

ARVOSTUKSEN TUNNE TYÖYHTEISÖSSÄ

Kontiokari Riikka-Maria

Opinnäytetyö

Restonomikoulutus
Restonomi (AMK)

2023

Restonomikoulutus
Restonomi (AMK)

Tekijä	Riikka-Maria Kontiokari	Vuosi	2023
Ohjaaja	Mervi Angeria		
Toimeksiantaja	Original Sokos Hotel Arina Oulu		
Työn nimi	Arvostuksen tunne työyhteisössä		
Sivumäärä	41 + 4		

Opinnäytetyön aiheena oli Original Sokos Hotel Arinan kerroshoitajien työhyvinvoinnin kehittäminen. Tutkimuspainotteisen opinnäytetyön tarkoituksena oli karvoittaa kerroshoitajien arvostuksen tunteen kokemuksia työyhteisössä. Tavoitteena oli selvittää, millaisten tekijöiden työntekijät kokevat vaikuttavan arvostuksen tunteeseen, lisäävän sitä ja parantavan työhön sitoutumista. Työllä etsittiin vastauksia kysymyksiin, mitkä tekijät heikentävät ja, mitkä tekijät lisäävät arvostuksen tunteen kokemusta työyhteisössä.

Opinnäytetyön tietoperustassa käsiteltiin työhyvinvoinnin kehittämistä, arvostusta, luottamusta ja arvoja, vuorovaikutusta, tunnetaitoja, työn merkityksellisyyttä sekä työhön sitoutumista. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena eli kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Aineistonkeruumenetelminä käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua ja havainnointia. Tutkimusaineisto analysoitiin teorialähtöisellä sisällönanalysimenetelmällä.

Opinnäytetyön keskeisten tulosten mukaan Original Sokos Hotel Arinan kerroshoitajien työyhteisössä arvostuksen tunnetta heikentävät tekijät ovat vuorovaikutukseen ja luottamukseen liittyvät ilmiöt. Työn merkityksellisyyskokemus, arvot ja arvostuksen osoittamisen käytännöt puolestaan lisäävät arvostuksen tunteen kokemusta.

Johtopäätöksenä todettiin, että kommunikaatio, ystävällisyys, toisen ihmisen kunnioittaminen ja luottamus lisäävät arvostuksen tunteen kokemusta. Työn merkityksellisyys ja arvot, palkitsemisjärjestelmä, asiakkaiden ja esihenkilöiden palautteen, esihenkilöiden ajan antaminen sekä johtaminen vaikuttavat myös positiivisesti arvostuksen tunteen kokemukseen. Työhön sitoutumista parantavat hyvä työilmapiiri, työstä saatava tunnustus, työn merkityksellisyyskokemus ja vuorovaikutustaidot.

Avainsanat Työhyvinvointi, arvostus, arvot, vuorovaikutus

Degree Programme in Hospitality
Management
Bachelor of Hospitality Management

Author	Riikka-Maria Kontiokari	Year	2023
Supervisor	Mervi Angeria		
Commissioned by	Original Sokos Hotel Arina Oulu		
Title	A feeling of appreciation in the work community		
Number of pages	41 + 4		

The subject of this thesis was to develop well-being at work for housekeepers at Original Sokos Hotel Arina Oulu. The purpose for this research-based thesis was to survey housekeepers' feelings of appreciation in work community. Objective was to find out what factors employees felt having impact in feeling of appreciation, which factors increased it and improve commitment for work. Research questions were, which factors decrease the feeling of appreciation in work community and, which factors increase the feeling of appreciation in work community.

In the knowledge base of this thesis dealt developing of well-being at work, appreciation, trust and values, interaction, emotional abilities, meaningfulness of work and commitment for work. Thesis was carried out in qualitative research methods. Acquisition methods were half structured theme survey and observation. Research data was analysed in theory-based content analysis method.

The main results of the thesis show, that the essential factors for decreasing the feeling of appreciation are lack of interaction and trust issues. Factors, that increase the feeling of appreciation, are meaningfulness of work, values and policy of showing appreciation. As a conclusion was summed, that communication, kindness, respect and trust increase the feeling of appreciation. Meaningfulness of work, reward system, feedback from clients and superiors, time given by superiors and management have also positive impact in the feeling of appreciation. Commitment for work is increased by good working atmosphere, recognition given from work, meaningfulness of work and communication skills.

Keywords

Well – being at work, appreciation, values, interaction

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TYÖHYVINVOINNIN KEHITTÄMINEN	6
3	ARVOSTUKSEN KOKEMUS	7
3.1	Arvostuksen ja luottamuksen kokemuksen määritelmä	7
3.2	Arvot ja työn merkityksellisyys	8
3.3	Vuorovaikutus	10
3.4	Tunne – ja vuorovaikutustaidot	11
3.5	Arvostuksen osoittamisen käytännöt	13
4	TYÖHÖN SITOUTUMINEN	15
4.1	Työhön sitoutuminen käsitteenä	15
4.2	Työhön sitoutumisen muodot	16
5	MENETELMÄLLINEN TOTEUTUS	18
5.1	Tutkimusmenetelmä	18
5.2	Aineistonkeruumenetelmät	18
5.3	Menetelmien toteutus	20
5.4	Aineistonanalyysi	22
5.5	Tutkimusaineiston analyysin tulokset	24
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	28
6.1	Arvostuksen kokemusta heikentävät tekijät	28
6.2	Arvostuksen kokemusta lisäävät tekijät	30
7	LOPPUTULOKSET	33
8	POHDINTA	34
8.1	Tulosten tarkastelu	34
8.2	Eettiset lähtökohdat ja luotettavuus	35
8.3	Oman oppimisen pohdinta	37
	LÄHTEET	38
	LIITTEET	41

1 JOHDANTO

Työelämä on jatkuvassa muutoksessa ja sen myötä muuttuvat myös työhyvinvoinnin tarpeet, joihin tarvitaan keinoja ylläpitää ja kehittää työhyvinvointia (Puttonen, Hasu & Pahkin 2016, 4). Henkilöstön työhyvinvointiin panostamalla voidaan vaikuttaa yrityksen kustannuksiin, kannattavuuteen sekä työnantajakuvaan. Työhyvinvointi on yrityksen strateginen menestystekijä, johon vaikuttavat niin yksilöön, kuin organisaationkin liittyvät tekijät. Työhyvinvoinnilla on positiivinen vaikutus työntekijöiden työtyytyväisyyteen, motivoitumiseen ja sitoutumiseen. (Kauhanen 2016, 17, 28.)

Arvostuksen kokemuksen puute johtaa merkityksellisyyden tunteen katoamiseen ja näin se saa yksilön epäilemään osaamistaan työntekijänä. Kun työntekijät saavat arvostusta työyhteisössä se saa heidät tuntemaan itsensä tärkeäksi osana työyhteisöä. (Kuusela 2013, 70.) Työn arvostuksen ja merkityksellisyyden kokemus lisäävät työntekijöiden hyvinvointia ja terveyttä ja työhön sitoutuneisuutta (Aaltonen, Ahonen & Sahimaa 2020, 56).

Opinnäytetyön aiheena on työhyvinvointi, jota tarkastellaan työntekijöiden arvostuksen tunteen näkökulmasta. Opinnäytetyön tehtävänä on kartoittaa työntekijöiden arvostuksen tunteen kokemuksia työyhteisössä.

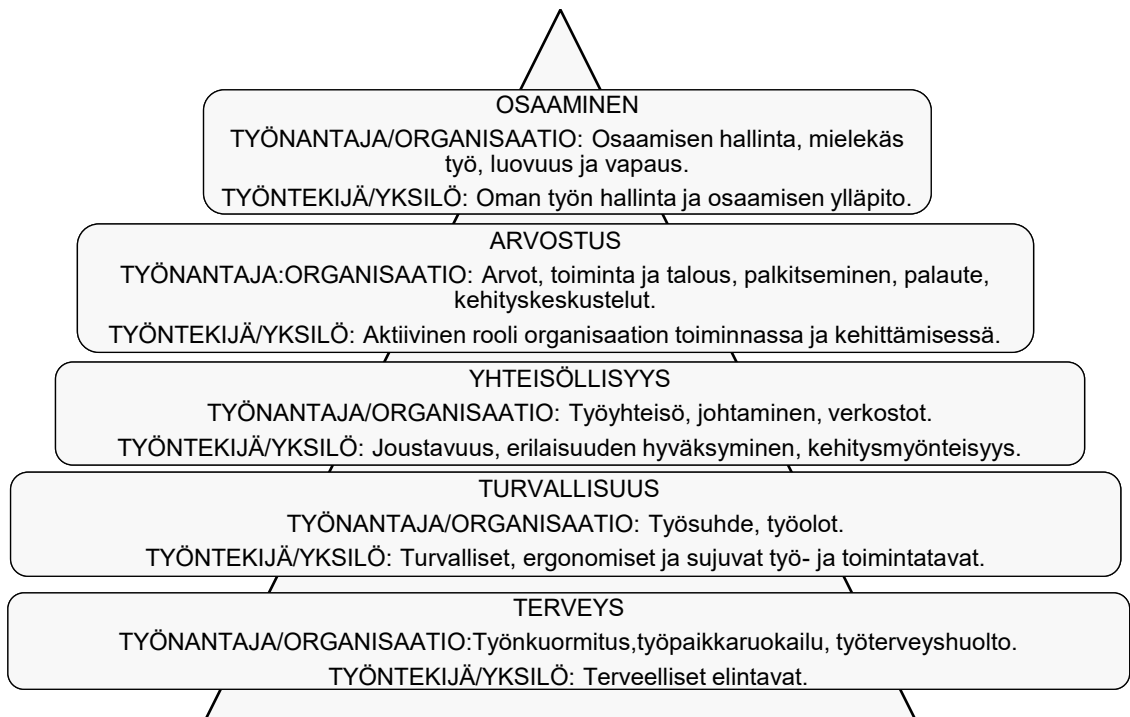
Toimeksiantajana opinnäytetyölle on Original Sokos Hotel Arina Oulu. Kehittämistyö on rajattu hotellin kerroshoidon työyhteisöön. Original Sokos Hotel Arina kuuluu Sokos Hotel-ketjuun ja on osa S-ryhmää. Hotelli on kaupunkihotelli, joka sijaitsee Oulun keskustassa Rotuaarin vieressä.

Opinnäytetyön tavoitteena on saada selville, millaisten tekijöiden työntekijät kokevat vaikuttavan arvostuksen tunteeseen, lisäävän sitä ja parantaa työhön sitoutumista. Opinnäytetyöllä etsitään vastauksia kysymyksiin, mitkä tekijät heikentävät ja, mitkä tekijät lisäävät arvostuksen tunteen kokemusta kerroshoitajien työyhteisössä. Kehittämistyö toteutetaan kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimusmenetelmällä. Aineistonkeruumenetelminä käytetään puolistrukturoitua teemahaastattelua ja havainnointia.

2 TYÖHYVINVOINNIN KEHITTÄMINEN

Työhyvinvointi on kokonaisuus, johon kuuluvat turvallinen ja terveellinen työympäristö sekä työyhteisö. Lindströmin, Pehkosen, Remeksen ja Turusen mukaan (2023, 37) työ on terveyttä ja työuraa edistävää, kun se on sujuvaa ja mielekästä. Työhyvinvointiin vaikuttavat työpaikan ihmissuhteet, työ ja työympäristö, työntekijän työkyky ja terveys, työnantajapolitiikka ja johtaminen (Vartiainen 2017, 1). Työhyvinvoinnin edistämiseksi keskeisenä tekijänä ovat työyhteisöjen ja työntekijöiden vaikutusmahdollisuudet oman työnsä kehittämiseen (Puttonen ym. 2016, 29).

Työhyvinvoinnin kehittämisessä ja arvioimisessa voidaan käyttää apuna työhyvinvoinnin portaat mallia. Mallin perustana ovat ihmisen perustarpeet; psyko-fysiologiset perustarpeet, turvallisuuden tarve, yhteisöllisyyden tarve, arvostuksen tarve ja itsensä toteuttamisen tarve. Hyvinvoinnin edellytyksenä on, miten nämä tarpeet tyydyttyvät niin yksityis-, kuin työelämässäkin. Työhyvinvoinnin portaat (kuvio 1) sisältävät viisi eri tasoa, jotka koostuvat, viidestä eri kokonaisuudesta: terveys, turvallisuus, yhteisöllisyys, arvostus ja osaaminen. (Rauramo 2012, 13–14.)



Kuvio 1. Työhyvinvoinnin portaat (mukaillen Rauramo 2012, 15)

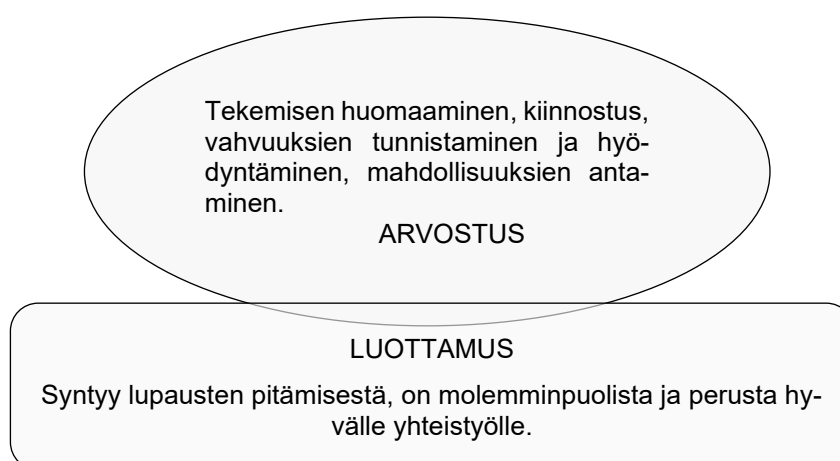
3 ARVOSTUKSEN KOKEMUS

3.1 Arvostuksen ja luottamuksen kokemuksen määritelmä

Arvostuksen tunteen kokemus syntyy, kun ihminen tulee kuulluksi ja kohdatuksi vuorovaikutustilanteessa. Arvostuksen kokemus tai sen puute ilmenee useissa sosiaalisissa vuorovaikutustilanteissa. Kuunteleminen on keskeinen taito, jotta ihmiset voivat ymmärtää toisiaan ja kokemuksiaan. (Kuusela 2013, 64.)

Työyhteisössä luottamus on perusta sille, että työntekijät uskaltavat kertoa todelliset ajatukset ja kokemukset, koska luottamus syntyy hyvistä kokemuksista. ”Arvostavassa kohtelussa (kuvio 2) on kyse luottamuksen ja arvostuksen osoittamisesta” (Kuusela 2013, 65). Kokemus arvostuksesta kasvattaa ammatillista itsetuntoa ja lisää halua kehittyä työssä (Kuusela 2013, 64–65). Arvostus välittyy tekojen, tapojen, valintojen ja puheiden kautta (Kurttila, Laane, Saukkola & Trandberg 2010, 50).

Yksilölle on merkityksellistä saada arvostusta hänelle tärkeiltä henkilöiltä kuten esihenkilöltä, kollegoilta ja muilta yrityksen johdolta. Yksilöiden työn ja itsensä arvostamiseen voidaan vaikuttaa sillä, että jokaisen työpanokset tulevat kohdatuksi ja jokainen kokee, että heitä kohdellaan arvostavasti. (Rauramo 2012, 124.)



Kuvio 2. Arvostus ja luottamus (mukaillen Kuusela 2013, 67)

Luottamusta on olemassa kahdenlaista, ennustettavuuteen ja haavoittuvuuteen perustuvaa luottamusta. Ennustettavuuteen perustuva luottamus ilmenee työyhteisössä niin, että ihmiset luottavat toistensa ammattitaitoon ja siihen, että työtävät suoritetaan. Haavoittuvuuteen perustuvassa luottamuksessa on kyse tunneluottamuksesta, uskaltavatko yksilöt näyttää tunteensa ja oman haavoittuvuutensa työyhteisössä. Luottamuksen ilmapiirissä kenenkään ei tarvitse olla puolustuskannalla ja yksilö voi luottaa kollegan hyviin aikomuksiin. Tunneluottamuksessa on myös kyse henkilökohtaisten rajojen tunnistamisesta ja niiden kiinni pitämisestä sekä oman arvomaailman mukaisesti elämisestä ja itsekunnioituksesta. (Lange & Järvinen 2019, 155.)

Työyhteisö, jossa vallitsee syvän luottamuksen ilmapiiri yksilöt uskaltavat myöntää virheitään ja heikkouksiaan. Syvän luottamuksen työyhteisöissä on uskallusta ja rohkeutta kohdata ristiriidat ja konfliktitilanteet. Jos luottamusta ei ole, yksilöt eivät uskalla rehellisesti tuoda ilmi vaikeita asioita ja keskustella niistä. Näin ollen näkemuserot ja ristiriidat jäävät käsittelemättä henkilöiden haluttomuuden, taidottomuuden tai uskalluksen vuoksi. Työyhteisössä, jossa ei ole luottamuksen ilmapiiriä, ei uskalleta antaa rakentavaa palautetta ja epäröidään pyytää apua. (Lange & Järvinen 2019, 155.) ”Luottamus helpottaa ihmisten kohtaamista, kommunikaatiota ja auttaa sietämään ristiriitoja” (Kurttila ym. 2010, 53).

3.2 Arvot ja työn merkityksellisyys

Arvot ovat ihmisille henkilökohtaisia, jotka ohjaavat toimintoja ja valintoja. Arvomaailma kertoo mikä on yksilöille tärkeää, mielekästä ja suotavaa. Arvomaailma määrittelee sen, mikä on yksilön mielestä väärin ja eettisesti arveluttavaa. (Carlsson & Järvinen 2021, luku 4.3.) Näin ollen ihmisen arvojen mukaisesti tehdyt valinnat lisäävät hyvinvointia (Ojanen 2008, 67).

Henkilökohtaisten arvojen mukaisesti valittu työ saa työn tuntumaan merkitykselliseltä (Carlsson & Järvinen 2021, luku 4.3.). Työn merkityksellisyyden kokeemukseen vaikuttavat myös yksilön ja organisaation arvot. Jos organisaation ja yksilön arvot ovat ristiriidassa keskenään se vaikuttaa työhön sitoutumiseen sekä oman työn merkityksellisyyden löytämiseen. (Rauramo 2012, 134.)

Työn merkityksellisyyden kokemukseen vaikuttavat myös miten yksilö itse rakentaa merkityksen työlleen, kokeeko ihminen työtään hyödylliseksi ja onko työstä hyötyä muille (Järvinen, K. 2014, luku 5.6). Asiakkaiden palautteet, työolot ja palkkaus luovat osansa arvostuksen tunteen työntekijöiden työstä, näin ollen työn merkityksen kokemus vaikuttaa työmotivaatioon (Jung & Yoon 2013, 59).

”Merkityksellisyys on yksilötason hyvinvointi- ja menetystekijä” (Aaltonen, Ahonen & Sahimaa 2020, 56). Työntekijä, joka kokee työnsä merkitykselliseksi voi työssään paremmin ja sitoutuu työhönsä, hän on myös tehokkaampi, luovempi ja onnellisempi. Työn merkityksellisyyden kokemus lisää sisäistä työmotivaatiota, korkeaa työtehokkuutta ja työn laatua sekä työtyytyväisyyttä. Näin ollen työntekijöiden työn merkityksellisyyden kokemus on myös organisaation menetystekijä. (Aaltonen ym. 2020, 55–56, 88.) Työn merkityksellisyyden kokemusta lisää se, että työntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa työnsä kehittämiseen mahdollisimman paljon (Kurttila ym.2010, 38).

Organisaation arvot ja tavoitteet, työtehtävät ja roolit sekä vuorovaikutuksen tuottama merkityksellisyys muodostavat yhdessä työn merkityksellisyyden kokemuksen. Vuorovaikutukseen liittyvä merkityksellisyys kehittyy, kun työyhteisössä vuorovaikutus on positiivista ja kannustavaa. (Holopainen 2022, 1.)

3.3 Vuorovaikutus

Vuorovaikutus on viestintää ihmisten välillä, joka ilmenee sanallisesti ja sanattomasti, ja johon kuuluvat puhuminen ja kuunteleminen. Vuorovaikutustilanteissa syntyy erilaisia viestejä, joita tulkitaan ja niihin reagoidaan. Vuorovaikutus on; ääniä, eleitä, ilmeitä, puhetta, sanoja, hiljaisuutta, asentoja ja äänenkäyttöä. Vuorovaikutustilanteessa viestin vastaanottamiseen kuuluvat puheen kuunteleminen ja kehonkielen havaitseminen. (Isotalus & Rajalahti 2017, luku1.)

Ihmisten tavat ilmaista asioita ovat erilaisia. Kulttuurit, kiinnostuksen kohteet, arvot ja asenteet vaikuttavat vuorovaikutukseen, jonka vuoksi kohtaamiset voivat tuntua vaikeilta. Yksilö tuo mukanaan vuorovaikutustilanteisiin aikaisempia kokemuksiaan, vaikka nykyhetkessä tilanne olisi erilainen. Esimerkiksi huonot vuorovaikutuskokemukset edellisestä esihenkilöstä voivat heijastua nykyhetkeen ja työntekijä kokee nykyisen esihenkilön samankaltaisena, vaikka tilanne olisi uusi. (Talvio & Klemola 2017, 8.)

Vuorovaikutustilanteisiin vaikuttavat yksilöiden temperamentit, jotka ovat synnynäisiä. Ihmisten erilaiset temperamentit näkyvät jokaisen käyttäytymisessä ja vuorovaikutustilanteissa. Osa ihmisistä ovat sosiaalisempia, kun taas toiset ovat tottuneet olemaan taustalla ja antamaan tilaa muille. Toisen ihmisen kunnioittamisen kautta voidaan ymmärtää yksilöitä ja heidän lähtökohtiaan, sekä niiden tuoma vaikutusta vuorovaikutustilanteisiin. Vuorovaikutus pohjautuu todelliseen toisen ihmisen kunnioittamiseen ja siihen, että arvostaa itseään ja toista ihmistä. (Talvio & Klemola 2017, 9.)

Työyhteisössä on haitallista, jos ihmiset eivät kommunikoi keskenään. Myös ujolta ja hiljaiselta työntekijältä tarvitaan sanallista kommunikointia. Ammatillista käyttäytymistä voidaan osoittaa kommunikoimalla rakentavalla tavalla sekä keskustelemalla aktiivisesti ja asiallisesti. Hyvät käytöstavat ovat osa hyvää ammatillista käyttäytymistä. Jos työyhteisössä sallitaan huonot käytöstavat, esimerkiksi ei tervehditä toisia tai kuormitetaan työkavereita huonotuulisuudella, on sillä vaikutuksensa työyhteisön toimivuuteen. (Järvinen 2018, 122–124.)

Laadukkaat vuorovaikutustaidot näkyvät asioiden avoimena keskusteluna sekä arvostavana ja asiallisena käyttäytymisenä. Konfliktitilanteissa tulee esille vuorovaikutuksen laatu. Konfliktilla tarkoitetaan ihmiselle epämiellyttävää kokemusta, haastava tai vaikeaa tilannetta toisen ihmisen kanssa. Ihmiset kokevat konfliktitilanteet eri tavalla, esimerkiksi erimieltä olemisen sanoittaminen voidaan kokea konfliktikokemuksena. Myös kehitettävän palautteen antaminen voidaan kokea haastavana ja epämiellyttävänä kokemuksena. Kokemuksen taustalla ovat pelkona omat sekä toisen ihmisen tunteet. Konfliktitilanteet eivät aina ole isoja ristiriititilanteita vaan arkeen liittyviä tavallisia kokemuksia, jotka syntyvät vuorovaikutuksen kautta. (Lange & Järvinen 2019, 134.)

Hyvien vuorovaikutustaitojen avulla voidaan välttää työpaikan huono työilmapiiri sekä tulehtuneet ihmissuhteet organisaatiossa. Heikot vuorovaikutustaidot vaikuttavat työn tehottomuuteen, laatuongelmiin sekä asiakkaiden menetyksiin. Hyvien vuorovaikutustaitojen ansioista voidaan kehittää yrityksen palveluja, lisätä positiivista ilmapiiriä työyhteisössä ja saada lisää asiakkaita, jotka ovat tyytyväisiä palveluun sekä tehostaa työn sujuvuutta. (Järvinen 2018, 120.)

3.4 Tunne – ja vuorovaikutustaidot

Toimivalle vuorovaikutukselle on ensiarvoisen tärkeää ymmärtää oman toiminnan vaikutus toiseen ihmiseen, koska vuorovaikutustilanteissa on aina useampi osapuoli. Minätietoisuuden avulla voidaan vaikuttaa oman toiminnan hallintaan ja siihen, miten kohtaamme toisen ihmisen. Minätietoisuudessa on kyse omien tunteiden tunnistamisesta, arvojen, heikkouksien ja vahvuuksien tiedostamisesta. (Talvio & Klemola 2017, 20, 27.)

Tunteiden tiedostaminen on tärkeää, koska tunteet tuovat informaatiota itsestä, ympäristöstä ja toisista ihmisistä. Tunteiden vallassa ihminen voi tehdä hyviä tai huonoja tekoja. Vaikeistakaan tunteista ei tarvitse päästä eroon, on mahdollista oppia taitoja, jotta vaikeidenkin tunteiden kanssa tulee toimeen. (Vuolle, Lintinen & Salonius 2016, luku 4.) Tunne - ja vuorovaikutustaitoja on mahdollista opetella ja harjaannuttaa. Vuorovaikutustaitojen avulla luodaan luottamusta ja voidaan ehkäistä haastavia vuorovaikutustilanteita. (Talvio & Klemola 2017, 9, 18, 96.)

Vuorovaikutustaidoissa omien tunteiden ymmärtäminen sekä tunteiden nimeämisen taito helpottavat ymmärtämään toisen ihmisen käyttäytymistä. Esimerkiksi suuttumuksen tunteen takana voi olla muun muassa epäoikeudenmukaisuuden tunnetta, pettymystä ja pelkoa, turhautumista ja kateutta. Myös väsymys, kipu ja nälkä voivat tulla esiin suuttumuksena. (Talvio & Klemola 2017, 98–100.)

Ajatukset ja tunteet ovat mukana jokapäiväisessä elämässä myös työpaikalla. Ihmisten tavat sekä suhtautuminen tunteiden ilmaisuun ovat erilaisia. Tunteet voidaan karkeasti jakaa positiivisiin sekä negatiivisiin tunteisiin. Negatiiviset tunteet voivat kertoa siitä, että jokin asia tarvitsee muutosta ja kehittämistä, näin ollen myös negatiivisilla tunteilla on positiivisia vaikutuksia. Negatiivisten tunteiden tukahduttaminen ja vaikeneminen ovat haitallinen toimintamalli käsitellä tunteita. (Vuolle ym. 2016, luku 4.)

3.5 Arvostuksen osoittamisen käytännöt

Toimivaan työyhteisöön edellytetään työntekoa tukeva organisaatio ja työntekoa palveleva johtaminen, selkeät töiden järjestelyt, yhteiset pelisäännöt, avoin vuorovaikutus sekä toiminnan jatkuvaa arviointia. (Järvinen, P. 2014, 56.) Johtamisen avulla voidaan osoittaa arvostusta työntekijöille. Hyvä esihenkilö - alaissuhde on arvostava, oikeudenmukainen, tasa-arvoinen ja yhdenvertainen. (Rauramo 2012, 130.) Esihenkilö voi osoittaa arvostusta työntekijöille varaamalla heille aikaa ja olemalla läsnä (Kurttila ym. 2010, 50).

Arvostavassa johtamisessa ja kohtelussa palautteen antaminen työntekijöille on tärkeää. Säännöllisen palautteen antamisella voidaan ohjata työntekijöitä oikeaan suuntaan sekä autetaan yksilöitä onnistumaan työtehtävissään. Palautteen ja keskustelun avulla varmistetaan saavutettuja tuloksia työyhteisössä. Palautteen avulla tiedetään, miten yksilöiden tavat toimia tuntuvat muista ja miten tulisi jatkossa toimia. Eteenpäin auttavan palautteen antaminen kertoo luottamuksesta ja arvostuksesta. Palautteen antamisessa on kyse yksilön toiminnasta, ei ihmisen ominaisuuksista tai persoonasta. (Kuusela 2013, 88.)

Palkitsemisjärjestelmä, kehityskeskustelut, oikeudenmukainen palkka, perehdyttäminen ja merkkipäivien muistaminen ovat osa työnantajan arvostuksen osoittamisen käytäntöjä (Rauramo 2012, 143). Työstä palkitseminen osoittaa arvostusta työntekijöiden hyvin tehdystä työstä, sekä yksilöiden pätevyyttä ja kehittymistä heidän työssänsä. Arvostuksen osoittamisella on vaikutusta yrityksen kulttuuriin sekä työntekijöiden työmotivaatioon ja työtyytyväisyyteen. (Viitala 2007, 40).

Arvostavassa työyhteisössä työpaikan ongelmiin tartutaan, työntekijät välittävät hyvistä käytöstavoista sekä organisaatio kulttuurista. Arvostavassa työyhteisössä autetaan sekä pyydetään apua ja tuetaan jokaista yksilöä. (Rauramo 2012, 15, 132, 143.) Työyhteisössä arvostusta voidaan osoittaa myös vuorovaikutustaidoilla, työyhteisöviestinnällä, kuuntelemisen taidoilla sekä olemalla hyvä kuuntelija. Viestinnässä tarvitaan rohkeutta sanoittaa omat ajatuksensa, huomioida muiden näkökulmat, taitoa kuunnella toisia ja kykyä ottaa palautetta vastaan sekä tarvittaessa muuttaa toimintaansa saadun palautteen pohjalta. (Rauramo 2012, 128.)

4 TYÖHÖN SITOUTUMINEN

4.1 Työhön sitoutuminen käsitteenä

Työntekijän psykologista suhdetta ja kiinnittymistä työpaikkaansa kutsutaan organisaatioon sitoutumiseksi (Viitala 2007, 90). Organisaatioon sitoutumisella tarkoitetaan työntekijän halua pysyä työnantajansa palveluksessa. Työhön sitoutumisen muotoja ovat myös työtehtäviin, ammattiin sekä työyhteisöön sitoutuminen. Organisaatioon sitoutuneella työntekijällä on positiivinen vaikutus hyvinvointiin sekä organisaation toimintaan. (Pyöriä & Anttila 2017, 3.)

Työntekijöiden työhön sitoutuminen vaikuttaa henkilöstön irtisanoutumisiin, työntekijöiden vaihtuvuuteen, työn laatuun, työyhteisötaitoihin, muutoksien suhtautumiseen sekä työn tekemiseen (Leiviskä 2011, 121). Työhönsä sitoutuneet työntekijät tekevät työnsä laadukkaasti ja tehokkaasti ja tämä vaikuttaa organisaation tulokseen (Pyöriä & Anttila 2017, 3).

”Epäonnistuneet henkilövalinnat tulevat yritykselle kalliiksi” (Viitala 2007, 91). Mikäli henkilö irtisanotaan tai irtisanoutuu, on yrityksen häneen kohdistamat perehdytys tai rekrytointikulut todennäköisesti suuremmat, kuin mitä henkilö on yritykselle tuottanut. Yritysten henkilöstössä kuuluu olla myös sopivaa vaihtuvuutta, jos se ei ole yrityksen kustannuksille kohtalokasta. Vaihtuvuuden kautta organisaatiosta poistuu työntekijöitä, jotka eivät koe työtä mielekkääksi. (Viitala 2007, 91.)

Henkilöstön vaihtuvuus voi kertoa myös huonosta työilmapiiristä tai johtamisesta. Tämän vuoksi pitkäjänteinen työntekijöiden vaihtuvuuden kehityksen seuraaminen yrityksissä ja yksiköissä on tärkeää, jotta ei toivottuihin työntekijöiden ennenaikaisiin vaihtuvuuksiin voidaan tarttua. Henkilöstön sitouttamiseen voidaan vaikuttaa hyvällä henkilöstöpolitiikalla. (Viitala 2007, 92.)

Työhön sitoutumista ja parhaansa tekemistä edesauttaa, kun organisaatio tarjoaa työstä sopivaa palkkaa, tunnustusta sekä tukee yksilön työntekoa. Työhön, organisaatioon tai asiakkaisiin sitoutunut työntekijä on vastuullinen ja haluaa suorittaa työstään mahdollisimman hyvin. Yksilötasolla työhön ja organisaatioon sitoutuminen voi lisätä halua edetä uralla ja kehittyä työtehtävässä. Työstä saatava tyytyväisyyden tunne lisää myös sitoutumista työtehtäviin sekä organisaatioon. (Furaker, Hakansson & Karlsson 2012, 96, 165.)

4.2 Työhön sitoutumisen muodot

Organisaatioon sitoutuminen on jaettu kolmeen eri osaan; tunneperäinen sitoutuminen, jatkuvuussitoutuminen ja normatiivinen sitoutuminen. (Leiviskä 2011, 121). Tunneperäisessä sitoutumisessa työntekijä kokee kiinnittymistä työn sisällön mielekkyyteen sekä positiivista suhtautumista työnantajaa kohtaan. Tunnesitoutuneella työntekijällä on halu olla organisaation palveluksessa mahdollisimman pitkään, hän kokee työn ja työn tulokset merkitykselliseksi. (Pyöriä & Anttila 2017, 3.) Tunneperäisessä sitoutumisessa työntekijät antavat enemmän työpaikan hyväksi, kuin ne, jotka ovat vähemmän sitoutuneet. Tunneperäinen sitoutuminen vähentää henkilöstön vaihtuvuutta ja poissaoloja, sekä vahvistaa työn suoritusta. (Leiviskä 2011, 122.)

Jatkuvuussitoutuneet työntekijät arvostavat työsuhteen jatkumista ja arvioivat työpaikan vaihtamisen seurauksia. Sitoutumisen taustalla työntekijät kokevat työpaikan olevan riittävän hyvä. Sitoutuminen, joka perustuu jatkuvuuteen, ei nojaudu ajatukseen työntekijän ja organisaation yhteisistä eduista ja arvoista, vaan työntekijä kokee työpaikan vaihtamisen kalliimmaksi kuin nykyiseen organisaatioon jäämisen. (Pyöriä 2017, luku 3.) Jatkuvuussitoutumisessa työntekijät tekevät vain välttämättömyyden organisaation hyväksi, jotta säilyttävät työpaikan (Leiviskä 2011, 122). Jatkuvuussitoutumisessa työntekijä voi vaihtaa työpaikkaa, kun sopiva ja parempi työnantaja löytyy. Hän voi kuitenkin olla nykyisessä työssään tehokas, motivoitunut ja tuottava. (Pyöriä 2017, luku 3.)

Normatiivisessa sitoutumisessa työntekijä tuntee velvollisuudentuntoa työnantajansa kohtaan (Leiviskä 2011, 122). Normatiivisesti sitoutunut työntekijä haluaa toimia tapojen ja normien mukaisesti. Yleisesti voidaan ajatella, että työntekijä on saman työnantajan palveluksessa eläköitymiseen saakka. (Pyöriä 2017, luku 3).

5 MENETELMÄLLINEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö toteutetaan laadullisella eli kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Laadullinen tutkimusmenetelmä valitaan tutkimusmenetelmäksi, koska sen avulla pyritään saamaan tietoa henkilöiden kokemuksista, tunteista ja ajatuksista heidän näkökulmastansa katsottuna, keskiössä ovat ihmisten kokemukset. Laadullisen tutkimuksen tulokset ilmaistaan pääosin tekstin ei numeroiden avulla. Laadullisessa tutkimuksessa usein tavoitteena on uuden tiedon hankinta, ilmiön kuvaaminen ja ymmärtäminen. (Juuti & Pusa 2020, 9–11, 74–75.)

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston hankkimiseen voidaan käyttää erilaisia menetelmiä. Yleisimpinä menetelminä käytetään yksilöhaastatteluja, ryhmähaastatteluja, dokumenttiaineistoja tai havainnointia. Koska laadullisessa tutkimuksessa pyritään saaman selville henkilöiden kokemuksia, asettaa tämä haasteen tutkimuksen onnistumiselle. Tutkimuksen onnistumisen kannalta olisi tärkeää, että tutkittavat henkilöt pystyisivät puhumaan avoimesti kokemuksistaan. (Juuti & Pusa 2020, 12.)

5.2 Aineistonkeruumenetelmät

Aineistonkeruumenetelminä käytetään puolistrukturoitua haastattelua eli teema-haastattelua ja havainnointia. Aineistonkeruumenetelmiksi valitaan useampia menetelmiä, jotta ilmiötä olisi helpompi ymmärtää. Strukturoitu- ja puolistrukturoitu haastattelu eroavat toisistaan niin, että strukturoidussa haastattelussa vastausvaihtoehdot ovat laadittu valmiiksi. Puolistrukturoidun haastattelun etuna on, että haastateltavilta saadaan heidän näkemyksensä keskeisiin, ennalta määriteltyihin, aiheisiin. Koska puolistrukturoidussa haastattelussa vastausvaihtoehdot ei ole määritelty ennalta, on mahdollisuus saada sellaista tietoa mitä ei olisi tullut esille, jos vastausvaihtoehdot olisi laadittu valmiiksi. (Juuti & Pusa 2020, 106.)

Teemahaastattelussa, eli puolistrukturoidussa haastattelussa, keskitytään ennalta rajattuihin teemoihin, joista haastattelu tehdään. Teemahaastattelussa oleellista on pysyä haastatteluna aikana keskeisten teemojen ympärillä tarkkojen kysymysten sijaan. Teemahaastattelun avulla on tarkoituksena kerätä luotettavaa tietoa työntekijöiden arvostuksen tunteen kokemuksista työyhteisössä, jotta ilmiöstä voidaan tehdä päätelmiä. Teemahaastattelussa ei ole tarpeen kerätä tietoa kaikista ilmiöistä, joita kehittämistyössä ilmenee. (Hirsjärvi & Hurme 2022, 4.2.3, 5.5.1.) Teemahaastattelussa korostuu haastateltavien tulkinta asioista ja heidän antamat merkitykset niille (Tuomi & Sarajärvi 2012, 74–75).

Teemahaastattelussa haastattelurunko (liite 1) laaditaan teoreettisten teema-alueiden mukaisesti. Haastattelurunkoa suunniteltaessa käytetään teoriassa ilmenneitä alakäsitteitä, koska ne ovat tarkempia kuin pääkäsitteet. Haastattelutilanteessa kysymykset kohdistuvat alakäsitteiden ympärille. ”Haastattelutilanteessa teema-alueet tarkennetaan kysymyksillä” (Hirsjärvi ja Hurme 2022, 5.5.2).

Laadullisessa tutkimusmenetelmässä havainnointi on myös yleisesti käytetty tiedonkeruumenetelmä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 81.) Haastattelun yhteydessä käytetään myös havainnointia tiedonkeruumenetelmänä. Koska havainnointi ja haastattelu yhdistämällä voidaan saada monipuolista tietoa ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 81). Havainnoinnin avulla voidaan saada selville, onko ihmisten käyttäytyminen ristiriidassa puheiden kanssa haastattelutilanteessa. Havainnoissa huomioidaan haastateltavilta muun muassa ilmeitä, eleitä ja käyttäytymistä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 116.)

5.3 Menetelmien toteutus

Haastateltavana oli kolme hotellin kerroshoidon työntekijää. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena oli saada lisää tietoa ja ymmärtää ilmiötä suppeasta kohteesta (Ojasalo ym. 2015,106). Haastattelut toteutettiin Original Sokos Hotel Arianassa Oulussa. Haastattelutilana oli hotellihuone, jotta ympäristö olisi mahdollisimman rauhallinen. Haastatteluun valittiin aito toimintaympäristö, jotta haastateltavilta saatiin mahdollisimman perinpohjainen kuva todellisista ajatuksista. Aito toimintaympäristö helpottaa muistamaan ja kuvailemaan siellä tapahtuvia asioita (Ojasalo ym. 2015,107).

Haastattelut äänitettiin, jotta niihin oli mahdollisuus palata myöhemmin. Äänitetyt haastattelut toimivat jälkeensä muistin ja eri tilanteiden tulkinnan tukena (Ojasalo ym. 2015, 108). Haastattelutallenteiden avulla pyrittiin ymmärtämään haastateltavien vastauksien tarkoitusta. Ennen varsinaista haastattelua tehtiin kotona harjoitushaastattelu, jotta saatiin tuntuma haastatteluun, sekä kokeiltiin älypuhelimien äänitteen äänenlaatu. Myös ensimmäisen haastattelun aikana varmistettiin äänitteen laatu, jotta voitiin varmistua riittävän selkeästä puheesta ja mahdollisesta taustahälyn vaikutuksesta äänitteen laatuun. Kokeilun jälkeen äänitteen äänenlaatu todettiin hyväksi.

Haastattelun äänittäminen mahdollistaa myös haastateltavien havainnoinnin haastattelutilanteessa (Ojasalo ym. 2015, 108). Havainnoinnissa kiinnitettiin huomiota haastateltavien ilmeisiin ja eleisiin haastattelujen aikana, jotta ilmiöistä saatiin todellinen kuva ja haastateltavien kokemuksia olisi helpompi ymmärtää.

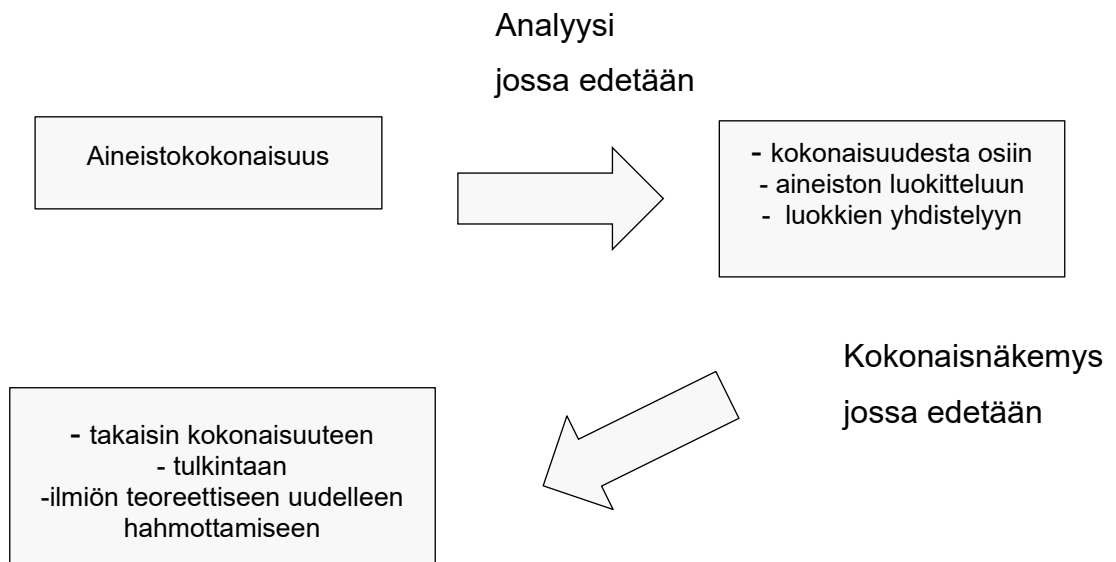
Haastattelussa tukena käytettiin teemahaastattelurunkoa (liite 1). Haastattelun avulla pyritään löytämään merkityksellisiä vastauksia kehittämistehtävän mukaisesti (Tuomi & Sarajärvi 2012, 75). Haastattelussa pysyttiin ennalta valittujen teemojen sisällä, jotta saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin. Teemahaastattelurungon (liite 1) sisälle laaditut kysymykset toimivat haastatteluissa tukikysymyksinä.

Haastattelut toteutettiin työntekijöiden työpäivän aikana. Suunnitteluvaiheessa kaikki haastattelut oli tarkoitus toteuttaa puolessa tunnissa, mutta opinnäytetyön edetessä huomattiin, että se ei ole riittävä aika, joten haastatteluille varattiin aikaa yhteensä puolitoista tuntia kolmelta haastateltavalta. Haastatteluille varattu aika oli riittävä ja haastattelut kestivät yhteensä vajaa puolitoista tuntia.

5.4 Aineistonanalyysi

Aineistonanalyysi aloitettiin jo haastatteluvaiheessa. Haastattelujen aikana havainnoidaan ilmiötä ja niiden toistuvuutta keskustelujen aikana (Hirsijärvi & Hurme 2022, 7.1). Haastatteluissa toistuvat esimerkiksi vuorovaikutukseen liittyvät ilmiöt, jotka olivat selvästi havaittavissa keskustelujen aikana. Aineiston analysoinnissa keskitytään löytämään yhtäläisyyksiä, jotka ilmenevät usean haastateltavan välillä (Puusa & Juuti 2020, 9). Aineiston analyysin laatuun vaikuttavat tekijän kyky ymmärtää ja tulkita kehitettävää ilmiötä (Puusa & Juuti 2020, 9).

Aineisto analysoitiin teorialähtöisellä sisällönanalyysi menetelmällä. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä muodostetaan ensin analyysirunko, joka voi olla väljä (liite 2) tai strukturoitu (Tuomi & Sarajärvi 2009, 113). Aineiston analysointiin käytettiin väljää (liite 2) analyysirunkoa. Analyysirungon sisälle muodostetaan erilaisia luokkia tai kategorioita. Teorialähtöisessä aineiston analyysissä käsitteet tulevat teoriasta ja teema-alueet (liite 2) ohjaavat analyysin tekoa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 113). Aineiston analysointi sisältää useita eri vaiheita (kuvio 3), luokittelun ja erittelyn avulla pyritään saamaan aineistosta kokonaiskuva (Hirsijärvi & Hurme 2022, luku 7.4).



Kuvio 3. Haastatteluaineiston käsittely analyysistä yhteenvedoon (mukaillen Hirsijärvi & Hurme 2022, luku 7.4)

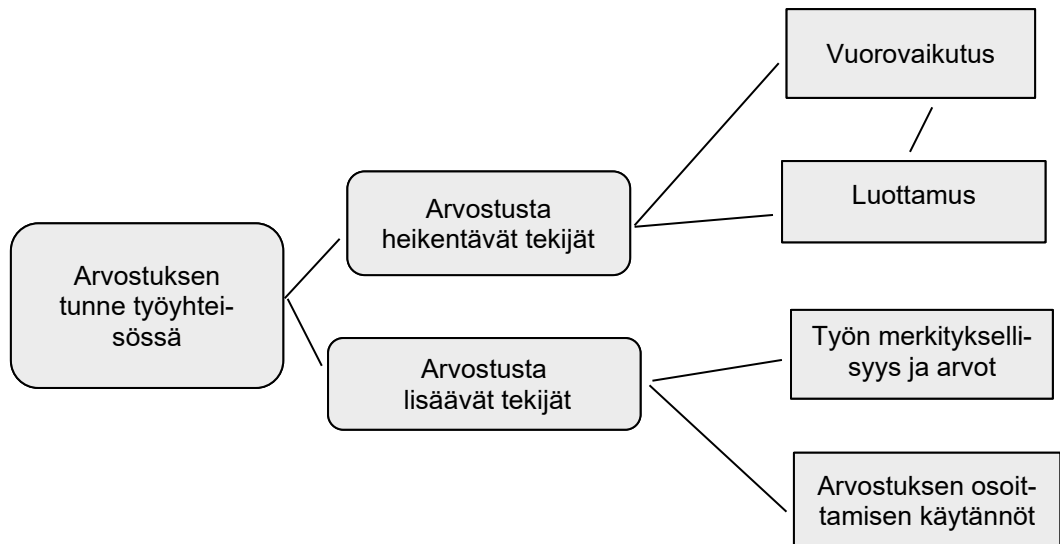
Aineiston analysointi aloitettiin haastatteluaineiston litteroinnilla, eli osa äänitettä aineistosta muutettiin tekstin muotoon. Tekstiksi muutettu haastatteluaineisto muodostaa tutkimusaineiston (Ruusuvuori & Nikander 2017, 427). Aineisto oli tarkoitus litteroida auki Word sanelimella, mutta sanelin tuotti epäselvää tekstiä, joten päädyttiin aineiston auki kirjoittamiseen käsin paperille. Aineistosta auki kirjoitettiin vain tutkimuskysymysten kannalta olennaiset asiat. Aineiston auki kirjoittamisessa keskityttiin haastatteluista esille tulleisiin asiasisältöihin. Silloin tarkka litterointi ei ole tarpeellista (Ruusuvuori 2010, 424). Haastatteluaineiston auki kirjoittaminen toimi tulosten analysoinnin apuvälineenä (Ojasalo ym. 2015, 107, 112). Litteroinnin jälkeen aloitettiin varsinainen aineiston analyysiprosessi.

Aineiston sisällönanalyysi sisältää kolme eri vaihetta: aineiston pelkistäminen eli redusointi, aineiston ryhmittely eli klusterointi ja aineiston abstrahointi eli aineiston yleiskäsitteiden muodostaminen (Tuomi & Sarajärvi 2012, 108). Aineiston pelkistämävaiheessa tekstistä etsittiin tutkittavaa ilmiötä tarkoittavia asioita sekä samankaltaisia alkuperäisilmaisuja. Auki kirjoitetusta tekstistä eriteltiin analyysirungon ohjaamana (liite 2) teema-alueita koskevat alkuperäisilmaisuudet ja vertailtiin samojen asioiden esiintymistä. Analyysin tarkoituksena oli löytää aineistosta olennainen tieto kehittämistehtävän tavoitteiden mukaisesti (Puusa & Juuti 2020, 9).

Aineiston alkuperäisilmaisuudet pelkistettiin eli kirjoitettiin tiiviimpään muotoon. Pelkistettyjä ilmauksia vertailtiin ja luokiteltiin analyysirungon (liite 2) sisälle. Pelkistämisen jälkeen aineisto ryhmiteltiin (liite 3) alaluokkiin ja jaoteltiin niitä yhdistävän pääluokan alle. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että aineiston analysointi toteutettiin paperia leikkaamalla ja niittaamalla yhteen tekniikalla. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä aineiston yleiskäsitteet muodostuvat teoriasta (Tuomi & Sarajärvi 2012, 113).

5.5 Tutkimusaineiston analyysin tulokset

Aineiston analyysissä (kuvio 4) keskeisenä arvostuksen kokemukseen vaikuttavana tekijänä nousi vuorovaikutus. Tulosten perusteella vuorovaikutus ja luottamus vaikuttavat toisiinsa yhdistävänä tekijänä. Vuorovaikutuksen tuomat haasteet ilmenevät työyhteisössä haastavina ihmissuhteina, epäasiallisena käyttäytymisenä, konfliktitilanteina ja avoimuuden ja kuulluksi tulemisen puutteena. Konfliktitilanteet ja ihmissuhdehaasteet vaikuttavat tulosten mukaan töiden toteutuksen suunnitteluun. Kuulluksi tulemisen puute ilmenee eriarvoisuuden kokemuksena.



Kuvio 4. Kerroshoitajien työyhteisössä arvostuksen tunteeseen vaikuttavat tekijät

Vuorovaikutushaasteet vaikuttavat tulosten mukaan negatiivisesti työilmapiiriin. Ystävällisyydellä ja kommunikaatiolla on tulosten perusteella vahva vaikutus työilmapiirin laatuun. Tutkimusaineiston tuloksissa nousi esille myös yksilön temperamentin vaikutus vuorovaikutustilanteisiin ja siihen, kuinka avoimesti asioista keskustellaan ja kuinka yksilö käyttäytyy. Yksilön vaikutus ilmenee niin, että työyhteisössä ilmenneitä konfliktitilanteita ei aina kerrota esihenkilöille ja asiat jäävät käsittelemättä. Haastateltavat kuvasivat konfliktitilanteita näin:

Kyllä meillä on aika paljon kaikkia eri työntekijöiden välisiä kahnauksia, se on tyyneä joutua muiden ristiriitatilanteiden väliin. (Hx)

Asia ei välttämättä mene esimiestasolle ja toivoisin, että se menisi. (Hy)

Luottamuksen puute nousi tuloksissa toiseksi merkittäväksi arvostuksen kokemusta laskevaksi tekijäksi. Luottamuksen puutteen kokemus ilmenee pelkona ja uskalluksena tuoda kaikkia asioita esille, sekä avoimen keskustelun ilmapiirin puutteena. Aineiston mukaan erityisesti henkilökohtaisten asioiden puheeksi ottaminen koetaan vaikeana. Luottamuksen kokemuksen vaje ilmenee myös eriarvoisuuden kokemuksena. Koska ilmapiiri ei ole avoin, kaikista asioista ei uskalleta keskustella ja se tuo käytännön työhön erilaisia tilanteita, jotka johtavat eriarvoisuuden kokemuksiin. Tässä yhdistyvät vuorovaikutuksen ja luottamuksen vaikutukset toisiinsa.

En ole varsinaisesti puhunut aiheesta, varmaankin pitäisi puhua, mutta jotenkin se tuntuu vaikealle. Kevyemmistä aiheista, kuten, mitä on kehitettävää ja yleisiä asioita, jotka koskevat kaikkia, semmoisia yleensä otetaan helposti puheeksi. (Hx)

Pitää tuntea henkilö ja miten hän haluaa tehdä asiat, sitten mennään hänen mukaansa. Esimerkiksi, jos toinen haluaa aina vaikka imuroida. On mieltymyksiä mitä jotkut ihmiset haluavat tehdä ja mitä he eivät halua tehdä. Se on joskus vähän epäreilua, että joutuu tekemään raskasta ja toinen tekee kevyemmin. On haasteita voiko siitä sanoa. (Hy)

Työn merkityksellisyyden kokemus (kuvio 4) nousi aineistosta ensimmäiseksi arvostuksen tunnetta vahvistavaksi tekijäksi. Tuloksien perusteella kerroshoitajan työ koetaan tärkeäksi ja hyödylliseksi ja tämä lisää arvostuksen tunteen kokemuksesta. Työn merkityksellisyyden kokemukseen vaikuttavat vahvasti oman työtehtävän sisältöön vaikuttaminen ja monipuoliset työtehtävät, niiden koetaan tuovan työhön mielekkyyttä ja lisäävän työn kiinnostavuutta. Työn merkityksellisyyden kokemus lisää aineiston mukaan työhön sitoutumista, joka ilmenee niin, että työ halutaan tehdä mahdollisimman hyvin ja organisaation palveluksessa halutaan olla.

Koen oman työni tosi tärkeäksi asiakkaankin näkökulmasta, jos menisin itse hotelliin niin haluaisin, että se on puhdas. (Hy)

Ei ole tarvetta lähteä, täällä on kuitenkin ihan hyvä olla. (Hx)

Tulosten mukaan omien arvojen ja organisaation arvojen vaikutus nähdään työn arvostuksen kokemuksesta vahvistavana tekijänä. Tuloksissa ilmenee, että yrityksen arvoja on vaikea luetella mutta käytännössä ne tiedetään, koska niitä käydään työyksikössä läpi. Organisaation arvot ovat läsnä jokapäiväisessä työssä, koska niiden mukaisesti toimitaan, esimerkkeinä vastuullisuus ja kierrätys. Tuloksissa ei ilmennyt arvostusriitoja yksilöiden ja organisaation arvojen kesken. Tämä ilmenee niin, että töissä on hyvä olla ja yksilön arvomaailma kohtaa organisaation arvojen kanssa, esimerkkinä kierrätys.

Asiakkailta ja esihenkilöiltä saadut positiiviset palautteet nousivat tutkimusaineistosta arvostuksen kokemuksesta vahvistavaksi tekijäksi. Positiivinen palaute annetaan tulosten mukaan yleisesti työyhteisössä ja tämä lisää työn merkityksellisyyden kokemuksesta. Henkilökohtaisen palautteen saamisen merkitys korostui tutkimusaineistossa arvostusta lisäävänä tekijänä ja henkilökohtaista palautetta esihenkilöiltä toivotaan enemmän.

Arvostuksen osoittamisen käytännöistä (kuvio 4) palkitsemisjärjestelmät nousivat toisena teemana arvostuksen tunnetta lisäävänä tekijänä. Aineiston mukaan kerroshoitajien palkka koetaan pääsääntöisesti hyväksi, vaikka se on pieni. Organisaation tarjoamat palkitsemisjärjestelmät koetaan kompensoivan palkkaa ja tämä koettiin merkitykselliseksi asiaksi.

Työsuhde-edut, mitä Arina tarjoaa, nehan on valtavan hyvät verrattuna mihin tahansa muuhun yritykseen. Saa henkilökunta-alennusta ja on hyvä työterveys. Meitä palkitaan, tulospalkkiot, e-passirahat ja vaikka mitä. (Hx)

Meillä on hyvät henkilökuntaedut. (Hz)

Johtaminen nousi aineistosta myös tärkeäksi arvostuksen tunnetta lisääväksi tekijäksi. Tulosten mukaan esihenkilöt toimivat vastuullisesti ja tukevat pääsääntöisesti työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia työn sisältöön vaikuttamisessa sekä ammatillisessa kehittämisessä. Vastuullisuus ilmenee niin, että esihenkilöt puuttuvat työyhteisössä ilmeneviin konfliktitilanteisiin. Tutkimusaineiston perusteella kehityskeskustelut lisäävät arvostuksen tunnetta. Esihenkilöiden kahdenkeskistä aikaa työntekijöiden kanssa toivotaan enemmän.

Pidän siitä, että työ on selkeästi johdettua ja hallinnassa, eikä kesken päivän tulla sellainen olo, että kaikki leviää käsiin. Joku on selkeästi vastuussa ja jos tulee kysyttävää niin tietää heti keneltä kysyä. (Hz)

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Arvostuksen kokemusta heikentävät tekijät

Johtopäätöksenä todetaan, että kerroshoitajien työyhteisössä arvostuksen tunteen kokemusta (taulukko 1) heikentävät vuorovaikutukseen liittyvät ilmiöt: haastavat ihmissuhteet, luottamuksen puute, epäasiallinen käyttäytyminen, konfliktitilanteet sekä avoimuuden ja kuulluksi tulemisen puute. Näitä tekijöitä yhdistävät yksilöiden erilaiset temperamentit, toimintatavat ja vuorovaikutustaidot.

Taulukko 1. Kerroshoitajien arvostuksen tunteen kokemusta heikentävät tekijät

Arvostuksen tunteen kokemusta heikentävät tekijät	Haastavat ihmissuhteet	Konfliktitilanteet
	Luottamuksen puute	Avoimuuden puute
	Epäasiallinen käyttäytyminen	Kuulluksi tulemisen kokemus

Langen ja Järvisen (2019, 134) mukaan konfliktitilanteissa tulevat esille vuorovaikutuksen laatu. Laadukkaat vuorovaikutustaidot näkyvät asioiden avoimen keskusteluna, arvostavana ja asiallisen käyttäytymisenä. Talvio ja Klemola (2017, 8) toteavat, että ihmisten tavat ilmaista asioita arvot ja asenteet vaikuttavat vuorovaikutustilanteisiin ja tämän vuoksi kohtaamiset voivat tuntua vaikealle. Ihmisen temperamentit näkyvät jokaisen käyttäytymisessä.

Vuorovaikutus pohjautuu toisen ihmisen kunnioittamiseen ja itsensä, sekä muiden, arvostamiseen (Talvio & Klemola 2017, 9). Järvisen (2018, 122–124) mukaan ammatillista käyttäytymistä voidaan osoittaa kommunikoimalla rakentavalla tavalla sekä keskustelemalla aktiivisesti ja asiallisesti. Huonoilla käytöstavoilla on vaikutuksensa työyhteisön toimivuuteen. Näin ollen teoriatieto tukee tutkimustuloksia.

Tutkimusaineiston mukaan vuorovaikutuksen tuomat haasteet vaikuttavat töiden suunnitteluun sekä negatiivisesti työilmapiiriin. Järvinen (2018, 120) toteaa, että hyvien vuorovaikutustaitojen avulla voidaan välttää työpaikan huono työilmapiiri sekä tulehtuneet ihmissuhteet organisaatiossa. Hyvien vuorovaikutustaitojen ansiosta voidaan lisätä positiivista ilmapiiriä työyhteisössä sekä tehostaa työn sujuvuutta. Jung ja Yoon (2013, 59) toetavat työolojen luovan osansa arvostuksen tunteen kokemuksesta.

Tuloksien perusteella avoimuuden ja kuulluksi tulemisen kokemukset vaikuttavat arvostuksen tunteen kokemukseen. Kuusela (2013, 64) määrittelee, että arvostuksen tunteen kokemus syntyy kun, ihminen tulee kuulluksi ja kohdatuksi vuorovaikutustilanteessa. Vuorovaikutustilanteet saavat aikaan arvostuksen tunteen tai sen puutteen. Kuunteleminen on keskeinen taito, jotta ihmiset voivat ymmärtää toisia ja kokemuksiaan.

Luottamuksen kokemuksen puutteet nousivat aineistosta myös arvostuksen tunnetta heikentäväksi tekijäksi. Luottamuksen puute ilmenee työyhteisössä pelkona ja uskalluksen tuoda kaikkia asioita esille ja keskustella niistä avoimesti. Kokemukset siitä, että työyhteisössä ei ole avoimen keskustelun ilmapiiriä, johtaa uskalluksen tuoda kaikkia asioita esille, tässä yhdistyvät vuorovaikutuksen ja luottamuksen vaikutukset toisiinsa. Edellä mainittu saa aikaan työyhteisössä tilanteita, jotka johtavat eriarvoisuuden kokemuksiin. Johtamisen avulla voidaan vaikuttaa tasa-arvoiseen arvostuksen tunteen kokemukseen (Rauramo 2012, 130).

Lange ja Järvisen (2019, 155) mukaan työyhteisössä, jossa ei ole syvää luottamusta, ihmiset eivät uskalla tuoda rehellisesti ilmi vaikeita asioita ja keskustella niistä. Kuusela (2013, 65) kirjoittaa luottamuksen olevan perusta sille, että ihmiset uskaltavat kertoa todelliset ajatukset ja kokemukset toiselle, koska luottamus syntyy hyvistä kokemuksista. Kurttila, Laane, Saukkola ja Tranberg (2010, 53) toteavat luottamuksen helpottavan ihmisten välistä kommunikointia sekä kohtaamisia, luottamus auttaa myös sietämään ristiriitoja.

6.2 Arvostuksen kokemusta lisäävät tekijät

Johtopäätösten mukaan kerroshoitajien arvostuksen tunteen kokemusta (taulukko 2) lisäävät työn tärkeyden, hyödyllisyyden ja merkityksellisyyden kokemukset sekä oman työtehtävän sisältöön vaikuttamisen mahdollisuudet ja monipuoliset työtehtävät. Työstä saatava palaute, niin esihenkilöiltä kuin asiakkailtakin, yhdessä vastuullisen johtamisen kanssa lisäävät arvostuksen tunnetta. Organisaation ja yksilön arvot, palkitsemisjärjestelmä ja kehityskeskustelut sekä esihenkilöiden antama aika ja läsnäolo vaikuttavat myös positiivisesti arvostuksen tunteeseen.

Taulukko 2. Kerroshoitajien arvostuksen tunteen kokemusta lisäävät tekijät

Arvostuksen kokemusta lisäävät tekijät	Työn tärkeys ja hyödyllisyys	Työtehtävien sisältöön vaikuttaminen
	Työn merkityksellisyys	Monipuoliset työtehtävät
	Työstä saatava palaute asiakkailta ja esihenkilöiltä	Vastuullinen johtaminen
	Organisaation ja yksilön arvot	Palkitsemisjärjestelmä
	Kehityskeskustelut	Esihenkilöiden aika ja läsnäolo

Tutkimusaineiston mukaan kokemus siitä, että työntekijä kokevat työnsä tärkeäksi ja hyödylliseksi lisäävät arvostuksen tunteen kokemusta ja työn merkityksellisyyttä. Kerroshoitajien työtehtävät koetaan tärkeäksi, koska siitä hyötyvät muun muassa hotellin asiakkaat. Kati Järvinen (2014, luku 5.6) toteaa työnmerkityksellisyyden kokemukseen vaikuttavat, miten yksilö itse rakentaa merkityksen työlleen ja kokeeko työtään hyödylliseksi ja onko työstä hyötyä muille.

Työn merkityksellisyyden kokemus lisää työhön sitoutumista, tämä ilmenee aineiston mukaan niin, että työ halutaan tehdä mahdollisimman hyvin. Aaltonen, Ahonen ja Sahimaa (2020, 56) kertovat, että työntekijä, joka kokee työnsä merkitykselliseksi, voi työssään paremmin ja sitoutuu työhönsä. Pyöriän ja Anttilan (2017, 3) mukaan työhön sitoutuneet työntekijät tekevät työnsä laadukkaasti ja tehokkaasti ja tämä vaikuttaa organisaation tulokseen.

Kerrosjohtajien kokemusten mukaan omaan työtehtävän sisältöön vaikuttaminen, sekä monipuoliset työtehtävät tuovat työhön mielekkyyttä ja lisäävät työn kiinnostavuutta, sekä lisäävät arvostuksen tunteen kokemusta. Kurttilan, Laanen, Saukkolan ja Trandbergn (2010, 38) mukaan työn merkityksellisyyden kokemusta lisää, kun työntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa työnsä kehittämiseen mahdollisimman paljon. Furaker, Hakansson ja Karlsson (2012, 96,165) toetavat, että kun organisaatio tukee yksilön työntekoa se lisää työhön sitoutumista. Työntekijöiden ja työyhteisön vaikutusmahdollisuuden oman työnsä kehittämiseen edistävät myös työhyvinvointia (Puttonen, Hasu & Pahkin 2016, 4).

Tulosten mukaan työntekijöiden arvot sekä organisaation arvot vahvistavat arvostuksen tunteen kokemusta ja työn merkityksellisyyden kokemusta. Työn merkityksellisyyden kokemukseen vaikuttavat yksilön ja organisaation arvot. Jos yksilön ja organisaation arvot ovat ristiriidassa keskenään se vaikuttaa työhön sitoutumiseen ja työn merkityksellisyyden löytämiseen. (Rauramo 2012, 134.) Omien arvojen mukaisesti valittu työ saa työn tuntumaan merkitykselliseltä (Carlsson & Järvinen 2021, luku 4.3). Ojasen (2008, 167) mukaan yksilön arvojen mukaisesti tehdyt valinnat lisäävät hyvinvointia.

Kerrosjohtajat kokevat, että asiakkailta ja esihenkilöiltä saatu positiivinen palaute lisäävät arvostuksen tunteen kokemusta. Jung ja Yoon (2013, 59) mukaan asiakkailta saatu palaute lisää työntekijöiden arvostuksen tunnetta tehdystä työstä. Kuusela (2013, 88) kertoo, että arvostavassa johtamisessa ja kohtelussa palautteen antaminen työntekijöille on tärkeää. Palautteen avulla tiedetään, miten yksilöiden tavat toimia tuntuvat muista ja miten tulisi toimia jatkossa. Eteenpäin auttavan palautteen antaminen kertoo luottamuksesta ja arvostuksesta.

Tulosten mukaan arvostuksen osoittamisen käytännöistä palkitsemisjärjestelmä ja kehityskeskustelut lisäävät arvostuksen tunteen kokemusta. Hotellin kerroshoitajien palkka on pieni, mutta sitä kompensoivat organisaation palkitsemisjärjestelmä. Rauramon (2012 15, 132, 143) mukaan oikeudenmukainen palkka, palkitsemisjärjestelmä ja kehityskeskustelut ovat työnantajan arvostuksen osoittamisen käytäntöjä. Työstä palkitseminen osoittaa arvostusta työntekijöiden hyvin tehdystä työstä (Viitala 2017, 40).

Tuloksissa ilmeni, että vastuullisesti toimiva johtaminen lisää arvostuksen tunteen kokemusta. Johtamisen vastuullisuus ilmenee niin, että muun muassa konfliktitilanteisiin puututaan työyhteisössä. Rauramo (2012, 15, 132, 143) toteaa, että arvostavassa työyhteisössä tartutaan työpaikan ongelmiin ja noudatetaan hyviä käytöstapoja. Tuloksissa nousi esille, että esihenkilön henkilökohtaista aikaa toivotaan enemmän. Esihenkilö voi osoittaa arvostusta työntekijöille olemalla heille läsnä ja antamalla aikaa (Kurttila ym. 2010, 50).

Tutkimusaineiston mukaan esihenkilöiden pääsääntöinen tuki työntekijöiden ammatillisessa kehittämisessä ja työn sisällön vaikutusmahdollisuuksien antaminen lisäävät arvostuksen tunteen kokemusta. Pekka Järvisen (2014, 56) mukaan toimiva työyhteisö sisältää työntekoa palvelevan johtamisen. Työhön sitoutumista edesauttaa, kun organisaatio tukee yksilön työntekoa (Furaker ym. 2012, 96,165).

7 LOPPUTULOKSET

Opinnäytetyön tulosten mukaan kerroshoitajien arvostuksen tunteen kokemukseen työyhteisössä voidaan vaikuttaa vastuullisella johtamisella, palkitsemisjärjestelmällä, kehityskeskusteluilla, esihenkilöiden henkilökohtaisen positiivisen palautteen antamisella sekä esihenkilön läsnäolon ja ajan antamisen kautta. Yksilöiden arvostuksen tunteen kokemuksiin voidaan vaikuttaa tukemalla työntekijän mahdollisuuksia vaikuttaa oman työn sisältöön sekä tarjoamalla monipuolisia työtehtäviä.

Työyhteisössä arvostuksen tunteen kokemusta voidaan lisätä kehittämällä vuorovaikutustaitoja. Kommunikaation avulla voidaan vaikuttaa työyhteisössä ystävällisyyteen, rakentavaan ja asialliseen keskusteluun ja toisten ihmisten kunnioittamiseen. Vuorovaikutuksen kautta saadaan lisättyä luottamuksen ilmapiiriä, joka lisää arvostuksen tunnetta sekä vaikuttaa työntekijän kuulluksi tulemisen kokemukseen.

Työhön sitoutumista parantavat hyvä työilmapiiri, työstä saatava tunnustus ja työn merkityksellisyyden kokemus. Työn merkityksellisyyden kokemukseen työyhteisössä voidaan vaikuttaa vuorovaikutuksen avulla sekä tukemalla työntekijöitä heidän työtehtävissään. Vuorovaikutuksen avulla työyhteisössä voidaan luoda positiivista työilmapiiriä, joka parantaa työn sujuvuutta ja työhön sitoutumista.

8 POHDINTA

8.1 Tulosten tarkastelu

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada selville, millaisten tekijöiden työntekijät kokevat vaikuttavan arvostuksen tunteeseen, lisäävän sitä ja parantavan työhön sitoutumista. Työllä etsittiin vastauksia kysymyksiin, mitkä tekijät heikentävät ja, mitkä tekijät lisäävät arvostuksen tunteen kokemusta kerroshoitajien työyhteisössä.

Tulosten mukaan arvostuksen tunteen kokemusta keskeisesti heikentävät tekijät työyhteisössä ovat vuorovaikutuksen ja luottamuksen tuomat ilmiöt. Vastaavasti arvostuksen kokemusta lisäävät tekijät työyhteisössä ovat työn merkityksellisyys, arvot sekä arvostuksen osoittamisen käytännöt.

Yhteenvedona voidaan todeta, että kommunikaatio, ystävällisyys, toisen ihmisen kunnioittaminen ja luottamus lisäävät arvostuksen tunteen kokemusta. Työn merkityksellisyyden, palkitsemisjärjestelmän, asiakkaiden ja esihenkilöiden palautteen, esihenkilöiden ajan antaminen sekä johtaminen vaikuttavat myös positiivisesti arvostuksen tunteen kokemukseen.

Työhön sitoutumista parantavat hyvä työilmapiiri, työstä saatava tunnustus, työn merkityksellisyyden kokemus ja vuorovaikutustaidot. Työhyvinvointia ja työhön sitoutumista voidaan parantaa kiinnittämällä huomiota arvostuksen tunteen kokemukseen vaikuttaviin tekijöihin. Rauramon (2012, 15) työhyvinvoinnin kehittämisessä ja arvioimisessa voidaan käyttää työhyvinvoinnin portaat (kuvio 1) mallia. Työhyvinvoinnin portaat sisältävät muun muassa arvostuksen kokemuksen tarpeen. Yhtenä hyvinvoinnin edellytyksenä on, miten arvostuksen tarve tyydyttyä niin työelämässä, kuin yksityiselämässäkin. Työn arvostuksen ja merkityksellisyyden kokemuksen kautta voidaan lisätä työntekijöiden hyvinvointia, terveyttä sekä työhön sitoutuneisuutta (Aaltonen, Ahonen & Sahimaa 2020, 56).

8.2 Eettiset lähtökohdat ja luotettavuus

Laadullinen tutkimusmenetelmä sisältää kolme asiaa: luotettavuus, uskottavuus ja eettisyys (Puusa & Juuti 2020, luku 5). Opinnäytetyön luotettavuutta lisää se, että valituilla tutkimusmenetelmillä saavutettiin tutkimusongelman mukaiset tavoitteet ja niistä pyrittiin raportoimaan mahdollisimman perusteellisesti koko prosessin ajan.

Työn uskottavuuteen sisältyy tulosten luotettavuus, todenperäisyys sekä aineiston huolellinen keräys ja analysointi. Sekä tutkimuksessa ilmenneet ilmiöt on kuvattu todenperäisesti ja asianmukaisesti. (Puusa & Juuti 2020, luku 5.) Opinnäytetyössä ilmiöitä on pyritty kuvaamaan rehellisesti ja esimerkein. Tutkimustulokset on raportoitu tarkasti, rehellisesti ja havainnollistettu kuvion avulla, sekä kirjoittamalla lainauksia haastatteluista uskottavuuden lisäämiseksi.

Eettisyys tarkoittaa sitä, että koko tutkimusprosessin ajan käytetään hyviä tieteellisiä käytäntöjä (Juuti & Puusa 2020, luku 5). Hyvien tieteellisten käytäntöjen mukaisesti tutkimustulosten tallentamisessa, esittämisessä ja arvioinnissa noudatetaan rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta koko prosessin ajan. Tulosten julkaisussa noudatetaan avoimuutta ja vastuullisuutta. Käytetty lähdeaineisto merkitään asianmukaisella tavalla. Tutkimusta varten hankitaan tarvittavat tutkimusluvut. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.)

Opinnäytetyöhön osallistuminen oli osallistujilta täysin luottamuksellista ja vapaaehtoista. Haastatteluun osallistujilta pyydettiin suullinen lupa tutkimukseen osallistumisesta hyvien tieteellisten käytäntöjen mukaisesti. Opinnäytetyössä pyrittiin käyttämään mahdollisimman monipuolisia lähdeaineistoja luotettavuuden lisäämiseksi, kuten kirjallisuutta, kokoomateoksia sekä tutkimuksia. Käytetyt lähdeaineistot merkittiin lähdeluetteloon sekä viittaukset mahdollisimman huolellisesti.

Haastattelun luotettavuutta voidaan lisätä huolehtimalla haastatteluvälineistä sekä käyttämällä haastattelurunkoa haastattelun aikana (Hirsijärvi & Hurme 2022, luku 8.1). Opinnäytetyön luotettavuutta lisää se, että haastattelussa käytettiin haastattelurunkoa ja äänitteiden äänenlaatu oli hyvä.

Tutkimuksen luotettavuutta lisää, jos haastattelun tekijä ja aineiston litteroijia ovat olleet sama henkilö. (Hirsijärvi & Hurme 2022, luku 8.1.) Opinnäytetyössä haastattelija ja litteroija oli sama henkilö, joka lisää työn luotettavuutta. Kokemattomuus aineiston litterointiin voi vaikuttaa aukikirjoitetun aineiston laatuun.

Haastattelumenetelmä keräysmuotona saattaa sisältää virhelähteitä, jotka johtuvat niin haastattelijasta, kuin haastateltavastakin. Esimerkiksi haastattelujen luotettavuutta voivat heikentää, jos haastateltavat eivät uskalla keskustella avoimesti. (Hirsijärvi & Hurme 2022, luku 3.1.) Haastatteluvastauksista jäi todenperäinen kuva, koska haastateltavien käyttäytyminen oli luotettavaa suhteessa keskusteluun ja pääsääntöisesti rentoa. Haastattelujen yhteydessä tuli ilmi, että osa lisäkysymyksistä oli johdattelevia, joten näiden kysymysten vastaukset jätettiin analysoimatta. Haastattelukysymyksistä osa oli myös vaikeasti ymmärrettävissä, joten kysymyksiä muotoiltiin uudelleen, joka saattoi johtaa virhetulkintaan, sekä vaikuttaa tulosten laatuun.

8.3 Oman oppimisen pohdinta

Valitsin työhyvinvoinnin opinnäytetyön aiheeksi, koska se on minulle henkilökohtaisesti tärkeä asia työelämässä. Aihealueen valinta oli oikea, koska koko opinnäytetyöprosessi oli äärimmäisen mielenkiintoinen, vaikkakin välillä työläs ja haastava. Osittain tähän vaikutti se, että tein opinnäytetyön yksin ja oma vaativuus lisäsi haastavuuden tunnetta. Opinnäytetyöprosessissa opinnäytetyön aiheella oli suuri merkitys siihen, että motivaatio säilyi koko prosessin ajan.

Työläin ja haastavin vaihe työssä oli haastattelujen litterointi ja aineiston analyysin tekeminen. En ollut aikaisemmin tehnyt vastaavaa ja se lisäsi epävarmuuden tunnetta, että osaanko tehdä ne oikein. Koen kuitenkin onnistuneeni siinä hyvin, koska saavutin opinnäytetyön tavoitteet ja sain vastaukset tutkimuskysymyksiin.

Opinnäytetyö prosessissa opettavaisinta oli päästä eteenpäin tilanteissa, joissa työskentely jumittui ja epäröi tekemistään. Tässä asiassa auttoivat ohjaustunnit, sekä puhelut ja sähköpostiviestintä toimeksiantajan kanssa. Opin myös paljon uutta arvostuksen tunteen kokemuksesta ja työhön sitoutumisesta; erityisesti niiden vaikutuksista liiketoimintaan. Muun muassa, kuinka tärkeä osuus vuorovaikutuksella on arvostuksen tunteen kokemukseen, työhyvinvointiin, työoloihin ja sen myötä työhön sitoutumiseen.

Vaikka prosessi oli työläs ja haastava, olen kuitenkin tyytyväinen opinnäytetyöhöni kokonaisuutena. Tärkein asia, jonka opin, oli asioiden rajaaminen sekä omien resurssien tunnistaminen suhteessa tekemiseen ja ajan käyttöön. Myös sen tiedostaminen, että asioita tehdään niillä tiedoilla ja taidoilla, mitkä sillä hetkellä on, ja että uuden oppiminen on mahdollista.

Opinnäytetyön tuloksista saatiin arvokasta tietoa kerroshoitajien työyhteisön arvostuksen tunteen kokemuksiin vaikuttavista tekijöistä. Tuloksien avulla työyhteisössä voidaan kiinnittää huomiota tekijöihin, jotka vaikuttavat arvostuksen tunteeseen ja näin niitä on mahdollista kehittää esimerkiksi vuorovaikutustaitoja.

LÄHTEET

Aaltonen, T., Ahonen, P. & Sahimaa, J. 2020. Johda merkitytä. Helsinki: Alma Talent.

Carlsson, M. & Järvinen, K. 2012. Mielekäs työ: Uuden ajan uraopas. Helsinki: Talentum.

Furaker, B., Hakansson, K. & Karlsson, J. 2012. Commitment to work and job satisfaction: Studies of work orientations. New York: Routledge.

Holopainen, M. 2022. Työ ja työyhteisöt muutoksessa – entä työn merkityksellisyys? Signum, Vol 55 Nro 4 (2022) 3, Viitattu 31.3.2023. <https://doi.org/10.25033/sig.125654>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Isotalus, P. & Rajalahti, H. 2017. Vuorovaikutus johtajan työssä. Helsinki: Alma Talent.

Jung, H. S. & Yoon, H. H. 2016. What does work meaning to hospitality employees? The effects of meaningful work on employees' organizational commitment: The mediating role of job engagement. International journal of hospitality management, Vol 53 (2016) 59–68. Viitattu 31.3.2023. 10.1016/j.ijhm.2015.12.004

Järvinen, K. 2014. Työn mielekkyyden johtaminen: Käytännön opas. Helsinki: Talenum.

Järvinen, P. 2014. Esimiestyö ongelmatilanteissa. Helsinki: Talentum Media.

Järvinen, P. 2018. Ammatillinen käyttäytyminen. Tie onnistumiseen. Helsinki: Alma Talent oy.

Kauhanen, J. 2016. Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä. Kehittämishjelman laatiminen. Helsinki: Kauppakamari.

Korkiakoski, K. 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus: Uusi aika, uudenlainen johtaminen. Helsinki: Alma Talent.

Kurttila, M., Laane, T., Saukkola, K. & Trandberg, T. 2010. Arvostus. Valmentava kirja esimiehille. Helsinki: Tammi.

Kuusela, S. 2013. Esimiehen vuorovaikutustaidot. Helsinki: Talentum.

Lange, I. & Järvinen, K. 2019. Pelko pois: Kohti rohkeaa johtamista. Helsinki: Alma Talent.

Lindström, S., Pehkonen, I., Remes, J. & Turunen, J. 2023. Töissä palvelualoilla. Kyselytuloksia työhyvinvoinnista ja osaamisesta 2008, 2021 ja 2022. Työterveyslaitos. Viitattu 21.2.2023.
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/145930/TTL-978-952-391-063-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Leiviskä, E. 2011. Työ täynnä elämää. Työn merkityksellisyyden seitsemän lähdettä. Helsinki: Tietosanoma.

Ojanen, M. 2008. Positiivinen Psykologia. Helsinki: Edita.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Puttonen, S., Hasu, M. & Pahkin, K. 2016. Työhyvinvointi paremmaksi. Keinoja työhyvinvoinnin ja työterveyden kehittämiseksi suomalaisilla työpaikoilla. Työterveyslaitos. Viitattu 17.3.2023.
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130787/Ty%c3%b6hyvinvointi%20paremmaksi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa A. Puusa, P. Juuti & I. Aaltio (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus.

Pyöriä, P. & Anttila, T. 2017. Työelämän myytit ja todellisuus. Helsinki: Gaudeamus.

Rauramo, P. 2012. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. Porvoo: Edita Publishing Oy.

Ruusuvuori, J. 2010. Litteroijan muistilista. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Talvio, M. & Klemola, U. 2017. Toimiva vuorovaikutus. Jyväskylä: PS-kustannus.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 26.4.2023
https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf.

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen: Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.

Virtanen, M. 2017. Työpsykologian ja työhyvinvointitutkimuksen kehitys Suomessa. Teoksessa T. Feldt, S. Mauno & A. Mäkikangas (toim.) Tykkää työstä: Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus, 1.

Virtanen, P. 2005. Houkutteleva työyhteisö. Helsinki: Edita.

Vuolle, M., Lintinen, J. & Salenius, H. 2016. Tunteet hyötykäyttöön työpaikalla. Teoksessa H. Jalonen, M. Vuolle & H. Heinonen (toim.) Negatiiviset tunteet-positiivinen bisnes. Helsinki: Talentum Pro, 4.

LIITTEET

- Liite 1. Teemahaastattelurunko
- Liite 2. Väljä analyysirunko
- Liite 3. Esimerkki aineiston luokittelusta

TEEMAHAASTATTELURUNKO

1. Arvostus ja luottamus

- Uskallatko keskustella työyhteisössäsi avoimesti työhösi liittyvistä asioista ja kertoa mielipiteesi?

- Jos et niin, mikä sen kokemuksen aiheuttaa?
- Jos uskallat niin, miksi koet niin?

- Koetko työpanoksesi tärkeäksi? Saatko siitä palautetta?

- Jos saat palautetta niin keneltä sitä saat?
- Millaista palaute on?
- Onko palautteen saaminen sinulle tärkeää?

2. Arvot ja työnmerkityksellisyys

- Tiedätkö yrityksen arvoja?

- Jos tiedät, niin osaatko kertoa, miten arvot näkyvät työssäsi tai työyhteisössä?
- Jos tiedät niin, ovatko ne arvot sinulle tärkeitä?

- Tunnistatko onko työssäsi/työyhteisössäsi/organisaatiossa asioita, jotka ovat ristiriidassa oman arvomaailman kanssa?

- Pidätkö työtäsi tärkeänä ja mielenkiintoisena?

- Jos vastasit kyllä niin miksi?
- Jos et niin miksi koet niin?

- Onko sinulla mahdollisuus vaikuttaa omaan työhösi?

- Jos on niin, miten se ilmenee?
- Jos ei niin, miten se ilmenee?

1. Vuorovaikutus

- Onko työyhteisössäsi hyvä työilmapiiri?
 - Jos on niin, miten se ilmenee?
 - Jos ei niin, miten se ilmenee?

- Keskustellaanko työyhteisössäsi työyhteisön ongelmista/haasteista?
 - Jos keskustellaan, niin tartutaanko niihin?

- Kuunteleeko (kuulluksi tuleminen) esihenkilösi sinua? Kuunteleeko muut työyhteisön jäsenet sinua?
 - Miten se ilmenee?

- Saatko esihenkilöltä tukea työhösi?
 - Jos saat niin, miten se ilmenee?
 - Jos et niin, miten se ilmenee?

2. Arvostuksen osoittaminen

- Oletko tyytyväinen palkkaasi? Sekä yrityksen palkitsemisjärjestelmään?

- Oletko tyytyväinen johtamiseen ja organisaatioon?
 - Jos et niin miksi?
 - Jos olet niin miksi?

- Oletko tyytyväinen työoloihin?
 - Jos et niin miksi?
 - Jos olet niin miksi?

Liite 2

1 (1)

VÄLJÄ ANALYYSIRUNKO

1. Arvostus ja Luottamus
2. Arvot ja työnmerkityksellisyys
3. Vuorovaikutus
4. Arvostuksen osoittaminen

Esimerkki aineiston luokittelusta

Alaluokka		Yläluokka
Avoimuus	Konflikti	Vuorovaikutus
Kommunikointi	Työilmapiiri	
Kuulluksi tuleminen	Epäasiallinen käyttäytyminen	
Ihmissuhdehaasteet		

Alaluokka	Yläluokka
Uskallus	Luottamus
Pelko	
Kuulluksi tuleminen	

Alaluokka	Yläluokka
Palaute	Työn merkityksellisyys ja arvot
Työtehtävät	
Hyödyllinen työ	
Yksilön ja organisaation arvot	

Alaluokka	Yläluokka
Johtaminen	Arvostuksen osoittaminen
Palkitsemisjärjestelmä	
Esihenkilön aika ja läsnäolo	