

Työhyvinvoinnin kehittäminen kaupan alalla

Case: JYSK Hyvinkää

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ala
Liiketalouden koulutusohjelma
Johtaminen ja viestintä
Opinnäytetyö
Syksy 2017
Tia Tilus

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

TILUS; TIA:

Työhyvinvoinnin kehittäminen kaupan
alalla
Case: JYSK Hyvinkää

Johtamisen ja viestinnän opinnäytetyö, 54 sivua, 2 liitesivua

Syksy 2017

TIIVISTELMÄ

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin työntekijöiden ja esimiesten fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista työhyvinvointia JYSK Hyvinkäällä. Työssä pohdittiin, miten JYSK Hyvinkään henkilöstön työhyvinvointia voidaan edelleen kehittää. Työn tavoitteena oli tuottaa JYSK Hyvinkäälle kartoitus sen työhyvinvoinnin tilasta sekä kehitysehdotuksia ongelmakohtien parantamiseksi. Aihetta käsiteltiin sekä työntekijöiden että esimiesten näkökulmasta.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa perehdyttiin työhyvinvointiin yleisesti sekä siihen, mitä ovat fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen työhyvinvointi ja miten niitä voidaan kehittää. Teoriaosuudessa tutustuttiin myös siihen, millainen työhyvinvointi kaupan alalla on. Tutkimuksen tietopohjan muodostivat työhyvinvointiin ja kaupan alaan liittyvät kirjallisuus, tutkimukset sekä Internet-lähteet.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisen tutkimuksen keinoin. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua kolmelle JYSK Hyvinkään työntekijälle ja kahdelle esimiehelle. Teemahaastattelut pidettiin touko- ja kesäkuussa 2017 ja vastaukset analysoitiin teemoittelun avulla.

Tulosten perusteella JYSK Hyvinkään työntekijät ja esimiehet kokevat työhyvinvoinnin melko hyvänä, mutta parantamisen varaakin löytyy. Tutkimuksessa esille tulleita asioita olivat esimerkiksi varastotyön turvallisuuden parantaminen nostokoulutuksella sekä yhteishengen nostattaminen yhteisten vapaa-ajan aktiviteettien avulla. Myös yhteisten pelisääntöjen tekeminen tiimin kanssa yhdessä nousi haastatteluissa esille.

Avainsanat: työhyvinvointi, fyysinen työhyvinvointi, psyykinen työhyvinvointi, sosiaalinen työhyvinvointi, kaupan ala

TILUS; TIA:

Improving wellbeing at work in the
field of trade

Case: JYSK Hyvinkää

Bachelor's Thesis in Management and Communications, 54 pages, 2
pages of appendices

Autumn 2017

ABSTRACT

The purpose of this thesis was to examine the physical, psychological and social well-being of employees and supervisors at JYSK Hyvinkää. The aim was also to discuss how these aspects of well-being at work could be developed there. The aim of the thesis was to provide JYSK Hyvinkää with an inventory of the status of well-being at work, as well as to give suggestions to improve possible problem areas. The issue was addressed in terms of both employees and supervisors.

The theoretical part of the thesis focused on what is physical, psychological and social well-being at work. It also examined how these aspects of well-being at work could be developed. The theoretical part also examined the well-being at work in the field of trade. The theoretical reference framework for the study included topic-related literature, studies and internet sources.

The research was carried out as a qualitative study. In the empirical part of the work, the employees and their supervisors of the company answered what kind of work well-being is at JYSK Hyvinkää. The data was collected by focused interviews with three employees and two supervisors at JYSK Hyvinkää. Their responses were analyzed by thematising. The interviews were held in May and June 2017.

Based on the study results, employees and supervisors of JYSK Hyvinkää felt that well-being at work was good, but there is also room for improvement. Matters that need improving were the development of warehouse security by organizing training on correct lifting techniques with heavy items and improving the common spirit through common leisure activities. Creating common rules for working together also came up in the interviews.

Key words: Well-being at work, physical well-being at work, mental well-being at work, social well-being at work, field of trade trade

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Opinnäytetyön tavoite, tutkimusongelma ja rajaukset	2
1.2	Tutkimusmenetelmät ja lähdeaineisto	3
1.3	Opinnäytetyön rakenne	3
2	TYÖHYVINVOINTI JA SEN KEHITTÄMINEN	5
2.1	Fyysinen työhyvinvointi	7
2.2	Psyykkinen työhyvinvointi	10
2.3	Sosiaalinen työhyvinvointi	11
2.4	Työhyvinvointi kaupan alalla	14
3	TUTKIMUS JYSK OY:N HYVINKÄÄN TOIMIPISTEESSÄ	17
3.1	JYSK OY ja Hyvinkään myymälä	17
3.2	Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen kulku	19
3.3	Tutkimuksen tulokset	20
3.3.1	Esitiedot	21
3.3.2	Työhyvinvointi käsitteenä	21
3.3.3	Fyysinen työhyvinvointi	23
3.3.4	Psyykkinen työhyvinvointi	26
3.3.5	Sosiaalinen työhyvinvointi	29
3.3.6	Kaupan alan työhyvinvointi	33
3.3.7	Työhyvinvoinnin parantaminen	35
4	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSIDEAT	37
4.1	Tulosten pohdinta	37
4.2	Vastaukset tutkimuskysymyksiin	38
4.3	Reliabiliteetti ja validiteetti	41
5	YHTEENVETO	43
	LÄHTEET	45
	LIITTEET	49

1 JOHDANTO

Innostuksen tason tulee olla sillä tasolla, että tulet töihin juosten. Töissä on pakko olla hauskaa: silloin työn jälki on parempaa. Huumori pitää tilanteen hengittävänä myös vaikeissa paikoissa. (Erkko 2016.)

Talouselämän haastattalema Rovion studioiden johtaja Antti Viitanen uskoo, että ihmiset viihtyvät töissä, kun he tekevät heille sopivia ja tarpeeksi haastavia työtehtäviä. Viitanen mielestä johtajien täytyy tehdä työntekijät onnelliseksi, koska silloin he tekevät myös onnellisia tuotteita. (Erkko 2016.)

Työhyvinvointi on aihe, joka koskettaa jokaista henkilöä työpaikalla. Se vaikuttaa niin työntekijöihin, esimiehiin kuin asiakkaisiin. Huono työhyvinvointi käy kalliiksi niin työntekijälle, yritykselle kuin yhteiskunnallekin. Huonon työhyvinvoinnin rahallisia seurauksia ovat esimerkiksi sairauspoissaolot, terveydenhoitokulut, ammattitaudit sekä ennenaikainen eläköityminen, jotka on arvioitu maksavan 24 miljardia euroa vuodessa. Tämä summa vastaa lähes puolta Suomen valtion budjetista. (Manka & Manka 2016, 7.)

Työhyvinvointi ei ole yksiselitteinen asia, koska ihmiset kokevat hyvinvoinnin hyvin yksilöllisesti. Yhtä työntekijää häiritsee, jos ei tule toimeen kaikkien työkavereiden kanssa ja toiseen se ei taas paljoa vaikuta. Työhyvinvointiin vaikuttavat monet asiat, kuten hyvä työyhteisö, ergonomiset puitteet, kokemus työn hallinnasta sekä hyvä esimiestyö. Työhyvinvointiin vaikuttaa myös ihmisen kokonaisvaltainen hyvinvointi. Jos työntekijällä on paljon ongelmia vapaa-ajalla, vaikuttaa sekin työssä jaksamiseen. (Mehiläinen 2015a.)

Huono johtaminen työpaikoilla haaskaa resursseja, mutta niin tekee myös huonot työyhteisötaidot. Työpaikkakiusaaminen, työkavereiden ja esimiesten tuen puute sekä roolien epäselvyys ovat monesti epävarmuuden lisäksi työstressin takana. Näihin asioihin täytyy puuttua yrityksissä, koska hyvinvoiva henkilöstö on yrityksen tärkein voimavara. Työntekijöiden innostus, luovuus ja sitoutuminen mahdollistavat

tulevaisuuden menestyksen yritykselle. (Manka 2015, 7.)

Tässä opinnäytetyössä pohditaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista työhyvinvointia kaupan alan yrityksessä. Työn toimeksiantaja on JYSK Hyvinkää. Tutkija työskentelee itse JYSK Hyvinkäällä. Hän aloitti siellä kesäkuussa 2016 ja on siitä saakka työskennellyt siellä myyjänä.

1.1 Opinnäytetyön tavoite, tutkimusongelma ja rajaukset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää työntekijöiden ja esimiesten fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista työhyvinvointia JYSK Hyvinkäällä. Tarkoituksena on myös pohtia, miten näitä työhyvinvoinnin osa-alueita voidaan kehittää siellä. Tavoitteena on tuottaa JYSK Hyvinkäälle kartoitus sen työhyvinvoinnin tilasta ja kehitysehdotuksia mahdollisten ongelmakohtien parantamiseksi. Aihetta käsitellään sekä työntekijöiden että esimiesten näkökulmasta. Kesätyöntekijöitä ei haastateltu tässä tutkimuksessa, sillä haastatteluiden pitohetkellä he olivat olleet vasta muutaman viikon töissä.

Opinnäytetyön päätutkimusongelmana on selvittää:

- Millainen työhyvinvointi JYSK Hyvinkäällä on ja miten sitä voidaan kehittää?

Opinnäytetyö on rajattu koskemaan työhyvinvoinnin fyysisiä, psyykkisiä sekä sosiaalisia osa-alueita kaupan alalla toimivassa yrityksessä.

Työn alaongelmina tutkimuksessa selvitetään:

- Mitä työhyvinvoinnilla tarkoitetaan?
- Miten työntekijät ja esimiehet kokevat työhyvinvoinnin JYSK Hyvinkäällä tällä hetkellä?
- Mitä työhyvinvoinnin kehittämisen työkaluja on?
- Mitä kaupan alan työhyvinvoinnissa pitää erityisesti huomioida?

Opinnäytetyön teoriaosuus käsittelee sitä, mitä on fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen työhyvinvointi. Siinä tarkastellaan myös, miten näitä voidaan

kehittää. Teoriaosuudessa tutustutaan myös siihen, millainen työhyvinvointi on kaupan alalla. Työn tutkimusosio on rajattu koskemaan JYSK Oy:n Hyvinkään toimipistettä.

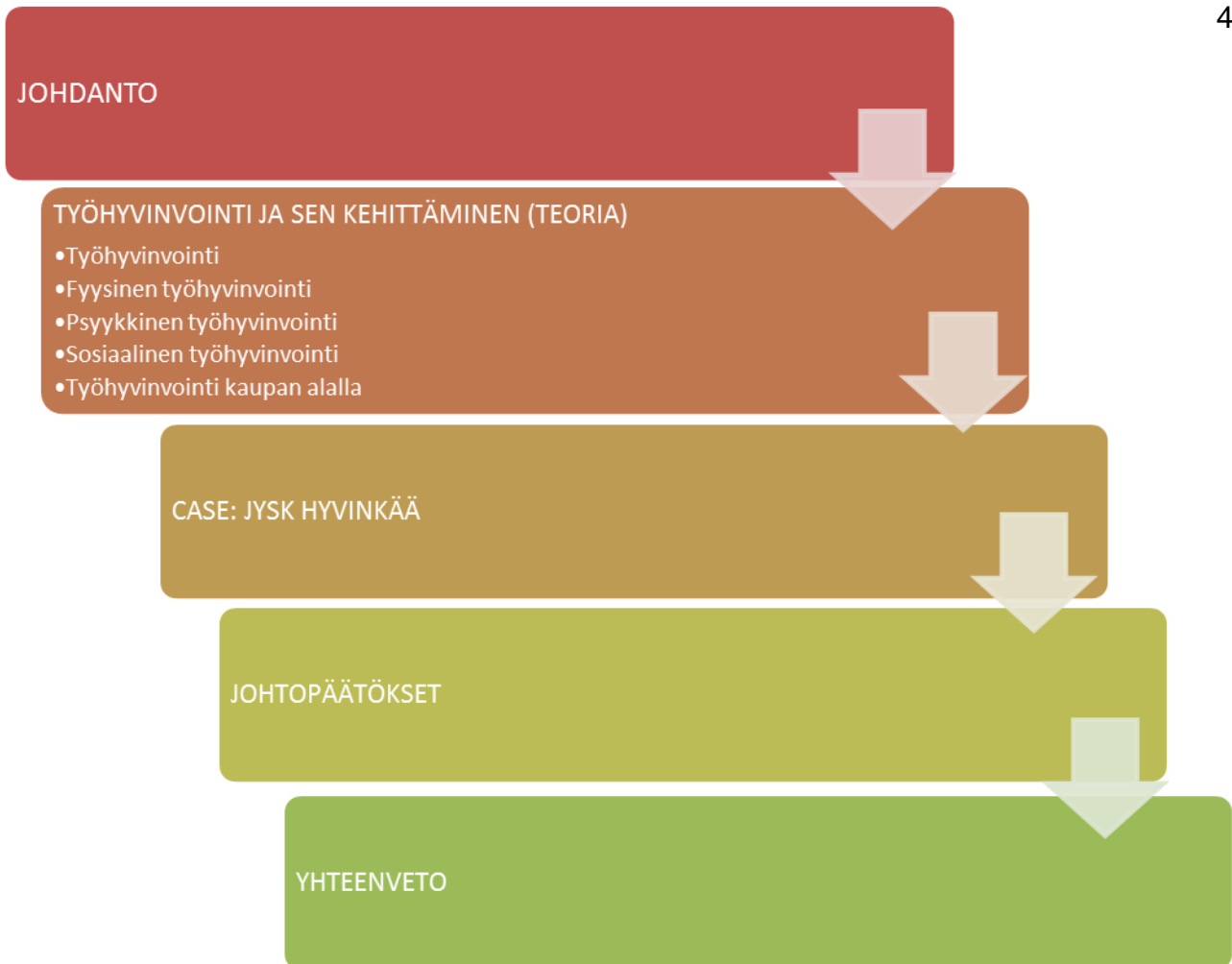
1.2 Tutkimusmenetelmät ja lähdeaineisto

Opinnäytetyössä käytetään kvalitatiivista eli laadullista tutkimusotetta. Kvalitatiivisen tutkimuksen keinoin pyritään tutkimaan pieniä havaintomääriä syvällisesti. Tavoitteena on kuvata todellista elämää sekä paljastaa asioiden todellisia syitä ja niihin vaikuttavia tekijöitä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 160.) Tässä opinnäytetyössä käytetään kvalitatiivista lähestymistapaa, sillä halutaan ymmärtää ja selvittää syvällisesti kaupan alan työyhteisön työhyvinvoinnin taso.

Opinnäytetyön teorian lähtökohtina ovat fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen työhyvinvointi ja miten niitä voi kehittää. Teoriaosuudessa tutustutaan myös kaupan alan työhyvinvointiin. Tietopohjassa on hyödynnetty Internet-lähteitä, alan kirjallisuutta sekä aiempia tutkimuksia. Aihetta on tutkittu laajasti, joten tietoa löytyy paljon. Työn empiirisessä osuudessa aineistonkeruumenetelmänä käytetään teemahaastattelua viidelle JYSK Hyvinkään työntekijälle ja vastauksia analysoidaan teemoittelu analyysimenetelmän avulla. Teemahaastattelut ajoittuvat touko- ja kesäkuulle 2017.

1.3 Opinnäytetyön rakenne

Tämä opinnäytetyö jakautuu teoria- ja empiriaosuuksiin (Kuvio 1). Teoriaosuudessa käsitellään ensin mitä on fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen työhyvinvointi ja miten niitä voidaan kehittää. Tämän jälkeen pohditaan työhyvinvointia kaupan alalla. Työn empiirisessä osuudessa käsitellään yrityksen työntekijöiden ja esimiesten haastatteluista saatujen vastausten avulla sitä, millainen työhyvinvointi JYSK Hyvinkäällä on.



Kuvio 1. Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön viimeisissä luvuissa ovat johtopäätökset ja yhteenveto tutkimuksesta (Kuvio 1). Johtopäätökset luvussa pohditaan tuloksia, vastataan tutkimuskysymyksiin ja arvioidaan työn reliabiliteettia ja validiteettia. Yhteenvedossa kuvataan tutkimuksen keskeiset asiat. Sen jälkeen tulevat lähdeluettelo ja liitteet.

2 TYÖHYVINVOINTI JA SEN KEHITTÄMINEN

Työn merkitys on muuttunut ajan saatossa paljon. Vuosisatoja sitten esimerkiksi tehtaissa raadettiin melkein vuorokauden ympäri ilman taukoja, mutta nykyään työltä vaaditaan enemmän. Siitä tehdään elämänprojekti, jolta odotetaan sisällöllistä mielekkyyttä, työyhteisön luottamuksellista ja mukavaa ilmapiiriä sekä eettistä kestävyyttä. Tästä syystä on tärkeää, että työntekijät ja esimiehet viihtyvät töissä hyvin. (Virtanen & Sinokki 2014, 10 ja 17.)

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 2017a.)

Työn mielekkyys, esimiestyö, turvalliset työolosuhteet sekä tarpeeksi palkitsevat ja haastavat työtehtävät ovat osa työhyvinvointia.

Työhyvinvointiin panostaminen yrityksessä on tärkeää, koska siihen vaikuttaa moni asia ja toisaalta se myös itsessään vaikuttaa moneen asiaan, esimerkiksi yrityksen tehokkuuteen ja talouteen sekä yksilön hyvinvointiin niin työpaikalla kuin sen ulkopuolellakin. Työntekijät ovat myös sitoutuneempia, tuottavampia ja motivoituneempia, kun he ovat tyytyväisiä työhönsä. (Virtanen & Sinokki 2014, 30-31.)

Työhyvinvointi käsitetään nykyisin koko työyhteisön toimivuudeksi, ei vain yksittäisen työntekijän hyvinvoinniksi. Työhyvinvointi ei ole vain fyysisen kunnan kehittämistä vaan se on kokonaisvaltainen toimintatapa, johon vaikuttaa yksilön lisäksi organisaation johtaminen ja toimivuus, työyhteisön ilmapiiri sekä itse työ ja työtehtävät (Kuva 1). (Terävä & Mäkelä-Pusa 2011, 6.)



Kuva 1. Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät (Docendum 2017)

Työelämän haasteellistuminen ja työtehtävien monipuolistuminen ovat kasvattaneet työhyvinvoinnin merkitystä yritysten menestyksessä.

Selkeimmät taloudelliset edut työhyvinvointiin panostamisella näkyy sairauspoissaolojen vähentymisessä, työkyvyttömyydestä aiheutuvien eläkekustannusten pienentymisessä sekä työn tehokkuuden nousemisessa. Työhyvinvoinnin parantuessa muita etuja ovat esimerkiksi työntekijöiden vaihtuvuuden väheneminen, työn laadun paraneminen sekä työntekijöiden luovuuden kasvaminen. (Terävä & Mäkelä-Pusa 2011, 7.)

Työhyvinvointi ei ole asia, joka syntyy itsestään. Esimiehen vastuulla on luoda toimiva ja tuottava työyhteisö ja johtamisella vaikutetaan muun muassa työilmapiiriin, työn hallintaan sekä oikeudenmukaisuuden kokemiseen. (Terävä & Mäkelä-Pusa 2011, 7.) Tässä työssä ei tutkita esimiehen ja johtamisen vaikutusta työhyvinvointiin vaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista työhyvinvointia Hyvinkään JYSK-myymälässä.

Hyvän esimiestyön lisäksi työhyvinvointia parantaa työn oikeanlainen organisointi, myönteinen yrityskulttuuri, vuorovaikutteinen toimintatapa, työntekijöiden oikeanlainen osaaminen sekä työyhteisön yhteiset pelisäännöt. Esimies pystyy vaikuttamaan työhyvinvointiin paljon, mutta silti työhyvinvoinnin edistäminen on jokaisen työyhteisön jäsenen vastuulla (Kuva 1). (Terävä & Mäkelä-Pusa 2011, 7.)

Terveen ja hyvinvoivan työyhteisön saavuttamiseksi myös vuorovaikutus ja tiedonkulku pitää toimia sujuvasti ja avoimesti. Tällaisessa yhteisössä ongelmat nostetaan esille ja niistä puhutaan avoimesti. Työntekijät tekevät yhteistyötä ja huomioivat kaikki työyhteisön jäsenet. Työyhteisön hyvinvoinnin kannalta muutoksen hallintavalmiudet ja ongelmanratkaisutaidot pitää olla työyhteisössä tehokkaita ja rakentavia. (Mäkitalo 2012, 8.)

Avoimuus työyhteisön kesken on tärkeää. Mitä enemmän työyhteisön jäsenet saavat tietoa yrityksestä, esimerkiksi sen suunnitelmista ja päätöksistä, sitä helpommin he voivat keskittyä tekemään omassa työssään parhaansa. Kun tietoa on runsaasti tarjolla, voi olla, että kaikki tieto ei välttämättä edes kiinnosta työntekijöitä. Liikaa tietoa on kuitenkin parempi kuin liian vähän. Vähäinen informaatio voi ajaa työntekijän tilanteeseen, jossa hän tekee parhaansa työn ja yrityksen eteen, mutta ei onnistu siinä, sillä ei ole saanut tarpeeksi tietoa siitä, miten työt tulisi tehdä oikein. (Vilkman 2014.)

Hyvinvoiva työntekijä voi hyvin niin fyysisesti, psyykkisesti kuin sosiaalisestikin. Kaikki osa-alueet vaikuttavat toisiinsa, esimerkiksi psyykkisesti raskas työ voi ilmetä myös fyysisinä oireina. Kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin edistämisen vastuu kuuluu niin yksilölle, yritykselle kuin yhteiskunnallekin. Yhteiskunnan tehtävänä on lakeja säätämällä luoda turvalliset työolosuhteet. Yrityksen vastuulla on noudattaa yhteiskunnan asettamia lakeja, huolehtia työpaikan turvallisuudesta sekä hyvästä ilmapiiristä siellä. Yksilön tehtäväksi jää noudattaa työpaikan sääntöjä ja ohjeita sekä pitää huolta omista elintavoistaan. (Virolainen 2012, 11-12.) Fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen työhyvinvointi ovat tämän tutkimuksen lähtökohtana ja viitekehityksenä.

2.1 Fyysinen työhyvinvointi

Fyysinen työhyvinvointi on huomioitu muita työhyvinvoinnin osa-alueita aikaisemmin. Esimerkiksi Suomessa se huomioitiin jo 1500-luvulla, kun

ammattikuntalaitokset alkoivat kiinnittää huomiota työtä tekevien suojelemiseen työstä aiheutuville haitoille. Vasta kuitenkin 1800-luvun lopulla säädettiin lakeja työturvallisuuden valvomiseksi ja silloin alkoi kehittyä myös työterveyshuolto. (Virtanen & Sinokki 2014, 57-58.)

Nykyäänkin fyysinen työhyvinvointi on hyvin näkyvä osa työhyvinvointia. Fyysiseen työhyvinvointiin kuuluu yksilön terveys, fyysinen kunto ja jaksaminen. (Virtanen & Sinokki 2014, 29.) Se pitää sisällään myös fyysiset työolosuhteet, työn fyysisen kuormituksen ja ergonomiset ratkaisut, kuten työskentelyasennon ja työtuolin mukavuuden. Fyysisiin työolosuhteisiin lukeutuu esimerkiksi työpaikan siisteys, lämpötila, melu ja työvälineet. Jokaisen yrityksen pitää pohtia juuri heille sopivat ratkaisut fyysisen työhyvinvoinnin edistämiseksi. Toimistotyössä on tärkeää huomioida työtuolin ja työpöydän ergonomisuus ja kaupan kassalla kehon oikeanlainen kiertäminen. (Virolainen 2012, 17.)

Työntekijöiden fyysistä työhyvinvointia tulisi ylläpitää ja kehittää koko heidän työuransa ajan. Ihmisen fyysisen toimintakyvyn ylläpitämisen ja kehittämisen tehokkain keino on säännöllinen liikunta. (Lehto 2009.) Liikunnalla on monia positiivisia vaikutuksia kehoon ja mieleen. Se auttaa jaksamaan, parantaa fyysistä kuntoa ja rentouttaa. Säännöllisesti liikkuvat työntekijät kokevat olevansa terveempiä ja työkykyisempiä kuin ne, jotka liikkuvat vähemmän. (Järvelä 2012.)

Työntekijöillä itsellään on suurin vastuu omasta terveydestään, mutta organisaatiolla on mahdollisuus vaikuttaa siihen, että työntekijät innostuvat liikunnasta. Yksi tehokas keino kannustaa työntekijöitä liikkumaan enemmän on tarjota työntekijöille työpaikkaliikuntaa tai ilmaisia liikuntapalveluja. Työpaikan oma kuntosali tai yhteiset urheilutapahtumat kannustavat liikkuvampaan elämäntapaan. (Rauramo 2012, 25–33.)

Hyvän peruskunnan omaavat henkilöt jaksavat työn kuormituksia paremmin. Se ei kuitenkaan tarkoita, ettei työpaikoilla tulisi kiinnittää huomiota fyysisiin kuormituksiin. Työympäristön rakenteelliset seikat, kuten kulkuteiden turvallisuus, työpaikan valaistus, ääniympäristö ja

sisäilman laatu, pitää olla kunnossa. Myös työ- ja toimitilojen järjestys ja siisteys sekä liikkumisen ja liikenteen järjestely vaikuttavat työn kuormittavuuteen. (Työturvallisuuskeskus 2017.)

Fyysistä kuormitusta työpaikoilla lisää raskas ruumiillinen työ, pitkäkestoinen paikallaan olo, staattiset työvaiheet ja voimakkaat kuormitukset. Nämä myös lisäävät selkä-, niska-, hartia- ja alaraajasairauksien riskiä (Työturvallisuuskeskus 2017). Haitallisen fyysisen kuormituksen seurauksia voivat olla myös sairauspoissaolot, työn sujumattomuus sekä tehottomuus, työn laadun heikkeneminen sekä pahimmassa tapauksessa vakava tapaturma tai jopa kuolema (Työsuojeluhallinto 2017a).

Haitallisen fyysisen kuormituksen seurauksien vuoksi on tärkeää, että esimerkiksi raskaita tavaroita käsitteleville työntekijöille on annettu riittävästi nosto-opetusta ja ohjausta. Harjoittelun avulla pitää myös varmistaa, että opetus on sisäistetty. Käsin tehtävät siirto- ja nostotöiden työpisteet tulee järjestää niin, että kuormitus pysyy kohtuullisena. Nostotöiden keskeiset kuormitustekijät ovat työasento, taakan paino ja nostotiheys. Jos työntekijän täytyy seistä pitkään, pitää hänellä olla oikeanlainen seisoma-asento sekä oikeanlaiset kengät. Pitkään istuville työntekijöille tärkeää taas on oikeanlainen tuoli sekä oikea istuma-asento. (Työturvallisuuskeskus 2017.)

Turvallisen ja terveellisen työympäristön varmistamisesta tärkeintä on tunnistaa oman työpaikan vaarat ja haitat sekä tehdä tarvittavat toimenpiteet, joilla tunnistetut riskit saadaan hallintaan (Työturvallisuuskeskus 2017). Työnantaja saa apua fyysisten työkuormitusten tunnistamiseen, terveystekijöiden arvioimiseen ja vähentämiseen työterveyshuollosta. Työsuojeluviranomaisen tehtäväksi jää valvoa, että työnantaja poistaa haitallisia kuormituksia työpaikalta. (Työsuojeluhallinto 2017a.)

2.2 Psyykkinen työhyvinvointi

Psyykkinen hyvinvointi on tärkeä osa niin henkilön terveyttä kuin työhyvinvointiakin. Työpaikoilla psyykkisen työhyvinvoinnin edellytykset ovat hyvät silloin, kun työntekijä tulee mielellään töihin ja lähtee sieltä myös tyytyväisenä. (Mäkitalo 2012, 9.) Psyykkisen hyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että työntekijä on päässyt tekemään omia kykyjään vastaavia tehtäviä, jotka ovat myös mielenkiintoisia ja arvostettuja. Psyykkistä hyvinvointia edistää myös se, että työntekijä on saa oikeudenmukaista palkkaa ja hän saa positiivista ja kannustavaa palautetta niin esimiehiltä kuin työkavereiltakin. (Mäkitalo 2012, 9.) Psyykkisen työhyvinvoinnin tilasta työpaikalla kertoo esimerkiksi työpaikalla vallitseva luottamus (Virtanen & Sinokki 2014, 29).

Ennen työ oli rasittavaa enemmän fyysisesti kuin psyykkisesti. Nykyään työn fyysisestä rasittavuudesta ollaan siirrytty psyykkiseen rasittavuuteen. Kiire ja aikapaineet ovat suurin syy psyykkisen työkuorman kasvuun. Jopa 60% EU:n alueen työntekijöistä kokee tekevänsä työtään jatkuvassa kiireessä. Työntekijöiden mielestä kiire syntyy, koska henkilökuntaa ei ole työpaikoilla tarpeeksi. (Manka & Manka 2016, 27-28.) Mielenterveyshäiriöt ovat yksi sairauslomien ja varhaiseläkkeiden syistä. Työntekijöiden psyykkinen kuormittuminen sekä mielenterveyden ongelmat vaikuttavat sairauslomien kustannuksiin, varhaiseläkkeisiin, tuottavuuden laskuun, työllisyyteen, koulutukseen, perehdytykseen sekä huonoon julkiseen maineeseen. (Talouselämä 2014.)

Stressillä on suuri vaikutus psyykkiseen työhyvinvointiin. Stressi syntyy tilanteista, jossa ihminen on jännittynyt, levoton, hermostunut, ahdistunut tai hänellä on nukkumisvaikeuksia mieltä painavien asioiden vuoksi (Manka 2015, 24). Kaikki stressi ei ole pahasta, vaan lyhytaikainen stressi esimerkiksi vaaratilanteessa auttaa toimimaan paremmin. Stressi saa toimimaan, mutta jos se jää päälle, sillä on negatiivisia vaikutuksia niin terveydelle kuin aikaansaamisellekin. (Manka 2015, 17.)

Pitkäaikaisen stressin fyysisiä seurauksia ovat esimerkiksi vastustuskyvyn heikkeneminen, sairauspoissaolojen lisääntyminen sekä työtapaturmat. Myös työmotivaatio ja -moraali heikkenevät stressin vuoksi. (Manka 2015, 59.) Ongelmien kohtaaminen ja niiden ratkaiseminen ovat stressinhallinnan tehokkain keino, koska ratkaisemattomat asiat rasittavat mieltä. Myös työn hyvien puolien vahvistaminen, kuten esimiestyön ja työyhteisön toimivuuden parantaminen, auttavat työntekijöitä jaksamaan stressaavassa työssä. (Manka 2015, 93.)

Työn psyykkisiä kuormitustekijöitä on stressin lisäksi esimerkiksi työympäristö, työtehtävä, töiden organisointi sekä sosiaalinen vuorovaikutus tai sen puute. Kohtuullinen työpäivä työntekijälle voidaan määritellä niin, että hän palautuu siitä seuraavana päivänä. Työssä on myös tärkeää varata riittävästi aikaa uusien asioiden perehdyttämiseen, sillä työntekijän oma osaamattomuus heikentää työn mielekkyyttä. (Mäkitalo 2012, 11.)

Yksi tärkeimmistä lähtökodista hyvälle psyykkiselle työhyvinvoinnille on kuitenkin työn hallinnan tunne. Sillä tarkoitetaan sitä, että missä määrin työntekijä voi vaikuttaa omiin työtehtäviin ja työtahtiin. (Manka & Manka 2016, 28.) Myös hyvä johtaminen, työyhteisön toimivuus sekä työhönsä vaikuttamisen mahdollisuus edistävät työntekijöiden psyykkistä hyvinvointia. (Mehiläinen 2017b.)

Hyvän psyykkisen työhyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että työntekijöillä on hyvinvoinnin peruselementit kunnossa. Näitä ovat riittävä uni, lepo ja palautuminen, terveellinen ruokavalio, riittävä liikunta sekä stressin purkaminen. Työpaikalla tulisi tukea työntekijöiden henkistä työhyvinvointia, koska se vaikuttaa heidän työhyvinvointiin ja tehokkuuteen. (Mehiläinen 2017b.)

2.3 Sosiaalinen työhyvinvointi

Sosiaalinen hyvinvointi on sosiaalista kanssakäymistä työyhteisön jäsenten kesken. Yksilötasolla sosiaalinen työhyvinvointi tarkoittaa

työkavereita, tiimihenkeä ja työpaikan eri yhteisöllisyyden muotoja. (Virtanen & Sinokki 2014, 29.)

Yhtenä työpaikan sosiaalisen hyvinvoinnin mittarina voidaan pitää työpaikan henkistä ja sosiaalista ilmapiiriä (Virtanen & Sinokki 2014, 29). Sosiaalisesti hyvinvoivassa työyhteisössä on mahdollisuus keskustella työasioista vapaasti työyhteisön jäsenten kesken, työkaverit ovat helposti lähestyttäviä ja heidän kanssa tulee toimeen. Yhteiset kahvi- ja lounastauot työpaikalla ovat paras tapa tutustua työkavereihin syvällisemmin. Työkavereihin tutustuminen ihmisinä, esimerkiksi heidän perheeseen ja harrastuksiin tutustuminen, luo yhteisöllisyyden tunnetta. (Virolainen 2012, 24.)

Tilastojen mukaan Suomi on työpaikkakiusaamisen kärkimaa. Työpaikkakiusaaminen tarkoittaa työyhteisön jäsenen eristämistä, työn mitätöintiä, uhkailua, selän takana puhumista tai muunlaista painostamista. Työpaikoilla kiusaamiselle altistavia tekijöitä ovat esimerkiksi huono esimiestyö, muutokset, töiden epäselvä organisoiminen, vihamielinen ilmapiiri, uhrin sosiaalisesti heikko asema sekä organisaatiokulttuuri, joka suvaitsee tai kannustaa epäasialliseen käytökseen. Työturvallisuuslaki kuitenkin velvoittaa esimiehen seuraamaan ja puuttumaan välittömästi työpaikkakiusaamiseen, jos sellaista esiintyy. (Manka & Manka 2016, 30-32.)

Sosiaalista ilmapiiriä voidaan parantaa monella tapaa. Yhteisistä pelisäännöistä keskusteleminen auttaa luomaan yhteisöllisyyden tunnetta. Pelisäännöt tulisi luoda yhdessä koko tiimin kanssa, koska niitä tehdessä syntyy paljon hyödyllisiä keskusteluja. Ne tulee myös kirjoittaa ylös näkyvälle paikalle, koska silloin ne ovat helppo muistaa ja niihin on helpompi sitoutua. (Vilkman, 2014.)

Työkavereiden arvostaminen, toisin kuin arvosteleminen, parantavat sosiaalista ilmapiiriä. Toisten arvosteleminen on helppoa, pieni virhe esimerkiksi projektissa ja ollaan valmiita arvostelemaan. Arvostusta sen sijaan täytyy opetella. Omaan käyttäytymiseen täytyy kiinnittää huomiota,

jotta saa lisättyä arvostamista ja vähennettyä arvostelemista. Arvostamisen kulttuuri ei rakennu hetkessä. Jos arvostusta ei ole ollenkaan, on sen lähde ensi esmiehistä. Se ei kuitenkaan poista vastuuta muilta työyhteisön jäseniltä heidän omasta käyttäytymisestään. (Vilkman, 2014.)

Auttamisen kulttuuri voi parantaa sosiaalista työhyvinvointia työyhteisössä. Auttaminen lisää merkittävästi tunnetta siitä, että töitä tehdään yhdessä tiimin kanssa, ei yksinään. Vahvasti kilpailulle perustuva työskulttuuri, ei edistä auttamisen kulttuuria. Kilpailu parantaa tuloksellisuutta, mutta voi vähentää työkavereiden halua auttaa toisiaan. (Vilkman, 2014.)

Palkka ja mukavat työkaverit saavat ihmiset aamuisin lähtemään töihin. Yhteistyö kollegoiden kesken sujuu paremmin, jos he ovat läheisiä keskenään. Siksi on tärkeää, että työyhteisössä on paljon vapaamuotoista kommunikointia työhön liittyvän keskustelun lisäksi. Vapaamuotoista keskustelua lisää, jos työyhteisö kokoontuu muutaman kerran viikossa yhdessä kahville tai käy yhdessä lounaalla. Myös virkistyspäivissä tai muissa vapaamuotoisissa tapahtumissa työntekijät saavat tilaisuuden tutustua toisiinsa myös työpaikan ulkopuolella. Yhteinen tekeminen luo pohjaa hyvälle vuorovaikutukselle ja yhteistyölle. (Vilkman, 2014.)

Kannustus on myös tärkeää niin yleisen kuin sosiaalisen työhyvinvoinnin kannalta. Ihmisillä on taipumusta keskittyä positiivisia asioita enemmän epäonnistumisiin, murheisiin ja keskeneräisiin asioihin. Sen vuoksi on tärkeää, että niin esimiehet kuin työkaveritkin ovat kannustavia.

Työyhteisön pitäisi huomioida myös työssä onnistumiset ja saavutukset. Huomioimisen ei tarvitse olla edes kovin suurta: ääneen lausuttu kiitos tai yrityksen tarjoama lounas ovat hyviä keinoja piristää ja motivoida työntekijöitä. Kiittämällä ja kannustamalla saadaan innostuneempia ja motivoituneempia työntekijöitä. Parhaimmassa tapauksessa onnistumisia juhlitaan yhdessä – koko työyhteisön työn tuloksena. (Vilkman, 2014.)

2.4 Työhyvinvointi kaupan alalla

Kaupan ala on yksityisten toimialojen suurin työllistäjä, sillä se työllistää lähes 300 000 henkilöä. Joka viides alle 25-vuotias työssä käyvä nuori työskentelee kaupan alan yrityksessä. Kaupan alalla toimii monia erilaisia yrityksiä: vähittäis- ja tukkukauppoja, liikenneasemia, logistiikka-, hankinta- ja maahantuontiyrityksiä sekä teknisen kaupan yrityksiä. Kaupan ala on myös hyvin kansainvälinen toimiala. Suomalaiset yritykset myyvät tuotteitaan eri puolille maailmaa ja ostavat puolestaan tuotteita myyntiin maailmalta. Varsinkaan verkkokauppa ei tunne rajoja. (Taloudellinen tiedotustoimisto 2017.)

Kaupan alalla on paljon erilaisia työtehtäviä: perusammattitehtävistä eritasoisiin esimies-, asiantuntija- ja johtotehtäviin. Eniten työtehtäviä on saatavilla ammatillisen perustutkinnon suorittaneille.

Perusammattitehtäviin palkattavilla tavallisin tutkinto on liiketalouden perustutkinto. (Taloudellinen tiedotustoimisto 2017.)

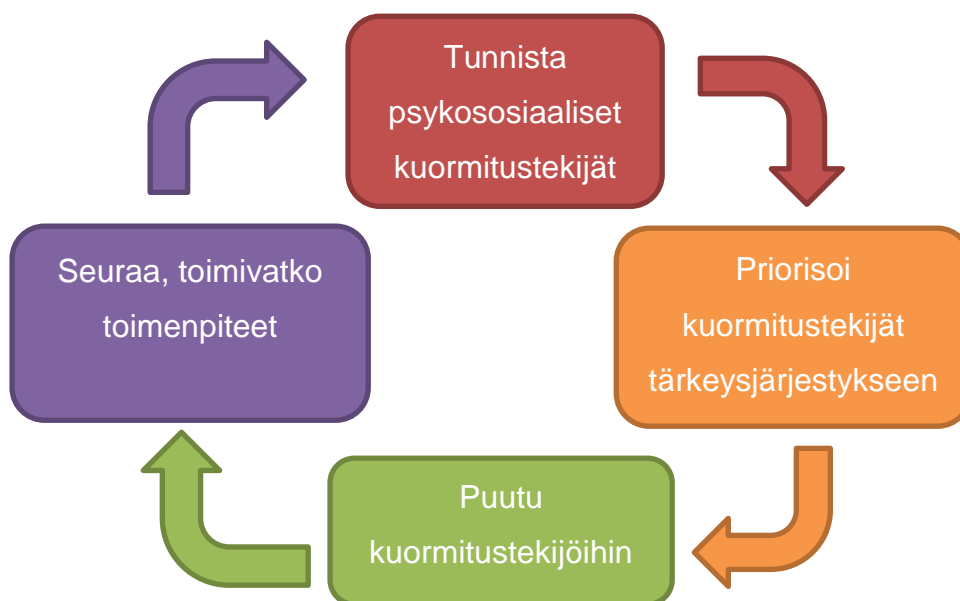
Etelä-Suomen aluehallintoviraston tekemissä työsuojelutarkastuksissa on tullut ilmi, että kaupan alalla on nykyään paljon terveyttä vaarantavaa psykososiaalista kuormitusta. Havaintojen perusteella psykososiaaliset kuormitustekijät tunnistetaan kaupan alalla selvästi heikommin kuin esimerkiksi toimistotyössä, asiantuntijatyössä, kouluissa tai sosiaali- ja terveysalalla. (Turvallisuus uutiset 2015.)

Psykososiaaliset kuormitustekijät tarkoittavat työn sisältöön sekä työyhteisön sosiaaliseen ilmapiiriin liittyviä tekijöitä, jotka aiheuttavat työntekijälle haitallista kuormitusta (Työsuojeluhallinto 2017b).

Psykososiaalista kuormitusta aiheuttavat kaupan alalla esimerkiksi vajavainen perehdyttäminen, yksintyöskentely, aukioloaikojen pidentyminen, väkivallan uhka, asiakaspalvelun vaatavuus sekä jatkuvat muutokset. Kuormitusta aiheuttaa myös myyjien tehtävänkuvan monipuolistuminen sekä organisaatioiden johtotasolta tuleva tietomäärä, joihin ei ole tarpeeksi aikaa tutustua. (Turvallisuus uutiset 2015.)

Työnantajat näkevät nämä kuormitustekijät usein vain alalle tyypillisinä piirteinä, jolle ei voi tehdä mitään. Tämä ei kuitenkaan pidä paikkaansa vaan työnantajan tulisi tunnistaa ja hallita niitä samoin kuin fyysistä työympäristöä. Kuormitustekijöiden hallitseminen on järkevää myös taloudellisesti, sillä pahimmillaan psykososiaaliset kuormitustekijät voivat aiheuttaa työtehon alentumista ja pitkiä sairauslomia. (Turvallisuusutiset 2015.)

Haitallista psykososiaalista työkuormitusta tulee myös ehkäistä eikä vain reagoida seurauksiin. Työnantajan pitää pyrkiä vähentämään työn kuormitustekijöiden aiheuttamaa haittaa työntekijöiden terveydelle. Psykososiaalisia kuormitustekijöitä voidaan käsitellä yhtä järjestelmällisesti kuin fyysisen työympäristön epäkohtia (Kuvio 2). Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi ovat keskeinen työkalu psykososiaalisten kuormitustekijöiden vähentämiseen. Se täytyy tehdä riittävän tarkasti, ettei mikään kuormittava tekijä jää huomiotta. (Työsuojeluhallinto 2017b.)



Kuvio 2. Psykososiaalisten kuormitustekijöiden tunnistaminen (Työsuojeluhallinto 2017b)

Kaupan alalla tehdään myös paljon vuorotyötä. Vuorotyössä työntekijän terveydessä ilmenee sekä ohimeneviä että pysyvämpiä muutoksia. Epäsäännöllisiä työaikoja tekeville henkilöillä on todettu enemmän kroonista väsymystä, stressiä sekä hermostuneisuutta kuin säännöllistä työaika tekeville. Myös ruoansulatuselimistön oireet, kuten vatsakivut,

ilmavaivat sekä närästys ovat yleisiä vuorotyössä. Eniten oireita on niillä, joiden työhön kuuluu myös yövuorot. (Työterveyslaitos 2017b.)

Väsymys, joka esiintyy vuorotyössä, johtuu unen häiriintymisestä työn tekemisestä vuorokausirytmien kannalta epäsuotuisaan aikaan, kuten aikaisin aamulla tai yöllä. Myös pitkä valvellaoloaika tai lyhyeksi jääneet unet työvuorojen välillä lisäävät väsymystä. Tämän vuoksi työperäiset uniongelmien ovat vuorotyössä muita yleisempiä. Noin 10 prosenttia niistä työntekijöistä, jotka tekevät vuorotyötä, kärsivät vuorotyö-unihäiriöstä. Se ilmenee univaikeutena ja väsymyksenä. (Työterveyslaitos 2017b.)

Työnantaja pystyy parantamaan vuorotöissä olevien jaksamista suunnittelemalla työntekijöiden vuorot huolellisesti ja järkevästi. Työvuoroja tehtäessä pitää huolehtia siitä, että työvuorojen välillä on tarpeeksi aikaa myös levätä. Myös työntekijöiden säännölliset terveystarkastukset ennaltaehkäisevät terveyshaittoja. (Työterveyslaitos 2017b.)

Työhyvinvoinnin kehittämisen kannalta tärkeää on se, että havaitaan juuri ne asiat, jotka kaipaavat sillä hetkellä eniten työstämistä. Pitää myös varautua siihen, että asiat eivät muutu silmänräpäyksessä. Suurin muutos tapahtuu tekemällä pieniä asioita joka päivä paremman työhyvinvoinnin eteen. (Työterveyslaitos 2017b.)

Hyvä työhyvinvointi ei siis synny itsestään. Työntekijän pitää itse ottaa vastuu omasta työhyvinvoinnistaan ja tehdä työtä muun muassa hyvän fyysisen kunnon ja positiivisen asenteen eteen. Työntekijä ei kuitenkaan pysty pelkästään yksin vaikuttamaan työhyvinvointiin vaan siihen tarvitaan myös muun muassa hyvää esimiestyötä, työyhteisöä, ergonomisia puitteita sekä mielekkäitä työtehtäviä. Organisaatioiden kannattaa jo lukujen valossa panostaa työhyvinvointiin, sillä huonosti voivat työntekijät ovat hyvin kalliita yrityksille.

3 TUTKIMUS JYSK OY:N HYVINKÄÄN TOIMIPISTEESSÄ

Tässä luvussa tarkastellaan ensin JYSK Oy:tä yrityksenä sekä tutustutaan tarkemmin JYSK Hyvinkääseen. Sen jälkeen kerrotaan käytetyt tutkimusmenetelmät ja haastatteluista saadut tulokset.

3.1 JYSK OY ja Hyvinkään myymälä

Kansainvälinen jälleenmyyntiketju JYSK myy kotitaloustarvikkeita, kuten patjoja, huonekaluja ja koriste-esineitä. Sen on perustanut Lars Larssen, joka yhä omistaa sen. Larsen avasi vuonna 1979 ensimmäisen JYSK-myymälän Tanskan Aarhusiin, jossa myymälä on edelleenkin. Myymälöitä avattiin nopeaan tahtiin Tanskassa ja vuonna 1984 Larssen avasi ensimmäisen myymälän Tanskan ulkopuolelle, Saksaan. Nyt JYSK-konsernilla on yli 2400 myymälää 48 eri maassa, konsernin myynti on 3,12 miljardia euroa vuodessa sekä henkilökuntaan kuuluu lähes 21 000 työntekijää, joista noin 500 työntekijää on Suomessa. (JYSK 2017a.)

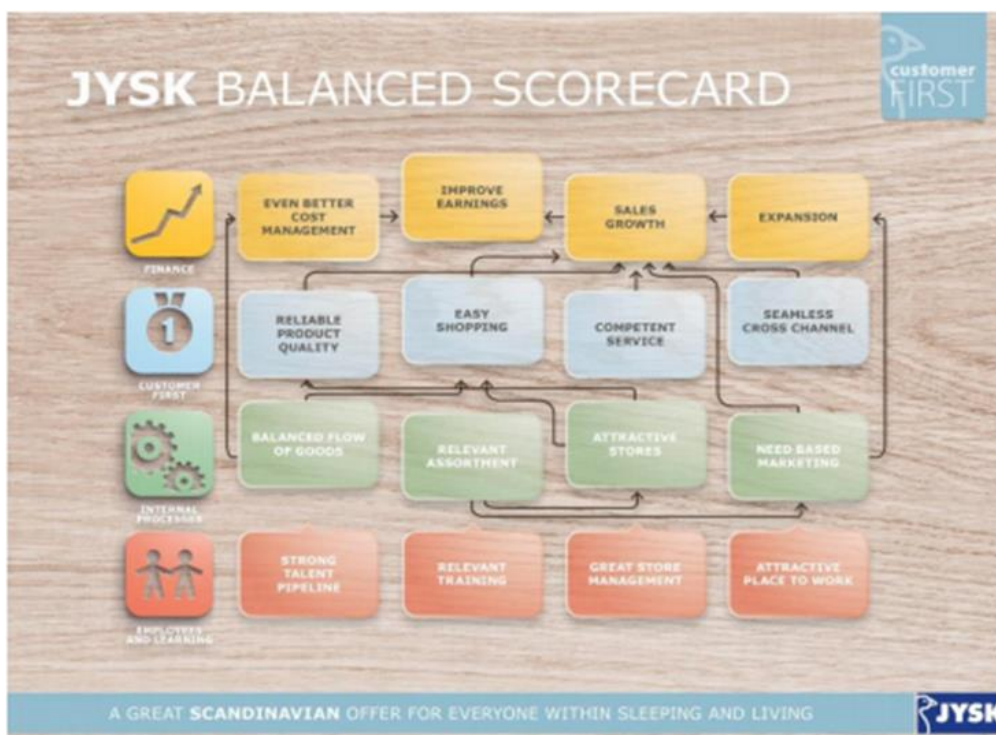
JYSK-myymälöiden nimi oli vuoteen 2001 asti JYSK Sengetøjslager. JYSK-sana on aina sisällytetty yrityksen nimeen, koska tanskaksi se tarkoittaa mitä tai ketä tahansa Jyllannin niemimaalla, kuten Lars Larsenia. Sana liitetään usein myös perusteellisuuteen, rehellisyyteen ja maltillisuuteen. JYSK yrityksenä haluaa edustaa luotettavuutta. (JYSK 2017a.)

JYSKin visiona on olla maailman laajin ja tuottavin myymäläkonsepti, jossa tarjotaan parasta palvelua sekä rahoille vastinetta. Visiona on olla myös asiakkaiden ensimmäinen valinta sekä työntekijöiden ensimmäinen valinta työnhaussa. Jotta JYSKin visioon päästään, esimiehet varmistavat, että JYSK menee jatkuvasti kohti visiota yhdessä työntekijöiden voimin. Vision onnistumisen vuoksi pidetään huoli, että jokainen työntekijä JYSKissä tietää ja toimii yrityksen arvojen mukaisesti. (JYSK 2017b.)

JYSKin arvoja ovat hyvä kauppiaistaito, hyvät kollegat sekä hyvä yrityshenki. Hyvään kauppiaistaitoon kuuluu palvelualttius, kustannustietoisuus, luotettavuus, tavoitteellisuus sekä ammattitaitoisuus.

Kollegoiden tärkeimmät piirteet ovat auttavaisuus, kunnioittavuus, joustavuus, avoimuus, rehellisyys, suoraviivaisuus sekä positiivisuus. Hyvään yrityshenkeen kuuluu sitoutuneisuus, uskollisuus, yhteistyökykyisyys sekä kantaaottavuus. (JYSK 2017c.)

JYSKillä on neljä lupausa asiakkailleen. Nämä lupaukset ovat, että asiakas saa mahtavia tarjouksia, luotettavaa laatua, vaivatonta ostamista sekä asiantuntevaa palvelua. Asiakaslupaukset määrittävät, kuinka he haluavat asiakkaiden kokevan ostosten teon heillä. (JYSK 2017d.)



Kuva 2. JYSKin Balanced Scorecard (JYSK 2017g)

JYSKissä seurataan tuloksia Balanced Scorecardin avulla (Kuva 2). Sillä seurataan esimerkiksi työntekijöiden ja esimiesten tietotaitoa sekä lisäkoulutusten tarvetta. Myös sisäiset prosessit, kuten tavaravirta ja myymälöiden kunto, asiakaslupauksen toteutus sekä taloudellinen tilanne ovat aktiivisessa seurannassa. (JYSK 2017e.)

JYSK Hyvinkää on yksi JYSKin 72:sta Suomessa sijaitsevasta myymälöistä (JYSK 2017f). Hyvinkäällä työskentelee tällä hetkellä yhteensä seitsemän henkilöä. Näihin seitsemään kuuluu myymäläpäällikkö, myynti- ja palveluvastaava sekä viisi työntekijää. Henkilöstömäärä kasvaa kesää

kohden 1-3 henkilöllä, jotka aloittavat joka vuosi touko- ja kesäkuun aikana. Hyvinkään myymälä on auki maanantaista perjantaihin kello 10-19, lauantaisin kello 10-16 ja sunnuntaisin kello 12-16. Työvuorot kuitenkin alkavat useimmiten tunteja ennen myymälän avautumista ja päättyvät joskus jopa muutaman tunnin myymälän sulkeutumisen jälkeen.

Hyvinkään JYSKissä työntekijöiden työtehtäviin kuuluu paljon erilaisia tehtäviä myynnin työn lisäksi. Työhön kuuluu asiakaspalvelu, inventaariot, kuormien purku, hyllyjen siivoaminen, imuroiminen sekä paljon muuta. Myös varastotyöt kuuluvat JYSKin työntekijöiden toimenkuvaan. Tuotteet haetaan itse varastosta, jotka ovat painoltaan muutamista kiloista kymmeneen kiloihin. Tavaroiden siirtelyyn ja kuljettamiseen käytetään erilaisia apuvälineitä, kuten nokka- ja pumppukärryjä.

3.2 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen kulku

Opinnäytetyössä käytetään kvalitatiivista eli laadullista tutkimusotetta. Kvalitatiivisen tutkimuksen keinoin pyritään tutkimaan pieniä havaintomääriä syvällisesti (Jyväskylän yliopisto 2015). Tavoitteena on kuvata todellista elämää sekä paljastaa asioiden todellisia syitä ja niihin vaikuttavia tekijöitä. Tutkimusaineisto kerätäänkin usein luonnollisissa tilanteissa, joissa tieto kerätään muilta henkilöiltä. Tavoitteena tällaisessa tutkimuksessa on löytää uutta tietoa tutkittavasta aiheesta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 160.)

Laadullisessa tutkimuksessa kohdejoukko valitaan huolellisesti, miettien tutkittavan asian kannalta keskeisimmät henkilöt ketä tullaan tutkimuksessa haastattelemaan. Tutkimustieto kerätään käyttäen laadullisia keinoja, kuten havainnointia tai haastattelua. Laadullisessa tutkimuksessa tarkoituksena on saada tutkittavien henkilöiden todelliset ajatukset esiin. Kerättyä aineistoa tarkastellaan ja analysoidaan yksityiskohtaisesti ja monelta eri kannalta. Analysoinnissa pitää ottaa huomioon se, että jokainen tapaus ja henkilö ovat ainutlaatuisia. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2000, 155.)

Tässä tutkimuksessa on käytetty tutkimusmenetelmänä teemahaastattelua, joka pidettiin JYSKin myymäläpäällikölle, myymälä- ja palveluvastaavalle sekä kolmelle työntekijälle. Heidät kaikki haastateltiin erillisillä tapaamiskerroilla 15.5-13.6.2017 välisenä aikana. Alta löytyy taulukko (Taulukko 1), josta on nähtävissä haastatteluiden tarkemmat ajankohdat. Teemahaastattelut nauhoitettiin ja jälkeempään litteroitiin eli kirjoitettiin luettavaan muotoon.

Haastattelu-aika	Haastateltava
15.5.2017	Myyjä
19.5.2017	Myyjä
25.5.2017	Myyjä
7.6.2017	Myynti- ja palveluvastaava
8.6.2017	Myymäläpäällikkö

Taulukko 1. Haastatteluiden ajankohdat

Teemahaastattelu on keskustelu, jossa käsitellään etukäteen tarkasti pohdittuja ja määriteltyjä asioita. Kerättävä aineisto rakentuu haastateltavan henkilön aidoista mielipiteistä ja kokemuksista.

Teemahaastattelulla saadaan syväiset ja selkeät tiedot tutkimusaiheesta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 160-161.)

Tulokset analysoitiin teemoittelu analyysimenetelmällä, sillä sen avulla on mahdollista kerätä aineistossa monesti toistuvat asiat (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Teemoittelu analyysimenetelmää käytettäessä aloitetaan teemojen muodostamisella ja ryhmittelyllä, josta siirrytään teemojen yksityiskohtaisempaan tarkasteluun (Jyväskylän yliopisto 2016).

3.3 Tutkimuksen tulokset

Kun aineistoa analysoidaan, selviää, millaisia vastauksia tutkimusongelmiin saadaan. Analysointiin löytyy monia erilaisia keinoja. Tässä opinnäytetyössä käytettiin teemoittelu analyysimenetelmää.

Teemoittelun avulla luokitellaan aineistossa toistuvasti esiintyvät asiat ja vastaukset kootaan eri teemojen alle sen mukaan mitä asioita niissä nousee esille. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tutkimuksen tulokset käydään läpi samassa järjestyksessä kuin ne haastattelussa keskusteltiin. Haastattelun teemat muodostettiin opinnäytetyön tutkimusongelmien pohjalta. Haastattelun runkona toimivat nämä kuusi teemaa:

- Työhyvinvointi käsitteenä
- Fyysinen työhyvinvointi
- Psyykinen työhyvinvointi
- Sosiaalinen työhyvinvointi
- Kaupan alan työhyvinvointi
- Työhyvinvoinnin parantaminen

3.3.1 Esitiedot

Haastatellut JYSK Hyvinkään myyjät ovat olleet vuodesta 10 vuoteen JYSK Hyvinkäällä, myynti- ja palveluvastaava on ollut 3,5 vuotta ja myymäläpäällikkö on ollut 12,5 vuotta. Myymäläpäällikkö toimi 3 vuotta myyjänä ennen kuin nousi esimiesasemaan ja myynti- ja palveluvastaava toimi 1,5 vuotta myyjänä ennen esimiesasemaan nousemista.

3.3.2 Työhyvinvointi käsitteenä

Ensimmäisessä teemassa haluttiin selvittää JYSK Hyvinkään henkilöstön ajatuksia siitä, mitä työhyvinvointi tarkoittaa yleisesti. Sen selvittämiseksi muodostettiin kolme alakysymystä.

Mitä työhyvinvointi tarkoittaa?

Työhyvinvointi koettiin JYSKin henkilöstön kesken pääosin sellaisena, että töihin mennään hyvällä mielellä, siellä on kiva olla ja työolosuhteet ovat viihtyisät ja turvalliset. On myös tärkeää tulla työkavereiden kanssa hyvin toimeen sekä olla innostunut ja motivoitunut työstään.

Minulle työhyvinvointi tarkoittaa sitä, että työpaikalla on positiivinen energia ja kaikki viihtyy siellä. Työpaikalta löytyy myös tuki ja turva kaikille ja siellä työskennellään tiimissä eikä yksilöittäin. Työympäristön tulee myös olla turvallinen ja viihtyisä.

Työhyvinvointi tarkoittaa sitä, että työpaikalla on hyvä ilmapiiri työporukan kesken ja puitteet ovat myös kunnossa, kuten työtilat ja -välineet.

Työhyvinvointi on laaja käsite, joka pitää sisällään työntekijän innostuneisuuden ja motivaation tekemäänsä työtä kohtaan. Lyhyesti voisi sanoa, että työhyvinvointi on sitä, että työntekijä voi hyvin työyhteisössä ja viihtyy työssään.

Mitkä asiat parantavat työhyvinvointia?

Eniten vastauksissa painotettiin hyvää esimiestyötä, mukavia työkavereita sekä yhteisiä palaverieja ja vapaa-ajan tapahtumia. Vastauksissa tuli ilmi myös, että työterveyshuolto, riittävä palaute työstä sekä työyhteisön avoimuus, joustavuus ja luottamus parantavat työhyvinvointia.

Työhyvinvointia parantaa se, että pääsee työporukalla esimerkiksi ulkoilemaan tai tekemään jotain kivaa yhdessä. Tällaisissa tapahtumissa tutustuu paremmin ja silloin on myös helpompi antaa itsestään työpaikalla muutakin kuin sen työminän.

Työhyvinvointia parantaa hyvä esimiestyö, riippumatta työpaikasta, se parantaa. Tasapuolinen jousto niin henkilöstön kuin esimiesten puolelta parantaa työhyvinvointia myös.

Olemassa oleva työterveyshuolto. Työyhteisön avoimuus, joustavuus, kollegan huomioon ottaminen, keskinäinen luottamus ja riittävä palaute työstä.

Mitkä puolestaan vähentävät työhyvinvointia?

Kaikkien vastausten perusteella työhyvinvointia heikentää työyhteisön toimimattomuus, huono kommunikointi, epäjärjestys sekä puutteellinen motivaatio. Myös työyhteisön kuppikuntaisuus sekä työn liiallinen kuormitus heikentävät työhyvinvointia.

Työhyvinvointia huonontaa huono työilmapiiri: tieto ei kulje, ei tulla toimeen keskenään eikä toimita tiimissä.

Negatiivinen ilmapiiri sekä huono johtaminen. Työntekijöiltä pitää myös löytyä motivaatiota työn tekemiseen sekä tiimityötaitoja, jotta työnteko sujuu mukavammin.

Kuppikuntaisuus, selän takana puhuminen, työn liiallinen kuormitus, niin henkisesti, kuin fyysisestikin.

3.3.3 Fyysinen työhyvinvointi

Tutkimuksen toisessa teemassa haluttiin selvittää JYSK Hyvinkään henkilöstön ajatuksia siitä, mitä fyysinen työhyvinvointi tarkoittaa ja millainen se on JYSK Hyvinkäällä. Sen selvittämiseksi muodostettiin neljä alakysymystä.

Mitä fyysinen työhyvinvointi tarkoittaa yleisesti?

Hyvinkään JYSKin henkilöstön mukaan fyysinen työhyvinvointi tarkoittaa hyvää ergonomiaa eli työntekijöillä on istuma- ja seisoma-asennot kunnossa. Työ ei saa olla myöskään liian rankkaa fyysisesti henkilön omaan kuntoon nähden. Myös oma fyysinen kunto kuuluu fyysiseen työhyvinvointiin.

Fyysinen työhyvinvointi tarkoittaa sitä, että ergonomia on kunnossa. Istuma- ja seisoma-asennot ovat kunnossa ja niihin on myös ohjeistettu hyvin.

Fyysiseen työhyvinvointiin kuuluu se, että työtehtävät eivät ole liian rankkoja. Ei pitäisi joutua tekemään sellaisia työtehtäviä, joissa kokee, että oma kunto ei riitä.

Kun keho on kunnossa, se auttaa jaksamaan työssä.

Millainen fyysinen työympäristö ja työhyvinvointi JYSK Hyvinkäällä on?

JYSK Hyvinkään henkilöstö koki Hyvinkään JYSKin fyysisen työympäristön myymälässä, varastossa ja takatiloissa suhteellisen hyvänä, mutta raskaana. Myymälän puoli koettiin viihtyisäksi. Kesäisin myyjät kuitenkin kaipaavat ilmastointia, sillä fyysisessä työssä tulee helposti kuuma. Takatiloissa olisi myös parannettavan varaa, varsinkin taukhuoneessa. Se on vähän ankea ja likainen sekä talvisin lämpötilaltaan viileä.

Työympäristö on perushyvä, varsinkin myymälässä on useimmiten hienot esille laitot ja huonekalut.

Myymäläosa on viihtyisä ja siihen pystymme itsekkin vaikuttamaan paljon. Työ on kuitenkin aika fyysistä ja siinä tulee helposti kuuma, joten ilmastointi olisi kyllä plussaa.

Takatiloista muuttaisin taukokuonetta, maalaisin esimerkiksi seinät jollain iloisella värillä. Sitä pitäisi myös siivota useammin. Pitäisi valita esimerkiksi yksi päivä viikosta, jolloin se pitää aina siivota.

Työympäristö on raskas.

Varastopuolen työympäristö koettiin liian ahtaaksi ja täydeksi. Sitä voisi parantaa haastateltavien mielestä esimerkiksi tilaamalla vähemmän tavaraa ja/tai laajentamalla varastoa. Varaston turvallisuudessakin olisi parannettavan varaa ja siihen auttaisi esimerkiksi uusi nosturi ja tikkaat. Turvakengät olisi myös hyvä olla, varsinkin päiville, jolloin puretaan kuormia. Henkilökunta pitäisi myös perehdyttää paremmin varaston sääntöjen noudattamiseen ja järjestyksen ylläpitämiseen.

Työntekijät tulisi perehdyttää tarkemmin varaston sääntöihin, kuten siihen, missä tavaroiden kuuluu varastossa olla ja kuinka painavia laatikoita saa nostaa korkeimmille hyllylle.

Varaston työympäristöä parantaisi yksi nosturi lisää sekä uudet tukevammät tikkaat. Pitäisi olla myös enemmän tilaa ja selkeämpi järjestys joillakin tuotteilla, mm. kuormaan tarvittavilla välineillä, kuten hanskoilla, pitäisi olla tietty paikka.

Varastossa pitää olla varovainen ja käyttää omaa järkeä, ettei esimerkiksi kiireessä nosta liian painavaa tuotetta väärällä tavalla, sillä siinä voi käydä todella huonosti. Varastoon tarvitsisi myös turvakengät, sellaisia ei vielä ole.

Työympäristön turvallisuudessa on haastateltavien mielestä parannettavaa. Painavien laatikoiden ja tavaroiden nostamiseen on nettikoulutus, joka on heistä tarpeellinen, mutta sen lisäksi pitäisi olla myös koulutus, jossa se näytetään ihan konkreettisesti.

Painavien tavaroiden nostamiseen ei ole perehdytetty kuin nettikurssilla eikä se ole tarpeeksi. Tavaroiden nostaminen

ja siirtely tulisi opettaa näyttämällä. Joutuu opettelemaan aluksi paljon itse ja käyttämään tietysti maalaisjärkeä.

Onko jaksamisen uhkatekijöitä? Jos on, miten niitä voisi ehkäistä ja hoitaa?

JYSK Hyvinkään myymälän henkilöstö koki, että fyysisen jaksamisen uhkatekijöitä on muun muassa kiire ja paine, pitkät työpäivät ja työputket sekä jatkuva joustaminen. Painavat huonekalulaatikot ovat myös uhka fyysiselle jaksamiselle. Näitä asioita voi ehkäistä ja hoitaa vapaapäivien paremmalla suunnittelulla, huolehtimalla itse ruoka- ja kahvitaukojen pitämisestä, pitämällä huolta omasta fyysisestä kunnosta sekä tarvittavasta levosta.

Työvuoro saattaa kestää välillä koko myymälän aukioloajan ja ne päivät ovat todella rankkoja työn fyysisyyden vuoksi. Se kuluttaa varsinkin, jos pitkiä vuoroja on monta peräkkäin.

Työtunneissa joutuu joustamaan aika paljon, tulla aikaisemmin, olla myöhempään tai tulla vapaapäivinä töihin. Välillä se on rankkaa, varsinkin jos joutuu joustamaan monta kertaa viikossa ja on muutenkin paljon töitä.

Työvuorossa saattaa olla välillä niin kiire, että unohtaa syödä ja juoda tai ei edes kerkeä sitä tekemään. Silloin olisi hyvä, että olisi lisäkäsiä apuna. Toivoisin myös, että vapaapäivät suunniteltaisiin paremmin, sillä harvemmin vapaapäivät ovat putkeen.

Painavat huonekalukollit ja työn yhtäjaksoisuus. Ehkäistään sillä, että jokainen huolehtii oman tauon, että jaksaa. Vapaa-ajalla voi käydä esim. kuntosalilla ja lenkillä. Ja noin yleisesti pitämällä huolta omasta kunnosta ja jaksamisesta. Myös levolla ja ravinnolla on iso merkitys.

Miten fyysistä työhyvinvointia voisi kehittää ja pitää yllä?

Hyvinkään JYSKin henkilöstön mukaan fyysistä työhyvinvointia voisi parantaa mm. edellä mainituilla nostokoulutuksella, ilmastoinnilla, varaston laajennuksella, taukotilan piristämällä sekä työturvallisuuden parantamisella (mm. turvakengät). Fyysistä työhyvinvointia parantaisi myös se, että esimiehet olisivat entistä aktiivisempia hyvinvoinnin seuraamiseen sekä esille nousseiden ongelmakohtien parantamiseen.

Esimiesten tulisi olla aktiivisempia työhyvinvoinnin seuraamisessa. Heidän pitäisi keskustella työntekijöiden kanssa ja kysyä heiltä suoraan esimerkiksi, miten he viihtyvät töissä ja onko heillä jotain kehitysehdotuksia.

Fyysisen työhyvinvoinnin parantamiseksi esiin nousi myös, että olisi erikseen varastomiehiä, jotka hoitaisivat kaiken varastupuolen työt ja erikseen myymälätyöntekijät. Hyvinvointia lisäisi myös, jos työntekijät saisivat esimerkiksi rahallista avustusta hierontoihin sekä liikkuisivat säännöllisesti myös työn ulkopuolella.

Varastomiehet parantaisivat fyysistä työhyvinvointia. He hoitaisivat kaikki varastupuolen työt ja myymälätyöntekijät keskittyvät asiakkaisiin ja myymälän kunnossapitoon.

Välillä paikat ovat niin jumissa työpäivän jälkeen, että olisi kiva, jos JYSK tarjoaisi esimerkiksi jonkin näköisiä seteleitä, joilla saisi hierontaa edullisemmin. Seteleistä voisi osan maksaa jopa itse ja ne voisi ostaa niitä, jotka haluavat.

JYSK voisi tsemppaa liikkumaan vielä lisää. Voitaisiin järjestää yhteisiä liikuntapäiviä, jolloin mennään esimerkiksi kuntosalille tai pelaamaan ryhmäliikuntalajeja. Samalla tutustuttaisiin myös paremmin työn ulkopuolella.

Liikkumalla vapaa-ajalla ja käyttämällä työnantajan tarjoaman liikuntaedun.

3.3.4 Psyykkinen työhyvinvointi

Kolmannessa teemassa haluttiin selvittää JYSK Hyvinkään henkilöstön ajatuksia siitä, mitä psyykkinen työhyvinvointi tarkoittaa ja millainen se on JYSK Hyvinkäällä. Sen selvittämiseksi muodostettiin neljä alakysymystä.

Mitä psyykkinen työhyvinvointi tarkoittaa yleisesti?

Hyvinkään JYSKin henkilöstön mukaan psyykkinen työhyvinvointi tarkoittaa mielen hyvinvointia töissä ja sitä, että arvostaa työtään.

Psyykkinen työhyvinvointi on haastateltavien mielestä myös sitä, että töissä on hyvä mieli ja työntekijöillä on hyvä paineensietokyky, mutta he osaavat myös antaa itselleen armoa siihen, että kaikkea ei tarvitse tehdä täydellisesti.

Psyykkinen työhyvinvointi on sitä, että töissä on hyvä fiilis. Hyvinvointia parantaa myös se, että arvostaa omaa työtään ja tekemisiään.

Se on mielen hyvinvointia. Esimerkiksi esimiesten pitää antaa köyttä työntekijöille, ettei heidän tarvitse olla täydellisiä, koska se luo stressiä.

Henkistä jaksamista sekä paineensietokykyä työympäristössä.

Millainen psyykkinen työympäristö ja työhyvinvointi JYSK Hyvinkäällä on?

JYSK Hyvinkään henkilöstö koki Hyvinkään JYSKin psyykkisen työhyvinvoinnin ja -ympäristön kohtuullisen hyvänä, mutta vaativana. Työssä onnistumiset sekä työtehtävien monipuolisuus motivoivat työntekijöitä. Ajoittain kuitenkin kiire, paine ja stressi vähentävät psyykkistä hyvinvointia.

Myyjän työtä JYSKissä arvostaa nyt paljon enemmän kuin ennen kuin aloitti työt. Ennen aloittamista, en tiennyt kuinka vaativaa ja raskasta työ on.

Mieliala on melko vaihteleva töissä. Välillä on tosi positiivinen ja hyvä olo ja jaksaa panostaa työtehtäviin hyvin. Toisinaan sitten on huonoja päiviä, jolloin on painostava ilmapiiri. Silloin eri tehtävien deadlinet pukkaavat päälle ja joutuu yksin usein ottamaan niistä vastuun. Tulee vain liikaa hoidettavia asioita yhdelle ihmiselle.

Psyykkinen työhyvinvointi on melko vaihtelevaa. Välillä, kun tietää, että on tulossa esimerkiksi hyvä myyntipäivä tai kivoja työtehtäviä, niin on kiva mennä töihin ja olla töissä. Välillä taas, jos on vaikka nukkunut huonosti tai on pitkä työputki takana, fiilis ei ole yhtä hyvä.

Työympäristö koettiin melko stressaavaksi. Stressiä synnyttää kiire: jos on paljon asiakkaita ja samanaikaisesti myös paljon muuta tehtävää. Paineita ja huonoa mieltä aiheuttaa työntekijöille myös se, että välillä keskitytään liikaa siihen, mitä on jäänyt tekemättä tai tehty huolimattomasti ja huomiotta jää se, mitä on tehty hyvin. Työvuoroissa stressiä aiheuttaa myös se, jos on liian vähän työntekijöitä työvuorossa.

Kiireisimpinä aikoina, kuten kesäisin tai silloin, kun pitää tehdä paljon muutoksia esimerkiksi myymälässä, olen aika

stressaantunut. Pidän sen kuitenkin sisälläni töissä ja kotona keskustelen stressaavista asioista.

Työ on tavallaan aika stressaavaa, varsinkin, kun ei vielä osaa ihan kaikkea. Stressi hälvenee, mitä enemmän saa kokemusta ja varmuutta omaan tekemiseen.

Työ stressaa noin muutaman kerran viikossa. Työssä joutuu muistamaan asioita paljon ulkoa ja infoamaan muita ja jos unohtaa, niin seuraavan työntekijän työvuoro hankaloituu aika paljon. Välillä myös tuntuu, että keskitytään liikaa niihin unohduksiin eikä niistä asioista, jotka on tehnyt hyvin, saa positiivista palautetta.

Työ on stressaavaa, sillä välillä työvuoroissa on vain kaksi työntekijää eikä kädet riitä asiakkaiden palvelemiseen ja muiden hommien tekemiseen.

Onko jaksamisen uhkatekijöitä? Jos on, miten niitä voisi ehkäistä ja hoitaa?

JYSK Hyvinkään myymälän henkilöstö koki, että psyykkiselle jaksamiselle on samoja uhkatekijöitä kuin fyysisellekin jaksamiselle, kuten kiire ja paine sekä pitkät työpäivät ja työputket. Näiden lisäksi myös työtehtävien epätasainen jakautuminen sekä niiden keskeytyminen, tuen puute esimiehiltä sekä tulospaineet ylemmältä johdolta heikensivät psyykkistä jaksamista. Näitä voisi parantaa työntekijöiden lisäämisellä työvuoroihin, työtehtävien kierrättämisellä sekä työvuorojen paremmalla suunnittelulla. Paineistusta johdolta voisi vähentää aikataulujen pidentämisellä.

Psyykkiselle jaksamiselle uhkatekijöitä on kiire sekä työtehtävien epätasainen jako. Yhden henkilön vastuulle laitetaan liikaa tehtäviä. Tätä voisi ehkäistä lisäkäsien lisäämisellä ja tehtävien kierrättämisellä.

Pitkät työputket ja pitkät työpäivät huonontavat jaksamista. Varsinkin silloin, jos ei kerkeä pitämään kunnolla edes taukoja. Tuntuu myös välillä, että ei ole tarpeeksi vapaa-aikaa, koska vapaapäivät eivät ole putkeen. Tuen puute esimiehiltä tai konfliktit tiimissä huonontavat myös mielialaa. Näitä voisi parantaa vuorojen paremmalla suunnittelulla ja hengen parantamisella.

Paineistus ylemmältä johdolta saada hyviä tuloksia ja päästä tavoitteisiin sekä samalla pitää myymälä ja varasto hyvässä kunnossa tuo aika paljon paineita työpäiviin. Näitä voisi parantaa antamalla lisäaikaa tehtäville.

Jatkuva kiire, työn keskeytyminen, tulospainet, ylityö. Ensi tilikaudelle on tulossa tunti- ja käsiparillisuutta työvuoroihin, joten työn kuormitus/työntekijä on vähäisempi. Näin ollen jaksamisenkin pitäisi olla parempi.

Miten psyykkistä työhyvinvointia voisi kehittää ja pitää yllä?

Hyvinkään JYSK:n henkilöstön mukaan psyykkistä työhyvinvointia voisi parantaa esimerkiksi työhyvinvoinnin aktiivisemmalla seurannalla: järjestettäisiin sekä koko tiimin välisiä että esimiehen ja työntekijän välisiä palavereja, joissa käydään läpi henkilöstön jaksamista ja näiden jälkeen tehtäisiin tarvittavat toimenpiteet jaksamisen parantamiselle. Psyykkistä työhyvinvointia parantaisi myös työyhteisön avoimuus sekä kulttuurisetelien saaminen työnantajalta. Myös ylemmän johdon antamien aikarajoitusten poistaminen vähentäisi paineita ja stressiä töissä.

Psyykkistä hyvinvointia voisi parantaa lähimmäisen esimiehen läsnäololla, enemmän aktiivisuutta ja mielenkiintoa työhyvinvointia kohtaan. Keskusteltaisiin ja seurattaisiin säännöllisesti työntekijöiden ja myymäläesimiesten hyvinvointia, koska iloiset työntekijät saavat myös parempaa tulosta aikaan!

Tietyn aikavälein keskusteltaisiin koko tiimin kanssa yhdessä palaverissa fiiliksestä ja siitä, miten asioita voisi parantaa. Sitten myös oikeasti tehtäisiin asioiden eteen jotain.

Ylempi johto voisi vähentää paineita työntekijöiltä, esimerkiksi poistamalla määräaikoja joiltain tehtäviltä. Ne tehtäisiin kaikissa myymälöissä omaan tahtiin.

Avoimuus kaikkien työntekijöiden välillä helpottaa kommunikaatiota ja tietoisuutta työyhteisössä olevista ongelmakohdista. Työnantajan tarjoamat kulttuurisetelit tarjoaisivat yhden mahdollisuuden henkisen hyvinvoinnin kehittämiseen.

3.3.5 Sosiaalinen työhyvinvointi

Tutkimuksen neljännessä teemassa haluttiin selvittää JYSK Hyvinkään henkilöstön ajatuksia siitä, mitä sosiaalinen työhyvinvointi tarkoittaa ja millainen se on JYSK Hyvinkäällä. Sen selvittämiseksi muodostettiin viisi alakysymystä.

Mitä sosiaalinen työhyvinvointi tarkoittaa yleisesti?

Hyvinkään JYSKin henkilöstön mukaan sosiaalinen työhyvinvointi tarkoittaa mukavia kollegoita, joiden kanssa tullaan hyvin toimeen. Sosiaaliseen työhyvinvointiin kuuluu myös hyvä ilmapiiri työyhteisön kesken ja tiimissä työskenteleminen.

Sosiaalinen työhyvinvointi tarkoittaa hyviä työkavereita sekä hyvää ilmapiiriä työyhteisön kesken.

Hyvät ja luotettavat kollegat.

Se tarkoittaa kivoja kollegoita, tullaan toimeen kaikkien kanssa. Eikä vain siedetä toisia vaan tullaan oikeasti toimeen. Se auttaa, jos kaikki on samaa ikäryhmää, niin on enemmän yhteisiä asioita, mistä jutella.

Työyhteisö tulee keskenään toimeen ja ”puhalletaan yhteen hiileen”.

Millainen sosiaalinen työympäristö ja työhyvinvointi JYSK Hyvinkäällä on?

Sosiaalinen työhyvinvointi koettiin JYSK Hyvinkäällä kohtuullisen hyvänä. Kollegat tulevat hyvin toimeen keskenään ja he puhuvat asioista avoimesti ja pyytävät anteeksi, jos loukkaavat toisiaan.

Sosiaalinen hyvinvointi on hyvä. Kollegoiden kanssa tullaan hyvin toimeen, esimiehen kanssa välit voisivat olla paremmatkin.

Täällä puhutaan suoraan ja pyydetään anteeksi, jos on sanottu rumasti. Eikä onneksi puhuta selän takana pahaa.

Parannettavan varaa sosiaalisessa työhyvinvoinnissa on esimerkiksi esimiehen ja alaisten välisissä suhteissa sekä palautteen annossa, varsinkin positiivisen palautteen. Myös JYSK Suomen työntekijöiden Facebook -yhteisössä myymälöiden välisen kilpailun lietsominen heikentää sosiaalista hyvinvointia JYSK Hyvinkäällä.

Palautetta olisi kiva saada enemmän, varsinkin positiivista palautetta. Kollegat kehuvat välillä, mutta esimies ei niinkään.

Yleensä menee hyvin. Välillä menee huonosti, jos ihmisillä

on kiukkupäiviä.

Ihan hyvä. Välillä turhauttaa JYSK Suomi Crew -yhteisö, jossa hypetetään liikaa ja lietsotaan myymälöiden välistä kilpailua.

Millainen työyhteisö JYSK Hyvinkäällä on?

Työyhteisö koettiin pääasiassa hyvänä ja tsemppaavana, mutta myös jakauteena ikäryhmittäin. Parantamisen varaa on esimerkiksi esimiestyössä, avoimuudessa sekä tiedon kulussa. Myös positiivisuutta ja yhteisiä vapaa-ajan hetkiä kaivattiin lisää.

Vaikka on ollut kränää joidenkin välillä, tämä on silti paras työyhteisö, missä olen ollut. Kaikki tsemppaa toisiaan ja on yhtä isoa porukkaa. Facebook ryhmässäkin tsemptaan kaikkia saavuttamaan tuloksia. Parannettavan varaa olisi avoimuudessa, sillä tuntuu, että negatiiviset asiat lakaistaan maton alle.

Kaikilla on tekemisen meininki ja kaikki tykkää tehdä yhdessä töitä. Esimiestyössä olisi kuitenkin petrattavaa.

Työyhteisö on ihan jees. Parantamisen varaa on kuitenkin esimerkiksi lisäämällä keskustelua ja avoimuutta. Pitäisi olla enemmän yhteisiä vapaa-ajan hetkiä.

Työyhteisö voisi olla parempikin, iloisuutta ja positiivisuutta tarvittaisiin lisää. Parannettavan varaa olisi myös tiedon kulussa, ei ole vielä keksitty tapaa, jolla saadaan tieto aina jokaiselle myyjälle.

Ikäjakaumaltaan jaottunut kahteen ryhmään: nuoret vs. vanhat (kuilu tässä välissä). Työntekijöillä on kaikilla vähän erilainen käsitys työmoraalista ja vastuusta. Henkilökemioiltaan työntekijät ovat kaikki mielestäni samalla aaltopituudelta.

Onko jaksamisen uhkatekijöitä? Jos on, miten niitä voisi ehkäistä ja hoitaa?

JYSK Hyvinkään myymälän henkilöstö koki, että sosiaaliselle jaksamiselle on samoja uhkatekijöitä kuin fyysiselle ja psyykkiselle jaksamisellekin, kuten kiire ja stressi. Myös työkavereiden ärtyisyys, huono yhteistyö, ryhmän ulkopuolelle jättäminen sekä tiuskiminen toisille uhkaavat sosiaalista työhyvinvointia. Näitä voisi ehkäistä esimerkiksi yhteisten

pelisääntöjen luomisella, joissa sovitaan, että yksityiselämän murheet jätetään työpaikan ulkopuolelle. Kiirettä ja stressiä voisi vähentää työntekijöiden määrän lisäämisellä työvuoroihin ja huonoa yhteistyötä kollegoiden välien parantamisella lisäämällä yhteisiä vapaa-ajan tapahtumia. Myös keskustelun lisääminen parantaisi avoimuutta työyhteisössä.

Toisen ärtyisyys ja se, jos siitä ei uskalla sanoa. Se myös pitkittää tehtäviä, jos ei uskalla kysyä toiselta neuvoa. Sitä voisi parantaa yhteisten pelisääntöjen luomisella, jossa sovittaisiin, että kotimurheet jäisivät kotiin.

Välillä ei yhteistyö toimi ja se huonontaa hyvinvointia. Työyhteisön kaikkien jäsenten pitäisi olla läheisempiä, jolloin yhteistyö toimisi myös paremmin. Läheisyyttä voisi parantaa esimerkiksi yhteisillä kahvihetkillä.

Uhkatekijöitä on silloin, kun on erityisen kiire ja ihmisillä on hermot tiukalla. Tällöin tulee helpommin tiuskittua toisille. Tätä ei tällä hetkellä ehkäistä, mutta voitaisiin ehkäistä kiireen helpottamisella lisäkäsiparilla esimerkiksi.

Joku ryhmästä jää/jätetään ryhmän ulkopuolelle tai ohitetaan organisaatiossa. Tähän auttaa avoimuus ja asioista puhuminen suoraan asianosaisen kanssa.

Miten sosiaalista työhyvinvointiasi voisi kehittää tai pitää yllä?

Hyvinkään JYSKin henkilöstön mukaan sosiaalista työhyvinvointia voisi parantaa esimerkiksi säännöllisellä virkistysiltojen ja -päivien järjestämisellä sekä kehityskeskusteluiden lisäämisellä. Työntekijöiden tulisi olla myös rohkeampia puuttuakseen negatiiviiseen ja työhyvinvointia heikentäviin asioihin.

Tehdään yhdessä jotain kivaa, esimerkiksi lähdetään kaikki piknikille, keilamaan, katsomaan elokuvaa tai järjestetään peli-ilta JYSKin takatiloissa.

Yhteinen tiimi-ilta vapaa-ajalla voisi kohottaa ryhmän yhteishenkeä.

Kehityskeskusteluiden väli pitäisi olla lyhkäisempi, jotta ongelmat tulisi aikaisemmin esille. Kolme kertaa vuodessa olisi hyvä. Pitäisi olla myös virkistysiltoja ja -päiviä.

Kaikkien pitäisi olla avoimempia ja rehellisempiä. Pitäisi

olla myös rohkeutta sanoa asiat ääneen, koska asiat eivät muuten muutu.

3.3.6 Kaupan alan työhyvinvointi

JYSK Hyvinkään henkilöstön ajatuksien selvittämiseksi siitä, miten kaupan alalla työskenteleminen vaikuttaa heidän työhyvinvointiinsa, muodostettiin neljä alakysymystä.

Kerro vuorotyöstä ja minkälaisena sen itse koet?

Hyvinkään JYSKin henkilöstön mukaan vuorotyön positiivisia puolia on, että se tuo työhön monipuolisuutta sekä arkipäivisinkin on välillä vapaata. Haittapuolia on se, että yksityiselämä, mm. harrastukset ja ystävien näkeminen, on välillä hankala yhdistää vuorotyöhön.

Ei oikeastaan vaikuta. Ainoastaan silloin, kun on tosi aikainen aamu iltavuoro jälkeen, niin väsyttää tavallista enemmän.

Ajoittain tosi haasteellista yhdistää henkilökohtaiseen elämään. Siinä on kuitenkin hyviäkin puolia, kuten se, ettei ole niin yksitoikkoista ja arkena on vapaata.

Siihen on jo tottunut. Joistain kavereista, jotka ovat maanantaista perjantaihin töissä, etäänny.

Perheellisen on varsin haastavaa yhdistää vuorotyö ja perhe-elämä, varsinkin paljon harrastavassa perheessä.

Kerro arkipyhinä työskentelemisestä ja minkälaisena sen itse koet?

Arkipyhinä työskenteleminen koettiin JYSK Hyvinkäällä positiivisena siksi, että siitä saa hyvin palkkaa. Monet olisivat kuitenkin mieluummin sen vapaalla, jotta saisivat viettää aikaa perheen ja ystävien kanssa.

Positiivista, että saa hyvin rahaa. Tavallaan kuitenkin ärsyttää, että ei pääse kaikkeen kaveriporukan tapahtumiin mukaan. Olen kuitenkin tottunut, että tapahtumia jää välistä.

Voin kyllä tehdä, mutta pitkät vapaat olisi kyllä kiva, esim. jouluisin. Työntekijöille se tekisi hyvää, jos oltaisiin jouluisin muutama päivä kiinni, ei asiakkailta niin kiire ole.

En kovin mielekkäänä, koska muu perhe on silloin vapaalla.

Ei vaikuta, olen tottunut työskentelemään silloin.

Kerro asiakkaiden kanssa työskentelemisestä ja minkälaisena sen itse koet?

JYSK Hyvinkään myymälän henkilöstö koki, että asiakaskohtaamiset ovat kaupan alan työssä parasta. Kaikki pitivät asiakaspalvelutyöstä vaikeista asiakastilanteista riippumatta.

Asiakaskohtaamiset ovat kaupan alan työssä parasta. Koen tämän erittäin mielekkäänä.

Se on kivaa, riippuen tietty asiakkaasta. On vaikeita asiakkaita ja on niitä, joiden kanssa on kiva tehdä kauppaa. Tykkään tehdä asiakkaiden kanssa työskentelemisestä. Tuskin tulen tekemään mitään muuta kuin asiakaspalvelutyötä.

Onnistuneet asiakaspalvelutilanteet ilahduttavat. Sekin tuo onnistumisen fiiliksen, kun saa asiakkaan hyvälle tuulelle, vaikka on tullut kauppaan pahalla päällä.

Asiakkaiden kanssa työskentely on kivaa. Välillä tulee vaikeita asiakkaita, mutta saan ne yleensä nopeasti pyyhittyä mielestä.

Mitä erityistä pitäisi huomioida, kun puhutaan kaupan alan työhyvinvoinnista?

Hyvinkään JYSKin henkilöstön mukaan kaupan alan työhyvinvoinnissa pitäisi huomioida se, että työvuoroissa on riittävästi työntekijöitä. Silloin työt valmistuvat ajallaan eikä tekemättömät työt aiheuta stressiä eikä myöskään tarvita joustoa niin paljoa. Kaupan alan työhyvinvointia parantaisi, jos arkipyhät olisivat vapaita ja palkkausta nostettaisiin.

Riittävä tunti- ja käsiparimäärä auttaa jaksamaan kaikin puolin työssä. Suunnitellut työt valmistuvat ajallaan, eikä aiheudu stressitilanteita tekemättömistä töistä. Riittävä käsiparimäärä mahdollistaa tämän ja myös sen, ettei joustoa tarvita niin paljon. Työntekijät pystyvät suunnittelemaan omaa vapaa-aikaansa myös paremmin.

Arkipyhät pitäisi olla kaikilla vapaat ja palkkausta pitäisi parantaa.

3.3.7 Työhyvinvoinnin parantaminen

JYSK Hyvinkään henkilöstön ajatuksien selvittämiseksi siitä, miten heidän työhyvinvointia voidaan parantaa, muodostettiin kaksi alakysymystä.

Mitä työhyvinvoinnin parantamisen keinoja on yleisesti?

Hyvinkään JYSKin henkilöstön mukaan työhyvinvoinnin parantamisen keinoja ovat työhyvinvointipäivät, työnantajan tarjoamat liikunta-, kulttuuri- ja lounassetelit sekä kannustava ilmapiiri. Moni työhyvinvoinnin parannuskeino, kuten avoimuus, kommunikoinnin toimiminen sekä tauoista huolehtiminen, lähtee työntekijästä itsestään.

Työhyvinvointipäivät ja työnantajan tarjoamat liikunta-, kulttuuri- ja lounassetelit.

Aika moni parannuskeino lähtee työntekijästä itsestään: Avoimuus ja keskinäisen kommunikaation toimiminen, tauoista huolehtiminen, sekä vastuu omasta tekemisestään.

Kannustava ilmapiiri parantaa työhyvinvointia. Sen luominen on kaikkien vastuulla, mutta eniten esimiehen.

Miten työhyvinvointia voisi parantaa JYSK Hyvinkäällä?

JYSK Hyvinkään henkilöstö koki, että työhyvinvointia voisi parantaa esimerkiksi panostamalla enemmän kannustavaan ilmapiiriin. Myös työhyvinvoinnin tilan säännöllinen seuraaminen ja tarvittavien toimenpiteiden tekeminen parantaisi hyvinvointia. Tarvittavia toimenpiteitä on esimerkiksi yhteiset epäviralliset hetket tiimin kesken, säännöllinen tsemppikeskustelu, tsemppitaulu taukotilassa sekä työnantajan tarjoamat kulttuuri- ja lounassetelit.

Työhyvinvointia JYSKissä voisi parantaa satsaamalla enemmän kannustavaan ilmapiiriin. Työntekijöiden hyvinvointi pitäisi olla prioriteettina, nyt se on enemmän esim. kuorman purussa tai huonekalujen kasaamisessa. Myynti on kuitenkin tärkeintä ja työntekijät sen myynnin tekee, joten heihin pitäisi satsata.

Työhyvinvoinnin tilaa pitäisi seurata enemmän ja säännöllisemmin ja sen parantamiseksi pitäisi olla myös selkeä suunnitelma.

Pitäisi olla enemmän yhteisiä epävirallisia hetkiä, kuten aamupala tai kuntoilua. Niissä pääsisi tutustumaan paremmin.

Täällä voisi olla esimerkiksi säännöllinen tsemppikeskustelu tiimin kanssa ja esimerkiksi tsemppitaulu, jossa lukee viikon paras myyjä, joka saa myös jonkun pienen palkinnon. Voitaisiin myös järjestää tyhypäivä, jossa kunnostettaisiin taukokuone ja maalattaisiin se, jollain iloisella värillä.

Työnantaja voisi tarjota liikuntasetelien lisäksi myös kulttuuri- ja lounasseteleitä. Lisäksi yhteinen illanvietto.

Alla olevaan kuvioon (Kuvio 3) on koottu haastatteluista yhteenveto.

	Vahvuudet	Kehityskohteet	Kehitysehdotukset
Työhyvinvointi	Työyhteisö	Työvuorot Takatilat	Seuraaminen Kulttuurisetelit Lounassetelit
Fyysinen työhyvinvointi	Myymälä	Varasto Ilmastointi Apuvälineet	Varaston laajennus Nostokoulutus
Psyykinen työhyvinvointi	Työtehtävien monipuolisuus Onnistumiset	Stressi Tulospaineet	Aikataulujen pidentäminen Palaute
Sosiaalinen työhyvinvointi	Kollegat	Palaute Esimiestyö	Virkistysillat Pelisäännöt
Kaupan alan työhyvinvointi	Asiakkaat Vuorotyö	Vuorotyö Arkipyhät Palkkaus	Palkkaus Osa arkipyhistä suljettuna

Kuvio 3. Haastatteluiden yhteenveto

Kuviosta huomataan, että JYSK Hyvinkään työntekijöiden työhyvinvointia parantaa muun muassa työyhteisö, kollegat, asiakkaat sekä monipuoliset työtehtävät. Työhyvinvointia puolestaan heikentää työvuorojen suunnittelu, työympäristö, tulospaineet sekä esimiestyö. Kuvion viimeisessä sarakkeesta nähdään kehitysehdotuksia ongelmakohtille.

4 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSIDEAT

4.1 Tulosten pohdinta

JYSK Hyvinkäällä on kohtuullisen hyvä työhyvinvointi. Varsinkin sosiaalinen työhyvinvointi koetaan hyvänä: työyhteisö on kannustava ja tukeva. Fyysisessä työhyvinvoinnissa on eniten kehitettävää. Varaston turvallisuus ja taukotilojen viihtyvyys kaipaavat parannusta.

Tärkein kehitysidea JYSK Hyvinkäälle on työhyvinvoinnin säännöllinen seuraaminen ja tarvittavien toimenpiteiden tekeminen hyvinvoinnin parantamiseksi. Tällä hetkellä JYSKilla ei ole aktiivista työhyvinvoinnin seuranta ja sellainen todella tarvittaisiin. Seuranta voitaisiin järjestää esimerkiksi kerran tai kaksi vuodessa, esimiehen ja työntekijän välisellä keskustelulla, jossa käydään läpi työhyvinvointia. Tämän lisäksi voisi olla myös koko tiimin välinen palaveri kerran tai kaksi kertaa vuodessa, jossa käydään yhdessä läpi työhyvinvointia.

JYSK Hyvinkään työntekijöiden työhyvinvointia parantaisi esimerkiksi taukotilassa oleva taulu, jossa seurattaisiin kuukauden parasta myyjää ja hän saisi voitosta palkinnon, esimerkiksi sporttipassille tietyn summan tai JYSK-lahjakortin. Työhyvinvointia parantaisi myös se, että työnantaja tarjoaisi työntekijöille liikuntaseteleiden lisäksi myös kulttuuri- ja lounasaseteleitä.

Henkilöstön tyytyväisyyttä parantaisi myös palkan nousu, sillä palkka koettiin liian alhaisena työn määrään ja kuormittavuuteen nähden. Palkka maksetaan JYSKissä työehtosopimuksen mukaan. Työehtosopimuspalkan lisäksi työntekijöille voitaisiin maksaa henkilökohtaisia palkanlisiä, esimerkiksi tupakoinnin lopettamisesta ja liikunnallisiin tapahtumiin osallistumisesta ja niissä pärjäämisestä. Nämä kannustaisivat työntekijöitä terveellisempiin elämäntapoihin. Työehtosopimuspalkkaan voisi yhdistää myös provisiopalkkauksen, joka määräytyisi myyntitulosten perusteella.

4.2 Vastaukset tutkimuskysymyksiin

Opinnäytetyön yhtenä tutkimusongelmana oli selvittää JYSK Hyvinkään fyysistä työhyvinvointia. JYSK Hyvinkään henkilöstö koki haastatteluiden perusteella fyysisen työhyvinvoinnin suhteellisen hyvänä, mutta raskaana. Parannettavan varaa fyysisessä työhyvinvoinnissa on esimerkiksi takatilojen viihtyvyydessä, varaston turvallisuudessa sekä työvuorosunnittelussa.

Takatilojen viihtyvyyttä voitaisiin parantaa esimerkiksi toimiston ja taukokuoneen uudelleen maalaamisella. Molemmat huoneet ovat täysin valkoisia, joten yhden seinän voisi maalata esimerkiksi JYSKin logon värisellä sinisellä tai muulla kirkkaalla värillä. Viihtyvyyttä parantaisi myös siisteyden parempi ylläpitäminen. Siihen auttaisi esimerkiksi se, että joka maanantai aamuvuorossa olevat henkilöt siivoaisivat sen. Taukotila on talvisin hyvin viileä, joten sinne voisi laittaa patterin lämmittämään tilaa.

Varastopuolen työympäristö koettiin liian ahtaaksi, täydeksi ja epäturvalliseksi. Ahtautta parantaisi varaston laajennus tai pienemmät tilausmäärät tavaroille. JYSK Hyvinkään naapuriliike on Musti ja Mirri ja heidän käytössään on tila, jossa säilytetään myös JYSKin tavaroita. Tämän tilan ostaminen kokonaan JYSK Hyvinkään käyttöön auttaisi varaston ahtauteen ja myös turvallisuuteen. Varaston turvallisuutta voisi parantaa myös tikkaiden määrän lisäämisellä ja yhdellä uudella nosturilla. Työntekijöiden olisi myös hyvä käyttää varastossa turvakenkiä.

Fyysistä työhyvinvointia voisi parantaa myös koulutuksella työntekijöille, jossa perehdyttäisiin siihen, miten painavia tavaroita nostetaan oikein sekä miten kassatyöskentelyssä kannattaa seistä ja kiertää vartaloa.

Tavaroiden oikeanlaiseen nostamiseen on Internet-koulutus, mutta se ei ole tarpeeksi. Tämän koulutuksen lisäksi tulisi olla myös paikan päällä oleva koulutus, jossa nostot ja seisoma-asennot käytäisiin läpi arkipäiväisissä työtehtävissä. Internet-koulutuksessa opiskellaan myös se, kuinka painavia tavaroita saa nostaa mihinkin korkeudelle, mutta nämä määrät pitäisivät olla muistutuksena myös varaston seinillä.

JYSK Hyvinkään myymälän henkilöstö koki, että fyysisen jaksamisen uhkatekijöitä ovat myös pitkät työpäivät ja työputket sekä jatkuva joustaminen. Näitä asioita voi ehkäistä työvuorojen paremmalla suunnittelulla. Pyrittäisiin välttämään yli 8 tunnin työvuoroja sekä laitettaisiin vapaapäivät työntekijöille peräkkäin. Joustavuutta ei tarvittaisi niin paljon, jos työtehtävien aikataulu suunniteltaisiin etukäteen tarkemmin ja varattaisiin niihin tarpeeksi aikaa sekä työntekijöitä jo työvuorolistoja suunniteltaessa.

Fyysiseen työhyvinvointiin vaikuttaa myös työntekijöiden oma fyysinen kunto ja jaksaminen. JYSK tarjoaa työntekijöilleen sporttipassin, mutta tämän lisäksi JYSK Hyvinkäällä voitaisiin järjestää yhteisiä liikunnallisia tapahtumia. Työvuorot päättyvät usein kello 19.30, jonka jälkeen koko työyhteisö voisi esimerkiksi lähteä yhdessä lenkille.

Muita fyysistä työhyvinvointia JYSK Hyvinkäällä parantavia asioita on esimerkiksi ilmastointi ja se, että työntekijät saisivat rahallista avustusta hierontoihin.

Opinnäytetyön yhtenä tutkimusongelmana oli selvittää JYSK Hyvinkään psyykkisen työhyvinvoinnin tilaa. JYSK Hyvinkään henkilöstö koki haastatteluiden perusteella psyykkisen työhyvinvoinnin suhteellisen hyvänä, mutta vaativana. Työssä onnistumiset sekä työtehtävien monipuolisuus motivoivat työntekijöitä. Ajoittain kuitenkin kiire, stressi, tuen puute esimiehiltä sekä tulospaineet ylemmältä johdolta vähentävät psyykkistä hyvinvointia.

JYSK Hyvinkään työympäristö koettiin melko stressaavaksi. Stressiä aiheuttaa työntekijöissä esimerkiksi kiire ja tulospaineet. Stressiä voitaisiin vähentää varmistamalla, että työvuoroissa on riittävästi työntekijöitä. Silloin työt valmistuvat ajallaan eikä tekemättömät työt aiheuta stressiä eikä myöskään tarvita joustoa niin paljon. Paineistusta johdolta voisi vähentää tehtävien aikataulujen pidentämisellä. Psyykkistä työhyvinvointia parantaisi myös kulttuuriseteleiden saaminen työnantajalta. Positiivinen palaute

kannustaa työntekijöitä parempiin tuloksiin ja siksi sen määrää, varsinkin esimiehiltä, pitäisi lisätä.

Sosiaalinen työhyvinvointi koettiin JYSK Hyvinkäällä kohtuullisen hyvänä. Kollegat tulevat hyvin toimeen keskenään ja he puhuvat asioista avoimesti ja pyytävät anteeksi, jos loukkaavat toisiaan. Parannettavan varaa sosiaalisessa työhyvinvoinnissa on kuitenkin esimerkiksi esimiehen ja alaisten välisissä suhteissa sekä palautteen annossa, varsinkin positiivisen palautteen. Myös JYSK Suomen työntekijöiden Facebook -yhteisössä myymälöiden välisen kilpailun lietsominen heikentää sosiaalista hyvinvointia JYSK Hyvinkäällä.

Sosiaalista työhyvinvointia voisi parantaa esimerkiksi yhteisten pelisääntöjen luomisella palaverissa, johon osallistuu koko työyhteisö. Myös keskustelun lisääminen parantaisi avoimuutta työyhteisössä. Työntekijöiden tulisi olla rohkeampia puuttuakseen negatiivisiin ja työhyvinvointia heikentäviin asioihin ja esimiesten tulisi kannustaa avoimempaan kommunikointiin.

Tärkein keino sosiaalisen työhyvinvoinnin parantamiselle JYSK Hyvinkäällä on säännölliset ja koko työyhteisön yhteiset virkistysillat ja muut vapaa-ajan tapahtumat. Kaikki haastateltavat toivoivat näitä lisää, sillä niitä ei järjestetä tällä hetkellä oikeastaan ollenkaan. Vapaa-ajan tapahtumia olisi hyvä järjestää esimerkiksi kaksi kertaa vuodessa. Tapahtumat voitaisiin aloittaa jollain hausalla liikunnallisella aktiviteetilla, esimerkiksi kuplafutiksella tai mikroautoilulla. Tämän jälkeen mentäisiin yhdessä syömään ja siirryttäisiin vapaampaan toimintaan.

Hyvinkään JYSKin henkilöstön mukaan kaupan alalla työskentelyn positiivisia puolia ovat asiakkaiden kanssa työskenteleminen sekä vuorotyön tuoma monipuolisuus ja arkivapaat. Negatiivisia asioita kaupan alalla ovat muun muassa vuorotyön hankala yhdistettävyyys yksityiselämän menoihin sekä arkipyhinä työskenteleminen.

Kauppan alan työhyvinvointia JYSK Hyvinkäällä parantaisi se, että osa arkipyhistä olisi vapaita. Esimerkiksi joulun pyhäpäivät JYSK Hyvinkää voisi olla kokonaan kiinni.

4.3 Reliabiliteetti ja validiteetti

Opinnäytetyön luotettavuutta arvioidaan kahdella eri käsitteellä; reliabiliteetti ja validiteetti. Validiteetti tarkoittaa ilmiön tarkkaa ja oikeaa kuvausta. Reliabiliteetin käsite puolestaan viittaa tutkimuksen kykyyn antaa pysyviä, ei-sattumanvaraisia tuloksia. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus eli reliabiliteetti ja pätevyys eli validiteetti saavat usein erilaisen merkityksen kuin määrällisessä tutkimuksessa. Laadullisen tutkimuksen reliabiliteetti eli tutkimuksen luotettavuutta voidaan mitata sillä, antaako tutkimus ”ei-sattumanvaraisia” tuloksia eli tulosten tarkkuutta ja toistettavuutta. Validiteetti määrittää sitä, selvittikö tutkimus mitä sen oli tarkoitus selvittää. Tutkimuksessa voi olla virheitä muun muassa sen takia, että tutkija näkee asioita omalla tavalla tai virheellisesti ja kysyy väriä kysymyksiä sen takia. (Hirsjärvi ym. 2008, 226-227.)

Tämän opinnäytetyön tutkimusaihe on saatu toimeksiantona yritykseltä ja on tarpeeseen perustuva. Tutkimuskysymykset pohdittiin tarkoin tutkimusaiheeseen sopivaksi. Tutkimustuloksista tehdyt johtopäätökset on tuotu esiin avoimesti sekä aineistoon perustuen. Tämän lisäksi haastateltujen suoria vastauksia on siteerattu luotettavuuden lisäämiseksi. Vastauksia verrattiin toisiinsa ja niissä nähtiin yhtäläisyyksiä, joten voidaan todeta, että tutkimus on pätevä eli validi. Tutkimuksen avulla selvitettiin niitä asioita, joita oli tarkoituskin selvittää.

Tutkimuksen luotettavuutta eli reliabiliteettia voidaan arvioida monin eri keinoin. Luotettavana tutkimusaineistoa voidaan pitää esimerkiksi silloin, kun kaksi arvioijaa päätyy samanlaiseen tulokseen (Hirsjärvi ym. 2008, 226). Tämän määritelmän mukaan tutkimusaineistoa voidaan pitää luotettavana, sillä aineistosta ilmeni paljon samankaltaisia vastauksia. Haastatteluiden vastauksissa esiintyneet samankaltaisuudet saatiin selville teemoittelu analyysimenetelmän avulla.

Tutkimuksessa huomioitiin koko JYSK Hyvinkään henkilöstö, esimiehet mukaan lukien, joten saadut tulokset ovat luotettavampia ja perustuvat eri näkökulmiin. Tutkijan oma kokemus työhyvinvoinnista JYSKissä ja läheiset välit muihin työntekijöihin vaikutti myönteisesti tutkimuksen tuloksiin, sillä haastattelutilanteessa työntekijät olivat hyvin avoimia sekä tutkijalla oli mahdollisuus keskustella aiheesta työntekijöiden kanssa myös työn teon ohessa. Toisaalta tutkijan läheiset välit tutkittaviin saattoivat myös vaikuttaa negatiivisesti tutkimusten tuloksiin, sillä haastateltavat eivät haastatteluissa välttämättä uskaltaneet sanoa kaikkea, varsinkaan negatiivisia asioita, samalla lailla kuin ulkopuoliselle. Voi olla myös, että joitain asioita ei mainittu ollenkaan, koska oletettiin, että tutkija tietää ne jo entuudestaan.

Haastattelut olivat muodoltaan teemahaastatteluita. Haastatteluista nauhoitetut tallenteet litteroitiin kirjalliseen muotoon. Suullisesti tehdyt haastattelut paransivat tulosten luotettavuutta, sillä haastattelutilanteessa oli mahdollista esittää tarkentavia kysymyksiä. Haastattelukysymyksiä ei ollut kovin paljoa, mutta kysymykset olivat laajoja, joten jokainen haastattelu kesti vähintään 1,5 tuntia. Vastausten avulla oli mahdollista luoda näkemys työhyvinvoinnin tilasta JYSK Hyvinkäällä ja luoda kehitysehdotuksia sen parantamiseksi.

5 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää työntekijöiden ja esimiesten fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista työhyvinvointia JYSK Hyvinkäällä. Tarkoituksena oli myös pohtia, miten näitä työhyvinvoinnin osa-alueita voidaan kehittää siellä. Työn tavoitteena oli tuottaa JYSK Hyvinkäälle kartoitus sen työhyvinvoinnin tilasta sekä kehitysehdotuksia ongelmakohtien parantamiseksi. Aihetta käsiteltiin sekä työntekijöiden että esimiesten näkökulmasta.

Opinnäytetyön teoriaosuus koostui työhyvinvoinnin sekä fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kaupan alan työhyvinvoinnin selittämisestä. Teoriaosuuden tarkoituksena oli avata kyseisiä aiheita ja johdatella lukija ymmärtämään työhyvinvoinnin monipuolisuutta. Ensimmäinen teorialuku käsitteli työhyvinvointia yleisesti, jonka jälkeen siirryttiin selittämään fyysistä työhyvinvointia, psyykkistä työhyvinvointia sekä sosiaalista työhyvinvointia. Viimeisessä teorialuvussa käsiteltiin kaupan alan työhyvinvointia. Kaikissa teorialuvuissa aiheita käsiteltiin ensin yleisesti ja sitten sen erikoispiirteitä sekä keinoja sen kehittämiseen. Teoriaosuuden avulla luotiin selkeä tietoperusta, jota hyödynnettiin empiriaosuudessa.

Opinnäytetyön empiriaosuudessa esiteltiin aluksi JYSK yrityksenä sekä JYSKin Hyvinkään myymälä. Alkuun kerrottiin ja selitettiin myös käytettävät tutkimus- ja analysointimenetelmät. Tämän jälkeen empiriaosuudessa siirryttiin käsittelemään teemahaastatteluilla saatuja tuloksia, jotka analysoitiin teemoittain. Teemat käytiin läpi samassa järjestyksessä kuin haastattelussa ja niitä avattiin myös muutamilla suorilla lainauksilla haastatteluista.

Opinnäytetyön tuloksista kävi ilmi, että kehittämistä vaativia asioita JYSK Hyvinkään työhyvinvoinnissa on erityisesti fyysisessä työhyvinvoinnissa sekä työhyvinvoinnin seuraamisessa ja kehittämisessä. Fyysistä työhyvinvointia parantaisi esimerkiksi koulutus, jossa käydään läpi painavien tavaroiden oikeanlainen nostaminen käytännössä Internet-koulutuksen lisäksi. Työympäristön viihtyisyyttä parantaisi muun muassa

ilmastointi ja taukotilojen piristäminen. Psyykkistä ja sosiaalista työhyvinvointia tulisi kehittää tiimin yhteishengen parantamisella ja työn stressin vähentämisellä.

Tässä tutkimuksessa saavutettiin sille annetut tavoitteet. JYSK Oy:n Hyvinkään toimipisteen työhyvinvoinnille tehtiin kartoitus sekä löydettiin kehittämistä vaativia kohteita. Tutkimusaineiston perusteella koottiin konkreettisia ehdotuksia, mitä voitaisiin tehdä työhyvinvoinnin parantamiseksi.

Jatkotutkimuksena tälle työlle voitaisiin selvittää JYSK Oy:n Hyvinkään toimipisteen esimiestyöskentelyä tarkemmin tai/sekä työhyvinvoinnin tutkiminen voitaisiin laajentaa kaikkiin JYSK -myymälöihin. Jatkotutkimus voitaisiin tehdä myös muutaman vuoden päästä JYSK Hyvinkäälle, jotta nähtäisiin, miten työhyvinvointi on kehittynyt tämän opinnäytetyön tekemisen jälkeen ja onko kehitysideoita otettu käyttöön. Tulosten seuraaminen jää usein tekemättä. Siihen pitäisi kuitenkin panostaa enemmän, sillä sen avulla voidaan seurata esimerkiksi tehtyjen toimenpiteiden vaikutusta.

LÄHTEET

Elektroniset lähteet

Docendum. 2016. Työhyvinvoinnin tekijät [viitattu 23.3.2017]. Saatavissa: <http://docendum.fi/tyohyvinvoinnin-tekijat/>

Erkko, A. 2016. Rovio-pomo Antti Viitanen: "Innostuksen tason tulee olla sillä tasolla, että tulet töihin juosten". Talouselämä [verkkolehti]. [viitattu 4.2.2017]. Saatavissa: <http://www.talouselama.fi/tyoelama/rovio-pomo-antti-viitanen-innostuksen-tason-tulee-olla-silla-tasolla-etta-tulet-toihin-juosten-6610121>

JYSK. 2017a. JYSK-Konserni [viitattu 6.5.2017]. Saatavissa: <https://jysk.fi/tietoa-jyskista>

JYSK. 2017b. Mission Statement [viitattu 11.5.2017]. Saatavissa: <http://www.jysk.com/mission-statement>

JYSK. 2017c. JYSK Values [viitattu 11.5.2017]. Saatavissa: <http://www.jysk.com/jysk-values>

JYSK. 2017d. JYSK Customer Promises [viitattu 11.5.2017]. Saatavissa: <http://www.jysk.com/jysk-customer-promises>

JYSK. 2017e. Mission, vision og forretningssié [viitattu 11.5.2017]. Saatavissa: <http://www.emu.dk/sites/default/files/Mission,%20vision%20og%20forretningssid%C3%A9%20-%20faktatekst.pdf>

JYSK. 2017f. Myymälät [viitattu 11.5.2017]. Saatavissa: <https://jysk.fi/myymalat>

JYSK. 2017g. Jysk Balanced Scorecard [viitattu 25.6.2017]. Saatavissa: <http://elearning.jysk.com/>

Jyväskylän yliopisto. 2015. Laadullinen tutkimus [viitattu 25.5.2017]. Saatavissa:

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>

Jyväskylän yliopisto. 2016. Teemoittelu [viitattu 25.5.2017]. Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/teemoittelu>

Järvelä, L. 2012. ”Askeleen edellä – Sopivalla hiellä” [verkkodokumentti]. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Terveystieteiden laitos [viitattu 10.2.2017]. Pro gradu -tutkielma. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/40890/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201302061180.pdf?sequence=1>

Lehto, K. 2009. Työhyvinvointi ja sen kehittäminen [verkkodokumentti]. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu, Liiketalous [viitattu 8.2.2017]. Opinnäytetyö. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/2113/Lehto_Kiira.pdf?sequence=1

Mehiläinen. 2017a. Työntekijän hyvinvointi [viitattu 30.1.2017]. Saatavissa: <https://www.mehilainen.fi/yrityksille/tyohyvinvointi/tyontekijan-hyvinvointi>

Mehiläinen. 2017b. Työterveyden uusi suunta [viitattu 30.1.2017]. Saatavissa: <https://www.mehilainen.fi/yrityksille/uusisuunta>

Mäkitalo, S. 2012. Psyykkisen työhyvinvoinnin arviointi eräässä metallialan yrityksessä [verkkodokumentti]. Kemi: Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu, hoitotyön koulutusohjelma [viitattu 21.2.2017]. Opinnäytetyö. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/51885/Makitalo_Sini.pdf?sequence=1

Saaranen-Kauppinen, A., Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [viitattu 23.5.2017]. Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html

Taloudellinen tiedotustoimisto TAT. 2017. Kaupan ala [viitattu 11.3.2017].
Saatavissa: <https://www.kunkoululoppuu.fi/mille-alalle/kaupan-ala/>

Turvallisuusuutiset. 2015. Kaupan alalla on paljon haitallista
psykososiaalista kuormitusta, joka jää tunnistamatta [viitattu 11.3.2017].
Saatavissa: [http://www.turvallisuusuutiset.fi/sitenews/view/-
/nid/7672/ngid/2](http://www.turvallisuusuutiset.fi/sitenews/view/-/nid/7672/ngid/2)

Työsuojeluhallinto. 2017a. Fyysinen kuormitus [viitattu 25.3.2017].
Saatavissa: <http://www.tyosuoja.fi/tyoolot/fyysinen-kuormitus>

Työsuojeluhallinto. 2017b. Psykososiaalinen kuormitus [viitattu 11.3.2017].
Saatavissa: <http://www.tyosuoja.fi/tyoolot/psykososiaalinen-kuormitus>

Työterveyslaitos. 2017a. Työhyvinvointi [viitattu 26.1.2017]. Saatavissa:
<https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>

Työterveyslaitos. 2017b. Vuorotyö [viitattu 16.4.2017]. Saatavissa:
<https://www.ttl.fi/tyontekija/tyoaika/vuorotyö/>

Työturvallisuuskeskus. 2017. Turvallinen ja terveellinen työympäristö
[viitattu 18.3.2017]. Saatavissa:
[http://ttk.fi/tyohyvinvointi_ja_tyosuoja/tyohyvinvoinnin_perusteet/tyoympa-
risto](http://ttk.fi/tyohyvinvointi_ja_tyosuoja/tyohyvinvoinnin_perusteet/tyoympa-risto)

Vehviläinen, P. 2014. Työhyvinvointi säästää miljardeja. Talouselämä
[verkkolehti] [viitattu 20.4.2017]. Saatavissa:
[http://www.talouselama.fi/kumppaniblogit/accenture/tyohyvinvointi-
saastaa-miljardeja-3361349](http://www.talouselama.fi/kumppaniblogit/accenture/tyohyvinvointi-saastaa-miljardeja-3361349)

Vilkman, U. 2014. 10 vinkkiä työilmapiirin parantamiseen. Master Suomi
Oy [viitattu 17.4.2017]. Saatavissa:
[http://mastersuomi.blogspot.fi/2014/11/10-vinkkia-tyoilmapiirin-
parantamiseen.html](http://mastersuomi.blogspot.fi/2014/11/10-vinkkia-tyoilmapiirin-parantamiseen.html)

Painetut lähteet

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. 6. uudistettu painos. Helsinki. Tammi.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Tammi.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Manka, M. & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Talentum Media Oy.

Manka, M. 2015. Stressikirja. Helsinki: Talentum Media Oy.

Rauramo, P. 2012. Työhyvinvoinnin portaat – viisi vaikuttavaa askelta. Porvoo: Bookwell Oy.

Terävä, K. & Mäkelä-Pusa, P. 2011. Esimies työhyvinvointia rakentamassa. Tampere: Tammerprint Oy.

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

Virtanen, P. Sinokki, M. 2014. Hyvinvointia työstä. Helsinki: Tietosanomat Oy.

Suulliset lähteet

Myymäläpäällikkö. 2017. JYSK Oy. 8.6.2017

Saari, J. 2017. Logistiikkavastaava. JYSK Oy. 19.5.2017

Salmi, L. 2017. Myynti- ja palveluvastaava. JYSK Oy. 7.6.2017

Simonen, J. 2017. Myyjä. JYSK Oy. 25.5.2017

Vendelin, I. 2017. Myyjä. JYSK Oy. 15.5.2017

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelu

Arvoisa haastateltava,

Olette lupautunut mukaan tutkimukseen, joka tehdään Lahden ammattikorkeakoulu tradenomi tutkinnon lopputyönä. Haastattelu suoritetaan teemahaastatteluna ja tulemme keskustelemaan kuudesta eri teemasta. Teemahaastattelun vastaukset käsitellään nimettömänä. Pyydän Teitä vastaamaan alla oleviin teemoihin mahdollisimman avoimin mielin, tulevaisuutta pohdiskellen sekä antamalla ajatuksen lentää. Oikeita eikä väriä vastauksia ei ole.

Kiitos paljon ajastanne sekä haastatteluun vastaamisesta!

MILLAINEN TYÖHYVINVOINTI JYSKISSÄ ON?

Teema 1

Työhyvinvointi käsitteenä

- Mitä työhyvinvointi tarkoittaa?
- Mitkä asiat parantavat työhyvinvointia?
- Mitkä puolestaan vähentävät sitä?

Teema 2

Fyysinen työhyvinvointi

- Mitä fyysinen työhyvinvointi tarkoittaa yleisesti?
- Millainen fyysinen työympäristö ja -hyvinvointi JYSK Hyvinkäällä on?
- Onko jaksamisen uhkatekijöitä? Jos on, miten niitä voisi ehkäistä ja hoitaa?
- Miten fyysistä työhyvinvointia voisi kehittää ja pitää yllä?

Teema 3

Psyykinen työhyvinvointi

- Mitä psyykkinen työhyvinvointi tarkoittaa yleisesti?
- Millainen psyykkinen työympäristö ja -hyvinvointi JYSK Hyvinkäällä on?
- Onko jaksamisen uhkatekijöitä? Jos on, miten niitä voisi ehkäistä ja hoitaa?
- Miten psyykkistä työhyvinvointia voisi kehittää ja pitää yllä?

Teema 4

Sosiaalinen työhyvinvointi

- Mitä sosiaalinen työhyvinvointi tarkoittaa yleisesti?
- Millainen sosiaalinen työympäristö ja -hyvinvointi JYSK Hyvinkäällä on?
- Millainen työyhteisö JYSK Hyvinkäällä on?
- Onko jaksamisen uhkatekijöitä? Jos on, miten niitä voisi ehkäistä ja hoitaa?
- Miten sosiaalista työhyvinvointiasi voisi kehittää tai pitää yllä?

Teema 5

Kaupan alan työhyvinvointi

- Kerro vuorotyöstä ja minkälaisena sen itse koet?
- Kerro arkipyhänä työskentelemisestä ja minkälaisena sen itse koet?
- Kerro asiakkaiden kanssa työskentelemisestä ja minkälaisena sen itse koet?
- Mitä erityistä pitäisi huomioida, kun puhutaan kaupan alan työhyvinvoinnista?

Teema 6

Työhyvinvoinnin parantaminen

- Mitä työhyvinvoinnin parantamisen keinoja on yleisesti?
- Miten työhyvinvointia voisi parantaa JYSK Hyvinkäällä?