

Tuulia Merranti
”VAIHDANKO ALAA?” –
**Diskurssianalyysi hotellialan työhyvinvoinnista sosiaalisena
konstruktiona internet-keskusteluissa**

Pro gradu -tutkielma

Matkailututkimus

Kevät 2014

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: ”Vaihdanko alaa?” – Diskurssianalyysi hotellialan työhyvinvoinnista sosiaalisena konstruktiona internet-keskusteluissa

Tekijä: Tuulia Merranti

Koulutusohjelma/oppiaine: Matkailututkimus

Työn laji: Pro gradu -työ _x_ Sivulaudaturtyö__ Lisensiaatintyö__

Sivumäärä: 86

Vuosi: 2014

Tiivistelmä:

Tutkimuksen tarkoituksena on ymmärtää, minkälaiseksi hotellialan työhyvinvointi rakentuu internet-keskusteluissa. Hotellialan työ on usein sesonkiluontoista, matalapalkkaista eikä kovin arvostettua, mikä antaa aihetta tarkastella hotellityöntekijöiden työhyvinvointia tarkemmin. Työhyvinvointia on tutkittu runsaasti, mutta tutkimukset ovat pitkälti kvantitatiivisia ja realistisia. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys, sosiaalinen konstruktionismi, tarjoaa uudenlaisen lähestymistavan työhyvinvointitutkimukselle.

Aineisto koostuu 121 viestistä, jotka on julkaistu 5.10.2005–22.8.2013 Suomi24:n, Plazan ja Aamulehden keskustelufoorumeilla. Vastauksia tutkimuskysymyksiin haetaan diskurssianalyysin avulla, sillä tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita niistä diskursseista, jotka rakentavat internet-keskusteluissa hotellialan työhyvinvointia jonkinlaiseksi.

Tutkimuksen tuloksena esitetään neljä diskurssia, joissa hotellialan työhyvinvointi saa merkityksensä: työn epävarmuustekijät, työuupumus, työtyytymättömyys ja työtyytyväisyys. Hotellityö merkityksellistettiin yleisimmin huonopalkkaiseksi, sesonkiluontoiseksi, vuorotyöksi ja huonosti työllistäväksi. Tutkimus osoittaa, että hotellialan työhyvinvoinnille ei internet-keskusteluissa esitetä juurikaan positiivisia merkityksiä eikä hotellityölle siten rakennu arvostusta. Työtyytyväisyys-diskurssi ei aineistossa esiinny yhtä vahvana kuin muut tulodiskurssit. Jotta sitä voitaisiin vahvistaa, tulisi kiinnittää huomiota hotellityön arvostuksen lisäämiseen esimerkiksi parantamalla palkitsemista.

Vaikka tutkimustulokset kertovatkin siitä, minkälaiseksi hotellialan työhyvinvointi rakentuu internet-keskusteluissa, voidaan tuloksia silti yleistää keskustelufoorumien ulkopuolella. Internet-keskusteluiden seuraajat pystyvät toiminnoissaan siirtämään keskusteluissa rakentuneita merkityksiä myös internetin ulkopuolelle. Hotellialan työhyvinvoinnin puutteellisuus ei rajoitu siis vain internetin todellisuuteen, mikä tekee ilmiöstä huolestuttavan, ja tästä tutkimuksesta koko hotelli- ja muun matkailualan toimijoiden kannalta merkittävän.

Avainsanat: *hotelliala, työhyvinvointi, sosiaalinen konstruktionismi, diskurssianalyysi*

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi _x_

SISÄLLYS

1. JOHDANTO	5
1.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet	5
1.2 Tutkimuksen rakenne	10
2. SOSIAALINEN KONSTRUKTIONISMI TEOREETTISENA VIITEKEHYKSENÄ.....	10
3. TYÖHYVINVOINTITUTKIMUS JA HOTELLIALAN ERITYISPIIRTEET	14
3.1 Käsitteenä työhyvinvointi.....	14
3.1.1 Työhyvinvoinnin realistinen tutkimus	16
3.1.2 Työhyvinvoinnin konstruktionistinen tutkimus	19
3.2 Ihana, kamala hotelliala.....	22
3.2.1 Työntekijänä huipputyyppi ja tunnetyön ammattilainen	25
3.2.2 Aikaisempi tutkimus matkailualan työstä	27
4. AINEISTOT JA MENETELMÄT	30
4.1 Diskurssianalyysi merkitysten tutkimisessa	30
4.2 Positioni tutkijana.....	32
4.3 Aineistona internet-keskustelut	33
4.4 Tutkimuseettiset kysymykset	37
4.5 Analysoitavana työhyvinvoinnin merkitykset internet-keskusteluissa	39
5. TYÖHYVINVOINNIN VALLITSEVAT RAKENTUMISTAVAT INTERNET- KESKUSTELUISSA	43
5.1 Työn epävarmuustekijät diskurssina	44
5.1.1 Organisaatiosta johtuvat epävarmuustekijät	44
5.1.2 Yksilöstä johtuvat epävarmuustekijät	48
5.2 Työuupumus-diskurssi	51
5.2.1 Liiallinen työmäärä, väsymys ja energianpuute.....	51
5.2.2 Vähäiset vaikutusmahdollisuudet ja oikeudenmukaisuuden puute.....	53
5.3 Työtytyymättömyys-diskurssi ja työtyytyväisyys-diskurssi sen vastadiskurssina.....	55

5.3.1	Työtyytymättömyys	56
5.3.2	Työtyytyväisyys	59
6.	POHDINTA JA YHTEENVETO	62
6.1	Hotellialan työtä ja työhyvinvointia rakentavat diskurssit	62
6.2	Kuinka hotellialan työhyvinvointia voidaan parantaa?	72
6.3	Tutkimuksen arviointia.....	75
6.4	Jatkotutkimus.....	77
	LÄHTEET	78

1. JOHDANTO

Hotelli- ja muu matkailuala kiinnostavat monia ammatinvalinnan edessä olevia nuoria. Mielikuva trendikkästä ja kansainvälisestä työstä, jossa saa matkustella, puhua vieraita kieliä ja kohdata kiinnostavia asiakkaita, viehättää. Kun keväällä 2008 valmistuin hotellin vastaanottovirkailijaksi, myönnän lukeutuneen yhdeksi näistä ”hyväuskoisista”. Hotellialan todellisuus – työn hektisyys, vuorotyö, matalapalkkaisuus ja ammatin heikko arvostus – iski kuitenkin kuin salama kirikkaalta taivaalta. Työ oli jatkuvaa kiirettä tauoitta, asiakkaat eivät aina olleet ihania, eikä jakkupuku lämmittänyt väsynyttä yövuoroista. Ymmärsin, että se mielikuvieni hotellityön glamour olikin kaukana todellisuudesta.

Erään työvuoron päätteeksi aloin etsiä vinkkejä yövuoroissa jaksamiseen ja yllätin itseni lukemasta internet-keskusteluja hotellialan työstä ja vuorotyöstä. Kiinnostuin, kuinka avoimesti työntekijät avautuivat keskusteluryhmissä tunteistaan hotelli- ja muuta matkailualan työtä kohtaan ja hakivat tukea muista keskustelijoista. Keskusteluista välittynyt yleinen tyytymättömyys hotellialaa kohtaan antoi aiheita tarkastella tätä huolestuttavaa ilmiötä tarkemmin. Aukko tutkimuskentässä lisäsi kiinnostustani, sillä kotimaista tutkimusta hotellialan työhyvinvoinnista ei juuri ole tehty ja kansainvälisissä tutkimuksissakin keskitytään pitkälti realistisen tutkimusperinteen mukaisen työhyvinvoinnin piiriin. Haluan tässä pro gradu -tutkimuksessani paneutua hotellialan työhyvinvointiin ja tutkia sitä uudelta näkökulmalta, sosiaalisen konstruktionismin, näkökulmasta. Selvitän, millaisia merkityksiä hotellialan työlle ja työhyvinvoinnille rakentuu internetin keskustelufoorumeilla, jotta ymmärrettäisiin mahdollisia ongelmia alan työhyvinvoinnissa. Ongelmien tiedostamisella osattaisiin löytää niihin ratkaisuja ja siten mahdollisesti parantaa työhyvinvointia alalla.

1.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Matkailu on maailman nopeimmin kasvava ala ja yksi maailman suurimmista työllistäjistä, sillä joka 12. maailman työpaikka on matkailualalla (UNWTO, 2011, s. 11). Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry on Suomessa toimiva matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalvelualan elinkeino- ja työmarkkinajärjestö, jonka jäsenyritykset työllistävät yhteensä 60 000 työntekijää hotelleissa, ravintoloissa, hiihtokeskuksissa, tapahtumissa

ynnä muissa edustamiensa toimialojen työtehtävissä (MaRa, 2013a). Todellisuudessa työntekijöitä hotelli- ja muulla matkailualalla on kuitenkin oletettavaa enemmän, kun otetaan huomioon myös ei-jäsenyrityksen. Hotellityö on siis tärkeä matkailutyön muoto. Hotelliala perustuu majoitustoimintaan, jolla tarkoitetaan ”ammattimaisesti tapahtuvaa kalustettujen huoneiden tai muiden majoitustilojen tarjoamista tilapäistä majoitusta tarvitseville asiakkaille” (Finlex, 2014). Hotelli- ja muun matkailutyön kehitys voidaan tulkita osaksi 1990-luvulla tapahtunutta palkkatyön yhteiskunnan muutosta, kun siirryttiin teollisesta jälkiteolliseen palvelukeskeiseen tuotantoon ja kulttuuriin. Syntyi uuden työn käsite; työ monipuolistui, kehittyi uudenvuolaisia työoloja ja ammatteja sekä työnteon tyyli muuttui. Vaikutusmahdollisuudet paranivat ja työnohjaus lisääntyi, mutta samanaikaisesti työtahti kiristyi, kiire ja ristiriidat lisääntyivät ja työnteon mielekkyys väheni. (Beck, 2000; Julkunen, 2008; Riikonen & Tuomi & Vanhala & Seitsamo, 2003; Valkonen & Veijola, 2008.)

Nykyisenlainen matkailutyö on kuvaava esimerkki uudesta työstä, sillä se on usein sesonkiluontoista, osa-aikaista, matalapalkkaista eikä kovin arvostettua työtä. Siinä vaaditaan monialaosaamista, tunteiden kontrollointia, korkeaa vastuunkantoa sekä samanaikaisesti joustavuutta ja sitoutumista. Työ on usein itsenäistä ja työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet ovat siinä ratkaisevassa asemassa. (Julkunen, 2008; Valkonen, 2011, s. 20; Valkonen & Veijola, 2008, s. 10; Veijola, 2009, s. 111.) Esimerkki monialaosaamista vaativasta matkailutyöstä on hotelliala, joka työllistää niin ravintola- ja muun matkailualan osaajia, kiinteistöhuollon ammattilaisia kuin kerroshoitajiakin (McIntosh & Goeldner & Richie, 1995, s. 57). Esimerkiksi hotellin vastaanottovirkailijan työnkuvaan ei kuulu pelkkä asiakkaiden sisään ja ulos kirjaaminen, vaan työssä avustetaan asiakkaita myös hotellin ulkopuolisissa asioissa. Hotellityöntekijöiden työpanos ja työn laatu ovat tärkeitä asiakkaiden kokemusten ja asiakastyytyväisyyden kannalta. Työn vaativuus ja tärkeys asiakkaiden ja viime kädessä liiketoiminnan kannattavuuden kannalta lisäävät kiinnostustani pohtia hotellialan työntekijöiden hyvinvointia tarkemmin.

Puhun tutkimuksessani hotellialasta, joka kuuluu osana matkailu-, ravintola- ja vapaaajan palveluihin. Lyhyempi nimitys edellä mainituista palvelualoista on MaRa-alat, jolla toimivia ammattinimikkeitä ovat muun muassa hotellipäällikkö, vastaanottovirkailija, kerroshoitaja, tarjoilija, kokki, hiihdonopettaja, eräopas, matkailuyrittäjä ja safariopas

(MaRa, 2013a). Olisi tässä tutkimuksessa liian kunnianhimoista puhua kaikista MaRa-alalla toimivista ammattinimikkeistä yhtä kattavasti, joten haluan keskittyä hotellialaan ja eritoten vastaanottovirkailijan ammattiin hotelli- ja muun matkailutyön osana. Osaltaan aiheen rajausta tukee myös henkilökohtaiset intressini, sillä olen ammatiltani hotellin vastaanottovirkailija ja siksi kiinnostunut erityisesti hotellialan työhyvinvoinnista ja sen kehittämisestä. Alan englanninkielisessä teoreettisessa keskustelussa näkee käytettävän muun muassa termejä *hospitality industry*, *hotel industry*, *service work* ja *leisure industry* (ks. esim. Blomme, Rheede & Tromp, 2010; Guerrier & Adib, 2003; O'Neill & Davis, 2011).

Hotellialalla toimivia ammattinimikkeitä ovat muun muassa vastaanottovirkailija, hotellipääällikkö ja tarjoilija (MaRa, 2013a), jotka tekevät hotellityötä. Hotellityö on hotelli- ja muulla matkailualalla tehtävää palvelutyötä, jossa hotellityöntekijä on jatkuvassa vuorovaikutuksessa asiakkaisiin. Hotellityössä pitkät työpäivät, epäsäännölliset työajat ja yllättävät ja stressaavat tilanteet, kuten hotellihuoneiden ylibookkaus ja häiriköivät asiakkaat, ovat tavallisia ja vaativat työntekijän nopeaa ja ammattitaitoista reagointia. (Almeida & Davis, 2011, s. 124.) Hotellin vastaanottovirkailija on hotellin kasvot ja ensikontakti asiakkaaseen. Vastaanottovirkailijan työtehtäviin kuuluvat muun muassa varausten tekeminen, asiakkaiden sisään ja ulos kirjaaminen, laskutusten hoitaminen ja muut toimistotyöt sekä alue- ja tapahtumatuntemus. Vastaanottovirkailijalla on vastuu asiakkaan viihtyvyydestä ja turvallisuudesta ja tiedon kulkemisesta. (MaRa, 2013a.)

Haluan tutkimuksellani herättää keskustelua mahdollisista hotellialan työhyvinvointiin liittyvistä ongelmista. Tutkimuksessa pääpainoni on hotellityössä yleisesti, mutta nostan esille vastaanottovirkailijan ammatin, sillä se on näkyvä ja tärkeä hotellityön muoto. Ymmärrän vastaanottovirkailijan työn osana hotelli- ja muuta matkailualaa, joka sisältää myös ravintola-, muuta matkailu- ja vapaa-ajanpalveluosaamista. Aineistoni koostuu internet-keskusteluista, joissa hotellialaa koskevissa keskusteluissa lähes poikkeuksetta puhutaan erityisesti vastaanottovirkailijan työtehtävistä, mikä korostaa osaltaan vastaanottovirkailijan näkyvää ja merkittävää asemaa hotellialalla. Nostan tutkimuksessani esille myös muita esimerkkejä hotellityöstä sen mukaan, kun niitä aineistossani nimeään. Alan ammattikielessä käytetään vastaanottovirkailijasta ja vastaanottovirkailijan työstä yleisemmin lyhyempiä nimityksiä ”respa” (engl. *receptionist*) ja ”respatyö”. Kun

puhun vastaanottovirkailijan ammatista tai työstä, käytän jatkossa selvyiden vuoksi edellä mainittuja, lyhyempiä nimityksiä pidempien, virallisten nimitysten sijasta.

Tutkimukseni tarkoituksena on selvittää, millaisena hotellityö ja hotellialan työhyvinvointi näyttäytyvät internet-keskusteluissa. Päättökysymykseni on:

Minkälaiseksi hotellialan työhyvinvointi rakentuu sosiaalisissa konstruktioissa internetin keskustelufoorumeilla?

Tarkennan tutkimuskysymystäni osakysymyksillä: *Mitä merkityksiä hotellityölle rakentuu internet-keskusteluissa?* ja *Kuinka nämä merkitykset ovat yhteydessä keskusteluissa rakentuvaan työhyvinvointiin?*

Tutkimukseni perimmäisenä tarkoituksena ei ole selvittää, mitä tarkoittaa työhyvinvointi tai minkälaista hotelliala yleisesti ottaen internet-keskustelujen ulkopuolella on, vaan tarkastelen niitä sellaisina kuin ne näyttäytyvät aineistossani. Paneudun aiheisiin kuitenkin kirjallisuuskatsauksessani, jotta voin ymmärtää, mitä työhyvinvoinnilla ja hotelli- ja muulla matkailualan työllä yleisesti ottaen tarkoitetaan, ja miten niistä eri tieteenaloilla ja muissa yhteyksissä keskustellaan. Tämä auttaa aineiston erityispiirteiden hahmottamista. Aineistonani ovat internet-keskustelut, jotka käsittelevät erityisesti hotellityötä matkailualan osana. Keskustelut eivät siis suoranaisesti ole näytteitä työhyvinvointipuheetta, vaan pyrin rakentamaan hotellialaa koskevasta keskustelusta diskursseja, jotka liittyvät työhyvinvointiin tai sen puutteeseen.

Tutkimuksessani olen kiinnostunut erityisesti siitä, mitä diskursseja rakentuu internet-keskusteluissa ja minkälaiseksi ne merkityksellistävät yhteistä todellisuutta hotellialan työhyvinvoinnista, joten sosiaalinen konstruktionismi ja diskurssianalyysi tukevat tutkimustavoitteitani (ks. Berger & Luckmann, 1994; ks. Jokinen, 2002). Teoreettinen viitekehyseni muodostuu siis sosiaalisesta konstruktionismista, joka toimii minulla näkökulmana maailmaan, todellisuuteen, tietoon ja tutkimuksen tekoon. Berger ja Luckmann (1994) puhuvat sosiaalisesta konstruktiosta, joksi ihmiset rakentavat todellisuutensa vuorovaikutuksessa ympäristön ja toisten ihmisten kanssa. Ajatuksemme ja ideamme maailmasta rakentuvat toisten kanssa käytyihin keskusteluihin, jolloin kieli ja sen merkityksellisyys ovat kiinnostuksen kohteina (Berger & Luckmann, 1994; Gergen, 1999).

Sosiaalisen konstruktionismin idean mukaisesti en halua määritellä hotellialaa tai työhyvinvointia niin sanotusti lukkoon, vaan ajattelen todellisuuden rakentuvan siinä sosiaalisessa konstruktiossa, jota internet-keskustelut edustavat (ks. Berger & Luckmann, 1994, s. 13–15). Sovellan Bergerin ja Luckmannin (1994) teoriaa tutkimukseni tarpeita vastaavaksi ja korostan Kuuselan ja Kejosen (2008) erittelemää heikon konstruktionismin käsitettä tutkimuksessani. Oletan heikon konstruktionismin ajatuksen mukaisesti, että todellisuus hotellialan työstä ja työhyvinvoinnista rakentuu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, mutta sen taustalla vallitsee käsitys inhimillisestä todellisuudesta, josta internet-keskustelijat ovat tietoisia. Tapauksessani tämä inhimillinen todellisuus muodostuu työpaikan käytännöistä ja muista yhteiskunnallisista, sosiaalisista ja kulttuurisista käsityksistä. Käytän tutkimuksessani analyysimenetelmänä diskurssianalyysiä, jonka idean mukaisesti olen kiinnostunut kielestä merkityksen tuottamisen välineenä (ks. Jokinen, 2002, s. 40–42). Analyysin ohessa sivuan löyhästi myös toimijuutta ja pohdin, minkälaisia valtasuhteita eri diskurssien välillä määrittyy.

Työhyvinvointi on kiinnostanut tutkijoita, mutta matkailualalla – työn vaativasta luonteestaan huolimatta – ei aiheesta ole juurikaan puhuttu, saati sen ilmenemisestä internet-keskusteluissa. Aukko tutkimuskentässä tekee hotellialan työhyvinvoinnista entistä tärkeemmän tutkimuskohteen ja asettaa minulle tutkijana myös omanlaiset haasteensa. Aiheesta tehty vähäinen tutkimus ei kuitenkaan poista sen merkittävyyttä, sillä matkailualalla, jossa asiakaspalvelijan henkilökohtaiset ominaisuudet korostuvat, koetaan työhyvinvointi erityisen tärkeäksi. Työstressi aiheuttaa terveystaakkoja, työpoissaoloja ja työntekijän välinpitämättömyyttä, millä on nähty olevan negatiivisia vaikutuksia niin yksilö- ja organisaatiossa, kuin koko asiakaspalvelualalla (Kim, 2008). Tutkimuksellani tarjoan erilaisen tarkastelutavan työhyvinvointiin, sillä esitän sen internetin keskustelufoorumien välityksellä suhteissa rakentuvana ilmiönä. Internet tarjoaa uudenlaisia tapoja kommunikoida ja olla vuorovaikutuksessa (Davis, 2010, s. 1106). Nykymaailmassa internet-yhteisöt ovat yhä useammin mukana, kun on kyse sosiaalisen todellisuuden rakentumisesta, sillä internet-keskustelijat pystyvät jakamaan mielipiteitään aikaisempaa laajemmalle yleisölle ja siten rakentamaan yhteistä todellisuutta. (Davis, 2010). Internet tarjoaa yksilöille mahdollisuuden vaikuttaa ja ottaa kantaa asioihin, mikä tekee ilmiöstä tärkeän tutkimuskohteen juuri vaikutusvaltansa kannalta. Tutkimuksessani internet-keskustelijat puhuvat yrityksistä niiden oikeilla nimillä, eikä puhe aina ole posi-

tiivista. Oletan, että negatiivisilla puheilla on vaikutusta yritysten maineeseen, mikä tekee tutkimuksesta tärkeän myös liiketoiminnan näkökulmasta.

1.2 Tutkimuksen rakenne

Seuraavassa luvussa kerron tarkemmin teoreettisesta viitekehyksestäni, joka muodostuu sosiaalisen konstruktionismin ideologiasta. Tutkimuksessani vallitsee heikko konstruktionismi, joka näkyy tutkimuksen asettelussa ja siinä, että aineisto, oma kokemukseni ja kirjallisuus näyttävät vuoropuhelussa. Kolmannessa luvussa esittelen tutkimukseni pääkäsitteitä, työhyvinvointia ja hotellialaa, ja kirjallisuuskatsausta, jonka avulla paneudun hotelli- ja muuta matkailualaa sekä työhyvinvointia koskevaan tieteelliseen keskusteluun. Neljännessä luvussa käsittelen analyysimenetelmäni, diskurssianalyysia, ja esittelen tarkemmin internet-aineistoani. Pohdin tässä luvussa myös tutkimusetiikkaa ja tutkijan positiotani. Viidennessä luvussa eli tulosluvussa esittelen tutkimukseni tuloksena neljä diskurssia, joissa hotellialan työhyvinvointi aineistossani rakentuu. Käsittelen tässä tutkimustuloksia pelkästään aineistoni pohjalta ja diskurssianalyysin idean tapaan aineistolähtöisesti. Kuudennessa eli tutkimukseni viimeisessä luvussa esitän vastaukset tutkimuskysymyksiini ja vedän yhteen johtopäätökset tutkimustuloksistani aikaisemman tieteellisen kirjallisuuden valossa. Lopuksi arvioin tutkimustani ja esitän mahdollisia jatkotutkimusehdotuksia.

2. SOSIAALINEN KONSTRUKTIONISMI TEOREETTISENA VIITEKEHYKSENÄ

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni teoreettisen viitekehyksen, joka muodostuu sosiaalisesta konstruktionismista. Sosiaalisen konstruktionismin ajattelumalli perustuu Bergerin ja Luckmannin alun perin vuonna 1966 ilmestyneeseen teokseen 'The Social Construction of Reality' (suomeksi 'Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen' (1994)). Mallin mukaan merkitykset syntyvät ihmisten välisissä suhteissa ja vuorovaikutuksessa, kulttuurisidonnaisesti. Olen soveltanut mallia vastaamaan tutkimukseni tarpeita ja määritellyt tieteenteoreettiset lähtökohtani konstruktionistisesti painottuviksi. Tutkimuksessani on kuitenkin piirteitä myös kriittisestä realismista eli heikosta konstruktionismista (ks. Kuusela & Kejonen, 2008). Tutkimustani on ohjannut ajatus, että todellisuus hotellialan työstä ja työhyvinvoinnista rakentuu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutuk-

sen taustalla vallitsee käsitys inhimillisestä todellisuudesta, josta internet-keskustelijat ovat tietoisia.

Keskeisenä lähtökohtanani on ollut näkemys siitä, että osalliset muokkaavat aktiivisesti jokapäiväistä elämää sen sijaan, että totuus olisi valmiina meitä odottamassa. (ks. Gubrium & Holstein, 2008, s. 3.) Bergerin ja Luckmannin (1994) tapaan käsitän kielen merkkijärjestelmäksi, jonka avulla konstruoidaan eli merkityksellistetään kohteet, joista puhutaan. Asiat saavat merkityksensä erontekojen kautta ja kontekstisidonnaisesti (Jokinen, 2006, s. 39–40; Jokinen, Juhila & Suoninen, 1993, s. 18). Mitään toisin sanoen ei ”ole” ennen kuin se on sosiaalisesti rakennettu, eikä mitään pysy, ellei sitä jatkuvasti rakenneta uudelleen (Berger & Luckmann, 1994; Burr, 2004; Gergen, 1999, s. 53). Olen tutkijana kiinnostunut siitä, miten internet-keskustelijat käyttävät kieltä ja siten konstruivat hotellialaa ja työhyvinvointia keskusteluissa, en niinkään itse keskustelijoista. Sitä sosiaalinen konstruktionismi teoreettisena viitekehyksenä on tukenut tutkimustavoitteeni.

Sosiokonstruktionistisesti suuntautuneena tutkijana etsin ja luon tulkintoja ihmisten todellisuudesta, joka rakentuu sosiaalisesti riippuen ajasta, paikasta, kielestä, kulttuurista, sosiaalisesta asemasta, aikaisemmista käsityksistä ja elämäkokemuksista (ks. Heikkinen, Huttunen, Niglas & Tynjälä, 2005). Jotta olen voinut nojata sosiaalisissa suhteissa rakentuvaan todellisuuteen, minun on ollut sosiaalisen konstruktionismin tavoin suhtauduttava kriittisesti ja epäilevästi siihen totuuteen, mikä näyttäytyy annettuna ja ymmärtää se kulttuuri- ja historiasidonnaiseksi (ks. Gergen, 1999). Gergenin (1999, s. 47–48) mukaan emme ole lukittuneita vain yhteen käytäntöön ja toimintatapaan. En siis ole halunnut määritellä työhyvinvointia ja hotellialaa liian tarkasti ja yksiselitteisesti, vaan olen tarkastellut niitä sellaisina kuin ne internet-keskusteluissa rakentuivat. Sosiaalinen konstruktionismi mahdollistaa meidät tulkitsemaan uudelleen menneisyyttä ja järjestämään sen aikaisempaa paremmin (Berger & Luckmann, 1994; Gergen, 1999). Ymmärrän, että työhyvinvointia ei voi olla olemassa ilman, että on työtä. Työhyvinvoinnin käsite on siis vahvasti sidoksissa kulttuuriimme, historiaamme ja sitä ympäröivään kontekstiin. Tutkijana osallistun sosiaalisen todellisuuden rakentamiseen kuvaamalla sitä tutkimustulosteni avulla (ks. Jokinen, 2006, s. 41). Ei ole yhtä oikeaa etuoikeutettua suhdetta maailman ja kielen välillä vaan jokaisessa tilanteessa monenlaiset tulkinnat ovat mahdollisia (Gergen, 1999, s. 34–35).

Sosiaalisessa konstruktionismissa voidaan erottaa kaksi näkökulmaa: vahva ja heikko konstruktionismi. Vahvan konstruktionistisen näkemyksen mukaan kielen takana ei ole todellisuutta, vaan kielenkäyttö luo, muokkaa ja rakentaa sitä. Heikko konstruktionismi puolestaan korostaa kielellisten prosessien yhteyttä yhteiskunnallisiin, sosiaalisiin ja ideologisiin ajattelumalleihin. (Kuusela & Kejonen, 2008.) Tutkimuksessani vallitsee heikon konstruktionismin näkökulma, sillä olen kiinnostunut siitä todellisuudesta, joka hotellialasta ja työhyvinvoinnista luodaan internet-keskusteluissa, mutta ymmärrän, että inhimillinen todellisuus eli yhteiskunnalliset, sosiaaliset ja kulttuuriset käsitykset vaikuttavat sosiaaliseen konstruktioniin (ks. Alasuutari, 2007, s. 13–14; Kuusela & Kejonen, 2008, s. 26). Kieli on yhteydessä materiaaliseen maailmaan ja erilaisiin sosiaalisiin rakenteisiin, ja tämä näkemys asemoi heikon konstruktionismin näkökulmaksi (ks. Kuusela & Kuittinen, 2008, s. 225). Kun olen hyväksynyt heikon konstruktionismin näkökulman tutkimuksessani, hyväksyn todellisuuden ja siitä saatavan tiedon erilaiset tulkinnat tutkimuksessani. Tutkimukseni on aineistolähtöinen, mutta teoreettinen keskustelu ja omat kokemukseni ovat aineiston kanssa vahvassa vuoropuhelussa.

Heikon konstruktionismin sijasta voidaan puhua myös kriittisestä realismista. Kriittinen realismi korostaa ”organisaatioiden tutkimista todellisina, toimijoiden välisistä rakenteellisista suhteista syntyvänä pelikenttänä, jossa toimijoiden toimintaan vaikuttavat erilaiset ulkoiset ja sisäiset mekanismit” (Kuusela & Kuittinen, 2008, s. 225). Tutkimuksessani Kuuselan ja Kuittisen (2008) esittelemät ulkoiset ja sisäiset mekanismit ovat uskomuksia, joita internet-keskustelijoilla on hotellityöstä ja työhyvinvoinnista ennen osallistumistaan keskusteluun ja osallistumisensa jälkeen. Oletan, että kaikilla keskustelijoilla on ollut jonkinlainen ymmärrys hotellialasta ja työhyvinvoinnista ennen keskustelufoorumille osallistumista. Nämä aikaisemmat käsitykset eli ulkoiset mekanismit ovat peräisin internet-keskustelun ulkopuolelta, kuten työelämästä, tai ne voivat olla kulttuurin ja yhteiskunnan muuten luomia. Kun käsitykset jaetaan foorumeilla muiden keskustelijoiden kanssa, keskustelijoiden aikaisemmat ulkoiset käsitykset saattavat muokkautua ja he saavat uusia käsityksiä ja uskomuksia. Nämä ”uudet”, foorumin sisällä muodostuneet, käsitykset edustavat sisäisiä mekanismeja, jotka rakentuvat siinä sosiaalisessa konstruktiossa, jota internet-keskustelut edustavat. Vastaavasti foorumin sisällä muodostuneet käsitykset voivat siirtyä foorumien ulkopuolelle keskustelijoiden puheissa, ajatuksissa, teoissa ja toiminnassa.

Olen valinnut konstruktionismi-käsitteen usein rinnasteisesti käytetyn konstruktivismi-käsitteen sijaan. Käsitevalinta on usein tieteenalakohtaista ja heijastaa tutkittavan ilmiön luonnetta. Konstruktionismia käytetään, kun keskitytään sosiaaliseen tilaan, kun taas konstruktivismi viittaa enemmän sisäiseen psykologiseen tilaan. (Gubrium & Holstein 2008, s. 8.) Ratkaisuuni on vaikuttanut se, että tarkastelen hotellialan työtä ja työhyvinvointia tutkimuksessani sosiaalisina ilmiöinä. Konstruktionistinen tutkimusparadigma on diskursiivisten metodiratkaisujensa myötä esimerkki kielellisestä käänteestä (Hammersley, 1997, s. 237). Se pitää sisällään erilaisia tutkimusenteon teoreettisia, metodologisia ja empiirisiä perustoja, joita kuitenkin yhdistää jollakin tavoin näkemys todellisuuden luonteesta (Gubrium & Holstein, 2008, s. 5).

Tulkitsen sosiaalisen todellisuuden osaksi inhimillistä totuutta, joka viittaa ihmisten kohtaamaan ja kokemaan todellisuuteen myös luonnontieteiden tutkima todellisuus mukaan lukien. (ks. Alasuutari, 2007, s. 13–14.) Keskityn tutkimuksessani todellisuuden diskursiiviseen tulkintaan eli inhimillisen totuuden kielelliseen, vuorovaikutuksessa tuotettuun olemukseen. Olen tutkijana kiinnostunut siitä, miten ja minkälaista todellisuutta kielenkäytöllä on rakennettu hotellialan työstä ja työhyvinvoinnista. Tarkastelen kieltä joustavana resurssina, jota erilaiset, toimijoihin, kontekstiin, puheeseen ja vuorovaikutukseen liittyvät, tekijät osaltaan rakentavat (ks. Pietikäinen & Mäntynen, 2009, s. 13–17). Tutkimuksessani vallitsee ajatus, että ihminen eli subjekti on sekä rakentunut diskursseissa että rakentaa niitä. Diskurssit tarjoavat ihmisille subjektipositioita, jotka ihmiset pystyvät ottamaan itselleen, kun vetoavat tiettyyn diskurssiin. (ks. Burr, 2004.) Analyysin lopputulemana olen tulkinnut, minkälaista toimijuutta eri diskursseissa määryytyy. Toimijuuden käsitteellä on viitattu esimerkiksi yksilön kykyyn toimia ja vaikuttaa häntä ympäröivään todellisuuteen (Rikala, 2013). Toimijuuden käsitteen avulla pyrin tarkastelemaan sitä, kenelle määryytyy toimijuutta työhyvinvoinnin eri osa-alueilla. Olen lähtenyt liikkeelle etsimällä internet-keskustelijoiden määritelmiä hotellialasta ja työhyvinvoinnista. Välttämättä työhyvinvointia ei sanana keskusteluissa mainita lainkaan, mikä ei tarkoita suoraan sitä, että näissä keskusteluryhmissä ei puhuttaisi työhyvinvoinnista. Työhyvinvoinnista voidaan puhua myös muilla ilmauksilla kuin käyttämällä itse työhyvinvointi-sanaa. Palaan tähän tarkemmin luvussa 4.

3. TYÖHYVINVOINTITUTKIMUS JA HOTELLIALAN ERITYISPIIRTEET

Tässä luvussa esittelen lyhyesti tutkimukseni työhyvinvointi- ja hotelliala-pääkäsitteeni ja paneudun työhyvinvointia ja hotelli- ja muuta matkailualaa koskeviin aiempiin teollisiin tutkimuksiin. Käsitteet työhyvinvoinnista ja hotellialasta määräytyvät tutkimuksessani aineistolähtöisesti ja siinä sosiaalisessa konstruktiossa, jota internet-keskustelut edustavat. Tutkijana määrittelen kuitenkin aineistolle ikään kuin kehykset, joiden sisälle rajaan käsiteltävän aiheen (ks. Juhila, 2002, s. 169). Tutkimusaineisto on ohjannut kehysten valintaa. Näitä kehyksiä tarkastelen tässä luvussa teoria- ja tutkimuskirjallisuuden valossa.

3.1 Käsitteenä työhyvinvointi

Työhyvinvointi on kiinnostanut tutkijoita kautta aikojen. Vaikka organisaatio- ja työ-kulttuurit ovat jatkuvassa muutoksessa, pysyy työhyvinvointi mukana keskusteluissa. Kasvanut mielenkiinto työhyvinvoinnin tutkimiseen ei yllätä, sillä sen puutteesta aiheutuneet mittavat haitat yksilö- ja yhteisötasolla korostavat sen asemaa aina ajankohtaisena ja tärkeänä tutkimuskohteena. Yksiselitteistä työhyvinvoinnin määritelmää ei ole, vaan jokainen tutkija on antanut oman näkemyksensä työhyvinvoinnille ja päästänyt äänensä kuuluviin. Käsitteen epämääräisyyttä ja monimerkityksellisyyttä kuvastaa se, että työhyvinvoinnin taustalla olevasta hyvinvoinnin käsitteestä ei ole olemassa yksiselitteistä määritelmää (Carlisle & Henderson & Hanlon, 2009, s. 1558). Suomessa käsite *burn-out* käännettiin suoraviivaisesti loppuun palamiseksi, kunnes 1990-luvun alussa käsite työuupumus vakiintui ainakin tutkimuskieleen (Julkunen, 2008, s. 251). Työhyvinvoinnin käsite tuleekin ymmärtää pitkälti konteksti- ja kulttuurisidonnaiseksi, minkä vuoksi haluan ottaa sosiaalisen konstruktionismin lähestymistavakseni, kun yritän ymmärtää työhyvinvointia.

Työhyvinvointi tarkoittaa yhtäältä jokaisen yksilön hyvinvointia eli henkilökohtaista tunnetta ja kuntoa, toisaalta koko työyhteisön yhteistä vireystilaa. Se on ennen kaikkea ihmisten ja työyhteisön jatkuvaa kehittämistä sellaiseksi, että jokaisella on mahdollisuus olla mukana onnistumassa ja kokea työn iloa. (Ojala & Ahonen, 2005, s. 28.) Perinteisesti työhyvinvointia on tulkittu olotilana, jossa työntekijällä on terve ammatillinen itsetunto, energinen, innostunut ja sitoutunut ote työhön, hän jaksaa työssä ja kotona sekä

sietää kohtuullisesti epävarmuutta ja vastoinkäymisiä (Hakanen, 2005; Kinnunen & Feldt, 2008; Leiter & Maslach, 1997; 2005; Ojala & Ahonen, 2005; Riikonen ym., 2003).

Tutkijat ovat lähestyneet työhyvinvointia monesta eri lähtökohdasta ja erilaisista tutkimusasetelmista. Moilanen (2007) ja Mauno ja Kinnunen (2008) ovat tulkinneet epävarman työn heikentävän työhyvinvointia. Maunon ja Kinnusen (2008) mukaan työn epävarmuudesta aiheutuu yksilölle työuupumusta ja työtyytymättömyyttä. Yleisesti ottaen työn epävarmuus nähdään joko yhteiskunnasta, organisaatiosta tai yksilöstä johtuvaksi. Ulkoinen elämänorientaatio, pessimistinen elämänasenne, alhainen elämänhallinnan tunne ja alhainen itsearvostus ovat lisänneet yksilöstä johtuvaa työn epävarmuuden kokemusta. (Mauno & Kinnunen, 2008, s. 169–171, 178.) Viitala (2007) ja Viitala ja Mäkipelkola (2005) ovat selittäneet osa-aikaisten työsuhteiden ja vuokratyön lisäävän organisaatiosta johtuvaa työn epävarmuuden kokemusta. Kinnunen ja Korvajärvi (1996) ja Korvajärvi (2007) puolestaan ovat tulkinneet työn epävarmuutta sukupuolittuneista käytännöistä johtuvaksi. Heidän mukaansa sukupuoli on usein läsnä työn ja perheen yhteensovittamista koskevissa keskusteluissa, sillä naisten palkkaamiseen liittyy epävarmuustekijöitä lasten sairastelujen vuoksi (Kinnunen & Korvajärvi, 1996; Korvajärvi, 2007, s. 154, 160).

Leiter ja Maslach (1997; 2005) ovat tulkinneet työhyvinvointia työuupumuksen näkökulmasta. He ovat selittäneet työuupumusta energian, sitoutumisen, ammatillisen itsetunnon ja pysyvyyden tunteen puutteeksi. Heidän mukaansa liiallinen työmäärä, vähäiset vaikutusmahdollisuudet, riittämätön palkitseminen, yhteisöllisyyden tai oikeudenmukaisuuden puuttuminen tai ristiriita yksilön ja organisaation arvojen välillä ovat merkkejä työoloista, joilla on negatiivisia vaikutuksia yksilön voimavaroihin (Leiter & Maslach, 2005, s. 2-3, 14–19). Vastaavasti, kun taas edellä mainitut työuupumusoireet puuttuvat, on kyse työhyvinvoinnista. Tätä kuvataan Hakasen (2005) suomentamalla käsitteellä työn imu (*job engagement*) (Leiter & Maslach, 1997; 2005; Hakanen, 2005). Rikalan (2013) ja Almeidan ja Kesslerin (1998) mukaan työuupumus on yleisempää naisilla kuin miehillä, sillä työuupumus liitetään liialliseen tunnollisuuteen, sitoutuneisuuteen ja vastuullisuuteen, mitä havaitaan naisilla miehiä enemmän. Hakasen (2005, s. 44) mukaan sukupuolieroja ei kuitenkaan työuupumustutkimuksissa havaita, vaikka

naisten asema työelämässä ja työolot ovat usein miehiä heikommät ja lisäksi naisilla on selvästi suurempi vastuu kotitöistä ja omaisista.

Kim, Tavitiyaman ja Kim (2009) ovat lähestyneet työhyvinvointia työtyytyväisyyden ja työtyytymättömyyden näkökulmasta. Työtyytyväisyys on määritelty miellyttäväksi tunnetilaksi, jonka yksilö saavuttaa työstään, kun esimerkiksi työ tukee yksilön arvomaailmaa (Locke, 1969, s. 317). Tutkijat ovat todenneet, että organisaation tuki, palkitseminen, vaikutusmahdollisuudet ja kouluttaminen ovat neljä työtyytyväisyyteen vaikuttavaa tekijää. Vastaavasti, kun näissä tekijöissä on puutoksia tai ne eivät vastaa yksilön tarpeita, voidaan puhua työtyytymättömyydestä. (ks. Kim ym., 2009.)

3.1.1 Työhyvinvoinnin realistinen tutkimus

Realistinen työhyvinvointitutkimus on usein työpsykologista tutkimusta, jossa keskitytään paljolti negatiivisiin asioihin. Tutkimuksissa on usein keskusteltu työn vaatimustekijöistä, joiden on nähty johtavan työntekijän pahoinvointiin ja sairastumiseen (Mäki-Kangas & Feldt & Kinnunen, 2008, s. 56). Työntekijöiden jaksaminen Suomessa 1990-luvun laman jälkeisinä vuosina on yksi eniten keskustelua herättäneistä työelämän haasteista (Hakanen, 2005, s. 227). Esittelen tässä luvussa realistisen työhyvinvointitutkimuksen piirissä tehtyjä tutkimuksia, jotta pystyisin muodostamaan kokonaiskuvaa psykologisesta työhyvinvoinnista ja sen osa-alueista ja tunnistamaan näitä omasta tutkimusaineistostani.

Ehkä jo klassikoksi muodostunut Warrin (2002) affektiivisen työhyvinvoinnin malli (vitamiinimalli) on esimerkki realistisesta psykologisen työhyvinvoinnin tutkimuksesta. Warr havainnollistaa työhyvinvointia vitamiinivertauksella: aluksi vitamiinien nauttiminen saa aikaan myönteisiä terveysvaikutuksia, mutta tietyn käyttömäärän jälkeen niiden nauttiminen ei enää tuota lisävaikutusta tai vaikutus voi olla jopa kielteinen. Warrin mukaan työn itsenäisyys, työn vaatimukset, sosiaalinen tuki, taitojen käyttö, työtehtävien monipuolisuus ja palaute työstä ovat sopivassa määrin työhyvinvointia lisääviä, mutta liiallisena esiintyvinä yksilön työhyvinvointia heikentäviä. Palkka, työn turvallisuus ja arvostus sekä esimiehen tuki eivät liiallisenakaan heikennä yksilön työhyvinvointia. Psykologisen työhyvinvoinnin käsitteen ydin on affektiivinen työhyvinvointi, jonka avainkokemuksia ovat vastakkaiset tunnetilat: mielihyvä/mielipaha, ahdistus/mukavuus

ja masennus/innostus. Mielihyvä ilmenee työtyytyväisyytenä ja työhön sitoutumisena, mielipaha vastedes työtyytymättömyytenä. Ahdistus näkyy työhön liittyvänä jännittyneisyytenä ja kuormittavuutena, työn mukavuus sitä vastoin vähentää jännittyneisyyttä. Masennus esiintyy työuupumuksena tai työhön liittyvänä väsymyksenä ja kyllästyneisyytenä, kun taas innostus työstä ilmenee työn imuna eli työstä saatavana hyvinvointina. (Kinnunen & Feldt, 2008, s. 24–25; Warr, 2002.)

Kinnunen, Feldt ja Mauno (2008) ovat kokoelmateoksessaan 'Työ leipälajina: Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet' esittäneet psykologisen työhyvinvoinnin eri osa-alueita kattavasti. He ovat ymmärtäneet työstressin vakavuuden ja todenneet, että se aiheuttaa hyvinvointi- ja terveysongelmia, taloudellisia menetyksiä organisaatiolle ja yhteiskunnalle sekä lisäksi heikentää työsuorituksia ja siten organisaatioiden tuloksellisuutta (Kinnunen & Feldt, 2008, s. 13). Puheet stressistä ja uupumuksesta ovat lähes aina mukana työhyvinvointikeskusteluissa, mikä onkin ymmärrettävää niiden yhteiskunnallisesti relevantin aseman vuoksi. Kokoelmateoksessa on keskitytty johtamisen tärkeyteen työhyvinvoinnin edistämässä ja käsitetty työhyvinvointi yksilöstä ja organisaatiosta riippuvaksi kokonaisuudeksi, johon työn varmuus, hyvinvointi ja perhemyönteinen organisaatio kuuluvat olennaisena osana (Kinnunen, Feldt & Mauno, 2008).

Työhyvinvointia kuvataan stressi- ja uupumisoireiden puuttumisena, minkä vuoksi sitä onkin tarkasteltu epäsuorasti hyvinvoinnin puuttumisen näkökulmasta ja ymmärrys positiivisesta työhyvinvoinnista on jäänyt vähemmälle huomiolle (Hakanen, 2005, s. 227). Kun positiivista työhyvinvointia kuvaavat käsitteet ja menetelmät ovat puuttuneet, on hyvinvoinnin sijaan pahoinvointi saanut tarkastelussa keskeisen roolin. (Hakanen, 2005, s. 227; Kinnunen & Feldt, 2008, s. 13.) Perinteisen negatiivisen lähestymistavan rinnalla ovat työhyvinvointitutkijat alkaneet korostaa viimeaikoina niin sanottua positiivisen psykologian näkökulmaa. Positiivisella psykologialla tarkoitetaan ihmisen hyvinvoinnin, terveyden ja näitä ennakoivien tekijöiden tutkimista (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000). Monissa työstressiteorioissa huomioidaan myös työn voimavaratekijät, kuten työstä saatava yhteisöllisyyden tunne ja riittävä palkitseminen, joiden oletetaan edistävän terveyttä ja hyvinvointia työssä (Mäkikangas ym., 2008, s. 56–57). Hakanen (2005) on ottanut tieteelliseen keskusteluun mukaan suomentamansa käsitteen työn imu, jolla tarkoitetaan työstä saatavaa hyvinvointia. Työn imusta on kyse silloin, kun työmäärä on

sopiva, palkitseminen riittävää, työ yhteisöllistä ja oikeudenmukaista sekä yksilön arvot vastaavat organisaation arvoja (Hakanen, 2005).

Riikonen ja kumppanit (2003) toteavat, että hyvä työelämän laatu muodostuu hyvästä työn organisoinnista, sosiaalisesta tuesta, vähäisistä ristiriidoista työpaikalla, työntekijöiden vaikutus- ja koulutusmahdollisuuksista sekä sopivista työn psyykkisistä vaatimuksista. Työ on hyvin organisoitua, kun tavoitteet ovat selkeitä ja kohtuullisia, työnjako ja yhteistyö tarkoituksenmukaista ja päätöksenteko ammattitaitoista. Sosiaalinen tuki voi olla keskustelua, arvostusta ja auttamista, joka edistää työntekijän hyvinvointia. Vähäiset ristiriidat työpaikalla kertovat työyhteisön avoimesta ilmapiiristä, yhteistyöstä ja luottamuksesta. Hyvillä vaikutus- ja koulutusmahdollisuuksilla kannustetaan työntekijää uusien asioiden kokeiluun ja uuden oppimiseen, tuetaan työntekijän ammatillista kehittymistä ja annetaan mahdollisuus vaikuttaa työnjakoon ja työtehtäviin. Työ on sopivan vaativaa, kun sen vaatimukset ovat suhteessa työntekijän voimavaroihin ja mahdollisuuksiin. Työterveyslaitoksen 'Työ ja terveys Suomessa v. 2000' -tutkimuksen mukaan sosiaalisen tuen saanti toteutui parhaiten majoitus- ja ravitsemusalalla, kun taas työntekijöiden vaikutus- ja koulutusmahdollisuudet koettiin alalla puutteellisina. (Riikonen ym., 2003, s. 8-9, 23–30.) Hyvä sosiaalisen tuen saanti hotelli- ja ravintola-alalla saattaa johtua siitä, että alalla kaikki tekevät samoja töitä ja ”puhaltavat yhteen hiileen”, eikä kenelläkään ole niin sanotusti omia työtehtäviä tai vastuualueita. Tällöin työkaverin kannustaminen ja tukeminen työtehtävissä helpottaa myös omaa työssä suoriutumista ja on siksi luontevaa. Puutteellisiksi koetut vaikutus- ja koulutusmahdollisuudet saattavat olla merkki siitä, että työskentely alalla on niin automatisoitunutta ja rutiininomaista, että työntekijöiden kouluttautumista ei nähdä tarpeellisena. Kouluttautumista ei ehkä osata nähdä työhyvinvointia lisäävänä tekijänä, vaan ajatellaan, että kun työntekijä osaa jo työtehtävänsä, miksi enää kouluttaa häntä lisää. Työntekijän kouluttamatta jättäminen saattaa liittyä myös sesonki- tai muuhun lyhytaikaiseen työhön, sillä pätkätyöntekijää ei kannata kouluttaa hänen lyhyen työsuhteensa vuoksi.

Organisaatioihin keskittyneet tutkimukset ovat osoittaneet, että terve organisaatio ennaltaehkäisee työstressiä ja työyhteisön piirteet tulevatkin usein esille työhyvinvointitutkimuksissa. Cooperin ja Cartwrightin (1994) mukaan terveen organisaation piirteitä ovat muun muassa alhainen stressin taso, vähäiset sairauspoissaolot, korkea organisaation arvoihin sitoutuminen ja työtyytyväisyys sekä hyvät suhteet alaisen ja esimiehen välillä.

Lim ja Murphy (1997) korostavat, että edellä mainittujen piirteiden lisäksi koulutus, luottamus, palkitseminen ja työntekijöiden kokemus arvostus työstään ovat työhyvinvointia edistäviä tekijöitä.

Olen edellä esitellyt realistisesta näkökulmasta tehtyjä työhyvinvointitutkimuksia, joiden perusteella totean, että tällaiset tutkimukset keskittyvät pitkälti kuvaamaan oireita, jotka syntyvät työympäristössä. Yhteenvetona tutkimuksista ymmärrän, että hyvällä johtamisella voidaan parantaa yksilön työhyvinvointia. Esimerkiksi koulutus, palkitseminen, sopiva työmäärä ja työntekijöiden kokemus arvostus työstään lisäävät työhyvinvoinnin kokemuksia. Vaikka tutkimuksessani työhyvinvointi nähdään sosiaalisissa konstruktioissa rakentuvaksi, tulee minun ymmärtää työhyvinvoinnin käsitettä ja työhyvinvointitutkimusta, jotta osaan tehdä oikeanlaisia johtopäätöksiä. Kun olen perehtynyt yksilön oireisiin keskittyviin työhyvinvointitutkimuksiin, olen pystynyt tulkitsemaan aineistossani esiintyviä tapoja kuvata hotellialan työhyvinvointia ja vertailemaan niitä aikaisempaan tutkimustietoon.

3.1.2 Työhyvinvoinnin konstruktionistinen tutkimus

Konstruktionistinen tutkimus nähdään usein realistisen tutkimuksen vastakohtana, ja monesti ajatellaan, ettei näitä kahta tutkimussuuntaa voida yhdistää. Valtaosa työhyvinvointia koskevasta tutkimuksesta on realistista, yksilöiden oireisiin keskittyvää tutkimusta, ja konstruktionistinen tutkimus jää usein vähemmälle huomiolle. Olen kiinnostunut eritoten siitä, kuinka työhyvinvointi rakentuu ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, johon kieli, kulttuuri ja ympäristö vaikuttavat. Olen siksi halunnut ottaa työhyvinvoinnin konstruktionistisen tutkimussuuntauksen mukaan tähän tutkimukseen. Esitelen seuraavaksi muutamia konstruktionistisen tutkimuksen piirissä tehtyjä työhyvinvointitutkimuksia. Näissä tutkimuksissa yleistä on narratiivinen tai diskursiivinen lähestymistapa tutkimuskohteeseen ja tutkijoiden kiinnostus työhyvinvointiin kulttuurisena ilmiönä ja kielen tuotteena eikä niinkään psyykkisenä tai fyysisenä oireena.

Marjala (2009) on tulkinnut väitöskirjassaan 'Työhyvinvoinnin kokemukset kertomuksellisina prosesseina – narratiivinen arviointitutkimus' työhyvinvointia ihmisten kertoman perusteella eli sosiaalisena konstruktiona. Marjala esittää tutkimuksessaan Hyvinvointiprofiili-prosessin (Hypro). Hyvinvointiprofiilipilottiin osallistui seitsemän organi-

saatiota yksityisen ja julkisen terveydenhuoltoalan, koulutusalan, yritystoiminnan ja teollisuus- ja ravitsemustoimialan organisaatioista. Prosessin tavoitteena on käynnistää ja innostaa osallistujia hyvinvoinnin kokonaisvaltaiseen kehittämiseen ja ylläpitoon sekä tarjota työkalu kehitysprosessin tueksi. Sosiaalinen konstruktionismi antaa Hyvinvointiprofiilille sen teoreettisen peruslähtökohdan: ymmärryksen siitä, että ihmiset rakentavat todellisuutensa vuorovaikutuksessa ympäristönsä ja toisten ihmisten kesken. Tutkimuksen mukaan työhyvinvoinnin ilmiön muodostavat tekijät ovat työsitoutuneisuus, kokonaiselämän hyvinvointi, vastuullisuus itsestä, dialoginen yhteisöllisyys, koettu työn haasteellisuus, yksilöllinen ja arvostava esimiestyö, ilon ja onnistumisen kokemukset työssä, tunne arvostettavan työn tekemisestä, osaaminen asiakastyössä ja yksilöllisten tarpeiden huomiointi työnkuvassa. (Marjala, 2009, s. 45–46, 81–180.) Tutkimuksen perusteella työhyvinvointia voidaan tulkita hyvin monipuolisena, kulttuurisidonnaisena ja haasteellisena ilmiönä. Työhyvinvointia ei voida pitää mitenkään itsestään selvänä, vaan pikemminkin ihailtavana tilana, jossa kaikkien osa-alueiden tulee olla kunnossa niin työ- kuin yksityiselämässä.

Rikala (2013) on väitöskirjassaan 'Työssä uupuvat naiset ja masennus' tutkinut työhön liittyvää masennusta ja työuupumusta yhteiskunnallisena ja sukupuolittuneena ilmiönä. Tutkimus paikantuu sosiaalitieteellisen mielenterveystutkimuksen, työelämäntutkimuksen ja sukupuolentutkimuksen alueille. Tutkimus on toteutettu haastatteleamalla 14:ää eri alan työuupumuksen kokenutta ja masennuksen takia sairauslomalla olevaa naista. Haastattelujen analysoimiseksi on käytetty yhdistelmänä sisällönanalyysia, odotusanalyysia ja diskurssianalyysia. Tutkimuksessa painopiste on sosiaalisessa konstruktionismissa ja työuupumusta tulkitaan osin sen perusteella, miten haastateltavat merkityksellistävät tilaansa. Tutkimuksessaan Rikala on tarkastellut naisten toimijuutta suhteessa työpahoinvoinnin sukupuolijakoja tuottaviin ja ylläpitäviin sosiaalisiin käytäntöihin ja kulttuuriin jäsenyyksiin. Tutkimuksen keskeinen löydös on, että työssä uupuvat naiset eivät palaneet loppuun pelkästään työn vaatimusten kasvaessa, vaan myös käydessään sisäistä kamppailua tilanteen saamasta tulkinnasta. Naiset kokivat ongelmalliseksi työuupumuksen määrittelyn ja työuupumukseen liitettävän masennuksen tunnistamisen. (Rikala, 2013, s. 36 – 38, 61, 145–148.) Hyödynnän Rikalan saamia tuloksia, kun tulkitseen, kuinka hotellialan työhyvinvointi ja erityisesti naisvaltaisuus rakentuu tutkimusaineistossani.

Työhyvinvointi voidaan nähdä myös ammatti-identiteettiä muokkaavana. Mahlakaarron (2010) sairaalan henkilöstön hyvinvointiohjelmana toteutetun tutkimuksen 'Subjektiksi työssä – identiteettiä rakentamassa voimaantumisen kehitysohjelmassa' mukaan ammatti-identiteetti on elämäkerrallinen jatkumo. Tutkimukseen osallistui 19 terveydenhuollon ammattilaista, jotka edustivat eri ammattiryhmiä; sairaanhoitajia, sihteereitä ja fysioterapeutteja. Tutkimuksen perusteella todettiin, että ammatti-identiteetti rakentuu yksilön kokemuksiin perustuvista itseään koskevista tulkinnoista, joita ympäristö ja kulttuuri muokkaavat (Mahlakaarto, 2010, s. 17–22, 82). Ammatti-identiteetin rakentumisessa ratkaisevassa asemassa ovat työelämän asettamat vaatimukset yksilölle, kuten ammattitaidon jatkuva kehittäminen ja joustavuus (Julkunen, 2008; Mahlakaarto, 2010, s. 17–19). Työelämän haasteet, kuten työpahoinvointi, stressi, uupuminen, riittämättömyyden tunne, työyhteisöjen ristiriidat ja mielekkyyden katoaminen ovat tekijöitä, jotka nähdään uhkaaviksi yksilön ammatti-identiteetin rakentumisen kannalta (Julkunen, 2008; Mahlakaarto, 2010, s. 19).

Työhyvinvointitutkimuksissa on alettu hyödyntää diskurssianalyttistä tutkimusotetta, jotta on pystytty tulkitsemaan, mistä diskursseista työhyvinvointi muodostuu. Näin pystytään ymmärtämään työhyvinvoinnin monikontekstisuutta entistä paremmin. Työuupumus, työterveys ja (työ)stressi ovat käsitteitä, jotka usein liitetään työhyvinvointiin. Harkness, Long, Benrmbach, Patterson, Jorfan ja Kahn (2005) ovat tarkastelleet diskurssianalyysin avulla sitä, miten työntekijät ymmärtävät työstressin. Tutkimuksen mukaan stressaantuneena olemisesta puhuminen antaa sosiaalisesti hyväksytyt tavat ilmaista epämiellyttävää oloa ja palauttaa tärkeyden olon, joka hukkuu organisaatiossa aliarvostettuna olemisen tunteisiin. Allender, Colquhoun ja Kelly (2006) tunnistavat työyhteisön terveyttä koskevassa tutkimuksessaan terveys elämäntapana ja terveys turvallisuutena -diskurssit työterveyden osana. Huomionarvoista tutkimuksessa oli se, että työntekijät eivät voi olla äänessä kummassakaan diskurssissa. Terveys turvallisuutena -diskurssi keskittyi kuvaamaan työntekijän fyysistä työtilaa, kun taas terveys elämäntapana -diskurssin yhteydessä oltiin kiinnostuneita työntekijän yksityiselämästä työtuntien ulkopuolella. Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että kilpailu näiden kahden diskurssin välillä saattaa aiheuttaa negatiivisia vaikutuksia työterveyteen, joten työterveyttä tulisikin tarkastella monimerkityksellisenä ilmiönä.

Olen edellä esitellyt konstruktionistisesti painottuvia työhyvinvointitutkimuksia, joissa työhyvinvointia on lähestytty kulttuurillisena ja monimerkityksellisenä ilmiönä. Työhyvinvoinnin monimerkityksellisyyttä korostaa Marjalan (2009) tutkimus, jonka perusteella työhyvinvointia ei voida pitää itsestäänselvyytenä, vaan kaikkien elämän osa-alueiden niin työ- kuin yksityiselämässä tulee olla kunnossa, jotta voidaan puhua työhyvinvoinnista. Tutkimusten perusteella ymmärrän, että kulttuuri ja ympäristö vaikuttavat käsi-tyksiimme itsestämme ja työstämme ja sen myötä rakentavat ammatti-identiteettiämme. Työhyvinvointia rakennetaan useiden erilaisten diskurssien avulla. Rikalan (2013) tutkimuksessa korostettiin työuupumus-käsitteen ymmärrettävyyden ongelmallisuutta. Tehdyn tutkimuksen perusteella tulkitseen, että tutkimuksessani työhyvinvointi konstruoituu erilaisista puheista, jotka rakentavat työhyvinvointia merkityksellistäviä diskursseja. Tutkimuksessani vallitsee samankaltainen sosiaalisen konstruktionismin idea, kuin esittelemissäni tutkimuksissa, joten olen hyödyntänyt saatuja tutkimustuloksia, kun olen analysoinut aineistoani ja tehnyt siitä tulkintoja.

3.2 Ihana, kamala hotelliala

Hotelli- ja muun matkailualan erityisyyden ymmärtäminen edellyttää sen tarkastelua, miten matkailutyö eroaa perinteisistä töistä, minkälainen työn tila matkailu on ja millaisissa ympäristöissä työ tapahtuu, minkälaisia käytäntöjä ja organisoitumisen muotoja matkailutyöhön kytkeytyy. On tarkasteltava myös työn asettamia odotuksia, vaatimuksia, ehtoja ja sitä, millaisia taitoja, omistautumista ja sitoumuksia työ tekijältään edellyttää. (Valkonen, 2011, s. 20; Valkonen & Veijola, 2008, s. 10, 24.) Turismi on asiakaspalvelutyötä, jossa tuotetaan asiakkaille elämyksiä ja kokemuksia (Valkonen, 2011, s. 100–101). Valkonen (2011) puhuu asiakaslupauksen täyttämisestä eli hänen tapaukseen safarioppaiden halusta palvella asiakasta tämän tarpeiden mukaan. Varautuminen erilaisiin kulttuureihin ja niistä tulevien asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin on osa asiakaslupausta ja turvallisuustekijöiden huomioimista (Valkonen, 2011, s. 119). Tämä pätee myös hotellityöhön.

Hotelli- ja muuta matkailualaa nimitetään myös vapaa-aikateollisuudeksi (*leisure industry*), sillä työntekijä on töissä silloinkin, kun valtaosa väestöstä on vapaalla (Deery & Jago, 2009, s. 97–98; Guerrier & Adib, 2003, s. 1400). Työhyvinvoinnin kannalta on kyseenalaista, voiko hotellityöntekijä nauttia vapaa-ajastaan silloin, kun hänellä itsel-

lään on sitä, vai kokeeko hän vapaillaankin olevansa töissä. Matkailuteollisuudessa, etenkin hotellialalla työskennellään lähes poikkeuksetta kaikkina vuorokauden aikoina ja vuoden jokaisena päivänä, mikä voidaankin nähdä työn erityispiirteenä (Deery & Jago, 2009, s. 97–98; Valkonen & Veijola, 2008, s. 23). Epätavallinen työaika asettaa omat haasteensa työn ja vapaa-ajan yhteensovittamiselle. Pitkät työpäivät ja epäsäännölliset työajat heikentävät tutkitusti työhyvinvointia, vähentävät työtyytyväisyyttä ja vaikuttavat työntekijän sosiaaliseen elämään. (Deery & Jago, 2009, s. 97–98; Valkonen & Veijola, 2008, s. 23.) Turismityöntekijän työpäivät ovat sosiaalisia, eikä työntekijä jaksa vapaa-ajalla enää olla sosiaalinen vaan jää monesti mieluiten yksin kotiin (Valkonen & Veijola, 2008, s. 76). Toisaalta epätavalliset työajat lisäävät työyhteisön merkitystä, sillä työkaverit ovat saatavilla silloinkin, kun muut ovat ”normaalissa päivätyössä”. Sesonki-työläisten, etenkin tunturikohteissa, kesken muodostuu yhteisö, jossa eletään helposti yhteisön sisällä. Yhteisö on kuin perhe; rakastutaan ja ollaan onnellisia, kunnes yhteisöstä poistutaan ja muutetaan takaisin etelään. (Valkonen & Veijola, 2008, s. 92–93.) Tiiviin työyhteisön on todettu lisäävän työssä viihtyvyyttä ja työntekijän jaksamista (Valkonen & Veijola, 2008, s. 39).

Hotelli- ja muu matkailuala on tyypillisesti kiinnostanut työuraansa vasta aloittavia nuoria, jotka ovat matkailuteollisuuden tulevia ammattilaisia. Palvelualojen (PAM) vetoimabarometrin mukaan vuonna 2012 peräti 48 prosenttia alle 18-vuotiaista nuorista piti majoitus- ja ravitsemusalaan erittäin tai melko houkuttelevana, kun taas yli 18-vuotiailla vastaava prosenttiluku on vain 28 (Pam, 2010). Matkailuala koetaan hauskana, mielenkiintoisena ja viihdyttävänä, mutta koska se on huonosti palkattua ja työajat ovat epäsäännöllisiä, ei valtaosalla työntekijöistä ole aikomuksia tehdä alalla pidempää uraa (Guerrier & Adib, 2003, s. 1413–1414). Epäsosiaaliset työajat, arvostuksen puute ja työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen haasteet ovat aiheuttaneet sen, että yhä useampi nuori jättää työpaikkansa matkailualalla ja siirtyy matkailuteollisuudesta toisaalle, ”oi-keaan työhön” (Deery & Jago, 2009, s. 97–98).

Turismityö on sesonkiluontoista ja työntekijät liikkuvat sesonkien mukaan eri puolella Suomea ja ulkomailla. Matkailualaa on verrattu myös esimoderniin aikaan, jolloin vuodenaajat asettivat suurimmat kiireet. Nykyäänkin sesonkityössä vuodenaajat ovat ratkaisevassa roolissa, mutta isäntien, viljan ja eläinten tilalla ovat matkailijat, eurot ja matkailukeskukset. Osin sesonkiluontoisuus nähdään positiivisena akkujen latautumisenä ja

valmistautumisena uuteen sesonkiin. (Valkonen & Veijola, 2008, s. 29–30, 50.) Pitkään alalla olleet saattavat maksimoida työ- ja työttömyysperiodiensa vuorottelun niin ansioiden kuin henkilökohtaisen hyvinvointinsakin kannalta (Valkonen & Veijola, 2008, s. 29). He saattavat ajatella, että kun sesongin aikana tekee enemmän työtunteja, jää aikaa ja rahaa lomailuun sesongin ulkopuolella.

Asiakaslukutaito on tärkein taito hotelli- ja muussa matkailutyössä, sillä työntekijän tulee tunnistaa, tulkita ja ottaa huomioon erilaisten asiakkaiden odotukset, kyvyt ja tarpeet, ja samalla muokata palvelutapahtuma niiden mukaisesti, jotta asiakkaat osallistuisivat aktiivisesti palveluprosessiin (Valkonen & Veijola, 2008, s. 58; Valkonen, 2011, s. 123). Työntekijän tulee mukauttaa toimintansa asiakkaan sosiaaliseen tai kulttuuriseen taustaan sopivaksi ja tunnistaa, mikä on asiakkaan mielestä sopivaa ja toivottavaa (Valkonen, 2011, s. 114). Työn haasteellisuutta lisää asiakkaiden monipuolisuus, sillä he tulevat kaikkialta maailmasta, erilaisista sosiaalisista, kulttuurisista ja taloudellisista taustoista ja heillä kullakin on erilaisia yksilöllisiä valmiuksia (Valkonen, 2011, s. 119). Vieraskieliset asiakkaat korostavat osaltaan myös kielitaidon merkitystä hotellityöntekijän arjessa.

Matkailutyöntekijöiden kokemus työympäristöstään vaihtelee. Palvelumaisemat työnteon arjessa koostuvat sekä ulko- että sisätiloista, sillä työtä tehdään busseissa, hotelleissa, museoissa, ravintolassa, autossa, moottorikelkan kyydissä ja missä milloinkin. Samalla työpisteellä työntekijä kokee jo monta eri tilaa työskennellessään esimerkiksi ravintolan salissa ja keittiössä. Tilan vaihtuvuus kielii myös työntekijältä tarvittavista erityistaidoista, kuten joustavuudesta, sopeutumiskyvystä ja moniosaamisesta. Moninaisten palvelumaisemien hallinta voitaisiinkin nostaa erityisenä ja arvostettavana turismityöntekijän ammattitaidon osa-alueena. (Valkonen & Veijola, 2008, s. 37–38, 41–42.) Esimerkiksi respa saattaa joutua työpäivän aikana poistumaan omalta työpisteeltään kerroksille petaamaan lisävuodetta, ravintolaan auttamaan tarjoilijoita tai huoltotöihin huoltomiehen puuttuessa hotellilta. Se, millaisissa paikoissa työtä tehdään, on merkittävä tieto, sillä sen myötä tiedostetaan työn kuormittavuus sekä työn vaatimat tiedot ja taidot (Valkonen, 2011, s. 190).

Matkailutyön yhteydessä mainitaan usein sosialisoinnin käsite, jolla tarkoitetaan sitä, kuinka yksilöt oppivat käyttämään tiettyyn sosiaaliseen kenttään liittyvää kieltä, välinei-

tä ja sääntöjä (Valkonen & Veijola, 2008, s. 60–61). Matkailutyöntekijät kuvaavat sosiaalustumistaan matkailualalle kokonaisvaltaiseksi oppimiseksi työssä ja vapaa-ajalla; arkipöytäaskareiden avulla opitaan hotellialan sanastoa, kulttuuria ja tapaa työskennellä (Valkonen & Veijola, 2008, s. 60–61). Rajaa työnteon ja arjen väliin on vaikea tehdä, sillä huomaamatta vapaa-ajallaankin hotellityöntekijä arvostelee hotellin siisteyttä ja ravintolatyöntekijöiden ammattitaitoa (Valkonen & Veijola, 2008, s. 107). Tämä osaltaan kertoo hotellityön ja vapaa-ajan yhteensovittamiseen liittyvistä haasteista, sillä hotellityöntekijä ei vapaillaan välttämättä saa kaipaamaansa lepoa.

Olen edellä kuvannut yleisesti hotelli- ja muun matkailualan erityispiirteitä. Kärjitetysti turismi voidaan nähdä työhyvinvoinnin näkökulmasta haasteellisena, sillä tässä monialaosaamista vaativassa työssä joustavuus ja sesonkiluontoisuus kysyvät työntekijältä jaksamista. Toisaalta, nämä erityispiirteet tekevät matkailualasta juuri siksi niin monipuolisen, vaihtelevan ja mielenkiintoisen, että se jaksaa kiinnostaa vasta työuraansa aloittelevia vuodesta ja vuosikymmenestä toiseen. Seuraavaksi paneudun hotellityöntekijän arkeen tunnetyö-käsitteen avulla, sillä tunnetyö-käsite on usein mukana palvelutyötä koskevissa tutkimuksissa. Pohdin, minkälaisena hotellityöntekijän ammatti näyttyy ja mitä työ pitää sisällään.

3.2.1 Työntekijänä huipputyyppi ja tunnetyön ammattilainen

Hotellityötä, kuten uutta työtä yleensä, kuvaillaan monesti emotionaaliseksi työksi eli tunnetyöksi (emotional labor), jossa on tarkoituksena luoda mielikuvia, tunteita ja mielialoja (Hochschild, 1983; Julkunen, 2008). Tunnetyölle on ominaista, että työntekijä on jatkuvassa vuorovaikutuksessa, joko sanallisesti tai kasvokkain, asiakkaisiin ja työtovereihinsa (Hochschild, 1983). Tunteet ovat toiminnan perusta ja emotionaalinen työ vaatii työntekijältä omien ja muiden tunteiden tukahduttamista tai työstämistä, jotta hän voi ylläpitää ilmettä, joka tuottaa asiakkaalle esimerkiksi turvallisen ja miellyttävän olotilan (Hochschild, 1983; Valkonen & Veijola, 2008, s. 56). Työntekijän on osattava ”rivien välistä” lukea kunkin matkailijan henkilökohtaisia tarpeita ja pyrkiä tarjoamaan heille heidän haluamaansa palvelua (Valkonen & Veijola, 2008, s. 34–35). Tunnetyötutkimuksen edelläkävijä Hochschild (1983) näkee tunnetyön asettamien haasteiden heikentävän yksilön työhyvinvointia ja vähentävän työtyytyväisyyttä. Palvelutyötä koskevissa tutkimuksissa vuorovaikutteinen palvelutyö rinnastetaan usein teatteriin, jossa

työntekijä on tietyn roolin omaava näyttelijä ja työnteon paikka on näyttämö (Hochschild, 1983; Pine & Gilmore, 1999; Valkonen, 2011, s. 215).

Palveluala hyödyntää työntekijän ulkonäköä, persoonaa ja tunteita sekä hänen fyysisiä ja henkisiä kykyjään enemmän kuin muut työalat (Leidner, 1999). Työntekijältä odotetaan ominaisuuksia ja osaamista, jotka ovat luonteeltaan varsin abstrakteja ja epämäärisiä, kuten persoonallisuutta (Valkonen & Veijola, 2008, s. 32–51). Hotellityöntekijä on ”huipputyyppejä”, jolta vaaditaan tiettyjä ominaisuuksia, kuten tietynlaista olemusta, pukeutumista ja puhetapaa tai asennetta (ks. Valkonen & Veijola, 2008, s. 54). Karkeasti voidaan yleistää, että respa on ystävällinen ja viehättävän näköinen nainen. Tämä kuuluu ammatin työnkuvaan ja korostaa hotellialan naisvaltaisuutta. Oletuksena on, että miespuolinen asiakas pitää työntekijää seksuaalisesti viehättävänä, ja työntekijä on tällöin eduksi yritykselle. Työntekijät saattavat kokea reaktiot seksuaalisena ahdisteluna, mikä luonnollisesti heikentää työhyvinvointia. Tunnettyö, vaikkei sen tarkoituksena olekaan seksuaalisuuden esittäminen työpaikalla, on kuitenkin hymyilemistä, välittämistä ja epäsuoraa flirttailua. (Gutek, 1985; Hochschild, 1983.)

Grandley, Diefendorff ja Rupp (2013) selittävät tunnettyön kolmijakoiseksi prosessiksi. Heidän mukaansa tunnettyössä työntekijän tulee vaikuttaa tunteisiin yritysten tavoitteiden saavuttamiseksi. Työntekijän tulee a) huomioida työn vaatimukset tunteidensa säätelyssä, b) käsitellä tunteitaan vaaditun roolin mukaisesti sekä c) hallita tunteitaan psykologisesti. Tunnettyö vaatii siis psyykkistä prosessointia, sillä työntekijän on osattava valita kulloinkin oikea rooli vuorovaikutustilanteiden mukaisesti ja säädellä näin toimintaansa. (Grandley ym., 2013.)

Tunnettyö-tutkimuksissa ei keskitytä vain työntekijöiden ja asiakkaiden tunteiden kontrollointiin, vaan myös siihen, kuinka aitoja tunteita ovat (Hochschild, 1983). Hochschild (1983) jakaa tunnettyön kahteen kategoriaan; teeskentelyyn (surface acting) ja autenttiseen (deep acting). Teeskentelystä puhutaan silloin, kun työntekijän tunne ei tule luonnostaan, vaan se on ennalta opeteltu ja mahdollisesti ristiriidassa työntekijän omien tunteidensa kanssa. Autenttinen tunne lähtee työntekijästä itsestään ja herättää niitä tunteita, joita työntekijä tarvitsee tunnettyössään. (Hochschild, 1983.) Bhaven ja Glombin (2013) mukaan tunteiden teeskentely työpaikalla vähentää työtyytyväisyyttä, kun vastaavasti autenttinen tunnetila lisää sitä.

Jokainen työ sisältää jonkin asteista vuorovaikutusta joko asiakkaiden, työtovereiden tai esimiesten välillä. Tunnetyössä ja työntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa tunteiden kontrollointi yrityksen tavoitteiden saavuttamiseksi ovat olennaisessa osassa. (Grandley ym., 2013.) Tunnetyössä työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet määräävät sen, kuinka hyvin asiakaspalvelutilanne onnistuu (Valkonen, 2011, s.122–123). Esimerkiksi hotellityöntekijän luonne ja ulkoinen olemus vaikuttavat siihen, miten ja kuinka itsevarmasti hän suoriutuu asiakaspalvelutilanteesta. Toisaalta myös asiakkaalla on vaikutusta asiakaspalvelutilanteen onnistumisessa, sillä sama työntekijä saattaa suoriutua suomenkielisestä asiakaspalvelutilanteesta luontevasti, kun taas vieraskielinen asiakaspalvelutilanne etenee kömpelösti.

3.2.2 Aikaisempi tutkimus matkailualan työstä

Kotimaista tutkimusta matkailualan työstä on tehty vain vähän, ja tutkimukset ovat keskittyneet kuvaamaan matkailutyön erityispiirteitä, eikä niinkään työhyvinvointia. Kansainväliset matkailualan työhyvinvointia koskevat tutkimukset ovat painottuneet pitkälti vuorotyön ja perheen yhteensovittamiseen ja siihen liittyviin haasteisiin. Valtaosa matkailualan tutkimuksesta on realistista tutkimusta, joissa tutkimusaineisto on laaja ja lähestymistapa kvantitatiivinen. Myös konstruktionistisesti painottuvaa matkailututkimusta on tehty, kuten Valkosen (2011) ja Valkosen ja Veijolan (2008) tutkimukset, jotka ovat keskittyneet matkailutyön käytäntöihin ja siihen, miten matkailutyöntekijät itse puhuvat toimialasta. Vuosina 2006–2009 toteutetun Lapin yliopiston ja Metsäntutkimuslaitoksen Turismi työnä -tutkimusprojektin myötä on saatu entistä kattavampi käsitys matkailualan työstä ja sen tekijöistä Suomessa. Tutkimuksessa haastateltiin kymmentä matkailutyöntekijää Lapin tunturikeskuksista. Projektiin osallistujista valtaosa oli naisia, mikä ei yllätä, sillä matkailu nähdään perinteisesti naisten ammattina. Tutkimusten perusteella osattiin sanoa, että matkailutyö Lapissa on uuden työn tavoin naisvaltaista, heikkopalkkaista, osa-aikaista ja koostuu tilapäisistä työtehtävistä (Valkonen, 2011; Valkonen & Veijola, 2008; Veijola, 2009.)

Alan naisvaltaisuudesta kertovat myös matkailualan nimikkeet ja työasut, jotka voivat olla sukupuolitietusti järjestyneitä (Veijola, 2009). Matkailutyö nähdään myös jatkumona ennen kotona tehdylle työlle, sillä matkailu on avartanut naisten tekemän työn tilaa kotien ulkopuolelle, ja tilallisen laajenemisen lisäksi perinteisesti naisten työksi mielle-

tyt tehtävät ovat myös laajentuneet yli sukupuolirajojen (Valkonen & Veijola, 2008, s. 47). Turismi työnä -tutkimusprojektin osana Valkonen (2011) on teoksessaan Palvelutyön taito perehtynyt safarioppaiden sosiaaliseen ja kulttuuriseen maailmaan ja siihen arkeen, missä he työskentelevät. Safarityö on kuvaava esimerkki Suomessa tehtävästä matkailutyöstä. Kun yritän ymmärtää matkailutyön luonnetta, hyödynnän Valkosen puhetta safarityöstä, sillä monessa muussa matkailutyössä on ainakin osin samoja piirteitä kuin safarityössä.

Kansainväliset matkailualan työhyvinvointia koskevat tutkimukset ovat rajoittuneet pitkälti vuorotyön ja perheen yhteensovittamiseen (ks. esim. Almeida & Davis, 2011; Blomme, Rheede & Tromp, 2010; Cleveland ym., 2007; Xiao & O'Neill, 2010), millä on nähty olevan yhteneväisyyttä solmittuihin lyhyisiin työsuhteisiin ja työntekijöiden halukkuuteen vaihtaa työpaikkaa useasti (ks. Cleveland ym., 2007; Blomme ym., 2010). O'Neillin ja Davisin (2011) mukaan työmotivaation puute aiheuttaa vaihtuvuutta työntekijöissä ja lyhyet työsuhteet, jotka Valkonen ja Veijola (2008) taas selittivät sesongista johtuviksi. O'Neillin ja Davisin (2011) tapaan työntekijöiden nopea vaihtuvuus kiinnostaa muitakin tutkijoita, ja on todettu, että tilapäisistä työsuhteista on tullut matkailualalla ennemmin sääntö kuin poikkeus (Cleveland ym., 2007).

Hotellityöntekijöiden työstressiä koskevassa tutkimuksessa O'Neill ja Davis (2011) totesivat, että yleisin stressin lähde on jännitteet työpaikalla. Tutkimusta varten haastateltiin 65 vakituista hotellityöntekijää Amerikassa. Tutkimuksen perusteella todettiin, että työntekijät kuluttavat voimavarojaan pyrkiessään välttämään riitaisaa ilmapiiriä työpaikalla ja kokevat siksi stressiä työssään. Työpaikan jännitteiden koettiin alentavan työtyytyväisyyttä ja madaltavan kynnystä vaihtaa työpaikkaa. Liiallinen työmäärä koettiin tässäkin tutkimuksessa merkittäväksi työstressiä lisääväksi tekijäksi, mikä ilmeni tuntityöläisten ja hotellinjohtajien stressitasoja koskevassa vertailussa. Hotellinjohtajat kokivat enemmän työstressiä kuin tuntityöläiset, mikä osaltaan kertoo työmäärän vaikutuksista työstressitasoon. (O'Neill & Davis, 2011.) Johtoasemassa työskentelevät ovat useimmiten suuremmassa vastuussa työn onnistumisesta kuin tuntityöläiset, mikä saattaa myös altistaa johtajia tuntityöläisiä herkemmin stressille.

Palvelualoilla tehtävää tunnettyötä on tutkittu runsaasti. Hochschildin (1983) kehittelemä tunnettyö-käsite toistuu useissa palvelualaa koskevissa tutkimuksissa. Tunnettyö vaatii

työntekijältä omien ja asiakkaiden tunteiden kontrollointia ja asiakaslukutaitoa (Hochschild, 1983; Valkonen ja Veijola, 2008; Valkonen, 2011). On todettu, että tunnetyön vaatimalla tunteiden hallinnalla on negatiivisia ja positiivisia vaikutuksia työhyvinvointiin ja työtyytyväisyyteen (Hochschild, 1983; Bhaven & Glomb, 2013). Tunnetyö-käsitteeseen tärkeäksi myös Guerrierin ja Adibin (2003) tutkimuksessa, jossa tutkittiin matkapaikasta vaatimuksia. Tutkimukseen haastateltiin viikonpituisen lomamatkan aikana 15 opasta, jotka työskentelivät pienen brittiläisen, pareille ja perheille kohdistetun, budjetti-matkatoimiston palveluksessa Mallorcalla. Tutkimustuloksina todettiin, että oppaiden vapaa-aika jäi puutteelliseksi. Oppaat työskentelivät pitkiä työpäiviä ja viettivät harvinaislaatuiset vapaapäivänsäkin paikoissa, joita olivat suositelleet asiakkailleen. Oppaat olivat siis töissä vapaapäivinäkin, sillä heidän tuli pitää vaadittu työroolinsa päällä asiakaskohtaamisissa, eivätkä he saaneet vapaillakaan kaipaamaansa lepoa, mikä lisää puutteita työhyvinvoinnissa (Guerrier & Adib, 2003.) Vastaavasti myös hotellityöntekijät, etenkin pienissä sesonkilomakohteissa, saattavat joutua vapaa-aikanakin asiakaskohtaamisiin ja pitämään työrooliaan yllä, minkä vuoksi työstä palautuminen jää puutteelliseksi. Hotelliala ja muu matkailualan työ ovat erinomaisia esimerkkejä tunnetyöstä, joten työhyvinvointitutkimus alalla on tärkeää.

Tuoreessa kansainvälisessä, Taiwanin yliopistossa tehdyssä, tutkimuksessa on tutkittu turistiasiakaskunnan (*tourism involvement*), työn imun ja työtyytyväisyyden yhteyttä hotellityössä. Tutkimukseen osallistui 336 vapaaehtoista, jotka työskentelivät vakituisesti kansainvälisissä hotelleissa Taiwanissa. Tutkimustulokset osoittivat, että turistiasiakaskunta, työn imu ja työtyytyväisyys ovat yhteydessä toisiinsa. Turismi liittyy vapaa-aikaan, mukavuuteen ja rentoutumiseen, joten ajatukset turismista välittävät miellyttäviä tunnetiloja. Tutkimuksen mukaan hotellityöntekijältä vaadittava tietoisuus alueen turistinähtävyyksistä ja vapaa-ajantapahtumista tekevät hänelle miellyttävän olon ja lisäävät hänen motivaatiotaan hotellityöhön. Siten turistiasiakaskunta lisää työn imua ja parantaa työtyytyväisyyttä. (Mu Yeh, 2013.) Toisaalta jatkuva turismin tiedostaminen saattaa lisätä hotellityöntekijän tietoisuutta siitä, että hän työskentelee silloin, kun muut ovat vapaalla pitämässä hauskaa. Tällöin voidaan nähdä, että turistiasiakaskunta heikentää työnimua ja lisää työtytymättömyyttä.

Olen edellä esitelty lyhyesti muutamia kotimaisia ja kansainvälisiä matkailututkimuksen piirissä tehtyjä tutkimuksia. Osa tutkimuksista on keskittynyt kuvaamaan matkailu-

työn ominaisuuksia ja työntekijän arkea ja osa painottuu matkailutyöntekijän työhyvinvointiin. Yhteenvetona totean, että hotelli- ja muu matkailuala on sesonkiluontoista, epäsäännöllistä, heikkopalkkaista, naisvaltaista ja vuorovaikutteista palvelutyötä. Lyhyet työsuhteet, alalla vaadittava tunnettyö ja liiallinen työmäärä heikentävät työntekijöiden työmotivaatiota ja aiheuttavat työntekijöissä vaihtuvuutta. Matkailutyöntekijä on töissä kun muut lomailevat, millä on nähty positiivisia ja negatiivisia vaikutuksia työhyvinvoinnin kannalta. Turismiin liittyvät rentoutumisen ja mukavuuden kokemukset voivat välittyä asiakkaalta työntekijälle ja lisätä työtyytyväisyyttä ja parantaa asiakaspalvelun tasoa. Toisaalta työntekijän tietoisuus siitä, että hän on töissä, kun muut lomailevat heikentää työhyvinvointia. Otan jäljempänä huomioon nämä edellä mainitut hotellialan erityispiirteet, kun nostan aineistosta esille hotellialaa rakentavia diskursseja.

4. AINEISTOT JA MENETELMÄT

Tässä luvussa avaan tarkemmin tutkimusmenetelmäni, diskurssianalyysia. Pohjaan menetelmäni Jokisen, Juhilan ja Suonisen (1993; 2002; 2006) näkemyksiin diskurssianalyysistä. Pohdin lisäksi tutkimuksen eettisyyttä ja esittelen tarkemmin tutkimusaineistoani. Lopuksi tarkastelen yksityiskohtaisesti analyysiprosessiani.

4.1 Diskurssianalyysi merkitysten tutkimisessa

Diskurssianalyttisen tutkimuksen mukaisesti olen valinnut tutkimuskohteeksi ne kielelliset prosessit ja niiden tuotokset, joissa ja joiden avulla sosiaalinen todellisuutemme rakentuu (ks. Jokinen, 2002, s. 40–42). Diskursiivinen lähestymistapa pohjautuu sosiaalisen konstruktionismin mukaiseen käsitykseen kielestä todellisuuden rakentajana, minkä mukaan ajattelen, että todellisuus tuotetaan vuorovaikutuksellisissa prosesseissa (ks. Kuusela & Kejonen, 2008). Diskurssianalyysissä ollaan kiinnostuneita siitä, mitä merkityksiä käytetään, miten ne esitetään vuorovaikutustilanteissa ja miten merkitykset ovat osallisena sosiaalisen maailman rakentumisessa (Suoninen, 2002, s. 21). Koska kiinnostukseni on merkityksissä, on diskurssianalyysi tutkimusmenetelmänä tukenut tutkielmani tavoitteita. Diskurssianalyttinen tutkimus on aineistolähtöistä (Jokinen & Juhila, 2002, s. 60), joten en ole tutkimuksessani olettanut tietoa työhyvinvoinnista ja hotellialan työstä ennalta tiedetyksi. Tutkimusta ei kuitenkaan voida koskaan pitää täysin aineistolähtöisenä, sillä tutkijana minulla on käsitys työhyvinvoinnin ja hotellityön teori-

oista, joiden avulla olen tunnistanut ja joita vasten olen verrannut aineistossa hahmottuvia työhyvinvoinnin ja hotellityön rakentumisia ja niihin liittyviä diskursseja (ks. Juhila, 2002, s. 169; Jokinen & Juhila, 2002, s. 62).

Diskurssianalyysin periaatteiden mukaisesti olen ottanut yksilön sijaan keskeiseksi tutkimuskohteeksi sosiaaliset käytännöt, kuten kielen käytön ja merkityssystemit. Kielen käyttöä on mahdollista analysoida kahdesta eri näkökulmasta: todellisuuden kuvana tai todellisuuden rakentamisena. Ensimmäinen, realistinen, näkökulma tukeutuu oletukseen, jonka mukaan kielen käyttö toimii välineenä saada tietoa olemassa olevista faktoista. Jälkimmäisessä, konstruktionistisessa näkökulmassa kielen käyttöä tarkastellaan osana todellisuutta. (ks. Jokinen, Juhila & Suoninen, 1993, s. 37.) Vaikkei näitä näkökulmia voida suoraan yhdistää, voidaan diskurssianalyttistä tutkimusta tehdä kuitenkin etsimällä aineistosta vahvoja, hegemonisen aseman saavuttaneita diskursseja (Jokinen & Juhila, 1993, s. 76–77). Tällöin mielenkiinto on kulttuurisissa itseäänselvyyksissä ja eräänlaisissa luonnollisiksi ja kyseenalaistamattomiksi totuuksiksi muotoutuneissa diskursseissa (Jokinen & Juhila, 1993, s. 76–77). Hegemonisesta diskurssista voi olla kyse, kun se toistuu useasti, on itsestään selvä, vaihtoehdoton ja dominoiva (Jokinen & Juhila, 1993, s. 81). Tutkimukseni teoreettinen ote on yhdistelmä (heikkoa) sosiaalista konstruktionismia ja diskurssianalyysiä, joten tutkijana mielenkiintoni on kulttuuristen käsitysten ja totuudeksi muodostuneiden diskurssien analysoimisessa (ks. Jokinen & Juhila, 1993, s. 76–77). Oletan, että yhteiskunnalliset, sosiaaliset ja kulttuuriset itseäänselvyydet vaikuttavat siihen, miten internet-keskustelijat konstruoivat hotellialaa ja työhyvinvointia (ks. Alasuutari, 2007, s. 13–14; Jokinen & Juhila, 1993, s. 76; Kuusela & Kejonen, 2008, s. 26).

Diskurssianalyysin periaatteiden mukaisesti olen aloittanut analyysin arvioimalla, millä sanastoilla hotellityötä ja työhyvinvointia aineistossa on tarkasteltu (ks. Suoninen, 2002, s. 18). Tämän jälkeen olen siirtynyt vaativampaan analysointiin ja tarkastellut, miten asioista on kerrottu, miten keskustelu on muodostunut ja miten erilaisia diskursiivisia resursseja on käytetty, muokattu ja kierrätetty (ks. Pietikäinen & Mäntynen, 2009, s. 169). Teoreettisena viitekehyksenä sosiaalinen konstruktionismi on näkynyt sekä tutkimuskohteeni valinnassa, tutkimuskysymysteni muotoilussa, analyttisten työkalujen kehittämisessä että tutkijan ja tutkimuskohteen välisen suhteen ymmärtämisessä (ks. Jokinen, 2002, s. 40). Diskurssianalyysin vaatimusten mukaisesti olen ottanut sosiaalisen

konstruktion lähtökohdat vakavasti ja yrittänyt kehitellä sellaisia tapoja lähestyä ja analysoida internet-keskusteluja, jotka olisivat niille sensitiivisiä (ks. Jokinen, 2002, s. 40). Määrittelen diskurssin Jokisen, Juhilan ja Suonisen (1993, s. 27) tapaan eheäksi säännömukaisten merkityssuhteiden systeemiksi, joka rakentuu sosiaalisissa käytännöissä ja rakentaa sosiaalista todellisuutta. Diskurssianalyysin idean mukaisesti en ole tutkinut niinkään yksittäisiä diskursseja, vaan sitä, kuinka ne aktualisoituivat erilaisissa sosiaalisissa käytännöissä (ks. Jokinen ym., 1993, s. 28).

4.2 Positioni tutkijana

Kuten jo sosiaalista konstruktiota käsittelevässä luvussa totesin, tutkijana osallistun sosiaalisen todellisuuden rakentamiseen, kun kuvaan sitä tutkimustulosteni avulla (ks. Jokinen, 2006, s. 41). Olen tutkijana keskeinen toimija, sillä olen vastuussa siitä, miten tulkitsem aineistossa rakentuvia diskursseja (ks. Juhila, 2006, s. 201). Kun pohdin tutkijan positiotani, tulee minun huomioida aikaisemmat taustani respatyössä ja mitä vaikutuksia sillä on tutkimukseen. Juhila (2006) erittelee tutkijalle neljä diskurssianalyttistä positiota: analyytikon, keskustelijan, asianajajan ja tulkitsijan.

Tutkijan positiot ovat tilannekohtaisia ja vaihtuvia ja periaatteessa yhdisteltävissä niin, että tutkijana voin liikkua niiden välillä tutkimuksen eri vaiheissa tutkimuskysymysten ja -intressieni mukaan. Käsitän asemani tutkijana yhdistelmäksi asianajajan ja tulkitsijan positioita. Tutkimuksessani asianajaja-position ottaminen on tuntunut luontevalta, sillä pyrin tutkimuksellani vaikuttamaan hotellialan ja respatyön työhyvinvointiin, kun tuon aineistosta esille mahdollisia työhyvinvointiin liittyviä ongelmia, ja siten herättämään niistä keskustelua. Tutkimus on aina poliittisesti toteutunutta ja tutkijan arvot vaikuttavat tietyissä määrin tutkimustuloksiin. Kun tutkijana olen sitoutunut selkeästi joihinkin arvoihin, esimerkiksi hyvinvointiin työssä, minulla on sen myötä välineet väliintuloon, argumentaatioon ja jonkun todellisuuden version puolelle asettumiseen. Tulkitsija-positionissa keskeistä on tutkijan ja tutkittavan läheinen, mahdollisesti henkilökohtainen, suhde. Tulkitsijalle aineistossa käsiteltävät aiheet ovat entuudestaan tuttuja ja läheisiä ja hänellä on jo aiheesta etukäteistietämystä. Tulkitsijan positioon asettumiseni ja läheinen suhteeni aineiston kanssa tulivat ilmi jo edellä, kun kerroin olevani ammatiltani respa, ja siten asiantuntija-asemassa käsiteltävän aiheen kannalta. Tulkitsijana nojaan kuitenkin vahvasti analyysissäni aineistoon ja etsin vihjeitä sieltä. Henkilökohtaiset kokemukseni

ja yhteiskunnallinen paikkani ovat saaneet minut kuitenkin näkemään aineistosta tiettyjä asioita, kuten mahdollisia puutteita työhyvinvoinnissa. (ks. Juhila, 2006, s. 203, 207–208, 212–213, 227.)

Analyytikko-positiossa minulla ei olisi työhyvinvoinnista tai hotellialasta etukäteistietoa, vaan tulkitsisin ne pelkästään internet-keskusteluissa rakentuviksi, joihin muu inhimillinen todellisuus ei vaikuta (ks. Juhila, 2006, s. 203). Analyytikon position ottaminen on tutkimuksessani mahdotonta, sillä tutkijana minulla on käsitys työhyvinvointia ja hotellialaa koskevasta teoreettisesta keskustelusta. Ajattelen heikon konstruktionismin tavoin, että yhteiskunnan ja kulttuurin luomat uskomukset ja teorit hotellialasta ja työhyvinvoinnista vaikuttavat sosiaalisen konstruktion taustalla (ks. Kuusela & Kejonen, 2008). Keskustelija-positiossa minun tulisi osallistua internet-keskusteluihin ja kommentoida foorumeilla (ks. Juhila, 2006, s. 219). Olen osallistunut internet-keskusteluihin lurkkaajana, eli olen lukenut ja analysoinut keskusteluja, mutta en ole kommentoinut niitä (ks. Nonnecke & Preece, 2000). Tätä ei voida hyväksyä keskustelijapositioksi, koska olen käyttänyt keskusteluja tutkimustarkoituksessa, mikä poikkeaa perinteisistä tavoista lukea keskustelufoorumeja. Toisaalta, kuten johdanto-luvussa jo kerroin, ennen tutkimuksen alkua osallistuin internetin keskusteluforumille, kun tutustuin hotellialaa koskeviin keskusteluihin etsiäkseni vinkkejä yövuoroissa jaksamiseen. Tätäkään foorumilla vierailua ei kuitenkaan voida hyväksyä keskustelijapositioksi, sillä vierailin internet-keskusteluissa lurkkaajana, joten en jättänyt itsestäni keskusteluihin mitään jälkeä.

4.3 Aineistona internet-keskustelut

Internetin keskustelukulttuureita koskevien tutkimusten tapaan määrittelen internetin keskusteluryhmän (www-keskusteluryhmän) keskusteluforumiksi, mielipidepalstaksi ja sosiaalisen median tuotteeksi, jossa yksilöt jakavat kokemuksiaan, mielipiteitään ja kohtaavat toisia samankaltaisia. Kirjoittaja voi liittää viestinsä osaksi aiemmin käytyä keskustelua tai tehdä keskustelunavauksen uudesta aiheesta. Viesti sijoitetaan sen tarkoitusperistä riippuen tietyn aiheen alle ja tulee osaksi sitä diskursiivista rakennetta, johon tulevat kirjoittajat omat viestinsä sijoittavat. (ks. Arpo, 2005, s. 42, 47, 111.) Keskusteluryhmässä yksilöillä on mahdollista keskustella avoimesti anonymiteetin suojissa (Arpo, 2005), minkä perusteella oletan, että keskustelu on totuudenmukaista. Toki mi-

nun on pitänyt huomioida, että kaikki keskustelijat eivät esiinny välttämättä omina itsenään vaan osallistuvat keskusteluun niin sanottuina trolleina häiritäkseen ja provosoidakseen keskustelua (ks. Arpo, 2005). Kun keskustelijat ovat itse hotelli- ja muun matkailualan työntekijöitä tai ainakin esiintyvät sellaisina, oletan, että saan hotellialasta ja sen työhyvinvoinnista alan työntekijöiden kokemuksia ja ajatuksia heijastavan käsityksen.

Olen hakenut keskusteluita internetin Google-hakukoneesta hakusanaparilla *työ keskustelu* ja valinnut tarkasteluun ensimmäiset kuusi haulla löytynyttä keskusteluforumia: Suomi24, Plaza, Iltalehti, Kauppalehti, Kaksplus ja City. Etsin foorumeilta keskusteluita hakusanoilla *matkailuala*, *matkailutyö*, *hotelliala* ja *hotellityö*. Otin mukaan ne keskustelut, jotka oli aloitettu tai joihin oli reagoitu viimeisen 24 kuukauden aikana, joiden lukemiseen ei vaadittu rekisteröitymistä ja jotka olivat saaneet yhden tai useamman vastauksen. Tutkimuksen aikana Aamulehti julkaisi internetsivuillaan uutisen 'Nuoret haaveilevat työstä palvelualalla – Todellisuus voi olla yllätys'. Uutisen yhteyteen oli liitetty keskusteluryhmä, johon lukijat saivat lisätä kommenttejaan. Päätin ottaa kommentit mukaan tutkimukseeni, sillä ne liittyivät aiheeltaan hotellialan työhön ja täyttivät muutoinkin edellä mainitut valintakriteerini. Lopulta aineistooni päätyi keskusteluita vain foorumeilta Suomi24, Plaza ja Aamulehti, sillä muut keskusteluforumit ja niillä olevat keskusteluketjut eivät täyttäneet edellä mainitsemiani valintakriteereitani.

Olen kerännyt aineistoa joulukuusta 2012 alkaen. 17.10.2013 tein lopulliset valinnat, jolloin aineistoni oli laajuudeltaan 36 liuskaa. Aineistossani on 13 keskusteluketjua, 121 viestiä ja 116 keskustelijaa yhteensä kolmelta keskusteluforumilta (Suomi24, Plaza ja Aamulehti). Keskustelijoita on hieman viestejä vähemmän, sillä osa keskustelijoista on vastannut ketjuihin useammin kuin yhden kerran. Valitsemiani keskusteluketjut ovat vuosilta 2005–2013, mikä kertoo omalta osaltaan aiheen tärkeydestä, sillä se on puhuttanut keskustelijoita jo lähes kymmenen vuoden ajan. Suomi24-sivustolta keskusteluita löytyi eniten, 31 liuskan edestä, joten pelkästään se olisi jo riittänyt aineistoksi. Halusin kuitenkin ottaa mukaan useampia keskusteluforumeja, jotta pystyisin havaitsemaan mahdollisia foorumien välisiä diskurssieroja. Suomi24-sivusto on Suomen suurin verkko-yhteisö (Suomi24, 2013; Isokangas & Vassinen, 2011, s. 172), joten sen ylivoimaisuus keskustelujen määrässä ei yllättänyt. Tunnisteella ”matkailualan työ” löytyi sieltä yhteensä 1376 keskusteluketjua ja 1429 viestiä. Koska en voi mitenkään käsitellä kaik-

kia keskusteluja, olen valinnut aineistoon mukaan kaikki hotellialaa koskevat keskustelut, joihin on reagoitu 24 kuukauden sisällä ja jotka sisältävät enemmän kuin yhden vastauksen. Lisäksi otin mukaan matkailualan koulutusta koskevan keskustelun, sillä keskusteluissa viitataan paljolti hotellialan työhön. Koska olen halunnut keskittyä tutkimuksessani hotellialan työhön ja työhyvinvointiin, olen jättänyt aineistostani pois kaikki keskustelut, joissa otsikon perusteella viitataan lentokenttätyöhön, matkaopastyöhön tai safarityöhön. Tutkimukseen valikoitunut kokonaisaineisto on eritelty selkeämmin seuraavassa taulukossa (kuvio 1).

Keskustelu	Alku	Päätös	Viestiä	Keskustelijaa	Lukijaa
suomi 1	6.12.2006	20.8.2013	38	35	7 683
suomi 2	18.7.2012	12.6.2013	6	6	333
suomi 3	7.12.2006	22.4.2012	10	9	3 370
suomi 4	28.11.2011	11.1.2012	5	4	173
suomi 5	6.1.2010	29.11.2011	8	8	2 751
suomi 6	9.8.2011	9.9.2011	5	5	296
suomi 7	8.3.2011	9.8.2011	6	6	452
suomi 8	11.1.2011	2.3.2011	3	3	720
suomi 9	28.6.2010	15.1.2011	6	6	1 125
suomi 10	1.4.2011	22.8.2013	13	12	934
suomi 11	26.11.2012	4.5.2013	8	8	263
aamu	14.2.2012	14.2.2012	7	7	ei tietoa
plaza	5.10.2005	16.2.2013	6	7	1 606
Yhteensä: 13	5.10.2005	22.8.2013	121	116	19 443

Kuvio 1. Tutkimuksen kokonaisaineisto 36 liuskaa (17.10.2013)

Olisi ollut mielenkiintoista havainnoida, kuinka matkailualan työnkuva on muuttunut ajan saatossa ja tutkia keskusteluja todella pitkällä aikavälillä. Internet-keskustelut ovat kuitenkin suhteellisen tuore ilmiö ja haluan keskittyä nykyhetken tilanteeseen, joten on ollut relevanttia keskittyä kirjoituksiin, jotka ovat puhuttaneet viimeisen 24 kuukauden aikana. Olen seurannut keskustelufoorumeita vuoden 2012 joulukuusta alkaen vuoden 2013 lokakuuhun asti ja huomannut, että osa jo vuonna 2005 aloitetuista keskusteluista puhuttaa yhä. Keskusteluja myös seurataan, vaikka niihin ei kommentoitaisi, sillä lukukertojen määrä oli jokaisessa keskustelussa tutkimuksenteon aikana lisääntynyt, vaikka kommentteja ei olisikaan tullut lisää. Tämä on loistava esimerkki niin sanotusta lurkaamisesta, jossa ihmiset lukevat keskusteluita kommentoimatta niitä (ks. Nonnecke & Preece, 2000).

Tutkimuksen alussa olin poiminut Suomi24-sivustolta tunnisteella ”yötyö” mukaan kaikki vuorotyötä ja yötyötä koskevat keskustelut, joissa keskustellaan yötyöstä yleisesti. Kiinnostukseni on tutkia vuoro- ja yötyön yhteyttä hotelli- ja muun matkailualan työhyvinvointiin. Tutkimuksen kuluessa aineistoa kertyi niin runsaasti, että minun tuli rajata aluetta suppeammaksi ja poistin aineistosta yötyö-tunnisteella olevat keskustelut. Tämän tein osaltaan myös validiteetti- ja reliabiliteettisyistä, sillä en voinut olla varma, käsiteltiinkö yötyö-keskusteluissa matkailualaa, sillä niissä keskusteltiin yötyöstä yleisesti. Tutkin kuitenkin vuorotyötä työhyvinvoinnin osana aineistoon valikoituneiden hotellialan työtä koskevien keskusteluiden avulla.

Diskurssianalyysiin ei vaadita suurta aineistoa, vaan aineiston keruuta ja valintaa ohjaavat tutkimusintressini. Juhila ja Suoninen (1999, s. 241) korostavat koko aineiston ja varsinaisen ydinaineiston erottamista, jolloin tutkimusprosessin aikana koko aineistokorpuksesta valikoituvat vain tietyt tapaukset tarkempaan analyysiin eli tutkimuksen fokukseen. Tarkempaan analyysiin eli ydinaineistokseni olen valinnut kaikista 121 viestistä 53 viestiä. Ydinaineistoksi valikoituneet viestit ovat yhteensä viidestä eri keskusteluketjusta: suomi1, suomi7, suomi10, aamu ja plaza. Plaza ja suomi10 ovat valikoiduista keskusteluketjuista ainoat, joista keskustelujen kaikki viestit ovat kokonaisuudessaan valikoituneet mukaan ydinaineistoon. Muista keskusteluketjuista olen valinnut yhden tai useamman viestin (ks. kuvio 2). Ydinaineistovalinnan tein siksi, koska halusin ottaa lähempään tarkasteluun keskenään erilaisia, eripituisia ja eri aiheita käsitteleviä viestejä ja keskusteluketjuja, jotka ovat olleet aktiivisia usean vuoden ajan tai vaihtoehtoisesti vain hyvin lyhyen aikaa. Näin oletan saavani mahdollisimman tarkan käsityksen hotellialan työhyvinvoinnista aineistossa. Olen halunnut ilmoittaa aineiston määrän sekä viesteinä että liuskoina, sillä viestit ovat keskenään eripituisia. Kun ilmoitan liuskamäärän, saadaan tarkempi käsitys aineiston laajuudesta. Tiedostan, että tekemilläni valinnoilla ydinaineiston suhteen tulen rajanneeksi pois joitakin kuvauksia työhyvinvoinnista ja hotellialasta. Näen, ettei tästä ole diskurssianalyysin kannalta haittaa, sillä valitsemani ydinaineiston kirjoitukset ovat rikasta aineistoa.

Keskusteluketjun nimi	Keskusteluketju aktiivisena	Ydinaineisto liuskoina ja viestien lukumääränä	Aihe
Plaza	5.10.2005–22.8.2013	2 liuskaa, 7 viestiä	Hotellityö
Aamu	14.2.2013–14.2.2013	0,5 liuskaa, 1 viesti	Nuoret haaveilevat työstä palvelualalla - Todellisuus voi olla yllätys
Suomi1	6.12.2006–20.8.2013	7,5 liuskaa, 27 viestiä	Matkailuala
Suomi7	18.3.2011–9.8.2011	1 liuska, 5 viestiä	Respaan töihin
Suomi10	1.4.2011–22.8.2013	4,5 liuskaa, 13 viestiä	Saako restonomi töitä

Kuvio 2. Ydinaineisto 53 viestiä, 15,5 liuskaa

Kokonaisaineiston avulla olen saanut yleisen käsityksen siitä, minkälaiseksi hotellityö ja hotelli- ja muu matkailualan koulutus rakentuvat internet-keskusteluissa, ja mitä ammattinimikkeitä ja toimijoita hotellialalle keskusteluissa rakentuu. Ydinaineiston avulla olen puolestaan selvittänyt, kuinka nämä hotellialalle annetut merkitykset ovat yhteydessä työhyvinvoinnin rakentumiseen. Luvun 5 tulokset perustuvat ydinaineiston analyysiin, sillä sieltä olen poiminut hotellialan työhyvinvointia rakentavia diskursseja, jotka merkityksellistävät hotellialan työhyvinvointia aineistossa jonkinlaiseksi.

4.4 Tutkimuseettiset kysymykset

Kun pohdin tutkimuksen eettisyyttä, minun on pitänyt huomioida, että tutkimus on tutkittavalle vapaaehtoista, tutkimuksesta ei aiheudu tutkittavalle haittaa ja tutkittavan tietosuoja on turvattu (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2009). Tässä tutkimuksessa käytössäni on ollut verkkoaineisto, joka on julkaistu jo ennen tutkimuksen alkua. Valtaosa kirjoittajista on anonyymejä, joten tutkittaviin ei siis välttämättä ole ollut mahdollista ottaa yhteyttä ja täten saada hyväksyntää tutkimukselle. Tämä on aiheuttanut pohdintaa tutkimuksen eettisyydestä. Verkkoaineisto on kaikkien saatavilla, joten periaatteessa se on vapaasti käytettävissä. Tutkittava ei kuitenkaan välttämättä tule ajatelleeksi, että hänen keskusteluryhmään kirjoittamansa kommentti tulee tutkimuskäyttöön. Tutkimusetiikan mukaisesti olen toiminut mahdollisimman kunnioittavasti tutkittavaa kohtaan ja välttänyt haitan aiheuttamista. (ks. Kozinets, 2010.)

Keskustelut, jotka olen valinnut aineistooni, ovat vapaasti kaikkien saatavilla ilman rekisteröitymistä. En ole käyttänyt tutkimuksessani keskustelijoiden, paikkakuntien tai

yritysten oikeita nimiä vaan olen nimennyt keskustelijat järjestyksessä k1, k2, k3 ja niin edelleen. Jos sama keskustelija on osallistunut keskusteluun useasti, olen käyttänyt hänestä jatkuvasti samaa koodia. Yrityksistä puhuttaessa olen käyttänyt keksittyjä nimiä. Keskusteluketjut olen nimennyt julkaisupaikan mukaan. Esimerkiksi Suomi24:n keskustelut olen nimennyt nimillä suomi1, suomi2, suomi3 ja niin edelleen. Plazalta ja Aamulehdeltä keskusteluketjuja aineistossa oli vain yksi kumpaakin, joten nimeämiseen ei ole tarvittu numeroita vaan olen käyttänyt nimiä plaza ja aamu. Nämä uudelleen nimeämiset olen tehnyt osin myös sen vuoksi, että keskusteluista puhuminen olisi helpompaa lyhyemmillä termeillä. Tekstissäni voin siis käyttää nimitystä k1/suomi1, jolloin olen viitannut ensimmäiseen keskustelijaan ensimmäisessä Suomi24-keskustelufoorumin keskusteluketjussa.

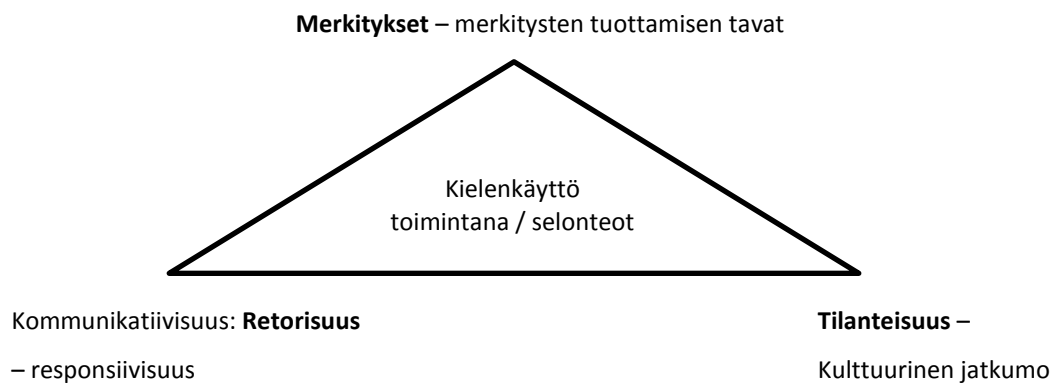
Olisin halunnut tehdä tutkimuksestani netnografisen ja tutkia verkkokeskusteluissa ilmenevää kulttuuria netnografian avulla. Kozinets (2010) korostaa, että netnografisessa tutkimuksessa tutkijan pitää pystyä saamaan hyväksyntä tutkittavilta voidakseen käyttää keskusteluja aineistonaan. En kuitenkaan ole pystynyt ottamaan yhteyttä tutkittaviin, sillä lähes kaikki keskustelijat ovat rekisteröimättömiä käyttäjiä, enkä ole saanut mistään heidän yhteystietojaan. Harkitsin ilmoittamista tutkimuksestani keskustelufoorumeilla, mutta en usko, että saisin siltikään kaipaamaani hyväksyntää tutkimuksen tekoon. Osa keskusteluista on alkanut jo vuonna 2005, joten on epätodennäköistä, että silloiset kirjoittajat käyvät enää tarkkailemassa keskusteluja. Lisäksi netnografiassa edellytetään pitempiä aikaista nettiyhteisön seurantaa. Tapauksessani olen päässyt seuraamaan keskusteluja vasta joulukuusta 2012 alkaen, vaikka keskustelut itsessään ovatkin alkaneet jo aikaisemmin. Seuraamani internet-keskustelut eivät ole kovin aktiivisia, vaan foorumeille tulee kommentteja silloin tällöin, muutaman kerran vuodessa. Jotta netnografinen tutkimus pääsisi oikeuksiinsa, toivotaan keskustelufoorumeilta aktiivista kommunikointia. Päädyin siis jättämään netnografian pois tutkimuksestani ja analysoimaan keskusteluja perinteisemmän, joskin hyvin monipuolisen ja mielenkiintoisen diskurssianalyysin avulla. Diskurssianalyysin idean mukaisesti olen kiinnostunut kielen käytöstä internet-keskusteluissa ja siitä, miten keskustelijat rakentavat ilmiöitä ja nimeävät niille syitä (ks. Suoninen, 2002, s. 18).

4.5 Analysoitavana työhyvinvoinnin merkitykset internet-keskusteluissa

Tässä alaluvussa kuvaan tarkemmin tekemääni analyysiä. Analyysiäni ohjaa ajatus sosiaalisesta konstruktionismista, jonka mukaan työhyvinvointia ja hotellialaa ei ymmärretä ennalta tiedetyksi, vaan käsitys niistä muodostuu internet-keskustelujen perusteella (ks. Berger & Luckmann, 1994). Analyysissäni en ole pyrkinyt nimeämään työhyvinvoinnin ilmiölle syytä, vaan olen keskittynyt niihin tapoihin, joilla keskustelijat rakentavat ja nimeävät ilmiötä (ks. Suoninen, 2006, s. 18). Taustalla analyysissäni on ollut uskomus, että internet-keskustelut ja niissä vallitsevat diskurssit rakentavat työhyvinvoinnin ilmiön ja hotellityön tietynlaisiksi. Päättökysymykseni ”Minkälaiseksi hotellialan työhyvinvointi rakentuu sosiaalisissa konstruktioissa internetin keskustelufoorumeilla?” on ohjannut analyysiäni. Aluksi olen arvioinut, minkälaisilla sanastoilla hotellityötä, hotelli- ja muun matkailualan koulutusta ja hotellialan työntekijöitä kokonaisaineistossa tarkastellaan (ks. Suoninen, 2002, s. 18), jotta ymmärrän, mitä merkityksiä hotellityölle aineistossa rakentuu. Tämän jälkeen olen siirtynyt ydinaineiston analyysiin ja tarkastellut, miten hotellialalle rakentuneet merkitykset ovat yhteydessä työhyvinvoinnin rakentumiseen aineistossa. Ydinaineistosta olen tarkastellut, miten asioista kerrotaan, miten keskustelu muodostuu ja miten erilaisia diskursiivisia resursseja käytetään, muokataan ja kierrätetään (ks. Pietikäinen & Mäntynen, 2009, s. 169). Analyysiprosessin aikana olen kysynyt aineistoltani:

- a) mitä merkityksiä annetaan, kun rakennetaan hotellialaa, työntekijän vaatimuksia ja matkailualan koulutusta?
- b) mitä diskursseja käytetään, kun kuvataan työhyvinvointia?
- c) mitä diskursseja käytetään, kun kuvataan vuorotyötä?
- d) mitä merkityksiä aineistosta välittyy hotellialan tulevaisuudelle?
- e) miten keskustelu muodostuu ja minkälaisia diskursiivisia resursseja käytetään?
- f) mitä retorisia keinoja aineistosta löytyy ja mitä toimijuuksia määräytyy?

Kun tein diskurssianalyysiä, otin avukseni Jokisen ja Juhilan (2006, s. 55) esittelemän diskurssianalyysin kolmion, jonka olen muokannut tutkimukseeni paremmin soveltuvaksi (ks. kuvio 3). Jokinen ja Juhila jäsentävät diskurssianalyysin kenttää jakamalla kolmion osat erilaisiin ulottuvuuspareihin. Esittelen nämä ulottuvuusparit analyysiprosessini avulla.



Kuvio 3. Diskurssianalyysin kolmio ja ulottuvuusparit (ks. Jokinen & Juhila, 2006, s. 55)

Merkityksiä voidaan tarkastella joko tilannesidonnaisena toimintana tai kulttuurisena jatkumona (Jokinen & Juhila, 2006, s. 56). Ymmärrän, että merkitykset rakentuvat käytöyhteyksissään ja niiden tarkasteleminen on aina sidottu vuorovaikutukseen tai tekstuaalisiin prosesseihin. Merkityksenantotavat ovat aina enemmän tai vähemmän sidoksissa kunkin aikakauden diskursiiviseen ilmastoon, laajempiin kulttuurisiin merkityksiin, merkityksellistämisen tapoihin ja kielellisiin käytäntöihin. Tutkimuksessani painopiste on enemmän merkityksen tilanteisen rakentamisen tarkastelussa kuin kulttuurisessa jatkumossa, sillä analysoin työhyvinvointia ja hotellialaa tietyssä ajassa ja paikassa – vuosina 2005–2013 julkaistuissa Plazan, Aamulehden ja Suomi24:n keskusteluforumien internet-keskusteluissa. Toisaalta kulttuurista jatkumoa kuvastaa tutkimukseni dialogisuus, jossa vuoropuhelussa ovat aineiston lisäksi kirjallisuus ja omat kokemukseni. Sitä pelkästä tilanteeseen sidotusta merkitysten rakentamisesta ei tutkimuksessani ole kyse. Olen tutkimuksen alussa antanut lukijalle lyhyen selvityksen siitä, millaista hotellityö ja työhyvinvointi aiemman tutkimuksen perusteella on. En ole kuitenkaan halunnut etukäteen liian tarkasti määritellä ilmiötä, sillä se on nimenomaan tutkimuksen kohteena. (ks. Jokinen & Juhila, 2006, s. 56–58.)

Diskurssianalyttinen tutkimus on kiinnostunut joko merkityksistä tai merkityksen tuottamisen tavoista, tai niiden yhdistelmästä (Jokinen & Juhila, 2006, s. 56). Aineistolle esittämäni kysymykset ovat mitä-muotoisia, jolloin kiinnostukseni on ennen kaikkea sisällöissä ja siinä, minkälaisia merkityksiä ihmiset kirjoituksissaan tuottavat työhyvinvoinnista ja hotellityöstä (ks. Jokinen & Juhila, 2006, s. 66). Ymmärrän, että kieltä käyt-

täessään internet-keskustelijat eivät ainoastaan kuvaa ilmiötä, vaan ennen kaikkea merkityksellistävät maailmaa tekemällä selontekoja (ks. Jokinen & Juhila, 2006, s. 67).

Kun kuvataan tiettyä asiaa ja kielenkäyttötilanteessa yleensäkin, on läsnä useampi diskurssi (Pietikäinen & Mäntynen, 2009, s. 57–58). Voidaan ajatella, että diskurssit muodostavat verkoston, mutta ne eivät ole keskenään samanarvoisessa asemassa, ja eri tilanteissa hallitsevat erilaiset diskurssit (Pietikäinen & Mäntynen, 2009, s. 57–58). Näin on tutkimuksessani työhyvinvoinnin suhteen, jota rakentaessa on läsnä monia diskursseja. Välttämättä sana työhyvinvointi ei sanana esiinny aineistossa lainkaan, vaan sitä ilmaisemaan on käytetty epäsuorasti monia muita ilmaisuja. Aineistossa esiintyy laajalti keskustelua hotelli- ja muun matkailualan koulutuksesta. Kouluttautumisen merkitys yksilön työhyvinvoinnille toistui tehdyissä työtyytyväisyys-, työuupumus- ja työn epävarmuustutkimuksissa (ks. Kim ym., 2009; Leiter & Maslach; 1997; 2005), minkä vuoksi olen huomionut koulutusta koskevan keskustelun myös analyysissäni.

Analyysin ensimmäisessä vaiheessa olen etsinyt koko aineistokorpuksesta kohdat, joissa puhutaan hotellityöstä ja hotelli- ja muun matkailualan koulutuksesta. Olen listannut kokonaisaineistosta ammattinimikkeet, jotka rakentavat hotellityöntekijää aineistossa jonkinlaiseksi. Näin olen saanut kokonaisaineiston avulla käsityksen siitä, minkälaisia toimijoita hotellialalla aineistossa rakentuu. Olen jakanut hotellityötä ja hotelli- ja muun matkailualan koulutusta rakentavat merkitykset positiivisiin ja negatiivisiin, jotta olen saanut kokonaiskäsityksen siitä, minkälaiseksi hotelliala aineistossa rakentuu. Välttämättä diskurssit eivät kuitenkaan aina ole selkeästi positiivisia tai negatiivisia, vaan jonkin sanan pois jättäminen voi olla myös merkki diskurssista. Analyysini perimmäisenä tarkoituksena on selvittää, minkälaisia merkityksiä hotellityölle rakentuu internet-keskusteluissa ja kuinka nämä merkitykset ovat yhteydessä työhyvinvoinnin rakentumiseen. Tärkeää on siis analyysin kannalta aluksi selvittää hotellityötä rakentavat diskurssit, jotta voin tutkia, onko niillä yhteyttä työhyvinvoinnin rakentumiseen.

Kokonaisaineiston analyysin jälkeen olen siirtynyt tarkempaan ydinaineiston analyysiin ja tunnistanut sieltä työhyvinvointia rakentavat diskurssit. Ensimmäisten analyysikerrosten pohjalta olen päätenyt tarkastelemaan työn epävarmuustekijät -, työuupumus- ja työtyytymättömyys-diskurssien rakentumista aineistossa. Olen pohtinut, miten ne aktivoituvat ja mitä merkityksiä ne tuovat mukanaan. Nämä kolme diskurssia ovat aineis-

tossa hallitsevia, hegemonisia, diskursseja ja esiintyvät aineistossa usein. Myöhemmässä analyysivaiheessa olen tunnistanut vielä työtyytyväisyys-diskurssin vastadiskurssina työtytymättömyydelle. Työtyytyväisyys ei ole yhtä hallitseva, kuin muut diskurssit, mutta olen halunnut nostaa sen esille, koska keskustelufoorumeilla oli myös positiivista puhetta hotellialan työstä. Diskurssit eivät välttämättä sellaisenaan esiinny aineistossa, vaan ovat tulkittavissa aineistosta annettujen merkitysten avulla. Analyysini vaiheita olen kuvannut tarkemmin kuviossa 4.

Analyysin kohde	Analyysi
Kokonaisaineiston luenta	Yleinen käsitys aineistosta: hotelli- ja muun matkailualan koulutusta koskevan puheen tunnistaminen; hotellialan ammattinimikkeiden ja toimijoiden tunnistaminen; työntekijän vaatimusten tunnistaminen
Kokonaisaineiston uudelleen luenta	Yleinen käsitys aineistosta: hotellialaa ja hotelli- ja muun matkailualan koulutusta rakentavien merkitysten jako positiivisiin ja negatiivisiin
Ydinaineiston luenta	Työhyvinvointia rakentavien diskurssien tunnistaminen: mitä merkityksiä rakentuu työn epävarmuustekijöille, työuupumukselle ja työtytymättömyydelle?
Ydinaineiston uudelleen luenta	Varmistuminen työhyvinvointia kuvaavista diskursseista ja neljännen työhyvinvointia rakentavan diskurssin tunnistaminen: mitä merkityksiä rakentuu työtytyväisyydelle?
Ydinaineiston uudelleen luenta	Kontekstin hahmottaminen ja työhyvinvointimainintojen kirjaaminen ydinaineistosta
Ydinaineiston uudelleen luenta	Miten asioista puhutaan; minkälaisia retorisia keinoja aineistosta löytyy; mitä toimijuuksia määräytyy; minkälaisia merkityksiä keskustelusta välittyy hotellialan tulevaisuudelle?
Kokonais- ja ydinaineiston uudelleenluenta	Varmistuminen tuloksista ja johtopäätökset
Ydinaineiston luenta	Kokoavien tulosten pohdinta

Kuvio 4. Analyysiprosessi

Vaikka pääpainoni on merkitysten tutkimisessa, on analyysiprosessiini kuulunut kuitenkin pienissä määrin myös tekstien retoristen keinojen erittely. Tämän tein sen vuoksi, että ymmärtäisin, miten eri selontekoja tuotetaan ja kuinka ne saadaan näyttämään faktoilta (ks. Jokinen, 2006, s. 47). Retorisuus on kielenkäytön avulla tapahtuvaa, tietyille yleisölle suunnattua vakuuttelua ja suostuttelua, jossa pyritään ”ajamaan” jotakin tiettyä mielipidettä niin, että yleisö asettuisi sen taakse (Jokinen & Juhila, 2006, s. 77). Retorisen analyysin ominaispiirteiden mukaisesti tarkastelen, millaisia suostuttelun ja vakuuttelun keinoja käyttämällä lukija pyritään vakuuttamaan esitetyn argumentin uskottavuudesta ja siten taivuttelemaan hänet puolelleen (ks. Jokinen, 2006, s. 47). Kun tarkastelen aineiston retoriikkaa, keskityn sanavalintoihin ja miten-kysymys ohjaa tällöin analyysiäni. Analyysin lopputulemana olen pyrkinyt määrittelemään diskurssien välisiä valtasuhteita ja pohtinut, minkälaisia toimijuuksia aineistossa määräytyy.

Olen halunnut aloittaa analyysini hotellialan ammattinimikkeiden ja toimijoiden tarkastelulla, jotta ymmärrän, minkälaisia merkityksiä hotellialan työntekijälle aineistossa rakentuu. Seuraavaan listaukseen olen poiminut kokonaisaineistosta ne hotellialan ammattinimikkeet ja toimet, joita aineistossa mainitaan (aakkosjärjestys):

Contact center; esimies; extraaja; harjoittelija; hotelli- ja ravintolaketjun omistaja; hotellipäällikkö; hotellisiivooja; hotellivirkailija; hotellin respalainen; hovimestari; huoltomies; ilmainen työvoima; keittiöpäällikkö; kokki; kouluttaja; myyntivirkailija; perustyöntekijä; päällikkö; ravintolapäällikkö; respa; restonomi; rivityöntekijä; sihteeri; tarjoilija; vahtimestari; vartija; vastaanoton vuoropäällikkö; vakkari; vastaanottopäällikkö; vastaanottovirkailija; vuorovastaava; yrittäjä; yökkö.

Edellä olevasta sanastosta voidaan päätellä, että hotellialalle rakentuvia toimijoita ja ammattinimikkeitä on paljon, mikä tekee hotellityöstä monialaista ja tästä tutkimuksesta yleistettävää. Ammattinimikkeiden tunnistamisen jälkeen olen siirtynyt ydinaineiston analyysiin ja poiminut aineistosta rakentuneita merkityksiä, jotka konstruoivat hotellialan työhyvinvointia internet-keskusteluissa tietynlaiseksi. Annetut merkitykset olen hahmottanut diskursseiksi. Tarkastelen rakentuneita merkityksiä lähemmin seuraavassa luvussa, jossa esittelen tutkimustulokseni.

5. TYÖHYVINVOINNIN VALLITSEVAT RAKENTUMISTAVAT INTERNET-KESKUSTELUISSA

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni tuloksena neljä diskurssia, joissa hotellialan työhyvinvointi aineistossa rakentuu: työn epävarmuustekijät, työuupumus, työtyytymättömyys ja työtyytyväisyys (ks. kuvio 5). Näistä kolme ensimmäistä ovat hegemonisia ja esiintyvät aineistossa usein. Työtyytyväisyys-diskurssi puolestaan esiintyy vastadiskursseina työtyytymättömyydelle. Olen keskittänyt diskurssien rakentumisen tarkastelun ydinaineistoon. Kokonaisaineisto vaikuttaa kuitenkin kokoajan analyysini taustalla, sillä olen saanut sen avulla yleisen käsityksen hotellityöstä ja hotelli- ja muun matkailualan koulutuksesta aineistossa, mikä on auttanut minua työhyvinvointia merkityksellistävien diskurssien tunnistamisessa.

Diskurssi	Mitä merkityksiä sille annetaan aineistossa?
Työn epävarmuustekijät	Pelko tulevasta työttömyydestä; pelko työsuhteessa tapahtuvista muutoksista; koulutettujen ylitarjonta; yksilön ominaisuuksista johtuva työn epävarmuus
Työuupumus	Liiallinen työmäärä; riittämättömyyden tunne; työn raskaus; vuorotyö; yötyö; väsymys; vähäiset vaikutusmahdollisuudet; oikeudenmukaisuuden puuttuminen
Työtyytymättömyys	Riittämätön palkitseminen; heikkolaatuinen koulutus; ammatillisen itsetunnon ja arvostuksen puute; työntekijöiden vaihtuvuus
Työtyytyväisyys	Kansainvälisyys; työn monipuolisuus; työssä viihtyminen; työyhteisö; alan hienoinen arvostus joissakin viesteissä

Kuvio 5. Hotellialan työhyvinvointia rakentavat diskurssit yhteenvetona

5.1 Työn epävarmuustekijät diskurssina

Tunnistin aineistosta työn epävarmuustekijät -diskurssin. Ilmaisissa, jotka rakensivat hotellialan työtä aineistossa epävarmaksi, esiintyi pelkoa tulevasta työttömyydestä, pelkoa työsuhteessa tapahtuvista muutoksista, pelkoa koulutettujen ylitarjonnasta ja siten työpaikkojen vähyydestä sekä pelkoa yksilön ominaisuuksien sopimattomuudesta työhön. Tutkimuksessani korostui yhteiskunnan ja organisaation merkitys epävarmuuden aiheuttajana. Osassa internet-keskusteluista tuotiin esille työntekijän ulkonäköön ja luonteeseen liittyvät paineet, mikä kertoi osaltaan yksilöstä johtuvista epävarmuuksista ja tulkitsen niitä sellaisina. Toisaalta työntekijän vaatimukset ovat yhteiskunnan ja organisaation asettamia, eikä siten niidenkään yhteydessä voida täysin puhua yksilöstä johtuvasta epävarmuudesta. Työn epävarmuuden esitettiin keskusteluissa lisäävän työuupumusta ja työtyytymättömyyttä.

5.1.1 Organisaatiosta johtuvat epävarmuustekijät

Pelko tulevasta työttömyydestä rakentui aineistossa ilmauksissa: *en usko, että työmahdollisuudet ovat loistavia; toive työn jatkuvuudesta seuraavana sesonkina; sesonkiluontoinen; epävarma; matkailualan ihmisiä paljon; restonomeja liikaa; pikku keikkoja silloin tällöin; pätkätyö; ei kovin työllistävä; työntekijöiden vaihtuvuus ei ole suurta; työpaikkojen vähyys ja huono laatu; ulkomailta voi löytyä tosin paremmin duuneja kuin Suomesta ja ylityöllistetty.*

Tunnistin aineistosta erityisesti työsuhteen luonteeseen ja työsuhteen muutoksiin liittyviä ilmauksia, kuten *epäsäännöllinen; osa-aikainen; määräaikainen ja vuokratyöfirmojen palveluita*, jotka rakentavat osaltaan merkitystä työn epävarmuudesta ja epäsäännöllisyydestä. Nämä ilmaukset merkityksellistävät hotellialan työsuhteita keskusteluissa epävarmoiksi. Epävarmat työsuhteet lisäävät pelkoa työsuhteessa tapahtuvista muutoksista ja siten tulevasta työttömyydestä.

Hotelli- ja ravintola-alalla hyödynnetään paljon vuokratyövoimaa, sillä työ on usein hyvin samanlaista hotelli- ja kassajärjestelmiseen työpaikasta riippumatta ja siten siihen on helppo palkata kokemattomiakin työntekijöitä. Vuokratyöntekijöitä kohtaan rakentuu internet-keskusteluissa syrjintää. Heitä ei jakseta perehdyttää työhön, koska jatkuvasti vaihtuvan työntekijän perehdyttämistä ei nähdä vaivan arvoisena. Toisaalta kouluttamatta jättäminen saattaa johtua myös vuokratyöntekijästä itsestään, sillä jos työntekijä tekee työpaikalla vain yhden vuoron silloin tällöin, ei kouluttautuminen välttämättä motivoi häntä. Internet-keskusteluissa vuokratyölle annettiin merkityksiä, kuten kouluttamaton, edullinen ratkaisu, ammattitaidoton ja tietämätön. Vuokratyövoimaa myös vähäteltiin, sillä esitettiin, että vuokratyö ei vaadi suurta osaamista.

Vuokrafirmojen kautta pääsee tekemään keikkaa ilman sen ihmeempää koulutustakin. Työssä on tärkeintä kohteliaisuus asiakkaita kohtaan ja varausjärjestelmän käyttö ja sen hallinta tietokoneelta. (...) (k3/suomi7)

(...) kaikki ketjut ovat todella surkeita, koska palkoissa pyritään säästämään kaikin keinoin ja käytetään vuokratyöfirmojen palveluita. Ei ole vakinaista henkilökuntaa, joka tuntisi talon tavat. (k5/aamu)

Vuokratyön hyödyntämisestä hotellialalla on tulkittavissa yhtäältä se, että vuokratyöntekijällä itsellään on mahdollisuuksia työskennellä joustavasti missä vain, toisaalta se, että vuokratyöntekijät ovat ammattitaidoton ja osaamaton ryhmä, jotka otetaan hädän tullen vaikka ilman koulutusta töihin. Keskusteluissa esitettiin, että vuokratyövoiman käyttö hotellialalla on yleistä. Koska vuokratyöntekijän työllistyminen on sidoksissa vakinaisen henkilökunnan sairastumisiin ja työvoimapulaan, rakentaa se internet-keskusteluissa vuokratyötä hotellialalla epävarmaksi.

Internet-keskusteluissa hotelliala sai merkityksensä sesonkityönä. Sesonkityö ja siihen liittyvä epävarmuus työn saannista seuraavalla sesongilla on usein keskustelun aiheena. Matala sesonki kuluu pelätessä, onko töitä seuraavaksi kaudeksi ja työnhaku on ainaista taistelua muiden hakijoiden kanssa. Sesonkiluontoisuus rakentaa hotellialan työstä internet-keskusteluissa epävarmaa.

(...) matkailukeskuksissa voidaan sesongiksi ehkä palkata uutta väkeä tai sitten sitä samaa vanhaa, mikä oli edellisellä kaudellakin. Huonossa tapauksessa työ on pätkeä toisensa perään, kesä/talvi (keskuksesta riippuen milloin on sesonki) menee epävarmuudessa seuraavasta kaudesta tai sitten onnistut työlläsi vakuuttamaan työnantajan ja pääset vakituiseksi sesonkiduunariksi tai sitten onnistut saamaan vakipaikan. (...) Kesä on taas aina kysymysmerkki (...) (k14/suomi1)

Lapissa sesonki on havaittavissa Etelä-Suomea voimakkaammin ja lähes kaikki tunturi- en hotellit suljetaan matalan sesongin eli kesän ajaksi. Epävarma työtilanne Suomessa ajaakin monet työskentelemään ulkomaille, joissa sesonki on usein pidempi kuin Suomessa. Internet-keskusteluissa hotelli- ja muun matkailualan työmahdollisuudet Suomessa rakentuivat epävarmoiksi, kun taas ulkomailta työtä esitettiin löytyvän Suomea paremmin.

(...) Ulkomailta voi löytyä tosin paremmin duuneja kuin Suomesta ja pikku keikkoja silloin tällöin. (k21/suomi1)

Monessa viestissä matkailualan työntekijöitä esitettiin olevan liikaa. Ylikouluttamisen myötä hotellialan työpaikoista esitettiin olevan pulaa, koska työnhakijoita on niin paljon suhteessa avoimiin työpaikkoihin. Puheet työntekijöiden ylikouluttamisesta ja sen myötä ylitarjonnasta rakentavat hotellialan työn saantia keskusteluissa epävarmaksi, koska työpaikkoja ei ole tarjolla riittävästi suhteessa työnhakijoiden määrään.

Matkailualan ihmisiä valmistuu kohtuuttoman paljon, paikkoja on kuitenkin vähän (...) (k14/suomi1)

(...) Näistäkin (työpaikoista) joudut kilpailemaan satojen muiden kanssa (...) (k21/suomi1)

Joo, älä vaan rupea lukemaan restonomiksi niin et ole kilpailemassa mun kanssa samoista työpaikoista, joita matkailupuolella on tosi vähän!! (k3/suomi10)

*(...) Restonomeja on paljon, joista suuri osa ei ole alansa töissä, tai ovat työttöminä.
(...) (k10/suomi10)*

*(...) Kilpailu harvoista, hyvistä matkailualan töistä on kovaa, kun koulutettuja restonomeja on toooooo paljon työmarkkinoilla. Onneksi älytivät lakkauttaa koulutusohjelmia (esim. amk-Y) ylikouluttamisen vuoksi. Terv. Restonomi ihan muissa hommissa.
(k12/suomi10)*

Työllistyminen hotelli- ja muulle matkailualalle rakentui keskusteluissa haastavaksi ja paikoin asia esitettiin jopa ironiseen sävyyn ja kyseenalaistaen, onko edes olemassa sellaisia yliluonnollisia työnhakijoita, joita työnantajat korkeilla vaatimuksillaan etsivät palvelukseensa. Hotelli- ja muun matkailualan työpaikkojen vähättely rakensi keskusteluissa alan puutteellista arvostusta.

(...) Jos valmistutkin, joudut huomaamaan työpaikkojen vähyyden ja huonon laadun. Tarjolla saattaa olla työpaikka Joulumaan tonttuna määräaikaisesti välillä joulukuuhelmikuu tai kiinaa osaavan oppaan duuni 4h/vko.(...) (k21/suomi1)

(...) Laita työkkäriin sivuille hauksi ”matkailualan työpaikat” ja saat n. 10 paikkaa (vuoden ajasta riippumatta). Niistä puolet on matkatoimistoihin (...) ja puolet joulupukkeja tai tontun apulaisia Lappiin 5 kuukaudeksi. (...) (k5/suomi10)

Internet-keskusteluissa esitettiin, että avoimia työpaikkoja on vain ohjelmapalvelualalla ja matkatoimistoissa. Hotellialan työpaikkojen vähyys suhteessa työnhakijoihin rakentaa työn epävarmuutta aineistossa.

*(...) etenkin hotellien respoissa se (työntekijöiden) vaihtuvuus ei nyt niin suurta ole (...)
(k14/suomi1)*

Ei saa restonomit nyky-Suomessa työtä... se on Suomen turhin koulutus. Sillä tutkinnolla ei pääse muualle kuin siivoojaksi tai tarjoilijaksi (...) (k2/suomi10)

Yhteenvetona tulkitseen, että hotellialan työ rakentuu internet-keskusteluissa epävarmaksi. Puheet hotellialan sesonkiluontoisuudesta, osa- ja määräaikaista työsuhteista, vuokratyövoiman käytöstä, työntekijöiden ylikouluttamisesta ja sen myötä ylitarjonnasta ja työpaikkojen vähydestä rakentavat organisaatiosta johtuvaa työn epävarmuutta internet-keskusteluissa.

5.1.2 Yksilöstä johtuvat epävarmuustekijät

Työntekijän persoonallisuus ja ominaisuudet ovat merkittäviä palvelutyössä. Puheet, joissa esiintyy pelkoa työntekijän sopimattomuudesta alalle rakentavat yksilöstä johtuvaa työn epävarmuutta hotellialaa koskevissa internet-keskusteluissa. Hotellityöntekijän ominaisuudet ja työntekijältä vaadittavat taidot saivat merkityksensä seuraavissa sanastoissa: *Ala siis ei sovi kaikille; asiakaspalvelija; asiakaspalveluasenne; asiakaspalvelukykyä; asiakaspalvelutaitoja; avuliaita; ei liian valikoiva töiden tai tehtävien suhteen; esiintymistaitoja; ettei ala sovi kaikille; halua työskennellä vaihtelevissa vuoroissa; henkisiä voimia; hymyilevä; hyvä tyyppi; hyvää paineensietokykyä; häpeä; ketjut hyvin tarkkoja esimerkiksi hotellivirkailijoiden ulkoisesta habituksesta, esimerkiksi lävistykset, rähjäisyys tai jopa ylipaino voivat vaikuttaa; kielitaidon ei tarvitse olla huippuluokkaa, mutta sitä pitää uskaltaa käyttää; kielitaito; kielitaitoinen; luonteeni väärä respatyöhön; moniosaaja; myyntitykkeitä; oma-aloitteisia; painetta kestäviä; paksunahkainen; palveluultis; persoona; pitkä pinna; pitkäjänteisyyttä; positiivisia; positiivista asennetta; positiivisuutta; selkärankaa; supliikkainen; tiimitaitoinen; tämä ala ei sovi kaikille; useamman vuoden työkokemus; vaihdanko alaa; valmiita muuttamaan vakituisesti muualle (työn perässä); yhteistyökykyä; yövuorot eivät sovi kaikille; älyä toimia ongelmatilanteessa.*

Internet-keskusteluissa rakentui, että alalla pitää olla tietynlainen persoona ja että ala ei sovi kaikille. Keskusteluissa hotellialan työntekijän ja yrityksen yhtenevät arvot palvelutapahtuman onnistumisen kannalta rakentuivat tärkeiksi. Viesteissä esitettiin, että nykyinen työvoiman vähentäminen heikentää palvelun laatua ja aiheuttaa siten työntekijälle häpeää ja epämukavuuden tunnetta. Työntekijän tulisi siis mukauttaa oma elämäntat-

somuksensa yrityksen arvojen mukaiseksi ja pyrkiä palvelemaan asiakkaita yhtä hyvin, vaikka työntekijöitä palvelutapahtumaa kohden olisikin liian vähän.

(...) Olen aina nauttinut kyseisestä työstä, mutta tänä päivänä joutuu häpeämään asiakkaiden edessä, kun heitä ei pysty palvelemaan. Työvuorossa on vain 2-4 henkilöä ja sillä määrällä ei asiakkaita kykene hyvin palvelemaan. Alalla on myös paljon osaamattomia työntekijöitä. (...) (k5/aamu)

Työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet voitaisiin nähdä yksilöstä johtuvina työn epävarmuustekijöinä, sillä jollei työntekijä vastaa työhön tai alalle haluttua persoonaa, on työnsaanti epävarmaa. Yksilöstä johtuva epävarmuus sai internet-keskusteluissa merkityksensä ilmaisuissa, jotka liittyivät työntekijän ulkonäköön, luonteeseen ja persoonallisuuteen. Toisaalta työntekijältä vaadittavat ominaisuudet juontavat juurensa yhteiskunnasta ja organisaatiosta, joten epävarmuus ei ole siten pelkästään yksilöstä johtuvaa, vaikka tulkitsenkin niitä sellaisina.

(...) Sinulta vaaditaan hyvää paineensietokykyä, halua työskennellä vaihtelevissa vuoroissa, positiivista asennetta, esiintymistaitoja ja erittäin hyvää asiakaspalvelutaitoa. Kielitaidon ei tarvitse olla huippuluokkaa, mutta sitä pitää uskaltaa käyttää. (...) (k7/suomi1)

(...) Tarvitaan juuri asiakaspalvelukykyä, pitkäjänteisyyttä, älyä toimia ongelmatilanteessa, positiivisuutta unohtamattakaan!! (...) (k8/suomi1)

(...) Pakan hallinta vaatii useamman vuoden työkokemusta, asiakaspalvelutaitoja sekä todella paljon henkisiä voimia jotta jaksaa pyydellä anteeksi kaiken maailman idiooteilta. (...) (k30/suomi1)

(...) on oltava kielitaitoinen ja tiimitaitoinen, myös paksunahkainen sillä asiakkaathan maksavat siitä että tulevat lomalle virkistäytymään ja hommat pitää toimia! (...) Asiakaspalveluasenne on oltava koko työssäoloajan, pitkä pinna jotta jaksaa vastata yhä uudelleen samoina toistuviin asioihin, kuunnella jatkuvaa valitusta, mutta toki hotelleista lähtee myös silloin tällöin tyytyväisiäkin ihmisiä. (...) (k33/suomi1)

Esimerkiksi ulkonäköön liittyvät ominaisuudet eivät ole pysyviä ja työntekijä saattaa kokea että ”nuori ja nätti” on valttia työmarkkinoilla. Esimies ja organisaatio saattavat tietämättäänkin aiheuttaa ulkonäköpaineita työntekijöille esimerkiksi työasuvalinnoiltaan. Monessa palvelualan yrityksessä on yhtenevät työasut. Respan työasu saattaa korostaa työntekijän sukupuolta hameen ja vartalonmyötäisen jakun avulla. Muotoja hivelevä työasu ei välttämättä tue kaikkia tai edes ole kooltaan sopiva, jolloin kyseenalaistetaan työntekijän ulkonäköä. Internet-keskusteluissa hotellialan työntekijälle rakentui ulkonäköpaineita, jotka osaltaan rakentavat hotellialan työlle yksilöstä johtuvaa epävarmuutta aineistossa. Palvelualalla työntekijä on asiakkaalle näkyvä organisaation käyntikortti, mikä tekee työntekijän ulkoisesta olemuksesta väistämättä tärkeän tekijän.

(...) isot ketjut ovat hyvin takkoja esimerkiksi hotellivirkailijoiden ulkoisesta habituksesta, esimerkiksi lävistykset, rähjäisyys tai jopa ylipaino voivat vaikuttaa - valitettavasti.
(...) (k33/suomi1)

Internet-keskusteluissa yksilön persoonallisuus esitettiin tärkeäksi työllistymisen kannalta. Keskusteluissa korostettiin hotellityöntekijän persoonallisuutta ja kyseenalaistettiin oman ja muiden persoonan soveltuvuutta alalle.

(...) Ehkä luonteenikin on väärä respatyöhön. En ole mikään supliikkalainen (...)
(k3/plaza)

(...) Yövuorot eivät kaikille sovi (...) (k6/plaza)

(...) Olin ennen aivan varma, että matkailuala on juuri minulle sopiva (...) (k3/suomi1)

Tosiaan tämä ala ei sovi kaikille, kuten voit huomata edellisten kirjoituksista. (...)
(k7/suomi1)

Yhteenvetona tulkitsemme, että hotellialalle rakentui internet-keskusteluissa yksilöstä johtuvia epävarmuuksia. Keskusteluissa puhuttiin paljon hotellialalle soveltuvasta oikeanlaisesta persoonasta. Viesteissä hotellialan vaatimukset esitettiin jopa hivenen suurennellusti, sillä keskusteluissa ilmaistiin, että hotellialan työntekijän tulee olla moniosaaja ja ”yli-ihminen”, jotta hän selviää työn vaatimuksista ja pystyy toimimaan hotellialalla.

Viesteissä oli epäilyksiä joko yksilön omasta tai toisten soveltuvuudesta alalle, joten keskusteluissa työnsaantia hotellialalla rakennettiin epävarmaksi.

5.2 Työuupumus-diskurssi

Tunnistin aineistosta työuupumus-diskurssin. Hotellialan työ rakentui internet-keskusteluissa liiallisena työmääränä, raskaana työnä, vuorotyönä ja yötyönä. Nämä rakensivat internet-keskusteluissa hotellialan työntekijöiden työuupumusta. Edellä mainitsemani työn epävarmuustekijöihin kuuluva sesonkiluontoisuus esitettiin aineistossa kiireen aiheuttajaksi, joten osin myös työn epävarmuus rakentaa työuupumusta aineistossa. Tutkimuksessani työuupumus-diskurssi sai merkityksensä väsymyksenä, energianpuutteena, vähäisinä vaikutusmahdollisuuksina ja oikeudenmukaisuuden puuttumisena.

5.2.1 Liiallinen työmäärä, väsymys ja energianpuute

Työuupumus rakentui aineistossa pitkälti sesonkityön aiheuttaman kiireen myötä. Sesongin kiire ja liiallinen työmäärä rakensivat väsymystä ja energianpuutetta, mikä taas rakensi internet-keskusteluissa hotellityöntekijöiden työuupumusta. Väsymys ja energianpuute saivat merkityksensä ilmaisuihin: *vuorot pitkiä; stressaava; stressiä; tauoillemukaan ei vuoron aikana päässyt; fyysinen; fyysiset ongelmat (yövuoroista); raskas; hektinen; kiireinen; oksentelin; en pystynyt nukkumaan; jaksaako sitä kukaan; on ihan tillin tallin; kolmivuorotyö rassaa*. Väsymys ja energianpuute olivat läsnä etenkin vuorotyötä ja sesonkityötä koskevissa internet-keskusteluissa. Kiireeseen ja siten liialliseen työmäärään liitettävissä oli myös riittämättömyyden tunne, joka sai keskusteluissa merkityksensä ilmaisuihin: *inhosin olla yksin respassa; työskentely yksin; pitää touhuta montaa asiaa yhtä aikaa; sillä (työntekijä-) määrällä ei asiakkaita kykene hyvin palvelemaan; koko hotellin eri osastojen koordinointi; jatkuvien keskeytyksien polttopiste*. Liiallinen työmäärä taas sai merkityksensä ilmaisuihin: *vapaita harvoin; kuormittava; asiakkaita tulee ovista ja ikkunoista*. Nämä osaltaan liittyivät myös sesongin kiireeseen.

Hotellialalla työntekijä on töissä kaikkina vuorokauden aikoina ja työ on kuormittavaa sekä fyysisesti että henkisesti. Internet-keskusteluissa esitettiin, että yövuorot kuormittavat yksilöä päivävuoroa enemmän. Työskentely öisin voidaan tulkita myös liialliseksi työmääräksi, joka lisää työuupumusta. Päivävuoroihin verrattuna yötyöntekijä tekee

huomattavasti päivävuorolaista enemmän hotellin kirjanpitoon liittyviä paperitöitä ja siistii työpistettä, koska ajatellaan, että yövuorossa on aikaa, kun asiakkaita ei ole yhtä paljon kuin päiväsaikaan. Öisin työntekijän vireystila on päivävuoroa heikompi ja työmäärän pitäisi olla myös suhteutettu sen mukaisesti. Vuoro- ja yötyötä koskevissa internet-keskusteluissa keskityttiin kuvaamaan fyysisiä oireita, joita yötyö aiheuttaa.

(...) Ymmärrän kypsytytesi yövuoroihin. Niin kypsyin minäkin, kun huomasin fyysiset ongelmat, jotka siitä seurasi. En pystynyt kunnolla nukkumaan vuorojen välissä ja oksentelin kun tulin töistä kotiin. (...) (k5/plaza)

Työntekijän riittämättömyys sai merkityksensä vakituisen henkilökunnan puutteena ja siten osaamattomuutena, joka taas aiheuttaa ammatillisen itsetunnon puutetta ja rakentaa siten hotellityöntekijöiden työuupumusta internet-keskusteluissa.

(...) Ei ole vakinaista henkilökuntaa, joka tuntisi talon tavat. (...) (k5/aamu)

Yhtäältä ammattitaitoisuutta, toisaalta ammattitaidottomuutta, rakentavat internet-keskusteluiden kommentit, joissa kerrottiin työntekijöiden siirtelystä työpisteiden välillä. Ammattitaitoisuutta rakentaa se, että työntekijän tulee olla moniosaaja, jotta häntä pystytään siirtelemään työpisteeltä toiselle. Toisaalta ammattitaidottomuutta rakentaa se, että hotellialan työtä ei ehkä arvosteta, vaan oletetaan työn olevan niin helppoa, että kuka tahansa osaa toimia kullakin osastolla. Moninainen palvelumaisema ja sen hallinta kuuluivat internet-keskustelujen perusteella respatyöhön. Muutokset palvelumaisemissa saattavat aiheuttaa työntekijälle liiallista työmäärää ja siten työuupumusta.

(...) Työhön saattaa kuulua kerroshoitajan tehtäviä, aamiaistarjoilua ym. Isot ketjut pitivät siitä, että työntekijä respasta voidaan siirtää tarvittaessa vaikka paikkaamaan keittiön puolelle. (k33/suomi1)

Yhteenvetona tulkitsem, että puheet sesonkityön aiheuttamasta kiireestä ja liiallisesta työmäärästä sekä vuorotyön ja yötyön aiheuttamasta työn fyysisestä raskaudesta rakensivat internet-keskusteluissa puhetta hotellityöntekijöiden työuupumuksesta. Työntekijöiden tulee hallita moninaista palveluympäristöä ja kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan,

mikä esitetään keskusteluissa uuvuttavana ja riittämättömyyden tunteena, jotka rakentavat puhetta hotellityöntekijöiden työuupumuksesta.

5.2.2 Vähäiset vaikutusmahdollisuudet ja oikeudenmukaisuuden puute

Internet-keskusteluissa hotellialan työ merkitsi vähäisiä vaikutusmahdollisuuksia ja oikeudenmukaisuuden puutetta, mikä rakentaa keskusteluissa työuupumusta. Vähäiset vaikutusmahdollisuudet saivat merkityksensä ilmaisuisia: *ahdistava; rajoittavat työn itsenäisyyttä; epäsäännöllisyys; (yövuoro) tekee säännöllisestä päivärytmistä saati harastuksista mahdottomuuksia*. Oikeudenmukaisuuden puute taas sai merkityksensä ilmaisuisia: *epäreilu ja naisvaltainen*. Vähäiset vaikutusmahdollisuudet saivat merkityksensä internet-keskusteluissa pitkälti osa-aikaista työvoimaa koskevissa keskusteluissa. Myös isojen ketjuyritysten toimintamallit vähensivät keskusteluissa vaikutusmahdollisuuksia ja lisäsivät oikeudenmukaisuuden puutetta hotellialalla.

(...) Ketjun toimintamallit koen ahdistaviksi ja ne rajoittavat työn itsenäisyyttä. (...)
(k2/plaza)

Internet-keskusteluissa esitettiin, että hotelleihin saatetaan palkata joko erillinen yötyöntekijä tai vastaavasti kaikki työntekijät työskentelevät kaikissa vuoroissa. Erillinen yötyöntekijä työskentelee usein yksin, toisin kuin päivävuorossa työskentelevät, eikä siten ikinä näe muita työyhteisön jäseniä tai saa kaipaamaansa perehdytystä. Työntekijän laittaminen yövuoroihin ja siten jättäminen yhteisön ulkopuolelle esitetään oikeudenmukaisuuden puuttumiseksi. Tämä yhteisöllisyyden puuttuminen ja merkki epäoikeudenmukaisuudesta rakentavat työntekijän työuupumusta internet-keskusteluissa. Pelkkää yövuoroa tekevien työtä ilmaistiinkin keskusteluissa usein epäsosiaaliseksi. Yövuorolaiset tekevät töitä silloin kun muut nukkuvat ja päinvastoin, jolloin he jäävät normaalin päivätyöläisen vuorokausirytmien ulkopuolelle. Paitsi sosiaalinen elämä vapaa-ajalla, myös asema työyhteisössä järkkyy yötyöntekijällä.

(...) Joissakin hotelleissa kaikki tekevät kaikkia vuoroja tasapuolisesti ja joissain pelkkä yövuoroa tekevät yököt on palkattu erikseen. (...) (k5/plaza)

(...) Yövuorojen jälkeen on taas mukavaa nähdä ihmisiä ja olla sosiaalinen (...)
(k6/plaza)

Internet-keskusteluissa esitettiin eroavaisuuksia pelkkää yövuoroa tekevien ja vuorotyötä tekevien jaksamisessa. Päivävuorojen tekeminen on usein yövuoroja halutumpaa eivätkä päivävuorolaiset suostu tekemään yövuoroja, mikä saattaa olla syy erillisen yövuorolaisen palkkaamiseen. Osin syy tähän saattaa olla kustannuksissa, sillä työntekijöiden perehdyttäminen uusiin tehtäviin on kallista, joten on yritykselle helppoa ja taloudellista palkata erillinen yötyöntekijä, jonka voi perehdyttää vain yövuoroihin. Keskusteluissa päivävuoroille annettiin positiivisia merkityksiä, kuten säännöllinen ja saatavata ihmisiä, kun taas yövuoroa merkityksellistettiin epäsäännölliseksi, yksinäiseksi ja raskaaksi. Keskusteluissa hotellityöntekijöille rakentui vähäisiä vaikutusmahdollisuuksia, sillä osa-aikaisella työntekijällä ei välttämättä ole mahdollisuuksia siirtyä yövuoroista päivävuoroihin ilman, että hän menettää työpaikkansa kokonaan.

(...) Itse osa-aikainen hotellivirkailija ja aika kypsä yövuoroihin (...) (k1/plaza)

(...) Jos työ on pelkkää yövuoroa, jaksaako sitä kukaan? (...) (k5/plaza)

Osassa keskusteluista esitettiin, että pitää saada ”jalkaa oven väliin”, jos mieli päivävuoroihin. Monet keskustelijoista kertoivat, että työpaikalla on niin sanottu nokkimisjärjestys ja uudet työntekijät laitetaan ensisijaisesti yövuoroihin, jotka ovat vähemmän haluttuja vuoroja. Tämä rakentaa keskusteluissa hotelleista epäoikeudenmukaisia työpaikkoja.

(...) Ilmeisesti osa-aikaisten tarkoitus respatyössä on yövuorojen tekeminen, mikä toisaalta ymmärrettävää ja toisaalta hyvinkin epäreilua.(...) (k1/plaza)

(...) osa-aikaiset ja "uusimmat" työntekijät tekevät töitä kolmessa vuorossa ja enimmäkseen niitä yövuoroja. (...) (k5/plaza)

Internet-keskusteluissa oli puhetta sukupuolittuneista käytännöistä, mikä merkityksellisti hotellialan työtä keskusteluissa naisvaltaiseksi. Kaikkien työyhteisön jäsenien pitäisi olla tasavertaisessa asemassa, joten jo naisvaltaisuuden tai naissukupuolen mainitsemi-

nen keskusteluissa rakentaa naisille eriarvoista asemaa ja kertoo siten oikeudenmukaisuuden puutteesta. Hotellityötä koskevissa internet-keskusteluissa keskustelijoiden sukupuolta ei pystytä todistamaan, mutta moni keskustelija kuvailee alaansa ilmaisulla *naisvaltainen*. Keskusteluissa naisvaltaisuuden liitettiin myös huonopalkkaisuus, mikä rakentaa internet-keskusteluissa hotellialalle oikeudenmukaisuuden puutetta.

(...) Ala niin naisvaltainen ja huonosti palkattu, etten todellakaan suosittelen (...)
(k2/suomi1)

Hotellityön ja perheen yhdistäminen esitettiin viesteissä hankalaksi. Keskusteluissa esitettiin, että työn ja vapaa-ajan yhdistäminen on haastavaa eikä vuorotyö sovi perheelliselle. Tämä rakentaa keskusteluissa puhetta työntekijän vähäisistä vaikutusmahdollisuuksista hotellialalla.

(...) Työ on vuorotyötä, joten jos sinulla on pieniä lapsia, toivottavasti et ole yksinhuoltaja! (...) (k33/suomi1)

(...) En tosin tiedä, miten perheellisenä niitä (yövuoroja) jaksaa. (...) (k6/plaza)

Yhteenvetona tulkitsemme, että vuorotyö ja osa-aikaiset työsuhteet saivat keskusteluissa merkityksensä fyysisesti raskaina ja epäreiluinä. Kolmivuoroiseen hotellityöhön esitettiin kuuluvan ongelmia, jotka liittyivät vapaa-ajan ja työn yhteensovittamiseen. Tämä rakensi puhetta hotellialan työntekijöiden vähäisistä vaikutusmahdollisuuksista. Puheet naisvaltaisuudesta ja sukupuolittuneista käytännöistä rakensivat internet-keskusteluissa epäreiluutta ja siten epäoikeudenmukaisuutta hotellialalle. Vähäiset vaikutusmahdollisuudet ja oikeudenmukaisuuden puute rakensivat hotellityöntekijöiden työuupumusta internet-keskusteluissa.

5.3 Työtytymättömyys-diskurssi ja työtyytyväisyys-diskurssi sen vastadiskurssina

Tunnistin aineistosta työtytymättömyys- ja työtyytyväisyys-diskurssit. Edellä mainitsemani työn epävarmuustekijät, kuten osa- ja määräaikaiset työsuhteet sekä vuokra- ja sesonkityöt rakentavat keskusteluissa työntekijän työtytymättömyyttä. Työtytymät-

tömyys-diskurssi sai merkityksensä aineistossa ilmaisuissa, jotka liittyivät riittämättömään palkitsemiseen, huonolaatuiseen koulutukseen, ammatillisen itsetunnon ja arvostuksen puutteeseen sekä työntekijöiden halukkuuteen vaihtaa alaa. Matkailualan puolestapuhujiakin oli, sillä joissakin viesteissä rakennettiin hotellialaa ja Suomen matkailua arvostetuksi. Puheet alan arvostuksesta, hotellialan monipuolisuudesta, vuorotyön tarjoamasta vaihtelevuudesta ja tiiviistä työyhteisöstä rakensivat puolestaan hotellityöntekijöiden työtyytyväisyyttä ja siten työtyytyväisyys-diskurssia aineistossa. Työtyytyväisyys-diskurssi ei tule aineistossa yhtä voimakkaasti esille kuin muut diskurssit, vaan tulkitsen sen vastadiskurssiksi työtytymättömyydelle. Olen kuitenkin halunnut nostaa sen esille tutkimuksessani, sillä aineistossa oli myös positiivista puhetta hotellialan työstä, enkä voi siten tulkita hotellialan työhyvinvointia pelkästään puutteelliseksi.

5.3.1 Työtytymättömyys

Työtytymättömyyteen liittyy olennaisena osana riittämätön palkitseminen, joka sai merkityksensä ilmaisuissa: *huonopalkkainen; huonosti palkattu; ilmainen harjoittelu; kiinteälle palkalle; palkaton harjoittelu; palkoissa pyritään säästämään; prosenttipalkka muutettiin kuukausipalkaksi; tuntipalkkaus*. Aineistossa esitettiin, että vaikka hotellialalla maksetaan ilta- ja yölisiä, ei palkkaus silti ole työhyvinvoinnin kannalta riittävä.

(...) *Yövuoroista saa parhaiten rahaa, vaikeivät lisät maataamullistavia olekaan.*(...)
(k6/plaza)

Paitsi puutteellinen palkitseminen myös huonolaatuinen koulutus alalla rakentaa hotellialan työntekijöitä internet-keskusteluissa työtytymättömiksi. Hotellialan ja muun matkailualan koulutus sai merkityksensä sanastoissa: *ammattikouluopinnot hyödyllisiä; esitelmää; tapahtumia; raportteja; opetusta pari-kolme kertaa viikossa; powerpoint; vaihto(-opiskelu); oppari; tyhjämpäiväisiä raportteja; heikkotasoinen; ei uutta tietoa; näyttötutkinnot; tutkinto on turha; yksinkertainen; itsestäänselvyksiä; ryhmätöitä; käytännön harjoittelu; tehtäviä paljon; helppoa; rento meininki; valmistuu työttömäksi; kevyitä ja hauskoja kursseja; opiskelutekniikka sekalaista; paritöitä; koulutus on turha; opiskelu vähän mitä sattuu; opettajat laiskan oloisia*.

Sanasto rakentaa keskusteluissa hotellialan ja muun matkailualan koulutuksesta jopa tarpeetonta. Internet-keskusteluissa puhuttiin restonomitutkinnon lopettamisen puolesta ja esitettiin tutkintoa turhaksi. Internet-keskusteluissa matkailualan (restonomi-) koulutus esitettiin niin heikkotasoiseksi, että se tulisi lopettaa kokonaan. Suurin peruste restonomikoulun lakkauttamiselle esitettiin olevan alalla vallitseva työntekijöiden liiakouluttaminen ja sen myötä työntekijöiden ylitarjonta ja työttömyys. Myös hotelli- ja muun matkailualan vähäinen arvostus esitettiin viesteissä lakkautusperusteeksi.

(...) mielestäni tosi hyvä että amk-X:n matkailualan restonomikoulutus lakkautetaan, itse sieltä kortistoon valmistuneena haluan 3,5 vuottani takaisin :) (...) (k23/suomi1)

Restonomin tutkinto on turha paperi, ei mitään hyötyä työmarkkinoilla.(...) (k22/suomi1)

(...) Restonomin tutkinto on arvottomampi kuin paperi jolle se on kirjoitettu. Se voi jopa estää työllistymisen sellaisessa tilanteessa, jossa muuten voisit sopia (...) (k9/suomi10)

Matkailuteollisuudesta toisaalle siirtyminen on tulkittavissa työtyytymättömyytenä alalla. Työpaikan vaihtaminen on ajankohtaista myös internet-keskusteluissa, sillä lähes jokaisessa keskusteluketjussa puhutaan alanvaihdosta ja keskustelijat esittivät sen todennäköisenä. Usein kiinnostus alanvaihtoon kerrotaan keskusteluissa esiintyvän jo koulutautumisen aikana, sillä monessa restonomi-opiskelijan kirjoittamassa viestissä opiskelu esitetään turhana. Hotelli- ja muuta matkailualaa ei huonopalkkaisuutensa ja huonon työllisyytensä vuoksi pidetä alana, jolla työskennellään loppuikä. Siksi matkailualan koulutustakaan ei arvosteta. Monessa viestissä puhutaan kuitenkin siitä, että käydään koulu loppuun ja tehdään oppari eli opinnäytetyö valmiiksi ennen kuin vaihdetaan alaa kokonaan.

(...) Valmistunut en ole vielääkään monen vuoden jälkeen. Nyt kun alkaa pikku hiljaa olla lähellä se hetki että restonomin paperit käteen saan niin en kyllä osaa siitä iloita. Ei se elämäni muuta miksikään. Suunnitelmissa onkin lähteä jatkamaan opiskelua ja jos tälle alalle (hotelliala) jään niin ainoa vaihtoehto on opettajan työ, En halua koko loppuelämäni olla respassa huonolla palkalla. Toisaalta saattaa olla että vaihdan alaa...(…) (k26/suomi1)

(...) Meidän luokalla aloitti 28 oppilasta, nyt meitä on enää 15. (...) (k8/suomi1)

(...) Itse tein pari vuotta (hotellityötä) opintojen ohessa, kuten moni muukin. Harva jää alalle, korkeintaa yksi-kaksi, eli respan esimies saattaa olla pidempään virassa ja omaa alan koulutuksen. (...) (k3/suomi7)

(...) ja sen jälkeen oppari. Avot! Ja sitten haku alalle, jossa oikeasti tuntisi että pystyy käyttämään aivojaan eikä vain kirjoittamaan tyhjämpäiväisiä raportteja.(...) (k17/suomi1)

Matkailutyön vähäinen arvostus rakentui myös viesteissä, joissa puhuttiin Suomesta huonona matkailumaana. Jos yleisesti matkailualaan tai Suomeen matkailumaana ei uskota, voidaanko ylipäänsä puhua hotelli- ja muun matkailutyön arvostamisesta? Alan vähäinen arvostus rakentaa hotellityöntekijöistä internet-keskusteluissa työtyytymättömiä.

”Matkailuala on nopeiten kasvava ala maailmassa → lisää työpaikkoja” täyttä roskaa. Itsepalvelu kehittyy ja ihmiset tietää jo pakatessaan täsmälleen mihin haluaa mennä, millä, ja kaikki varataan sylimikrolla kotisohvalla (...) Suomi on huonon matkailumaan malliesimerkki maailmalle. Missään muualla ei voida sössiä luonnonrikkauksia kuten saaristomatkailu ja järvisuomi, kuten täällä. Saaristossa suurin osa rantatonteista myyty mökeiksi keskituloisille, ja loput rauhoitettu ettei vahingossakaan ulkomaalaisia voisi viedä sinne veneellä. Lappi sössitty tekemällä levin kaltaisia keskikalja-rock-pub-juottolalähiöitä, joihin otetaan sukset mukaan ja tullaan suurin piirtein maksakirroosisa paluujunalla etelään. tunturit on joko rauhoitettu tai lipun hinnat on laitettu niin piviin että venäläiset rikkaatkin menee mieluummin murtomaahiihtämään. Ruotsi osaa vetää omaan lappiinsa kansainväliset lappifanit itse asialla eli hiihtokeskuksilla, ja norjan vuonoja ei ole jätetty hyödyntämättä. Jos suomella olisi vuonoja, ne olisi varmaan rauhoitettu ja puomitettu ”pääsy kielletty, luonnonsuojelualue”-kylteillä.(...) (k9/suomi10)

(...) Suomessa, jossa matkailua muutenkin niin vähän ja ihan lasten kengissä, mitä töitä täällä olisi muka tarjolla matkailualalla? (k5/suomi10)

Viesteissä Suomen matkailua ei yleisesti arvosteta ja hotellityö on matkailualan töistä kaikkein vähiten arvostettua. Hotellityö ilmaistaan yksinkertaiseksi työksi, jolle on helppo työllistyä ja alalla pärjää ilman erityisosaamista.

(...) Toki aika moni löytää sen oman juttunsa sieltä hotellimaailmasta, koska se on varmaan se "loogisin ja helpoin" tie. Itse olen matkailun restonomi ja vaikka olen tehnyt respahommia, niin tarkoitukseni on kuitenkin "isona" pyrkiä sellaisiin työtehtäviin, jotka liittyisivät joko kulttuurimatkailuun tai matkailun suunnitteluun ja kehittämiseen.
(...) (k6/suomi7)

Hotellialan arvostuksen puute ja huono maine saattavat aiheuttaa sen, että hotellityöntekijät inhoavat ammattiaan eivätkä viihdy hotellialalla. Ammatin inhoaminen saattaa olla syy hotellityöntekijöiden vaihtuvuuteen ja siirtymiseen alalta toisalle. Internet-keskusteluissa hotellityöntekijöistä rakennettiin tyytymättömiä alaansa, mikä sai merkityksensä ilmaisuisissa: *en viihdy työssäni; haaveissa säännöllinen päivättyö, jossa viikonloput olisi vapaat; en keksi yksinkertaisempaa työtä kuin respa; yksinkertaista; yksinkertainen.*

Yhteenvetona tulkitsem, että heikko palkka, koulutuksen heikko laatu ja Suomen matkailun, hotellityön ja hotelli- ja muun matkailualan koulutuksen arvostuksen puute rakentavat internet-keskusteluissa hotellialan työntekijöistä työtytymättömiä. Työtytymättömyys esitetään muun muassa työntekijöiden vaihtuvuutena ja siirtymisenä hotellialalta toisalle.

5.3.2 Työtytyväisyys

Koska hotelli- ja muu matkailuala kiinnostaa kaikesta huolimatta ja jatkuvasti koulutetaan uusia osaajia, täytyy siinä olla jotain hyvääkin. Hotellialan kansainvälisyys, työn monipuolisuus, vuorotyön tarjoama vaihtelu, työssä viihtyminen, työyhteisö ja alan hienoinen arvostus joissakin viesteissä rakensivat hotellialan työtytyväisyyttä ja työtytyväisyys-diskurssia aineistossa. Hotellialan työtytyväisyys-diskurssi rakentui ilmaisuisista: *ala valmistaa vaikka mihin; asenteesta kiinni, millaisia töitä saa; asiakaspalvelu on lähellä sydäntä; asiat hoidettiin erinomaisen hyvin; duuni on antoisaa; ei saa mollata*

*vain matkailualaa; en vaihtaisi työpaikkaani mistään hinnasta; hiljaiset yövuorot tai-
vaallisia; hyödyllisiä asioita; jotkut meistä oikeasti viihtyvät tällä alalla; kansainväli-
nen ilmapiiri; kiinnostaa; kolmivuorotyön hyviä puolia ovat jousto vapaapäivissä ja
asioilla pääsee käymään ilman suurempaa vääntöä ja sumplimista; mahdollisuuksia
työskennellä eri puolilla maailmaa; mahdollisuus itsenäisiin päätöksiin; mielenkiintoi-
nen; monipuolinen; muutamat kivat työkaverit; nautin työstäni; omaa osaamistaan ja
alaa arvostava restonomiopiskelija; restonomin tutkinto ei kyllä ole mikään turha tut-
kinto; tyytyväinen restonomiopiskelija; työkaverit on ollut mahtavia; työnä matkailu on
mahtavaa; tärkeää viihtyä siinä mitä teen; vaihtelevuus vuoroissa; vuorotyön voi nähdä
rikkautena; yövuoroista parhaiten rahaa.*

Internet-keskusteluissa työviihtyvyydestä ja työtyytyväisyydestä kiitosta saivat työtove-
rit ja työyhteisö. Keskusteluissa esitettiin, että vaikka työ itsessään ei ole ”unelmien
täyttymys” hektisyytensä, huonopalkkaisuutensa ja ikävien asiakkaidensa vuoksi, on
työyhteisö se syy, mikä lisää työviihtyvyyttä. Se, miksi internet-keskusteluissa puhuttiin
työyhteisön ja työtovereiden puolesta saattaa olla syy työhön sosiaalistamisesta ja siitä,
että alalla olevat ihmiset on saman luontoisia keskenään – sopivia persoonia. Kuten työn
epävarmuustekijöiden yhteydessä totesin, internet-keskusteluissa työntekijän persoonal-
lisuuden tärkeys korostui. Keskusteluissa esitettiin, että työhön halutaan palkata vain
tietynlaisia persoonia. Tämä osaltaan aiheuttaa sen, että työhön palkatut hotelli- ja muun
matkailualan työntekijät ovat keskenään samanhenkisiä ja muodostavat siten hyvän ja
toimivan työyhteisön.

(...) ehkä parasta työssäni ovat muutamat kivat työkaverit :) (k2/plaza)

*(...) Työ on raskasta ja vaatii paljon, mutta työkaverit on ollut mahtavia. Vaatii kai tie-
tynlaista hulluutta, että tätä jaksaa vuodesta toiseen. (...) (k11/suomi10)*

Keskusteluissa hotellityöstä rakennettiin kansainvälistä ja siten mielenkiintoista työtä.
Usein nuorten, vielä perheettömien, haaveissa siintävät ulkomaat ja kielitaidon kartut-
taminen kansainvälisessä työympäristössä. Media on luonut kansainvälisyydestä ihail-
tavan ja glamourinomaisen kuvan. Internet-keskusteluissa usein sama hotellityö ulko-
mailla esitetäänkin kiinnostavampana ja hienompana kuin Suomessa tehtynä, vaikka
työnkuva ja palkka olisivat Suomen tasoa huonompia.

(...) Haluaisin hirveästi hotellin respaan töihin, jonnekin ulkomaille. (...) (k1/suomi7)

*(...) Itse kävin perusharjoittelun suorittamassa englannissa (okei, työ oli rankkaa ja palkka oli *****, mutta kokemuksen takia sinne lähdin, onhan CV:ssä paljon hienompaa, kun lukee että on ollut ulkomailla töissä) ja tällä hetkellä suoritan vaihto-oppilasjaksoa Pietarissa. Ihan vaan siitä syystä että oppisin venäjää, ja onhan sekin hienoa kirjoittaa CV:hen :D (...)* (k7/suomi10)

(...) Hyvä puoli (opiskelussa) on, että pääsin vaihtoon, en muuten olisi kestänyt. Ensi talvena aion lähteä johonkin lämpimään työharjoitteluun (...) (k17/suomi1)

Vaikka työtytymättömyys-alaluvussa totesin, että Suomeen matkailumaana ei keskusteluissa uskota, löytyy keskustelufoorumeilta onneksi matkailun puolestapuhujiakin. Internet-keskusteluissa nousi puheeksi muiden keskustelijoiden negatiiviset ilmaisut, jotka rakentavat hotelli- ja muun matkailualan työn ja koulutuksen arvostusta viesteissä turhankin vähäiseksi.

(...) Yleensä henkilöt, jotka eivät ole kyseistä alaa opiskelleet, puhuvat tuollaista ”ihan turha koulutus”. Yllätyin kuitenkin, että täällä kommentteja lähettäneet ovat juuri restonomin tutkinnon omaavia. (...) Täällä nähtyjen kommenttien perusteella voisin päätellä, että arvostusta alaa kohtaan ei ole. Jos näet oman osaamisesi ja tutkintosi paskana, niin kyllä muuten näkee muutkin. (...) Ps. Suomi ei ole huono matkailumaa. On totta, että Suomen vetovoimatekijät ovat rajalliset, mutta matkailuelinkeinon kehittämiskeskus MEK tekee kokoajan työtä Suomen markkinoimiseksi maailmalla. Suomen matkailusta löytyy matkailualan nykytrendien mukaisia tuotteita. Ulkomaisille on sekin jo ihmeellistä, kuinka vettä voi juoda suoraan hanasta... (...) (k7/suomi10)

(...) Jo etukäteen pyydän, ettei tulla valittamaan mitään siitä, että kuinka huono palkka on tai mitään muutakaan. (...) (k2/suomi7)

(...) Olen kahlannut monet restonomikeskustelut läpi, ja tuntuu, ettei niissä yhdessäkään kellään ole mitään positiivista sanottavaa kyseisestä ammattinimikkeestä! Kaikki on

huonoa, niin palkka kuin työllistyminen ynnä muut aiheeseen liittyvät asiat. (...)
(k6/suomi10)

Yhteenvedona tulkitseen, että hotellityöntekijöiden työtyytyväisyyttä keskusteluissa rakensivat viestit, joissa oli puhetta työssä viihtymisestä, työyhteisöstä ja hotellialan hierarkkisesta arvostuksesta. Aineistossa esitettiin, että työtyytyväisyyttä hotellityöntekijöiden keskuudessa lisäsi työyhteisön merkitys. Hotellityöntekijät kuvailivat itseään hulluina, jotka jaksavat työkavereiden voimalla vuodesta toiseen.

6. POHDINTA JA YHTEENVETO

Tässä luvussa esittelen yhteenvedona tutkimustuloksiani aikaisemman tutkimuskirjallisuuden valossa ja vastaan tutkimuskysymyksiini. Uutena asiana esittelen, kenelle määräytyy toimijuutta suhteessa työhyvinvoinnin osa-alueisiin ja tarkastelen diskurssien välisiä valtasuhteita. Pohdin, kuinka tutkimustulosten avulla työhyvinvointia hotellialalla voitaisiin parantaa. Lisäksi arvioin tutkimustani ja esittelen jatkotutkimusehdotuksia aiheesta.

6.1 Hotellialan työtä ja työhyvinvointia rakentavat diskurssit

Tutkimukseni tarkoituksena oli selvittää, minkälaiseksi hotellityö ja hotellialan työhyvinvointi rakentuvat sosiaalisissa konstruktioissa internet-keskusteluissa. 121 viestiä oli kokonaisaineistokorpukseni, josta 53 viestiä rajasin ydinaineistoksi. Aluksi tarkastelin diskurssianalyysin idean mukaisesti, mitä merkityksiä hotellityölle rakentuu internet-keskusteluissa. Tämän jälkeen tulkitsin, kuinka nämä merkitykset rakentavat hotellialan työhyvinvointia.

Internet-keskustelut rakensivat hotellityöstä monipuolista, monialaista ja antoisaa, mutta myös fyysisesti ja henkisesti raskasta työtä. Hotellialalla toimivia ammattinimikkeitä ja työtehtäviä on useita, joista yleisimmin mainittu oli respatyö. Hotellialan työ rakentui kokonaisaineistossa järjestyksessä yleisimmästä alkaen (suluissa mainintojen lukumäärä) huonopalkkaiseksi (51), kansainväliseksi (45), vuorotyöksi (31), huonosti työllistävaksi (28), sesonkiluontoiseksi (26), fyysiseksi (21), osa-aikaiseksi (15), viihtyisäksi

(10), vuokratyöksi (5), yhteisölliseksi (3) ja naisvaltaiseksi (2). Nämä näyttäytyivät aineistossa hotellialan erityispiirteinä.

Hotellialan huonopalkkaisuus sai merkityksensä ilmaisuissa: *huonot palkat; prosenttipalkkauksesta tuntipalkkaukseen; palkoissa pyritään säästämään; kiinteä palkka; alipalkattua hommaa; huonopalkkainen; rahat muualla ja lisät eivät maata mullistavia.* Hotellialan kansainvälisyys rakentui hotellialan koulutusta ja Suomen työllisyystilannetta koskevissa ilmaisuissa: *kansainvälinen ilmapiiri; kansainvälinen hotelli; opinnoissa ulkomaille vaihtoon; ulkomailta voi löytyä paremmin duuneja kuin Suomesta; Suomessa ei matkailuala työllistä, mutta mites ulkomaat; ulkomailla työllisyystilanne erilainen; ulkomailta töitä paremmin; työharjoitteluun ulkomaille; ulkomailla näitä työpaikkoja tarjolla pilvin pimein; ulkomaille helpompi päästä respaan töihin ilman koulutusta; hommiin ulkomaille; suosittelen töitä ulkomailta ja CV:ssä hienompaa, kun lukee, että on ollut ulkomailla töissä.* Hotelliala sai merkityksensä vuorotyönä ilmaisuissa: *yövuorot; päivävuorot; vuorotyötä; vaihtelevissa vuoroissa; kolmessa vuorossa ja vaihtelevuus vuoroissa.* Hotelliala rakentui huonosti työllistäväksi ilmaisuissa: *ei riitä kaikille töitä alalta; ylityöllistettyä; matkailuala ei tällä hetkellä kovin työllistävä; työllistyminen kiinni siitä oletko hyvä tyyppi; huonot matkailualan työllistymismahdollisuudet; työntekijöitä vähennetty; työllisyysnäkömät huonommat kuin esim. sähkömiehellä; vähemmän työllistävä ala ja matkailualan työllisyys on retuperällä.* Hotellialan sesonkiluontoisuus sai merkityksensä ilmaisuissa: *sesonkitöitä; sesonkiluontoisesti; pohjoisessa talvisin; etelässä kesäisin; sesonkien mukaan; töissä kun muut lomilla; sesonkiduunari; sesonki on pitkä talvi; vähän ympärivuotisia työpaikkoja; high season; low season ja sesonkikohteessa.* Hotelliala rakentui fyysiseksi erityisesti vuoro- ja yötyötä koskevissa ilmaisuissa, mutta myös puheessa, joka liittyi sesongin kiireeseen: *fyysiset ongelmat; en pystynyt kunnolla nukkumaan vuorojen välissä; oksentelin kun tulin töistä kotiin; kypsä yövuoroihin; on ihan tillin tallin; yövuoro ei vain sopinut minulle; fyysisesti kuormittava; juostaan pitkin käytäviä; seisotaan; vapaita harvoin; raskasta; turhauttavaa; paksunahkainen; pitkä pinna; vuorot pitkiä; kiireistä; hektistä; pitää touhuta montaa asiaa yhtä aikaa; töitä painetaan niska limassa ja väkivaltainen.* Hotellialan työsuhteiden osaaikaisuus rakentui ilmaisuista: *vähän vakituksia työpaikkoja; harvat vakituiset paikat; osa-aikainen hotellivirkailija; osa-aikaiset; osa-aikatyötä; väliaikainen ja ei ole vakinaista henkilökuntaa.* Hotellialan viihtyisyys rakentui ilmaisuissa: *minulle on tärkeä viihtyä siinä mitä teen; jotkut meistä oikeasti viihtyvät tällä alalla; en vaihtaisi työpaik-*

kaa mistään hinnasta; tärkeintä viihtyä työssä; viihdyn; matkailualalla on mukavaa ja alaa on mukava opiskella. Hotellialalla tehtävä vuokratyö sai merkityksensä ilmaisuista: vuokratyö; vuokrafirmojen ja vuokratyöfirmojen. Hotellialan yhteisöllisyys rakentui ilmaisuissa: kivat työkaverit; työkaverit on ollut mahtavia ja muutamat kivat työkaverit. Hotellialan naisvaltaisuutta merkityksellistettiin ilmaisulla naisvaltainen.

Tarkoitukseni oli tarkastella, kuinka nämä hotellialaa rakentavat merkitykset ovat yhteydessä keskusteluissa rakentuvaan työhyvinvointiin. Tunnistin aineistosta neljä diskurssia, jotka rakensivat hotellialan työhyvinvointia internet-keskusteluissa. Nämä diskurssit olivat Työn epävarmuus, Työuupumus, Työtyytymättömyys ja Työtyytyväisyys. Kolme ensimmäistä diskurssia ovat hegemonisia ja esiintyvät aineistossa usein. Työtyytyväisyys-diskurssin tulkitsen vastadiskurssiksi työtyytymättömyydelle.

Työn epävarmuustekijät -diskurssi sai merkityksensä aineistossa joko organisaation ja yhteiskunnan asettamista vaatimuksista tai yksilön ominaisuuksien sopimattomuudesta työhön. Hotellialan sesonkiluontoisuus, osa- ja määräaikaiset työsuhteet, vuokratyövoiman käyttö, työntekijöiden ylikouluttaminen ja sen myötä ylitarjonta ja työpaikkojen vähyys rakensivat yhteiskunnasta ja organisaatiosta johtuvaa hotellityön epävarmuutta internet-keskusteluissa. Hotellityö merkityksellistettiin internet-keskusteluissa sesonki- ja osa-aikaiseksi työksi. Myös muissa varhaisemmissa tutkimuksissa hotelli- ja muun matkailualan työn on todettu olevan lähes aina sesonkiluontoista ja lyhyet ja määräaikaiset, vain sesongin ajaksi solmitut, työsuhteet ovatkin alalla enemmän sääntö kuin poikkeus (Valkonen & Veijola, 2008; Deery & Jago, 2009; Lilja & Savaja, 2013). Liljan ja Savajan (2013, s. 17) mukaan majoitus- ja ravitsemusalalla käytetään muihin aloihin nähden suhteessa eniten osa-aikaista työvoimaa, ja vuonna 2010 kaikista työsuhteista yli 40 prosenttia oli osa-aikaisia.

Sesonki- ja osa-aikaista hotellityötä koskevissa internet-keskusteluissa puhuttiin mahdollisesta tulevasta työttömyydestä ja työsuhteessa tapahtuvista muutoksista. Tämä rakensi keskusteluissa pelkoa hotellityön epävarmuudesta ja työn jatkuvuudesta seuraavalle sesongille. Vastaavia tuloksia esitti Moilanen (2007, s. 202–203), joka totesi tutkimuksessaan, että osa-aikaiset ja määräaikaiset työsuhteet, pätkätyöt ja joukkoristanomiset saattavat aiheuttaa pelkoa tulevasta työttömyydestä ja siten tunnetta työn epävarmuudesta ja sen myötä elämisen hallinnan vaikeutumisesta. Hotelli- ja ravintola-

alaa koskevassa seurantalutkimuksessa 'Työsuhteen muutokset ja elämisen voimavarat (vuosina 1999–2013)' työsuhteiden laatu osoittautui liittyvän aikuisten ihmisten keskeisten tehtävien ja elämisen hallinnan vaikeutumiseen (Moilanen, 2007, s. 203; Moilanen, 2004). Vaikka sesonkiluontoisuus useimmiten nähdään työn epävarmuutta aiheuttavana, esitettiin Valkosen ja Veijolan (2008) tutkimuksessa sesonkiluontoisuus kuitenkin positiivisena akkujen latautumisena ja valmistautumisena uuteen sesonkiin.

Internet-keskusteluissa esitettiin, että vuokratyövoiman käyttö hotellialalla on yleistä. Samaa totesi Viitala (2007) tutkimuksessaan, jonka mukaan toimintojen ulkoistaminen toiminnan tehostamiseksi on lisännyt organisaatioissa vuokratyövoiman käyttöä räjähdysmäisesti. Puheet epäsäännöllisestä ja epävarmasta vuokratyöstä hotellialalla rakentavat hotellityötä keskusteluissa epävarmaksi. Vastaavia tuloksia esittivät myös Viitala (2007) ja Viitala ja Mäkipelkola (2005), jotka totesivat tutkimuksissaan, että vuokratyöläinen kokee vakituista työntekijää enemmän epävarmuutta työstään, ja että vuokratyöntekijöiden henkilöstöedut, kuten työterveyspalvelut ovat usein olemattomat vakituisten työntekijöiden etuihin verrattuna. Varhaisemmissa tutkimuksissa todettiin, että vuokratyöntekijät sitoutuvat välineellisesti työhön siinä toivossa, että yrityksessä päädyttäisiin sitoutumaan häneen ja tarjottaisiin vakituista (ja varmempaa) työtä (Viitala, 2007 s.188–190, 196).

Hotellialan työntekijöiden ylikouluttaminen ja ylitarjonta suhteessa avoimiin työpaikkoihin herätti keskustelua. Työntekijöiden ylitarjonta rakensi työn saantiin liittyvää epävarmuutta internet-keskusteluissa. Koska työntekijöitä koulutetaan suhteessa avoimiin työpaikkoihin niin paljon, korostuu työntekijän persoonallisuus työnhaussa entisestään. Internet-keskusteluissa kyseenalaistettiin yksilön sopivuutta työhön ja esitettiin pelkoa yksilön ominaisuuksista johtuvasta työn epävarmuudesta. Hotellityöntekijää merkityksellistettiin internet-keskusteluissa muun muassa moniosajaksi. Hotellityöntekijää koskevat vaatimukset, kuten oikeanlaisen luonteen ja persoonan omaaminen, esitettiin keskusteluissa ylivoimaiseksi ja hotellialaa selitettiinkin usein lausahduksella ”hotelliala ei sovi kaikille”. Internet-keskusteluissa korostettiin yksilön ominaisuuksien ja persoonan tärkeyttä työllistymisen kannalta.

Myös Leidner (1999) totesi tutkimuksessaan, että palvelualalla hyödynnetään työntekijän ulkonäköä, persoonaa ja tunteita sekä hänen fyysisiä ja henkisiä kykyjään. Työnteki-

jän persoonallisuus nousi esille myös Valkosen (2011) tutkimuksessa, jossa todettiin, että matkailutyössä ei selvitä pelkästään olemalla tietty persoona, mutta persoonallisuudesta on apua työssä menestymiselle, sillä työtä toteutetaan oman persoonallisuuden avulla. Työnantaja arvostaa työntekijän persoonallisia ominaisuuksia ja luonnetta silloin, kun se on eduksi myytävälle tuotteelle, mutta työntekijän on kuitenkin osattava olla osoittamasta sitä, jos hänen elämäkatsomuksensa on ristiriidassa yrityksen tai asiakkaan kanssa (Valkonen, 2011, s. 67, 83–84). Tutkimuksessani hotellialan työntekijän ja yrityksen yhtenevät arvot palvelutapahtuman onnistumisen kannalta rakentuivat Valkosen (ks. 2011) tutkimuksen tavoin tärkeiksi. Työntekijän persoonallisuuden korostaminen rakentaa aineistossa puhetta tunnetyöstä. Tunnetyötä tutkimuksissaan avaavat Hochschild (1983) ja Valkonen ja Veijola (2008) esittivät, että palvelutyöntekijältä odotetaan ominaisuuksia ja osaamista, jotka ovat luonteeltaan varsin abstrakteja ja epämäärittäviä, kuten persoonallisuutta.

Työuupumus-diskurssi sai merkityksensä eritoten vuoro- ja yötyötä koskevassa keskustelussa sekä puheissa sesonkityön kiireestä. Työuupumus rakentui ilmaisuissa, joissa oli puhetta liiallisesta työmäärästä, väsymyksestä, energianpuutteesta, riittämättömyyden tunteesta, tarpeesta hallita moninaista palveluympäristöä ja kehittää siten jatkuvasti ammattitaitoaan, vähäisistä vaikutusmahdollisuuksista ja oikeudenmukaisuuden puutteesta. Samankaltaisia tapoja rakentaa työuupumusta ovat esittäneet myös Leiter ja Maslach (2005, s. 2-3), jotka ovat tulkinneet työuupumusta psyykkisenä oireyhtymänä, josta kärsivä kokee muun muassa väsymystä ja energianpuutetta, riittämättömydentunnetta ja puutteita ammatillisessa itsetunnossa ja pysyvyyden tunteessa. Internet-keskusteluissa esitettiin, että kiire ja työntekijävaje vaativat hotellityöntekijöiltä moninaista palvelumaiseman hallintaa, mikä rakentaa keskusteluissa riittämättömyyden tunnetta ja siten työuupumusta. Myös Valkonen ja Veijola (2008, s. 37–42) nostivat moninaisten palvelumaisemien hallinnan tutkimuksessaan erityiseksi ja arvostettavaksi turismityöntekijän ammattitaidon osa-alueeksi.

Vuoro- ja yötyö esitettiin internet-keskusteluissa fyysisesti raskaana, epäoikeudenmukaisena. Päivävuorot ovat yövuoroja halutumpia ja usein uusimmat ja osaikaiset työntekijät joutuvat vakituisia työntekijöitä herkemmin tekemään yövuoroja, mikä merkityksellisesti hotellialaa keskusteluissa epäoikeudenmukaiseksi. Kolmivuoroi- seen hotellityöhön esitettiin kuuluvan ongelmia, jotka liittyivät vapaa-ajan ja työn yh-

teensovittamiseen. Tämä rakensi puhetta hotellialan työntekijöiden vähäisistä vaikutusmahdollisuuksista ja siten merkityksellisesti hotellialan työuupumusta keskusteluissa. Yötyöntekijöillä kerrottiin olevan vaikeuksia työn- ja vapaa-ajan yhteensovittamisessa, sillä univajetta ja unirytmisiä on vaikea korjata. Kuten hotellialan työhyvinvointia koskevissa aiemmissa tieteellisissä tutkimuksissa (ks. Almeida & Davis, 2011; Blomme, Rheede & Tromp, 2010; Cleveland ym., 2007; Xiao & O'Neill, 2010), myös internet-keskusteluissa esitettiin perheen ja työn yhteensovittaminen ongelmalliseksi. Moilanen (2007, s. 203; 2004) on keskittynyt tutkimuksessaan perheen ja työn yhteensovittamiseen liittyviin haasteisiin ja lähestynyt asiaa epävarman työtilanteen näkökulmasta. Hänen mukaansa tulevaisuuden suunnittelu, perheen perustaminen, lasten elättäminen, terveydenhoidon ja asumisen järjestäminen ja harrastuksiin osallistuminen koetaan mahdolliseksi epävarmassa työtilanteessa (Moilanen, 2007, s. 203; Moilanen, 2004).

Internet-keskusteluissa puheet naisvaltaisuudesta ja sukupuolittuneista käytännöistä merkityksellistivät hotellialalle epäreiluutta ja siten epäoikeudenmukaisuutta, mikä rakensi keskusteluissa työuupumusta. Kaikilla työntekijöillä tulisi olla yhtäläiset oikeudet työpaikalla, joten jo pelkkä maininta sukupuolittuneista käytännöistä rakentavat puutteita oikeudenmukaisuudessa. Sukupuolittuneista käytännöistä on puhuttu myös muissa aikaisemmissa tieteellisissä tutkimuksissa. Valkonen ja Veijola (2008, s. 47) totesivat tutkimuksessaan palvelualojen olevan usein naisvaltaisia, sillä niiden on nähty olevan luonnollinen jatkumo naisten kotona tehdylle työlle. Kinnunen ja Korvajärvi (1996) ja Korvajärvi (2007, s. 154, 160) puhuivat tutkimuksissaan, että sukupuolistavien käytäntöjen seurauksena saattaa ilmetä pelkoa irtisanomisesta, ahdistusta pätkätoiden ketjusta, vihaa sukupuolisesta häirinnästä ja ahdistelusta, taistelua palkoista ja uramahdollisuuksista, väsymystä työn ja muun elämän yhteensovittamiseen ja paineita identiteettimutoksiin. Usein tämä kärjistyy naisten ulos sulkemisena ja syrjintänä. Tutkimukset ovat osoittaneet, että sukupuoli naisten syrjintänä on esillä aina, kun puhe on uralla etenemisestä. (Kinnunen & Korvajärvi, 1996; Korvajärvi, 2007, s. 154, 160.) Naisten asema työelämässä on usein miehiä heikompi, mikä juontaa juurensa naisten lyhyemmästä työhistoriasta (Julkunen, 2008). Rikalan (2013) tutkimuksen tavoin, myös internet-keskusteluissa esitettiin, että naisten asemaan liittyvä eriarvoisuus merkityksellistää hotellialaa epäoikeudenmukaiseksi ja rakentaa siten hotellialan työuupumusta internet-keskusteluissa.

Työtyytymättömyys-diskurssi sai merkityksensä ilmaisuissa, joissa oli puhetta riittämättömästä palkitsemisesta, heikkotasoisesta koulutuksesta, ammatillisen itsetunnon ja arvostuksen puutteesta sekä työntekijöiden vaihtuvuudesta. Kim ynnä muut (2009) totesivat tutkimuksessaan, että koulutuksen ja palkitsemisen lisäksi organisaation tuki ja vaikutusmahdollisuudet ovat työtyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä. Riittämätön palkitseminen esitettiin keskusteluissa vaivaavan hotellityöntekijöitä, mikä rakentaa työtyytymättömyyttä internet-keskusteluissa. Yövuorolaisen kerrottiin tienaaavan hieman päivävuorolaista paremmin, vaikka yölisätkään eivät saa keskusteluissa kehuja. Hotellialalla yövuoroista saatava palkan lisä ei ole päätä huimaava, sillä yötyöntekijä tienaa peruspalkan lisäksi 2,06 euroa tunnilta klo 00-06 välisenä aikana (Pam, 2013).

Hotellialan arvostuksen puutetta esitettiin viesteissä olevan työntekijöillä jo koulutuksen aikana. Puutteellinen ja heikkotasoinen koulutus ilmaistiin turhaksi, koska siihen ei jakseta tarpeeksi panostaa. Myös muut, varhaisemmat, tutkimustulokset kertovat koulutuksen epäonnistumisesta, sillä majoitus- ja ravitsemusalalla tehdyn tutkimuksen mukaan työntekijöiden vaikutus- ja koulutusmahdollisuudet nähtiin puutteellisina (Riikonen ym., 2003). Internet-keskusteluissa esitettiin, että työntekijöille on jo koulutuksen aikana selvää, että he eivät tule työskentelemään matkailualalla loppuikänsä. Hotelliala sai keskusteluissa merkityksensä työnä, joka on vain väliaikaista ja jota tehdään opiskelujen ohella ennen ”oikeita töitä”. Tämä ilmeni myös varhaisemmissa tutkimuksissa, sillä matkailualaa on sesonkiluontoisuutensa ja osa-aikaisuutensa vuoksi pidetty väliaikaisena työllistäjänä, ja moni nuori jättääkin työpaikkansa matkailualalla ja siirtyy matkailuteollisuudesta toisaalle, ”oikealle ja omalle” alalle (Deery & Jago, 2009, s. 97–98). Hotellialan arvostuksen puutetta keskusteluissa rakensivat myös vuokratyötä koskevat kommentit, joissa hotellityötä kuvattiin niin yksinkertaiseksi, että osaamattomat ja kouluttamattomatkin voivat työskennellä alalla. Myös Valkosen ja Veijolan (2008, s. 29) tutkimuksessa todettiin, että matkailualan koulutus ja palkkaus ovat huonontuneet eikä alaa enää arvosteta, vaikka vielä 70- ja 80-luvuilla sesonkityöläisiä pidettiin ammattitaitoisina ja arvossaan. Paitsi matkailualan työtä Suomessa, ei Suomea matkailumaanakaan arvosteta, mikä ajaa monet työskentelemään ulkomaille. Tämä rakensi yhtäältä internet-keskusteluissa hotellialan työtyytymättömyyttä Suomessa. Aikaisemmissa, varhaisemmissa, tutkimuksissa työn arvostus ja esimiehen tuki todettiin työhyvinvoinnin ja tyytyväisyyden kannalta merkittäviksi (Kinnunen & Feldt, 2008, s. 24–25; Warr, 2002).

Toisaalta internet-keskusteluissa esitettiin työntekijöiden halukkuutta muuttaa työn perässä hotellialan töihin ulkomaille, mikä rakentaa viesteissä työtyytyväisyyttä ulkomaille tarjottuja hotellialan töitä kohtaan. Kansainvälinen hotellityö Suomen ulkopuolella esitettiin kiinnostavana ja sitä arvostettiin kotimaassa tehtyä hotellityötä enemmän. *Työtyytyväisyys-diskurssia* aineistossa rakensivat eritoten viestit, joissa oli puhetta työyhteisöstä, hotellialan kansainvälisyydestä ja alan hienoisesta arvostuksesta. Hotellityöntekijöiden kerrottiin jaksavan työn haasteita työyhteisön voimalla. Työyhteisö esitettiin keskusteluissa myös syyksi, miksi hotellialalta ei haluttu siirtyä muualle. Samankaltaisia löydöksiä oli Valkosen ja Veijolan (2008) tekemässä tutkimuksessa, jossa korostui työyhteisön merkitys työssä jaksamiselle. Monesti työkavereiden kanssa vietetään aikaa myös vapaa-ajalla, mikä osaltaan tuo omat ongelmansa, kuten peliriippuvuuden ja jatkuvan juhlimisen, jotka ovat ongelmia sesonkityöntekijöiden arjessa (Valkonen & Veijola, 2008, s. 39, 92). Valkosen (2011, s. 53) mukaan matkailualalla työyhteisön tärkeys korostuu, sillä työ on usein tiimityötä. Koska rekrytoinnin tavoitteena on löytää sopivat tyypit alalle, koulutuksen tavoitteena on paitsi karsia, myös sosiaalistaa työntekijä matkailutyön kulttuuriin. Valikointi, kouluttaminen ja kontrollointi ovat keinoja, joilla työntekijä sosiaalistetaan työhön. (Valkonen, 2011, s. s. 80, 93.) Työtyytyväisyys sai merkityksensä myös viesteissä, joissa keskusteltiin hotellialan monipuolisuudesta ja siitä, että jotkut työntekijöistä oikeasti viihtyvät alalla ja nauttivat asiakaspalvelusta. Vastaavasti Spinelli ja Canavos (2000) toteavat tutkimuksessaan, että hotellityöntekijät voivat kokea työtyytyväisyyttä, kun he tekevät asiakkaat tyytyväisiksi laadukkaana palvelun avulla. Toisaalta taas ikävät asiakaskohtaukset saattavat heikentää työtyytyväisyyden tunnetta. (Spinelli & Canavos, 2000).

Merkittävimpänä tutkimustuloksena nostan esille sen, ettei hotellialan työhyvinvointia internet-keskusteluissa juurikaan ollut, vaan puhe oli pitkälti negatiivista. Hotellialaa merkityksellistettiin internet-keskusteluissa huonosti työllistäväksi, sesonkiluontoiseksi, osa-aikaiseksi ja vuokratyöksi, mikä rakensi keskusteluissa puhetta työn epävarmuudesta. Työn epävarmuus osaltaan rakentaa työuupumusta ja työtyytymättömyyttä, sillä jatkuva pelko työttömyydestä ja sesonkityön aiheuttama kiire rakentavat hotellityöntekijöistä työuupuneita ja työtyytymättömiä internet-keskusteluissa. Hotellialan saamat merkitykset fyysisenä ja naisvaltaisena alana rakensivat keskusteluissa energian-, vaikutusmahdollisuuksien- ja oikeudenmukaisuuden puutetta, mikä rakensi hotellialan työuupumusta keskusteluissa. Hotellialan merkityksellistäminen huonopalkkaiseksi rakensi

hotellialalle arvostuksen puutetta ja siten työtyytymättömyyttä internet-keskusteluissa. Hotellialan saamat positiiviset merkitykset eli kansainvälinen, viihtyisä ja yhteisöllinen rakensivat hotellityöntekijöiden työtyytyväisyyttä internet-keskusteluissa. Työtyytyväisyys osaltaan tekee hotellialasta kiinnostavan ja houkuttelevan, vaikka hotellialan epävarma työllisyys ja työntekijöiden työtyytymättömyys ja työuupumus rakentavatkin hotellialan työhyvinvoinnista keskustelufoorumeilla huolestuttavan vähäistä.

Analyysini lopputulemana tarkastelin diskurssien välisiä valtasuhteita ja toimijuuksia, joita eri diskursseissa työhyvinvoinnin suhteen määräytyi. Kaikista tulodiskursseista työn epävarmuustekijät -diskurssi sai aineistossa eniten valtaa. Se rakentui puheissa, joissa hotellialaa merkityksellistetään vuokratyönä, huonosti työllistävänä, osa-aikaisena ja sesonkiluontoisena. Nämä esiintyivät aineistossa yhteensä 74 kertaa, mikä tekee diskurssista muita diskursseja vahvemman. Työn epävarmuustekijät -diskurssi rakensi aineistossa myös muita tulodiskursseja, mikä vahvistaa sen asemaa kaikkein hegemonisimpana diskurssina. Työuupumus- ja työtyytymättömyys-diskursseissa en valtaeroja toisiinsa nähden juuri havainnut, sillä ne esiintyivät aineistossa yhtä useasti. Nämä kolme diskurssia ovat kaikki hegemonisia ja esiintyvät aineistossa toistuvasti. Työtyytyväisyys-diskurssi ei esiinny aineistossa yhtä useasti kuin muut diskurssit, eikä se saa siten hegemonisen diskurssin asemaa. Määrittelen sen vastadiskurssiksi työtyytymättömyydelle. Olen halunnut tarkastella myös työhyvinvoinnin positiivista puolta ja nostaa siksi työtyytyväisyys-diskurssin esille aineistosta. Hegemoniset diskurssit rakentavat työhyvinvoinnin puutetta aineistossa, kun taas työtyytymättömyys-diskurssi rakentaa positiivista puhetta hotellialan työhyvinvoinnista internet-keskusteluissa.

Toimijuuksia määräytyi työhyvinvoinnin suhteen aineistossa hyvin eri tahoille. Kaikki keskustelut noudattivat tiettyä internetin keskustelufoorumeille yleistä kaavaa, jossa ensimmäinen viesti aloitti keskusteluketjun esittämällä ongelman tai kysymyksen käsiteltävästä aiheesta. Viesteissä vastattiin aloittavaan kysymykseen, kommentoitiin muita lähetettyjä viestejä tai kerrottiin omakohtainen kokemus vastaavasta aiheesta. Keskustelut olivat muodoltaan dialogeja, sillä viesteissä monesti puhuttiin suoraan ketjun aloittajalle sinä-muodossa ja sama keskustelija saattoi osallistua samaan keskusteluun toistuvasti.

Työn epävarmuustekijät -diskurssissa toimijuutta määräytyi erityisesti työntekijälle. Vaikka työn epävarmuus johtuisi yhteiskunnasta ja sesonkiluontoisesta matkailualasta,

esitettiin vastuun kuitenkin olevan viime kädessä työntekijällä itsellään. Keskusteluissa ilmaistiin, että työntekijän tulisi vakuuttaa työnantaja, jotta hän saisi töitä seuraavanakin sesonkina. Näin työn epävarmuus tai varmuus on kiinni sekä työntekijästä että työnantajasta. Vuokratyövoimaa koskevassa puheessa toimijuuden esitettiin olevan yrityksellä ja ketjulla, johon yritys kuuluu. Vuokratyön yhteydessä ei puhuttu juurikaan työntekijästä vaan vuokratyöfirmoista ja vuokratyöfirmojen palveluista. Vuokratyöstä puhuttiin siten käsitteenä eikä niinkään yksilötasolla.

Työuupumus-diskurssissa toimijuutta määräytyi työntekijöille silloin, kun on kyse fyysisistä oireista, joita työuupumus työntekijälle, oireiden potijalle, aiheuttaa. Päätoimijana työuupumus-diskurssissa on kuitenkin yritys, joka asettaa työntekijöille paineita toimia kiireessä ja liian pienellä miehityksellä. Osin toimijuutta määräytyy myös yhteiskunnalle, jossa heikon taloustilanteen aikana joudutaan vähentämään henkilökuntaa toimipisteistä ja siten lisäämään työntekijöiden kiirettä. Toimijuutta määräytyy myös Suomen ilmastolle, sillä työuupumusta aiheuttava kiire yhdistettiin keskusteluissa sesonkiluontoisuuteen, joka on ajoitettu Suomen ilmaston mukaisesti. Matkailijat suuntaavat lomakohteisiin silloin, kun luonto ja sesonki ovat parhaimmillaan. Toisaalta loma-ajat ovat jälleen yhteiskunnan sanelemia, sillä etenkin kesäaikaan lomailijat täyttävät lomakohteet säistä huolimatta. Yhteiskunta ja turistitkin näyttävät siis toimijoina.

Työtyytymättömyys-diskurssissa toimijuus määräytyi pitkälti yrityksille ja toimitusjohtajille, jotka maksoivat liian heikkoa palkkaa tai kouluille, jotka tarjosivat liian huonolaatuista koulutusta. Huonolaatuisen koulutuksen esitettiin johtuvan ensikädessä koulusta toimijana, mutta osin toimijuus koulutuksen epäonnistumisesta oli myös opettajilla, joita moitittiin laiskoiksi. Vastuu valmistumisesta määräytyi opiskelijoille. Hotellialan arvostuksen puutetta rakentavissa puheissa toimijuus esitettiin määräytyvän yhtäältä yhteiskunnalle, joka säätelee arvomaailmaamme, toisaalta työntekijöille, joilla on vastuu päättää, arvostavatko he alaa vai ei. Suomen matkailua arvostelevassa puheessa toimijoiksi esitettiin matkailijat ja matkailualan päättäjät. Matkailijat päättävät, tulevatko Suomeen vai menevätkö muualle, ja ovat siten päätoimijoina Suomen matkailun onnistumisessa. Matkailualan päättäjät taas esiintyvät toimijoina silloin, kun puhutaan Suomen matkailun tarjonnasta ja matkailumarkkinoinnista turisteille. Työtyytyväisyys-diskurssi eroaa muista diskursseista siten, että siinä työntekijöille määräytyy aktiivinen rooli toimijoina. Esitettiin, että on työntekijän omasta asenteesta kiinni, viihtyykö hän

työssään vai ei. Työyhteisölle rakentui vastuuta työtyytyväisyyden lisääjänä. Siten työtovereille ja työntekijöille määräytyy toimijuutta, kun on puhe työtyytyväisyyden lisäämisestä ja ylläpitämisestä työpaikalla.

Yhteenvetona totean, että hotellialan työhyvinvoinnin rakentumisessa toimijuuksia määräytyy niin työntekijälle, työnantajalle, yritykselle, kouluille, opettajille, opiskelijoille, yhteiskunnalle ja matkailijoille. Vastuu työhyvinvoinnin parantamisessa ja työtyytyväisyyden lisäämisessä hotellialalla on siis kaikilla toimijoilla. Diskursseista työtytymättömyys, työuupumus ja työn epävarmuustekijät esiintyivät aineistossa hegemonisina diskursseina. Työn epävarmuustekijät -diskurssi saa aineistossa eniten valtaa ja on myös rakentamassa muita diskursseja. Työtyytyväisyys-diskurssi ei saa hegemonisen diskurssin asemaa, mutta olen halunnut tarkastella työhyvinvoinnin positiivista puolta ja nostanut sen siksi esille. Jotta työtyytyväisyys-diskurssista saataisiin aineistossa hegemoninen ja muiden diskurssien kanssa tasavertainen, tulisi keskittyä negatiivisten diskurssien aseman heikentämiseen.

6.2 Kuinka hotellialan työhyvinvointia voidaan parantaa?

Lähes kaikki hotellialan työtä rakentavat diskurssit ovat negatiivisia, eivätkä siten rakenna työhyvinvointia keskusteluissa positiiviseksi. Vaikka tutkimukseni tulokset kertovatkin siitä, minkälaiseksi hotellialan työhyvinvointi rakentuu internet-keskusteluissa, voidaan tuloksia silti yleistää myös keskustelujen ulkopuolella. Tutkimustuloksena esittämieni diskurssien teemat toistuvat muissakin työhyvinvointia ja hotelli- ja muuta matkailutyötä koskevissa tutkimuksissa, joten niitä voidaan pitää yleistettävänä. Kuten jo aineistoa käsittelevässä luvussa totesin, vierailee internetin keskustelufoorumeilla huomattavasti enemmän ihmisiä kuin viestien lukumäärät antavat ymmärtää. Jokaista analysoimaani keskusteluketjua kohden oli yli sata, jopa yli tuhat, lukijaa, vaikka viestejä olisikin ollut ketjussa vain muutama. Internetin keskustelufoorumeilla rakentuneet merkitykset siis koskettavat huomattavan suurta joukkoa, ja siirtyvät lukijoiden mukana myös keskustelufoorumien ulkopuolelle. Tutkimustulokseni eivät siis rajoitu koskaan vain tätä tutkimusta ja tutkimiani keskusteluketjuja, vaan tuloksia voidaan pitää yleistettävänä, ja ne kertovatkin huolestuttavasti hotellialan tilanteesta.

Hotellialan työtä tulisi yksinkertaisesti muuttaa siten, että työntekijät voisivat alalla paremmin, mutta miten se tulosteni valossa onnistuisi? Suurimmat puutteet hotellialan työhyvinvoinnissa, joita tutkimukseni toi esille, ovat työnsaantiin liittyvä epävarmuus, hotellialan arvostuksen puute ja siten työtytyymättömyys sekä työntekijöiden vähentämisestä johtuva kiire sesongilla, mikä johtaa työuupumukseen.

Tärkeä löydös tutkimuksessani oli hotellityön epävarmuudesta johtuva työuupumus ja työtytyymättömyys. Hotellityöntekijöiden työhyvinvointitutkimuksissa on keskitytty lähinnä vuorotyön ja perheen yhteensovittamista koskeviin ongelmiin tai ymmärretty työuupumus liiallisen työmäärän seurauksena (ks. esim. Almeida & Davis, 2011; Blomme, Rheede & Tromp, 2010; Cleveland ym., 2007; Xiao & O'Neill, 2010). Tutkimuksessani esitän, että myös hotellityöhön liittyvä työn epävarmuus rakentaa työuupumusta. Jotta työn epävarmuutta voidaan alalla vähentää, tulisi kiinnittää huomiota työsuhteiden laatuun. Epäsäännölliset, osa-aikaiset ja vain sesongiksi solmitut työsuhteet pitäisi pyrkiä korvaamaan säännöllisillä ja vakituisilla työsuhteilla. Silloin työntekijän vaikutusmahdollisuudet, jotka rakentuivat hotellialalla puutteellisiksi, paranevat, sillä työntekijällä on mahdollisuus entistä paremmin suunnitella vapaa-aikaansa, jos hän voi turvautua tietoon työn jatkuvuudesta seuraavallakin sesongilla.

Hotellialan arvostusta tulisi hotellityöntekijöiden keskuudessa lisätä, ja yksinkertaisesti se onnistuu panostamalla palkitsemiseen. Hotellialan ilta- ja yölisät eivät ole riittäviä, sillä hotellityössä työntekijä on lähes aina töissä myös perinteisten työtuntien ulkopuolella, mikä tekee hotellityöstä erityislaatuista ja haastavaa. Päivävuorot esitettiin aineistossa yövuoroja kiinnostavampina. Korottamalla ilta- ja yölisiä, pystyttäisiin mahdollisesti lisäämään työntekijöiden mielenkiintoa yövuoroja kohtaan. Palkitsemisen lisääminen parantaisi oletettavasti myös hotellialan arvostusta ja lisäisi siten työtytytyvääsyyttä alalla. Palkitseminen voi olla muutakin kuin palkankorotus. Monet hotelliketjut kiittävät työntekijöitään lahjakortein ja laatupalkinnoin hyvästä suorituksesta. Lahjakortti on pieni hinta yritykselle, mutta sillä on suuri merkitys työntekijälle työssä jaksamisen kannalta. Hotellityöntekijällä tulee olla tunne, että hän on kaivattu ja arvostettu, mikä onnistuu tarjoamalla työntekijöille virkistyspäiviä ja etuuksia. Jos hotellialaa arvostettaisiin nykyistä enemmän, se säilyttäisi mielenkiintonsa nykyisten ja tulevien työntekijöiden keskuudessa. Hotellialan arvostusta lisättäisiin myös panostamalla koulutuksen laatuun. Nykyisellään hotellialan koulutus rakentui keskusteluissa heikkolaa-

tuisseksi, mikä osaltaan kielii arvostuksen puutteesta. Jos opettajakunta itse ei usko hotellialaan tai halua sitä intohimoisesti opettaa, ei sitä uskomusta välitetä opiskelijoillekaan.

Hotellityöntekijöiden työuupumusta vähennetään, jos lievitetään kiirettä ja palkataan lisää henkilökuntaa. Tämä lienee yhteiskunnan nykyisessä taloudellisessa tilanteessa tosin mahdottomuus. Siksi tulisikin keksiä muita keinoja työuupumuksen vähentämiseen. Usein hotellityöntekijä on töissä yksin, eikä ehdi siten pitämään lakisääteisiä ruokataukojaan. Jos työntekijä saisi pitää hänelle kuuluvat tauot ja palautua kiireestä tauon ajan, sietäisi hän todennäköisesti nykyistä paremmin kiirettä työajallaan. Jos lisätyövoiman palkkaaminen työpaikalla ei onnistu, työntekijällä tulisi olla mahdollisuus pyytää tauottajaa toiselta osastolta. Tämä korostaa taas moninaisen palvelumaiseman hallinnan tärkeydestä hotellialalla, mihin hotelleissa tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Liian usein työntekijöitä laitetaan kokemattomina tuuraamaan toimipisteeltä toiselle, mikä aiheuttaa ammattitaidottomuuden tunnetta ja lisää työntekijöiden työuupumuskokemusta. Työntekijöitä tulisi perehdyttää nykyistä paremmin eri osastojen toimintoihin, jotta heitä voidaan tarvittaessa käyttää tuuraajina ja tauottajina ilman, että he joutuvat häpeämään osaamattomuuttaan.

Tutkimukseni toi uudenlaisen lähestymistavan hotellialan työhyvinvoinnin tarkasteluun ja tutkimustulosten perusteella hotellialan työhyvinvoinnissa näyttäisi olevan vakavia puutteita. Ensisijaisesti tutkimustulokseni hyödyttävät alan työnantajat ja yritysjohtajat, jotta he ymmärtävät paremmin työntekijöitä ja osaavat siten parantaa työntekijöiden hyvinvointia työpaikalla. Paitsi työnantajat, myös koko ammattikunta hyötyy tuloksista, sillä yleinen ymmärrys hotellialan työntekijöiden heikosta työhyvinvoinnista kehottaa ilmiselvästi muuttamaan toimintatapoja radikaalisti. Toivoisin, että tutkimukseni hyödyttää myös alan työntekijöitä siten, että tulokset auttavat heitä ymmärtämään työhyvinvoinnin merkitystä ja käsittelemään työterveyttään. Mielenkiintoinen kohderyhmä on myös matkailijat, joita tutkimustulokset saattavat kiinnostaa. Hotellityöntekijä on turisille näkyvä osa matkailua, eikä työuupunut ja stressaantunut hotellityöntekijä anna hyvää kuvaa Suomesta matkailumaana. Näin vakavat puutteet työhyvinvoinnissa, joita tutkimukseni esittää, aiheuttavat ylimääräisiä työterveydenhoitokustannuksia yhteiskunnalle, mikä tekee tutkimustuloksista merkittäviä myös yhteiskunnallisella tasolla.

Matkailualaa pidetään yleisesti hyvänä työllistäjänä ja turismia taantuma-aikanakin ai-noana kasvavana toimialana. Onko matkailuala kuitenkin niin hyvä työllistäjä kuin sen annetaan ymmärtää, jos työhyvinvoinnissa on näin vakavia epäkohtia ja työntekijät voi-vat näin pahoin? Onko hotelli- ja muu matkailuala Suomen talouden kannalta järkevää vai menetetäänkö turismin tuomat tuotot työntekijöiden työterveydenhuoltokustannuk-siin ja rahassa mittaamattomaan pahoinvointiin? Toivon, että nämä tutkimustulokset auttaisivat meitä kaikkia ymmärtämään, kuinka vakavasta ongelmasta on kyse. Puutteet työhyvinvoinnissa eivät rajoitu pelkästään hotellialalle, vaan koskettavat todennäköises-ti yhtäläillä muitakin matkailutoimialoja. Paljon puhutun mahdollisen venäläismatkaili-joiden viisumivapauden on ennustettu lisäävän Suomeen kohdistuvaa matkailua jopa 100 prosenttia (Mara, 2013b). Yöpymisten lukumäärän on ennustettu jopa seitsenker-taistuvan viisumivapauden myötä (TAK, 2013, s. 19). Lienee aiheellista kysyä, missä kaikki matkailijat silloin yöpyvät? Jos puutteet hotellialan työhyvinvoinnissa jatkuvat tutkimukseni osoittamalla tavalla, nykyiset hotellityöntekijät ovat sairauslomalla eikä hotellialan vähäinen arvostus takuulla houkuttele uusia työntekijöitä respatisinkin taakse.

6.3 Tutkimuksen arviointia

Internet-aineistoa käsittelevän tutkimuksen kohdalla on hyvä suhtautua aineistoon kriit-tisesti. Tutkimukseni perusteella näyttäisi siltä, että hotellialan työntekijät voivat huo-nosti, mikä osaltaan herättää kysymyksiä aineiston luotettavuudesta. Kirjoittavatko in-ternettiin vain työtyytymättömät vai eikö alalla ole työtyytyväisiä lainkaan? Keskustelu-foorumin perinteiseen luonteeseen kuuluu, että muilta keskustelijoista haetaan vastauk-sia ja tukea mieltä askarruttaviin vaikeisiin kysymyksiin. Kuten negatiivinen asiakaspa-lautekin, myös negatiivinen vastaus keskustelufoorumille jätetään oletettavasti positiivis-ta herkemmin, mikä saattaa tehdä tutkimusaineistosta vinoa. Aineistossa kuitenkin esiintyi myös hotellialaa puoltavia puheenvuoroja, jotka rakensivat hotellityöntekijöiden työtyytyväisyyttä. Siten puhe hotellialan työhyvinvoinnista ei rakennu pelkästään puut-teelliseksi, mikä lisää aineiston luotettavuutta.

Kiinnostavaa on havaita, kuinka oma suhteeni hotellialaan on vaikuttanut tutkimustu-loksiin. Lähtöasetelma on luonut minulle tutkimuksenteon aikana omanlaiset haasteen-sa, sillä hotellivirkailijana minun on ollut helppo poimia aineistosta ne asiat, jotka olen halunnut tuoda esille. Vaikka oma käsitykseni hotellityöstä on vaikuttanut jatkuvasti

analyysin taustalla, olen silti sosiaalisen konstruktionismin ja diskurssianalyysin ajatusten mukaisesti etsinyt vastaukset kysymyksiini tutkimusaineistosta. Toki ammatilliset taustani edesauttavat minua huomaamaan aineistosta niitä piirteitä, jotka rakentavat hotellialaa tietynlaiseksi. En kuitenkaan näe tästä aiheutuvan haittaa tutkimuksen luotettavuuden kannalta, sillä olen tehnyt analyysin aineiston pohjalta, enkä ole ollut tuottamassa aineistoa keskustelufoorumeille.

Internet tarjoaa uudenlaisia tapoja olla vuorovaikutuksessa ja tutkimuksessani esitin yhden tavan, internetin keskustelufoorumit. Tutkimustavoitteenani oli konstruktionismin ajatuksen mukaisesti selvittää, minkälaiseksi todellisuus hotellialan työstä ja työhyvinvoinnista rakentuu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa internet-keskusteluissa (ks. Berger & Luckmann, 1994; Gergen, 1999; Kuusela & Kejonen, 2008). Tutkimukseeni valikoituneissa keskusteluissa keskustelijoiden välinen vuorovaikutus ei kuitenkaan ollut niin voimakasta, kuin tämän tyyppisessä tutkimuksessa olisin toivonut. Osassa tutkimuksessa mukana olleista internet-keskusteluista ensimmäinen viesti oli julkaistu lähes 10 vuotta sitten ja uusia viestejä keskusteluihin oli tullut silloin tällöin. Keskusteluketjut olivat siis pysyneet aktiivisena siten, että jokainen kirjoittaja oli tuonut oman näkemyksensä hotellialalta vastauksena aloitusviestiin, ilman että foorumilla juurikaan kommentoitiin toisten kirjoituksia. Vaikka vuorovaikutus aineistossani ei ollutkaan kiivasta, pystyin silti havaitsemaan siellä rakentuvaa todellisuutta, sillä vuorovaikutusprosessien sijaan kieli ja sen merkityksellisyys olivat ensisijaisena kiinnostuksen kohteenani (ks. Berger & Luckmann, 1994; Gergen, 1999).

Halusin ottaa tutkimukseeni mukaan keskusteluketjuja eri keskustelufoorumeilta, jotta pystyn hahmottamaan foorumien välisiä diskurssieroja. Tutkimukseeni valikoitui keskusteluita kolmelta eri foorumilta. Varsinaisesti diskurssien käyttöön liittyviä eroja foorumien välillä en kuitenkaan havainnut, vaan eri diskurssit olivat vallalla eri keskusteluketjuissa sen mukaisesti, minkälainen ketjun aloituspuheenvuoro oli. Plazan keskusteluketjussa käsiteltiin yövuoroa ja vuorotyötä hotellialalla, joten siellä hallitseva diskurssi oli työuupumus. Aamulehden keskusteluketjussa käsiteltiin hotellialan palkkausta ja sen myötä arvostuksen puutetta, joten hallitseva diskurssi oli työtyytymättömyys. Suomi24-keskustelufoorumilta keskusteluketjuja oli aineistossa useampi ja kaikki diskurssit olivat edustettuina joissain keskusteluketjussa.

6.4 Jatkotutkimus

Vaikka työhyvinvointia on laajalti tutkittu ja siitä on paljon puhetta mediassa, riittää silti tutkittavaa. Konstruktionistinen tutkimusparadigma antaa uusia mielenkiintoisia lähestymistapoja työhyvinvoinnin tutkimiselle. Tutkimuksessani työhyvinvoinnin merkityksiä internet-keskusteluissa lähestyttiin sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta, mikä toi menetelmällään ja tutkimuskohteellaan uutta tieteelliseen keskusteluun. Tämänkaltaista internet-keskusteluissa rakentuvaa hotellialan työhyvinvointitutkimusta ei aikaisemmin juuri ollut tehty. Tutkimustuloksina esittämäni yleinen hotellialan puutteellinen työhyvinvointi vahvistaa jo ennalta tiedettyä.

Tutkimustuloksista välittyneet koulutukseen kohdistuvat ristiriitaiset mielipiteet herättivät mielenkiintoni jatkotutkimukselle. Keskustelut rakensivat hotelli- ja muun matkailualan koulutuksesta puutteellista, heikkolaatuista ja tarpeetonta, mutta silti esitettiin, että matkailualan ammattilaisia koulutetaan liikaa. Tulkitsen, että panostamalla koulutukseen pystytään matkailualasta tekemään entistä kiinnostavampi ala tulevaisuuden työntekijöiden silmissä. Kehittämällä koulutusta parannettaisiin nykyisten työntekijöiden työtyytyväisyyttä ja siten työhyvinvointia ja saataisiin enemmän matkailualasta kiinnostuneita tulevaisuuden hyvinvoivia työntekijöitä. Jotta osataan kehittää oikeanlaista koulutusta, tarvitaan lisää tutkimustietoa aiheesta.

LÄHTEET

Alasuutari, P. (2007). *Laadullinen tutkimus 2.0*. Tampere: Vastapaino. (6. painos)

Allender, S., Colquhoun, D. & Kelly, P. (2006). Competing discourses of workplace health. *Health: An Interdisciplinary Journal for the Social Study of Health, Illness and Medicine*, 10, 75–93, DOI: 10.1177/1363459306058989

Almeida, D.M & Davis, K.D. (2011). Workplace flexibility and daily stress processes in hotel employees and their children. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science* 638, 123–140, DOI: 10.1177/0002716211415608

Almeida, D.M. & Kessler, R.C. (1998). Everyday stressors and gender differences in daily distress. *Journal of Personality and Social Psychology* 75 (3), 670–680.

Arpo, R. (2005). *Internetin keskustelukulttuurit*. Tutkimus internet-keskusteluryhmien viesteissä rakentuvista puhetavoista, tulkintoista ja tulkinnan kehyksistä kommunikaatioyhteiskunnassa. Joensuu: Joensuun yliopisto.

Beck, U. (2000). *The Brave New World of Work*. Cambridge: Polity Press.

Berger, P. L. & Luckmann, T. (1994). *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen* (Suomentanut Vesa Raiskila). Helsinki: Kirjapaino-Oy Like. Alkuperäisteos *The Social Construction of Reality* (1996).

Bhave, D. & Glomb, T. (2013). The role of occupational emotional labor requirements on the surface acting – job satisfaction relationship. *Journal of Management*. DOI: 10.1177/0149206313498900

Blomme, R.J, Rheede A. V & Thromp D.M. (2010). Work-family conflict as a cause for turnover intentions in the hospitality industry. *Tourism and Hospitality Research* 10 (4), 269–285, DOI: 10.1057/thr.2010.15

- Burr, V. (2004). *Sosiaalipsykologisia ihmiskäsityksiä*. (Suomentanut Jyrki Vainonen). Jyväskylä: Gummerus. Alkuperäisteos *The Person in Social Psychology* (2002).
- Carlisle, S. & Henderson G. & Hanlon, P. (2009). 'Wellbeing': a collateral casualty of modernity? *Social Science & Medicine* 69, 1556–1560.
- Cleveland, J., O'Neill, J., Himelright, J., Harrison, M., Crouter, A. & Drago R. (2007). Work and family issues in the hospitality industry: perspectives of entrants, managers and spouses. *Journal of Hospitality & Tourism Research* 31 (3), 275–298, DOI: 10.1177/1096348007299919
- Cooper, CL. & Cartwright, S. (1994). Healthy mind, healthy organization. A proactive approach to occupational stress. *Human Relations* 47, 455–471.
- Davis, J. (2010). Architecture of the personal interactive homepage: constructing the self through MySpace. *New Media Society* 12, 1103–1119. DOI: 10.1177/1461444809354212
- Deery, M. & Jago, L. (2009). A framework for work-life balance practices: addressing the needs of the tourism industry. *Tourism and Hospitality Research* 9 (2), 97–108. DOI: 10.1057/thr.2009.4
- Finlex. (2014). Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta. Haettu 10.1.2014 osoitteesta: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060308>
- Gergen, K. (1999). *An Invitation to Social Construction*. London: SAGE Publication Ltd
- Grandley, A., Diefendorff, J. & Rupp, D. (2013). Bringing emotional labor into focus: a review and integration of three research lenses. Teoksessa A. Grandley, J. Diefendorff & D. Rupp (toim.) *Emotional Labor in the 21st Century: Diverse Perspectives on Emotion Regulation at Work* (s. 3–27). New York: Psychology Press/Routledge.

- Gubrium, J. & Holstein, J. (2008). The constructionist mosaic. Teoksessa J. Holstein & J. Gubrium (toim.) *Handbook of Constructionist Research*. (s. 3–10) New York: The Guilford Press.
- Guerrier, Y. & Adib, A. (2003). Work at leisure and leisure at work: a study of the emotional labour of tour reps. *Human Relations* 56 (11), 1399–1417. DOI: 10.1177/00187267035611006
- Gutek, B. (1985). *Sex and the Workplace: The Impact of Sexual Behavior and Harassment on Women, Men and Organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Hakanen, J. (2005). *Työuupumuksesta työn imuun: työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reuna-alueilla*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Hammersley, M. (1997). On the foundations of critical discourse Analysis. *Language & Communication* 17 (3), 237–248
- Harkness, A., Long, B., Benrnbach, N., Patterson, K., Jorfan, S. ja Kahn, H. (2005). Talking about work stress: Discourse analysis and implications for stress interventions. *Work & Stress*, 19 (2), 121–136. DOI: 10.1080/02678370500160068
- Heikkinen, H., Huttunen, R., Niglas, K. & Tynjälä, P. (2005). Kartta kasvatustieteen maastosta. *Kasvatus* 36 (5), 340–354
- Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Isokangas, A. & Vassinen, R. (2011). *Digitaalinen jalanjälki* (2. painos). Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Jokinen, A. & Juhila, K. (1993). Valtasuhteiden analysoiminen. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.) *Diskurssianalyysin aakkoset* (s. 75–110). Jyväskylä: Gummerus.

- Jokinen, A. & Juhila, K. (2002). Diskurssianalyttisen tutkimuksen kartta. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.) *Diskurssianalyysi liikkeessä* (2. painos) (s. 54–97). Jyväskylä: Gummerus.
- Jokinen, A. & Juhila, K. (2006). Diskurssianalyttisen tutkimuksen kartta. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.) *Diskurssianalyysi liikkeessä* (3. painos) (s. 54–97). Jyväskylä: Gummerus.
- Jokinen, A. (2002). Diskurssianalyysin suhde sukulaistraditioihin. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.) *Diskurssianalyysi liikkeessä* (2. painos) (s. 37–53). Jyväskylä: Gummerus.
- Jokinen, A. (2006). Diskurssianalyysin suhde sukulaistraditioihin. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.) *Diskurssianalyysi liikkeessä* (3. painos) (s. 37–53). Jyväskylä: Gummerus.
- Jokinen, A., Juhila, K. & Suoninen, E. (1993). *Diskurssianalyysin aakkoset*. Vastapaino: Tampere
- Juhila, K. (2002). Kulttuurin jatkuvasti rakentuvat kehät. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.) *Diskurssianalyysi liikkeessä* (2. painos) (s. 160–198). Jyväskylä: Gummerus.
- Juhila, K. (2006). Tutkijan positiot. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.) *Diskurssianalyysi liikkeessä* (3. painos) (s. 201–232). Jyväskylä: Gummerus.
- Julkunen, R. (2008). *Uuden työn paradoksit*. Keskusteluja 2000-luvun työprosess(e)ista. Tampere: Osuuskunta vastapaino.
- Kim, H.J. (2008). Hotel service providers' emotional labor: the antecedents and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management* 27, 151–161.

- Kim, H.J, Tavitiyaman, P. & Kim, W.G. (2009). The effect of management commitment to service on employee service behaviors: the mediating role of job satisfaction. *Journal of Hospitality & Tourism Research* 33, 369–390. DOI: 10.1177/1096348009338530
- Kinnunen, M. & Korvajärvi, P. (toim.) (1996). *Työelämän sukupuolistavat käytännöt*. Tampere: Vastapaino.
- Kinnunen, U. & Feldt, T. (2008). Hyvinvointi työssä. Teoksessa U. Kinnunen, T. Feldt & S. Mauno (toim.) *Työ leipälajina: Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet* (s. 13–55). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Korvajärvi, P. (2007). Paikallinen ja ruumiillinen sukupuoli työssä. Teoksessa A. Kasvio & J. Tjäder (toim.) *Työ murroksessa* (s. 153–167). Helsinki: Työterveyslaitos.
- Kozinets, R. (2010). *Netnography: Doing ethnographic research online*. Lontoo: SAGE publication.
- Kuusela, P. & Kejonen, M. (2008). Interaktionismi ja diskursiiviset kehykset organisaatiotutkimuksessa. Teoksessa P. Kuusela & M. Kuittinen (toim.) *Organisaatiot muutoksessa*. (s. 21–48) Suomi: UNIpress
- Kuusela, P. & Kuittinen, M. (2008). Lopuksi: Toimijuuden ja muutoksen tarkastelun paradigmat organisaatiotutkimuksessa. Teoksessa P. Kuusela & M. Kuittinen (toim.) *Organisaatiot muutoksessa*. (s. 217–226). Suomi: UNIpress
- Leidner, R. (1999). Emotional labor in service work. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 81–95. DOI: 10.1177/000271629956100106
- Leiter, M. & Maslach, C. (1997). *The Truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It*. San Fransisco: Jossey-Bass.

- Leiter, M. & Maslach, C. (2005). *Banishing Burnout: Six Strategies for Improving Our Relationship with Work*. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Lilja, R. & Savaja, E. (2013). *Sukupuolten välinen palkkauksellinen tasa-arvo yksityisillä palveluilla*. Helsinki: Palkansaajien tutkimuslaitos.
- Lim, SY. & Murphy, LR. (1997). Models of healthy work organizations. Teoksessa P. Seppälä, T. Luopajarvi, C-H. Nygård & M. Mattila (toim.) *From Experience to Innovation* (s. 501–503). Helsinki: Finnish Institute of Occupational Health.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction?. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(1), 309–336.
- Mahlakaarto, S. (2010). *Subjektiksi työssä – Identiteettiä rakentamassa voimaantumisen kehitysohjelmassa*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- MaRa ry (2013a). *Matkailu-, ravintola ja vapaa-ajanpalvelut – mikä mahdollisuus*.
Haettu 15.11.2013 osoitteesta:
<http://www.mara.fi/ext/cms3/attachments/mika-mahdollisuus.pdf>
- MaRa ry (2013b). Mara haluaa selvittää Venäläisten viisumivapauden vaikutukset Suomen matkailuun. Haettu 31.12.2013 osoitteesta: <http://www.mara.fi/?show=315>
- Maslach, C. (1993). Burnout: a multidimensional perspective. In professional burnout: recent developments in theory and research. *Series in applied psychology: social issues and questions* (19–32). Philadelphia: Taylor & Francis.
- Mäkikangas, A., Feldt, T. & Kinnunen, U. (2008). Positiivisen psykologian näkökulma työhön ja työhyvinvointiin. Teoksessa U. Kinnunen, T. Feldt & S. Mauno (toim.) *Työ leipälajina: Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet* (s. 56–74). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Marjala, P. (2009). *Työhyvinvoinnin kokemukset kertomuksellisina prosesseina – narratiivinen arviointitutkimus*. Oulu: Oulun yliopisto.

- Mauno, S. & Kinnunen, U. (2008). Työn epävarmuus, työttömyys ja hyvinvointi. Teoksessa U. Kinnunen, T. Feldt & S. Mauno (toim.) *Työ leipälajina: Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet* (s. 167–199). Jyväskylä: PS-kustannus.
- McIntosh, R., Goeldner, C. & Ritchie, J. (1995). *Tourism – Principles, Practices, Philosophies* (7. painos). New York: John Wiley & Sons.
- Moilanen, L. (2004). Nuorten aikuisten hyvinvointi pätkätöissä palvelualalla – vertailu eri ikäryhmien välillä. *Työ ja ihminen* 18 (1), 19–30.
- Moilanen, L. (2007). Työelämän muutoksen ristiaallokko – epävarmuudesta eettiseen? Teoksessa A. Kasvio & J. Tjäder (toim.) *Työ murroksessa* (s. 198–223). Helsinki: Työterveyslaitos.
- Mu Yeh, C. (2013). Tourism involvement, work engagement and job satisfaction among frontline hotel employees. *Annals of Tourism Research* (42), 214–239
<http://dx.doi.org/10.1016/j.annals.2013.02.002>
- Nonnecke, B., & Preece, J. (2000). Lurker demographics: counting the silent. *Proceedings of CHI 2000*. The Hague: ACM.
- O’Neill, J.W. & Davis, K. (2011). Work stress and well-being in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management* 30, 385–390 DOI:
10.1016/j.ijhm.2010.07.007
- Otala, L. & Ahonen, G. (2005). *Työhyvinvointi tuloksetekijänä*. Helsinki: WSOY.
- Pam (2010). Pamin vetovoimabarometri – Eräiden alojen kuva ja houkuttelevuus. Haettu 16.11.2013 osoitteesta:
https://www.pam.fi/fi/info/tilastotjatutkimukset/Documents/PAMin_vetovoimabarometri_2010.pdf

- Pam (2013). *Palkkataulukot*. Haettu 31.10.2013 osoitteesta:
<http://www.pam.fi/fi/tyo/palkat/Palkkataulukot/Matkailu-,%20ravintola-%20ja%20vapaa-ajan%20palvelujen%20ty%C3%B6ntekij%C3%B6iden%20palkat%201.6.2013%20alkeen.pdf>
- Pietikäinen, S. & Mäntynen, A. (2009). *Kurssi kohti diskurssia*. Tampere: Vastapaino.
- Pine, P. J. & Gilmore, J. H. (1999). *The Experience Economy: Work is Theatre and Every Business a Stage*. Boston: Harvard Business School Press.
- Riikonen, E., Tuomi, K., Vanhala, S. & Seitsamo, J. (2003). *Hyvinvoiva henkilöstö – menestyvä yritys*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Rikala, S. (2013). *Työssä uupuvat naiset ja masennus*. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Seligman, M. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology. An introduction. *American Psychologist*, 55, 5-14.
- Spinelli, M. A., & Canavos, G. C. (2000). Investigating the relationship between employees satisfaction and guest satisfaction. *Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, 41(6), 29–33.
- Suomi24 (2013). Suomen suurin verkkoyhteisö. Haettu 8.3.2013 osoitteesta
<http://www.suomi24.fi/>
- Suoninen, E. (2002). Näkökulma sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.) *Diskurssianalyysi liikkeessä* (2. painos) (s. 17–36). Jyväskylä: Gummerus
- Suoninen, E. (2006). Näkökulma sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.) *Diskurssianalyysi liikkeessä* (3. painos) (s. 17–36). Jyväskylä: Gummerus

- TAK (2013). *Viisumivapauden vaikutukset – Mahdollisen EU:n ja Venäjän välisen viisumivapauden vaikutukset venäläisten Suomen matkailuun*. Haettu 31.12.2013 osoitteesta:
http://www.rusgate.fi/viisumivapaus/00_viisumivapauden_vaikutukset_yhteenvedo.pdf
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2009). *Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käytäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi*. Haettu 8.3. osoitteesta:
<http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>
- UNWTO (2011). *World Tourism Organization Annual Report 2011*. Haettu 15.5.2013 osoitteesta:
http://dtxqtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/annual_report_2011.pdf
- Valkonen, J. & Veijola, S. (2008). *Töissä tunturissa: ajatuksia ja kirjoituksia matkailutyöstä*. Rovaniemi: Yliopistokustannus.
- Valkonen, J. (2011). *Palvelutyön taito*. Jyväskylä: Bookwell.
- Veijola, S. (2009). Gender as work in the tourism industry. *Tourist Studies* 9, 109–125.
DOI: 10.1177/1468797609360601
- Viitala, R. & Mäkipelkola, J. (2005). Työntekijä vuokrattuna. Vuokratyövoiman käytön vaikutuksia työyhteisössä. *Työpoliittinen tutkimus nro 283*. Työministeriö.
- Viitala, R. (2007). Työsuhde murroksessa: Lisääntyvä vuokratyö. Teoksessa Kasvio, A. & Tjäder, J. (toim.) *Työ murroksessa* (s. 185–197). Helsinki: Työterveyslaitos.
- Warr, P. (toim.) (2002). The study of well-being, behavior and attitudes. Teoksessa *Psychology at work* (5. painos) (s. 1–25). Lontoo: Penguin Books.