

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala			
Koulutusohjelma Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma			
Työn tekijä(t) Erja Tuovinen			
Työn nimi Muutos työntekijän näkökulmasta – millaisia tunteita muutokset herättävät?			
Päiväys	30.11.2015	Sivumäärä/Liitteet	47+3
Ohjaaja(t) Virpi Laukkanen			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Kajaanin Mamselli – liikelaitos			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämä opinnäytetyö käsittelee muutosprosessia työntekijöiden näkökulmasta tarkasteltuna. Organisaatiot käyvät läpi erilaisia muutoksia, jotta voivat vastata paremmin muuttuviin odotuksiin. Muutos vaikuttaa organisaation työntekijöiden toimintaan monella tavalla.</p> <p>Muutosjohtajuus korostuu, kun organisaatiossa joudutaan tekemään muutoksia, jotka vaikuttavat työntekijöiden toimintaan organisaatiossa. Muutoksen tarpeellisuus pitää pystyä osoittamaan, jotta työntekijät voivat sitoutua muutokseen. Muutosjohtamisesta on tehty useita tutkimuksia ja muutoksen johtamisesta on olemassa useita malleja, yksi tunnetuimmista on John P. Kotterin (1996) kahdeksan askeleen malli.</p> <p>Työntekijät käyvät muutoksen läpi muutosprosessin kautta. Henkilöstön kokemana muutosprosessi on monivaiheinen ja Kübler-Rossin mukaan siinä on viisi vaihetta, jotka ovat kieltäminen, viha, kaupanteko, masennus ja hyväksyminen. Työntekijät kokevat muutoksen omalla tavallaan ja he ottavat muutostilanteessa itselleen parhaiten sopivan roolin.</p> <p>Toimiva muutosviestintä tukee ja vahvistaa muutoksen läpiviemistä organisaatiossa ja auttaa työntekijöitä käsittelemään muutoksia niin työntekijän itsensä kuin organisaation näkökulmasta. Työntekijöiden osallistuminen muutoksen suunnitteluun mahdollistaa onnistuneen muutoksen läpiviemisen.</p> <p>Opinnäytetyössä tutkitaan työntekijöiden tunteita ja kokemuksia muutoksen vaikutuksista niin työyhteisön toimintaan kuin työntekijöiden omaan työhön. Teoreettisen viitekehyksen muodostavat muutosprosessi, muutosprosessin vaiheet, muutosjohtaminen ja muutosviestintä. Opinnäytetyöhön sisältyvä tutkimus koski kahden organisaation yhdistymistä. Tavoitteena oli selvittää, millaisia tunteita muutos herättää työntekijöissä, kun organisaatiot yhdistyvät. Toisena tavoitteena oli selvittää, miten johtamisen ja viestinnän avulla työntekijöitä voidaan auttaa muutosprosessissa. Tutkimus toteutettiin pääosin laadullisena tapaustutkimuksena. Tutkimus toteutettiin sähköisellä kyselyllä ja kyselystä saatuja tuloksia tarkennettiin teemahaastattelun avulla.</p> <p>Tutkimustuloksissa korostuu muutosviestintä. Muutosviestintää tulisi olla jo muutoksen suunnitteluvaiheessa ja systemaattisesti koko muutoksen läpiviemisen aikana. Tutkimustuloksissa on nähtävissä muutosroolien jakaantuminen aikaisempien tutkimusten mukaisesti. Tutkimus vahvistaa aikaisempia tutkimuksia, joita on tehty muutoksen kokemisesta. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää Kajaanin Mamsellissa esimerkiksi työyksiköiden muutostilanteissa. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää pienten ja keskisuurien organisaatioiden yhdistymisen yhteydessä. Tutkimustuloksista on luettavissa työntekijöiden kokemat suruprosessin vaiheet ja muutokseen sitoutumisen vaiheet. Työyhteisön muutostilanteessa työntekijät ottavat itselleen sopivan roolin toimia muutoksen läpiviemisessä ja tutkimustuloksia voidaan hyödyntää näiden roolien havaitsemisessa työyhteisössä.</p>			
Avainsanat muutosprosessi, muutosjohtaminen, muutosviestintä			

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Hospitality Management			
Author(s) Erja Tuovinen			
Title of Thesis Change from an employee's perspective: feelings caused by change.			
Date	30.11.2015	Pages/Appendices	47+3
Supervisor(s) Virpi Laukkanen			
Client Organisation /Partners Public utility organization Kajaanin Mamselli			
<p>Abstract</p> <p>This thesis considers the change process from an employee's perspective. Organizations go through various changes, so that they could better answer for changing expectations. Change will inevitably affect organizations employees in numerous ways.</p> <p>Change leadership is especially important when changes in the organization affect an employee's place and status within the organization. Change must be proven necessary so that employees can commit to the change. A lot of research has gone in to change leadership and there are several models for change management. One of the best known models is John P. Kotter's (1996) eight step model for change.</p> <p>Employees experience change through a multi-phased change process. The change process happens in phases of which, according to Kübler-Ross, there are five: denial, anger, bargaining, depression and acceptance. Each employee experiences change in their own way and in a change process they take the role best suited for them.</p> <p>Effective change communication supports the implementation of change within an organization and helps employees process change both from their own perspective and that of the organization. Getting the employees to participate in the planning of change enables a successful change process.</p> <p>This thesis explores employee's feelings and experiences about the effects of change on the organization and their own work. The theoretical frame work of this thesis includes: change process, stages of change, change leadership and change communication. A qualitative case study was conducted as a part of this thesis on the merge of two organizations. The study's aim was to find out what kind of feelings a change process invokes in employees when organizations merge. A secondary study aim was to find out how through leadership and communication employees can be helped in the change process. The study was conducted as an electronic survey and results from the survey were specified by in person interviews.</p> <p>In the study results change communication takes a significant role. Change communication should be implemented already in the planning stage of change and practiced systemically through the entire change process. In the study results change roles divide according to earlier studies and the results of our study are consistent with earlier studies that have been conducted on experiencing change. These results can give insight to merges of small to medium size organizations and they can also help when operational units are merged in Kajaanin Mamselli. Phases of grief and stages of change can be seen as experienced by an employee in the study results. When an organization goes through a change process, employees adopt a role suitable for them. The study results can help identify these roles in a community.</p>			
<p>Keywords</p> <p>Change process, change management/change leadership, change communications</p>			