

Vastaanottovirkailijan työkyvyn ylläpitäminen itseään johtaen

Original Sokos Hotel Alexandra

Kiira Huovinen

Opinnäytetyö

Lokakuu 2016

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

Restonomi (AMK), matkailun koulutusohjelma

Tekijä(t) Huovinen, Kiira	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Marraskuu 2016
	Sivumäärä 87	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Vastaanottovirkailijan työkyvyn ylläpitäminen itseään johtaen Original Sokos Hotel Alexandra		
Tutkinto-ohjelma Matkailun koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Mika Niskanen		
Toimeksiantaja(t) Original Sokos Hotel Alexandra, Hotellipäällikkö Leena Räikkönen		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää Original Sokos Hotel Alexandran vastaanottovirkailijoiden työkykyä itsensä johtamisen näkökulmasta. Tavoitteena oli saada selkeä kuva hotellin vastaanottovirkailijoiden työkyvystä ja miten itsensä johtaminen ilmeni työkyvyn ylläpitämisessä. Toimeksiantajana toimii hotellipäällikkö Leena Räikkönen Original Sokos Hotel Alexandrasta.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperusta muodostui työkyvyn ja itsensä johtamisen määrittelystä ja aiheeseen liittyvistä erilaisista kirjallisista lähteistä. Lähteiden ja tutkimusongelman pohjalta valittiin teemahaastattelu. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Kontekstina oli työkyky, ja ilmiönä tutkittiin itsensä johtamista. Tutkimusmenetelmä oli laadullinen tutkimus, ja se toteutettiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina. Tutkimuksessa haastateltiin Original Sokos Hotel Alexandran vastaanottovirkailijoita erikseen sovittuina aikoina hotellin kokoustilassa.</p> <p>Vastaanottovirkailijoiden oma arvio työkyvystään oli erityisen hyvä. Kuormitusta koettiin kiireestä aiheutuvana stressinä ja liiallisena työtaakkana. Yleisesti ottaen haastateltavien työkyvyn ja terveyden tila oli todella hyvä. Pieniä parannuksia havaittiin muun muassa omasta terveydestä ja yleisestä hyvinvoinnista huolehtimisessa. Työkykyä heikentävät raskaudet olivat vähäisiä, mutta kasvaessaan haitallisia. Työkyvyn heikkenemistä ennaltaehkäisevää toimintaa harjoitetaan hotellissa paljon, ja tukea oman työkyvyn ylläpitämiseen on tarjolla. Tuki täytyy vain ottaa vastaan. Työkyvyn hyvä tilanne johtui kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista huolehtimisesta. Parannuksia haluttiin lähteä hakemaan työergonomiasta ja tiimin yhteishengen nostattamisesta entisestään. Tutkimustuloksista saatiin toimeksiantajalle selkeä näkemys työkyvyn tämän hetkisestä tilanteesta ja kehitysehdotuksia.</p>		
<p>Avainsanat (asiasanat) Työkyky, itsensä johtaminen, kuormittavuus, vastaanottovirkailijan työ, stressi, motivaatio, laadullinen tutkimus, teemahaastattelu</p>		
Muut tiedot		

Author(s) Huovinen, Kiira	Type of publication Bachelor's thesis	Date November 2016 Language of publication: Finnish
	Number of pages 87	Permission for web publication: x
Title of publication Keeping up a receptionist's work ability by self-leading Original Sokos Hotel Alexandra		
Degree programme Degree program in Tourism		
Supervisor(s) Niskanen, Mika		
Assigned by Original Sokos Hotel Alexandra, Leena Räikkönen, HotelManager		
Abstract <p>The objective in this bachelor's thesis was to clarify the work ability of Original Sokos Hotel Alexandra's receptionists from the viewpoint of self-leading. The aim was to get a clear picture of the receptionists' work ability and how the self-leading was showing in the work ability. Ms. Leena Räikkönen, Original Sokos Hotel Alexandra's hotelmanager, was the commissioner of the thesis.</p> <p>The knowledge-base of the thesis was formed by defining work ability and self-leading, and consisted of literary sources. The theme interview was chosen, based on the sources and research problem. The research was implemented as a qualitative research. The context was work ability and the phenomenon that was examined was self-leading. The research method was qualitative research and it was actualized as semi-structured theme interviews. The interviewees were the receptionists of Original Sokos Hotel Alexandra and they were interviewed in one of the hotels conference rooms in different times.</p> <p>The receptionists' own evaluation of their work ability was outstandingly good. Work overload resulted from rush related stress and too heavy a workload. Generally speaking, the work ability and healthiness of the interviewees were very good. Little improvements could be made by taking care of their health and wellbeing. The work related overload was fairly minor but when increasing, very harmful. There is support and several preventive activities available in improving one's work ability. But the support must be accepted. The good situation of the work ability was due to taking comprehensibly care of one's wellbeing. Improvements were wished through work ergonomics and by raising the team spirit. The results of the thesis gave the commissioner a clear view of the work ability's current situation, and also some development proposals were obtained.</p>		
Keywords/tags (subjects) Work ability, self-management, overloading, receptionist's work, stress, motivation, qualitative research, theme interview		
Miscellaneous		

Sisältö

1	Johdanto.....	3
2	Original Sokos Hotel Alexandra.....	4
	2.1 Sokos Hotels -ketju.....	5
	2.2 Vastaanottovirkailijan toimenkuva.....	6
3	Työkyky.....	11
	3.1 Työkyvyn ylläpitäminen.....	16
	3.2 Työkyky osana työhyvinvoinnin kokonaisuutta.....	29
4	Itsensä johtaminen.....	31
	4.1 Kokonaisuuden johtaminen.....	37
	4.2 Motivaatio.....	45
	4.3 Itsensä johtaminen työssä.....	47
5	Tutkimuksen toteutus.....	48
	5.1 Kvalitatiivinen tutkimus.....	48
	5.2 Tutkimuksen eteneminen.....	50
	5.3 Aineiston analysointi.....	52
6	Tutkimustulokset.....	53
7	Johtopäätökset.....	68
	7.1 Tutkimuksen luotettavuus.....	71
	7.2 Kehitysehdotukset.....	74
	7.3 Jatkotutkimusehdotukset.....	76
	Lähteet.....	77
	Liitteet.....	82
	Liite 1. Teemahaastattelurunko.....	82
	Liite 2. Tutkimustulokset taulukossa.....	84

Kuviot

Kuvio 1. Juhani Ilmarisen Työkykytalo-malli	12
Kuvio 2. Maslow'n tarvehierarkia työelämässä	29

1 Johdanto

Henkilöstö on yrityksen tärkein voimavara. Jotta yritys olisi menestyksessä ja kannattava, pitää sen henkilöstön olla toimiva, innovatiivinen, tavoitehakuinen ja yhteistyökykyinen. Työssä vaaditaan entistä enemmän tehokkuutta, joustavuutta ja sopeutumiskykyä. Työssä jaksamiseen vaikuttavat yksilön oma terveys ja fyysinen kunto. Hyvä kunto ja terveys auttavat suoriutumaan kuormittavasta työstä. (Pynnönen 2014.)

Hyvinvointi on kasvava trendi työelämässä. Työn tekeminen edistää yksilön hyvinvointia merkityksellisenä tekemisenä. Hyvinvoinnista ja terveydestä huolehtiminen on rantautunut myös työpaikoille. Terveystrendi näkyy vapaa-ajan lisäksi myös työpaikoilla. Terveys näkyy työpaikalla konkreettisesti esimerkiksi palaveripullien vaihtamisena hedelmiin ja työmatkojen taittumisenä kävellen tai pyörällä. (Pynnönen 2014.) Työpaikoilla on monia erilaisia hyvinvointia edistäviä toimia, kuten liikunnalliset virkistyspäivät, työajan joustot ja liikkumisen taloudellinen tukeminen esimerkiksi Smartum-liikuntasetelein. Työntekijän oma kokemus työstä ja työelämästä vaikuttaa hänen psyykkiseen ja fyysiseen hyvinvointiinsa sekä läheisten ja yhteiskunnan hyvinvointiin. Kun työntekijä voi hyvin, hän myös pysyy työelämässä pidempään. Työllisyysaste ja työelämän kesto ovat merkittäviä asioita hyvinvointiyhteiskunnan tulevaisuuden kannalta. (Vataja & Keränen 2015.)

Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää Original Sokos Hotel Alexandran vastaanottovirkailijoiden työkyvyn ylläpitämistä itsensä johtamisen näkökulmasta. Mikä on vastaanoton työkyvyn tilanne tällä hetkellä, millaista työkykyä ylläpitävää toimintaa on tarjolla tällä hetkellä, koetaanko apu tarpeeksi hyväksi ja syntykö haastattelujen ja tutkimuksen pohjalta jotain kehitysehdotuksia? Sain aiheen harjoittelupaikastani Original Sokos Hotel Alexandran hotellipäälliköltä Leena Räikköseltä. Aihe tuntui heti kiinnostavalta, ja työtä oli helppo lähteä tekemään. Toimeksiantaja halusi selvittää, millainen työkyky vastaanotossa on tällä hetkellä, onko työntekijöillä ilmennyt joitain työperäisiä oireita ja voitaisiinko työntekijää auttaa jotenkin voimaan paremmin töissä. Toimeksianto keskittyi enemmän henkisiin kuin fyysisiin oireisiin, ja siksi tun-

tui luontevalta valita näkökulmaksi itsensä johtaminen. Koska työkyky ja itsensä johtaminen ovat kokonaisvaltaisia käsitteitä, on teemoja myös käsitelty moniulotteisesti.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä on laadullinen tutkimus, joka valitaan, kun ilmiöstä tiedetään vain vähän. Ilmiöstä halutaan saada syvällisempi näkemys ja tarkentaa teoriaa. (Kananen 2010, 41.) Ilmiö, jota tutkitaan, on itsensä johtaminen, tarkemmin, miten se vaikuttaa kontekstiin eli työkykyyn. Tutkimuksessa selvitetään, miten itsensä johtaminen näkyy työkyvyn ylläpitämisessä, ja lisäksi, millainen rooli työkyvyllä on tällä hetkellä.

Tutkimus aloitettiin heti aiheen saamisen ja rajaamisen jälkeen heinäkuussa ja se valmistui lokakuussa 2016. Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluin, jotka esitettiin hotellin vastaanottovirkailijoille heidän omassa työympäristössään. Valitsimme haastateltavat yhdessä hotellipäällikön kanssa niin, että saisimme monipuolisen otoksen pitkän ja lyhyen linjan työntekijöistä. Vastausten perusteella muodostui selkeä käsitys työkyvystä ja itsensä johtamisen asemasta vastaanotossa sekä muutamia kehitysideoita tulevaisuuden varalle.

2 Original Sokos Hotel Alexandra

Original Sokos Hotel Alexandra sijaitsee aivan Jyväskylän keskustassa Hannikaisenkadulla. Keskustan kävelykatu on parin korttelin päässä, ja Hannikaisenkadun toisella puolella sijaitsee Matkakeskus, josta on hyvät juna- ja bussiyhteydet ympäri Suomea. Sijainti on hotellille edullinen. Hotellin huoneet sijoittuvat kuuteen kerrokseen, ja yhteensä niitä on 274. Original Sokos Hotel Alexandrassa on myös monipuoliset kokoustilat: 16 kokoustilaa 8 - 190 henkilölle, ja niitä vuokrataan kokous- ja juhlayhteyksiin. Hotellista löytyy kolme ravintolaa: Fransmanni, Gastro Pub Jalo ja Franseska. Hotellin asiakkaitten käytössä ovat myös saunatilat porealtaineen, ulkoparkkipaikka (70 paikkaa), parkkihalli (20 paikkaa), lasten leikkipaikka ja kesäisin pelihuone. Lisäksi hotellin asiakkaat saavat ilmaiseksi lainata Jopojä ja Polen polkupyöriä. Hotellin asiakkaita ovat työmatkustajat, vapaa-ajan matkustajat sekä erilaiset ryhmämatkustajat ja kokousasiakkaat. (Sokos Hotels-verkkosivusto 2016.)

Original Sokos Hotel Alexandrassa on huoneita neljässä eri huoneluokassa: 92 Economy-huonetta, 172 Standard-huonetta, 4 Superior-huonetta ja 2 Suitea. Original Sokos Hotel Alexandra on toinen Jyväskylässä sijaitsevista Sokos Hotelleista, ja toinen on Solo Sokos Hotel Paviljonki. Alexandrassa aloitetaan parhaillaan remonttia, joka käsittää uudistuksia entistä viihtyisämpään ja omaleimaisempaan suuntaan. Hotelli palvelee koko remontin ajan, mutta osa huoneista on poissa käytöstä syyskuusta alkaen. Gastro Pub Jalo ja hotellin vanhin osa saavat täysin uuden ilmeen, sisätiloihin tuodaan tilavuutta, viihtyisyyttä ja toimivuutta. Vanhimman puolen remontti valmistuu kesäksi 2017, minkä jälkeen remonttia jatketaan muiden hotellihuoneiden, koustilojen ja ravintola Fransmannin uudistuksin. Hotellinjohtaja Hannu Nirkkonen tiedottaa:

Haluamme tarjota hotellivieraillemme yhä parempia asiakaskokemuksia. Henkilökuntamme on nostanut omalla työllään hotellin palvelukulttuurin erinomaiseksi. Uudistuksen myötä saamme fyysiset puitteet samalle laatutasolle, hotellinjohtaja Hannu Nirkkonen kiteyttää uudistuksen tavoitteen. Toimivat ja kauniit tilat ovat eräänlainen tapahtumien näyttämö, jolla henkilökuntamme haluaa lunastaa paikan asiakkaamme sydämessä ja osoittaa, että olemme meitä kohtaan osoitetun luottamuksen arvoisia, hän jatkaa. (Sokos Hotels-verkkosivusto 2016.)

2.1 Sokos Hotels -ketju

Original Sokos Hotel Alexandra kuuluu Sokos Hotels -ketjuun ja S-ryhmään. Alueellisesti hotellin omistaa Osuuskauppa Keskimaa. Osuuskaupan jäsenet eli asiakasomistajat ovat osuuskaupan omistajia. S-ryhmän tavoitteena on tuottaa kilpailukykyisiä palveluita ja etuja ostajilleen kannattavasti. (Sokos Hotels -verkkosivusto n.d.) Sokos Hotels -ketju on Suomen tunnetuin ja suurin hotelliketju, johon kuuluu yli 50 hotellia Suomessa, Tallinnassa ja Pietarissa. Hotellit on jaettu kolmeen hotellibrändiin, joita ovat Original, Break ja Solo. Erottelu on tehty, jotta ketju olisi yksilöllinen monille. Kehitystyö jatkuu, ja tavoitteena onkin tarjota yksiköllisesti eri tarpeisiin sopivia laadukkaita ja vastuullisia palveluja jokaiselle asiakkaalle. (S-kanavan verkkosivusto n.d.)

Original by Sokos Hotels, johon Alexandrakin kuuluu, on sydämellisesti suomalainen, kehittynyt suomalaisten mukana ja pyrkii olemaan kaikkea sitä, mitä hyvän hotellin tulee olla. Original by Sokos Hotels tavoittelee toimintaa, jonka tunnuspiirteinä ovat

palvelu, asiakkaasta välittäminen ja hänestä huolen pitäminen. (Sokos Hotels-verkkosivusto n.d.)

Kilpailukyvyyn varmistaminen, työntekijöiden työllistäminen, investoinnit ja verotulot sekä jatkuva tuotekehitys sisältyvät Sokos Hotellien taloudelliseen vastuuseen. Tavoitteena on säilyttää positiivinen tulos jokaisena vuotena. Vahva taloudellinen tilanne auttaa huolehtimaan asiakkaista, henkilökunnasta ja ympäröivästä yhteisöstä. (Sokos Hotels -verkkosivusto n.d.)

2.2 Vastaanottovirkailijan toimenkuva

Hotellin liiketoiminta perustuu palveluiden tuottamiseen mahdollisimman kannattavasti, tuottavasti ja taloudellisesti. Hotelli on monimuotoinen palvelukokonaisuus, joka muodostuu konkreettisista ja abstrakteista palvelun osa-alueista. Asiakas on hotellin palvelutoiminnan lähtökohta, eikä palvelua synny ilman asiakkaan läsnäoloa. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 11.) Alexandran vastaanotossa työskentelee tällä hetkellä 13 työntekijää, joista kahdella on määräaikainen, kuudella osa-aikainen ja viidellä kokoaikainen työsopimus. Työpaikalla on pieni vaihtuvuus, mutta hotelli on suosittu harjoittelupaikkana, erityisesti Jyväskylän ammattikorkeakoulun ja Priimuksen opiskelijoiden keskuudessa. Harjoittelijat otetaan vastaan lämpimästi, sillä he tuovat aina uusia näkökulmia mukanaan ja harjoittelun kautta on aina hyvä tie työelämään. (Räikkönen 2016.)

Vastaanotto on hotellin keskipiste, ja sieltä löytyvät muun muassa vastaanottovirkailijat, kassatoiminnot, neuvonta, informaatio ja puhelinvaihde. Vastaanotossa työskentelee ylimpänä esimiehenä hotellipäällikkö, esimiestehtävissä valvoo ja hotellin majoitustoiminnasta vastaa vastaanottopäällikkö. Lisäksi vastaanotossa ovat töissä vuoropäällikkö ja hotellivirkailijat. Työtä tehdään yleensä kolmessa vuorossa: aamuvuoro klo 7.00–15.00, iltavuoro klo 15.00–23.00 ja yövuoro klo 23.00–7.00. (Rautiainen & Siiskonen 2009, 108–109)

Vastaanottovirkailija on yleensä ensimmäinen ihminen, jonka asiakas saapuessaan tapaa. Vastaanottovirkailija voi työvuoronsa aikana vastaanottaa jopa satoja asiak-

kaita, ja työ on hyvin monipuolista. Check-in-vaihe sisältää aina samankaltaisen työprosessin. Vastaanottovirkailijan pitää tuntea talon tavat ja toimintaympäristö. Vastaanoton tiski rajaa henkilöstölle selkeän ja turvallisuuden tunnetta lisäävän tilan. Asiakkaan saapuessa uuteen tilanteeseen vastaanottovirkailijan tehtävä on mahdollisimman nopeasti luoda selkeyttä ja turvallisuutta tapahtumaprosessiin. Kohtaamisessa hän saattaa joutua ottamaan vastaan erilaisia tunnereaktioita, joita asiakas tuo tullessaan. Saapumisvaihe palvelutilanteena on hyvin herkkä. Vastaavissa tilanteissa tietoinen yhteys omiin asiakaskokemuksiin auttaa vastaanottovirkailijaa näkemään asiakkaan saapumisvaiheen käyttäytymisen enemmän tilannesidonnaisena ilmiönä kuin persoonallisuuteen liittyvänä ominaisuutena. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 89.)

Check-in-vaihe voidaan jakaa ennakkovalmisteluihin, sisään kirjaamiseen ja jälkitöihin. Ennakkovalmisteluihin kuuluu yövuoroon saapuvien listan tulostaminen, saapuvien asiakkaiden mahdollisten lisätoiveiden tarkastaminen (Original Sokos Hotel Alexandrassa esimerkiksi lisävuode, huoneen sijainti, asiakasomistajan kuohuviini- tai viinipullo huoneeseen, teatteriliput, hemmottelupaketti yms.), huoneiden varaaminen sekä toiveiden toteuttaminen yhdessä ravintoloiden ja kerroshuollon kanssa. Ennakkovalmisteluihin vaikuttaa päivän huonevaraustilanne. Hotellin ollessa täynnä huoneiden varaaminen on vaikeaa, ja mikäli huonevarausaste on matala, asiakas voi saada huoneen jo aikaisin aamulla. Sisäänkirjautumisen sujuvuus on kaikkien ennakkovalmisteluiden tavoitteena. Sisäänkirjautumisvaiheessa on tärkeintä huomata asiakas välittömästi tämän saapuessa vastaanottoon. Kiireessä asiakasta voi huomioida katsekontaktilla tai nyökkäyksellä. Sisäänkirjautumisvaiheessa asiakas toivotetaan tervetulleeksi, täytetään matkustajailmoitus, selvitetään maksutapa, määritetään huone varauksen perusteella, annetaan huoneavain ja kerrotaan asiakkaalle hotellin tärkeimmät sijainnit ja aikataulut, esimerkiksi aamupalalle, parkkipaikalle ja saunoille, ja lopuksi neuvotaan omaan huoneeseen. Jälkityönä vastaanottovirkailija kirjaa asiakkaan hotellinasukkaaksi ja täyttää matkustajakortin tiedot Opera-hotellijärjestelmään. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 90–91.)

Check-out-tilanne on yhtä tärkeä kuin check-in-tilanne. Check-out-tilanteeseen kuuluu kolme päätavoitetta: maksutapahtuman kirjaaminen ja vastaanottaminen, kirjallinen työ ja tiedotustyötehtävät sekä hyvän loppuvaikutelman tekeminen. Asiakkaalle

syntyy ostetun palvelun loppuvaikutelmana kokonaisuus, jota hän arvioi ja muodostaa mielipiteen. Asiakkailla on paras käyttökokemus, sillä he ovat palvelujen käyttäjiä ja siksi loppuvaikutelmakin on todella tärkeä. Avoin ja huolellinen kuunteleminen on vastaanottovirkailijan tärkeä työkalu. Lähtötilanteessa kuulluksi tuleminen luo asiakkaalle positiivisen lähtövaikutelman. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 137.)

Vastaanottovirkailijan työnkuvaan kuuluu henkilökunnan työskenteleminen kaikkien nähtävänä, minkä vuoksi työskentelyn, kommunikoinnin ja käyttäytymisen tulee olla kurinalaista. Vastaanottovirkailijan tulee siis toimia tiettyjen sääntöjen mukaan, olla siististi pukeutunut ja toimia asiallisesti. Vastaanoton työ on asiakaslähtöistä ja vaatii erittäin monipuolista osaamista, koska tehtäväkokonaisuudet ovat sekoittuneet nykyisen kustannustietoisen ja asiakaspalvelullisesti joustavan näkökulman myötä. Hotelleissa ei ole eri henkilöitä eri tehtäviin, kuten sisään- ja uloskirjaamiseen tai puhelimeen ja sähköpostiin vastaamiseen, vaan työ jakautuu vuorokausirytmien mukaan aamuisin lähtövaiheen ja iltaisin tulovaiheen työtehtäviin. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 152-3.)

Rautiainen ja Siiskonen kuvaavat kirjassaan vastaanottovirkailijan tärkeimmät ominaisuudet, joita ovat asiakaspalvelu ja huolenpito, tehtäväkeskeisyys asiakaspalvelussa, katsekontakti, sanaton viestintä, palvelun yksi- ja moniaikaisuus, kohteliaisuus palvelutilanteissa sekä ulkomaalaiset asiakkaat palvelutilanteessa. Vastaanottovirkailijan työ on pääasiassa asiakaspalvelua, johon liittyy vahvasti palvelun sisältöjen monipuolinen hallinta. Asiakkaan tarpeita ja palveluodotuksia jakaa matkustajan rooli, liike- tai vapaa-ajan matkustajana. Liikematkustajat arvostavat täsmällistä, nopeaa ja sujuvaa palvelua, kun taas vapaa-ajan matkustajat myönteisiä palvelukokemuksia, paikallistuntemusta ja elämyksellisyyttä. Lisäksi asiakaspalvelijan tulisi osata havainnoida asioita ja toimia ennen kuin asiakas ehtii pyytää. Vastaanottovirkailija tavoittelee työssään virheettömyyttä ja nopeutta. Rautiaisen ja Siiskosen mukaan suomalaisen palvelun laatua mitataan nopeutena, tehokkuutena, täsmällisyytenä ja palveluluopusten pitämisenä. Suomalaiseen asiakaspalveluun kuuluu tietty nopeus ja tehokkuus, joka koetaan usein epäkohteliaisuudeksi, koska asiakaspalvelija ei keskity yksilöllisesti palvelemaan yhtä asiakasta kerrallaan vaan pyrkii tehokkaaseen työskentelyyn. (Rautiainen & Siiskonen 2009.)

Palvelulupaukset ovat yrityksen lupauksia asiakkaalle siitä, millaista palvelua yritys tarjoaa. Palvelulupaukset lunastetaan usein asiakaspalvelutilanteessa asiakaspalvelijan ja asiakkaan välisessä kohtaamisessa. Pitämättömät lupaukset vaikuttavat negatiivisesti asiakkaaseen, asiakaspalvelijaan ja yrityksen kannattavuuteen. Tällöin henkilöstö on epäonnistunut ja aiheuttaa tyytymättömyyttä asiakkaissa. Asiakkaat kaipaavat vuorovaikutteista ja perinteistä ihmiskeskeistä asiakaspalvelua. (Paloheimo-Koskipää 2016.)

Täsmällisyys tulee esille aikataulussa ja joustamattomuudessa. Tämän laadun tavoittelun käänttöpuolella ovat kaavamainen työskentely, esimerkiksi check-in- ja check-out-tilanteissa sekä vuorovaikutuksen vähäisyys. Katsekontakti on tärkeä, sillä se kertoo viestintähaluudesta. Katsekontakti, hymy, kohtelias tervehtiminen ja kohteliaisuussanojen käyttö luovat palveluun yksilöllisyyttä ja kuuluvat hyvään ja laadukkaaseen asiakaspalveluun. Vastaanottovirkailija viestii myös sanattomasti. Non-verbaalinen viestintä eleillä ja ilmeillä kertoo asiakaspalvelijan asenteesta ja palveluhaluudesta. Asiakas voi kokea non-verbaalisen viestinnän joko positiivisena tai negatiivisena. Vastaanoton asiakaspalvelu on yleensä yksiaikaista, jolloin asiakkaita palvellaan yksi kerrallaan, mikä lisää tietosuojaa ja turvaa asiakkaan yksityisyyttä. Toisaalta tulee tilanteita, jolloin palvellaan useaa asiakasta kerrallaan esimerkiksi ryhmävarauksissa tai perheen majoittuessa. Vastaanottovirkailijan käytöstapojen tulee olla kunnossa palvelutilanteessa, sillä kohteliaisuuksilla luodaan asiakkaille läheisyyden, sydämellisyyden ja yhteisymmärryksen tunnetta. Kohteliasta on puhutella asiakasta esimerkiksi sukunimellä, kysyä, kuinka matka on mennyt ja toivottaa tervetulleeksi majoittumaan. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006.)

Koska Sokos Hotellit ovat kansainvälisten asiakkaitten käyttämä hotelliketju, on asiakaspalvelijoiden osattava viestiä kulttuurien välisissä palvelutilanteissa. Asiakaspalvelijan on oltava muuntautumiskykyinen ja tiedostettava, miten toimia erilaisten asiakkaiden kanssa, kuten bisnesasiakkaiden, eri kulttuuritaustaisten ja ikäisten, perhe- ja vapaa-ajan matkaajien kanssa. Bisnesmatkaaja haluaa nopeaa ja tehokasta palvelua, kun taas vapaa-ajan matkaajat haluavat kysellä asioita ja tietää esimerkiksi kaupungin tapahtumista ja aikatauluista. Nuoret asiakkaat haluavat tietää illanviettomahdollisuuksia ja vanhempi väestö esimerkiksi teatteriaikatauluja. Erityisesti ulkomaalaiset asiakkaat odottavat kohteliasta ja yksilöllistä palvelua. (Rautiainen & Siiskonen 2009,

100–103.) Nykyään asiakaspalvelussa on annettu lupaus henkilökunnalle olla oma itsensä. Sokos Hotellien kolmijako (Original, Break ja Solo) on tuonut mukanaan uusia mahdollisuuksia tavoitteena olla yksilöllinen monille. Original -teot ovat hyvä esimerkki tästä lupauksesta olla oma itsensä, kuten teemahaastattelujen vastauksissa myöhemmin ilmenee.

Vastaanottovirkailija, muun työnsä ohella, seuraa jatkuvasti ja tulkitsee asiakkaan mielentilaa tämän käyttäytymisestä, muun muassa äänensävyistä, tauoista, hiljaisuudesta, ilmeistä, eleistä ja katsekontaktista. (Rautiainen & Siiskonen 2009, 102.) Voidaan siis tulkita, että asiakaspalvelutyö vaatii kokonaisvaltaista osaamista, sisäistä yrittäjyyttä ja jatkuvaa kehittymistä. Sisäinen yrittäjyys ohjaa ihmistä työskentelemään tavoitteellisesti samalla kehittäen itseään ja osaamistaan. Sisäinen yrittäjä on aktiivinen, oma-aloitteinen, sitoutunut työhönsä ja kykenee ottamaan riskejä. (Sisäinen yrittäjyys 2013.)

Vastaanottovirkailijan pitää osata paljon asioita, kuten asiakaspalvelu, hotellijärjestelmä ja paikallistietous. Vastaanottovirkailija näkee paljon ja joutuu kohtaamaan työssään paljon asioita, jotka eivät aina ole niin miellyttäviä. Vastaanottovirkailija saa osakseen myös negatiivista palautetta esimerkiksi meluisasta seinänaapurista, ilmastoinnin puutteesta tai huoneen yleiskunnosta. Vastaanoton työ on kevyttä fyysistä työtä, mutta rankkaa erityisesti henkisesti. Ongelmatilanteita kohdataan erityisesti yövuorossa, kun asiakkaita kohdataan usein yksin ja erityisesti viikonloppuisin. Ongelmatilanteessa vastaanottovirkailijan tulee olla muuntautumiskykyinen eikä hän saa jähmettyä vaikeassa tilanteessa. Asiakaspalvelijan tulee olla rauhallinen ja pyrkiä selvittämään tilanne asiakkaan kanssa. Vastaanottovirkailija tarvitsee monipuolista osaamista ja muuntautumiskykyä. Esimerkiksi eteen voi tulla tarjoilijan tai kerroshuollon työtehtäviä tai erityistapauksena sairastumiskohtaus, jossa tarvitaan ensiapua. Ongelmatilanteen purkaminen ja selvittäminen on tärkeää, jottei se rasita työntekijää henkisesti. Vastaanoton takahuone on hyvä paikka purkaa epämiellyttävä tilanne heti. Ongelmatilanteesta on ehdottoman tärkeää kertoa hotellipäällikölle asti, jolloin tämä ottaa asian esille jälkikäteen keskustellen asiakkaan kanssa. Asioita ei jätetä pyörimään. Hotellipäällikkö on kiinnostunut työntekijöidensä hyvinvoinnista, ja molemmin puolinen luottamus on ongelmatilanteiden ratkaisemiseksi tärkeää. (Räikkönen 2016.)

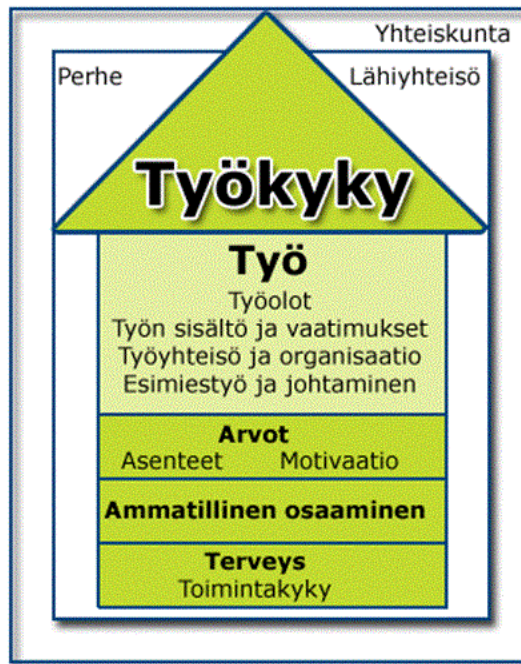
3 Työkyky

Työkyky on kokonaisvaltainen käsite, joka muodostuu ihmisen voimavarojen ja työn välisestä yhteensopivuudesta ja tasapainosta. Työn vaatimukset muuttuvat jatkuvasti, ja työntekijältä vaaditaan entistä enemmän monipuolista osaamista ja joustavuutta.

Professori Juhani Ilmarinen on kehittänyt työkykymallin, jonka avulla voidaan kuvata kokonaisvaltaisesti työkykyä. Työkykymalli kuvastaa työkyvyn moniulottuvuutta sen eri kerrosten avulla. Malli on esitetty kuviossa 1. (Ilmarinen 2014).

Työkykymallin perustuksissa ovat terveys ja toimintakyky. Työkyky perustuu siis fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn sekä terveyteen. Seuraavassa kerroksessa tulee osaaminen. Osaaminen koostuu peruskoulutuksesta sekä ammatillisista tiedoista ja taidoista. Elinikäinen oppiminen eli tietojen ja taitojen jatkuva päivittäminen on todella tärkeää, koska koko ajan tulee uusia työkykyvaatimuksia ja osaamisen alueita kaikilla toimialoilla. Kolmantena tulevat arvot, asenteet ja motivaatio. Työ ja muu elämä kohtaavat. Työkykyyn vaikuttavat vahvasti työntekijän omat asenteet työntekoon. Työkyky heikentyy huomattavasti, jos työ koetaan pakollisena osana elämää eikä se vastaa omia odotuksia tai työtä ei pidetä mieleisenä tai sopivan haastavana. Asenteet työhön ja eläkkeeseen muuttuvat iän myötä ja joskus johtavat työelämästä luopumiseen tai syrjäytymiseen. Neljäntenä tulevat johtaminen, työyhteisö ja työolot. Tähän kerrokseen kuuluvat työpaikka konkreettisesti, työ, työolot, työyhteisö ja organisaatio. Vastuu ja velvollisuus työpaikan työkykytoiminnan organisoinnista ja kehittämisestä kuuluu esimiehille ja johtajille, siksi he ovat tässä toiminnassa keskeisessä asemassa. (Ilmarinen 2014).

Taltoa ympäröivät yksilöön vaikuttavat verkostot, joita ovat perhe, sukulaiset ja ystävät. Myös yhteiskunnan rakenteet ja säännöt vaikuttavat yksilön työkykyyn. Työpaikka luo tietynlaisen ympäristön ja säännöt, jonka mukaan työntekijä toimii. (Ilmarinen 2014).



Kuvio 1. Juhani Ilmarisen Työkykytalo-malli

Yksilö, yritys ja yhteiskunta yhdessä jakavat vastuun työntekijän työkyvystä. Työkykytalo pysyy pystyssä, jos kaikki kerrokset tukevat toisiaan ja ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Työkyky on ihmisen voimavarojen ja työn välinen yhteensopivuus ja tasapaino. Vuosien saatossa yksilön voimavaroja kuvaavissa kerroksissa tapahtuu muutoksia. Muutoksia tapahtuu myös neljännessä kerroksessa eli työssä. Se usein muuttuu hyvin nopeasti ottamatta huomioon yksilön edellytyksiä vastata muutoksiin. Joskus neljännen kerroksen johto kasvaa äkkiä liian suureksi ja painaa alempia kerroksia huonoin seurauksin. Kerroksia tulee kehittää työelämässä jatkuvasti, ja päämääränä on turvata yhteensopivuus ihmisen ja työn muuttuessa. Yksilö itse vastaa omista voimavaroistaan ja työnantaja sekä esimiehet työstä ja työoloista. Työnantaja antaa tukea yksilön voimavarojen ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Yksilö voi osallistua aktiivisesti oman työnsä ja työyhteisön hyvinvoinnin edistämiseen. Yhteistyö työkykyä ylläpitävässä toiminnassa eri osapuolten ja tukiorganisaatioiden, kuten työterveyshuollon ja työsuojelutoimikunnan, välillä tuo parhaan tuloksen. (Ilmarinen 2014).

Suomalaisten työkyky ja terveys 2000-luvun alkaessa

Tarkastellaan työkyvyn ja terveyden tilannetta yleisesti kaikilta kannoilta. Työhön liittyvät terveysriskit liittyvät työssä esiintyviin altisteisiin ja rasitustekijöihin. Rasitustekijöitä ovat esimerkiksi fyysiset ja ergonomiset tekijät, kuten raskaat nostot, toistotyö ja työn fyysinen raskaus, sekä henkiset ja sosiaaliset tekijät, kuten kiire, työn henkinen raskaus ja vuorotyö. Työhön liittyvät altisteet muodostavat erilaisia terveyshaittoja, joita ovat esimerkiksi erilaiset oireet (kipu, iho- tai hengityselimistön ärsytys), vammat, sairaudet, työkyvyttömyys ja pahimmassa tapauksessa työtapaturman tai työperäisen sairauden seurauksena kuolema. (Aromaa & Koskinen 2010.)

Terveys 2000-tutkimuksen mukaan 30–64 –vuotiaista työssäkäyvistä henkilöistä koki fyysikaaliset ja kemialliset altisteet sekä fyysiset ja ergonomiset rasitustekijät varsin yleisinä. Miehistä 69 % ja naisista 59 % kertoi kokeneensa tutkimushetkellä tai viimeisen vuoden aikana ulkoisia haittatekijöitä, kuten melu ja pöly, työssään. Fyysisiä ja ergonomisia rasitustekijöitä työssään koettiin yli kolmanneksen voimin eli lähes 900 000 työntekijää koki tekevänsä ruumiillisesti raskasta ja voimaa vaativaa työtä sekä huonoja työasentoja ja toistuvia käden liikkeitä. Tutkimuksessa esiintyi huomattavasti vähemmän henkisiä ja sosiaalisia rasitustekijöitä kokevia työntekijöitä. Lomautuksen, irtisanomisen tai pitkäaikaisen työttömyyden pelkoa koki yli 500 000 henkilöä. Henkistä väkivaltaa kohtasi 250 000 henkilöä ja työuupumusta esiintyi noin 200 000. Terveys 2000-tutkimuksessa tutkittiin myös positiivisia työn ja työolojen henkisiä ja sosiaalisia piirteitä. Rasitustekijöiden ja altistusten vastapainoksi koettiin työllä olevan myönteisiä piirteitä työn itsenäisyyteen, esimies- ja työyhteisötukeen ja työn kehittyvyyteen liittyen. Koettiin, että tarvittaessa saadaan tukea työkavereilta ja esimieheltä. Koettiin myös, että on mahdollisuus saada tehdä itsenäisiä päätöksiä ja vaikuttaa työhönsä. (Aromaa & Koskinen 2010.)

SAK:n työolobarometrin mukaan työkykyä voidaan mitata sairauspoissaoloina. Oleellista on tarttua niihin tekijöihin, jotka aiheuttavat työkyvyttömyyttä työpaikoilla. Oikeudenmukainen johtaminen ja esimieheltä sekä työkavereilta saatu tuki on vähentänyt sairauspoissaoloja. Työkyvyn heiketessä työpaikalla pitäisi yhdessä työterveyshuollon kanssa pohtia keinoja muokata työtä niin, että työntekeminen olisi taas mahdollista. Sairaslomat painottuvat pitkiin poissaoloihin. Sairaspoissaolot vaativat lääkärintodistuksen. Töistä poissaolemiseksi on aika suuri kynnyks, sillä lähes puolet on ollut

sairaana töissä, vaikka olisi voinut jäädä sairauslomalle. Töistä ei haluta olla pois ihan pienen syyn takia, koska koetaan, että työkaverit jäävät pulaan ja heidän työtaakansa kasvaa, jos on sairauden vuoksi poissa. Lisäksi poissaoloa vältellään esimerkiksi työn menettämisen pelosta, oman työtaakan kasaantumisesta tai työnantajan painostuksesta. (Virjo 2013.)

Terveydentila ja koettu työkyky

Työeläkeyhtiö Varma ja työhyvinvoinnin asiantuntijayritys Odum Oy ovat tehneet neljännen selvityksensä suomalaisten työkyvyn ja terveyskäyttäytymisen muutoksista. Selvityksiä on tehty vuosilta 2009, 2011, 2013 ja 2015. Työntekijöiden oma arvio työkyvyn tilanteesta omassa ammatissaan on tällä hetkellä heikentynyt. Erityisesti työn vaatimukset ja kova työtahti nähdään suurena tekijänä työkyvyn menettämisen riskissä kaikissa ikäryhmissä. Vanhemmiten fyysisten oireiden merkitys kasvaa. Henkisen hyvinvoinnin haasteet tulevat selvimmin ilmi 30–49 –vuotiaissa työntekijöissä. Henkinen hyvinvointi on keskeinen asia työkyvyn ylläpitämisen kannalta ja siihen vaikuttamalla pystytään myötävaikuttamaan työkykyyn. Henkiset hyvinvoinnin ongelmat heijastuvat työhön niin, että ongelmien ratkaisu ja selvittäminen huononevat. Terveyskäyttäytyminen on kehittynyt positiivisesti. Liikkuminen on lisääntynyt. Alkoholin käyttö on vähentynyt erityisesti 18–39 –vuotiaiden keskuudessa. Tupakointi on vähentynyt kaikissa ikäryhmissä. Tällä hetkellä stressin kokeminen työssä on vähentynyt, kun taas unihäiriöiden määrä yleistynyt. Varman ja Odumin selvityksen perusteella voidaan todeta, että suomalaisten kokemus omasta työkyvystään on muuttunut parempaan suuntaan vuodesta 2009 vuoteen 2013. Nyt kuitenkin näkemys omasta työkyvystä on huonontunut vuoden 2015 aikana. Selvityksen mukaan työpaikoilla tarvitaan parempaa yhteistyötä esimiesten, henkilöstöhallinnon, työntekijöiden ja työterveyshuollon välillä. Ongelman ratkaisemiseksi tulisi tunnistaa erilaisia työkykyä lisääviä riskejä sekä uhkaavia tekijöitä, ja löytää niille toimintamallit työn sujuvuuden lisäämiseksi, työn hallinnan parantamiseksi ja työssä tapahtuvien muutosten hallitsemiseksi. (Työntekijän työkyky ja hyvinvointi 2015.)

Myös Työntekijän työkyky ja hyvinvointi – selvityksessä kävi ilmi, että työntekijöiden oma arvio työkyvystään on heikentynyt. Uusimmassa selvityksessä kehityksen suunta on kääntynyt huonompaan suuntaan. Tulevaisuuden tapahtumat on todettu olevan vahvasti yhteydessä ihmisen omaan arvioon työkyvystään. Työkykyennusteeseen

usein yhdistetään esimerkiksi terveystyökyky, henkiset ongelmat sekä uniongelmat. Tärkein selvityksessä esiin noussut työkykyyn vaikuttava asia oli työhön liittyvät syyt. Jopa 60–70 % alle 40-vuotiaista koki, että työkykyriskin taustasyöt liittyivät työhön. Puolet vastanneista mainitsi suurimpana työn vaatimukset ja työn kovan tahdin. Viides osa oli sitä mieltä, että koki työn palkitsevuuden tai kiinnostavuuden puutteen uhkana työlle. Työkyvyn uhka on lisääntynyt alle 40-vuotiailla, kun taas vanhemmissa ikäryhmissä se on pysynyt samana eli työkyky koetaan suhteellisen hyvänä. Mattila kertoo tämän mahdollisesti johtuvan siitä, että vanhempien ikäryhmien työkykyongelmiin panostetaan enemmän, kuin nuorten ja hyvin tuloksin. (Mattila 2015.)

Työ ja terveys -haastattelututkimuksessa ilmeni, että noin kaksi kolmasosaa työssä käyvistä arvioi oman terveydentilansa hyväksi verrattuna saman ikäisiin. Vuonna 2009 suurin osa työssä käyvistä arvioi työkykynsä hyväksi, asteikolla 0-10 keskiarvo oli 8,4. Työssä haittaavia pitkäaikaissairauksia ilmeni joka seitsemännellä työssä käyvällä, yleisimpiä ovat tuki- ja liikuntaelinsairaudet. Työstä aiheutuvia tai työssä pahentuvia henkisiä tai fyysisiä oireita koki noin kolmas osa. Tuki- ja liikuntaelinoireita, kuten niska-hartiavaivoja ilmeni joka kolmannella ja psyykkisiä oireita, suurimmalla osalla väsymystä, joka yhdeksännellä työssä käyvistä. Joka neljännelle oli tulossa tai oli tehty muutoksia työoloihin, jotta työstä aiheutuvat oireet saataisiin poistettua. Oma terveys ja taloudelliset tekijät koettiin yleisimmiksi edellytyksiksi työssä jatkamiselle. Kolme neljäsosaa oli sitä mieltä, että pystyy terveytensä puolesta jatkamaan töitään nykyisessä ammatissaan eläkeikään asti. (Perkiö-Mäkelä 2010, 18.)

Suomalaisten oma arvio omasta työkyvystään tutkimusten mukaan on siis erittäin hyvällä tasolla. Arvioon liittyy hyvin vahvasti työntekijän terveydentila, sairaudet, työympäristö ja työn mielekkyys. Pitämällä huolen omasta terveydestään päästään jo pitkälle.

Työkykyindeksi

Työkykyä voidaan arvioida tarkemmin työkykyindeksin avulla. Indeksini on syntynyt Työterveyslaitoksen laajan seurantatutkimuksen myötä, joka kohdistui erityyppisissä ammateissa työskenteleviin ikääntyviin kuntatyöntekijöihin. Työkykyindeksi muodostuu seitsemästä eri kohdasta:

1. *Nykyinen työkyky verrattuna elinaikaiseen parhaimpaan työkykyyn. (0-10 pistettä).*
2. *Työkyky työn vaatimusten kannalta (2-10 pistettä).*
3. *Lääkärin toteamien nykyisten sairauksien määrä (1-7 pistettä).*
4. *Sairauksien arvioitu haitta työssä (1-6 pistettä).*
5. *Sairauspoissaolopäivät viimeisen vuoden (12 kk) aikana (1-5 pistettä).*
6. *Oma arvio kykenevyydestä työhön terveyden puolesta kahden vuoden kuluttua (1,4,7 pistettä).*
7. *Psyykkiset voimavarat (yhteensä 1-4 pistettä).*

Työkykyindeksi saadaan laskettaessa osa-alueiden pistearvot yhteen. Vaihteluväli on 7-49 pistettä. Indeksia jaetaan tulosten mukaan neljään luokkaan: huono (7-27 pistettä), kohtalainen (28-36 pistettä), hyvä (37-43 pistettä) ja erinomainen (44-49 pistettä). Terveys 2000 -tutkimuksessa 90 % työssä käyvistä 30 -64 -vuotiaista arvioi itsensä täysin työkykyiseksi. Työkykyindeksin mukaan vain 3 % työssä käyvistä suomalaisista oli huono työkyky ja 26 % erinomainen työkyky. Työkyky pistemäärää, joka ilmenee indeksin ensimmäisessä kohdassa, voidaan käyttää erillisenä työkyvyn osoittimena, niin kuin tutkimushaastattelussa tehtiin. Nykyinen työkyky tulee tällöin suhtauttaa elinaikaiseen parhaimpaan työkykyyn niin, että nolla on täysin työkyvyttömyyden ja kymmenen työkyky parhaimmillaan. Tutkimusten mukaan suomalainen työkyky vaikuttaa hyvältä. (Aromaa & Koskinen 2010.)

3.1 Työkyvyn ylläpitäminen

Työkyky syntyy ihmisen voimavarojen ja työn ominaisuuksien välisestä tasapainosta, mutta siihen vaikuttaa muitakin tekijöitä. Työkykyä voidaan parantaa tunnistamalla ensin eri tekijöiden merkitys työkyvyn kannalta ja sitten kohdistaa työkyvyn edistämistoimet juuri niihin tekijöihin. Yksilön terveys, työn henkinen ja fyysinen rasittavuus sekä asenne työhön vaikuttavat suuresti työkykyyn. Vaikka oma osaaminen ja työyhteisönongelmat huonotavat työssä jaksamista, ne silti koetaan heikoimmaksi

vaikuttajaksi. Työkyvyn heikkeneminen yleistyy iän myötä. Huono terveys ja vähäinen koulutus rajoittavat työkykyä vanhemmiten. Koulutus ja työtyytyväisyys kuitenkin parantavat työkykyä kaikenikäisillä. (Aromaa & Koskinen 2010.)

Työkykyä voidaan parantaa edistämällä terveyttä, lisäämällä koulutusta sekä kehittämällä työtä. Työkyvyn kehitys tulevaisuudessa riippuu paljon työkyvyn eri ulottuvuuksien muutoksista. Työkykyä ennen rajoittaneet sairaudet ovat harvinaistuneet, mutta tilalle on tullut esimerkiksi liikalihavuus ja päihdeongelmat, jotka voivat yleistyessään lisätä työkykyä heikentävien sairauksien yleisyyttä tulevaisuudessa. Kuitenkin terveyspalveluiden saatavuus ja vaikuttavuus ovat parantuneet, väestön koulutustaso on noussut ja tupakointi on vähentynyt, jotka luovat uskoa parempaan työkykyyn tulevaisuudessa. Koulutuksen korkean laadun ylläpito, kehittäminen ja elinikäinen oppiminen ovat tärkeitä, sillä työelämän muutosten myötä työssä tarvittava osaaminen lisääntyy. (Aromaa & Koskinen 2010.) Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK:n työolobarometrit keräävät tietoa heidän työntekijöidensä kokemuksista ja näkemyksistä työhön ja sen järjestelyihin liittyvistä asioista. Barometri käsittelee teemoina muun muassa työaikoja, työaikajärjestelyjä, työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia, työn mielekkyyttä, sairastavuutta, työkykyä, palkitsemista, yhdenvertaisuutta ja koulutusmahdollisuuksia työpaikoilla. (Virjo 2013.) Työolobarometrin tuloksia on käsitelty myöhemmin opinnäytetyössä.

Suomalaiset arvostavat työtä suuresti ja väestön työkykyä halutaan kehittää, jonka takia on tärkeää, että työ tarjoaa ihmisille mahdollisuuden toteuttaa taipumuksiaan, saada arvostusta ja kokea olevansa tärkeä yhteisön jäsen myös tulevaisuudessa. Fyysisten, psyykkisten ja sosiaalisten työolojen kehittäminen kannattaa, kun halutaan työntekijöiden viihtyvän ja kokevan itsensä mahdollisimman työkykyisiksi töissä, ja mahdollisimman pitkään. Työhön osallistumisen houkuttelevuutta vähentää työelämän rasitus ja epävarmuus sekä muut haitat. Työkyvyn ylläpitämisen keinot tarvitsevat tuekseen faktaa, määritelmiä, arvioita ja tutkimuksia, mitä aiemmin työssä on käsitelty, sekä lisäksi yhteistyötä yhteiskunnan päättäjien, välittäjäorganisaatioiden ja työyhteisön välillä. Työkyvyltään poikkeuksellisesti rajoittuneiden ryhmien, kuten esimerkiksi työttömien, osa-aikatyössä käyvien, vähän koulutettujen työkyvyn parantamiseksi tarvitaan koulutusta, sosiaalista tukea ja arvostusta, terveyden edistämistä ja työllistymisen tukea ja työn kehittämistä. Hyvä työ ylläpitää työkykyä työntekijöiden

voimavarojen heiketessäkin, jolloin työkyvyn vahvuuksien korostaminen on tärkeää. Hyvän työkyvyn tavoitteena on parantaa ja pidentää työntekijän työuraa. Hyvä työkyky tukee myös muiden elämänalueiden hyvinvointia, eikä näin ole tavoittelemisen arvoinen vain työssä jatkamisen ja jaksamisen kannalta. (Aromaa & Koskinen 2010.)

Vuoro- ja jaksotyö on yleistä matkailualalla. SAK:n työntekijöistä suurin osa on koko-aikatyössä ja toiseksi eniten määräaikaisessa koko-aikatyössä. Neljä työntekijää viidestä on vakituksessa työsuhteessa. Barometrin mukaan joka neljännes SAK:lainen haluaisi tehdä enemmän töitä, kun palkka riippui työtuntien määrästä. Etenkin määräaikaisissa työsuhteissa olevat ja osa-aikatyöntekijät toivoisivat enemmän töitä. Vähän yli puolet tekevät ylitöitä ja saavat niistä ylityökorvauksen rahana. (Virjo 2013.)

Työajan joustavuudella lisätään työn mielekkyyttä ja auttaa jaksamaan työssä ja jatkamaan työelämässä pidempään. Työaikajoustot ovat usein tuotannon tai työnantajan tarpeista lähteviä, esimerkiksi ylityöt, vuoro- ja yötyö sekä osa-aikatyö ovat tällaisia. Työntekijälähtöisiä joustoja ovat liukuva työaika ja mahdollisuus osa-aikatyöhön. Suomen Ammattiliittojen keskusjärjestö SAK:n mukaan tuotannolliset ja työntekijän omat tarpeet työaikajoustoissa tulisivat olla tasapainossa. Näin työntekijän on helpompaa sovittaa työ ja yksityiselämä yhteen. SAK:laisista suurin osa on vähintään melko tyytyväinen tämän hetkiseen työaikajärjestelmäänsä. Työtyytyväisyyttä lisää työntekijän tarpeisiin vastaavat joustot, esimerkiksi erilaiset vaikutusmahdollisuudet, kuten mahdollisuus poistua työpaikalta hoitamaan omia asioitaan tarvittaessa. Työntekijöille on suotava mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työhönsä ja sitä kautta nostaa työkykyä ja työtyytyväisyyttä. (Virjo 2013.)

Vaikutusmahdollisuudet lisäävät työssä viihtymistä. Työelämässä ihmisen hyvinvointiin ja tyytyväisyyteen vaikuttaa se, että työntekijä kokee, että häneen luotetaan, pystyy vaikuttamaan omaa työtään koskeviin asioihin, voi hyödyntää oppimiaan taitoja sekä pitää työtään hyödyllisenä ja mielenkiintoisena. Tuloksellinen työ ja tuottavuus ovat suhteessa työhyvinvointiin ja työtyytyväisyyteen. Mahdollisuudet vaikuttaa omaan työhönsä koetaan vähentyneen, erityisesti työtehtävien sisällön ja työtahdin suhteen. Eniten saadaan vaikuttaa työmenetelmiin ja järjestykseen, miten työnsä tekee. (Virjo 2013.)

Toimintaympäristön muutoksia

1990-luvulla Suomessa alettiin panostaa työntekijöiden fyysiseen kuntoon. Fyysisen kunnan ylläpitäminen edistää työssä jaksamista. Kunnossa kaiken ikää -ohjelma painottaa fyysisen aktiivisuuden ja terveyden vaikutusta työkykyyn. Fyysinen aktiivisuus nähdään työ- ja toimintakykyä uhkaavien sairauksien ennaltaehkäisyä ja hoidon tärkeänä osana. Työkyky voidaan säilyttää jopa pitkälle eläkeikään asti pitämällä huolenriittävästä fyysisestä aktiivisuudesta, joka edistää myös psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Tutkimusten mukaan liikunta vaikuttaa positiivisesti erilaisten kansansairauksien, kuten 2 tyypin diabeteksen, sydän- ja verisuonitautien, tuki- ja liikuntaelinsairauksien ja mielenterveyden häiriöiden ehkäisyyn, hoitoon ja kuntoutukseen. Liikunta kuuluu osaksi terveellistä elämäntapaa edistäen terveyttä ja painonhallintaa sekä parantaen työ- ja toimintakykyä. (Fyysinen aktiivisuus ja työurat n.d.).

Liikkumattomuuden on arvioitu aiheuttavan 300–400 miljoonan euron kustannukset Suomessa vuosittain, joista yli puolet johtuvat sairauspoissaoloista ja työn tuottavuuden heikkenemisestä. Mielenterveyden häiriöt sekä tuki- ja liikuntaelinsairaudet, kuten selkäsairaudet, nivelrikko tai nivelreuma ovat yleisimpiä työkyvyttömyyden aiheuttajia. Työikäisten vapaa-ajan liikkuminen on lisääntynyt viime vuosikymmeninä, mutta työssä ja työhön liikkuminen ovat vähentyneet. Vapaa-ajalla harrastetaan enemmän liikuntaa, mutta työmatkat kuljetaan suurimmaksi osaksi autolla. (Fyysinen aktiivisuus ja työurat n.d.). Työkykyä parantaakseen ja ylläpitääkseen terveysliikuntasuosituksen mukainen liikunta riittää. UKK instituutin mukaan 18–64-vuotiaiden tulisi liikkua useana päivänä viikossa ainakin yhteensä 2 t 30 min reippaasti tai 1 t 15 min rasittavasti. Lisäksi tulisi harrastaa lihaskuntoa ainakin 2 kertaa viikossa. (Liikuntapiirakka 2015.)

Työkyvyn ja terveyden edistäminen hyödyttää työntekijän lisäksi sekä työnantajaa että yhteiskuntaa. Työntekijän terveys, elämänlaatu, työ- ja toimintakyky paranevat. Työnantajan kannalta sairauspoissaolot vähentyvät ja työn tuottavuus kasvaa. Yhteiskunnan näkökulmasta hyötynä on työn määrän säilyminen ja parhaassa tapauksessa sen lisääntyminen. (Fyysinen aktiivisuus ja työurat n.d.). Muutoksia voidaan lähteä hakemaan työympäristöstä, esimerkiksi työnantajan suositukset työympäristön haitallisten ympäristötekijöiden vähentämiseksi tai kehittämishankkeita, joilla työyhteis-

söä suunnataan erilaisten keskustelu- ja ideointi tekniikoiden avulla miettimään parannusehdotuksia työn haitallisten piirteiden minimoimiseksi. Toimintaympäristön muutoksilla voidaan parantaa joitain asioita, mutta loppujen lopuksi on työntekijästä itsestä kiinni kuinka hän töissä jaksaa. Työnantaja järjestää puitteet ja ohjeet, työntekijä tekee suorituksen. (Paso, Mäkitalo & Palonen 2001.)

Silloin, kun työ oli enemmän fyysistä, työhyvinvointi keskittyi hyvin konkreettisiin asioihin, kuten fyysisten olosuhteiden kehittämiseen mahdollisimman turvalliseksi ja ihmisen fyysisen työkyvyn varmistamiseksi. Nykyään lainsäädäntö määrää työturvallisuudesta ja työhyvinvointi liittyy enemmän ei-konkreettisiin asioihin esimerkiksi motivaatioon, ilmapiiriin ja osaamiseen. Johtaminen ja esimiestyö ovat suoraan vaikutuksessa ihmisten motivaatioon, sitoutumiseen, töiden järjestelyyn, yhteistyömahdollisuuksiin ja ihmisten resurssien tehokkaaseen tai tehottomaan hyödyntämiseen. (Ojala & Ahonen 2005). Työnantajat ovat velvollisia järjestämään työterveydenhuollon työstä aiheutuvien ongelmien ehkäisemiseksi ja terveyden ja työkyvyn edistämiseksi. Euroopan unioni määrää, että kaikkien työnantajien tulee huolehtia työntekijöidensä terveydestä ja turvallisuudesta työpaikalla. Työt on suunniteltava niin, että haitallisia stressitekijöitä ei synny. Esimiesten tulee katsoa, että työssä esiintyvät tekijät kartoitetaan, työn terveys- ja turvallisuusriskit arvioidaan ja ilmenevät ongelmat korjataan. Työnantaja voi auttaa työntekijää voimaan hyvin töissä muun muassa suunnittelemalla, realisoimalla, seuraamalla ja kehittämällä työtä, työoloja ja keskustelemalla työntekijöiden kanssa säännöllisesti. Työpaikoilla on ohjelmia ja koulutusta elämänhallintaan ja stressistä selviytymiseen, sekä tarvittaessa lisäapua saa työterveyshuollosta. (Ahola & Virtanen 2015.)

Työelämän kokemat muutokset, kuten markkinoiden kansainvälistyminen ja teknologian jatkuva kehittyminen tuovat uusia mahdollisuuksia yrityksiin. Ne tuovat kuitenkin myös ei-toivottuja asioita, kuten kiirettä, katkonaisuutta, tulospaineita ja tietointensiivisyyden lisääntymistä. Tämän takia työntekijän tulee sietää keskeneräisyyttä ja epätäydellisyyttä. Työelämässä tarvitaan myös ymmärrystä informaatioergonomiasta, kognitiivisista taidoista ja aivoissa tapahtuvasta tiedonkäsittelystä, koska työ luo erityisiä haasteita aivoille ja henkiselle palautuskyvyille. Tarvitaan itsensä johtamisen taitoja. (Vataja & Keränen 2015.)

Työntekijää tukeva toiminta

Tyky-toiminta on työkykyä ylläpitävää toimintaa, joka perustuu lakiin. Tyky-toiminta kohdistetaan yksilön ominaisuuksien, kuten terveyden ja fyysisen toimintakyvyn edistämiseen, sekä työhön, työympäristöön ja työyhteisöön. Laki määrää, että työnantaja on vastuussa työn turvallisuudesta ja terveellisyydestä sekä työsuojelutoiminnasta ja työympäristön parantamisesta aiheutuvista kustannuksista. Suunniteltaessa työvälineitä ja työtiloja pitää kiinnittää huomiota siihen, miten ne vaikuttavat työntekijän turvallisuuteen ja terveyteen. Työn luonnetta ja työntekijän edellytyksiä huomioon ottaen, ovat työpisteen rakenteet, tilat ja välineet valittava, mitoitettava ja sijoitettava ergonomisesti oikein. Lisäksi niitä on tarpeen tullen voitava säätää ja järjestää niin, ettei työntekemisestä aiheudu terveydellistä haittaa tai vaarallista kuormitusta. Työterveyshuoltolaki § 3 kertoo, että työkykyä ylläpitävä toiminta on: *”Yhteistyössä toteutettua työhön, työoloihin ja työntekijöihin kohdistuvaa suunnitelmallista ja tavoitteellista toimintaa, jolla työterveyshuolto omalta osaltaan edistää ja tukee työelämässä mukana olevien työ- ja toimintakykyä.”* (Rauramo 2014.) Työterveyshuoltolain mukaan työnantajan tulee järjestää työntekijöilleen työterveyshuoltoa. Työssä hyvin voimiseen vaikuttaa työsuojelu ja se on osa tyky-toimintaa, joka tapahtuu ensisijaisesti työpaikoilla työoloja ja työhyvinvointia parantamalla. Tyky-toiminta toteutetaan ja suunnitellaan yhteistyössä työpaikoilla ja se perustuu yhteisiin sopimuksiin. (Tietoa ja vinkkejä onnistuneen TYKY-päivän järjestämiseen 2016.)

Työpaikoilla tyky-toiminnasta vastaa yleensä henkilöstöhallinto, mutta joissain tapauksissa siihen on nimetty työryhmä, joka vastaa toiminnan järjestämisestä. Tyky-toiminnan toteuttamisesta vastaavat työnantajan lisäksi myös työntekijät ja yhteistyöorganisaatiot. Työterveyshuollon toimintasuunnitelman mukaisesta ja työterveyshuollon ammattihenkilöiden toteuttamasta tyky-toiminnasta saa korvauksia Kansaneläkelaitokselta eli Kelalta. (Tietoa ja vinkkejä onnistuneen TYKY-päivän järjestämiseen 2016.) Kelan korvattavaksi kuuluvat ehkäisevän toiminnan ja työntekijöiden työkykyä ylläpitävän toiminnan kustannukset, joita syntyy esim. työpaikkaselvityksistä, työpaikkakäynneistä, terveystarkastuksista ja työterveyteen liittyvästä neuvonnasta sekä työterveyshuolto, yleislääkäritasoinen sairaanhoito sekä muut terveyden huollon kustannukset. (Korvattavat kustannukset 2016.)

Työterveyshuolto nimeää työkyvyn edistämisen tasoiksi työkyvyn edistämisen ja ongelmien ennaltaehkäisyn, varhaisen tuen sekä työhön paluun tuen. Työkykyä edistävä ja ennaltaehkäisevä toiminta on tarkoitettu kaikille työntekijöille. Varhaista tukea tarjotaan oireileville ja jo sairastuneille työntekijöille. Työhön paluu tuki on tarkoitettu tauon jälkeen työhön takaisin palaaville sekä toipuville. (Rauramo 2014.)

Työkykyä ylläpitävä toiminta Original Sokos Hotel Alexandrassa on ennaltaehkäisevää ja sitä seurataan muun muassa työtyytyväisyyskyselyinä, jotka esitetään kerran vuodessa. Työtyytyväisyyskysely sisältää muutaman työkykyä käsittelevän kohdan. Kysely lähetetään työntekijöille sähköpostilla ja vastaukset tulevat täysin anonyymisti. Työryhmä sitten purkaa vastaukset ja käsittelee esiin tulleet hyvät ja huonot asiat ja ongelmat. Ratkaisuja pyritään saamaan seuraavalle vuodelle. Vastaanoton työntekijöitten työhön koitetaan puuttua niin, että työ ja työtilat edesauttavat työkykyä. Työn ergonomia on otettu huomioon päätetyöskentelyssä valitsemalla oikeanlaisia pöytiä, hiiriä ja esimerkiksi lattiamatto, joka helpottaa seisomista. Työntekijää pyritään auttamaan ongelmatilanteissa niin, ettei vammoja syntyisi. (Räikkönen 2016.)

Yhä useampi työnantaja on ryhtynyt tukemaan työntekijöidensä terveyttä ja jaksamista tukemalla heidän liikkumistaan rahallisesti Smartum-liikuntaseteleillä. Seteleiden lisäksi Jyväskylän yliopiston liikuntakasvatuksen laitoksen filosofian tohtori Hanna Vehmas toivoo, että trendistä tulisi pysyvä ilmiö ja työntekijöitä kannustettaisiin terveelliseen elämään ja aitoon liikkumiseen sekä joustettaisiin työajoissa, että työntekijällä olisi mahdollisuus liikkua myös työpäivän aikana. Vehmas sanoo, että harrastaminen on avuksi myös työnhakua silmällä pitäen, sillä esimerkiksi thriatlonisti tai maratoonari osoittaa heti yksilön omistautumista ja sinnikästä treenaamista, eli työelämässä projektinhallintataitoja ja periksi antamattomuutta. (Pynnönen 2014.)

Työkyvyn tukeminen on tehokkainta, kun se tapahtuu työpaikalla. Työkykyyn vaikuttaminen on sekä esimiehen että työntekijöiden käsissä. Työkyky syntyy ja paranee työtä tekemällä ja jokaisella työntekijällä on oikeus saada tukea työkykynsä ylläpitämiseen. Työkyvyn tukemisessa tärkeä rooli on esimiehellä ja johdolla, joka päättää työkyvyn johtamisesta yrityksessä. Johtaminen perustuu sovittuihin käytäntöihin. Työntekijät, henkilöstöhallinto ja johto yhdessä sopivat toimintatavat, joiden mukaan menetellään ja työterveyshuolto toimii siinä tukena. Työkyvyn tukemisen keskeinen

työväline on *työkyvyn varhainen tuki*, joka on aiheellinen, kun esimies, työntekijä, työterveyshuolto, työkaveri tai työsuojelu havaitsee tarpeen. Toimintamallin käyttöönotto edellyttää sen sopimista, johdon ja esimiehen koulutusta sekä yhteisestä toimintatavasta tiedottamista henkilöstölle. Käytännössä se tarkoittaa esimiehen ja työntekijän välistä keskustelua, jossa puhutaan työntekijän voimavaroista, ammatillisesta osaamisesta, työyhteisön toimivuudesta ja työoloista. Tarvittaessa keskustelussa on mukana myös työterveyshuolto, jolloin tarvitaan tietoa työn ja terveyden suhteesta sekä työkyvyn ennusteesta. (Työkyvyn varhainen tuki 2013.). Työterveyslaitoksen mukaan varhainen tuki on tukitoimenpiteitä, joilla aloitetaan henkilön työkyvyn ja työhyvinvoinnin parantaminen. Yhteisesti sovitut toimintatavat ja hyvä yhteistyö työnantajan, henkilöstön, työsuojeluorganisaation sekä työterveyshuollon välillä ovat erityisen tärkeitä aktiivisen varhaisen tuen olemassa ololle. Tukitoiminta voi olla työjärjestelyitä, ergonomian parantamista, työn kiertoa, sopivampia työvälineitä, työn uudelleen organisointia, kuntoutusta, osasairaspäivärahaa tai osatyökyvyttömyyseläkettä. (Rauramo 2014.)

Tyky-toiminnan tuomaa hyötyä voidaan mitata sairauspoissaolojen ja työtapaturmien määränä sekä erilaisilla mittareilla, kuten kyselyillä, indekseillä ja työssä viihtymisenä. Tyky-toiminnan kautta saatuja hyötyjä ovat esimerkiksi sairauspoissaolojen ja työtapaturmien vähentyminen sekä työtyytyväisyysindeksien ja stressimittausten parantuneet arvot. Työkykyä ylläpitävä toiminta vaikuttaa positiivisesti työntekijöiden työkykyyn ja työssä jaksamiseen sekä työyhteisön toimivuuteen, työssä viihtymiseen ja työturvallisuuteen. (Tietoa ja vinkkejä onnistuneen TYKY-päivän järjestämiseen 2016.)

Original Sokos Hotel Alexandran vastaanottovirkailijoille järjestetään kaksi tyky-päivää vuodessa, toinen on määrätty kestämään yli yön ja toinen on päivä tapahtuma. Henkilöstö on otettu mukaan tyky-päivien suunnitteluun, mikä motivoi kaikkia osallistumaan. Henkilöstölle kerrotaan puitteet ja annetaan heille mahdollisuus suunnitella jotain mielekästä tekemistä mihin kaikki voivat rajoitteetta osallistua. Työkyky-päiviä on järjestetty aiemmin ainakin pesiksen, keilauksen, paintball:in ja ratsastuksen merkeissä. Työnantaja tukee työntekijän liikunnallisuutta Smartum-liikuntasetelein, jotka saa käyttää haluamaansa kohteeseen. Työterveys kiertää vastaanoton tilat

kolmen vuoden välein kartoittaen työtilojen tilanteen; muun muassa työtasojen ergonomia ja lamppujen ja lattiamaton sijoittelu. Osuuskauppa Keskimaa tekee lisäksi vaarojenarviointia, joka on lähtöisin aluehallintovirastolta. Vaarojenarvioinnin tekee työsuojeluvaltuutettu. Arvioinnissa kartoitetaan, seurataan ja selvitetään työtapaturmia ja niiden aiheuttajia. Uudelle työntekijälle tehdään työhöntulotarkastus, jossa arvioidaan yksilön terveyttä ja työkykyä. Työhöntulotarkastus tehdään kaikille uusille työntekijöille, poikkeuksena lyhytaikaiset kesätyöntekijät. Yövuorolaisille tehdään työkykytarkastus joka vuosi ja muille viiden vuoden välein. Työkykytarkastuksessa kartoitetaan työntekijän fyysinen terveydentila. Ongelmien, kuten esimerkiksi uniongelmiä, ilmetessä niille pyritään aina etsimään ratkaisu. (Räikkönen 2016.)

Hotellipäällikkö (Räikkönen 2016.) kertoi olevansa mukana esimiesten hyvinvointiohjelmassa, jossa keskitytään enemmän henkiseen hyvinvointiin, omaan jaksamiseen ja oman elämänhallintaan. Usein keskitytään ainoastaan vain työntekijöiden työkykyyn ja terveyteen, minkä takia ohjelma on erityisen hyvä juttu ja siitä voi ammentaa hyvää myös henkilökunnalle, hotellipäällikkö kertoo. Ohjelmaan kuuluu muun muassa firstbeat mittaukset, jossa selvitetään fyysinen kunto, palautuminen ja työrasituksesta palautuminen. Lisäksi käydään psykologilla yksin ja ryhmässä puhumassa asioista, joitten kanssa tarvitsee ja haluaa apua.

Yksilön terveys, jaksaminen ja osaaminen

Ihmisen terveys vaikuttaa hyvin vahvasti hänen kykynsä hyödyntää omaa osaamistaan. Työntekijä tarvitsee työn edellyttämiä tietoja ja taitoja sekä arvoja ja asenteita suoriutuakseen työstä hyvin. Ihmisen fyysinen ja psyykinen hyvinvointi sekä sosiaaliset kyvyt ja verkostot vaikuttavat kykyyn hyödyntää osaamistaan. Hyvä fyysinen kunto on suoraan verrannollinen työssä viihtymiseen ja työkykyyn. Liikkumisvaikeudet liittyvät vahvasti työkykyyn. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tekemän raportin mukaan lähes 80 % niistä miehistä, joilla on vaikeuksia kahden kilometrin kävelyssä, koki olevansa täysin tai osittain työkyvyttömiä. Kun taas kävelystä vaivatta suoriutuvista vain noin 15 % piti työkykyään rajoittuneena. (Aromaa, Koskinen. 2010). Osaamiseen kytkeytyy myös työntekijän panos, minkä hän pystyy antamaan työn ja työyhteisön kehittämiseen, ei pelkästään omasta työstä suoriutumien. On olemassa kahdenlaista osaamista: täsmätietoa ja hiljaista tietoa. Täsmätieto on ns. koodattua tietoa eli kuvataan sanoilla, numeroilla sekä symboleilla. Tietoa voidaan levittää tai

jakaa ja sitä voidaan hankkia kouluttautumalla. Hiljainen tieto on ääneen lausumaton tieto, joka kerätään kokemuksen kautta, sitä ei voi hankkia koulutuksella. Hiljainen tieto on viisautta ja näkemyksiä, siitä miten asiat ovat tai miten joku asia pitäisi tehdä. Tämä on todella arvokasta. Hyödyntämällä ja arvostamalla hiljaista tietoa, tätä kokemusta, voidaan pitää ihmisiä työelämässä paremmin ja pidempään. (Ojala & Ahonen 2005).

Työkyvyttömyys ja työttömyys

Työntekeminen on positiivinen asia. On sanottu, että: ”Työssä olevat ihmiset ovat terveempiä ja tyytyväisempiä elämäänsä kuin työtä vailla olevat”. (Ahola & Virtanen 2015.) Suomessa on tällä hetkellä noin 450 000 ihmistä, kenellä ei ole työtä. Kaikilla ei ole töitä, johtuen työmarkkinoiden tilanteesta. Työtä ei yksinkertaisesti ole, tai ne työpaikat, joita on tarjolla, eivät kohtaa hakijan koulutusta tai hän ei ole muuten soveltuva työhön. Työhön soveltumattomia ovat usein ikääntyneet, kouluttautumattomat ja sairaat, ja mitä kauemmin työttömänä ollaan, sitä todennäköisemmin työttömäksi myös jäädään. Tilanne voi olla myös se, että työtä ei kannata ottaa, koska palkalla ei tule toimeen ja menetetään työttömän etuudet, kuten työttömyyskorvauksen, ja asumistuen. Työnhakijaa ei kiinnosta huonopalkkainen tai ikävältä kuulostava työ, jonka takia ollaan työttömänä. Ammattikorkeakoulusta valmistuneiden työttömyysaste on keskimäärin 9,1 % vuosi valmistumisen jälkeen. Esimerkiksi Helsingin Sanomissa esitetyn laskurin mukaan Ammattikorkeakoulusta valmistuneista Matkailualan opiskelijoista on työttömänä 10,5 % vuosi valmistumisen jälkeen. (Heinonen 2016.)

Työttömyys voi johtua myös omasta terveydentilasta tai toimintakyvyn heikkenemisestä. Työkyvyttömyyden määrittelee lääkärin myöntämä lääkärintodistus terveydentilasta, ikä, koulutus, aiempi työkokemus sekä asumis- ja perhesuhteet. Työkyvyttömyyden vuoksi myönnetään työkyvyttömyyseläkettä, jota saavat 18–62 –vuotiaat, joiden työkyky on alentunut sairauden, vian tai vamman takia vähintään vuodeksi. (Työkyvyttömyyseläke antaa turvaa työkyvyn heiketessä. 2016.) Työn vaatimusten ja hallinnan epätasapaino sekä esimiehen vähäinen tuki edesauttavat ennen aikaista eläköitymisen todennäköisyyttä. (Ahola & Virtanen 2015.)

Työkyvyttömyyseläke myönnetään vain niissä tapauksissa, joissa sairaus heikentää toimintakykyä niin, että työssäolo ei luonnistu lainkaan. Vain pieni osa työkyvyttömyyseläkkeistä johtuu vakavasta taudinkuvasta, kuten levinneistä syöivistä, vaikeista sydän- ja verisuonisairauksista, psykoosin tasoista masennuksista tai hankalista tuki- ja liikuntaelinsairauksista. Eläkkeen sijaan suositetaan enemmän ammatillista kuntoutusta. Vasta 60-vuotiaiden työkykyä arvioidaan suhteessa työhön, sitä nuorempien katsotaan olevan mahdollista vaihtaa itselleen sopivammalle alalle. Suomessa työkyvyttömyyseläkkeitä myönnetään vuodessa noin 23 000, mikä on työikäisten osuudesta eurooppalaisittain suuri. Työkyvyn heikentyessä työssä jaksamiseen vaikuttavat työpaikan ilmapiiri, työntekijän motivaatio sekä kyky pitää omasta terveydestään huolta. Työssä viihtyminen saa työntekijän jäämään työpaikalle pidemmäksi aikaa. (Gockel 2012.)

Työttömyys on uhkana yksilön terveydelle ja hyvinvoinnille. Työttömyys vaikuttaa eniten yksilön toimeentuloon, mutta myös terveyteen ja hyvinvointiin. Huono terveys ja erityisesti mielenterveysongelmat johtavat korkeampaan työttömyysriskiin ja työttömyyden pidempään keston. Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen mukaan toisaalta huono terveys voi johtaa korkeampaan työttömyysriskiin, toisaalta työttömyys johtaa huonoon terveyteen. Heikompi terveyden tilanne johtaa todennäköisemmin työttömyyteen, samalla kun terveet työllistyvät nopeammin. Pitkittänyt ja toistuva työttömyys alentaa työkykyä. Vahva sosiaalinen tuki, hyvä itsetunto ja hyvät selviytymiskeinot voivat helpottaa työttömyydestä aiheutuvia terveysvaikutuksia, kun taas toistuva tai pitkäaikainen työttömyys, iäkkäys, häpeä, taloudelliset vaikeudet, päihneiden käyttö ja mielenterveysongelmat voivat pahentaa niitä. (Työllisyys 2016.)

Työssä hyvinvointi ja kilpailukyky

Kilpailukyky koostuu kustannustehokkuudesta ja tuottavuudesta, laadusta ja asiakastyytyväisyydestä, jatkuvasta uudistumisesta eli innovaatiokyvystä, kyvystä solmia strategisesti onnistuneita kumppanuuksia ja rakentaa toimivia verkostoja sekä kyvystä houkutella ja rekrytoida ja pitää oikeat ihmiset töissä. Kilpailukyky täytyy säilyttää myös työmarkkinoilla. Asiakastyytyväisyys kumpuaa tyytyväisistä ja työstään innostuvista työntekijöistä. Työhyvinvointi pienentää sairauspoissaolo-, tapaturma- ja työkyvyttömyyskustannuksia, mikä vaikuttaa tuottavuuteen ja kannattavuuteen posi-

tiivisesti. Työhyvinvointi parantaa työkykyä, työtyytyväisyyttä, motivaatiota sekä työyhteisön ilmapiiriä ja näin parantaa palvelutasoa. Toiminnan laatu ja asiakastyytyväisyys paranevat ja kilpailukyky lisääntyy. Työhyvinvointi lisää yhteistä osaamista ja parantaa työyhteisön oppimista. Kilpailuetuna syntyy uusia palveluja ja tuotteita. Työhyvinvointi pitää yllä innostusta ja sitoutuneisuutta. Yrityksen imago on positiivinen ja houkuttelee työntekijöitä sekä yhteistyökumppaneita. Näin säilytetään kilpailukyky ja lisätään uusia markkinoita. (Ojala & Ahonen 2005).

Työpaikkakiusaaminen ja ristiriidat työpaikalla

Työpaikkakiusaaminen on vakava sosiaalinen konfliktitilanne, joka koskettaa koko työyhteisöä. Kiusatuksi tuleminen heikentää hyvinvointia ja aiheuttaa stressiä. Työpaikoilla kiusaamisen kohteeksi joutuu yli 100 000 palkansaajaa päivittäin. Työterveyslaitoksen verkkosivuilla on esitetty työpaikkakiusaamista vastaan taisteleva työyhteisö Sopuisa, joka tähtää kohti kiusaamisen nollatoleranssia. Sopuisa ei suvaitse jatkuvaa epäasiallista kohtelua, häirintää tai kiusaamista, vaan edistää toimivaa vuorovaikutusta töissä. (Työpaikkakiusaaminen 2015.)

Epävarmuus ja työpaineet luovat sosiaalisia ristiriitoja työpaikoilla. Suomessa työntekijöistä 40 % on havainnut kiusaamista työpaikoillaan ja 20 % on joutunut työpaikkakiusaamisen kohteeksi työuransa aikana. Suomi on Euroopan kärkisijalla työpaikkakiusaamisen osalta ja arvion mukaan noin 140 000 suomalaista kokee työpaikkakiusaamista päivittäin. Erityisesti valtion ja kunnan naisvaltaisilla aloilla työpaikkakiusaaminen on yleistä. Työpaikoille on kehitetty hyvän kohtelun pelisääntöjä kiusaamisen ehkäisemiseksi, mutta tilanne ei ole juurikaan parantunut. Työturvallisuuslaki kuitenkin velvoittaa välttämään muihin työntekijöihin kohdistuvaa häirintää ja muuta epäasiallista kohtelua. Työnantajan velvollisuus on tarkkailla työyhteisöä, että häirintätilanteet tulisivat ilmi mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, ja ryhtyä toimiin sen estämiseksi. Työyhteisössä työpaikkakiusaamiseen puuttuminen koetaan haasteelliseksi, erityisesti jos kiusaaja on esimies. Työpaikkakiusaaminen seuraa ensin ratkaisuneuvottelu, jossa häirintä otetaan esille molempien osapuolten kesken, jos se ei auta vaan häirintä jatkuu, seuraa huomautus ja sitten varoitus, siirto muihin tehtäviin tai toiselle osastolle. Viimeinen keino on työsuhteen purkaminen. Usein ristiriitati-

lanne paranee jo pelkän avoimen keskustelun ja konfliktin esille ottamisen seurauksena, välillä ristiriidat voivat jatkua hyvinkin kauan jopa useita vuosia, jos niitä ei ole pyritty selvittämään avoimesti. (Virolainen 2012, 41).

Kiusaamisen lisäksi työpaikoilla esiintyy ristiriitoja. Ristiriidat jaetaan asia-, menettelytapa- ja henkilöristiriitoihin. Yleensä henkilöristiriidat synnyttävät eniten ongelmia työpaikoilla. Esimerkiksi asiaristiriita voi muuttua henkilöristiriidaksi, jos viestintä ei onnistu ja toinen osapuoli kokee toiminnan hyökkäävänsä. Osapuolet näkevät tilanteen omasta näkökulmastaan ja omien kokemusten läpi, mikä on tärkeä ymmärtää ristiriitatilanteessa. Ristiriitojen ratkaisemiseen on annettu viisi erilaista käsittelytapaa, joita ovat; pakottaminen, välttäminen, mukautuminen, ongelmanratkaisu ja kompromissi. Kolme ensimmäistä kohtaa ovat vältettäviä, koska ne usein johtavat entistä suurempiin ongelmiin, kun taas kohdat ongelmanratkaisu ja kompromissi ovat toivottavia ratkaisuja. Ongelmanratkaisu on ratkaisukeskeinen lähestymistapa ja kompromississa päästään molempia osapuolia jotenkin tyydyttävään ratkaisuun, kun osapuolet tulevat vastaan omissa vaatimuksissa ja näkemyksissä. Ristiriitojen käsittely vie työpaikoilla enemmän työaikaa kuin sairauspoissaolot. Mosaiikki-tasa-arvo-hanke-kyselyn mukaan 60 % esimiehistä ja 59 % työntekijöistä on kokenut viimeisen kahden kuukauden sisällä ristiriitoja työyhteisössä. (Virolainen 2012, 40).

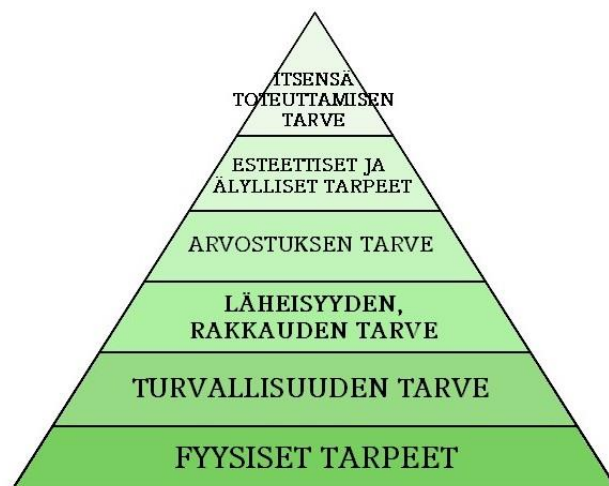
Työolobarometri kertoo, että melkein jokaisella työpaikalla esiintyy ristiriitoja edes jossain määrin. Ristiriitoja on huomattu esimiesten ja alaisten sekä työntekijöiden välillä. Lähes puolet barometriin osallistuneista olivat huomanneet henkistä väkivaltaa, kuten eristämistä, työn mitätöimistä, uhkailua, selän takana puhumista tai painostamista omalla työpaikallaan, joko asiakkaiden tai työkavereiden puolesta. Työpaikoilla esiintyy myös muun muassa ikään, sukupuoleen, terveydentilaan, syntyperään tai seksuaaliseen suuntautumiseen kohdistuvaa syrjintää. (Virjo 2013.) Yleisin syrjintää aiheuttava syy löytyy terveydentilasta, selviää Työ- ja elinkeinoministeriön tutkimuksesta. (Vataja & Keränen 2015.)

3.2 Työkyky osana työhyvinvoinnin kokonaisuutta

Työkyky on osa työhyvinvoinnin kokonaisuutta, eikä sitä voi määritellä pelkästään työntekijän liikkumisen ja terveellisten elintapojen tukemiseen. Työolosuhteet, vaikutusmahdollisuudet ja ammatillinen osaaminen painottuvat yhä enemmän nykypäivän työelämässä. Työntekijän terveyden, toimintakyvyn, osaamisen, työympäristön terveellisyyden ja turvallisuuden sekä työyhteisön toimintatapojen kehittäminen yhdenaikaisesti ja suunnitellusti on työhyvinvoinnin edistämistä parhaimmillaan. (Fyysinen aktiivisuus ja työurat n.d.)

Maslowin tarvehierarkian avulla voidaan kuvata yksilön työhyvinvointia (Kuvio 2.). Maslowin tarvehierarkian alimmalla tasolla ovat ihmisen fysiologiset perustarpeet: terveys, fyysinen kunto ja jaksaminen sekä riittävä uni, ravinto ja nesteytys. Fyysinen hyvinvointi on työssä hyvin voimisen lähtökohta. Toisella tasolla on turvallisuuden tarpeet. Työssä on tärkeää kokea turvallisuuden tunnetta sekä fyysisellä, että henkiselä tasolla. Turvallisuuteen työssä liittyy työvälineiden ja työpaikan turvallisuus sekä turvallinen työilmapiiri, jossa ei kiusata eikä tarvitse pelätä. Työpaikalla täytyy olla ohjeet, että tiedetään mitä tehdä ja miten onnistutaan tekemisessä. Turvallisuuteen kuuluu myös tieto ja luottamus töiden jatkumisesta. (Ojala & Ahonen 2005, 28.)

MASLOW'N TARVEHIERARKIA



Kuvio 2. Maslow'n tarvehierarkia työelämässä

Epävarmuus ja turvattomuus töiden jatkumisesta kuormittavat työntekijää ja ovat työhyvinvoinnin kannalta selkeitä uhkia. Epävarmuus töiden jatkumisesta heijastaa

työntekijän psyykkisinä ja fyysisinä oireina sekä huonontuneena sitoutumisena. Uhka tai pelko työsuhteen loppumisesta tai muista muutoksista eli subjektiivisesti koettu epävarmuus työstä, heikentää työntekijän psyykkistä ja fyysistä terveyttä. Se myös heijastuu koko organisaatioon ja heikentää ilmapiiriä. Työpaikoilla voidaan vaatia muita työviihtyvyyteen vaikuttavia positiivisia panostuksia vasta, kun työsuhteen jatkuvuus on taattu. (Virolainen 2012, 38.)

Kolmannella tasolla tarvehierarkiassa tulee läheisyyden tarpeet ja halu kuulua johonkin yhteisöön. Sosiaalinen hyvinvointi, johon kuuluvat ihmissuhteet töissä ja työn ulkopuolella, auttaa ihmistä jaksamaan töissä ja tukee työhön sitoutumista. Neljännellä tasolla tulevat arvostuksen tarpeet, jotka perustuvat työelämässä osaamiseen ja ammattitaitoon. Työntekijän on tärkeää tuntea, että hänen tekemäänsä työtä arvostetaan. Omaa osaamista ja ammattitaitoa täytyy osata arvostaa myös itse. Työhön ja työryhmiin valinta tehdään ihmisen osaamisen perusteella. Osaaminen ja arvostus parantavat työntekijän turvallisuuden tunnetta ja sosiaalista hyvinvointia. Viidennellä tasolla ovat itsensä toteuttamisen ja kasvun tarpeet, joihin liittyy oman työn ja osaamisen jatkuva kehittäminen. Työntekijän luovuus, halu kehittyä sekä tavoitteellisuus kuuluvat näihin tarpeisiin. Maslowin tarvehierarkian huipulle on lisätty henkisyys ja sisäinen draivi, johon liittyy työntekijän omat arvot, motiivit ja ihanteet. Nämä ohjaavat ihmisen sitoutumista ja innostusta. Henkinen hyvinvointi on tärkeää tänä päivänä, sillä ihmiset joutuvat yhä enemmän ottamaan vastuuta itsestään. Oman hyvinvoinnin perustana on ihmisen oma halu, oma itse, omat arvot ja omat ihanteet. Jos ei itse halua pitää huolta omasta hyvinvoinnistaan, ei mitkään työnantajan toimetkaan auta. Henkisen hyvinvoinnin pettäessä syntyy usein ongelmia ja vaikeuksia myös muilla alueilla, kuten terveydessä, ihmissuhteissa ja osaamisessa. Henkinen hyvinvointi on kaikkein tärkein alue. (Ojala & Ahonen 2005, 28).

Työn henkisten kuormitustekijöiden hallinta

Henkinen hyvinvointi näkyy hyvänä ja turvallisena ilmapiirinä sekä työtehtävien ja yhteistyön sujuvuutena työyhteisössä. Tulos on tuottavaa ja laadukasta, kun työntekijät voivat hyvin ja ovat motivoituneita. Mielekäs ja sopivan haastava työ on järjestetty hyvin, jolloin työnteko hallitaan ja siitä saadaan arvostusta ja sosiaalista tukea. (Ojala & Ahonen 2005.)

Työterveyslaitoksen tutkimuksen mukaan 28 % työntekijöistä kokee työnsä henkisesti melko tai hyvin rasittavaksi. Stressiä koki melko tai erittäin paljon 8 % työntekijöistä. Haring korostaa, että vaikka rasituksen ja stressin koetaan vähentyneen, niin vielä on tehtävää. Psykkiset rasitteet, jotka jatkuvat pitkään voivat uhata työntekijän terveyttä. Muun muassa työn jatkuvuuden epävarmuus, liiallinen tai liian pieni työmäärä kuormittavat ja luovat stressiä. Myös ristiriidat ja epäselvä työnkuva voivat kuormittaa työntekijää. (Haring 2013.) Työolobarometrin mukaan noin puolet SAK:laisista koki, että työ on kuormittavaa tai haitallista terveydelle, perhe-elämälle, ihmissuhteille tai harrastuksille. Kolmasosa kokee työnsä olevan terveydelle haitallinen tai kuormittava. Epäsäännölliset työajat lisäävät kuormituksen tunnetta. (Virjo 2013.)

Työelämää ja työssä hyvin voimista tarkastellaan nykyään hyvin kokonaisvaltaisesti ja korostaen voimavaroja. Henkinen hyvinvointi on iso osa tätä kokonaisuutta ja työssä suoriutumista sekä sitoutumista. Työ, vapaa-aika, ammatillinen ja henkilökohtainen sekoitetaan entistä enemmän yhteen. Työn ja vapaa-ajan yhteensovittaminen voi aiheuttaa suurta stressiä. Työpaikoilla halutaan nähdä yksilöllisyyttä ja joustavuutta. Työpaikka kuitenkin tukee työntekijää tarjoamalla työsuhde-etuna muun muassa lastenhoitopalveluita, joustamalla vapaatoiveissa ja ottamalla huomioon työntekijän erilaiset elämäntilanteet. (Vataja & Keränen 2015.)

4 Itsensä johtaminen

Sydänmaanlakka kertoo kirjassaan itsensä johtamisen lähtevän liikkeelle kokonaiskuntoisuudesta, jolla tarkoitetaan oman tehokkuuden, uudistumisen ja hyvinvoinnin huolehtimista. Kokonaiskuntoisuuteen kuuluu ihmisen fyysinen, psyykinen, sosiaalinen, henkinen ja ammatillinen kunto, ja niiden johtaminen tasapainoisesti on älykästä itsensä johtamista, kokonaisvaltaista itsensä kehittämistä ja toteuttamista. Sydänmaanlakka esittää, että jokaisella ihmisellä on oma organisaationsa Oy Minä AB, jonka johtaja jokainen itse on. Lähtökohtana ihmisen tietoisuus se, että tuntee omat vahvuudet ja heikkoutensa. Tavoitteellinen toiminta, onnellisuus ja uudistuminen ihmisenä lähtevät liikkeelle hallitsemalla tätä kokonaisuutta kaikkine osa-alueineen.

(Sydänmaanlakka 2006.) Itsensä johtaminen on siis suuri kokonaisuus ja sitä käsitellään seuraavaksi muun muassa Sydänmaanlakan Oy Minä Ab:n mallin mukaan sekä eri tutkimusten ja kirjallisuuden avulla. Itsensä johtaminen on opinnäytetyön tutkimusongelman toinen määriteltävä käsite ja tutkimuksessa tutkittava ilmiö. Ilmiötä on pyritty kuvaamaan mahdollisimman laajasti ja sieltä ovat nousseet suurimmat kysymykset myös teemahaastatteluun ja analysointiin.

Haarasan mukaan itsensä johtamisella tarkoitetaan itsensä tuntemista, oman elämän hallintaa sekä kehittymistä. Itsensä johtaminen edellyttää hyvää itsetuntemusta ja -luottamusta. Johtamalla itseään voidaan löytää kehityskohtia, nimetä tavoitteita ja tehdä suunnitelmia niiden toteuttamiseksi. Hyvään itsensä johtamiseen liittyy luottamus omaan kykyihin ja omaan itseen. Yksilöllä on kiinnostusta ja halua itsensä kehittämiseen ja kykenee asettamaan tavoitteita sekä toteuttamaan ne. Itsensä johtamiseen liittyy tavoitteellisuus, itsetuntemus ja sen kehittäminen. Se on psyykkistä ja fyysistä henkilökohtaista hyvinvointia, stressin ja ajankäytön hallintaa, muutosvalmiutta, muutosten hallintaa, tunneälykkyyttä ja tunteiden hallintaa. Lähtökohtana on oman mielen tunteminen, siitä oppiminen ja siihen vaikuttaminen. Parhaimmillaan hyvä itsensä johtaminen synnyttää positiivista energiaa ja jaksamista. (Haaranen 2015.)

Itsensä johtamisessa tehdään päätöksiä oman harkinnan ja vakaumusten mukaan eikä velvollisuudentunteesta, syyllisyydestä, pelosta tai muiden tarpeista johtuen. On opittava sanomaan ei asioille, jotka kuormittavat toistuvasti ja lopuksi ylittävät voimavarat. Tämän jälkeen on mahdollista sanoa kyllä elämän tärkeille asioille. Itsensä johtaminen on ajatusten, tunteiden ja tahdon ohjaamista haluamaansa suuntaan. Onnellisen ja hyvän elämän lähtökohtana on, että ihminen oppii tuntemaan itsensä, heikkoutensa ja vahvuutensa. Itsensä johtaminen on eri asia kuin itsensä pakottaminen suoriutumaan annetuista tehtävistä. Itsensä johtaminen on kurinalaista itsensä ohjaamista ja itseen kohdistuvaa vaikuttamista, jatkuvaa uuden oppimista, muuttamista, vanhan poisoppimista, vanhojen asenteiden kyseenalaistamista ja vastuun ottamista itsestä sekä muista. Kokonaisvaltainen itsestä huolehtiminen ja omien voimavarojen suuntaaminen haluamalleen tielle edellyttää jatkuvaa uusiutumista, koska nykyään maailma on muuttuva ja ennakoimaton. Omat vahvuudet ja itsensä toteut-

tamisen keinot on mahdollista löytää vain opettelemalla tuntemaan itsensä ja ohjaamalla itseään. On otettava huomioon myös muut ihmiset. Itsensä johtaminen on toiset huomioon ottavaa vastuullista toimintaa, jossa ollaan vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. (Salmimies 2008.)

Ihmisellä itsellään on vastuu omasta kehityksestään. Tyytyväisyyttä kannattaa lähteä etsimään alueilta, missä on omat vahvuudet, missä on hyvä. Vahvuuksia kannattaa kehittää ja käyttää, jolloin on mahdollista suunnata kohti merkityksellisempää elämää. Työelämä on nykyään vaativampaa ja nopeampoisempaa, joka aiheuttaa ajanhallinnan ja jatkuvan uusiutumisen paineita. Tarvitaan uusia taitoja ja kykyjä koko ajan, koska niitä tulee aiemmin opitun tilalle entistä nopeammin. Työsuhteet ovat monipuolisempia ja lyhempiä kuin ennen. Elinajanodotteen pidentymisen perusteella työelämäkin pitenee. Itsestä on huolehdittava kokonaisvaltaisesti, että pysyy virkeänä ja toimintakykyisenä mahdollisimman pitkään. Vastuu omasta kehitymisestä ja uusiutumisesta sekä henkisten voimavarojen suuntaamisesta on ihmisellä itsellään. Terveesti itsekäs ihminen on ihminen, kuka arvostaa itseään ja pitää itsestään kokonaisvaltaisesti hyvää huolta terveellä tavalla. (Salmimies 2008.)

Kyvyt ja taidot, jotka liittyvät itsensä johtamiseen ovat kaikkien opittavissa. Jokaisella on mahdollisuus muuttaa halutessaan omia asenteita, käyttäytymistä ja ajattelutottumuksia. Ihmisen oma elinympäristö muokkaa hänen tapansa ajatella, tuntea ja toimia. Osa taidoista ja kyvyistä on helposti muutettavissa, koska ne ovat opittuja, osaan vaikuttaa synnynnäiset ominaisuudet, ja ovat näin pysyvämpiä ja vaikeampia muuttaa. Kokemuksista syntyvät ajattelutottumukset, kuten uskomukset ja mielikuvat ohjaavat käyttäytymistä. (Salmimies 2008.)

Menestymiseen ja onnistumiseen vaikuttavat monet opitut tekijät, kuten älykkyys, empatiakyky, tunteiden tunnistaminen ja säätely, aloitekyky, sinnikkyys, itsekuri ja tavoitteiden asettaminen sekä joustavuus. Työssä tarvitaan näitä kaikkia, mutta erityisesti joustavuutta, pitää kyetä sopeutumaan erilaisiin olosuhteisiin. Myös tuntemattomien kohtaamisen taito ja epävarmuudensietokyky ovat tärkeitä sekä työelämässä että muussakin elämässä. Itselle ja toisille hyväksi olevia valintoja voi tehdä sitä helpommin mitä tietoisempi itsestä on. (Salmimies 2008.)

Mindfulness

Mindfulness on tarkkaavaisuuden ja keskittymiskyvyn harjoittamista sekä huomion suuntaamista tähän hetkeen avoimin ja vastaanottavaisin mielin. Tavoitteena on lisätä tietoisuutta tässä hetkessä. Mindfulness auttaa selviämään kuormittavista tilanteista, lisää keskittymiskykyä ja auttaa stressin hallinnassa. Tietoisien läsnäolon säännöllinen harjoittaminen lisää keskittymiskykyä ja taitoa sulkea häiritseviä virikkeitä huomion ulkopuolelle. Myös stressiperäisten oireiden, kuten unihäiriöiden ja verenpaineen kohoamisen on koettu vähenevän. Positiivinen vaikutus näkyy myös sairauspäivien vähenemisessä, joka johtui parantuneesta immuniteetista ja nopeammasta stressistä palautumisesta. Oman kehon tuntemukset ja stressiä aiheuttavat toimintatavat huomataan helpommin olemalla läsnä. (Kunnas 2015.)

Tietoisuustaidot helpottavat itsensä johtamisessa onnistumista. Tietoinen läsnäolo tässä hetkessä auttaa ymmärtämään ja havaitsemaan ympäristössä olevaa informaatiota, mitä ottaa vastaan, miten tulkita ja miten se vaikuttaa sekä miten reagoida. Esimerkiksi omia ennakkoluuloja ja pelkoja voi hallita tiedostamalla ne. *Kärsivällisyys* on tarpeellinen kyky ja sitä tulee kehittää. Kiireessä unohdetaan helposti omat mahdollisuudet. Pitää olla läsnä tässä ja nyt. Asioiden on joskus annettava edetä omalla painollaan. Aina ei voi tehdä kaikkea itse ja yksin, jossain tulee inhimillinen raja vastaan. *Vasta-alkajan mielentila* auttaa näkemään asioita sellaisenaan kuin ne ovat todellisuudessa, ilman ennakkoluuloja ja omia tulkintoja. Itseään koskevissa asioissa on parempi luottaa itseensä ja omiin tuntemuksiin, kuin ulkopuolisen ihmisen neuvoihin. Täytyy *luottaa itseensä* ja intuitioon. Pitää ottaa vastuuta itsestään. Asioita tehdään, jotta saavutettaisiin jotain. *Tavoitteet* ohjaavat elämää. Mutta on myös tilanteita, jolloin on parempi jättää yrittäminen ja itsensä pakottaminen ratkaisun takia. Esimerkiksi tunteiden lievittämisessä tunne ja sen aiheuttama tilanne on parempi kohdata heti ja hyväksyä sellaisenaan eikä yrittää paeta tilannetta. Pitää hyväksyä tosiasiat eli nähdä ne sellaisena kuin ne tällä hetkellä ovat. Tilanteessa, jossa voimavaroja ja energiaa kuluu johonkin kuormittavaan asiaan, auttaa irti päästäminen. Tämä ei tarkoita asian välinpitämättömyyttä tai periaatteista luopumista. (Salmimies 2008.)

Tietoisuustaidot ovat hyödyllisiä työelämässä ja erityisesti asiakkaiden kanssa. Huomion pysyminen nykyhetkessä auttaa näkemään ympärillä ja itsessä tapahtuvia asioita paremmin ja reagoimaan niihin. Työelämässä mindfulness toimii

keskittymiskyvyn, parhaiden työkäytäntöjen ja tietotyön tuottavuuden lisäämiseen, muutostaitojen tukemiseen, ongelmanratkaisutaitojen kehittämiseen, itsensä johtamiseen, neuvottelutaidon ja päätöksenteon parantamiseen, stressin käsittelemiseen ja siitä palautumiseen sekä heikentyneen työkyvyn palauttamisen tukemiseen. (Kunnas 2015.)

Ketä johdetaan

Sydänmaanlakan Oy Minä Ab -malli rakentuu kehon, mielen, tunteiden, arvojen ja työn tasapainosta ja yhteistoiminnasta. Kaiken lähtökohtana on ihmisen tietoisuus ja itsensä tunteminen. Oman kehon, fyysisten tarpeiden ja hyvinvoinnin lisäksi on oma mieli eli psyyke. Hyvä fyysinen olo ja fyysisten tarpeiden tyydyttäminen, mahdollistaa henkisesti hyvän olon, niin kuin Maslowin tarvehierarkiasta aiemmin selvisi. Mielen hyvinvointi on suoraan vaikutuksessa fyysisen hyvinvoinnin kanssa. Mielen toiminta, eli muistaminen, oppiminen ja havaitseminen, ja sen hallitseminen on tärkeää hyvän itsensä johtamisen kannalta. Psyyke määrittelee ihmisen ja sen rakentuminen alkaa jo varhaisessa vaiheessa. (Sydänmaanlakka 2006.)

Itsensä johtamisessa on haasteellisuutta, joka liittyy siihen mikä ”itse” on, jota tulisi johtaa. Se on osa persoonallisuutta, joka tekee vastuullisesti valintoja ja itsenäisiä päätöksiä. Persoonallisuus on ominaisuuksien, psyykkistentoimintojen ja käyttäytymistottumusten järjestäytynyt kokonaisuus. Persoonallisuus muuttuu ja kehittyy elämän mukana. Itsestä tulee haavoittuvainen, jos se samaistuu liikaa ulkopuolella oleviin symboleihin, kuten omaisuuteen, valtaan, työhön, taloudellisiin tai materialistisiin arvoihin. Esimerkiksi työpaikan menettäminen tai talouden romahtaminen saattaa johtaa itsen tuhoutumisen. Menettäminen ei kuitenkaan ole sama asia kuin sinä itse. Ihminen on paljon muutakin kuin vain omaisuus tai työ. Käsitys itsestä eli minäkäsitys, perustuu tietoon, se on kognitiivinen, kokemuksellinen ja sosiaalinen käsitys omasta itsestä. Minäkäsitys syntyy vuorovaikutuksessa muilta ihmisiltä tulevan palautteen sekä ympäristön kanssa. Se vaikuttaa itsetuntoon ja itseluottamukseen. Myönteinen minäkäsitys auttaa asettamaan itselle realistisia tulevaisuuden tavoitteita. Itsensä johtaminen lähtee liikkeelle itsensä tuntemisesta. (Salmimies 2008.)

Ihmisten erilaiset ajattelutavat johtuvat erilaisista havainnoista, kokemuksista ja tunteista. Uskomukset perustuvat aikaisempiin kokemuksiin ja ovat yhteydessä ajatuksiin, tunteisiin, tahtoon ja motivaatioon. Kaikki ihmiset näkevät maailman omin silmin omien uskomustensa kautta, jotka vaikuttavat asioihin suhtautumiseen. Yhtä oikeaa tapaa ei ole, koska kaksi ihmistä voivat kokea täysin saman tilanteen täysin erilaisena. Itsensä johtamisen näkökulmasta katsottuna omaan toimintaan ja tunteisiin kytkeytyvät uskomukset ovat kaikkein tärkeimpiä. Kaikkein rajoittavimmat uskomukset ovat toivottomuus, avuttomuus, arvottomuuden tunne, hidastavat uskomukset, mustavalkoinen ajattelu sekä pessimismi. (Salmimies 2008.)

Itsensä johtaminen on myös tulkintojen tarkastamista. Elämän eri vaiheissa näkökulmat elämään muuttuvat ja näin myös itsensä johtaminen muuttuu. *Se on prosessi, joka jatkuu elämän läpi.* Itsensä johtaminen on elämäntapa, mielekkyyden löytämistä ja itseensä tutustumista. Ihminen voi tietoisesti vaikuttaa omiin ajatuksiinsa ja näin pyrkiä muuttamaan hyvinvointia edistämättömiä ajatuksia. Huomaamalla ongelmalliset ajatukset, kuten oma arvottomuus, huonoudentunne tai pärjäämättömyys, pysyy muuttamaan käsitykset, jotka eivät pidä paikkaansa. Muutos vaatii sisua, mutta näin käsitys omasta itsestä oman elämän ohjaajana ja päättäjänä vahvistuu. (Salmimies 2008.)

On tärkeää nähdä, mihin keskittää tarkkaavaisuutensa ja mihin kiinnittää huomionsa. Itsensä tietoisesta johtamista on tietää mistä omat mielijohteet ja tottumukset kumpuavat. Itsetuntemus on kykyä tunnistaa omia persoonallisuuden piirteitä, hyviä ja huonoja puolia sekä käyttäytymistottumuksia. Itsetuntemus on myös sitä, että on tietoinen omista tunnetiloista, mieltymyksistä sekä voimavaroista. Sen lisäksi henkilökohtaisiin taitoihin liittyy myös itsehallinta, joka auttaa säätelemään tunteita, käyttäytymistä ja voimavaroja itselle edullisella tavalla. Identiteetti muotoutuu samaistumisen ja sosiaalisen oppimisen kautta. Tiedät merkityksesi yhteisössä, tavoitteesi elämässä, mitkä ovat arvosi, miten opit ja mitkä ovat vahvuutesi. Identiteetti näkyy myös tunteissa – mikä saa sinut innostumaan esimerkiksi. Itsetunto on itsen tunne siitä, kuinka tärkeä, arvokas, hyvä ja kyvykäs on. Hyvän itsetunnon omaava ihminen arvostaa, kunnioittaa ja luottaa itseensä sellaisena kuin on. Hän kestää kritiikkiä, rakentavaa palautetta sekä kehuja, koska tietää omat rajansa ja vahvuutensa. Temperamentti on pysyvä piirre, yksilöllinen tapa reagoida asioihin. Se ilmenee esimerkiksi

muutoskäyttäytymisessä, sosiaalisissa tilanteissa ja tunteiden ilmaisemisessa. (Salmimies 2008.)

4.1 Kokonaisuuden johtaminen

Itsensä johtaminen on kokonaisvaltaista itseän vaikuttamista ja johdon mukaista tavoitteiden saavuttamista. Hyvinvoinnin alueita ovat psyykinen, fyysinen, henkinen, sosiaalinen, ammatillinen ja taloudellinen hyvinvointi. Elämönhallinnan ja koherenssin tunteet tuovat mielenrauhan. Koherenssi on sitä, että koetaan ympärillä tapahtuvat asiat mielekkäinä, hallittavina ja ymmärrettävinä. Koherenssin tunteen omaava ihminen kokee kohtaamansa asiat haasteina eikä uhkina. Vahva koherenssintunne vaikuttaa työkykyyn positiivisesti ja sillä on selkeä yhteys ihmisen terveyteen. Koherenssintunne vähentää työuupumusta ja kuormitusoireita, koska tämän tunteen omaavat ihmiset pitävät paremmin huolta terveydestään. Kokonaisvaltaisessa hyvinvoinnissa lähtökohtana on elämän eri osien tasapaino. (Salmimies 2008.)

Terveelliset elämäntavat edistävät työkykyä. Henkilökohtaisen terveyden ja hyvinvoinnin perusta lähtee liikkeelle omasta terveydestä ja työkyvystä huolehtimisesta. Työterveyslaitoksen mukaan terveellisiä elintapoja ovat kokonaisvaltaisesti terveellinen ravinto, liikunta, lepo ja uni, kohtuullinen alkoholin käyttö sekä tupakoimattomuus. (Rauramo 2014.)

Hyvän työkyvyn edellytyksenä on hyvä psyykinen, fyysinen ja sosiaalinen hyvinvointi sekä toimintakyky. Psyykinen hyvinvointi ilmenee tyytyväisyytenä, elämänilona ja energisyytenä. Ihminen hallitsee ajatuksia, tunteita ja käyttäytymistä paremmin, jos hänen psyykinen toimintakykynsä on tarpeeksi hyvä. Hän toimii järkevästi ja tehokkaasti sekä arvostaa itseään. Fyysiseen hyvinvointiin liittyy liikunta, ravinto, riittävä uni ja palautuminen. Fyysinen kunto vaikuttaa ihmisen työkykyyn, toimintakykyyn, mielialaan ja unen laatuun. Hyvä fyysinen kunto auttaa ennaltaehkäisemään useita sairauksia ja auttaa niiden hoidossa. Sosiaalinen hyvinvointi heijastuu toimivissa ihmissuhteissa ja perheen hyvinvoinnissa. Siihen liittyy myös sosiaalinen älykkyyden ja hyvät vuorovaikutustaidot. Ammatillinen osaaminen näkyy siinä, että ihminen nauttii

työstään, saa onnistumisen elämyksiä ja kokee työniloa ja hallitsee tehtävänsä. Ihmisellä on selkeät tavoitteet uralleen, jota kohti tavoitellessaan hän kehittää itseään ja osaamistaan jatkuvasti. Henkinen hyvinvointi ilmenee luottavaisuutena ja tasapainoisuutena sekä elämän tarkoituksellisuuden kokemuksena. Henkinen hyvinvointi näkyy rehellisyytenä itseä kohtaan, arvoina ja niiden pohjalta tehdyissä valinnoissa, se näkyy uskalluksena olla oma itsensä ja mennä omien vakaumusten mukaan. Taloudellinen tasapaino liittyy tunteisiin ja stressiin, joka vaikuttaa muihin hyvinvoinnin alueisiin. Huono taloudellinen tilanne voi viedä kenet tahansa pohjalle. Se vaikuttaa ennen kaikkea henkiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin, jolloin nämä alkavat horjua. (Salmimies 2008.)

Elämänhallinta ja työn voimavarat

Elämänhallinnalla tarkoitetaan sitä, että ihminen uskoo voivansa vaikuttaa asioihin ja muuttaa asioita, jotka hän arvioi itsellensä liian rasittaviksi tai omat voimavaransa ylittäviksi. Arvaamattomat ja ennakoimattomat vastoinkäymiset aiheuttavat hätäahtymistä ja pelon tunteita. Pelko kasvattaa turvattomuuden tunnetta. Tarve hallita elämää on yhdessä turvallisuuden tarpeen kanssa yksi ihmisen perustarpeista, niin kuin Maslow tarvehierarkiassaan opettaa. Elämänhallinnan tunne kehittyy varhaislapsuudesta aina aikuisuuteen saakka, viimeisenä kehitysvaiheena sisäisen autonomian saavuttaminen, jolloin hallitaan omia ajatuksia, tunnetiloja ja omaa käytöstä kypsästi aikuisen tavoin. Tällöin pystytään valita ärsyke, johon reagoidaan ja aika, milloin reagoidaan. Elämänhallintaan kuuluu myös kyky tehdä kompromisseja omien ja ympäristön vaatimusten välillä. Asioihin suhtautuminen vaikuttaa kykyyn ratkaista ongelmia ja vaikuttaa ympärillä oleviin olosuhteisiin. Elämänhallintakyky on tärkeä, sillä mikä tahansa suuri elämänmuutos saattaa horjuttaa ihmisen kykyä hallita elämää ja tasapainoa. Elämänhallintakyky on kytköksissä stressin kokemiseen, itsearvotukseen, motivaatioon ja tavoitteiden saavuttamiseen, siksi se on tärkeä taito myös työelämässä. Se on kyky tehdä järkeviä suunnitelmia, ottaa vastuuta omasta elämästä, tarttua päättäväisesti asioihin ja ennakoida oman käyttäytymisen seurauksia. (Salmimies 2008.)

Työnantaja ja johto antavat ohjeet ja puitteet työn tekemiseen, mutta työntekijä on se, joka loppujen lopuksi konkreettisen työn tekee. Työntekijän kannalta työssä hy-

vinvointi on erittäin tärkeää motivaation, jaksamisen, työn tekemisen ja suoriutumiskyvyn ylläpitämiseksi. Työntekijällä on oma osuutensa tässä kokonaisuudessa. Työntekijän velvollisuus on huolehtia omasta hyvinvoinnistaan ja terveellisistä elämäntavoista kokonaisvaltaisesti; liikkumalla, syömällä terveellisesti, huolehtimalla riittävästä unen määrästä ja levosta sekä vapaa-ajan tasapainottamisesta työn kanssa.

Työntekijän elintavat, asenteet ja työtavat vaikuttavat hyvinvointiin. Nykyään arvostetaan työntekemisessä työssä viihtymistä, uusia haasteita sekä mahdollisuuksia kehittyä ja oppia uutta. Vuonna 1950 arvostettiin täysin eri asioita: rahaa ja toimeentuloa. Työssä hyvin voiminen ei ole ainoastaan pahoinvointia aiheuttaviin tekijöihin puuttumista. Pahoinvointia aiheuttavia tekijöitä ovat muun muassa työstressi, työuupumus, poissaolot ja kiusaaminen. Uudet ilmiöt työn imu, voimaantuminen töissä ja työn ilo ovat nousseet esille. (Virolainen 2012.) Työn imulla tarkoitetaan työhön liittyvää innostumista ja iloa. Tarkemmin sanottuna se on myönteistä tunne- ja motivaatiotilaa työssä, lisäksi työn imu vaikuttaa suoraan tuottavuuteen. Työn imu on yksi työhyvinvoinnin mittari. (Työn imu 2016.) Töissä voimaantuminen on henkilökohtainen ja sosiaalinen prosessi, jossa vahvistetaan sisäisesti sekä löydetään tapoja käyttää omia voimavaroja yhteisen onnistumisen hyväksi ja luodaan tietoisesti tulevaisuutta. Voimaantuminen työyhteisö tekee tulosta ja on hyvinvoiva, joka ilmenee hyvänä ilmapiirinä, työn ilona ja onnistumisena. Voimaantuminen näkyy myös työn laadussa ja tuloksissa, sekä poistaa töissä pahoinvointia sekä uupumista. (Takanen n.d.)

Työn imun on väitetty parantavan työkykyä ja pidentävän työuraa. Mitä innostuneempi työntekijä on kyseessä, sen paremmin hän voi töissä. Toisaalta mitä paremmin hän voi töissä sitä innostuneempi hän töistä on. Eli työkyvyn voidaan sanoa parantavan työn imua ja työn imun edistävän työkykyä. Lisäksi oman työn vaikutusmahdollisuudet, työntekijöiden väliset suhteet ja toimiva esimiestyö eli työn voimavarat edistävät työn imun tuntemista. Työn vaatimukset on otettava huomioon suhteessa ihmisen voimavaroihin. Työkykyyn vaikuttavat elämäntapojen, optimismin ja itsetunnon lisäksi työhön liittyvät voimavarat. Työn, yksilön voimavarojen ja työn vaatimusten vaikutus hyvinvointiin näkyvät pitkälle tulevaisuuteen. (Seies 2015.)

Vuorovaikutustaidot

Hyvä itsensä johtaja kunnioittaa muita ihmisiä sekä työssä että henkilökohtaisessa elämässä. Vuorovaikutus voi vaikuttaa ratkaisevasti työssä menestymiseen sekä henkilökohtaiseen elämään. Hyvä viestijä saa asiansa ymmärrettävästi läpi, ymmärtää erilaisuutta, pystyy tukemaan lähimmäisiään sekä edistää omia tavoitteitaan. Huonot vuorovaikutustaidot tuottavat usein tavoitteiden epäonnistumista, sekaannuksia, vääriä tulkintoja ja pettymyksiä. (Haaranen 2015.) Vuorovaikutus on ihmisten välistä toimintaa erilaisissa ympäristöissä, kuten työpaikalla. Vuorovaikutustaitoja ovat muun muassa keskustelutaidot, kuunteleminen, kuuleminen, neuvottelutaidot, esiintymistaito, yhteistyö- ja yhteistoimintataidot, viestintätaidot, ryhmätyötaidot, esimies- ja alaistaidot, tunnetietoisuus ja empatiakyky, ja ne vaativat sosiaalista kyvykkyyttä. Itsensä johtamisen kannalta tärkeää on pysähtyä tutkimaan vuorovaikutustilannetta. Miten pyrkii avaamaan yhteyden toisiin ihmisiin ja virittämään heidät vuorovaikutukselle. Vuorovaikutustilannetta johdatellaan ensin tosiasioin ja kokemuksiin perustuvien esimerkein samalla muiden kommentoiden, kysyen, kyseenalaistaen ja peilaten omaan kokemukseen. Toisessa vaiheessa – vuoroon vaikuttaminen ja vaikuttaminen, puheenaihetta käsitellään ja pohditaan. Mielenpisteet yhtenevät ja saadaan aikaan kaikille yhtenäisempi ja ymmärrettävämpi muoto. Ydinideat ja sanat muuttuvat yhteisiksi ja saavat saman merkityssisällön. Lopuksi tulee yhteenveto ja päättämisen vaihe, jossa käydään läpi johtopäätökset. Sosiaalinen vuorovaikutus on monimuotoista ja sen tyyli riippuu tilanteesta. (Salmimies 2008.)

Vuorovaikutussuhteiden pohjana toimivat tunteet, jotka ohjaavat ihmisen sosiaalisia ja emotionaalisia toimintoja. Hyvä vuorovaikutustaito lähtee siis liikkeelle kyvystä hallita omia tunteita ja lukea toisen ihmisen tunteita. Tunteiden hallitseminen on tärkeää, sillä tunteet voivat aiheuttaa myös negatiivisia vaikutuksia ollessaan ristiriitaisia tai ailahtelevaisia. (Sydänmaanlakka 2006.) *Tunneäly* on toisten tunteiden ja näkökulmien tunnistamista, ymmärtämistä ja niiden huomioon ottamista sekä tietoisuutta omista tunteistaan. Tunneäly auttaa hallitsemaan omaa elämää ja toimimaan ihmisuhteissa mielekkäästi ja sosiaalisesti. Se helpottaa toimeen tulemistä itsesi ja muiden kanssa. (Salmimies 2008.) Tunneällyn taidon voi oppia ja sitä voi hyödyntää vuorovaikutustilanteissa. Sellaista ihmistä ei ole olemassakaan, keneen tunteet eivät vaikuttaisi. Ihmisen tulee tunnistaa itsessään erilaisia tunteita ja millaisia reaktioita ne

saavat aikaan. Esimerkiksi miten pelon tunne vaikuttaa käyttäytymiseen. Tunteiden hallinnalla pystytään ohjaamaan omaa toimintaansa. (Haaranen 2015.)

Kiire ja ajanhallinta

Asioiden laittaminen tärkeysjärjestykseen on osa menestyksellistä itsensä johtamista. Pitää päättää mitkä asiat ovat tärkeitä, joihin haluaa panostaa ja sitoutua. Toiminta, joka on ristiriidassa omien arvojen kanssa kuluttaa voimavaroja ja syö psyykkistä energiaa. Asioiden tärkeysjärjestyksen tulee olla tasapainossa arvojen kanssa. Turhaan toimintaan laitettu aika menee hukkaan ja estää saavuttamasta itselle asetettuja tavoitteita. (Salmimies 2008.)

Mihin rajallista aikaa kulutetaan? Ajankäytön tutkiminen kannattaa, jos haluaa selvittää mihin aika todellisuudessa kuluu. Seuraavana tulevat ajankäytön suunnittelu ja hallinta. Ajankäytön haasteena ei ole itse ajan hallinta vaan itsensä hallinta – itsensä johtaminen. Pääideana on tietää mihin keskittää tarkkaavaisuus ja kuinka päämäärätietoisesti toimia tärkeiden asioiden eteen. Aikaa on rajallisesti, siksi pitää olla päättäväinen oman ajankäytön suhteen, eikä toimia hetkellisten mielihalujen ja yllykkeiden ohjaamana. Häiriötekijöitä ovat epäoleelliset puuhastelut, täydellisyyteen pyrkiminen ja esimerkiksi puhelut ja sähköpostit, jotka eivät ole niin tärkeitä. Nykypäivän yksi ongelma on se, että mahdollisuuksia on melkein rajattomasti, mutta aikaresurssit ovat rajalliset. Tärkeysjärjestys ratkaisee sen, mihin aikamme kulutetaan. (Salmimies 2008.)

Seuraavaksi Zabriskien artikkelissaan esittämä polku miten voitetaan ylityöt ja liika-sitoutuminen töihin, sekä kuusi kohtaa miten hallita aikaa paremmin. Näiden kuuden askeleen perusteella on todistettu, että pystytään välittömästi ottaa hallinta omasta elämästään ja laittaa asiat järjestykseen. Ensinnäkin tulee selvittää tämän hetkinen tilanne ja miten siihen on päädytty. Onko esimerkiksi töitä kasaantunut kiireen tai liian vähäisen henkilökunnan vuoksi, vai onko työntekijä vain itse ajanut itsensä tilanteeseen. Seuraavaksi pitää realisoida tilanne eli kartoittaa mitä pystytään itse tekemään ja pyrkiä delegoimaan loput tehtävät. Täytyy laatia suunnitelma miten urakasta selvittää. Työtilan siistiminen ja järjesteleminen on tärkeää, että pystytään tekemään töitä. Seuraavaksi täytyy informoida esimiestä tilanteesta. Esimiehen on oltava kartalla työntekijöidensä ajankohtaisesta työtilanteesta ja työtaakasta. Työntekijän tulee

sopia esimiehen kanssa työtaakasta ja delegoimisesta, ettei työntekijä kuormitu liikaa. Kalenterin käyttäminen on suotavaa, että deadlinet ja projektit pysyvät ajatusten kanssa ajan tasalla. Priorisointi on myös tärkeää, ettei jouduta tilanteeseen, jossa aikataulut painavat päälle ja ajanhallinta on huonoa. On osattava sanoa myös ei. Nämä kuusi askelta auttavat aikatauluttamaan projekteja, työtä ja vapaa-aikaa, niin ettei päästä kuormittumaan liikaa. (Zabriskie 2007.)

Stressi

Stressi on tilanne, jossa ihminen joutuu kohtaamaan niin paljon haasteita ja vaatimuksia, että sopeutumiseen käytettävissä olevat voimavarat ovat tiukoilla tai ylittyvät. (Mattila 2010). Sana stressi kuuluu jokapäiväiseen sanastoomme puhuttaessa jostain asiasta, joka rasittaa tai aiheuttaa huolta elämässämme. Ihminen, kenen elämässä stressi on ottanut kokonaan hallinnan, tuntee eriasteista stressiä, kuin ihminen, joka stressaa esimerkiksi tulevasta deadlinesta. Stressi voi tulla töistä tai työn ulkopuolelta. Stressi voi olla traumatisoivaa, itseluottamusta heikentävää ja pahimmillaan johtaa paniikkikohtauksiin, ahdistukseen ja masennukseen. Ihmiset kokevat stressiä erilalla. Olennaista on, että työpaikoilla on selkeät säännöt stressin ehkäisemiseen ja syiden etsimiseen. Työperäisen stressin ehkäisemiseksi on tärkeää, että johto ja henkilöstö tekevät yhteistyötä. (Steemson 2011.)

Stressi on sopivissa määrin tarpeellista elimistön hyvinvoinnille, lyhyt aikaisena se nähdään usein positiivisesti. Stressi aiheuttaa fyysisinä reaktioina sykkeen nousua, hengityksen kiihtymistä, verenpaineen kohoamista ja lisääntyntä stressihormonien erittymistä. Stressireaktiot auttavat ihmistä kohtaamaan uhaksi kokemiaan elämäntilanteita ja valmistavat reagoimaan asiallisesti erilaisissa haasteissa. Stressireaktiot auttavat toimimaan nopeammin ja tehokkaammin, ja näin parantavat toimintakykyä, valmiustila aktivoituu ja edellytykset selviytymiseen paranevat. Stressaantuminen ei ole ongelma, kunhan muistaa pitää tarpeellisia palautusjaksoja ja rentoutua sekä huolehtia monipuolisesti omista voimavaroistaan ja hyvinvoinnista. Perfektionismi ja uhrautuvuus ovat yhteydessä stressiin ja uuvuttavat nopeasti. Lisäksi kireä aikataulu ja toistuva lyhytaikainen kuormitus aiheuttavat stressiä. Jatkuva stressi heikentää terveyttä ja lisää sairastumisen riskiä. On olemassa hyvää ja eteenpäin vievää voimaa stressiä, jolloin ihmisen voimavarat ja asettamat haasteet ovat tasapainossa keske-

nään. Stressin oireita on monenlaisia. Stressi aiheuttaa fyysisiä, käyttäytymisen reaktioita, emotionaalisia ja kognitiivisia oireita. Fyysisiä oireita ovat muun muassa väsymys, unihäiriöt, painonhallinnan vaikeudet, kipuoireet ja jännittyneisyys. Käyttäytymisen reaktioita ovat eristäytyminen ihmissuhteista, kriittinen asenne muita kohtaan, kynsien pureskelu, päihteiden käyttö ja kärsimättömyys. Emotionaalisia reaktioita ovat puolestaan ahdistuneisuus, voimattomuuden tunne, hermostuneisuus, itkuherkkyys, ärtyisyys ja avuttomuuden tunne. Lisäksi stressi aiheuttaa kognitiivisia oireita, joita ovat esimerkiksi unohtelu, jatkuva huolestuneisuus, huumorintajun katoaminen, päätöksentekovaikeudet ja keskittymiskyvyttömyys. Jokainen selvitetty ja läpikäyty stressi kuitenkin vain vahvistaa ihmisen persoonallisuutta. (Salmimies 2008.)

Työterveyslaitoksen tutkimuksessa selvisi myös, että 28 % työntekijöistä koki työnsä henkisesti melko tai hyvin rasittavaksi ja 8 % työntekijöistä kertoi kokevansa melko tai erittäin paljon stressiä. (Perkiö-Mäkelä 2010,107.) Työntekijöiden henkistä hyvinvointia pystytään korjaamaan monin tavoin, sanoo SAK:n asiantuntijalääkäri Kari Haring. Kauan jatkuvat psyykkiset rasitteet voivat olla uhkana työntekijän terveydelle. Rasitus ja stressi ovat kuitenkin viime vuosina vähentyneet, mutta aina voi parantaa. Stressiä aiheuttaa töiden jatkumisen epävarmuus, liiallinen tai liian vähäinen työ määrä, epäselvä työnkuva ja työpaikan sisäiset ristiriidat. (SAK 2013.)

Työterveyslaitoksen tekemän tutkimuksen mukaan puolet työssäkävivistä joutuvat kiirehtimään työssä. Majoitus- ja ravitsemusalalla vaivaa kiire, joka ilmenee työn keskeytymisenä, joka johtuu tulevista kiireellisemmistä hoidettavista asioista. Kiireestä huolimatta työstä ollaan innostuneita erityisesti palvelu- ja myyntityössä. Stressin kokeminen on kiireestä huolimatta laskenut, mikä johtuu artikkelin mukaan tiimityöskentelystä, jolloin taakkaa voidaan jakaa. Työilmapiirin kohentuminen on johtanut kiireyden tunteen ja ristiriitatilanteiden vähentymiseen. Työpaikoilla, joissa työskentelee vähemmän työntekijöitä, työilmapiiri koetaan parempana ja koetaan, että esimiehet ovat kiinnostuneempia henkilöstön hyvinvoinnista. Suurin osa kokee työkaverien välit positiivisina. Työhön vaikutusmahdollisuudet auttavat hallitsemaan työn kuormittuvuutta. Miehet saavat vaikuttaa naisia enemmän omaan työhönsä. Henkistä rasitusta kokee joka kolmas työntekijä. (Kiire vaivaa töissä entistä useampaa 2006.)

Kehittämällä työolosuhteita voidaan ehkäistä stressiä ja parantaa työntekijöiden terveydentilaa. Pitkään jatkunut työstressi lisää masennuksen, sydän- ja verisuonitautien sekä tuki- ja liikuntaelinsairauksien riskiä. Se on myös yhteydessä työkyvyttömyyseläkkeisiin, jotka johtuvat mielenterveyshäiriöistä. Henkistä räsitystä töissä kokee neljäsosa suomalaisista työntekijöistä. Stressi ei ole aina huono asia, sillä se voi auttaa työntekijää kohdistamaan voimavarojaan tiettyyn kohteeseen. ”Ohimenevä stressi kuuluu elämään” niin kuin Ahola ja Virtanen toteavat. Stressiä syntyy, kun työn vaatimukset ylittävät mahdollisuudet vastata niihin. Stressiä aiheuttaa muun muassa suuri työmäärä, aikapaine, epäselvät tavoitteet tai ristiriidat. Jatkuva tai voimakas stressi on ihmiselle haitallista. Stressi lisää virheitä ja työtapahtumia, lisää sairastavuutta sekä aiheuttaa työkyvyttömyyttä. Stressaavassa tilanteessa työntekijän tarkkaavaisuus kapenee ja hän keskittyy nykyhetkeen, joka vaikeuttaa luovaa suunnittelua, yhteistyötä, keskittymistä ja päätöksentekoa. (Ahola & Virtanen 2015.)

Stressiä voi hallita omilla henkilökohtaisilla stressinsietostrategioilla ja hyvän tukiverkoston avulla. Stressinhallintakeinoja on monia; lepo, liikunta, oman ajan ottaminen, rentoutuminen, ajanhallinta ja esimerkiksi kulttuuriin uppoutuminen. Stressinsietostrategiat ovat tärkeitä voimavaroja taisteluun stressiä vastaan. Stressi voi syntyä esimerkiksi ihmisen menettäessä työpaikkansa. Hänellä on mahdollisuus reagoida eri tavoin. *Regressiivinen puolustus* tarkoittaa sitä, että vaipuu itsesääliin ja vetäytyy omiin oloihinsa ja kieltää koko tapahtuneen menetyksen. Tai hän voi valita toisin ja kohdata työpaikan menetyksen myönteisesti. *Kehittynyt defenssi* tarkoittaa sitä, että hän ajattelee asian positiivisesti, miettii ratkaisuja, kontrolloi tilanteen ja ottaa vihan haltuunsa. Hän voi ajatella asian niin, että tapahtuma avaa uusia ovia. Nyt hän voi lähteä opiskelemaan tai muuttaa toiselle paikkakunnalle ja suuntautua muihin tehtäviin. Stressinhallintaan vaikuttavat itsetuntemus ja itsensä johtaminen. Stressiä voi myös sietää. Stressin voi voittaa johtamalla itse itseään. Optimistinen ajattelu helpottaa selviytymään erilaisista vaikeuksista ja palautumaan stressistä muita paremmin. (Salmimies 2008.)

4.2 Motivaatio

Motiivit luovat perustan motivaatiolle. Motiivit ovat tarpeita, haluja, viettejä tai palkintoja ja rangaistuksia. Motiivit ovat tiedostettuja tai tiedostamattomia. Ne ovat päämääräsuuntautuneita, ja motivaatio on niiden aikaansaama tila. Tämä tila määrittää, miten nopeasti ihminen toimii ja mihin hänen mielenkiintonsa on kohdistettu. (Motivaatio 2011.)

Motivaatio jakautuu sisäiseen ja ulkoiseen motivaatioon, joiden ero ilmenee käyttäytymistä virittävien ja suuntaavien motiivien ja palkkioiden suhteen. Sisäinen motivaatio lähtee ihmisestä itsestään, jolloin hän toimii omasta tahdostaan ja kokee tyydytystä ja iloa toiminnastaan. Sisäinen motivaatio voi olla pysyvä motivaation lähde, mutta yleensä se on pitkäkestoinen ja teholtaan parempi kuin ulkoinen palkinto. Ulkoinen motivaatio syntyy ympäristössä, jonkun muun kuin ihmisen itse antamana. Ulkoisen motivaation lähde on peräisin jostain muualta kuin itse toiminnasta. Ihminen ei saa samaa iloa toiminnastaan, eikä se perustu hänen omaan motivaatioonsa. Toiminta perustuu esimerkiksi palkkioiden saavuttamiseen, kuten työpaikalla myyntikilpailun voitto. Ulkoisen motivaation palkinnot ovat yleensä lyhytkestoisia ja materiaalisia. (Motivaatio 2011.)

Motivaation ollessa tilannesidonnainen voidaan siitä erotella vielä tilannemotivaatio ja yleismotivaatio. Tilannemotivaatio tulee esille tilanteessa, jossa sisäiset ja ulkoiset ärsykkeet tuottavat motiiveja ja saavat aikaan tavoitteeseen pyrkivää toimintaa. Tilanteessa tehdään päätöksiä tilanteen mahdollisuuksien ja oman kiinnostuksen mukaan. Yleismotivaatio ilmenee toiminnan kiinnostuksena, pysyväluonteisena tavoitteellisuutena, vireytenä, suuntana ja käyttäytymisen pysyvyytenä. Yleismotivaatio vaikuttaa tilannemotivaatioon. Työelämässä yleismotivaatio vaikuttaa työntekemisen pohjalla, ja työn lopulliseen toteutumiseen vaikuttaa tilannemotivaatio. Pienet esteet eivät vaikuta työn tekemiseen, jos yleismotivaatio on kunnossa. (Motivaatio 2011.)

Ihmisen pitää ensin itse päättää motivoitua ja olla valmis tekemään töitä päämäärän saavuttamiseksi ennen kun häntä voidaan motivoida ulkoapäin, koska motivaatio tulee sisältäpäin. Ulkoinen motivaatio tulee palkintoina ja rangaistuksina, jotka suorituksesta annetaan. Raha ja muut palkinnot motivoivat, jos ne ovat yhteydessä tehtyyn työhön. Uhkailu ja rangaistukset taas tuhoavat motivaation. Motivaatio syntyy,

kun on saanut itse asettaa omat tavoitteensa, näkee hyödyn, uskoo itseensä, kokee onnistuvansa ja selviytyy vastoinkäymisistä.

Motivoitumisen avaimia:

- *keskity vahvuuksiisi*
- *pätevyys; sovita taitosi ja kykysi tarjolla oleviin mahdollisuuksiisi, flow-kokemukset*
- *lue ja hyödynnä muilta saamasi palaute*
- *asetta itsellesi haasteellisia, mutta realistisia tavoitteita*
- *tavoitteiden joustavuus; tavoitteiden tarkistaminen tilanteiden muuttumisen myötä*
- *tarpeiden tarkistaminen; kiinnostuksen kohteet saattavat muuttua itsesi kasvun myötä*
- *seuraa edistymistäsi*
- *anna myönteistä tunnustusta itsellesi ja tukijoukoillesi. (Salmimies 2008.)*

Työmotivaatio

Tarpeet, kyvyt, turhautumisen sietokyky, omanarvon tunto ja ulkopuolisen tuen saanti liittyvät työmotivaatioon. Motivaatio syntyy siitä, että osaamiset, kyvyt ja taidot vastaavat työtehtävän vaatimuksia. Sisäinen motivaatio kasvaa, kun tarpeet, olla arvostettu, hyväksytty, luotettu, sosiaalisesti pidetty ja turvassa, tyydyttyvät kohtalaisesti. Hyvän turhauman sietokyvyn avulla pystytään olla kärsivällinen, kun kohdataan esteitä ja pystytään nielemään pettymys ja kohtaamaan epäonnistuminen masentumatta. Jos ihminen uskoo epäonnistumisen johtuvan omasta itsestä, hän menettää toivonsa ja lakkaa yrittämästä. Hyvä omanarvon tunto on sitä, että arvostaa työtään ja nauttii onnistumisista, eikä koe olevansa toisten antaman palautteen varassa. Työkyetään suhteuttamaan muuhun elämään ja näin saadaan energiaa monipuolisesta elämästä. Töissä on tärkeää tuntee kuuluvansa porukkaan. Yhteenkuuluvuuden tunnetta auttaa myönteinen ja inhimillinen työilmapiiri ja joustavuus. Arvostetaan toisia ihmisinä ei vain työkaverina. Työntekijät, jotka kokevat tulleen hyvin kohdelluiksi

töissä venyvät parhaimpaansa ja pysyvät yrityksessä vaikeinakin hetkinä. (Salmimies 2008.)

4.3 Itsensä johtaminen työssä

Sydänmaanlakka mainitsee Oy Minä Ab:n ydinosaan rakentuvan viidestä eri osasta; kehosta, psyykestä, vuorovaikutussuhteista, arvoista sekä työstä. Keho pitää yllä fyysisiä toimintoja, kuten syömistä, juomista, nukkumista ja liikkumista. Fyysinen hyvinvointi on suoraan verrannollinen psyykkisen hyvinvoinnin kanssa. Kun keho voi hyvin, myös mieli on hyvinvoiva. Psyky eli mieli liittyy mielen hallintaan. Esimerkiksi havaitseminen, muistaminen ja oppiminen ovat mielen toimintoja. Psykyen hallinta on tärkeää itsensä johtamisen kannalta. Hyvät vuorovaikutustaidot lähtevät kyvystä hallita omia tunteita sekä lukea toisen ihmisen tunteita. Arvot ohjaavat ihmisen toimintaa ja liittyvät yksilön kokemaan merkitykseen ja tarkoitukseen. Arvot antavat ihmiselle suunnan, mutta niitä tulisi ajoittain tarkastella ja pohtia niiden mukaan toimimista esimerkiksi eettisyyden kannalta. Ja olla itselleen rehellinen, jotta pystyy toteuttamaan juuri niitä arvoja joita itse arvostaa. (Sydänmaanlakka 2006.)

Työn ollessa suuri osa ihmisen elämää, on sillä suuri rooli myös Oy Minä Ab:ssa. Työn teko käsittää palkkatyön lisäksi työn, jota tehdään harrastuksissa, kotona ja vapaaehtoisesti eli kaiken mahdollisen tekemämme työn. Työn tulisi olla tasapainossa muun elämän kanssa. Kehittymisen kannalta on tärkeää pysähtyä pohtimaan työntekoa ja siitä saatua palautetta, ja muuttua sen mukaan. Itsensä johtamisessa on tärkeää uudistua. Kehittyäkseen ja uudistua on kokeiltava omia rajojaan ja mentävä oman mukavuusalueen ulkopuolelle. Lisäksi on annettava lupa epäonnistua ja oppia virheistään. Tekemällä virheitä, oppii. On tärkeää myös tarkastella tulevaisuutta ja päivittää tavoitteitaan ajan tasalle. Näin osataan pyrkiä ja kiinnittää huomio oikeisiin tavoitteisiin. Hyvä itsetuntemus, riittävä itseluottamus ja reflektointitaidot muodostavat uudistumisen. Itsensä katsominen objektiivisesti auttaa huomaamaan omia heikkouksiaan, näin muuttamaan ajattelutapaansa ja kehittymään entistä paremmaksi. (Sydänmaanlakka 2006.)

5 Tutkimuksen toteutus

5.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli siis saada selkeä kuvaus Original Sokos Hotel Alexandran vastaanottovirkailijoiden työkyvyn tilanteesta. Tutkittava ilmiö on itsensä johtaminen, ja se sijoittuu kontekstiin, jona työkyky tutkimuksessa toimii. Pää tutkimuskysymys on: Miten itsensä johtaminen vaikuttaa Original Sokos Hotel Alexandran vastaanottovirkailijoiden työkykyyn? Tutkimusmenetelmänä toimivat teemahaastattelut. Tässä luvussa käsitellään kvalitatiivista tutkimusta, teemahaastattelua sekä tutkimuksen etenemistä vaiheittain ja tutkimuksen luotettavuutta.

Tutkimus toteutettiin laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena, teemakyselynä. Laadullinen tutkimus toteutuu, kun halutaan tutkia kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, kuvata oikeita tilanteita ja elämää sekä hyödynnetään aikaisempia tutkimuksia ja teorioita (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007). Kvalitatiivinen tutkimus vaatii ilmiön tuntemista ja teoriapohjaa (Kananen 2010).

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus valitaan tutkittaessa aihetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja kuvaten todellista elämää sekä tilanteita. Kvalitatiivisen tutkimuksen tiedonhankinnassa käytetään välineenä ihmisiä eikä mittatilausvälineitä, kuten kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa. Tavoitteena on löytää uusia ja ennalta tiedostamattomia asioita, mikä vaatii tutkijan tarkkaa ja monitahoista aineiston tarkkailua. Aineistonhankintatapana käytetään erilaisia haastatteluja ja havainnointia, jossa tutkittava pääsee itse ääneen. Tutkittavat valitaan tarkoituksenomaisesti juuri tätä tutkimusta varten. Kvalitatiivinen tutkimus voi muuttua olosuhteiden mukaan, joten sitä ei voida suunnitella niin tarkasti kuin kvantitatiivista tutkimusta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007.)

Teemahaastattelu

Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelumenetelmä on keskustelua, jolla on ennalta suunniteltu tarkoitus. Keskustelun teemat, tutkimusongelma ja asiaongelma tulee suunnitella ja määritellä tarkasti etukäteen. Joskus teemojen käsittelyn järjestyksellä ei ole merkitystä ja keskustelu saa edetä luonnollisesti. Joissakin tapauksissa

tutkimusongelma voi vaatia, että asiat käydään läpi tietyssä järjestyksessä. Haastattelijan tulee johtaa keskustelua eikä sitä pidä päästää normaaliksi arkikeskusteluksi. Teemat johdattavat vastaajat käsillä olevaan tutkimusongelmaan ja vastaukset rakentuvat luontevasti haastateltavan henkilön kokemuksista. Haastattelijan tulee olla varovainen, ettei hän johdattele kysymyksissä tai teemassa liikaa, vaan hänen tulee olla mahdollisimman neutraali. (Teemahaastattelu n.d..)

Haastattelu on tiedonhankinnan perusmuotoja. Haastattelu on hyvä joustava tiedonhankinnan menetelmä, jonka avulla voidaan saada syvällistä tietoa ja sitä voidaan käyttää lähes kaikkialla. Haastattelun pohjalla on laaja kirjallisuuskatsaus, joka helpottaa tutkimusongelman ja tutkimuskysymysten muodostamisessa. ”Haastattelu tähtää informaation keräämiseen ja on siis ennalta suunniteltua päämäärähakuista toimintaa.” (Hirsjärvi & Hurme 2015, 42). Teemahaastattelussa kysymysten muoto on sama, mutta haastattelija voi vaihdella niiden järjestystä, ja vastauksissa on vapaa sana. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 47.)

Tutkimus toteutettiin siis kvalitatiivisena tutkimuksena. Tutkimusmetodinä toimii teemahaastattelu, joka toteutettiin haastatteleamalla Original Sokos Hotel Alexandran vastaanottovirkailijoita. Tutkimukseen osallistui viisi eri-ikäistä ja eripituisista työsuhteista olevaa naista, jotka työskentelevät hotellin vastaanotossa. Tutkittavat haastateltiin eri aikoina, yhdessä hotellin kokoustiloista, Pormestarissa. Pormestari oli varattu haastatteluja varten, ja näin haastattelut sujuivat keskeytyksettä rauhallisessa tilassa suljettujen ovien takana. Vastaukset käsiteltiin luottamuksellisesti niin, että vastaajan anonyymius säilyy eikä kukaan, haastattelijaa ja haastateltavaa lukuun ottamatta, saa tietää, mitä kukin on vastannut. Tutkittavien valinta tehtiin yhdessä toimeksiantajan kanssa. Haastateltavat haluttiin valita mahdollisimman monipuolisesti eri-ikäisistä ja eripituisista työsuhteista. Yksi haastattelu kesti noin 45–55 minuuttia. Haastattelut nauhoitettiin IPhonella, jonka jälkeen tiedosto siirrettiin tietokoneelle ja litteroitiin sanatarkasti aina heti haastattelun jälkeen. Litterointi Word -dokumentin pituus oli 38 sivua, kun haastattelut oli kirjoitettu kappaleittain niin, että yksi kappale oli yksi haastattelu teemoineen. Kappaleiden välissä otsikkona ja haastattelujen erottajana olivat haastateltavan nimikirjaimet, haastattelun ajankohta ja kesto. Vastauksen perusteella saatiin ymmärrystä työkyvyn ja itsensä johtamisen tilanteesta sekä kehitysehdotuksia miten työkykyä voitaisiin vielä parantaa.

Tutkimuksen tiedonkeruumenetelmäksi valittiin haastattelu, koska sillä koettiin saavan eniten irti aiheesta. Aihe ja haastateltavien kokemukset ovat henkilökohtaisia ja uniikkeja, joten niistä saa paremmin irti puhumalla kasvotusten. Suora kielellinen vuorovaikutustilanne tutkittavan kanssa mahdollistaa tiedonhankinnan suuntaamista itse tilanteessa ja tuo esiin vastausten taustalla olevia motiiveja. Lisäksi haastattelussa esiintyy ei-kielellisiä vihjeitä, jotka auttavat ymmärtämään vastauksia ja merkityksiä. Haastattelun etuna on tietojen syventäminen ja vastausten selventäminen sekä haastateltavan subjektiivisuus. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 34.)

5.2 Tutkimuksen eteneminen

Tutkittavien valinta tapahtui siis toimeksiantajan kanssa. Seuraavaksi potentiaalisiin haastateltaviin otettiin yhteyttä puhelimitse. Haastattelukutsussa selvisi, että haastattelu koskee vastaanottovirkailijan työkykyä itsensä johtamisen näkökulmasta ja tutkimus olisi osa Jyväskylän ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijan opinnäytetyötä. Ilmoittautuneiden osallistujien kanssa sovittiin heille sopiva aika haastatteluille. Haastattelut pidettiin viikoilla 37 ja 38.

Haastattelu alkoi opinnäytetyön aiheen esittelyllä ja käsitteiden työkyky ja itsensä johtaminen, määrittelyllä. Haastateltaville kerrottiin haastattelun aina haastattelun alussa, että ovat täysin luottamuksellisesti mukana ja vastaukset tulevat vain tämän opinnäytetyön tekijän käyttöön, että anonyymius säilyy. Osallistujille kerrottiin, että ottaa oman aikansa vastaamiseen, ei ole kiirettä, vastaa niin kuin ymmärtää ja niin hyvin kuin pystyy, että haastatteluista saisi mahdollisimman paljon irti. Haastatteli-joille ilmoitettiin myös nauhoituksesta, joka helpottaa haastattelujen purkamista. Haastattelussa oli käytössä haastattelurunko, jonka mukaan edettiin, välillä muuttaen kysymysten paikkaa, kuitenkin niin, että haastattelun muoto ja eteneminen oli selkeää. Haastattelurunko löytyy liitteistä (Liite 1.). Haastattelun teemat ja kysymykset ovat nousseet teorian pohjalta niin, että aihetta käsiteltäisiin mahdollisimman laajasti ja näin saataisiin mahdollisimman paljon irti haastatteluista. Haastattelijan neutraali olemus on tärkeää, ettei hän lähde johdattelemaan vastauksiin ja laita sanoja vastaajan suuhun. Tämä edistää tutkimuksen luotettavuutta.

Tutkimushaastattelussa esitettiin kysymyksiä itsensä johtamisen näkökulmasta. Haastattelu eteni taustatiedoista erilaisiin työkykyyn liittyviin teemoihin. Esimerkiksi liittyen haastateltavan itsetuntemukseen, tavoitteiden saavuttamiseen ja työtyytyväisyyteen, jaksamiseen, fyysiseen hyvinvointiin, sosiaaliseen hyvinvointiin, henkiseen hyvinvointiin, motivaatioon, työilmapiiriin, työmotivaatioon, elämänhallintaan, kiireeseen ja stressiin. Haastattelussa tehtiin myös eräänlainen työkykyarvio, jonka jokainen tutkittava sai itse arvioida. Kyseessä oli aiemmin esitetyn Työkykyindeksin ensimmäinen kohta, jossa työntekijä itse arvioi omaa työkykyään asteikolla 0 - 10 niin, että 0= ei kykene lainkaan työskentelemään ja 10= paras mahdollinen työkyky. Taustatiedoista kysyttiin haastateltavan ammattinimike, ikä, työsuhteen pituus, työkokemus, koulutus ja terveyden tilanne.

Haastattelurunko ja apukysymykset tehtiin helpottamaan haastattelujen kulkua ja sujuvuutta. Teemat ja kysymykset nousivat tutkimalla aineistoa ja teoriaa tarkasti. Kysymykset esitettiin järjestyksessä, mutta niitä muutettiin, jos vastaaja alkoi puhua aiheesta jo aiemmin. Näin vältettiin samojen aiheiden esiintymistä kahdesti ja keskityttiin yhteen teemaan kerrallaan. Haastateltavalle esitettiin tarkentavia ja lisäkysymyksiä sen, mukaan miten laajasti he vastasivat. Osa tarvitsi aiheen avaamista ja tarkentavia kysymyksiä enemmän kuin toiset. Jos kysymystä ei ymmärretty, pyrittiin sitä avaamaan enemmän tai johdattelemalla esimerkin avulla, kuitenkin niin, ettei haastateltavaa johdettu tiettyyn vastaukseen. Haastattelut sujuivat hyvin ja keskustelun omaisesti.

Vastaukset käytiin läpi aina heti haastattelun jälkeen. Haastattelut nauhoitettiin puhelimella, josta ne siirrettiin OneDriven kautta tietokoneelle ja kuunneltiin Windows Media Player:illa. Puhe litteroitiin sanasta sanaan jättäen kuitenkin ylimääräiset turhat täytesanat, kuten nauru, hyminä, mietiskely ja useasti toistetut samat sanat. Haastattelut avattiin Word-tiedostolle, josta niitä lähdettiin tutkimaan tarkemmin, löytämään eroja ja yhtäläisyyksiä. Vastauksista poimittiin pääideat ja taulukoitiin jokaisen vastaajan vastauksen mukaan. Lisäksi tehdään vertailua muun muassa eri-ikäisten vastausten välillä. Kaikkien vastausten perusteella tutkittiin eroja ja yhtäläisyyksiä sekä sitä miten ne tukevat aikaisempaa teoriaa. Lopuksi tehtiin yhtenäinen taulukko (Liite 2.), joka keräsi kaiken tiedon yhteen eli näyttää haastatteluista nousseet pääpointit ja kehitysideat.

5.3 Aineiston analysointi

Seuraava vaihe on aineiston analysointi. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston analysoinnin ideana on kiteyttää aineiston sisältöä ja tarkastella tekstiä tutkimusongelman näkökulmasta. Aineistoa tarkastellaan ja tutkitaan huolellisesti lukemalla sitä läpi useaan otteeseen ja ottaen pääpointit esiin. Tutkitaan keskeisten asioiden esiintymistä tekstissä, tiivistetään ja tulkitaan aineistoa samalla verraten sitä teoriaan. Aineistosta alkaa nousta esiin tärkeitä asioita, kun siihen paneutuu tarpeeksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006.)

Haastatteluilla kerätyn aineiston avulla pyritään luomaan ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. Haasteena teemahaastatteluaineiston analyysissä on ratkaisun löytäminen suuresta tekstiaineistosta. Asiat hukuvat helposti haastateltavien sanatulvaan, tutkimuksen haastattelujen litteroinnit olivat noin 7 sivua per haastattelu. Teemahaastattelun teemojen kattavuus ja ilmiön tarkastelu eri kulmista helpottaa kuitenkin ratkaisun löytämistä. Tiivistäminen helpottaa suurempien kokonaisuuksien näkemistä. (Kananen 2010, 60–61.) Opinnäytetyön loppuun on liitetty tiivistelmä haastattelussa ilmenneistä tärkeimmistä punaisista langoista (Liite 2.). Toinen analysointimenetelmä on sisällönanalyysi, jossa aineistoa tarkastellaan tiivistäen, eritellen ja yhtäläisyyksiä sekä eroja etsien. Sen avulla muodostetaan tiivistetty kuvaus tutkittavasta ilmiöstä, joka kytkee tulokset ilmiön laajempaan kontekstiin ja aihetta koskeviin muihin tutkimustuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi, 2002.) Analysointia tehtiin myös teemoittelemalla, joka on yleinen teemahaastattelujen analyysitapa. Teemoittelussa etsitään aineistosta yhdistäviä tekijöitä haastattelujen, vastauksien tai kirjoitelmien perusteella. Teemat on yleensä määritelty jo ennen haastatteluja, mutta niitä on voi löytää lisää vielä analysointi vaiheessa aineistoa tutkien. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006.) Teemoittelu tapahtui Word -dokumentille niin, että eri teemat erottuivat selkeästi toisistaan ja niitä oli helppo vertailla keskenään. Teemoittelu avasi aineistoa hyvin ja selkeytti tutkimuksen tuloksia.

Laadulliselle tutkimukselle ominaisella tavalla tehtiin sisällönanalyysi ja teemahaastatteluaineiston analyysi. Haastatteluaineisto litteroitiin ja luettiin läpi useaan otteeseen. Sieltä nostettiin esiin tärkeimpiä kohtia, joista tehtiin taulukko ja kirjoitettiin tutkimustulokset. Lopuksi tehtiin tiivistelmä, jonka perusteella kirjoitettiin analyysi.

Analyysi peilaa teoriapohjaa. Kehitysehdotukset muodostuivat haastatteluissa esiin tulleiden ajatusten perusteella.

6 Tutkimustulokset

Tutkimuksessa tutkittiin työkykyä itsensä johtamisen kautta. Teemahaastattelun kysymykset nousivat teorian tutkimisen ja kirjoittamisen pohjalta. Haastattelukysymykset ovat mielenkiintoisia ja monipuolisia. Aihetta on lähdetty tarkastelemaan mahdollisimman laajasti, että saataisiin tarpeeksi kattava kuva työkyvyn tilanteesta ja itsensä johtamisen roolista. Tutkimushaastattelussa lähdettiin selvittämään muun muassa vastaanottovirkailijoiden työtyytyväisyyttä, jaksamista, työilmapiiriä, työn kuormittavuutta, stressiä, ongelmanratkaisua, hyvinvointia ja terveyttä sekä työntekijöiden kehittymismahdollisuuksia ja oppimista. Seuraavaksi käydään läpi haastattelujen tuloksia.

Taustatiedot

Vastaajien työkokemus vastaanottovirkailijana vaihteli 1-8 vuoden välillä. Vastaajat olivat iältään nuoria aikuisia ja aikuisia, 24–42 –vuotiaita. Tämän hetkinen terveydentila koettiin hyväksi. Mitään suurempia terveydentilaan vaikuttavia ongelmia ei esiintynyt kenelläkään. Terveystä ja yleisestä hyvinvoinnista huolehditaan liikkumalla, nukkumalla ja syömällä hyvin. Vastaottovirkailijat harrastivat monipuolisesti liikuntaa salilla käymisestä aktiiviseen ulkoiluun ja lenkkeilyyn. Kysyttäessä miten parantaisit terveydestä ja yleisestä hyvinvoinnista huolehtimista suurimmalla osalla tuli mieleen ruokavalion tärkeys ja liikunnan lisääminen kalenteriin. Terveellinen syöminen ja säännöllinen liikunta koettiin tärkeinä. Työkyky koettiin hyväksi. Ei koettu suurempia ongelmia, miksi ei voisi tehdä töitä. Raskaat viikot aiheuttivat raskautta. Vaihtelevat työvuorot ja työpäivät koettiin virkistäviksi ja työkykyä parantaviksi.

Vastaanotossa on töissä aikuisia, jotka pitävät omasta terveydestä ja hyvinvoinnistaan hyvää huolta. Vaikka nimettiin joitain parannuksia, ei silti koettu, että mikään

erityisesti haittaisi työkykyä tai heikentäisi terveyttä tällä hetkellä. Vastaajia pyydettiin lisäksi arvioimaan omaa työkykyään tällä hetkellä asteikolla 0 - 10, kun 0= ei kykene työskentelemään lainkaan ja 10= paras mahdollinen. Keskiarvoksi tuli 9,1.

Työn hyvät ja huonot puolet

Työn hyvinä puolina pidettiin työkavereita, työilmapiiriä, uuden oppimista ja vaihtelevia vuoroja. Työssä pidettiin erityisesti työkavereista. Hotelli on iso kokonaisuus ravintolan ja kerroshuollon työntekijöineen, mutta koko talon osastojen välit koettiin hyväksi. Itse työssä pidettiin sen monipuolisuudesta, vastuullisuudesta, haasteista ja uuden oppimisesta. Työssä koettiin olevan mahdollisuus edetä tiettyyn pisteeseen asti, mutta aina voi oppia uutta. Painotettiin, että mikään päivä ei ole samanlainen ja vaihtelu virkistää. Vastaajat kokivat, että työnantaja on joustava ja ottaa huomioon työntekijöiden tarpeita ja toiveita. Töissä ollaan joustavia vapaapäivätoiveiden suhteen, ja on suotu mahdollisuus opiskella töiden ohella esimerkiksi vähentämällä työtunteja niin, että työntekijän aika ja voimavarat riittävät sekä työntekoon että opiskeluun. Työtä pidettiin myös liikkuvana ja vapaana työnä. Hyvää palautetta ja kiitosta sekä omaa motivaatiota, osaamista ja sitoutumista työhön pidettiin myös työn hyvinä puolina. Erilaiset asiakkaat ja työkaverit ovat työn positiivisia puolia. Suurin osa piti enemmän työn asiakaspalveluosuudesta, mutta muutama oli kiinnostuneempi työn hallinnollisesta puolesta, joka liittyy esimerkiksi hotellijärjestelmän ja verkkomaksusysteemien käyttöön.

Tää on kuitenkin henkisesti raskasta toi asiakaspalveluna ja sitte vielä se että sä hoidat siinä samalla ne toimisto hommat.

Työn huonoina puolina pidettiin kiirettä ja stressiä, jotka kuormittavat työntekijää. Työssä yhdistyvät asiakaspalvelu ja vastaanoton toimistotyöt, mikä koetaan henkisesti raskaaksi, vaikka työstä pidetäänkin valtavasti. Erityisen raskaaksi koettiin kesän ruuhka-ajat, jolloin venyttiin ”äärirajoille” ja tuntui, että piti tehdä enemmän kuin osaa. Kotona raskaan työpäivän jälkeen koettiin väsymystä ja ärtyneisyyttä. Haastatteluissa mainittiin myös työn jatkuva keskeyttäminen, jonkin eteen tulleen kiireellisemmän asian takia, kuten asiakkaan, puhelun tai sähköpostin. Vastaanottovirkailijan työ on erittäin hektistä ja keskeytyksiin törmättiin päivittäin, ”mutta se on ihan normaalia tässä työssä kai...” Työn huonona puolena pidettiin juuri tätä vuorotyötä ja ”ilta-aamukomboja”, jotka ovat raskaita. Lisäksi mainittiin rasittavaksi se, että töissä

pitää seistä koko päivän, pieniä vessa- ja ruokataukoja lukuun ottamatta. Vastaanotto koettiin sijainniltaan huonoksi, sillä vastapäätä olevat pyöröovet aiheuttavat jatkuvat vedon, joka vetää työntekijöiden niskoja jumiin. Työvuoroissa ”venyminen” aiheuttaa kuormittumista. Silloin tällöin on ok jatkaa tarvittaessa vuoroaan esimerkiksi sairastumisen vuoksi, mutta jatkuva työvuorojen pitkittyminen ja joustaminen käyvät raskaaksi. Huonona puolena mainittiin myös tiedotuksen olevan joskus puutteellista. Yövuorolaiset kokivat asiakkaiden vähyyden ja esimiehen vähäisen tuen huonoiksi puoliksi fyysisen rasituksen lisäksi.

Työntekijät pitivät työstään ja kokivat, että ovat omalla alallaan. Pieniä korjauksia mainittiin, mutta esimerkiksi työstressistä koettiin, ettei siitä voisi päästä eroon, koska se kuuluu kyseiseen työhön. Tiedostettiin, että joskus päivät ovat kiireisiä ja stressataan, mutta se osattiin jättää työpaikalle eikä viety murheita mukanaan kotiin.

Työtyytyväisyys

Vastaajat olivat kaikki vähintään melko tyytyväisiä työhönsä. Työpaikkaa pidettiin viihtyisänä ja koettiin, että oltiin oikealla alalla ja oikeassa työssä tällä hetkellä.

On kiva tulla töihin, Tykkään tosi paljon tästä työstä.

Tosi tyytyväinen, tekisin enemmänkin tunteja.

Tyytymättömyyttä oli palkan ja työtuntien määrän suhteen. Yksi viidestä sanoi haluavansa tehdä enemmänkin työtunteja. Toisilla työtaakka oli tällä hetkellä oikein sopeva, ja yksi vastaajista mietti, vähentäisikö työtunteja, jottei kuormittuisi liikaa.

Osaaminen

Tosi monipuolista, tuntuu et siinä on laidasta laitaan ihan kaikkee niinku teet, aina tulee jotain uusia tilanteita tai juttuja mitä pitäis selvittää, mut se on just sitä et se on niin vaihtelevaa.

Vastaajien mukaan vastaanoton työntekijä tarvitsee todella monipuolista osaamista: kärsivällisyyttä, järjestelmällisyyttä, asiakaspalveluhenkisyttä, sosiaalisia taitoja, kielitaitoja, paikallistietämystä, vuorovaikutustaitoja, hotellijärjestelmän osaamista ja muita tietoteknisiä taitoja. Kaikki vastaajat mainitsivat asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaidot. Koettiin, että tärkeintä on olla asiakaspalveluhenkinen ja tulla toimeen kaikkien kanssa. Kaiken muun voi oppia ajan kanssa, kunhan on kiinnostunut oppimaan.

Jos sä et oo kiinnostunu, ei tää oo sun paikka.

Tärkeää on tulla toimeen sekä asiakkaiden että kaikkien työkavereiden ja osastojen välillä. Työssä pitää olla järjestelmällinen, koska se on niin hektistä ja on paljon muistettavaa. Organisaatiotaitojakin tarvitaan, sillä työtä on osattava jakaa, koska sitä on niin paljon. Delegoiminen on tärkeää, jottei kukaan kuormitu liikaa. Organisaatiotaitoa tarvitaan myös oman työn hoitamisessa mallikkaasti. Täytyy olla suunnitelma, miten edetä, koska työtä on niin paljon. Pitää kirjata asioita, jotta muistaa tehdä kaiken. Myös ”pelisilmä” ja ”tilannetaju” mainittiin, koska työssä on osattava reagoida asiakkaiden kysymyksiin ja ongelmiin. Asiakkaan kysyessä on vastaanottovirkailijan vähintään vastattava, että en osaa sanoa nyt, mutta otan selvää ja palaan asiaan. Asiakaspalvelutilanteessa asiakkaalta saatu palaute on osattava ottaa vastaan nöyrästi. Vaikeiden tai hankalien asiakkaiden kanssa tarvitaan myös vastausten mukaan: ”pitkää pinnaa ja tilannetajua”. Vastaanottovirkailijan tulee tietää lisäksi kaikki huoneiden, kokoustilojen, wc-tilojen yms. sijainnit ja osattava neuvoa tie näihin paikkoihin. Vastaanottovirkailija tarvitsee lisäksi paikallistietämystä, jotta hän voi kertoa ajankohtaisista tapahtumista, nähtävyyksistä, sijainneista sekä kulkuvälineistä ja julkisen liikenteen mahdollisuuksista. Kielitaidoista sanottiin, että vastaanottovirkailija pärjää erittäin hyvin englannilla ja suomen kielellä, mutta kaikki muu kielitaito on plussaa.

Osaamista pidetään yllä opettelemalla ja opiskelemalla. Työssä kannustetaan kysymään, jos ei osaa. Tärkeänä pidettiin yrittämistä ja kiinnostusta omaan työhönsä, joka auttaa myös oppimaan.

Työ luo hyvät puitteet jokapäiväiselle osaamiselle.

Oppimistyylinä mainittiin asioiden ylös kirjaaminen ja tarpeen tullen tarkistaminen, avun kysyminen, matkiminen ja tekemällä oppiminen. Osa koki, että oli mahdotonta muistaa jälkeensä luettuja oppaita, vaan oppiminen tapahtui käytännössä fyysisesti tekemällä. Asioiden muistiin kirjoittaminen koettiin hyvänä tapana oppia, koska muistiinpanoihin voi aina tarpeen tullen palata ja muistella, miten tämä nyt menee. Omalla ajalla opiskeltiin kieliä, työpaikalla pidettiin yllä jokapäiväistä osaamista. Paikallistietämystä tulee, kun seuraa aktiivisesti kaupungin tapahtumia ja uutisia. Hotellin sijainnit, huoneiden, kokoustilojen, wc-tilojen, lasten leikkihuoneen, parkkipaikojen yms. sijainnit täytyy opetella. Niitä on käyty opiskelemassa kävelemällä reittejä

työpäivän aikana hiljaisina hetkinä niin, että reitin voi neuvoa myöhemmin asiakkaalle tai esimerkiksi poliisille tai palokunnalle. Työpaikka järjestää hyvät mahdollisuudet oppimiselle, mutta täytyy olla itse aktiivinen.

Vastaanottovirkailijan työhön kuuluu moniosaaminen. Vastaanottovirkailijalta vaaditaan paljon osaamista, ja asiakaspalvelutaidot koettiin tärkeimmiksi. Kaikki vastaajat mainitsivat, että tarvitsevat työssään asiakaspalvelutaitoja ja vuorovaikutustaitoja. Vuorovaikutustaidot liittyvät sekä asiakkaisiin että työkavereihin, koska niiden avulla on työtä tehdään.

Oppiminen ja kehittyminen

Oma oppiminen ja kehittyminen tapahtuvat pakostikin työn ohessa, kunhan kiinnostusta on. Koettiin, että joka päivä oppi jotain uutta esimerkiksi hotellijärjestelmän käytöstä tai maksusovelluksista. Oppiminen on kiinni omasta asenteesta ja halusta kehittyä. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että omassa työssä oli mahdollista ja pitääkin oppia ja kehittyä. Oppimista kiihdyttävät jatkuvat muutokset ja kehitys. Esimerkiksi juuri tullut uusi maksupääte oli uusi asia, joka piti oppia. Työnimikkeillä pysyy jatkamaan tiettyyn pisteeseen asti. Työn tuomat kehitysmahdollisuudet ja eteneminen ovat kiinni työntekijän omasta kiinnostuksesta, ja oppiminen hoidetaan omalla ajalla. Toki työpaikka tarjoaa erilaisia mahdollisuuksia edetä, mutta niihin on itse tartuttava. Esimerkiksi hotelli järjestää erilaisia koulutuksia, kuten ensiapukoulutusta, ja Jollas-opistossa voi opiskella esimiestaitoja. Vastaajat halusivat kehittää itsessään paineensietokykyä, tunteiden hallintaa, järjestelmällisyyttä, esimiestaitoja ja yksinkertaisesti omia työtaitojaan. Kehittyminen tapahtuu oppimisen ja kokemuksen kautta. Lisäksi haluttiin saada valmiutta niin sanottuihin erikoistilanteisiin, kuten kohtaamiseen hankalan asiakkaan tai virkavallan kanssa. Haasteena työssä nähdään aika-tilaus, koska työssä tulee niin paljon keskeytyksiä, että kaikkea on hankala muistaa ja tehdä. Kaikkea ei voi hoitaa yksin, on pakko delegoida. Matkimista pidettiin myös tärkeänä oppimisvälineenä. Vastaanotossa oli opittu matkimalla aluksi työkaverilta esimerkiksi tiettyjä lausahduksia ja sanontoja, joita he asiakkaille palvelutilanteessa sanoivat, esimerkiksi: ”Asetuhan taloksi!”. Nyt oman kokemuksen kautta on muodostettu oma tyyli puhua asiakkaille ja omat lausahdukset koetaan luonnollisina.

Kaikki osallistujat halusivat lähteä kehittämään tietoja ja taitoja omassa työssään, mikä viestii työn mielekkyydestä ja kiinnostuksesta omaa työtä kohtaan. Halu oppia kertoo myös uusista haasteista ja suuremmasta vastuusta.

Työilmapiiri

Työilmapiiri koettiin kaiken kaikkiaan hyväksi. Pieniä ristiriitoja oli ilmennyt, mutta on fakta, ettei kaikkien kanssa voi olla parhaita kavereita. Kaikki olivat kuitenkin sitä mieltä, että työkaverit ovat: ”Ihan huippuja, heistä tykätään, heidän takia on kiva tulla ja olla töissä.”

Toisaalta ollaan kaikki aikuisia ihmisiä ja kaikkien kanssa pitäisi tulla toimeen.

2/5 sanoi huomanneensa jonkinlaista ristiriitaa työkavereiden välillä, mutta koki, että pystyi itse kuitenkin työskentelemään ihan normaalisti. Jos jollain työkaverilla on huono päivä tai jokin asia painaa, välittyy se muillekin vuorossa olijoille. Silloin yleensä rohjetaan kysyä, miten menee, onko kaikki hyvin. Toisena ongelmana koettiin tiedon kulku ja puhumattomuus. Osasta tuntui hankalalta saada vastauksia ns. henkilökohtaisiin ja arkoihin aiheisiin, kuten esimerkiksi kysymys töiden jatkuvuudesta. Ilmapiirin koettiin parantuvan remontin myötä, koska pystytään tarjoamaan asiakkaille sitä parasta mitä halutaan. Vastaanoton, ravintoloiden, kerroshuollon ja huoltomiesten välit koettiin erittäin hyväksi. Osastojen välinen ilmapiiri on hyvä. Vastaanoton tiimi on todella hyvä, yleensä kaikki auttavat toisiaan ja vastataan kysymyksiin, kunhan muulta työltä ehditään. Osa tiimistä viettää aikaa yhdessä työn ulkopuolellakin.

Original-tekojen myötä ilmapiirin osastojen välilläkin on koettu muuttuneen. Esimerkiksi Original-teko voi olla asiakkaan syntymäpäivän muistaminen suklaalevyllä, kuohuviinillä ja kortilla. Koko henkilöstöllä on yhteisenä tavoitteena oman parhaansa tekeminen ja asiakkaiden tyytyväisyys.

Kaikki ollaan täällä niinkun samalla asialla, tavallaan että asiakas on tärkein siltäkin että kaikki haluaa tehdä täällä parhaansa ja se että asennet on hyvä. Ja toihan toi hirveen paljon toi Original homma, kun sai alkaa olemaan respassa hyvin paljon niinkun semmonen oma ittensä ja sai luvan tehdä asiakkaille, niinkun viedä huoneisiin vippejä, ja täällä saa olla aito itsensä ja oon huomannu et se on nyt välittyny kaikkien osastojenkin välille, että vaikka franseskasta on helppo saada joku innostumaan tekemään jotain jollekin asiakkaalle, ja ne näkee niinkun vaivaa sen eteen että ne tekee

jonkun hienon hedelmälautasen vaikka tai jotain tämmösiä ja täällähän on kaikilla sama päämäärä.

Työilmapiirin tekevät saman henkiset ihmiset. Kaikilla on päämääränä tuottaa asiakkaalle elämyksiä. Kaikki tekevät parhaansa ja työt hoidetaan hyvin. Työilmapiiri on sellainen, että on mukava tulla töihin ja töissä on hyvä olla. Henkilökunta osaa olla omana itsenään, eikä esitetä mitään rooleja. Vastaanottovirkailijoille on luotu mahdollisuus olla oma itsensä ja reagoida eri tavalla. Työntekijöillä on hyvä asenne ja motivaatio työhönsä.

Vaikka ollaan eri-ikäisiä niin ollaan kuitenkin saman henkisiä.

Ei sitä tuu katottuu et kenen kanssa sä oot töissä, koska se oikeestaan, se kertoo paljon siitä, että mä en kato työvuorolistasta että kuka mun kanssa on töissä, että se on tavallaan ihan sama kuka mun kanssa on.

Ristiriidat johtuvat osaksi henkilökemioista, tietämättömydestä ja infon puutteesta. Esimerkiksi mainittiin tilanne, jossa asiakas kysyi jotain, mihin vastaanottovirkailija ei osannut vastata, koska ei ollut kuullutkaan muutoksesta. Ristiriitoja vähentäisi vastaajien mielestä se, että rohkeasti otettaisiin asiat esille ja kysyttäisiin, eikä elettäisi omien luulojen varassa. Ristiriitatilanteessa asianomaisten tulee ottaa asia puheeksi eikä jättää sitä paisumaan. Työntekijöistä suurin osa haluaisi lisätä työkavereiden kanssa viettämänsä aikaa työn ulkopuolella.

Kaipaisi sitä, että nähtäisi useammin porukalla.

Esimerkiksi nähtäisiin liikunnallisten harrastusten parissa, jumpassa, uusia lajeja kokeillen tai käytäisiin ulkona syömässä tai teatterissa. Henkilökemioiden parantamiseksi ehdotettiin myös, että:

Ymmärretään ja hyväksytään ihmisten erilaisuus ja se ettei kaikkien kanssa voi tulla parhaita kavereita, toiset vaan ovat läheisempiä kuin toiset.

Kaikki vastaajista olivat sitä mieltä, että pystyivät tarpeen tullen kysymään apua tai tukea työkaverilta. Työpaikalla kannustetaan kysymään, jos tulee tilanne, jolle ei itse osaa tai pysty. Koettiin, että töistä saa tukea ja melkein keneltä vaan voi kysyä. Toisaalta sanottiin, että kysyessään täytyy tietää kenelle esittää kysymyksensä, että saa asiallisen vastauksen. Kiireessä vastauksia voi toki joutua odottelemaan ja pärjätä yksin. Vastauksien perusteella suurin osa oli sitä mieltä, että työkavereiden kanssa voi käydä avoimesti keskustelua kaikesta työhön liittyvästä. Vastauksissa kävi ilmi myös ihmisten avoimuus ja itseluottamus, että uskalletaan olla oma itsensä. Henkilökunta

huolehtii myös toistensa hyvinvoinnista kysymällä miten menee ja onko kaikki hyvin, jos huomataan, että toisella on esimerkiksi huonopäivä. Joskus koettiin kuitenkin, että ollaan liiankin avoimia ja toisaalta pidättyväisiä arkojen aiheiden, kuten työn jatkuvuuden kanssa.

Se on ihan normaalia, että et vaan tuu toimeen kaikkien kanssa, mutta pitäis silti yrittää tulla toimeen kaikkien kanssa niin, että kaikilla on hyvä olla töissä.

Kaksi vastaajaa viidestä oli sitä mieltä, että sai tarpeeksi palautetta työstään. Koettiin, että palaute motivoi ja innostaa töissä, mutta sitä toivottiin lisää. Haluttaisiin, että asioista sanottaisiin suoraan ja heti, vaikka se aiheuttaisi pahaa mieltä. Parempi sanoa suoraan ja korjata, koska toinen voi jatkaa samaan malliin ja pahimmassa tapauksessa joutua selvittämään asioita ja korjailemaan tekemiään virheitä myöhemmin. Toisaalta sanottiin, että pitäisi itsekkin antaa enemmän palautetta muille heidän työstään. Osa oli sitä mieltä, että oli huono käsittelemään saamaansa palautetta, mutta silti toivoisi saavansa sitä enemmän. Palaute oli suurimmaksi osaksi positiivista tsemppaavaa ja osaksi rakentavaa palautetta, kritiikkiä ja virheistä huomauttelua. Esimiehellä koettiin olevan kannustava asenne ja pienet huomiot olivat hyväksi, että tietää onko toiminut oikein.

Työilmapiiri koettiin siis hyvänä. Vuorovaikutus henkilöstön välillä on toimivaa sen kaikissa osa-alueissa: vastaanotossa, ravintoloissa ja kerroshuollossa. Pieniä parannuksia lähdettiin hakemaan avautumalla omista tunteistaan. Esimerkiksi, jos ollaan ahdistuneita oman tulevaisuutensa puolesta tai esiintyy konflikti henkilökunnan jäsenten keskuudessa, otettaisiin asia puheeksi esimiehen ja asianomaisten kanssa, eikä vatvottaisi asiaa pienessä piirissä. Asiasta puhuminen on se avainasia. Aina löytyy joku kenelle voi puhua. Näin mieltä painavista asioista päästään juttelemaan ja niihin lähdetään hakemaan ratkaisuja.

Työmotivaatio

Vastaanottovirkailijat kertoivat, että heitä innostaa omassa työssään palaute, asiakkaat, onnistuminen ja uuden oppiminen. Hyvä asiakaspalaute tai kommentti työkaverilta tai pomolta kannustaa töissä.

Hyvän palautteen ja tsempin saaminen tuntuu hyvältä. Hyvä työilmapiiri ja työkaverit antaa energiaa töissä.

Myös remontin tuomat uudistukset ja muutokset innostivat tekemään töitä. Asiakaspalvelualan sosiaaliset ihmiset ovat saaneet paljon kavereita työn kautta ja osa näkee toisiaan usein myös vapaa-aikanaan. Onnistuminen ja uuden oppiminen kannusti myös jatkamaan samaan malliin ja kehittymään työssään.

On kiva kun on sellasta vaihtelua paljon et jokainen päivä täällä on niin erilainen.

Kiva ku on saanu myöskin vaihteluu näissä työtehtävissä nii pysyy sillee virkeenä mielenkiintoo on et sekin vaikuttaa tosi paljon siihen, että jaksaa niinkun töissä kun pääsee tekeen erilaisia juttuja.

Työssä arvostettiin monipuolisuutta, työilmapiiriä, työkavereita, luottamusta, oppimista ja johtamistapaa. Vastaanottovirkailijan työssä arvostettiin sen monipuolisuutta, että saa tehdä erilaisia asioita ja kohdata uusia ihmisiä ja oppia uutta päivittäin. Osa arvosti myös työtä itsessään, että on töitä ylipäätään. Työilmapiiri ja työkaverit auttavat viihtymään töissä paremmin, koska heistä saa tukea, apua ja tsemppiä. Luottamus työntekijään tuo vapautta työntekoon ja varmuutta siihen, että osaa hoitaa työnsä. Työssä arvostettiin myös sen asettamia rajoja ja sääntöjä.

Sulla on se oma tila, sulla on se laatikko missä sä voit pouhkoilla niinkun sä haluat, mut sit sulla on kuitenkin ne rajat ympärillä et sulla on niitä mahdollisuuksia tietyissä tilassa.

Johtamisessa arvostetaan juuri niitä rajoja ja sääntöjä minkä mukaan toimia, mutta työntekijöille on myös luotu vapautta olla omia itsejään ja luotetaan siihen, että he pärjäävät.

Työntekijöitä motivoi hyvä palaute, asiakastyytyväisyys, tavoitteet ja uuden oppiminen. Jokainen vastaajista mainitsi hyvän palautteen asiakkailta, joka on todella tärkeää asiakaspalveluammattissa. Myös asiakastilanteet antavat motivaatiota vastaanottovirkailijan työssä. Tykätään asiakkaista ja asiakaspalvelusta. Osa mainitsi myös motivoituvansa palkasta tai hyvästä työstä myönnettävillä palkkioilla. Nämä konkreettiset tavoitteet esimerkiksi myyntitavoitteet luovat suuntaa työntekoon, että tiedetään mitä täytyy tehdä tavoitteen saavuttamiseksi. Tiedetään mitä tehdä ansaitakseen palkkioita ja kiitosta. Myös remontin tuomat uudet huoneet ja muut puitteet koettiin hyväksi motivaation lähteeksi. Tämä joka päiväinen uuden oppiminen ja uudet mahdollisuudet motivoivat työntekijöitä, jotka ovat kiinnostuneita työstään ja valmiita kehittymään paremmaksi. Oppiminen kannustaa tekemään töitä ja käyttämään näitä oppimiaan asioita ja kehittymään alan ammattilaiseksi.

Asiakas on tärkein sillain, että kaikki haluaa tehdä täällä parhaansa, ja se että asennan on hyvä ja toihan toi hirveen paljon toi Original homma, kun sai alkaa olemaan respassa hyvin paljon niinkun semmonen oma ittensä ja sai luvan tehdä asiakkaille juttuja niinkun viedä huoneisiin vippejä ja niinkun olla, täällä saa olla aito itsensä.

Motivaatio ja into työhön lähtivät kaikilla asiakkaista ja työkavereista. Vastaanottovirkailijat ovat asiakaspalvelulähtöisiä ja sosiaalisia, mikä näkyy heidän puheessaan. Henkilöstö tuntee, että heillä on vastuuta ja heihin luotetaan. Lisäksi työkavereista saatava energia vaikutti positiivisesti työssä jaksamiseen. Töissä jaksettiin paremmin, kun oli kaveri mukana.

Heikkoudet ja vahvuudet

Kaikki vastaajista kertoi omaksi vahvuudekseen asiakaspalvelutaidot tai sosiaalisuuden. Asiakaspalvelutaidot ja sosiaalisuus ovat tosi tärkeitä vastaanottovirkailijan ammatissa, koska ollaan tekemisissä erilaisten ihmisten kanssa päivittäin. Vastaanotossa on alansa ammattilaiset töissä, he osaavat olla omia itsejään ja kohdata ihmisen luontevasti.

Mä oon tosi hyvä ihmisten kanssa ja mä ihan aidosti nautin ihmisen kohtaamisesta.

He kokivat kaikki, että tulevat toimeen kaikkien kanssa. Osa koki vahvuudekseen hotellijärjestelmän osaamisen ja osa enemmän sosiaalisten taitojen. Kaikki kokivat pitävänsä asiakaspalvelutyöstä ja heillä oli myös paljon kokemusta siitä jopa eri työpaikoissa.

Heikkouksiksi koettiin asioiden ottaminen henkilökohtaisesti ja oma keskittyminen. Vastaanottovirkailija kohtaa jopa satoja asiakkaita päivittäin ja joutuu ottamaan vastaan paljon myös negatiivista palautetta ja hankalia tilanteita. Toivottiin, että oltaisiin jämäkämpiä ja osattaisiin sivuuttaa nämä negatiiviset palautteet eikä ottaa niistä niin itseensä ja pahoittaa mieltään. Myös paineensietokyky mainittiin tässä nopeatempoisessa työssä, stressi on mukana valitettavan usein ja sen koettiin näkyvän työntekijän omassa käytöksessä ja työskentelyssä. Henkilökohtaisesti otetut asiat jäävät usein mieleen pyörimään ja niistä olisi päästävä eroon. Kokemuksen kautta siihenkin oppii. Lisäksi oppimisesta sanottiin, että on vaikea välillä keskittyä uuden asian oppimiseen ja lukemiseen, koska koettiin, että käytännössä oppii paremmin. Vastauksista nousi myös uusimpien työntekijöiden joukossa se, että talon tavat olivat vielä vähän hukkassa. Ratkaisuksi näihin kaikkiin heikkouksiin mainittiin kokemus. Kokemuksen

kautta opittaisiin olemaan kärsivällisempiä, pitkäjänteisempiä ja armollisempia itselle, kun tulee näitä vaikeita tilanteita, etteivät ne jäisi vaivaamaan myöhemmin.

Vapaa-aika ja nukkuminen

Vapaa-aika vietettiin useimmiten liikkumalla ja viettämällä aikaa perheen, sukulaisten ja ystävien kanssa. Erilaiset harrastukset, kuten lenkkeily ja salilla käyminen veivät ison osan vapaa-ajasta. Lisäksi mainittiin lukeminen, opiskelu, lemmikit, leffojen katseleminen, tietokonepelit ja ulkona syöminen. Vastaajat kaikki mainitsivat viettävänsä vapaa-aikaa paljon myös poikaystävän, perheen ja kavereiden kanssa.

Vastaajat nukkuivat keskimäärin 8 tuntia yössä. Poikkeuksena olivat ”ilta-aamukombot”, joina nukuttiin se minkä pystyttiin tai noin 5-6 tuntia.

Vastaajien unen määrä oli hyvä, mutta nämä ”ilta-aamukombot” koettiin todella raskaina. Toisaalta tiedostettiin, että ne kuuluvat tähän työhön ja niitä tulisi aina välillä. Vapaa-ajan vietto koettiin hyvänä keinona jaksaa työssä paremmin. Viettämällä vapaa-aikaa oman tahtonsa mukaan tehden asioita joista tykkää, auttoi jaksamaan töissä.

Työstä palautuminen

Työstä palaututtiin vastaajien mukaan kaiken kaikkiaan todella hyvin. Ainut mikä vaivasi oli ”ilta-aamukombot” ja kiireiset kesäajat. Työstä palautumisessa ongelmana pidettiin raskasta työtaakkaa. Työn määrä oli kasvanut liian suureksi, koska ei oltu osattu kieltäytyä tai oli haalittu liikaa työtunteja. Työn kuormittaessa liikaa siihen oli puututtu vähentämällä työtaakkaa. Tällöin oli ilmennyt innostuksen puutetta ja väsymystä. Tällä hetkellä pidettiin haasteena työn ja koulun yhdistämistä, mutta siihenkin oli jo saatu tukea työn puolesta, että tunteja vähennettäisiin, jos niin tarvitsee. Kaiken kaikkiaan työstä palaututtiin hyvin. Koettiin, että työntekijöillä oli tarpeeksi vapaa-aikaa työstä palautumiseen. Palautumiseen vaikuttaa suuresti se mitä tekee vapaa-aikanaan. Kun viettää vapaa-aikansa mukavia asioita tehden, leväten ja palautuen, niin töissäkin jaksaa paremmin. Vaikka työpäivän aikana koettiin stressiä, se jätettiin sinne eikä viety mukana kotiin.

Kuormittuminen

Yli puolet vastaajista kertoi kiireen ja pitkien työputkien kuormittavan heitä töissä. Mainittiin myös huonot työkengät ja väärä työasento. Hotellin kapasiteetti on suuri ja hotelli on usein täyteen buukattu, joka vaikuttaa työtaakkaan suuresti. Stressiä ilmenee juuri kiireen vallitessa. Kiireessä ja stressaantuneena työn tekeminen ei ole niin hallittua. Myös tyytymättömät asiakkaat ja vaikeat asiakastilanteet kuormittavat työssä. Lisäksi työvuoroissa usein venyminen ja ilta-aamukombot kuormittavat. Kiire, ruuhkatilanteet, stressi ja vaikeat asiakastilanteet koettiin kuormittavimpina.

Fyysisinä oireina mainittiin niskojen jumiutuminen, jalkojen turvotus ja jomotus. Yhdellä vastaajista oli aiemmin ollut vaikeita kipuja selässä, jonka takia hän ei pystynyt työskentelemään, mutta siitä on päästy eroon ja työkyky on palautunut. Toisella oli migreeni, joka silloin tällöin vaivasi työntekoa. Yleisiä oireita oli niskojen jumiutuminen ja jalkojen oireet.

Myös psyykkisiä oireita oli ilmennyt vastaanottovirkailijoiden keskuudessa. Vahvimpana esiin nousi stressi ja uupumus. Stressiä aiheutti kiire ja riittämättömyyden tunne. Kiireisinä aikoina täytyi venyä äärirajoille ja tuntui, että oli liikaa asioita hoidettavana.

Aina ei jaksa tai pysty suoriutumaan täysillä.

Työssä suoriutuminen on hyvin paljon kiinni omasta psyykkisestä hyvinvoinnista. Joskus oli havaittu uupumusta ja väsymystä, kun oli tehnyt liikaa työtunteja ja se koettiin raskaaksi. Ongelmanratkaisuksi mainittiin työtuntien vähentäminen ja oman ajan ottaminen.

Työssä jaksaminen

On sitä vapaa-aikaaki sitte iha tarpeeks, että jossain vaiheessa oli, et huomaa kyllä sen että teki ihan liikaa töitä, et sitte tuli semmone et ei tahtonu palautua ja ei ehkä innostanukkaan mennä sinne töihin niin ja sitten koko ajan väsytti ja semmonen et se alko jo menee sitte fyysisestikin näkymään että tekee liikaa töitä.

Työssä jaksettiin tällä hetkellä hyvin, mutta poikkeuksia oli esiintynyt juuri niinä aikoina, kun oli haalittu liikaa työtunteja ja työtaakka oli kasvanut liian suureksi.

Omaan jaksamiseen töissä vaikuttavat hyvinvointi, työkaverit, vaihtelevuus ja moti-

vaatio. Työssä jaksamiseen sanottiin vaikuttavan suurimpina tekijöinä työkaverit, hyvinvointi ja vapaa-aika. Kotiasiat vaikuttavat paljon siihen millainen töissä on. Jos perheellä on kaikki hyvin jaksaa itse töissäkin paremmin. Jos kotona kaikki ei ole hyvin tulee se usein näkymään omassa mielialassa ja käyttäytymisessä. Vaihtelevuus ja uuden oppiminen on työn kannalta erittäin tärkeä asia, että mieli pysyy virkeänä. Lisäksi mainittiin henkinen ja fyysinen hyvinvointi. Se, että saa nukuttua, saa ruokaa ja vettä ja pääsee käymään wc:ssä, on ihmisen perustarpeita, joiden tyydyttyminen on todella tärkeää, että hän pystyy tehdä sitten muitakin asioita, kuten työnsä.

Työkavereiden merkitys omaan jaksamiseen töissä koettiin suurena.

Työkaverit tuo energiaa.

Lisäksi asiakkaiden kiitoksen ja tyytyväisyyden koettiin lisäävän omaa jaksamista. Omalla motivaatiolla on myös suuri osa töissä jaksamisen kannalta. Työn tekeminen on mielekkäämpää, kun on motivoitunut.

Tulevaisuuden suunnitelmat

Vastaajilla oli hyvin samanlaisia tulevaisuuden suunnitelmia. Tulevaisuudelta haluttiin uusia haasteita, lisää opiskelua ja kehittymistä. Osalla tulevaisuuden suunnitelmat liittyivät perheen perustamiseen tai opiskelun loppuun suorittamiseen ja osa haaveili opiskelun aloittamisesta. Joku halusi enemmän vastuuta ja haastetta työelämään ja osa tyytyi tässä hetkessä jatkamaan samaan malliin.

Haastattelussa kysyttiin, että miten aiot saavuttaa nämä tulevaisuuden suunnitelmasi. Osa vastaajista suorittaisi opintonsa loppuun tai hakisi opiskelemaan töiden ohella. Tärkeintä oli kuitenkin hoitaa työnsä hyvin olemalla hyvä työntekijä ja valmistua hyvillä papereilla. Osa ei ollut vielä aivan varma mihin suuntaan tulevaisuus veisi, mutta oli silti avoin ja halukas etsimään uusia tilaisuuksia ja valmis tarttumaan niihin, esimerkiksi kouluttautumalla tai etenemällä urallaan.

Tuki työkyvyn ylläpitämiseen

Yleisesti koettiin, että on saatu tarpeeksi tukea työkyvyn ylläpitämiseen. Työnantajan tarjoama tuki liittyy niin fyysisen kuin henkisen hyvinvoinnin ylläpitämiseen. Työnantaja tukee työntekijän liikkumista myöntämällä Smartumin-liikuntaseteleitä ja pitä-

mällä liikunnallisia virkistyspäiviä sekä tarjoamalla hierontaa. Henkistä tukea saa juttelemalla esimerkiksi hotellipäällikön tai työkavereiden kanssa tai sitten varhaisen tuen toimintamallin avulla.

Työnantaja tarjoamiin palveluihin on osattava tarttua. Jos jollakin työntekijällä oli ollut ongelmia työkyvyn kanssa, oli hän saanut siihen tarvitsemaansa apua, oli se sitten kuntoutusta tai juttelua. Esimerkiksi väsymyksen vaivatessa työntekijä on ohjattu heti työterveyteen. Työnantajan koetaan olevan kannustava ja tukeva, mikä edistää työntekijöiden henkistä hyvinvointia.

Parannuksia työkyvyn ylläpitämiseen

Työntekijät mainitsivat monenlaisia parannuksia työkyvyn ylläpitämiseen. Työasento olisi tärkeä katsoa työntekijän kanssa läpi, joka ennaltaehkäisisi monia fyysisiä rasitteita. Kaikille ei ole selvää miten olla työpisteellä ergonomisesti oikein ja miten seistä ja miten säätää pöydän korkeus ja hiiri. Esille nousi toive vastaanottovirkailijoiden yhteisestä tekemisestä. Toivottiin lisää yhteistä aikaa työn ulkopuolella, että päästäisiin keskustelemaan työn ulkopuolisistakin asioista ja tiivistettäisiin yhteishenkeä. Yhteinen tekeminen voisi olla jotain liikuntaa tai syömistä. Mainittiin myös taukojumpasta, joka auttaisi ennaltaehkäisemään hartioitten ja selän jumiin menemistä. Esimerkiksi erilaisia liikuntavälineitä voisi tuoda takahuoneeseen.

Tommoset asiat mitkä niinkun helpottaa sitä työkykyä tossa respassa niin niillä nyt on vähän onneks tehty jotain, en tiiä auttako sit jotkut et saatas jotain, seki ois vaan kun sanos että tiettyjä liikuntavälineitä niinku vaikka keppi, sais tehä jonkun keppijumpan, jossain välissä, työnantaja vois kehitellä ohjeita vois tuua tonne ja määrätä et jokainen tekee tän että ihan sama missä välissä mut 10 minuuttia käyt tekee tos tommosen homman, saat niskat auki, meet johonki hiljaseen paikkaan iha et vaan ei tartte olla missää hälyssä.

Työntekijän työkyvyn parantaminen on loppujen lopuksi hänen omasta kiinnostuksesta ja motivaatiosta kiinni. Työntekijän tulee itse huolehtia terveydestään ja osata pyytää apua ongelmien syntyessä. Työnantajan tuki ja se, että kysyy työntekijöiltä ajoittain miten menee tai mitä kuuluu, koettiin erittäin tärkeäksi, jotta työntekijän hyvinvointia horjuttavat tekijät ja huolet huomattaisiin ajoissa. Vastaanoton fyysiseen ympäristöön liittyen parannuksena mainittiin pyöröovien veto ja rannetuet.

Jotta vältyttäisiin työntekijöitten liialta kuormittumiselta, tulisi katsoa kaikkien työkuorma läpi, että jaksako työntekijä tehdä työtuntinsa ja jakaa työtaakkaa muillekin, erityisesti kiireisinä aikoina.

Työkyvyn säilyminen

Jotta työkyky säilyisi noin hyvänä vastaajien mukaan, tulisi jokaisen työntekijän huolehtia omasta terveydestään kokonaisvaltaisesti. Työkyvyn koettiin pysyvän samana, jos jatketaan samaan malliin. Työkykyä voitaisiin parantaa hyvillä työkengillä, oikealla työasennolla, liikkumalla ja syömällä terveellisesti. Ainoiksi uhiksi mainittiin terveyden pettäminen, ongelmat työpaikalla tai liika kuormittuminen. Työkyky säilyy, kun työ on tarpeeksi haasteellista, merkityksellistä ja mielekästä. Työnantajan tarjoamiin helputuksiin pitää osata tarttua ja apua on osattava pyytää. Täytyy olla kiinnostunut omasta hyvinvoinnista ja pitää sitä yllä aktiivisesti. Motivaatio, hyvä työilmapiiri ja työn innostavuus auttavat säilyttämään mielenkiinnon työntekemisessä. Muutokset työssä ja uuden oppiminen pitävät työntekijän virkeänä.

Stressi

Jokainen vastaajista oli kokenut työssään stressiä. Stressi koettiin jopa osana tätä työtä. Stressin lieventämiseen annettiin monia keinoja, kuten delegoiminen, inhimillinen ajattelu ja tauon ottaminen. Kiireessä tulee ajatella järkevästi ja inhimillisesti, että kaikkea asioita ei tarvitse tai ei voi tehdä itse. Täytyy osata delegoida eli jakaa tai siirtää sitä työtaakkaa. Voi ottaa pienen paussin takahuoneessa, rauhoittua siellä hetken ja palata töihin.

Stressi helpottaa, kun pääset ovesta ulos.

Stressin hallintaan voi oppia ja kehittyä. Kerrottiin, että ensimmäisinä vuosina vastaanottovirkailijana saattoi mennä yöunia valvoessa ja miettiessä työasioita. Nyt sitä osataan hallita ja jättää työstressi ja työasiat työpaikalle. Osataan viettää vapaa-aikaa rentoutuen ja palautuen. Jos stressi kasvaa ylitsepääsemättömäksi täytyy ottaa asia puheeksi ja selvittää mistä stressi johtuu. Stressi voi johtua esimerkiksi liiasta vastuusta tai suuresta työtaakasta. Asiasta voi mennä juttelemaan esimiehen kanssa, antaa periksi ja vähentää työtunteja. Täytyy tiedostaa se, että kukaan ei ehdi vastamaan kaikkiin viesteihin ja kysymyksiin ja palvella jokaista asiakasta yksin, pitää delegoida.

7 Johtopäätökset

Tutkimusongelmaan saatiin siis selkeä vastaus. Vastaanottovirkailijoiden työkyvyn tilanne on erittäin hyvä. He osoittivat olevansa hyviä itsensä johtajia pitämällä huolen itsestään, suunnittelemalla tavoitteitaan, tiedostamalla omia virheitään ja oppimalla niistä. Kaikki osasivat nimetä omia hyviä ja huonoja puoliaan, mikä kertoo heidän itsetuntemuksestaan. Itsensä johtaminen alkaa hyvästä itsensä tuntemisesta. Tunnistettiin itselle parhaat tavat oppia ja oltiin innokkaita oppilaita. Kävi ilmi, että vastaajat olivat myös hyvin itselleen sopivalla alalla tällä hetkellä. Vastaanottovirkailijat kaikki pitivät erilaisten ihmisten kanssa työskentelystä, oli kyseessä sitten asiakas tai työkaaveri. Tiedostettiin, että tässä työssä pitää tulla toimeen kaikkien kanssa ja osattiin huomioida muut esimerkiksi tukemalla työkaveria tai kyselemällä tämän vointia.

Myös yleisesti on huomattu, että suomalaisten oma arvio omasta työkyvystään on erittäin hyvä. Omaan arvioon liittyvät hyvin vahvasti työntekijän terveydentila, sairaudet, työympäristö ja työn mielekkyys. Pitämällä huolen omasta terveydestään päästään jo pitkälle. THL:n tutkimus kertoo, että suomalaiset ovat nyt terveempiä ja voivat paremmin kuin koskaan. (Vataja & Keränen, 2015.) Työntekijöiden arvio omasta terveydentilastaan oli hyvä. Kaikilla oli hyvät avaimet oman terveydentilan ylläpitämiseen ja hyvinvoinnista huolehtimiseen. Parannuksia oman hyvinvoinnin kannalta nähtiin olevan riittävän unen, ruokavalion muutoksien ja liikunnan lisäämisen avulla.

Original Sokos Hotel Alexandran vastaanottovirkailijoiden oma arvio työkyvystään asteikolla 0 - 10 oli kiitettävä, keskiarvolla 9,1. Työkyvyn vakavasti vaikuttavia oireita oli havaittu muutamalla vastaajista, mutta niistä oli päästy eroon tai niitä ollaan hoitamassa. Vastauksissa esille tullut vakava särky selässä, johtui työasennon äkillisestä muutoksesta, mutta selkä hoidettiin ja kuntoutettiin työterveyden kanssa kuntoon. Tällä hetkellä työkykyä alentavat stressi ja liika kuormittuminen. Fyysisinä oireina havaittiin jalkojen turvotusta ja jomotusta sekä niska- ja hartiaseudun kipua. Fyysiset oireet johtuivat osittain juuri työasennon muutoksesta, sillä osa oli vaihtanut istumajäsen ja osa liikkuvasta työstä yhtäkkiä seisomatyöhön, mikä aiheuttaa fyysistä rasitusta keholle. Väärät työasennot ja huonot työvälineet aiheuttavat fyysisiä oireita, jotka voidaan helposti korjata keskittymällä työergonomiaan.

Liika kuormitus johtui liian suuresta työtaakasta ja tehdyistä työtunneista. Lähes kaikki haastateltavat olivat kokeneet työstä aiheutuvaa väsymystä tai uupumusta. Silloin haalittiin ja tehtiin liikaa töitä, mikä kostautui väsymyksenä ja unettomuutena. Palautumisen jäädessä pois ei töissä pystytty antamaan kaikkea ja huomattiin, että ei jaksanut suoriutua enää täysillä eikä innostuttu enää niin kuin ennen. Työasiat jäivät vaivaamaan vapaa-ajallakin, eikä niistä päästy eroon edes unissa. Kaikki olivat kuitenkin selittäneet nämä liiallisen kuormittavuuden haasteet. Tajuttiin, ettei näin voi jatkaa ja annettiin periksi työtunneissa ja työtaakassa. Palautumisen jälkeen on taas pystytty tehdä töitä samalla innolla.

SAK:n teettämässä työolobarometrissä käy ilmi, että suurin osa pitää työtään mielenkiintoisena ja kokee, että työn ja yksityiselämän yhteensovittaminen on onnistunutta ja voivat hyödyntää omaa osaamista työssään. Kuitenkin yli puolet kokevat työssä jatkuvaa kiirettä. Työtyytyväisyys ja työn mielekkäänä pitäminen tuli esille, kun noin 73 % työntekijöistä suosittelisi työpaikkaansa tuttavalleen. (Virjo 2013.) Tutkimuksen vastauksista voidaan päätellä, että vastaajat ovat hyvin tyytyväisiä työhönsä tällä hetkellä ja pitävät työstään todella paljon. Kysyttäessä tulevaisuuden suunnitelmia, melkein kaikkien vastaukset liittyivät omaan työhön ja siinä kehittymiseen. Kaikki osallistujat painottivat vastauksissaan pitävänsä työssään erityisesti työkavereista ja asiakkaista.

Haasteena koettiin, myös työn ja opiskelun yhdistäminen. Osalla opiskelu oli vasta suunnitteluvaiheessa, mutta lähes kaikki olivat pohtineet tulevaisuudessa lähtevänsä opiskelemaan lisää. Kaikki halusivat kehittää itseään ja omia taitojaan vastaanottovirkailijana ja osa erityisesti asiakaspalvelijana. Tästä voidaan päätellä, että he ovat löytäneet oikean alansa, ainakin tällä hetkellä. Työn ja opiskelun yhdistäminen vaatii paljon aikaa, voimavaroja ja energiaa. Opiskelu haastaa ihmistä älyllisesti. Täytyy huolehtia omasta jaksamisestaan ja palautumisesta. Jos uupumus alkaa viedä voiton, on jostain luovuttava. Työolobarometrin mukaan noin puolet SAK:laisista koki, että työ on kuormittavaa tai haitallista terveydelle, perhe-elämälle, ihmissuhteille tai harrastuksille. Kolmasosa kokee työnsä olevan terveydelle haitallinen tai kuormittava. Epäsäännölliset työajat lisäävät kuormituksen tunnetta. (Virjo 2013.)

Kaikki tutkimukseen osallistujista oli kokenut työssään stressiä. Stressi aiheutui suurimmaksi osaksi kiireestä, mutta myös työilmapiiiristä, työn ja työympäristön muutoksista. Stressiin on olemassa lääkkeitä. Siihen voi sopeutua ja tottua. Työn tutuksi tuleminen ja vastuuntunteminen vähentävät stressiä. Tunne, että pystyn siihen. Stressiä voi oppia sietämään. Kaikki vastaanottovirkailijat olivat oppineet jättämään työhuolet ja stressin työpaikalle. Työn hoitaminen hyvin työpäivän aikana vähensi työn miettimistä vapaa-ajalla. Se, että hoitaa työnsä mallikkaasti ja niin, että seuraava vuoro voi aloittaa puhtaalta pöydältä auttaa työstressistä luopumista. Tietäen, että oma työ on tehty hyvin, vuoro on suoritettu loppuun ja talo pysyy kasassa seuraavaan päivään, ei niitä tarvitse enää miettiä kotona. Vaikka stressiä koettiin työpäivän aikana, osattiin se jättää sinne. Työn aikana koettu stressi helpottuu, kun sen tiedostaa ja pysähtyy hetkeksi, pitää pienen tauon. Inhimillinen ajattelu on tärkeää, koska kukaan ei voi tehdä kaikkea yksi. Delegointi on tärkeää, ettei kukaan työntekijöistä kuormitu liikaa.

Epävarmuus työelämässä on lisääntynyt, vaikka myönteisiä muutoksia, kuten työolojen parantuminen on tapahtunut, Tilastokeskuksen työolotutkimus kertoo. (Vataja & Keränen, 2015.) Epävarmuus omasta tulevaisuudestaan aiheuttaa kysymyksiä myös vastaajien kesken. Työn jatkuvuudesta puhuminen on osalle arka aihe ja aiheuttaa epävarmuutta työntekijöiden keskuudessa. Koettiin, että aroistakin aiheista tulisi kuitenkin puhua, etteivät ne kasva liian suuriksi ja aiheuta lisää epävarmuutta ja stressiä. Ottamalla asian puheeksi asianomaisten kesken ja tekemällä selväksi, että työnantajan ja työntekijöiden välillä vallitsee täysi luottamus ja kaikesta voi puhua. Päästään eroon näistä pienistä epävarmuuksista.

Barometri kertoo, että ikääntyneet ovat kiinnostuneita vapaa-ajasta ja nuoret palkankorotuksesta. Vapaa-ajan arvostus on nuorten keskuudessa erittäin korkealla, josta on päätelty, että työ merkitsee heille vähemmän kuin vanhemmalle väestölle. Ansioiden lisääntyminen iän ja kokemuksen myötä lisää halua vähentää työmäärää ja valita vapaa-ajan palkankorotuksen sijaan. Enemmän palkkaa ja lisää töitä haluavat ne työntekijät kenellä on vähän ansioita ja töitä sekä tilanteessa, jossa palkka riippuu työtuntien määrästä. Etenkin määräaikaisissa työsuhteissa olevat ja osa-aikatyöntekijät toivoisivat enemmän töitä. (Virjo 2013.) Tutkimuksessa selvisi, että osa oli vahvasti sitä mieltä, että rahaa ei saa tarpeeksi siihen nähden miten paljon töitä tehdään ja miten raskasta työ on sekä henkisesti että fyysisesti. Osa ajatteli, ettei palkka tai

palkkiot ole niin suuressa roolissa oman työmotivaation tai työssä jaksamisen kannalta. He pitivät palkkioita hyvänä lisämotivaationa esimerkiksi myyntikilpailuissa ja olivat sitä mieltä, että ne kasvattavat motivaatiota ja on hyvä saada palkkioita hyvin hoidetusta työstä. Työolobarometrien vastaisesti työn ei voida päätellä merkitsevän vähemmän tämän tutkimuksen osallistujille, jotka ovat vielä suhteellisen nuoria suurin osa alle 30-vuotiaita. Vastauksista sen sijaan nähdään kuinka tärkeä työn ja vapaaajan suhde heille on. Kun työn vastapaino vapaa-aika vietetään rennosti tehden asioita mistä pitää, niin työtkin hoituvat virkeämmin.

Sörensenin tutkimuksen mukaan työkyky liittyy hyvin vahvasti myös elämänlaatuun. Ihmisen liikkeessä varhaisessa keski-ikässä vapaa-aikanaan aktiivisesti, hän tekee sen todennäköisesti myös tulevaisuudessa. Liikunnasta saatu ilo johtaa aktiiviseen liikkumiseen ja sitä kautta parantaa myös työkykyä. Fyysinen kunto on yhteydessä elämänlaatuun ja työkykyyn. Liikunnassa olisi keskityttävä positiivisten elämyksien saamiseen ja työntekijöitä tulisi ohjata aktiiviseen elämään jo alusta alkaen. (Fiilin 2008.) Työkyvyn siis uskotaan pysyvän hyvänä mahdollisimman pitkään, kun pitää yllä yleistä hyvinvointia ja fyysistä kuntoa. Tutkimuksen vastauksista kävi ilmi, että he ovat samaa mieltä. Pitämällä huolen itsestään, pitämällä kiinnostusta yllä ja pysymällä virkeänä jaksetaan työssä mahdollisimman pitkään. Työn mielekkyydellä ja vaihtelevuudella koettiin olevat suuri merkitys työssä jaksamiseen ja työssä viihtymiseen.

7.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tieteellisen tutkimuksen keskeinen osa on sen luotettavuuden arviointi, koska tutkimukselle on olemassa tietynlaisia normeja ja arvoja, joita sen tulisi tavoitella. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa huomioidaan usein enemmän sen validiteettia kuin realiteettia. Validiteetti kertoo onko tutkimus pätevä, perusteellisesti tehty sekä sen ovatko saadut tulokset ja päätelmät oikeita. Pyrkimyksenä ei kuitenkaan ole yhden totuuden tavoittelu. Pätevyyttä voidaan tulkita uskottavuutena ja vakuuttavuutena, siinä kuinka hyvin tutkijan konstruktiot vastaavat tutkittavien tuottamia sekä kuinka hyvin hän osaa asettaa nämä konstruktiot ymmärrettäväksi myös

muille. Realiteetilla taas tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuutta, johdonmukaisuutta sekä havaintojen pysyvyyttä. Laadullisen tutkimuksen realiteettia arvioitaessa törmätään usein ongelmiin. Reabeliuuden arvioinnissa luotettavuuden ja johdonmukaisuuden ongelmana on haastattelukysymysten ennalta-arvattavat vastaukset sekä sosiaalisesti hyväksyttävät ja stereotyyppiset vastaukset, jotka saavat tutkijan epäilemään luotettavuutta. Laadullisen tutkimuksen ajallisen reabeliuuden mittaamisen haasteena on havaintojen pysyvyys eri aikoina, koska harvoin ollaan tekemisissä muuttumattomien objektien kanssa. Johdonmukaisuuden päättelyssä ongelmana on tuloksien poikkeavuus toisistaan, jolloin tutkija joutuu miettimään miten moninaiset laadullisin menetelmin saadut tulokset samasta ilmiöstä voivat olla todellisia. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006.)

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa on hyvä muistaa myös se, miten tutkimuksen luonne ja tutkimusaihe ovat vaikuttaneet siihen, kuinka tutkimukseen osallistuneet ovat vastanneet. Esimerkiksi arkoja aiheita tutkittaessa vastaukset eivät välttämättä ole niin todenmukaisia, koska vastaajat voivat pyrkiä vastaamaan sosiaalisesti hyväksyttävällä tavalla. Vastaus voi kuitenkin olla rehellinen ja todellinen, vaikka se ei kuulostaisikaan siltä, koska kuka voi väittää, että toisen ihmisen subjektiivinen kokemus ei ole totta? Ihmiset näkevät ja kokevat asiat erilailla, joka aiheuttaa ilmiöille selityksiä, jotka poikkeavat muiden näkökulmista. Tutkimukseen osallistujat eivät välttämättä puhu kaikissa tilanteissa yhdenmukaisesti, jolloin kielenkäyttö ja puhutavat ovat tilannesidonnaisia. Luotettavuutta voidaan parantaa tarkalla raportoimisella, perustelemalla tekstiä, testaamalla ja harjoittelemalla haastattelua etukäteen sekä käyttämällä muiden tutkijoiden kanssa samoja käytänteitä ja muistiinpanotekniikoita. Myös haastattelujen nauhoittaminen ja niiden ylös kirjoittaminen lisäävät tutkimuksen luotettavuutta, sillä aineistoon voidaan palata myöhemmin myös muiden, kuin tutkijan itse, toimesta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006.)

Laadullisen tutkimuksen analyysissä kietoutuvat usein tiukasti yhteen aineiston keruu, analyysi ja raportointi. Tutkimuksen kaikki vaiheet ovat tärkeitä, kun arvioidaan sen luotettavuutta. Opinnäytetyön kirjoittaminen kannattaa aloittaa ajoissa. Tutkimuksen eri vaiheista ja tekemistään päätöksistä on hyvä pitää kirjaa, että pystytään selittämään miksi juuri tähän ratkaisuun on päädytty. Muistin tukemiseksi on siis

hyvä säilyttää vanhempia versioita raportistaan. Luotettavuutta voi olla hankala todistaa tai mitata, mutta siihen on olemassa lähestymistapoja, jotka helpottavat tätä tehtävää. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioimisen tueksi on esitetty luotettavuuskriteerejä, joita ovat siirrettävyys, sovellettavuus, totuudellisuus, vahvistettavuus ja uskottavuus. Luotettavuuskriteerit myötäilevät aiemmin esitettyjä reaaliliutta ja validiteettia. Tutkimuksen siirrettävyys ja sovellettavuus tarkoittaa sitä, että tutkimus on avattu niin ymmärrettävään muotoon, että sen löydöksiä on mahdollista soveltaa muihin tutkimuskohteisiin. Totuudellisuus liittyy siihen, kuinka paljon tutkijan johtopäätökset vastaavat tutkimuskohteen todellista tilaa. Vahvistettavuus tarkoittaa sitä, että tulkinat saavat tukea toisista tutkimuksista. Uskottavuus kertoo tutkijan omien ennako-odotusten ja johtopäätösten todenmukaisuudesta sekä tutkijan subjektiivisuudesta ja objektiivisuudesta. Tutkijan oman persoonan ollessa mukana tutkimuksen tekemisessä, hänen pitää säilyttää neutraali ote tutkimuksen löydöksiä kohtaan. (Willberg 2009.)

Tutkimuksen kulku ja teoria on avattu mahdollisimman laajasti, jotta lukija saisi mahdollisimman kattavan kuvan ilmiöstä tutkittavassa konseptissa. Teoriassa on esitetty useita tutkimuksia ja faktaa, joka lisää tutkimuksen todenmukaisuutta. Tutkimustulokset lisäksi peilaavat kirjoitettuun teoriaan, mikä lisää luotettavuutta. Tutkittavien määrä, harkinnanvarainen näyte 5 osallistujaa, on suhteellisen pieni, mutta soveltuu laadullisen tutkimuksen aineiston keruun kriteereihin, sillä haastatteluja jatkettiin, kunnes vastauksista ei noussut enää mullistavia uusia asioita. Haastattelukysymysten ollessa ennalta määrätyt pysyttiin hyvin aiheessa ja muistettiin kysyä kaikki kysymykset. Haastattelurunko oli mukana haastatteluissa juuri näistä syistä tukemassa tutkijaa. Haastattelut tallennettiin tutkijan omalla puhelimella ja sieltä siirrettiin saman tien haastattelun jälkeen tietokoneelle, josta myöhemmin litteroitiin sanatarkasti. Tutkimusaineiston tarkka tallentaminen ja analysoiminen lisäävät tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimusaineistoon voidaan myöhemmin palata ja tarkastella sen tuloksia. Haastatteluja löytyy tallennettuna 5 kpl kestoltaan noin 45–55 minuuttia ja litteroituna sanasta sanaan materiaalia löytyy 38 sivua sekä lisäksi yhteenveto taulukko. Tutkimustuloksiin on liitetty paljon suoria lainauksia haastatteluista. Haastateltavien vastaukset ovat mielipidejohteisia, eikä niistä voida päätellä oikeaa totuutta. Tutkija kuitenkin luottaa alansa ammattilaisiin ja pitää vastauksia oikeina. Haastattelijan ja

haastateltavien välillä säilyi luottamus, ja tutkija pysyi neutraalina, eikä johdatellut vastauksia haluamaansa suuntaan. Haastattelun aluksi haastateltaville kerrottiin luottamuksesta ja anonyymiudesta, joka lisäsi osakseen rehellisyyttä vastauksissa.

Tutkimuksen tuloksista ei voida tehdä tilastollisia yleistyksiä, sillä se sijoittuu ainoastaan Original Sokos Hotel Alexandran vastaanoton toimintaan ja ympäristöön. Toki samantyyppistä tutkimusta voitaisiin siirtää muihin konteksteihin ja tutkia mitä tuloksia eri ympäristöstä saataisiin.

Tutkimustulosten luotettavuutta voidaan kritisoida sen sukupuolijakauman takia, koska haastatteluissa oli ainoastaan naisia vastaamassa. Näin mahdollisista sukupuolieroista ei tiedetä. Alexandran vastaanotossa työskentelee tällä hetkellä vain pari miestä ja heitä ei valitettavasti tutkimukseen tavoitettu.

Tutkimuksen havaintojen pysyvyyttä voidaan epäillä, koska maailma muuttuu koko ajan. Työntekijöiden vastaukset syntyvät tämän hetkisen elämäntilanteen ja mielentilan mukaan ja voivat olla huomenna, viikon tai vuoden päästä erilaiset. Muutoksia yksilön työkyvyssä voi aiheuttaa terveys, elämäntilanne, uusi esimies tai johto sekä työtehtävän tai työn organisaation muutokset.

7.2 Kehitysehdotukset

Työkykyä voitaisiin lähteä edistämään työergonomiaa ja työilmapiiriä parantamalla. Työkyvyn ollessa kokonaisvaltainen käsite, sen ylläpitäminen ja kehittäminen vaatii monipuolista tarkastelua ja on otettava huomioon nämä kaikki osa-alueet. Yksilön työkyky voi horjua, vaikka työympäristö ja työ olisivatkin täydellisiä, jos fyysinen tai psyykkinen hyvinvointi on heikentymässä.

Haastatteluista nousi erityisen vahvasti toive viettää enemmän aikaa työkavereiden kanssa työn ulkopuolella. Yhteishengen kohottamiseksi nähtiin, että olisi hyvä päästä keskustelemaan ja olemaan työkavereiden kanssa useammin. Esimerkiksi henkilöstö voisi tavata liikunnallisten lajien parissa tai harjoittaa työssä aiemmin esitettyä mindfulness:ia, joka auttaa keskittymiskyvyn ja tarkkaavaisuuden kehittämisessä. Tietoisuustaidot ovat hyödyllisiä työelämässä ja erityisesti asiakkaiden kanssa. Huomion

pysyminen nykyhetkessä auttaa näkemään ympärillä ja itsessä tapahtuvia asioita paremmin ja reagoimaan niihin. Työelämässä mindfulness toimii keskittymiskyvyn, parhaiden työkäytäntöjen ja tietotyön tuottavuuden lisäämiseen, muutostaitojen tukemiseen, ongelmanratkaisutaitojen kehittämiseen, itsensä johtamiseen, neuvottelutaidon ja päätöksenteon parantamiseen, stressin käsittelemiseen ja siitä palautumiseen sekä heikentyneen työkyvyn palauttamisen tukemiseen. (Kunnas 2015.)

Toinen mikä auttaisi ennaltaehkäisemään työkyvyn heikkenemistä, olisi työasennon ja työvälineiden tsekkauksen ergonomisesti oikein. Työpaikalle oli tuotu erilaisia työntekijän työasentoa helpottavia välineitä, kuten säädettävä työpöytä ja tietokoneen hiiri, mutta osa vastaajista koki, ettei ollut saanut tarvitsemaansa opastusta niiden käyttöön. Työntekijän fyysiselle hyvinvoinnille erittäin tärkeää on oikea työasento, siksi kaikkien työntekijöiden kanssa tulisi käydä läpi mm. työtasojen oikeat asetukset, ettei esimerkiksi niska- ja hartiansaatu rasitu.

Tyky-toiminta jää yrityksissä usein virkistyspäivien järjestämiseen kerran tai pari vuodessa, jolloin ne koetaan ylimääräisenä velvoitteena. Tyky-toiminta tulisi nähdä strategisesti merkittävänä ja esimiesten tulisi olla kiinnostuneita siitä. Hyvä työkykyä edistävä toiminta paneutuu työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen vaikuttaviin tekijöihin sekä asioihin, joita ei ehditä käsitellä normaalisti työajalla. Virkistyspäivät ja yhteinen ajanvietto lisäävät yhteisöllisyyttä henkilöstössä, mutta ei poista sen ongelmia. Työkykyä ylläpitävä toiminta tulisi nähdä laajempaan ja jatkuvana, työhyvinvoinnin edistämiseen tavoittelevana toimintana, eikä vain muutaman kerran vuoteen sijoittuvana virkistymispäivänä. Tyky-toiminta tulisi näkyä jokapäiväisissä arkisissa kohtaamisissa ja luonnollisena osana normaalia työtä. Työkykyä ylläpitävä toiminta auttaa pitämään työkykyä yllä ja kehittämään sitä ollessaan pitkäjänteistä ja ammattitaitoista. Se ennaltaehkäisee työkyvyttömyyttä, parantaa tulevaisuutta silmällä pitäen yrityksen kannattavuutta ja toimintamahdollisuuksia sekä lisää työntekijöiden kokonaisvaltaista terveyttä ja yhteisön toimivuutta. (Tietoa ja vinkkejä onnistuneen TYKY-päivän järjestämiseen 2016.)

7.3 Jatkotutkimusehdotukset

Yksi jatkotutkimusehdotus tämän opinnäytetyön perusteella olisi laajentaa tutkimusotos koskemaan esimerkiksi koko Original Sokos Hotel Alexandran henkilökuntaa. Tutkimus voitaisiin toteuttaa kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena, jolloin saataisiin suurempi otos ja näkymä koko hotellin henkilökunnan työkyvyn tilanteesta. Toki määrällinen tutkimus voisi jäädä hataraksi pintaraapaisuksi, koska laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään itse ilmiötä paremmin. Määrällinen tutkimus voisi kuitenkin olla mielenkiintoinen, koska sillä saataisiin tietää myös eri osastojen, ikäryhmien, sukupuolten ja taustojen omaavien henkilöiden vastausten välisiä eroja. Toiseksi voitaisiin vaihtaa ilmiö erilaisiin konteksteihin ja lähteä tutkimaan esimerkiksi eri hotelleja tai kokonaan eri alan yritystä. Tai itse ilmiö itsensä johtaminen voitaisiin vaihtaa. Työkyky on niin laaja käsite, että sitä voidaan varmasti tutkia eri näkökulmista. Jatkotutkimus voisi olla myös hyvä tehdä esimerkiksi muutaman vuoden päästä ja katsoa onko muutoksia syntynyt. Jatkotutkimuksena voisi myös kehittää jonkinlaisen työkykyä ylläpitävän ohjelman tai tyky-päivän, ja tarkastella sen aikaansaannoksia.

Lähteet

- Ahola, K. & Virtanen, M. 2015. Liiallinen työstressi lisää työkyvyttömyyttä. Viesti päättäjille Työterveyslaitoksen verkkosivuilla. Viitattu 28.9.2016.
http://www.ttl.fi/fi/tyoterveyslaitos/viesti_paattajille/Documents/VP1_2015_stressi.pdf.
- Ahonen, G. 2015. Työhyvinvointi kannattaa myös taloudellisesti. Artikkelit Työterveyslaitoksen netti-sivuilla. Viitattu 20.6.2016.
<http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tuottavuus/sivut/default.aspx>.
- Alakoski, L., Hörkkö, P. & Lappalainen, H. 2006. Hotellin vastaanoton operatiivinen toiminta. Helsinki: Restamark.
- Aromaa, A. & Koskinen, S. 2010. Suomalaisten työ, työkyky ja terveys 2000-luvun alkaessa. Terveiden ja Hyvinvoinnin laitoksen raportti. Työsuojelurahasto.
- Fiilin, P. 2008. Työkyky on myös elämänlaatua. Fakta-lehden artikkeli. Julkaistu 24.9.2008. Viitattu 14.10.2016.
<http://lehtiarkisto.talentum.com.ezproxy.jamk.fi:2048/lehtiarkisto/search/show?eid=1420862>.
- Fyysinen aktiivisuus ja työurat. N.d. Kunnossa kaiken ikää –ohjelman verkkosivustolla. Viitattu 9.10.2016.
http://www.kkiohjelma.fi/toimintakyky_tyoelamaan/fyysinen_aktiivisuus_ja_tyourat.
- Gockel, M. 2012. Työkyvyn arviointi vaatii puolueettomuutta. Helsingin Sanomien pääkirjoitus 23.7.2012. Viitattu 28.9.2016.
<http://www.hs.fi/paakirjoitukset/a1342927649637>.
- Haaranen, M. 2015. Itsensä johtaminen. Opiskelumateriaali, Itsensä johtamisen kurssi Maija Haaranen verkkosivuilla. Viitattu 11.10.2016.
<http://www.maijahaaranen.com/itsensa-johtamisen-kurssi>.
- Haring, K. 2013. Joka neljännen työ rasittaa henkisesti – psyykinen kuormitus tarkempaan valvontaan. Uutinen SAK:n verkkosivuilla. Viitattu 27.9.2016.
<https://www.sak.fi/ajankohtaista/uutiset/joka-neljannen-tyo-rasittaa-henkisesti--psyykkista-kuormittavuutta-valvotaan-tarkemmin-2013-07-31>.
- Heinonen, J. 2016. Laskuri näyttää, riittääkö unelma-alallasi töitä – ammattikouluista valmistuneiden työtilanne on suorastaan hirveä. Uutinen Helsingin Sanomien verkkosivuilla 2.10.2016. Viitattu 11.10.2016.
<http://www.hs.fi/ura/a1475120851485>.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Ilmarinen, J. 2014. Mitä on työkyky? Viitattu 10.7.2016.
http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tykytoiminta/mita_on_tyokyky/Sivut/default.aspx.

Johda itseäsi, jaksaa työssä. N.d. Opas Ilmarisen verkkosivuilla. Viitattu 28.9.2016.
<https://www.ilmarinen.fi/siteassets/liitepankki/tyohyvinvointi/opus-johda-itseasi-jaksa-tyossa.pdf>.

Joka neljännen työ rasittaa henkisesti – psyykinen kuormitus tarkempaan valvontaan. 2013. Artikkelit SAK:n verkkosivustolla. Viitattu 26.9.2016.
<https://www.sak.fi/ajankohtaista/uutiset/joka-neljannen-tyo-rasittaa-henkisesti--psyykkista-kuormittavuutta-valvotaan-tarkemmin-2013-07-31>.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisu 111. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Kantolahti, T. N.d. Työhyvinvointi. Sosiaali- ja terveysministeriön nettisivuilla. Viitattu 19.6.2016. <http://stm.fi/tyohyvinvointi>.

Kiire vaivaa töissä entistä useampaa. 2006. Hämeen Sanomien artikkeli 7.11.2006. Viitattu 28.9.2016. <http://www.hameensanomat.fi/uutiset/kotimaa/164998-kiire-vaivaa-toissa-entista-useampaa>.

Korvattavat kustannukset. 2016. Kansaneläkelaitoksen verkkosivustolla. Viitattu 19.10.2016. <http://www.kela.fi/korvattavat-kustannukset>.

Kunnas, P. 2015. Mindfulness tuli työelämään. Artikkelit Myynti & Markkinointi lehden verkkosivustolla. Julkaistu 26.5.2015. Viitattu 11.10.2016.
<http://lehti.mma.fi/hyvinvointi/mindfulness-tuli-tyoelamaan>.

Liikuntapiirakka. 2015. Viikottainen liikuntasuositusmalli UKK-instituutin verkkosivustolla. Viitattu 10.10.2016. <http://www.ukkinstituutti.fi/liikuntapiirakka>

Mattila, L. & Pääkkönen, M. 2015. Työn henkisten kuormitustekijöiden hallinta. Julkaisu Työturvallisuuskeskuksen verkkosivuilla. Viitattu 12.9.2016.
http://ttk.fi/files/4660/Tyon_henkisten_kuormitustekijoiden_hallinta.pdf.

Mattila, R. 2015. Työkyvyn tukemiseksi tarvitaan uudenlaista ajattelua. Blogikirjoitus Varman verkkosivustolla 8.9.2015. Viitattu 28.9.2016.
<https://www.varma.fi/muut/blogi/postaukset/tyokyvyn-tukemiseksi-tarvitaan-uudenlaista-ajattelua/>.

Mattila, S. 2010. Stressi. Terveyskirjaston nettisivuilla. Viitattu 20.8.2016.
http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00976.

Motivaatio. 2011. Artikkelit Terveysverkko Suomen Terveysliikuntainstituutti Oy:n nettisivuilla. Viitattu 10.8.2016.
<http://www.terveysverkko.fi/tietopankki/tyoikaisille/motivaatio>.

Original Sokos Hotel Alexandra uudistuu. 2016. Uutinen Original Sokos Hotel Alexandran verkkosivuilla 2.8.2016. Viitattu 30.8.2016.
https://www.sokoshotels.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/original-sokos-hotel-alexandra/012902735_392836?previous=514847011.

Otala, L. & Ahonen, G. 2005. Työhyvinvointi tuloksetekijänä. Helsinki:WSOY

Paloheimo-Koskipää, L. 2016. Mitä tulikaan luvattua asiakkaalle? Työpiste – Tiedon ja arjen kohtaamispaikka. Uutinen Työterveyslaitoksen sivuilla 22.4.2016. Viitattu

24.10.2016.

http://tyopiste.ttl.fi/Uutiset/Sivut/Mita_tulikaan_luvattua_asiakkaalle.aspx.

Paso, E., Mäkitalo, J. & Palonen, J. 2001. Viimeinen tykykirja? Merikosken kuntoutus- ja tutkimuskeskus. Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Tapiola. Keski-Pohjanmaan Kirjapaino Oyj.

Perkiö-Mäkelä, M., Hirvonen, M., Elo, A-L., Kandolin, I., Kauppinen, K., Kauppinen, T., Ketola, R., Leino, T., Manninen, P., Miettinen, S., Reijula, K., Salminen, S., Toivanen, M., Tuomivaara, S., Vartiala, M., Venäläinen, S. & Viluksela, M. 2010. Työ ja terveys – haastattelututkimus 2009. Julkaisu Työterveyslaitoksen verkkosivuilla. Viitattu 12.9.2016.

http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/tyo_ja_terveys_suomessa/Documents/tyo_ja_terveys_haastattelututkimus_2009.pdf.

Pynnönen, L. 2014. Ura&Raha: Terveystrendi tuli työpaikoille. Artikkelin Helsingin Sanomien verkkosivustolla. Julkaistu 7.9.2014. Viitattu 5.10.2016.

<http://www.hs.fi/ura/a1409886876264>.

Rauramo, P. 2014. Työterveyshuolto ja työkykyä ylläpitävä toiminta. Parempi työ. Työturvallisuuskeskuksen esittämä asiantuntijan tietovaranto. Viitattu 19.10.2016.

<http://ttk.fi/files/3501/Tyoterveyshuolto.pdf>.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2009. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. Vantaa: Hansaprint Oy.

Räikkönen, L. 2016. Hotellipäällikkö. Original Sokos Hotel Alexandra. Haastattelu 13.9.2016.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Analyysin äärellä. KvaliMOTV- Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 6.10.2016.

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_1.html.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Tutkimuksen luotettavuus ja arviointi. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 11.10.2016.

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3.html.

Salmimies, R. 2008. Onnistu itsesi johtamisessa. Helsinki:WSOY

Seies, E-R. 2015. Työn imu parantaa työkykyä. Artikkelin Fakta-lehdessä 28.5.2015. Viitattu 14.10.2016.

<http://lehtiarkisto.talentum.com.ezproxy.jamk.fi:2048/lehtiarkisto/search/show?eid=2838047>. Talentum.

Sisäinen yrittäjyys. 2013. Yrittäjä verkkosivustolla. Viitattu 26.9.2016.

<http://yrittaja.net/sisainen-yrittajyys/>.

Stemson, J. 2011. Under pressure?. Artikkelin Ro SPA Occupational Safety & Health Journal lehdessä 1.3.2011. Viitattu 25.10.2016.

<http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.jamk.fi:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=0d2789bd-77e2-45b0-a0d0-a5d81c5fb07e%40sessionmgr4007&vid=7&hid=4101>. EBSCOhost.

Suomen työelämästä Euroopan paras. N.d. Työelämä2020 nettisivuilla esitelty Työelämä 2020-hanke. Viitattu 20.6.2016. <http://www.tyoelama2020.fi/>.

Sydänmaanlakka, P. 2006. Älykäs itsensä johtaminen: Näkökulmia henkilökohtaiseen kasvuun. Helsinki: Talentum.

Takanen, T. N.d. 4 Voimaantuva työyhteisö – tuloksekasta toimintaa ja työn iloa! Artikkelit Kehittyvä Elintarvike Elintarvikealan tiede- ja ammattilehdessä. Viitattu 21.6.2016. <http://kehittyvaelintarvike.fi/teemajutut/4-voimaantuva-tyoyhteiso-tuloksekasta-toimintaa-ja-tyon-iloa>.

Teemahaastattelu. N.d. Tilastokeskuksen Virsta virtual statistics nettisivuilla. Viitattu 22.2.2016. <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/03/>.

Tepsi - Työhyvinvoinnin hyvien käytäntöjen tietopankki. N.d. Viitattu 20.6.2016. <http://www.ttl.fi/partner/tepsi/Sivu/tdefault.aspx/>.

Tietoa meistä. N.d. Sokos Hotels-ketjun verkkosivusto. Viitattu 22.08.2016. <https://www.sokoshotels.fi/fi/tietoa-meista>.

Tietoa Osuuskauppa Keskimästä. N.d. S-Kanavan verkkosivusto. Viitattu 22.08.2016. <https://www.s-kanava.fi/web/keskimaa/etusivu>.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Luku 7.3.2 kokonaisuudesta Saaranen-Kauppinen, A., Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 6.10.2016. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html.

Tietoa ja vinkkejä onnistuneen TYKY-päivän järjestämiseen. 2016. Usein kysytyjä kysymyksiä tyky-toiminnasta. TYKY-päivä.net verkkosivustolla. Viitattu 19.10.2016. <http://www.tykypaiva.net/usein-kysytyja-kysymyksia-tyky-toiminnasta/>.

Työhyvinvointi. 2015. Työterveyslaitoksen nettisivuilla. Viitattu 20.6.2016. <http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/Sivut/default.aspx>.

Työllisyys. 2016. Hyvinvointi- ja terveyserot. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivustolla. Viitattu 10.10.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/tyollisyys>.

Työkyvyn varhainen tuki. 2013. Työkyvyn tuki Työterveyslaitoksen verkkosivustolla. Viitattu 10.10.2016. http://www.ttl.fi/fi/tyoterveyshuolto/tyokyvyn_tuki/tyokyvyn_varhainen_tuki/sivut/default.aspx.

Työkyvyttömyyseläke antaa turvaa työkyvyn heiketessä. 2016. Työkyvyttömyyseläke. Työeläke.fi verkkosivustolla. Viitattu 11.10.2016. <https://www.tyoelake.fi/fi/erilaisiaelakkeita/tyokyvyttomyyselake/Sivut/default.aspx>.

Työn imu. 2016. Työterveyslaitoksen nettisivuilla. Viitattu 21.6.2016. http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tyon_imu/sivut/default.aspx.

Työntekijän työkyky ja hyvinvointi. 2015. Odumin ja Varman selvitys työhyvinvoinnista Odumin verkkosivuilla. Viitattu 28.9.2016.

<http://www.odum.fi/wp-content/uploads/2015/09/Ty%C3%B6ntekij%C3%A4n-ty%C3%B6kyky-ja-hyvinvointi-FINAL-2015.pdf>

Työolobarometri. 2016. Työ ja elinkeinoministeriön julkaisuja. TEM-raportti.
http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74845/TEM_rap_3_2016_web.pdf?sequence=1.

Työpaikkakiusaaminen. 2015. Esitys Työterveyslaitoksen verkkosivuilla. Viitattu 10.10.2016.
http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/tyopaikkakiusaaminen/sivut/default.aspx.

Vataja, K. & Keränen, H. 2015. Sitran trendit: Hyvinvointi korostuu. Artikkelit Sitran verkkosivustolla. Viitattu 5.10.2016. <http://www.sitra.fi/uutiset/megatrendit/sitran-trendit-hyvinvointi-korostuu>.

Vastuullisuus Sokos Hotelleissa. N.d. Sokos Hotels-nettisivusto. Viitattu 22.08.2016.
<https://www.sokoshotels.fi/fi/tietoa-meista/vastuullisuus-sokos-hotelleissa/taloudellinen-vastuu-sokos-hotelleissa>.

Virjo, I. 2013. SAK:n Työolobarometri 2012. SAK:n verkkosivustolla. Viitattu 26.9.2016.
http://d1aq5jbsszuf44.cloudfront.net/materials/SAK_tyoolobarometri_perusraportti_lopullinen_0d39.pdf.

Virolainen, H. 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: BoD-Books on Demand.

Willberg, E. 2009. Laadullisen aineiston luotettavuus. Opiskelumateriaali, Jyväskylän yliopisto, erityispedagogiikan yksikkö. Viitattu 11.10.2016.
<https://www.jyu.fi/edu/laitokset/eri/opiskelu/opiskelu-info/prosem/laadullinen>.

Ylä-Outinen, A., Moilanen, A. & Olkkonen, S. 2007. Majoitus- ja ravitsemisalan työterveyshuolto –ohjeita sisällön suunnitteluun. Helsinki: Työterveyslaitos, Työturvallisuuskeskus.

Zabriskie, Kate. 2007. Overcoming Overwork & Over-commitment at the Office: Six Steps to better Time Management. Artikkelit Spa Management lehdessä 1.3.2007. Viitattu 20.10.2016.
<http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.jamk.fi:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=0d2789bd-77e2-45b0-a0d0-a5d81c5fb07e%40sessionmgr4007&vid=9&hid=4101>. EBSCOhost.

Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelurunko

Haastateltavan taustatietoja

1. Ammattinimike, työtehtävä
2. Työkokemus
Kuinka pitkään olet ollut töissä Original Sokos Hotel Alexandrassa?
3. Koulutus
4. Ikä ja perhesuhteet
5. Koettu terveydentila tällä hetkellä
Miten parantaisit?

Työtyytyväisyys

6. Työn hyvät ja huonot puolet
Kerro mitä hyviä ja mitä huonoja puolia työssäsi on.
7. Työtyytyväisyys
Kuinka tyytyväinen olet työhösi tällä hetkellä?
Mihin olet tyytyväinen työssäsi? Mihin et ole tyytyväinen työssäsi?

Osaaminen

8. Millaista osaamista työssäsi tarvitaan?
9. Miten pidät osaamistasi yllä?
10. Koetko, että työssäsi on mahdollista oppia ja kehittyä?
11. Mitä haluaisit itsessäsi kehittää?

Tämän hetkinen tilanne

12. Työilmapiiri
Millainen **työilmapiiri** työpaikallasi on?
Mikä tekee työilmapiiristä sellaisen kuin se tällä hetkellä on?
13. Voiko töissä keskustella avoimesti kaikesta työhön liittyvästä?
14. Saatko apua tai koetko, että tarvittaessa voit pyytää apua tai tukea töissä?
15. Työmotivaatio
Kuinka **motivoitunut**? Mikä saa sinut motivoitumaan?
16. Arvot
Mikä **työssäsi innostaa** sinua? Mitä asioita **arvostat** työssäsi?
17. Mitä ovat omat **vahvuutesi**? **Heikkoutesi**?

Työn vastapaino

18. Vapaa-aika
Mitä teet vapaa-aikanasi?
Koetko, että sinulla on tarpeeksi vapaa-aikaa työstä palautumiseen?
19. Kuinka monta tuntia nukut yössä?

Työstä aiheutuvat rasitteet

20. Fyysiset rasitteet
Oletko huomannut töistä johtuvia **fyysisiä rasitteita** (kipua, hengenhdistusta, särkyä, missä yms.)? Mitä rasitteita?
21. Henkiset rasitteet
Oletko huomannut töistä johtuvaa uupumusta tai stressiä (masentuneisuutta, alakuoloisuutta, ärtyneisyyttä, voimattomuutta, unettomuutta, muistin tai keskittymiskyvyn heikkenemistä...)? Muita oireita?
22. Työssä jaksaminen
Mitkä asiat vaikuttavat työssä jaksamiseesi?

Tulevaisuuden suunnitelmat

23. Tulevaisuuden suunnitelmat
Millaisia tulevaisuuden suunnitelmia sinulla on?
Tavoitteita? Miten aiot saavuttaa tavoitteesi?
24. Tuki työkyvyn ylläpitämiseen
Oletko saanut tarpeeksi tukea työkykysi ylläpitämiseen? Keneltä?
25. Työkyvyn parantaminen
Miten vastaanottovirkailijan työkykyä voitaisiin parantaa mielestäsi? Työntekijän puolesta? Työnantajan puolesta?
Mitä voitaisiin tehdä, että työntekijä voisi paremmin töissä? Miten työntekijää voitaisiin auttaa voimaan hyvin töissä?
26. Työkykyarvio
Asteikolla 0-10, kuinka arvioisit oman työkykysi tällä hetkellä. 0=et kykene työskentelemään lainkaan, 10=paras mahdollinen tulos
Uskotko, että työkykysi **säilyy** yhtä hyvänä tai niin hyvänä, että voit jatkaa töissä **eläkeikään** asti?
27. Sosiaali- ja terveysministeriön tavoite on kehittää työolosuhteita ja ihmisen terveyttä niin, että työelämässä jaksettaisiin pidempään. Mitkä asiat saisivat sinut jatkamaan työelämässä 63 ikävuoden jälkeen? Mitkä ovat ne syyt **miksi voisit harkita työssäoloa yli 63-vuotiaana**?

Vapaa sana

Liite 2. Tutkimustulokset taulukossa

Koettu työkyky asteikolla 0-10 (keskiarvo)	9,1
Työkokemus vastaanottovirkailijana (keskiarvo)	4,4 vuotta
Koettu terveydentila tällä hetkellä	hyvä, ei suurempia oireita
Työssä arvostetaan	työkaverit, työilmapiiri, vastuu, haasteet, rajat, monipuolisuus, luottamus
Työtyytyväisyys	vähintään melko tyytyväinen- hyvin tyytyväinen
Oppiminen	opettelu, matkiminen, käytännössä oppiminen
Työilmapiiri	todella hyvä, apua on saatavilla, tullaan toimeen, pientä kränää, lupa olla oma itsensä, samanluontoinen henkilökunta
Motivaatio	palaute, asiakastyytyväisyys, asiakkaat, tavoitteet
Palautuminen	hyvin ehditään palautua: urheilu, sosiaaliset suhteet, vapaa-ajan vietto tärkeää, <i>tekee mitä tykkää niin jaksaa paremmin myös töissä</i>
Kuormitus	kiire, stressi, tyytymättömät asiakkaat, työputket, venyminen, väärä työasento
Oireet	stressi, väsymys, ärtyneisyys, jalkojen turvotus ja särky, jumiutuneet niskat
Työssä jaksaminen	työn mielekkyys, vaihtelevuus ja innostavuus, motivaatio, hyvä kunto,
Työkyvyn säilyvyys	omasta hyvinvoinnista huolehtiminen kokonaisvaltaisesti