



Haaga-Helian restonomiopiskelijoiden näkemyksiä psyykkisestä työhyvinvoinnista

Eevi Jarenko

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Restonomi

Amk-opinnäytetyö

2023

Tiivistelmä

Tekijä(t) Eevi Jarenko
Tutkinto Restonomi
Opinnäytetyön nimi Haaga-Helian restonomiopiskelijoiden näkemyksiä psyykkisestä työhyvinvoinnista
Sivu- ja liitesivumäärä 36 + 15
<p>Psyykinen työhyvinvointi on erityisen tärkeässä roolissa, oli toimiala mikä tahansa. Jatkuva maailmantilanteen muuttuminen ja resurssit vaivaavat matkailualalla työskenteleviä henkilöitä, jonka takia psyykkisestä työhyvinvoinnista on tärkeä keskustella ja olla avoin. Psyykkisellä työhyvinvoinnilla on suuri merkitys sekä nimenmukaisesti työhyvinvoinnissa että myös töiden ulkopuolella. Psyykinen työhyvinvointi koostuu turvallisesta työilmapiiristä ja -ympäristöstä, työtehtävien osaamisesta sekä hyvinvoinnista ja tasapainosta työpaikalla, että omassa henkilökohtaisessa elämässä.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia Haaga-Helian restonomiopiskelijoiden psyykkistä työhyvinvointia ja antaa tietoa, mistä asioista huolehtia ennaltaehkäisten psyykkistä työpahoinvointia. Kuitenkin opinnäytetyö rajataan psyykkiseen työhyvinvointiin, poissulkien työpahoinvointia ja fyysisen ja sosiaalisen puolen työhyvinvoinnista. Tietoperusta jakautuu kahteen pääluokkaan, työhyvinvointi ja psyykinen työhyvinvointi. Työhyvinvointi pitää sisällään esihenkilötyön, työhyvinvointipääoman ja inhimillisen ja psykologisen pääoman. Psyykinen työhyvinvointi taas pitää sisällään tasapainomallin sekä psyykkistä työhyvinvointia kehittävät ja heikentävät tekijät.</p> <p>Tutkimuksen näyte koostuu Haaga-Helian restonomiopiskelijoiden eli Haagan kampuksen opiskelijoista, jotka työskentelevät tällä hetkellä matkailualalla. Aineisto kerättiin laadullisten menetelmien keinoin puolistrukturoituna teemahaastatteluna, joka on olennainen kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen menetelmä. Tutkimuksessa haastateltiin viittä henkilöä, joista kolme on naisoletettuja ja kaksi miesoletettua. Teemahaastattelut toteutettiin 7-14.4.2023 kasvatusten. Tutkimus osoitti, että psyykkiselle työhyvinvoinnille suurimmat ja merkittävimmät tekijät ovat työilmapiiri ja perehdytys työhön.</p> <p>Tutkimustulosten mukaan psyykkiselle työhyvinvoinnille suurimmat tekijät ovat perehdytys työhön ja työilmapiiri. Kuitenkin muita parantavia tekijöitä on tasapaino työtehtävissä ja työn ja vapaa-ajan välillä, palautteen antaminen, oikeanlainen esihenkilötyö, asenne työhön sekä oma henkilökohtainen kehitys työssä.</p> <p>Psyykkistä työhyvinvointia parantavia tekijöitä on myönteinen asenne, elämäntavat, itsensä kehittäminen, tasapaino työn ja vapaa-ajan välillä, tavoitteiden asettaminen, johtaminen ja työyhteisö. Heikentäviä tekijöitä on työtehtävien määrä ja haastavuus, vähäiset kehitysmahdollisuudet, ristiriidat ja oman henkilökohtaisen elämän ongelmat.</p>
Asiasanat psyykinen hyvinvointi, työhyvinvointi, työilmapiiri, perehdyttäminen

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Työhyvinvointi	3
2.1	Esihenkilötyö ja sen vaikutus työhyvinvointiin.....	5
2.2	Työhyvinvointipääoma.....	6
2.3	Inhimillinen ja psykologinen pääoma	6
3	Psyykkinen työhyvinvointi	9
3.1	Tasapainomalli	11
3.2	Psyykkisen työhyvinvoinnin parantamiskeinoja ja -tekijöitä.....	12
3.3	Psyykkisen työhyvinvoinnin heikentäjiä tekijöitä	14
4	Tutkimus.....	17
4.1	Tutkimusmenetelmät	17
4.2	Työn tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen toteutus	17
4.3	Tutkimuksen haastateltavat.....	18
4.4	Tutkimuksen kulku.....	19
4.5	Sisältöanalyysi	19
5	Tutkimuksen tulokset.....	21
5.1	Tutkimuksen kysymykset ja vastaukset	21
5.1.1	Osaaminen	21
5.1.2	Tasapaino työn ja vapaa-ajan välillä	22
5.1.3	Työilmapiiri.....	24
5.1.4	Työn mielekkyys	26
6	Pohdinta.....	28
6.1	Tutkimusongelmien vastaukset ja johtopäätökset.....	28
6.2	Kehittämisehdotukset	30
6.3	Jatkotutkimusehdotukset.....	30
6.4	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	31
6.5	Oma opinnäytetyöprojekti ja oppimisen arviointi	32
	Lähteet.....	35
	Liitteet	37

1 Johdanto

”Onpa hyvä oppari aihe, oispa mulki!” Kommentoi ystäväni, kun pyysin häntä minun haastateltavaksi. Kurssit, internet ja ystävien kanssa aiheiden aivomyrskyttäminen ei aina riitä, välillä pitää odottaa, että aihe syntyy jostain todella tarkasta tilanteesta, ystävästä, aiheesta, kurssista tai mistä ikinä. Onneksi olkoon Eevi, onnistuit kokemaan tilanteen, tai enemmänkin elämäntilanteen, jonka kautta kiinnostus ja opinnäytetyön aihe syntyi. Psykkinen työhyvinvointi, aina tärkeä aihe, oli elämäntilanne tai maailmantilanne mikä tahansa. Pandemia ei hirveästi auttanut tätä toimialaa, toivotavasti kuoppa koettu ja tästä voi mennä vain ylöspäin.

Työn taustana toimii minun henkilökohtainen kokemukseni psykkinellä tavalla työelämästä matkailun työtehtävissä. Muutaman kerran psykkinen pahoinvoinnin takia irtisanoutuneena, työterveys on tullut yllättävän tutuksi ja tärkeäksi aiheeksi sekä henkilökohtaisessa elämässä että uusien työtehtävien haussa. Psykkinen työhyvinvoinnin tärkeys ja sekä hyvät että huonot vaikutukset pystyvät huomata vähitellen elämässä sekä pienissä että suurissa erissä. Opinnoistani huomasin, kuinka vähän psykkinisestä työhyvinvoinnista opetetaan ja puhutaan, joten halusin tutkia asiaa vielä vähän syvemmin ja keskittää tutkimuksen muiden opiskelijoiden psykkineseen työhyvinvointiin. Työhyvinvoinnista on rajattu sosiaalinen ja fyysinen pois, sillä niistä näkökulmista on mielestäni aina oltu hiukan enemmän avoimia, kuin psykkinisestä puolesta. Haaga-Helian restonomiopiskelijoihin rajattiin tutkimuksen näyte, sillä koska oma kokemukseni on liittynyt matkailualalle, halusin kuulla muiden matkailua opiskelevien kokemusten heidän matkailun toimialan työtehtävistä.

Työni tarkoitus on, että toimialan yritykset voivat hyödyntää tietoa Haaga-Helian restonomikampuksen opiskelijoiden psykkinen työhyvinvoinnin kehittämisessä. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, mitkä asiat tukevat hyvän psykkinen työhyvinvoinnin rakentumista, mitkä heikentävät sitä ja mitkä asiat yleisesti liittyvät siihen. Haen vastauksia myös mitkä ovat merkittävimpiä psykkinen työhyvinvoinnin parantajia. Liitteenä löytyy näiden alaongelmien, teoreettisen viitekehyksen, haastattelukysymyksien ja tutkimustulosten välistä yhteyttä havainnollistava peittomatriisi (Taulukko 2).

Tavoitteena on antaa yrityksille, että kokonaisuudessaan työntekijöille sekä konkreettisia että teoreettisia ideoita, miten parantaa psykkinistä työhyvinvointia, mihin asioihin kannattaa panostaa työympäristössä. Työn tavoite on myös lisätä tietämystä psykkinen työhyvinvoinnin tärkeydestä ja jotta työelämä kehittyisi tasapainoisesti eteenpäin ja osaisi havaita ongelmat, jos niitä tulee vastaan ja täten osata hallita niitä ja edesauttaa ja ehkäistä mahdolliset ongelmat ennekuin niistä syntyy suurempia.

Tutkimus toteutetaan teemahaastattelun muodossa, jossa haastateltavina ovat Haaga-Helian restonomikampuksen eli Haagan kampuksen tämänhetkisiä opiskelijoita, jotka ovat matkailualalla töissä

tällä hetkellä. Opiskelijat sopivat loistavat tutkimuksen haastateltaviksi, sillä he edustavat tämänhetkisen matkailutilanteen työskentelijöitä sekä opiskelevat tapoja parantaa tätä alaa entistä paremmaksi työntekijöille että matkailijoille.

2 Työhyvinvointi

Työterveys on koko ajan muuttuva tila ja se voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen: psyykkinen, sosiaalinen ja fyysinen työhyvinvointi. Tässä opinnäytetyössä keskitymme psyykkiseen työhyvinvointiin ja jätämme sosiaalisen ja fyysisen hyvinvoinnin taka-alalle. Kaikki osa-alueet kuitenkin vaikuttavat toisiinsa ja tarvitsevat toinen toisiaan pitämään työterveyttä tasapainossa. Kaikki kolme osaa muodostavat yhdessä hyvän työkyvyn, joka suojaa monilta ongelmilta. Työkyvyttömyyseläkkeelle siirtyy kuitenkin Eläketurvakeskuksen (2019) mukaan yhä useammin masennuksen takia. Eläketurvakeskuksen mukaan varsinkin mielenterveyden syyt ovat kasvussa työkyvyttömyyseläkkeelle menevistä ja masennus on suurin yksittäinen syy siirtyä työkyvyttömyyseläkkeelle.

Manka & Manka (2016, luku 3.4) on määritellyt työhyvinvoinnin olevan sujuvuutta kokopäiväisessä työssä. Työhyvinvointiin liittyy työterveys ja työkyky ja niitä on tärkeää ylläpitää, sillä se on yksi tärkeimmistä strategioista, nimeltään henkilöstöstrategia. Henkilöstön hyvinvointi on hyvä perusta organisaatiolle. Viitala on taas tutkinut henkilöstöjohtamista, jonka yksi tärkeimmistä tehtävistä on ylläpitää työhyvinvointia. Sekä Manka & Manka (2016, luku 3) että Viitala (2021, luku 2.5) kiinnittävät huomion työhyvinvoinnin tärkeyttä organisaation kannalta, eli mainiten henkilöstöstrategian. Viitalan mukaan työntekijöiden työhyvinvointi tukee työtyytyväisyyttä ja siten parantaa suorituskykyä mikä tuottaa parempaa asiakaspalvelua ja lisämyyntiä. Viitalaa (2021, luku 2.5) viitaten, vain hyvinvoiva henkilöstö pystyy työskentelemään tehokkaasti, oppimaan uutta, kehittymään sekä tuottamaan luovia ratkaisuja ja uusia innovaatioita.

Molempien määritelmät työhyvinvoinnista siis täydentävät toinen toistaan. Manka & Manka (2016) ovat muotoilleet työhyvinvoinnin tekijöiden olevan sosiaalinen ja rakennepääoma. Sosiaaliseen pääomaan liittyy työympäristön turvallisuus ja ammattimaisuus sekä kannustava johtaminen. Rakennepääomaan liittyy työn monipuolisuus ja sen merkityksellisyys. Tunne siitä, että työntekijöitä kuunnellaan ja että työympäristö on joustava, kannustava ja jatkuvasti kehittyvä. Viitalan henkilöstöjohtamisen kirjaa mukaillen, henkilöstöjohtamisessa on ennakoitava ja torjuttava työpahoinvointi ja kiinnittämällä huomiota riskitekijöihin, jotka työpahoinvointia voisi aiheuttaa.

Sosiaali- ja terveysministeriö on määritellyt työhyvinvoinnin olevan kokonaisuus, jonka muodostavat työ, sen merkityksellisyys, terveys, turvallisuus ja hyvinvointi. Sitä lisää esimerkiksi motivoiva johtamistyyli ja työympäristö ja työntekijöiden ammattitaito (Sosiaali- ja terveysministeriö s.a.) Yksilö suoriutuu parhaiten työssä, kun voi itse hyvin. Esihenkilön on tärkeä priorisoida työntekijöiden hyvinvointi ja pitää se mahdollisimman hyvin tasapainossa työn ja arjen välillä.

Työhyvinvointi koostuu monesta eri alueesta, ja yksi niistä on työn osaaminen ja myös tunne siitä. Työhyvinvointiin kuuluu tietää omat työtehtävät ja tavoitteet, joihin pyrkiä yksilönä, että yrityksenä. Henkilökohtaiseen kehitykseen tarvitaan tieto ja ymmärrys omasta osaamisesta ja tavoitteista. Tähän tarvitaan myös motivaatiota, joka voi näkyä kannustimina kuten tiedosta henkilöstöeduista ja miten edetä työkuvaan ylempään. Suorittamiseen vaaditaan yksilön sekä esihenkilön arviointi- ja viestintätaitoja. Ilman kritiikkiä tai apua ei pääse suorittamaan entistä paremmin mitä haluaisi tai voisi. Arvioinnissa arvioidaan työsuoritusta, tehokkuutta, motivaatiota ja tilannetekijöiden vaikutusta. (Helsilä & Salojärvi 2013.)

Työhyvinvointiin liittyy fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen puoli. Sosiaalinen puoli täyttyy, kun työympäristö on turvallinen ja positiivinen, minkäänlaista työpaikka kiusaamista tai häirintää ei tapahdu ja yritys pitää huolen työpaikan ulkopuolella tapahtuvista virkistyspäivistä ja yleisesti hyvinvoinnista työpaikan ulkopuolella. Kuten aiemmin mainittu, mitä paremmin yksilö voi hyvin, sitä paremmin hän suoriutuu työssään. Yksilön oma hyvinvointi on hyvä perusta työterveydelle ja täydentävät toisiaan, mutta eivät ole automaattisesti korreloivia. Henkilön tulee tuntea kuuluvansa työyhteisöön ja vuorovaikutuksen tulee olla kunnossa työpaikalla. Sosiaaliseen työpaikkahyvinvointiin kuten muihinkin hyvinvoinnin osa-alueisiin kuuluu kuitenkin myös työpaikan ulkopuolella oleva hyvinvointi. (Viitala 2019, luku 4.)

Työhyvinvoinnin fyysinen puoli täyttyy, kun työympäristö ja -paikka edistävät työkykyä ja terveellisiä elintapoja monipuolisesti. Työpaikan tulee kannustaa terveellisiin elämäntapoihin, kuten säännöllisiin yöuniin ja monipuolisiin ja säännöllisiin ruokailuihin. Fyysinen työhyvinvointi voi tarkoittaa myös virkistyspäiviä samalla tavalla kuin sosiaalinen hyvinvointikin. Liikunnalla on keskeinen rooli työpaikoilla, sillä sen puute heikentää työkykyä ja voi pahimmassa tapauksessa olla yhteydessä kansansairauksiin ja aiheuttaa ennen aikaisia kuolemia. Liikunta vahvistaa sekä fyysisiä että psyykkisiä voimavaroja. (Työterveyslaitos s.a.)

Työhyvinvointiin vaikuttaa suuresti esihenkilötyö. Esihenkilön tulee kiinnittää suurta huomiota työntekijöiden hyvinvointiin sekä työssä että sen ulkopuolella. Tulokellinen palveluorganisaation johtaminen vaatii henkilöstön olevan psyykkisesti, sosiaalisesti ja fyysisesti olevan tasapainossa ja turvallisessa työympäristössä. Turvallinen työympäristö vaatii luottamuksellisen, motivoituneen ja oikeudenmukaisen esihenkilön, joka kiinnittää huomiota perustan kunnossa ylläpitämiseen, jotta kaikilla on helppo ja hyvä työskennellä. Ideaalina tilanteena esihenkilö toimii palvelevan johtamistyylin tavoin. (Viitala 2019, luku 1.)

2.1 Esihenkilötyö ja sen vaikutus työhyvinvointiin

Työhyvinvointi vaatii hyvää johtamista, eli strategista suunnittelua ja muita toimenpiteitä työhyvinvointitoiminnan jatkumiseksi. Hyvinvoiva organisaatio on tavoitteellinen, joustava, itseään kehittävä ja turvallinen. Työhyvinvointia edistää hyvä esihenkilö organisaatiossa, joka toimii oikeudenmukaisesti ja kannustavasti.

Esihenkilön työtehtäviin kuuluu muun muassa perehdyttäminen, työsuhteasiat kuten työsopimusten tekeminen, työvuoroista huolehtiminen sekä poissaolo-, vapaa- ja lomajärjestelyt, monimuotoisen työyhteisön johtaminen ja työhyvinvoinnin johtaminen (Haaga-Helia 2022.) Heikinheimon (2021) mukaan johtamisen voi jakaa kolmeen osaan: prosessiin sisältöön, ihmisiin ja niiden johtamiseen. Mitään johtamistehtävää ei ole mahdollista tehdä onnistuneesti ilman kaikkia näitä kolmea. Hyvä esihenkilö osaa tasapainottaa nämä kolme osa-aluetta työssään.

Motivoiva esihenkilö kuuntelee työntekijöitään ja haluaa heidän parastaan ensimmäisenä prioriteettina. Hyvä esihenkilö kuuntelee työntekijöiden tarpeita ja käyttää aikaa toiveiden toteuttamiseen. Hyvä johtamistyyli vaikuttaa työntekijöiden motivaatioon, suorittamiseen ja ilmapiiriin. Mitä motivoituneempi esihenkilö on ja mitä enemmän esihenkilön motivoituneisuus siirtyy työntekijöihin, sitä paremmin he suoriutuvat. (Helsilä & Salojärvi 2013.)

Jotta työntekijät voisivat kertoa toiveitaan ja parantaa työpaikan heikkouksia, pitää heidän luottaa omaan esihenkilöönsä. Turvallinen ja luottamuksellinen työympäristö koostuu kaikkien yritysten osaston puhaltamisesta yhteen hiileen. Luottaminen syntyy kommunikoimalla ja pitämällä huolen tasa-arvosta työpaikalla, ja ettei minkäänlaista työpaikkakiusaamista tai muuta häirintää tapahdu. (Helsilä & Salojärvi 2013.)

Esihenkilötyöllä on siis suuri merkitys tuloksellisen palveluorganisaation johtamiseen. Esihenkilön tulee kiinnittää suurta huomiota työntekijöiden hyvinvointiin sekä työssä että sen ulkopuolella. Tuloksellinen palveluorganisaation johtaminen vaatii henkilöstön olevan psyykkisesti, sosiaalisesti ja fyysisesti olevan tasapainossa ja turvallisessa työympäristössä. Turvallinen työympäristö vaatii luottamuksellisen, motivoituneen ja oikeudenmukaisen esihenkilön, joka kiinnittää huomiota perustan kunnossa ylläpitämiseen, jotta kaikilla on helppo ja hyvä työskennellä. Ideaalina tilanteena esihenkilö toimii palvelevan johtamistyylin tavoin. Palvelevan johtamistyylin tarkoitus on tehdä ja antaa mahdollisimman paras työympäristö ja laitteisto, jotta työntekijällä on helppo ja hyvä tehdä töitä. (Helsilä & Salojärvi 2013.)

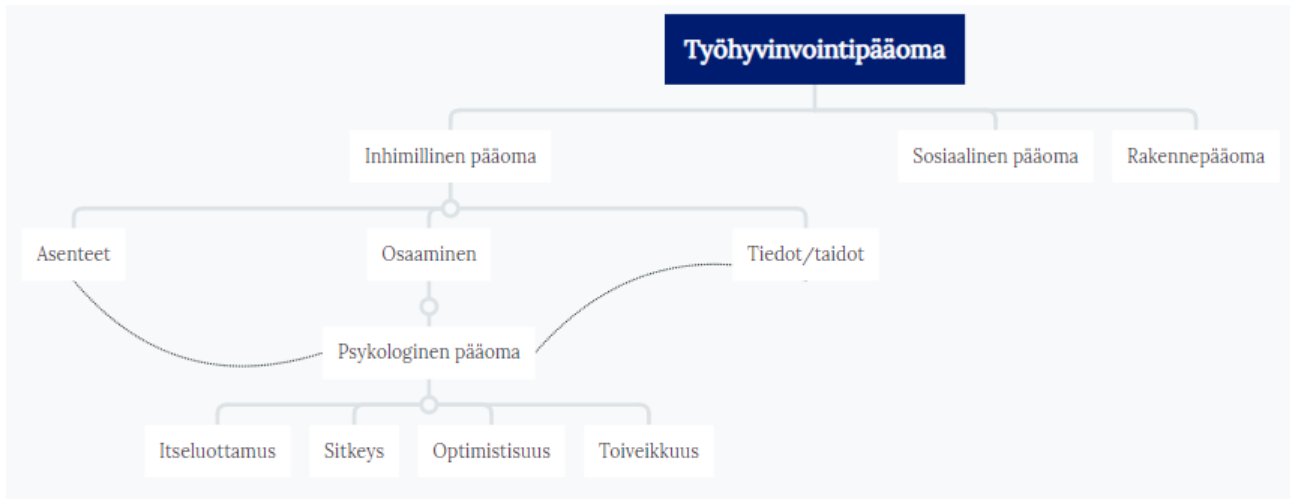
2.2 Työhyvinvointipääoma

Mankan & Mankan (2016, luku 2) mukaan työhyvinvointipääoma on moniulotteinen käsite, johon sisältyy sosiaalinen, yksilön inhimillinen ja organisaation rakennepääoma. Työhyvinvointipääoma rakentuu teorialle, että yksilön työkyvyllä ja hyvinvoinnilla on tärkeä side inhimilliseen pääomaan. Yksilön mahdollisuus hankkia koulutusta ja työkokemusta ovat hyvinvoinnin seuraamuksia. Se tulee myös opinnoissa ja työelämässä menestymisessä. Larjovuori muiden tutkimusryhmäläisten kanssa (2015, luku 5.1) määrittelevät työhyvinvointipääoman käsitteiden, eli rakenne-, sosiaalisen ja inhimillisestä pääomasta sillä tavalla että rakennepääoma on, kun organisaation toimivat rakenteet ja työprosessit vaikutusmahdollisuuksineen mahdollistavat henkilöstön hyvinvoinnin. Sosiaalinen pääoma on yhteisöllisyyttä, jonka syntymistä edistää kannustava ja osallistava johtaminen sekä hyvä työilmapiiri. Tärkeänä on vielä kolmas, eli psykologinen pääoma, joka edistää innostuksen, sitoutumisen, myönteisyyden ja aloitekykyisyyden kautta henkilökohtaista hyvinvointia, että organisaation tuloksellisuutta.

Työhyvinvointipääoman käsitteen tarkoitus on sisällyttää kaikki asiat, mitkä vaikuttavat työhyvinvointiin ja organisaation tuloksellisuuteen. Työhyvinvointipääomaan liittyy esimerkiksi työntekijöiden suoriutuminen työssä ja työhyvinvointi eli työntekijöiden asenteet ja organisaatiokäyttäytyminen kuten työyhteisötaidot.

2.3 Inhimillinen ja psykologinen pääoma

Tässä opinnäytetyössä paneudun työhyvinvointipääoman inhimilliseen ja siihen liittyvään psykologiseen pääomaan, sillä opinnäytetyössä keskitytään enemmän psyykkiseen työhyvinvointiin. Kuvasta kaksi (1) näkee työhyvinvointipääoman rakenteen ja siinä on avattu inhimillisen ja psykologisen pääoman pääalueet. Inhimilliseen pääomaan kuuluu asenteet, osaaminen, tiedot ja taidot ja psykologiseen pääomaan kuuluu itseluottamus, sitkeys, optimistisuus ja toiveikkuus.



Kuva 1 Työhyvinvointi pääoma jaettuna pääomiin miellekartan avulla (mukaillen Larjovuori, Manka & Nuutinen 2015, luku 2.3)

Inhimillinen pääoma tarkoittaa henkilöiden resursseja, joita voidaan kehittää ja mitata. Tässä tapauksessa kiinnitämme huomiota erityisesti organisaation henkilöstön voimavaroihin. Henkilöstöön kuuluva panostus on yksi merkittävimmistä panoksista organisaatiossa, mutta on todettu, että suurin osa organisaation liiketoiminnallisesta arvosta tulee nimenomaan ihmisistä ja heidän taidoistaan. On siis tärkeää panostaa inhimilliseen pääomaan eli henkilöstöön, sillä se tuo kaikista eniten yritykselle. Inhimilliseen pääomaan liittyy siis yksilöiden osaaminen, tiedot, taidot ja asenteet sekä psykologinen pääoma. (Larjovuori, Manka & Nuutinen, 2015, luku 2.3.)

Psykologinen pääoma on Fred Luthansin käsite, se tarkoittaa pääomaa, joka ei suorasti näy yrityksen tilinpäätöksissä. Psykologisen pääoman keskeisin käsite on itseluottamus. Tulee luottaa omiin kykyihin selviytyä haasteissa. Psykologinen pääoma on sekoitus toivoa, optimismia, sinnikkyyttä ja itseluottamusta. Psykologisen pääoman kehittäminen lisää ihmisten energiaa, luovuutta, ihmissuhteiden laatua, suoriutukykyä töissä ja terveyttä. Se vaikuttaa yksilön ja yhteisön onnistumiseen, suoriutumiseen, motivoituneisuuteen ja työtyytyväisyyteen. (Tekniikan akateemiset TEK, 2016) Psykologinen pääoma on tutkimuksissa todettu tärkeäksi yksilön menestymisen ja hyvinvoinnin kannalta, mutta myös työnteon tuloksellisuuden ja organisaatiokäyttämisen kannalta. (Larjovuori, Manka & Nuutinen, 2015, luku 2.1.)

Psykologinen pääoma tarkoittaa Manka & Mankan (2016, luku 2.2.) mukaan yksilöllisten voimavarojen tukemista ja se on hyvin tärkeä osa työhyvinvointipääomaa kehittäessä. Psykologiseen pääomaan sisältyy tieto, taito, osaaminen, asenne ja muun muassa metataidot. Larjovuoren, Mankan ja Nuutisen (2015, luku 2.1.) mukaan metataidoilla tarkoitetaan valmiuksia, joita tarvitaan muiden taitojen oppimiseen ja käyttäytymiseen. Niistä tärkeimpiä ovat muun muassa itsetuntemus, elämänhallintataidot ja kyky johtaa itseään. Manka & Mankan (2016, luku 6.1.) mukaan psykologisella

pääomalla on merkitystä työpaikalla, käyttäytymisessä ja työntekijöiden suoriutumisessa. Monen tutkimuksen mukaan sillä on yhteyksiä työtyytyväisyyteen, organisaation sitoutumiseen, työssä suoriutumiseen ja poissaoloihin.

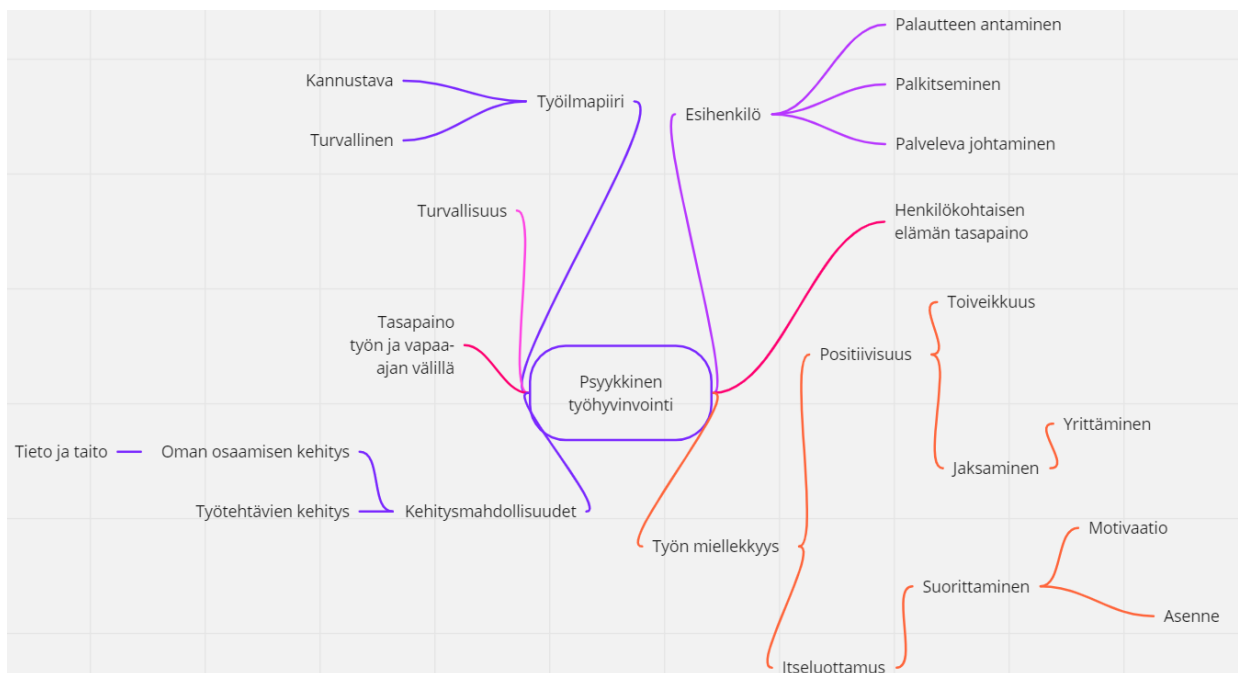
Organisaation näkökulmasta työntekijöiden hankkiminen, palkitseminen, kehittäminen ja heidän hyvinvointiinsa panostaminen on investoimista inhimilliseen pääomaan ja se on organisaatiolle hyväksi, sillä se edistää työntekijöiden suorituskykyä töissä. (Larjovuori, Manka & Nuutinen, 2015. luku 2.) Rauhalan, Leppäsen & Heikkilän (2013, luku 2.) mukaan psykologinen pääoma ilmenee yksilön ja yhteisön asenteena, jossa näkyy oma-aloitteisuus, yritteliäisyys, toimeliaisuus ja vastuunottaminen. Psykologisen pääoman johtaminen ja kehittäminen ovat tapa johtaa yrityksen asennetta kohti tuottavuutta.

Inhimillinen pääoma on aina yksilön hallinnassa, mutta koska henkilöstön hyvinvointi vaikuttaa niin paljon organisaatioon, pyrkii organisaatio edistämään tätä keinoilla tahansa. Inhimillinen pääoma tuottaa yritykselle yliverstaista kilpailuetua silloin, kun sillä on hallussa vaikeasti kopioitavaa tai korvattavaa inhimillistä pääomaa. Inhimillistä pääomaa ja organisaatiolle merkityksellistä arvoa syntyy, kun henkilöstö oppii ratkomaan työhön liittyviä ongelmia ja haasteita ja tuntee organisaation toimintatavat, kulttuurin ja asiakkaat. Täten inhimillinen pääoma auttaa henkilöstöä tekemään päätöksiä, jotka sopivat yhteen organisaation strategian ja tavoitteiden kanssa. (Larjovuori, Manka, Nuutinen. 2015. luku 3.)

3 Psyykkinen työhyvinvointi

Mielenterveydenongelmat ovat jatkuvasti kasvava ja hintava ongelma työpaikoissa, sillä se voi vaikuttaa yksilön toimintaan työpaikoilla monin eri tavoin, kuten poissaoloihin ja tuottavuuden heikentymiseen ja siksi psyykkiseen työhyvinvointiin on tärkeä keskittyä ja kantaa vastuu työpaikoilla, että sitä ylläpidetään. Hassonin & Butlerin (2020, 9) mukaan psyykkisen hyvinvoinnin tukemista on suurien riskien hallinta jo alkuvaiheessa, kokonaisvaltainen katse terveyteen ja hyvinvointiin, tehokas tukeminen heitä kohtaan, joita mielenterveydenongelmat jo vaivaavat.

Alla olevasta kuvasta voi nähdä, mitä kaikkea psyykkinen työhyvinvointi pitää sisällään. Kuva kolme (3) on luotu mukaillen Viitalaa (2019, 2021) ja Martela ja Jarenko (2015) sisältäen psyykkisen työhyvinvoinnin osia. Psyykkinen työhyvinvointi kuuluu kuvan mukaan työilmapiiristä, esihenkilötyöstä, henkilökohtaisen elämän tasapainosta, työn mielekkyydestä, kehittymismahdollisuuksista, tasapainosta työn ja vapaa-ajan välillä sekä turvallisuudesta.



Kuva 2 Psyykkinen työhyvinvointi jaettu erilaisiin osa-alueisiin miellekartan avulla (Mukaillen Viitala (2019, 2021) ja Martela, Jarenko (2015))

Psyykkinen työhyvinvointi koostuu siitä, että viihtyy töissä ja tuntee onnistuvansa ja etenevänsä työurallaan. Työn on tärkeää haastaa tarpeeksi paljon, muttei kuitenkaan liikaa, jotta työntekijöiden motivaatio ja usko itseensä pysyy ja pystyy kehittymään. Aarnion, Aution, Niemisen & Suomalaisen (2016) mukaan epäonnistumisen tai virheen jälkeen voi selkeästi huomata, minkälainen tunne siitä jäi itselleen. Kasvun asenteella voi ajatella, että oppi virheestään ja seuraavalla kerralla tietää miten

tehdä oikein, kun taas muuttumattomuuden asenteella voi uskoa, että epäonnistuesssa on kyse omasta huonomuudesta, jolle ei voi tehdä mitään. Motivaatiota ja psyykkistä työhyvinvointia edistää kannustava työilmapiiri. Näin näkyy, että sekä sosiaalinen työhyvinvointi vaikuttaa psyykkisen työhyvinvointiin.

Psyykinen työhyvinvointi koostuu turvallisuuden tunteesta ja tasapainoisesta mielenterveydestä työpaikalla ja sen ulkopuolella. Henkilön tulee olla tyytyväinen omaan työtulokseensa ja saavansa sen verran vastuuta, kun omat voimavarat voivat ottaa haltuunsa. Psyykkiseen työhyvinvointiin vaikuttaa työn määrä, laatu ja haasteellisuus. On tärkeää löytää tasapaino, jotta työ olisi mielekästä eikä se kuormittaisi työntekijän mielenterveyttä aiheuttamalla esimerkiksi stressiä. Psyykkistä työhyvinvointia kuormittavat tekijät ovat sellaisia, jotka aiheuttavat ristiriitaa työn ja henkilön voimavarojen välillä. Tärkeää siis on, että henkilöllä on mahdollisuus kehittyä työssään, jotta hän tuntee työnsä palkitsevan hänen tulevaisuutta ja olevan merkityksellistä. Psyykkisessä työhyvinvoinnissa tärkeintä on itseluottamus ja sitä auttaa työyhteisön tuki ja kannustus. Viitalan mukaan (2019) mukaan psyykkisen työhyvinvoinnin voimavaratekijöitä on esimerkiksi työn palkitsevuus, hyvä johtaminen, arvostus, työn ja muun elämän yhteensovittamisen mahdollisuus ja työn kehittävyys. (Viitala 2019, luku 4.)

Psyykkistä työhyvinvointia voidaan lähestyä myös Richard Ryanin ja Edward Decin (2017) itsemääräytymisteorian (engl. Self.determination theory) kautta. He näkevät ihmisellä olevan kolme psykologista perustarvetta, jotka tyydyttyessään luovat hyvinvointia ja tyydyttymättä jäädessään luovat pahoinvointia. Näiden kolmen psykologisen perustarpeen tyydyttäminen työn kontekstissa luo silloin (psykologista) työhyvinvointia.

Decin ja Ryanin mukaan nämä kolme psykologista perustarvetta ovat autonomian kokemus, kyvykkyyden kokemus ja yhteyden kokemus. Autonomian kokemus viittaa kokemukseen siitä, että saa tehdä työtä omaehtoisesti (toki työnantajan ohjeistuksia ja sääntöjä noudattaen) ja omia henkilökohtaisia vahvuuksia käyttäen. Autonomian kokemusta tukee myös valmentava johtamisote, kyky osallistua työpaikan päätöksentekoon ja kyky toimia itseohjautuvasti omassa työssä. Kyvykkyyden kokemus syntyy aikaansaamisesta ja onnistumisesta, työn sopivasta haastetasosta ja uuden oppimisesta. Liian suuri työkuorma tai liian korkea vaatimustaso heikentävät kyvykkyyden kokemusta, kun taas onnistumiset vahvistavat sitä. Yhteydenkokemus syntyy kokemuksesta, että on hyväksytty ja arvostettu osa tiimiä ja työyhteisöä. Psykologisesti turvallinen ja kannustava ilmapiiri rakentavat aitoa ja turvallista yhteisöllisyyttä. Yhteyden kokemuksen tarve linkittyy sosiaaliseen työhyvinvointiin, mutta itsemääräytymisteorian kontekstissa sitä on tarkasteltu nimenomaan yksilön kokemuksena, yksilön psykologisen työhyvinvoinnin osa-alueena. (Martela & Jarenko 2015.)

Alkuperäisten kolmen psykologisen perustarpeen lisäksi suomalainen filosofi ja hyvinvointitutkija Frank Martela on esittänyt, että ihmisellä olisi myös neljä psykologinen perustarve: tarve kokea pystyvänsä tekemään hyvää muille ihmisille. Näin kokemus siitä, että pystyy työssään auttamaan työkavereita, tekemään yhdessä tiimin kanssa merkityksellisiä asioita asiakkaille ja luomaan jotain uutta hyvää, ruokkisivat myös yksilön psykologista työhyvinvointia. (Martela & Jarenko 2015; Martela, Ryan, Ryan 2016;)

Ryanin ja Decin ajatukset ovat selvästi linjassa ylempänä esitetyn Viitalan jäsenyyksen kanssa. On myös hyvä huomata, että psyykkisessä työhyvinvoinnissa on aina kysymys yksilön kokemuksesta samat asiat tuntuvat eri yksilöistä eri tavoin, toinen kestää painetta paljon enemmän kuin toinen, toinen kuormittuu haasteista ja toinen kokee kyvykkyytensä kasvavan.

Psyykkinen työhyvinvointi on hyvin subjektiivista ja siksi yksilön oma panostus siihen on suurempi kuin yrityksen panos, vaikka sitäkin tarvitaan. Yksilön oma panos psyykkisen työhyvinvoinnin tasapainoon on pitää huolta sosiaalisesta, psyykkisestä ja fyysisestä hyvinvoinnistaan töiden ulkopuolella sillä ilman sitä, ei auta yrityksen panos työpaikalla työterveyden ylläpitoon. Yrityksen panos psyykkiseen työhyvinvointiin on silti myös tärkeää, sillä se tukee ja kannustaa yksilöä työssä kehittymään ja edistämään työpanostaan. (Viitala 2019, luku 4.)

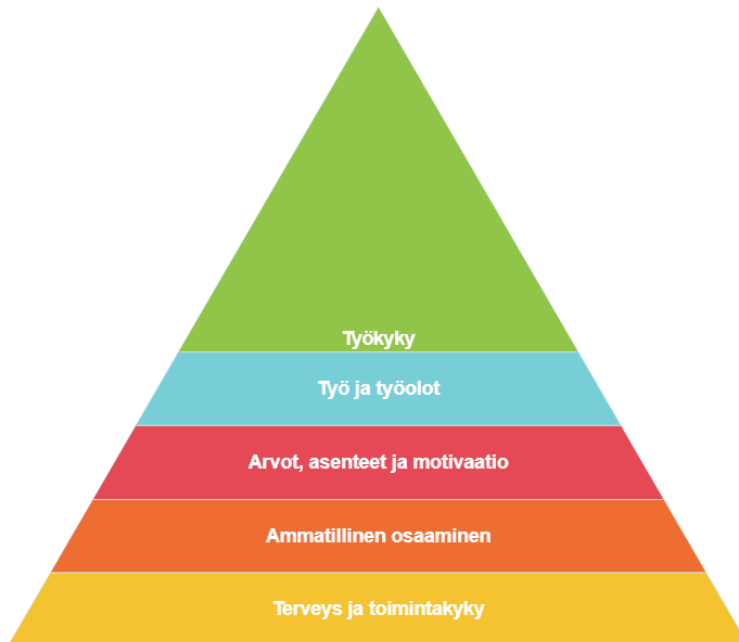
3.1 Tasapainomalli

Työhyvinvointia on tutkittu jo kauan, mutta siihen liittyviin tekijöihin on keskitytty eri aikoina. Ennen oltiin mieltä, että stressin syynä oli muun muassa melu ja fyysinen rasitus. Keskityttiin yksilöä kuormittaviin psykologisiin tekijöihin ja tutkittiin niiden vaikutusta hyvinvointiin ja vielä tarkemmin työhyvinvointiin. 2010-luvulla Marja-Liisa ja Marjut Manka tutkivat ympäristön yksilöä kuormittavia ärsykeitä. Huomattiin, että työ voi olla niin kuormittavaa, ettei voimavarat enää riitä, ja siitä tuli nimi tasapainomalli, joka on tunnettu myös työn vaatimusten ja hallinnan mallina tunnettu. (Manka & Manka 2016, 63–64.)

Tasapainomalli on reaktioperustainen stressimalli, joka liittyy yksilöiden reaktioihin ympäristön ärsykkeisiin. Näitä korreloidaan työolosuhteisiin ja työhyvinvointiin. Esimerkiksi mitä fyysisempi työ, sitä enemmän se kuormittaa yksilöä mutta mitä enemmän työssä on mahdollisuuksia tehdä päätöksiä ja psykologista kuormitusta, sitä aktiivisempaa työ on. Tutkimus kehittyi siihen, että mitä enemmän positiivista painetta työntekijä saa työstään, sitä enemmän mahdollisuuksia yksilön on oppia ja olla virkeä työssä ja sen ulkopuolella. Myöhemmin tutkimukseen lisättiin kolmas osa-alue, eli sosiaalinen tuki. (Manka & Manka 2016, 63–64.)

Keskeinen asia on yksilön henkilökohtaiset voimavarat, jotka liittyvät, miten yksilö reagoi ympäristön ärsykkeisiin. Välitysmekanismina toimii tilanteeseen mukautumisen taidot ja minkälaisia

voimavaroja muuten on hallita tunteita ja osata toimia tilanteissa hyvin, oli tilanne mikä tahansa. Voimavarat jaetaan yksilöllisiin ja ympäristöön liittyviin tekijöihin. Voimavaroja on muun muassa elämänhallinnan tunne, joka suojaa stressiltä. Muita voimavaroja on esimerkiksi myönteiset ajatukset, hyvinvointi ja kommunikaatiotaidot. (Manka & Manka 2016, 63–64.)



Kuva 3 Työkykytalo (mukaillen Juhani Ilmarinen (2002, 23)

Mankan & Mankan Työhyvinvointi kirjassa (2016, 64) mainitaan Työterveyslaitoksen professori Juhani Ilmarisen tutkimus, jossa hän on kuvannut yksilön vastuuta työkyvyn ja -hyvinvoinnin kannalta. Ilmarisen mukaan työkykytalo (Ilmarinen ym. 2003, 23.) voidaan jakaa neljään eri kerrokseen, jonka kolme alinta ovat ihmisten voimavaroja, eli hyvinvointi, ammatillinen osaaminen ja arvot. Neljäs kerros, eli ylin on itse työtä ja työoloa. Siihen kuuluu ihmisen voimavarojen ja työn tasapainoa, työn sisältöä ja vaatimuksia, työyhteisöä ja organisaatiota sekä esimiestyötä ja johtamista. Yksilön tulee huolehtia kaikista kerroksista, jotta työ sujuisi hyvin. Kuten kuvasta 3 havaitaan, opin näytetyön tekeminen on innostava kokemus.

3.2 Psyykkisen työhyvinvoinnin parantamiskeinoja ja -tekijöitä

Psyykkisen työhyvinvoinnin parantamiskeinoja on monia ja yleisellä tasolla niitä tulee ylläpitää. Tärkeintä on pitää huolta kaikista hyvinvoinnin osa-alueista sekä työpaikan sisä- että ulkopuolella. Jotta psyykinen työhyvinvointi pysyisi tasapainossa, pitää panostaa sekä sosiaaliseen että fyysiseen hyvinvointiin. Näissä kappaleissa kuitenkin paneudumme enemmän psyykkisiin keinoihin ja tekijöihin, kuin fyysisiin tai sosiaalisiin.

Manka & Manka (2016, 70) mainitsee myönteisen asenteen merkityksen sekä työpaikan hyvinvoinnin, että yksilön hyvinvoinnin olevan suuri. Myönteisyydellä on vaikutus esimerkiksi ihmisen kognitiivisen, psykologisen, sosiaalisen ja fyysisen toimintakyvyn laajentamiseen ja palauttamiseen, ihmisten havaintokentän laajentamisessa, lisää luovuutta ja avoimuutta uusille kokemuksille, lisää yhdessä kuuluvuuden kokemusta ja tunnettu, luottamusta uusiin ihmisiin, kykyyn ymmärtää muiden tunneilmaisuja ja näin mahdollistaa vuorovaikutusta. Myönteisyys on myös yhteydessä psyykkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin.

Kuviosta neljä (4) voi huomata, että myönteinen asenne on yksi psyykkisen työhyvinvoinnin parantamiskeinoista. Siihen liittyy psykologinen pääoma, jonka neljä eri ulottuvuutta on itseluottamus, toiveikkuus, optimismi ja sitkeys. Psykologisessa pääomassa tarkoitus on pitää oma elämä kurissa, mutta samalla pitää tasapaino tunteiden kanssa. On tärkeää osaa sopeutua muutoksiin ja erilaisiin ja uusiin tilanteisiin. Psykologista pääomaa voi kasvattaa esimerkiksi lyhyillä koulutustilaisuuksilla, ne ovat olleet monen tutkimuksen mukaan hyödyllisiä, sillä suorituskyky on kasvanut. Manka & Mankan (2016) mukaan optimismia on hyvä kasvattaa esimerkiksi etsimällä asioita, joista on kiitollinen ja kirjoittamalla niitä ylös. On hyvä välillä myös rauhoittua, rentoutua ja miettiä asioita, jotka saavat hyvälle mielelle. (Manka & Manka 2016, 157–166.)

Luottamus vaatii arvostusta ja palautetta esihenkilöltä ja muilta kollegoilta kehittyäkseen. Pienten riskien ottaminen saattaa myös parantaa luottamusta ja toiveikkuutta. Ottamalla suurempaa vastuuta tai haasteita vastaan, voi tuoda lisää minäpystyvyyttä. On tärkeää pystyä asettamaan mitattavia ja haasteellisia, mutta realistisia tavoitteita, jotta on helppo suoriutua. Kuitenkin on tärkeää onnistumisen jälkeen pystyä palkitsemaan itse itseään sekä saada palautetta kollegoilta ja esihenkilöltä. Tärkeää on myös, ettei aina onnistukaan niin ainakaan ei lannistu asiasta. Riskien ottamista kannattaa myös harjoitella, jottei yksittäiset virheet kasaudu yrittämisen esteeksi. (Manka & Manka 2016, 160, 163, 167.)

Tasapainoon liittyen, on tärkeää pitää vapaa-aika tasapainossa työn kanssa, jotta pystyy keskittämään kaikki energia työssä juuri siihen mihin pitääkin. Varsinkin, kun on kyse etätöistä, voi olla vaikea olla tekemättä töitä, jos viettää vapaa-aikansa samassa paikassa. Tasapainoinen työelämä koostuu tunteesta, että sekä työpaikan kiinnostukset ja tarpeet että henkilökohtaisen elämän tarpeet, kiinnostukset ja muut etusijalla olevat asiat toteutuvat. (Hasson, & Butler, 2020.)

Tasapainoon liittyen, Viitalan (2019, luku 4.2.9) mukaan muita tapoja edistää psyykkistä työhyvinvointia on itseohjautuvuus työssä. Ottamalla itse vastuuta työhyvinvoinnista ei työn kuormitus pääse johtamaan uupumukseen ja se pysyy mielekkäänä. Tämä vaatii kuitenkin rohkeaa ilmapiiiriä töissä työkavereilta ja esihenkilöiltä.

Viitalan (2021, luku 3.10) kirjassa ja kuviossa yksi (1) mainitaan myös ihan tavanomaiset fyysisen hyvinvoinnin tekijät, joiden ylläpito on tärkeää sekä psyykkiselle, fyysiselle että sosiaaliselle työhyvinvoinnille. On tärkeä nukkua ja harrastaa liikuntaa riittävästi vapaa-ajalla ja syödä terveellisesti.

Johtamisen tulee olla työntekijää palvelevaa, eli sellaista, joissa otetaan yhdeksi tärkeimmistä aspekteista työntekijän hyvinvointi. Monesti kerrattu lause, kun työntekijä voi hyvin, niin se voi antaa parastaan yritykselle. Johtamisen tulee siis olla joustavaa ja kannustaa, niin kuin yhteistyö muiden kollegojen kanssa myös. Työntekijöiden tulee pystyä vaikuttamaan omaan työhönsä, jotta tuntee itsensä kuulluksi. Viitalan (2021, luku 2) mukaan joustavat työprosessit ja johtaminen on tärkeää psyykkisen työhyvinvoinnin parantamisessa. Johtamiseen kuuluu työturvallisuudesta huolehtiminen, eli esimerkiksi perehdyttäminen ja työyhteisön turvallisuus.

Kuvasta neljä (4) näkee miellekartan avulla, mitä kaikkia voi listata psyykkisen työhyvinvoinnin parantaviksi tekijöiksi ja keinoiksi mukaillen Viitalaa (2019, 2021), Manka & Manka (2016) ja Hasson & Butler (2020.) Suurimpia ovat myönteinen asenne, elämäntavat, itsensä kehittäminen, johtaminen, työyhteisö, tavoitteiden asettaminen, tasapaino työn ja vapaa-ajan välillä.

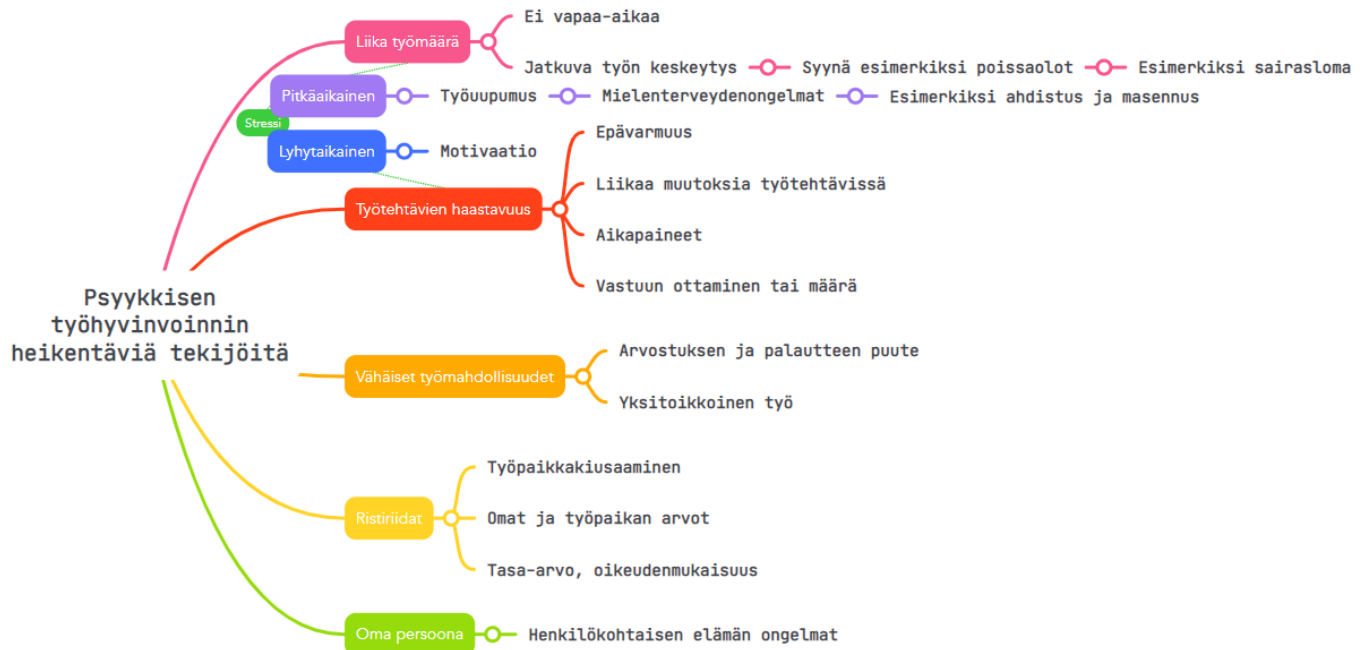


Kuva 4 Psyykkisen työhyvinvoinnin parantavia tekijöitä ja keinoja miellekartan avulla (mukaillen Manka & Manka, 2016; Hasson & Butler, 2020; Viitala, 2019, 2021))

3.3 Psyykkisen työhyvinvoinnin heikentäjiä tekijöitä

Psyykkistä työhyvinvointia voi heikentää monikin asia. Psyykkisen työhyvinvoinnin pahimpina tekijöinä voi olla pitkäkestoinen stressi tai työuupumus, jotka voivat näkyä mielenterveydenongelmina kuten masennuksen tai ahdistuksena. Stressi voidaan jakaa kuitenkin sekä lyhytkestoiseen että pitkäkestoiseen stressiin, josta lyhytkestoinen voi olla motivoiva tekijä työssä, sillä se lisää adrenaliinin tasoa kehossa ja siten antaa lisää energiaa kehoon. (Manka & Manka 2016, 175.)

Kuvasta viisi (5) näkee mukaillen Mankaa & Mankaa (2016) ja Viitalaa (2021.) Kuvasta näkee, että pääasiassa liika työmäärä ja työtehtävien haastavuus voivat aiheuttaa stressiä. Myös vähäiset työmahdollisuudet, ristiriidat ja oma persoona voivat olla vaikutuksessa psyykkisen työhyvinvoinnin heikkenemiseen.



Kuva 5 Psyykkisen työhyvinvoinnin heikentäviä tekijöitä miellekartan avulla (Mukaillen Manka & Manka (2016) ja Viitala (2021))

Mankan & Mankan (2016) mukaan stressiä voi syntyä työmäärän liiallisuudesta, ettei työntekijällä ole tarpeeksi voimavaroja suorittamaan tehtäviensä eli ne ovat liian haastavia, työn palkitsevuus, eli ettei saa tarpeeksi irti työstään, että tekisi sitä. Muita syitä on esimerkiksi työpaikkakiusaaminen tai muut ristiriidat mitä voi työpaikalla tai sen ulkopuolella tapahtua, epätasa-arvo tai ristiriidat arvojen kanssa. Kuitenkin oma persoona vaikuttaa myös, miten käsittelee omia tunteita tai elämässä yleisesti tapahtuvia asioita. (Manka & Manka 2016, 177–179.)

Viitalan (2021) mukaan psyykkisen työhyvinvoinnin heikentäviä tekijöitä ovat aikapaineet, jatkuva keskeytys, vastuun ottaminen tai sen määrä, pitkäaikainen epäluottamus ja -varmuus, jatkuvat muutokset, yksitoikkoinen työ, vähäinen vapaa-aika, vähäiset kehittymismahdollisuudet työssä, jatkuva epäonnistuminen ja palautteen ja arvostuksen puute. Kuitenkin heikentäviä tekijöitä voivat liittyä sekä työhön että työympäristöön, eikä se tapahdu ainoastaan työpaikalla. Kuormitustekijöitä on myös sosiaalisia, että fyysisiä, mutta tässä perehdymme vain psyykkisiin. (Viitala 2021, luku 3.10.)

Kuten Manka & Manka (2016, 174–179) mukaan stressiä voi syntyä, kun työ vaatii enemmän voimavaroja mitä työntekijöillä on antaa, eli työtehtävät ovat liian haastavia, niitä on liikaa. Lyhyellä

tähtäimellä se on vielä motivoivaa, mutta pitkäaikaisesti se voi johtaa työuupumiseen ja siten mielen-terveydenongelmiin kuten ahdistukseen tai masennukseen. Usein asiat ovat kuitenkin organisaatioon tai muuten työyhteisöön liittyviä niin sanotusti pieniä asioita, joiden suuruutta ei niinkään huomaa, kunnes vasta liian myöhään.

Liiallinen työmäärä voi näkyä työyhteisössä esimerkiksi pitkillä työpäivillä. Tämä voi johtaa ympyrään, jolloin yhä enempi työntekijä alkaa kärsimään sekä fyysisesti että psyykkisesti huonosti ja joutuu sairauslomalle, joka lisää työtunteja muille työkavereille. Manka & Mankan (2016, 175) mukaan työtehtävien haastavuus voi johtua liian vähäisestä perehdyttämisestä työhön, eli taitojen riittämättömyys ja siten se ei etene ja tulee eteen liikaa epäonnistumisia, jotka vaikuttavat minäpystyvyyteen. Minäpystyvyys vaikuttaa sekä työpaikalla että työpaikan ulkopuolella ja voivat koitua riittämättömyyden tunteeseen, itsetunnon ja suoriutumisen heikkenemiseen.

Kuitenkin yksi merkittävimmistä tekijöistä, jotka heikentävät psyykkistä työhyvinvointia on työyhteisön erimielisyydet, työpaikkakiusaaminen tai organisaation muut sisäiset ongelmat. Näitä voi esimerkiksi olla epäoikeudenmukainen kohtelu tai arvostuksen tai vastavuoroisuuden puute. Myös henkilökohtaiset ongelmat voivat vaikuttaa psyykkiseen työhyvinvointiin, esimerkiksi Viitalan (2021, luku 3.10) mukaan yksityiselämän kriisi voi tilapäisesti heikentää kykyä sietää kuormitusta.

4 Tutkimus

Tässä luvussa käydään läpi opinnäytetyöhön valittu tutkimusmenetelmä ja selitetään tutkimuksen toteutuksesta. Lisäksi analysoidaan tutkimustuloksien luotettavuutta ja analysoidaan niitä. Tällä tutkimuksella pyrittiin samaan selville tutkimukseen osallistuvien henkilöiden henkilökohtainen kokemus psyykkisestä työhyvinvoinnista ja miten se esiintyy ehkä omilla työpaikoilla.

4.1 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmät jaetaan kvalitatiiviseen eli laadulliseen ja kvantitatiiviseen eli määrällisiin tutkimusmenetelmiin. Laadullinen tutkimusmenetelmä kerää tietoja, jotka pyrkivät enemmän kuvailemaan aihetta, auttaa ymmärtämään tutkittavaa kohdetta, sen käyttäytymistä ja päätösten syytä toisinkuin määrällisessä tutkimuksessa selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä ongelmia. Tutkimusmenetelmät kuitenkin eivät poissulje toisiaan, vaan täydentävät toisiaan. Esimerkiksi hypoteesin laatimisessa laadullinen tutkimus voi auttaa, kun pitää selvittää ongelmat ja mahdollisuudet. Näiden avulla hypoteesin vahvistamista auttaa määrällinen tutkimus, joka tuottaa lukuja ja auttaa tekemään havaintoihin perustuvia päätöksiä. Määrällisessä tutkimuksessa on myös tavallisesti enemmän vastaajia, joten vastauksiin saa monipuolisemmin ja enemmän vastauksia. Loppuvaiheeseen voi liittää inhimillisyydellä eli laadullisella tutkimuksella, eli lisäämällä esimerkiksi avoimia kysymyksiä kyselyihin, jonka kautta voi saada vastauksia omin sanoin. (Heikkilä, T. 2014. 7–8.)

Määrällisen tutkimusmenetelmän tyypillisiä aineistonkeruumenetelmiä on esimerkiksi lomakekyselyt, strukturoidut haastattelut ja kokeelliset tutkimukset. Määrällisen tutkimusmenetelmän kysymykset vastaavat kysymyksiin mikä, missä, paljonko ja kuinka usein. Tutkimusotteen tulee olla numeerisesti suuri ja monipuolisesti edustava. Laadullisia ovat esimerkiksi henkilökohtaiset haastattelut, ryhmähaastattelut ja osallistuva havainnointi. Laadullinen tutkimus taas vastaa kysymyksiin miksi, miten ja millainen ja sen tutkimusote on suppea ja harkitusti koottu näyte. (Heikkilä, T. 2014. 7–8.)

4.2 Työn tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen toteutus

Tämän tutkimuksen tutkimusotteeksi valitsin laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen ja aineistonkeruumenetelmäksi haastattelun. Valitsin laadullisen tutkimusmenetelmän sillä se auttaa ymmärtämään paremmin mitkä vaikuttavat tunteisiimme ja käyttäytymiseemme. Määrällinen tutkimus olisi hiukan vaikeampi toteuttaa, sillä vastaajia ei olisi ehkä kertynyt sen verran, että voisi kuvailla tutkimusta luotettavaksi. Määrällisessä tutkimuksessa vaaditaan myös vähintään 30 % vastaajia, ainakin sadasta (100) henkilöstä. Tutkimukseni alaongelmat pohtivat, mitkä asiat heikentävät ja mitkä voimistavat psyykkisen työhyvinvoinnin rakentumista, joten alaongelmiini on helppo analysoida

vastauksia saatujen tulosten myötä, koska kysymyksiin ei ole tiettyä vastausvaihtoehtoa, vaan vapaa sana. Laadullisessa tutkimuksessa tavoitteena on siis ymmärtää paremmin käyttäytymisten syitä, kuvata tapahtumia ja tilanteita sekä nostaa esiin keskeisiä piirteitä niistä.

Haastattelu on helppo toteuttaa joko kasvotusten, äänittämällä vain keskustelu tai sitten pidemmän matkankin päässä olevan kanssa, internet-yhteydellä esimerkiksi Zoom:in tai Teams:in välityksellä. Tuomen ja Sarajärven (Tuomi, T. & Sarajärvi, A. 2018. luku 3.) mukaan haastattelun etuna on sen joustavuus, sillä haastattelija pystyy selventää kysymyksiä, kysyä täydentäviä kysymyksiä ja mahdollisesta toistaa kysymys tai korjaa väärinkäsityksiä. Koska laadullisessa tutkimuksessa on tärkeä saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta aiheesta, on hyvä ja helppoa myös pystyä kysymään kysymykset siinä järjestyksessä, kuin haastattelija ja/tai tutkija katsoo sen aiheelliseksi. Haastattelun etuna on myös valita juuri oikeanlaiset henkilöt haastateltavaksi ja koska haastattelu tapahtuu useimmiten kasvotusten, pystyy haastattelija havainnoimaan tilannetta ja muita yksityiskohtia haastattelun aikana.

Haastatteluja on erilaisia ja tässä opinnäytetyössä käytettiin teemahaastattelumuotoa, eli puolistrukturoitua haastattelua. Teemahaastatteluissa kuljetaan etukäteen valittujen teemojen ja niitä tarkentavien kysymysten avulla. Teemahaastatteluissa hyvää on se, että kysymyksiä voi tarkentaa ja syventää lisäkysymyksillä. Teemahaastatteluissa ei siis ole tiettyjä vastausvaihtoehtoja, joka antaa haastateltavalle paljon vapaata tilaa vastata kysymyksiin. Teemahaastattelun avoimuus pitää kuitenkin pysyä viitekehyksissä ja kysymysten tulee vastata aiheeseen tutkimuksen mukaisesti. (Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. luku 3.)

4.3 Tutkimuksen haastateltavat

Aineisto kerättiin Haaga-Helian Haagan kampuksen restonomiopiskelijoilta, jotka ovat tällä hetkellä töissä matkailualalla. Haastateltavat eivät edusta kuitenkaan mitään tiettyä toimialaa, vain sekalaisesti matkailualalla olevia nimikkeitä. Tässä tutkimuksessa haluttiin juuri nimenomaan opiskelijoiden omia tarinoita ja vastauksia psyykkisestä työhyvinvoinnista, jotta tulevaisuudessa voisii panna juuri sellaisiin asioihin yrityksissä, jotka parantaisivat psyykkistä työhyvinvointia. Matkailualaa opiskelevat ovat sen alan tulevaisuus, joten heidän käsissään ovat kaikki ne muutokset mitä tehdään. Haastattelevilta kysyttiin etukäteen viestillä halukkuutta tulla haastateltavaksi, johon he osallistuivat vapaaehtoisesti. Haastateltavaksi pyrittiin valitsemaan mahdollisimman paljon ja tasaisesti eri-ikäisiä ihmisiä, sekä miehiä että naisia. Erilaisuudella pyrittiin saamaan moniulotteisia ja kokonaisvaltaisia vastauksia ja tarinoita. Haastatteluun vastasi loppujen lopuksi kokonaisuudessaan 5 henkilöä.

Tutkittavien anonymisyys pidettiin turvassa pitämällä haastateltavien henkilötiedot ja asuinpaikka piilossa. Myös haastatteluista nousseiden tietojen yhteydessä kerrottujen henkilöiden ja yritysten nimiä ei kirjattu ylös. Tutkimuksen kannalta kaikki tarpeellinen tieto kirjattiin tutkittavien anonymiteettiä ajatellen.

Taulukko 1. Haastateltavien tiedot

Nimitys tässä opinnäytetyössä	Sukupuoli	Ikä	Työssäolovuodet	Toimiala
N1	Nainen	28	8	Elämysala
N2	Nainen	22	1	Hotelliala
N3	Nainen	24	2	Ravintola-ala
M1	Mies	25	1	Hotelliala
M2	Mies	28	1	Tapahtuma-ala

4.4 Tutkimuksen kulku

Haastattelut toteutettiin huhtikuussa 7-14.4.2023 välillä. Haastattelut kestivät noin 15–20 minuuttia, keskiarvoltaan 17 minuuttia. Haastattelut pidettiin kasvotusten sekä koulu- että kahvilaympäristössä. Kaikki haastateltavat saivat ennakkoon nähdä haastattelukysymykset ja ehtivät pohtimaan hiukan vastauksia.

Haastattelut äänitettiin puhelimeen, joten kaikki mahdollinen tieto saatiin kerättyä ylös. Tämän jälkeen haastattelu litteroitiin Word-tiedostoiksi ja loppujen lopuksi litteroidun aineiston määräksi tuli noin 18 sivua yhteensä. Litteroinneissa äänitteeltä kuultu kirjoitettiin ylös, mutta puheennopeutta tai äänensävyä ei otettu huomioon litteroinneissa. Vaikka aineistoa kertyi vain 18 sivua, vastaukset olivat todella samantyyppisiä ja niistä nousi ylös monia samoja aiheita.

4.5 Sisältöanalyysi

Aineiston analyysimenetelmänä käytettiin sisältöanalyysiä. Sisältöanalyysi auttaa saamaan aineistosta esiin sen tärkeimmät merkitykset. Sisältöanalyysi tiivistää aineiston ja tekee siitä selkeän ja yleistävän koosteen, menettämättä tekstin arvoa. Sisältöanalyysissä on tavoitteena kuvata aineiston sisältö sanallisesti.

Aineiston analysointi aloitettiin ensin laittamalla haastattelut pääotsikoiksi Word-tiedostoon ja sitten etsimällä jokaisesta haastattelusta kerrallaan vastaus liittyen kyseiseen pääteemaan. Teemojen lisäksi, koska palaute ja esihenkilötyö tulivat suureksi aiheeksi haastattelujen yhteydessä, lisäsin ne teemojen lisäksi analysoinnissa. Koska haastattelut litteroitiin omaan Word-tiedostoonsa, oli helppo käydä yksi haastattelu kerrallaan läpi. Tämän jälkeen etsin avainsanoja vastauksista ja merkitsin ne tekstiin eri värillä haastateltavan vastauksen eteen, jotta olisi helpompi jatkaa

analysointia seuraavaan etappiin. (ks. Liite 2). Täten, oli mahdollista siirtyä seuraavaan vaiheeseen, jossa yhdistin teemojen alle kaikki haastattelut yhteen, eli esimerkiksi osaamisen alla oli kaikkien viiden haastateltavan vastaukset kysymykseen ”Miten arvioisit osaamisesi työtehtävien vaatimuksiin?” (ks. Liite 3). Silloin aloin etsiä avainsanoja ja tärkeimpiä muita kohtia haastatteluista, jotka sopisivat ylä- ja alaluokiksi. Sen jälkeen lisäsin uuteen tiedostoon teemoittain avainsanat ja tärkeimmät kohdat, näin muodostui ylä- ja alaluokkia (ks. Liite 4). Kun avainsanat olivat kirjoitettu ylös, oli helppo nähdä erilaisuuksia ja yhtäläisyyksiä. Näistä koottiin pääluokat, joita verrattiin tietoperustaan. Kategorioiden alakäsitteiksi muodostuivat lopulta haastattelukysymyksien avuin tasapaino, osaaminen, mielekkyys ja työilmapiiri. Lopuksi aineisto jaettiin tutkimuksen tietoperustaa hyödyntäen oleellisimpiin pääkäsitteisiin, jotka olivat perehdytys ja työilmapiiri.

5 Tutkimuksen tulokset

5.1 Tutkimuksen kysymykset ja vastaukset

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen tulokset. Tutkimuksen tuloksia analysoitiin sisältoanalyysin kautta ja ne jaettiin lukuihin teemoittain. Teemat olivat osaaminen, tasapaino työn ja vapaa-ajan välillä, työilmapiiri ja työn mielekkyys. Vastaukset olivat suurimmin osin saman tyyppisiä ja samoja aiheita käytiin paljon läpi. Haastattelutilanteissa huomasin palautteen ja esihenkilötyön työntyvän läpi oli kysymys melkein mikä tahansa, joten ne kaksi (palaute ja esihenkilötyö) ovat molemmat liittäytyä aihepiireiksi teemojen rinnalle.

Haastateltavat kertoivat mielenkiintoisia tarinoita ja esimerkkejä tämänhetkisistä työpaikoista ja jotkut myös vertasivat muita työpaikkoja niihin tai kertoivat sekä esihenkilönä olevasta työstä että niin sanotusta normaalista rivityöntekijän työstä.

Kysymyksiä oli neljä, mutta välikysymyksiä riitti joissain haastatteluissa useampaankin kertaan, kun taas parissa haastattelussa tarkentavia kysymyksiä tuli huomattavasti vähemmän.

5.1.1 Osaaminen

Viidestä haastateltavasta kaikilla tuntui omasta mielestään olevan hyvä osaaminen tämänhetkessä työpaikassa. Kaksi viidestä olivat tässä hetkessä esihenkilötyössä, joten oli kiinnostavaa saada tietää molempia näkökulmia. Kaikilla oli sekä hyvää että pahaa sanottavaa eri kysymyksiin liittyen. Kuten kappaleesta kaksi (2) pystyy huomata, työn osaaminen ja tunne siitä on yksi työhyvinvoinnin tärkeimmistä tekijöistä. Kuten Helsilä & Salojärvi (2013) kertoo, työhyvinvointiin kuuluu tietää omat tehtävät ja tavoitteet. Myös kappaleessa 2.3 mainittu psykologinen pääoma pitää sisälleen osaamisen, joka liittyy yksilöllisiin voimavaroihin. Pitämällä huolen kaikista (osaaminen, itsetuottamus, sinnikkyys ja optimismi) psykologisen ja inhimillisen pääoman osista, auttaa se pitämään huolen kokonaisuudessaan psyykkisestä työhyvinvoinnista.

Osaamisen merkittävin tekijä oli selkeästi perehdytys. Kaikissa haastatteluissa mainittiin joko, että on saanut huonon perehdytyksen, oli syynä resurssipula tai vain huono esihenkilötyö tai johto, tai sitten hyvä perehdytys, joka on kantanut pitkälle ja antanut siten hyvän perustan ja loistavat eväät kehittymismahdollisuuksille. Hyvä perehdytys ja osaaminen työssä parantaa työilmapiiriä, sillä hyvin tehdystä työstä useimmiten annetaan palautetta ja kun on luotto sekä omaan että muiden työntekijöiden, vaikuttaa se positiivisesti myös jaksamiseen sekä työssä että työn ulkopuolella. Kuten Helsilä & Salojärvi (2013) mainitsee työhyvinvoinnin kuvaamisessa, henkilökohtaiseen kehitykseen tarvitaan tieto ja ymmärrys. Työhyvinvointiin kuuluu tietää omat tehtävät ja tavoitteet, joihin pyrkii yksilönä ja yrityksenä.

”Se on aika raskasta mennä aina töihin niin siellä on aina jotain pielessä aina jotain mistä pitää olla sanomassa, mutta kun ei haluaisi olla se ihminen, joka on aina niille nillittämässä jostain pikkuasioista.” (N3, 2023.)

Myös palautteen antaminen tuli monella osaamisen kohdalla puheeksi. Hyvästä osaamisesta on tärkeää myös saada rakentavaa, että kannustavaa palautetta. Palautteen antaminen tulisi olla jatkuvaa ja aina kannustavaa, jotta siitä tulisi päivittäinen asia eikä vain annettaisi palautetta, kun on mennyt huonosti. Jos palautetta antaa vain, kun on mennyt huonosti, saattaa se vaikuttaa siihen, ettei uskalla enää kysyä tai haluun tulla töihin, kun pelkää tekevänsä virheitä. Tällainen tilanne voi vaikuttaa myös omaan tunteeseen työkyvystään, joka vaikuttaa sekä työn mielekkyyteen että työilmapiiriin. Verraten teoriaan käytäntöä, hyvään suorittamiseen Helsilän & Salojärven (2013) mukaan, vaaditaan yksilön sekä esihenkilön arviointi- ja viestintätaitoja. Ilman kritiikkiä tai apua ei pääse suorittamaan entistä paremmin mitä haluaisi tai voisi.

”Antaa palautetta, kysyy, miten on mennyt, kehuu, seuraa sitä toimintaa ja on läsnä tai kartalla siitä mitä tavallaan työntekijöillä sujuu, miten ne työn suoriutuminen menee, jos on jotain kehitettävää niin siitä silleen rakentavasti kertoo ja antaa eväitä. Ei ole vaan hiljaa ja odota että tilanne menee huonommaksi vaan semmoisen pieniä korjaavia juttuja antaa ja eväitä vähän, että mistä voisi löytää lisätietoa tai mitä sä voit tehdä toisella tavalla tai muuta että semmoinen läsnäolo.” (N1, 2023.)

”Sen takia sen pitäisi olla jatkuvaa, jotta se ei ole sitten vaan sellaista, että siihen puututaan vaan, kun jotain korjattavaa. Vaan myös siellä on, kun menee hyvin, niin saa sitä palautetta. Koska sitten siitä helposti tulee semmoinen olo, että sua vaan kritisoidaan, jos tekemiseen puututaan, vaan jos silloin voi jotain korjattavaa.” (N1, 2023.)

5.1.2 Tasapaino työn ja vapaa-ajan välillä

Tasapaino työn ja vapaa-ajan välillä oli paljon mielenkiintoisia vastauksia. Kolme henkilö jopa naurahti tämän kysymyksen kohdalla. Esihenkilötehtävissä olevat henkilöt olivat selkeästi sitä mieltä, että olisi tärkeää pystyä järjestämään työajan ja vapaa-ajan, mutta se ei kerta kaikkiaan onnistu, joka voi vaikuttaa palautumiseen. Kuten kappaleesta kolme (3) voi muistella, psyykkinen työhyvinvointi koostuu turvallisuuden tunteesta ja tasapainoisesta mielenterveydestä työpaikalla ja sen ulkopuolella. Henkilön tulee saada sen verran vastuuta, kun omat voimavarat riittävät. Psyykkiseen työhyvinvointiin vaikuttaa Viitalan (2019) mukaan työn määrä, laatu ja haasteellisuus. Työtä ei saa

siis olla liikaa, muuten se voi ylikuormittaa työntekijän mielenterveyttä ja koitua suuremmaksikin ongelmaksi.

”Mut niin eihän tuosta oikeasti saa sillä ja kunnon rauhaa, kun oot esimiestehtävissä, että aina tulee jotain” (N3, 2023.)

”No tossa työssä ei onnistu silleen, että olisi vapaapäivinä välttämättä täysin vapaalla, koska meillä on niin pieni toi päällikkötiimi. Sen pitäisi käytännössä onnistua ja siihen pyritään.” (N3, 2023.)

”Tää nyt on vähän eri, koska ne työasiat tavallaan kuuluu sulle myös vapaa ajalla ja siellä saattaa henkilökunta soitella just vapaapäivinä tai koulupäivinä” (N1, 2023.)

Toinen aspekti tähän oli ”kausityö”, joka näyttäytyi resurssipulan ja työtuntien kautta. Esimerkiksi se, miten pystyy tasapainottamaan taloudellisen tilanteen, kun matkailualalla ja varsinkin tapahtuma-alalla löytyy tiettyjä kausia, jolloin töitä on jopa liikaa ja kausia, jolloin on hiljaista. Tällainen epätasapaino ei ole taloudellisesti hyvä asia ja vaikuttaa sekä työn mielekkyyteen, omaan jaksamiseen töissä ja töiden ulkopuolella. Varsinkin tapahtuma-alalla oleva henkilö, koki kausityön suureksi ongelmaksi. Decin ja Ryanin mukaan kolme psykologista perustarvetta ovat autonomian, kyvykkyyden ja yhteyden kokemus. Kyvykkyyden kokemus syntyy aikaansaamisesta ja onnistumisesta, työn sopivasta haastetasosta ja uuden oppimisesta. Liian suuri työkuorma tai liian korkea vaatimustaso heikentävät kyvykkyyden kokemusta, kun taas onnistumiset vahvistavat sitä (Martela & Jarenko 2015).

”Täs vaikein on ettei oo mtn stabiiliä aikaa et mä en pysty yhtää suunnittelee mun finanssi tai aikaa” (M2, 2023.)

Kolmas näkökulma oli kaksi henkilöä, jotka ovat niin sanotusti normaalissa työssä ja pystyvät hyvin tasapainoittamaan työn ja vapaa-ajan, varsinkin kun käyvät samalla koulua. Joustavuus on tärkeä ominaisuus ja myös omista rajoista kiinni pitäminen. Nämä molemmat henkilöt kertoivat työskentelevänsä osa-aikaisesti pienellä tuntisopimuksella ja kertoivat sen toimivan hyvin.

”Mun mielestä se on tosi hyvä, että työasiat jää työpaikalle ja sulla on se vapaa paikka ja sun ei tarvitse miettiä siis työasioita” (N1, 2023.)

”Teen sen verran vähän täs koulun ohella niin se on siihe nähden helppoo työtä” (N2, 2023.)

”Mun työ on kuitenkin aika saada perustyötä, että se ei vainoa mua vapaa ajalla.” (M1, 2023.)

”On iso tekijä, että sitten kun lähtee töistä niin ei tarvitse miettiä niitä. Etenkin nyt kun on nuori ei ole missään vastuu hommissa niin on kyllä ihan kiva, että työt ei vainoo vapaa ajalla ja sitten kun mä suljen sen duunipaikan oven niin unohtaa sitten, että mitä töissä on ollut.” (M1, 2023.)

Oli työ mikä tahansa, on tärkeää pystyä jakamaan työ ja vapaa-aika oman jaksamisen takia. Tasapaino työssä liittyy työtunteihin ja niiden pituuteen, työn ja vapaa-ajan eroon sekä työn vaativuuteen. Kuten voi huomata kommentteista, tasapaino vaikuttaa sekä työkykyyn, elämään työn ulkopuolella sekä esimerkiksi työn mielekkyyteen. Kaikki teemat ovat siis yhteydessä toisiinsa, ja on tärkeä pitää kaikista näkökulmista huolta psyykkisen työhyvinvoinnin vuoksi.

5.1.3 Työilmapiiri

Työilmapiiriin löytyi monta eri avainsanaa ja moni niistä näkyi taas kertaalleen muissakin teemoissa. Suurimmiksi yläkäsitteiksi kertyi palautteen antaminen, esihenkilötyö ja hierarkia töissä sekä hyväntuulisuus. Monelle työilmapiiri on yksi tärkeimmistä asioista työpaikassa, esimerkiksi yhdelle henkilöistä tämänhetkisessä työpaikassa aika lailla ainoa syy on hyvä työilmapiiri, jonka takia edes on tässä työpaikassa. Kuten kappaleesta kaksi (2) voi huomata, työhyvinvointiin liittyy fyysinen, sosiaalinen ja psyykkinen puoli. Sosiaalinen puoli täyttyy, kun työympäristö on turvallinen ja positiivinen. On siis tärkeää, että työympäristö on hyväntuulinen, juuri sellainen minkälaiseksi haastateltavat kuvasivat ihanne työympäristöä.

”Emmätiiä jaksaisinks sitä duunii ollenkaa et mä oisin varmaa lähteny vaa työttömäks jopa mut se et meil on kuitenkin sen verran hyvä työyhteisö työntekijöide keske nii pitää mua kyl tääl” (M2, 2023.)

”Mä henkilökohtaisesti en olisi työpaikassa, missä on paska työilmapiiri, että ei sitä jaksu tehdä.” (M1, 2023.)

Yhdeksi suurimmaksi tekijäksi työilmapiirissä koitui varsinkin henkilökunnan hyväntuulisuus. Monelle oli todella selkeää, että muiden hyväntuulisuus parantaa työilmapiiriä ja on todella itsestään selvää, että muiden negatiivinen energia näkyy heti työpaikassa, sekä henkilökunnalle itselleen

että asiakkaille. esihenkilöltä Hyväntuulisuus tuo mukanaan itseluottamusta hyvän ja kannustavan palautteen kannalta, tulee se tai muilta työtovereilta.

”Jengi, jotka on ollut aika negatiivisia ja enemmän tykännyt valittaa ja velloa niissä negatiivisissa fiiliksissä, joka on sitten vaikuttanut myös totta kai muuhun tiimiin, jossa nyt on päivästä toiseen sellaista kuuntelemaan.” (N1, 2023.)

Toinen asia, joka monelle oli yhteydessä osaamiseen ja työilmapiiriin, oli henkilökunnan vaihtuvuus. Henkilökunnan vaihtuvuus on sekä yritykselle kalliimpaa ja henkilökunnalle vaikeampaa, sillä perehdyttäminen voi viedä aikaa ja energiaa ja jos perehdyttäminen ei resurssien takia onnistu niin hyvin, kun pitäisi, vaikuttaa se sitten huonoon osaamiseen, joka voi vaikuttaa työilmapiiriin. Nämä aiheet ja teemat siis selkeästi kulkevat käsikädessä ja ilman toisiaan, ei kokonaisuus pelaisi. Esimerkiksi yhdeltä henkilöltä tuli vastaus, kun kysyttiin työilmapiiristä, että ”hyvä työilmapiiri, kaikki mukavia ja osaa tehdä työnsä ja se homma toimii pääsääntöisesti.”

Kolmas, mutta todella tärkeä aspekti oli hierarkia töissä esihenkilön, johdon, vuorovastaavan ja niin sanotusti normaalin rivityöntekijän kanssa. Pari henkilöä mainitsi tasa-arvon, jota pitää todella tärkeänä asiana työilmapiirissä. Tämä näkyy myös kappaleessa 2.1, jossa käytiin läpi esihenkilötyötä. Helsilän & Salojärven (2013) mukaan turvallinen ja luottamuksellinen työympäristö antaa työntekijöille enemmän luottamusta kommunikoida ja kertoa ongelmiaan esihenkilölle. Tällainen työympäristö syntyy kommunikoimalla ja pitämällä nimenomaan huolen tasa-arvosta työpaikalla.

Hierakia näkyi monella esimerkiksi siinä, että korkeammalla tittelillä oleva henkilö käskyttää ja kehottaa alempia alentavasti, mutta ei kuitenkaan työskentele niiden sääntöjen mukaisesti, joita itse vaalii muille. Tällainen eripura näkyy työilmapiirissä, ja voi vaikuttaa työn mielekkyyteen suuresti. Tällainen hierakia, on haastattelevien työpaikoissa päätynyt irtisanomisen ja työpaikan vaihtamisen syyksi.

Kommunikaatio henkilökunnan ja johdon välillä on tärkeää ja esihenkilötyön tärkeys näkyy työilmapiirissä myös. Esihenkilön tulisi olla läsnä ja tehdä samaa työtä, mitä muut työntekijätkin, jottei vieraantuisi arkisista ja päivittäisestä ja sen työn ongelmista, jotta osaisi siten parantaa niitä parhaalla mahdollisella tavalla.

”Työntekijät on hyvin läheisii ja hyvii ystävii mut et esimiestaso nii siin hukkuu se keskustelu ja siel on clear line between managers ja työntekijät” (M2, 2023.)

”Ain ku palaveri nii puhutaa et kaikki pitää yhtä ja ollaa samaa ja sit puhutaa nii paljo mite pitäis parantaa työntekoo, työtehtävii ja jaetaa duunihommii ja heti ku palaveri loppu nii ne isot pomot eli päättäjät alkaa tekee sitä samaa paskaa mist ne just valitti.

kosk ne on ollu siel nii pitkää ja ne olettaa, et ne saa lusmuilla kosk on hierarkia.” (M2, 2023.)

5.1.4 Työn mielekkyys

Työn mielekkyyteen vaikuttivat suurimmaksi osaksi moni teema, joita on jo haastattelun aikana käyty läpi, kuten tasapaino ja työilmapiiri. Muita avainsanoja oli työn kehitysmahdollisuudet ja monipuolisuus, itseluottamus, esihenkilötyö ja palaute sekä perehdytys. Kahden henkilön kanssa oli negatiivisempaa näkökulmaa, että itse työ ei ole heille tai tämän työn ongelmat ovat suuremmassa asemassa kuin sen hyvät puolet, joka on siten niin sanotusti pilannut toimialan työt heiltä. Kuitenkin yleinen matkailuala on edelleen heillekin kiinnostava ja mieluusti pysyvät alalla, vain eri tehtävissä kuin missä ovat juuri nyt.

”No se mis oon pääsääntösesti nii en kyl tykkää mut mä oon mones eri osastos myös nii toi baari on ihan mukava” (M2, 2023.)

”Se itse työ vois olla kivaaki, jos se ois organisoitu paremmin” (M2, 2023.)

”Mä oon nähnyt ravintolaan. Mä vihaan sitä” (N3, 2023.)

Vaikka kysymys oli työn mielekkyydestä, oli harvalla itse työtä vastaan mitään. Moni vastaus toisti itseään, esimerkiksi työilmapiiriin ja tasapainoon liittyen oli puhetta useampaan otteeseen, että itse työ olisi mukavaa, jos sitä vain olisi tasapainoisesti ja olisi osaavaa ja mukavaa porukkaa töissä. On mielenkiintoista kuulla, miten paljon pelkän tasapaino työssä ja työilmapiiri voi vaikuttaa. Rivien väleistä voisi jo luulla, että oli työ mikä tahansa, niin sitä jaksaa ja haluaa tehdä, jos tietyt aspektit ovat otettu huomioon. Perehdytyksestä ja osaamisesta oli myös tässä kohtaa puhetta.

”Jos sitä työtä ois ja se ois tasapainosesti, nii se ois iha jees.” (M2, 2023.)

”Kyl siel viihtyy, jos käyn harvoin. Mut kyl mä valehtelin, jos mä sanoisin et, jos mulla olisi joka päivä töitä, että mä olisin vielä siellä töissä” (N2, 2023.)

Työn mielekkyyttä pystyy analysoimaan sopivasti Mankan & Mankan Työhyvinvointi kirjassa (2016) esiintyvän Juhani Ilmarisen tutkimuksen avulla. Kyseessä kappaleessa 3.1 kuvattu työkykytalo, jonka avulla kuvattiin yksilön vastuuta työkyvyn- ja hyvinvoinnin kannalta. Kuten kappaleessa 3.2 tasapainomalli kuvataan työkykytaloa, siihen kuuluu neljä kerrosta. Ensimmäinen ja toinen kerros toimintakykyä sekä terveyttä ja osaamista, johon voi liittää perehdytyksen tärkeyden. Perehdytys on kaiken pohja ja antaa vakauden työlle ja omille onnistumisille. Kolmas on arvoja, asenteita ja

motivaatiota, johon liittyy esimerkiksi palautteen saaminen ja antaminen, tasapaino ja positiivinen asenne työtä kohti sekä itse työpaikalla. Neljäs kerros liittyy johtamiseen, työyhteisöön ja työoloihin. Tähän liittyy turvallisuus, esihenkilötyö ja työilmapiirin tärkeys. Nämä kaikki tulee olla kunossa, jotta työn olisi mielekästä.

Kehitysmahdollisuuksista ja työn monipuolisuudesta oli myös useampaan otteeseen puhetta. Esihenkilötehtävissä oleva henkilö sanoi, ettei näkisi itseään enää tuossa samassa työpaikassa, ellei olisi voinut yrityksen sisällä kehittyä ja nousta parempiin asemiin. Henkilöiden on tärkeä nähdä itsensä kehittyvän työpaikassaan, jotta kiinnostus työhön pysyy. Myös työn monipuolisuus auttaa pysymään samassa työpaikassa, sillä oppiminen on jatkuvaa ja se kasvattaa kasvun asennetta, antaa itseluottamusta, kun selviytyy uusista tilanteista ja opettaa, jos eteen tuleekin uusi tilanne ja sattuu virhe. Tietoperustassa käyty läpi psykologinen ja inhimillinen pääoma ovat kytköksissä valtavasti henkilön kehitykseen sekä töissä että töiden ulkopuolella.

Verraten lukuun kolme (3), Viitalan (2019) mukaan palkitsevuudella ja kehityksellä on suuri merkitys työntekijälle. Työntekijän on tärkeä tuntea mahdollisuus kehittyä itse yksilönä sekä työssä. Viitalan mukaan (2019) mukaan psyykkisen työhyvinvoinnin voimavaratekijöitä on esimerkiksi työn palkitsevuus, hyvä johtaminen, arvostus, työn ja muun elämän yhteensovittamisen mahdollisuus ja työn kehittävyys. (Viitala 2019, luku 4.) Verraten myös kappaleeseen 3.2, jossa tutkittiin parantamistekijöitä psyykkiselle työhyvinvoinnille, Mankan & Mankan mukaan suuremman vastuun ottaminen ja haasteisiin tarttuminen kasvattaa minäpystyvyyttä ja itseluottamusta työssä. Tällainen kehitys, kuin aikaisemmin mainittu, on kuitenkin tärkeä palkita ja osoittaa arvotus.

”Jos mä olisin tehnyt 8 vuotta pelkkää, vaikka kassan ja oppaan työtä niin mä en varmasti olisi tuolla enää. Mutta mä oon niinku saanut tuolla talon sisällä tehdä niin paljon asioita” (N1, 2023.)

”Tässä vuosien aikana niin se on kyllä vaikuttanut tosi isosti siihen, että mä en ole kokenut sitä, että mun tarvitsisi lähteä koska saa koko aikaiselta samassa työpaikassa uutta ja pääsee myös itse haastamaan sitä omaa osaamista ja oppimaan uutta niin niin se on kyllä vaikuttanut tosi isosti siihen, että on jaksanut olla näin pitkään, että jos olisi ollut vaan yhtä samaa niin ei. Tarvitsee vähän sellaista uutta ja just et pääsee kokeilemaan vähän uusia juttuja ja haastaa myös sitä omaa osaamista, että se ei ole vaan kokoaikaista samaa.” (N1, 2023.)

”Siellä vastaanotossa tapahtuu kuitenkin paljon asioita ja mä itse tykkään, että on tosi paljon tekemistä. Nii se on tosi viihtyisää ja monipuolista työtä ja monipuolista asiakaspalvelua siinä pääsee tekemään paljon eri asioita ja se on tosi sellaista kehittävää ja siinä oppii paljon.” (N2, 2023.)

6 Pohdinta

Moni haastateltava oli alkuvaiheessa todella kiinnostuneita haastattelusta ja osa naureskelikin että ”onpas tästä muuten paljon sanottavaa” sarkastiseen ja negatiivissävytteisesti, kuin olisi kaikki todella huonosti. Tämä saattaa liittyä henkilökohtaisista ongelmista, tai yleisesti alan töiden ongelmista, joista toivottavasti pääsemme eroon tai osaamme vähentää niiden merkitystä alalla. Haastattelutilanteissa tämä vaikutti siihen, että joitakin vastauksia epäröitiin, uskaltaako mainita missä on töissä tai miten eksaktisti kertoa ongelmista. Tähän vaadittiin hiukan tarkentavia kysymyksiä, joillakin enemmän joillakin vähemmän. Sen, mikä oli mielenkiintoista huomata myös, että vaikka aihe on tärkeä ja haastateltavista oli mukava vastata, hyvästä tilanteesta puhuttiin mieluummin, kuin huonosta. Näin oli suurin osa, mutta kuitenkin viiteen haastatteluun riitti yksi tai kaksi suorasanasta haastattelua huonoista tilanteista.

6.1 Tutkimusongelmien vastaukset ja johtopäätökset

Tutkimusongelmani alatavoitteina oli saada tietää, mitkä tekijät parantavat ja heikentävät psyykkistä työhyvinvointia ja päätavoitteena oli selvittää mitkä ovat merkittävimpiä tekijöitä psyykkisessä työhyvinvoinnissa. Haastattelujen ansiosta saatiin selville, mitkä asiat vaikuttavat heillä työssä pysymiseen ja siten omaan psyykkiseen työhyvinvointiin.

Tutkimusongelmiini sain selkeästi vastauksia, mikä oli tutkimuksen kannalta positiivista. Psyykkistä työhyvinvointia parantavia tekijöitä on teemat myönteinen asenne, elämäntavat, itsensä kehittäminen, tasapaino työn ja vapaa-ajan välillä, tavoitteiden asettaminen, johtaminen ja työyhteisö. Heikentäviä tekijöitä ympäröi teemat työtehtävien määrä ja haastavuus, vähäiset kehitysmahdollisuudet, ristiriidat ja oman henkilökohtaisen elämän ongelmat. Nämä aihepiirit voi huomata miellekartoista kappaleista 3.2 ja 3.3.

Tuloksista huomasin osaamisen, tasapainon, työilmapiirin ja työn mielekkyyden kautta, varsinkin perehdytyksen ja työilmapiirin olevan merkittävimpiä tekijöitä kumpaankin suuntaan, heikentävään että parantavaan suuntaan. Huonolla perehdytyksellä osaaminen jää vajaaksi, työilmapiiri voi huonontua, kun työ rasittaa enemmän kaikkia työntekijöitä, joillain minäpystyvyyden alentamisessa ja muille resurssipulan ja liiallisen tunti- ja työmäärän takia. Tästä voi syntyä kierre, joka vaan pahentuu ja pahentuu. Tällainen tilanne näkyy sekä yrityksen sisällä että ulospäin asiakkaille myös. Kuitenkin hyvä perehdytys tuottaa osaavaa henkilökuntaa, jotka eivät hätkähdä virheistä ja tulkitsevat rakentavan palautteen hyvänä, eikä huonona. Hyvän perehdytyksen avulla työilmapiiri paranee, kun on mukava tulla töihin, kun työ sujuu mallikkaasti. Kun suurempia ongelmia ei henkilökunnan kanssa ole, ilmapiiri on rehellistä, luottavaista, kannustavaa ja avointa. Tämä lisää työn

mielekkyyttä ja johtopäätöksenä myös haastatteluista, tuntuu siltä, että kun kaikki tietyt aspektit ovat kunnossa, voi työ olla melkein mitä vain ja siitä silti nautitaan.

Tutkimuksessa ilmeni myös tasapainon tärkeys psyykkisessä työhyvinvoinnissa. Kun työtä on liikaa, se rasittaa se fyysisesti, että henkisesti. Työmäärä tulee olla itselle sopiva, jotta työ pysyy mielekkäänä ja työkyky ei rasitu liikaa. Tasapaino työn vaatimuksissa ja määrässä on tärkeää, ja tätä sivuaa myös perehdytys. Yksi haastateltavista mainitsi, että oletetaan, että osataan ja tiedetään paljon eikä anneta tilaa kysyä tai kysymisen jälkeen annetaan negatiivissävytteinen katse. Tasapainoa parantaa myös hyvät henkilöstöresurssit, eli esimerkiksi

Työilmapiiri oli yksi merkittävimmistä asioista kaikissa haastatteluissa. Yksi henkilö sanoi esimerkiksi, ettei työskentelisi yrityksessä, jossa olisi huono ilmapiiri ja toinen sanoi, että tämänhetkisen työpaikan työilmapiiri on ainoa asia, joka pitää hänet siinä työssä. Voidaan vetää johtopäätökseksi tästä, että todella moni asia vaikuttaa työilmapiiriin ja voi olla heikentävä, että parantava tekijä. Hyvä työilmapiiri tutkimuksen mukaan on avoin, tukeva ja kannustava. Palautetta on hyvä saada sekä ylemmältä taholta, sekä omilta työtovereilta. Pienetkin teot auttavat ja vaikuttavat myönteiseen asenteeseen, joka oli yksi vaikuttavimmista tekijöistä myös.

Myönteinen asenne työpaikalla auttaa henkilöstöä jaksamaan ja näkyy asiakkaille asti, kun työntekijöillä on hyvä olla ja hyvä työilmapiiri. On tärkeää, että itse voi hyvin ja antaa positiivista energiaa eteenpäin, sillä se auttaa muita jaksamaan ja nostattaa ryhmähenkeä. Toisinkuin negatiivinen asenne näkyy yhtä suurella mitalla sekä asiakkaille että henkilöstölle. Esimerkiksi yhdessä haastattelussa henkilö sanoikin, että on tärkeä palkata sellaisia ihmisiä, joille ei tarvitse opettaa niin sanotusti käyttäytymistä, vaan enemmänkin tietoa yrityksestä, sillä on paljon hankalampaa opettaa ihmisiin kontaktin ottaminen, kun työn sisäinen tieto ja taito. Toinen haastateltava mainitsi myös auktoriteetin puuttumisesta ja siitä, kuinka hän tule töihin eikä kukaan töissä oleva moikkaa häntä tullessa. Tällainen pieni teko vaikuttaa pidemmällä sekä lyhyellä tähtäimellä työilmapiiriin ja työn mielekkyyteen.

Esihenkilötyö ja palautteen antaminen ja saaminen oli myös mielenkiintoinen aihe, jota sivuttiin kaikissa haastatteluissa. Oikeanlainen johtaminen, joka palvelee henkilökuntaa, on avoin, luottamuksellinen ja läsnä auttaa psyykkisessä työhyvinvoinnissa valtavasti. Kun esihenkilö on läsnä, pystyy hän antamaan oikeanlaista palautetta, korjaamaan virheitä ja kannustamaan ja kehuamaan hyvästä työstä. Tällaiset asiat tulivat ilmi, jotka ovat todella tärkeitä omassa kehittämisessä työtehtävästä toiseen, että henkilökohtaisessa elämässä kritiikin ottaminen vastaan ja tunnistamaan omat heikoudet ja vahvuudet. Esihenkilöllä on tärkeä asema henkilöstön hyvinvoinnissa, heidän tulee ylläpitää tasa-arvoista yhteishenkeä ja tukea, oli kyse henkilökohtaisesta tai työhyvinvoinnista.

Itsensä kehittäminen ja kehitys työssä näkyi myös yhtenä näkökulmana. Onnistuminen, siitä palkitseminen ja tunne omasta tiedosta ja taidosta näkyy selvästi itsevarmuutena ja tyytyväisyytenä. Huomattu onnistuneisuus ja siitä palkitseminen on kehittävää, ja on tärkeä myös saada mahdollisia kehitysmahdollisuuksia työssä. Työn kehitysmahdollisuudet nostattavat työn mielekkyyttä, sillä työn haastavuus ei pysy koko ajan samassa, vaan vaihtuu ajan mittaa. Vaikka uusista haasteista on tärkeä onnistua, on myös tärkeä tehdä virheitä ja oppia niistä, sillä ilman virheitä ja rakentavaa palautetta, ei voi oppia. Haastavuus kuitenkin kasvattaa minäpystyvyyttä ja psykologista pääomaa, eli itseluottamusta, optimismia, sitkeyttä ja toivoa.

6.2 Kehittämisehdotukset

Tämän tutkimuksen perusteella itse henkilökohtaisesti antaisin sekä esihenkilöille, että muulle johdolle ja henkilöstövastaaville että työntekijöille, pitää huolen pienimmistäkin asioista liittyen psyykkiseen hyvinvointiin. Psyykkinen työhyvinvointi on kytköksissä niin moneen eri asiaan, sekä henkilökohtaisessa elämässä että työelämässä ja sillä on niin suuri vaikutus päätöksiin ja ajatusmaailmaan nykyhetkestä ja tulevasta. Olisi tärkeää lisätä oppeja psyykkisestä työhyvinvoinnista matkailua opiskeleville henkilöille, sillä he ovat niitä, jotka tulevaisuudessa päättävät ja ovat esihenkilöitä muille. On tärkeää, että he tietävät mihin yrityksessä panostaa, jotta saa parhaan mahdollisen lopputuloksen.

Mielenterveys on yksi puheenaiheista, joka on yleistynyt ja lieventynyt olemasta niin absurdi asia. Tämä antaa paljon tilaa, aineistoa ja tutkimusmahdollisuuksia tulevalle, josta olisi loistava ottaa kiinni. Työpaikoilla työterveys, varsinkin psyykkinen tulisi olla keskustelunaihe säännöllisesti, oli se palaveri tai muu, josta saada aineistoa. Kuitenkin yksityisyys ja anonymisyys on tässä aiheessa erittäin tärkeää ja siksi olisi hyvä olla avoin, mutta kunnolla harkita sanavalintoja puhuessa muiden kanssa. On hyvin erilaisia ihmisiä maailmassa ja siksi on vaikea tietää, mitä oikeasti ollaan mieltä, jos ei anneta tilaa kertoa omia mielipiteitään luottamuksella.

Mielestäni tulisi pitää myös hyvin selkeänä raja, milloin esihenkilö sallii ”ylityön” määrät ja muut, oli tilanne mikä tahansa. Monelle saattaa olla vaikeaa esimerkiksi sanoa tilanteissa kieltävästi ja katua päätöstä myöhemmin, vaikka työssäkävijät ovat suurimmaksi osaksi aikuisia, jotka päättävät omista asioistaan, koskaan ei voi tietää mitä kukakin kokee henkilökohtaisessa elämässä.

6.3 Jatkotutkimusehdotukset

Psyykkistä työhyvinvointia voitaisiin tutkia vaikka, kuinka monesta eri näkökulmasta tai tarkennettuna joihinkin tiettyihin yksityiskohtiin. Koen, että vaikka psyykkistä työhyvinvointia on tutkittu, en koe, että tarpeeksi. Aihe on mielestäni saanut enemmän huomiota muutamien vuosien aikana, esimerkiksi liittyen koronaan ja matkailuun.

Myös mielestäni varsinkin sosiaalisessa mediassa Z-sukupolvi on ollut avoimempi mielenterveyden ongelmista työn sisä- että ulkopuolella, joka vaikuttaa suurin siihen, että tutkimukseen voisi saada lisää aineistoa nykyään.

Yksi mielenkiintoinen aihe tai näkökulma, joka sattui esiin haastatteluissa, oli psyykkisen työhyvinvoinnin joutuminen sellaiseen tilanteeseen, että vastaukset ovat luokkaa ”no tietenkin tällä alalla on resurssipula” tai ”no tietenkään ei tasapaino onnistu tässä työssä” tai muu vastaava. Mikä on johdattanut tähän tilanteeseen ja miksi se on juuri tällä alalla, vai onko samantyyppinen tilanne muillakin aloilla? Minusta tuntuu, että tilanne on ironinen ja sellainen, jota ei enää kyseenalaisteta. Miksi?

Muita jatkotutkimusehdotuksia tuli esiin siinä, miten eri toimialat eroavat psyykkisessä työhyvinvoinnissa, jos eroavat ja miten sosiaalinen ja fyysinen hyvinvointi näkyy psyykkisen työhyvinvoinnin vierellä. Tämän tutkimuksen ollessa melko pinnallinen, sillä haastateltavia oli vain viisi (5), olisi mahdollista syventää tutkimusta ja lisätä tutkimukseen sekä määrällistä että syvempää laadullista tutkimusta tavoittamalla syvempää ymmärrystä aiheesta. Kuitenkin tällainen työ vaatii paljon resursseja, sillä psyykkinen työhyvinvointi on todella omakohtainen kokemus, tarvitsee se tarpeeksi syvällisen ja tarkentavia kysymyksiä täynnä olevan haastattelun tarpeeksi monelle eri henkilölle eri ikähaarukoista ja toimialoilta. Tämä olisi kuitenkin todella kiinnostava aihe tutkia ja varmasti saisi paljon irti, sillä kuten tässä tutkimuksessa, haastateltavat vastasivat mieluusti, sillä oli kyse asiasta, johon he haluavat muutosta.

6.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Kuten Alasuutari (2011, luku 12) kertoo, kvantitatiivisten menetelmien avulla saadaan pinnallista, mutta luotettavaa ja kvalitatiivisten avulla taas syvällistä, mutta huonosti yleistettävää tietoa. Alasuutari (2011, luku 10) myös mainitsee, että mitä vähemmän havaintoyksiköitä on, sitä voimakkaampia eri muuttujien välisten tilastollisten yhteyksien tulee olla, jotta niitä voi pitää varteenotettavina johtolankoina tutkimuksen ongelman ratkaisemisessa. Tämä näkyy tässä tutkimuksessa, sillä tavalla, että koska aiheena on psyykkinen työhyvinvointi, tulee aineisto kokonaan henkilöiden kokemuksien ja tunteiden perusteella. Analysointi vaatii siis syvällisempää analysointia, rivien välistä lukemista ja tarkentavia kysymyksiä, jotta oikeasti saa irti sen, mitä haastateltava tarkoittaa. Myös, koska haastattelussa oli vain viisi henkilöä haastateltavana, toimii se paremmin kvalitatiivisena, eli laadullisena kuin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena.

Vaikka aineisto ei ollut kovin laaja, haastatteluvastaukset toistivat paljon toisiaan. Haastateltavia oli vain viisi, joten aineisto oli kokonaisuudessaan melko pieni. Yhdistäviä tekijöitä oli hiukan ja työsuhteiden pituus ja työkuvien erilaisuus ja monipuolisuus auttoi aineiston laajuudessa. Tämän perusteella ei pysty yleistämään mitään, mutta verraten teoriaa ja käytännön vastauksia, on

mahdollisuuksia, että juuri näillä tekijöillä, joita tutkimuksesta tuli esiin, ovat yhteydessä psyykkiseen työhyvinvointiin. On kuitenkin mahdollista, että jos tutkimusta olisi syvennetty, voisi tutkimustulokset joko muuttua tai vahvistaa tämän tutkimuksen tuloksia.

Luotettavan aineiston saamiseksi haastatteluaihe ja kysymykset ilmoitettiin haastateltaville aikaisemmin, jotta haastatteluun voisi valmistautua. Haastattelutilanteessa kuitenkin ilmeni, ettei kukaan ollut pohtinut haastattelua sen kummemmin aikaisemmin, joka voi vaikuttaa aineiston luotavuuteen. Ennen haastattelutilannetta kuitenkin haastattelijana kerroin, että haastattelua voidaan kutsua myös avoimeksi keskusteluksi, joka äänitetään ja käytetään aineistona, jos se auttaa jännityksessä, sillä yksi haastateltava oli todella hermostunut haastattelusta. Kaikki haastattelut kuitenkin lopputulokseltaan olivat onnistuneita, suorasanaisia ja rentoja. Luotettavuuteen voi myös vaikuttaa se, että haastateltava ja haastattelija tiesi toisensa jo entuudestaan, se ei kuitenkaan vaikuttanut haastattelutilanteisiin tai kysymyksiin muuten, kuin vain että haastattelu oli avoin ja rento.

Tutkimuksen menetelmää muutettiin kerran, joka vaikutti myös siihen, miten ja minkä avulla tutkimusta analysoidaan. Tutkimus muutettiin määrällisestä tutkimuksesta laadulliseen, joka tuo huomasti erilaista näkökulmaa ja erilaisia tuloksia ja tilastoja. Laadullinen tutkimus kuitenkin koitui helpommaksi toteuttaa ja sopivammaksi, koska kyseessä oli subjektiivinen tunteisiin ja kokemuksiin liittyvä tutkimus koskien psyykkistä työhyvinvointia. Laadullisen tutkimuksen työtapana käytetty haastattelu koitui myös oikeanlaiseksi ja oli helppo toteuttaa kasvotusten. Oli mukava nähdä, kuinka avoimesti ja iloisesti haastatteluun halusi vastata henkilöt.

Aineiston analysointiin käytetty aika oli todella tärkeä osa opinnäytetyötä. Koska haastattelu oli puolistrukturoitu teemahaastattelu, tarkentaville jatkokysymyksille oli mahdollista jättää tilaa. Haastateltavat tuntuivat luottavan minuun ja kertoivat suoranaisesti esimerkiksi työpaikan nimen, joka kuitenkin henkilöiden yksityisyyden takia sensuroitiin. Myös erilaista tietoa ja tarinoita jaettiin haastatteluissa työpaikasta, joista he eivät ehkä olleet kertoneet muille, varsinkaan työpaikan sisällä.

6.5 Oma opinnäytetyöprojekti ja oppimisen arviointi

Kiinnostus tähän aiheeseen lähti minulta oikeastaan kahdesta eri paikasta, käydyn kurssin jälkeisestä kiinnostuksesta henkilöstöjohtamisen työhön ja henkilökohtaisesta huonosta työkokemuksesta. Psyykkinen työhyvinvointi on tullut monella kurssilla joko omana aiheenaan tai sivuten ilmi, joka on ollut myös positiivista tehdessäni opinnäytetyötä, että sitä aikaisemmassa, pelkässä kiinnostuksen kohteen roolissa.

Yleiseen psyykkiseen hyvinvointiin olen ollut kiinnostunut jo noin kolmisen vuotta, sillä olen itse kärsinyt opiskeluvuosieni aikana henkilökohtaisista sekä työpaikan aiheuttamista psyykkisistä ongelmista. Tällaisiin asioihini investoituminen on auttanut minua merkittävästi ymmärtämään työn

valitsemisessa tärkeimmät asiat, joista huolehtia ja pitää kiinni. Itse työuupumuksesta kärsineenä ja melkein palautuneena, oli erittäin mielenkiintoista haastatella erilaisia ihmisiä, mutta kuitenkin samoilla aloilla olevia noin samanikäisiä ihmisiä heidän työkokemuksistaan ja vertailemalla niitä toisiinsa. Vaikka minulla itselläni oli melko vankkoja ja tiukkoja mielipiteitä psyykkisestä työhyvinvoinnista, pyrin sivuamaan ne mahdollisimman selkeästi, ja arvioisin onnistuvani hyvin. Ajatusmaailmani ei suoranaisesti muuttunut, mutta se mitä itse sain, oli enemmän tietoperustaa ja teoriaa käytännön taakse, jota on loistava käyttää tulevaisuudessa.

Kuvailisin omaa opinnäytetyöprojektiani monipuoliseksi. Projekti sisälsi selkeästi suuria ala- sekä ylämäkiä projektin etenemisessä. Alku alkoi todella selkeästi: suurilla ideoilla, niin monella ajatuksella, ettei niissä pysynyt mukana välillä opiskelija tai ohjaajakaan. Prosessi jatkui ihanneajattelulla tietystä prosessista ilman minkäänlaisia mutkia. Kuitenkin todellisuus iski tietoperustan aikana jo kovaa ja vei yllättävän kauan ottaa kritiikki vastaan, muokata prosessitapaa, sallia virheet ja oppia niistä. Ironisesti siitä vielä kirjoittaa kokonaista lopputyötä. Tietoperustan, työn rajaamisen ja tutkimuksen muuttamisessa muuttui muutaman kerran, joten pieniä askeleita takaisin jouduttiin menemään hiukan. Muutaman ohjaajalta saadun aputuokion jälkeen prosessi alkoi kuitenkin hahmottumaan ja itsenäinen työskentely jatkui nopeammin.

Suuren alamäen jälkeen, tutkimus vaiheessa alkoi taas hahmottumaan parempaan päin ja kevään motivaatio nousi merkittävästi ja antoi potkua. Loppuvaihe opinnäytetyöstä tuntui jo paremmalta ja työ edistyi huimaa vauhtia. Tämän projektin prosessi oli opettava ja työstä on varmasti paljon hyötyä minulle tulevaisuudessa. Opinnäytetyöprosessi opetti minua paljon opiskelijana, että ammatillisessa mielessä ja olen tyytyväinen työhöni, vaikka aikaa siinä kertyi paljon enemmän, mitä oli suunnitelmassa.

Mielestäni vasta opinnäytetyöesitystä tehdessäni, sain opinnäytetyöni kokonaisuuden ymmärrettyä ja itsevarmuus kasvoi huomattavasti vasta ihan prosessin loppupuolella. Olen kuitenkin todella tyytyväinen ja ylpeä sekä työstäni, esityksestäni että kypsyyšnäytteestäni.

Koen, että varsinkin tällainen aihe on minulle tulevaisuuden työssäni, että yleisesti toimialalla tärkeä ja kunnioitettava. Oli kyseessä normaali rivityöntekijäntyö tai korkeampi, on tärkeä aina pitää huolta psyykkisestä hyvinvoinnista ja näin matkailualalta pian valmistuessani olen yksi heistä, joilla on päätösvalta ja resurssit hioa juuri ne asiat kuntoon yrityksissä, jotta henkilökunta ja yritys voisi yhtä hyvin.

Koen samaan aikaan, että tein opinnäytetyön eteen paljon työtä, mutta välillä tuntui, että mikään ei riittänyt. Tämä oli yksi riski, josta olin tietoinen aloittaessani opinnäytetyöprosessin ja se koituikin selkeäksi ongelmaksi prosessin aikana. Kuitenkin ylpeänä prosessin sain loppuun asti ja vaikka

koulua ja töitä oli samaan aikaan, sain hoidettua kaiken melko sopusuhtaisesti mutkien kautta. Vastaavanlaista tilannetta ennen ei ole ollut, jolloin olisi näin paljon niin sanotusti "lautasella", joten oli kiinnostavaa myös kokea tutkimusprosessi melkeinpä täysin yksin ohjaajaa lukuun ottamatta.

Lähteet

Aarnio, K., Autio, S., Jämsä, J., Nieminen, J., Suomalainen, S. 2016. Skeema 1. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Alasuutari, P. 2011. *Laadullinen tutkimus 2.0*. Tampere: Vastapaino.

Eläketurvakeskus. 4.4.2019. Työkyvyttömyyseläkkeelle siirrytään yhä useammin masennuksen vuoksi. Luettavissa: <https://www.etk.fi/ajankohtaista/tyokyvyttomyyselakkeelle-siirrytaan-yha-useammin-masennuksen-vuoksi/>. Luettu 13.12.2022.

Gould, R., Ilmarinen, J., Järvisalo, J. & Koskinen, S. 2006. Työkyvyn ulottuvuudet. Eläketurvakeskus., Kansaneläkelaitos., Kansanterveys. & Työterveyslaitos. Helsinki. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/elintavat/elintavat-ja-tyohyvinvointi>. Luettu: 12.12.2022.

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2022. Haaga-Helia ammattikorkeakoulun Intranet. Esimiestyö ja johtaminen palveluyrityksessä. Luettu: 3.10.2022.

Halonen, K. 11.1.2016. Psykologinen pääoma tuo tuottavuutta. Luettavissa: <https://www.tek.fi/fi/uutiset-blogit/psykologinen-paaoma-tuo-tuottavuutta>. Luettu: 18.11.2022.

Hasson, G. & Butler, D. 2020. *Mental health and wellbeing in the workplace: A practical guide for employers and employees*. Chichester, West Sussex: Wiley-Capstone.

Heikkilä, T. 2014. *Tilastollinen tutkimus*. [9. uudistettu painos]. Helsinki: Edita.

Helsilä, M. & Salojärvi, S. 2013. *Strategisen henkilöstöjohtamisen käytännöt*. 2. p. Helsinki: Talentum.

Heikinheimo, P. 2021. *Päätöksen juoni: Miten johdan parempiin päätöksiin*. Helsinki: Alma Talent.

Larjovuori, R., Manka, M. & Nuutinen, S. 2015. *Inhimillinen pääoma: Työhyvinvointia, tuloksellisuutta, pidempiä työuria?* Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Manka, M. & Manka, M. 2016. *Työhyvinvointi*. Helsinki: Talentum Media.

Martela F. & Jarenko K. (2015) *Draivi - voiko sisäistä motivaatiota johtaa?* Alma Talent 2015.

Martela, F., Ryan, R., & Ryan, R. M. (2016). The Benefits of Benevolence: Basic Psychological Needs, Beneficence, and the Enhancement of Well-Being. *Journal of Personality*, 84(6). Luettavissa: <https://doi.org/10.1111/jopy.12215>. Luettu: 27.11.2022.

Rauhala, I., Leppänen, M. & Heikkilä, A. 2013. *Pääasia: Organisaation psykologinen pääoma*. Helsinki: Talentum.

Sosiaali- ja terveysministeriö s.a. Työhyvinvointi. Luettavissa: <https://stm.fi/tyohyvinvointi>. Luettu: 30.9.2022.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Valli, R. 2015. *Johdatus tilastolliseen tutkimukseen*. 2., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Viitala, R. 2021. *Henkilöstöjohtaminen: Keskeiset käsitteet, teorit ja trendit*. 1. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Viitala, R. & Jylhä, E. 2019. *Johtaminen. Keskeiset käsitteet, teorit ja trendit*. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Liitteet

Teema 1: Osaaminen

Miten arvioit osaamisesi työtehtävien vaatimuksiin?

Teema 2: Tasapaino työn ja vapaa-ajan välillä

Miten arvioisit työsi ja vapaa-ajan tasapainoa?

Teema 3: Työilmapiiri

Miten koet työsi työilmapiirin?

Teema 4. Työn mielekkyys

Miten arvioisit työsi mielekkyyttä?

Kuva 6 Haastattelukysymykset

Haastattelu 1. M2

1. OSAAMINEN:

- **PEREHDYTYS** "Täällä ei ole mitään uutta mitä mä en oo tehny. Mut sit jos puhutaan miten tääl perehdytetään, nii ei oikeen hyvin." "Jos tulee joku tekninen osaaminen mitä ei vaikka tiedä nii sit heti olettaa et pitäis osaa se. Ja jos kysyy apua nii siel tulee aik paljo kritiikkiä mitä oon huomannu."
- **HIERARKIA** "ajin ku palaveri nii puhutaa et kaikki pitää yhtä ja olla samaa ja sit puhutaa nii paljo mitä pitäis parantaa työntekoo, työtehtäviä ja laistaa duunihommia ja heti ku palaveri loppu nii ne isot pannot eli päättäjät alkaa tekee sitä samaa paskaa mist ne just valitti."
- kosk ne on ollu siel nii pitkää ja ne olettaa et ne saa lusuilla kosk on hierarkia

2. TASAPAINO:

- "jos sitä työtä ois ja se ois tasapainosesti nii se oisi ha jees."
- "ne sano et pikkujoulukauten oli burn out kuukausi eli meil oli melkein 5 kertaa viikos duunej ja ne oli 13h vuoroi kaikki. eli iha hulluu, ei yhtää vapaata ja aamust iltaa. olit 4 aamul himas ja seuraava aamu alkoi klo 2 ja johonki 3 asti aamul ja uudestaa ja uudestaa. iha psyko hommaa. ku pikkujoulukausi loppuu nii tulee hijane kausi, ja se pieni kausi jatkuu tähä asti et 1-2 vuoroo viikos ja oon kysny kaua kestää ku ei voi maksaa ees laskui et ei järkee."
- "täs vaikein on ettei oo mita stabiilii aikaa et mä en pysty yhtää suunnittelee mun finanssi tai aikaa"

3. TYÖILMAPIIRI

- emt jaksais joks sitä duunii ollenkaa et mä oisin varmaa lähteny vaa työttömäks jopa mut se et meil on kuitenki sen verran hyvä työyhteisö työntekijöide keske nii pitää mua kyl tääl"
- työntekijät on hyvin läheisiä ja hyviä ystäviä mut et esimiestaso nii siin hukkuu se keskustelu ja siel on clear line between managers ja työntekijät **HIERARKIA**

4. TYÖN MIELLEKKYYS

- se itse työ vois olla kiivaaki jos se ois organisoitu paremmin **TASAPAINO**
- jos sitä työtä ois ja se ois tasapainosesti nii se oisi ha jees. **TASAPAINO**
- "no se mis oon pääsääntösesti nii en kyl tykkää mut mä oon mones eri osastos myös nii toi baari on ihan mukava. et siel on hyvä työyhteisö, hyvä ilmapiiri ja asiat toimii. ja siel on se mun uus manageri ja sil ei oo niiku mitään velvollisuuksii pitää must tai mun tunneist huolta mut hän lähettää henkilökohtasest wa viestei et joo et tarviiks säki vuoroi et pitääks sunki syödä" et tollast läppää heitää"

5. ESIHENKILÖ

- hyvä esihenkilö on sellai joka osaa empatisoida työntekijöit ja ymmärtää et ihmiset on ihmisiä
- vähänii ku tullaa töihii nii tääl olla tösi ei valiteta ja sun ongelmat on sun ongelmaa ku taas toing huomaa et henk koht ongelmat vaikuttaa tosi paljon sun työkykyyn et jos osaa määrittää sen nii se kertoo hyväst esihenkilöst ja on iso tekijä.

6. PALAUTE

- "joo on tosi paljon, kenelt ja millast et aina kannustava!! et vaiko is joku virhe nii sano mielummi et hei hyvää duuni imut enskerra tee vaik näin et ei aina sillee nalkuttamista ja sellasta et ei me olla lapsii enää."
- "et tulee pieni näykkäily josta imun hommast, et esim miksei tehty noin ja tol taval. ja sillee ku oon tehny tällast duuniii jo 7vuot nii kyl mä tiän mitä mä teen."

Haastattelu 2. N1

1. OSAAMINEN:

- **PEREHDYTYS** "Se on se perehdytys, koska jos sulla ei ole kunnon tietoja vaikka niistä eläimistä niin sä et pysty tarjoamaan myöskään kunnollista asiakaspalvelua asiakkaille"
- **PEREHDYTYS** "meillä pääasiallisesti muutenkin porukkaa palkataan enemmän sen ulospäinsuuntautuneisuuden ja esiintymistaidon perusteella sen sijaan että me palkattaisiin vaikka biologeja jotka tietää paljon niistä eläimistä, koska semmoinen ihmisiin kontaktin ottaminen on huomattavasti vaikeampaa opettaa kun sitten se varsinainen kalatieto."
- **PALAUTE** "antaa palautetta kysyy miten on mennyt, kehuu, seuraa sitä toimintaa että on läsnä tai kartalla siitä mitä tavallaan työntekijöillä. Juu, miten ne työn suoriutuminen menee, jos on jotain kehitettävää niin siitä silleen rakentavasti kertoo ja antaa eväitä. Ei ole vaan hiljaa ja odota että tilanne menee huonommaksi vaan semmoisen pieniä korjaavia juttuja antaa jo eväitä vähän että mistä voisi löytää lisätietoa tai mitä sä voisit tehdä toisella tavalla tai muuta että semmoinen läsnäolo."
- **ESIHENKILÖTYÖ** "tekee sitä samaa työtä mitä tiimikin, koska jos ei sitä tee niin siitä vieraantuu tosi helposti ja aika helppo sitten myös unohtaa että mitä se työ oikeasti sitten on, joten sitten on aika vaikea myöskään vaatia tai edellyttää tiimiltä tiettyjä asioita jos ei oikeasti tiedä mitä siellä tapahtuu ja minkälaisia ne asiakaspalvelutilanteet on, mutta myös ihan semmoinen kommunikaatio että tavallaan antaa palautetta kysyy miten on mennyt, kehuu, seuraa sitä toimintaa että on läsnä tai kartalla siitä mitä tavallaan työntekijöillä."

2. TASAPAINO:

- "aikaisemmin siis kun mä oon ollut vaan niinku vuorovastaavana tai sitten kassa ja oppaana niin en mä ole kokenut sitä mitenkään kuormittavaksi, että se on kuitenkin sitten ne on sellaisia työtehtäviä että sitten kun sä lähdet toista niin sä oikeasti lähtöistä tiedät ne työasiat sinne. Tää nyt on vähän eri, koska ne työasiat tavallaan kuuluu sulle, myös vapaa ajalla ja siellä saattaa henkilökunta soitella just vapaapäivinä tai koulupäivinä"
- "mun mielestä se on niinku tosi hyvä että tavallaan työasiat jää työpaikalle ja sulla on se vapaa paikka ja sun ei tarvitse miettiä siis niinku työasioita"

3. TYÖILMAPIIRI:

- **HYVÄNTUULISUUS** "hyvä tiimi, joka on kaikin silleen positiivisella meiningillä ja on oikeasti sellaista aitoa, että halutaan auttaa työkaveria ja pitää sellaista hyvää meininkiä töissä"
- **PAHENTAA** "jengi, jotka on ollut aika negatiivisia ja enemmän tykännyt valittaa ja velloa niissä negatiivisissa fiiliksisissä joka on sitten vaikuttanut myös totta kai muuhun tiimiin, jos sä nyt on päivästä toiseen sellaista kuuntelemaan."
- **MUIDEN ENERGIA VAIKUTTA** "työilmapiirin kannalta on tosi tärkeätä se, että minkälainen vuorovastaava tiimi meillä on, koska he on siellä tiimin kanssa ja he pystyy tavallaan korjaamaan sitä käydä sitten jos se on koko ajan semmoinen negatiivinen meininki, niin heidän tehtävänään kirjaimellisesti on tsemkata sitä tiimiä ja kannustaa sitä ja tavallaan luodaan sitä positiivista fiilistä."

- **KEHUMINEN/PALAUTE** "meillä tosi paljon työntekijät kanssa kiittää ja kehuu toisiaan mikä on myös mielestä aina kivaa koska se on sellaista positiivista taas rakentaa sitä tiimihenkeä vähän paremmin"
4. TYÖN MIELLEKKYYS:
- **KEHITYSMAHDOLLISUUDET**
 - "jos minä olisin tehnyt 8 vuotta pelkkää vaikka kassan ja oppaan työtä niin minä en varmasti olisi tuolla enää. Mutta minä on niin saanut tuolla talon sisällä tehdä niin paljon asioita"
 - "tässä vuosien aikana niin se on kyllä vaikuttanut tosi isosti siihen, että minä en ole kokenut sitä, että minä tarvitsisi lähteä koska saa koko aikaiselta samassa työpaikassa uutta ja pääsee myös itse haastamaan sitä omaa osaamista ja oppimaan uutta niin niin se on kyllä vaikuttanut tosi isosti siihen, että on jaksanut olla näin pitkään että jos olisi ollut vaan yhtä samaa niin ei. Tarvitsee vähän sellaista uutta ja just et pääsee kokeilemaan vähän uusia juttuja ja haastaa myös sitä omaa osaamista, että se ei ole vaan koko aikaista samaa."
 - **ESIHENKILÖ JA ITSELUOTTAMUS (PSYKOLOGINEN PÄÄOMA)**
 - "heidän kanssa voi aikaisille avoimesti keskustella aina"
 - "kyllä vaikuttanut myös että on jos itse saanut sitten kiitosta ja kehua kun on suoriutunut. Ja tietysti myös korjaavaa palautetta sitten kun on voisi tehdä jotain vielä paremmin, niin se ehkä antaa myös sellaista kipinää siihen että okei no minä haluan suoriutua paremmin, koska tiedän että pystyn siihen"
 - **TYÖILMAPIIRI**
 - "Mulla on ollut hyviä työkavereita. Tosi moni meidän vanhoista työkavereistaan esimerkiksi edelleen myös tosi hyviä ystäviä"
5. ESIHENKILÖ
- "jos on semmoisia turbautumisia niin se menee nimenomaan sitten myös esihenkilölle, että ei tavallaan tiimille alaspäin"
 - "jos se jauhat jostain toisesta työntekijästä niin sehän nyt on vaan todella huonoa johtamista ja se tuo taas sitä eripuraa sinne tiimiin"
 - "got kuitenkin se esihenkilö kenellä on se auktoriteetti ja kuka sitten kuitenkin antaa sitä esimerkiksi palautetta ja kenen kanssa käydään ne kehityskeskustelut niin niin se voisi ehkä vähän hälventää niitä rajoja siitä, että mitä tavallaan esimerkiksi työpaikalla on sopivaa puhua ja mitä ei."
6. PALAUTE
- "kyllä se on eri kun sinä esihenkilö vaikka kehuu sinä kun sinä työkaveri sanoo että hei tosi hyvin meni"
 - "toi tavallaan korkeammalla asemassa oleva henkilö ajattelee, että se teet hyvää duunia niin se tuntuu jotenkin ehkä oikeammalta kuin sitten se sinä työkaveri sanoo, vaikka välttämättä siinä oikeasti ei ole mitään eroa, että se on ehkä vaan enemmän semmoinen näkökulma mitä sitten taas työntekijällä on."
 - "myös mielestä palaute pitäisi olla aina suoraan"
 - "myös mielestä aina joo pitää keskittyä myös hyvään, mutta se pitää tulla suorasti sen myös sen tavallaan rakentavan palautteen"
 - "sen takia sen pitäisi olla jatkuvaa jotta se ei ole sitten vaan sellaista, että siihen puututaan vaan kun jotain korjattavaa. Vaan myös siellä on kun menee hyvin niin saa sitä palautetta. Koska sitten siitä helposti tulee semmoinen olo että sinä vaan kritisoidaan jos tekemiseen puututaan, vaan jos silloin voi jotain korjattavaa."
- se on hyvä että meillä on myös näitä tavallaan tilaisuuksia koska se on nimenomaan sitä varten, että henkilökunta pääsee puhumaan ja kertomaan nimenomaan heidän fiiliksestään. (työtyytyväisyyskyselyn purkutilaisuuksissa)
 - **TIIMIHENKEÄ PARANTAVA PALAUTE** "meillä on myös tällainen tähti järjestelmä, eli se voit lähettää työkaverille tällaisen virtuaalisen tähden, missä on tavallaan sanallista palautetta, niin siellä esimerkiksi kyllä henkilökunta lähettelee tosi paljon vaikka toisilensa tällaisia niin kun kiitoksia hyvästä työstä tai että olipa kiva tehdä sinä kanssa tänään töitä ja ota että siellä huomaa että heillä on myös tällainen kulttuuri tällainen positiivisen vahvistamisen kulttuuri kanssa siellä että se on ollut ilo huomata että tiimin selvästi haluaa että kaikilla on kivaa ja itsekin pyrkii kyllä siihen"

Haastattelu 3. N2

1. OSAAMINEN

- Itse tykkään itse haastavasta työstä tai sillä että mulla oikeasti riittää tekemistä.

2. TASAPAINO

- "teen sen verran vähän täs koulun ohella niin se on siihe nnähdn helppo työtä"

3. TYÖILMAPIIRI

- **TYÖYHTEISÖN VAIHTUVUUS** HUONO ASIA
- **KOMMUNIKAATIO JA HALLINTO/JOHTO/JOHTAMINEN TYÖPAIKAN SISÄLLÄ** EI TOIMI
- **TASA-ARVO** "Mä tykkään että on tosi tasa-arvoinen, työyhteisöä ja työympäristöä ja se on semmoinen mikä mulla vaikuttaa aika paljon ~~mun~~ työmotivaatioon. Joo että jos se on semmoista epätasa-arvoista ja ~~mun~~ pitää koko ajan vähän miettiä omia oikeuksia."
- **ESIHENKILÖ/VUOROVASTAAVA/HIERARKIA** "Kun on vuoropäällikköä ja niinku perustyöntekijät, niin sitten vuoropäällikkö saattaa vähän olla vähän niinku että ne olisi ylempänä toisille, että ~~nytten~~ se työskentelytapa on vähän sillä, että ne niissä huomaa että ajattelee on vähän ylempänä ja että jätetään niinku vähän niinku huonommat työtehtävät silleen alemmalle oleville."
- "kommunikaatio ~~varsinki~~ kokouspuolen ~~kans~~ on sellanen asia joka vaikuttaa ihmisten työhyvinvointiin ~~ku~~ tulee ristiriitoja niin tulee huono fiilis"

4. MIELLEKKYYS

- "Kyl siel viihtyy jos käyn harvoin. Mut kyl ~~mä~~ valehtelisin jos ~~mä~~ sanoisin et jos mulla olisi joka päivä töitä, että ~~mä~~ olisin vielä siellä töissä"
- "Siellä vastaanotossa tapahtuu kuitenkin paljon asioita ja ~~mä~~ itse tykkään että on tosi paljon tekemistä. Nii se on tosi viihtyisää ja monipuolista työtä ja monipuolista asiakaspalvelua siinä pääsee tekemään paljon eri asioita ja se on tosi sellaista kehittävää ja siinä oppii paljon."

5. ESIHENKILÖ

- "esihenkilö työ on ollut just yks niistä isoimmista syistä, minkä takia meiltä on lähtenyt paljon työntekijöitä. Koska se ei se ei ole ollut niin sellaista kannustavaa ja ymmärtäväisiä ja tasapuolista"
- "hyvä esihenkilö on sellanen joka kuuntelee alaisten mielipiteitä, tukis niitä ja ajais niiden ajatuksia, sellanen joka olis helposti lähestyttävä ja läsnä, sellanen ettei oo isoo kynnystä mennä puhumaan."

6. PALAUTE

- "mut ~~mä~~ ainakin itse henkilökohtaisesti ~~mä~~ niinku osaan sisäistää ja silleen ottaa vastaan erilaisia palautetta kritiikkiä ja rakentavaa ja mulla ainakaan henkilökohtaisesti ei vaikuta ~~mun~~ itsetuntoon."

Haastattelu 4. M1

1. OSAAMINEN

- "PEREHDYTYYS" perehdytystä olisi joo voinut olla enemmän, mutta se on ollut ihan kaikkien tiedossa ja se on ollut vähän resursseista kiinni, mutta ~~mä~~ pyrin aina töissä kyselemään kaikkea ja oppimaan."

2. TASAPAINO

- "~~mulla~~ työ on kuitenkin aika saada perustyötä, että se ei vainoa ~~mulla~~ vapaa ajalla."
- "Hyvin ~~ooo~~ kyllä onnistunut erottamaan vapaa ajan ja työn."
- "On iso tekijä, että sitten kun lähtee töistä niin ei tarvitse miettiä niitä. Etenkin nyt kun on nuori ei ole missään vastuu hommissa niin on kyllä ihan kiva että työt ei ~~vajoo~~ vapaa ajalla ja sitten kun ~~mä~~ suljen sen duunipaikan oven niin unohtaa sitten että mitä töissä on ollut."

3. TYÖILMAPIIRI

- "ESIHENKILÖ" ehkä lähinnä rivityöntekijät tulee hyvin toimeen, mutta sitten jos on jotain esimiehiä niin ne on ehkä vähän kaukaisia niin niitten kanssa ei sen kummemmin tule juttuun mutta"
- "~~mä~~ henkilökohtaisesti en olisi työpaikassa missä on paska työilmapiiri että ei sitä jaksa tehdä."

4. MIELEKKYYS

- "perehdytys oli syksyllä aika heikkoa, niin joillakin meni vähän siihen hermoja."
- "PALKKA" palkka on aina se mikä jengi on haukuttelee."
- "Päällimmäisenähän se on johtamisesta kiinni, että nehän sitä perehdytystä ja resursseja sinne järkkää, että jos johtaminen on heikkoa niin ei sitten jengille ole duuni mieleistä ja sitten jaksa olla."
- "Mielekkyyttä mulla on vaikuttanut aika paljon just se, että jos on ollut perehdytys heikkoa tai ei ole oikein pystynyt siellä töissä antaa kaikkensa kun ei ole välttämättä ole aina tiennyt mitä tekee, että jos ei se tietotaito ja työtavat ole niin silleen sisäistettyjä niin se syö kanssa sitä työn mielekkyyttä että sitten ei saa samalla tavalla siitä irti ehkä."
- "PALAUTE JA ESIHENKILÖTYÖ" "No siis kyllähän se töihin vaikuttaa, että jos on henkilökohtaisessa elämässä jotain ja sitten että jos töissäkin on raskasta niin sen takia ~~mä~~ koen että olisi just tärkeitä että ne esimiehet on sellaisia helposti lähestyttäviä ja sitten jos on töissä tai henkilökohtaisessa elämässä jotain niin kun henkisiä juttuja, niin niistä pystyy sitten puhumaan ja sitten niihin niin ymmärretään"
- "PSYKOLOGINEN PÄÄOMA, ITSELUOTTAMUS" "osaaminen kasvanut, että ehkä sitten jengi arvostaa ~~mulla~~ enemmän"
- "PSYKOLOGINEN PÄÄOMA" "vaikka nyt ei työkavereita ~~antais~~ palautetta koko ajan, mutta se että tiedostetaan että osaa tehdä ja silleen luottaa että osaan tehdä."

5. PALAUTE

- "ei sitä muuta voi työssä kehittyä jos ei saa mitään palautetta. Ja ~~tää~~ on ~~mulla~~ mielestä palautetta olisi hyvä saada lähiesimieheltä just vuoropäälliköltä vaikka ihan vuoron päätteeksi ja sitten myös olisi ylemmältä johdolta kiva saada palautetta niin kehitettävää kun positiivistakin, mutta tietty jos ne ei ole lähellä työntekijöitä, niin ei ne voi antaa palautetta kun en tiedä milloin ne työntekijänsä ~~oot~~, mutta koen palautteen antamisen ja saamisen kyllä tärkeäksi."
- "musta se on ihan hyvä että saa sitten kritiikkiäkin siitä että se on aina se että miten sitä saa mutta kyllä meillä on siitä ihan hyvin sanotaan, että ei tule mitään huutoja ja haukkuja niin sitten uskaltaakin tehdä virheitä ja soveltaa"

6. ESIHENKILÖ

- "Helposti lähestyttävä silleen, että se ei ole vaan jossain toimistossa ja välillä sanoo ~~heipat~~ vaan silleen, että se olisi kuitenkin siellä rivityöntekijöidenkin parissa joskus ja selkeät tavoitteet kaikki tietää mitä töissä pitää tehdä ja mitä kaikilta odotetaan ja sitten työn työhyvinvoinnista niin kun huolehtiminen kanssa, että olisi jotain yhteistä toimintaa, tekemistä mitkä sitten kasvattaa sitä työilmapiiriä."

Haastattelu 5. N3

1. OSAAMINEN

- **PEREHDYTYS, VARMUUS TYÖTEHTÄVISTÄ** "Mä en tiedä oikeasti että mitä kaikkea muu työtehtäviin kuuluu, niin mä ooo vähän kujalla siitä että mitä muu pitäisi osata. Mut, siis mikään ei ole silleen vaikeata tai ja kaikkea. On kyllä perehdytetty, mut mä en ole ihan varma että muu pitäisi siellä tehdä."
 - "perehdytys pitäisi olla myös parempi."
- **JENGI VAIHTUNUT, EI OSAAVAA PORUKKAA, EI HYVÄÄ PEREHDYTYSTÄ = HUONO**
- **IHMISTYYPPI** kokemus plussaa, aktiivisia, omatoimisia, asiakslähtöinen ajattelutapa, kommunikaatiotaidot

2. TASAPAINO

- "Se menee tosi kausittain." "M~~ut~~ niin eihän tuosta oikeasti saa sillä ja kunnon rauhaa kun oot esimiestehtävissä että aina tulee jotain nyt yksikin päivä tuli että siellä ei ollut ketään työntekijää kun mä olin vapaa-ajalla."
- "No tossa työssä ei onnistu silleen, että olisi vapaapäivinä välttämättä täysin vapaalla, koska meillä on niin pieni toi päällikkötiimi. Sen pitäisi käytännössä onnistua ja siihen pyritään. Mut se on tosi vaikeata, koska meillä on kuitenkin niinku periaatteessa yksi päällikkö per ravintola, joka hoitaa sitä hommaa."
- "Siinä ei ehdi kunnolla palautua välttämättä. Sitten varsinkin tuolla koulu siinä ohella. Ja se vaikuttaa siihen, että kun ei ole kunnan vapaapäivää, niin siinä on koko ajan mielessä työ tai koulu."

3. TYÖILMAPIIRI

- "No siis esihenkilön kesken meillä on tosi hyvä työilmapiiiri. Kaikki on tosi mukavia, kaikki osaa työnsä ja se homma toimii silleen pääsääntöisesti."
- **OMAAN JAKSAMISEEN VAIKUTTAA HUONO ILMAPIIRI** = "koska se on aika raskasta mennä aina töihin niin siellä on aina jotain pielessä aina jotain mistä pitää olla sanomassa mut kun ei haluaisi olla se ihminen joka on aina niille niittämässä jostain pikkuasioista."
- huono ilmapiiiri vaikuttaa **ASIAKKAIISIIN** "Kyllähän se vaikuttaa asiakaspalveluunkin."
- **PALKKA, OSAAVUUS** "No siis perehdytys sitten ylipäänsä pitäisi saada jotenkin osaavampaa porukkaa sinne töihin, vaikka nostamalla palkkoja."

4. MIELLEKKYYS

- **KEHITYSMAHDOLLISUUDET** "kun mä pääsin esimiestehtäviin ja ooo päässyt oppimaan uusia juttuja niin just mä ooo päässyt tekemään työvuorolistoja tämmöisiä mitä mä nyt aikaisemmin. Tehnyt niin se on ollut ihan kivaa ja mä koen että siitä tulee olemaan hyötyä mulle muu uralla"
- Mä ooo nähnyt ravintolaan. Mä vihaan sitä.
- Mä ooo väsynyt. Se on niin hektistä ja asiakkaat on perseestä.
- **JOUSTAVUUS**
- "jos ne ei olisi niin joustavia, niin mä olisin varmaan jo lähtenyt."
- **RESURSSIPULÄ**

5. ESIHENKILÖ

- **ESIHENKILÖTYÖ, TARKAT OHJEET, AUKTORITEETTI** "Ylipäänsä sillä, että joku kertoisi meille, että mitä pitää tehdä, mutta meillä ei tällä hetkellä ole niinku ylemppää esimiestä meillä päälliköllä"
- "Mulla ei ole mitään auktoriteettia siellä, koska monet niistä on aloittanut silloin kun mä en ollut tuolla töissä, niin musta tuntuu että ne ei näe muu niinku auktoriteettina. Ne tavallaan kokee että ne on ollut siellä kauemmin kuin minä vaikka se ei pidä paikkaansa."

6. PALAUTE

- "Muu mielestä just se että pitäisi antaa palautetta sit jos hommat ei hoidu ja sitten kun ne alkaa hoitua ja näkyy parannusta niin siitäkin pitäisi sanoa että taisi olla silleen kannustava kuitenkin."

Liite 3. Teemoittain haastateltavien vastaukset yhdessä

Osaaminen: teema 1.

- **PEREHDYTYS** "Täällä ei ole mitään uutta mitä mä en oo tehny. Mut sit jos puhutaan miten tääl perehdytetään, nii ei oikeen hyvin." "Jos tulee joku tekninen osaaminen mitä ei vaikka tiedä nii sit heti olettaa et pitäis osaa se. Ja jos kysyy apua nii siel tulee aik paljo kritiikkii mitä oon huomannu."
- **HIERARKIA** "ain ku palaveri nii puhutaa et kaikki pitää yhtä ja ollaa samaa ja sit puhutaa nii paljo mite pitäis parantaa työntekoo, työtehtävii ja jaetaa duunihommii ja heti ku palaveri loppu nii ne isot pomot eli päättäjät alkaa tekee sitä samaa paskaa mist ne just valitti."
- kosk ne on ollu siel nii pitkää ja ne olettaa et ne saa lusuilla kosk on hierarkia
- **PEREHDYTYS** "Se on se perehdytys, koska jos sulla ei ole kunnon tietoja vaikka niistä eläimistä niin sä et pysty tarjoamaan myöskään kunnollista asiakaspalvelua asiakkaille"
- **PEREHDYTYS** "meillä pääasiallisesti muutenkin porukkaa palkataan enemmän sen ulospäinsuuntautuneisuuden ja esiintymistaidon perusteella sen sijaan että me palkattaisiin vaikka biologeja jotka tietää paljon niistä eläimistä, koska semmoinen ihmisiin kontaktin ottaminen on huomattavasti vaikeampaa opettaa kun sitten se varsinainen kalatieto."
- **PALAUTE** " antaa palautetta kysyy miten on mennyt, kehuu, seuraa sitä toimintaa että on läsnä tai kartalla siitä mitä tavallaan työntekijöillä. Juu, miten ne työn suoriutuminen menee, jos on jotain kehitettävää niin siitä silleen rakentavasti kertoo ja antaa eväitä. Ei ole vaan hiljaa ja odota että tilanne menee huonommaksi vaan semmoisen pieniä korjaavia juttuja antaa jo eväitä vähän että mistä voisi löytää lisätietoa tai mitä sä voisit tehdä toisella tavalla tai muuta että semmoinen läsnäolo."
- **ESIHENKILÖTYÖ** " tekee sitä samaa työtä mitä tiimikin, koska jos ei sitä tee niin siitä vieraantuu tosi helposti ja aika helppo sitten myös unohtaa että mitä se työ oikeasti sitten on, joten sitten on aika vaikea myöskään vaatia tai edellyttää tiimiltä tiettyjä asioita jos ei oikeasti tiedä mitä siellä tapahtuu ja minkälaisia ne asiakaspalvelutilanteet on, mutta myös ihan semmoinen kommunikaatio että tavallaan antaa palautetta kysyy miten on mennyt, kehuu, seuraa sitä toimintaa että on läsnä tai kartalla siitä mitä tavallaan työntekijöillä."
- Itse tykkään itse haastavasta työstä tai sillä että mulla oikeasti riittää tekemistä.
- **PEREHDYTYS** " perehdytystä olisi joo voinut olla enemmän, mutta se on ollut ihan kaikkien tiedossa ja se on ollut vähän resursseista kiinni, mutta mä pyrin aina töissä kyselemään kaikkea ja oppimaan."
- **PEREHDYTYS, VARMUUS TYÖTEHTÄVISTÄ** "mä en tiedä oikeasti että mitä kaikkea mun työtehtäviin kuuluu, niin mä oon vähän kujalla siitä että mitä mun pitäisi osata. Mut siis mikään ei ole silleen vaikeata tai ja kaikkea. On kyllä perehdytetty, mut mä en ole ihan varma että mun pitäisi siellä tehdä."
- " perehdytys pitäisi olla myös parempi."
- **JENGI VAIHTUNUT, EI OSAAVAA PORUKKAA, EI HYVÄÄ PEREHDYTYSTÄ** = HUONO
- **IHMISTYYPPI** kokemus plussaa, aktiivisia, omatoimisia, asajakslähtöinen ajattelutapa, kommunikaatio taido.

Tasapaino: teema 2.

- "Jos sitä työtä ois ja se ois tasapainosesti nii se oisi ha jees."
- "ne sano et pikkujoulukauten oli burn out kuukausi eli meil oli melkein 5 kertaa viikos duunet ja ne oli 13h vuoroja kaikki. eli iha hulluu, ei yhtaa vapaata ja aamust iltaa. olit 4 aamul hinas ja seuraava aamu alko klo 2 ja johonki 3 asti aamul ja uudestaan ja uudestaan iha psyko hommaa. ku pikkujoulukausi loppuu nii tulee hiljane kausi, ja se pieni kausi jatkuu taha asti et 1-2 vuoroa viikos ja oon kysyny kauan kestaa ku ei voi maksaa ees laskui et ei jarkee."
- "tas vaikein on ettei oo mitn stabiilij aikaa et ma en pysty yhtaa suunnittelee mun finanssi tai aikaa"
- "aikaisemmin siis kun ma oon ollut vaan niijoku vuorovastaavana tai sitten kassa ja oppaana niin en ma ole kokenut sitä mitenkään kuormittavaksi, että se on kuitenkin sitten ne on sellaisia työtehtäviä että sitten kun sa lähdet toista niin sa oikeasti lähtöistä tiedät ne työasiat sinne. Tää nyt on vähän eri, koska ne työasiat tavallaan kuuluu sulle myös vapaa ajalla ja siellä saattaa henkilökunta soitella just vapaapäivinä tai koulupäivinä"
- "mun mielestä se on niijku tosi hyvä että tavallaan työasiat jää työpaikalle ja sulle on se vapaa paikka ja sun ei tarvitse miettiä siis niijku työasioita"
- "teen sen verran vähän täs koulun ohella niin se on siihen nähden helppoo työtä"
- "mun työ on kuitenkin aika saada perustyötä, että se ei vainoa mua vapaa ajalla."
- "Hyvin oon kyllä onnistunut erottamaan vapaa ajan ja työn."
- "On iso tekijä, että sitten kun lähtee töistä niin ei tarvitse miettiä niitä. Etenkin nyt kun on nuori ei ole missään vastuu hommissa niin on kyllä ihan kiva että työt ei vainoo vapaa ajalla ja sitten kun ma suljen sen duunipaikan oven niin unohtaa sitten että mitä töissä on ollut."
- "Se menee tosi kausittain." "Mut niin eihän tuosta oikeasti saa sillä ja kunnon rauhaa kun oot esimiestehtävissä että aina tulee jotain nyt yksikin päivä tuli että siellä ei ollut ketään työntekijää kun ma olin vapaa-ajalla."
- "No tossa työssä ei onnistu silleen, että olisi vapaapäivinä välttämättä täysin vapaalla, koska meillä on niin pieni toi päällikkötiimi. Sen pitäisi käytännössä onnistua ja siihen pyritään. Mut se on tosi vaikeata, koska meillä on kuitenkin niijku periaatteessa yksi päällikkö per ravintola, joka hoitaa sitä hommaa."
- "Siinä ei ehdi kunnolla palautua välttämättä. Sitten varsinkin tuolla koulu siinä ohella. Ja se vaikuttaa siihen, että kun ei ole kunnon vapaapäivää, niin siinä on koko ajan mielessä työ tai koulu."

Työilmapiiri: teema 3.

- emt jaksaisi sitä duunii ollenkaa et mä oisin varmaa lähten vaa työttömäksi jopa mut se et meil on kuitenkin sen verran hyvä työyhteisö työntekijöide keske nii pitää mua kyllä tää!"
- työntekijät on hyvin läheisiä ja hyvin ystävii mut et esimiestaso nii siin hukkuu se keskustelu ja siel on clear line between managers ja työntekijät **HIERARKIA**
- **HYVÄNTUULISUUS** "hyvä tiimi, joka on kaikin silleen positiivisella meiningillä ja on oikeasti sellaista aitoa, että halutaan auttaa työkaveria ja pitää sellaista hyvää meininkiä töissä"
- **PAHENTAA** "jengi, jotka on ollut aika negatiivisia ja enemmän tykännyt valittaa ja velloa niissä negatiivisissa fiilikissä joka on sitten vaikuttanut myös totta kai muuhun tiimiin, jos sä nyt on päivästä toiseen sellaista kuuntelemaan."
- **MUIDEN ENERGIA VAIKUTTAA** "työilmapiirin kannalta on tosi tärkeätä se, että minkälainen vuorovastaava tiimi meillä on, koska he on siellä tiimin kanssa ja he pystyy tavallaan korjaamaan sitä käydä sitten jos se on koko ajan semmoinen negatiivinen meininki, niin heidän tehtävänään kirjaimellisesti on tsempata sitä tiimiä ja kannustaa sitä ja tavallaan luodaan sitä positiivista fiilistä."
- **KEHUMINEN/PALAUTE** "meillä tosi paljon työntekijät kanssa kiittää ja kehuu toisiaan mikä on muu mielestä aina kivaa koska se on sellaista positiivista taas rakentaa sitä tiimihenkeä vähän paremmin"
- **TYÖYHTEISÖN VAIHTUVUUS HUONO ASIA**
- **KOMMUNIKAATIO JA MANAGEMENT SISÄLLÄ EI TOIMI**
- **TASA-ARVO** "Mä tykkään että on tosi tasa-arvoinen, työyhteisöä ja työympäristöä ja se on semmoinen mikä mulla vaikuttaa aika paljon muu työmotivaatioon. Joo että jos se on semmoista epätasa-arvoista ja mun pitää koko ajan vähän miettiä omia oikeuksia."
- **ESIHENKILÖ/VUOROVASTAAVA/HIERARKIA** "Kun on vuoropäällikköä ja niinku perustyöntekijät, niin sitten vuoropäällikkö saattaa vähän olla vähän niinku että ne olisi ylempänä toisille, että nytten se työskentelytapa on vähän sillä, että ne niissä huomaa että ajattelee on vähän ylempänä ja että jätetään niinku vähän niinku huonommat työtehtävät silleen alemmalle oleville."
- "kommunikaatio varsinkin kokouspuolen kanssa on sellanen asia joka vaikuttaa ihmisten työhyvinvointiin ku tulee ristiriitoja niin tulee huono fiilis"
- **ESIHENKILÖ** "ehkä lähinnä rivityöntekijät tulee hyvin toimeen, mutta sitten jos on jotain esimiehiä niin ne on ehkä vähän kaukaisia niin niitten kanssa ei sen kummemmin tule juttuun mutta"
- "mää henkilökohtaisesti en olisi työpaikassa missä on paska työilmapiiri että ei sitä jaksaa tehdä."
- "No siis esihenkilön kesken meillä on tosi hyvä työilmapiiri. Kaikki on tosi mukavia, kaikki osaa työnsä ja se homma toimii silleen pääsääntöisesti."
- **OMAAN JAKSAMISEEN VAIKUTTAA HUONO ILMAPIIRI** = "koska se on aika raskasta mennä aina töihin niin siellä on aina jotain pielessä aina jotain mistä pitää olla sanomassa mut kun ei haluaisi olla se ihminen joka on aina niille niillimmässä jostain pikkuasioista."
- huono ilmapiiri vaikuttaa **ASIAKKAISIIN** "Kyllähän se vaikuttaa asiakaspalveluunkin."
- **PALKKA, OSAAVUUUS** "No siis perehdytys sitten ylipäänsä pitäisi saada jotenkin osaavampaa porukkaa sinne töihin, vaikka nostamalla palkkoja."

Miellekkyys: teema 4.

- se itse työ voisi olla kivaa, jos se olisi organisoitu paremmin **TASAPAINO**
- jos sitä työtä olisi ja se olisi tasapainoisesti niin se olisi haave. **TASAPAINO**
- "no se on pääasiansa, niin en kyllä tykkää, mut on mones eri osasto, myös nii toki baari on ihan mukava. et siel on hyvä työyhteisö, hyvä ilmapiiri ja asiat toimii. ja siel on se mun uus manageri ja sil ei oo niiku mitään velvollisuuksii pitää mut tai mun tunteist huolta mut hän lähettää henkilökohtasest wa viestei et joo et taviks säki vuoroi et pitääks sunki syödä" et tollast läppää heittää"
- **KEHITYSMAHDOLLISUUDET**
 - "jos mä olisin tehnyt 8 vuotta pelkkää vaikka kassan ja oppaan työtä niin mä en varmasti olisi tuolla enää. Mutta mä oon niinku saanut tuolla talon sisällä tehdä niin paljon asioita"
 - "tässä vuosien aikana niin se on kyllä vaikuttanut tosi isosti siihen, että mä en ole kokenut sitä, että mun tarvitsisi lähteä koska saa koko aikaiselta samassa työpaikassa uutta ja pääsee myös itse haastamaan sitä omaa osaamista ja oppimaan uutta niin niin se on kyllä vaikuttanut tosi isosti siihen, että on jaksanut olla näin pitkään että jos olisi ollut vaan yhtä samaa niin ei. Tarvitsee vähän sellaista uutta ja just et pääsee kokeilemaan vähän uusia juttuja ja haastaa myös sitä omaa osaamista, että se ei ole vaan koko aika samaa."
- **ESIHENKILÖ JA ITSELUOTTAMUS (PSYKOLOGINEN PÄÄOMA)**
 - "heidän kanssa voi aikaisille avoimesti keskustella aina"
 - "kyllä vaikuttanut myös että on jos itse saanut sitten kiitosta ja kehua kun on suoriutunut. Ja tietysti myös korjaavaa palautetta sitten kun on voisi tehdä jotain vielä paremmin, niin se ehkä antaa myös sellaista kipinää siihen että okei no mä haluan suoriutua paremmin, koska tiedän että pystyn siihen"
- **TYÖILMAPIIRI**
 - "Mulla on ollut hyviä työkavereita. Tosi moni meidän vanhoista työkavereistaan esimerkiksi edelleen mun tosi hyviä ystäviä"
- "Kyllä siel viihtyy jos käyn harvoin. Mut kyllä mä valehtelin jos mä sanoisin et jos mulla olisi joka päivä töitä, että mä olisin vielä siellä töissä"
- **MONIPUOLINEN, KEHITTÄVÄ TYÖ** "Siellä vastaanotossa tapahtuu kuitenkin paljon asioita ja mä itse tykkään että on tosi paljon tekemistä. Nii se on tosi viihtyisää ja monipuolista työtä ja monipuolista asiakaspalvelua siinä pääsee tekemään paljon eri asioita ja se on tosi sellaista kehittävää ja siinä oppii paljon."
- **PEREHDYTYS** "perehdytys oli syksyllä aika heikkoa, niin joillakin meni vähän siihen hermoja."
- **PALKKA** "palkka on aina se mikä jengi on haukuttelee."
- **JOHTAMINEN, PEREHDYTYS, RESURSSIT** "Päälimmäisenähän se on johtamisesta kiinni, että nehen sitä perehdytystä ja resursseja sinne järkeä, että jos johtaminen on heikkoa niin ei sitten jengille ole duuni mieleistä ja sitten jaksaa olla."
- **PEREHDYTYS** "Mielekkyyttä mulla on vaikuttanut aika paljon just se, että jos on ollut perehdytys heikkoa tai ei ole oikein pystynyt siellä töissä antaa kaikkensa kun ei ole välttämättä ole aina tiennyt mitä tekee, että jos ei se tietotaito ja työtavat ole niin silleen sisäistettyä niin se syö kanssa sitä työn mielekkyyttä että sitten ei saa samalla tavalla siitä irti ehkä."
- **PALAJE JA ESIHENKILÖTYÖ** "No siis kyllähän se töihin vaikuttaa, että jos on henkilökohtaisessa elämässä jotain ja sitten että jos töissäkin on raskasta niin sen takia

mä kenen että olisi just tärkeää että ne esimiehet on sellaisia helposti lähestyttäviä ja sitten jos on töissä tai henkilökohtaisessa elämässä jotain niin kun henkisiä juttuja, niin niistä pystyy sitten puhumaan ja sitten niihin niin ymmärretään"

- **PSYKOLOGINEN PÄÄOMA, ITSELUOTTAMUS** "osaaminen kasvanut, että ehkä sitten jengi arvostaa mun enemmän"
- **PSYKOLOGINEN PÄÄOMA** "vaikka nyt ei työkavereita antais palautetta koko ajan, mutta se että tiedostetaan että osaa tehdä ja silleen luottaa että osaan tehdä."
- **KEHITYSMAHDOLLISUUDET** "kun mä pääsin esimiestehtäviin ja oon päässyt oppimaan uusia juttuja niin just mä oon päässyt tekemään työvuorolistoja tällamoisia mitä mä nyt aikaisemmin. Tehnyt niin se on ollut ihan kivaa ja mä kenen että siitä tulee olemaan hyötyä mulle mun uralla"
- Mä oon nähnyt ravintolaan. Mä vihaan sitä.
- Mä oon väsynyt. Se on niin hektistä ja asiakkaat on perseestä.
- **JOUSTAVUUS** "jos ne ei olisi niin joustavia, niin mä olisin varmaan jo lähtenyt."
- **RESURSSIPULA**

Esihenkilötyö:

- **EMPAATTINEN JA YMMÄRTÄÄ** hyvä esihenkilö on sellai joka osaa ~~empathisoida~~ ~~työntekijöitä~~ ja ymmärtää et ihmiset on ~~ihmisiä~~
- **HUOLEHTII ELÄMÄSTÄ TYÖN ULKOPUOLELLA** vähänjoku ku tullaa töihin nii tääl ollaa tösi ei valiteta ja ~~sun~~ ongelmat on ~~sun~~ ongelmaa ku taas toine huomaa et heik koht ongelmat vaikuttaa tosi paljon ~~sun~~ työkykyyn et jos osaa määrittää sen nii se kertoo ~~huolest~~ ~~esihenkilöst~~ ja on iso tekijä.
- "jos on ~~semmoisia turhautumisia~~ niin se menee nimenomaan sitten ~~myö~~ esihenkilölle, että ei tavallaan tiimille alaspäin"
- "jos sä jauhat jostain toisesta työntekijästä niin sehän nyt on vaan todella huonoa johtamista ja se tuo taas sitä eripuraa sinne tiimiin"
- **AUKTORITEETTI** " ~~oot~~ kuitenkin se esihenkilö kenellä on se auktoriteetti ja kuka sitten kuitenkin antaa sitä esimerkiksi palautetta ja kenen kanssa käydään ne kehityskeskustelut niin niin se voisi ehkä vähän hälventää niitä rajoja siitä, että mitä tavallaan esimerkiksi työpaikalla on sopivaa puhua ja mitä ei."
- **KANNUSTAVA, YMMÄRTÄVÄINEN, TASAPUOLINEN** "esihenkilö työ on ollut just yks niistä isoimmista syistä, minkä takia meiltä on lähtenyt paljon työntekijöitä. Koska se ei se ei ole ollut niin sellaista kannustavaa ja ymmärtäväisiä ja tasapuolista"
- **KUUNTELEE, TUKEE, HELPOSTI LÄHESTYTTÄVÄ, LÄSNÄ** "hyvä esihenkilö on ~~sellanen~~ joka kuuntelee alaisten mielipiteitä, tukis niitä ja ajais niiden ajatuksia, ~~sellanen~~ joka ~~olis~~ ~~helposti~~ lähestyttävä ja läsnä, ~~sellanen~~ ettei oo isoo kynnystä mennä puhumaan. "
- **HELPOSTI LÄHESTYTTÄVÄ, MUKANA TYÖSSÄ JOTTA VOI ANTAA OIKEANLAISTA PALAUTETTA, HUOLEHTII TYÖHYVINVOINNISTA, YHTEISTÄ TOIMINTAA ETTÄ TYÖILMAPIIRI PYSYY, SELKEÄ TAVOITTEISTA JA TEHTÄVISTÄ** " Helposti lähestyttävä silleen, että se ei ole vaan jossain toimistossa ja välillä sanoo ~~heijot~~ vaan silleen, että se olisi kuitenkin siellä rivityöntekijöidenkin parissa joskus ja selkeät tavoitteet kaikki tietää mitä töissä pitää tehdä ja mitä kaikilta odotetaan ja sitten työn työhyvinvoinnista niin kun huolehtiminen kanssa, että olisi jotain yhteistä toimintaa, tekemistä mitkä sitten kasvattaa sitä työilmapiriä."
- **ESIHENKILÖTYÖ, TARKAT OHJEET, AUKTORITEETTI** "Ylipäänsä sillä, että joku kertoisi meille, että mitä pitää tehdä, mutta meillä ei tällä hetkellä ole ~~niinku~~ ylempää esimiestä meillä päälliköllä"
- **AUKTORITEETTI** " Mulla ei ole mitään auktoriteettia siellä, koska monet niistä on aloittanut silloin kun ~~mä~~ en ollut tuolla töissä, niin musta ~~tuntuu~~ että ne ei näe ~~muu~~ ~~niinku~~ auktoriteettina. Ne tavallaan ~~kokee~~ että ne on ollut siellä kauemmin kuin minä vaikka se ei pidä paikkaansa."

Palaute:

- "joo on tosi paljon, ~~keneltä ja millast~~ ~~et aina kannustava!!~~ ~~et vaik ois joku virhe nii sano~~ ~~muutenkaan~~ ~~et hei hyvää duuni imut~~ ~~ensterral~~ ~~tee vaik näin et ei aina silleen palauttamist ja sellasta et ei me olla lapsii enää."~~
- "et tulee ~~pien näykyäily~~ ~~josta imun hommast~~ ~~et esim miksei tehty nöin ja tol taval~~ ~~ja silleen ku oon tehny tällast duunii jo 7vuot nii kyll mä tiään mitä mä teen."~~
- "kyllä se on ~~eri~~ ~~kun sun~~ ~~esihenkilö~~ ~~vaikka kehuu sua~~ ~~kun sun~~ ~~työkaveri~~ ~~sanoo että hei tosi hyvin meni"~~
- "toi tavallaan korkeammalla asemassa oleva henkilö ajattelee, että ~~sä~~ ~~teet~~ ~~hyvää~~ ~~duunia~~ ~~niin se tuntuu jotenkin ehkä oikeammalta kuin sitten se sun~~ ~~työkaveri~~ ~~sanoo~~ ~~vaikka välttämättä siinä oikeasti ei ole mitään eroa, että se on ehkä vaan enemmän semmoinen näkökulma mitä sitten taas työntekijällä on."~~
- "~~mun~~ ~~mielestä~~ ~~palaute~~ ~~pitäisi olla aina suoraan"~~
- "~~mun~~ ~~mielestä~~ ~~aina joo~~ ~~pitää keskittyä myös hyvään~~ ~~mutta se pitää tulla suorasti sen myös sen tavallaan rakentavan palautteen"~~
- "sen takia sen pitäisi olla ~~jatkuvaa~~ ~~jotta se ei ole sitten vaan sellaista, että siihen puututaan vaan kun jotain korjattavaa~~ ~~Vaan myös siellä on~~ ~~kun menee hyvin niin saa sitä palautetta~~ ~~Koska sitten siitä helposti tulee~~ ~~semmoinen olo~~ ~~että sua~~ ~~vaan kritisoidaan jos tekemiseen puututaan, vaan jos silloin voi jotain korjattavaa."~~
- se on ~~hyvä~~ ~~että meillä on myös näitä tavallaan tilaisuuksia koska se on nimenomaan sitä varten, että henkilökunta pääsee puhumaan ja kertomaan nimenomaan heidän fiiliksiään. (työtyytyväisyyskyselyn purkutilaisuuksissa)~~
- **TIIMIHIENKÄ PARANTAVA PALAUTE** "meillä on myös tällainen tähti järjestelmä, eli ~~sä~~ ~~voit lähettää työkaverille tällaisen virtuaalisen tähden, missä on tavallaan sanallista palautetta, niin siellä esimerkiksi kyllä henkilökunta lähettelee tosi paljon vaikka toisilleen tällaisia niin kun kiitoksia hyvästä työstä tai että olipa kiva tehdä sun~~ ~~kanssa tänään töitä ja ota että siellä huomaa että heillä on myös tällainen kulttuuri tällainen positiivisen vahvistamisen kulttuuri kanssa siellä että se on ollut ilo huomata että tiimin selvästi haluaa että kaikilla on kivaa ja itsekin pyrkii kyllä siihen"~~
- "~~mut~~ ~~mä~~ ~~ainakin itse henkilökohtaisesti~~ ~~mä~~ ~~niinku~~ ~~osaan sisäistää ja silleen ottaa vastaan erilaisia palautetta kritiikkiä ja rakentavaa ja mulla ainakaan henkilökohtaisesti ei vaikuta mun itsetuntoon."~~
- "ei sitä muuta voi työssä ~~kehittyä~~ ~~jos ei saa mitään palautetta~~ ~~Ja tää on~~ ~~mun~~ ~~mielestä palautetta~~ ~~olisi hyvä saada lähiesimieheltä just vuoropäälliköltä vaikka ihan vuoron päätteeksi ja sitten myös olisi ylemmältä johdolta kiva saada palautetta niin kehitettävää kun positiivistakin, mutta tietty jos ne ei ole lähellä työntekijöitä, niin ei ne voi antaa palautetta kun en tiedä milloin ne työntekijänsä ~~oot~~ ~~mutta koen palautteen antamisen ja saamisen kyllä tärkeäksi."~~~~
- "musta se on ~~ihan hyvä~~ ~~että saa sitten kritiikkiäkin siitä että se on aina se että miten sitä saa mutta kyllä meillä on siitä ihan hyvin sanotaan, että ei tule mitään huutoja ja haukkuja niin sitten uskaltaakin tehdä virheitä ja soveltaa"~~
- "~~Mun~~ ~~mielestä~~ ~~just se~~ ~~että pitäisi antaa palautetta~~ ~~sit~~ ~~jos hommat ei hoidu ja sitten kun ne alkaa hoitua ja näkyy parannusta niin siitäkin pitäisi sanoa että taisi olla silleen kannustava kuitenkin."~~

Liite 4. Teemoittain avainsanat

Osaaminen: teema 1.

- KAIKISSA ABOUT SAMANTYYPPIÄ VASTAUKSIA, MONI ASIA LIITTYY TOISIINSA
- PEREHDYTYS, HIERARKIA/TASAPAINO, PALAUTE, ESIHENKILÖTYÖ, VARMUUS TEHTÄVISTÄ, JENGI VAIHTUNUT, EI OSAAVAA PORUKKAA, IHMISTYYPPI

Tasapaino: teema 2.

- LIIKAA DUUNIA, EI VAPAATA-AIKAA, EI SELKEÄÄ EROA TYÖLLÄ JA VAPAA-AJALLA, VASTUU, TALOUDELLINEN TASA-PAINO, "KAUSITYÖ", KOULU JA TYÖ, EI EHDI PALAUTUA

Työilmapiiri: teema 3.

- KEHUMINEN/PALAUTE, MUIDEN NEGATIIVINEN ENERGIA VAIKUTTA MUIHIN, HYVÄNTUULISUUS PARANTAA, HYVÄ ILMAPIIRI AINOA ASIA JOKA PITÄÄ TÖISSÄ, VAIHTUVUUS HUONO ASIA, KOMMUNIKAATIO JA JOHTO, TASA-ARVOISUUS, ESIHENKILÖTYÖ/VUOROVASTAAVA/HIERARKIA, TALOUDELLINEN TASAPAINO (PALKKA), ASIAKKAISIIN NÄKYVÄ TYÖILMAPIIRI, TYÖKYKY JA OMAAN JAKSAMISEEN VAIKUTTA

Mielekkyyt: teema 4.

- TYÖILMAPIIRI, TASAPAINO, KEHITYSMAHDOLLISUUDET, ITSELUOTTAMUS, PALAUTE, ESIHENKILÖ, TALOUDELLINEN TASAPAINO (PALKKA), JOUSTAVUUS, RESURSSIT (TARPEEKSI JENGIÄ TÖISSÄ), PSYKOLOGINEN PÄÄOMA (ITSELUOTTAMUS), MONIPUOLISUUS, PEREHDYTYS, JOHTAMINEN

Esihenkilö:

- AUKTORITEETTI, EMPAATTISUUS, YMMÄRTÄVÄISYYS, HUOLEHTIMINEN TYÖN ULKOPUOLELLA OLEVASTA ELÄMÄSTÄ, KANNUSTAVA, TASAPUOLINEN, KUUNTELEE, TUKEE, HELPOSTI LÄHESTYTTÄVÄ, LÄSNÄ, PALAUTE, YHTEINEN TOIMINTA, SELKEÄT TAVOITTEET JA TEHTÄVÄT,

Palaute:

- JATKUVAA, SUORAA, ESIHENKILÖLTÄ TULLUT "OIKEAMPAA" KUIN TYÖKAVERILTA SAATU PALAUTE, KANNUSTAVAA, RAKENTAVAA, TYÖTYYTYVÄISYYSKYSELYT, TIIMIHENKEÄ PARANTAVA PALAUTE, EI VOI KEHITYÄ JOSSEI SAA PALAUTETTA

Taulukko 2. Peittomatriisi

Alaongelmat	Tietoperusta (luku)	Tulokset (luku)	Haastattelu- kysymykset
Mitkä asiat tukevat ja mitkä heikentävät hyvän psyykkisen työhyvinvoinnin rakentumista?	3.2, 3.3	5.1.1, 5.1.2, 5.1.3, 5.1.4	1–4
Mitkä ovat merkittävimpiä tekijöitä psyykkisessä työhyvinvoinnissa?	2.1, 2.2, 2.3, 3, 3.1	5.1.1, 5.1.2, 5.1.3, 5.1.4	1–4