

Työhyvinvoinnin nykytila ja kehittäminen toimipisteessä X

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ja matkailun ala
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö AMK
Kevät 2017
Jasmine Vikman & Sami Hiltunen

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden ja matkailun ala

VIKMAN, JASMINE
HILTUNEN, SAMI:

Työhyvinvoinnin nykytila
ja kehittäminen
toimipisteessä X

Liiketalouden opinnäytetyö

69 sivua, 2 liitesivua

Kevät 2017

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia työntekijöiden kokemusta työhyvinvoinnin tilasta toimipisteessä X. Tavoitteena on selvittää yrityksen yhden toimipisteen työhyvinvoinnintilaa työntekijöiden teemahaastatteluilla. Tämän lisäksi perehdytään siihen mitkä ovat työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä sekä miten työhyvinvointia voidaan tarvittaessa kehittää. Tavoitteena on tuottaa tietoa toimipisteen työhyvinvoinnin nykytilasta, jonka avulla on mahdollista kehittää työhyvinvointia eteenpäin.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään työhyvinvoinnin käsitteitä, työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä sekä työhyvinvoinnin malleja.

Tutkimus suoritettiin kvalitatiivisena tutkimuksena ja se koostui yritys X:n toimipisteen X myyjille järjestetyistä teemahaastatteluista. Haastattelujen pohjalta on tehty yhteenveto työhyvinvoinnin nykytilasta. Esiin on tuotu niin positiivisia kuin kehittämistä kaipaavia asioita, jotka tulivat ilmi haastatteluissa. Näiden perusteella on tuotettu kehitysehdotuksia työhyvinvoinnin parantamiseksi ja ylläpitämiseksi.

Tutkimuksen perusteella voidaan päätellä, että positiivisesti työyhteisön työhyvinvointiin vaikuttavat etenkin toimipisteen hyvä tiimihenki sekä hyvä esimiestyö.

Kehittämisen kohteina erityisesti esiin nousivat palautteen saaminen, toimipisteen vastuualueiden jakoon liittyvät haasteet sekä koulutukseen liittyvät toiveet.

Tutkimus antaa varsin laajan ja kattavan myyntihenkilöstöä koskevan analyysin tutkimuksen kohteena olleen toimipisteen työhyvinvoinnin nykytilasta. Analyysin perusteella on mahdollisuus parantaa työhyvinvoinnin kokemusta entisestään.

Asiasanat: työhyvinvointi, työn imu, motivaatio, esimiestyö

Lahti University of Applied Sciences Ltd
Degree Programme in Business Studies

VIKMAN, JASMINE
HILTUNEN, SAMI:

State of Work Wellbeing
and its Development at
Branch X

Bachelor's Thesis in Business Studies

69 pages, 2 pages of
appendices

Spring 2017

ABSTRACT

The aim of the thesis is to examine how the sales personnel at Branch X are experiencing their wellbeing at work. The objective is to figure out the state of work wellbeing at one of the company's branches by theme interviewing employees. In addition, the study will show what the factors that effect on wellbeing at work are and how they can be improved. Furthermore, the study aims to produce information about the branches' present state of wellbeing at work, with a focus on areas that can be further developed.

The theoretical part the study focuses on the abstracts, models and factors of wellbeing at work.

The research was conducted as a qualitative study. The study consisted of theme interviews that were held with sales personnel at Branch X. The study gathers a broad analysis on the sales personnel's current state of work wellbeing at the branch.

The summary of the current state of the work wellbeing, both positive matters as well as the areas that could be improved, were listed and highlighted with the information gathered from the interviews.

Based on the study, it can be concluded that the positive factors that influence wellbeing at work include good team spirit at the branch and good management. The areas that should be improved include the challenges concerning receiving feedback, dealing with areas of responsibility and issues related to education.

With this thesis, the Branch X has a good overview on the employees work wellbeing and the opportunity to improve some factors even furthermore.

Key words: wellbeing at work, work engagement, motivation, management

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
1.1	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelma	5
1.2	Tutkimusmenetelmät	6
1.3	Opinnäytetyön rakenne	8
2	TYÖHYVINVOINTI	10
2.1	Työhyvinvoinnin määritelmiä	10
2.2	Työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä	15
2.3	Työhyvinvoinnin lainsäädäntöä	19
3	TYÖHYVINVOINNIN MALLEJA JA KÄSITTEITÄ	21
3.1	Ihmisen perustarpeet	21
3.2	Työntekijän sitouttaminen	24
3.3	Työhyvinvoinnin portaat	26
3.4	Työkykytalo	28
3.5	Työn imu	30
3.6	Leipääntyminen	31
3.7	Flow-tilan eli virtauksen kokeminen	32
4	YRITYS X	34
4.1	Yritysesittely	34
4.2	Pohjatietoa työhyvinvoinnista yrityksessä	34
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET	36
5.1	Tutkimusmenetelmä	36
5.2	Toteutus	36
5.3	Tulokset	38
5.3.1	Työhyvinvointi	39
5.3.2	Motivaatio ja työn imu	41
5.3.3	Stressi	46
5.3.4	Esimiestyö	48
5.3.5	Työyhteisö	51
5.3.6	Täydentävät kysymykset	54
5.4	Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset	54
6	LUOTETTAVUUS	61

7 YHTEENVETO	63
LÄHTEET	65
LIITTEET	70

1 JOHDANTO

Työhyvinvoinnilla on suuri merkitys niin yrityksen kilpailukykyyn, tulokseen, kuin maineeseen. Hyvinvoiva henkilökunta onkin yrityksen peruspilari. (Työterveyslaitos 2017.)

Työhyvinvointi on aiheena mielenkiintoinen, koska työhyvinvointi on yksilöllinen kokemus, joka on räätälöitävä jokaiselle työpaikalle ja yksilölle erikseen. Kokemukset samoissa työtehtävissä toimivilla työntekijöillä voivatkin poiketa merkittävästi toisistaan.

Opinnäytetyön tehtävänjako toteutettiin niin, että pääsääntöisesti opinnäytetyön kaikki tehtävät jaettiin tasan ja sitä tehtiin yhtä aikaa. Näin tiedon- ja tehtävänjako onnistui hyvin. Poikkeus tehtävän jakoon tehtiin empiirisessä osiossa, joka jaettiin työparien kesken niin, että työyhteisössä työskentelevä henkilö suoritti haastattelut ja työyhteisön ulkopuolinen henkilö kävi tulokset läpi.

1.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelma

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää toimipisteen X myyntihenkilöstön työhyvinvoinnin nykytilaa yrityksessä X. Tavoitteena on kartoittaa niin positiivisia asioita kuin mahdollisia epäkohtia.

Opinnäytetyössä pyritäänkin tuomaan ilmi mitkä asiat toimivat toimipisteellä hyvin ja mitä asioita voitaisiin kehittää. Opinnäytetyö toimitetaan toimipisteen päällikölle apuvälineeksi, jonka avulla on mahdollista kehittää toimipisteen työhyvinvoinnin tilaa edelleen.

Tutkimus on ajankohtainen, sillä yrityksessä on tapahtunut viime aikoina muutoksia, joiden voidaan olettaa vaikuttavan työntekijöiden työhyvinvointiin. Yrityksessä on tehty vuosittain työhyvinvointikyselyitä, mutta ne ovat suunnattu koko yritykselle ja näin ollen ne eivät ole pureutuneet niin syväälle toimipisteen yksittäisten työntekijöiden työhyvinvointiin. Näin ollen täysin vastaavaa tutkimusta työhyvinvoinnin tilasta ei ole myöskään toimipisteen työntekijöille tehty.

Tämän tutkimuksen tutkimusongelman päätutkimuskysymykseksi muotoutui seuraava kysymys:

Millainen on työhyvinvoinnin tila toimipisteessä X?

Alatutkimuskysymyksiksi muotoutui kolme kysymystä, joilla pyrittiin tukemaan päätutkimuskysymystä. Kysymykset muodostuivat seuraavasti:

1. Miten työntekijät kokevat työhyvinvoinnin tilan toimipisteessä X?
2. Mitkä ovat merkittävimmät työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät?
3. Miten työhyvinvointia voidaan kehittää?

1.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksissa on mahdollista käyttää kahta erilaista tutkimusmenetelmää; kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää sekä kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus valitaan usein tutkimusotteeksi, kun aihetta ei lähdetä tutkimaan lähtökohtaisesti numeeristen aineistojen tai tutkimusten kautta. Toki mittaustulosten käsittely on laadullisissakin tutkimuksissa oleellista ja välttämätöntä, mutta se ei ole tutkimuksen ydin. Tyypillistä laadulliselle tutkimukselle on myös se, että tutkija lähtee tutkimaan aihetta mahdollisimman syvällisesti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Laadullisten tutkimusten aineisto kerätään omien havaintojen pohjalta (oma asiantuntemus aiheeseen) sekä teoreettisesta viitekehuksesta eli kirjallisesta aineistosta sekä aiemmin aiheesta tehdyistä tutkimuksista ja niiden tuloksista. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Aineiston kerääminen onkin suurin erottava tekijä kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimusotteen välillä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa

aineisto kerätään usein esimerkiksi haastattelujen tai kyselyjen kautta, kun taas kvantitatiivinen tutkimus pyrkii keräämään numeerista dataa tutkimuksensa tueksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusotetta taas käytetään, kun käsitellään aihetta, jota voidaan tutkia yksityiskohtaisesti ja tuottaa numeraalista materiaalia sen tutkimustuloksista. (Newman & Benz 2008.) Esimerkiksi erilaiset tilastot ja muut materiaalit, joita voidaan tutkia laskelmallisesti, ovat usein määrällisen tutkimuksen pohjana. Määrällisiä tutkimuksia tekevät yleensä yliopistot tai tutkijat, sillä näitä tutkimuksia käytetään yleensä todistettaessa hypoteeseja oikeiksi tai vääriksi. (Newman & Benz 2008.)

Määrällisessä tutkimuksessa siis aineisto kerätään usein omien tutkimusten pohjalta saadusta datasta ja näiden perusteella tutkija tekee päätelmiä ja havaintoja. Toki tutkimuksen pohjana voidaan käyttää myös ulkopuolisia lähteitä ja olemassa olevia teorioita. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Määrällinen ja laadullinen tutkimus eivät siis kuitenkaan sulje toisiaan pois, sillä tutkimuksessa voidaan käyttää molempia tutkimusotteita hyödyksi. Jossain tapauksissa niitä on myös hankala erottaa toisistaan, jollei kyseessä ole selkeästi jommallekummalle tutkimusotteelle tyypillisiä piirteitä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tutkimusmenetelmän valinta

Opinnäytetyön tutkimusotteeksi valikoitui kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä. Toimipisteen työnhyvinvoinnin tilaa lähdetään kartoittamaan työntekijöiden yksilöhaastatteluilla, jotka suoritetaan teemahaastatteluina.

Ennen haastattelua työntekijöille ei anneta lomakkeita, vaan haastattelu etenee ennalta muotoiltujen teemojen kautta, keskustelun omaisesti.

Teemat ovat valikoituneet teoriaosuuden pohjalta. Kysely alkaa kartoittamalla työntekijöiltä mitä työhyvinvointi yleisesti heille tarkoittaa. Tämän jälkeen kysymykset syventyvät työhyvinvointiin vaikuttaviin tekijöihin eli motivaatioon ja työn imuun, stressiin, esimiestyöhön sekä työyhteisöön. Teemahaastattelu voidaan valita haastattelumenetelmäksi, sillä tutkimuksen suorittavalla henkilöllä on hyvä tuntemus haastateltavien henkilöiden tilanteesta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Haastateltaville annetaan haastattelutilanteessa mahdollisuus vastata kysymyksiin omin sanoin ja mahdollisimman laaja-alaisesti, jotta vastaukset ovat mahdollisimman syvällisiä ja todenmukaisia.

1.3 Opinnäytetyön rakenne

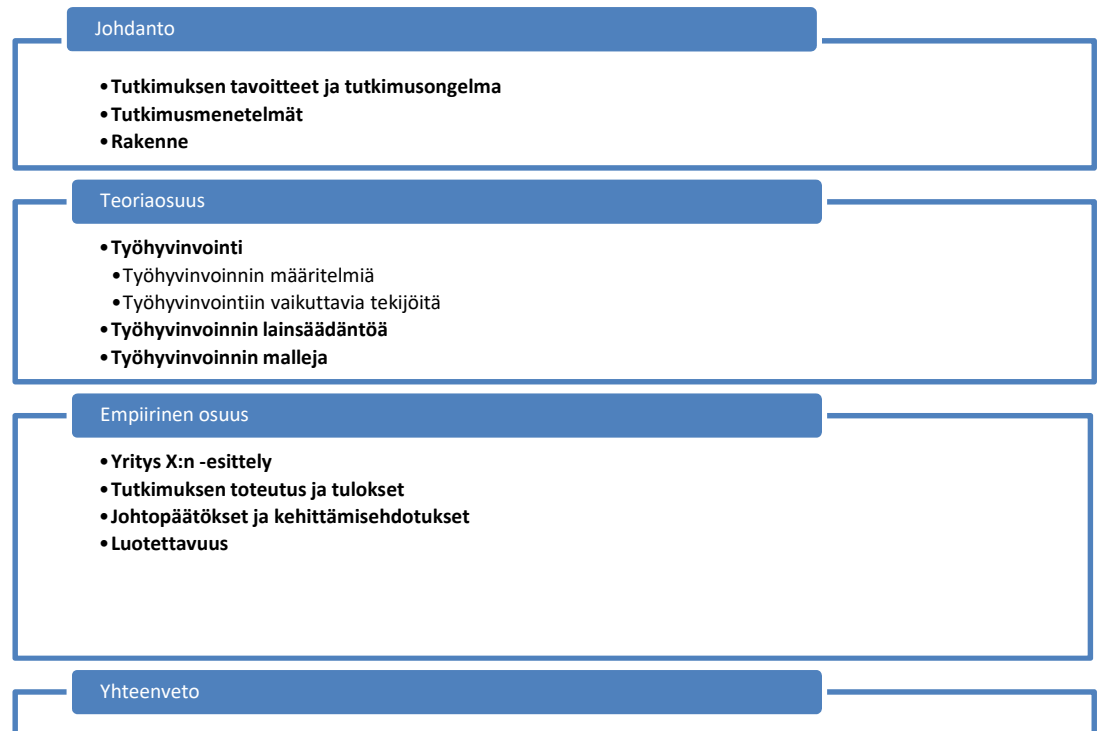
Opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta sekä empiirisestä osuudesta.

Teoriaosuus alkaa perehtymällä työhyvinvoinnin määritelmiin. Osuudessa käydään muun muassa läpi sen merkityksellisyyttä niin yksilön kuin työnantajan näkökulmasta. Työhyvinvointia käsitellään niin fyysisistä, psyykkisistä, sosiaalisista kuin henkisistäkin lähtökohdista. Tämän jälkeen käsitellään työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä: motivaatiota, stressiä, esimiestyötä ja työyhteisöä. Myös työhyvinvointiin liittyvää lainsäädäntöä käydään hieman läpi.

Seuraavaksi opinnäytetyössä pureudutaan työhyvinvoinnin malleihin ja käsitteisiin. Alkuun käydään läpi teorioita ihmisten perustarpeiden tyydyttämisestä aloittaen Abraham Maslowin tarvehierarkialla. Tämän jälkeen käydään läpi ihmisen psykologisia perustarpeita jotka perustuvat Edward Decin sekä Richard Ryanin tutkimuksiin. Seuraavaksi perehdytään Gary Hamelin työntekijän sitouttamisen malliin. Esille tuodaan myös Työterveyslaitoksen ja Työturvallisuuskeskuksen mallit. Seuraavaksi käsitellään työn imua, leipääntymistä ja flow-tilaa, sekä niiden merkitystä työhyvinvointiin. Teoriaosuuden jälkeen esitellään yritys X sekä kerrotaan tutkimuksen kohteena olevasta toimipisteestä X. Tämän jälkeen siirrytään käymään läpi tutkimuksen taustoja. Empiirisessä osuudessa

tuodaan esille tutkimuksen menetelmät, toteutus, tulokset, sekä johtopäätökset ja kehittämissuhteet.

Alla olevassa kuviossa (Kuvio 1) on nähtävänä opinnäytetyön rakenne.



KUVIO 1: Opinnäytetyön rakenne

2 TYÖHYVINVOINTI

Työterveyslaitos kiteyttää työhyvinvoinnin seuraavasti: *”Työhyvinvointi tarkoittaa turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä, jota ammattitaitoiset työntekijät ja työyhteisöt tekevät hyvin johdetussa organisaatiossa. Työntekijät ja työyhteisöt kokevat työnsä mielekkääksi ja palkitsevaksi, ja heidän mielestään työ tukee heidän elämänhallintaansa.”* (Työterveyslaitos 2017.)

Viime vuosina työhyvinvointi onkin noussut keskeiseksi ja tärkeäksi puheenaiheeksi monessa organisaatiossa. Työnantajat, sekä myös työntekijät ovat alkaneet kiinnittää huomiota työhyvinvointiin. (Virolainen 2012, 9-11.)

Työhyvinvoinnilla onkin suuri merkitys myös siihen, miten työntekijät viihtyvät ja jaksavat töissään. Työhyvinvointiin panostamalla mahdollistetaan myös pidemmät työurat. (Suomen Ekonomit 2017.)

2.1 Työhyvinvoinnin määritelmiä

Työhyvinvoinnin käsitteen mieltää moni fyysiseksi hyvinvoinniksi, vaikka työhyvinvointi tarkoittaa itsessään paljon laajempaa kokonaisuutta ja fyysinen hyvinvointi onkin vain pieni osa-alue työhyvinvointia. (Eurofound 2016.)

Työntekijät kokevat työhyvinvoinnin yksilöllisesti, täten ei olekaan yhtä ainoaa oikeaa määritelmää työhyvinvoinnille. Koska työhyvinvointi on yksilöllinen kokemus, liittyvät siihen olennaisesti niin oma ammattitaito kuin ihmissuhteet työpaikalla. Onkin tärkeää, että työhyvinvointia kehitettäessä otetaan huomioon yksilöiden elämäntilanteet sekä terveydentilanne. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.)

Työhyvinvointi, sekä sen edistäminen on aina yhteistyötä työntekijöiden, esimiesten sekä johtajien välillä. Keskeisinä toimijoina työhyvinvointiin vaikuttavat myös työsuojeluhenkilöstö sekä luottamusmiehet.

Työterveyshuolto on myös olennainen osa työhyvinvoinnin ylläpitoa. (Työterveyslaitos 2017.)

Työhyvinvoinnin edistämisen vastuu jakautuu yhteiskunnan, työnantajan ja yksilön kesken. Yhteiskunta säätelee lait ja säädökset jotka luovat puitteet työkyvyn ylläpitämiselle. Yhteiskunnan tehtävänä on myös tukea toimintaa joka edistää työntekijöiden terveyttä, oppimista, taitojen kehittämistä sekä työnteon kannattavuutta. Työnantajan vastuulla on tarjota turvallinen työympäristö, jossa työntekijöitä johdetaan hyvin sekä kohdellaan yhdenvertaisesti. Työntekijän vastuulle jää hänen oman työkykynsä sekä ammatillisen osaamisensa ylläpitäminen. Työntekijän vastuulla on myös se, miten hän itse vaikuttaa työpaikan yleiseen ilmapiiriin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017; Virolainen 2012, 11-12.)

Työhyvinvointi ilmenee työntekijöissä niin innostuneisuutena, aloitekykynä kuin motivoituneisuutena. Työnantajalle tästä hyötyinä näkyvät niin tuottavuuden kuin kilpailukyvyn paraneminen sekä positiivinen vaikutus yrityksen maineeseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.)

Työhyvinvointi nostaa asiakastyytyväisyyttä ja näin parantaa myös yrityksen mahdollisuuksia tuloksen tekoon. Työntekijöiden osalta työhyvinvointi pienentää vaihtuvuutta sekä vähentää niin sairauspoissaoloja kuin tapaturmia. (Työterveyslaitos 2017.)

Kappaleen alapuolelta löytyy Työterveyslaitoksen luoma kuvio (KUVIO 2), joka kuvaa työhyvinvoinnin vaikutuksia yrityksen toimintaan.



KUVIO 2: Työhyvinvoinnin tulosvaikutukset (Työterveyslaitos 2017).

Työhyvinvoinnin tasoa työpaikoilla voidaan mitata työntekijöiden sitoutumisen tasona. Sitoutumisella tarkoitetaan työntekijän yksilöllistä sitoutuneisuutta yritykseen ja työhön sekä energiatasoa jolla hän suhtautuu työhön. Työpaikalla jossa työntekijät eivät ole sitoutuneita on enemmän sairaspöissaoloja, huonompi tuottavuus sekä heikompi työnjälki. Työpaikan yleisellä hyvinvoinnilla on todettu olevan suora yhteys työntekijän henkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin. (Steptoe-Warren 2013, 94-99.)

Fyysinen työhyvinvointi

Näkyvin työhyvinvoinnin osa on fyysinen työhyvinvointi. Se sisältää niin fyysiset olosuhteet, työn fyysisen kuormittavuuden sekä työergonomian. Myös työympäristön siisteys, lämpötila, melu sekä työvälineet lasketaan fyysisiin olosuhteisiin. (Virolainen 2012, 17.)

Erilaisissa töissä fyysinen kuorma vaihtelee paljon. Työntekijän vastuulla onkin huolehtia hänen omasta fyysisestä kunnostaan ja jaksamisestaan. Fyysiseen työhyvinvointiin työntekijä voikin vaikuttaa esimerkiksi

nukkumalla riittävästi, harrastamalla liikuntaa, sekä syömällä terveellisesti. (Suomen Ekonomit 2017.)

Työnantajan vastuulla on tarjota mahdollisuudet tehdä fyysistä työtä riittävän monipuolisesti, jotta työkuorma eri kehon osien välillä pysyisi tasaisena. Työnantajan tulisi myös kannustaa erilaisiin venyttelyihin ja taukoihin, jotta jatkuva samoissa asennoissa työskentely saataisiin katkaistua. Työnantajan tulee myös tarjota riittävät mahdollisuudet palautua fyysisesti rasittavasta työstä. (Docendum 2017; Virolainen 2012, 17.)

Psyykkinen työhyvinvointi

Psyykkinen työhyvinvointi jää monesti fyysisen työhyvinvoinnin varjoon. Viime aikoina psyykkiseen työhyvinvointiin on alettu kiinnittämään huomiota kasvavana terveysriskinä. (Eurofound 2016.)

Psyykkiseen työhyvinvointiin vaikuttavia asioita ovat mm. töiden oikea ja tasapuolinen jakautuminen, työn stressaavuus, työelämän ja vapaa ajan tasapaino, hyvä ja kannustava työyhteisö, toimiva ja siisti työympäristö, sekä hyvä esimies. Psyykkisellä hyvinvoinnilla on olennainen merkitys niin yleiseen työilmapiiriin kuin yksilön omaan viihtymiseen. Psyykkiseen työhyvinvointiin voidaan vaikuttaa muun muassa hyvällä suunnittelulla sekä organisoinnilla. Tämä myös edesauttaa tarpeettomien sairauslomien ehkäisyssä. (Myllys 2003; Virolainen 2012, 18-19).

Työperäinen pahoinvointi on yleistynyt Suomessa. Merkittäviä työpahoinvoinnin lähteitä ovat jatkuva kiire, lisääntyneet tehokkuusvaatimukset sekä stressi. Ne voivat johtua esimerkiksi asioista kuten alipalkkaus tai työsuhteen jatkuvuuden epävarmuus. Nämä tekijät myös vaikuttavat suoraan työntekijöiden jaksamiseen ja terveyteen. (Virolainen 2012, 18-19).

Psyykkiseen työhyvinvointiin liittyy olennaisesti työstä palautuminen. Palautuminen omalta osaltaan vähentää useita terveyshaittoja, joita ovat stressi, väsymys ja uupumus. Palautuminen vaikuttaa niin yleiseen

vireyteen, jaksamiseen, keskittymiskykyyn kuin muistiin. Hyvänä mittarina riittävään palautumiseen voi pitää sitä, että tuntee itsensä aamulla levon jälkeen valmiiksi päivään ja työhön. (Ojell 2014.)

Työilmapiirin pitäisi olla mahdollisimman avoin ja kannustava, jotta työntekijät pystyvät mahdollisimman avoimesti ilmaisemaan itseään niin työkavereille kuin esimiehille. Tällä pystytään ennalta ehkäisemään työntekijän ahdistuneisuutta sekä työpahoinvointia. (Virolainen 2012, 18-19.)

Sosiaalinen työhyvinvointi

Sosiaalisella työhyvinvoinnilla tarkoitetaan työntekijöiden mahdollisuutta keskinäiseen vuorovaikutukseen. Työn ei tulisi olla niin kiireistä, ettei työntekijät ehdi halutessaan tutustumaan työtovereihinsa. Positiivista sosiaalista työhyvinvointia voidaan kehittää esimerkiksi yhteisellä kahvihuoneella tai vastaavalla tilalla. (Kannas & Eskola 2010, 146.)

Sosiaalisella kanssakäymisellä tarkoitetaan vapaan keskustelun mahdollisuutta työyhteisön kesken. Tällöin työntekijät saavat mahdollisuuden luoda keskinäiset hyvät välit ja heidän on siten helppo lähestyä toisiaan. (Virolainen 2012, 24-26.)

Toimivassa työyhteisössä työntekijät jakavat paremmin tietoa, auttavat toisiaan, sekä arvostavat toistensa työtä. Toimivan työyhteisön sosiaaliset kohtaamiset mahdollistavat positiivisen työilmapiirin luonnin. Tämä luo ystävyysuhteita työpaikoille joka parantaa työviihtyvyyttä.

Ystävyysuhteiden ja paremman työviihtyvyyden tuomia etuja ovat lisääntynyt motivaatio sekä parantunut työteho. Toki ystävyysuhteet saattavat aiheuttaa myös jossain tilanteissa ongelmia. Joissain asioissa voi esimerkiksi olla hankala kertoa asioista ystävälle tai jos työntekijä on ystävä esimiehen kanssa, voi se eristää työntekijää muusta työyhteisöstä. (Virolainen 2012, 24-26; Sarkkinen 2017).

Henkinen työhyvinvointi

Henkinen työhyvinvointi koostuu monista asioista. Siihen vaikuttavat niin työntekijä, työyhteisö kuin myös tarvittaessa työterveyshuolto. Vastuu henkisen työhyvinvoinnin ylläpidosta jakautuu esimiehille ja johdolle. Hyvät edellytykset henkiselle työhyvinvoinnille luo tilanne, jossa työntekijän on mukava tulla töihin sekä lähteä töistä hyvissä mielin. (Klemelä 2006.)

Henkisellä työhyvinvoinnilla viitataan yleiseen keskinäiseen kanssakäymiseen, toisien arvostamiseen ja hyvään kohteluun. Tämä näkyy ulospäin muun muassa iloisuutena, sekä toisista välittämisenä niin työntekijöiden keskeisissä kanssakäymissä kuin myös ulospäin esimerkiksi asiakkaille. Yrityksen selkeä missio ja korkea arvomaailma luovat puitteet henkiselle työhyvinvoinnille. (Virolainen 2012, 26-27)

Tilanteissa jossa yrityksen ja työntekijän arvomaailma ja moraalit eivät kohtaa, voivat aiheuttaa työntekijässä jopa henkistä työpahoinvointia. Yrityksen on mahdollista ennalta ehkäistä tämän kaltaista työpahoinvointia tuomalla esille arvot, joihin yritys on sitoutunut jo työhaastatteluvaiheessa. Näin työntekijällä on mahdollisuus pohtia miten ne soveltuvat hänen omiin arvoihinsa ja onko hänellä valmiudet työskennellä yrityksessä. (Klemelä 2006.)

2.2 Työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä

Jotta työhyvinvoinnin tilaa voidaan arvioida opinnäytetyön tutkimuksessa, on tärkeää ymmärtää tekijöitä jotka vaikuttavat työhyvinvointiin. Seuraavien teemojen kautta muodostuvat myös teemahaastattelujen kysymykset. Seuraavaksi perehdymme valitsemiimme toimipiste X:n kannalta merkittävimpiin työhyvinvointiin vaikuttaviin tekijöihin.

Motivaatio

Motivaatiolla tarkoitetaan voimaa joka ohjaa yksilön käyttäytymistä, mielenkiintoa ja vireyttä toimia. Ihmiset motivoituvat erilaisista tekijöistä, ja tämä on tärkeää ottaa huomioon työpaikalla. Esimerkiksi työympäristössä

työntekijää voivat motivoida palkkiot (palkka, myyntiprovisio) kun taas toista motivoi sisäinen halu kehittyä paremmaksi asiakaspalvelijaksi. Motivaatiotekijöitä voidaan jakaa sisäisiin (yksilön kehittyminen) ja ulkoisiin (palkka). Työntekijän motivaatio on usein myös sidoksissa sitoutuneisuuteen sekä työn tulokseen. (Steptoe-Warren 2013, 166-167.)

Ulkoisesti motivoituvaa työntekijää ohjaa ensisijaisesti työstä saatu palkkio eli esimerkiksi palkka. Ihmiset ovat erilaisia, mutta useat kaipaavat työhönsä myös muuta sisältöä eli sisäistä motivaatiota. Sisäisesti motivoitunut työntekijä ei tee työtään pelkästään palkan vuoksi vaan koska saa työstään henkistä korvausta. He kokevat usein työssään myös intohimoa ja paloa. (Toikka 2012.)

Voisikin ajatella, että sisäisesti motivoitunut työntekijä on erittäin arvokas myös työnantajalleen. Työntekijän tulisi löytää itselleen työ joka jollain lailla kohtaa oman intohimon kanssa. Työnantajan puolestaan tulisi ruokkia tätä antamalla työntekijälleen vapautta ja mahdollisuus kehittyä omassa työssään.

Stressi

Stressillä tarkoitetaan ihmistä psyykkisesti, fyysisesti ja emotionaalisesti kuluttavaa tilaa, joka voi ilmetä esimerkiksi ympäristön tai ihmisten vaikutuksesta. Nykyään stressiä ei kuitenkaan nähdä ainoastaan huonona asiana, vaan negatiivisen stressin lisäksi on olemassa myös positiivista stressiä. Positiivinen stressi on kohtuullista, väliaikaista ja lyhytkestoista ja sen on todettu jopa saavan ihmisen työskentelemään tehokkaammin. (Steptoe-Warren 2013, 94-99.)

Positiivisella stressillä voi olla myös hyviä vaikutuksia työelämään. Suurena erona positiivisen ja negatiivisen stressin välillä on siitä palautuminen. Jos stressistä palautuu hyvin vapaa-ajalla (unen tai harrastusten aikana) voidaan sitä pitää positiivisena ja niin sanotusti vaarattomana. Negatiivisessa stressissä henkilö kokee myös

menettävänsä hallinnan tunteen. Positiivinen stressi taas edesauttaa myös työn imun kokemusta. (Myllyoja 2013.)

Negatiivinen stressi on kuitenkin pitkään jatkuessaan vaaraksi ihmisen terveydelle. Sen on todettu aiheuttavan päänsärkyä, sydämen oireita kuten verenpaineen nousua, ruuansulatus ongelmia, masennusta ja unettomuutta. Työperäinen stressi on ongelma, joka aiheuttaa länsimaissa suuria sairauspoissaolo ja työterveyskustannuksia. (Steptoe-Warren 2013, 94-99.)

Työperäisen stressin aiheuttajia on tutkittu jo useiden vuosikymmenten ajan erilaisissa tutkimuksissa. Esimerkiksi seuraavilla tekijöillä on todettu olevan vaikutusta stressiin:

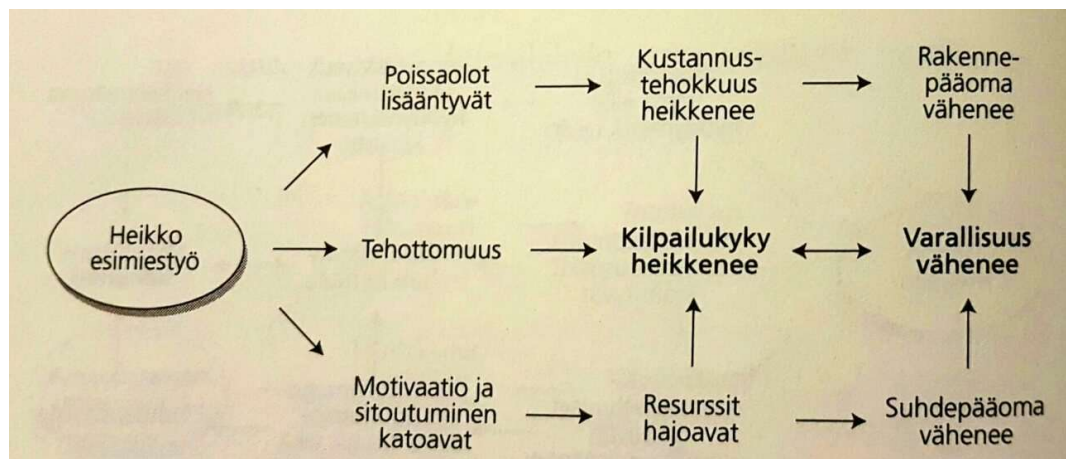
- Työn vaatimukset
 - Jatkuva kiire, suuret työmäärät, epäselvät tavoitteet
- Palkkion ja panostamisen suhde
 - Vastaako palkkio tehdystä työstä panostuksen määrää?
- Sosiaalinen tuki työpaikalla
 - Esimiehen ja työkavereiden tuki, tasa-arvoinen kohtelu
- Työn epävarmuus
 - Epävarmuus työn jatkumisesta, omista tavoitteista
- Aktiivinen sosiaalinen elämä ja terveelliset elämäntavat
 - Palautumisen merkitys

(Steptoe-Warren 2013, 94-99.)

Esimiestyö

Esimiestyöllä ja johtamisella on suuri merkitys työhyvinvointiin. Kun puhutaan työhyvinvoinnin parantamisesta, on kehityksen alettava johdosta. Johdon vastuulla on varmistaa, että työntekijöillä on tarvittavat taidot ja tiedot työnsä suorittamiseen sekä esimiehen tuki. (Kärkkäinen 2002, 25.)

Alla olevasta kuviosta (KUVIO 3) on nähtävillä heikon esimiestyön vaikutukset yrityksen ja työntekijöiden toimintaan. Heikolla esimiestyöllä on todettu olevan vaikutusta esimerkiksi sairauspoissaolojen kasvuun, työntekijöiden heikkenevään motivaatioon ja sitoutumiseen asteeseen. (Ahonen & Ojala 2005, 95-96.)



KUVIO 3: Heikko esimiestyö (Ahonen & Ojala 2005, 96).

Hyvällä esimiestyöllä on taas positiivinen vaikutus työhyvinvointiin ja työyhteisöön. Työhyvinvoinnista huolehtiminen kuuluu esimiehen vastuusiin myös laillisesti. Hyvä esimies kuuntelee alaisiaan ja järjestee työt sekä roolit selkeästi työntekijöiden osaamisen huomioon ottaen. Hän antaa sekä vastaanottaa palautetta ja on jatkuvassa vuoropuhelussa alustensa kanssa. (Työturvallisuuskeskus 2017.)

Työyhteisö

Työyhteisön merkitystä työhyvinvoinnille ei voi väheksyä. Mikäli työpaikka kärsii huonosta työilmapiiristä seuraukset heikentävät paitsi työntekijöiden hyvinvointia myös yrityksen toimintaa ja imagoa. Tällaisella työpaikalla osaamista ei jaeta työntekijöiden kesken, vaan jokainen keskittyy vain omaan työtehtäviinsä. Tällöin myös työntekijöiden osaaminen saattaa jäädä toisaalla hyödyntämättä. On myös todettu, että huono ilmapiiri lisää huolimattomuutta sekä lisää työturvallisuus riskejä. Työntekijät eivät myöskään sitoudu, vaan parhaat tekijät lähtevät herkästi toisiin tehtäviin. (Ahonen Ojala 2005, 94-95.)

Työyhteisöjä sekä tekijöitä jotka vaikuttavat sen ilmapiiriin on tutkittu paljon. Työturvallisuuskeskuksen mukaan hyvään työilmapiiriin vaikuttaa keskeisesti hyvä työkuulttuuri. Työkuulttuuri kertoo esimerkiksi siitä, miten työpaikalla toimitaan tietyissä tilanteissa, mitkä ovat työpaikan säännöt sekä millainen yleinen työmoraali työpaikalla vallitsee.

(Työturvallisuuskeskus 2017.)

Positiivisesti työpaikalla työilmapiiriin vaikuttavat esimerkiksi hyvä yhteistyö henkilöstön kesken, selkeät pelisäännöt ja toimintatavat sekä yhteiset tavoitteet. Negatiivista vaikutusta työyhteisön ilmapiiriin voi olla esimerkiksi epävarmuudella omassa työssä, huonolla tiedonkululla sekä epävarmalla tai heikolla johtamisella. (Työturvallisuuskeskus 2017.)

Johtamisen ja esimiestyön kehittäminen onkin avainasemassa, kun mietitään, miten työyhteisön toimintaa voidaan kehittää. Kaikkien osapuolten, niin työntekijöiden kuin johdonkin, tulee sitoutua kehitystyöhön, sillä jokainen henkilö vaikuttaa osaltaan työilmapiiriin. Esimerkiksi erilaiset työilmapiirin ja työyhteisön kartoitukset voivat toimia kehitystyön pohjana. (Työturvallisuuskeskus 2017.)

2.3 Työhyvinvoinnin lainsäädäntöä

Työnantajan velvollisuutena on huolehtia työntekijöiden turvallisesta työympäristöstä ja siten tukea työhyvinvointia. Työnantaja ja työnantajan edustajina toimivat esimiehet ovat juridisesti vastuussa työpaikan turvallisuudesta ja terveellisyydestä. (Työturvallisuuskeskus 2017.)

Suomen lainsäädäntö tukee lakien avulla näiden velvollisuuksien toteutumista, joita työsuojeluhallinto viranomaisena valvoo. Tällaista lainsäädäntöä ovat esimerkiksi työturvallisuuslaki, työterveyshuoltolaki ja työsuojelun valvontalaki. (Työturvallisuuskeskus 2017.)

Työturvallisuuslaki

”Työturvallisuuslain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua tapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja” (Finlex 2017).

Käytännössä työnantajan on esimerkiksi tehtävä selvitys työturvallisuus- ja työterveysriskien tunnistamisesta ja arvioinnista sekä suunnitelma työntekijän perehdyttämisestä ja opastamisesta työtehtäviin. (Työturvallisuuskeskus 2017.)

Työterveyshuoltolaki

Työterveyshuoltolaki velvoittaa työnantajan järjestämään henkilöstölleen työterveyshuollon palveluita, silloin kun yrityksessä on vähintään yksi työntekijä.

Työterveyshuoltolain tarkoituksena on mm. työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ehkäisy sekä työn ja työympäristön terveellisyyden ja turvallisuuden varmistaminen. Tämän lisäksi sen tarkoituksena on tukea työntekijöiden terveyttä sekä työ- ja toimintakykyä työuran eri vaiheissa. (Finlex 2017.)

Työsuojelun valvontalaki

Työsuojelun valvontalain (Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta) mukaan yrityksen on tehtävä työsuojelun toimintaohjelman selvitys. Ohjelman tarkoituksena on tehdä suunnitelma työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin kehittämisestä yrityksessä. Toimintaohjelma pitää sisällään mm. selvitykset työsuojeluvastuusta ja velvoitteista, työpaikan turvallisuusohjeet sekä työolojen seurantakohteet. Lisäksi suunnitelman tukena käytetään usein myös työterveyshuollon laatimaa työpaikkaselvitystä. (Työturvallisuuskeskus 2017.)

3 TYÖHYVINVOINNIN MALLEJA JA KÄSITTEITÄ

3.1 Ihmisen perustarpeet

Työhyvinvointia on tutkittu vuosikymmeniä ja lukuisat yritykset tutkivat myös itse työhyvinvointia sisäisesti esimerkiksi työntekijöille järjestettävillä työtyytyväisyys kyselyillä. Jotta työhyvinvointia käsitteenä voidaan ymmärtää, tulee perehtyä tarkemmin myös erilaisiin malleihin, joilla pyritään hahmottamaan organisaation työhyvinvointia.

Työhyvinvoinnin tärkeänä osatekijänä voidaan pitää motivaatiota tehtävää työtä kohtaan. Tästä johtuen esitellään aluksi motivaatio- ja perustarve hierarkioita, joiden pohjalta ihmisen toimintaa ja valintoja voidaan perustella. Nämä teoriat auttavat myös ymmärtämään ihmisen valintoja työelämässä kuten sen miksi ihmisiä motivoivat erilaiset asiat.

Abraham Maslowin 1940-luvulla kehittämä motivaatioteoria ihmisen tarpeista on edelleen käytössä erilaisten työhyvinvointi mallien pohjana kuten esimerkiksi Työturvallisuuskeskuksen Työhyvinvoinnin portaatmallissa joka käsitellään myöhemmin.

Maslowin tarvehierarkian mukaan, ihmisellä on viidenlaisia tarpeita, joka on kuvattu pyramidina alla olevassa kuviossa (KUVIO 4). Hierarkian mukaan alemman tason tarve tulee olla täytettynä ennen kuin voidaan siirtyä ylemmälle tasolle. Hierarkia on kuitenkin joustava ja yksilö saattaa jättää lähes kaikki alemman tason tarpeet täyttämättä pyrkiessään tärkeämpään päämäärään. (Otavan Opisto 2017.)



KUVIO 4: Maslowin tarvehierarkia. (Otavan Opisto 2017).

Käytännössä tarvehierarkian pohjalta löytyvät ihmisen fysiologiset tarpeet kuten ruoka, juoma ja lepo. Nämä perustarpeet jokainen ihminen pyrkii täyttämään päivittäin. Tämän jälkeen ihminen pyrkii täyttämään turvallisuuden tarpeensa, eli suojautumaan vaaroilta tai esimerkiksi luottamalla auktoriteetteihin.

Näiden kahden tarpeen täytyttyä ihminen kykenee hakemaan täyttymystä tarpeille jotka ovat vaativampia, mutta joita voidaan pitää yhteiskunnassamme sekä työelämässä oleellisina asioina.

Liittymisen tarpeena voidaan pitää esimerkiksi työelämässä tarvetta kuulua yhteisöön sekä saada sosiaalista hyväksyntää. Arvostuksen tarve taas ohjaa ihmistä kohti itsearvostusta sekä kunnioituksen hakemista muilta ihmisiltä.

Pyramidin huipulta löytyy itsensä toteuttamisen tarve, jossa ihmisellä on kyky nähdä oma potentiaalinsa sekä esimerkiksi toimia luovasti ja tyydyttää omia henkilökohtaisia mielitekoja ja haluja. (Otavan Opisto 2017.)

Jos verrataan aikaa, jolloin Maslowin tarvehierarkia on kehitetty esimerkiksi Suomeen vuonna 2017, on selvää, että yhteiskunnallisista muutoksista johtuen ihmisten tarpeiden täyttyminen on hieman erilaista. Käytännössä kaavion pohjimmaisat tarpeet (fysiologiset sekä turvallisuuden tarpeet) ovat suurimmalla osalla suomalaisista sellaisella perustasolla, ettei näistä perustarpeista tarvitse huolehtia. Maslowin tarvehierarkia on kuitenkin kehitetty aikana, jolloin perustarpeiden täyttäminen on ollut haastavampaa.

Maslowin tarvehierarkiaa on myös kritisoitu, vaikka sitä laajalti käytetäänkin. Kritiikin kohteena ovat olleet esimerkiksi käsitteiden määrittely sekä hierarkisuuden yleismaailmallisuus. Hierarkian kehittämistä on myös jatkettu lisäämällä tarvepyramidiin mm. kognitiiviset tarpeet. (McLeod 2016.)

Tästä johtuen Maslowin tarvehierarkian lisäksi esitellään ihmisen neljä psykologisista perustarvetta joita ovat tutkineet alan johtavat tutkijat professorit Edward Deci sekä Richard Ryan. (Martela & Jarenko 2016, 53-63.)

Heidän mukaansa nämä neljä psykologista tarvetta tulevat täytyä, jotta ihminen voi kokea esimerkiksi sisäistä motivaatiota ja merkityksellisyyttä jotka ovat merkityksellisiä asioita myös työhyvinvoinnin kokemuksen kannalta. Nämä psykologiset tarpeet ovat sisäänrakennettuja tavoitteita joiden avulla tavoitellaan kokonaisvaltaista hyvinvointia. (Martela & Jarenko 2016, 53-63.)

Nämä psykologiset tarpeet ovat vapaaehtoisuus eli omaehtoinen toiminta, kyvykkyys eli osaaminen ja aikaansaaminen, yhteenkuuluminen eli yhteisöllisyys sekä hyväntekeminen eli oman toiminnan myönteinen vaikutus. (Martela & Jarenko 2016, 53-63.)

Kolme ensimmäistä ovat osa Decin ja Ryanin itseohjautuvuusteoriaa jota on kehitelty 1970-luvulta alkaen. Hyväntekeminen on lisätty viimeisenä

psykologisten tarpeiden listaan Frank Martelan ja Richard Ryanin tutkimusten perusteella. (Martela & Jarenko 2016, 53-63.)

Vapaaehtoisuus eli autonomia tarkoittaa sitä, että ihminen voi tehdä itse omat valintansa ja sitä kautta ilmaista itseään. Vapaaehtoisuus ei ole ulkoa ohjautuvaa vaan lähtee ihmisen sisältä. Tämä ei tarkoita täydellistä piittaamattomuutta säännöistä vaan niiden sääntöjen ja tapojen valitsemista jotka soveltuvat itselle. (Martela & Jarenko 2016, 53-63.)

Kyvykkyys koostuu ihmisen osaamisesta ja aikaansaamisesta. Kyvykäs ihminen kokee suoriutuvan hyvin annetuista tehtävistä. Kokemus kyvykkydestä luo tyytyväisyyden tunnetta sekä parantaa tuloksien syntymistä. Kun kyvykkyys on huipussaan, puhutaan flow-tilasta joka viittaa täydelliseen uppoutumisen tilaan. (Martela & Jarenko 2016, 53-63.)

Yhteenkuuluvuuden tunne tulee siitä, että ihmistä ympäröivät turvalliset ihmiset joihin voi luottaa ja jotka luottavat häneen. On myös tärkeää, että ympärillä olevilta ihmisiltä saa hyväksyntää. Työyhteisössä yhteenkuuluvuuden tunnetta lisää esimerkiksi se, että kaikkia yhteisön jäseniä kohdellaan yhdenmukaisesti ja arvostavasti. (Martela & Jarenko 2016, 53-63.)

Hyväntekeminen eli viimeisin lisäys psykologisiin tarpeisiin tarkoittaa sitä, että ihminen kokee voivansa vaikuttaa positiivisesti ympärillään oleviin ihmisiin. Työelämässä hyväntekeminen voi näkyä esimerkiksi kokemuksena siitä, että omalla työllään on voinut vaikuttaa positiivisesti esimerkiksi asiakkaan elämään. (Martela & Jarenko 2016, 53-63.)

3.2 Työntekijän sitouttaminen

Gary Hamel on yhdysvaltalainen professori, luennoitsija ja kirjailija, joka on tutkinut mm. johtamista sekä hallintotieteitä. Hän on kirjoittanut lukuisia kirjoja sekä artikkeleita mm. talouslehti Fortuneen. Hän on ollut luomassa esimerkiksi 'ydinosaamisen' käsitettä. (Hamel 2017.)

Gary Hamel on luonut Maslowin tarvehierarkian tapaisen pyramidin työntekijän sitouttamisesta, joka on kuvattu alla (KUVIO 5). Sitouttamisen pyramidi toimii kuten tarvehierarkia, siinä työntekijöiden motivaation ja sitoutuneisuuden tasoa arvioidaan kuudella eri tasolla.



KUVIO 5: Gary Hamel: työntekijän sitouttaminen. (Hypertextual 2010).

Pyramidin pohjimmaisella tasolla puhutaan työntekijän sitoutumisesta kuuliaisuuden tasolla, tällöin työntekijän motivaatio on tasolla, jolla hän ilmestyy paikalle ja tekee annetut tehtävät.

Kun työntekijä saavuttaa ahkeruuden tason hän keskittyy työtehtäviinsä, hoitaa ne huolellisesti ja on kaikin puolin hyvä 'perustekijä'.

Älykkyuden tasolla työntekijä ottaa vastuuta omasta työstään ja tuo työpaikalle uusia sopivia käytänteitä kehittämään työntekoa.

Neljännellä tasolla työntekijä tuottaa jo lisäarvoa yritykselle, hän ratkaisee ongelmia ja ei ole sidottu tiukasti työnkuvaansa vaan kykenee työskentelemään eri osa-alueilla itseohjautuvasti.

Viidennellä tasolla työntekijä kykenee tekemään ratkaisuja luovasti ja kehittämään yrityksen toimintaa uusille tasoille, hän on myös ohjaa muita työntekijöitä.

Intohimoisesti työhönsä sitoutuneet työntekijät ovat ns. kutsumusammattissaan ja saavat työstä suurta tyydytystä. Työ ei ole enää pelkkä työ vaan antaa yksilölle enemmän.

Pohjimmaisia tasoja eli kuuliaisuutta, ahkeruutta sekä älykkyyttä pidetään nykyään työelämän perusolettamuksina, joita odotetaan jokaiselta työntekijältä. Ero sitoutuneen ja motivoituneen työntekijän välillä onkin seuraavilla tasoilla, kun työntekijä osoittaa aloitekykyä ja ratkaisee ongelmia itsenäisesti, on luova sekä innovatiivinen ja inspiroiva tuo hän työntajalle mahdollisuuden kehittyä ja kasvaa yrityksenä. Intohimo näkyy työn merkityksessä ja innostuksessa omaa työtä kohtaan. (Hypertextual 2010.)

Näiden kolmen korkeimman kohdan tasoista sitoutuneisuutta ja motivaatiota ei löydy kaikilta työpaikoilta, mutta jokaista työntekijää on mahdollista kehittää korkeammille tasoille. Tässä tärkeään osaan nousevat työntekijän omien taitojen lisäksi mm. esimiestyö, työntekijöille annettava vastuu ja luottamus sekä yksilön kehittämiseen tähtäävä työympäristö.

3.3 Työhyvinvoinnin portaat

Työturvallisuuskeskus on yritysten tapaturmavakuutuksilla rahoittama organisaatio, jonka hallitus koostuu yksityisten alojen sekä kunta- ja seurakuntasektorin työnantaja-, toimihenkilö- ja työntekijäkeskusjärjestöistä. (Työturvallisuuskeskus 2017.) Tästä johtuen työturvallisuuskeskuksella on merkittävä rooli suomalaisten työyhteisöjen työturvallisuudessa ja näin ollen myös työhyvinvoinnissa.

Työturvallisuuskeskus on luonut Työhyvinvoinnin portaat- mallin vertailemalla ja hyödyntämällä olemassa olevia TYKY- ja työhyvinvointimalleja sekä teorioita. Toimintamalli löytyy kappaleen alapuolelta kuvioista (KUVIO 6). Malli yhdistää näiden sisällön Maslowin tarvehierarkian mukaisesti. (Työturvallisuuskeskus 2017.)



KUVIO 6: Työhyvinvoinnin portaat (Työturvallisuuskeskus 2017).

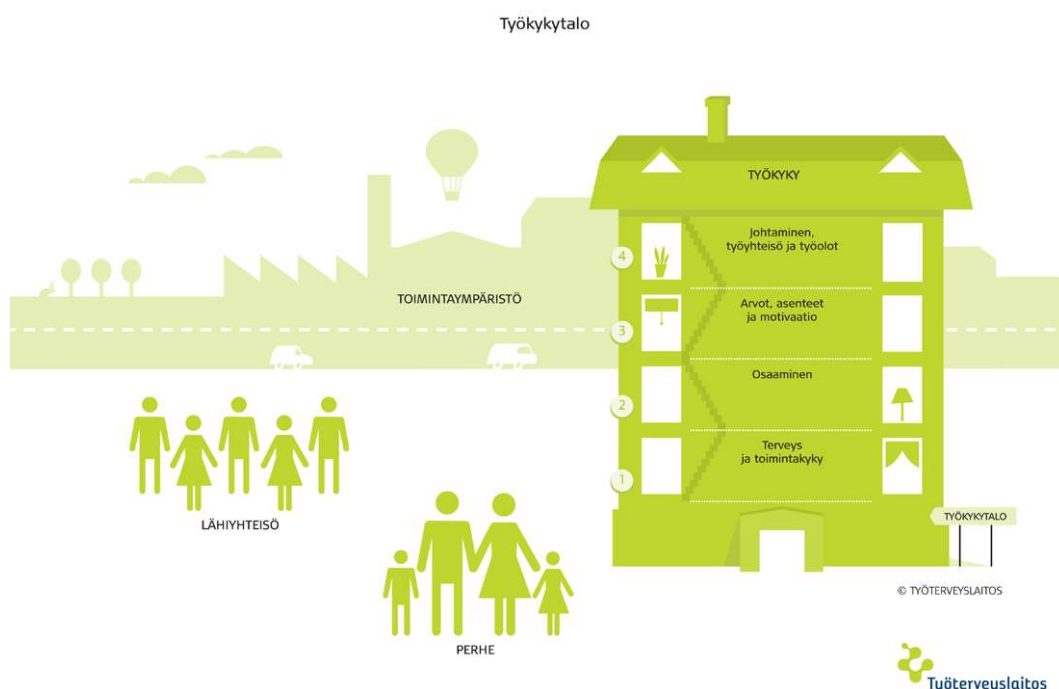
Portaille on koottu tekijöitä jotka vaikuttavat työhyvinvointiin niin yksilön kuin organisaation kannalta. Mallin avulla on tarkoitus, että työhyvinvointia voidaan kehittää porraskerrallaan niin yksilön omista kuin työyhteisön sekä organisaation lähtökohdista. Työhyvinvoinnin portaat-toimintamallin tavoite on löytää keskeiset prosessit, joihin vaikuttamalla halutaan saada pitkäaikaisia muutoksia järjestelmään taikka sen osiin. Keskeisten prosessien löytämiseksi on kehittämisjärjestelmä kuvattu systeemisenä mallina. Systeemiajattelun tarkoitus on pyrkiä ymmärtämään miten eri osat vaikuttavat kokonaisuuteen. (Työturvallisuuskeskus 2017.)

3.4 Työkykitalo

Työterveyslaitoksen työkykitalo-malli on otettu mukaan opinnäytetyöhön koska Työterveyslaitos toimii suoraan Suomen sosiaali- ja terveysministeriön johdon ja valvonnan alaisena. Näin ollen sillä on merkittävä vaikutus suomalaisten työhyvinvointiin (Työterveyslaitos 2017.)

Työterveyslaitos määrittelee itsensä seuraavasti: ”Työterveyslaitos on työhyvinvoinnin asiantuntija, joka tutkii, palvelee ja kouluttaa. Kehitämme asiakkaidemme kanssa hyviä työyhteisöjä ja turvallisia työympäristöjä sekä tuemme työntekijöiden työkykyä.” (Työterveyslaitos 2017.)

Työterveyslaitos käyttää työhyvinvoinnista mallina työkykitaloa, joka löytyy kappaleen alapuoleisesta kuviosta (KUVIO 7). Työterveyslaitoksen mallissa on neljä kerrosta, alimmat kolme kuvaavat yksilön omia voimavaroja ja ylin neljäs kerros työoloja, työtä sekä johtamista.



KUVIO 7: Työkykitalo (Työterveyslaitos 2014).

Työkykitalon ensimmäisessä kerroksessa ovat terveys ja toimintakyky. Yleinen terveys, fyysinen kunto sekä psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky luovat perustan talolle.

Seuraavaan kerrokseen Työterveyslaitos nostaa osaamisen. Kerros sisältää yksilön peruskoulutuksen sekä hänen ammatilliset tietonsa ja taitonsa. Tämän kerroksen merkitys on kasvanut viime vuosina, koska kaikilla toimialoilla syntyy tällä hetkellä koko ajan uusia työkykyvaatimuksia sekä osaamisen alueita.

Arvot, asenteet ja motivaatio kohtaavat kolmannessa kerroksessa. Tämä kerros yhdistää työelämän muuhun elämään. Asenteella on suuri merkitys työntekoon sekä miten työ koetaan, näin sillä onkin myös suuri merkitys työkykyyn. Työkykyä vahvistavia vaikutuksia ovat, jos yksilö kokee, että työ on mielekästä ja sopivasti haastavaa. Jos työ koetaan pakollisena osana elämää eikä työ täytä omia odotuksia heikentää se vastaavasti työkykyä. Myös ikä muuttaa asenteita työtä sekä eläkettä kohtaan ja voikin pahimmillaan johtaa työstä luopumiseen taikka syrjäytymiseen.

Ylimmässä kerroksessa ovat johtaminen, työyhteisö sekä työolot. Tämä kerros kuvaa työoloja konkreettisesti. Kerrokseen kuuluvat niin työ ja työolot kuin työyhteisö ja organisaatio. Keskeisenä osana toimintaa ovat esimiestyö ja johtaminen. Työkykytoiminnan kehittämisen ja organisoimisen vastuu ja velvollisuus ovat esimiehillä ja johtajilla.

Työkykytalossa eri kerrosten on tehtävä yhteistyötä ja tuettava toisiaan, jotta talo pysyy pystyssä. Onkin tärkeää, että kaikkia kerroksia kehitetään jatkuvasti työelämän aikana. Tavoite on, että kerrosten yhteensopivuus säilyy, vaikka ihmiset ja työ muuttuvat.

Työnantaja pystyykin kehittämään monin tavoin yksilön voimavaroja, mutta työntekijä voi itse myös osallistua aktiivisesti työnsä sekä työyhteisönsä hyvinvoinnin kehittämiseen.

Kaikkien kannalta paras lopputulos saavutetaan, kun tehdään yhteistyötä eri osapuolten ja tukiorganisaatioitten kuten työterveyshuollon ja työsuojelutoiminnan kanssa.

Työkykytalon ympäröi perheen, sukulaisten ja ystävien verkostot. Yksilön työkykyyn vaikuttaa myös yhteiskunnan säännöt sekä rakenteet.

Työkykytalo jakaakin vastuun yksilön työkyvystä niin yksilölle, yrityksellä kuin yhteiskunnalle. (Työterveyslaitos 2014.)

3.5 Työn imu

Työn imusta puhutaan paljon niin työpaikoilla kuin mediassakin. Työn imulla tarkoitetaan työssä koettavaa positiivista tunnetta sekä motivaatiota. Kun työntekijä kokee työn imua, hän pääsääntöisesti lähtee mielellään töihin ja nauttii työstään. Hän kokee työssään myös mielekkyyttä sekä arvostusta. (Työterveyslaitos 2017.)

Työn imun käsitettä voidaan arvioida kolmella tasolla: tarmokkuudella, omistautumisella ja uppoutumisella. Tarmokkuudella tarkoitetaan työntekijän kokemusta energisestä olostä, tähän liittyy myös esimerkiksi tunne siitä, että töihin on miellyttävää lähteä. Omistautumisella tarkoitetaan työntekijän kokemusta siitä, että hänen tekemänsä työ on arvokasta ja mielekästä. Uppoutumisella tarkoitetaan tilaa, jossa työntekeminen sujuu jouhevasta, lähes kuin huomaamatta, ja tekeminen on myös aikaansaavaa ja työn laatu hyvää. Usein tällaista tilaa kuvataan myös flow-kokemuksena. Flow-tilaa käsitellään myöhemmässä kappaleessa. (Työterveyslaitos 2017.)

Työn imulla on suuri merkitys myös työhyvinvoinnin kannalta. On todettu, että työn imu vaikuttaa myös työntekijän terveyteen, se vaikuttaa esimerkiksi positiivisesti työntekijän aloitekykyyn ja mielialaan. Näin ollen he kokevat työn parantavan elämän laatua. Tämän lisäksi sillä on positiivinen vaikutus myös taloudelliseen menestykseen. (Työterveyslaitos 2017.)

Työn imua on tieteellisesti tutkittu 2000-luvun alusta. Suomessa työn imua on tutkinut ja aiheesta kirjoittanut Työterveyslaitoksen vanhempi tutkija, dosentti Jari Hakanen. Hakasen mukaan työn imua kokevat useimmiten iäkkäämmät työntekijät. Suomessa työn imua kokevat miehiä enemmän naiset ja se on yleisempää määräaikaissa työsuhteissa olevien parissa. (Björklund 2012.)

Työn imuun vaikuttavia tekijöitä on tutkittu paljon. Ihmisten välillä on suuriakin henkilökohtaisia eroja, mutta on silti mahdollista nostaa esiin tiettyjä työn imuun vaikuttavia tekijöitä.

Hakasen mukaan on tärkeää hahmottaa työssä omat tavoitteet. Tämä tarkoittaa käytännössä myös sitä, että johto määrittelee selkeästi tavoitteet jotka esimiehet jalkauttavat työntekijöille. Selkeiden tavoitteiden ansiosta työntekijät tietävät heille asetetut odotukset ja kykenevät priorisoimaan töitään. Kun tavoitteet ovat selkeät on helpompaa hahmottaa omia onnistumisia. Onnistumisen kokemukset ovatkin tärkeitä työn imuun vaikuttavia tekijöitä. Onnistumiset ovat myös suorassa yhteydessä työn mielekkyyteen. Onnistumiset ruokkivatkin positiivisia kokemuksia ja sitä kautta työn merkityksellisyyttä on helpompi kokea. (Björklund 2012.)

Hyvän esimiestyön merkitys on myös tärkeää työn imun kannalta. Osaava esimies osaa määritellä työtehtävät työntekijöiden vahvuuksien mukaan, kannustaa ja huomioida onnistumiset. (Björklund 2012.)

Esimiehen lisäksi myös tiimillä ja työympäristöllä on suuri merkitys. Hyvässä tiimissä positiivisuus ja onnistumiset korostuvat. Kun negatiivisista tekijöistä kuten kyräilystä ja huonosta hengestä päästään eroon on yksilötasolla työskentely tehokkaampaa ja motivoivampaa. Tällöin myös työn imun kokemukset kasvavat. (Björklund 2012.)

3.6 Leipääntyminen

Työn imun vastakohtana voidaan pitää työhön leipääntymistä, jolloin työstä ei löydy enää mielekkyyttä ja kaikki tekeminen tympäännyttää. (Ristkari 2012.)

Kun työn teosta menettää ilon, on se pitkällä tähtäimellä myös uhka työssäjaksamiselle ja työhyvinvoinnille. Leipääntynyt työntekijä menettää motivaation tunteen työtä kohtaan ja suorituksen taso voi laskea. (Ristkari 2012.)

Mikäli työntekijä tunnistaa itsessään leipääntymistä, voi uutta motivaatiota kohti työn imua löytää esimerkiksi seuraavilla tavoilla:

- Uudista työnkuvaasi
- Käytä aikaa tiimityöskentelyyn
- Etsi uusia haasteita
- Nauti sosiaalisesta elämästä ja arjesta

(Ristkari 2012.)

3.7 Flow-tilan eli virtauksen kokeminen

Flow-tilasta eli virtauksen kokemuksesta voidaan puhua esimerkiksi harrastusten yhteydessä kuten esimerkiksi intensiivisessä urheiluasuorituksessa. Flow-tilaan on kuitenkin mahdollista päästä myös työelämässä.

Flow-tilan käsitteen on kehittänyt psykologi Mihaly Csikszentmihaly. Flow-tilassa henkilö uppoutuu täysin tekemäänsä asiaan, usein tällaisessa tilanteessa esimerkiksi ajantaju hämärtyy. Flow-tilassa kyky keskittyä on erinomainen mutta sen lisäksi se on myös erittäin luova tila. (Martela & Jarenko 2016, 100-105.)

Koska Flow-tilassa ihminen työskentelee luovasti ja on keskittynyt. On hän silloin kyvykäs oppimaan uusia asioita, jolloin tämä on luonnollisesti ihanteellinen tila myös työskennellä. Jotta esimerkiksi työpaikalla tänä tilaan olisi mahdollista päästä tulee Flow-tilan neljännen edellytyksen täytyä. Seuraavassa osiossa käsitellään tarkemmin näitä edellytyksiä.

Ensimmäinen edellytys on kyky keskittyä. Jotta Flow-tila olisi mahdollista kokea tulisi työntekijällä olla mahdollisuus työskennellä keskeytyksettä ja rauhallisessa työympäristössä. Koska jokainen ihminen on yksilö, myös jokainen kokee, esimerkiksi rauhallisuuden omalla tavallaan. Työntekijä onkin itse asiantuntija siinä, miten työilmapiiristä voi muokata sellaisen joka takaa itselle kyvyn keskittyä. (Martela & Jarenko 2016, 100-105.)

Toinen Flow-tilan edellytys on, että työntekijän osaaminen ja taidot ovat oikeassa suhteessa työtehtävän haasteellisuuteen nähden. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijän työtehtävät eivät ole liian haasteellisia jolloin työntekijä helposti ahdistuu tai uupuu. Työtehtävien ei tule olla myöskään liian helppoja jolloin keskittyminen ja kiinnostus työtä kohtaan kärsii. Työntekijän tulisikin olla jatkuvasti taitojensa ylärajoilla. (Martela & Jarenko 2016, 100-105.)

Kolmas Flow-tilan edellytys on selkeä päämäärä. On tärkeää, että työntekijöille annetaan selkeitä tavoitteita ja päämääriä joita kohden edetä. Tämä helpottaa keskittymistä ja ohjaa työntekijää oikeiden ja tärkeiden asioiden pariin. (Martela & Jarenko 2016, 100-105.)

Neljäntenä ja viimeisenä Flow-tilan edellytyksenä on jatkuva palautteen saaminen. Oppimisen ja kehittymisen edellytyksenä omassa työssään on saada kehittävää ja rakentavaa palautetta. Kehittävä palaute kannustaa ja opettaa työntekijöitä. (Martela & Jarenko 2016, 100-105.)

4 YRITYS X

4.1 Yritysesittely

Tämä opinnäytetyö tehdään toimeksiantona kaupanalalla toimivan yritys X:n toimipisteelle X. Yritys X toimii erittäin kilpailulla kaupanalalla. Yrityksellä on toimintaa useassa Pohjoismaassa. Suomessa yrityksen liikevaihto vuonna 2015 oli reilut 200 miljoonaa euroa. Henkilökuntaa yritys työllisti vuonna 2015 Suomessa hieman alle 500.

Tutkimuksella on tarkoitus tuottaa lisäarvoa yrityksen yhdelle toimipisteelle työhyvinvoinnin nykytilan arvion muodossa, sekä tuoda ilmi työhyvinvointia parantavia ja heikentäviä seikkoja. Tulosten perusteella pyritäänkin siihen, että toimipisteessä olisi mahdollista kehittää päivittäistä toimintaa ja näin ollen ollen työntekijöiden työhyvinvointia.

Yksikössä työskentelevät henkilöt ovat pääsääntöisesti myyjiä ja tutkimus kohdistettiin heihin. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena. Tutkimus suoritettiin huhtikuun 2017 aikana. Tutkimus toteutettiin yksilöteemahaastatteluina avokysymyksin, jotta haastateltavat pystyisivät mahdollisimman vapaasti ja omin sanoin kertomaan omista kokemuksistaan. Kaikki kyselyn tulokset käsitellään anonyymisti, eikä nimiä kirjattu lainkaan ylös, vaan materiaali linkitettiin toisiinsa merkitsemällä haastateltavat eri kirjaimin.

4.2 Pohjatietoa työhyvinvoinnista yrityksessä

Pääsääntöisesti yrityksessä työskentelevät henkilöt ovat vakituisessa työsuhteessa. Tällä hetkellä toimipisteessä työskentelee muutama työntekijä osa-aikaisena omasta tahdostaan. Työntekijät ovat pääsääntöisesti työskennelleet alalla kauan, sekä myös toistensa kanssa useita vuosia yhdessä.

Työaikoihin on merkittävästi vaikuttanut kaupanalan vapautuneet aukioloajat, sekä koventunut kilpailu. Näin ollen työajat ovat jatkuneet myöhempään iltaan, sekä tuoneet mukanaan sunnuntai ja pyhätyöt.

Yritys tarjoaa työntekijöilleen kattavan työterveyshuollon Suomen Terveystalo Oy:ssä. Kaupan aukioloaikojen johdosta työterveyshuolto on myös laajennettu kattamaan viikonloput. Monissa tapauksissa missä työterveyshuolto ei suoraan ole kattanut työntekijän terveydenhoitoa on se osallistunut hoitokuluihin, joko osittain tai kokonaan.

Yritys myös pyrkii kannustamaan työntekijöitä harrastamaan vapaa-ajallaan liikuntaa tarjoamalla SporttiPassin kautta rahallista tukea liikuntaharrastuksiin.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET

5.1 Tutkimusmenetelmä

Yrityksen työhyvinvoinnin tilan selvittämiseksi työntekijöille järjestettiin henkilökohtaiset teemahaastattelut. Tutkimusmenetelmänä siten käytetään kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimuksen tarkoituksena on saada selkeä kuva siitä, miten myyntihenkilökunta kokee työhyvinvoinnin tilan toimipisteessään. Tämän vuoksi avoimen haastattelun koettiin olevan soveltuvin vaihtoehto tutkimuksen toteutukseen.

Haastattelujen tarkoituksena oli selvittää työntekijöiden henkilökohtaisia kokemuksia työhyvinvoinnista sekä oman toimipisteen tilasta.

Tarkempi selvitys eri tutkimusmenetelmien eroista sekä opinnäytetyön kvalitatiivisen menetelmän valinnasta löytyy kappaleesta 1.2.

5.2 Toteutus

Molemmat opinnäytetyön tekijät tuntevat työyhteisön jäsenet. Koska tutkimuksessa ei ollut mahdollisuutta käyttää täysin ulkopuolista henkilöä, kyselyn toteuttaa työyhteisössä työskentelevä henkilö. Tulokseen päädyttiin koska työyhteisössä työskentelevä henkilö tuntee kaikki työntekijät lähes yhtä hyvin ja työyhteisön ulkopuolinen henkilö tuntee vain osan työntekijöistä hyvin. Käyttämällä samaa haastattelijaa pyrittiin varmistamaan, että kaikkiin kysymyksiin saadaan vastaukset mahdollisimman samoista lähtökohdista.

Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja haastattelija teki muistiinpanoja haastattelun aikana. Haastattelut järjestettiin toimipisteessä huhtikuussa 2017 ja ne järjestettiin työaikana. Haastattelujen suorittamista varten oli pyydetty lupa toimipisteen esimieheltä. Haastattelut järjestettiin rauhallisessa tilassa, jotta työntekijöillä oli mahdollisuus vastata rauhassa ilman häiriöitä. Tutkimukseen osallistui kaksitoista työntekijää toimipisteen kolmestatoista työntekijästä. Vastausprosentti kyselyyn oli 92%.

Tutkimuksessa työyhteisö käsite rajautuu yrityksen yhdellä toimipisteellä toimivaan henkilöstöön joka sisältää myyjien lisäksi varastotyöntekijöitä. Tutkimus on kuitenkin teetetty ainoastaan myyntitehtävissä työskenteleville henkilöille.

Haastattelut järjestettiin toimipisteessä X ja kaikille työntekijöille esitettiin samat kysymykset. Haastattelun tarkoituksena oli saada aikaan avointa keskustelua työpaikan ja yksilön työnhyvinvoinnista.

Työntekijät ovat päivittäin tekemisissä satojen asiakkaiden kanssa, onkin tärkeää, että työntekijät ovat motivoituneita palvelemaan asiakkaita. Tämän vuoksi haluttiin selvittää työntekijöiden innostuneisuus työtä kohtaan, minkälaisella motivaatiolla he sitä tekevät ja mitkä asiat motivoivat työntekoon. Tärkeä osa päivittäistä työtä on toimiva työyhteisö, joten päädyttiin selvittämään, miten he kokevat työyhteisön toimivuuden päivittäisessä työnteossa. Ala on jatkuvaa oppimista koska tuotevalikoima uusiutuu jatkuvasti. Tärkeää on selvittää, tarjoaako työnantaja työntekijöiden mielestä riittävästi mahdollisuuksia kouluttautua työajalla ja jatkavatko he kouluttautumista myös vapaa-ajallaan. Osa oppimisprosessia on myös palaute tehdystä työstä, joten haluttiin tietää saavatko työntekijät riittävästi palautetta tehdystä työstä kehittyäkseen.

Teemahaastattelun kysymykset muodostettiin niin, että pyrittiin käsittelemään erityisesti työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä. Kysymysten muodostamisessa käytettiin opinnäytetyön teoriaosuutta.

Kysymykset muotoutuivat seuraavien teemojen pohjalta:

- Työhyvinvointi
- Motivaatio ja työn imu
- Stressi
- Esimiestyö
- Työyhteisö
- Täydentävät kysymykset

Teemahaastattelussa työntekijöiltä kysytyt kysymykset löytyvät liitteestä 1.

Kysely lähtee liikkeelle yleisestä kysymyksestä, jolla on tarkoitus kartoittaa työntekijän omaa käsitystä työhyvinvoinnista. Samalla pyritään selvittämään mikä hänen mielestään on hyvin tai huonosti.

Seuraavassa osiossa paneudutaan työntekijän omiin motivaatiotekijöihin, sekä avataan mitkä asiat parantavat taikka huonontavat hänen motivaatiotansa. Osa kysymyksistä koskettaa myös työn imun kokemusta.

Kolmantena pyritään kartoittamaan työntekijän kokemusta työn stressaavuudesta, sekä mitkä ovat ne mahdolliset tekijät mitkä vaikuttavat hänen stressitasoonsa.

Neljäntenä perehdytään siihen, miten työntekijä kokevat paikallisen esimiestyön. Osiossa käsitellään myös palautteen saamista ja palautteen antamista. Samalla kysytään myös, tarjoaako työnantaja riittävästi koulutusta ja onko se tarkoituksenmukaista.

Viidennessä kohdassa käydään läpi työyhteisön tilaa ja työntekijöiden tuntemuksia työtehtävien ja työajan jakautumisesta tasapuolisesti. Tutkimus pyrkii kartoittamaan myös työyhteisön nykytilaa ja saamaan työntekijöiltä palautetta työilmapiiristä, sekä siitä auttavatko työyhteisön jäsenet toinen toisiaan.

Vielä lopuksi työntekijöille annettiin mahdollisuus kertoa vapaasti muista työhyvinvointiin vaikuttavista asioista, jotka eivät mahdollisesti tulleet esille aiemmissa kysymyksissä.

5.3 Tulokset

Haastattelujen vastaukset ja tulokset on jaettu eri osa-alueiden alle. Jokaisessa osa-alueessa esitellään ensin työntekijälle esitetyt kysymykset, jonka jälkeen käydään tarkemmin yhteenveto vastauksista. Tuloksista löytyy myös suoria lainauksia työntekijöiden vastauksista.

5.3.1 Työhyvinvointi

Haastattelun ensimmäisen osa-alueen kysymykset liittyivät työhyvinvointiin. Työntekijöiltä kysyttiin seuraavat asiat:

- 1 Mitä sinulle tulee mieleen, kun puhutaan työhyvinvoinnista?
- 2 Miten työhyvinvoinnin tila näkyy mielestäsi toimipisteessä?
 - a. Mikä on hyvin?
 - b. Mikä on huonosti tai siinä olisi parannettavaa?
 - c. Saatko apua tarvittaessa, tulevatko työntekijät toimeen keskenään?
- 3 Miten työhyvinvointi on mielestäsi kehittynyt viimeisen vuoden aikana?

Haastattelu alkoi selvittämällä millaisia ajatuksia työhyvinvoinnin käsite työntekijöissä herättää ja miten se ymmärretään. Suurimmassa osassa vastauksia työhyvinvointi liitettiin työssä jaksamisen ja työssä viihtymisen sekä niihin tekoihin joita työnantaja tekee näiden asioiden edistämiseksi.

”Mulle työhyvinvointi tarkoittaa sitä kuinka hyvin voit töissä. Esimerkiksi työilmapiiriä, kuinka hyvin on hoidettu sijaiset esimerkiksi sairastumistapauksissa. Siihen liittyy myös työterveys, välineet millä tehdään töitä ja puitteet missä tehdään – tilat, pelisäännöt sekä yhteiset ja selkeät toimintatavat.”

Toisessa kysymyksessä pyritään selvittämään, miten työntekijät kokevat työhyvinvoinnin tilan omalla työpaikallaan. Kysymystä tarkennettiin kysymällä mitkä asiat työntekijän mielestä ovat hyvin ja mitkä huonosti. Heitä pyydettiin myös kertomaan tarkemmin, miten mahdollisia epäkohtia voitaisiin parantaa.

Positiivisiksi asioiksi nousivat muun muassa seuraavat:

- Hyvä työergonomia
- Työkaverit ja hyvä tekemisen meininki

- Hyvä työilmapiiri
- Työterveyspalvelut
- Esimies
- Mahdollisuus vaikuttaa omaan työaikaan

Isoimpana positiivisesti työhyvinvointiin vaikuttavana asiana nousi esiin hyvien työkaverien ja työilmapiirin merkitys. Nämä asiat nousivat esiin lähes kaikissa haastatteluissa.

”Ilmapiiri on hyvä, työkavereiden kanssa tullaan kaikki hyvin juttuun”

Työhyvinvoinnin kehityskohteiksi työntekijät nostivat seuraavia asioita:

- Selkeämmät ohjeet talotasolla sekä niistä tiedottaminen
- Melu/haju/kylmyys haitat
- Työvuorosunnittelun toimivuus sekä oikeudenmukaisuus suunnittelussa
- Työtehtävien vastuullinen jakautuminen
- Yhteiset ja selkeät toimintatavat
- Vastuualueiden jako ja näissä pysyminen

Useissa haastatteluissa esiin nousi eri vastuualueiden jako ja näihin liittyvien työtehtävien (kuten oman osaston siisteydestä huolehtiminen) epätasainen jakaantuminen. Esiin nousi myös se, että tehtävien jako ei vaikuttanut olevan selkeä kaikille. Osa työntekijöistä koki myös tekevänsä enemmän kuin muut, josta johtuen oikeudenmukaisuuden kokemus työmäärän suhteen oli erilainen.

Asioihin toivottiin muutosta esimerkiksi paremmalla työvuorosunnittelulla, asioista selkeämmin tiedottamalla, aamupalaverien ajankohdista kiinnipitämisellä sekä sillä että pidetään yhdessä kiinni sovituista asioista.

”Pitäisi ehkä enemmän miettiä työntekijää ja työaikoja, nykyään aina ollaan auki ja kaikessa pitää venyä”

Kyselyssä tutkittiin myös kokevatko työntekijät saavansa apua muilta tarvittaessa ja tukevatko työntekijät toisiaan. Suurin osa haastateltavista koki saavansa tarvittaessa apua muilta työntekijöiltä, jota tukee myös se, että työkavereita pidettiin tärkeänä osana omaa työhyvinvointia.

Osassa vastauksista kuitenkin nousi esiin se, että esimerkiksi toiselta vastuualueelta voi olla vaikea saada apua. Työntekijät mieluiten työskentelivät omalla annetulla alueellaan, eikä esimerkiksi spontaania auttamista juurikaan tapahdu. Muutamia kertoja mainittiin myös siitä, että välillä työntekijöiden välillä on saattanut olla niin sanottua selän takana puhumista ja muita pieniä konflikteja.

”Vastuualueiden jako voisi olla selkeämpi, oltaisiin perillä kuka hoitaa ja mitä sekä myös hoitaa ne. Se kenelle homma kuuluu niin sen pitäisi ne tehdä.”

Lopuksi kysyttiin, miten työntekijät kokivat työhyvinvoinnin kehittyneen viimeisen vuoden aikana. Useissa vastauksissa esiin nousivat negatiiviset muutokset työhyvinvointiin kuten lisääntynyt stressi, muutokset työpaikalla, epävarmuus, ansainnassa tapahtuvat muutokset (esim. heikkeneekö mahdollisuus saada provisioita), myymälän siisteystason heikkeneminen, epäselvyys tiedottamisessa ja työaikojen muutokset.

Isoksi positiiviseksi muutokseksi nostettiin esimiestyön kehittyminen. Tämän lisäksi positiivisina muutoksina mainittiin yhtenäisyyden tunteen lisääntyminen.

5.3.2 Motivaatio ja työn imu

Seuraavassa kysymys kokonaisuudessa työntekijöiltä kysyttiin seuraavia motivaatioon ja työn imuun liittyviä kysymyksiä:

1. Koetko työsi mielekkääksi?
 - a. Mitkä asiat tekevät työstäsi mielekäästä?
 - b. Mikä tekisi työstäsi mielekkäämpää?
2. Koetko olevasi motivoitunut työssäsi?

- a. Mitkä asiat vaikuttavat työmotivaatioosi?
3. Mitkä asiat saavat sinut innostumaan työssäsi?
4. Millaiset asiat saavat sinut tuntemaan ylpeyttä työssäsi?

Lähtökohtaisesti suurin osa haastateltavista koki työnsä mielekkääksi. Työn mielekkyyteen vaikutti selkeästi kaupankäynti, päivinä kun kauppa käy hyvin niin työ koetaan mielekkäämmäksi kuin hiljaisina päivinä.

Työntekijät arvostavat etenkin työn vaihtelevuutta ja siinä etenkin monipuolista asiakaskuntaa, sekä vapautta tehdä työtä omalla tavallaan. Nämä asiat myös tekivät työntekijöiden mielestä työstä mielekkäämpää.

Pääsääntöisesti kaikki toivat esille yleisesti myös provisiopalkkausmallin tavalla tai toisella. Tämä koetaan positiivisena, koska tällöin omaan palkkaansa on mahdollista vaikuttaa tekemällä hyvin kauppaa. Varmasti tästä johtuen moni korostaakin onnistuneiden kauppojen merkitystä työn mielekkääksi kokemiseen. Olennaisena seikkana tuodaan myös esille, että työkaverit ovat erittäin hyviä ja heidän kanssaan on kiva tehdä töitä. Vastanneiden kesken korostui myös myytävien tuotteiden merkitys. Niiden kirjo on valtava, ne kehittyvät jatkuvasti ja koko ajan on tulossa uusia tuotteita ja näin ollen aina on uutta myytävää ja opittavaa.

Työn mielekkyyttä kuvattiin muun muassa seuraavilla tavoilla:

”Jokainen asiakas on erilainen ja on oma vapaus tehdä kauppaa”

”Ei kahta samanlaista päivää”

”Hyvät työkaverit”

Mielekkäästä työstä huolimatta työntekijät löysivät myös keinoja, joilla mielekkyyttä voitaisiin parantaa etisestään. Esiin nousivat muun muassa seuraavat asiat:

- Kampanjoiden parempi läpikäynti
- Mahdollisuus parempaan ansaintaan
- Asiakasmäärien kasvattaminen

- Muutokset työaikoihin
- Muutokset omaan työnkuvaan

Useimmissa vastauksissa työn mielekkyyttä parantavaksi asiaksi koettiin mahdollisuus parempaan palkkaan. Tähän ehdotettiin avuksi muun muassa parempia provisiota, kimpaprovio-mallia sekä tietouden parantamista liittyen tuotteisiin ja kampanjoihin.

Selkeästi esiin nousi myös ajatuksia työhön leipääntymisestä. Osa vastaajista kaipasi mahdollisuutta kehittyä työssä ja muuttaa omaa työnkuvaansa. Myös toiveita mukavammista työajoista tai, että työajat edes pysyisivät nykyisellään, tuli esille. Mahdollisuudet tähän asiaan vaikuttamiseen kuitenkin nähtiin olemattomiksi.

Pääsääntöisesti kaikki kokivat olevansa motivoituneita työhönsä muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Myös kaupankäynnin tahti tuli ilmi työmotivaatiossa, jossa etenkin hiljaisten kaupankäyntipäivien kohdalla motivaatio oli heikompaa.

Työmotivaatioon vaikuttavia asioita, jotka tutkimuksessa tulivat esille, olivat muun muassa:

- Palkkausjärjestelmä
- Kunnianhimo
- Hyvät työkaverit
- Hyvä työilmapiiri
- Epämukavat työajat
- Tiedon kulku
- Työnkuvan selkeys

Kaikki vastaajat kokivat provisiopalkkausmallin motivoivaksi, vaikka sekin aiheuttaa ajoittaista motivoinnin heikkenemistä, kun kauppa käy rauhallisesti.

Kunnianhimolla vastaajat tarkoittivat pärjäämistä myynnissä niin työkavereiden kesken toimipisteessä kuin koko yrityksen sisäisesti.

Työntekijöiden kesken onkin kisaa myynnissä pärjäämisestä enemmän ja vähemmän tosissaan.

Työilmapiiri koetaan hyväksi ja kaikki kokevat, että työkavereiden kanssa on mukava tehdä töitä. Esille tuli kuitenkin, että tiedonkulku yleisesti ei toimi niin hyvin kuin se voisi toimia. Tämä tuli esille muun muassa niin, että koettiin, että kun tietoa kuitenkin jaetaan niin sitä ei yleisesti kuitenkaan viitsitä lukea.

Kaikki työntekijät ovat pääsääntöisesti työskennelleet alalla suhteellisen kauan ja se näkyy muun muassa niin että aukioloaikojen laajeneminen ajansaatossa, sekä alan muuttuminen kaupan käynniltä haastavammaksi aiheuttavat työmotivaation puutosta.

Asia joka nousi myös esille, oli, että osalle työnkuva ja suuntaviivat eivät ole täysin selkeitä. Pääsääntöisesti tiedetään, että tärkeintä on myydä, mutta muut työntekijältä odotettavat tehtävät ovat osittain jääneet epäselviksi. Tämä epätietoisuus koettiin työmotivaatiota alentavaksi.

Työmotivaation alta poimittiin seuraavat muutamat kommentit vastaajilta:

*"Pyrin aina tekemään täysiä, vaikka joskus v**** tulla töihin"*

"Jaettua tietoa ei välttämättä lueta"

"Otan selvää asioista ja opiskelen, myös vapaa ajallakin tulee tehtyä tuotetutkiskelua ja mitä kannattaa myydä"

Lähes kaikki vastaajat kokivat suurinta työssään innostumista, kun kauppaa tulee hyvin, asiakaskohtaamiset onnistuvat ja pääsevät käsiksi uusiin hienoihin tuotteisiin.

Vastaajat kokevat innostumista työssään seuraavissa asioissa:

- Kun kauppa käy hyvin
- Onnistunut asiakaskohtaaminen
- Tulee uusia tuotteita
- Pääsee oppimaan uutta

- Hyvät kampanjat ja sesongit
- Palkitseminen
- Hyvät työkaverit

Vastaajat innostuvat työstään, kun kauppa käy hyvin ja asiakas lähtee tyytyväisenä liikkeestä niin, että kauppa on ollut molempien kannalta onnistunut, niin asiakkaan kuin myyjän. Kauppaa vauhdittavat kampanjat ja sesongit kuten joulu ovatkin omiaan innostamaan työn tekoa. Myös erilaiset erikoiskampanjat, joista voi tienata lisäansaintaa innostavat.

Lähes kaikki vastaajat mainitsivat, että uudet tuotteet, niiden opiskelu, sekä uudet mahdollisuudet ansaita ovat suuri syy miksi ovat viihtyneet niin hyvin työssään ja se itsessään saa innostumaan työstä. Työintoa ammennetaan myös hyvistä työkavereista, joiden kanssa rauhallisemmistakin kaupan käynnin hetkistä selvittää yhdessä.

Vastaajat kommentoivat työstä innostumistaan mm seuraavin sanoin:

"Kun tekee hyvin kauppaa niin se innostaa tekemään vielä enemmän kauppaa"

"Kun onnistuu työssä, niin innostuu lisää"

"Uudet härpäkkeet"

"Hyvät työkaverit"

Pääsääntöisesti vastaajat olivat ylpeitä omasta työstään, joskin tässäkin tapauksessa muutama poikkeus mahtui mukaan. Eritoten ylpeyttä koettiin hyvästä työnantajasta, hyvistä tuotteista, sekä omasta asiantuntemuksesta.

Ylpeyttä työstä koettiin seuraavissa asioissa:

- Hyvä maineinen työnantaja
- Laadukkaat tuotteet
- Hyvä palaute
- Onnistuneet asiakaskohtaukset
- Asiantuntemus

Vastaajat olivat eritoten ylpeitä siitä, kun asiakaskohtaukset onnistuvat ja asiakkaat lähtevät liikkeestä heille oikean ja laadukkaan tuotteen kanssa. Näistä hienoista asiakaskohtauksista vastaajat arvostivat etenkin omilta työkavereiltaan tullutta hyvää palautetta eniten.

Myös oma asiantuntemus tuotteista koetaan ylpeyden aiheeksi, jotta asiakas pystytään palvelemaan parhaimmalla mahdollisella tuotetiedolla. Vastaajat ovatkin ylpeimmillään työstään, kun voivat olla avuksi asiakkailleen, palvella heitä ammattitaitoisesti ja löytää juuri heidän tarpeisiinsa parhaimman tuotteen.

Vastaajat toivat ajatuksiaan esiin seuraavin lausahduksin:

”Hyvä asiakaspalaute kun kaikki menee kohdalleen ja että asiakas on tyytyväinen”

”Olet myynyt hyvän tuotteen, joka sopii asiakkaalle, johon itse uskot”

”Ylpeä siitä, että on monelle ihmiselle elintärkeä”

”Joku toinen myyjä tulee sanomaan, että teit hienon kaupan”

5.3.3 Stressi

Kolmannen osuuden kysymykset koskivat työssä koettavaa stressiä.

Työntekijöiltä kysyttiin seuraavat kysymykset:

1. Koetko, että sinulla on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhösi?
 - a. Miten?
 - b. Miksi et?

2. Millaiset tilanteet koet stressaaviksi?
 - a. Miksi?
3. Miten voit helpottaa kokemaasi stressiä?
 - a. Miten työnantaja voisi helpottaa kokemaasi stressiä?

Stressiä on olemassa positiivista joka saa ihmisen toimimaan ja negatiivista joka taas vaikeuttaa tai hidastaa toimimista. Tämän osion kysymykset keskittyivät stressiin liittyviin asioihin kuten omiin vaikutus mahdollisuuksiin sekä stressiä aiheuttaviin tilanteisiin.

Suurin osa vastaajista kertoi, etteivät koe varsinaisesti stressiä työssään, mutta myös vastakkaisia vastauksia saatiin.

”Tykkään että työ on vapaata ja pystyn itse määrittelemään omat taukoni ja missä osastolla työskentelen, ja sen miten teen työtä, joka on erittäin positiivista. Kellokortin leimaus tms. minuuttiaikataululla eläminen ei sovi.”

Suurin osa koki kykenevästä vaikuttamaan omaan työhönsä. Omaan työhön kyettiin voivan vaikuttaa esimerkiksi seuraavilla asioilla:

- Oma työtahti
- Oma asenne
- Vapaus valita esimerkiksi myytävät tuotteet

Lähtökohtaisesti työympäristö koettiin vapaana jossa omat vaikutusmahdollisuudet ovat jokaisella työntekijälle itsellään. Asioihin kuten asiakasmäärät nousivat esiin asioina joihin työntekijä itse ei voi vaikuttaa.

”Työ on sinällään stressaavaa, tuleeko kauppaa vai ei”

Jokainen työntekijä voi vaikuttaa omaan ansaintaansa provisiopalkkaisessa työssä, joten vastauksissa selvästi mietittiin omaa mahdollisuutta vaikuttaa palkkaan. Tämä nousi esiin myös kysyttäessä stressaavista tilanteista ja asioista omassa työssä. Muita esiin nousseita asioita olivat muun muassa:

- Hankalat reklamaatio tilanteet
- Omat virheet
- Epävarmuus omasta työstä
- Epävarmuus myytävistä tuotteista (oma osaaminen)
- Kiire vs. hiljaiset hetket
- Henkilökohtaiset asiat (kuten unen vähyys)

Työantajan puolesta työntekijöiden stressiä helpottamaan toivottiin muun muassa enemmän mahdollisuuksia kouluttautua ja parantaa omaa osaamista. Myös palautteen saaminen koettiin tärkeänä tukena, tämän lisäksi toivottiin mahdollisuutta avoimesti keskustella oman esimiehen kanssa mieltä painavista asioista. Myös esimerkiksi parempi työvuorosunnittelu ja selkeämpi vastuunjako mainittiin stressiä helpottavina tekijöinä.

Työntekijät itse helpottavat omaa stressiään esimerkiksi nauttimalla vapaa-ajasta jolloin työasiat pyrittiin jättämään töihin. Monet myös pyrkivät purkamaan stressaavat asiat keskustelemalla työkavereiden kanssa.

”Käyn asioita läpi muiden työntekijöiden kanssa ja esimiehen kanssa voi keskustella.”

5.3.4 Esimiestyö

Neljännessä osuudessa työntekijöitä haastateltiin esimiestyöhön liittyvillä kysymyksillä. Seuraavat kysymykset kysyttiin haastateltavilta:

1. Millainen on mielestäsi hyvä esimies?
 - a. Oletko tyytyväinen esimiestyöhön, miksi?
2. Saatko riittävästi palautetta työstäsi? Minkälaista?
 - a. Millaista palautetta haluaisit saada?
 - b. Koetko, että voit itse antaa esimiehellesi palautetta?
 - Oletko antanut?
3. Tarjoaako työnantaja sinulle riittävät mahdollisuudet kouluttautua?
 - a. Miten olet pystynyt hyödyntämään koulutuksia työssäsi?

b. Minkälaista koulutusta kaipaisit lisää?

Haastattelu alkoi selvittämällä, millaisia esimiehen ominaisuuksia kukin haastateltavista piti tärkeinä. Haastattelun ensimmäisessä työhyvinvointia koskevassa osuudessa usea haastateltava oli maininnut jo hyvän esimiestyön vaikuttavan positiivisesti omaan työhyvinvointiin, tässä osuudessa pyrittiin selvittämään tarkemmin tähän liittyviä ajatuksia.

Haastattelun perusteella seuraavat ominaisuudet nousivat tärkeiksi, kun työntekijöitä pyydettiin kuvailemaan hyvää esimiestä:

- Kyky antaa ja vastaanottaa palautetta
- Kyky johtaa omalla esimerkillä
- Tasapuolinen, reilu ja luotettava
- Keskustelee työntekijöiden kanssa, osaa kuunnella
- Avulias
- Joustava
- Avoin ja kannustava
- Asettaa tavoitteita ja auttaa pääsemään niihin, jämäkkä
- Kyky asettua toisen (esim. työntekijän) asemaan
- Helposti lähestyttävä

”Hyvä esimies on tasapuolinen kaikkia kohtaan, ettei ole suosikkeja, reilu kaikkia kohtaan, saa apua kun tarvitsee, päällikön kanssa voi keskustella asiasta kuin asiasta.”

Työntekijöitä pyydettiin samalla kertomaan oma arvionsa esimiestyön nykyisestä tilasta ja ovatko he siihen tyytyväisiä. Työntekijät olivat tyytyväisiä nykyiseen esimiestyöhön, erityisesti arvostettiin esimerkiksi myymälän perustoimintojen sujuvuutta, esimiehen luotettavuutta, reiluuutta ja kykyä antaa palautetta, mahdollisuutta keskustella avoimesti sekä luvasta kiinni pitämistä.

”Esimies on reilu”

”Jämäkkä”

Kehitettäviksi asioiksi nousivat: palautteen antamisen ja saamisen mahdollisuus, toiveet saada enemmän vinkkejä/apua työn tekemiseen, esimiehen puolueellisuus joissain asioissa sekä oman toimenkuvan epäselvyyttä johon toivottiin esimieheltä tarkempaa ohjeistusta.

Esimerkiksi palautteen antaminen nousi esiin sekä sujuvana asiana että puutteellisena asiana, joten selkeästi eri työntekijöillä on erilaisia toiveita ja tarpeita palautteen antamisen ja saamisen suhteen.

”Tällä hetkellä ei ehkä riittävästi saa palautetta, aiemmin oli enemmän kuukausi yms. viikkokeskusteluita”

”Palauttekeskustelu voisi olla aktiivisempaa, myyjälle lisää tietoa mitä tehnyt hyvin ja huonosti.”

Aluksi kysyttiin saako työntekijä esimieheltä tarpeeksi palautetta, johon selkeästi suurin osa vastasi saavansa tarpeeksi palautetta. Muutamassa tapauksessa palautetta työntekijä ei saanut tarpeeksi tai sitä toivottiin lisää. Esimieheltä toivottiin rakentavaa palautetta josta olisi hyötyä omassa työssä. Palautetta toivottiin sekä hyvistä että huonoista asioista jotta olisi mahdollista kehittyä ja oppia lisää. Myös vastuualueiden hoidosta toivottiin lisää palautetta ja avointa keskustelua. Tämän lisäksi toivottiin enemmän kahden keskeisiä keskusteluita oman esimiehen kanssa. Kaikki haastateltavat myös kertoivat, että voivat antaa myös omalle esimiehelleen palautetta ja lähes jokainen oli näin myös tehnyt.

Koska ala kehittyy ja muuttuu jatkuvasti, on kouluttautuminen erittäin tärkeää. Aiemmissa kysymyksissä osa työntekijöistä kertoi kouluttavansa itseään oma ehtoisesti esimerkiksi tutustumalla uusiin tuotteisiin ja lukemalla alan julkaisuja ja artikkeleja.

Tämän lisäksi kysyttiin, tarjoaako työnantaja työntekijöille tarpeeksi mahdollisuuksia kouluttautua. Tämä herätti laajasti erilaisia vastauksia, osan mielestä koulutuksia oli aivan liian vähän ja vastuu uusien tuotteiden oppimisesta jää työntekijän itsensä vastuulle. Osan mielestä koulutuksia oli sopivasti. Osa taas vastasi, että koulutuksia on aivan liikaa, eikä niihin ole intoa tai kiinnostusta osallistua. Vastaukset näiden kolmen ryhmän

suhteen jakautuivat kohtuullisen tasaisesti. Kokemus koulutuksen tarpeesta vaikuttaa olevan hyvin henkilökohtainen, osa nauttii siitä, että itse voi perehtyä haluamiinsa asioihin ja tuotteisiin ja osa kokee tämän taas raskaana ja toivoisi talon tarjoavan enemmän esimerkiksi tuotekoulutuksia myymälässä.

”Jos olet aktiivinen itse niin pystyt kouluttautumaan.”

”Ehdottomasti etenkin uusien tuotteiden puolesta myymälätasoisia koulutuksia enemmän.”

”En kaipaa koulusta, koulutusta on riittävästi.”

”Koulutukset on toteutettu huonosti, koulutukset eivät ole tehokkaita, pienet tiiviit paketit ovat hyviä.”

Esiin nousi myös työkavereiden merkitys uuden oppimisessa, monet oppivat uutta toisiltaan ja jakavat tietoa tiimin kesken. Oma aktiivisuus myös koulutuksissa nousi esiin monessa vastauksessa, monen mielestä koulutuksissa on mahdollisuus oppia näin halutessaan, mutta se vaatii omaa aktiivisuutta ja kiinnostusta. Nykyisten koulutusten taso sai myös kritiikkiä, osa koki joidenkin koulutusten sisällön turhaksi, mikä varmasti vaikuttaa innokkuuteen osallistua koulutuksiin jatkossa.

5.3.5 Työyhteisö

Viidennessä ja viimeisessä osuudessa kysymykset käsittelivät työyhteisöä.

Työntekijöille esitettiin seuraavat kysymykset:

1. Jakautuvatko työtehtävät ja työajat mielestäsi tasaisesti ja oikeudenmukaisesti? Miksi?
 - a. Miten ne mielestäsi voisi toteuttaa paremmin?
2. Minkälaisena koet työilmapiirin?
 - a. Miten se ilmenee?
3. Miten itse vaikutat työyhteisön positiiviseen ilmapiiriin?
4. Koetko saavasi tarvittaessa apua työyhteisöltäsi?
 - a. Kuvaile tilanne missä olet / et ole saanut apua

Työkavereiden merkitys työhyvinvointiin ja omaan jaksamiseen on noussut esiin jo useammassa aiemmissa kysymys kokonaisuuksissa. Lopuksi halusimme saada vielä laajemman kuvan työpaikan ilmapiiristä.

”Ihmisinä kivoja, itsellä ei kenenkään kanssa ongelmia.”

Kysely alkoi kysymällä työntekijöiden mielipidettä työtehtävien ja työaikojen jakautumisesta tasaisesti sekä ajatuksia siitä, miten tämä mahdollisesti voitaisiin hoitaa paremmin.

Myös tämä kysymys herätti hyvin erilaisia vastauksia. Osan mielestä sekä työajat että tehtävät jakautuivat sopivasti kaikkien kesken.

”Työajat jakautuvat hyvin, työtehtävät eivät jakaudu tasaisesti, osalle jakautuu enemmän tehtäviä kuin toisille.”

”Osa tekee huomattavasti paljon enemmän mistä ei saa oikeesti rahaa.”

Työtehtävien jakautumisen suhteen monen mielestä kuitenkin oli epäoikeudenmukaisuutta, monessa vastauksessa nousi esiin, että osalla on enemmän työtehtäviä kuin toisilla. Tämä näkyy esimerkiksi niin, että osa työntekijöistä kokee huoltojen vastaanottamisen ja noutojen luovuttamisen jakautuvan epätasaisesti. Myös omasta vastuualueesta ja siten omasta sijainnista myymälässä koettiin olevan haittaa joissain tilanteissa ansainnan suhteen.

Työaikojen suhteen epäoikeudenmukaisuutta koettiin muun muassa siten että osa työntekijöistä koki toisten saavan helpommin esimerkiksi viikonloppua vapaita sekä työvuoroja omien toiveiden mukaan. Työvuorojen suunnittelu sai myös kiitosta, nykyisen esimiehen kirjanpito vapaista sai kiitosta ja sitä pidettiin reiluna.

Monien mielestä epäkohtia helpottaisi se, että työtehtävät ja vastuut jaettaisiin samoin kaikille, esimerkiksi reklamaatioiden vastaanotto kuuluisi yhtä lailla jokaiselle työntekijälle. Tähän toisi helpotusta myös, että roolit ja vastuualueet jaettaisiin selkeämmin ja niihin liittyvien työtehtävien (kuten oman osaston siisteyden ylläpitoa) hoitoa seurattaisiin. Yhteisiä

pelisääntöjä myös esimerkiksi työaikoihin liittyen toivottiin tarkemmiksi ja kaikkia yhtä lailla koskeviksi.

Työilmapiiriä pidettiin yleisesti hyvänä. Erityisesti kiitosta sai kaverillinen ilmapiiri, jossa on helppo jutella kaikkien kanssa. Työporukalla tekemisen kerrottiin olevan hauskaa ja rentoa. Osassa vastauksia nousi esiin, että joitain asioita puhutaan välillä toisten selän takana, joka saattaa aiheuttaa vaikeuksia tulevaisuudessa.

”Pidän työilmapiiriä ihan hyvänä, mukava rupertella töissä työkavereiden kanssa, kiva olla töissä, kun on mukava porukka”

”Ilmapiiri on leppoisa, ei niuhoittava, hyvä hurttihuumori”

Työtekijät kertoivat, että voivat vaikuttaa työilmapiiriin positiivisesti erityisesti huumorilla. Työntekijät myös keskustelevat paljon keskenään ja yrittävät siten auttaa, jos jollain on huono päivä. Osa kertoi myös hoitavansa vastenmielisempiä töitä kuten huoltojen vastaanottoja, jotta työilmapiiri pysyisi hyvänä. Oman osaamisen ja tiedon jakaminen nousi myös esiin yhtenä tapana.

Lähes kaikkien mielestä myymälässä on mahdollista saada apua työkavereilta. Suurimman osan mielestä apua oli pyydettävä, jotta sitä saa, mutta myös muutaman mielestä työtekijät jakavat apuaan pyyteettömästi. Esiin nousivat myös tilanteet, joissa ansainnan mahdollisuus on heikompi ja silloin apua voi olla vaikeampi saada, esimerkkinä nostettiin tarjoustuotteiden myynti muilta osastoilta.

”Aina kun laitan tuotteita esille niin työkaverit auttaa sekä pyytämättä että pyytämällä, aina saa avun vaikka välillä vähän viiveellä.”

”Pyytäessä saa aina, pyyteettömästi ei saa.”

”Viikonlopun mainoksiin yms. ei reagoida jos osaston vastaava ei ole paikalla, miksi tehdä jos ei muitakaan kiinnosta?”

”Saan aina apua kun pyydetään, pyyteetöntä apua ei osaa

odottaa eikä sitä kyllä oikein tulekaan.”

5.3.6 Täydentävät kysymykset

Haastattelun loppuksi kaikilta kysyttiin seuraavat täydentävät kysymykset:

1. Onko jotain epäkohtia tai parannettavaa työhyvinvoinnissa jotka eivät tulleet esiin aiemmissä kysymyksissä?
2. Haluatko lisätä jotain?

Täydentävien kysymysten tarkoituksen oli tarjota vielä mahdollisuus lisätä jotain tai kertoa asioista jotka eivät nousseet esiin haastattelussa.

Työhyvinvointiin liittyvissä epäkohdissa esiin nousivat seuraavat asiat:

- Tiimihengen parantaminen
- Selkeämmät roolijaot
- Työvuorosunnittelun tasapuolisuus
- Kokonaisuuksien hallinta, esimerkiksi tiedonkulku

Positiivisiksi asioiksi nostettiin edelleen työkavereita ja mukavaa työyhteisöä.

5.4 Johtopäätökset ja kehittämissuhteet

Haastatteluiden perusteella on mahdollista nostaa esiin työyhteisön työhyvinvointiin positiivisesti vaikuttavia tekijöitä, jotka nousivat esiin lähes jokaisessa haastattelussa. Myös kehityskohtia etsiessä selkeästi tietyt asiat nousivat esille useissa haastatteluissa.

Seuraavaksi käsitellään eniten esiin nousseita teemoja sekä kehitysehdotuksia näihin liittyen.

Ehdottomasti eniten positiivisesti toimipisteen työhyvinvointiin vaikuttavat työntekijöiden hyvät välit. Lähes kaikissa vastauksissa nousi esiin, että työkavereiden kanssa on mukava tehdä töitä ja suurimmalta osin

työyhteisö on hitsautunut mukavasti yhteen. Tätä tukee esimerkiksi se, että työyhteisössä viljellään paljon huumoria ja pyritään auttamaan työkaveria mahdollisuuksien mukaan. Monet myös kehuivat hyvää työilmapiiriä sekä kertoivat että työntekijöiden välille on kehittynyt kaverisuhteita.

Yhteisöllisyyden tunne ja hyvä tiimihenki ovat erittäin tärkeitä, jotta myös tulevaisuudessa työntekijät pystyvät tukeutumaan toisiinsa ja jakamaan osaamistaan. Olisikin tärkeää, että näitä asioita tuettaisiin myös työnantajan suunnalta. Tiimihengen kasvattamiseksi voitaisiin esimerkiksi järjestää enemmän työajan ulkopuolisia virkistystapahtumia. Tällaiset työpaikan ulkopuoliset tapahtumat antavat työntekijöille mahdollisuuden tutustua toisiinsa paremmin ja tiimiytyä.

Koska joissain haastatteluissa nousi esiin myös se, että työpaikalla koettiin niin sanottua selän-takana puhumista voisi avoimempi työympäristö sekä työkavereihin paremmin tutustuminen helpottaa tätä. Selän takana puhuminen tai kokemus siitä voi nopeasti heikentää työhyvinvointia erityisesti sen keskiössä olevilla työntekijöillä, mutta se vaikuttaa helposti koko työyhteisöön. Siksi olisikin tärkeintä, että tällaisiin asioihin puututtaisiin tehokkaasti esimiestasolla.

Esimiestyötä kiiteltiin runsaasti haastatteluissa. Erityisesti kiitosta sai esimiehen helppo lähestyttävyyys sekä reilu ja joustava asenne. Esimies on selkeästi työyhteisön näköinen johtaja, joka osaa vastata työntekijöiden tarpeisiin. Tämä näkyi haastattelussa esimerkiksi niin että jokainen vastaaja kertoi voivansa avoimesti antaa palautetta esimiehelle ja lähes jokainen oli näin myös tehnyt. Tämä kertoo luottamuksellisesta suhteesta työntekijöiden ja esimiehen välillä, jota on tärkeää vaalia myös tulevaisuudessa.

Kun ensimmäiset haastattelut oli tehty huhtikuussa, oli työpaikalla huomattavissa, että haastattelun teemat nousivat keskustelun aiheiksi. Esimies kertoi, että useat työntekijät olivat lähestyneet häntä ja kertoneet omaa mieltä painavista asioista. Tässä vaiheessa muutamiin

asioihin puututtiin, kuten siihen, että työntekijöillä ei lähtökohtaisesti ole eri oikeuksia töistä lähtemisen suhteen. Tämän lisäksi sovittiin, että myöhemmin keväällä tai kesällä pidetään yhteinen palaveri, jossa kaikkien on mahdollista avoimesti keskustella. Palaverissä myös sovitaan työpaikan yhteiset pelisäännöt.

Työajat ja tähän liittyvä eriarvoisuuden tunne (aikaisemmin töistä lähteminen, viikonloppuvapaiden epätasainen jakautuminen) nousivat esiin joissain vastauksissa. Näistä keskusteleminen ja yhteisten pelisääntöjen luominen yhdessä parantavat varmasti tilannetta.

Palautteen saaminen nousi esiin teemana, jossa työntekijöillä oli hyvin erilaisia kokemuksia. Osa koki saavansa tarpeeksi palautetta esimieheltä ja oli tilanteeseen tyytyväinen. Osa taas koki, että palautetta ei saa tarpeeksi. Selkeästi kaikki kuitenkin toivoivat saavansa rehellistä ja hyödyllistä palautetta, eikä vain niin sanottua selkään taputtelua.

Palautteen saaminen on tärkeää, jotta omassa työssä on mahdollista kehittyä ja oppia omista virheistä. Siksi olisikin tärkeää, että kaikille työntekijöille annettaisiin samoissa määrin palautetta. Toki yksilöllinen kokemus palautteen saamisesta voi vaihdella, toinen kaipaa enemmän kannustusta ja saa onnistumisen kokemuksia palautteen kautta, kun taas toiselle riittää esimiehen läsnäolo. Kuitenkin vastauksissa nousi suoraan esiin se, että palautteen saamisen suhteen koettiin epätasapuolisuutta. Tähän voisi olla ratkaisu kehittää esimiehen ja työntekijän välistä kommunikaatiota sekä siten mahdollisuutta palautteen annolle. Tällä hetkellä työpaikalla järjestetään viikoittain palavereja joissa työyhteisö ja esimies käyvät yhdessä läpi viikon akuutteja asioita (esimerkiksi tulevaa markkinointia ja kampanjoita, sekä tuotteita) Esimiehen ja työntekijän välisiä henkilökohtaisia keskusteluja ei ilmeisesti järjestetä systemaattisesti tällä hetkellä ja niiden tuominen arkeen voisi helpottaa esimerkiksi palautteen antamista sekä keskustelua odotuksista suuntaan ja toiseen.

Useissa kysymys osioissa työntekijät nostivat esille haasteet vastualueiden kanssa. Selkeimmiksi ongelmiksi nousivat epäselvyydet siitä mitä oman vastualueen hoitoon kuuluu, kuinka asiat tulisi hoitaa ja miten usein. Monet myös kokivat, että eri vastuualueita hoidetaan eri tavalla ja siten kokemus epäarvoisuudesta nousi esiin. Olisikin tärkeää, että kaikille työntekijöille jaetaan samat ohjeet, jotta työntekijät tietävät mitä heiltä odotetaan ja esimies voi johtaa annetuissa raameissa. Esimerkiksi vastualueiden hoidon suhteen voisi määrittellä seuraavia asioita:

- Mitä tuotteita vastuualue pitää sisällään ja kenelle se kuuluu
 - Jos alue kuuluu useammalle työntekijälle, tulee tehtävät jakaa alueen sisällä
- Mitä vastualueen hoito pitää sisällään
 - Tuotteiden tilaus: kuka tilaa, mitä tehdään, jos tavaraa puuttuu
 - Osaston siisteys: pölyjen pyyhintä, tuotteiden esillepano, varaston täyttö
 - Tuotetietous: uusiin tuotteisiin perehtyminen, tuen antaminen muille
- Miten usein asioita hoidetaan (esim. pölyjen pyyhintä viikoittain, päivittäin varaston täyttö jne.)


Kun ohjeet ovat selkeät, myös odotukset omaa työtä kohtaan selkeytyvät. Ohjeistusta voidaan miettiä työpaikalle soveltuvaksi. Yllä oleva onkin esimerkki ja ehdotus, jota voidaan muokata työpaikalle sopivaksi.

Myös koulutusten suhteen työntekijät antoivat eriäviä vastauksia. Kuitenkin osa työntekijöistä koki, että kouluttautuminen jäi liian omaehtoiseksi tai koulutusten taso ei ollut riittävää. Työntekijöiden osaamisen on oltava hyvää kaikilla työpaikoilla, ja myös tässä tilanteessa alalle koulutettu työntekijä on osaavampi omassa työssään. Siksi olisi tärkeää järjestää koulutuksia työntekijöiden toiveiden mukaan.

Tuotekoulutuksia yrityksessä järjestetään talon sisällä sekä yhteistyökumppaneiden toimesta. Nämä koulutukset ovat tärkeitä, ja voisi olla paikallaan selvittää työntekijöiden toiveita koulutusten suhteen. Koulutuksia koskien voitaisiin järjestää kysely, jossa selvitettäisiin mitkä osa-alueet työssä tai tuotteissa ovat heikommalla tasolla, jotta näihin puutteisiin voitaisiin vastata sopivilla koulutuksilla. Myös muita koulutuksia esimerkiksi myyntiin ja asiakkaiden kohtaamiseen liittyen voitaisiin harkita tarvittaessa.

Oman tiimin sisäistä osaamista tulisi myös hyödyntää. Tämä voidaan tehdä esimerkiksi keskustelemassa tai kirjaamalla ylös työntekijöiden omaa osaamista, kuten kielitaitoa tai kursseja ja koulutuksia joita työntekijät ovat oma ehtoisesti käyneet.

TAULUKKO 1: Tutkimukseen pohjautuvat kehitysehdotukset

Havaittu ongelma	Kehitysehdotus
Työajat (työvuorosunnittelu/työaikojen noudattaminen)	Yhteisistä pelisäännöistä sopiminen tiimipalaverissa
Palautteen saaminen	Esimiehen ja työntekijän väliset palautekeskustelut
Haasteet vastualueiden kanssa	Uusi selkeä ohjeistus vastualueiden hoitoon
Puutteet koulutuksessa	Kaksiosainen kysely koulutustarpeista: <ul style="list-style-type: none"> • Työntekijöiden koulutus toiveet • Tiimin sisäisen osaamisen kartoitus  Koulutussuunnitelma

Yhteenvetona työyhteisön hyvinvointia tukevina tekijöinä voidaan pitää hyvää työntekijöiden välistä tiimihenkeä sekä työskentelyä tukevaa esimiestyötä.

Kehittämisen kohteina erityisesti esiin nousivat palautteen saaminen esimieheltä, toimipisteen vastuualueiden jakoon liittyvät ongelmat sekä koulutukseen liittyvät toiveet. Kehitysedotukset on esitelty aiemmassa taulukossa (TAULUKKO 1), joka toimii yhteenvetona kehitysehdoituksille.

Haastattelujen perusteella nousi esiin myös selkeästi teemoja jotka vaikuttavat positiivisesti toimipisteen työntekijöiden työhyvinvointiin. Alla olevasta taulukosta (TAULUKKO 2) löytyvät nämä tekijät, sekä suosituksemme miten voidaan varmistaa, että kyseiset asiat pysyvät tulevaisuudessa hyvällä tolalla.

TAULUKKO 2: Positiiviset tekijät

Positiiviset tekijät	Kehitysehdotus
Hyvä tiimihenki työntekijöiden välillä	Työajan ulkopuoliset virkistystapahtumat
Hyvä esimiestyö	Avoimuus työpaikalla, työntekijöiden tasa-arvoinen kohtelu
Mahdollisuus antaa esimiehelle palautetta	Lähestyttävä esimies sekä tilanteet jossa palautetta voi antaa avoimesti kuten palaute/kehityskeskustelut

6 LUOTETTAVUUS

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan käsitteillä reliabiliteetti ja validiteetti.

Reliabiliteetti-käsitteellä viitataan tutkimuksen luotettavuuteen ja kykyyn antaa ei-sattumanvaraisia vastauksia. (Virtuaali Ammattikorkeakoulu 2017.)

Teoriaosuudessa pureuduttiin työhyvinvointiin vaikuttaviin tekijöihin, joista johdettiin tutkimus- ja haastattelukysymykset. Siten kysymystenasettelu pohjautuu vahvasti tämän hetkiseen teoriaan.

Tutkimus toteutettiin anonyymisti ja kaikki aineisto, sekä tulokset käsiteltiin nimettömästi. Tällä pyrittiin varmistamaan vastausten luotettavuus, sekä eettisyys vastaajia kohtaan. Kysely toteutettiin yksilöhaastatteluin, joten haastattelijan oli mahdollista tarvittaessa avata kysymystä vastaajalle. Kyselyiden aikana ei kuitenkaan noussut esille tilanteita joissa haastateltava ei olisi itse ymmärtänyt kysymysten tarkoitusta. Täten voidaan todeta, että kysymysten asettelu oli selkeä ja vahvistaa opinnäytetyön luotettavuutta.

Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä, eli kykyä selvittää asioita mitä sillä on tarkoituskin selvittää. Validiteetin arviointi kohdistuu yleisesti siihen miten hyvin tutkimusote, sekä siinä käytettävät menetelmät vastaavat siihen ilmiöön mitä haluttiin tutkia. (Virtuaali Ammattikorkeakoulu 2017.)

Opinnäytetyön validiteetin on voinut vaikuttaa haastattelijan kuuluminen työyhteisöön. Haastatteluiden ilmapiiri oli hyvä ja avoin ja voidaan päätellä, että kysymyksiin on saatu rehelliset ja luotettavat vastaukset. Vastaukset nauhoitettiin, sekä haastatteluiden aikana tehtiin muistiinpanoja. Validiteetin parantamiseksi tutkimustulokset kävi läpi työpari joka ei kuulunut työyhteisöön, jotta tutkimustulosten läpikäynti olisi objektiivisempaa. Näin myös varmistettiin, että työyhteisöön kuuluva haastattelija ei tuo tuloksissa esille asioita, jotka eivät ole tulleet kyselyissä ilmi.

Kaikille myyntityössä tällä hetkellä työskenteleville annettiin mahdollisuus vastata kyselyyn. Kyselyyn vastasi kaksitoista työntekijää kolmestatoista, täten lopulliseksi vastausprosentiksi muodostui 92%. Korkea vastausprosentti on omiaan vahvistamaan kyselyn luotettavuutta, sekä validiutta. Vastausmäärän ollessa näin korkea voidaan todeta, että kyselyyn on saatu kattava kuva toimipisteen myyntihenkilöstön hyvinvoinnin nykytilasta, sekä epäkohdista.

7 YHTEENVETO

Työhyvinvoinnista ja siihen liittyvistä teemoista puhutaan jatkuvasti eri medioissa. Tänä päivänä työntekijöiden työhyvinvointiin halutaan ja voidaan vaikuttaa eri keinoin. Hyvinvoivat työntekijät tuottavat tulosta ja työhyvinvointiin huomiota kiinnittämällä voidaan yrityksessä myös tuottaa kilpailuetua.

Opinnäytetyössä haluttiin lähteä selvittämään työntekijöiden omaa kokemusta työhyvinvoinnista ja tuottaa selkeitä ja toimintakykyisiä ratkaisuja mahdollisiin ongelma-kohtiin. Tutkimus toteutettiin toimeksiantona toimipisteelle X, jossa tavoitteena oli selvittää toimipisteen nykyistä työhyvinvoinnin tilaa ja tuottaa ratkaisuja mahdollisiin ongelma-kohtiin.

Työn teoreettiseen osuuteen valittiin tärkeimpiä teemoja, jotka auttaisivat ymmärtämään työhyvinvoinnin laajaa käsitettä ja joka tukisi opinnäytetyön empiiristä osuutta.

Teoriaosuus aloitettiin perehtymällä työhyvinvoinnin käsitteeseen. Työhyvinvoinnin määritelmää purettiin aluksi fyysisiin, psyykkisiin, sosiaalisiin ja henkisiin kokonaisuuksiin. Tämän jälkeen käsiteltiin työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä kuten motivaatiota, stressiä, esimiestyötä ja työyhteisöä. Tämän jälkeen pureuduttiin työhyvinvointiin liittyvään lainsäädäntöön.

Lopuksi valittiin muutamia työhyvinvoinnin malleja, joita pidettiin relevantteina kokonaisuutta ajatellen. Malleiksi valikoituivat Abraham Maslowin teoria ihmisen perustarpeista sekä malli ihmisen psykologisista perustarpeista, joita ovat tutkineet Edward Deci sekä Richard Ryan. Tämän jälkeen käsiteltiin Maslowin tarvehierarkiaan pohjaava Gary Hamelin ajatus mallia työntekijän sitouttamisesta. Näiden lisäksi käsiteltiin työhyvinvoinnin portaat ja työkykytalo -mallit sekä lopuksi työn imun, leipääntymisen ja flow-tilan käsitteitä.

Teoreettisen osuuden pohjalta määriteltiin haastattelukysymykset kvalitatiiviseen tutkimukseen. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää millaisena yrityksen työntekijät kokevat työhyvinvoinnin tilan sekä miettiä ratkaisuja esiin nouseviin mahdollisiin ongelma-kohtiin. Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluina.

Tutkimuksen vastausprosentti oli 92, ja sitä kautta kyettiin saamaan laaja, lähes koko työyhteisöä koskeva analyysi yrityksen toimipisteen myyntihenkilöstön työhyvinvoinnin nykytilasta. Opinnäytetyössä on myös listattu kehitysehdotuksia aihealueisiin, jotka nousivat esiin haastattelujen perusteella eniten työhyvinvointia haittaavina. Valmis työ tullaan esittelemään toimipisteen esimiehelle.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Ahonen, G. & Ojala, L. 2005. Työhyvinvointi tuloksentekijänä. Juva: WSOYpro.

Kannas, L. & Eskola, K. 2010. VIRTAA - Terveysten perusteet. Jyväskylä: Atena Kustannus Oy.

Kärkkäinen, M. 2002. Menesty Innolla!: Työhyvinvoinnin johtamisen haasteet. Helsinki: Talentum.

Martela, F. & Jarenko, K. 2016. Draivi - Voiko sisäistä motivaatiota johtaa?. Helsinki: Talentum Pro.

Newman, I. & Benz, C. R. 2008. Qualitative-Quantitative Research Methodology: Exploring the Interactive Continuum. United States of America: Southern Illinois University Press.

Steptoe-Warren, G. 2013. Occupational Psychology: An Applied Approach. Gosport: Pearson Education Limited.

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

Digitaaliset lähteet

Björklund, N. 2012. Jari Hakanen: Työn imu tuo tuloksia. Uralehti. [viitattu 7.2.2017]. Saatavissa: <https://uralehti.fi/ammattilaiset/tyon-imu-tuloksia/>

Docendum. 2017. Työhyvinvoinnin tekijät. Docendum. [viitattu 22.4.2017]. Saatavissa: <http://docendum.fi/tyohyvinvoinnin-tekijat/>

Eurofound. 2016. Health and well-being at work. Euroopan elin- ja työolojen kehittämissäätiö [viitattu 22.4.2017]. Saatavissa: <https://www.eurofound.europa.eu/fi/observatories/eurwork/about-eurwork/health-and-well-being-at-work>

Finlex. 2017. Työterveyshuoltolaki. Oikeusministeriö. [viitattu 7.2.2017].
Saatavissa: <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>

Finlex. 2017. Työturvallisuuslaki. Oikeusministeriö. [viitattu 7.2.2017].
Saatavissa:
<http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6turvallisuuslaki>

Hamel, G. 2017. About. Gary Hamel website. [viitattu 7.2.2017].
Saatavissa: <http://www.garyhamel.com/about>

Hypertextual. 2017. Gary Hamel's pyramid of human capabilities.
Hypertextual. [viitattu 7.2.2017]. Saatavissa:
<https://thehypertextual.com/2010/04/08/gary-hamels-pyramid-of-human-capabilities/>

Klemelä, R. 2006. Henkinen hyvinvointi työpaikalla. Suomen Mielenterveysseura. [17.3.2017]. Saatavissa:
http://www.mentalhealthpromotion.net/resources/henkinen_hyvinvointi_työpaikalla.pdf

McLeod, S. 2016. Maslow's Hierarchy of Needs. SimplyPsychology. [viitattu 7.2.2017]. Saatavissa:
<http://www.simplypsychology.org/maslow.html>

Myllyoja, N. 2013. Näillä keinoilla stressin voi kääntää voimaksi. Talouselämä. [viitattu 23.4.2017]. Saatavissa:
<http://www.talouselama.fi/tyoelama/tutkimus-nailla-keinoilla-stressin-voikaantaa-voimaksi-3445820>

Myllys, H. 2003. Mistä tekijöistä työhyvinvointi koostuu?. Verkkari, Helsingin yliopiston kirjaston verkkolehti. [viitattu 22.4.2017]. Saatavissa:
<http://www.helsinki.fi/kirjastot/verkkari/2003/01/kaiku.html>

Ojell, S. 2014. Työyhteisö voi ottaa niskalenkin stressistä.

Työterveyslaitos. [viitattu 29.3.2017]. Saatavissa:

<https://www.ttl.fi/tyopiste/tyoyhteiso-voi-ottaa-niskalenkin-stressista/>

Otavan Opisto 2017. Maslowin tarvehierarkia. [viitattu 7.2.2017].

Saatavissa:

http://opinnot.internetix.fi/fi/materiaalit/ps/ps4/03_motivaation_emootioiden/04_3.4_maslowin_tarvehierarkia?C:D=gjtb.e7S7

Ristkari, M. 2012. Nyt loppui leipääntyminen. Psycon. [viitattu 9.2.2017].

Saatavissa: <http://www.psycon.fi/fi/views/tarpit/nyt-loppui-leipaantyminen>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV –

Menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.

[viitattu 8.2.2017]. Saatavissa:

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>

Sarkkinen, M. 2017. Näillä keinoilla jokainen voi parantaa työyhteisönsä

vuorovaikutusta. Työterveyslaitos [viitattu 29.3.2017]. Saatavissa:

<https://www.ttl.fi/tyopiste/nailla-keinoilla-jokainen-voi-parantaa-tyoyhteisonsa-vuorovaikutusta/>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Tietoa ja tutkimuksia

työhyvinvoinnista. [viitattu 7.2.2017]. Saatavissa: [http://stm.fi/tietoa-](http://stm.fi/tietoa-tyohyvinvoinnista)

[tyohyvinvoinnista](http://stm.fi/tietoa-tyohyvinvoinnista)

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Työhyvinvointi. [viitattu 7.2.2017].

Saatavissa: <http://stm.fi/tyohyvinvointi>

Suomen Ekonomit. 2017. Työhyvinvointi. [viitattu 22.4.2017]. Saatavissa:

<https://www.ekonomit.fi/tyohyvinvointi>

Toikka, V. 2012. Näin löydät sisäisen motivaation. Talouselämä [viitattu

23.4.2017]. Saatavissa: <http://www.talouselama.fi/tyoelama/nain-loydat-sisaisen-motivaation-3418582>

Työterveyslaitos. 2017. Tietoa Meistä. [viitattu 29.3.2017]. Saatavissa:
<https://www.ttl.fi/tietoa-meista/>

Työterveyslaitos. 2017. Työhyvinvointi. [viitattu 7.2.2017]. Saatavissa:
<http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/sivut/default.aspx>

Työterveyslaitos. 2014. Työkykytalo. [viitattu 7.2.2017]. Saatavissa:
http://partner.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tykytoiminta/mita_on_tyokyky/sivut/default.aspx

Työterveyslaitos. 2017. Työn Imu. [viitattu 7.2.2017]. Saatavissa:
<https://www.ttl.fi/tyontekija/tyon-imu/>

Työturvallisuuskeskus. 2017. Organisaatio. [viitattu 29.3.2017].
Saatavissa: http://ttk.fi/tietoa_ttk_sta/nain_toimimme/organisaatio

Työturvallisuuskeskus. 2017. Parempi Työ. [viitattu 7.2.2017]. Saatavissa:
http://ttk.fi/tyohyvinvointi_ja_tyosuojelu/toiminta_tyopaikalla

Työturvallisuuskeskus. 2017. Sykettä Työhön. [viitattu 8.2.2017].
Saatavissa: <https://sykettatyohon.fi/fi/teemat/hyva-esimiestyo>

Työturvallisuuskeskus. 2017. Työelämän kehittäminen. [viitattu 7.2.2017].
Saatavissa:
[http://ttk.fi/etusivu_\(vanha\)/tyoelaman_kehittaminen/tyohyvinvoinnin_portaat](http://ttk.fi/etusivu_(vanha)/tyoelaman_kehittaminen/tyohyvinvoinnin_portaat)

Työturvallisuuskeskus. 2017. Työhyvinvoinnin portaat-malli. [viitattu 7.2.2017]. Saatavissa:
[http://ttk.fi/etusivu_\(vanha\)/tyoelaman_kehittaminen/tyohyvinvoinnin_portaat/tyohyvinvoinnin_portaat_-malli](http://ttk.fi/etusivu_(vanha)/tyoelaman_kehittaminen/tyohyvinvoinnin_portaat/tyohyvinvoinnin_portaat_-malli)

Työturvallisuuskeskus. 2017. Työsuojelun toimintaohjelma. [viitattu 7.2.2017]. Saatavissa:
http://ttk.fi/tyohyvinvointi_ja_tyosuojelu/toiminta_tyopaikalla/vastuut_ja_veivoitteet/tyosuojelun_toimintaohjelma

Työturvallisuuskeskus. 2017. Työyhteisön ilmapiiri. [viitattu 23.4.2017].
Saatavissa: <https://ttk.fi/index.phtml?s=133>

Virtuaali Ammattikorkeakoulu. 2017. Tutkimuksen reliabiliteetti. [viitattu 16.4.2017]. Saatavissa:
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413792643/1194415307356.html>

Virtuaali Ammattikorkeakoulu. 2017. Tutkimuksen validiteetti. [viitattu 16.4.2017]. Saatavissa:
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413809750/1194415367669.html>

LIITTEET

Liite 1: Kysymykset

Työhyvinvointi

1. Mitä sinulle tulee mieleen, kun puhutaan työhyvinvoinnista?
2. Miten työhyvinvoinnin tila näkyy mielestäsi toimipisteessä?
 - a. Mikä on hyvin?
 - b. Mikä on huonosti tai siinä olisi parannettavaa?
 - c. Saatko apua tarvittaessa, tulevatko työntekijät toimeen keskenään?
3. Miten työhyvinvointi on mielestäsi kehittynyt viimeisen vuoden aikana?

Motivaatio ja työn imu

1. Koetko työsi mielekkääksi?
 - a. Mitkä asiat tekevät työstäsi mielekkästä?
 - b. Mikä tekisi työstäsi mielekkäämpää?
2. Koetko olevasi motivoitunut työssäsi?
 - a. Mitkä asiat vaikuttavat työmotivaatioosi?
3. Mitkä asiat saavat sinut innostumaan työssäsi?
4. Millaiset asiat saavat sinut tuntemaan ylpeyttä työssäsi?

Stressi

1. Koetko, että sinulla on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhösi?
 - a. Miten?
 - b. Miksi et?
2. Millaiset tilanteet koet stressaaviksi?
 - a. Miksi?
3. Miten voit helpottaa kokemaasi stressiä?

- a. Miten työnantaja voisi helpottaa kokemaasi stressiä?

Esimiestyö

1. Millainen on mielestäsi hyvä esimies?
 - a. Oletko tyytyväinen esimiestyöhön, miksi?
2. Saatko riittävästi palautetta työstäsi? Minkälaista?
 - a. Millaista palautetta haluaisit saada?
 - b. Koetko, että voit itse antaa esimiehellesi palautetta?
 - Oletko antanut?
3. Tarjoaako työnantaja sinulle riittävät mahdollisuudet kouluttautua?
 - a. Miten olet pystynyt hyödyntämään koulutuksia työssäsi?
 - b. Minkälaista koulutusta kaipaisit lisää?

Työyhteisö

1. Jakautuvatko työtehtävät ja työajat mielestäsi tasaisesti ja oikeudenmukaisesti? Miksi?
 - a. Miten ne mielestäsi voisi toteuttaa paremmin?
2. Minkälaisena koet työilmapiirin?
 - a. Miten se ilmenee?
3. Miten itse vaikutat työyhteisön positiiviseen ilmapiiriin?
4. Koetko saavasi tarvittaessa apua työyhteisöltäsi?
 - a. Kuvaile tilanne missä olet / et ole saanut apua

Täydentävät kysymykset:

1. Onko jotain epäkohtia tai parannettavaa työhyvinvoinnissa jotka eivät tulleet esiin aiemmissa kysymyksissä?
2. Haluatko lisätä jotain?