä toimenpiteitä tarvitaan työhyvinvoinnin parantamiseksi?



Kuvio 1: Opinnäytetyössä käytetty prosessi

Finnair Flight Academy on Finnairin oma koulutuskeskus, jossa koulutetaan matkustamohenkilökunnan jäseniä – tuttavallisemmin lentoemäntiä ja stueriteja – sekä lentäjiä. Koulutuskeskuksessa työskentelevät kouluttajat ovat toiselta ammatiltaan myös lentäjiä tai matkustamohenkilökunnan jäseniä. Tässä opinnäytetyössä olen keskittynyt tutkimaan matkustamohenkilökunnan jäseninä toimivien kouluttajien työhyvinvointia. Tämän puolen kouluttajat toimivat kolmessa eri koulutusryhmässä: turva-, palvelu tai ensiapukouluttajina. Kouluttajat työskentelevät Finnairilla sekä kouluttajina että matkustamohenkilökunnan jäseninä, tehden molempia ammat-

teja samanaikaisesti. Finnairin työhyvinvointikyselyt ennen opinnäytetyön aloittamista suuntautuivat vain kouluttajien toiseen työhön matkustamohenkilökunnan jäseninä, eikä kouluttajien työhyvinvointia kouluttajan työssä huomioni mukaan seurattu tai kehitetty millään tavalla.

2 TYÖHYVINVOINTI

Työhyvinvointi ja terveys ovat strateginen valinta ja tärkeä osa yrityskulttuuria ja johtamista (Jabe 2012, 168). Työhyvinvoinnin syntyyn vaikuttaa organisaation toimintapa, johtaminen, ilmapiiri, työ ja työntekijä itse. Tärkeintä työhyvinvoinnissa on jokapäiväisen työn sujuminen. (Manka & Manka 2016, 75.) Työhyvinvoinnin vastakohta työpahoinvointi ilmenee henkisenä pahoinvointina, väsymyksenä, uupumuksena, stressinä ja lopulta masennuksena (Suonsivu 2014, 13).

2.1 Työhyvinvoinnin muodostuminen

Työhyvinvointi muodostuu työstä, sen mielekkyydestä, terveydestä, turvallisuudesta ja hyvinvoinnista. Työhyvinvointia voidaan parantaa hyvällä ja motivoivalla johtamisella ja sen lisääntymiseen vaikuttaa työyhteisön ilmapiiri ja työntekijöiden ammattitaito. Työhyvinvointi on avainasemassa työssä jaksamiseen ja sen kautta työn tuottavuus, työhön sitoutuminen paranee ja sairauspoissaolojen määrä vähenee. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022.)

International Labour Organizationin (1996–2022) mukaan yritykset ja organisaatiot ottavat aiempaa paremmin huomioon työntekijöidensä hyvinvoinnin. Edistyksellisemmät yritykset tekevät niin, koska he pitävät tärkeimpänä voimavaranaan heidän henkilöstöään. Muut yritykset ovat alkaneet havahtumaan työhyvinvointikysymykseen, koska he ovat huomanneet ongelmia henkilöstön sitoutumisessa. (International Labour Organization 2022.) Yrityksillä on osittainen lakisääteinen velvollisuus työhyvinvoinnin hoitamiseen. Lakisääteisten velvollisuuksien noudattamisen jälkeen, työpaikoilla tehtävät työhyvinvointiin keskittyvät teot ovat ne, jotka erottavat työpaikat toisistaan. (Ojala & Ahonen 2003, 38–39.)

Työnantajan tehtäviin kuuluu huolehtia työympäristön turvallisuudesta, hyvästä johtamisesta ja yhdenvertaisen kohtelun toteutumisesta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022). Lukuisissa tutkimuksissa on todettu, että johtamisella on merkittävä vaikutus työhyvinvointiin. Työyhteisöön valituilla työhyvinvointia tukevilla resursseilla on suora vaikutus henkilöstön motivaatioon, sitoutumiseen, töiden järjestelyyn, yhteistyömahdollisuuksiin ja ihmisten resurssien tehokkaiseen ja tehottomaan hyödyntämiseen. Työterveyshuolto, työturvallisuustoiminta, virkistystoiminta, liikunta, työpaikan ruokailu ja työympäristön viihtyisyys ovat kaikki asioita, jotka tukevat henkilöstön hyvinvointia. Toimivat työvälineet, tietoverkot ja työprosessit ovat myös erittäin tärkeässä roolissa. (Ojala & Ahonen 2003, 33.)

Työhyvinvointi rakentuu arvoista, jotka ovat yrityksissä määritelty ohjaamaan johtamisen tavoitteita ja panostuksen kohteita. Jos yrityksen arvoihin ei ole määritelty ihmisten tai osaamisen arvostaminen, yritys harvemmin laittaa työhyvinvointia tukevia valintoja etusijalle. On erittäin tärkeää, että omat ja yrityksen arvot ovat samalla linjalla, koska työskennellessä toimintaympäristössä, jonka arvot eivät kohtaa omiin, ihminen ei voi hyvin. (Ojala & Ahonen 2003, 33–34.)

Jokaisen oma halu kehittää ja ylläpitää omaa hyvinvointiaan on yhtä tärkeää kuin työnantajan teot (Ojala & Ahonen 2003, 34). Työntekijällä on itsellään vastuu ylläpitää oman työkykyä ja ammatillista osaamista. Jokainen meistä vaikuttaa omalla toiminnallaan työpaikan ilmapiirin rakentumiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022.) Ihmisen hyödyntäessä omia luontaisia ja henkilökohtaisia kykyjään, saa hän paremman mahdollisuuden onnistua työssään, joka edistää positiivista vuorovaikutusta ja työilmapiiriä (Hyvinvoiva hoiva 2022). Työhyvinvointi vaatii ihmisten ja työyhteisöjen jatkuvaa kehittämistä sellaiseksi, että jokainen voi tuntea työssään iloa ja mahdollistaa jokaiselle mahdollisuuden olla mukana onnistumassa. (Ojala & Ahonen 2003, 19.)

Työhyvinvointia määriteltäessä keskeisintä on se, miten ihmiset tuntevat olonsa työpäivän aikana. Työhyvinvointi tarkoittaa jokaisen sekä henkilökohtaista tunne- ja viretilaa, että työyhteisössä vallitsevaa yhteistä vireystilaa. (Ojala & Ahonen 2003, 19.) Työhyvinvointi tarkoittaa eri ihmisille eri asioita; toinen voi arvostaa enemmän turvallisuutta, kun taas toinen vapautta tehdä työtänsä. Tietotyön lisääntyessä työhyvinvointiin lisääntyy koko ajan enemmän ei-konkreettisia asioita, kuten motivaatio, innostuminen ja ilmapiiri. (mt., 28–31.) Maailmanlaajuisesti tarkasteltuna työnhyvinvointia on käsitteenä pidetty erikoisena ja se on liitetty työterveyteen ja työkykyyn. Suomalainen käsite on laaja-alaisempi sillä pitää sisällään myös työnsujumisen arjessa. (Manka & Manka 2016, 87.)

Organisaatioissa keskitytään usein työpahoinvoinnin seuraamiseen työhyvinvoinnin sijasta. Johtoryhmissä asti seurataan tarkasti erilaisia käyriä, kuten mihin suuntaan sairauspoissaolojen määrä on mennyt. Usein tarkasteluissa nousevat esille erilaiset yksilölliset ja työyhteisöön liittyvät ongelmat, joihin kehitetään erilaisia toimintamalleja, joiden avulla pyritään vähentämään ongelmia. Työpahoinvointia vastaan toteutetut ohjelmat ovat erittäin tärkeitä, mutta usein näistä puuttuu työhyvinvoinnin kehittämisen näkökulma. Työyhteisötasolla työpahoinvointi voi näyt-

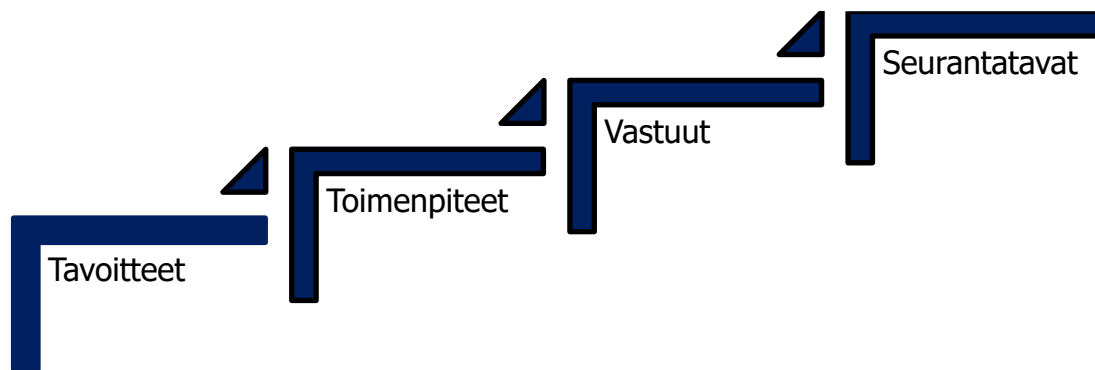
tyä koko yhteisön väsymisellä, työtehon ja tehokkuuden heikentymisellä ja asiatasolta tunnetasolle siirtymisellä. Tämä voi johtaa yleiseen työtytymättömyyteen, lisääntyviin sairaspöissaoloihin ja heikentyneeseen työilmapiiriin. (Suosivu 2014, 13–14)

2.2 Työhyvinvoinnin kehittäminen

Terve ja hyvinvoiva työyhteisö syntyy pitkäjänteisellä työllä. Tähän on hyvä osallistaa johto, tiimit ja jokainen yhteisön jäsen eli työhyvinvoinnin luomiseen tarvitaan kaikkia. Työhyvinvointi on kiinni omasta asenteesta, motivaatiosta, osaamisesta, kokemuksesta sekä johtamisesta, yhteistyöstä, kulttuurista ja toimintaprosesseista. Esihenkilön avaintehtävänä tulisi olla työhyvinvointi. Työhyvinvoinnissa esihenkilön tehtävä on ohjata haluttuun suuntaan, luoda puitteita ja tunnelmaa, kannustaa ja kunnioittaa työntekijöitönsä ja antaa palautetta. (Manka & Manka 2016, 87–89, 141.)

Henkilöstön työhyvinvointi on strateginen menestystekijä, jota on suositeltavaa johtaa suunnitelmallisesti. Tähän kuuluu tavoitteiden asettelu, tarvittavien toimenpiteiden suunnittelu niiden saavuttamiseksi ja ottamalla käyttöön tunnuslukuja, joiden pohjalta toimenpiteiden vaikuttavuus voidaan arvioida. (Manka & Manka 2016, 74–75.) Työhyvinvointi vaatii strategista johtamista, suunnittelua, konkreettisia toimenpiteitä henkilöstön voimavarojen lisäämiseksi ja työhyvinvointimenetelmien alituista arviointia. On hyvä asettaa työhyvinvoinnille tavoitteet ja arvioida niiden toteutumista osana organisaation tavanomaista strategiatyötä. Hyvinvoivaa organisaatiota pidetään tavoitteellisena, rakenteeltaan joustavana, jatkuvasti itseään kehittävänä ja turvallisenä toimintaympäristönä. (Manka & Manka 2016, 88–89.)

Lukuisissa menestysyrityksissä työn kehittämiseen suhtaudutaan vakavasti ja sen tulokset näkyvät ulkopuolelle tyytyväisenä henkilöstönä. Työn kehittäminen ei ole helppoa ja se saatetaan nähdä negatiivisena yrityksissä. Silloin on kyse työn vatvomisesta ilman näkyviä parannuksia toiminnassa, eikä työn konkreettisesta kehittämisestä. Aito kehittäminen on työntekijöiden tekemää jatkuvaa tavoitteellista ja sitoutunutta työn parantamista, eikä niinkään konsulttivetoinen projekti tai työporukan höyrynpöistotilaisuus. Yhteisöllinen kehittäminen on se, mitä nykyään pidetään kaikista tehokkaimpana ja se on hyvä ottaa osaksi mahdollisimman arkista toimintaa. (Aro 2018, 97–98.)



Kuvio 2: Kehittämissuunnitelma Manka & Manka (2016, 99-100) pohjalta

Työhyvinvoinnin suunnitelma kannattaa tehdä henkilöstön kanssa vähintään kalenterivuodeksi. Suunnitelman teko kannattaa aloittaa selvittämällä työhyvinvoinnin senhetkinen tila itsearviointilla, työyhteisökyselyllä tai esimerkiksi kehityskeskusteluilla. (Manka & Manka 2016, 95.) Työhyvinvointia kehittäessä ei kannata keskittyä pelkästään virkistyspäivien suunnitteluun, vaikka nekin voivat joissain tilanteissa olla tärkeitä vaan on hyvä suunnata kehittämään joka-päiväisen työn sujumista (Manka & Manka 2016, 87).

2.3 Työilmapiiri

Ihmisten käyttäytyminen työpaikalla on perusta työilmapiirin syntymisessä. Jos ihmiset käyttäytyvät huonosti, on turha miettiä muita työilmapiiriin tai yleisemmin työhyvinvointiin vaikuttavia asioita. Huonoa käytöstä pidetään destruktiivisena eli tuhoisana. Huono käytös aiheuttaa stressiä, pahaa mieltä ja sillä on todettu olevan haittavaikutuksia yksilön ja yhteisön terveydelle. Huono käytös häiritsee itse työn tekemistä ja sen hiljainen hyväksyminen aiheuttaa työyhteisöön vihamielisen ilmapiirin. (Aro 2018, 50.)

Ihmisten väliseen vuorovaikutukseen liittyvät asiat usein loistavat poissaolollaan organisaatioiden asialistalla, vaikka niillä on taloudellisia vaikutuksia. Ihminen haluaa kokea olevansa työyhteisön arvostettu jäsen ja sen tulisi välittyä kaikessa vuorovaikutuksessa työpaikoilla. Ihmisen aivot on luotu nauttimaan yhteistyöstä ja hyvän ilmapiirin merkitys hyvinvoinnille ja menestykselle perustuu evoluutiopsykologiaan. Onnistuneista yhteistyöepisodeista ihminen saa

välittömän hormonaalisen palautteen, kun läheisyshormina tunnettu oksitosiini erittyy ja aiheuttaa voimakkaan mielihyvätunteen, joka vähentää stressin ja ahdistuksen kokemista. (Aro 2018, 51–52.)

Johtamisen merkitys työilmapiirille on erittäin tärkeää ja usein ratkaisevassa osassa. Olosuhteiden ollessa verrattavissa, onnistunut ja epäonnistunut johtaminen voivat tuottaa täysin erilaisen tuloksen työilmapiiriä tutkiessa. On kuitenkin muistettava, että jokainen on vastuussa työilmapiiristä, eikä omaa osuuttaan voi delegoida organisaation johdolle. (Aro 2018, 71.) Työilmapiirin kehittämisen kannalta tärkein asia on, että johto on aidosti kiinnostunut asiasta ja tekee konkreettisia asioita sen vahvistamiseksi. Esimerkin voima on merkittävässä osassa ja on tärkeää, että työilmapiiriä pidetään tärkeänä asiana muutenkin kuin juhlapuheissa, sillä työntekijät aistivat sen. (Aro 2018, 137.)

Ihminen arvioi jatkuvasti ja usein tiedostomattaan ympärillään vallitsevaa työilmapiiriä. Työilmapiirin arvioimiseen vaikuttaa usein työyhteisön kulttuuri. Kulttuurin ollessa myönteinen ja kannustava, se vie huomion voimavaroihin, oppimiseen ja onnistumiseen. Negatiivinen kulttuuri on kielteinen ja latistava ja se vie huomion ongelmiin ja epäonnistumisiin. Uudet työntekijät usein arvioivat kulttuuria myönteisemmin kuin pidempi aikaiset. Pahimmassa tapauksessa kielteinen kulttuuri on kyyninen, jolloin kaiken arvioidaan olevan huonosti ja toivo paremmasta on menetetty. Muutos- ja kriisitilanteet koettelevat voimakkaasti työilmapiiriä ja näissä tilanteissa työilmapiirin vaaliminen vaatii erityistä huomiota. (Aro 2018, 131, 159.)

Hyvällä organisoinnilla voi parantaa työilmapiiriä. Hyvän organisoinnin merkitystä työpaikan ilmapiirille on korostettu työ- ja organisaatiopsykologiassa. Ilmapiiriongelmiin muodostuessa on perinteisesti käännetty huomio perustehtävän ja työroolien selkeyteen sekä työprosessien sujuvuuteen, eikä työpaikan ihmissuhteisiin tai työntekijöiden henkilökohtaisiin ominaisuuksiin. Esihenkilö on harvemmin ilmapiiriasioiden tai ryhmäpsykologian asiantuntija, eikä häneltä voi sellaista olettaa, mutta hän on usein oman yksikkönsä työn organisoinnin asiantuntija. Työn kehittämisen kannalta on hyvä olla tarpeeksi tilaa työnkehittämislle. Prosessi tarvitsee aikaa ja foorumeita. Työn kehittäminen harvemmin sujuu nyky maailmassa yksin, vaan työyhteisön on hyvä yhdessä arvioida ja kehittää työtä ja sen prosessia. Työpaikan ilmapiiriä ja sisäistä motivaatiota vahvistaa työntekijän mahdollisuus itse päästä kehittämään työtään. (Aro 2018, 93–97.)

2.4 Psykososiaalinen kuormitus

Viime vuosikymmenien aikana yhteiskunnassa ja työelämässä tapahtuneiden muutoksien myötä työn psykososiaaliset kuormitustekijät ovat korostuneet (Rauramo 2012, 54). Työelämässä toimimme aina psykososiaalisessa ympäristössä. Tästä johtuen psykososiaalinen kuormitus koskettaa meitä kaikkia työntekijöitä. Psykososiaaliseen ympäristöön lukeutuu työn johtaminen ja organisointi, yhteistyö, viestintä, vuorovaikutus, kunkin yksilöllinen käytös ja henkilöhistoria. Tähän vaikuttaa sosiaaliset kontaktit, työilmapiiri, organisaation ja työyhteisön kulttuuri, arvot, normit ja vastuunjako sekä työn sisältö. (Karjalainen 2020, 37.)

Parhaimmillaan kuormitus voi olla meille hyväksi ja se saa meidät suoriutumaan paremmin. Pahimmillaan tilanne kääntyy pääläelleen ja ilman riittävää palautumista fyysisen ja psyykkisen sairastumisen riski kasvaa. Työsuojelussa käytetään termiä haitallinen kuormitus, kun työ vaatii tekijältään enemmän kun, mitä voimia tekijällä on syystä tai toisesta tehtävän suorittamiseen. (Karjalainen 2020, 37.) Kuormitustekijät voidaan luokitella kognitiivisesti eli aivojen tiedonkäsittelyyn liittyväksi, emotionaaliseksi eli tunnetäyteiseksi tai eettiseksi eli esimerkiksi tilanteeksi, joissa ei voi toimia omasta mielestään eettisesti oikein tai kokee muiden toiminnan olevan epäeettistä (Rauramo 2012, 56).

Toimiva esihenkilöalaissuhde, työn monipuolisuus, tauotukset, erilaiset jaksotukset ovat tärkeitä tekijöitä hyvinvointiin ja työkyvyn kannalta. Palautumista edistää esihenkilön tuki, johtamisen oikeudenmukaisuus ja vaikutusmahdollisuudet omaan työhön. Psykososiaalisen hyvinvoinnin kannalta keskeisiä kehittämistoimenpiteitä ovat työn ja kiireenhallinta, vaikutusmahdollisuuksien ja työn mielekkyyden kasvattaminen ja hyvän työilmapiirin kehittäminen. (Rauramo 2012, 55.)

2.5 Työkuormitus

”Jos työntekijän todetaan työssään kuormittuvan hänen terveyttään vaarantavalla tavalla, työnantajan on asiasta tiedon saatuaan käytettävissään olevin keinoin ryhdyttävä toimiin kuormitustekijöiden selvittämiseksi sekä vaaran välttämiseksi tai vähentämiseksi.” (Työturvallisuuslaki 2002/25.)

Työnantajan velvollisuus toimia alkaa siitä, kun hänelle tulee tieto työntekijän kuormituksesta. Tähän riittää pelkkä työnantajan tekemä havainto, mutta työntekijä voi täyttää työsuojeluviranomaisen täyttämän lomakkeen, jossa hän ilmoittaa työn haitallisesta kuormituksesta työnanta-

jalleen. Työnantajan saadessa ilmoitus työn kuormittavuudesta, on hän velvollinen käsittelemään asian työntekijän ja hänen esimiehensä kanssa. Työntekijällä on itsellään oikeus vastaanottaa selvitys oman työnsä kuormittavuudesta työterveyshuollolta. (Karjalainen 2020, 124-125.)

Ihmisen elimistö kaipaa kuormitusta ja haasteita, jotta se pysyy terveenä. Ponnistelujen ja palautumisen väli on hyvässä tasapainossa, jos työntekijä ehtii toipua pääsääntöisestä rasituksesta työpäivän aikana tai pian työpäivän päättymisen jälkeen. Jos palautuminen jää vajavaiseksi ihminen joutuu tekemään koko ajan enemmän ponnisteluja työstä selviämiseen. Kuormituksen kokeminen on yksilöllistä. Toinen voi pitää uusia haasteita ja muutoksia äärimmäisen raskaina, kun toiselle ne voivat olla keskeinen motivaatiotekijä. On hyvä pohtia välillä, mitkä asiat aiheuttavat haitallista kuormitusta itselle ja pohtia ratkaisuehdotuksia yhdessä esihenkilön, asiantuntijan tai läheisen kanssa. Yhtä tärkeää on pohtia, milloin ja minkälaisissa tilanteissa työ tuntuu erityisen innostavalta. (Rauramo 2012, 43.)

Työn monipuolisuus, tauotukset ja helpompien ja vaativien tehtävien välillä tapahtuvat jakso-otukset ovat tärkeässä osassa hyvinvointia ja jaksamista. Nämä auttavat torjumaan voimakasta väsymistä ja auttavat pitämään hyvää työvirettä yllä koko työpäivän aikana. Riittävä uni on avainasemassa työstä palautumisessa. (Rauramo 2012, 44, 55.) Työtä ei välttämättä koeta kuormittavaksi, vaikka työmäärä olisi iso, jos työntekijä voi itse vaikuttaa työhönsä ja hänellä on tarpeeksi aikaa palautumiselle (Jabe 2012, 152).

2.6 Stressi ja työuupumus

Moni kuvailee itävaltais-kanadalaista lääkäriä Hans Selyetä (1908–1982) stressin tutkimisen esi-isäksi. Hän on sanonut, että stressi on elämän mauste ja sen puuttuminen tarkoittaa kuolemaa. Stressiä on hänen jälkeensä määritelty monella eri tavalla, monen eri ihmisen toimesta. Se on kiinnostanut lukuisien eri tieteenalojen henkilöitä. Fysiologisesti stressi on meidän kehomme tapa käsitellä muutosta, uhkaa, siihen kohdistuvaa ulkoisten tai sisäisten tekijöiden aiheuttamaan paineentunnetta. Näiden kokemusten jälkeen kehomme pystyy palauttamaan normaalitilansa ja suojaamaan itsensä mahdolliselta harmilta. Tämä ominaisuus kehittyi meille tuhansia vuosia sitten kehomme omaksi apujärjestelmäksi, jonka avulla pystyimme toimimaan, pakene tai taistele-tilanteissa. Stressin tarkoitus oli pitää meidät terveenä ja hengissä. (Pacdeff 2022.)

Tänä päivänä mielemme tuottaa suurimman osan stressintunteesta. Stressi on väistämätön osa elämäämme, eikä kaikki stressi suinkaan ole epämiellyttävän tuntuista. Stressin voi jakaa eustressiin ja distressiin. Yleensä kun puhumme, että joku asiaa stressaa meitä, tarkoittaa se distressiä eli epämiellyttävää stressin tunnetta. Positiivisten asioiden kuten esimerkiksi häiden tai ristiäisten jännittäminen on eustressiä. (Pacdeff 2022.) Työpaikalla voi olla yksittäisiä henkilöitä, jotka käytöksellään ja puhetavallaan lietsovat stressiä. Stressintunne voi tarttua esimerkiksi puhettavan, pienien eleiden tai ilmeiden kautta. Joukossa saattaa olla myös henkilöitä, jotka pystyvät lieventämään stressintunnetta esimerkiksi huumorin ja käytösmallien kyseenalaistamisen kautta. (Kivioja 2016.)

Terve ihminen väsy, kun kuormitus kasvaa liian suureksi ja se on pitkäaikaista. Väsymyksen tunne on luonnollista ja sen tarkoitus on muistuttaa levon tärkeydestä. Tällöin väsymys poistuu levon avulla. Tilanteesta riippuen tähän menee yhdestä illasta muutaman viikkoon. (Karjalainen 2020, 39.) Palautumisen olisi hyvä tapahtua jo työpäivän aikana, jotta henkilö voisi täysin nauttia vapaa-ajastaan (Rauramo 2012, 57).

Uupumus kehittyy vähitellen pitkään jatkuneesta stressin kehästä, jossa ihminen menee koko ajan syyllisyyden ja itsetunnon kautta syvemmillä ja lopulta palaa loppuun. Uupumus ei ole kuitenkaan kaikilla saman kaavan mukaan yksinkertaisesti kehittyvä tila. Elämässä tapahtuvat vastoinkäymiset, ristiriidat, kriisit, pettymykset, menetykset ja jatkuvien paineiden summa vaikuttaa lopputulokseen. Osa ihmistyypeistä voi olla alttiimpia uupumukselle kuin toiset, kuten esimerkiksi itseltään paljon vaativa ihmistyyppi. (Salomäki 2002, 77.)

Ihmisen voimavarojen vähentyessä työstressistä kehittyvää häiriötä kutsutaan työuupumukseksi (Työterveyslaitos 2022). Työperäinen uupumus jää päälle useiden kuukausien ajaksi, jopa vuosiksi. Se ei poistu vapaa-ajalla eikä lopulta edes lomillakaan. Se alkaa vähitellen vaikuttamaan ihmisessä lopulta kaikkeen vieden kyvyn iloita, innostua ja kyvyn kohdata vastoinkäymisiä. Lopulta jäljelle jää selviytymisen pakko, jota ruokkii velvollisuuden tunne, ammatillisuus, työmoraali, pelko, kuuliaisuus ja suhteellisuuden tajun hämärtyminen. (Karjalainen 2020, 39–40.) Työuupumukselle ominaista on kokonaisvaltainen väsymys, kyyninen asenne työhön ja heikentynyt ammatillinen itsetunto. (Rauramo 2012, 57). Aikapaine, rooliristiriidat, epäselvyys, omasta tehtävästä ja työhön liittyvä epävarmuus lisäävät työuupumusta (Jabe 2012, 152). Psykiatri ja psykoterapeutti Juhani Mattila kertoo, että uupunut henkilö ei aina itse ole tietoinen uupumuksestaan vaan he usein kokevat epämääräistä pahaa oloa. Uupunut henkilö alkaa usein tuntea merkityksettömyyden tunnetta itsessään, työssään ja elämässään. Hän uskoo

merkityksellisyys tunteen katoamisen johtuvan siitä, että kukaan ei huomio häntä työntekijänä työssään. Me tarvitsemme työssämme kiitosta, kunnioitusta, myötätuntoa ja vaikutusmahdollisuutta. (Gronow 2021.)

Työterveyslaitoksen työterveyspsykologi Heli Hannonen kertoo haastattelussa, että asiantuntijoillakaan ei ole varmaa tietoa montako vuotta työuupumuksesta palautumiseen menee. On kuitenkin todettu, että kaikkien entistä toimintakykyä ei aina saada palautettua entisellensä. (Karjalainen 2020, 34.)

Työuupumukselle ei ole määritelty lääketieteellistä diagnoosia eli sitä ei pidetä sairautena. (Työterveyslaitos 2022). Diagnoosi ei puutu vain Suomesta vaan sitä ei löydy myöskään kansainvälisessä tautiluokituksessa. Amerikassa stressiin liittyviä tiloja pidetään yksilön ongelmana, jonka uskotaan usein johtuvan huonosta soveltumisesta, osaamisen puutteesta tai heikoista resursseista. (Ahola 2018.) On kuitenkin todettu, että työuupumus voi johtaa sairastumiseen tai jo olemassa olevien sairauksien pahenemiseen ja lopulta työkyvyttömyyteen. (Työterveyslaitos 2022.) Tutkimuksien mukaan vakavasti työuupuneista 47 % oli tuki- ja liikuntaelinsairaus, 45 % masennus ja 28 % sydän- ja verisuonitauti. Työkyvyttömyyttä aiheutti myös erilaiset unihäiriöt ja ahdistuneisuus. (Ahola 2018.)

Uupunut saa usein ohjeeksi työpaikallaan ottaa sairauslomaa ja hoitaa sen avulla itsensä kuntoon. Tämä kuitenkin vaan siirtää ongelmaa eteenpäin. On tutkittu, että mitä pidemmäksi sairausloma etenee, sitä vaikeimmin töihin paluu tapahtuu. Ratkaisuehdotuksena saatetaan pitää työmäärän tai vastuun vähentämistä ja ei-sanan oppimista. Ihminen jaksaa yllättävän isoa työtaakkaa, jos hän saa kiitosta työstään ja tekee omasta mielestään tehdä merkityksellistä työtä. Organisaatiossa ollessa rakenteellinen vika, vahvinkin ihminen uupuu. Ihmisen sisälle voi muodostua mykkä uupumus, jos ihminen turhautuu esimerkiksi siihen, ettei hänellä ole riittävästi aikaa, päätäntävaltaa, lisäkoulutusta ja kannustusta. Kuormittavan työn vastakohta, voi myös johtaa uupumukseen. Esimerkiksi jos töissä on liian vähän tekemistä tai ihminen kokee työnsä liian helpoksi. (Gronow 2021.)

3 KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT

Opinnäytetyössä on käytettyä kahta eri menetelmää. Menetelmävalintojen avulla pyrin osallistamaan mahdollisimman monta kouluttajaa Finnair Flight Academystä. Osallistamisen avulla halusin antaa työyhteisönjäsenille mahdollisuuden kertoa, miten he kokevat oman työhyvinvointinsa tällä hetkellä ja mahdollisuuden päästä vaikuttamaan työhyvinvoinnin kehittämisohjelmaan.

3.1 Sähköinen kysely

Kyselytutkimus on yksi yhteiskuntatieteellisissä tutkimuksissa eniten käytetty tiedonkeruu menetelmä. Sen avulla on helppo kerätä laaja tutkimusaineisto suureltakin määrältä vastaajia. Menetelmänä se on nopea ja tehokas. Tyypillisesti kyselyn tulokset ovat numeraalisia, joten niitä voi käyttää tilastollisesti. Heikkoutena kyselyssä pidetään tuotetun tuloksen pinnallisuutta. Kyselyn avulla on mahdoton arvioida, miten tosissaan vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen, onko vastausvaihtoehdot olleet onnistuneita vastaajien näkökulmasta, onko vastaajilla tietoa tutkitusta aiheesta tai perehtyneisyyttä aiheeseen. Kvantitatiivisen menetelmän avulla saadaan luotettavaa, mutta pinnallista tietoa kun taas kvalitatiivisella menetelmällä on mahdollisuus saada huonosti yleistettävää, mutta syvällistä tietoa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 121.) Jos kyselyssä tutkittavaan aiheeseen ei ole riittävästi aiemmin tutkittua tietoa kannattaa harkita laadullisen menetelmän käyttöä. Kyselylomakkeen suunnittelu on lähes mahdotonta ilman aiempaa tietoa aiheesta, ja kysymyksistä saadut vastaukset muuttuvat epäluotettavaksi. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 122.)

Kyselyä voidaan suorittaa monilla eri tyylillä. Perinteisimpiä tyylejä ovat paperiset kyselyt postitse, internetin kautta täytettävät kyselyt, puhelimitse tapahtuvat kyselyt ja kasvokkain tehtävät kyselyt. Valittava tiedonkeruutyylisi vaikuttaa siihen, millaisia kysymyksiä voidaan esittää, mitkä tekijät vaikuttavat vastauksiin, sekä tulosten luotettavuuteen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 121.) Erilaisia kyselytyylejä pohtiessa uskon sähköiseen kyselyyn vastaaminen olevan kaikista vaivattominta. Tämä saattaa johtua omasta iästäni ja onkin tärkeää kyselytyyliä valittaessa pohtia, mikä tyyli sopisi vastaajien iälle parhaiten. Esimerkiksi vanhustenhoidon laadusta tehtävää kyselyä ei kannata tehdä internetissä, kun taas tutkittaessa nuorten mielipidettä sosiaalisesta mediasta ei kannata tehdä postitse.

Digitaalisuuden yleistyessä myös sähköiset kyselyt ovat yleistyneet. Sähköisten kyselyiden toteuttamiseen on olemassa useita erilaisia internetsovelluksia, jotka ovat helppokäyttöisiä ja tyypillisesti ilmaisia. Niiden avulla voi laatia kyselylomakkeet, kerätä vastaukset ja raportoida tulokset. Kyselyt on helppo tehdä mukautuviksi, jolloin kysymyksiin annetut vastaukset vaikuttavat jatkokysymyksiin. Sähköisten kyselyjen etuja ovat edullisuus, nopeus ja vaivattomuus. Nämä edut ovat vaikuttaneet sähköisten kyselyjen valtavaan kasvuun, jonka myötä kyselytulvasta johtuva vastausväsymys on aiheuttanut viime vuosina tapahtuneen vastausprosenttien merkittävän heikentymisen. Sähköiset kyselyt saattavat jäädä vastaajien roskapostisuodattimeen, jonka vuoksi ne eivät enää tavoita yhtä monta vastaajaa kuin aikaisemmin. Tutkijalla voi myös olla vaikeuksia tietää, ketkä kaikki ovat kyselyyn vastanneet. Tämä aiheuttaa ongelmia aineiston edustettavuudessa ja tulosten yleistettävyydessä. Keskeinen tehtävä on välttää tilanne, jossa otoksen sijaan käytetään epämääräisesti muodostunutta näytettä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 128–129.) Itse olen kokenut vastausväsymystä sähköisistä kyselyistä johtuen ja jännitin myös kyselyn laatijana, montako vastausta saisin. Uskoin kuitenkin työyhteisöni jäsenten ymmärtävän heidän vastauksien tärkeyden.

Kyselytutkimuksen tekeminen aloitetaan tutustumalla aikaisempiin tutkimuksiin. Lomakkeen suunnittelun aloittaessa tekijän on oltava tietoinen kehittämistyön tavoitteista, jotta lomakkeeseen tulee vain sellaiset kysymykset, joita tarvitaan tavoitteiden saavuttamiseksi. Lomaketta ei kannata tehdä hätiköidysti, sillä liian varhain laaditulla lomakkeella ei pakosti saada tavoitteiden mukaisia vastauksia ja helposti unohdetaan kysyä jotain oleellista. Lomaketta tehtäessä on hyvä kiinnittää huomioita pituuteen ja ulkoasun selkeyteen. Kysymysasettelun tulisi olla samalla yksinkertainen ja helppotajuinen, koska vastaajilla tuskin on samanlaista tietoutta aiheesta. Kysymykset tulisi laatia niin, että vastaajat ymmärtäisivät kysymykset mahdollisimman samalla tavalla ja vastaa niihin yhteismitallisoin arviointiperustein. Tähän auttaa, kun käyttää mahdollisimman yksinkertaista, asiaankuuluvaa ja täsmällistä kieltä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 131.)

Sähköisessä kyselyssä on mahdollisuus käyttää joko valmiita vastausvaihtoehtoja tai avoimia kysymyksiä. Avoimien kysymyksien kanssa pitää olla varovainen ja niitä tulee käyttää vain harkitusti. Jos on tiedossa, että vastaajat ovat aktiivisia ja helposti kantaa ottavia, voi olla hyvä käyttää avoimia kysymyksiä. Muussa tapauksessa ongelmaksi muodostuu se, että vastaajat jättävät ne kysymykset vastaamatta tai vastauksista saatu informaatio ei aina vastaa tutkijan odotuksiin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 132.) Oma työyhteisöni on hyvin aktiivista ja he

ottavat mielellään kantaa asioihin, joten päätin käyttää opinnäytetyössäni myös avoimia kysymyksiä (Liite 1). Tällä tavalla koen vastauksien olevan monipuolisempia kuin vain valmiiden vastausvaihtoehtojen kanssa.

3.2 Osallistava työpaja

Kun yritykselle tai yhteisölle tulee tarve kehittää toimintaansa tai ratkaista haaste, on työpaja yleisesti käytössä oleva menetelmä. Parhaimmillaan työpaja osoittaa luottamusta ja kannustus työntekijöille ja heidän ideoilleensa. Yhdessä ideoinnin ja kehittämisen edellytyksenä on ymmärrys, että jokaiseen teemaan voi löytyä useita erilaisia ratkaisuja. Työpajasta saavutetaan eniten, kun johto antaa täyden tuen työpajan jälkeen tapahtuville toimenpiteille. (Lappalainen 2022.)

Ajallisesti 80 % työpajasta tapahtuu siihen valmistautumalla ja vain 20 % itse työpajalla. (Lappalainen 2022.) Hyvällä valmistautumalla vaikutetaan siis vahvasti työpajan onnistumiseen.

Työpajan tavoitteen saavuttamiseksi kannattaa miettiä etukäteen työpajalle selkeä teema ja ideointia ohjaavia kysymyksiä. Tiedostettu ja selkeä teema auttavat työpajaan osallistua ymmärtämään roolinsa ja merkityksensä ideoinnissa. Teemojen selkeys ja yhtenäisyys auttavat osallistujia tiedostamaan, mitä työpajalla halutaan saada aikaiseksi, mihin lopulliset tulokset ovat tulossa ja kenen hyödyksi niitä tehdään. (Maijala 2018.)

Ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa saadaan ihmeitä aikaan, kun työpajassa vaalitaan rentoa, ja luottamuksellista ilmapiiriä sekä työpajaan on osattu valita sinne oikein sopiva metodi. Työpajat ovat kuitenkin aina erilaisia. Ensisijaisesti työpajojen tarkoitus on ihmisten ongelmanratkaisun kehittämisessä. Ihmisiä ei saa käskemällä muuttamaan luovaksi, vaan toimintatapojen muuttamiseksi tarvitaan valmentavaa otetta. (Lappalainen 2022.)

Työpajalle on tärkeä suunnitella aikataulu, koska muuten on riskinä jäädä junnaamaan paikalleen ja ajaudutaan miettimän epäolennaisia asioita. Fasilitaattorin tehtävä on viedä työpajaa eteenpäin ja johdattaa vaikeiden vaiheiden yli. (Maijala 2018.) Ihmisen on vaikea muuttaa ajattelutapaansa. On pystyttävä vapautumaan niistä ajatuksista, tunteista ja toimintatavoista, joihin on tottunut. Muutosprosessi aiheuttaa usein kyynisyyttä, kriittisyyttä ja pelkoa. Henkilöstölle pitää luoda turvallinen tila, jossa he voivat avautua ja päästää irti vanhasta. Jokaisen osallistujan on hyvä pohtia itse, mitä voi tehdä asioiden edistämiseksi. (Jabe 2012, 158.)

Avoin tila on yksi työpajoissa suosittu menetelmä. Menetelmän perusidea koostuu avoimesta tilasta, jossa osallistujat mahtuvat liikkumaan paikasta tai teemasta toiseen ideoiden esimerkiksi ennakkoon määriteltyyn haasteeseen. Menetelmän avulla on mahdollisuus saavuttaa paljon uusia ideoita. Työskentelyyn kannattaa varata vähintään 15-60 minuuttia kun teemoja on 4-5. Valitut teemat sijoitetaan eri puolelle avointa tilaa niin, että osallistujat mahtuvat hyvin niiden ympärille. Lopuksi tarkastellaan vielä työpajan tuloksia yhdessä, jotta saadaan tehtyä yhteenveto. (Työelämänvalmennus 2022.)

4 KYSELYN ANALYYSI

Tässä luvussa on analysoitu kouluttajille teetetyn työhyvinvointikyselyn tuloksia.

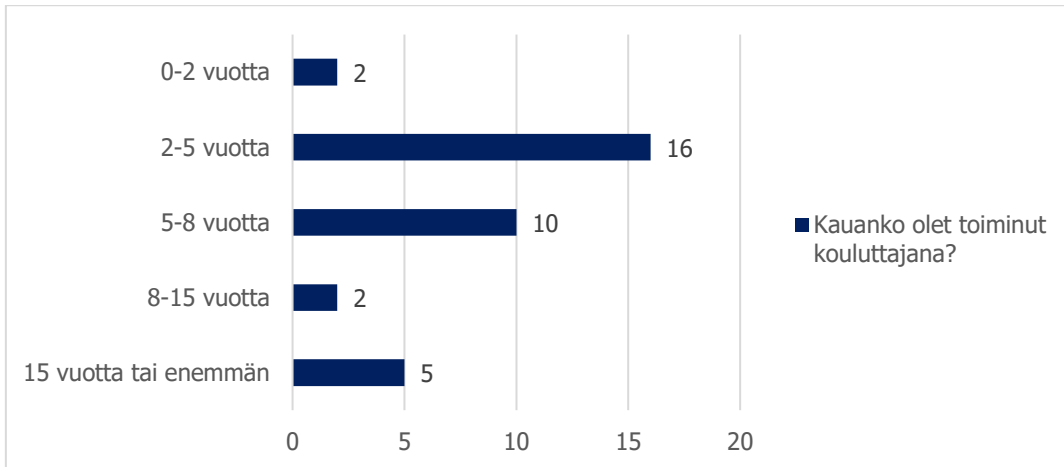
4.1 Työhyvinvointikysely

Lähtötilanteen kartoitus teetettiin sähköisen kyselyn avulla Webropol-palvelussa. Kyselyssä oli sekä valinta- että avoimia kysymyksiä. Valintakysymykset olivat kaikille vastaajille pakollisia, mutta osa avoimista kysymyksistä oli vapaaehtoisia. Valintakysymyksien avulla pyrittiin saamaan mitattavia tuloksia. Avoimien kysymyksien avulla haluttiin saada laajempaa tietoa työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä, sillä oman kokemukseni mukaan tutkittava työyhteisö on hyvin idearikas, ja he osaavat taidokkaasti tuoda oman näkökulmansa esille.

Kysely valikoitui menetelmäksi sen takia, että sen avulla on mahdollisuus osallistaa laaja joukko vastaajia. Toinen vaihtoehto olisi ollut haastatella satunnaisesti valittu joukko kouluttajia, mutta kysely mahdollisti kaikkien halukkaiden osallistumisen. Työhyvinvoinnin kehittämistä suunniteltaessa on hyvä osallistaa mahdollisimman suurta osaa työntekijöistä. Työhyvinvoinnin kehittämissuunnitelma kannattaa aloittaa selvittämällä työhyvinvoinnin sen hetkinen tila ja kysely toimii tässä tilanteessa hyvin (Manka & Manka 2016, 95).

Kysely toteutettiin anonymisti, jotta vastaajat uskaltaisivat rohkeasti kertoa oman mielipiteensä. Kysely lähetettiin kaikille esihenkilöni listan mukaan toimiville 58:lle Finnairin kouluttajalle, joista loppuhuomion mukaan 14 oli lakisääteisillä vapailla. Vastauksia sain yhteensä 35 kappaletta. Vastausprosentti koko otoksesta oli 60 % ja lakisääteisillä vapailla olevien poiston jälkeen vastausprosentiksi tuli 80 %. Kyselyn tekijänä minun olisi kannattanut huomioida poissaolevat henkilöt ennen kyselyn lähettämistä. Korkea vastausprosentti indikoi sitä, että ihmiset pitivät aihetta tärkeänä ja ajankohtaisena työyhteisössään. Vastausprosentin perusteella kyselyn tulos on luotettava. Vastausaikaa vastaajilla oli seitsemän päivää. Kysely tekninen toimivuus testautettiin kahdella ulkopuolisella henkilöllä ennen kyselyn virallista lähettämistä

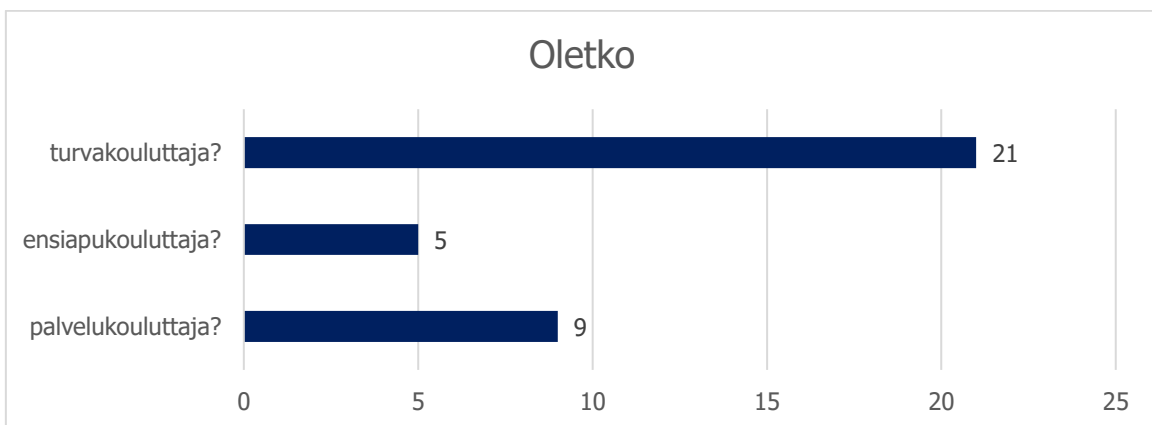
Kyselyn alussa selvitettiin, kauanko henkilö oli toiminut kouluttajana (kuvio 3).



Kuvio 3: Työnsuhteen pituus kouluttajana

Vastauksista selviää, että Finnair Flight Academyssä työskentelee sekä hyvin uusia että erittäin kokeneita kouluttajia. Suurin osa vastaajista on työskennellyt tehtävässään alle kahdeksan vuotta.

Kyselyn alussa selvitettiin missä koulutusryhmässä vastaaja toimii (kuvio 4).



Kuvio 4: Koulutusryhmä

Turvakouluttajien suuri vastausmäärä saattaa johtua siitä, että itse toimin työyhteisössämme turvakouluttajana. Kuukausitasolla tarkasteltuna palvelukouluttajilla on kaikista vähiten koulutuspäiviä, mikä voi vähentää heidän vastausintoaan ja heidän kokemuksensa työhyvinvoinnista voi olla sitä kautta hyvinkin erilainen.

Kyselyn ensimmäinen avoimen kysymyksen ” Mitä työhyvinvointi tarkoittaa sinulle?” oli tarkoitus aktivoida vastaajaa ajattelemaan hänen omaa kokemustansa työhyvinvoinnista, koska

työhyvinvointi tarkoittaa eri ihmisille eri asioita (Ojala & Ahonen 2003, 28–31). Vastaajat kuvailivat työhyvinvointia hyvin monipuolisesti:

”Kokonaisvaltaista hyvinvointia työssä. Että fasiliteetit ja välineet ovat kunnossa, työilmapiiri on hyvä, kollegat mukavia ja koko organisaatio yhteistyökykyinen ja ammattitaitoinen. Myös työnantajan ja työntekijän keskinäistä luottamusta, jos työt tehdään hyvin, niin kummaltakin puolelta voi joustaa.” (Anonyymi vastaaja)

”Työhyvinvointi tarkoittaa myös työssä viihtymistä, kun perusasiat ovat kunnossa, mielekäs ja mielenkiintoinen työ luo henkistä ja fyysistä hyvinvointia. Työssä/koulutuksessa onnistuminen, ja se että näkee oppilaiden oppineen, luo myös tyytyväisyyttä ja hyvinvointia kouluttajassa. Myös oppilaspalautte on ehdottoman tärkeää, varsinkin hyvä sellainen.” (Anonyymi vastaaja)

”Palkan suhde työskentelyolosuhteisiin on myös merkittävä asia työhyvinvoinnissa. Palkka, ihan muuta väittämättä, on merkittävä motivaattori työssä.” (Anonyymi vastaaja)

”Työhyvinvointi tarkoittaa, että töihin on kiva tulla, edessä olevat koulutuspäivät eivät tuota etukäteen ahdistusta esim.aikataulun tai materiaalin takia.” (Anonyymi vastaaja)

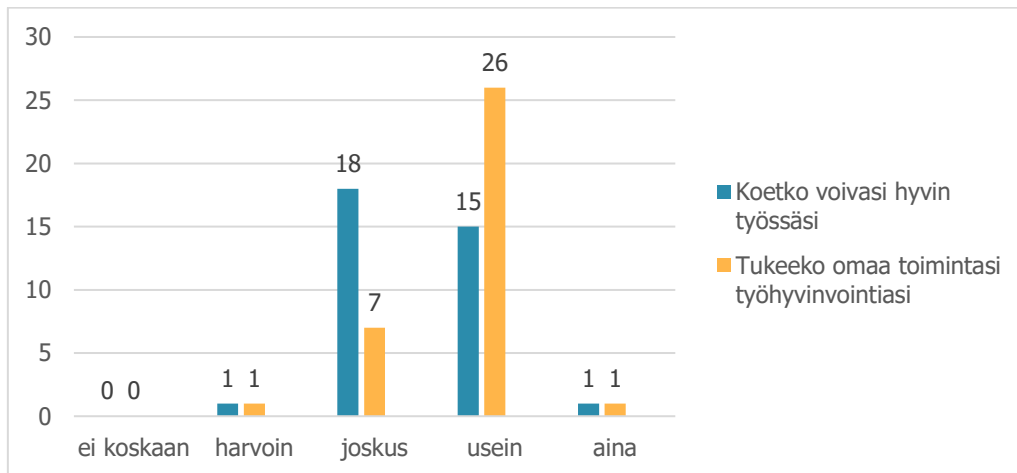
”Pääsen jossain määrin vaikuttamaan minua koskeviin asioihin.” (Anonyymi vastaaja)

”Tilat, materiaalit ja aikataulut on suunniteltu ja järjestetty niin, että kouluttaja pystyy keskittymään opetettavaan asiaan.” (Anonyymi vastaaja)

”Fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Työn ja arjen tasapainoa. Työssä voidaan hyvin kun työntekijöiden toiveita ja näkemyksiä kuunnellaan ja niihin vastataan. Arvostuksen tunne työssä on myös oleellista.” (Anonyymi vastaaja)

Saatujen vastauksien perusteella voi päätellä, että kouluttajat ovat hyvin tietoisia työhyvinvoinnin määritelmästä. Vastauksissa kouluttajat määrittelivät työhyvinvoinnin tarkoittavan kokonaisvaltaista hyvinvointia niin fyysisesti kuin henkisesti. Henkistä hyvinvointia pidettiin näkyvämpänä osana kouluttajien työhyvinvoinnissa. Henkistä hyvinvointia edistää vaikutusmahdollisuudet omaan työhönsä, arvostuksen tunne, molemminpuolinen vuorovaikutus ja tuen saanti niin kollegoilta, esihenkilöltä kuin työnantajalta. Tärkeimpänä pidettiin positiivinen tunnetilaa töihin lähdettäessä. Koulutuspäivien aikataulut ja koulutettavat tuntimateriaalit tulisi tehdä kouluttajien työhyvinvointia tukien. Työilmapiiri ja ”yhdessä tekeminen meininki” ovat merkittävässä osassa työhyvinvointia. Kouluttajat mainitsevat palkan vaikutuksen työhyvinvointiin sekä työ- ja vapaa-ajan erottamisen tärkeyden palautumisen kannalta.

Seuraavien kysymyksien tarkoituksena oli tarkastella, kuinka usein vastaaja kokee voivansa hyvin työssään ja tukeeko hänen oma toimintansa työhyvinvointia (kuvio 5).

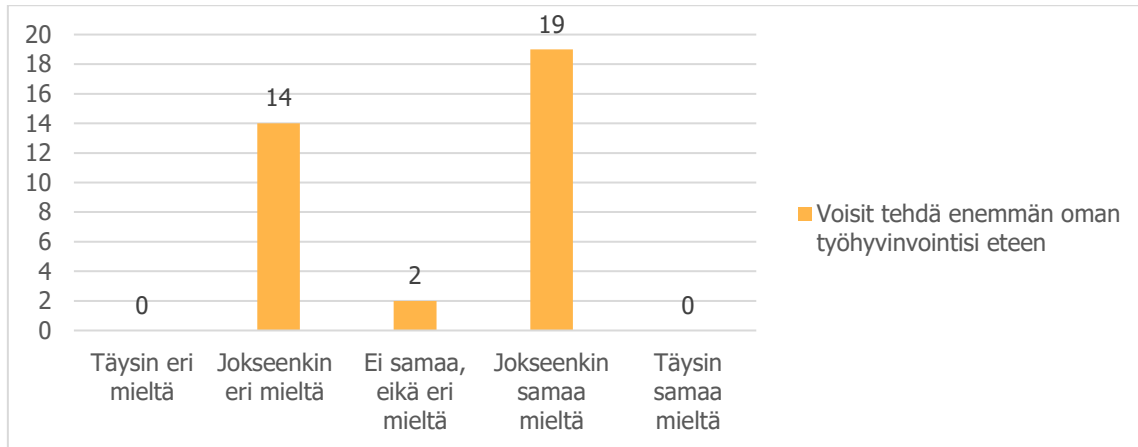


Kuvio 5: Oma kokemus ja oman toiminnan tarkastelu työhyvinvoinnin näkökulmasta

Vastaajista suurin osa, 18 henkilöä koki voivansa joskus hyvin työssään ja 15 koki voivansa usein hyvin työssään. Jos tutkimuksessa olisi tutkittu vain tästä kysymyksestä saatua tulosta, voisi väittää työhyvinvoinnin olevan hyvällä tasolla kouluttajien keskuudessa (Kuvio 5).

On hyvä pysähtyä välillä refleктоimaan omaa toimintaa työhyvinvoinnin näkökulmasta, koska jokaisen oman hyvinvoinnin kehittäminen ja ylläpitäminen on yhtä tärkeää kuin työnantajan teot (Ojala & Ahonen 2003, 34). Suurin osa vastaajista koki oman toimintansa tukevan työhyvinvointia (kuvio 5).

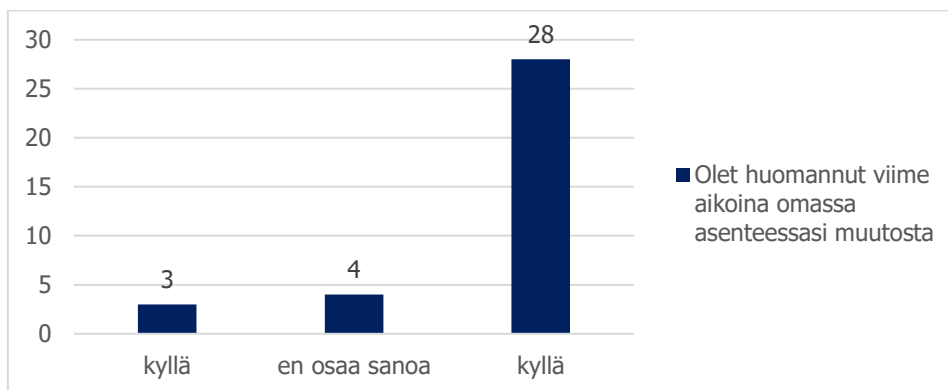
Vastaajilta kysyttäessä mitä he itse tekevät oman työhyvinvointinsa eteen esille nousevien perinteisten vastauksien: levon, terveellisen ravinnon ja liikunnan lisäksi monet vastaajat korostivat työhön ennakkoon valmistautumisen tärkeyttä. Vastauksissa oli huomattavissa eroavaisuutta työ- ja vapaa-ajan erottamisen tärkeyden kohdalla. Vastauksista kävi ilmi, että osa kokee työhyvinvointia edistäväksi valmistautua työhön vapaa-ajalla, kun taas osa kokee tärkeäksi, että kaikki työt tehdään työaikana.



Kuvio 6: Voisiko vastaaja tehdä enemmän työhyvinvointinsa eteen

Vaikka suurin osa vastaajista koki oman toimintansa tukevan työhyvinvointia (kuvio 5), suurin osa koki voivansa tehdä vielä enemmän oman työhyvinvointinsa eteen (kuvio 6). Jotta vastaukseen saisi selkeyttä seuraavassa avoimessa kysymyksessä selviteltiin, mitä kouluttajat voisivat tehdä enemmän oman työhyvinvointinsa eteen. Vastauksissa nousi esille liikunnan lisäämisen ja levon tärkeys. Omaan toimintaa voisi vaikuttaa enemmän vähentämällä sellaisista asioista huolehtimista, joihin ei voi itse vaikuttaa.

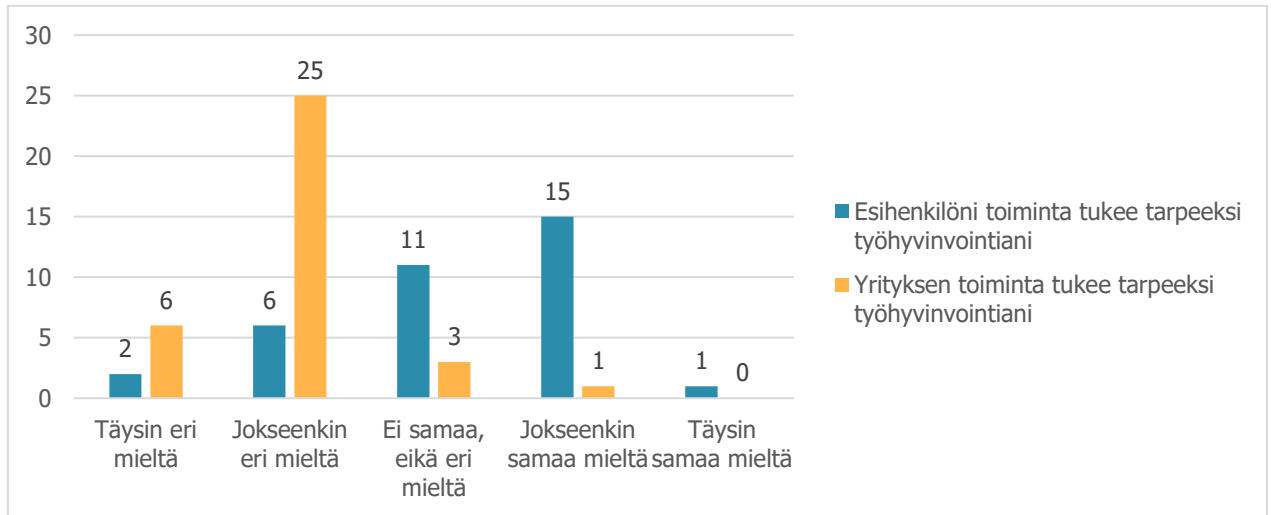
Oma asenne on merkittävässä roolissa omaa työhyvinvointia tutkiessa (kuvio 7).



Kuvio 7: Oman asenteen muutos

Suurin osa vastaajista koki huomanneensa omassa asenteessaan muutosta viime aikoina (kuvio 7). Avoimen kysymyksen ” Jos olet huomannut, millaista muutosta ja mistä luulet sen johtuvan?” vastauksista selviää asennemuutoksen olleen negatiivista. Viime vuosina tapahtuneet vaikeudet ilmailualalla vaikuttavat myös kouluttajien työhyvinvointiin. Kouluttajat vastasivat huomanneensa motivaationsa laskeneen ja huomanneensa olevansa uupuneempia kuin ennen.

Työhyvinvointi ei kuitenkaan ole vain yksilön vastuulla, joten seuraavaksi selvitettiin vastaajien kokemusta, miten hyvin esihenkilön ja yrityksen toiminta on tukenut vastaajan työhyvinvointia (kuvio 8).



Kuvio 8: Esihenkilön ja yrityksen toiminta työhyvinvoinnintukijana

Verratessa esihenkilön ja yrityksen toimintaa työhyvinvoinnin tukijana, oli nähtävissä huomattava ero (kuvio 8). Vastaajista 15 henkilöä oli jokseenkin samaa mieltä, että esihenkilön toiminta tukee tarpeeksi heidän työhyvinvointiaan, kun taas 25 oli jokseenkin eri mieltä, että yrityksen toiminta tukee tarpeeksi heidän työhyvinvointiaan. Vain yksi vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä, että yrityksen toiminta tukee tarpeeksi hänen työhyvinvointiaan.

Vastaajat kokivat uuden esihenkilönsä olevan kiinnostunut kouluttajien työhyvinvoinnista esimerkiksi pitämällä henkilökohtaisia keskusteluja. Hän oli tarttunut aktiivisesti epäkohtiin, ollut läsnä ja vaikuttanut empaattiselta. Moni vastaaja koki esihenkilön kuuntelevan heitä aktiivisesti. Osa vastaajista taas koki, että heillä ei ole selkeää esihenkilöä koulutustyössään. Tämä voi johtua siitä, että uusi esihenkilö on toiminut tehtävässään vain vähän aikaa.

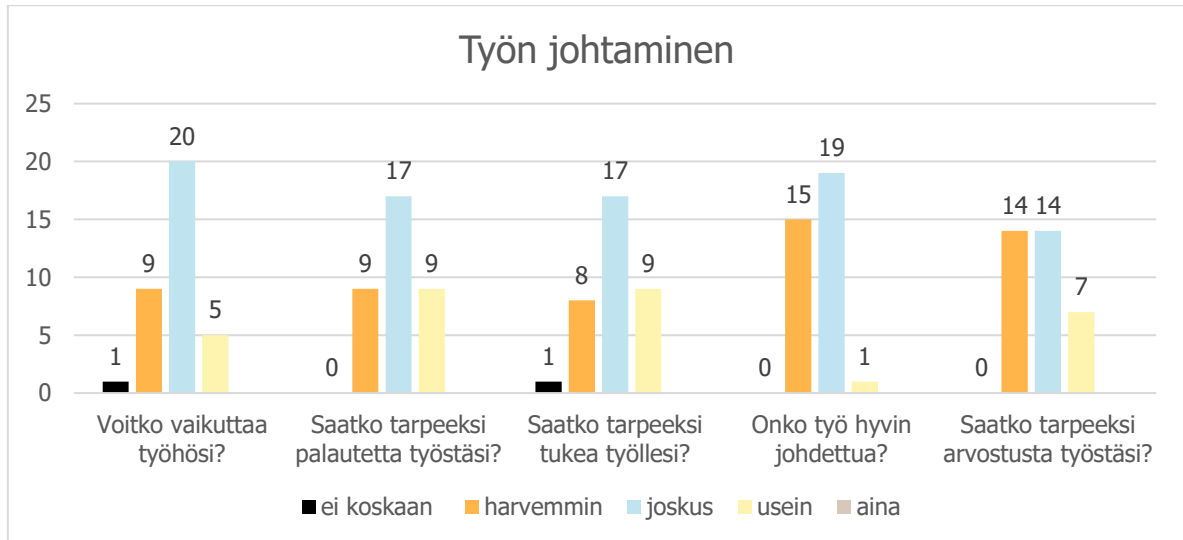
Esihenkilön toivottiin olevan läsnä, kuuntelevan, arvostavan ja auttavan parannusehdotuksien läpiviemisessä. Vastaajat toivoivat häneltä apua päivittäisten ongelmien ratkaisuun. Hänen toivottiin ajavan kouluttajien asioita yhtiössä eteenpäin ja koulutuksen tärkeyden painottamista yhtiössä. Kouluttajat toivovat esihenkilön varmistavan, että työasiat hoidetaan työajalla eikä vapaa-ajalla. Useampi vastaajista toivoi vanhoja työetujaan takaisin, kuten omia tietokoneita ja vanhaa lomarakennetta. Ennen covid-19-pandemiaa kouluttajilla oli käytössään omat tietokoneet, jotka vaihtuivat yhteiskäyttöisiin tietokoneisiin. Niissä oli kouluttajien mukaan enemmän

ongelmia kuin vanhoissa, henkilökohtaisessa käytössä olleissa tietokoneissa. Vanhassa loma-järjestelmässä kouluttajalla oli mahdollisuus esittää loma-ajankohtatoive, kun taas tällä hetkellä loman ajankohta sijoittuu yhtiön määräämään ajankohtaan. Vastaajat toivoivat työhyvinvointipäivien järjestämistä, selkeitä pelisääntöjä työpaikalle ja heille itselleen lisää koulutusta.

Vastaajilta kysyttäessä mitä he ovat huomanneet yrityksen tekevän työhyvinvointinsa eteen avoimet vastaukset ovat hyvin yksiselitteisiä. Suurin osa vastaajista ei kokenut yrityksen tekevän mitään heidän työhyvinvointinsa eteen. Jos vastaaja koki yrityksen tekevän jotain työhyvinvointinsa eteen, vastaus oli lentotyöhön liittyvä, kuten ergonomiset työkengät tai lentotyöhön liittyvät pakollisesti terveystarkastukset. Yhtiön oli huomattu teettävän terveystarkastus kyselyjä lentotyöhön liittyen yhdessä terveystarkastusten kanssa, mutta tuloksia ei ollut vastaajien mukaan julkaistu. Vastaajien mukaan yritys oli tehnyt ennen enemmän kuin nyt ja tällä hetkellä kaikista huononnuksista syytettiin koronapandemiaa.

Vastaajat toivoivat yritykseltä mahdollisuutta parempaan elämäntilanteeseen, jolloin toiveet työvuorojen, vapaapäivien ja lomien osalta toteutuisivat paremmin. Vastaajat toivoivat yrityksen mahdollistavan kouluttajan työn tekemisen laadukkaasti ja hyvin. Vastauksissa toistui paljon samoja asioita kuin mitä esihenkilön toivottiin tekevän työhyvinvoinnin eteen, kuten parempaa rahallista korvausta, arvostusta ja vanhojen etujen palauttamista. Vastaajat kaipaavat heille annettujen ”valmiiden vastauksien” sijaan aitoa vuorovaikutusta, jossa heitä kuunneltaisiin enemmän ja, joka johtaisi konkreettisiin tekoihin.

Seuraavaksi selvitettiin vastaajan kokemusta eri työn johtamisen osa-alueista (kuvio 9). Vastauksilla pyrittiin näkemään olisiko siellä näkyvissä merkittäviä onnistumisia tai parannuskohteita.

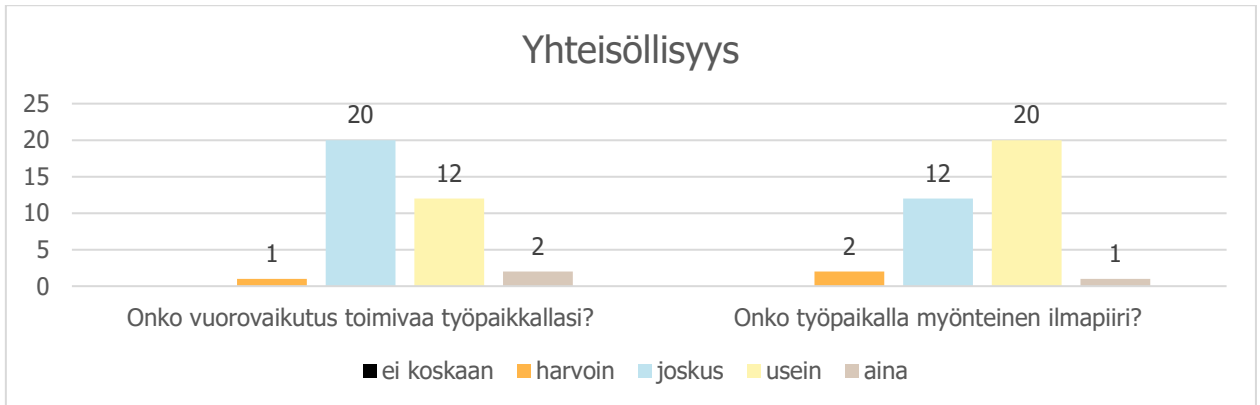


Kuvio 9: Työn johtaminen

Työn johtamista tutkittaessa vastaajat kokivat harvemmin mahdollisuutta vaikuttaa omaan työhönsä (kuvio 9). Vastaajilta kysyttäessä, saavatko he tarpeeksi palautetta työssään, vastaukset jakautuivat hyvin tasaisesti. Vastaajat toivoivat enemmän palautetta yhtiöltä, esihenkilöltään ja työkavereiltaan. Oppilailta saatua palautetta pidettiin kaikista tärkeimpänä. Tämänhetkinen oppilaspalautejärjestelmä ei kouluttajien mukaan toimi hyvin, koska palautteita ei näe reaaliajassa vaan palautteet tulevat jälkikäteen kvartaaleittain.

Vastaajat kokivat saavansa työssään hyvin tukea kouluttajakollegoiltaan. Osa vastaajista koki saavansa tarpeeksi tukea esihenkilöltä ja chief instructoreilta (koulutusmateriaalien asiantuntijoilta) kun taas osa kaipasi heiltä enemmän tukea. Tukea kaipaavat toivoivat enemmän läsnä olevia henkilöitä koulutuskeskukseen. Eniten tukea kaivattiin päivittäisten asioiden hoitamisessa koulutuskeskuksessa. Osa kouluttajista koki johdon puuttuvan kokonaan tällä hetkellä, ja sillä on ollut negatiivista vaikutusta työhyvinvointiin.

Yhteisöllisyyttä tutkiessa kyselyssä keskityttiin tutkimaan vuorovaikutuksen toimivuutta ja ilmapiiriä (kuvio 10).



Kuvio 10: Yhteisöllisyys

Yhteisöllisyyttä tutkittaessa huomattava osa vastaajista koki vuorovaikutuksen olevan toimivaa ja suurin osa koki, että työpaikalla vallitsi myönteinen ilmapiiri. Työhyvinvointikyselyn kysymyksistä eniten positiivisia vastauksia sai myönteinen ilmapiiri.

Taulukko 1: Työkuormitus

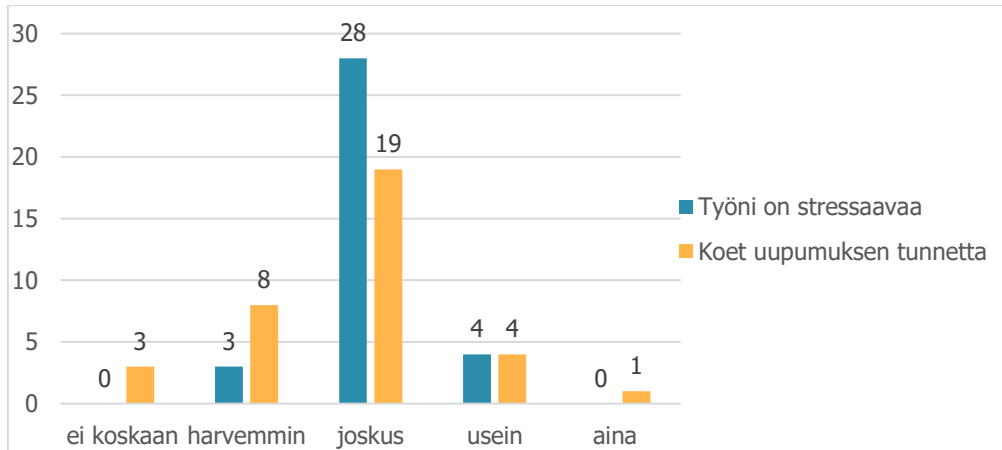
	ei koskaan	harvemmin	joskus	usein	aina
Työt jakautuvat tasanaisesti ja oikeudenmukaisesti	1	9	17	8	0
Työkuormani on liian suuri	2	6	21	5	1
Koen tylsistymistä, koska työkuormani on liian pieni	12	15	5	2	1
Työni on tarpeeksi monipuolista	0	3	14	17	1
Työ vaatii minulta enemmän, kun voin antaa	1	13	19	1	1

Työni haastaa minua tarpeeksi	0	4	10	19	2
Ehdin palautua tarpeeksi työaikana	2	11	17	4	1
Ehdin palautua tarpeeksi vapaa-aikallani	2	5	16	11	1
Työni on kuormittavaa	1	1	19	13	1

Vastauksissa oli selvää hajontaa työkuormituksen kokemisessa. Suurinta hajontaa löytyi töiden oikeudenmukaisella jakautumisella ja kokemuksella oliko työkuorma liian suuri. Vastaajista vain harva koki tylsistymistä työssä. Uskon tämän vastauksen johtuvan osittain siitä, jos ihminen vastaisi kokevansa usein tylsistymistä työssä, hän voi pelätä vastuksen lisäävän työkuormaa. Kouluttajan työ koettiin monipuolisena ja tarpeeksi haastavana, eikä se vaatinut enemmän kuin se on antanut. Vastaajista vain harva koki palautuvansa tarpeeksi työpäivän aikana, mutta merkittävä osa ehti usein palautua tarpeeksi vapaa-ajalla. Suurin osa vastanneista piti työtään vähintään joskus kuormittavana ja iso osa piti työtään usein kuormittavana. (taulukko 1.)

Vastaajilta kysyttäessä: ” Jos koet työsi kuormittavaksi, mikä työssäsi kuormittaa?” nousivat esiin kiireen tunne ja pitkät koulutuspäivät, joissa on ollut liian monta oppituntia saman päivän aikana. Opintokokonaisuuksia ja koulutusmateriaaleja kuvattiin epäselviksi. Koulutusmateriaaleihin ei ole ollut tarpeeksi aikaa tutustua ennakkoon ja välillä niihin oli joutunut tutustumaan vapaa-ajalla, jonka koettiin lisäävän kuormitusta. Erilaisissa ongelmatilanteissa, kuten tietoteknisissä ongelmissa ei koettu saatavan tarpeeksi tukea. Osa vastauksista on hyvin abstrakteja, kuten puhuttaessa koulutusmateriaaleista tai tietoteknisistä ongelmista. Työnantajan olisi hyvä työnkehittämisen kannalta kysyä tulevaisuudessa tarkentavia kysymyksiä. Tarkentavien kysymysten avulla on parempi mahdollisuus vähentää työn kuormittavuutta, koska silloin päästään tarkemmin ongelman juurelle.

Seuraavaksi selvitettiin, kokevatko kouluttajat työnsä stressaavaksi ja ovatko he kokeneet uupumuksen tunnetta (kuvio 11).



Kuvio 11: Työn stressaavuus ja uupumuksen tunne

Lähes kaikki vastaajat kokevat työnsä vähintään joskus stressaavaksi ja suurin osa kokee vähintään joskus uupumuksen tunnetta. Stressin tunne ei aina ole negatiivista, kunhan palautuminen on ollut kunnossa. Vastaajilta kysyttäessä: ”Jos koet työsi stressaavaksi, mikä aiheuttaa stressin tunteen?” ja ”Jos olet kokenut uupumuksen tunnetta, mistä luulet sen johtuvan?” esille nousi samoja asioita, kuin kuormitusta tutkiessa.

Finnairilla on mielestäni hyvät arvot: työskentelemme yhdessä, välitän, yksinkertaistan ja olen rohkea. Halusin selvittää seuraavan taulukon (taulukko 2) avulla tietävätkö kouluttajat mitkä ovat Finnairin arvot ja ovatko kouluttajat kokeneet arvotyöskentelyn onnistuneeksi työpaikallaan.

Taulukko 2: Yrityksen arvot

	en	kyllä
Tiedätkö, mitkä ovat yrityksesi arvot?	3	32
Onko arvotyöskentely onnistunut työpaikkalasi?	25	10

Suurin osa vastaajista tiesi Finnairin arvot, mutta suurin osa on sitä mieltä, että arvotyöskentely ei ole onnistunut työpaikalla. Työpaikan ilmanpiirin on todettu muun muassa muodostuvan arvoista. Arvojen välityksellä ihmiset liittyvät organisaatioihin ja yhteisöihin. (Aro 2018, 48.)

Vastaajilta kysyttäessä: ”Mitkä asiat toimivat erityisen hyvin työpaikallasi?” esiin nousi vahvasti toimiva yhteistyö ja yhteishenki kouluttajien kesken. Kouluttajien välillä koettiin vallitsevan hyvä henki ja huumori. Hyvä huumori ja sitä kautta tapahtuva myönteinen ilmapiiri edesauttaa palautumisessa (Aro 2018, 102). Kouluttajakollegat tukivat toisiaan ja kouluttajakollegat koettiin ammattimaisiksi. Uusi esihenkilö sai kiitosta omistautumisesta asialleen.

Vastaajia motivoi työssä oppilaat ja työyhteisö. Vastaajat ilmaisivat pitävänsä koulutustyöstä. Koulutustyö mahdollisti uuden oppimista ja teki työstä monipuolisempaa. Koulutustyö mahdollisti oman ammattitaidon hyödyntämistä auttamalla samalla oppijoita oivaltamaan asioita.

Kyselyn loppupuolella pyydettiin vastaajia kertomaan: ”Mitä toimenpiteitä tarvitsen työhyvinvoinnin parantamiseksi?” Vastauksilla pyrin löytämään ideoita tulevaa osallistavaa työpajaa varten.

Vastauksissa nousi esiin:

- yhteistyöpäivien tarve
- kouluttajien lisäkoulutuksen tarve
- arvostuksen tunteen puuttuminen
- ja elämänhallinnan parantamisen tarve.

Vastaajat toivoivat vanhoja etujaan takaisin, kuten

- henkilökohtaisten tietokoneiden palautusta
- ja kouluttajien omaa lomajakoa.

Vastaajat toivoivat

- pystyvänsä tekemään työnsä työajalla
- ja työvuorolistoihin toivottiin enemmän vaikutusmahdollisuuksia.

Lisäksi toivottiin uuden esihenkilön

- kuuntelevan
- ja ottavan vastaajien huolet tosissaan,
- sekä vievän kouluttajien asioita eteenpäin.

Kyselyn viimeisenä oli avoin kommenttikenttä, jossa vastaajat kiittivät kyselyn järjestämisestä ja toivoivat nopeita toimia, jotta työilmapiiri ei heikkene entisestään. Avoimen kommenttikentän vastauksissa toistui samoja asioita kuin muiden kysymyksiä avoimissa vastauskentissä.

5 TYÖPAJAN ANALYYSILUKU

Tässä luvussa analysoidaan kouluttajille järjestettyä osallistavaa työpajaa. Luvussa on keskitytty osallistujien omakertoma-analyysiin teemoittain.

Osallistava työpaja järjestettiin perjantai-iltana työajan ulkopuolella ja tästä johtuen työpaja oli kouluttajille vapaaehtoinen. Myöhäinen ajankohta aiheutti sen, että työpaja jouduttiin käymään läpi nopeutetulla aikataululla ja aikaa sen toteuttamiseen oli vain 1,5 tuntia. Minun lisäkseni työpajaan osallistui työyhteisön uusi esihenkilö, yksi chief instructoreista ja 16 työntekijää. Koska hyvän suunnitelman tekeminen on tärkeää ennen varsinaista työpajaa (Polvi 2021), olin valinnut työpajassa käytettävän metodin, aiheet, tavoitteet, pohtinut mahdollisia riskejä, aikataulun ja ryhmäjaon, sekä valmistanut näistä PowerPoint-esityksen.

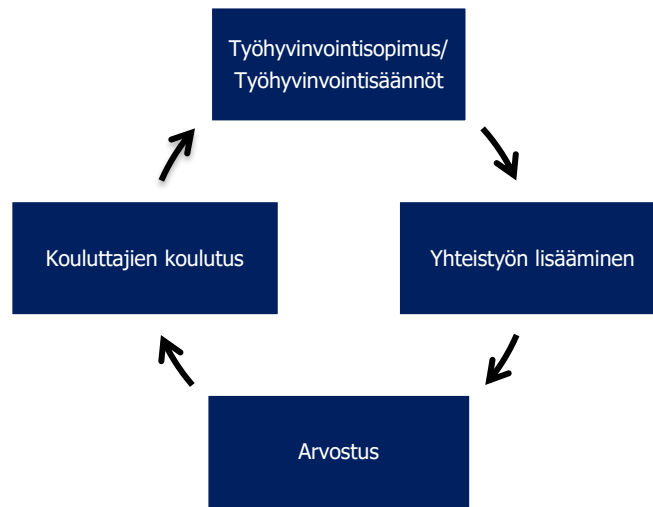
Toteutin työpajan avoin tila -menetelmällä, koska aikaa oli rajallisesti. Metodi oli helppo toteuttaa yksin ja työpaikan tarjoamat tilat sopivat siihen hyvin. Avoin tila- menetelmä perustuu nimensä mukaisesti avoimeen tilaan, jossa liikutaan paikasta tai teemasta toiseen. (Työelämänvalmennus 2022.)

Työpajan tavoitteena oli löytää konkreettisia ideoita kouluttajien työhyvinvoinnin kehittämishjelmaan. Kokemuksieni mukaan kehittämisessä ideat jäävät usein liian abstraktille tasolle, jolloin niitä on vaikea saada toimimaan käytännössä ja ne eivät loppujen lopuksi hyödytä kehtään. Työpajalla saatujen ideoiden kautta on tarkoitus siirtyä kirjaimellisesti ”sanoista tekoihin”. Välttääkseni liiallisen abstraktiuden riskin, olin ennakkoon pohtinut työpajan kantavaksi kysymykseksi: ”Miten?”. Aina kun ryhmä keksii idean, pitää perään pohtia niin monta kertaa ”Miten?”, että idea tuntuu ryhmästä tarpeeksi konkreettiselta.

Työpaja alkoi PowerPoint-esityksellä, jonka avulla halusin toivottaa osallistujat tervetulleeksi ja kertoa, minkä takia osallisuus on tutkimuksien mukaan tärkeää työhyvinvoinnin kehittämisessä. Tämän jälkeen alustin työpajan ja kerroin osallistujille työpajan ennakkoon pohtimani riskit, työpajan aiheet, aikataulun, työskentely järjestyksen ja ryhmäjaot.

Työpajassa jaoin työntekijät neljään neljän hengen ryhmään. Olin tehnyt ennakkoon ryhmäjaot, koska halusin nopeuttaa toimintaa ja jakaa osallistujat koulutusalueen mukaan, jotta kaikilla olisi mahdollisimman turvallinen olo osallistua keskusteluun pienryhmässä. Ensiapukouluttajien pienestä osallistujamäärästä johtuen yksi ryhmistä oli sekaryhmä. Jokainen ryhmä sai oman pääaiheen, jota jokainen ryhmän jäsen pohti ensin hetken itsenäisesti. Tämän jälkeen he

alkoivat ryhmänä kirjoittaa asioita ylös post-it lapuille, jotka sijoitettiin omalle fläppitaululle (kuvio 12).



Kuvio 12: Työpajaan valitut aiheet ja kiertosuunta

Olin valinnut työpajan teemat kouluttajille teetetyn työhyvinvointikyselyn vastauksien perusteella.

5.1 Työhyvinvointisopimus/työhyvinvointisäännöt

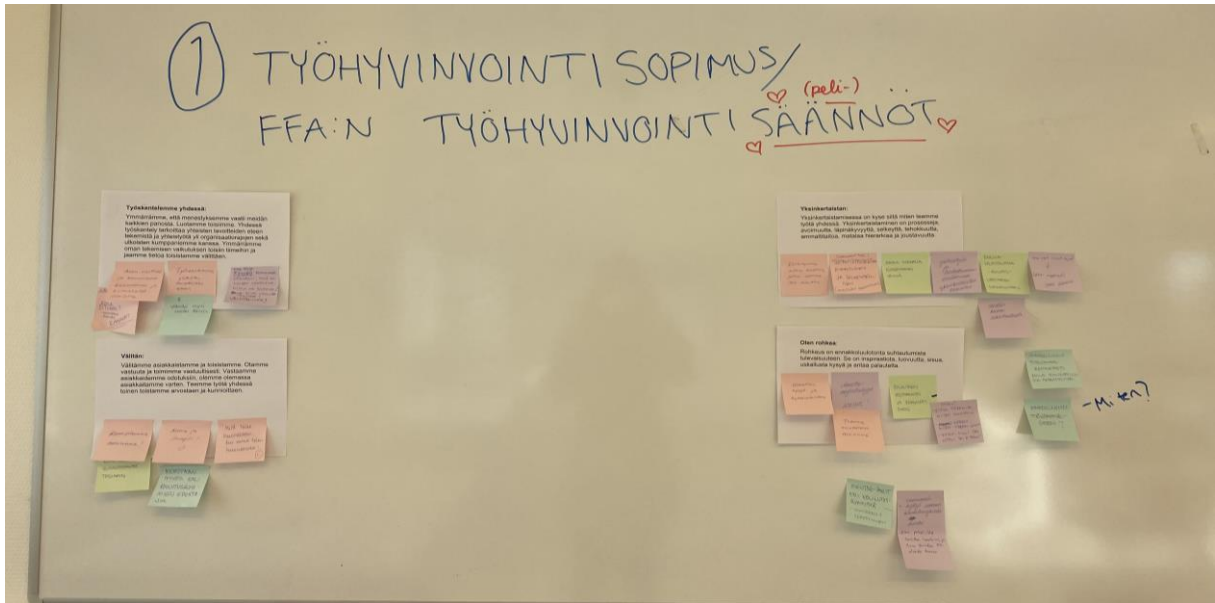
Ensimmäinen teema oli tehdä työhyvinvointisopimus/työhyvinvointisäännöt työyhteisölle. Olin laittanut taululle valmiiksi Finnairin arvot:

- työskentelemme yhdessä
- välitän
- yksinkertaistan
- olen rohkea.

Teema valikoitui työpajaan kahdesta eri syystä. Ensimmäinen syy oli se, että työhyvinvointi on kiinni myös työntekijästä itsestään ja huomioni mukaan alamme ensimmäiseksi etsiä syyllistä muualta, emmekä mieli omaa vastuutamme asiassa. Aiheella haluan tehdä työhyvinvoinnin kehittämisen näkyväksi osaksi työntekijöiden päivittäistä yhteistä arkea työpaikalla. Toinen syy oli avoimet vastaukset, joita sain työhyvinvointikyselytutkimuksessani. Työhyvinvointikyselyssä vastaajat kuvailivat työhyvinvoinnin tarkoittavan heille positiivista tunnetilaa, kun he ovat matkalla töihin. Vastaajat toivoivat saavansa enemmän tukea toisiltaan työpaikalla ja, että

työpaikalla vallitsisi hyvä työilmapiiri. Enemmistö kyselyyn vastanneista koki, että he voisivat itse tehdä enemmän työhyvinvointinsa eteen.

Aiheita oli kaksi: työhyvinvointisopimus ja työhyvinvointisäännöt, jotta ryhmällä olisi itsellään vapaus valita kumpaan suuntaan he haluavat lähteä työstämään. Aiheen pääaiheeksi saanut ryhmä valitsi lähteä tekemään työyhteisölle pelisäännöt, koska jokaisella työyhteisöllä olisi hyvä olla yhdessä sovitut pelisäännöt niin kuin esimerkiksi koululuokissa, urheilujoukkueissa ja parisuhteissa. Post-it-lapuista rakentui työyhteisölle yhteiset pelisäännöt (liite 3).



Kuva 1: Valmis ryhmätö: Työhyvinvointisopimus/ FFA:n työhyvinvointisäännöt

Pelisääntöjä pohtiessa esiin nousseita aiheita oli ryhmän mukaan vaikea laittaa tärkeysjärjestykseen, koska kaikki koetaan omalla tavallaan tärkeiksi. Ensimmäinen arvo ”työskentelemme yhdessä” toimii ryhmän kokemuksen mukaan hyvin kouluttajien kesken, sillä he kokivat, että kouluttajat välittävät toisistaan, auttavat tarvittaessa ja kunnioittavat toisiaan. Viestintä toimii kouluttajien kesken hyvin. Isommassa kuvassa pitäisi muistaa, että työskentelemme kaikki yhteisten tavoitteiden eteen ja yhteistyötä tulee kehittää eri sidosryhmien kanssa yhdessä. Kouluttajat kokivat, että työnohjaukseen ja oman ammatillisen ambition toteuttamiseen pitäisi antaa enemmän mahdollisuutta. Ryhmän mukaan kouluttajan rooli ja kouluttajan vastuuraja kaipaisi kirkastamista. Tämä nousee erityisesti siinä kohtaa pinnalle, kun koulutetaan ulkoistettujen reitien miehistönjäseniä. Kouluttajilla on tapana ottaa kaikki maailman huolet harteilleen.

Välitän-kohdassa nousi esiin toisten kehuminen, kunnioittaminen, tsemppaus ja oma asenne. Hyväksi ohjenuoraksi löydettiin lause: ”Mitä tulee huoneeseen, kun minä tulen huoneeseen”.

Näihin kaikkiin kohtiin voidaan konkreettisesti itse vaikuttaa. On tärkeä muistaa myös kunnioittaa ja kehua muiden koulutusryhmien jäseniä.

Yksinkertaistan-kohdasta nousi esiin ryhmän mukaan samantyyppisiä asioita, kuin edelliseen. Yksi aihe mikä sieltä erityisesti nousi, oli aikatauluista kiinni pitäminen. Tämän tärkeys todettiin olevan joillain koulutusryhmillä kriittisempää, kuin toisilla. Aikatauluista kiinnipitäminen on myös toisten kunnioittamista, koska aikataulusta myöhästyminen kostautuu seuraavalle kouluttajalle ja koulutettaville. Kiiretilanteessa kouluttajan on tärkeä muistaa priorisoida sanomisiinsa ja huomioida myöhästymisen vaikuttavan seuraavan kouluttajan työhyvinvointiin. Yksinkertaistamista on löytää koulutettavan aiheen tärkeimmät asiat ja keskittyä niihin. Koulutettavat materiaalit pitää olla selkeitä ja sellaisia, että ne kouluttajien mielestä toimivat.

Olen rohkea -kohdasta nousi esille rohkeus kysyä ja kyseenalaistaa, jotta tiedetään, mitä tehdään ja miksi. Kouluttajat toivoivat, että heille kerrottaisiin perustellusti asioita. Kyseenalaistamisella ei tarkoiteta muutosvastarintaa vaan aitoa rohkeutta tuoda asioita ilmi ja halu ymmärtää kokonaisuuksia.

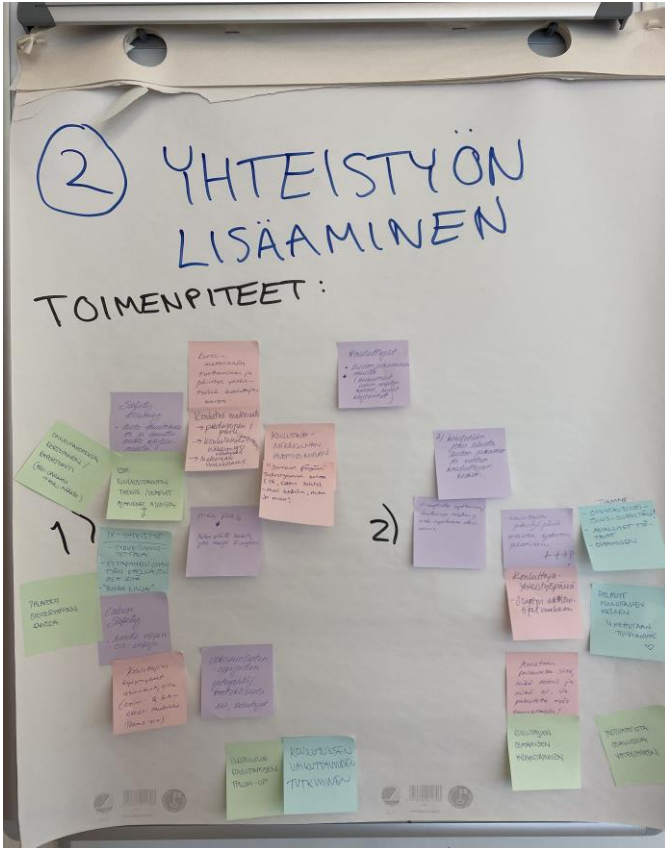
Jatkuvan kehittämisen kannalta on tärkeä uskaltaa antaa ja vastaanottaa palautetta. Kouluttajat ovat rohkeita antamaan palautetta, koska he kokevat, että asiat eivät voi kehittyä, jos asioista ei keskustella avoimesti. On tärkeä tuntee työyhteisössä olevan matala kynnyksen puhua asioista, jotta kaikki uskaltavat sanoa sanottavansa. Tämä on erityisen tärkeää jatkuvan muutoksen keskellä. Viimeaikaiset dramaattiset muutokset ovat tuoneet tuentarpeen entistä tärkeämmäksi ja vaikka kouluttajat tukevat toisiaan voisi tätä korostaa vielä enemmän. On myös tärkeä itse pyytää palautetta kollegoilta ja kysyä, miten itse onnistuivat. Palautteen saatuaan pitää osata ottaa palaute rakentavasti vastaan.

5.2 Yhteistyön lisääminen

Toinen työpajan tema oli yhteistyön lisääminen. Kyselyn avoimissa vastauksissa kouluttajat toivoivat enemmän yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa. Kouluttajat toivoivat, että heitä otettaisiin mukaan yhteiseen päätökseen tekoon. Tutkimukset ovat osoittaneet, että työhyvinvoinnin kannalta on hyvä, että työntekijät osallistetaan päätöksentekoon ja näin ollen he pääsevät itse vaikuttamaan työhönsä (Manka & Manka 2016, 88-89).

Apukysymyksiksi aiheelle olin valinnut:

1. Mitä yhteistyötä tarvitaan lisää? Millaista se olisi unelmatilanteessa?
2. Mitä me tuomme yhteistyöhön?



Kuva 2: Valmis ryhmätyö: Yhteistyön lisääminen

Yhteistyön lisäämisen ryhmätyötä purkaessa esille nousi Safety Training -tiimi, joka tuottaa kurssimateriaalit. Konkreettisesti materiaaleja voitaisiin parantaa niin, että niitä tehtäisiin enemmän yhteistyössä kouluttajien kanssa. Hyvänä ideana pidettiin järjestelyä, jossa aloitettiin selkeä aika, jolloin uuden materiaalin tekijä ja muutama pedagogista osaamista taitava kouluttaja istuisi yhdessä alas ja kävisi materiaalin läpi ennen kuin sitä aloitettaisiin kouluttamaan.

Käytänteet muuttuvat nopeasti ja kouluttajien tehdessä kahta eri työtä samanaikaisesti kouluttajana ja matkustamohenkilökunnan jäsenenä olisi hyvä olla selkeä paikka tai tapa ilmoittaa muuttuneista käytänteistä ja ajankohtaisista asioista, jotta kouluttajien ammattitaito pysyisi korkealla molemmissa työtehtävissä. Osa ajankohtaisista asioista saattaa koulutusjaksolla tavoittaa ainoastaan lentojaksolla olevia kouluttajia, ja kouluttajat toivoivat tietoa näistä ajankohtaisista

asioista. Koulutustyöhön liittyvä tieto taas häviää tällä hetkellä teams-keskusteluiden joukkoon. Yksi esitelty vaihtoehto olisi kuukausikirje, mutta ongelmaksi nousi kuka sen laatisi. Aikaisemmin Safety-osasto on saattanut lähettää ennakkotietoja muuttuvista asioista, mutta korona-aikana se on jäänyt. Ryhmä pohti, onko käytössä jo liikaa eri kanavia, mihin tieto tulee vai käytetäänkö jo voimassa olevia kanavia väärin.

Kouluttajien välistä yhteistyötä pitäisi myös lisätä. Tieto ei aina kulje kunnolla kouluttajienkaan välillä. Itsenäisesti kysytyt asiat jäävät helposti henkilön omaan sähköpostiin, eikä näin tavoita muita kouluttajia, joita asia myös koskee. Jollain kouluttajalla voi olla hyviä omia käytänteitä, miten joku tietty koulutus kannattaa suorittaa. Tämänkaltaista tietotaitoa pitäisi osata hyödyntää paremmin. Palvelukouluttajat olivat kokeneet hyväksi Premium Economy -koulutusta varten tehdyn oman teams-alustan, jossa oli Excel-taulukko, mihin kysymykset ja vastaukset kootusti kerättiin.

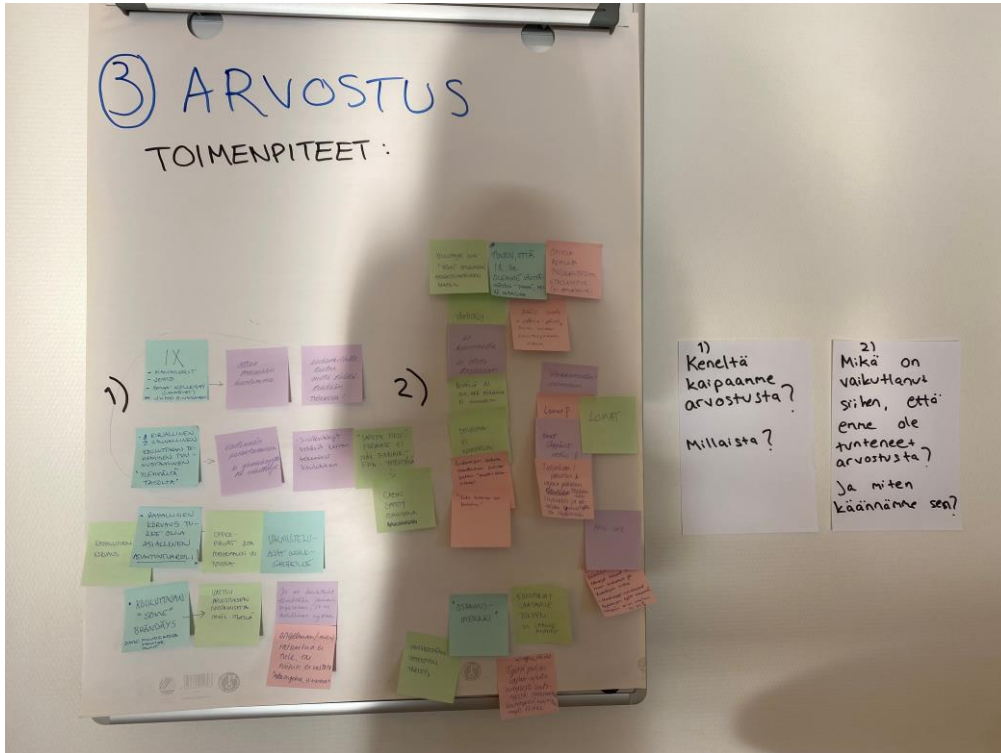
It-tuen kanssa haluttaisiin parantaa yhteistyötä saamalla it-tuki työskentelemään paikan päälle koulutuskeskukseen. It-tuki toimii tällä hetkellä eri rakennuksessa, mutta kouluttajat voivat ongelman ilmentyessä soittaa itselleen teknistä tukea. Ennen koronapandemiaa tekninen tuki toimi koulutusrakennuksessa. Teknisiä ongelmia ovat lisänneet kouluttajien yhteiskäyttötietokoneet.

Yhteistyöpäiviä toivottiin lisää, jotta asioista voidaan keskustella. Yhteistyöpäivän aikataulussa pitää ottaa tulevaisuudessa huomioon paremmin keskustelulle varattava aika. Kouluttajat keskustelivat yhteistyön tarkoittavan sitä, että joku myös kuuntelee eli se on molemminpuolista.

5.3 Arvostus

Kolmas teema työpajassa oli arvostus. Syy aiheen valikoitumiselle oli se, että kyselyyn vastanneista 40 % koki harvoin saavansa tarpeeksi arvostusta työstään. Arvostuksen puute ja toive arvostuksen kokemiselle toistui myös avoimien kysymyksien vastauksissa. Aiheen apukysymyksiksi olin ennakkoon valinnut:

1. Keneltä kaipaamme arvostusta? Millaista?
2. Mikä vaikuttaa siihen, että emme ole tunteneet arvostusta? Ja miten käännämme sen?



Kuva 3: Valmis ryhmätö: Arvostus

Esittävä ryhmä esitteli muille, keneltä arvostusta tarvitaan ja minkälaista arvostusta kaivataan. Post-it lapuista oli noussut arvotuksen kaipuu IX:ltä (matkustuspalveluosastolta), esihenkilöiltä, johdolta, lentäviltä kollegoilta ja koulutuspäälliköltä. Kouluttajat kaipaavat tunnetta, että heidän huolensa otettaisiin tosissaan ja enemmän tietoa saataisiin menemään esihenkilöille kouluttajan työnkuvasta. Kouluttajat toivovat sekä kirjallista, että sanallista arvostusta. He toivovat kouluttajan roolin ja tekemisen tunnustamista ylemmältä tasolta. Viestintää pitäisi kehittää, koska tällä hetkellä se koetaan ajoittain ylimielisenä ja vähättelevänä. Kouluttajat toivovat tehtävästään asianmukaista korvausta, koska he tekevät työtä asiantuntijatehtävässä. Office-päivät (työpäivät ilman kouluttamista) halutaan takaisin, jotta kouluttajalla on aikaa tutustua koulutusmateriaaleihin ja voitaisiin toteuttaa erilaisia workshoppeja työajalla.

Kouluttajien kokemus arvotuksen puutteesta kumpuaa vähättelyn kokemuksena, huolien ja ongelmien kuuntelemattomuutena. Heidän mielensä on täyttäneet negatiivissävytteiset lausahdukset kuten, ”kuka tahansa voi kouluttaa”. Arvotuksen puutetta ovat osoittaneet erilaiset leikkaukset, kuten kouluttajien oman lomajaon poistaminen. Kouluttajat ovat kokeneet olevansa IX:lle välttämätön paha ja kuluerä.

5.4 Kouluttajien koulutus

Ryhmä esitti konkreettisenä toimenpiteenä osaamismerkkin, jonka kouluttaja voisi saada erilaisista erikoisosaamisesta, joka toisi konkreettisesti esiin kouluttajan taidon hänelle itselleen ja ulkopuolisille. Tämän kaltaista osaamisen tunnistaminen olisi hyvä aloittaa kouluttajien kesken. Samalla vahvistuisi kouluttajien omat vahvuudet kouluttajana.

Kouluttajat ovat saaneet konkreettisenä toimenpiteenä uuden vain kouluttajiin keskittyvän esihenkilön helmikuussa, jota kouluttajat itse arvostavat valtavasti. Edellisen ryhmän aihe yhteistyön lisääminen vaikuttaa suoraan myös arvostuksen tunteeseen. Kouluttajat toivoivat, että joskus joku tulisi ylemmältä tasolta käymään kouluttajien luona. Ryhmänä pohdittiin, onko pandemia lisännyt arvostuksen puutteen kokemista, koska kanssakäymiset tapahtuvat laitteiden kautta, eikä kasvotusten. Pienillä muutoksilla, kuten office-päivien takaisin saamisella ja yhteistyön lisäämisellä on merkittävä merkitys konkreettisenä toimenpiteenä arvostuksen lisäämiseen.

Vastuu arvostuksen nostamisesta on myös kouluttajilla itsellään. Arvostuksen tunnetta pohtiessa on myös hyvä pysähtyä itse refleктоimaan ja pohtimaan, miksi itse arvostaa omaa työtään ja itseään työntekijänä. On helpompi katsoa ulkopuolelle ja vaatia eri asioita. On myös itse tärkeää muistaa osoittaa muille arvostusta.

Jokaisen koulutuksen jälkeen oppilaille lähetetään palautekysely, jossa oppilas voi arvioida koulutusta arvosana-asteikolla 1–5. Kouluttajille on annettu ohje, että kolmonen riittää. Kouluttajat ovat olleet ohjeesta järkyttyneitä, koska he itse tähtäävät aina vitoseen. Tämä kertoo mielestäni kouluttajien omien taitojen arvostamisesta.

Neljäs aihe työpajassa oli kouluttajien koulutus. Apukysymyksinä työpajan aiheeseen olivat:

1. Mitä aiheita meille olisi hyvä kouluttaa?
2. Mitä keinoja meille olisi sen toteuttamiseen? Miten koulutusta olisi hyvä järjestää?

Kysymyksien lisäksi oli muistutus huomioida eri koulutusryhmiä.



Kuva 4: Valmis ryhmätyö: Kouluttajien koulutus

Kouluttajien koulutus koettiin viime aikoina kadonneen täysin. Kouluttajille olisi hyvä tarjota yhteneväinen mahdollisuus kouluttautua. Kouluttajayhteistyöpäiviä pidetään hyvänä ajankoh-
tana järjestää kouluttajille koulutuksia. Kouluttajat toivovat syventävää koulutusta koulutetta-
viin asioihin, vierailevia luennoitsijoita, vierailua ulkopuolisiin koulutuksiin ja pedagogista
koulutusta. Kouluttajien olisi hyvä päästä tutustumaan ja näkemään eri osastojen toimintaa.
Kaiken toiminnan tulisi olla suunniteltu työajalle, jotta pystytään tarjoamaan sama mahdolli-
suus kaikille. Kouluttajien koulutusta ei haluta ”jos sulla on aikaa”-periaatteen kautta tapahtu-
vaksi.

Ryhmä koki, että kouluttajien koulutus lisää arvotuksen tunnetta ja työhyvinvointia. Koulutta-
jien ollessa motivoituneita työssään, he ovat valmiita ottamaan, mitä vaan koulutusta vastaan.
Koulutuksen aihetta ei pidetä niin tärkeänä vaan tunnetta, että kouluttajien koulutukseen panos-
tetaan. Kouluttajat toivoivat esimerkiksi digikoulutusta, jossa käytäisiin läpi puhelimen toimin-
toja, teamssiä ja powerpointin käyttöä. Ajankohtaisena koulutusaiheena kaikille kouluttajille
pidetään kriisipsykologian luentoa, jossa käytäisiin läpi, miten toimia eri kriisialueilta tulevien
matkustajien kanssa lennoilla.

Kouluttajien koulutuksen yhtenä tärkeänä muotona pidetään vertaisoppimista. Vertaisoppimista koetaan tapahtuvan automaattisesti jonkin verran tällä hetkellä. Joissain koulutusryhmissä tätä tapahtuu enemmän kuin toisissa, koska paikalla on kaksi kouluttajaa samaan aikaan. Toisten koulutusryhmien kouluttajat kouluttavat lähtökohtaisesti aina yksin. Obsaaminen (observointi/havainnointi) eli toisen kouluttajan koulutuksen seuraaminen on yksi mahdollisuus syventää omia kouluttajan taitoja. Obsaamista pidetään erityisen tärkeänä ennen uutta koulutusrupeamaa. Kouluttajille lanseerattiin ennen koronaa mentoripariohjelma, jonka tarkoituksena oli seurata kollegan kouluttamista yli koulutusrajojen. Tämä kuitenkin keskeytyi ja sitä kautta unohtui lomautuksien vuoksi. Työpajassa pohdittiin ohjelman uudelleen käynnistämistä, sillä ohjeet sen toteuttamiseen ovat edelleen tallella.

Kouluttajat pitivät hyvänä ideana päästä tutustumaan Finnairin eri osastojen toimintaan ja näkemään heidän vastuualueitaan. Tämä voisi käytännössä tapahtua niin, että yhteistyöpäiville tulisi eri osastojen asiantuntijoita kertomaan tarkemmin toiminnastaan, osastovierailujen avulla tai toteuttamalla työnkiertoa.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön aihe valikoitui huomiosta, jonka tein omalla työpaikallani. Työntekijät olivat huomioni mukaan enenemissä määrin uupuneita ja kamppailivat samojen kipukohtien kanssa päivästä toiseen. Työntekijät ovat erittäin omistautuneita ja motivoituneita, mutta kahvipöytäkeskusteluissa nousi päivästä toiseen eri kouluttajien toimesta keskustelun aiheeksi irtisanoutumisen mahdollisuus. Huomasin itsessänikin väsymisen oireita, joille halusin tehdä lopun.

Kouluttajille järjestetystä kyselystä selvisi, että suurin osa kouluttajista 51 % voi työssään vähintään joskus hyvin ja 43 % vastasi voivansa usein hyvin. Tämä luku ei ole mielestäni huono tulos. Jos katsoisi vain tätä yhtä tulosta, voisi melkein väittää, että työhyvinvoinnin kehittämiseksi ei ole akuuttia tarvetta. Tämän kehittämisohjelman (liite 2) avulla toivon suurimman kouluttajien voivan tulevaisuudessa tehtävissä kyselyissä vastaavan voivansa usein hyvin.

Suurin osa vastanneista kertoi tuntevansa uupumuksen tunnetta. Tämä on mielestäni huolestuttavaa ja tukee opinnäytetyön tärkeyttä ammattialalle. Kyselyn avoimet vastaukset avasivat kattavasti työhyvinvoinnin tämänhetkistä tilaa. Vastaukset oli kirjoitettu rakentavasti ja monipuolisesti. Suuri vastausprosentti viestii kouluttajien halusta kehittää asioita paremmaksi.

Työhyvinvoinnin kehittäminen on jaettu neljään osaan ja jokaiselle teemalle on määritelty aiheen lisäksi tavoitteet, toimenpiteet, vastuut ja seurantatavat. Kvartaalien teemat valikoituivat työhyvinvointikyselyn perusteella ja niitä työstettiin osallistavassa työpajassa. Ensimmäinen teema alkaa syyskuussa kouluttajien yhteistyöpäivillä ja teemojen on suunniteltu vaihtuvan kouluttajille järjestettyjen yhteistyöpäivien mukaan.

Yhteistyöpäivällä esitellään uusi teema, sen tavoitteet ja mitä toimenpiteitä sen kehittämiseen on suunniteltu. Vuoden aikana on hyvä pysyä ketteränä ja tarvittaessa muokata kehittämisohjelmaa vastaamaan sen hetkisiä tarpeita.

Tämän opinnäytetyön tuloksena (liite 2) tehtyä työhyvinvoinnin kehittämisohjelmaa voi havainnollistaa vuosikellon avulla (kuvio 13). Työhyvinvoinnin kehittämissuunnitelma kannattaa tehdä vähintään vuodeksi (Manka & Manka 2016, 95).



Kuvio 13: Työhyvinvointisuunnitelma vuosikellon muodossa

Ennen yhteistyöpäiviä kouluttajille lähetetään lyhyt kysely, jonka avulla on tarkoitus selvittää edellisen kvartaalin teeman ”jalkauttamisen” onnistumista, sekä selvittää voisiko teemaan liittyvää kehitystyötä kehittää entisestään.

Ensimmäinen teema työhyvinvoinnin kehittämissuunnitelmassa on yhteistyön lisääminen (liite 2). Teeman päätavoite on yhteistyön lisääminen eri sidosryhmien kanssa. Yhteistyön avulla halutaan erityisesti lisätä tiedon jakamista kouluttajille (kuva 5).



Kouluttajien työhyvinvoinnin kehittämissuunnitelma

1/4

Aihe & Aikataulu	Tavoitteet	Toimenpiteet	Vastuut	Seurantatavat
Yhteistyön lisääminen Syyskuu 2022- Marraskuu 2022	Yhteistyön lisääminen eri sidosryhmien kanssa. Tiedon jakamisen lisääminen ja selkeyttäminen. Koulutusmateriaalien kehitys. Roolien selkeyttäminen.	Kouluttajien yhteistyöpäivälle vuorovaikutteinen keskustelu, jossa puhutaan rakentavista huomatuista epäkohdista ja mietitään yhdessä, miten yhteistyö saataisiin toimivammaksi. IX: Inflight Service and delivery, inflight-tiimi Cabin Safety: Yhteistyö kanavan perustaminen Teamssiin. Kanavalle lisätään Cabin Safety, Juho, Chief Instructorit, turvakouluttajat ja pilottikouluttajat. Kanavalle tehdään excel-taulukko kysymyksille, jossa on välilehdet eri konetyypeille ja esiin nousseille aihealueille. Cabin Safety tiedottaa kanavalle tulevista muutoksista. Safety Training: Tiedon kulun parantaminen ja uusi tapa tuottaa materiaaleja. EA: Cabin safetyn kanssa yhteistyön lisääminen mm. manuaalin revisioinnissa.	Saana tekee uuden tarvittavat teams-kanavat. Hanna tai Juho kutsuu yhteistyöpäivälle eri sidosryhmien henkilöt. Yhteistyöpäivän agenda tehdään yhteistyössä. Saana teettää kyselyn kouluttajien yhteistyöpäivää varten.	Pyritään olemaan ketteriä kanavien käytössä. Jos joku asia ei toimi, kommunikoidaan asiasta ja korjataan tilanne. Seuraavalla kouluttajien yhteistyöpäiville teetetään kysely, jossa selvitetään: 1. Oletko huomannut yhteistyön lisääntyneen? 2. Onko yhteistyö ollut toimivaa? 3. Mitä yhteistyön osa aluetta voidaan parantaa ja miten?

Kuva 5: Ensimmäinen teema

Tiedon jakamista varten olisi hyvä tehdä erillinen teams-kanava, johon lisätään turvakouluttajat, chief instructorit ja cabin safety-osasto. Kanavalle on tarkoitus tehdä excel-tiedosto, johon kouluttajat voivat kootusti kerätä kysymyksiä, joihin cabin safety käy ajan salliessa vastaamassa. Kanavalle olisi tärkeä saada aina etukäteistieto revisiomuutoksista (matkustamohenkilökunnan työvälineenä käytettävien manuaalien muutoksista), sekä cis:siin (matkustamohenkilökunnan lentokohtaiset erityishuomiot) lisätyistä teksteistä.


Chief instructoreiden kanssa yhteistyötä lisätään selkeyttämällä tiedon kulkua, mitä muutoksia materiaaleihin on tehty kouluttajien poissa ollessa. Tähän tehdään erilliset word-tiedostot turva- ja ensiapukouluttajien omiin teams-kanaviin. Tiedostoihin on tarkoituksena kirjoittaa aina tieto, kun koulutusmateriaalia on päivitetty. Suosittelen koulutuspäällikköä, chief instructoreita ja kouluttajia yhdessä miettimään, miten materiaaleista saisi pedagogisempia, koska tämä nousee vahvasti esille työhyvinvointikyselyssä. Uskon tähän auttavan pedagogisesti pätevien kouluttajien osallistaminen ja materiaalien jatkuva sekä rohkea yhteiskehittäminen.

Teamsissä olevan kouluttajien yhteistä teams-kanavan tiedostot-välilehteä järjestellään toimivammaksi. Tämä tehdään niin, että vanhat tiedostot siirretään vanhat-nimiseen kansioon. Uutuutena tälle kanavalle tehdään word-tiedosto, johon kootusti kirjoitetaan muuttuneista käytännöistä ja ajankohtaisista asioista, joita Finnair Flight Academyssä tapahtuu. Tämä mahdollistaa lentojaksolle olleiden kouluttajien helpomman siirtymisen takaisin koulutusjaksolle, kun kaikki viime aikoina tapahtuneet muutokset löytyvät kootusti.

Kun uusi kouluttajasopimus on saatu päätökseen kouluttajien, sekä muiden työyhteisössä työskentelevien roolit kannattaa selkeyttää uudelleen. Tämä mahdollistaa kuormituksen vähentämisen, kun kaikki työntekijät tietävän paremmin, mikä heidän ja muiden selkeä työtehtävä on. Kouluttajille pitää tätä kautta tarjota parempaa tukea jokapäiväisten pulmien ratkaisussa.

Yhteistyöpäivänä kouluttajien lisäksi paikalle olisi hyvä olla chief instructorit ja cabin safety sekä IX:n edustaja. Turva- ja ensiapukouluttajien olisi hyvä käydä vuorovaikutteista keskustelua yhdessä chief instructoreiden ja cabin safety kanssa, miten yhteistyötä toivotaan parantavan molemmin puolin. Palvelukouluttajien on hyvä käydä keskustelua IX:n edustajan kanssa, miten heidän välistänsä yhteistyötä kannattaa lähteä kehittämään.

Toinen teema arvostuksen tunteen lisääminen aloitetaan marraskuussa (kuvio 14). Teeman päätaavoite on saada kouluttajia tuntemaan arvostusta. Tämä tapahtuu osittain jo edellisen teeman avulla.

 Kouluttajien työhyvinvoinnin kehittämisohjelma		2/4		
Aihe & Aikataulu	Tavoitteet	Toimenpiteet	Vastuut	Seurantatavat
Arvostus Joulukuu 2022- Helmikuu 2023	Kouluttajien arvostuksen tunteen kasvattaminen. Kouluttajien arvostuksen tunnustaminen. IX Yammer-ryhmän aktivoiminen.	Toiselle kouluttajien yhteistyöpäivälle Finnairin ylimmästä johdosta henkilö puhumaan kouluttajien tärkeydestä. Arvostuksen nostamisvideon laadinta ja lataaminen Yammer-ryhmään IX-kanavalle. Videossa on esillä tilastoja, mitä FFA:lla on tehty vuonna 2022. Toinen video, jossa esitellään, mitä vuoden 2023 Rec-päivällä tapahtuu. Oppilaita kannustetaan kirjoittamaan palautetta koulutuksista palautelinkin lisäksi myös Yammer-kanavalle. Kanavan aktivoiminen vastaamalla oppilaiden mahdollisiin kysymyksiin ennen koulutukseen tuloa.	Saana teettää kyselyn kouluttajien yhteistyöpäivää varten. Chief Instructorit delegoivat videon teon projektina.	Seuraavalla kouluttajien yhteistyöpäivälle teetetään kysely, jossa selvitetään: <ol style="list-style-type: none"> 1. Koetko arvostuksen tunteen muuttuneen? 2. Mitä voimme tehdä vielä arvostuksen kehittämiseksi?

Kuva 6: Toinen teema

Toiselle kouluttajien yhteistyöpäivälle olisi tärkeä saada Finnairin ylimmästä johdosta henkilö puhumaan kouluttajien tärkeydestä. Tämän puheenvuoron tarkoituksena olisi saada kouluttajat tuntemaan arvostusta, joka edesauttaisi vähentämään kouluttajien tunnetta siitä, että heidät on unohdettu.

Yrityksen Yammerin (”yrityksen oma facebook”) IX-kanavaa aloitetaan aktivoimaan kouluttajien toimesta. Kanavalle laaditaan arvostuksen nostamisvideo, jossa esitellään esimerkiksi erilaisia tilastoja, mitä koulutuksia ja kuinka paljon on tehty vuonna 2022. Tämän lisäksi koulutuksissa kannustetaan oppilaita kirjoittamaan kokemuksistaan koulutuspäivistä kanavalle. Kouluttajat ja chief instructorit vastaavat aktiivisesti koulutukseen tulevien oppilaiden kysymyksiin kanavalla. Kanavalle olisi hyvä saada erilaisia tietopaketteja koulutukseen tuleville oppilaille esimerkiksi päivien aikataulusta.

Kolmannen teeman tavoitteena on pysähtyä tunnustelemaan, kuinka hyvin työhyvinvoinnin kehittämisohjelma on edennyt ja esitellä työpajassa esiin nousseita työhyvinvoinnin pelisääntöjä

(liite 3) sekä keskustella yhdessä, mitkä asiat ovat hyvin työyhteisössämme. Työhyvinvoinnin pelisäännöt lisätään kouluttajahuoneen seinälle.

 Kouluttajien työhyvinvoinnin kehittämishjelma		3/4		
Aihe & Aikataulu	Tavoitteet	Toimenpiteet	Vastuut	Seurantatavat
Työhyvinvoinnin seuranta Maaliskuu 2023- Kesäkuu 2023	Muistuttaa, mitkä asiat ovat hyvin ja toimivia työyhteisössämme. Esitellä yhteiset pelisäännöt. Opettaa kouluttajille, miten Teamssiä kuuluu käyttää niin, että asiat eivät katoa keskustelujen joukkoon ja vähentää sitä kautta kuormitusta.	Kyselyn ja työpajan pohjalta laaditut yhteiset pelisäännöt laitetaan kouluttajahuoneen seinälle. Kouluttajille koulutetaan Teamssin oikeaoppista käyttöä. Kysymykset Chatista -> Kanaviin.	Esihenkilö tai Chief Instructorit delegoivat teamssin opetusvideon teon. Saana laittaa seinälle valmiit työhyvinvoinnin pelisäännöt. Saana teettää kyselyn kouluttajien yhteistyöpäivää varten.	Seuraavalla kouluttajien yhteistyöpäiville teetetään kysely, jossa selvitetään: <ol style="list-style-type: none"> 1. Onko kouluttaja huomannut muutosta omassa työhyvinvoinnissaan työhyvinvoinnin kehittämisen alettua FFA:lla? 2. Minkä arvosanan kouluttaja antaa omalle työhyvinvoinnilleen?

Kuva 7: Kolmas teema

Kouluttajille on hyvä kouluttaa, miten teamssiä kannattaa käyttää niin, että asiat eivät katoa keskustelujen joukkoon ja vähentää sitä kautta kuormituksen tunnetta. Teamssin oikeaoppisesta käytöstä tehdään opetusvideo, jotta kaikilla on sama lähtökohta oppia käyttää teamssiä oikein.

Neljänneksi teemaksi valikoitunut kouluttajien koulutus. Teeman tavoitteena ovat kouluttajien ammattitaidon lisääminen ja vertaisoppimisen lisääminen (kuvio 15).

Kouluttajille järjestettynä yhteistyöpäivänä kouluttajille pidetään koulutusta. Koulutukseksi suosittelun esimerkiksi it-koulutusta tai esiintymiskoulutusta. Koulutuksen voi järjestää joko kaikille kouluttajille yhdessä tai koulutusryhmittäin.



Aihe & Aikataulu	Tavoitteet	Toimenpiteet	Vastuut	Seurantatavat
Kouluttajien koulutus Heinäkuu 2023- Syyskuu 2023	Kouluttajien ammattitaidon lisääminen. Vertaisoppimisen lisääminen.	Lanseerataan kouluttajien koulutusohjelma. Yhteistyöpäivänä kouluttajille pidetään koulutusta. Mentorointiohjelman uudelleen käynnistäminen. Vertaisoppiminen: Osaamisen lisäys ja sitä kautta vertaisoppiminen.	Saana teettää kyselyn kouluttajien yhteistyöpäivää varten. Koulutukset suunnittelee ja toteuttaa: <ul style="list-style-type: none"> Turva- ja ensiapukoulutus: Chief Instructorit Palvelu: Esihenkilö 	Seuraavalla kouluttajien yhteistyöpäiville teetetään kysely, jossa selvitetään: <ol style="list-style-type: none"> Oliko kouluttajille järjestetty koulutus onnistunut? Mitä muuta koulutusta koet tarvitsevasi?

Kuva 8: Neljäs teema

Vertaisoppimista kannattaa lisätä laittamalla obsauksia (toisten kouluttajien koulutuksien havainnointia) kouluttajien työvuorolistoille. Kouluttajayhteistyöpäivällä on hyvä vuorovaikutteisesti keskustella, miten obsauksesta saisi kaikista hyödyllisintä sekä koulutusta pitävälle kouluttajalle, että koulutusta seuraavalle kouluttajalle.

Työhyvinvoinnin kehittämistä ei kannata lopettaa tämän kehitysohjelman päätyttyä, sillä kouluttajien mielestä toimenpiteitä työhyvinvoinnin parantamiseksi oli runsaasti. Moni toimenpide on sellainen, johon minä en asemassani pysty vaikuttamaan muuten kuin viemällä viestiä eteenpäin työyhteisön esihenkilölle.

Tämän kehitysohjelman ulkopuolella jäi esimerkiksi erilaiset elämänhallintaan liittyvät asiat, kuten työvuorolistojen kehittäminen. Moni koki raskaaksi tämänhetkiset sekalistat, jossa on lento- ja koulutustyötä sekaisin. Parempaa elämänhallintaa tukisi myös paremmat mahdollisuudet tutusta materiaaleihin työajalla palauttamalla office-päivät (päivä, jolloin kouluttajalla ei ole koulutusta, vaan hän ehtii rauhassa orientoitua esimerkiksi koulutusmateriaaleihin).

Mielestäni tällä opinnäytetyöllä on nyt jo ollut positiivisia vaikutuksia työyhteisössä, sillä työhyvinvointi ja sen kehittämisen tärkeys on noussut esille. Tämän opinnäytetyön avulla kaikille on

annettu mahdollisuus osallistua oman työpaikkansa työhyvinvoinnin kehittämiseen. Opinnäytetyön kehittämisohjelma ei ole pelkkä lopputyö, vaan sen on tarkoitus mennä konkreettisesti työyhteisön esihenkilön käyttöön heti syyskuun yhteistyöpäivästä alkaen.

7 POHDINTA

Koen opinnäytetyöni olevan erittäin merkittävä omalle ammattialalleni, koska työhyvinvointiin pitää aktiivisesti panostaa työpaikoilla ja se kannattaa tehdä suunnitelmallisesti. Voin suositella opinnäytetyössä käyttämäni prosessia (kuvio 1) myös oman ammattialani ulkopuolelle, sillä koin prosessin erittäin toimivaksi. Kyselyn ja osallistavan työpajan avulla työntekijöillä on mahdollisuus saada oma äänensä kuuluviin. Osallistaminen sitouttaa heitä työhyvinvoinnin kehittämiseen. Yhteinen työn kehittäminen on hyvä investointi ja sen on todettu vahvistavan yhteisöllistä työn hallintaa, lisäävän innostusta ja tuovan uutta virtaa työntekoon. (Aro 2018, 97.)

Opinnäytetyön avulla on tehty pohja työhyvinvoinnin kehittämiseksi seuraavalle vuodelle. Opinnäytetyö avasi työhyvinvoinnin kehittämisen työyhteisössä, mutta jatkuva kehittäminen on hyvä tehdä näkyväksi osaksi työyhteisön arkea. Jatkokehitysmahdollisuutena olisi hyvä tutkia palkitsemisen, vaikutusmahdollisuuksien lisäämisen ja toimitilamuutoksen vaikutusta kouluttajien työhyvinvointiin.

Opinnäytetyön tekeminen oli kokemukseni mukaan opettavainen prosessi. Aloitin opinnäytetyön työstämisen jo siinä vaiheessa, kun opintoja oli käyty puoli vuotta. Yritin kerätä ympärilläni olevilta ihmisiltä mahdollisimman paljon tietoa, mikä opinnäytetyö oikeasti on ja miten ihmeessä siihen valitaan aihe. Aiheen valinta aiheutti minulle jo alkuvaiheessa tuskaa, sillä halusin tehdä opinnäytetyön omalle työpaikalleni, mutta korona varjosti työntekoani ja jouduin lomautetuksi. Lentoalan suuren ahdingon vuoksi en saanut resurssisyydestä tehdä opinnäytetyötä toiseen ammattiini matkustamohenkilökunnan jäsenenä, mutta onnekseni toinen ammattini turvakouluttajana avasi minulle mahdollisuuden tehdä opinnäytetyön koulutuskeskukseemme Finnair Flight Academyyn.

Oma lomautukseni ja Finnair Flight Academyssä tapahtuneet organisaatiomuutokset hankaloivat aiheen valintaa. Koin menettäneeni tutun työpaikan organisaatiomuutoksen takia ja tulevaisuus näytti epävarmalta. Valvoin öitä kirjoitellen aihe-ehdotuksia ylös, mutta mikään ei tuntunut sopivalta. Ensimmäinen aihe, mitä pohdin, oli kouluttajien osaamiskartoituksen teettäminen. Finnair Flight Academyn kouluttajat tulevat huomioni mukaan hyvin monipuolisista taustoista ja kaikilla on omia vahvuuksia. Aihe on edelleen ajankohtainen ja sitä tutkimalla voisi saada piilossa olevia resursseja hyödynnettyä.

Oma aiheeni tuntui kuitenkin kirjoitusprosessin alettua vuotta myöhemmin tärkeämmältä. Kouluttajien työhyvinvointia oli ravistellut lukuisat eri vastoinkäymiset. Kouluttajien tehdessä kahta eri työtä samanaikaisesti, on tuen tarve hyvin erilaista muihin kollegoihinsa verrattuna.

Juuri kun olin palauttamassa opinnäytetyön suunnitelmaa, kouluttajat saivat positiivisia uutisia. Heidän toiveisiinsa vastattiin ja he saivat uuden esihenkilön, joka sai muiden työtehtäviensä lisäksi vastuulleen vain kouluttajia. Julkistamisen jälkeen sain heti esitellä opinnäytetyön idean uudelle esihenkilöllemme, ja hän otti idean innolla vastaan. Uusi esihenkilö tarkoitti uutta ajankasoa kouluttajille. Opinnäytetyön ajoitus oli esihenkilön mukaan ihanteellinen. Opinnäytetyön yksi menetelmä työpaja sovittiin järjestettäväksi ensimmäisenä mahdollisena ajankohtana kouluttajan yhteistyöpäivänä toukokuun alussa. Ajankohdan olleen myöhään keväällä, jouduin tehdä raskaan päätöksen ja myöhästyttää omaa valmistusajankohtaani alkusyksyyn. Pidin kuitenkin työpajaa tärkeänä osana opinnäytetyötäni ja tein uuden aikataulun.

Positiivisen uudistuksen jälkeen tein tarvittavat muutokset suunnitelmaan ja aloitin kirjoitusprosessin. Opinnäytetyön kirjoittaminen kokoaikaisena työntekijänä, opintoja suorittavana ja kahden harrastavan päiväkotikäisen lapsen äitinä oli aikataulullisesti välillä haastavaa. Aiheen ollessa henkilökohtaisesti tärkeä, oli sitä myös motivoivaa kirjoittaa. Toisaalta aiheen ollessa oma työpaikka, oli se myös omalla tavalla kuormittavaa, koska työasiat pyörivät mielessä työn lisäksi myös jatkuvasti vapaa-ajalla. Yritin parhaani mukaan pysyä puolueettomana kirjoitusprosessissa, jotta tuloksien validiteetti ei kärsi. Ollessani yksi kouluttajista koin tämän erityisen tärkeäksi. Yritin tietoisesti keskittyä myös pohtimaan muiden kuin turvakouluttajan näkökulmasta asioita, sillä vaikka itse kouluttajan työ on hyvin samanlaista, mutta kuormitusmäärät ja kuormittavat asiat erilaisia koulutusalaista riippuen.

Haasteet lentoalalle jatkuivat ja omaa kuormitusta työyhteisössä lisäsi työehtosopimusneuvottelut. Neuvottelut eivät olleet helpot ja niistä johtuen AKT oli ehtinyt jo tehdä lakkovaroituksen ja ilmoitti kahden viikon lakosta, joka kuitenkin peruttiin, sillä sopimus ehti syntyä ennen lakon alkamispäivämäärää. Tuntui, että muste ei ollut ehtinyt kuivua paperilla, kun maailmaa ravisutti uutiset Venäjän hyökkäyksestä Ukraina. Suomen valtio määräsi Suomen ilmatilan suljetta- vaksi, jonka seurauksena Venäjä teki vastatoimia ja sulki oman ilmatilansa. Aasian liikenteen ollessa yksi merkittävä tekijä Finnairin liiketoiminnalle, joutui Finnair ilmoittamaan uusista lomautuksista. Uudet lomautusilmoitukset aiheuttivat epävarmuutta myös koulutuskeskuksen toimintaan ja toukokuulle sovittu kouluttajien yhteistyöpäivä jouduttiin perumaan. Tämä ai-

heutti myös ennakkoon sovitun työpajan perumisen, mutta teimme esihenkilön kanssa yhteistyössä päätöksen järjestää sen vapaaehtoisille työajan ulkopuolella ennakkoon sovittuna päivämääränä.

Opinnäytetyöprosessin ajankohdan venyminen osoittautui lopulta kohtaloksi, sillä aktiivisen kirjoitusprosessin aikana menetin läheisen Pappani syöpään maaliskuun lopussa. Pidin kirjoitusprosessista vapaata ja päätin viettää hänen elämänsä viimeiset hetket hänen lähellään sairaalassa Mummuani tukien. Menehtymisen jälkeinen aika meni myös läheisten parissa ja opinnäytetyön kirjoittaminen sai odottaa vuoroaan.

Sovitut päivämäärät alkoivat lähestyä ja kirjoitusprosessia oli jatkettava. Opinnäytetyön kanssa oli päällekkäin työehtosopimusneuvotteluissa sovittu työryhmätyöskentely, jonka aiheena on kouluttajien palkat. Tämä on huomioni mukaan tuonut omat haasteensa opinnäytetyöhön, sillä on luonnollista, että työntekijät saattavat tiedostaen tai tiedostomatta haluta vaikuttaa työryhmän tulokseen, vaikka opinnäytetyö on täysin irrallinen osa sitä. Neuvottelut tuovat epävarmuutta työyhteisöön, joka aiheuttaa kuormitusta. Palkka-asia nousi esiin kouluttajien toimesta sekä kyselyssä että työpajassa.

Opinnäyteprosessi vahvisti työyhteisön kehittäjän taitojani. Olin jo aikaisemmin laatinut muuttaman lyhyen kyselyn, mutta opinnäytetyön kyselyn tekoprosessi oli hyvin erilainen. Yritin laatia kysymykset kyselyyn mahdollisimman tarkasti ilman ennako-olettamuksia tietopohjaan nojaten. Kyselyn teon oppii kokemukseni parhaiten kyselyn tekemisellä ja siitä saadun palautteen sisäistämällä. Huomasin etenkin, että vastausvaihtoehtoja pitää pohtia ensi kerralla tarkemmin, sillä nyt ordinaaliasteikolla moni vastasi keskeltä eli joskus. Joskus-vastaus ei anna paljon tutkijalle. Kyselyn analysointia varten olisi ensiksi kannattanut hahmotella valmiit taulukot tai kaaviot kysymyksille, jotta niistä olisi saanut opinnäytetyötä varten loogisemman. Nyt osuus oli omaan silmääni liian hajanainen.

Työpajan fasilitointi oli opettava kokemus. Olin osannut onnistuneesti selvittää työpajan mahdollisia riskejä ja tavoitteita. Yksi riski, mitä en osannut ottaa huomioon oli esihenkilön läsnäolo. Tämän riskin huomasin hyvin lopussa, kun työpajaa purettiin ja monet huomioni mukaan keskittyivät kertomaan asioita esihenkilölle, eivätkä niinkään pysynyt konkreettisessä asiassa. Tämä hidasti työpajan lopussa käytyä purkua, joka oli huono aikakriittisessä työpajassa.

Opinnäytetyö on kokemukseni mukaan iso ja työläs. Koin työn teon yksinäiseksi puurtamiseksi ja prosessin aikana kävin monta henkistä taistelua. Suosittelen tämän takia kaikille opinnäytetyön tekemistä pari- tai ryhmätyönä. Itse sain tukea esimerkiksi perheeltäni, opiskelukavereiltani, opinnäytetyön ohjaajaltani, työkavereiltani ja esihenkilöltäni. Opinnäytetyöprosessin aikana opinnäytetyötä käytiin läpi kuukausittain opinnäytetyöseminaarissa oman ohjaajan ja pienryhmän kanssa. Oman ohjaajan kanssa sai myös varattua henkilökohtaista ohjausaikaa. Loppupalvella kauniina aurinkoisena talvipäivänä opinnäytetyösuunnitelmaa tehdessäni ohjaajallani oli muutama kehitysehdotus, jotka kävimme ex tempore läpi kävelylenkkini aikana - ketteryyttä parhaimmillaan.

Omat haasteeni opinnäytetyö aikana olivat ehdottomasti kielioppiin ja kirjoittamiseen liittyviä. Haaste ei tullut yllätyksenä, sillä olen työstänyt heikkouksiani viimeiset kaksi vuotta ammattikorkeakoulussa. Työni puolesta olen tottunut, että kaikki kirjoitettu teksti pitää saada mahdollisimman tiiviiseen muotoon ja englanniksi, joten välillä kirjoittaessa koen suomen kielen katoavan päästäni kokonaan. Olen hyvä tarkastamaan muiden kielioppivirheitä, mutta omilleni koen tulevani sokeaksi. Vaikeimmat kirjoitettavat osiot omassa opinnäytetyössäni oli kyselyn ja työpajan analysoinnit.

Nyt opinnäytetyöprosessin lopussa koen haikeutta työn palauttamisesta. Opinnäytetyöstä tulee omalla tavallaan osa kirjoittajaa, sillä kirjoittaja kantaa havaintojaan ja oppejaan mukana. Opiskeluni ja tämän opinnäytetyön tavoite oli löytää ja oppia konkreettisia taitoja työyhteisön kehittäjänä. Koen saaneeni erittäin paljon ja haluan kiittää isosti kaikkia opiskelukavereitani ja lehtoreitani kahdesta viimeistä vuodesta. Tulevaisuus näyttää, miten hyvin pääsen käyttämään uusia taitojani jatkossa.

LÄHTEET

- Ahola, Kirsi 2018. Pidetäänkö työuupumusta sairautena muissa maissa? Työpiste- verkkolehti. Viitattu 18.3.2022. <https://www.ttl.fi/tyopiste/pidetaanko-tyouupumusta-sairautena-muissa-maissa>
- Aro, Antti 2018. Työilmapiiri kuntoon. Helsinki: Alma Talent.
- Gronow, Kira 2021. Uupumukseen auttaa harvoin sairausloma, psykiatrian erikoislääkäri sanoo – on kuitenkin olemassa yllättäviäkin keinoja, joista voi olla apua. Helsingin Sanomat. Viitattu 26.3.2022. <https://www.hs.fi/hyvinvointi/art-2000008203154.html>
- Hyvinvoiva hoiva 2022. Työntekijä oman työhyvinvointinsa kehittäjänä. Viitattu 16.4.2022. <https://blogs2.abo.fi/hyvinvoivahoiva-opas/tyontekija-oman-hyvinvointinsa-kehittajana/>
- International Labour Organization 2022. Workplace Wellbeing. Viitattu 16.04.2022. https://www.ilo.org/safework/areasofwork/workplace-health-promotion-and-well-being/WCMS_118396/lang--en/index.htm
- Jabe, Marjatta 2021. Työhyvinvoinnin työkirja: voitko hyvin työssäsi? Yrityskirjat: Helsinki.
- Karjalainen, Merja 2020. Jaksamisen rajat. Psykososiaalinen kuormitus, työuupumus ja työsuojelu. Käsikirjoitus. Helsinki: Basam Books.
- Kivioja, Kreetta-Maria 2016. Myös stressi voi tarttua työpaikalla – yksittäisillä ihmisillä suuri rooli. Yle. Viitattu 26.3.2022. <https://yle.fi/uutiset/3-8729630>
- Lappalainen, Nina 2022. Onnistunut työpaja- mitä se edellyttää? Viitattu 3.6.2022. <https://proinno.fi/blogi/onnistunut-tyopaja-mita-edellyttaa>
- Maijala, Raisa 2018. Vinkit onnistuneeseen työpajaan. Viitattu 3.6.2022. <http://www.palvelupolkuja.fi/palvelumuotoilu/vinkit-onnistuneeseen-tyopajaan/>
- Manka, Marja-Liisa & Manka, Marjut 2016. Työhyvinvointi. Talentum Pro: Helsinki.
- Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro Oy: Helsinki

Otala, Leenamajja & Ahonen, Guy 2003. Työhyvinvointi tuloksen tekijänä. WS Bookwell Oy: Porvoo.

Pacdeff 2022. Chapter 1. What is stress? Viitattu 25.3.2022. <https://www.pacdeff.com/pdfs/What%20is%20Stress.pdf>

Polvi, Ella-Noora 2021. Parempaa osallistamista – miten saada työpaja maistumaan osallistujille? Lapin keino. Viitattu 14.5.2021. <https://www.lapinkeino.fi/2021/10/20/parempaa-osallistamista/>

Rauramo, Päivi 2012. Työhyvinvoinninportaat. Bookwell OY: Porvoo.

Salomäki, Jukka 2002. Tiimit ja työhyvinvointi. Aseman lapset: Helsinki.

Solid House Magazine 2021. Työhyvinvointiin kannattaa panostaa. Viitattu 08.05.2022. <https://solidhousemagazine.fi/tyohyvinvointiin-kannattaa-panostaa/>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2022. Työhyvinvointi. Viitattu 21.03.2022. <https://stm.fi/tyohyvinvointi>

Suonsivu, Kaija 2014. Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista. Kuopio: UNIPRESS

Työelämänvalmennus 2022. Avoin tila. Viitattu 3.6.2022. <https://tevere.fi/avoin-tila/>

Työterveyslaitos 2022. Stressi ja työuupumus. Viitattu 20.3.2022. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/stressi-ja-tyouupumus>

Työturvallisuuslaki 761/2002. Annettu 1 päivänä tammikuuta 2003. Saatavilla sähköisesti <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L5P25>

LIITTEET

Liite 1

Kouluttajille osoitetun työhyvinvointikyselyn kysymykset

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää, miten Finnair Flight Academyn matkustamohenkilökunnankouluttajat kokevat työhyvinvointinsa tällä hetkellä ja mitä toimenpiteitä he kokevat tarvitsevänsä työhyvinvoinnin parantamiseksi.

Kysely tehdään anonymisti ja se on osa opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on tehdä kouluttajille työhyvinvoinnin kehittämissuunnitelma kouluttajayhteisölle.

Kyselyn vastaamiseen menee arviolta 20-30 minuuttia.

1. Kauanko olet toiminut kouluttajana? *

<input type="radio"/>	0-2 vuotta
<input type="radio"/>	2-5 vuotta
<input type="radio"/>	5-8 vuotta
<input type="radio"/>	8-15 vuotta
<input type="radio"/>	15 vuotta tai enemmän

2. Oletko *

turvakouluttaja?	<input type="radio"/>
ensiapukouluttaja?	<input type="radio"/>
palvelukouluttaja?	<input type="radio"/>

3. Mitä työhyvinvointi tarkoittaa sinulle? *

4. Koetko voivasi hyvin työssäsi? *

ei koskaan	harvoin	joskus	usein	aina
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Tukeeko oma toimintasi työhyvinvointiasi? *

ei koskaan	harvoin	joskus	usein	aina
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Mitä teet itse työhyvinvointisi eteen?

7. Voisit tehdä enemmän oman työhyvinvointisi eteen? *

Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Mitä voisit tehdä enemmän? *

9. Esihenkilöni toiminta tukee tarpeeksi työhyvinvointiani? *

Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Mitä olet huomannut esihenkilösi tekemän työhyvinvointisi eteen?

11. Mitä toivot esihenkilösi tekemän työhyvinvointisi eteen? *

12. Yrityksen toiminta tukee tarpeeksi työhyvinvointiasi *

Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Mitä olet huomannut yrityksen tekemän työhyvinvointisi eteen?

14. Mitä toivot yrityksen tekemän työhyvinvointisi eteen? *

15. Voitko vaikuttaa omaan työhösi? *

ei koskaan	harvoin	joskus	usein	aina
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Saatko tarpeeksi palautetta työstäsi? *

ei koskaan	harvoin	joskus	usein	aina
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Keneltä haluaisit enemmän palautetta? Mistä haluaisit enemmän palautetta?

18. Saatko tarpeeksi tukea työllesi? *

ei koskaan	harvoin	joskus	usein	aina
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Keneltä saat tukea? Haluaisitko joltain enemmän tukea? Mitä tukea koet tarvitsevasi enemmän?

20. Onko työ hyvin johdettua?

ei koskaan	harvoin	joskus	usein	aina
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Voisiko sitä johtaa paremmin? Miten?

22. Onko vuorovaikutus toimivaa työpaikallasi? *

ei koskaan	harvoin	joskus	usein	aina
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

23. Onko työpaikallasi myönteinen ilmapiiri? *

ei koskaan	harvoin	joskus	usein	aina
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. Saatko tarpeeksi arvostusta työstäsi? *

ei koskaan	harvoin	joskus	usein	aina
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. Koetko onnistuvasi työssäsi? *

ei koskaan	harvoin	joskus	usein	aina
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. Olet huomannut viime aikoina omassa asenteessasi muutosta *

en	en osaa sanoa	kyllä
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27. Jos olet huomannut, millaista muutosta ja mistä luulet sen johtuvan?

28. Työkuormitus *

	ei koskaan	harvemmin	joskus	usein	aina
Työt jakautuvat tasaisesti ja oikeudenmukaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työkuormani on liian suuri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen tylsistymistä, koska työkuormani on liian vähäinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työni on tarpeeksi monipuolista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ vaatii minulta enemmän, kun voin antaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työni haastaa minua tarpeeksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ehdin palautua tarpeeksi työpäivän aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ehdin palautua tarpeeksi vapaa-ajallani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työni on kuormittavaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29. Jos koet työsi kuormittavaksi, mikä työssäsi kuormittaa?

30. Työni on stressaavaa *

ei koskaan	harvoin	joskus	usein	aina
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31. Jos koet työsi stressaavaksi, mikä aiheuttaa stressin tunteen?**32. Koet uupumuksen tunnetta ***

ei koskaan	harvoin	joskus	usein	aina
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

33. Jos olet kokenut uupumuksen tunnetta, mistä luulet sen johtuneen?**34. Arvot ***

	kyllä	en
Tiedätkö, mitä ovat yrityksesi arvot?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onko arvotyöskentely onnistunut työpaikallasi?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35. Mitkä asiat toimivat erityisen hyvin työpaikallasi? ***36. Mikä motivoi sinua kouluttajana? *****37. Mitä toimenpiteitä tarvitset työhyvinvoinnin parantamiseksi? *****38. Avoin kommenttikenttä**

Liite 2



Kouluttajien työhyvinvoinnin kehittämishohjelma

1/4

Aihe & Aikataulu	Tavoitteet	Toimenpiteet	Vastuut	Seurantatavat
<p>Yhteistyön lisääminen</p> <p>Syyskuu 2022- Marraskuu 2022</p>	<p>Yhteistyön lisääminen eri sidosryhmien kanssa.</p> <p>Tiedon jakamisen lisääminen ja selkeyttäminen.</p> <p>Koulutusmateriaalien kehitys.</p> <p>Roolien selkeyttäminen.</p>	<p>Kouluttajien yhteistyöpäivälle vuorovaikutteinen keskustelu, jossa puhutaan rakentavista huomatuista epäkohdista ja mietitään yhdessä, miten yhteistyö saataisiin toimivammaksi.</p> <p>IX: Inflight Service and delivery, inflight-tiimi Cabin Safety: Yhteistyö kanavan perustaminen Teamssiin. Kanavalle lisätään Cabin Safety, Juho, Chief Instructorit, turvakouluttajat ja pilottikouluttajat. Kanavalle tehdään excel-taulukko kysymyksille, jossa on välilehdet eri konetyypeille ja esiin nousseille aihealueille. Cabin Safety tiedottaa kanavalle tulevista muutoksista.</p> <p>Safety Training: Tiedon kulun parantaminen ja uusi tapa tuottaa materiaaleja.</p> <p>EA: Cabin safetyyn kanssa yhteistyön lisääminen mm. manuaalin revisioinnissa.</p>	<p>Saana tekee uuden tarvittavat teams-kanavat.</p> <p>Hanna tai Juho kutsuu yhteistyöpäivälle eri sidosryhmien henkilöt.</p> <p>Yhteistyöpäivän agenda tehdään yhteistyössä.</p> <p>Saana teettää kyselyn kouluttajien yhteistyöpäivää varten.</p>	<p>Pyritään olemaan ketteriä kanavien käytössä. Jos joku asia ei toimi, kommunikoidaan asiasta ja korjataan tilanne.</p> <p>Seuraavalla kouluttajien yhteistyöpäiville teetetään kysely, jossa selvitetään:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oletko huomannut yhteistyön lisääntyneen? 2. Onko yhteistyö ollut toimivaa? 3. Mitä yhteistyön osa aluetta voidaan parantaa ja miten?



Kouluttajien työhyvinvoinnin kehittämishohjelma

2/4

Aihe & Aikataulu	Tavoitteet	Toimenpiteet	Vastuut	Seurantatavat
<p>Arvostus</p> <p>Joulukuu 2022- Helmikuu 2023</p>	<p>Kouluttajien arvostuksen tunteen kasvattaminen.</p> <p>Kouluttajien arvostuksen tunnustaminen.</p> <p>IX Yammer-ryhmän aktivoiminen.</p>	<p>Toiselle kouluttajien yhteistyöpäivälle Finnairin ylimmästä johdosta henkilö puhumaan kouluttajien tärkeydestä.</p> <p>Arvostuksen nostamisvideon laadinta ja lataaminen Yammer-ryhmään IX-kanavalle. Videossa on esillä tilastoja, mitä FFA:lla on tehty vuonna 2022. Toinen video, jossa esitellään, mitä vuoden 2023 Rec-päivällä tapahtuu.</p> <p>Oppilaita kannustetaan kirjoittamaan palautetta koulutuksista palautelinkin lisäksi myös Yammer-kanavalle.</p> <p>Kanavan aktivoiminen vastaamalla oppilaiden mahdollisiin kysymyksiin ennen koulutukseen tuloa.</p>	<p>Saana teettää kyselyn kouluttajien yhteistyöpäivää varten.</p> <p>Chief Instructorit delegoivat videon teon projektina.</p>	<p>Seuraavalla kouluttajien yhteistyöpäiville teetetään kysely, jossa selvitetään:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Koetko arvostuksen tunteen muuttuneen? 2. Mitä voimme tehdä vielä arvostuksen kehittämiseksi?

Liite 2 jatkuu



Kouluttajien työhyvinvoinnin kehittämisohjelma

3/4

Aihe & Aikataulu	Tavoitteet	Toimenpiteet	Vastuut	Seurantatavat
<p>Työhyvinvoinnin seuranta</p> <p>Maaliskuu 2023- Kesäkuu 2023</p>	<p>Muistuttaa, mitkä asiat ovat hyvin ja toimivia työyhteisössämme.</p> <p>Esitellä yhteiset pelisäännöt.</p> <p>Opettaa kouluttajille, miten Teamssiä kuuluu käyttää niin, että asiat eivät katoa keskustelujen joukkoon ja vähentää sitä kautta kuormitusta.</p>	<p>Kyselyn ja työpajan pohjalta laaditut yhteiset pelisäännöt laitetaan kouluttajahuoneen seinälle.</p> <p>Kouluttajille koulutetaan Teamssin oikeoppista käyttöä. Kysymykset Chatista -> Kanaviin.</p>	<p>Esihenkilö tai Chief Instructorit deagoivat teamssin opetusvideon teon.</p> <p>Saana laittaa seinälle valmiit työhyvinvoinnin pelisäännöt.</p> <p>Saana teettää kyselyn kouluttajien yhteistyöpäivää varten.</p>	<p>Seuraavalla kouluttajien yhteistyöpäiville teetetään kysely, jossa selvitetään:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Onko kouluttaja huomannut muutosta omassa työhyvinvoinnissaan työhyvinvoinnin kehittämisen alettua FFA:lla? 2. Minkä arvosanan kouluttaja antaa omalle työhyvinvoinnilleen?



Kouluttajien työhyvinvoinnin kehittämisohjelma

4/4

Aihe & Aikataulu	Tavoitteet	Toimenpiteet	Vastuut	Seurantatavat
<p>Kouluttajien koulutus</p> <p>Heinäkuu 2023- Syyskuu 2023</p>	<p>Kouluttajien ammattitaidon lisääminen.</p> <p>Vertaisoppimisen lisääminen.</p>	<p>Lanseerataan kouluttajien koulutusohjelma.</p> <p>Yhteistyöpäivänä kouluttajille pidetään koulutusta.</p> <p>Mentorointiohjelman uudelleen käynnistäminen.</p> <p>Vertaisoppiminen: Osaamisen lisäys ja sitä kautta vertaisoppiminen.</p>	<p>Saana teettää kyselyn kouluttajien yhteistyöpäivää varten.</p> <p>Koulutukset suunnittelee ja toteuttaa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Turva- ja ensiapukoulutus: Chief Instructorit • Palvelu: Esihenkilö 	<p>Seuraavalla kouluttajien yhteistyöpäiville teetetään kysely, jossa selvitetään:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oliko kouluttajille järjestetty koulutus onnistunut? 2. Mitä muuta koulutusta koet tarvitsevasi?



Kouluttajien yhteiset pelisäännöt:

Mitä tulee huoneeseen, kun minä tulen huoneeseen

Työskentelemme yhdessä:

- Tuen toisia muutoksessa
- Pysin yhteistyön lisäämiseen

Yksinkertaistan:

- Keskityn niihin asioihin, joihin voin itse vaikuttaa
- Pidän kiinni aikatauluista

Välitän:

- Kunnioitan toisia! Muistan kunnioituksen myös koulutusryhmien yli
- Vastaan itse omasta asenteestani ja toiminnallani yhteisestä ilmapiiristä
- Muistan kehua toisia

Olen rohkea:

- Uskallan kysyä ja kyseenalaistaa
- Asenne ratkaisee - > muutosmyönteisyys
- Kerron työparille, miten hän onnistui ja vastaanotan palautteen, miten itse onnistuin.