



samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

JULIANNA JÄRVELÄ

Itsensä johtamisen merkitys vastaanottovirkailijan hyvinvoinnissa suhteessa vuorotyöhön

MATKAILUN TUTKINTO-OHJELMA
2023

TIIVISTELMÄ

Järvelä, Julianna: Itsensä johtamisen merkitys vastaanottovirkailijan hyvinvoinnissa suhteessa vuorotyöhön
Opinnäytetyö, AMK
Matkailun tutkinto-ohjelma
Marraskuu 2023
Sivumäärä: 50

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin itsensä johtamisen merkitystä vastaanottovirkailijan hyvinvointiin suhteessa vuorotyöhön. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi hotelli, jonka nimeä ei kerrottu työssä, jotta henkilöille, jotka osallistuivat tutkimukseen, pystyttiin takaamaan anonymiteetti ja heitä ei voitu yhdistää tiettyyn yritykseen. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää toimeksiantajana toimivan yrityksen työntekijöiden jaksamisen tilanne sekä saada selville, mitä keinoja oli löydetty jaksamaan vuorotyössä ja näin tarjota toimeksiantajalle kattava kuvaus parannuskohteista.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltiin itsetuntemusta, itsensä johtamista ja vuorotyötä. Opinnäytetyö toteutettiin laadullista tutkimusmenetelmää käyttäen, mutta työssä oli myös määrällisen tutkimuksen piirteitä. Aineistonkeruumenetelmänä tässä opinnäytetyössä käytettiin kyselytutkimusta, jonka vastausaika oli aikavälillä 23.8.–5.9.2023. Kysely toteutettiin Google Forms -pohjalle ja se sisälsi 20 kysymystä, jotka käsitelivät työmotivaatiota, vuorotyössä jaksamista sekä itsensä johtamistaitoja. Kyselyyn vastaaminen oli anonyymiä.

Kyselytutkimuksesta kävi ilmi, että suurimpina ongelmina koettiin WhatsApp -sovelluksessa oleva työryhmä sekä työvuorosuunnittelu. Työryhmän koettiin häiritsevän työstä irtautumista ja työvuorosuunnittelun suhteen toivottiin enemmän aikaa palautumiseen, eli mahdollisimman vähän aamuvuoroja iltavuorojen jälkeen ja ei yhden päivän vapaita. Työkaverit ja työilmapiiri koettiin tärkeinä asioina työssä jaksamisessa ja kyselyn vastauksien perusteella kävi ilmi, että yrityksessä vallitsee hyvä ilmapiiri työntekijöiden kesken.

Kyselyn vastauksista pystyi näkemään, että vastaajilla on itsensä johtamistaitoja ja halua löytää keinoja irtautua työstä vapaa-ajalla. Koettiin, että vuorotyöllä on sekä negatiivisia että positiivisia vaikutuksia ja se koettiin kuormittavana. Vaikeaksi koettiin tapaamisten sopiminen ja ystävien näkeminen, terveellisen ruokavalion ylläpitäminen ja riittävä unensaanti, mutta nämä asiat koettiin silti tärkeiksi ja niitä pyritään noudattamaan.

Avainsanat: Itsensä johtaminen, vuorotyö, yötyö

Abstract

Järvelä, Julianna: The importance of self-leadership in the receptionist's well-being in relation to shift work

Bachelor's thesis

Degree programme in Tourism

November 2023

Number of pages: 50

The importance of self-leadership in the receptionist's well-being in relation to shift work was studied in the thesis. The thesis was commissioned by a hotel, that remained anonymous in the work, so that the persons who participated in the study could be guaranteed anonymity and could not be connected to a specific company. The objective of the thesis was to find out the coping situation of the employees working in the hotel's reception and to find out what methods had been found to cope with shift work and this way provide the hotel with a comprehensive description of the areas for improvement.

In the theoretical framework of the thesis, self-knowledge, self-leadership and shift work were addressed. The thesis was conducted using qualitative research method, but it also contained features of quantitative research method. The data collection method used in this thesis was a survey. The data collection period was 23.8.–5.9.2023. The survey was implemented on Google Forms, and it had 20 questions. The questions were about work motivation, how to cope with shift work and self-leadership skills. Answering the survey was anonymous.

The survey revealed that the work group in the WhatsApp application and shift planning were perceived as the biggest problems. It was said that the work group interfered with the separation from work and in the terms of shift planning it was said that the employees wanted more time to recover from their shifts, meaning, as few morning shifts as possible after evening shifts and not one day off work. Co-workers and the atmosphere at work were perceived as important things in coping at work, and based on the answers to the survey it became clear that there is a good atmosphere among the employees in the company.

From the answers to the survey, it was possible to see that respondents have self-leadership skills and a desire to find ways to separate work from free time. It was felt that shift work has both negative and positive effects and it was perceived as burdensome. Seeing friends, maintaining a healthy diet and getting enough sleep were seen as difficult, but the respondents still felt that these things are important, and they were tried to be followed.

Keywords: Self-leadership, shift work, night work

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT	6
2.1 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja rajaus.....	6
2.2 Toimeksiantaja	7
3 ITSENSÄ JOHTAMINEN	9
3.1 Itsetuntemus.....	9
3.2 Itsensä johtaminen käsitteenä	10
3.3 Itsensä johtaminen työelämässä	14
4 VUOROTYÖ	19
4.1 Vuorotyö ja yötyö.....	19
4.2 Vuorotyössä jaksaminen	19
4.3 Vuorotyöstä palautuminen.....	23
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	25
5.1 Laadullinen opinnäytetyö.....	25
5.2 Kyselytutkimus	26
5.3 Tutkimusetiikka.....	28
5.4 Luotettavuuden tarkastelu	29
6 TUTKIMUSTULOKSET	32
6.1 Sisällönanalyysi.....	32
6.2 Kyselyn tulokset	32
6.3 Kehitysehdotukset	43
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	45
8 TOIMEKSIANTAJAN PALAUTE	49
LÄHTEET.....	51
LIITE 1	54

1 JOHDANTO

Nykyajan työelämä on jatkuvassa muutoksessa. Kun informaatiota tulvii useasta eri suunnasta ja digitalisaatiota hyödynnetään yhä enemmän työssä, on alettu kiinnittää enemmän huomiota itsensä johtamiseen. (Maijala 2022.) Tietotekniikka ja viestintäsovellukset mahdollistavat sen, että työntekijä on tarpeen vaatiessa saavutettavissa ympäri vuorokauden (Vänskä 2019). Itseään johtava ihminen suunnittelee toimintaansa ja kykenee ohjaamaan sekä seuraamaan sitä. Hän pyrkii muuttamaan toimintaansa, sillä tavoitteena on kyetä työskentelemään sujuvasti ja voimaan hyvin. Jokainen tarvitsee taitoja johtaa itseään huolimatta siitä, mikä hänen asemansa töissä on. (Työturvallisuuskeskus 2022.)

Palvelualalla työskentelevien ihmisten kuormitus on kasvussa. Kun reagoidaan nopeasti työpaikan ongelmiin sekä työntekijöiden oireisiin on siitä hyötyä niin työnantajalle kuin myös työntekijöille. Työkyvyn ylläpitämisestä hyötyvät kaikki. Vaikka työelämässä tapahtuu positiivisia muutoksia työntekijän kannalta, kuten joustavammat työjärjestelyt, eivät nämä muutokset toteudu palvelualoilla, koska esimerkiksi etätyömahdollisuutta ei ole, työ on vuorotyötä ja osa vuoroista sijoittuu yöaikaan. (Palvelualojen ammattiliitto n.d.)

Tämä opinnäytetyö käsittelee vastaanottovirkailijan hyvinvointia ja jaksamista itsensä johtamisen näkökulmasta. Opinnäytetyössä pyritään saamaan selville, onko sillä merkitystä jaksamiseen ja kykyyn johtaa itseään, että vastaanottovirkailijan työ on vuorotyötä. Työ on tehty toimeksiantona matkailualan yritykselle, joka on hotelli. Opinnäytetyössä ei kerrota toimeksiantajana toimivan yrityksen nimeä, jotta voidaan taata kaikille tutkimukseen osallistuville henkilöille anonymiteetti.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja rajaus

Opinnäytetyön tarkoitus on tutkia sitä, mikä on itsensä johtamisen merkitys vastaanottovirkailijan hyvinvoinnissa, kun tehtävä työ on vuorotyötä. Työssä tarkastellaan sitä, mitkä asiat vaikuttavat vuorotyössä jaksamiseen ja mitkä asiat lisäisivät vastaanottovirkailijan omaa hyvinvointia sekä jaksamista.

Opinnäytetyön tavoite on saada selville yrityksen työntekijöiden hyvinvoinnin ja jaksamisen todellinen tilanne ja mitä keinoja he ovat löytäneet palautuakseen vuorotyöstä ja jaksukseen epäsäännöllisiä työaikoja. Tavoitteena on pystyä tarjoamaan toimeksiantajalle kattava kuvaus hotellin vastaanoton työntekijöiden tilanteesta. Keskeistä on saada selville, koetaanko vuorotyö kuormittavana, onko omaan jaksamiseen löydetty apukeinoja itsensä johtamisesta sekä minkä asioiden koetaan vaikeuttavan työssä jaksamista ja mitä kehitysehdotuksia tutkimustuloksista syntyy.

Opinnäytetyön avulla on tarkoitus pyrkiä vastaamaan päätutkimuskysymykseen, eli mikä on itsensä johtamisen merkitys hotellin vastaanoton työntekijän hyvinvoinnissa? Tutkimuskysymyksen avulla halutaan saada selville, miten itsensä johtaminen työ- sekä vapaa-ajalla vaikuttaa vuorotyössä jaksamiseen, ja onko joitakin asioita, joita erityisesti tarvitaan tukemaan jaksamista. Opinnäytetyön aihealueet ovat itsensä johtaminen ja vuorotyössä jaksaminen, joiden suhdetta keskenään tarkastellaan. Alatutkimuskysymys on, onko vuorotyöllä merkitystä hotellin vastaanoton työntekijän jaksamiseen? Tähän alakysymykseen sekä pääkysymykseen kerätään vastauksia toimeksiantajayrityksen vastaanottovirkailijoilta. Opinnäytetyön avulla pyritään selvittämään, miten työntekijöiden jaksamista voitaisiin parantaa ja mikä jaksamisen todellinen tila tällä hetkellä on.

Aihe on rajattu käsittelemään itsensä johtamista ja vuorotyötä. Opinnäytetyössä tarkastellaan, mitkä asiat auttavat jaksamaan vuorotyössä sekä mitkä

asiat helpottavat palautumista niin vapaa-ajalla kuin myös jo työaikana. Opinnäytetyöstä on rajattu pois työhyvinvointi, sillä tämän opinnäytetyön avulla halutaan saada selville, mitä keinoja vastaanottovirkailijat itse ovat löytäneet jaksaakseen vuorotyössä ja palautuakseen siitä itsensä johtamisen näkökulmasta.

2.2 Toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii matkailualan yritys, joka on hotelli. Toimeksiantajan kanssa käytyjen keskusteluiden jälkeen päädyimme yhdessä siihen, että opinnäytetyössä ei mainita nimeltä toimeksiantajaa. Tähän lopputulokseen päädyttiin sillä perusteella, että uskomme hotellin vastaanoton työntekijöiden todennäköisemmin vastaavan tutkimuksen kyselyyn todenmukaisesti, kun kenenkään ei tarvitse ajatella sitä mahdollisuutta, että joku saisi tietää, minkä hotellin tai minkä toimipisteen henkilökuntaa opinnäytetyö käsittelee.

Toimeksiantajayrityksessä tehdään pääasiassa kolmea erilaista vuoroa ja nämä ovat aamu-, ilt- ja yövuoro. Tavallisesti aamuvuoro alkaa aamulla kello 7.00 ja päättyy iltapäivällä kello 15.00. Iltavuoro taas useimmiten alkaa kello 14.45 ja päättyy 22.00, kun yövuoro tulee töihin ja pääsee kotiin 7.00, jolloin on taas aika aamuvuorolle.

Vastaanottovirkailijan työhön kuuluu useasta eri osaamisalasta vastaaminen. Keskeisiä tehtäviä työpäivän aikana ovat varausten tarkistaminen sekä vastaanottaminen, asiakkaan sisään- ja uloskirjaus, asiakaspalvelu ja laskutusten hoitaminen. (Rautiainen & Siiskonen 2021, 197.)

Vastaanottovirkailijan täytyy olla vastuullinen sekä huolellinen, koska työssä käsitellään asiakastietoja ja rahaliikennettä, vastaanottovirkailija on vastuussa asiakasturvallisuudesta. Työssään vastaanottovirkailijan toiminnan tulee olla asiakaslähtöistä, palveluultista ja hänen täytyy kyetä yhteistyöhön muiden osastojen sekä työntekijöiden kanssa. Hyvät vuorovaikutus- sekä viestintätaidot ovat tärkeä osa työtä. Tavallista on, että työssä täytyy pystyä suoriutumaan

useista eri tehtävistä samaan aikaan, jonka vuoksi tärkeää onkin järjestelmällisyys, mutta samalla täytyy pystyä palvelemaan asiakasta yksilöllisesti sekä ystävällisesti. Työpäivä voi olla kiireinen, kun asiakkaat poistuvat hotellista aamulla ja uudet asiakkaat saapuvat iltapäivällä. (Rautiainen & Siiskonen 2021, 197.) Samaan aikaan tulee huolehtia hotelliin saapuvista puhelusta ja vastata sähköposteihin.

3 ITSENSÄ JOHTAMINEN

3.1 Itsetuntemus

Itsetuntemuksella tarkoitetaan taitoa tunnistaa omat hyvät ja huonot puolet sekä persoonallisuuden piirteet ja omat käyttäytymiseen vaikuttavat tottumukset. Itsetuntemus ja itsehallinta ovat molemmat taitoja, joita on mahdollista kehittää. Itsehallinta auttaa tunteiden ja käyttäytymisen sekä voimavarojen säätelyssä, kun taas itsetuntemus on tietoisuutta omista tunnetiloista, voimavaroista ja mieltymyksistä. (Salmimies 2008, 43.) Pennonen (2021, 11) toteaa, että itsetuntemus on myös ymmärrystä omasta itsestään ja sitä, että tietää millainen itse on.

Hyvä itsetuntemus auttaa lisäämään hyvinvointia sekä vaikuttaa elämänlaatuun positiivisesti. On helpompaa olla tyytyväinen itseensä ja omaan elämänsä, kun on tietoinen siitä, kuka on ja mitä haluaa. Tuntiessaan itsensä pystyy paremmin löytämään itselleen mieluisan koulutuksen sekä työpaikan ja on helpompaa löytää sopivia harrastuksia vapaa-ajalle. (Pennonen 2021, 12.)

Itsetuntemus kehittyy kokemusten, saadun palautteen, omien tuntemusten ja itsearviointin vuorovaikutuksesta (Paasivaara 2009, 11). Mahdollisuus oppia itsetuntemusta sekä itsetunto itsessään alkavat kehittyä jo varhaislapsuudessa ja aikuisilla on suuri rooli siinä, miten ne lähtevät kehittymään. Olemalla lapselle läsnä, huolehtimalla hyvinvoinnista sekä myös opettamalla eri tunnetilojen esiintuomista voidaan saada hyvä alku itsetunnon kehittymiselle ja luoda perusta itsetuntemuksen kasvulle. (Suomen Mielenterveys ry 2022.) Hyvä itsetuntemus alkaa rakentua, kun ihminen kasvaa ja kehittyy ja itsetuntemuksen juuret ovatkin lapsuuden hyvissä ja vuorovaikutteisissa ihmissuhteissa (Salmimies 2008, 43).

Itsetuntemusta pystyy harjoittelemaan ja kehittämään, kuten mitä tahansa muitakin taitoja. Itsetuntemuksen kehittäminen vaatii kuitenkin asian äärelle pysähtymistä ja aikaa itsetutkiskelulle. Päivän päätteeksi voi olla hyvä viettää

hetki aikaa pohtien mitä on tehnyt ja ovatko päivän tapahtumat aiheuttaneet jotakin tunteita tai ajatuksia. Oliko jotain, josta piti erityisesti päivän tapahtumissa ja herättikö jokin asia kiinnostusta ovat myös asioita, joiden miettiminen auttaa kehittämään itsetuntemusta. Tavaksi voi ottaa edes joskus kirjoittaa ylös omia pohdintojaan, sillä tämä auttaa paremmin analysoimaan omaa näkemystä itsestä. Tietoinen läsnäolo voi auttaa itsetuntemuksen kehittämisessä, sillä itsetuntemuksessa on kyse siitä, että tulee tietoiseksi itsestään niin, että se vastaa todellisuutta. Itsetuntemuksen kehittämisessä ei ole kyse siitä, että itseään tulisi tarkkailla koko ajan, sillä tämä voi joillakin henkilöillä johtaa ahdistuksen tai stressin lisääntymiseen. Itseään ei tarvitse kehittää koko ajan ja on tärkeää myös tiedostaa, että jokainen on jo hyvä juuri sellaisena kuin on. (Pennonen 2021, 13–15.)

Kun itsetuntemus kasvaa, seuraava vaihe on vaikuttaa tietoisesti omaan ajatteluun sekä toimintaan. Tällä tarkoitetaan itsensä johtamista, sillä itsensä johtamisen perustana toimii itsetuntemus (Pennonen 2021, 8).

3.2 Itsensä johtaminen käsitteenä

Saavuttaakseen onnellisen ja tyydyttävän elämän, täytyy oppia tuntemaan itsensä ja tiedostamaan omat vahvuudet, mutta myös heikkoudet. Itsensä johtaminen on jatkuvaa halua sekä kykyä muuttua, oppia uutta, päästää irti vanhasta ja muuttaa omia käsityksiään asioista, mutta ennen kaikkea, itseään johtava ihminen ottaa vastuun itsestään ja toisista. Kykyä johtaa itseään tarvitaan varsinkin psyykkisen, fyysisen sekä sosiaalisen kunnon ylläpitämiseen, koska ne kaikki vaikuttavat yksilön hyvinvointiin. (Salmimies 2008, 21.) Hyppänen (2015, 288) lisää, että itsensä johtamiseen kuuluu välittäminen, huolehtiminen, kunnioittaminen ja arvostaminen. Itseään johtava ihminen kykenee ottamaan vastuuta työstä, elämästä, ajankäytöstä, hyvinvoinnista, kehittymisestä ja terveellisistä elämäntavoista.

Sydänmaanlakka (2017, 30–32) kuvaa itsensä johtamista konkreettisesti niin, että jokainen toimii oman rakenteensa, eli yrityksensä toimitusjohtajana. Tämä

yritys on Oy Minä AB. Tässä organisaatiossa on viisi eri perustasoa, joista keho, mieli, tunteet ja arvot muodostavat rakenteen ydinosan. Viidenneksi tasoksi on nimetty työ, koska se on suuressa roolissa jokaisen elämässä.

Oy Minä AB -malli perustuu eri osastojen väliseen tasapainoon. Keho on perusta, jota ilman ei voi elää ja sen avulla voi yksilö pitää huolta fyysisistä toiminnoista, kuten esimerkiksi liikkumisesta, nukkumisesta ja syömisestä. Kun keho voi hyvin, auttaa se mieltä voimaan hyvin ja kyky hallita omaa mieltä on yksi tärkeimmistä kyvyistä itsensä johtamisessa. Mieli on toinen perustaso, ja sen toimintoja ovat muistaminen, oppiminen ja havaitseminen. Ihmisen tietoisuus alkaa kehittyä jo varhain muodostaen oman yksilöllisen persoonan. Kolmas taso on tunteet. Usein tunteet ovat tiedostamattomia ja muiden Oy Minä Ab rakenteen osastojen voi olla vaikeaa tehdä yhteistyötä niiden kanssa, koska tunteet ovat usein ennalta-arvaamattomia eikä niitä voi ennustaa. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että tunteet eivät olisi tärkeä osa itsensä johtamista. Kyky analysoida sekä hallita omia tunteita on yksi itsensä johtamisen avainasioista ja tunteet ovat se, joka saa ihmisen liikkeelle. Neljäs osasto on arvot, jotka yksilöllisten periaatteiden kanssa ohjaavat elämää. Tämä osasto auttaa tuntemaan oman elämänsä merkitykselliseksi ja aina välillä olisi hyvä pysähtyä pohtimaan omia arvojaan ja tuleeko elämässä todellisuudessa toimittua niiden pohjalta. (Sydänmaanlakka 2017, 30–31.) Tunteiden, tahdon, ajatusten, kokemusten sekä arvojen tarkkailu, ymmärtäminen ja ohjaaminen ovat tie kohti parempaa elämää. Elämän eri vaiheissa näkökulma elämää kohtaan vaihtelee, joten itsensä johtaminen on läpi elämän jatkuva prosessi. (Salmimies & Ruutu 2014.)

Suuren roolin elämässä saava työ, on rakenteen viides osasto. Tärkeää on huomioida, että tässä mallissa työhön ei lukeudu ainoastaan palkkatyö, vaan kaikki tekeminen, joka liittyy ympäristöömme. Kaikki kotona ja harrastuksissa tehtävä työ kuuluu tähän osastoon. Ammatillisella kunnolla tarkoitetaan sitä, että on selkeä tehtävä sekä tavoite ja kyky kehittyä tehtävässään. Näiden avulla on mahdollista saada palautetta tehdystä työstä, mutta ammatillinen kunto tarkoittaa myös sitä, että pystyy tasapainottamaan työn elämän muiden osa-alueiden kanssa. (Sydänmaanlakka 2017, 32.)

Sydänmaanlakka (2017, 33) kuvaa Oy Minä Ab -mallissaan viiden perustason lisäksi rakenteeseen kuuluvan uudistumisen kehitysosaston. Uudistuminen, johon kuuluvat kehittyminen sekä kyky kasvaa, ovat tärkeä osa itsensä johtamista, johon kuuluvat kyky reflektoida, riittävä itseluottamus sekä hyvä itsetuntemus. Joskus on uskallettava mennä oman mukavuusalueensa ulkopuolelle ja tämä edellyttää hyvää itseluottamusta. Halu uudistua vaatii uskallusta ottaa riskejä sekä kykyä antaa lupa epäonnistua, koska silloin voi oppia uutta. Välillä voi olla tarpeen siirtyä jopa paniikkialueelle, jossa ihminen on omien kykyjensä ääri rajoilla. Pennonen (2021, 92) myös kirjoittaa, että jos on tottunut tekemään tehtäviä, joista varmasti tietää selviävänsä, jää mukavuusalue juuri niin pieneksi kuin sen antaa jäädä. Jos välillä pyrkii rohkaistumaan ja tekemään asioita, joita jännittää, on mahdollista saada pikkuhiljaa laajennettua omaa mukavuusalueitaan.

Itseään johtavan henkilön toimintaa ohjaa päämäärätietoisuus. Tällainen ihminen on kykeneväinen aloittamaan ne toimet, joita vaaditaan oman hyvinvoinnin ylläpitämiseen ja parantamiseen. Kun ihminen on päämäärätietoinen, hän pystyy asettamaan tavoitteita niille asioille, jotka ovat hänelle tärkeitä. Fyysinen aktiivisuus on tärkeää, koska se auttaa rakenteita sekä toimintoja pysymään kunnossa ja terveinä. (Salmimies 2008, 67.) Kehotietoisuus tarkoittaa sisäistä tunnetta omasta kehosta, eli ihminen tiedostaa kaikki kehonsa osat ja missä ne sijaitsevat. Kehotietoisuus on osa tietoisuustaitoja. (Siira & Palomäki 2016, 41.)

Onnistuakseen itsensä johtamisessa, voi siihen hakea helpotusta tietoisuustaidoista (Salmimies & Ruutu 2014). Tietoisuustaidot tunnetaan myös termillä mindfulness ja tällä tarkoitetaan keskittymistä tapahtuvan hetken kokemiseen, havainnointiin sekä hyväksymiseen. Tietoisuustaidot voivat tarjota lievitystä stressiin sekä johdattaa kohti onnellisempaa, rennompaa ja tietoisempaa elämää. (Suomen Mielenterveys ry 2022.) Tietoinen läsnäolo hetkessä auttaa käsittämään ja havaitsemaan, miten informaatio tulkitaan ja otetaan vastaan. Tietoisesti voidaan päättää, miten saatuun informaatioon reagoidaan. (Salmimies & Ruutu 2014.) Tietoinen läsnäolo on taito, joka löytyy jokaiselta, siinä

hetkessä mieli on kirkas ja tarkkaavainen sekä aistit ovat vahvasti läsnä. Esimerkiksi vaaratilanteessa tarkkaavaisuuskyky nousee ja aistit valpastuvat, jolloin ihminen on täysin läsnä tilanteessa. Tietoisien läsnäolon harjoittaminen auttaa näkemään, millaista on elää keskellä jatkuvasti muuttuvaa maailmaa. (Wihuri 2014, 45.) Tietoisella läsnäololla ei tarkoiteta rentoutumista tai mielen tyhjentämistä, vaan se on mielen sisällön ja kehon tuntemusten tutkimista juuri siinä hetkessä, ilman niiden arviointia. Tietoisuusharjoittelu laskee verenpainetta, veren stressihormonipitoisuutta, lisää keskittymiskykyä sekä parantaa unenlaatua. (Pennonen 2021, 53.)

Sydänmaanlakka (2017, 98–100) kirjoittaa, että fyysisellä kunnolla on yhteys työssä jaksamiseen, luovuuteen, tehokkuuteen sekä hyvinvointiin. Ihmisten kehotietoisuus on huono, koska omasta kehosta on vieraannuttu. Tärkeää on omaan kehoon tutustuminen, eli konkreettisesti täytyy pysähtyä ja kuunnella omaa kehoa, testata fyysistä kuntoa sekä käydä säännöllisesti lääkärintarkastuksissa. Kun pysähtyy tutustumaan omaan kehoonsa, voi päätyä lopputulokseen, että jotain kannattaisi tehdä. Usein tähän on helppo ratkaisu, joka on riittävä liikunnan harrastaminen. Liikunnan lisääminen elämään vaikuttaa siihen, että fyysistä räsitystä ja sen jälkeen tapahtuvaa lepoa aletaan arvostaa enemmän, ja mahdollisesti myös opitaan rentoutumaan kunnolla. Pennonen (2021, 46) kirjoittaa, että liikunta vahvistaa fyysisiä ja psyykkisiä voimavaroja. Liikunnan harrastaminen auttaa jaksamisessa ja pysymään virkeänä sekä se vaikuttaa aivojen toimintakykyyn, unenlaatuun ja palautumiseen. Liikunnan harrastaminen vaikuttaa kuntoon, kunnan parantuminen taas vaikuttaa terveyteen sekä toimintakykyyn, ja hyvä terveys sekä tunne hallinnasta vaikuttavat itsetuntoon ja kykyyn kestää stressiä, eli liikunta luo positiivisen kierteen elämään (Salmimies 2008, 67). Liikunnan harrastamisella on vaikutus niin hyvinvointiin kuin myös mielenterveyteen. Suositusten mukaan olisi hyvä harrastaa liikuntaa, jossa hengästyy ja hikoilee, mutta on tärkeää aivojen kognitiivisten taitojen ylläpitämisen kannalta, että harrastaa myös kevyempää liikuntaa. Tällaista liikuntaa voi olla portaita pitkin kulkeminen tai lemmikin ulkoiluttaminen. Tärkeintä olisi, että keho työskentelee, eikä ensin istuta töissä monta tuntia ja sen jälkeen kotona siirrytä suoraan sohvalle. (Huotilainen & Moisala 2018, 110–111.)

Terveellisen ruokavalion noudattaminen luo perustan kaikkeen hyvinvointiin. Oikeanlainen ruokavalio auttaa nuorentamaan sekä suojaamaan aivoja, sydäntä ja suolistoa. Se vahvistaa luustoa ja parantaa vastustuskykyä. (Sydänmaanlakka 2017, 110.) Terveellistä ravitsemusta voidaan pitää kokonaisuutena. Joka päivä tehtävät valinnat vaikuttavat pidemmällä aikavälillä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021.) Hyvä ja täyttävä aamiainen sekä terveelliset eväät, jotka otetaan mukaan töihin, auttavat pitämään syömisen hyvällä pohjalla. Yksittäiset herkuttelut tai juhla-ateriat eivät vaikuta aivoterveeyteen negatiivisesti, vaan tärkeämpää ovat arjessa syntyvät rutiinit, kuten arkiruokailu, koska näiden rutiinien vaikutus on se, joka kertyy päivä päivältä. (Huotilainen & Moisala 2018, 108.)

Sydänmaanlakan (2017, 32) kuvailemaan Oy Minä AB -malliin kuuluu viisi osastoa, jotka kaikki haluavat olla tämän yrityksen toimitusjohtajan asemassa. Tätä kokonaisuutta ohjaa kuitenkin tietoisuus, joka on sisäinen tarkkailija, eli todellinen minämme, ydinminämme tai omatunto. Itsetietoisuuden sekä oman tunnon kehittyminen ovat yksi kehittymisen korkeimmista tasoista.

3.3 Itsensä johtaminen työelämässä

Motivaatiota voidaan kuvata polttoaineena, se ohjaa käyttäytymistä kohti tavoitteita sekä säätelee käyttäytymistä. Kun ihminen kokee olevansa motivoitunut, on käyttäytymisellä tietty päämäärä ja tarkoitus. (Pennonnen 2021, 88.) Työmotivaatiossa motivaatio syntyy siitä, että osaaminen, kyvyt ja taidot vastaavat työtehtävän vaatimuksia. Työntekijän sisäinen motivaatio kasvaa, kun tarpeet, eli tarve olla luotettu, hyväksytty, arvostettu ja pidetty, täyttyvät riittävästi. Positiivinen ja inhimillinen työilmapiiri auttaa työntekijää tuntemaan olevansa osa ryhmää, jossa jokaista arvostetaan ihmisenä, eikä toista nähdä ainoastaan kollegana. Kun työntekijä kokee tulleensa kohdelluksi hyvin, hän pyys töissä yrityksessä sekä pyrkii toimimaan parhaalla mahdollisella tavalla joka tilanteessa. (Salmimies 2008, 92–93.) Työmotivaation lasku voi johtua siitä, että työntekijä ei ole työssään pystynyt toteuttamaan itseään vaan työ on

persoonatonta suorittamista ja työ kulkee eteenpäin tietyllä rutiinilla, joka ei muutu (Mattila 2021, 58). Hyppänen (2015, 140) lisää, että työntekijät täytyy saada kiinnostumaan sekä olemaan motivoituneita liiketoiminnan tavoitteita kohtaan, jotta yritys voi menestyä, koska motivoitunut työntekijä on kykeneväinen suoriutumaan työstä paremmin, joka taas johtaa parempiin tuloksiin.

Asiakaspalvelussa on yleistä kohdata asiakkaita, jotka ovat ärtyneitä tai jopa vihaisia. Työntekijöiden, jotka kohtaavat tällaisia vaikeita tilanteita, täytyy pystyä reagoimaan asiaan nopeasti sekä kyetä hoitamaan tilanne ilman suurempaa ennakkointia. Joskus kohdatessaan ärtyneen tai vihaisen asiakkaan on tärkeää kyetä osoittamaan oikeita tunteita tilannetta kohtaan ja tämä tarkoittaa tunnetyötä. On tavallista, että työntekijät hakevat apua ja tukea toisilta työntekijöiltä, jotta normaalista poikkeava tilanne saadaan hoidettua. Välillä asiakkaiden kanssa työskennellessä tulee työntekijän kyetä tekemään asioita, jotka eivät välttämättä hänen työnkuvaansa suoraan kuuluisikaan ja näin voidaan saada hoidettua vaativakin palvelutilanne. Asiakkaan näkökulmasta katsottuna voi olla turhauttavaa nähdä, jos tilannetta ei pyritä ratkaisemaan sen takia, että se ei kuulu työntekijän työnkuvaan. (Johnson, Robertson & Cooper, 2018, 16–17.)

Työstä saatavaa iloa sekä merkityksen tuntua vähentää se, että työpäivän aikana huomiota tarvitaan niin moneen eri asiaan, että syvälinen keskittyminen tiettyyn asiaan pidemmän aikaa on harvinaista. Työntekijä voi sinnitellä työpäivän tukeutuen valheelliseen hyvinolontunteeseen, joka syntyy siitä, kun työntekijä suorittaa jonkin nopean ja hänen rutiiniinsa kuuluvan asian, kuten esimerkiksi lähettää sähköpostin tai lisää postauksen sosiaaliseen mediaan. Tämä yksinkertaisesta tehtävästä suoriutuminen erittää aivoihin hieman dopamiinia, joka aiheuttaa hyvän olon. (Fäldt 2019, 34.) Sitä, että aivot vapauttavat dopamiinia, kun ihminen suoriutuu pienistäkin myönteisistä sekä harkituista tehtävistä kutsutaan aivojen palkkiojärjestelmäksi. Tämä palkkiojärjestelmä on kuitenkin helppo saada epäkuntoon, jolloin mikä tahansa dopamiinia vapauttava tehtävä tuntuu palkitsevalta. (Huotilainen & Moisala 2018, 36.) Fäldt (2019, 35) jatkaa, että jos aivojen palkkiojärjestelmä ohjaa työntekijää koko ajan kohti pienempiä työtehtäviä, eikä auta saavuttamaan viikon

merkittävämpiä työtavoitteita, ei työstä välttämättä jää enää näkyvää jälkeä. Jos ajankäyttöön ei kiinnitä huomiota, on mahdollista, että työntekijä käyttää työpäivänsä siihen, että hän vastaa kollegoiden kysymyksiin ja osallistuu palavereihin, mutta samaan aikaan luovuutta vaativat työtehtävät alkavatkin jäämään pois tehtävien töiden joukosta. Tärkeää olisi kyetä työviikon aikana löytämään aikaa myös suurempien työtehtävien suorittamiseen. On mahdollista, että jos työntekijä on pidemmän aikaa suorittanut vain pieniä työtehtäviä toivoen saavansa hyvinolonhormonia, täytyy keskittymiskyky opetella uudelleen, kun siirrytään takaisin suurempien ja vaativampien työtehtävien pariin.

Emme elä sitä varten, että voimme tehdä työmme hyvin vaan teemme työtä, jotta voimme elää hyvin. Nykyajan työntekijältä vaaditaan nopeaa reaktiokykyä, luovuutta, joustavuutta sekä kykyä uudistua, koska työympäristö muuttuu nopeasti ja tämä on yksi syy sille, miksi itsensä johtamisella on tärkeä rooli työntekijän hyvinvoinnissa. (Sydänmaanlakka 2017, 16.) Myös Pennonen (2021, 7) kirjoittaa, että nykyään työelämä on haastavaa. Työntekijän täytyy olla koko ajan tehokas ja saada aikaan tulosta, sillä kiire ei helpota ja töiden määräajat tulevat vastaan. Itsestä huolehtiminen on nykypäivänä suuri puheenaihe, mutta silti työelämä on napannut monen elämästä ison osan, ja tämä on tapahtunut hyvinvoinnin sekä tasapainoisen elämän kustannuksella. Työelämä perustuu suorituskeskeisyyteen ja työvuosien kertyessä voivat vastualueet olla jopa kohtuuttomia. Varsinkaan työtehtävät eivät yleensä lopu tekemällä ja mitä enemmän tehtävää on päivälle varannut, sitä todennäköisempää on, että stressi ja ahdistus lisääntyvät.

Kun työstressi pääsee pitkittymään, voi seurauksena olla työuupumus. Sillä tarkoitetaan vakavaa, hiljalleen töitä tehdessä kehittyvää stressioireyhtymää, jossa työntekijä kokee kokonaisvaltaista fyysistä sekä henkistä väsymystä ja ammatillisen itsetunnon laskua. (Pennonen 2021, 31.) Uupumista voidaan sanoa prosessiksi, joka aiheuttaa kognitiivisten kykyjen heikkenemistä. Ajatukset eivät ole enää yhtä selkeitä kuin ennen ja ne lähtevät harhailemaan. Muisti voi alkaa pätkiä, tapaamiset ja kokoukset unohtuvat ja kyky aloittaa uusia tehtäviä muuttuu vaikeammaksi. (Mattila 2021, 19.) Työuupumukseen voi sairastua, kun työntekijä on tehnyt töitä pitkän aikaa antaen sille enemmän kuin omat

voimavarat ovat sallineet, eli työn vaatimukset ovat liian kauan ylittäneet voimavarat, ja työntekijä ei ole pystynyt palautumaan tarpeeksi. Työuupumusta ei välttämättä huomaa työssä, ennen kuin se on kehittynyt vakavaksi, sillä moni työntekijä yrittää ylikuormittuneenakin saavuttaa työn asettamat tavoitteet senkin uhalla, että tauot jäävät välistä tai täytyy jäädä ylitöihin. Joko tiedostaen tai tiedostamatta monet karsivat vapaa-ajalla asioista, jotka auttavat palautumaan, kuten ystävien näkemisestä tai urheilusta, sillä heillä ei ole enää voimavaroja jäljellä. Jos kokee työpäivän aikana antaneensa jo kaikkensa, ei vapaa-ajalla jaksa enää tehdä mitään. Onkin tavallista, että työuupumus näkyy ensin kotona, ei töissä. (Pennonen 2021, 31–32.) Myös Mattila (2021, 27) kirjoittaa, että uupunut henkilö ei jaksa enää huolehtia fyysisestä kunnosta ja liikunnan harrastaminen sekä ulkoilu jäävät vähäiseksi. Ruoka-ajat ovat epä säännöllisiä ja alkoholinkäyttö voi lisääntyä. Uupuneena keskittymiskykyä ei ole enää jäljellä, jolloin myöskään television katselu tai kirjojen lukeminen ei onnistu. Tämä tarkoittaa sitä, että elämästä jää pois kaikki energiaa antava ja henkisiä tarpeita ei saa enää tyydytettyä.

Vastakohtana työn aiheuttamille negatiivisille terveysvaikutuksille on työn imu, joka on työn aikaansaama myönteinen vaikutus (Pennonen 2021, 33). Termillä työn imu tarkoitetaan sitä, että työ vaikuttaa positiivisesti motivaatioon ja luo myönteisiä tunnetiloja. Kun työntekijä lähtee aamulla töihin iloisena ja kokee nauttivansa työstään, hän kokee työn imun, joka lisää kokemusta siitä, että työ parantaa hänen elämänsä laatua. Kun työ koetaan mielekkääksi, on sillä positiivinen vaikutus niin työntekijän terveyteen kuin myös työsuoritukseen. (Työterveyslaitos n.d.a.) Pennonen (2021, 34) kirjoittaa, että työn kehittävyydellä, esihenkilön tarjoamalla tuella, arvostuksella sekä positiivisilla asiakaskohtauksilla on positiivinen vaikutus työn imuun.

Sitä, miten työn vaatimukset ja työhön kuuluva osaaminen ovat tasapainossa, kutsutaan työnhallinnaksi. Se on tunne siitä, että työntekijä hallitsee oman työnsä. Edellytyksiä työnhallinnalle ovat selkeä toimenkuva, työn mielekkyys ja kehittyminen. Itsensä sekä myös ihmisten johtaminen molemmat mahdollistavat työnhallinnan. Työnhallinnan sijaan on alettu käyttää myös termiä

elämänhallinta, koska työnhallinnalla on suuri rooli hyvinvoinnissa, mutta siihen vaikuttaa lisäksi moni muukin asia kuin vain työ. (Sydänmaanlakka 2017, 36.)

4 VUOROTYÖ

4.1 Vuorotyö ja yötyö

Tilastokeskuksen (n.d.) määritelmän mukaan vuorotyöllä tarkoitetaan sitä, että työntekijän vuorot vaihtuvat säännöllisesti tietyin aikaväleihin. Vuorotyötä teki säännöllisesti Suomessa 27 % naisista ja 19 % miehistä, ja noin 14 % suomalaisista tekee säännöllisesti yövuoroja (Partonen 2023). Palvelualoilla, kuten matkailualalla voidaan puhua jaksotyöstä, jolla tarkoitetaan sitä, että työ järjestetään jaksoissa. Pääsääntöisesti tämä tapahtuu kolmen viikon mittaisena ajanjaksona. Matkailu- ja ravintola-alalla on sovittu, että työaika tasoittuu kolmen viikon jaksoissa enintään 112,5 tuntiin. (Palvelualojen ammattiliitto 2021.)

Viime vuosikymmenien ajan yötyön määrä on pysynyt koko ajan lähes samalla tasolla Suomessa. Vaikka vuorotyö onkin joillakin aloilla vähentynyt, on se palvelusektorilla lisääntynyt ja yleisesti vuorotyötä tehdään matkailualalla. (Härmä, Hublin & Puttonen 2019.) Yötyö on sekä fyysisesti että psyykkisesti kuormittavaa, mutta yksilöiden väliset erot yötyöhön sopeutumisessa voivat olla suuria. Siihen, miten kuormittavaa yötyö on työntekijälle, vaikuttaa henkilökohtaisten ominaisuuksien lisäksi moni muukin asia, kuten kyky sovittaa yhteen työ ja perhe-elämä, työmatkan pituus sekä työtehtävien asettamat vaatimukset, esimerkiksi jatkuvasti valppaana pysyttelemisen. (Työsuojelu 2022.)

Vuorotyö sekä yötyö tuovat haasteita työhyvinvointiin, työkykyyn sekä terveyteen. Vuorotyötä tekeillä on suurempi riski sairastua sydän- ja verisuonisairauksiin sekä diabetekseen ja vuorotyö myös lisää unihäiriöitä. (Pennonen 2021, 117.)

4.2 Vuorotyössä jaksaminen

Vuorotyössä jaksamisen perustana toimivat riittävä unensaanti, säännöllinen sekä terveellinen ruokailu ja liikunta. Väsymykseen, jota esiintyy vuorotyötä tehdessä, on selkeä syy. Työtä tehdään vuorokausirytmien suhteen haitalliseen

aikaan, eli yöllä tai aamulla aikaisin. Toinen vaikuttava tekijä on pitkään valveilla oleminen. Jos ennen yövuoroa ei ota päiväunia, yhtenäinen valveillaoloaika on pitkä. Henkilöillä, joiden työvuorot noudattavat epäsäännöllisiä työaikoja on todettu enemmän stressiä, hermostuneisuutta sekä pitkäaikaista ja toistuvaa väsyneisyyttä kuin henkilöillä, joiden työajat sijoittuvat päiväsaikaan, kun taas yötoita tekevillä oireita on eniten. (Työterveyslaitos n.d.b.) Myös Ahopelto (2017, 28) kirjoittaa, että vuorotyö luo haasteita nukkumiseen. Suurin osa ihmisistä, jotka tekevät vuorotyötä kokevat lyhytaikaista unettomuutta. Valolle altistuminen on suuri syy siihen, että vuorotyöhön on vaikeaa sopeutua. Myös monet erilaiset yksilölliset erot vaikuttavat vuorotyöhön sopeutumiseen, kuten ikä, perityt ominaisuudet sekä kyky nukkua. Osa vuorotyössä käyvistä ihmisistä kokee, että heidän unensa ei ole palauttavaa ja nukahtaminen on vaikeaa. Tärkeää olisi ottaa huomioon nukkumisergonomia ja hankkiutua eroon asioista, jotka vaikuttavat unenlaatuun negatiivisesti. Pennonen (2021, 57) lisää, että varsinkin vuoro- tai yötyötä tekevien henkilöiden terveyttä tulisi säännöllisesti seurata, koska pitkään jatkuvat yövuorot ja vuorotyö ovat terveydelle haitaksi.

Riittävä unensaanti on elintärkeää ja unen tärkein tehtävä on auttaa kehoa palautumaan siitä kuormituksesta, joka on tapahtunut hereillä ollessa. Oikea aika mennä nukkumaan on monelle ihmiselle kello 19–23 välillä ja kun nukkumaan menee oikeaan aikaan, todennäköisesti unenlaatu on hyvää. Tämä myös auttaa saavuttamaan tarpeellisen syvän unen määrän, joka auttaa aivoja sekä kehoa palautumaan päivän tapahtumista. Nukuttaessa syvää unta, opitut asiat tallentuvat muistiin. (Ahopelto 2017, 26–27). Mattila (2021, 25) lisää, että nukuttujen tuntien määrä ei kerro kuitenkaan mitään siitä, oliko uni laadukasta, sillä palautuminen on huonoa, vaikka olisi saavuttanut seitsemän tunnin yöunet, jos nukkuminen on onnistunut vahvojen lääkkeiden avulla tai nauttimalla alkoholia illalla. Suomen Mielenterveys Ry:n mukaan (2021) aikuisen unen tarve on noin 7–9 tuntia vuorokaudessa.

Nukkuessa aivot käsittelevät niitä asioita, mitä ei ole ollut mahdollista käsitellä hereillä ollessa. Jos tämä asioiden käsittely jatkuu koko yön, eivät aivot pääse lainkaan lepäämään, jolloin nukuttu uni ei ole ollut piristävää. (Aro 2018, 102.)

Jos henkilö kärsii uupumuksesta, hän ei kykene nukkuessaan luomaan uniku-
via tunteista, joita on päivän aikana torjuttu (Mattila 2021, 25).

Stressi itsessään ei ole tunnetila, vaan se koostuu monesta hallitsemattomasta
sekä voimakkaasta tunteesta. Kun stressi jatkuu pitkään, se vie mukanaan
voimat. (Myllyviita 2016, 116.) Stressissä on kyse siitä, että vireystila on ko-
honnut, jotta se voi auttaa selviytymään tilanteesta, joka koetaan haasteel-
liseksi. Verenkiertoon erittyy adrenaliinia ja kortisolia, jotka molemmat ovat
stressihormoneita. Nämä hormonit kohottavat valppaus- ja vireystilaa sekä
suorituskykyä, jotta ihminen pystyy kohtaamaan stressinsä syyn. (Pennonon
2021, 28.) Stressin seuraukset ovat yksilöllisiä, sillä jokaisen elimistö reagoi
siihen eri tavalla. Toisille stressistä syntyy sydämen rytmihäiriöitä sekä veren-
paine kohoaa, kun taas toiset ovat silloin alttiimpia erilaisille infektioille. Kun
stressi jatkuu tarpeeksi kauan, nopeuttaa se myös biologista vanhenemista.
(Mattila 2021, 34.)

Yötyötä tehdessä olisi tärkeää, että työympäristö ja työtehtävät tarjoavat erilai-
sia virikkeitä. Samanlaiset ja muuttumattomat sekä tarkkaavaisuutta vaativat
työtehtävät aiheuttavat väsymystä, jonka vuoksi mahdollisuuksien mukaan on
hyvä vaihdella työtehtäviä vuoron aikana. Väsymystä voi vähentää myös eri-
laisella oheistoiminnalla työtehtävien välissä, kuten kuuntelemalla radiota tai
puhumalla työkaverin kanssa. Kun henkilö on väsynyt, voi nukahtaminen ta-
pahtua nopeasti, ennen kuin sitä ehtii edes huomata ja jos kesken työtehtävien
huomaa olevansa todella väsynyt, tulisi pitää tauko ja venytellä sekä mahdol-
lisuuksien mukaan liikkua ja tuulettaa työtila. Yötyössä jaksamiseen voi tuoda
hyötyä myös oleskelu kirkasvalossa. Yövuoron ensimmäisen puoliskon aikana
voi viettää aikaa kirkasvalolampun ääressä 15 minuuttia ja tämän voi toistaa
työtehtävien niin salliessa, kaksi tai kolme kertaa vuoron alkupuolella, sillä kir-
kasvalo virkistää välittömästi. (Partonen 2023.)

Monet eri asiat työssä voivat olla kuormittavia tai antavat voimia jaksaa. Työn
vaatimukset ovat joko fyysisiä, psyykkisiä, sosiaalisia tai organisaatioon kuu-
luvia työn piirteitä, joista suoriutuakseen vaaditaan työntekijältä fyysisiä tai
henkisiä ponnistuksia. Vaikka työtehtävien piirteet eivät itsessään olisikaan

epämiellyttäviä, voi niistä syntyä työn vaatimuksia, jotka kuormittavat työntekijää varsinkin, jos tämä joutuu ponnistelemaan koko ajan saavuttaakseen nämä vaatimukset. Työn vaatimuksia ovat määrälliset vaatimukset, laadulliset vaatimukset sekä fyysiset vaatimukset. Määrällisiin vaatimuksiin kuuluu muun muassa työmäärä, kiire ja aikapaine, kun taas laadulliset vaatimukset pitävät sisällään haastavat tai epäselvät työtehtävät, esihenkilöiden epäoikeudenmukaisen johtamisen sekä ongelmat työpaikalla. Fyysisesti kuormittavia tekijöitä työssä voivat olla huono ergonomia ja raskas työ. (Pennonen 2021, 111.)

Työn sovittamisessa muuhun elämään auttaa työaikojen joustavuus. Työntekijä usein kokee motivoivana sen, että häntä kohdellaan yksilöllisesti ja työvuorojen joustavuus vaikuttaa myös työntekijän haluun joustaa työpaikan tarpeiden täyttämiseksi. Vuorotyö, yötyö, joustamattomat sekä ennustamattomat työajat aiheuttavat työntekijälle usein kuormitusta. (Pennonen 2021, 113.)

Palautteen saaminen on todella tärkeää. Palaute tarjoaa työntekijälle mahdollisuuden muodostaa käsitys itsestään, johon voi peilata omaa toimintaansa sekä käyttäytymistään. Myös kielteinen palaute on tärkeää ja sen antamista ei tule pelätä, mutta tärkeää kielteisen palautteen antamisessa on se, että sitä antaa asiallisesti. Asiallisen palautteen saaminen ja antaminen sekä kiittäminen synnyttävät motivaatiota ja auttavat luomaan hyvää yhteishenkeä. Kun työyhteisö on toimiva, palautetta voidaan antaa aina tarpeen vaatiessa. (Paasivaara 2009, 89–91.) Palautetta on kahta erilaista, positiivinen palaute ja rakentava palaute. Rakentavaa palautetta voidaan kutsua myös negatiiviseksi palautteeksi. Positiivista palautetta antaessa kiitetään ja kehuaan. Palautteen antaja tuo ilmi, että hän on tyytyväinen toimintaan ja toivoo vastaavanlaista toimintaa myös tulevaisuudessa. Rakentavaa palautetta annettaessa palautteen antaja haluaa tuoda ilmi, että hän ei ole tyytyväinen henkilön toimintaan tai johonkin työtulokseen. (Hyppänen 2015, 151.) Jos työntekijä ei saa positiivista palautetta, voidaan se kokea raskaampana kuin iso työmäärä, koska arvostus on ihmiselle erittäin merkittävä tarve. Työntekijä haluaa saada arvostusta esihenkilöltään, mutta myös työkavereiltaan. Jos työntekijä on esimerkiksi jaksanut hoitaa ylimääräisiä asioita töissä tai keksinyt uuden tavan toimia, olisi tarpeellista huomioida tämä ja tuoda ilmi arvostusta. Työntekijää auttavat

työssä jaksamaan rohkaisu sekä kannustus, arvostuksen saaminen ja henkilökohtainen huomio. (Mattila 2021, 53–54.)

4.3 Vuorotyöstä palautuminen

Työstä palautumista voidaan kutsua prosessiksi. Fyysiset sekä psyykkiset voimavarat palautuvat sille tasolle, joka oli ennen työpäivän aiheuttamaa stressiä ja kuormitusta. Tämä prosessi lähtee liikkeelle, kun työhön kuuluvat vaatimukset sekä kuormittavat asiat katoavat. Jos työntekijä ei koe työpäivän päätyttyä palautuneensa riittävästi, ovat seuraavat työpäivät huomattavasti haastavampia. Psykologisesta näkökulmasta tarkasteltuna työntekijä kokee olevansa valmis kohtaamaan työtehtävänsä ja työn vaatimukset. Fysiologinen näkökulma taas viittaa siihen, että kun palautuminen on onnistunut, adrenaliinin erityis vähenee ja kohonnut sydämen syke laskee. (Pennonen 2021, 35.) Aro (2018, 102) lisää, että pystyäkseen palautumaan, tärkeää on myönteinen tunnetila. Jos kokee tunnetilansa kielteiseksi, ei ihminen pysty palautumaan. Positiivinen työilmapiiri ja töissä koetut myönteiset tunteet auttavat myös palautumisprosessia jo itsessään. Myönteistä tunnetilaa voi luoda työpaikalla esimerkiksi yhdessä onnistuminen, muiden tukeminen ja yhteinen huumori.

Palautumisella on yhteys työpaikan hyvään työilmapiiriin. Kun työntekijä on tarpeeksi palautunut, luo hän positiivista ilmapiiriä. Työntekijä, joka ei ole pystynyt palautumaan työstään kunnolla voi taas olla vihainen ja suhtautua asioihin kielteisesti. (Aro 2018, 101.)

Nykyään ei enää riitä palautuminen pelkästään vapaa-ajalla, vaan jo töissä pitäisi voida aloittaa palautuminen. Muutaman minuutin tauot, esimerkiksi työtilan ympärikiertäminen on nopea ja helppo tapa auttaa palautumaan työajalla. (Aro 2018, 103.) Vapaa-ajalla on tärkeää harrastusten sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämisen lisäksi muistaa vain oleilla, sillä levätessä keho pääsee rentoutumaan. Jatkuva stressi ja kiire voivat kaventaa ajattelua, jolloin ratkaisujen määrä eri tilanteisiin voi tuntua vähentyvän. Levon avulla voi kuitenkin ottaa etäisyyttä eri asioihin, jolloin pystyy helpommin näkemään asiat uudessa

valossa. Nykyään monella on käden ulottuvilla koko ajan jokin medialaite. Television saattaa avata heti sohvalle istuessa ja sosiaalista mediaa voi selata matkapuhelimella lähes koko ajan. Jatkuva television katseleminen ja sosiaalisen median seuraaminen kuitenkin estävät mielen lepäämisen sekä rauhoittumisen, eli niillä ei ole rentouttavaa vaikutusta. Jos aivot pääsevät ylikuormittumaan, vaikuttaa se negatiivisesti niin joustokykyyneen kuin myös luovuuteen. Aivoja täytyy siis suojella jatkuvalta tietotulvalta, jotta mielen lepääminen on mahdollista. (Pennonen 2021, 51.) Fäldt (2019, 85) kirjoittaa, että vaikka työpäivän päätteeksi kokisi tarpeelliseksi rentoutua, voi olla vaikeaa pysähtyä, kun mielessä pyörii monta eri asiaa. Sen sijaan, että pyrkisi siirtymään hiljaisuuteen, voi olla helpompaa ottaa matkapuhelin käteen ja yrittää rentoutua selaamalla sosiaalisen median palveluita sekä viestejä ja pelaamalla pelejä puhelimella. Tällainen toiminta on kuitenkin mieltä kuormittavaa, koska alitajunnan täytyy ponnistella, jotta se pystyy ymmärtämään asioita ja luomaan yhteyksiä niiden välille. Palvelualojen ammattiliitto -sivusto lisää (n.d.), että vapaa-ajalla työhön sidonnaisuutta lisää viestintäsovelluksissa olevat työryhmät, joissa on mahdollista suunnitella ja ohjata työtä. Työstä irtautuminen tulisi mahdollistaa, jotta työkuormitus saataisiin laskuun.

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

5.1 Laadullinen opinnäytetyö

Tämä opinnäytetyö on toteutettu käyttäen laadullista tutkimusmenetelmää. Laadullisen tutkimuksen avulla halutaan pyrkiä ymmärtämään esimerkiksi tutkittavan kohteen ominaisuuksia sekä merkityksiä kokonaisvaltaisesti. Laadullisen, eli kvalitatiivisen tutkimustavan lisäksi on myös kvantitatiivinen, eli määrällinen tutkimus. Näitä molempia tutkimustapoja voidaan hyödyntää samassa tutkimuksessa, mutta eri tavoin. (Jyväskylän yliopisto 2021.) Myös Alasuutari (2011, 32) toteaa, että laadullinen sekä määrällinen tutkimus voidaan erottaa toisistaan, mutta niitä on mahdollista molempia hyödyntää samassa tutkimuksessa ja saman aineiston analysoinnissa, kuten usein tehdäänkin. Kananen (2014, 18–19) kirjoittaa, että laadullisessa tutkimuksessa käytetään sanoja sekä lauseita ja määrällisessä tutkimuksessa numeroita. Laadullisen tutkimuksen avulla voidaan tutkia tiettyä yksittäistä tapausta ja määrällisen tutkimuksen avulla tapausten joukkoa. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimustulosta ei ole mahdollista yleistää, koska se pätee ainoastaan tutkitun kohteen kohdalla.

Yleensä laadullista tutkimusmenetelmää käytetään silloin, kun tutkittavaa ilmiötä ei tunneta ennakkoon, eli ei ole olemassa teoriaa, joka selittäisi tutkittavan ilmiön. Laadullisen tutkimusmenetelmän avulla pyritään saamaan vastaus kysymykseen, ”mistä on kyse?” Sääntönä voidaan pitää, että mitä vähemmän tutkittavasta ilmiöstä on tietoa, sitä todennäköisemmin tutkimusmenetelmäksi tulee valita laadullinen tutkimus. (Kananen 2014, 16–17.)

Tässä opinnäytetyössä on sekä määrällisen että laadullisen tutkimuksen piirteitä, mutta opinnäytetyö on toteutettu laadullisena opinnäytetyönä, koska kyselytutkimukseen ei ollut mahdollista saada suurta vastaajamäärää, jota vaaditaan määrällisessä tutkimuksessa. Laadullinen tutkimusmenetelmä on sopeva tutkimusmenetelmä tähän opinnäytetyöhön, koska tutkittavasta asiasta halutaan saada selkeä kuvaus. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimivalle

yritykselle halutaan tarjota tietoa vastaajien tilanteesta yksityiskohtaisesti, jonka laadullinen tutkimusmenetelmä mahdollistaa hyvin.

5.2 Kyselytutkimus

Tässä opinnäytetyössä tutkimusaineistoa kerättiin käyttämällä kyselyä. Kyselytutkimuksen avulla voidaan kerätä sekä tarkastella tietoa esimerkiksi ihmisen toiminnasta, mielipiteistä, arvoista ja asenteista (Vehkalahti 2008, 11). Kyselyssä oli kysymyksiä, joihin sai vastata avoimesti sekä kysymyksiä, joihin oli annettu valmiit vastausvaihtoehdot. Kysely lähetettiin toimeksiantajan puolesta kaikille hotellin vastaanoton työntekijöille kahteen eri toimipisteeseen, jotka kuuluvat samaan klusteriin, eli nämä toimipisteet ovat sidoksissa toisiinsa. Kysely lähetettiin vastaajille 23.8.2023 ja kyselyyn vastaaminen sulkeutui 5.9.2023, eli vastausaikaa oli yhteensä 13 päivää.

Opinnäytetyöhön päädyttiin valitsemaan aineistonkeruumenetelmäksi kysely, eikä esimerkiksi haastattelu, koska kyselytutkimus tarjosi sen mahdollisuuden, että vastaajat pystyivät vastaamaan kysymyksiin silloin, kun heille parhaiten sopi. Lisäksi kyselyyn vastaaminen auttoi vastaajia pysymään kokonaan anonyymeinä, jolloin on mahdollista, että vastaajat pyrkivät kertomaan vastauksensa mahdollisimman todenmukaisesti, joka ei välttämättä haastattelussa olisi toteutunut. Avoimet kysymykset kyselyssä mahdollistivat sen, että vastaajat pääsivät kertomaan avoimemmin mielipiteensä ja avoimien kysymysten vastaukset tarjosivat tarkempia näkökulmia ennakkoon määritellyistä vastausvaihtoehdoista saatuihin numerotietoihin.

Kysely toteutettiin Google Forms -pohjalle, koska se on käytettävyydeltään helppo sekä sieltä saa helposti siirrettyä kuvioita ja tietoja suoraan opinnäytetyöhön. Google Forms -kyselyt ovat myös vastaajille helppo tapa päästä vastaamaan kyselyyn sekä kyselytapana se on usein monille ennakkoon tuttu. Kyselyyn vastaaminen ei vaadi kirjautumista ja omia henkilötietoja ei tarvitse luovuttaa kyselyyn vastattaessa, joka auttaa säilyttämään anonymiteetin.

Kun tutkimusaineistoa lähdetään hankkimaan, tulee sen lähtökohtana olla joko tutkimusongelma tai tutkimustehtävä. Aineistonkeruumenetelmä valitaan näiden perusteella. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Kyselytutkimuksessa on sekä etuja että haittoja. Etuina voidaan pitää sitä, että kyselytutkimukseen on mahdollista saada monta osallistujaa ja kyselyssä pystytään kysymään useita asioita. Kyselytutkimuksen heikkouksina voidaan pitää esimerkiksi sitä, että ei ole mahdollista saada varmuutta siitä, kuinka vakavasti kyselyn vastaajat ovat ottaneet tutkimuksen. Toinen mahdollinen haitta on se, että annetut vastausvaihtoehdot kyselyssä ovat voineet olla vastaajien mielestä epäonnistuneita, jolloin on voinut sattua väärinymmärryksiä. Myös vastausprosentti voi jäädä pieneksi kyselytutkimusta tehdessä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195.)

Vilka (2021, 101) kirjoittaa, että kyselylomakkeessa ei voi kysyä asioita vain siksi, että haluaa kysyä sitä tai jokin asia olisi mielenkiintoista saada tietää, vaan kysymysten tulee aina perustua teoreettiseen viitekehykseen sekä tutkimuksen keskeisiin käsitteisiin. Kysymyksiä on olemassa avoimia ja suljettuja. Avoimiin kysymyksiin on mahdollista vastata vapaasti ja suljetuissa kysymyksissä vastausvaihtoehdot ovat etukäteen määritellyjä. Jos vastausvaihtoehdot ovat valmiiksi määritellyjä, täytyy niiden olla toisensa poissulkevia. (Vehkalahti 2008, 24.) Vilka (2007, 69) lisää kysymystyypiksi myös sekamuotoisen kysymyksen, jossa osa vastausvaihtoehdoista on jo valmiiksi määritelty ja näiden vaihtoehtojen jälkeen tarjotaan mahdollisuus vastata kysymykseen vapaasti.

Avoimien kysymysten suosimista kyselytutkimuksessa on mahdollista perustella sillä, että ne tarjoavat kyselyn vastaajille mahdollisuuden kertoa, mitä he todella haluavat sanoa. Voidaan ajatella, että valmiit vastausvaihtoehdot, eli monivalintakysymykset eivät tarjoa tätä mahdollisuutta, sillä vastaajan täytyy tyytyä tiettyyn vaihtoehtoon. Monivalintakysymyksiä, eli suljettuja kysymyksiä voi suosia siksi, että niiden vastauksia on helpompi käsitellä, kun taas avoimet kysymykset tarjoavat aineistoa, jonka sisältö on erilaista eikä välttämättä luotettavaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 201.)

On mahdotonta tarjota tarkkoja sääntöjä liittyen kysymysten laatimiseen. Onnistuneen kyselyn tekeminen on riippuvainen eri tiedoista sekä henkilökohtaisesta kokemuksesta. (Hirsjärvi ym. 2009, 202.)

5.3 Tutkimusetiikka

Kun tehdään tutkimusta, liittyy siihen erilaisia huomioitavia eettisiä kysymyksiä. Tutkimuseettiset periaatteet, jotka liittyvät tiedon hankkimiseen sekä julkaisemiseen ovat yleisesti hyväksytyjä. Tutkimuksen tekijän vastuulla on itse pitää huoli siitä, että hän noudattaa sekä ymmärtää nämä periaatteet. Jotta tutkimus voi olla eettisesti hyvä, täytyy sen tekemisessä noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. (Hirsjärvi ym. 2009, 23.)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2023) on laatinut yhdessä suomalaisen tiedeyhteisön kanssa tutkimuseettisen ohjeen hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Tämän ohjeen avulla pyritään edistämään hyvää tieteellistä käytäntöä. Ohjeen mukaan tutkimuksessa tulee noudattaa rehellisyyttä ja yleistä huolellisuutta. On tärkeää olla tarkka itse tutkimustyössä sekä saatujen tulosten tallentamisessa, esittämisessä ja tutkimustulosten analysoinnissa.

Hyvää tieteellistä käytäntöä voidaan loukata esimerkiksi raportoimalla huolimattomasti saatuja tutkimustuloksia ja käytettyjä tutkimusmenetelmiä tai viittaamalla muiden tutkijoiden töihin ja tutkimuksiin puutteellisesti. Myös tutkimustulosten huono raportointi sekä tallentaminen mahdollistavat hyvän tieteellisen käytännön loukkaamisen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 151).

Jokaiselle tämän opinnäytetyön kyselyyn vastanneelle henkilölle tuotiin ilmi, että työssä ei käytetä kyselystä suoria lainauksia avoimista vastauksista, jotka voisivat mahdollistaa sen, että yksittäisen vastaajan voi tunnistaa vastauksesta. Kyselyyn vastaaminen tapahtui anonyymisti, eli henkilötietoja ei kerätty sekä vastaaminen oli täysin vapaaehtoista. Jokaiseen aineistoon, jota opinnäytetyössä on hyödynnetty, on viitattu oikein ja aineiston kirjoittajaa kunnioittaen.

5.4 Luotettavuuden tarkastelu

Tutkimuksessa yritetään välttää virheitä, mutta tulosten luotettavuus ja pätevyys voivat tästä huolimatta silti vaihdella. On tärkeää, että kaikissa tutkimuksissa pyritään arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.) Kananen (2014, 146–147) kirjoittaa, että työn luotettavuutta voidaan tarkastella käyttämällä luotettavuuskäsitteitä, jotka ovat mittareita, joiden avulla arvioidaan tutkimustuloksia. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuustarkastelu on arvion varassa, koska laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta ei pystytä laskemaan ja arvioimaan samalla tavalla kuin määrällisessä tutkimuksessa. Tutkimuksen luotettavuus on tutkimuksen tekijän arvioinnin sekä näytön varassa. On lähes mahdotonta saavuttaa objektiivinen luotettavuus tehdessä laadullista tutkimusta.

Tieteellisessä tutkimuksessa yleisesti käytetyt luotettavuusmittarit ovat reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tulosten pysyvyyttä ja validiteetilla sitä, että tutkitaan oikeita asioita. Tulosten pysyvyys tarkoittaa sitä, että jos tutkimus tehdään uudestaan, saadaan siitä samat tutkimustulokset. Reliabiliteettia ja validiteettia molempia käytetään sekä laadullisessa että määrällisessä tutkimuksessa, mutta niiden sisältö on määritelty eri tavalla riippuen käytetystä tutkimusmenetelmästä. (Kananen 2014, 147.) Validiteetti on edellytys sille, että tulokset ovat reliaabeleja, sillä vaikka tulokset olisivatkin pysyviä ja tutkimuksen uusintakerroilla saataisiin samanlaisia tuloksia, ei tämä takaa validiteettia (Kananen 2015, 344).

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa se, että tutkimuksen tekijä kertoo tarkasti tutkimuksen toteutuksen eri vaiheista (Hirsjärvi ym. 2009, 232). Kananen (2014, 153) lisää, että kaikki ratkaisut, joita on tehty tutkimusta tehdessä, täytyy perustella. Kun työhön valitaan tiedonkeruu- ja analysointimenetelmiä, täytyy kirjoittaa, miksi nämä valinnat on tehty sekä perustella ne. Esimerkiksi, jos kyselylomakkeeseen saaduista vastauksista näkee, että

vastaajat ovat käsittäneet kysymyksiä väärin, ei tuloksia voida pitää tosina, jos tutkija käsittelee näitä saatuja vastauksia oman alkuperäisen ajattelumallinsa mukaan ja ei huomioi sitä, että kysymykset on ymmärretty väärin (Hirsjärvi ym. 2009, 231–232). Luotettavuuden tarkastelun edellytyksenä on, että kaikki on dokumentoitu riittävästi opinnäytetyössä (Kananen 2014, 151).

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan hotellin vastaanoton työntekijöiden kykyä johtaa itseään huomioiden, että työ on vuorotyötä. Kyselyyn vastaavat henkilöt ovat toimeksiantajana toimivan yrityksen, eli hotellin työntekijöitä, eli kohde-ryhmä on oikea. Kyselyn kysymykset käsittelevät tutkittavaa asiaa ja siinä on huomioitu itsensä johtamisen sekä vuorotyön lisäksi myös työmotivaatio, kyky irtautua työstä vapaa-ajalla ja työssä jaksamiseen vaikuttavat asiat. Kysymykset on laadittu teorian perusteella ja toimeksiantaja on ne hyväksynyt sekä ehdottanut itse kysymyksiä. Kysymysten avulla on mahdollista saada kohde-ryhmältä kattava kuvaus heidän tilanteestaan ja siitä, mitkä asiat vaikuttavat tähän.

On mahdollista, että vastausprosentti tämän opinnäytetyön kyselyyn on matala, koska ei voida olettaa, että jokainen kyselyn vastaanottava henkilö vastaa siihen ja tähän voi vaikuttaa moni eri asia, esimerkiksi työntekijä voi olla lomalla, kun kysely lähetetään hänelle. Saadut tulokset voivat olla täysin erilaisia, jos jokainen kyselyn vastaanottanut henkilö vastaa siihen kuin jos vastaukset saadaan vain osalta.

Kun kyselyn vastausaika oli päättynyt, oli viisi henkilöä jättänyt vastaamatta kyselyyn. On mahdollista, että jos he olisivat vastanneet kyselyyn, olisi johonkin asioihin voitu saada täysi selvyys, kun kaikki olisivat kertoneet mielipiteensä. Jos tutkimus toteutettaisiin uudestaan ja kysely lähetettäisiin tämän hotellin vastaanoton työntekijöille uudestaan, voisivat vastaukset vaihdella suurestikin, koska ei voida olettaa, että kyselyyn vastaisivat uudestaan samat henkilöt.

Kyselyn vastaukset tarjosivat vastauksia niihin asioihin, mitä haluttiin tutkia. Kyselylomakkeen kysymykset olivat selkeästi muotoiltuja, mutta vastauksia

läpi käydessä kävi ilmi, että vastaajista kaksi oli lukenut yhden kysymyksen väärin, joka taas vaikutti heidän vastauksiinsa. Tässä tapauksessa kysymyksessä luki ”vaikeuttavan” ja kysymys oli luettu niin, että siinä olisi lukenut ”vaikeuttavan”. Tästä syystä kahta vastausta ei ole voitu ottaa huomioon yhden kysymyksen tuloksia käsiteltäessä.

Luotettavuutta pyritään pitämään yllä niin, että opinnäytetyössä on kerrottu ja perusteltu kaikki tehdyt valinnat sekä mahdollisimman kattavasti kuvattu itse tutkimusprosessi. Työssä on pyritty tuomaan ilmi kaikki päätökset koskien kyselytutkimuksen toteutusta ja kyselyn vastaukset on esitetty niin sanallisesti kuin myös visuaalisesti, jotta tulokset on nähtävillä totuudenmukaisesti.

6 TUTKIMUSTULOKSET

6.1 Sisällönanalyysi

Kyselyn tutkimustulokset on analysoitu käyttäen sisällönanalyysiä. Kyselystä saaduista tuloksista haluttiin saada selville, mikä on kysytyjen asioiden merkitys vastaajille, eli miten asiat koetaan ja mikä nähdään tärkeänä tai muutosta vaativana ja näiden vastausten perusteella luoda selkeä kuvaus tilanteesta.

Kun aineistoa aletaan analysoida, voidaan analysointitavat jakaa karkeasti kahteen eri kategoriaan. Toinen tapa analysoida on selittävä ja toinen ymmärtävä. Tilastollista analyysiä sekä päätelmien tekemistä käytetään yleensä selittävässä lähestymistavassa, kun taas ymmärtävässä lähestymistavassa suositetaan laadullista analyysiä sekä myös päätelmien tekemistä. (Hirsjärvi ym. 2009, 224.)

Kaikissa tutkimuksissa, jotka ovat laadullisia tutkimuksia, voidaan käyttää perusanalyysimenetelmänä sisällönanalyysiä. Suurin osa laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmistä perustuvat jollakin tavalla sisällönanalyysiin, jos kyseessä on joko kirjoitetun, kuullun tai nähdyn asian analysoiminen niin, että sitä käytetään väljästi tutkimuksen teoreettisena kehyksenä. (Tuomi & Sara-järvi 2018, 103.)

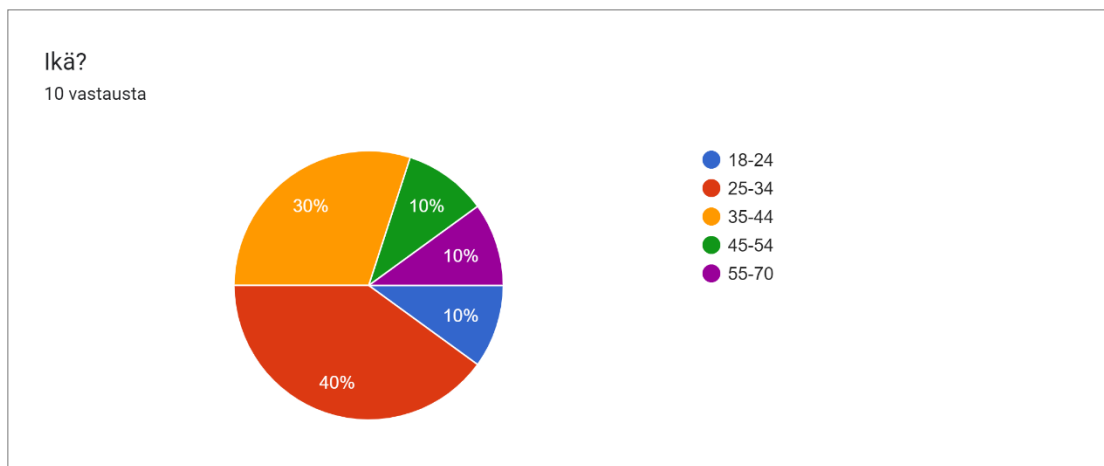
Pääsääntönä voidaan sanoa, että tutkimustulosten analysointiin valitaan se tapa analysoida, joka tarjoaa parhaiten vastauksen ongelmaan. Laadullisessa tutkimusmenetelmässä voidaan kokea analyysi vaikeaksi johtuen siitä, että erilaisia analyysitapoja on tarjolla useita ja kovinkaan tiukkoja sääntöjä ei ole. (Hirsjärvi ym. 2009, 224.)

6.2 Kyselyn tulokset

Opinnäytetyön kyselyssä (Liite 1) kysyttiin hotellin vastaanoton työntekijöiltä kysymyksiä liittyen itsensä johtamiseen, työssä jaksamiseen, vuorotyöhön

sekä kykyyn irtautua työstä vapaa-ajalla. Kysely lähetettiin 15 henkilölle ja siihen vastasi yhteensä kymmenen henkilöä. Taustatietoina kyselyyn vastaavilta kysyttiin ikää, kuinka monta vuotta he ovat työskennelleet yrityksessä, millaista vuorotyötä he tekevät sekä kuinka monta vuotta he ovat yhteensä tehneet vuorotyötä.

Kyselyyn vastanneista suurin osa oli 25–34-vuotiaita ja heitä oli vastaajista yhteensä neljä. Toiseksi suurin määrä vastaajia syntyi 35–44 vuotiaista, joita oli kolme. Muut ikäluokat olivat 18–24, 45–54 ja 55–70 ja näistä ikäluokista oli jokaisesta yksi vastaaja. (Kuvio 1.)



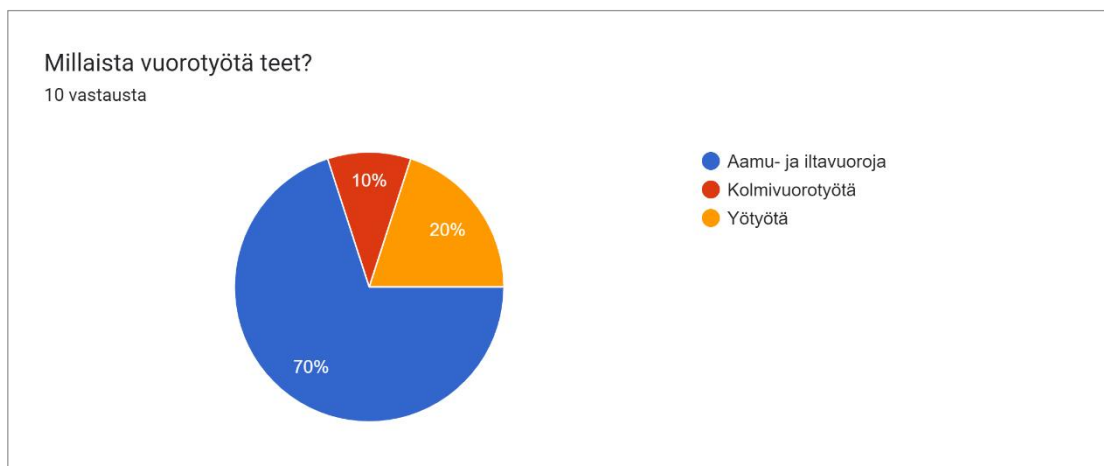
Kuvio 1. Vastaajien ikä

Vastanneista henkilöistä neljä on työskennellyt toimeksiantajan yrityksessä yli kymmenen vuotta, kolme henkilöä 0–2 vuotta, kaksi henkilöä 3–6 vuotta ja yksi henkilö 7–10 vuotta. Tästä voidaan huomata, että työkokemus tämän hotellin vastaanotossa jakaantuu laajasti vasta aloittaneiden sekä jo pitkään yrityksessä työskennelleiden työntekijöiden kesken. (Kuvio 2).



Kuvio 2. Vastaajien työvuosien määrä yrityksessä

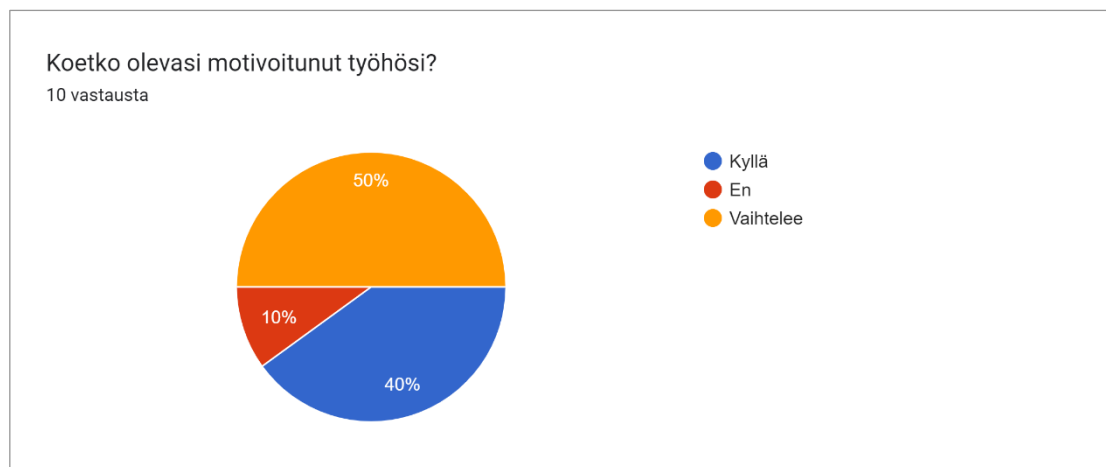
Kyselyyn vastanneista seitsemän henkilöä, eli suurin osa, sanoo tekevänsä aamu- ja iltavuoroja, kun taas kolmivuorotyötä sanoo tekevänsä vain yksi henkilö. Pelkästään yövuoroja tekeviä henkilöitä oli kyselyyn vastaajista kaksi. Puolet vastaajista, eli viisi, ovat tehneet vuorotyötä yli kymmenen vuotta. 0–2 ja 3–6 vuotta vuorotyötä tehneitä oli molempia vastaajista kaksi, kun taas vastaajista yksi kertoo tehneensä vuorotyötä 7–10 vuotta. (Kuvio 3.)



Kuvio 3. Millaista vuorotyötä vastaajat tekevät?

Seuraavaksi kyselyssä kysyttiin, kokeeko vastaaja olevansa motivoitunut työhönsä. Kuvio 4 nähdään, että viisi oli sitä mieltä, että motivaatio työtä kohtaan vaihtelee ja neljä vastasi olevansa motivoituneita. Vastaajista yksi vastasi, että hän ei ole motivoitunut työhönsä. Vastauksista voidaan nähdä, että yli kymmenen vuotta vuorotyötä tehneistä kolme henkilöä kertoo motivaation työtä kohtaan vaihtelevan, yksi kokee olevansa motivoitunut ja yksi ei ole

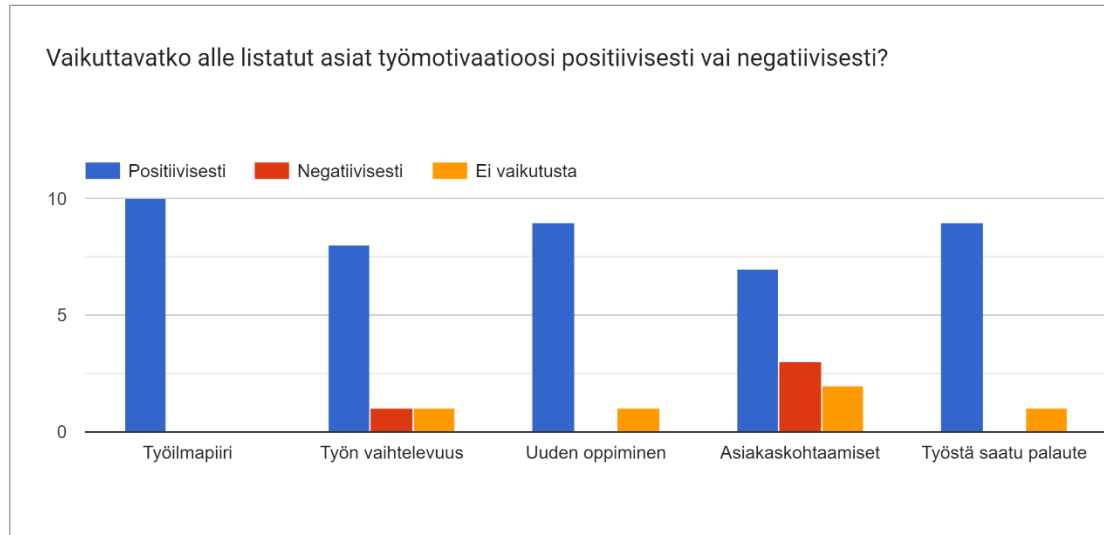
motivoitunut työhönsä. Pitkillä työvuosilla yrityksessä ei siis ole suurtakaan merkitystä motivaation kannalta. Seitsemästä vastaajasta, jotka tekevät pelkästään aamu- ja iltavuoroja, neljä on sitä mieltä, että he ovat motivoituneita työhönsä, kun taas pelkkää yötyötä tekevät työntekijät, joita kyselyyn vastanneista on kaksi, ovat sitä mieltä, että motivaatio vaihtelee tai sitä ei ole lainkaan. Myös kolmivuorotyötä tekevä vastaaja sanoo motivaation työtä kohtaan vaihtelevan. On tärkeää huomioida, että on täysin normaalia, että motivaatio työssä vaihtelee ja siihen vaikuttavat monet eri asiat.



Kuvio 4. Vastaajien motivaatio työhön

Kyselyyn vastanneilta kysyttiin mitkä listatuista asioista vaikuttavat työmotivaatioon positiivisesti ja mitkä negatiivisesti (kuvio 5). Kun katsotaan kuviota 5, voidaan nähdä, että pääasiassa luetellut asiat vaikuttavat työmotivaatioon positiivisesti. Jokainen kyselyyn vastanneista on sitä mieltä, että työilmapiiri vaikuttaa heidän motivaatioonsa positiivisesti. Yksi vastaajista kokee, että työn vaihtelevuus vaikuttaa hänen työmotivaatioonsa negatiivisesti ja hän on työskennellyt tässä yrityksessä yli kymmenen vuotta. Yksi on sitä mieltä, että työn vaihtelevuudella ei ole vaikutusta ja hän on ollut yrityksessä 0–2 vuotta, eli kahdeksan vastaajaa ajattelee työn vaihtelevuuden vaikuttavan positiivisesti. Kyselyyn vastanneista neljä on työskennellyt tässä yrityksessä yli kymmenen vuotta, ja heistä kolme on vastannut työn vaihtelevuuden vaikuttavan työmotivaatioon positiivisesti. Vastauksista voi päätellä, että työvuosilla yrityksessä ei ole kovinkaan suurta merkitystä sen suhteen, että koetaanko työn vaihtelevuus hyväksi tai huonoksi asiaksi, vaan suurin osa vastaajista työvuosista

riippumatta on sitä mieltä, että tämä on positiivista. Voidaan kuitenkin ajatella, että kun työ ei käy useankaan työvuoden jälkeen pelkäksi rutiininomaiseksi suorittamiseksi, voi se auttaa jaksamaan samassa työnkuvassa pidempään.



Kuvio 5. Listattujen asioiden vaikutus työmotivaatioon

Kuviosta 5 käy myös ilmi, että uuden oppiminen nähdään pääasiassa hyvänä asiana, sillä yhdeksän vastaajaa on vastannut tämän vaikuttavan positiivisesti heidän työmotivaatioonsa, kun taas yksi vastaajista on vastannut, että sillä ei ole vaikutusta. Asiakaskohtaamisten vaikutus jakaa enemmän mielipiteitä vastaajien kesken. Yksi vastaajista on vastannut, että asiakaskohtaamisten vaikutus on sekä positiivinen että negatiivinen ja että asiakaskohtaamisilla ei ole vaikutusta. Tästä voi päätellä, että asiakaskohtaamisten aiheuttama vaikutus vaihtelee. On mahdollista, että yksinkertaisesti positiiviset asiakaskohtaukset vaikuttavat positiivisesti ja negatiiviset negatiivisesti. Joskus kohtaus asiakkaan kanssa on täysin neutraali, jolloin sillä ei välttämättä ole mitään vaikutusta työmotivaatioon. Kaksi vastaajista on kuitenkin vastannut, että asiakaskohtaukset vaikuttavat ainoastaan negatiivisesti, kun taas yksi vastaaja merkinnyt ainoaksi vastaukseksi, että näillä kohtauksilla ei ole vaikutusta. Näistä kahdesta henkilöstä, jotka kokevat asiakaskohtaamisten vaikuttavan työmotivaatioon negatiivisesti, toinen on työskennellyt yrityksessä 3–6 vuotta ja toinen yli kymmenen vuotta, eli voidaan nähdä, että työvuosilla ei ole merkitystä vastauksiin, mutta nämä vastaajat eivät ole myöskään uusia työntekijöitä vaan työskennelleet yrityksessä jo useamman vuoden.

Ainoastaan yksi vastaajista on vastannut, että työstä saadulla palautteella ei ole vaikutusta hänen työmotivaatioonsa, mutta yhdeksän vastaajaa kokee palautteella olevan positiivinen vaikutus. Ei ole yllättävää, että suurin osa vastaajista kokee saadun palautteen vaikuttavan positiivisesti työmotivaatioon, koska työntekijä haluaa olla arvostettu työyhteisön jäsen ja saada tunnustusta työstään. Positiivisen palautteen saaminen auttaa jaksamaan ja negatiivisen, eli rakentavan palautteen saaminen tarjoaa mahdollisuuden korjata omia toimintatapojaan. Kun työilmapiiri on toimiva, kuten tämän kyselyn vastaukset antavat ymmärtää, on palautteen antaminen ja vastaanottaminen helpompaa. (Kuvio 5.)

Kyselystä käy ilmi, että työkavereilla on suuri merkitys työssä jaksamiseen, sillä kymmenestä vastaajasta kahdeksan mainitsee suoraan, että työpaikalla jaksamiseen auttavat työkaverit. Vastauksissa mainitaan myös työympäristön sekä työyhteisön merkitys jaksamisessa, joten vastauksista voidaan päätellä, että jokainen vastaaja kokee työkavereiden auttavan työssä jaksamisessa. Lisäksi tärkeiksi koetaan mukavat asiakkaat ja vaihtelevat työtehtävät. Kysymys, mitkä asiat lisäävät hyvinvointiasi töissä, sai samansuuntaisia vastauksia kuin kysymys, että mitkä asiat työpaikalla auttavat jaksamaan työssäsi. Vastaajista seitsemän kertoo, että hyvinvointia töissä lisäävät työkaverit. Myös taukoja pidetään tärkeänä osana, sillä vastaajista kolme on kertonut näiden lisäävän hyvinvointia. Huomionarvoisia vastauksia ovat myös positiivinen palaute, kiireisenä päivänä toinen työntekijä apuna sekä vertaistuki. Vastauksista käy ilmi, että työympäristön yhteishenki on todella tärkeä osa jaksamista töissä ja koetaan, että työkavereihin voidaan tukeutua tarpeen vaatiessa.

Vaikka kyselystä käy ilmi, että monet asiat vaikuttavat työmotivaatioon positiivisesti ja työssä jaksamiseen luo suuren merkityksen mukavat työkaverit, koetaan, että vuorotyöllä on myös negatiivisia vaikutuksia sosiaaliseen elämään. Kymmenestä vastaajasta yhdeksän on sitä mieltä, että vuorotyö vaikuttaa heidän sosiaaliseen elämäänsä. Tämä henkilö, joka on vastannut, että vuorotyö ei vaikuta hänen sosiaaliseen elämäänsä, on työskennellyt yrityksessä 0–2 vuotta sekä hän on tehnyt myös vuorotyötä 0–2 vuotta, eli hän on vielä uusi

työntekijä. Suurimpina vaikutuksina nähdään vaikeus sopia tapaamisia ja erilaisia menoja, kuten ystävien näkeminen, juhliin pääseminen sekä työvuorojen jälkeinen väsymys. Vastauksissa mainitaan myös, että on raskasta, kun ilta-vuoron jälkeen on heti seuraavana päivänä aamuvuoro ja mitään ylimääräistä ei jaksakaan enää tehdä töiden jälkeen.

Riittävä unensaanti on erittäin tärkeä osa ihmisen jaksamista sekä palautumista. Kuviosta 6 käy ilmi, että yhdeksän vastaajaa nukkuu vuorokauden aikana keskimäärin 7–8 tuntia ja yksi vastaajista alle kuusi tuntia. Alle kuusi tuntia vuorokaudessa nukkuvaa vastaajaa tekee kolmivuorotyötä, eli tällä voi olla vaikutus unenmäärään, koska työajat vaihtelevat paljon.

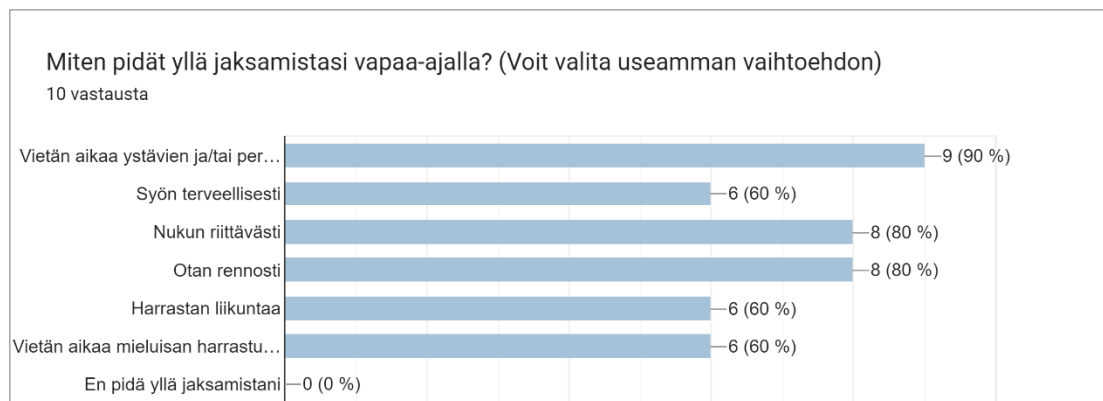


Kuvio 6. Vastaajien unen määrä vuorokaudessa

Lähes jokainen vastaajista on sitä mieltä, että vuorotyö vaikeuttaa omasta hyvinvoinnista huolehtimista, sillä yhdeksän on vastannut tähän kysymykseen kyllä ja yksi vastaajista on vastannut, että ei osaa sanoa. Jokainen vastaajista, eli kymmenen henkilöä kokee, että työvuorosuunnittelulla on merkitystä jaksamiseen. Yksi vastaajista lisää tähän, että yhden päivän vapaat työvuorojen välissä eivät ole hyödyllisiä.

Oman jaksamisen ylläpitäminen vapaa-ajalla on tärkeä osa itsensä johtamista. Kymmenestä vastaajasta yhdeksän kertoo viettävänsä vapaa-ajallaan aikaa joko perheen tai ystävien kanssa. Kyselystä kävi ilmi, että vuorotyö vaikeuttaa ystävien näkemistä, mutta lähes jokainen vastaaja kuitenkin ylläpitää omaa

jaksamistaan vapaa-ajalla tapaamalla ystäviään, joka on hyvä asia. Ystävien ja perheen tuki on tärkeä osa jaksamista. Kuusi vastaajaa kertoo syövänsä terveellisesti, jolla on myös vaikutus jaksamiseen ja on osa itsensä johtamista. Vastaajista kahdeksan kokee nukkuvansa riittävästi sekä sama määrä vastaajia pyrkii ottamaan rennosti vapaa-ajallaan. Liikuntaa kertoo harrastavansa kuusi vastaajaa ja itselleen mieluisen harrastuksen parissa aikaa viettää myös kuusi vastaajista. Vastauksista voidaan nähdä, että kukaan ei ole vastannut, että ei pitäisi huolta omasta jaksamisestaan, josta voi päätellä, että jokainen kyselyyn vastanneista on löytänyt jonkin tavan ylläpitää omaa jaksamistaan vapaa-ajallaan. (Kuvio 7.)



Kuvio 7. Vastaajien tavat ylläpitää jaksamista vapaa-ajalla

Kyselyssä kysyttiin, mitkä asiat koetaan vaikeiksi vuorotyötä tehdessä ja vastausvaihtoehdot olivat lähes samat kuin kuviossa 7 näkyvät kysymykset. Tämän kysymyksen avulla haluttiin saada selville, koetaanko samat asiat vaikeiksi vuorotyötä tehdessä, joita kuitenkin tehdään oman ylläpitämisen jaksamiseksi. Kuvioista 8 nähdään, että seitsemän vastaajaa kokee vaikeaksi löytää aikaa viettää ystävien tai perheen kanssa. Seitsemän on myös vastannut, että terveellisen ruokavalion tai ruokarytmin säilyttäminen on haastavaa vuorotyötä tehdessä. Kuudesta henkilöstä viisi kertoi syövänsä terveellisesti ja näistä henkilöistä viisi on myös vastannut, että terveellisen ruokavalion tai ruokarytmin säilyttäminen on vaikeaa vuorotyötä tehdessä. Terveellisestä ruokavaliosta todennäköisesti halutaan pitää kiinni ja pyrkiä siihen, mutta moni kuitenkin kokee, että vuorotyö luo omat haasteensa siihen. Vastauksista käy ilmi, että vuorotyön koetaan vaikeuttavan nukkumista. Kuusi vastaajaa, jotka kokevat

riittävän unensaannin olevan vaikeaa, ovat vastanneet, että he kuitenkin nukkuvat riittävästi ja kaksi on sitä mieltä, että riittävä unensaanti ei ole vaikeaa ja he nukkuvat tarpeeksi. Tämä tarkoittaa, että kaksi vastaajista ei koe nukkuvansa tarpeeksi ja he myös vastasivat, että vuorotyö vaikeuttaa riittävää unensaantia. Alle puolet vastaajista, eli neljä henkilöä, on vastannut, että rentoutuminen on vaikeaa. Puolet kyselyyn vastanneista on sitä mieltä, että liikunnan harrastaminen on vaikeaa vuorotyötä tehdessä. Näistä viidestä henkilöstä kolme kertoo kyselyssä harrastavansa liikuntaa ylläpitääkseen jaksamistaan vapaa-ajalla ja kaksi ei kerro harrastavansa liikuntaa, mutta kokee, että vuorotyö vaikeuttaa liikunnan harrastamista. Kolme vastaajista kertoo harrastavansa liikuntaa, mutta ei koe sen olevan vaikeaa. Kaksi henkilöä ei kerro harrastavansa liikuntaa, mutta he eivät myöskään koe, että vuorotyö vaikeuttaisi sitä. Vastaukset vaihtelevat suuresti, mutta täytyy huomioida, että kaikki eivät priorisoi liikunnan harrastamista, vaan pyrkivät ylläpitämään jaksamistaan muilla tavoin. Jos valitsee esimerkiksi portaat hissien sijaan, vaikuttaa sekin positiivisesti kunnon ylläpitämiseen, vaikka hikiliikuntakin on tärkeää.



Kuvio 8. Vastaajien vaikeiksi koettavat asiat vuorotyötä tehdessä

Seuraavaksi kyselyssä kysyttiin, että pystyvätkö vastaajat irtautumaan työstä vapaa-ajallaan. Kuvioista 9 näkyy, että seitsemän vastaajaa kokee pystyvänsä irtautumaan usein, kun taas kaksi vastaajaa kokee pystyvänsä tähän harvoin. Ainoastaan yksi henkilö pystyy aina irtautumaan työstään vapaa-ajalla. Työvuosilla tai iällä ei ole merkitystä tähän, ja tämä voidaan nähdä esimerkiksi

siitä, että kaksi vastaajaa, jotka kokevat pystyvänsä irtautumaan työstään vain harvoin eivät ole samanikäisiä tai työskennelleet yrityksessä yhtä kauan. Myöskään vuorotyötä he eivät ole tehneet yhtä pitkään. Irtautuminen työstä vaikuttaa olevan kyselyn tuloksien perusteella henkilökohtainen kokemus, joka vaihtelee työntekijöiden välillä, mutta se on mahdollista nähdä, että lähes jokainen vastaajista kokee ongelmia työstä irtautumisessa ainakin joskus.



Kuvio 9. Vastaajien kyky irtaantua työstä vapaa-ajalla

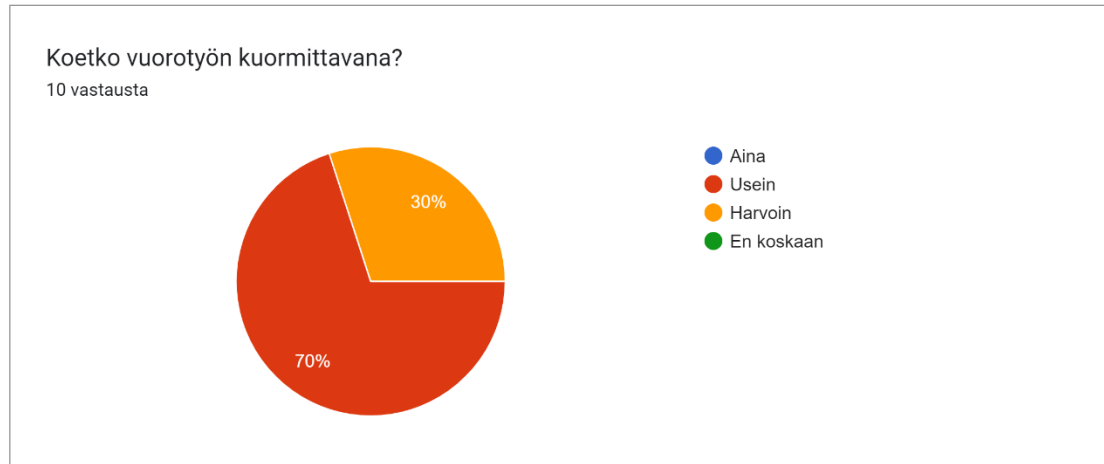
Kyselyn avulla haluttiin myös saada selville, mitkä ovat niitä asioita, joiden uskotaan vaikeuttavan työstä irtautumista vapaa-ajalla. Vastaajista viisi on maininnut, että WhatsApp -sovelluksessa oleva työryhmä vaikeuttaa työstä irtautumista. Taustatietoina kysytyt asiat eivät vaikuta tähän, vaan esimerkiksi jokaisesta ikäluokasta, paitsi 55–70, löytyy henkilöitä, jotka kokevat työryhmän häiritsevänä. Lisäksi on mainittu, että yhteydenottaminen on liian helppoa, mutta on kuitenkin halu auttaa työkavereita ongelmatilanteissa. Kaksi vastaajista on vastannut, että huonot asiakaskohtaukset jäävät helposti pyörimään mieleen työpäivän jälkeen. Tämän kysymyksen vastauksia tarkasteltaessa on tärkeää huomioida, että kahden vastaajan vastaus ei vastaa kysymykseen. Näistä vastauksista voidaan päätellä, että nämä vastaajat ovat lukeneet kysymyksen väärin niin, että sana vaikeuttaa on luettu sanana vaikuttaa. Voidaan olettaa, että vastauksina olleet ystävien näkeminen sekä niiden asioiden tekeminen, jotka auttavat unohtamaan työt, eivät ole asioita, jotka vaikeuttavat työstä irtautumista, ja siksi on todennäköistä, että kysymys on luettu väärin.

Seuraavaksi kyselyssä kysyttiin, että miten vastaajat kokevat voivansa itse vaikuttaa työstä irtautumiseen vapaa-ajalla, ja että mitä he voisivat itse tehdä, jotta tämä irtautuminen olisi helpompaa. Kolme vastaajista on suoraan kirjoittanut, että WhatsApp -sovelluksen äänettömälle laittaminen on asia, jonka voi itse tehdä auttaakseen irtaantumista. Kaksi vastaajista on vastannut, että puhelimen sammuttaminen voisi auttaa ja tästä voi päätellä, että myös näillä vastauksilla viitataan työryhmistä saapuviin viesteihin tai muihin työhön liittyviin yhteydenottoihin. Myös mieluisten harrastusten parissa ajan viettäminen mainitaan vastauksissa. Vastauksista voi päätellä, että WhatsApp -sovelluksessa oleva työryhmä häiritsee työstä irtautumista monella työntekijällä.

Jatkoa kahdelle edelliselle kysymykselle tarjosi seuraava kysymys, jonka vastauksista haluttiin saada selville, ovatko vastaajat itse tehneet jotain asioita jaksakseen vuorotyössä. Omasta terveydestä huolehtiminen (unirytmien ylläpitäminen, terveelliset ruokailutottumukset ja liikunnan harrastaminen) oli yksi vastauksista, sillä kolme vastaajaa kertoo pyrkivänsä ylläpitämään terveellistä elämäntapaa. Liikunnan harrastaminen ja arjen sekä erilaisten menojen ennakoon suunnitteleminen olivat myös vastaajien tapoja edesauttaa omaa jaksamistaan vuorotyössä.

Kuviosta 10 käy ilmi, että jokainen vastaaja kokee vuorotyön olevan ainakin ajoittain kuormittavaa. Seitsemän on vastannut, että kokee vuorotyön olevan usein kuormittavaa ja vastaajista kolme kokee kuormittavuutta harvoin. Nämä kolme henkilöä, jotka kokevat vuorotyön olevan kuormittavaa harvoin, tekevät yrityksessä ainoastaan aamu- ja iltavuoroja. Vastaajista viisi, jotka tekevät ainoastaan aamu- ja iltavuoroja kokevat vuorotyön olevan usein kuormittavaa. Pelkästään yövuoroja tekevät vastaajat, joita oli kyselyssä kaksi, kokevat vuorotyön olevan usein kuormittavaa. Harvoin vuorotyön kuormittavaksi kokevista kaksi on 25–34-vuotiaita ja he ovat työskennelleet yrityksessä 3–6 vuotta. Kolmas henkilö, joka on vastannut kokevansa olevansa harvoin kuormittunut, on työskennellyt yrityksessä yli kymmenen vuotta ja hän on 35–44-vuotias. Tästä voidaan nähdä, että iällä ja työvuosilla on pieni vaikutus, mutta samalla täytyy kuitenkin huomioda, että esimerkiksi kaksi muuta vastaajaa, jotka ovat 25–34-vuotiaita kokevat vuorotyön olevan usein kuormittavaa, ja he molemmat ovat

työskennelleet yrityksessä 0–2 vuotta. Muut vastaajat, eli kolme, jotka ovat työskennelleet yrityksessä yli kymmenen vuotta kokevat vuorotyön olevan usein kuormittavaa.



Kuvio 10. Kuinka usein vastaajat kokevat vuorotyön kuormittavana?

Viimeisenä kyselyssä kysyttiin vastaajilta, että mikä parantaisi jaksamista töissä? Yhteensä seitsemän vastaajaa on maininnut, että parempi työvuorosuunnittelu auttaisi. Vastauksista käy ilmi, että siirtymä iltavuorosta heti seuraavana päivänä aamuvuoroon koetaan ongelmallisena ja toivotaan, että tätä tapahtuisi mahdollisimman vähän. Yhden päivän vapaat työvuoroputkien välissä koetaan turhiksi. Jos vuorojen välissä on vain yksi vapaapäivä ei se välttämättä takaa riittävää palautumista työstä. Jos iltavuorosta seuraavana päivänä on aamuvuoro, voivat yöunet jäädä vähäisiksi. Kolmas asia, joka vastauksista käy ilmi ja työvuorosuunnitteluun on toinen työntekijä apuna kiireisenä päivänä, jolloin on mahdollista syödä ja pitää tauko ilman keskeytyksiä. Kaksi vastaajaa lisää, että esihenkilöiltä saatava tuki ja kannustus sekä heidän läsnäolonsa olisi tärkeää.

6.3 Kehitysehdotukset

Kyselystä kävi ilmi paljon positiivisia asioita, kuten työkavereiden välillä vallitseva hyvä yhteishenki sekä työilmapiiri. Vastauksista nousee esiin kuitenkin muutamia asioita, joita voisi parantaa. Tekemällä muutoksia näihin asioihin,

voidaan auttaa työntekijöitä jaksamaan paremmin sekä palautumaan töistä ilman häiriötekijöitä.

WhatsApp -sovelluksessa oleva työryhmä nähtiin vastauksien perusteella osittain negatiivisena asiana. Ryhmän tulisi toiminnaltaan olla sellainen, että se nähtäisiin positiivisena osana työskentelyä eikä sellaisena asiana, joka häiritsee työstä irtautumista. Mahdollisuuksien mukaan ryhmän toimintaan voisi kehittää jotkin pienet säännöt. On hyvä, että tällainen ryhmä on olemassa, mutta on mahdollista, että kysymyksen esittäminen sitä kautta on liian helppoa ja voidaan pohtia, että onko aina vastausta kysymykseen yritetty etsiä muuta kautta, kuten ohjeista tai intranetistä. Työntekijöille voi syntyä tunne, että heidän on pakko vastata kollegalta tulleeseen kysymykseen ja tätä painetta voi lisätä se, että itse tietää hyvin, miten asia hoidetaan tai jos kukaan muu ei vastaa viestiin. Koska tässä yrityksessä arvostetaan työkavereita paljon, on myös olemassa halu auttaa kollegaa ratkaisemaan ongelma, mutta tämä auttaminen ei saisi tapahtua oman palautumisen kustannuksella.

Kyselyn vastauksien perusteella työvuorosuunnittelua voisi parantaa. Tärkeää on silti ottaa huomioon, että kaikkia ei ole aina mahdollista miellyttää ja kaikkia toiveita ei voi toteuttaa. Pienetkin asiat voivat kuitenkin auttaa työntekijän jaksamisessa sekä työstä palautumisessa. Mahdollisuuksien mukaan yhden päivän vapaita usein tai pidempien työvuoroputkien välissä kannattaisi välttää. Jos työvuoroja suunnitellessa se on mahdollista, olisi hyvä pyrkiä laittamaan aamuvuoro eri henkilölle kuin joka on jo ollut edellisenä iltana iltavuorossa. Jos vuoro on ollut kiireinen ja pitkä, ei välttämättä yön aikana ehdi palautumaan riittävästi uutta työvuoroa varten, jolloin työntekijä saapuu töihin aamulla jo valmiiksi kuormittuneena. Kiireisissä vuoroissa toisesta työntekijästä voi olla suurikin apu, koska tällöin on mahdollista päästä pitämään tauko sekä syömään ilman keskeytyksiä, vaikka asiakas saapuisikin juuri hotelliin. Pienilläkin asioilla voi olla suuri merkitys työntekijöiden jaksamisen kannalta.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Päätutkimuskysymys tälle opinnäytetyölle oli, mikä on itsensä johtamisen merkitys hotellin vastaanoton työntekijän hyvinvoinnissa? Alatutkimuskysymys oli, onko vuorotyöllä merkitystä hotellin vastaanoton työntekijän jaksamiseen?

Tutkimustuloksista käy ilmi, että tärkeinä asioina työssä jaksamisessa nähdään työkaverit ja työilmapiiri. Esille nousee, että esihenkilöiltä halutaan saada kannustusta ja tukea. Työstä saatu palaute auttaa säilyttämään motivaation työtä kohtaan. Arvostus on perustarve ja sitä halutaan esihenkilöiltä sekä myös työkavereilta.

Suurin osa vastaajista nukkuu vuorokauden aikana 7–8 tuntia ja vain yksi vastaajista kertoo nukkuvansa alle kuusi tuntia. Koska aikuisen unentarve on noin 7–9 tuntia vuorokaudessa, lähes jokainen vastaajista saavuttaa riittävän unen määrän vuorokauden aikana. On kuitenkin huomioitava, että unen tarve on yksilöllistä ja tämä käy hyvin ilmi tuloksista, sillä tämä yksi vastaaja, joka kertoo nukkuvansa alle kuusi tuntia, on kuitenkin vastannut, että hän ylläpitää jaksamistaan vapaa-ajalla nukkumalla riittävästi. Kaksi henkilöä, jotka nukkuvat teoriassa riittävästi eivät ole vastanneet, että he ylläpitäisivät jaksamistaan nukkumalla riittävästi, sillä vastaajista kahdeksan on vastannut nukkuvansa mielestään riittävästi. Teoreettisen viitekehyksen mukaan unen laatu ei kuitenkaan välttämättä ole laadukasta, vaikka teoriassa olisikin nukkunut riittävästi. Jos riittävien unien saavuttamiseen on vaadittu vahvoja unilääkkeitä, on palautuminen heikkoa.

Suurimpina ongelmina kyselyn vastauksien perusteella koetaan WhatsApp -sovelluksessa oleva työryhmä sekä työvuorosunnittelu. Yhteensä seitsemän vastaajaa toivoi parannusta työvuorosunnitteluun ja 5 vastaajaa koki työryhmän häiritseväksi. Nykyään yhteydenpito on tehty erittäin helpoksi, kun matkapuhelimeen saa ladattua erilaisia sovelluksia yhteydenpitoa varten ja välttämättä tähän yhteydenpitoon ei ole asetettu mitään sääntöjä. Osa työntekijöistä ei koe, että työryhmän viestit häiritseivät työstä irtautumista vapaa-ajalla,

mutta joidenkin arkea se häiritsee. On hienoa, että työkavereita halutaan auttaa, jos heille tulee ongelma vastaan työpäivän aikana, mutta kenenkään ei kuitenkaan tule olettaa, että vapaa-aika käytetään työasioista keskustelemiseen. Jos kohtaa työpäivän aikana ongelman, on helppo lähettää viestiä ryhmään ja pyytää apua. Palautuminen on tärkeä osa työelämässä jaksamista ja jotta työstä syntyvä kuormitus pienenesi, täytyy ymmärtää, että työntekijä ei ole aina tavoitettavissa ja tämä on täysin hyväksyttävää.

Kyselyn perusteella vastaajat uskovat, että parempi työvuorosuunnittelu lisäisi heidän jaksamistaan töissä. Huonona asiana nähdään, jos iltavuoron jälkeen on heti seuraavana päivänä aamuvuoro, jolloin ei välttämättä ehdi kunnolla lepäämään ja palautumaan edellisestä työvuorosta. Ilta- ja aamuvuorojen peräkkäisyyttä ei kuitenkaan nähdä asiana, joka tulisi kokonaan poistaa, vaan vastaajat kokevat, että jos niitä olisi harvemmin, olisi se riittävää. Työstä halutaan palautua ja jos työvuoroputkien välissä on yksi vapaa, sitä ei koeta riittäväksi, eli myös yhden päivän vapaat ovat asia, jonka toivotaan huomioitavan työvuorolistaa suunnitellessa. Kaikkia ei voi aina miellyttää ja työvuorosuunnittelussa ei voi jokaista toivetta aina toteuttaa. Tämä tarkoittaa sitä, että ymmärrystä tarvitaan niin työntekijöiden kuin myös työvuorolistan laatijan puolelta.

Itsensä johtamisella on suuri merkitys omasta hyvinvoinnista huolehtimisessa. Kyselystä käy ilmi, että terveellisiä elämäntapoja pyritään noudattamaan, uusien asioiden oppimista työssä ei nähdä negatiivisena asiana sekä vapaa-aika halutaan pyhittää ajan viettoon läheisten kanssa sekä tehden asioita, jotka auttavat irtautumaan töistä. Kuitenkin kun työ on vuorotyötä, se luo vastaajille haasteita sopia tekemistä vapaa-ajalleen sekä työstä irtautuminen ei ole aina mahdollista. Tutkimustulosten perusteella voidaan sanoa, että tämän hotellin vastaanoton työntekijät ovat löytäneet keinoja itsensä johtamiseen vapaa-ajalla sekä elämään vuorotyön ympärillä on löydetty keinoja sopeutua. Voidaan todeta, että vuorotyössä on sekä positiivisia että negatiivisia asioita vastaajien mielestä, mutta keinoja jaksaa on löydetty. Asioilla, kuten iällä tai työvuosilla yrityksessä ei ollut kovinkaan suurta merkitystä mihinkään vastauksista vaan ne vaihtelivat yksilöllisesti.

Kyselystä saadut tulokset eivät olleet mielestäni yllättäviä. Oli odotettavissa, että vuorotyöllä koetaan olevan vaikutuksia omaan jaksamiseen, mutta on kuitenkin hienoa, että jaksamista halutaan ylläpitää ja sen eteen nähdään vaivaa. Vastaajat tuntuivat olevan aika yksimielisiä sen suhteen, että mitkä asiat koetaan ongelmallisina. Mielenkiintoista oli huomata kyselyn vastauksia tarkasteltaessa, että vastauksiin ei oikeastaan mitenkään vaikuttanut mitkään taustatietoina kysytyistä asioista, eli ikä, työvuosien määrä yrityksessä, mitä vuorotyötä tekee tai miten vuotta on tehnyt vuorotyötä vaan vastaukset olivat pitkälti yhdenmukaisia näistä asioista riippumatta.

Kyselyn vastaukset tarjosivat arvokasta tietoa, jonka avulla oli mahdollista nähdä, mitkä asiat kaipaavat muutosta. Opinnäytetyötä aloittaessa pohdin hienon, että saanko vastauksia, joiden avulla pystyn tarjoamaan toimeksiantajalle kehitysehdotuksia, joista voisi olla oikeasti hyötyä sekä heille että myös yrityksen muille työntekijöille. Olen kiitollinen, että kaikki kyselyyn vastanneet ovat ottaneet kyselyn tosissaan ja vastanneet siihen omasta mielestäni todennukaisesti, joka käy ilmi juuri esimerkiksi siitä, että samat asiat toistuvat vastauksissa.

Mielenkiintoista oli huomata, että WhatsApp -sovelluksessa oleva työryhmä koetaan ongelmallisena työstä irtautumisen kannalta ja tästä aiheesta olisi mielestäni mielenkiintoista lähteä tekemään jatkotutkimusta. Sovelluksissa olevat työryhmät ovat kuitenkin vielä suhteellisen tuore asia, joten siitä ei ole kovinkaan paljon tietoa saatavilla ja siksi mielestäni tästä syntyisi hyödyllinen tutkimusaihe. Tätä aihetta lisää tutkimalla voisi olla mahdollista tarjota työnantajille tietoa siitä, miten työryhmien toimintaa käytännössä voisi parantaa ja käsitellä sitä, että kuinka paljon työpaikan asioita voi tällaisissa ryhmissä käsitellä. Ei kuitenkaan voida olettaa, että jokainen työntekijä haluaa kuulua näihin ryhmiin tai että jokainen omistaa älypuhelimien, joka vaaditaan viestisovelluksia varten.

Opinnäytetyötä kirjoittaessa mieleen nousee helposti koko ajan asioita, joita haluaisi lisätä työhön ja kun teoriaa etsii ja asiaan perehtyy syvemmin, löytyy jatkuvasti uusia näkökulmia. Vaikeaa itselleni oli pysähtyä ja pohtia, että onko

tämä uusi tieto tärkeää ja kannattaako ottaa vielä uusi aihe käsiteltäväksi. Työn valmistuessa aloin huomaamaan asioita, joita haluaisin käsitellä eri lailla tai poistaa työstä kokonaan. Mielestäni tämä kertoo siitä, että opinnäytetyötä kirjoittaessa kehittyy koko ajan, vaikka kirjoittaminen olisikin välissä hankalaa ja lopussa oli helppoa löytää omasta työstä juuri ne kohdat, joissa on ollut opinnäytetyöprosessia aloittaessa epävarma omasta osaamisesta.

Prosessina opinnäytetyön kirjoittaminen oli välillä hankalaa ja motivaatiota oli vaikeaa löytää. Kun palasi pidemmän tauon jälkeen työn pariin, ei ollut helppoa enää löytää työn punaista lankaa. Kyselytutkimuksen toteuttaminen oli se asia, joka palautti motivaationi työtä kohtaan, sillä kun käyttää monta kuukautta kirjoittaen pelkkää teoriaa, alkaa se olla puuduttavaa. Mielenkiinto itse aihetta kohtaan säilyi koko ajan, johon varmasti auttoi se, että opinnäytetyön aihe on itseni keksimä ja koen, että sen avulla oli mahdollista löytää kehitysehdotuksia, joilla voi olla suurikin merkitys työntekijän jaksamiselle. Vaikka opinnäytetyön aloittaminen oli vaikeaa ja välillä tuntui siltä, että työ ei edisty yhtään, olen tyytyväinen työhön kokonaisuutena.

8 TOIMEKSIANTAJAN PALAUTE

”Opinnäytetyön aihe on hyvin ajankohtainen ja siksi lähdimme tähän opinnäytetyöhön toimeksiantajaksi mukaan. Nykyään puhutaan paljon työhyvinvoinnista ja siitä, miten työnantaja pystyy tukemaan työntekijää hyvinvoinnin osalta. On silti tärkeää ottaa huomioon myös se, mikä vastuu työntekijällä on oman hyvinvoinnin ylläpitämiseksi niin vapaa-ajalla kuin työympäristössäkin. Tutkimuskyselyn ajankohta oli ehkä hieman haasteellinen kesäsesongin jälkeen, jolloin yleensä työntekijät ovat jo kaikkensa antaneita. Kesä matkailualalla on kiireistä, vuorot on kiireisempiä ja hektisempiä kuin muina vuoden ajankohtina, jolloin omaan hyvinvointiin voi keskittyä entistä paremmin. Kyselyn ajankohta oli kuitenkin yhdessä sovittu ja se sopi opinnäytetyöntekijän aikatauluihin hyvin.” (Toimeksiantajan edustajan henkilökohtainen tiedonanto 12.11.2023.)

”Opinnäytetyön tutkimuksen tulokset ei näin toimeksiantajan näkökulmasta tuonut merkittävästi uusia asioita, vaan lähinnä tärkeiden asioiden toistoa. Työvuorosuunnittelu on aina esillä, kun puhutaan työhyvinvoinnista tai hyvinvoinnista ylipäätään. Se on myös hyvin yksilöllistä, minkälaisessa työrytmissä jaksaa tehdä töitä. Se tekeekin työvuorosuunnittelusta hankalaa, kun jokainen täytyy ajatella yksilönä, mutta myös miettiä kokonaiskuvaa ja olla jokaiselle tasapuolinen niin aamu- kuin iltavuorojen määränsuhteen, vapaatoiveiden suhteen ja niin edelleen. On harmi, ettei ihan kaikki kyselyn saaneet kuitenkaan vastanneet tutkimukseen. Uskon, että tulos olisi voinut olla hieman erilainen ja vastaukset laajemmat.” (Toimeksiantajan edustajan henkilökohtainen tiedonanto 12.11.2023.)

”Itsensä johtamisen merkitys korostuu kohdassa WhatsApp –ryhmän kokeminen häiritseväenä. Olemme työnantajana antaneet ohjeet ryhmän mykistykseen, viesteihin ei odoteta kenenkään vastaavan omalla vapaa-ajalla. Esihenkilöille pyydetään soittamaan, jos tietoa ei ole vielä muualta löytynyt. Se, että viesteihin kuitenkin vastataan, kertoo hyvästä tiimihengestä ja toisten auttamisen halusta. Sen ei pitäisi silloin tuntua rasittavalta ja sitä ei saa tehdä oman

hyvinvoinnin kustannuksella.” (Toimeksiantajan edustajan henkilökohtainen tiedonanto 12.11.2023.)

”Se, että työntekijät liikkuvat, syövät terveellisesti ja näkevät ystäviä ja perhettä on erittäin tärkeää oman hyvinvoinnin kannalta. Se ei käynyt ilmi kyselystä, että huomaavatko työntekijät välillä pyhittää vapaapäivät itselle ja pelkkään leppäämiseen vai käyttävätkö aina vapaapäivät touhuiluun, jopa oman hyvinvointinsa kustannuksella.” (Toimeksiantajan edustajan henkilökohtainen tiedonanto 12.11.2023.)

”Näin jälkikäteen ajateltuna, kysymyksien asettelulla ja erilaisilla kysymyksillä olisi saanut vastauksia laajemmin tähän itsensä johtamisen näkökulmaan. Harmi, ettei tähän osattu kiinnittää huomiota, kun kysymykset on laadittu ja hyväksytyt. Me työnantajana voimme auttaa siihen, kuinka paljon vapaa-aikaa on ja minkälaisessa syklissä. Tuloksia lukiessa jää kuitenkin hieman pintapuoliseksi se, mitä itsensä johtaminen oman hyvinvoinnin kannalta työntekijän näkökulmasta tarkoittaa ja kuinka he oikeasti voivat siihen itse vaikuttaa. Vai onko niin, että työnantaja on kuitenkin aina loppujen lopuksi vastuussa työntekijän hyvinvoinnista?” (Toimeksiantajan edustajan henkilökohtainen tiedonanto 12.11.2023.)

LÄHTEET

Ahopelto, J. 2017. Paranna untasi. Fitra.

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uud. p. Tampere: Vastapaino.

Aro, A. 2018. Työilmapiiri kuntoon. Helsinki: Alma Talent Oy

Fäldt, S. 2019. Nauti työstäsi! Naisen voimakirja työelämään. Bazar Kustannus Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.

Huutilainen, M. & Moisala, M. 2018. Keskittymiskyvyn elvytysopas. Jyväskylä: Tuuma.

Hyppänen, R. 2015. Esimiesosaaminen: Liiketoiminnan menestystekijä. Edita Publishing Oy.

Härmä, M., Hublin, C. & Puttonen, S. 2019. Miten yötyö vaikuttaa terveyteen? Viitattu 18.5.2023. <https://www.duodecimlehti.fi/duo14720>

Johnson, S., Robertson, I. & Cooper C. 2018. Well-being: Productivity and Happiness at Work. 2. uud. P. Palgrave Macmillan.

Jyväskylän yliopisto 2021. Laadullinen tutkimus. Viitattu 20.9.2023. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Maijala, L. 2022. Itsensä johtaminen: entä jos siinä ei olisikaan kyse vain itsestä? Viitattu 7.10.2023. <https://hyplus.helsinki.fi/itsensa-johtaminen-enta-jos-siina-ei-olisikaan-kyse-vain-itsesta/>

MaRa ry n.d. Matkailutilinpito. Viitattu 24.5.2023. <https://www.mara.fi/toimiala/tilastot/matkailu/matkailutilinpito.html>

Mattila, J. 2021. Uupumuksesta takaisin työelämään. Helsinki: Kirjapaja.

Myllyviita, K. 2016. Tunne tunteesi. Kustannus Oy Duodecim.

Palvelualojen ammattiliitto 2021. Yötyö, vuorotyö ja jaksotyö. Viitattu 18.5.2023. <https://www.pam.fi/wiki/yotyö-vuorotyö-ja-jaksotyö.html>

Palvelualojen ammattiliitto n.d. Hyvinvoiva työntekijä. Viitattu 7.10.2023. <https://www.pam.fi/yhteiskunnassa/pam-vaikuttaa/hyvinvoiva-tyontekija/>

Paasivaara, L. 2009. Työnsä kokoinen ihminen. Helsinki: Tammi.

Partonen, T. 2023. Epäsäännöllinen työaika ja vuorotyö. Viitattu 18.5.2023. Lääkärikirja Duodecim. Kustannus Oy Duodecim. <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk01013>

Pennonen, M. 2021. Itsetuntemuksesta apua työhyvinvointiin. Kustannus Oy Duodecim.

Rautiainen, M. & Siskonen, M. 2021. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. Helsinki: Restamark.

Ruutu, S. & Salmimies, R. 2014. Itsensä johtaminen. Helsinki: Talentum Media. Viitattu 23.5.2023. <https://verkkokirjahylly.almatalent.fi/teos/CABBBXXTBBAED>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Aineiston hankinta. Kvali-MOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 20.9.2023. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6.html>

Salmimies, R. 2008. Onnistu itsesi johtamisessa. Helsinki: WSOYpro. Viitattu 24.4.2023. <https://verkkokirjahylly.almatalent.fi/teos/FAJBHXCTDG>

Siira, J. & Palomäki, K. 2016. Kehon viisaat viestit: Vapaaksi kivusta, stressistä ja kuormittavista tunteista. Helsinki: Kirjapaja.

Suomen Mielenterveys ry 2021. Unen tarve vaihtelee. Viitattu 7.10.2023. <https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/mielenterveys-ja-arjen-taidot/palauttava-uni/unen-tarve-vaihtelee/>

Suomen Mielenterveys ry 2022. Mitä ovat mindfulness -tietoisuustaidot? Viitattu 23.5.2023. <https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/harjoitukset/mindfulness/>

Suomen Mielenterveys ry 2022. Tutustu itseesi. Viitattu 25.4.2023. <https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/itsetuntemus-ja-itsetunto/tutustu-itseesi/>

Sydänmaanlakka, P. 2017. Älykäs itsensä johtaminen: Näkökulmia henkilökohtaiseen kasvuun. Alma Talent Oy.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2021. Terveellinen ruokavalio. Viitattu 22.8.2023. <https://thl.fi/fi/web/elintavat-ja-ravitsemus/ravitsemus/terveellinen-ruokavalio>

Tilastokeskus n.d. Vuorotyö. Viitattu 8.3.2023. <https://www.stat.fi/meta/kas/vuoroty.html>

Toimeksiantajan edustajan henkilökohtainen tiedonanto 12.11.2023. Viitattu 15.11.2023.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö. Viitattu 4.10.2023. <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>

Työsuojelu 2022. Yötyö. Viitattu 18.5.2023. <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/psykososiaalinen-kuormitus/yotyö>

Työterveyslaitos n.d.a. Työn imu. Viitattu 25.4.2023. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyon-imu>

Työterveyslaitos n.d.b. Vuorotyö. Viitattu 8.3.2023. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoaika/vuorotyö>

Työturvallisuuskeskus 2022. Kaikki tarvitsevat itsensä johtamisen taitoja. Viitattu 7.10.2023. <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/04/Turvatuokio-Kaikki-tarvitsevat-itsensa-johtamisen-taitoja.pdf>

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uud. P. Jyväskylä: PS-kustannus.

Virtanen, A. 2023. Työn merkityksellisyys kannattelee, mutta työn ei tarvitse olla elämää suurempaa. Viitattu 7.10.2023. <https://www.ttl.fi/tyopiste/tyon-merkityksellisyys-kannattelee-mutta-tyon-ei-tarvitse-olla-elamaa-suurempaa>

Vänskä, L. 2019. Itsensä johtamista tarvitaan enemmän kuin koskaan. Viitattu 7.10.2023. <https://www.oulu.fi/fi/blogit/kerttu-saalasti-instituutin-blogi/itsensa-johtamista-tarvitaan-enemman-kuin-koskaan>

Wihuri, A-J. 2014. Mindfulness työssä: tietoinen läsnäolo vapauttaa onnistumaan. Helsinki: Talentum. Viitattu 23.5.2023. <https://bisneskirjasto.almatalent.fi/teos/IAIBBXTBBAED>

Kyselylomake

Itsensä johtamisen merkitys vastaanottovirkailijan hyvinvoinnissa suhteessa vuorotyöhön - kysely

Kyselyyn vastaaminen vie noin 5-10 minuuttia. Kysely sulkeutuu 5.9.2023.

Opinnäytetyössä tutkitaan itsensä johtamisen merkitystä vastaanottovirkailijan hyvinvoinnissa, kun tehtävä työ on vuorotyötä. Opiskelen Satakunnan ammattikorkeakoulussa matkailualan restonomiksi ja teen opinnäytetyötä toimeksiantona hotelliinne.

Kyselyyn vastaaminen tapahtuu anonymisti ja siinä ei kerätä henkilötietoja. Suoria lainauksia vastauksista ei käytetä tutkimuksessa.

Toimeksiantajan nimeä ei mainita missään kohdassa tutkimusta, eli ulkopuoliset eivät saa tietää mitä organisaatiota tämä kysely ja tutkimus koskevat.

Jokainen vastaus on erittäin tärkeä, jotta työntekijöiden todellinen tilanne saadaan kartoitettua.

Kiitos etukäteen jokaiselle vastaajalle!

Ikä? *

- 18-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55-70

Kuinka monta vuotta olet työskennellyt yrityksessä? *

- 0-2 vuotta
- 3-6 vuotta
- 7-10 vuotta
- Yli 10 vuotta

Millaista vuorotyötä teet? *

- Aamu- ja iltavuoroja
- Kolmivuorotyötä
- Yötyötä

Kuinka monta vuotta olet tehnyt vuorotyötä? *

- 0-2 vuotta
- 3-6 vuotta
- 7-10 vuotta
- Yli 10 vuotta

Koetko olevasi motivoitunut työhösi? *

- Kyllä
- En
- Vaihtelee

Mitkä asiat työpaikalla auttavat jaksamaan työssäsi? *

Oma vastauksesi

Vaikuttavatko alle listatut asiat työmotivaatioosi positiivisesti vai negatiivisesti? *

	Positiivisesti	Negatiivisesti	Ei vaikutusta
Työilmapiiri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työn vaihtelevuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uuden oppiminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiakaskohtaukset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työstä saatu palaute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vaikuttaako vuorotyö sosiaaliseen elämääsi? Miten? *

Oma vastauksesi

Mitkä asiat lisäävät hyvinvointiasi töissä? (Voit vastata muutamalla sanalla) *

Oma vastauksesi

Kuinka monta tuntia nukut keskimäärin vuorokauden aikana? *

- Alle 6 tuntia
- 7-8 tuntia
- 9-10 tuntia
- Yli 10 tuntia

Miten pidät yllä jaksamistasi vapaa-ajalla? (Voit valita useamman vaihtoehdon) *

Vietän aikaa ystävien ja/tai perheen kanssa

Syön terveellisesti

Nukun riittävästi

Otan rennosti

Harrastan liikuntaa

Vietän aikaa mieluisan harrastuksen parissa

En pidä yllä jaksamistani

Muu: _____

Koetko, että vuorotyö vaikeuttaa omasta hyvinvoinnista huolehtimista? *

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

Muu: _____

Koetko, että työvuorosuunnittelulla on merkitystä jaksamiseesi? *

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

Muu: _____

Mitkä seuraavista asioista koet vaikeiksi vuorotyötä tehdessä? (Voit valita useamman vaihtoehdon) *

- Löytää aikaa viettää ystävien ja/tai perheen kanssa
- Säilyttää terveellinen ruokavalio ja/tai ruokarytmi
- Saada riittävästi unta
- Rentoutua
- Harrastaa liikuntaa

Pystytkö irtautumaan työstä vapaa-ajallasi? *

- Aina
- Usein
- Harvoin
- En koskaan

Minkä asioiden uskot vaikeuttavan työstä irtautumista vapaa-ajalla? *

Oma vastauksesi

Miten koet voivasi itse vaikuttaa työstä irtautumiseen vapaa-ajalla? Mitä asioita voisit tehdä, jotta irtautuminen olisi helpompaa? *

Oma vastauksesi

Oletko itse tehnyt asioita edesauttaaksesi jaksamistasi vuorotyössä? Mitä? *

Oma vastauksesi

Koetko vuorotyön kuormittavana? *

- Aina
- Usein
- Harvoin
- En koskaan

Mikä parantaisi jaksamistasi töissä? *

Oma vastauksesi

Vapaa sana

Oma vastauksesi

KIITOS KYSELYYN VASTAAMISESTA!