



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

KERROSHOITAJIEN TYÖHYVINVOINTI

Case: Scandic

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun ala
Hotelli- ja ravintola-alan
koulutusohjelma
Majoitustoiminta
Opinnäytetyö
Kevät 2015
Henna-Riikka Niutanen

Lahden ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

NIUTANEN, HENNA-RIIKKA: Kerroshoitajien työhyvinvointi
Case: Scandic

Majoitustoiminnan opinnäytetyö, 58 sivua, 1 liitesivu

Kevät 2015

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö tutki, mitkä tekijät vaikuttavat kerroshoitajien työhyvinvointiin. Samalla selvitettiin, mikä tekee kerroshoitajien työstä mielekästä ja mitkä asiat voisivat parantaa heidän työviihtyvyyttään. Toimeksiantajana tässä tutkimuksessa toimi Scandic Lahti.

Opinnäytetyössä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista menetelmää. Aineisto kerättiin teemahaastattelulla yksilöhaastatteluin Scandic Lahden ja Scandic Vierumäen kerroshoitajilta. Haastatteluja saatiin yhteensä yhdeksän kappaletta.

Tutkimuksen teoriaosuudessa käsitellään työhyvinvointia, sen merkitystä ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Toisena asiana käsitellään hotellisiivousta sekä lähtevän ja jatkavan huoneen työtehtäviä.

Tutkimus osoitti työyhteisön ja kommunikaation olevan merkittäviä asioita työhyvinvoinnin kannalta. Yleisesti ottaen kerroshoitajat voivat hyvin työssään. Kerroshoitajien työviihtyvyyttä voidaan kuitenkin parantaa käymällä keskusteluja, puhaltamalla yhteen hiileen ja vähentämällä juorujen levittämistä. Työn mielekkyyteen vaikutti se, että saa liikkua koko päivän ja oma työnjälki näkyy välittömästi.

Tärkeimmät elementit työhyvinvoinnissa ovat yhteisöllinen ja toimiva työyhteisö, henkilöstön ja esimiehen välinen avoin keskusteluyhteys ja nopea puuttuminen mahdollisiin epäkohtiin.

Asiasanat: Työhyvinvointi, työviihtyvyyttä, hotellisiivous, työn mielekkyys

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Hotel and Restaurant Management

NIUTANEN, HENNA-RIIKKA: Hotel housekeepers' well-being at work
Case: Scandic

Bachelor's Thesis in Hotel Management, 58 pages, 1 pages of appendices

Spring 2015

ABSTRACT

This thesis examines the hotel housekeepers' well-being at work. The main objectives of this thesis are to define the factors that make the housekeepers' work meaningful and to determine the elements that improve their satisfaction in the workplace. The commissioning company is Scandic Lahti.

The author applies the qualitative research methods in this thesis. The data was collected by theme interviews at Scandic Lahti and Scandic Vierumäki. The sample consists of nine individuals in total. This thesis is divided into a theoretical and empirical part. The aim of the theoretical part is to give a review of the well-being at work and hotel housekeeping.

The study addresses the meaning of community and communication at the working place. The findings show that the housekeeper's are feeling well. The well-being is based on a communal and functional community and open dialogical and communication through the hierarchy.

The study proposes that organizing individual conversations with employees and working together for a common goal at the workplace are factors that increase the ease of work. In conclusion, cutting down gossip, seeing the product of one's work and moving during the day are part of the key factors of well-being in the working environment.

Key words: Well-being at work, the comfort of work, hotel housekeeping, job satisfaction

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	TYÖHYVINVOINTI	4
2.1	Työhyvinvoinnin merkitys	4
2.2	Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät	8
2.2.1	Ulkoiset tekijät	11
2.2.2	Sisäiset tekijät	14
2.3	Työhyvinvoinnin johtaminen	16
2.4	Työilmapiiri ja työviihtyvyys	21
3	HOTELLISIIVOUS	25
3.1	Kerrosoitajan työ	27
3.1.1	Lähtevän huoneen siivous	28
3.1.2	Jatkavan huoneen siivous	29
3.2	Hotelliemännän työ	30
3.3	Siivouskustannukset	31
4	TYÖHYVINVOINTITUTKIMUS	34
4.1	Toimeksiantajan esittely	34
4.2	Laadullinen tutkimusote	35
4.3	Aineistonkeruu ja käsittely	36
4.4	Tutkimuksen tulokset	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.5	Tulosten analysointi	44
4.6	Tulosten luotettavuus ja kehittämissuhteet	49
5	YHTEENVETO	VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.
5.1	Oma oppiminen	54
5.2	Jatkotutkimusehdotukset	55
	LÄHTEET	57
	LIITTEET	62

1 JOHDANTO

Työn tulisi tuottaa tekijälleen sekä aineellista että henkistä hyvinvointia. Jokainen kokee hyvinvoinnin eri tavalla ja jokaisella onkin oikeus määritellä se omalla tavallaan. Asiana ja kokemuksena hyvinvointi on hyvin henkilökohtainen asia, minkä saavuttaminen edellyttääkin konkreettisia toimenpiteitä, joilla saadaan rakennettua hyvä elämä ja arki. (Rauramo 2008, 11.) Henkilöstön työhyvinvoinnista huolehtiminen onkin yksi tärkeimmistä ja samalla yksi unohdetuimmista asioista. Kaikkien tulisi saada nauttia työstään, jolloin he pystyvät samalla lisäämään luovuutta ja tuottavuutta yritykselle. (Järvinen 2014, 24.)

Vaikka henkilöstökulut ovatkin monissa yrityksissä jopa yli 50 prosenttia liikevaihdosta, niin yrityksen johdon tulisi ymmärtää myös se, että työn ollessa mielekästä, henkilöstösivukulut kuten sairauspoissaolot ja ennenaikainen eläköityminen vähentyvät merkittävästi. (Järvinen 2014, 63). Myös työterveyslaitoksen professori Kari Lindström on laskelmillaan todennut, että edellisen laman aikana henkilöstöä supistamalla saadut taloudelliset hyödyt menetettiin lähes kokonaan sairauspoissaolojen kasvuna. Tämä aiheutti jäljelle jääneille työntekijöille työpahoinvointia, mikä johtui sekä muutoksesta että työmäärän lisääntymisestä. (Jabe 2010, 52.)

Henkilöstöä täytyisi pitää tuottavuuden tekijänä eikä kustannuseränä. Valitettavan harvat yritykset eivät sitä näin kuitenkaan ajattele, vaan heistä usein lähdetään heti ensimmäiseksi säästämään. (Järvinen 2014, 23). Organisaation eri osa-alueet kulkevat käsi kädessä, vaikka viihtyvyyttä ja taloudellista menestystä ei voikaan yleisellä tasolla verrata. Great Place to Work-tutkimukset ovat kuitenkin osoittaneet, että organisaatiot, jotka ovat panostaneet viihtyvyyteen, ovat samalla panostaneet myös taloudelliseen menestymiseen ja koko organisaation johtamiseen. (Virolainen 2012, 123-124.)

Konkreettisenä esimerkkinä tästä on ylöjärveläinen autoalan yritys Carsport. Se pystyi kasvattamaan liikevaihtoaan yli neljäkymmentä prosenttia ja palkkaamaan lisää työntekijöitä parantamalla vain työntekijöidensä hyvinvointia ja vaalimalla inhimillistä johtamista. Tutkimukset ovatkin osoittaneet, että innostava ja

kannustava ilmapiiri työpaikalla houkuttelee myös osaavimmat ja sitoutuneimmat työntekijät. Myös työntekijöiden inhimilliseen pääomaan (mm. osaaminen, asenteet) panostaminen on yrityksille merkittävä kilpailutekijä tulevaisuudessa. (Arkimies 2015, 6.)

Kerrossiivous on fyysisesti ja henkisesti kuormittavaa työtä. Kiire, paineen alla työskentely ja työn raskaus tekee kerrossiivouksesta todella fyysistä.

Huonesiivoukseen on määritetty tarkat ajat, joissa täytyy pyrkiä pysymään ja samanaikaisesti siivousjäljen täytyy olla virheetöntä ja yleistä. Tämä puolestaan mahdollisesti kuormittaa siivoojia psyykkisesti, minkä lisäksi heidän täytyy muistaa hyvän asiakaspalvelun periaatteet tavatessaan hotellin asiakkaita käytävillä. Kerroshoitajien työssä tulee siis työhyvinvoinnin osa-alueet merkittävästi esille, jolloin siitä huolehtiminen onkin eritoten tärkeää. Vireystilan tulee olla oikea, jotta työntekijä jaksaisi mahdollisimman hyvin fyysisesti ja jotta sosiaaliset kanssakäymiset asiakkaiden kanssa sujuisi mutkattomasti.

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat kerroshoitajien työhyvinvointiin. Valitsin tämän opinnäytetyön aiheeksi, koska minulla itselläni on kokemusta muutaman vuoden takaa kerrossiivouksesta ja tiedän, kuinka kuormittavaa se voi joskus olla hyvinvoinnin joka osa-alueella. Kerrossiivoojien työhyvinvoinnista tulisi pitää hyvää huolta, jotta he pystyisivät tekemään työnsä mahdollisimman hyvin ja tehokkaasti, kuormittamatta heitä liikaa.

Opinnäytetyön päätutkimuskysymys on:

- Mitkä tekijät vaikuttavat kerroshoitajien työhyvinvointiin?

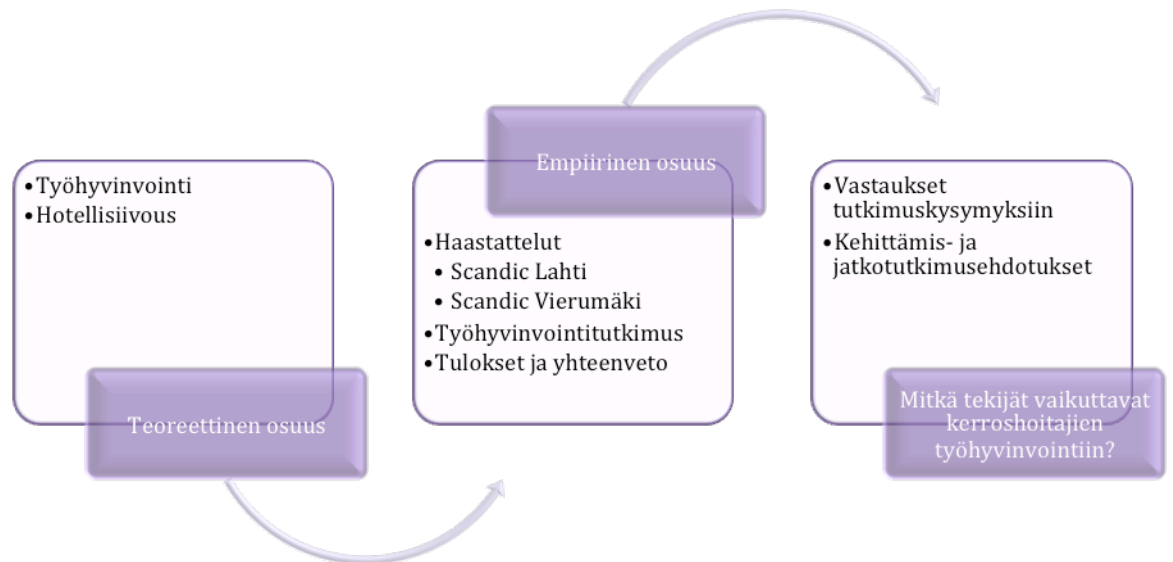
Opinnäytetyön toissijaiset tutkimuskysymykset ovat:

- Mikä tekee kerroshoitajien työstä mielekästä?
- Mitkä asiat voisivat parantaa kerroshoitajien työviihtyvyyttä?

Työhyvinvoinnin ollessa laaja käsite laadin päätutkimuskysymyksen lisäksi myös kaksi toissijaista tutkimuskysymystä. Niiden avulla pääsen tarkastelemaan työhyvinvoinnin käsitettä pintaa syvemmälle, jolloin saan selville sen vaikutuksia kerroshoitajien työhön ja työyhteisöön. Esitän vastaukset tutkimuskysymyksiin

yhteenvedossa, jossa teen myös mahdollisia vertailuja oman kokemukseni, aiempien tutkimusten ja tämän tutkittavan tapauksen välillä.

Opinnäytetyöni koostuu teoreettisesta ja empiirisestä osuudesta. Teoreettisessa osuudessa kerron työhyvinvoinnista, sen merkityksestä ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Työn empiirisessä osuudessa kuvailen tutkimuksen eri vaiheita: mitä tutkimusmenetelmää käytin ja miksi, miten keräsin tutkimusaineiston ja miten sen käsittelin, mitä tuloksia tutkimuksestani ilmeni ja lopuksi analysoin tutkimustuloksia. Esitän myös kehittämisehdotuksia, miten kerroshoitajien työhyvinvointia voisi entisestään parantaa. Yhteenvedossa esitän vastaukset tutkimuskysymyksiin ja ehdotan mahdollisia jatkotutkimusaiheita. (Kuvio 1.)



KUVIO 1. Opinnäytetyön rakenne

2 TYÖHYVINVOINTI

Maailman terveysjärjestö WHO on määritellyt terveyden tarkoittavan kokonaisvaltaista, täydellistä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvoinnin tilaa. Työhyvinvoinnin käsitteessä on tällaisia samankaltaisia piirteitä, jolloin se tarkoittaa mielekästä työtä sopivan turvallisessa ja terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä. (Virolainen 2012, 11.) Työhyvinvointia voi edistää hyvällä ja motivoivalla johtamisella, hyvällä ilmapiirillä ja ammattitaitoisella henkilökunnalla. Kun työyhteisö on hyvinvoiva, myös töitä jaksetaan tehdä paremmin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014.)

Hyvä työhyvinvointi vaatii terveet ja tasa-arvoiset työyhteisöt, joissa myös oikeudenmukaisuus, osallistuminen ja syrjimättömyys toteutuvat. Tämän kaltaisissa työyhteisöissä työn ja muun elämän yhteensovittaminen on mahdollista, eri-ikäiset ja eri kulttuuritaustoista tulleet otetaan huomioon sekä sukupuolten tasa-arvo toteutuu. (Suonsivu 2011, 169.) Työntekijät kokevat työhyvinvoinnin mahdollisesti eri tavoilla. Kuitenkin keskeisimmät tekijät, jotka voivat parantaa työhyvinvointia ja työoloja ovat työntekijä itse, esimies ja organisaation johto, työsuojeluhenkilöt ja luottamusmiehet sekä työterveyshuollon edustajat. (Suonsivu 2011, 63; Sosiaali- ja terveysministeriö 2014.)

2.1 Työhyvinvoinnin merkitys

Työhyvinvoinnista huolehtiminen on taloudellisesti todella tärkeää, koska työhyvinvoinnin puute aiheuttaa suuria kustannuksia työpaikoille ja yhteiskunnalle. Suomen valtion budjetti on noin 50 miljardia euroa, ja sairauksien aiheuttamien kustannusten on arvioitu maksavan yhteiskunnalle vuosittain noin 20 miljardia euroa. (Virolainen 2012, 121.)

Työpahoinvoinnin kustannukset ovat merkittäviä sekä kansallisella että valtioyhteisönkin tasolla. Ottaen huomioon koko kansantalouden, sairauspoissaolojen kustannukset ovat vuositasolla noin 5 % palkkasummasta, eli yli 3,5 miljardia euroa. (Valtiokonttori, Kaiku-palvelut 2009, 13.) Lyhyet 1-3 päivän sairauspoissaolot tulevat kalleimmaksi, ja suurin osa niistä todennäköisesti johtuukin työpahoinvoinnista ja uupumuksesta tai työssä viihtymättömyydestä.

Toki osa sairauspoissaoloista voi johtua lapsen sairastumisesta tai työntekijän omien epäterveellisten elintapojen takia, vaikka työpaikan työhyvinvointiin olisikin panostettu ja ilmapiiri olisi positiivinen. (Virolainen 2012, 121.)

Nykyään psyykkinen pahoinvointi on Suomessa melko yleistä, ja suurin sitä aiheuttava tekijä on kiire. Työtahti on kiristynyt ja työpaineet sekä epävarmuus ovat lisääntyneet sekä Suomessa että kansainvälisestikin 1980-luvulta lähtien. Suomessa koetaankin Hollannin ja Ruotsin lisäksi eniten työkiirettä. Yli 50% suomalaisista kokee työpaineensa aiheutuvan tiukkojen aikataulujen ja kiireen takia. Kiireen tunteella onkin vaikutusta ihmisen kehon toimintoihin, kuten hormonitoimintaan, verenpaineeseen, verenkiertoon, muutoksiin aivojen kemiassa ja sen aiheuttama stressi alentaa ihmisen vastustuskykyä. Kiire koetaan hyvin yksilöllisesti ja se on osin myös kulttuurisidonnaista. (Virolainen 2012, 18, 54.)

Huonoilla vaikutusmahdollisuuksilla, yksipuolisella työllä ja ristiriidoilla organisaation arvomaailman ja työntekijän omien arvojen ja moraalikäsitysten välillä on huomattava rooli sairausriskin lisäämisessä verrattuna työntekijän elämäntapatekijöihin, kuten liikkumattomuuteen, tupakointiin ja lihavuuteen. Nämä helposti johtavat henkiseen pahoinvointiin, jolloin hän ei jaksakaan tai pysty pitämään itsestään huolta edes vapaa-ajalla. (Valtiokonttori, Kaiku-palvelut 2009, 13; Virolainen 2012, 27.) Siksi onkin tärkeää, että työntekijän ja työorganisaation arvomaailman kohtaisi. Kun organisaation motiivina on pelkän taloudellisen tavoittelun sijaan puhtaat arvot, se luo puitteita henkilöstön henkiselle hyvinvoinnille. (Virolainen 2012, 26-27.)

Kun johtaja palkitsee ja innostaa, hyödyntää yksilöllistä osaamista, ajattelee muutoksista myönteisesti ja suuntautuu tulevaisuuteen, hän pystyy suojaamaan työntekijänsä työuupumukselta. Aktiivisesti valvova johtaja suojaa kaikkia työntekijöitä uupumiskokemuksilta, oli hän sitten nuori, määräaikainen tai epäsäännöllisesti kaksi- tai kolmivuorotyötä tekevä. Sen sijaan passiivinen, työntekijöitä ja vastuuta välttävä johtaja altistaa työntekijät työuupumukselle. (Suonsivu 2011, 164.)

Työhyvinvointi ei pelkästään liity työpahoinvointiin, stressaaviin tilanteisiin tai työuupumiseen, vaan siihen liittyy myös positiivisemmat asiat, kuten

tyytyväisyyden, kehittymisen, onnistumisen ja ilon tunteet. (Virolainen 2012, 193). Kaikkien tulisi saada työskennellä sellaisessa liiketoiminnassa, jossa aito sitoutuminen tuntuu ammattitaitona sekä työnantajilla ja työkavereilla on vahva luottamus toisiinsa, mikä puolestaan näkyy hyvänä yhteistyönä. Tällöin myös johtaminen vastaa asetettuihin odotuksiin ja yhteisöllisyys on itsestään selvää. (Isoaho 2007, 17-18.)

Suurin osa työn ilosta tulee itse työstä, jolloin ihmiset työskentelevät innostuneesti ja motivoituneesti. Tehokas työskentely ei ole vakavan työskentelyn merkki, vaan toimivassa työyhteisössä työntekijät jakavat mielipiteitään ja kokemuksiaan myös työn ulkopuolisista asioista. (Virolainen 2012, 193.)

Jotta saataisiin luotua hyvinvoiva työyhteisö, on tärkeää, että kaikilla on yhteinen kokemus sitoutumisesta, oikeista rooleista työyhteisössä ja tavoiteltavasta visiosta (Isoaho 2007, 17). Hyvinvoivan työyhteisön edellytyksenä on tarttua riittävän varhaisessa vaiheessa sellaisiin tilanteisiin, jotka mahdollisesti voisivat johtaa palvelujen tuloksellisuuden ja työelämän heikkenemiseen, työntekijöiden työkyvyn alenemiseen tai ennenaikaiseen eläkkeelle siirtymiseen. Jokaisen työntekijän oikeus ja velvollisuus onkin puuttua ongelmiin riittävän nopeasti ja ottaa ne puheeksi. Se on myös osoitus välittävästä työkuulttuurista. (Suonsivu 2011, 64.)

Johtaja puolestaan pystyy vaikuttamaan oikeudenmukaiseen avoimuuteen, joka tukee toimintatapoja ja antaa kritiikille ja sparraukselle tilaa. Kriittisiä menestystekijöitä ovat puolestaan rekrytoinnissa onnistuminen, riittävä läheisyys ja luovuuteen innostava johtamisote. (Isoaho 2007, 17.) Tällöin keskeistä on siis ratkaisukeskeisyys, jolloin työntekijöiden ja työyhteisön vahvuuksia ja erityisosaamisen alueita tunnistetaan. Samalla on tärkeää kiinnittää huomiota niihin asioihin, jotka mahdollisesti voisivat lisätä työniloa ja innostusta sekä vahvistaa itsenäisyyttä ja itseluottamusta. (Suonsivu 2011, 169.)

Työntekijöiden puolestaan täytyy ansaita työkavereiden ammatillinen arvostus, toimia vuorovaikutustilanteissa positiivisesti ja rakentaa työnantajaan luottamussuhde, johon avainasemassa ovatkin työntekijän oikea osaaminen ja oikea asenne. Johtajien täytyy olla oikeudenmukaisia ja tehdä

tarkoituksenmukainen työnjako, jotta hän puolestaan saisi työntekijät luottamaan itseensä. (Isoaho 2007, 18.)

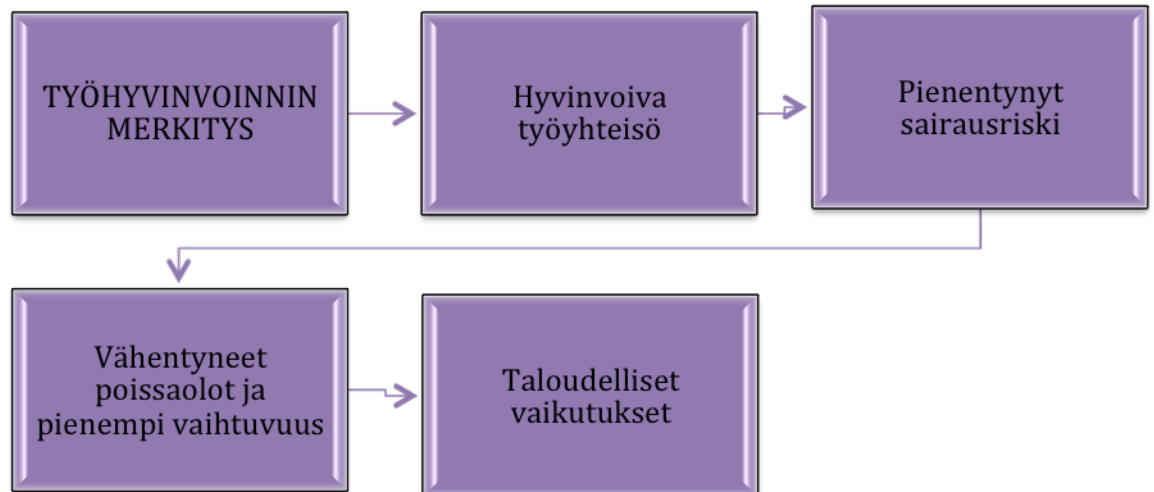
Henkilöstöllä ja sen kokemalla työhyvinvoinnilla on suuri merkitys tuloksellisuuteen ja laatujohtamiseen, ja se vaikuttaa myös taloudellisesti koko organisaatioon. Työkyvyn ja –hyvinvoinnin vaikuttavuus voidaan jakaa kolmeen osaan: välittömiin, välillisiin ja lopullisiin talousvaikutuksiin. Välittömiä talousvaikutuksia ovat sairaus- ja tapaturmakulujen vähentyminen, tehokkaan työajan lisääntyminen ja yksilön tuottavuuden kasvaminen. Välilliset talousvaikutukset ovat puolestaan tuottavuuden kasvaminen, kustannusten laskeminen sekä palvelu- ja prosessi-innovaatiot. Lopulliset talousvaikutukset tarkoittavatkin tuottavuuden, kilpailukyvyn ja kannattavuuden lisääntymistä. Työhyvinvoinnin parantuessa hyötykäytössä oleva työaika kasvaa, sairauskuluja saadaan pienennettyä ja näin ollen koko organisaation toimintakyvyn on mahdollista kasvaa. (Valtiokonttori, Kaiku-palvelut 2009, 10-11.)

Työhyvinvoinnilla on vaikutusta pienempiin kustannuksiin, parempaan kustannustehokkuuteen, työtyytyväisyyteen, motivaatioon, työilmapiiriin ja palvelutasoon. Näin ollen myös asiakastyytyväisyys lisääntyy, yhteinen osaaminen kasvaa ja organisaatioon oppiminen paranee. Lisäksi kun työhyvinvointi on hyvä, se lisää myös työntekijöiden sitoutumista organisaatioon. (Valtiokonttori, Kaiku-palvelut 2009, 11.)

Great Place to Work luo, tutkii ja tunnistaa parhaita työpaikkoja. Se tekee yhteistyötä monien maailman menestyneimpien ja innovatiivisempien yritysten kanssa. He työskentelevät vuosittain yli 5500 organisaatio kanssa tutkien yli 10 miljoonan työntekijän työpaikkoja. (Great Place to Work 2015.) Great Place to Work Institute etsii siis parhaita työpaikkoja viihtyvyydessä mitattuna tekemällä vuosittain eri maissa tutkimuksia. Kilpailun pisteistä 1/3 perustuu yritys- ja henkilöstöjohdolle suunnatusta johtamiskäytäntöjenkyselyn vastauksista ja 2/3 työntekijöille suunnatusta henkilöstökyselyn vastauksista. (Virolainen 2012, 123.)

Tutkimustuloksista on saatu selville, että hyvän ja viihtyisän työpaikan takaa johdon ja henkilöstön välinen luottamus, työntekijöiden positiivinen suhtautuminen työhönsä ja työpaikkaansa sekä työntekijöiden toimivat keskinäiset

suhteet. Myös taloudellinen menestyminen viihtyisiksi koetuissa työpaikoissa on ollut muita organisaatioita kannattavampaa. Tutkimukset osoittivat myös työvoiman vaihtuvuudessa huomattavia eroja, kun Great Place to Work – tutkimuksen mukaan 100 parhaassa työpaikassa vaihtuvuus oli jopa 50% pienempi kuin heidän kilpailijoillaan. (Virolainen 2012, 123.)



KUVIO 2. Työhyvinvoinnin merkitys

2.2 Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät

Kokonaisvaltainen työhyvinvointi kattaa fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja henkisen työhyvinvoinnin sekä ergonomian. Kukaan työntekijä ei saa kokea työtään vaaralliseksi tai terveyttään uhkaavaksi eikä pelkoja tai uhkia koskien esimiehiin ja työkavereihin. (Kesti 2013, 20.) Fyysisen ja henkisen turvallisuuden puuttuessa, asiat nähdään negatiivisella tavalla, mikä puolestaan vaikuttaa negatiivisesti myös motivaatioon ja työssä jaksamiseen (Kesti 2014, 87). Henkisen ja fyysisen työympäristön ollessa mielekäs, työnteko on sujuvaa, saadaan aikaan huipputuottava yritys (Järvinen 2014, 65).

Työhyvinvointia tulee tarkastella kokonaisvaltaisesti, koska kaikki osa-alueet liittyvät ja vaikuttavat toinen toisiinsa. Jos työhyvinvoinnin jossakin osa-alueessa on puutteita, se helposti heijastuu myös muihin osa-alueisiin. (Virolainen 2012,

11-12.) Jokaisella työyhteisössä on oma vastuunsa työhyvinvoinnin edistämisessä, mutta kuitenkin viime kädessä se on organisaation ylimmän johdon vastuulla. (Rauramo 2008, 146).

Jokaisen työntekijän työhyvinvointi vaikuttaa myös koko työyhteisöön, ja siitä vastuu onkin sekä työnantajalla että työntekijöillä (Isoaho 2007, 18). Työnantajan vastuuna on tukea työntekijöitä siinä, että he pystyvät tarvittaessa tehdä työtään sujuvammin ja fiksummin yhdessä muiden kanssa (Järvinen 2014, 110).

Organisaation tulee huolehtia työpaikan turvallisuudesta, noudattaa työntekoa koskevaa lainsäädäntöä sekä rakentaa miellyttävä työskentelyilmapiiri.

Työntekijöiden vastuulla puolestaan on vastata omista elintavoistaan sekä työpaikan sääntöjen ja ohjeiden noudattaminen. (Virolainen 2012, 11-12.) Koko henkilöstön tulee siis osallistua ongelmanratkaisuihin kehittämällä samalla uusia, entistä parempia toimintatapoja, jotka myös tukevat organisaation tavoitteita (Österberg 2014, 195).

Myös ergonomialla on osuutensa kokonaisvaltaiseen työhyvinvointiin. Ergonomia on tieteenala, joka korostaa järjestelmän kokonaisvaltaisuutta, ja sen sovellusalueena on kaikki inhimillinen toiminta. Pääasiassa siinä tarkastellaan ihmisen ja toimintajärjestelmän muiden osien välistä vuorovaikutusta, jolloin siitä saadaan sovellettua ammattialana ergonomian teoreettisia periaatteita, tietoja ja menetelmiä ihmisen hyvinvoinnin ja toimintajärjestelmän suorituskyvyn optimoimiseksi. Kansainvälinen ergonomiajärjestö IEA onkin jakanut ergonomian kolmeen osa-alueeseen: fyysiseen, kognitiiviseen ja organisatoriseen ergonomiaan. (Virolainen 2012, 28.)

Monet esimiehet ottavat usein esiin heidän ajanpuutteensa, jonka takia he eivät ehdi huomoida pieniä ja merkityksettömältä tuntuvia yksityiskohtia, joilla saataisiin karsittua työn teknisiä kitkatekijöitä. Olenainen tekijä ei kuitenkaan ole aika tai sen puute, vaan sujuvoittaminen. Kyse on siis käytännön järjestelyistä ja luottamuksesta alaiseen ammattilaisena, joka haluaa tehdä mielekästä työtä laadukkaasti, ja pitää itse siitä huolen. (Järvinen 2014, 72, 109-111.)

Ilmapiiri tarkoittaa työyhteisön jäsenten kollektiivista havainnointia organisaation eri osa-alueista, kuten johtamisesta, luottamuksesta ja yhteistyöstä. Organisaation

jäsenten havainnot yhdistämällä saadaan kokonaiskäsitys työyhteisön ilmapiiristä. Ilmapiiriin vaikuttavia tekijöitä ovat henkilöstö, ja erityisesti ylimmän johdon käyttäytyminen ja sen menettelytavat. (Virolainen 2012, 184.)

Työhyvinvoinnilla on siis suuri taloudellinen merkitys. Niin kuin kuviosta (kuvio 2) voi nähdä, taloudelliset vaikutukset on monen eri tekijän summa. Kun työntekijät voivat hyvin kaikilla hyvinvoinnin osa-alueilla, heillä on pienempi riski sairastua työn takia. Samalla työntekijöillä ei ole tarvetta jäädä pois töistä turhankaan takia, jolloin poissaolot vähentyvät huomattavasti ja myös vaihtuvuus on pienempää.

Jaoin työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät ulkoisiin ja sisäisiin tekijöihin. Ulkoiset tekijät ovat niitä, joihin työntekijä ei voi itse vaikuttaa ja sisäiset tekijät puolestaan niitä, joihin työntekijä voi omalla toiminnallaan ja asenteellaan vaikuttaa. Ulkoisiin tekijöihin pääasiassa vaikuttaa johtaminen ja esimiestoiminta sekä tietysti muu henkilöstö. Työilmapiirin olen sijoittanut molempiin sekä ulkoisiin että sisäisiin tekijöihin, koska se on asia, johon koko henkilöstö esimiesten kanssa yhdessä voivat vaikuttaa. (Kuvio 3)



KUVIO 3. Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät

2.2.1 Ulkoiset tekijät

Työn mielekkyys, osaltaan myös työilmapiiri sekä töiden fyysisyys ja teknisyyt ovat ulkoisia työntekijöiden työhyvinvointiin liittyviä tekijöitä. Työtehtävät ja työn mielekkyyden tunne ovat merkittäviä asioita työhyvinvoinnin kannalta. (Virolainen 2012, 85). Järvinen (2014) toteaaakin, että suomalaiset pitävät työn mielekkyyttä palkkaa tärkeämpänä. Työn ollessa mielekstä ja, kun työelämän laatuun on panostettu, henkilöstösivukulut kuten sairauspoissaolot ja ennen aikainen eläköityminen vähentyvät merkittävästi. Lisäksi työntekijöiden suoritus paranee ja he jaksavat työssään paremmin ja pidempään. (Suonsivu 2011, 136.)

Kun työ koetaan mielekkääksi, työntekijän työtyytyväisyyden tunne lisääntyy ja erilaiset stressitekijät vähentyvät. Kun yksilö saa työskennellä erilaisten haasteiden parissa, tavata ihmisiä, käyttää luovuutta tai esimerkiksi ratkoa erilaisia ongelmia, toimii työ voimavaroja antavana tekijänä. (Virolainen 2012, 85.) Työn mielekkääksi kokeminen vaikuttaa myös tiimityöskentelyyn, jolloin yhteistyö organisaation muidenkin tiimien kanssa on erinomaista. Organisaation toiminnan ollessa mielekstä jokainen tiimi ymmärtää oman ja toisten tiimien roolit, jolloin ne mitä todennäköisimmin puhaltavat myös yhteiseen hiileen. (Järvinen 2014, 134-135.)

Tuloksellisuuden kannalta työviihtyvyys on myös todella tärkeä, eikä tehokkaasti työskentely aina tarkoita tosikkomaista työtettä (Virolainen 2012, 51). Työ sujuu silloin tehokkaasti, kun työntekijän työn sisältö vastaa hänen omia tavoitteitaan ja arvoja ja kun sillä on merkitystä myös laajemmassa kokonaisuudessa. (Järvinen 2014, 65). Kun työntekijä viihtyy työssään, se myös tuottaa organisaatioille parhaiten, joten työn tulisi olla yksilölle hauskaa. (Virolainen 2012, 51.) Mielekäs työ koostuukin sisäisen motivaation sekä sujuvan ja kitkattoman työympäristön yhdistelmästä (Järvinen 2014, 64). Ihmisten viihtyessä työssään, heidän mielenkiinto ja tuloksellisuus tarttuvat, jolloin he pyrkivät tekemään yhteistyötä ja ovat sitoutuneita organisaatioon (Virolainen 2012, 51).

Oikeudenmukaiseksi koettu johtaminen on yksi tärkeimmistä tekijöistä, joka vaikuttaa toimivaan työyhteisöön. (Valtiokonttori 2009, 8). Hyvinvoivassa

työyhteisössä johtaminen on osallistuvaa, tasapuolisesti työntekijöitä kuuntelevaa sekä työnjako on oikeudenmukaisesti ja selkeästi toteutettua. Työyhteisön ollessa hyvinvoiva, työntekijät sitoutuvat paremmin organisaatioon, jolloin poissaolot ja henkilöstön vaihtuvuus on vähäisempää. (Suonsivu 2011, 59.) Koska työhyvinvointi liittyy kiinteästi organisaation toimintaan ja tavoitteisiin, täytyy työhyvinvointiin vaikuttavien tekijöiden olla selkeästi esillä johtamisjärjestelmän kaikilla tasoilla. Työhyvinvointi rakentuu työyhteisössä, joka on johdettu hyvin, ja jossa työtehtävät koetaan haastaviksi ja mielekkäiksi. (Valtiokonttori 2009, 20.)

Alaisten osaamisen varmistaminen on esimiehen vastuulla (Jabe 2010, 134).

Johdon täytyy osata arvostaa moninaisuutta ja osata samalla myös hyödyntää sitä, jolloin eri vahvuudet saadaan kohdistettua oikeille työntekijöille (Suonsivu 2011, 135; Järvinen 2014, 21). Työntekijöiden erilaisuutta on pidettävä rikkautena, jotta saadaan moninainen työyhteisö, jolloin kaikki pystyvät täydentämään toisiaan. Kuitenkin johdon täytyy myös muistaa asettaa sopiva tasapaino työntekijän osaamisen ja työn vaatimusten välille. Jokaisen työntekijän tulee ymmärtää oma merkityksensä työyhteisössä tuloksen saavuttamiseksi, ja tärkeää onkin, että johto saisi jokaisen tuntemaan itsensä tärkeäksi. (Järvinen 2014, 21-22, 27.)

Lähimmän esimiehen sekä työryhmän jäsenten suhde vaikuttaa merkittävästi ilmapiiriin. Työpaikan ihmissuhteiden ollessa virallisia ja elämisperustaltaan niukkoja, seurauksena on jännittynyt ja varauksellinen ilmapiiri. Työntekijät kokevat organisaation suljetuksi ja uhkaavaksi, jos se on byrokraattinen ja vahvasti sääntöihin perustuva. Kun työilmapiiri tukee organisaation jäseniä, sen on havaittu ennustavan yksilön osallistumista organisaatiossa. (Virolainen 2012, 186.)

Fyysinen työhyvinvointi on hyvin näkyvä osa työhyvinvointia, ja se korostuu etenkin erilaisissa fyysisissä työtehtävissä. (Virolainen 2012, 17). Tällöin työprosessit sujuvat mutkattomasti, työvälineet toimivat, työnteon turhat esteet vältetään ja työhön käytetty aika hyödynnetään mahdollisimman hyvin. Järvinen 2014, 72, 109). Tämä tarkoittaa myös sitä, että fyysisten olosuhteiden (mm. työpaikan lämpötilan, melun, työvälineiden ja ergonomisten ratkaisujen) on oltava kunnossa. (Virolainen 2012, 17). Jos nämä eivät toimi, niin maailman kalleimpiin

kuuluvia henkilöstövoimavaroja ei pystytä käyttämään niin hyvin kuin niitä olisi mahdollista käyttää (Järvinen 2014, 72, 109-111).

Fyysiseen ergonomiaan liittyvät ihmisen anatomiset, fysiologiset ja biomekaaniset ominaisuudet fyysisessä toiminnassa, jolloin se käsittelee ihmiskehon vastauksia fysiologisiin kuormiin. Se keskittyy tutkimaan muun muassa työasentoja, työpisteiden tiloja, työn vaatimuksia, työperäisiä tuki- ja liikuntaelinsairauksia, turvallisuutta sekä erilaisia terveys ja riskitekijöitä. Ergonomian avulla kaikki erilaiset järjestelmät, tehtävät ja ympäristö saadaan sovitettua ihmisen ominaisuuksien, kykyjen ja tarpeiden mukaisiksi. Tavoitteena onkin mahdollisimman tehokas ja sujuva toiminta sekä ihmisten turvallisuus, terveys ja hyvinvointi. (Virolainen 2012, 28.)

Fyysiseen ergonomiaan liittyy vielä yksi osa-alue, joka on työpaikan esteettömyys. Se tarkoittaa sitä, miten työpaikkarakennuksen saavutettavuus ja esteettömyys sen sisällä on huomioitu. (Virolainen 2012, 29.) Ympäristön ja työntekijöiden sujuvalla vuorovaikutuksella on niin suuri merkitys, joten olisi tärkeää, että jo rakennus- ja suunnitteluvaiheessa suunnittelijat pohtisivat työpaikan fyysisiä tiloja yhdessä arkkitehdin, työnjohdon, työntekijöiden ja ergonomia-asiantuntijan kanssa. (Virolainen 2012, 29; Jones & Pizam 2008, 279).

Kun työpaikalla on huomioitu esteettömyys, työtilat on suunniteltu erilaisia käyttäjiä ajatellen, työvälineet ovat helppokäyttöisiä, palvelut ovat kaikkien saavutettavissa sekä jo työnorganisoinnissa on huomioitu työntekijöiden fyysiset ja psyykkiset ominaisuudet. (Virolainen 2012, 29). Suunnittelijan täytyy osata suunnitella työtilat tehokkaasti sekä horisontaalisesti että vertikaalisesti. Tilat täytyy suunnitella niin, että työntekoon on tarpeeksi tilaa, mutta kuitenkin niin, ettei siellä ole turhia tyhjiä alueita. Tarvikkeet täytyy huoltaa, ja viisas suunnittelija valitseekin vain sellaisia pintoja, jotka ovat helppoja puhdistaa. (Mill 2006, 205-206.)

Uusien tilojen suunnitteluun tai olemassa olevan tilan parannukseen liittyy useita päämääriä. Ensinnäkin suunnittelijan tavoitteena on helpottaa tuottamisprosessia, jolloin tilat on järjestettävä ja suunniteltava niin, että ihmiset ja asiat ovat tasapainossa keskenään. Tärkeää myös on vähennetään turhaa kantamista ja selän

kuormittumista kantamalla tuotteita mieluummin mekaanisesti kuin käsillä. (Mill 2006, 205-206.)

2.2.2 Sisäiset tekijät

Esimies ei ole yksin vastuussa työhyvinvoinnin edistämässä, vaan myös henkilöstöllä on oleellinen rooli siinä (Virolainen 2012, 192). Kun työntekijä kokee työyhteisön hyvinvoivaksi, hänen motivaationsa, työhön sitoutuminen, luottamuksen syntyminen, terveyden ja stressin hallinta lisääntyy sekä työtyytyväisyys kasvaa. Näillä on positiivista vaikutusta työsuorituksen parantumiseen, työssä jatkamiseen ja jaksamiseen. (Suonsivu 2011, 58-59.)

Toimiva työyhteisö siis edesauttaa työntekijöiden työssä suoriutumista ja jaksamista. Jos työntekijä kokee tyydytystä työstään, hän jaksaa ja on muutenkin motivoitunut pitämään huolta myös itsestään. (Valtiokonttori 2009, 8.)

Psyykinen työhyvinvointi on yksi keskeisimmistä työhyvinvoinnin osista, mihin kuuluu mm. työn stressaavuus, työpaineet ja työilmapiiri. Psykkisellä työhyvinvoinnilla on vaikutusta sairauspoissaoloihin ja yleiseen työviihtyvyyteen. (Virolainen 2012, 18.) Tuottavin työpäivä saadaankin silloin aikaiseksi, kun tekijän vireystila on oikea. Hyvä työntekijä ei määräydy sillä, että jaksaa venyä ja tehdä pitkää päivää, vaan hän huolehtii omasta energiatasostaan, että voi tehdä työnsä hyvin. Välillä kuitenkin tarvitaan työntekijän joustamista, mutta se vaatii myös tehokkaan palautumisen. (Järvinen 2014, 72, 113.)

Työhyvinvointia käsittelevässä kirjallisuudessa henkinen hyvinvointi on yhdistetty psyykkiseen hyvinvointiin, mutta henkisyys on viime vuosina tullut yhä enemmän esille, joten se on haluttu nostaa omaksi osa-alueekseen. Henkisyys voi ilmetä työpaikoilla eri tavoin, eikä se viittaa mystisiin tai uskonnollisiin rituaaleihin ja toimenpiteisiin. Työpaikoilla oleva henkisyys liittyy tapaan kohdata työkaverit, yhteistyön sujuvuuteen, asiakkaiden kohteluun, merkitykselliseksi koettuun työn tekemiseen, työstä nauttimiseen jne. Näkyvimpänä piirteenä on esimerkiksi ihmisten iloisuus sekä asiakkaita ja työkavereista huolehtiminen. (Virolainen 2012, 26.)

Henkilöstön tukeminen, töiden jakaminen henkilöstön kesken sekä riittävästä työn, vapaa-ajan ja levon suhteesta huolehtiminen tukeekin psyykkistä työhyvinvointia. Myös työn mielekkyys nousee tässä esille, millä on suurta vaikutusta psyykkiseen hyvinvointiin. Nimittäin mielekkäällä ja mielenkiintoisella työllä on mahdollista edistää yksilön mielenterveyttä. (Virolainen 2012, 18.)

Sosiaalinen työhyvinvointi tarkoittaa sosiaalista kanssakäymistä työyhteisön jäsenten kesken. Työpaikoilla pitäisi olla mahdollisuus keskustella työasioista vapaasti muun henkilöstön kanssa, henkilöstön välit tulisi olla toimivat ja työkavereita olisi helppo lähestyä. Työkavereihin tutustuminen ihmisenä on myös osa sosiaalista hyvinvointia, jolloin työasioista keskustelukin saattaa helpottua. (Virolainen 2012, 24.) Sisäisellä viestinnällä onkin merkittävä rooli henkilöstön väleihin sekä hyvän työilmapiirin luomiseen (Kauhanen 2009, 174). Se kattaa yrityksen sisäisen tiedonkulun ja vuorovaikutuksen. Sisäisen viestinnän avulla pystytään jakamaan tietoa, rakentamaan oikeaa ja selkeää yrityskuvaa, viestimään henkilöstölle erilaisista toimenpiteistä ja muutoksista sekä sitouttamaan henkilöstöä. (Österberg 2014, 193.)

Tärkeintä sisäisessä viestinnässä on toimiva tiedonkulku, joka takaa toimivan työyhteisön. Sisäisen viestinnän avulla voidaan parantaa työn sujuvuutta ja tehokkuutta sekä pystytään luomaan positiivinen yrityskuva. (Österberg, 2014, 193-194). Monille ihmisille työpaikka onkin keskeinen paikka, jossa heillä on mahdollisuus kokea yhteisöllisyyttä toisiin ihmisiin, joten toimiva työyhteisö on tärkeä asia. Yhteisöllisyyden tunne työkavereiden, asiakkaiden ja muiden sidosryhmien edustajien kanssa on osa työpaikalla näkyvää henkisyttä. Henkinen hyvinvointi työpaikoilla tarkoittaa siis tapaa kohdata työkaverit, yhteistyön sujuvuutta, asiakkaiden kohtelua, merkityksellisesti koettua työn tekemistä ja työstä nauttimista. (Virolainen 2012, 26-27.)

Vuorovaikutteisessa työyhteisössä jokaisella työntekijällä on halua, voimavaroja ja taitoja kehittää työyhteisöä sekä tukea rakentavalla tavalla työkavereita ja esimiestä omien varsinaisten työtehtäviensä hoitamisen ohessa ja myös organisaation tavoitteet huomioon ottaen (Österberg 2014, 195; Virolainen 2012, 192). Jokainen osallistuu ”me-hengen” luomiseen, jolloin kaikki toimivat yhdessä, eikä syyllisiä etsitä, vaan virheistä opitaan. Kaikki työntekijät myös kantavat

vastuunsa vuorovaikutteisesta keskustelusta, toimivasta tiedonkulusta ja sisäisen viestinnän toteutumisesta. (Österberg 2014, 195.) Hyvinvoivassa työyksikössä myös työntekijöillä on paljon enemmän keinoja vaikuttaa sekä johtamisen laatuun että omien perustehtäviensä tekemiseen (Virolainen 2012, 192).

Työilmapiirillä taas on vaikutusta motivaatioon ja asenteeseen, jotka puolestaan vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen (Kauhanen 2009, 174). Kuitenkin asenteen ollessa positiivinen viihtyvyys, virkeys ja energisyys lisääntyvät, ja vastaavasti negatiivinen asennoituminen lisää sairauslomariskiä ja yleistä tyytymättömyyttä. Tietysti myös johtamistavalla, työyhteisöllä ja sen jäsenillä sekä itse työllä on vaikutusta yksilön asenteeseen. Mieluisa työ, mukavat työkaverit ja henkilöstöä huomioiva johtamistyyli pitävät yllä yksilöiden positiivista sennetta. (Virolainen 2012, 193.)

2.3 Työhyvinvoinnin johtaminen

Hotelliasiakas pystyy jo hotelliaulaan saapuessaan aistimaan minkälainen johtamistapa hotellissa on, koska jo henkilökunnan käyttäytyminen ja asiakkaan huomioiminen paljastavat sen. Asiakkaat näkevät henkilöstön toiminnasta sen, onko hotellin johto etäinen vai henkilöstön kanssa läheistä yhteistyötä tekevä. Nykyään liiketoiminnassa korostuvatkin johtamisen yhteydessä yhä enemmän yrityksen arvot ja sen toimintakulttuuri. (Bohm, Viander & Rouhiainen 2005, 9.)

Johtajan tärkeimpänä tehtävänä on huolehtia omien työntekijöidensä hyvinvoinnista. Hyvällä johtajalla on hyvä itsetuntemus sekä hän ymmärtää muiden ihmisten käyttäytymisen ja siihen vaikuttavat tekijät. (Suonsivu 2011, 164.) Keskeistä on osata asennoitua jokaiseen työntekijään yksilönä. Tärkeää onkin muistaa työntekijöiden saavutukset, joita saadaan aikaan hyödyntämällä erilaisia vahvuuksia samanaikaisesti. Hän muistaa kohdella työntekijöitä oikeudenmukaisesti, jolloin jokainen saa toimia omalla tyylillään, eikä kaikkien tarvitse olla samassa muotissa. (Järvinen 2014, 154-155.)

Johtamiskulttuurilla on keskeinen merkitys työhyvinvointiin, jolloin työelämän laatutekijät heijastuvat myös työntekijän vapaa-aikaan (Valtiokonttori, Kaikupalvelut 2009, 13). Tärkeää onkin, että työyhteisöllisiin ongelmiin kiinnitettäisiin

huomiota riittävän varhaisessa vaiheessa, jotta välttäisi tulehtuneiden ihmissuhteiden takia vakavilta sairauksilta ja kärsimyksiltä (Rauramo 2008, 146). Esimiehet ja johto pitääkin huolen siitä, että henkilöstöllä on edellytykset selviytyä tehtävistään, ja tarttuu nopeasti työhyvinvointia uhkaaviin ongelmatekijöihin (Suonsivu 2011, 63).

Hyvä johtaminen ja työn organisoiminen ja mielekkyyden parantaminen vaikuttaa positiivisesti henkilöstön työhyvinvointiin, työurien jatkamiseen, organisaation uudistumis- ja muutoskykyyn sekä tuloksellisuuteen (Valtiokonttori, Kaiku-palvelut 2009, 6). Sillä on myös vaikutusta yksilöllisen ja yhteisöllisen potentiaalin maksimointiin ja tuottavuutta kehittävän hyvinvoinnin johtamiseen (Järvinen 2014, 133). Kun työ koetaan mielekkääksi, työntekijän työtyytyväisyyden tunne lisääntyy ja erilaiset stressitekijät vähentyvät (Virolainen 2012, 85).

Mielekkyyden johtaminen on esimiehelle nöyrä palvelutehtävä, jonka tarkoituksena on luoda työntekijöille puitteet todelliselle työn nautinnolle. Tärkeää on, että hän toimii henkilökohtaisena esimerkkinä työn mielekkyyden rakentumisessa. (Järvinen 2014, 137-138.) Tärkeää olisi myös panostaa siihen, että työntekijät saavat tehdä mieleistään työtä, joten kehityskeskusteluissa olisikin hyvä kartoittaa jokaiselle työntekijälle sopivat työtehtävät. Tällöin esimerkiksi pienet ristiriidat työyhteisön jäsenten tai asiakkaiden kanssa eivät tunnu niin kuormittavilta eikä satunnaiset normaalia pidemmät työpäivät rasita niin paljon. (Virolainen 2012, 85.)

Työyhteisöissä hyvinvoinnin johtamisella tarkoitetaan yhteisön kunnoittamista ja työyhteisön tarvitseman tuen antamista (Suonsivu 2011, 169). Onnistuneessa työhyvinvoinnin johtamisessa esimiehellä on halu kehittää sekä työyksiköiden toimintaa että omaa esimiestoimintaansa ja hän on kiinnostunut henkilöstön hyvinvoinnista. Tällaisissa työpaikoissa esimiehet toimivat yhdessä henkilöstön kanssa työhyvinvoinnin kehittämiseksi. (Virolainen 2012, 107-108.)

Johtamisen työhyvinvointiosaamiseen sisältyy johtajan arvomaailma, ihmiskäsitys ja maailmankäsitys, luottamus itseensä ja alaisiinsa, itsen ja muiden kunnioittaminen, vahva tunneäly ja viisaus, itsensä johtaminen ja oivallus siitä,

että myös johto tarvitsee toiminnan ohjausta ja kehittämisen apua (Suonsivu 2011, 167). Työhyvinvoinnin johtamisessa työhyvinvointi tulisikin nähdä kokonaisvaltaisena ilmiönä ja panostaa siihen samanlaisena investointina kuin muihinkin liiketoimintainvestointeihin (Virolainen 2012, 105).

Työhyvinvoinnin johtaminen vaatii johdon omaa aitoa kiinnostusta työhyvinvoinnin edistämiseen (Suonsivu 2011, 167). Se täytyy myös osata liittää osaksi organisaation aitoa arvomaailmaa ja organisaatiokulttuuria.

Työhyvinvointiin tulisi panostaa kokonaisvaltaisesti yksittäisten toimenpiteiden sijaan. Niin kuin muutakin organisaation liiketoimintaa, myös työhyvinvointia mitataan ja mittareita tarkastellaan säännöllisin väliajoin. (Virolainen 2012, 105.)

Työhyvinvoinnin johtamisessa on tärkeää huolehtia siitä, että työ ei jatkuvasti ja kohtuuttomasti kuormita työntekijää (Suonsivu 2011, 166). Jotta työntekijän työhyvinvointi saataisiin taattua, työn vaatimusten ja työn hallinnan tulisikin olla sopusoinnussa. (Virolainen 2012, 83). Työ ei saa myöskään alikuormittaa, koska se saattaa aiheuttaa työntekijälle turhautumista ja ahdistuneisuutta. Tämä taas voi johtaa henkisten voimavarojen vähentymiseen ja itsetunnon heikentymiseen. (Suonsivu 2011, 166.)

Johtamisella ja johtamistyyllillä on merkittävä vaikutus henkilöstön työhyvinvointiin (Virolainen 2012, 106). Työhyvinvoinnin johtamisessa keskeistä on kehittää henkilöstön osaamista ja laatia ja toteuttaa yksilöllisiä sekä työyhteisöpohjaisia ammatillisia kehityssuunnitelmia (Suonsivu 2011, 165). Demokraattinen, työntekijäkeskeinen johtamistyylin, jossa johto keskustelee henkilöstön kanssa ja antaa heille vaikutusmahdollisuuksia, on havaittu vaikuttavan positiivisesti henkilöstön työhyvinvointiin. Sen sijaan päinvastoin toimiva johtajakeskeinen johtamistyyli heikentää organisaatioilmapiiriä ja työhyvinvointia. Työhyvinvoinnin kehittämiseksi tulisikin lisätä keskusteluja ja vähentää valvontaa, koska johtajan tehtävänä on tehdä työ merkitykselliseksi ja saada työntekijät loistamaan. (Virolainen 2012, 106.)

Ihanteellisimmassa tilanteessa työntekijän tulisi siis kokea työssään sekä työn hallinnan tunnetta että sopivassa määrin haasteita. Nimittäin työn hallinnan ollessa suuri ja vaatimusten ollessa vähäiset, työ ei ole tarpeeksi kuormittavaa, jolloin

seurauksena saattaa olla pitkästymisen. Kun taas sekä työn hallinta että työn kuormitus ovat vähäiset, työntekijä voi kokea työn helposti passivoivana. (Virolainen 2012, 83.)

Eettisyys on yksi tärkeimmistä ulottuvuuksista hyvinvoinnin johtamisessa. Tämä tarkoittaa oikeudenmukaisuuden ja laaja-alaisuuden korostumista johtamiskäytännöissä, ja sillä on parantavaa vaikutusta organisaation henkilöstön hyvinvointiin. (Suonsivu 2011, 166.) Työn organisatoriset ja psykososiaaliset piirteet kokonaisuudessaan ovatkin keskeisimpiä tekijöitä, jotka liittyvät työssäjatkamisajatuksiin (Valtiokonttori, Kaiku-palvelut 2009, 8).

Eettisen johtamisen myötä myös asiakkaiden tyytyväisyys paranee ja tuloksellisuus vahvistuu. Sitä ei voi kuitenkaan opetella ulkoa eikä sitä voi teeskennellä, vaan se riippuu siitä, onko hyvä ja eettinen johtaminen itselle tärkeää. Kun jokin tärkeä asia on koettu aidoksi, se muuntuu itsestään myös aidoksi toiminnaksi. (Suonsivu 2011, 166.)

Työntekijäkeskeisessä johtamistyyliässä tulee luottaa alaisiinsa ja suhtautua myönteisesti työntekijöiden ratkaisukykyyn ja voimavaroihin samalla uskoen, että jokaisella on halu ja kyky tehdä työnsä parhaalla mahdollisella tavalla. (Järvinen 2014, 153; Virolainen 2012, 107). Esimies myös ajattelee jokaisen työntekijän olevan ainutlaatuisesti lahjakas ihminen, jolla on merkittävä rooli työyhteisössä (Järvinen 2014, 153).

Kun työntekijöihin luotetaan, he todennäköisesti suhtautuvat myös itse positiivisemmin työhönsä ja heidän työpanoksensa lisääntyä, kun he huomaavat esimiehen välittävän heidän työstään (Virolainen 2012, 107). Työntekijätason henkilöstölle tulisi antaa enemmän vaikutusmahdollisuuksia omaan työhönsä, kuten työaikoihin ja -tapoihin. Tällöin yksilön kokemukset työn omistajuudesta ja työviihtyvyydestä paranisivat, jolloin he olisivat tyypillisesti tyytyväisempiä työhönsä. (Virolainen 2012, 49.) Ihmisten arvostaminen parantaa huomattavasti tyytyväisyyttä, kun taas arvostuksen puute lisää muun muassa poissaoloja (Jabe 2010, 54).

Työhyvinvointia tulee ylläpitää ja kehittää jatkuvasti luomalla uusia ideoita ja keskustelemalla henkilökunnan kanssa. Esimiehen ja henkilöstön välinen

kanssakäyminen ja kohtaaminen vaikuttavat jo paljon työhyvinvointiin. (Virolainen 2012, 105.) Tällaisessa vuorovaikutteisessa työyhteisössä jokaisella työntekijällä on halua, voimavaroja ja taitoja kehittää työyhteisöä organisaation tavoitteet huomioon ottaen. (Österberg 2014, 195).

Työyhteisön hyvinvointi edellyttää toiminnan sujuvuutta ja työryhmän mehenkisyttä. Tämän myötä tiedonkulku ja vuorovaikutus toimivat avoimesti, jolloin myös yhteisiksi koetuista ongelmista uskalletaan puhua. (Suonsivu 2011, 59.) Esimiesten tulisikin jakaa työntekijöille sellaista tietoa, jolla olisi merkitystä heidän työnsä kannalta. Tiedon jakamatta jättäminen nimittäin huonontaa töiden sujuvuutta ja työyhteisön toimivuutta huomattavasti. Vilpittömällä ja avoimella keskustelulla onkin merkittävä rooli työyhteisöjen toiminnan, henkilöstön viihtyvyyden ja liiketoiminnan kannattavuuden parantumisessa. (Österberg 2014, 194-195.)

Työhyvinvointi näkyy työpaikoilla terveinä ja tasa-arvoisina työyhteisöinä, joissa toteutuu oikeudenmukaisuus, osallistuminen ja syrjimättömyys (Suonsivu 2011, 58). Esimiehen ollessa positiivinen ja avoin jo itsessään, ohjaa se työpaikallakin työhyvinvointia tukevaan toimintaan (Virolainen 2012, 105). Tällaisissa työyhteisöissä pidetään myös huolta sukupuolten tasa-arvosta, yhteen sovitetaan työ ja muu elämä sekä otetaan eri-ikäiset ja eri kulttuuritaustoista tulleet huomioon (Suonsivu 2011, 58). Hyvinvoivassa työyhteisössä odotetaan onnistumisia, ja virheetkin nähdään myönteisinä asioina, joista opitaan uutta ja saadaan lisäinformaatiota (Järvinen 2014, 89).

Esimiehiä tulisi kouluttaa ja perehdyttää yleisten johtamistaitojen lisäksi käsittelemään myös työhyvinvointiin liittyviä kysymyksiä, koska työhyvinvointi on keskeinen osa esimiestyötä kaikilla esimiestasoilla. (Virolainen 2012, 105). Nykyään organisaatioihin onkin kehitetty erilaisia toimintaohjelmia työhyvinvoinnin edistämiseksi, mitkä on tarkoitettu tukemaan koko organisaatiota ja johtoa. Säilyttääkseen työntekijän työkyvyn, esimies voi ryhtyä toimenpiteisiin estääkseen työntekijän työkyvyn alentumisen esimerkiksi työtehtävien uudelleenjärjestelyillä. (Suonsivu 2011, 169-170).

Hotellialaa koskee merkittävästi hintatarkkailu, joten henkilöstökuluja saadaan vähennettyä suunnittelemalla työt työtehtävien ja niiden toteuttamistavan mukaan (Mill 2006, 205-206). Tärkeää onkin organisoida työtehtävät hyvin, asettaa työyhteisöjen toimintaan tavoitteita, seurata ja arvioida työsuorituksia sekä huomioida myös työntekijöiden näkemykset. Tutkimuksista onkin saatu selville, että esimiehen läsnä oleva johtaminen, rohkeus tarttua ongelmiin, luottamuksen rakentaminen ja valmentava johtajuus edistävät työhyvinvointia muutostilanteissa. (Suonsivu 2011, 165.)

Loppujen lopuksi organisaation johto pitää huolen toimenpiteistä, joita toteutetaan työhyvinvoinnin osalta. Johto muun muassa vaikuttaa paljon organisaatiokulttuuriin sekä sen luomiseen ja sen arvomaailmaan. Kun työhyvinvointi on keskeisessä asemassa organisaation arvomaailmassa, siihen tyypillisesti myös panostetaan enemmän. (Virolainen 2012, 107.) Rauramo (2008, 149) toteaaakin, että osallistaessa ja kuunnellessa työntekijöitä heidän arvostuksen kokemuksensa vahvistuu. Yrityksissä, joissa työntekijä kokee olevansa arvokas menestystekijä, työstä ja työnantajasta puhutaan myönteisesti, työntekijät pitävät itsestään selvänä työn mielekkyyttä ja kehittymistä ammattilaisena, sekä siellä on myös hyvä työskennellä. (Järvinen 2014, 85).

Great Place to Work -tutkimuksesta tulikin selville, että rakennettaessa luottamusta työyhteisössä, tärkeintä oli johdon kiinnostus työntekijöitä kohtaan ihmisinä, ei pelkästään työntekijöinä. Työntekijät pitivät oleellisena sitä, miten heitä kohdeltiin heidän kokiessaan henkilökohtaisia elämänmuutoksia. Luottamusta on helpompi rakentaa, kun henkilöstö tuntee johdon edustajia. Johtajien ja esimiesten tulisi siis liikkua henkilöstön parissa ja keskustella heidän kanssaan, jolloin työntekijöille tulee tunne siitä, että heidän mielipiteensä ovat tärkeitä. Johdon tulisi kuitenkin muistaa myös konkretisoida työntekijöiden mielipiteet ja kehitysajat käytännön toiminnan tasolle. (Virolainen 2012, 107-108.)

2.4 Työilmapiiri ja työviihtyvyys

Ilmapiiri ja työviihtyvyys ovat käsitteinä melko lähellä toisiaan. Ilmapiiri tarkoittaa työyhteisön jäsenten kollektiivista havainnointia organisaation eri osa-

alueista, kuten johtamisesta, luottamuksesta ja yhteistyöstä. Organisaation jäsenten havainnot yhdistämällä saadaan kokonaiskäsitys työyhteisön ilmapiiristä. (Virolainen 2012, 184.) Ilmapiiri koostuu työyhteisön, esimiehen johtamistyylin ja organisaatioilmapiirin muodostamasta kokonaisuudesta. (Rauramo 2008, 124).

Työilmapiirin ollessa positiivinen työntekijät haluavat työskennellä tuottavasti, jolloin he tekevät parhaansa ja saavuttavat korkeimman potentiaalinsa. Positiivinen työilmapiiri saadaan luotua ottamalla huomioon työntekijöiden odotukset ja tarpeet. (Walker & Miller 2012, 277.) Kuitenkin päästäkseen hyvään lopputulokseen yrityksen henkilökunnankin on sitouduttava ja osallistuttava aktiivisesti, sillä jokaisella työntekijällä on oma osansa ylläpitää hyvää ilmapiiriä. (Virolainen 2012, 189-190.)

Ilmapiiri terminä kuvaa työympäristön tapaa vaikuttaa ihmisten motivaationalaiseen käytökseen, ja sitä on kuvattu organisaatiolle samaksi kuin persoonallisuus ihmiselle. Se erottaa organisaatiot toisistaan, jolloin se kertoo organisaation normeista, asenteista ja arvoista. Ilmapiiriin vaikuttavia tekijöitä ovat henkilöstö, ja erityisesti ylimmän johdon käyttäytyminen sekä menettelytavat. (Virolainen 2012, 184.) Yksi tärkeä tekijä positiivisen ilmapiirin säilymiseen myös on selkeä kommunikointi johtajien ja työntekijöiden välillä. (Walker & Miller 2012, 263).

Myös työtyytyväisyys tulee monesti esille ilmapiiristä puhuttaessa, ja sen katsotaankin liittyvän työtyytyväisyyteen ihmissuhteiden, ryhmän kiinteyden sekä tehtävään sitoutumisen osalta (Virolainen 2012, 184). Töissä ihmiset haluavatkin nauttia siitä, mitä tekevät (Isles 2010, 92).

Vaikka työhyvinvointiin liittyy monia eri tekijöitä, voi kuitenkin sen yksittäisen osa-alueen kehittämällä olla erittäin suuri vaikutus organisaation työhyvinvointiin. Esimerkiksi johtajan siirtäminen toisiin tehtäviin voi jo muuttaa työilmapiiriä parempaan suuntaan, jolloin muita toimenpiteitä ei välttämättä edes tarvita. Samoin työpaikalla, jossa työhyvinvointi on muuten hyvällä tasolla, mutta esimies harjoittaa työpaikkakiusaamista tai syrjintää, koko kiusaaminen saattaa loppua, kun hänet siirretään muihin tehtäviin. (Virolainen 2012, 107.)

Työviihtyvyyteen vaikuttaa erityisesti työn itsenäisyys, suhteet työkavereihin, työn mielenkiintoisuus ja haasteellisuus sekä uusien asioiden oppiminen (Virolainen 2012, 50). Tarpeeksi mielenkiintoinen ja haasteellinen työ vaikuttaa vaikuttaa positiivisesti työntekijän itsetuntoon ja itsensä toteuttamiseen, ja sitä kautta myös työviihtyvyyteen. Ihmiset työskentelevät silloin parhaiten, kun heillä on mahdollisuus edetä työssään, saavuttaa tuloksia ja ottaa vastuuta. (Walker & Miller 2012, 288-289). Palkka puolestaan vähentää työssä viihtymistä, jos se koetaan kohtuuttoman pieneksi tai epäoikeudenmukaiseksi, mutta kuitenkin yli 50% suomalaisista pitää työn sisältöä palkkaa tärkeämpänä (Virolainen 2012, 50).

Työssä viihtymistä heikentää enemmänkin kiire ja tiukat aikataulut, koettu arvostuksen ja palautteen puute, heikot työjärjestelyt ja pienet vaikutusmahdollisuudet (Virolainen 2012, 50). Kun työntekijät eivät ole onnellisia työssään, he eivät myöskään voi hyvin. He turhautuvat nopeasti ja luovuttavat, koska eivät pidä kyseistä työtä stressin ja oman onnettomuudensa arvoisena. Toistuvat poissaolot, heikkolaatuinen työ ja työntekijöiden vaihtuvuus tulevat kalliiksi. (Walker & Miller 2012, 277.)

Työilmapiiri syntyy yhteisöllisesti, mitä kehitetään osana työyhteisön muuta kehittämistoimintaa (Virolainen 2012, 189). Hyvä työilmapiiri vaatii rehellisyyttä sekä johto- että työntekijätasolta. Kaikkien tulee olla avoimia ja kaikkiin tulisi pystyä luottamaan. (Walker & Miller 2012, 292.) Siihen vaaditaan paljon myös johdon sitoutumista ja ohjausta, jolloin johto arvioi myös samanaikaisesti omaa toimintaansa ja johtamiskäytäntöjään. (Virolainen 2012, 190). Heidän täytyy pitää lupauksensa ja antaessaan työntekijöille hyviä neuvoja, täytyy heidän itsekin käyttäytyä sen mukaisesti. (Walker & Miller 2012, 292).

Onkin tehty tutkimuksia ilmapiirin vaikutuksista taloudelliseen suoritukseen vertaamalla hyvin ja heikosti menestyneiden yritysten ilmapiiriä. Siellä on havaittu olevan selkeä positiivinen yhteys, ja tuloksista on tullut selville, että hyvin menestyneissä organisaatioissa myös ilmapiiri on ollut hyvä. Päinvastoin yritykset, jotka menestyivät huonommin, oli siellä myös heikompi työilmapiiri. Tällaisten viimeksi mainittujen yritysten seuraavan vuoden tuloksesta on ennustettu heikoksi, kun taas hyvä ilmapiiri ennakoi hyvää taloudellista tulosta. (Virolainen 2012, 187.)

Viime vuosina myös henkisen hyvinvoinnin merkitys on korostunut. Onkin todettu, että työpaikan huono ilmapiiri lisää työntekijöiden sairastavuutta ja sairauspoissaoloja. Nämäkin lisäävät luonnollisesti kustannuksia, jotka aiheutuvat mm. sairausajan palkoista, sijaisten palkkaamisesta, ylitöiden teettämisestä, ja työterveyshuollon kustannuksista. Työntekijöiden vaihtuvuudella on vaikutusta myös yrityksen imagoon ja palvelun laatuun. (Heikkilä ym. 2010, 217.)

3 HOTELLISIIVOUS

Kerroschoitajien työhyvinvointia on tutkittu todella vähän, vaikka siivous on hotelleissa yhtä tärkeässä asemassa kuin muutkin osastot. Vain yhdessä tutkimuksessa oli tutkittu suoranaisesti kerroschoitajien työhyvinvointia. Siinä tutkittiin kerroschoitajien yleistä hyvinvointia työpaikalla sekä työviihtyvyyden muuttumista uudistetun, ekologisen siivouksen myötä. Muissa tutkimuksissa on tutkittu esimiestyön vaikutusta puhdistusalan työntekijöiden työhyvinvointiin.

Aiemmissa tutkimuksissa on tullut esille kerroschoitajien positiivisuus työtään kohtaan. Negatiivisia tunteita herätti vain kiire, työntekijöiden vajoisuus ja sitä kautta lisääntyvä työmäärä. Näistä huolimatta kerroschoitajat ovat kertoneet viihtyvänsä työssään ja olevan motivoituneita työntekijöitä. (Matilainen 2013, 24.) Taskisen (2009, 35) tekemässä tutkimuksessa tärkeimmäksi asiaksi kerroschoitajan työssä nousi sosiaalinen kanssakäyminen muiden työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Monet eivät pitäneet työtään kovin mielekkäänä, mutta hyvät työkaverit ja asiakkaat tekivät työstä mukavaa. Monet kerroschoitajat olivatkin maininneet, etteivät he tuskin edes työskentelisi kyseisessä työpaikassa, jos tiimihenki ei olisi niin hyvä. (Taskinen 2009, 36.)

Kerroschoitajien työtä tutkiessa on myös tullut selville, että kiire aikataulu kuormittaa heitä työssään eniten. Tästä huolimatta työn fyysisyyttä pidettiin hyvänä asiana, jolloin monet nauttivat fyysisestä tekemisestä, koska oman työn jäljen näkee konkreettisesti ja saa samalla hyötyliikuntaa. Arvostuksen puute teki puolestaan työstä henkisesti raskasta. (Taskinen 2009, 36-41.)

Tutkittaessa esimiestyön vaikutuksia työhyvinvointiin, on saatu selville, että työhyvinvoinnin kannalta merkittävää olisi, että esimies huomioisi yksilön persoonan ja hänen voimavaransa. Tällöin työviihtyvyys mahdollisesti kasvaa ja lisää yksilön työviihtyvyyttä. (Viitasaari 2014, 20-22, 34.) Tärkeimpinä esimiehen tehtävinä on pidetty hänen yhteydenpitoaan alaisiinsa, asioista tiedottaminen ja esimiehen antama työmäärä. On saatu selville, että päivittäisjohtamisen ja vuorovaikutuksen ollessa kunnossa esimiehen ja alaisten välillä, pystytään parhaiten kehittämään työhyvinvointia. Tärkeänä pidettiin sitä, että esimies luottaa työntekijöihinsä ja tarvittaessa kuuntelee heitä. (Matilainen 2013, 18, 27.)

Kerroskoneiden työ on vieläkin suurelta osin näkymätöntä, sekä akateemisesti että empiirisesti. Kerrossiivous ja mikä tahansa siivoustyö vaatii ammattitaitoa, vaikka monetkaan ei sitä uskokaan. Majoituspalveluissa mikään osasto ei ole muita osastoja tärkeämpi. Hotellisiivous on yhtä tärkeässä asemassa niin kuin esimerkiksi myynti, markkinointi ja vastaanoton tehtävätkin. Kuitenkin asiakkaiden kokemus huoneen siisteydestä vaikuttaa siihen, valitsevatko he saman hotellin joskus uudestaan vai eivät. Nimittäin asiakkaat, joiden mielestä hotelli on epäsiisti, eivät yksinkertaisesti palaa takaisin. Hotellisiivojien on pidettävä huoli siitä, että asiakkaan varaama huone on yhtä siisti kuin hotellin muutkin tilat, koska sitä he ennen kaikkea odottavat. Tämän takia hyvin johdetun ja oikein työllistetyn siivousosaston tärkeyttä onkin vaikea yliarvostaa. Kerroskoneiden työ on monitahoista, ja se muuttuu päivä päivältä vaan monimutkaisemmaksi. (Hayes, Ninemeier & Miller 2012, 176-177.)

Kerroskoneiden ollessa tehokkaita, saadaan korkea asiakastytytyväisyysprosentti, työntekijöille hyvä työmoraaali ja pohjimmiltaan kannattava hotelli. Jos kerrossiivojien työnlaatu on alan standardien alapuolella, asiakasvalitukset yleistyvät ja hotellin muut osastot pettyvät kerroskoneiden sitoutumattomuuteen laadukkaseen palveluun. Tämä johtaa siihen, että vastaanoton työntekijät joutuvat korvaamaan jollain tavalla heidän huonot kokemuksensa. (Hayes, Ninemeier & Miller 2012, 176-177.)

Hotellin siivoustyöntekijät huolehtivat hotellihuoneiden ja yleisten tilojen siivouksesta ja siisteydestä, ja siivous onkin yksi kiireisimmistä osastoista hotelleissa. Pienemmissä hotelleissa siivousosasto koostuu vain siivouspäälliköstä ja hänen johdettavistaan eli kerroskoneista. Suurimmissa hotelleissa puolestaan voi olla näiden lisäksi niin sanottuja työnjohtajia, jotka tarkistavat huoneita, ja näin ollen valvovat niiden siisteyttä. Kerroskoneet työskentelevät jatkuvasti siivousesimiehen valvonnan alaisina, ja he ovatkin vastuussa jatkuvasta siivouksesta ja huonevarustuksen täydentämisestä. (Lattin 2005, 168.)

Vastaanoton työntekijöiden ja kerrossiivojien välinen kommunikointi on välttämätöntä, jotta voidaan varmistaa lähtevien ja saapuvien sujuva kulku. Hyvin johdetuilla hotelleilla molemmat osastot tietävät selkästi, mitkä huoneet ovat vapaita siivottaviksi ja mitkä on siivottu ja valmiita asiakkaiden käyttöön

luovutettaviksi. Monissa hotelleissa on tänä päivänä järjestelmä, jonka avulla siivoushenkilökunta voi kuitata puhtaan huoneen siivotuksi, jolloin tieto menee vastaanottoon, ja he voivat myydä huoneen uudelleen. (Lattin 2005, 169.)

Kerroschoitajien oman työn arvostus ja yhteishenki hotellin sisällä välittyvät hotelliasiakkaille helposti, koska siivous tapahtuu heidän keskuudessaan. Kerroschoitajien kuunteleminen ja vapaa oman työn ja toiminnan kehittäminen heijastuvat positiivisesti myös asiakaspalveluun ja koko hotelliin. (Bohm, Viander & Rouhiainen 2005, 9.)

3.1 Kerroschoitajan työ

Hotelli on eräs haastavimmista puhtauspalveluympäristöistä. (Valtiala 2003, 2). Asiakkaalla on korkeat odotukset hänen tullessa hotelliin, riippumatta siitä, onko hän menossa kokoukseen, hotellin ravintolaan lounaalle tai kirjautumassa hotelliin asukkaaksi. Joka tapauksessa hän odottaa saavansa hyvää palvelua heti ovesta sisään astuessaan. Asiakkaat odottavat automaattisesti korkeatasoista puhtautta ja siisteyttä, jolloin joka paikan on näytettävä kiiltävältä, raikkaalta ja puhtaalta. Kun asiakas menee hotellihuoneeseensa, hänellä on odotukset ylellisestä puhtauden tasosta, täysin viimeistellystä tilasta, jolloin siellä ei saa olla jälkeäkään edellisestä asukkaasta. (Valtiala 2003, 2.)

Asiakkaan näkökulmasta palvelu on aineetonta toimintaa, jolloin hän näkee lopputuloksen, eikä hän välitä, millaista vaivaa ja työtä sen saavuttamiseksi on tehty. Kaikki kokevat yksilöllisesti saamansa palvelun, jolloin samanlaista palvelua yksi saattaa sanoa hyväksi ja toinen huonoksi. Tämäkin riippuu pitkälti siitä, millaista palvelua asiakas odottaa. Palveluprosessi on ainutkertainen ja se luo asiakkaalle joko myönteisen tai kielteisen mielikuvan. Jokaista asiakasta tulee palvella yksilönä, vaikka jokainen henkilökuntaan kuuluva kohtaa päivittäin kymmeniä tai jopa satoja asiakkaita, mutta itse asiakkaalle tapahtuma on aina ainutkertainen. Vastaanottovirkailijat, kerroschoitajat ja yleisten tilojen siivoojat toimivat asiakkaille palvelun kasvoina, jolloin luottamus ammattitaitoon ja usko hyvään laatuun lähtee näistä kohtaamisista. (Valtiala 2003, 2.)

Kerroskonehoitajien työ on pääpiirteissään samankaltaista kaikissa hotelleissa, mutta yksityiskohtaiset tehtävät ovat kuitenkin hotelliakohtaisia. Näitä ovat mm. miten, mistä ja milloin eri tarvikkeet noudetaan, missä järjestyksessä huoneet siivotaan ja millaista laatutasoa pidetään yllä. Kerroskonehoitajien päätehtävät ovat hotellihuoneiden siivous, löytötavaroista huolehtiminen, huoltoilmoitusten tekeminen, liinavaatehuolto, tarviketäydennykset ja minibaarista huolehtiminen. Useasti heidän vastuullaan on myös oman kerroksensa käytävän ja aulatilojen siisteydestä huolehtiminen. Heidän työnsä on todella itsenäistä, vaikka työn suorittamisesta annetaan paljon täsmällisiä ohjeita. Kerroskonehoitajat tekevät tiiviisti yhteistyötä päivittäin hotelliemännän kanssa, joka on samalla heidän lähin esimiehensä. Hotelliemännät tavallisesti toimivat myös kiireapulaisina huoneita siivotessa. (Valtiala 2003, 10.)

3.1.1 Lähtevän huoneen siivous

Lähteväksi huoneeksi kutsutaan siis huonetta, jonka asiakas on luovuttanut, ja jonne on mahdollisesti tulossa uusi asukas. Se täytyy siivota niin, että edellisestä asukkaasta ei ole jälkeäkään. Lähtevän huoneen siivoukseen liittyy lukuisia eri työtehtäviä. Perushuonesiivouksen lisäksi kerroskonehoitajan täytyy huolehtia WC:n varustuksesta (mm. pyyhkeet, wc-paperi, hiustenkuivaaja, lasit, saippuat, suihkumyssi), kaapin varustuksesta (mm., pyykkipussi, vaateharja, ompelusetti), pöytätelineen varustuksesta (mm. mahdollisen hotelliketjun esite, ravintolan ruokalistat) ja hotellikansiosta, jotta sielläkin on vaadittavat asiat tallessa. (Valtiala 2003, 10.)

Näiden tehtävien lisäksi kerroskonehoitajan tulee huolehtia myös erilaisista lopputöistä. Aulat täytyy mopata, käytävät imuroida ja hissien ovet on pyyhittävä tarvittaessa teräspintojen hoitoaineella. Heidän täytyy täyttää siivousvaunut seuraavaa päivää varten ja kerroskonehoitohuoneeseen on varattava riittävästi asiakaspalvelutarvikkeita (esitteet, shampoot, ompelusetit). Kerroskonehoitajat huolehtivat roskasäkit roskikseen ja täydet pyykkikiehkot niille varatuille paikoille. Myös lasit ja muut astiat lajitellaan tiskiini, siivousliinat ja mopit vieään pyykkihuoneeseen ja lopuksi siivotut huoneet kirjataan vielä koneelta puhtaiksi. (Valtiala 2003, 10.)

Hotellihuoneen siivoustyöjärjestys riippuu pitkälti siitä, millaiseen kuntoon asiakas on sen lähtiessään jättänyt. Oveen koputuksen jälkeen kerrossiivoojan mennessä hotellihuoneeseen sisään avataan ikkuna, jotta huone saadaan tuuletettua. Tämän jälkeen poistetaan käytetyt lakanat, pyyhkeet, roskat, käytetyt lasit ja tyhjät pullot. Pyykit laitetaan pyykkikiehkoon ja muut asetetaan omille paikoilleen hotellivaunuun. Takaisin huoneeseen mentäessä otetaan mukaan kaikki tarvittavat puhtaat liinavaatteet ja tarvikkeet huoneeseen, jotta saadaan säästettyä aikaa ja vähennettyä omaa kuormittavuutta. Huoneesta tarkastetaan muun muassa vuoteiden aluset, ettei edellinen asiakas ole unohtanut tavaroitaan huoneeseen. Jos löytötavaroita kuitenkin löytyy, otetaan ne talteen ja kirjataan hotellin käytännön mukaan. (Bohm, Viander & Rouhiainen 2005, 22-24.)

Tämän jälkeen vuoteet pedataan ohjeiden mukaan ja myös käyttämätön vuoden täytyy muistaa tarkastaa. Lisävuoden osalta tiedustellaan hotelliemännältä, miten toimia sen kanssa. Pölyt pyyhitään ja puuttuvat asiakaspalvelutarvikkeet täydennetään. Lamput ja muut laitteet on muistettava tarkastaa ja tarvittaessa tehdä niistä huoltoilmoitus, jotta ne saadaan hoidettua mahdollisimman nopeasti kuntoon. Minibaari tarkistetaan, täydennetään ja kulutus merkataan käsilistaan tai ilmoitetaan television välityksellä hotellin vastaanottoon. (Bohm ym. 2005, 23-24.)

Näiden jälkeen siirrytään kylpyhuoneen puolelle, jolloin siivous aloitetaan pesemällä ja huuhtelemalla suihkukaappi tai kylpyamme, käsienpesuallas ja wc-allas. Peilit ja lasipinnat pyyhitään sekä saniteettikalusteet kuivataan ja hanat kiillotetaan. Huoneen imuroinnin yhteydessä myös kylpyhuone imuroidaan ja lopuksi pyyhitään kostealla. Asiakaspalvelutarvikkeet täytetään hotellin ohjeiden mukaisesti. Kokolattiamatto imuroidaan tai parketti pyyhitään nihkeällä siivouspyyhkeellä. Huone koodataan myyntiin muun muassa puhelimen tai TV:n välityksellä ja huoneen yleisvaikutelma viimeistellään, jotta verhot, päiväpeitteet ja kalusteet ovat siististi. (Bohm ym. 2005, 24-26.)

3.1.2 Jatkavan huoneen siivous

Jatkavan huone tarkoittaa huonetta, jossa asiakas edelleen asuu. Hotelleissa on omakohtaiset ohjeet jatkavien huoneiden siivoukseen, ja asiakkaiden toiveet

otetaan myös huomioon. Tavallisesti jatkavat huoneet siivotaan kevyemmin, mutta kuitenkin niin, että asiakas voi nähdä, että siellä on käyty siivoamassa. (Valtiala 2003, 12.) Korkeatasoisissa hotelleissa tehdään poikkeus, ja jatkava huone siivotaan yhtä hyvin kuin lähtevä huone (Bohm ym. 2005, 26).

Huone tuuletetaan, lakananvaihtoa ei tehdä päivittäin, vaan vuode vain sijataan, näkyvät pölyt pyyhitään ja näkyvät roskat poistetaan lattialta. Kylpyhuoneesta näkyvä lika pyyhitään wc-altaasta, pesualtaasta ja lattialta. Pyyhkeet asetetaan nättisti, jollei niitä ole jätetty lattialle, että ne pitäisi vaihtaa. (Valtiala 2003, 12.) Siivous tehdään tarpeenmukaisesti, ja on muistettava, että asiakkaan tavaroihin ei saa koskea (Bohm ym. 2005, 26).

3.2 Hotelliemännän työ

Monissa hotelleissa toimii siivouspäällikkö tai hotelliemäntä, jotka hoitavat rekrytoinnin, päivittäisen miehityksen, töiden organisoinnin, yhteydet vastaanottoon ja vastaavat tuotetusta laadusta. He myös hoitavat säännöllisesti laaduntarkistukset majoitustiloissa sekä ovat vastuussa siivousvälineiden ja -aineiden hankinnasta. He järjestävät tiimikokouksia, joissa tarvittaessa koulutetaan henkilökuntaa ja antavat palautetta kerroshoitajille mm. asiakaspalautteiden perusteella. (Brännare, Kairamo, Kulusjärvi & Matero 2005, 55.) (Kuvio 4.)

Kerroshoito tekee yhteistyötä eri osastojen kanssa ja hotelliemäntä onkin siitä yleensä vastuussa. Hotelliemäntä huolehtii myös asiakkailta unohdetuista henkilökohtaisista, toisinaan arvokkaasta omaisuudesta. Nämä löytötavarat ovat laitoslöytöjä, jolloin löytäjällä ei ole niihin omistusoikeutta. (Brännare, Kairamo, Kulusjärvi & Matero 2005, 56.) (Kuvio 4.)



KUVIO 4. Hotelliemännän työtehtävät (Bohm, Viander & Rouhiainen 2005, 13)

3.3 Siivouskustannukset

Työvoimavaltaisella siivousalalla henkilöstökulut muodostavat suurimman kuluerän, ja erityisesti työn suunnittelu ja mitoitus vaikuttavat näihin kustannuksiin. (Heikkilä, Hopsu, Huilaja, Inkeroinen, Karppela, Laine, Kivikallio, Korppi, Kääriäinen, Narko, Peltokorpi, Reunanen, Ryyänen, Salmelin, Valkosalo & Yltiö 2010, 217). Siivouskustannuksista noin 70-85% on siis palkkakuluja, joilla on merkittävä vaikutus myös siivouksen hintaa määriteltäessä (Immonen & Ruutiainen 2007, 26). Huomattavia kuluja tuo myös siivoojien vaihtuvuus, jota voisi ennalta ehkäistä riittävällä koulutuksella ja huolellisella perehdyttämällä (Heikkilä ym. 2010, 229). Siivouspalvelujen ostajalle siivoushenkilökunnan ammattitaidolla tai ammattitaidottomuudella onkin suuri merkitys (Immonen & Ruutiainen 2007, 26). Nimittäin arvioiden mukaan kouluttamattoman työntekijän perehdytykseen kuluu aikaa 3095 minuuttia, kun taas koulutetun työntekijän perehdytykseen menee 255 minuuttia. Rahassa tämä voi tarkoittaa lähes 5000 euron ylimääräisiä kustannuksia. (Heikkilä ym. 2010, 229).

Siivoustaajuudella ja -siivousmentelmillä on suuri vaikutus työtuntien määrään ja näin ollen myös kustannuksiin. Tärkeää onkin kartoittaa tilojen käyttötarkoitus ja toiminnan siivoukselle asettamat erityisvaatimukset, jotta siivoustarve saataisiin määriteltyä mahdollisimman hyvin tarpeenmukaiselle tasolle. Siivousmenetelmien valinta kannattaa huomoida jo siivouksen mitoitusvaiheessa, mihin vaikuttaa työnopastus ja -valvonta sekä siivoajan ammattitaito. Siivoustyössä tärkeää on myös siivousaineiden oikea annostelu, koska vääränlainen annostelu vaikuttaa kustannusten lisäksi lopputulokseen ja siivottaviin pintoihin. (Heikkilä ym. 2010, 217.)

Henkilöstökustannuksiin vaikuttaa myös siivoustyön suorittamisajankohta, jolloin ilta-, yö- ja viikonlopputyö lisäävät luonnollisesti työtunnin yksikkökustannuksia. Myös epäonnistunut tai tekemätön työ lisää kustannuksia. Esimerkiksi epäonnistunut lattioiden perussiivous ja vahaus kaksinkertaistavat aine- ja palkkakulut, kun työ joudutaan tekemään uudelleen. Näiden lisäksi myös palvelun toimittajan luotettaavuus ja ammatitaito kyseenalaistuvat. (Heikkilä ym. 2010, 217.)

Fyysisesti kuormittavilla aloilla, joissa oma keho toimii myös työvälineenä, saattaa terveys- ja työkykyongelmat muodostua erityisen ongelmalliseksi. Siivoajat käyttävät merkittävän paljon erilaisia kuntoutuspalveluja ja he myös sairastavat paljon. (Hopsu 2002, 4). Näitä pystyttäisiinkin ennaltaehkäisemään oikeilla työvälineillä ja ergonomisesti oikein tehdyllä työllä. (Heikkilä ym. 2010, 229.)

Siivouksella on merkittävä osa myös rakennuksen arvoa säilyttävänä tekijänä, ja sen tavoitteena onkin säilyttää kiinteistön arvo ja kunto halutulla tasolla. Nykyään yhä useampi onkin siirtynyt ostettuihin siivouspalveluihin, jolloin niitä valittaessa kiinnitetään hinnan lisäksi huomiota henkilökunnan koulutukseen varustetasoon ja palvelun luotettavuuteen. (Immonen & Ruutiainen 2007, 25-26.) Siivouspalvelun hinta koostuu pääasiassa ostetun palvelun sisällöstä, laatuvaatimuksista ja palveluun käytetystä työajasta (Heikkilä ym. 2010, 225).

Siivouspalveluja markkinoidessa niiden laatuajattelu on hyvin merkittävässä roolissa. Kiristyneen kilpailun vuoksi siivousala on kehittynyt huimalla vauhdilla

ja siivouspalveluyritysten toiminta on tehostunut. Monet pyrkivät supistamaan siivouskustannuksista, mutta laadusta ei kuitenkaan haluta tinkiä. (Heikkilä ym. 2010, 225.) Tästä huolimatta yleiseksi ongelmaksi on muodostunut se, että valitaan halvin mahdollinen vaihtoehto, jolloin sovitun siivouksen laatutasoa ei pystytä pitämään yllä palvelujen alhaisen hinnan takia (Immonen & Ruutiainen 2007, 25).

Siivouspalvelun hankinnassa palvelun sisältö on määriteltävä niin, että asiakas tietää, mitä palveluun kuuluu eli mitä ostetaan, minkälaista laatutasoa siivouksesta halutaan ja mitä siitä maksetaan. (Immonen & Ruutiainen 2007, 29; Liljeroos 2003, 6). Palvelun hankkimisen syyt kannattaa selkeyttää ennen sen ostamista. Yleisimpiä syitä ovat hinta- tai laatuvertailu, kokeilu, taloudellisuus, jos palvelun ostamisella haetaan ensisijaisesti kustannussäästöjä tai resurssien puutos. (Liljeroos 2003, 6).

Siivoussopimuksessa kerrotaan, millä tavalla sovittu puhtaustaso toteutetaan ja siivottavien tilojen kuntoa ylläpidetään sovituilla siivousmenetelmillä. Neuvottelu- ja tarjouspyyntöprosessit kannattaa hoitaa alusta asti huolellisesti, koska sen jälkeen hinnasta ei tarvitse enää juurikaan keskustella. (Immonen & Ruutiainen 2007, 29). Siivoustarve määräytyy asiakkaan toimialasta, jolloin siivousajankohdat vaihtelevat tarpeiden mukaan, millä on myös vaikutusta siivouspalvelun hintaan (Heikkilä ym. 2010, 225).

4 TYÖHYVINVOINTITUTKIMUS

Tässä luvussa esittelen toimeksiantajani, valitsemani tutkimus- ja aineistoinkerumenetelmän sekä tutkimustulokset. Kerron myös, miten tutkimukseni suunnittelin ja miten se loppujen lopuksi toteutui.

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat kerroshoitajien työhyvinvointiin. Tavoitteenani on myös saada selville, mikä tekee kerroshoitajien työstä mielekästä sekä mitkä asiat voisivat parantaa heidän työviihtyvyyttään.

4.1 Toimeksiantajan esittely

Pohjoismaiden johtavalla hotelliketjulla Scandicilla on lähes 230 hotellia. Suomen lisäksi hotelleja löytyy Puolasta, Saksasta, Norjasta, Ruotsista, Tanskasta ja Belgiasta. Scandic on Pohjoismaiden vihrein hotelliketju, joka keskittyy ympäristöön, sosiaaliseen vastuuseen ja esteettömyyteen. Scandic tekee jatkuvasti töitä parantaakseen laatuaan ja palveluaan. He takaavatkin tietyn standardin mukaista palvelua heidän kaikissa hotelleissaan. (Scandic Hotels 2014a&b.)

Ensimmäinen kyseisen hotelliketjun hotelli perustettiin Ruotsiin vuonna 1963. Tällöin hotellin nimi oli Esso Motorhotell, jonka tarkoituksena oli alun perin tarjota majoitusta pääasiallisten matkareittien varrella. Vuonna 1972 avataan ensimmäiset hotellit Ruotsin ulkopuolella Tanskaan ja Norjaan, ja vuonna 1984 kaikki hotellit nimetään uudelleen Essosta Scandic -hotelleiksi. Jo vuonna 1996 Scandic otti käyttöön uusia ympäristötavoitteita, joiden myötä he ovat säästäneet huomasti vedenkulutuksessa, energian käytössä ja hiilidioksidipäästöissä. Lisäksi vuonna 2001 Scandic alkaa tarjoilla luomutuotteita aamiaisella. (Scandic Hotels 2014d.)

Joutsenmerkitty Scandic Lahti sijaitsee Lahden keskustan tuntumassa, mistä löytyy 138 savutonta huonetta, joista yksi on esteetön. Kaikki huoneet on sisustettu skandinaaviseen tyyliin, ja asiakas voi valita omien tarpeidensa mukaan joko standard-, superior-, superior extra- tai junior suite-huoneen. Kaikissa huonetyypeissä on erilaiset varustelut. Hotellissa on myös ravintola, kokoustilat, kuntosali ja saunatilat uima-altaineen. Heiltä löytyy yhteensä kymmenen erikokoista ja muunneltavaa kokoustilaa, joihin mahtuu tarvittaessa jopa sata

henkilöä. Hotellin ravintola tarjoilee joka aamu aamiaisen, ja se on avoinna myös iltaisin, jolloin asiakkaat voivat tutustua ravintolan italialaisvaikutteiseen ruokalistaan. (Scandic Hotels 2014c).

4.2 Laadullinen tutkimusote

Käytän opinnäytetyössäni kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Laadullinen menetelmä on minulle paras vaihtoehto, koska siihen liittyy suhteellisen pienet aineistokoot. Tässä menetelmässä käytetään harkinnanvaraisia otantamenetelmiä, jolloin tutkittavat eivät ole satunnaisia, vaan tarkkaan harkittuja ja tarkoitukseen sopivia. Käytän tutkimuksessani eliittiotantaa, jolloin olen valinnut tutkittavakseni kerroshoitajat, joilta saan parhaiten tietoa tutkittavasta ilmiöstä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006e.)

Kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillistä on kokonaisvaltainen tiedon hankinta, jolloin tietoa kerätään luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa. Ihmistä pidetään parhaana tiedonkeruun välineenä, jolloin tutkija itse pääsee konkreettisesti havainnoimaan tutkittaviensa reaktioita kysymyksiin sekä heidän ilmeitä ja eleitä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 164, 204.)

Valitsin laadullisen tutkimusmenetelmän, koska siinä pyritään kuvaamaan jotain ilmiötä, ymmärtämään tiettyä toimintaa ja antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85). Laadulliselta tutkimukselta vaaditaan, että tietoa kerättäisiin henkilöiltä, jotka tietävät mahdollisimman paljon tutkittavasta ilmiöstä tai heillä on kokemusta siitä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85). Tämän takia valitsin luonnollisesti haastateltavaksi kerroshoitajat. Laadullisen tutkimuksen avulla pystytään parantamaan, kehittämään ja uudistamaan tutkittavaa kohdetta, mikä minulla alun perin onkin ollut tavoitteena (Pitkäranta 2014, 9).

Laadullisessa tutkimuksessa on monipuolisia tapoja analysoida aineistoja (Denzin & Lincoln 2011, 14). Suosittuja analyysimenetelmiä ovat teemoittelu, tyypittely, sisällönerittely, diskurssianalyysi eli puhetapa-analyysi ja keskusteluanalyysi. Analyysitavat voidaan jakaa karkeasti kahteen ryhmään: selittämiseen ja ymmärtämiseen. Jos halutaan käyttää selittämiseen pyrkivää lähestymistapaa,

siinä tyypillistä on tilastollinen analyysi ja päätelmien teko. Ymmärtämiseen pyrkivässä lähestymistavassa tyypillistä puolestaan on laadullinen analyysi päätelmien teon lisäksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 164, 224.)

Laadullisessa tutkimuksessa ei ole yhtä oikeaa tai parempaa analyysitapaa, ja tämän lisäksi siinä on vain vähän standardoituja tekniikoita. Tutkija voi käyttää induktiivista eli aineistolähtöistä päättelyä, deduktiivista eli teorialähtöistä päättelyä tai abduktiivista eli teoriaohjaavaa päättelyä, jossa tutkijalla on siis valmiina joitakin teoreettisia johtoideoita, joita hän pyrkii todentamaan aineistonsa avulla. Lisäksi kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston analyysi esitetään sanallisessa muodossa. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 136; Tuomi & Sarajärvi 2013, 99).

Teorialähtöinen analyysi perustuu johonkin tiettyyn teoriaan, malliin tai auktoriteetin esittämään ajatteluun. Tällöin tutkittava ilmiö määritellään tutkimukseen jonkin jo tunnetun mukaisesti ja sen mukaan laaditaan myös muun muassa tutkimuksessa kiinnostavat käsitteet. Tämänäyttöisessä analyysissä aineiston analyysia ohjaa valmis aikaisemman tiedon perusteella luotu kehys, ja tavallisesti siinä testataan aikaisempaa tietoa uudessa kontekstissa. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 97.)

4.3 Aineistonkeruu ja käsittely

Opinnäytetyöni on tapaustutkimus, jossa tapauksena toimii kerrossiivous Scandic Lahdessa ja Scandic Vierumäellä. Tapaustutkimuksessa tuotetaan tietoa erityisistä paikkaan ja aikaan sidotuista olosuhteista, ilmiöistä, prosesseista, merkityksistä ja tiedosta (Laine, Bamberg & Jokinen 2007, 111). Tapaustutkimus tuo esille sellaisten ryhmien toimintaa ja näkökulmia, jotka ei muuten pääsisi esille (Laine ym. 2007, 125).

Koin tapaustutkimuksen sopivan osaksi opinnäytetyötäni. Saaranen-Kauppinen & Puusniekka (2006d) mukaan siinä pyritään ymmärtämään kohdetta syvällisesti ja huomioida siihen liittyvät olosuhteet, taustat yms. Perinteisen yleistämisen sijaan tapaustutkimuksessa voidaan käyttää analyttistä yleistystä eli yleistäminen perustuu tällöin teoriaan. (Laine ym. 2007, 133).

Laine ym. (2007, 134) mukaan analyttisessä yleistyksessä tarkoituksena on etsiä ja täsmentää eri tapausten piirteiden välisiä teoreettisia yhteyksiä.

Tapaustutkimuksen empiirisiä tuloksia vertaillaan aiempien tutkimusten tuloksiin. Tässä tapauksessa pystyn siis vertailemaan saamiani tuloksia teoriaan ja aikaisemmin esiteltyihin aiempiin tutkimuksiin. Tulosten merkitys ja oikeellisuus voidaan siis vahvistaa esittämällä perusteellinen kuvaus aineistosta ja sen analyysistä, muun muassa vertailun, mallintamisen tai tyyppittelyn avulla. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006; Laine ym. 2007, 134).

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on useita metodeja kerätä empiiristä materiaalia. Ne voivat olla mm. haastatteluja, suoraa havainnointia, visuaalisia materiaaleja ja henkilökohtaisia kokemuksia. (Denzin & Lincoln 2011, 14). Lähtökohtana onkin siis käyttää laadullisia metodeja, jolloin saadaan tutkittavien näkökulmat selville. Tässä tutkimuksessa ei käytetä satunnaisotosta, vaan kohdejoukko on tarkkaan valittu. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 164, 204.)

Käytän opinnäytetyössäni aineistonkeruun menetelmänä teemahaastattelua. Siinä tutkija on suunnitellut etukäteen teemat ja mahdollisesti teemoihin liittyviä tarkentavia kysymyksiä tai avainsanoja keskustelun ruokkimista varten. Teemahaastattelun tavoitteena onkin siis keskustella mahdollisimman vapaasti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006f.) Se on lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto, jossa korostetaan ihmisen tulkintoja asioista, heidän asioille antamia merkityksiä ja sitä, miten merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006f; Pitkäranta 2014, 93).

Haastattelun tavoitteena on saada tietoa tutkittavista mahdollisimman vapain keinoin. Haastattelun avulla saadaan paljon syvempää tietoa esittämällä mahdollisia lisäkysymyksiä, jolloin itse tutkittavakin saattaa oma-aloitteisesti kertoa itsestään ja aiheesta odotettua enemmän. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 205-206). Haastattelun tavoitteena on saada mahdollisimman laadullista tietoa, jolloin tässä tapauksessa laatu korvaa määrän. Haastattelu mahdollistaa sen, että haastateltaviin on melko helppoa ottaa yhteyttä jälkepäinkin, jos täytyy vielä esittää lisäkysymyksiä tai jokin asia on jäänyt epäselväksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 205-206.)

Tärkeintä tässä tiedonkeruumenetelmässä on siis saada tietoa halutusta asiasta mahdollisimman paljon. Haastattelutilanteessa on myös mahdollista analysoida puheen lisäksi nonverbaalista viestintää eli muun muassa eleitä, ilmeitä ja äänenpainoja. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006g.) Haastattelun yhtenä etuna myös on, että haastatteluun on mahdollista valita kokemusta ja tietoa omaavat henkilöt (Pitkäranta 2014, 91-92).

Pitkärannan (2014, 93) mukaan teemahaastattelun avoimuus mahdollistaa sen, että kysymyksiä voi laatia kokemuseräisten havaintojen kautta. Muuten haastattelun teemat perustuvat tutkimuksen viitekehukseen eli tutkimuksesta jo tiedettyyn. (Pitkäranta 2014, 93). Pidin tätä sopivana aineistonkeruu menetelmänä minulle, koska teemoja pohtiessani minun oli mahdollista yhdistää kokemani havainnot ja tutkimukseni viitekehys.

Laadullisessa tutkimuksessa ei käytetä satunnaisotosta, vaan kohdejoukko on tarkkaan valittu. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 204). Alunperin valitsin kohdejoukoksi vain Scandic Lahden kerroshoitajat, mutta vähäisen henkilökunnan määrän takia ja saturaatiopisteen saavuttaakseni laajensin haastatteluja myös Scandic Vierumäkeen. Saturaatiolla tarkoitetaan sitä, että haastateltavia otetaan sen verran, että loppujen lopuksi uusi haastateltava ei tuo enää mitään uutta ilmiön ymmärtämiseen, jolloin vastaukset alkavat toistaa itseään. (Kananen 2013, 95).

Aluksi minun oli tarkoitus haastatella kerroshoitajia ryhmähaastatteluna, mutta lopulta päädyin yksilöhaastatteluun. Yksilöhaastattelu on yleensä rennompaa ja rohkeampaa, eikä kukaan jää syrjään. Ryhmähaastattelussa puolestaan tietoa olisi saanut nopeasti ja monelta henkilöltä samanaikaisesti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006g.) Yksilöhaastatteluja tehdessä joutuu litteroimaan, analysoimaan ja tulkitsemaan enemmän haastatteluja, mikä vie enemmän aikaa kuin ryhmähaastattelut. Kuitenkin yksilöhaastatteluista saadaan paljon tarkempaa ja luotettavampaa tietoa. (Kananen 2013, 94.)

Aineistonkeruuprosessini lähti ihan ensimmäisenä siitä, että suunnittelin teemahaastattelun teemat ja niihin liittyvät rakentavat kysymykset (LIITE 1). Tarkoituksena oli suunnitella teemat niin, että haastateltavat pystyisivät kertomaan niistä ilman apukysymyksiä. Laadin teemahaastattelurungon teemat pääasiassa

tietoperustaan perustuen. Teemojen laatiminen osoittautui kuitenkin yllättävän haastavaksi. Opinnäytetyöohjaajani tarkasti teemahaastattelurungon, minkä jälkeen vielä testasin sitä ennen varsinaisia haastatteluja ulkopuolisella henkilöllä. Näin pystyin vielä varmistamaan, että teemat ovat tarpeeksi ymmärrettäviä.

Tein haastattelut samalla viikolla. Scandic Lahdessa vierailin 21.4.2015 ja Scandic Vierumäessä 24.4.2015. Scandic Lahteen olin sopinut haastattelut edellisellä viikolla hotellipäällikön ja kerroshoidon palveluesimiehen kanssa. Ensimmäisten haastattelujen jälkeen totesin, että tarvitsen vielä muutaman haastateltavan lisää, joten samana päivänä sovin ajan haastatteluihin myös Scandic Vierumäkeen. Soitin Scandic Vierumäen hotellipäällikölle, jolta sain kuulla, että heidän kerroshoidon palveluesimies on sama kuin Scandic Lahdessaakin. Haastattelut sain sovittua yllättävän hyvin ja lyhyellä varoitusajalla molempiin hotelleihin. Alun perin pohdin, että kymmenkunta haastateltavaa olisi sopiva määrä. Sain kuitenkin yhdeksän, jonka lopulta koin juuri sopivaksi määräksi.

Scandic Lahdessa minun täytyi alun perin haastatella kuutta kerroshoitajaa, mutta kaksi heistä oli ulkomaalaistaustaisia, jotka jouduin jättämään haastattelusta kielimuurin vuoksi. Scandic Vierumäkeen mennessäni en ollut varma kerroshoitajien lukumäärästä haastattelupäivänä, mutta loppujen lopuksi pääsin haastattelemaan kaikkia sillä hetkellä töissä olevia eli viittä kerroshoitajaa. Kaksi heistä oli myös ulkomaalaistaustaisia, mutta heidän paremman suomen kielen taitonsa vuoksi sain heiltäkin suhteellisen onnistuneet haastattelut. Kuitenkin he vastasivat hieman suppeammin kysymyksiin kuin suomen kieltä äidinkielenään puhuvat kerroshoitajat.

Kokonaismääräksi sain siis yhdeksän haastattelua, ja olen määrään tyytyväinen. Sekä Scandic Lahdessa että Scandic Vierumäessä haastattelin kerroshoitajat vapaissa hotellihuoneissa. Nauhoitin haastattelut, minkä mainitsin jokaiselle kerroshoitajalle etukäteen. Haastatteluihin meni aikaa vaihdellen neljästä minuutista 11 minuuttiin. Kerroshoitajien työaikaa viedessäni lupasin vastapalveluksi tehdä myös kerroshoidon palveluesimiehelle yhteenvedon vastauksista, jotta he pystyvät puuttumaan heti työyhteisön mahdollisiin epäkohtiin.

Kun olin saanut haastattelut tehtyä, litteroin ne aina seuraavana päivänä. Litterointi tarkoittaa siis nauhoitetun puhemuotoisen aineiston puhtaaksi kirjoittamista (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006h). Kun tein haastattelut eri päivinä, niin pystyin litteroimaan aineistot osissa, jolloin aineistoa ei ollut kerralla niin paljoa. Litteroinnin jälkeen sain purettua tulokset työhöni. Tein myös ajatuskartat kaikista teemoista, jolloin minun oli helpompi hahmottaa yhtenevät vastaukset.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tekemässäni kerroshoitajien työhyvinvointitutkimuksessa tavoitteenani oli selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat kerroshoitajien työhyvinvointiin. Samalla halusin selvittää, mikä tekee kerroshoitajien työstä mielekäästä ja mitkä asiat voisivat parantaa heidän työviihtyvyyttään.

Sain yhteensä yhdeksältä kerroshoitajalta vastaukset, ja kaikki olivat naisia. Nuorin vastaajista oli 19-vuotias ja vanhin 54-vuotias. Haastateltavista kuusi oli suomalaisia ja kolme ulkomaalaistaustaisia. Vain yhdellä oli siivousalan koulutus, mutta kaikilla oli aiempaa kokemusta siivoustyöstä, yhtä vastaajaa lukuun ottamatta. Heillä ei kuitenkaan ollut kokemusta hotellisiivouksesta, vaan enemmänkin toimisto-, myymälä- tai porrassiivouksesta. Vain kaksi vastaajista oli ennenkin työskennellyt kerroshoitajana. Pisimmillään kerroshoitajana oltiin työskennellyt Scandic Lahdessa tai Scandic Vierumäellä kuusi vuotta ja lyhimmillään vain viikon.

Suurin osa haastateltavista kertoi pitävänsä kerroshoitajan työstä, ja pitivät työtä mukavana. Vain yksi vastaajista ei tykännyt kerroshoitajan työstä. Tämä johtui siitä, että huoneet täytyy siivota liian nopeasti, eikä ole tarpeeksi aikaa tehdä kaikkea tarpeeksi hyvin. Tästä puolestaan seuraa se, että työntekijä saa kritiikkiä, kun yhden huoneen siivoamiseen kuluu liikaa aikaa. Monet kertoivat ottavansa työn kuntoilun kannalta. Työpäivät ovat lyhyitä, keskimäärin 6 tuntia, eikä täysiä päiviä juurikaan ole. Jos hotellihuoneita on vain vähän siivottavana, niin päiviä saadaan pidennettyä tekemällä perussiivouksia. Syksyllä ja talvella on hiljaisempaa, mutta kesällä on vilkkaampaa, jolloin saattaa olla myös 10 tunnin työpäiviä. Kerroshoitajan työ vaatii haastateltavien mukaan ripeyttä, rutiinia ja kuntoa. Työtä pidettiin monipuolisena ja jonkin verran kiireisenä ja fyysisesti raskaana. Raskasta työstä tekee enimmäkseen painavien liinavaatteiden kantaminen. Vain kaksi kerroshoitajaa kertoi työn olevan stressaavaa. Stressaavaa työstä teki sen, ettei etukäteen tiedä, milloin pääsee pois. Jos huoneita oli paljon siivottavana, on heidän pakko siivota vielä nopeammin, mikä osaltaan aiheutti myös stressiä.

Monet kerroshoitajat sanoivat heidän työyhteisönsä hyvinvoinnin rakentuvan hyvästä yhteishengestä. Kaikki tulevat toimeen keskenään ja yhteistyöstä, jolloin autetaan toisia, kun on saanut omat työt tehtyä. Hyvinvoivassa työyhteisössä he pitivät myös tärkeänä sitä, että esimiehet puuttuvat heti mahdollisiin epäkohtiin, jos sellaisia ilmaantuu. Haastateltavilta tuli myös ilmi, että kerroshoitajat tulevat hyvin toimeen esimiehen ja kohdevastaavan kanssa, jolloin keskusteluyhteydet ovat molemmin puolin hyvät. Tällöin he uskaltavat kysyä kaikista askarruttavista asioista sekä ovat avoimia omien huoliensa kanssa. Yhden kerroshoitajan mielestä heidän työyhteisönsä hyvinvointia voisi edesauttaa sillä, että huonesiivouksiin olisi enemmän aikaa. Tällöin niitä ehtisi siivoamaan paremmin. Muita tärkeitä tekijöitä olivat työntekijöiden arvostus ja tasapuolinen kohtelu.

Negatiivisia asioita kerroshoitajien työhyvinvointiin liittyen oli päällimmäisenä muiden työntekijöiden negatiivinen käyttäytyminen ja asenne. Tähän liittyi myös epämääräinen juoruilu ja asioiden vääristäminen. Monet olivat myös sitä mieltä, että negatiivisuus ja huonotuulisuus tarttuu muihin. Yhden haastateltavan mielestä kohtelu työpaikalla ei ole tasavertaista ja kertoi esimiehellä olevan suosikkeja.

Mielekästä kerroshoitajien työstä tekee työn monipuolisuus ja vaihtelevuus, jolloin jokainen päivä on erilainen, vaikka työ sinänsä on päivittäin samanlaista. Monet vastasivat työn mielekkyyden tulevan siitä, että saa liikkua ja näkee heti oman työnsä tuloksen. Mielekkyyttä tuo myös työntekijän työpanokseen luottaminen ja lisävastuun saaminen. Scandic Lahdessa työntekijöille oltiinkin hiljattain annettu lisävastuuta jakamalla työntekijöille omat vastuukerrokset, joista heidän täytyy päivittäin huolehtia. Tärkeää oli myös taitojen pysyminen ajan tasalla ja uuden oppiminen. Kerroshoitajat käyvätkin tasaisin väliajoin erilaisissa koulutuksissa. Näin ollen työstä tulee mielekkäämpää, kun tietää miten ja miksi erilaisia työvälineitä ja pesuaineita käytetään.

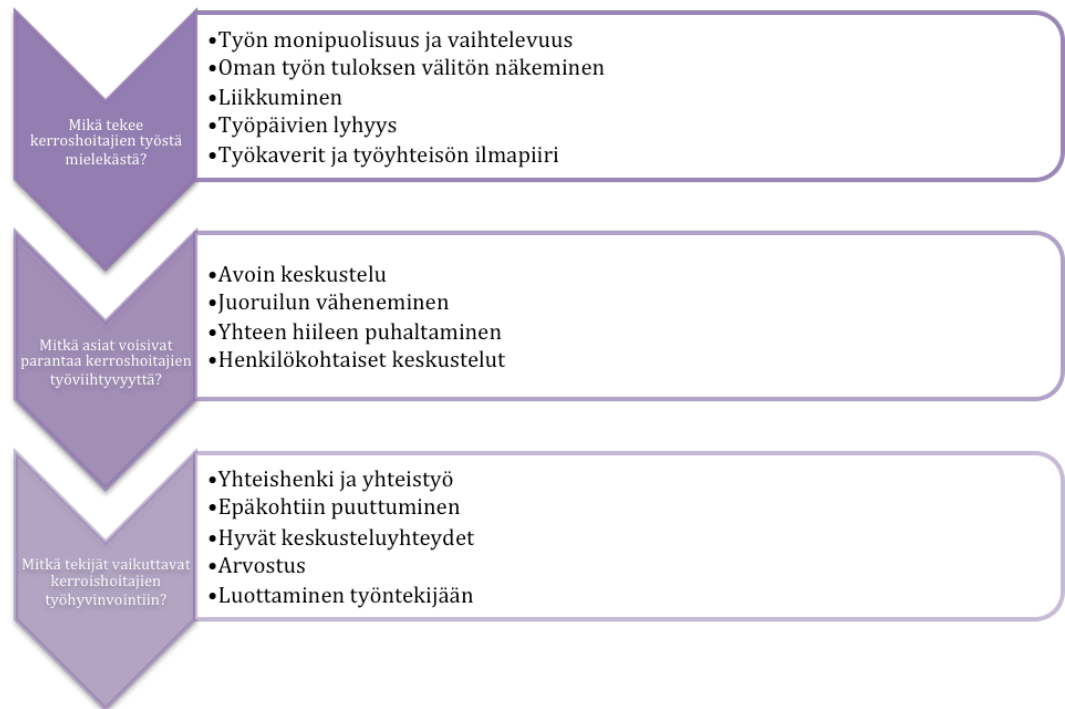
Mielekkääksi työn tekee myös se, että siivouspalvelut ovat samaa ”perhettä” koko Scandicissa. Lisäksi Scandicilta että siivousesimiehiltä saatu kiitos oli tärkeässä asemassa. Myös työpäivän lyhyys toi jollekin mielekkyyttä, koska silloin jaksaa paremmin tehdä työt ja jaksaa työpäivän päätteeksi tehdä muutakin. Muita tärkeitä mielekkyyteen vaikuttavia tekijöitä olivat hyvä työporukka, asiakkaiden kohtaaminen, mukava esimies sekä vilpitön ja rento ilmapiiri

työyhteisössä. Fyysisestä kerroshoitajan työstä mielekästä tekee myös sen, että pitää omaa kuntoaan yllä vapaa-ajalla, jolloin jaksaminen paranee huomattavasti.

Vain yksi vastaajista oli sitä mieltä, että mikään ei tee kerroshoitajan työstä mielekästä. Tähän vaikuttivat pääasiassa jatkuva kiire ja taukojen niukkuus. Hänen mukaansa heillä on päivän aikana vain yksi puolen tunnin ruokatauko, joka ei anna tarpeeksi energiaa, jolloin ei myöskään jaksata tarpeeksi hyvin. Myös palautteen saaminen työnhajaajalta tulee vasta esimiehen kautta, mikä vähensi entisestään työn mielekkyyttä. Tämä tuottaa kerroshoitajalle turhaa stressiä, jonka saa hänen mukaansa vain lomalla pois. Joku vastaajista oli myös sitä mieltä, että ei mielekkyyttä voi oikeastaan millään parantaa kerroshoitajan työssä, jos ei pidä koko työstä.

Avoin keskustelu molemmin puolin ja työntekijöiden välisen juoruilun väheneminen parantaisi kerroshoitajien työn mielekkyyttä. Työ on silloin mielekkäämpää, kun mikään asia ei paina ja siitä uskalletaan kertoa myös työpaikalla. Joidenkin vastaajien mielestä yhteen hiileen puhaltamisessa olisi parannettavaa, jotta kaikkien olisi mukava tulla töihin ja työn mielekkyys paranisi. Myös henkilökohtaisten keskustelujen järjestäminen toisi mielekkyyttä, jolloin kaikki saisivat henkilökohtaisesti tuoda omat työhön liittyvät epäkohdat esille. Yhteispalaverit eivät ole vastaajien mukaan tarpeeksi riittäviä palautteen annolle, koska monet eivät uskalla tuoda oikeita mielipiteitään julki isossa ryhmässä.

Yhden vastaajan mukaan työn mielekkyys paranisi huomattavasti, jos työaika olisi hieman säännöllisempi. Tällä hetkellä kerroshoitajat eivät nimittäin tiedä, milloin pääsevät kotiin. Se selviää vasta aamulla töihin tullessa ja oman siivouslistan nähdessä, jolloin kotiinpääsyajan voi suurin piirtein laskea, mutta sekään ei ole tarkka aika.



KUVIO 6. Tutkimuksen tulokset

5.1 Tulosten analysointi

Haastatteluja tehdessäni yllätyin täysin kerroshoitajien vastauksista. Omien kokemuksieni perusteella odotin negatiivisia vastauksia, mutta positiivisesti sain yllättyä kerroshoitajien myönteisyydestä työtään kohtaan. Molemmissa hotelleissa positiivisuus huokui kerroshoitajista, minkä pystyin havaitsemaan jo ihan ensimmäisenä heidät tavatessani. Kerroshoitajan työstä kysyessäni en saanut yhtään negatiivista vastausta yhtä vastaajaa lukuun ottamatta. Luulen sen johtuneen suurimmaksi osaksi siitä, että hänet oli siirretty erilaisista siivoustehtävistä hotellisiivoukseen, joka on ihan erilainen maailma. Hän ei ole siis alunperin vapaaehtoisesti valinnut hotellisiivousta työkseen.

Tyypillinen kerroshoitaja oli nuori aikuinen, joka on työskennellyt Scandic Vierumäessä tai Scandic Lahdessa alle vuoden. Hänellä ei ole koulutusta siivoustyöstä, mutta on aiemmin siivonneet. Tosin kerroshoitajan työstä ei ollut juurikaan kokemusta, vaan eri siivoustehtävistä. Yleisesti ottaen kerroshoitajan työstä puhuttiin todella positiiviseen sävyyn, hän pitävää työtään mukavana ja mielellään työskentelevät kerroshoitajina. Työtä pidettiin monipuolisena ja vain

jonkin verran kiireisenä ja fyysisesti raskaana. Saamani tulokset kerroshoitajan työn mukavuudesta tukevat Matilaisen (2013) tekemää tutkimusta, jossa kiireen tunteesta, työntekijöiden vajauksesta ja sitä kautta lisääntyvästä työmäärästä huolimatta kerroshoitajat kertoivat viihtyneen työssään ja olevansa motivoituneita työntekijöitä. Työn ollessa mielekästä työntekijöiden suoritus paranee ja he jaksavat työssään paremmin ja pidempään. (Suonsivu 2011, 136).

Rankkaahan se on, mut mä ite tykkään kyllä. Se on kuitenkin aika monipuolista työtä.

Sehän on aika raskasta noin niinku fyysisesti, mut kuntoilun kannalta, ku ottaa, ni se on ihan loistava. Saa vähän palkkaa siitä, että saa liikkua.

Jopa kerrossiivouksen fyysisestä kuormittavuudesta puhuttiin positiiviseen sävyyn. He eivät pitäneet sitä uhkana, vaan paremminkin mahdollisuutena, kun heille maksetaan siitä, että he saavat urheilla koko päivän. Taskisen (2009) tekemässä tutkimuksessa oli tullut samankaltaiset asiat ilmi kerroshoitajien työn fyysisyydestä. Sielläkin fyysisyyttä pidettiin hyvänä asiana, jolloin monet työntekijät nauttivat fyysisestä tekemisestä, koska oman työn jäljen näkee konkreettisesti ja kaiken lisäksi saa samalla hyötyliikuntaa.

Mä oon tehny aika paljon kaikkii siivouksii, mut mä viihdyn täs kaikist eniten. -- ei oo loppujen lopuks kauheen raskasta, ihan kivaa.

Täs tarvii vähä olla kuntoa, ja semmonen urheilumielellä asennoitua tähän.-- vähän aatella, et no mä otan urheilun kannalta tän päivän -- .-- tää on hirveen kivaa työtä.

-- olen viihtynyt erittäin hyvin.

Ihan kiva tulla joka päivä töihin. Mä en suostu tekee sellast työtä, jos aamulla tuntuu, että voi ei mä en halua mennä sinne.

Sosiaalinen työhyvinvointi tarkoittaa sosiaalista kanssakäymistä työyhteisön jäsenten kesken. Työpaikoilla pitäisi olla mahdollisuus keskustella työasioista vapaasti muun henkilöstön kanssa, henkilöstön välien tulisi olla toimivat ja työkavereita olisi helppo lähestyä. (Virolainen 2012, 24.) Tutkimuksessani kerroshoitajat pitivätkin tärkeänä sosiaalista hyvinvointia, jolloin heillä on hyvä yhteishenki ja kaikki tulevat toimeen keskenään. Tärkeää myös oli työntekijöiden välinen yhteistyö, jolloin kaikki auttavat toisiaan. Tutkimustulokseni vastaa myös

Taskisen (2009) tekemää tutkimusta. Siinä tärkeimmäksi asiaksi kerroshoitajan työssä nousi sosiaalinen kanssakäyminen muiden työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Monet eivät pitäneet työtään kovin mielekkäänä, mutta hyvät työkaverit ja asiakkaat tekivät työstä mukavaa. Monet kerroshoitajat olivatkin maininneet, etteivät he tuskin edes työskentelisi kyseisessä työpaikassa, jos tiimihenki ei olisi niin hyvä.

Mun mielest tääl on tosi hyvä henki. -- ihan ehdottomasti kyl paras porukka. Kaikki tulee toimeen keskenään ja se on tosi tärkeätä.

Tääl on ihan mukavat ihmiset --, et siin ei oo mitää valittamista sillee.

Se on ihan mukavaa, et tääl näkee noit asiakkaita, sitte varsinki, jos ne on tyytyväisiä.

Työhyvinvointi rakentuu työyhteisössä, joka on johdettu hyvin, ja jossa työtehtävät koetaan haastaviksi ja mielekkäiksi (Valtiokonttori 2009, 20). Tutkimukseni tulokset kertovatkin, että kerroshoitajat pitivät tärkeänä, että tulevat kohdevastaavan ja esimiehen kanssa hyvin toimeen, jolloin keskusteluyhteydetkin ovat molemmin puolin hyvät. Tärkeää myös oli, että siivoushenkilökunta tulee toimeen myös hotellin henkilökunnan kanssa, jolloin he kokevat olevansa samaa perhettä. Kerroshoitajille mielekkyyttä työhön toi heidän työpanokseen luottaminen ja lisävastuun saaminen. Scandic Lahdessa lisävastuuta työntekijöille oltiinkin annettu jakamalla työntekijöille omat vastuukerrokset, joista heidän täytyy päivittäin huolehtia. Omat tulokseni tukeutuvat Matilaisen (2013) tutkimukseen täysin, jossa myös tärkeänä pidettiin sitä, että esimies luottaa työntekijöihinsä ja tarvittaessa kuuntelee heitä.

Jotta kerroshoitajien työyhteisö olisi hyvinvoiva, se vaatii oman tutkimukseni mukaan työntekijöiden arvostusta ja tasapuolista kohtelua. Suonsivun (2011) mukaan hyvä työhyvinvointi vaatii terveet ja tasa-arvoiset työyhteisöt, joissa myös oikeudenmukaisuus, osallistuminen ja syrjimättömyys toteutuvat. Taskisen (2009) tutkimuksen mukaan arvostuksen puuten tekikin kerroshoitajien työstä henkisesti raskasta. Myös Rauramo (2008, 149) toteaa, että osallistaessa ja kuunnellessa työntekijöitä, heidän arvostuksen kokemuksensa vahvistuu. Siispä yrityksissä, joissa työntekijä kokee olevansa arvokas menestystekijä, työstä ja

työnantajasta puhutaan myönteisesti, työntekijät pitävät itsestään selvänä työn mielekkyyttä ja kehittymistä ammattilaisena sekä siellä on myös hyvä työskennellä. (Järvinen 2014, 85).

”Toi mun esimies on hirveen hyvä tyyppi.”

”Meil on aika hyvä toi kohdevastaava tossa.”

Yhdeltä työntekijältä pystyinkin havaitsemaan hänen kokevan arvostuksen puutetta, koska mikään ei tehnyt hänen työstään mielekästä ja muutenkin hän oli ainoa, joka puhui kaikesta negatiiviseen sävyyn. Tämä kyseinen työntekijä olikin tehnyt muita siivoustöitä samalle organisaatiolle aiemminkin, ja hänet oli vain siirretty hotellisiivoukseen mielipidettä kysymättä. Isoaho (2007, 18) painottaakin, että johtajien täytyisi olla oikeudenmukaisia ja tehdä tarkoituksenmukainen työnjako, jotta he puolestaan saisivat työntekijät luottamaan itseensä. Tärkeää olisi myös panostaa siihen, että työntekijät saavat tehdä mieleistään työtä, jolloin kehityskeskusteluissa olisikin hyvä kartoittaa jokaiselle työntekijälle sopivat työtehtävät. (Virolainen 2012, 85). Myös Viitasaaren (2014) tutkiessa esimiestyön vaikutuksia työhyvinvointiin hän sai selville, että työhyvinvoinnin kannalta merkittävää olisi, että esimies huomioisi yksilön persoonan ja hänen voimavaransa. Tällöin työviihtyvyys mahdollisesti kasvaa ja lisää yksilön työviihtyvyyttä.

”-- tääl vietetää kuitenkin aika paljon aikaa. Mun mielest sen pitää olla semmonen se paikka, missä sä viihdyt.”

Hyvinvoivan työyhteisön edellytyksenä onkin tarttua riittävän varhaisessa vaiheessa sellaisiin tilanteisiin, jotka mahdollisesti voisivat johtaa palvelujen tuloksellisuuden ja työelämän heikkenemiseen, työntekijöiden työkyvyn alenemiseen tai ennenaikaiseen eläkkeelle siirtymiseen. (Suonsivu 2011, 64). Tutkimukseni tulokset osoittavatkin, että henkilökohtaisten keskustelujen järjestäminen toisi mielekkyyttä, jolloin kaikki saisivat henkilökohtaisesti tuoda omat työhön liittyvät epäkohdat esille. Vastaajien mukaan tämä olisi parempi vaihtoehto yhteispalavereiden sijaan, koska monet eivät uskalla tuoda oikeita mielipiteitään julki isossa ryhmässä. Demokraattisen, työntekijäkeskeisen johtamistyylin, jossa johto keskustelee henkilöstön kanssa ja antaa heille vaikutusmahdollisuuksia, on havaittu vaikuttavan positiivisesti henkilöstön

työhyvinvointiin. Työhyvinvoinnin kehittämiseksi tulisikin lisätä keskusteluja, koska johtajan tehtävänähän on tehdä työ merkitykselliseksi ja saada työntekijät loistamaan. (Virolainen 2012, 106).

”Että siihen puututaan, jos siel on sitä semmosta negatiivista juttua. Et must ne pitää puida sit heti, eikä niin et kyräillä pitkän aikaa, sit se on jo niin valtava pommi, että siit ei selviä ihan helpolla.”

”Emmä oo semmoses työssä, missä mä en viihy.”

”Tämmösiä keskusteluja aika-ajoin, palavereita, että siel voi niinku avautua, jos on jotain avautumista. Ettei kukaan mielessään ajattele vaa, jos on jotain epäkohtia.”

Matilaisen (2013) tekemän tutkimuksen mukaan tärkeimpinä esimiehen tehtävinä on pidetty hänen yhteydenpitoaan alaisiinsa, asioista tiedottaminen ja esimiehen antama työmäärä. Myös oma tutkimukseni tukee tätä, koska sain tutkittaviltani selville, että avoin keskustelu henkilöstön ja esimiehen välillä ylläpitävää kerroshoitajien työn mielekkyyttä. Lähimmän esimiehen sekä työryhmän jäsenten suhde vaikuttaa merkittävästi ilmapiiriin (Virolainen 2012, 186). Kun kerroshoitajat uskaltavat kertoa mieltään painavista asioista työpaikallaan, työstä on mahdollista saada paljon mielekkäämpää.

”Jos joku painaa henkisesti, ni eihän se oo enää kivaa se työnteko.”

Tutkimuksessani osa kerroshoitajista oli sitä mieltä, että yhteen hiileen puhaltamisessa olisi parannettavaa, jolloin myös työn mielekkyys paranisi. Järvinen (2014, 134-135) mainitseekin, että organisaation toiminnan ollessa mielekästä jokainen tiimi ymmärtää oman ja toisten tiimien roolit, jolloin ne mitä todennäköisimmin puhaltavat myös yhteiseen hiileen. Työyhteisön hyvinvointi edellyttääkin toiminnan sujuvuutta ja työryhmän me-henkisyyttä. (Suonsivu 2011, 59).

Tutkimuksessani saadut muut työn mielekkyyteen negatiivisesti vaikuttavat tekijät olivat joidenkin työntekijöiden välinen epämääräinen juoruilu ja asioiden vääristäminen sekä joidenkin yleinen negatiivinen käyttäytyminen ja asenne. Onkin todettu, että työpaikan huono ilmapiiri lisää työntekijöiden sairastavuutta ja sairauspoissaoloja (Heikkilä ym. 2010, 217). Walker & Miller (2012, 277)

toteaakin, että työilmapiirin ollessa positiivinen, työntekijät haluavat työskennellä tuottavasti, jolloin he tekevät parhaansa ja saavuttavat korkeimman potentiaalinsa.

”Jos sä tuot niitä omia huolias ja oot kiukkunen ja semmonen, ni sehän vaikuttaa tosi paljon moniin muihinkin --. Tarttuu ihan suorastaan semmonen huono mieli.”

”Jos on naama nutrullaan, ni ei oo kivaa sitte työkavereillekaa. Tai, jos on kiukkunen tai äksyilee turhistaki asioista.”

Kerrosohittajan työstä kysessäni muutamat mainitsivat ohimennen työn kiireellisyyden, mutta sitäkään kaikki eivät kokeneet edes negatiivisesti. Henkilökohtaisesti yllätyin tästä kokonaisvaltaisesta myönteisyydestä. Virolainenkin (2012, 50) toteaa, että työssä viihtymistä heikentää kiire ja tiukat aikataulut. Tämän lisäksi Suomessa koetaan Hollannin ja Ruotsin lisäksi eniten työkiirettä. Yli 50 prosenttia suomalaisista kokee työpaineensa aiheutuvan tiukkojen aikataulujen ja kiireen takia. (Virolainen 2012, 18, 54). Minun tutkimukseni tulokset eivät kuitenkaan tue näitä seikkoja, vaikka oletin saavani vastaukseksi kiireen ja tiukat aikataulut työpaineeseen ja stressiin yhdistettynä.

5.2 Tulosten luotettavuus ja kehittämisehdotukset

Laadullista tutkimusta tehdessä validiteetin (tutkimuksessa on tutkittu sitä, mitä on luvattu) ja reliabiliteetin (tutkimustulosten toistettavuus) käyttöä on kritisoitu, koska ne ovat lähtöisin määrällisestä tutkimuksesta. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 136). Osa tutkijoista on kuitenkin soveltanut näitä perinteisiä käsitteitä myös laadulliseen tutkimukseen (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a). Luotettavuutta pohtiessa on hyvä ottaa huomioon miten tutkimuksen luonne ja tutkimusaihe ovat vaikuttaneet haastattelijoiden vastauksiin. Luotettavuutta myös parantaa muun muassa haastattelun esitetaus ja muistiinpanotekniikoiden käyttö. Esimerkiksi haastattelujen nauhoittaminen tuo luotettavuutta, koska muutkin kuin tutkija itse voi analysoida aineistoa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006c). Laadullisessa tutkimuksessa pätevyys voidaan ymmärtää paremminkin uskottavuudeksi ja vakuuttavuudeksi, jolloin pohditaan kuinka hyvin tutkija on saanut kuvattua ilmiön myös muille (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b). Tärkeää on myös muistaa huomioida tutkijan puolueettomuusnäkökulma, kun luotettavuutta pohditaan (Tuomi & Sarajärvi 2013, 136).

Työhyvinvointi saattaa olla arka ja vaikea puheenaihe, jos siinä osa-alueessa on paljon epäkohtia. Kaikki työntekijät eivät välttämättä uskalla sanoa oikeita mielipiteitään, vaan vääristelee totuutta. Minä kuitenkin uskon tutkimukseni luotettavuuteen, koska ihan ensimmäiseksi kerroshoitajat eivät edes tienneet minun tulostani. He olivat yllättyneitä haastatteluaikeistani, eikä kukaan kieltäytynyt vastaamasta. Päivät oli sovittu etukäteen palveluesimiehen kanssa, mutta nekin sovittiin aina muutaman päivän päähän ja niin, että paikalla olisi mahdollisimman monta työntekijää.

Kerroshoitajat eivät tienneet kysymyksiä etukäteen ja haastattelin heidät yksilöhaastatteluina suljetuissa huoneissa, jolloin työntekijät saivat vastata rauhassa kysymyksiin, kenenkään muun kuunnellessa. Esitetasin haastattelun ulkopuolisella henkilöllä, jolloin kysymysten ymmärrettävyys varmistui. Nauhoitin kaikki haastattelut, jolloin pystyin tarvittaessa palaamaan niihin kerta toisensa jälkeen. Yksilöhaastattelut kasvokkain toivat myös lisää luotettavuutta, koska ihmisestä näkee ulospäin, onko hänen sanomisensa ja kehonkieli ristiriidassa toistensa kanssa. Samoin paikan päällä ollessa pystyy myös havainnoimaan työpaikan ilmapiiriä.

Haastateltavien määrää (9) pohdittaessa saattaa tulla mieleen, tuoko se tarpeeksi luotettavuutta tutkimuksen tuloksiin. Laadullisessa tutkimuksessa muutenkin haastateltavien määrät ovat pienemmät kuin määrällisessä tutkimuksessa. Uskon tuon määrän olevan tarpeeksi tutkimuksessani, koska saavutin vastauksilla saturaatiopisteen. Saturaatiolla tarkoitetaan siis sitä, että haastateltavia otetaan sen verran, että loppujen lopuksi uusi haastateltava ei tuo enää mitään uutta ilmiön ymmärtämiseen, jolloin vastaukset alkavat toistaa itseään. (Kananen 2013, 95).

Prosessin aikana tuli kuitenkin haasteitakin, joiden takia tulosten luotettavuus olisi voinut kärsiä. Omien kokemuksieni takia en osannut aina olla tarpeeksi puolueeton, jolloin yritin muun muassa haastattelukysymyksiä pohtiessani laatia liikaa yhteensuuntaan ohjaavia kysymyksiä. Päähäni oli pinttynyt tiettyjä asioita, joihin oletin haluavani vastauksia, joten puolueettomuus unohtui aika-ajoin. Onneksi opinnäytetyöohjaajani sitkeästi piti jalkani maassa tämän asian tiimoilta. Tutkimustulokset kuitenkin ovat myös yhteneväisiä teorian ja edellisten tutkimusten kanssa, joten olen sitä mieltä, että tutkimukseni tuloksiin voi luottaa.

Pääasiassa kerroshoitajien työhyvinvointi oli hyvällä mallilla Scandic Lahdessa ja Scandic Vierumäellä. Kaikki vastaajat, yhtä lukuun ottamatta, olivat tyytyväisiä työhönsä, ja ainoat ongelmat liittyivät oikeastaan muiden työntekijöiden negatiiviseen asenteeseen ja käyttäytymiseen. Muutamia yksittäisiä epäkohtia oli myös liittyen esimiehen epäoikeudenmukaiseen kohteluun, huonesiivousaikoihin ja työpäivien epäsäännöllisyyteen, jolloin on vaikea tietää, milloin pääsee töistä kotiin.

Kehittämisehdotuksina esitänkin, että uusia kerroshoitajia palkatessa olisi hyvä jo perehdyttämävaiheessa kertoa perinpohjaisesti, mistä hotellihuoneiden siivousajat ovat lähtöisin, kuka ne on päättänyt ja miksi. Kerroshoitajien olisi tärkeää tietää, että siivouspalvelut ja hotelli on tehnyt siivoussopimukset yhteistyössä. Tällä tavoin uusi työntekijä osaa heti asennoitua työhönsä oikealla tavalla ja he ymmärtävät alusta asti työnsä tarkoituksen. Esimiestoiminnassa kehitettävää olisi työntekijöiden tasapuolisessa kohtelussa. Esimiehenä työskentelevät eivät saisi suosia tiettyjä työntekijöitä, vaan kaikkien työntekijöiden tulisi olla samalla tasolla, jotta jokainen voisi tuntea itsensä arvokkaaksi työpaikallaan. Tämä vaikuttaa jokaisen työntekijän motivaatioon ja sitoutuneisuuteen, jolloin he pyrkivät tekemään työnsä mahdollisimman hyvin. Tällöin myös poissaolot ja henkilöstön vaihtuvuuskin vähenevät huomattavasti, millä puolestaan on vaikutusta koko työyhteisöön.

Hotellisiivouksen luonteen takia on todella hankala ennustaa työpäivien pituuksia. Huoneita siivotaan varauksien mukaan, ja niitä saattaa tulla joko lisää tai päinvastoin varauksia mahdollisesti myös perutaan. Varusmäärät tiedetään suurin piirtein, mutta ennen aamua ei voi tietää siivottavien huoneiden tarkkaa lukumäärää. Huonesiivousajatkin voivat vaihdella huoneen likaisuuden mukaan, joten tietyn huonemäärän voi siivota joskus normaalia hitaammin tai päinvastoin normaalia nopeammin. Tähän on vaikea pohtia kehittämisehdotuksia, koska kaikilla kerroshoitajilla on omat siivouslistat, ja kaikki huoneet on siivottava ennen kotiinlähtöä eikä yhtäkään voi jättää siivoamatta.

Samoin työntekijöiden negatiiviseen käytökseen ja asenteeseen on vaikea muiden puuttua. Loppujen lopuksi työyhteisön hyvä ilmapiiri on kuitenkin esimiestasolta lähtöisin, joten sieltä positiivisuuden ja oikeudenmukaisuuden on ensimmäisenä

tultava. Tämä yleensä tarttuu myös koko työyhteisöön, mutta työntekijöidenkin on huolehdittava omasta positiivisesta ja ystävällisestä asenteesta ja käytöksestä.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyössäni selvitin, mitkä tekijät vaikuttavat kerroshoitajien työhyvinvointiin. Samalla tutkin, mikä heidän työstään tekee mielekäästä ja miten heidän työviihtyvyyttään voisi parantaa. Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus, jossa haastattelin yhdeksää kerroshoitajaa Scandic Lahdessa ja Scandic Vierumäellä. Laadin heille teemahaastattelurungon (LIITE 1), jossa oli kolme teemaa ja niihin perustuvat apukysymykset. Tarkoituksena kuitenkin oli, että kerroshoitajat osaisivat kertoa teemoista ilman apukysymyksiä. Toteutin tutkimukseni yksilöhaastatteluina paikan päällä kummassakin hotellissa.

Tutkimuksestani ilmeni, että kerroshoitajat voivat hyvin työpaikallaan. Yhtä vastaajaa lukuun ottamatta kaikki pitivät työstään ja viihtyivät työpaikallaan. Työyhteisöistä huokui positiivisuus ja kaikki tuntuivat olevan hyvin tyytyväisiä työhönsä. Työtä pidettiin monipuolisena ja vain jonkin verran kiireisenä ja fyysisesti raskaana. Monet olivatkin kääntäneet työn fyysisyyden positiiviseksi asiaksi, ja ottivat työnsä kuntoilun kannalta. Vain kaksi vastaajaa kertoi työn olevan stressavaa. Syyt tähän olivat epätietoisuus seuraavan työpäivän pituudesta ja vielä ripeämpi siivoaminen huonemäärän ollessa suuri.

Heidän työhyvinvointiinsa vaikutti työyhteisön yhteishenki ja yhteistyö, jolloin kaikki auttavat toisiaan. Tärkeää hyvinvoivassa työyhteisössä oli myös se, että esimiehet puuttuvat heti mahdollisiin epäkohtiin. Tuloksista tuli myös ilmi, että oleellisena kerroshoitajat piti myös sitä, että henkilöstö tulee hyvin toimeen kohdevastaavan ja esimiehen kanssa, jolloin keskusteluyhteydet ovat hyvät molemmin puolin. Tällöin kerroshoitajat uskaltavat kysyä kaikista askarruttavista asioista ja voivat olla avoimia omien huoliensa kanssa.

Tutkimukset osoittivat, että kerroshoitajien työstä mielekäästä teki työn monipuolisuus ja vaihtelevuus. Monet vastasivat työn mielekkyyden tulevan myös siitä, että saa liikkua ja näkee heti oman työnsä jäljen. Osalle vastaajista esimiehen luottavuus työntekijöihin ja lisävastuun antaminen toi mielekkyyttä työhön. Tärkeänä mielekkyytteen vaikuttavina asioina pidettiin me-henkeä työyhteisön ja koko Scandicin kanssa, työpäivien lyhyttä, asiakkaiden kohtaamista sekä hyvää työporukkaa ja mukavaa esimiestä.

Tutkimustuloksista tuli ilmi, että kerroshoitajien työviihtyvyyttä parantaa esimiehen ja henkilöstön välinen avoin keskustelu, jolloin työpaikalla uskalletaan tuoda ilmi mieltä painavat asiat. Myös työyhteisön yhteen hiileen puhaltaminen parantaisi työviihtyvyyttä. Tällöin kaikkien olisi mukava tulla töihin ja työn mielekkyyksinkin paranisi. Henkilökohtaiset keskustelut vaikuttaisivat myös työviihtyvyyteen, jolloin kaikki saisivat henkilökohtaisesti tuoda omat työhön liittyvät epäkohdat esille.

Kaiken kaikkiaan tutkimukseni tulokset olivat todella myönteisiä, ja negatiivisia vastauksia oli vain vähän. Nekin liittyivät lähinnä joidenkin työntekijöiden negatiiviseen asenteeseen ja käyttäytymiseen ja epäsäännölliseen työaikaan, jolloin kotiinpääsyaikaa ei tiedetty. Yksi vastaajista oli myös sitä mieltä, että esimiehen kohtelu ei ollut tasavertaista ja kertoi esimiehellä olevan suosikkeja.

Henkilökohtaisesti odotin täysin päinvastaisia vastauksia oman, erilaisen kokemukseni vuoksi kerroshoitajana. Rehellisesti sanottuna odotin pelkkiä negatiivisia vastauksia ja yllätyin täysin tutkimukseni tuloksista. Tuloksista löytyi kuitenkin paljon yhtäläisyyksiä aiempien tutkimusten ja esittämäni teorian kanssa. Tutkimustulosten perusteella voi siis todeta, että kerroshoitajat voivat hyvin työssään ja keskeisimpiä heidän työhyvinvointiinsa vaikuttavia tekijöitä ovat yhteisöllinen ja toimiva työyhteisö, henkilöstön ja esimiehen välinen avoin keskusteluyhteys ja nopea puuttuminen epäkohtiin.

6.1 Oma oppiminen

Opinnäytetyöprosessi oli kaiken kaikkiaan melko haasteellinen. Haasteita ensinnäkin toi aikataulujen sovittaminen kaikkien asioiden kanssa yhteen. Minun piti aikatauluttaa päivä tarkasti töiden, opinnäytetyön, rästissä olevien opintojaksojen ja riittävän vapaa-ajan suhteen. Toiseksi minulla vaihtui opinnäytetyöohjaaja kesken prosessin, joten siinä vaiheessa työni vaihtoi aika radikaalisesti suuntaa. Tästä koitui kovalla kädellä aiheen rajaamista ja tavoitteen uudelleen miettimistä. Tässä vaiheessa en enää itsekään tiennyt, mitä olin oikeasti edes tutkimassa. Toisin sanoen opinnäytetyöprosessi ei mennyt niin kuin olin sen suunnitellut menevän.

Omat negatiiviset kokemukset kerroshoidosta toivat myös haasteita koko opinnäytetyöprosessiin. Päässäni oli tiettyjä pinttyymiä kerroshoitajien työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä, jotka vaikeuttivat tutkimuskysymysten ja teemahaastattelukysymysten laatimista puolueettomasti. Pähänpinttymien takia yritin aluksi johdatella kysymyksiä siihen suuntaan, mistä olisin luullut haluavani vastauksia. Minun oli vaikeaa ymmärtää se, että kerroshoitajilla ei voi missään nimessä olla poikkeavia kokemuksia. Loppujen lopuksi sain vielä huomata, että en saanut yhtäkään sellaista vastausta, mitä olin alun perin ajatellut. Kaiken lisäksi kerroshoitajat olivat yllättyneitä minun tullessani haastattelemaan heitä, joten heille ei oltu kerrottu aikaisemmin tulostani. Edelleenkin minun on siis vaikea uskoa saamiani tuloksia, vaikka haastattelut itse teinkin, ja vaikka sain paikan päällä havaita heidän positiivisen ilmapiirinsä.

Mielenkiintoisinta tässä prosessissa oli haastatteluiden tekeminen ja saamieni tulosten analysointi. Minusta oli todella mielenkiintoista kuulla kerroshoitajien mielipiteitä työhyvinvoinnistaan ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Tulosten analysointivaiheessa oli kiinnostavaa etsiä yhtäläisyyksiä teoriasta ja aikaisemmista tutkimuksista saamiini tuloksiin.

Olen iloinen, että tein tästä aiheesta opinnäytetyöni, koska nyt sain selville, että kerroshoitajien on mahdollista voida hyvin työssään, vaikka minun kokemukseni eivät samanlaisia olekaan. Nyt osaan olla avarakatseisempi ja nyt minulla on toinenkin näkökulma asiaan, joten minulla ei ole enää tarvetta olla niin ehdoton oman mielipiteeni kanssa. Loppujen lopuksi olen kuitenkin tyytyväinen prosessiin, koska opin tästä valtavan paljon. Aluksi mietin, että menetin liian paljon aikaani tämän pitkittyneen prosessin takia, mutta kuitenkin sen kaiken ajan kulutin koko ajan uuden oppimiseen ja uuden tiedon hankkimiseen. Koen tutkimukseni lopulta kuitenkin onnistuneen, koska sain vastauksen päätutkimuskysymykseeni: Mitkä tekijät vaikuttavat kerroshoitajien työhyvinvointiin?

6.2 Jatkotutkimusehdotukset

Kerroshoitajien työhyvinvointia on tutkittu todella vähän, mutta vielä vähemmän tiedetään ulkomaalaistaustasten kerroshoitajien työhyvinvoinnista.

Puhtauspalvelualalla monikulttuuriset työyhteisöt lisääntyvät jatkuvasti, ja itsekin tutkimusta tehdessäni törmäsin hotelleissa monikulttuurisuuteen. Scandic Lahdessa minulla tuli kielimuuri vastaan yhden kerroshoitajan kanssa, jolloin jouduin jättämään hänet pois haastattelusta. Tästä herää kysymys, kuka pitää huolta ulkomaalaistaustaisten kerroshoitajien työhyvinvoinnista, jos yhteistä kieltä ei löydy? Tässä olisi hyvä jatkotutkimusaihe, jossa selvitettäisiin ainoastaan ulkomaalaistaustaisten kerroshoitajien työhyvinvointia.

Toinen jatkotutkimusehdotukseni on tuottavuuden vaikutus kerroshoitajien työhön, ja sitä kautta heidän työhyvinvointiinsa. Tämä on tärkeä aihe, nimittäin yksi yleisimmistä tavoista parantaa tuottavuutta on henkilöstökulujen vähentäminen, mikä johtaa henkilöstön suorituskyvyn laskemiseen. Lisänä voisi käyttää myös henkilöstötuottavuuden keskeisimpiä liiketaloudellisia mittareita. Aihe olisi ollut mielenkiintoinen, mutta käsitteen ollessa niin laaja, jouduin rajaamaan sen omasta työstäni kokonaan pois.

LÄHTEET

PAINETUT LÄHTEET

Arkimies T. 2015. Satsaus työntekijöiden hyvinvointiin toi huipputuloksen. Etelä-Suomen Sanomat. 15.3.2015

Bohm T., Viander M. & Rouhiainen L. 2005. Hotelli Fiini: Laadukas kerroshoitajan työ. Turenki: Ro-Offset Oy

Brännare, R., Kairamo, H., Kulusjärvi, T. & Matero, S. 2005. Majoitus- ja matkailupalvelu. 4. painos. Wsoy

Denzin N. K. & Lincoln Y. S. 2011. The Sage Handbook of Qualitative Research. Fourth edition. California: SAGE Publications

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 4. painos. Juva: Wsoypro

Hayes D. K., Ninemeier J. D. & Miller A. A. 2012. Foundations of lodging management. New Jersey: Pearson Education

Heikkilä, T., Hopsu L., Huilaja E. ym. 2010. Siivoustyön käsikirja. Suomen siivoustekninen liitto

Hirsjärvi S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Tallinna: Gaudeamus Helsinki University Press

Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15.-16. painos. Helsinki: Tammi.

Hopsu, L. 2002. Terveyttä ja työkykyä siivoustyöhön. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 2:9

Immonen M., & Ruutiainen A. 2007. Tavoitteena tyytyväinen asukas. Mikkeli: Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 2:11

Isoaho, M. 2007. Rohkea johtaja. Wsoy

- Isles, N. 2010. The good work guide: How to make organizations fairer and more effective. New Jersey: Earthscan
- Jabe, M. 2010. Voitko hyvin työssäsi? Opas alaiselle ja esimiehelle. Vantaa: Yrityskirjat Oy
- Järvinen, K. 2014. Työn mielekkyyden johtaminen. Helsinki: Talentum
- Kauhanen, J. 2009. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 10. Painos. Wsoy
- Kesti, M. 2014. Henkilöstövoimavarat tuottaviksi. E-kirja. Finva
- Kesti, M. 2013. Hiljaiset signaalit esimiestyössä. E-kirja. Finva
- Laine, M., Bamberg, J. & Jokinen, P. 2007. Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press
- Lattin, G. W. 2005. The lodging and food service industry. Sixth edition. Lansing, Michigan: Educational institute of the American hotel & lodging association
- Liljeroos, K. 2003. Hankinnat. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 2:9
- Mill, R. C. 2006. Managing the lodging operation. New Jersey: Pearson Education
- Pitkäranta, A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä – Työkirja ammattikorkeakouluun. E-Oppi Oy. E-kirja
- Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat: viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki: Edita Prima Oy
- Rauramo, P. 2009. Työhyvinvoinnin portaat: työkirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus. E-kirja
- Suonsivu, K. 2011. Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista. UNIPress
- Tuomi, J. & Sarajärvi A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa: Tammi
- Valtiala M. 2003. Hotellisiivous. Forssan kirjapaino Oy

Virolainen, H. 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: Books On Demand

Walker J. R., Miller J. E. 2012. Supervision in the hospitality industry. Seventh Edition. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Österberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. E-kirja. Kauppakamari

ELEKTRONISET LÄHTEET

Matilainen, R. 2013. Työhyvinvointi puhdistuspalvelualalla ja esimies sen edistäjänä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Matkailu-, ravitsemis- ja talousala [viitattu 26.9.2014]. AMK-opinnäytetyö. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/60874/Matilainen_Riikka_2013.pdf?sequence=1

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006a. KvaliMOTV: 3.3. Tutkimuksen luotettavuus ja arviointi. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [viitattu 10.05.2015]. Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3.html

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006b. KvaliMOTV: 3.3.1. Validiteetti. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [viitattu 10.05.2015]. Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_1.html

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006c. KvaliMOTV: 3.3.2. Reliabiliteetti. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [viitattu 10.05.2015]. Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_2.html

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006d. KvaliMOTV: 5.5. Tapaustutkimus. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [viitattu 19.04.2015]. Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_5.html

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006e. KvaliMOTV: 6.2.4. Edustavuus. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [viitattu 19.04.2015]. Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2_2.html

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006f. KvaliMOTV: 6.3.2. Teemahaastattelu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [viitattu

19.04.2015].

Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006g. KvaliMOTV: 6.3.4.

Ryhmähaastattelu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [viitattu

01.10.2014]. Saatavissa:

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_4.html

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006h. KvaliMOTV: 7.2.1. Litterointi.

Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [viitattu 09.05.2015]. Saatavissa:

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_2_1.html

Scandic Hotels. 2014a. Tietoa hotelleistamme [viitattu 10.05.2015]. Saatavissa:

<http://www.scandichotels.fi/settings/Side-foot/About-us-Container-/Tietoa-yrityksesta/Tietoa-hotelleistamme/>

Scandic Hotels. 2014b. Laatu Scandicilla [viitattu 10.05.2015]. Saatavissa:

<http://www.scandichotels.fi/settings/Side-foot/About-us-Container-/Tietoa-yrityksesta/Laatu-Scandicilla/>

Scandic Hotels. 2014c. Scandic Lahti [viitattu 10.05.2015]. Saatavissa:

<http://www.scandichotels.fi/Hotels/Suomi/Lahti/Lahti/?hotelpage=overview#.VUuxy4uDdE4>

Scandic Hotels. 2014d. Historiamme [viitattu 10.05.2015]. Saatavissa:

<http://www.scandichotels.fi/settings/Side-foot/About-us-Container-/Tietoa-yrityksesta/Historiamme/>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014. Työhyvinvointi [viitattu 22.04.2015].

Saatavissa: <http://www.stm.fi/tyoelama/tyohyvinvointi>

Taskinen, T. 2009. Työhyvinvointi ja ekologinen siivous hotellissa. Pirkanmaa.

Pirkanmaan ammattikorkeakoulu, Palvelujen tuottamisen ja johtamisen

koulutusohjelma [viitattu 10.05.2015]. AMK-opinnäytetyö. Saatavissa:

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/4561/Opinnaytetyo.pdf?sequence=>

[1](#)

Valtiokonttori, Kaiku-palvelut. 2009. Strategia ja työhyvinvointi:

Työhyvinvoinnin kestävä kehittäminen. Helsinki: Valtiokonttori, Kaiku-palvelut [viitattu 27.01.2015]. Saatavissa:

<http://www.valtiokonttori.fi/download/noname/%7BE3247B26-F20A-40C5-AF55-55A7CA91DAF3%7D/72565>

Viitasaari, T. 2014. Henkilöstöjohtamisella vaikutus työhyvinvointiin. Savonia-ammattikorkeakoulu, Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala [viitattu 29.9.2014]. AMK-opinnäytetyö. Saatavissa:

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/73273/Viitasaari_Tuomas.pdf?sequence=1

LIITTEET

LIITE 1. Teemahaastattelu

Taustatiedot

- Kerro itsestäsi
- Miten olet päätenyt tähän työhön

1. Teema: Millaista kerroshoitajan työ on?

- Millainen on kerroshoitajan normaali työpäivä?

2. Teema: Mistä tekijöistä kerroshoitajien työyhteisön hyvinvointi rakentuu?

- Mitä työhyvinvointi sinulle merkitsee?
- Mitkä asiat vaikuttavat mielestäsi työhyvinvointiin
 - o negatiivisesti
 - o positiivisesti?
- Miten työhyvinvointiin voisi vaikuttaa
 - o yksin
 - o yhdessä henkilöstön kanssa
 - o esimiehen kanssa?

3. Teema: Mikä tekee kerroshoitajan työstä mielekästä?

- Mitkä asiat tekevät työstäsi mielekästä?
 - o henkisen/fyysisen hyvinvoinnin merkitys mielekkyyteen
 - o mielekkyyden vaikutus työntekoon
 - o mielekkyyden vaikutus työyhteisöön
- Miten työn mielekkyyttä voitaisiin parantaa
 - o yksin
 - o yhdessä henkilöstön kanssa
 - o esimiehen kanssa?