



**HUIPPU
HOMMA**
TÖISSÄ HIIHTOKESKUKSESSA

Lapin ammattikorkeakoulun julkaisuja
Sarja D. Muut julkaisut 4/2017

© Lapin ammattikorkeakoulu ja tekijät

ISBN 978-952-316-203-7 (nid.)
ISSN 2342-2521 (painettu)
ISBN 978-952-316-204-4 (pdf)
ISSN 2342-253X (verkkojulkaisu)

Lapin ammattikorkeakoulun julkaisuja
Sarja D. Muut julkaisut 4/2017

Toimittanut:

Maaninka Tanja, Lapin amk
Tökkäri Virpi, Lapin yliopisto

Kirjoittajat:

Maaninka Tanja, KM, lehtori,
Lapin ammattikorkeakoulu

Tökkäri Virpi, HT, yliopistonlehtori, Lapin yliopisto

Iivari Pekka, FT, projektipäällikkö,
Lapin ammattikorkeakoulu

Rahkola Mika, TtM, lehtori,
Lapin ammattikorkeakoulu

Latvala Aleks, tradenomi (AMK),
projektituunnittelija, Lapin ammattikorkeakoulu

Tiikkaja Marika, restonomi (AMK),
innovaatioassistentti, Lapin ammattikorkeakoulu

Kuvat:

Tökkäri Virpi (s. 18, 27, 33, 40)

Kuvat: vastavalo.fi

Uusitalo Ilkka (s. 6), Weijola Riitta (s. 9, 31),
Skinnarila Janne (s. 12), Koutonen Matti (s. 15),
Ketola Heikki (s. 17), Thomenius Markus (s. 23),
Jauhainen Petri (s. 25)

Rahoittajat:

Työsuojelurahasto, Lapin yliopisto ja Lapin ammattikorkeakoulu. Tämä opas on tehty hankkeessa Osallistavalla johtamisella työhyvinvointia ja turvallisuutta: Levi, Ruka ja Ylläs

Lapin ammattikorkeakoulu
Jokiväylä 11 C
96300 Rovaniemi
Puh. 020 798 6000

www.lapinamk.fi/julkaisut



Lapin korkeakoulukonserni LUC on yliopiston ja ammattikorkeakoulun strateginen yhteenliittymä. Konserniin kuuluvat Lapin yliopisto ja Lapin ammattikorkeakoulu.



**HUIPPU
HOMMA**

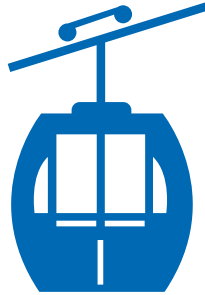
TÖISSÄ HIIHTOKESKUKSESSA

Sisällysluettelo

Töissä hiihtokeskuksessa

Huippu homma – töissä hiihtokeskuksessa	7
Talven taikaa – hiihtokeskus työpaikkana	8
Roolien slalom – hiihtokeskuksen työntekijöitä	10
Kulkeeko kapula? – viestintä	12
Pitoo pohjaan – työntekijöiden turvallisuus	14
Hanki kantaa – riskien hallintaa	18
Elämää reunalla – läheltä piti -tilanteet	20
Tuuli tuivertaa, kieppi kutsuu – kylmätyöskentely	22
Tuleeko suksé vai monoo? – hyvinvoivat työntekijät	24
Pipo tiukalla! – stressi	26
Hyvä voitelu kannattaa aina – palautteen antaminen	30
Kaamoksen kimalluksesta yöttömään yöhän – vuosikello	32
Yhdessä huipulle – osallistava johtaminen	34
Kokemus opettaa – sanaristikko	37
Kirjallisuutta	39





Huippu homma

Töissä hiihtokeskuksessa

Tämän oppaan aiheet ja sisältö on koottu *Osallistavalla johtamisella työhyvinvointia ja turvallisuutta* -tutkimushankkeen perusteella. Mukana olivat Sport Resort Ylläksen, Levin ja Rukan hiihtokeskukset.

Tarkoitus on, että oppaan avulla niin uudet kuin kokeneet työntekijät kiinnittävät huomiota työhyvinvointia ja turvallisuutta edistäviin asioihin. Lisäksi opas käsittelee osallistavaa johtamista. Osallistavalla johtamisella tarkoitetaan tarkoitetaan työntekijöiden hyvinvointia edistävää johtamistapaa, jossa johto antaa alaisilleen mahdollisuuden osallistua työyhteisöä koskevien asioiden suunnitteluun ja ottaa alaisten ehdotukset huomioon päätöksenteossa.

Opas antaa kuvan hiihtokeskusten erilaista työtehtävistä ja töiden moninaisuudesta. Se tarjoaa myös vinkkejä esimerkiksi työyhteisön viestinnän tai vuorovaikutuksen kehittämiseen. Jo pienillä toimenpiteillä tai muutoksilla voidaan parantaa työhyvinvointia ja -turvallisuutta sekä johtamista.

Opas soveltuu käytettäväksi vaikkapa työyhteisön palavereissa aiheiden mukaan. Tehtävät on tarkoitettu sekä yksin että yhdessä käytäväksi. Oppaan ei ole tarkoitus korvata hiihtokeskuskohdaisia ohjeita, kuten perehdytysmateriaaleja eikä esim. lakeihin ja säädöksiin perustuvia turvallisuusoppaita.



Talven taikaa

Hiihtokeskus työpaikkana

Hiihtokeskukset tarjoavat töitä lukemattomille henkilöille vuoden aikana. Kokonaismäärää on vaikea tilastoida, sillä työntekijät voivat olla joko ympärivuotisessa työsuhteessa tai työskennellä vaikkapa vain parin viikon ajan. Hiihtokeskuksissa on paljon vuokratyövoimaa ja harjoittelijoita. Toimiala on kasvava ja sesonkiluonteinen. Alalle tarvitaan yhä enemmän osaavaa työvoimaa, mikä on hiihtokeskusten jatkuva haaste. Vilkkaimpien sesonkien aikana työntekijöistä voi olla pulaa.

Vaihteleviin työskentelyolosuhteisiin sopeutumisen lisäksi työntekijöiltä vaaditaan muun muassa monipuolista osaamista, sitoutumista, joustavuutta, luovuutta, vastuunottamista ja stressinsietokykyä. Työntekijä voi tehdä useita eri tehtäviä joko kokoaikaisesti tai sesongin eri vaiheissa. Kesällä voi olla toimitilojen huoltoa ja uuden tilan rakentamista. Talvella sama työntekijä voi huoltaa hissejä tai toimia hiihdonopettajana. Työntekijöiden tulee kyetä varautumaan nopeasti vaihtuviin tilanteisiin ja hyväksyä sään aiheuttamat rajoitteet.

Haasteellisen ja kiireisen sesonkityön vastapainona on mahdollisuus matkustamiseen, joustavaan työhön ja työaikaan. Tehtävät ovat usein myös monipuolisia, työntekijä voi tavata uusia ihmisiä, tutustua uusiin työympäristöihin, opiskella uusia asioita ja harrastaa. Monet työntekijät työskentelevät hiihtokeskuksissa luonnonläheisyyden vuoksi. Näin heillä on mahdollisuus tutustua uusiin työympäristöihin, monenlaiseen liikkumiseen ja elämyksiin. Hieman syrjempänä varsinaista hiihtokeskusta on usein myös hiljaisuutta, jota moni nykyisin kaipaa.



Roolien slalom

Hiihtokeskuksen työntekijöitä

LIPUNMYYJÄT JA MUUT ASIAKASPALVELIJAT

Ilman heitä ei päästä rinteisiin,
eikä tiedä minne mennä ja
milloin.

Asiakaspalvelun toimivuus
= asiakkaan kokema laatu

TOIMITUSJOHTAJAT

Jokainen yhteisö tarvitsee liiderin
ja strategin. Ilman johtajaa suunta
katoaa ja porukka eksyy polulta.

Hiihtokeskuksen keulakuva
= asiakkaan kokema laatu

TAMPPARIKUSKIT

Heitä tarvitaan rinteiden
ja suorituspaiikkojen
kunnostuksessa.

Rinteiden kunto
= asiakkaan kokema laatu

TOIMISTOTYÖNTEKIJÄT

Heitä tarvitaan viestinnässä,
markkinoinnissa, asioiden
dokumentoinnissa ja suunnittelussa.

*Tiedottava viestintä, tietotekniikka,
luvat ja paperit kunnossa* =
asiakkaan kokema laatu

SKI PATROL

Heitä tarvitaan auttamaan
ja opastamaan asiakkaita,
toimimaan kriisitilanteissa.

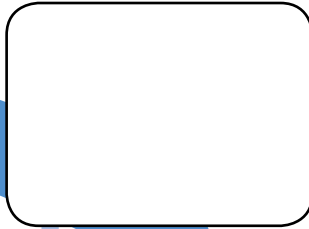
*Turvallisuuden tunne ja
nopea palvelu*
= asiakkaan kokema laatu

SUKSIHUOLTO JA -VUOKRAAMOTYÖNTEKIJÄT

Ilman heitä ei ole vuokrattavia laskuvälineitä tai niiden kunto on niin, että metsään menee.

*Kunnossa olevat välineet ja asiantuntemus
= asiakkaan kokema laatu*

Täytä laatikoihin tarpeellisia yhteystietoja.



HISSITYÖNTEKIJÄT

He huolehtivat ja valvovat turvallisen hissimatkan.

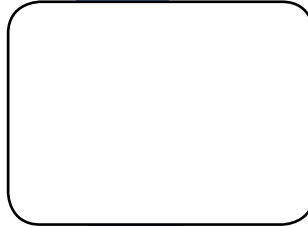
*Turvallinen hissitoiminta
= asiakkaan kokema laatu*



OSASTONJOHTAJAT JA -PÄÄLLIKÖT

Heitä tarvitaan, jotta homma pysyy hanskassa ja hankat kädessä

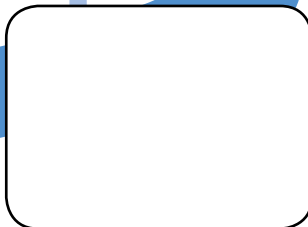
*Asiat järjestyksessä ja työt
organisoitu
= asiakkaan kokema laatu*



HUOLTOTYÖNTEKIJÄT

He huolehtivat koneiden ja laitteiden kunnossapidosta.

*Koneiden ja laitteiden kunto
= asiakkaan kokema laatu*



HIIHDONOPETTAJAT

Ilman opeteltua taitoa ei voi laskea, paitsi ehkä pyllymäkeä

*Osaava ja kannustava opettaja
= asiakkaan kokema laatu.*



Kulkeeko kapula?

Viestintä

Sisäinen viestintä on organisaation sisällä tapahtuvaa viestintää, joka voi liittyä esimerkiksi päivittäisiin työtehtäviin, yrityksen taloudelliseen tilanteeseen, työehtoihin tai yrityksen arvoihin. Sisäinen viestintä kannattaa hoitaa mahdollisimman hyvin sekä viestien sisällön, tavan että välineiden suhteen. Hyvin hoidetulla viestinnällä säästetään rahaa ja aikaa. Se on tärkeää työpaikan hyvän ilmapiirin ylläpitämisessä, henkilöstön viihtyvyydessä ja sitoutumisessa sekä tehokkuudessa. Kun viestintä on hoidettu hyvin, niin koko työyhteisö kokee, että heistä välitetään ja heitä arvostetaan. Parhaimmillaan hyvin hoidetulla viestinnällä sitoutetaan työntekijät työhön

ja työyhteisöön sekä organisaatioon. Joustavan ja mielekkään työskentelyn sekä yhteistyön edellytys on toimiva viestintä. Lähes kaikki työtehtävät ovat sellaisia, joissa toimitaan yhdessä ja johon jokainen antaa oman panoksensa.

Kokonaisvastuu työpaikan sisäisestä viestinnästä kuuluu johdolle, mutta vastuu toteuttamisesta kaikille. Jokainen on viestin välittäjä tavalla tai toisella. Kaikkien on siis hyvä miettiä omaa viestintää ja taata viestin perille meno. Viestijä on vastuussa viestin lähettämisestä. Tulee huomioida, että viestin vastaanottajalla on vastuu viestin kuuntelemisessa ja asianmukaisessa reagoinnissa.

Pohdi kysymyksiä:

Mitä kertoisit omasta työstäsi toiselle osastolle?

Mitä haluaisit heidän ymmärtävän työstäsi?

Mikä on viestinnässä haasteellisinta?

Hyvä tiedonvälitys heijastuu suoraan työtehtäviin: työt tulevat tehtyä ajallaan, ei tule päällekkäisyyttä, tehdään oikeat asiat oikeaan aikaan ja eri työpisteissä työskentelevät tietävät omalta kannaltaan oleelliset asiat. Kun työntekijöitä on useassa työpisteessä tai etätyössä, viestin välitys voi olla haasteellista. Kaikilla on hyvä olla mahdollisuudet ja keinot huolehtia omalta osaltaan viestinnän onnistumisesta. Sopivia tilaisuuksia toimivaan viestintään ovat esim. osastojen viikkopalaverit. Koko yrityksen tasolla palavereita voidaan pitää kuukausittain. Nämä ovat sopivia tilaisuuksia myös läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn ja muuhun turvallisuusviestintään. Tiedonvälityksen ei tarvitse olla virallinen palaveri, vaan se voi olla jatkuvaa arjen työn lomassa.

Pittoa pohjaan

Työntekijöiden turvallisuus

Työntekijöiden turvallisuus on keskeinen osa yrityksen ja työpaikan kokonaisturvallisuutta, laatua ja suorituskykyä. Työturvallisuuslaki korostaa yhteistoimintaa sekä oma-aloitteista turvallisuuden hallintaa. Turvallisuus tehdään yhdessä, joten jokaisen osallistuminen työpaikan turvallisuuden hallintaan on tärkeää. Työturvallisuudessa on kyse myös työpaikan päivittäisestä johtamisesta. Turvallisuusjohtamisella levitetään tietoa työturvallisuusasioita ja ohjataan turvallisiin työtapoihin. Työnantajalla on myös velvollisuus antaa ohjeita ja määräyksiä, joissa tulevat selkeästi esille vastuut ja toimintatavat.

PRO vai HUIHAPPELI?

Tehkää taulukkoon porukalla teille tärkeiden asioiden lista ja miettikää, miten toimitte käytännössä. Saman voi toistaa puolen vuoden tai vuoden kuluttua ja pohtia mahdollisia muutoksia sekä muutostarpeita.

Tehtävä	En koskaan	Harvoin	Joskus	Usein
Pidän kypärää ohjeiden mukaan.				



Rinnealueiden
ulkopuolella,
OFF-pistealueilla

Liikut omalla
vastuulla

**LUMIVYÖRY-
VAARA !**

Vältä kielekkeitä
ja jyrkkiä
pudotuksia

**AVALANCHE
WARNING !**

Avoid edges
and steep slopes

Työyhteisössä jokainen huolehtii niin itsensä kuin muidenkin turvallisuudesta. Havaituista turvallisuutta vaarantavista seikoista on ilmoitettava viipymättä, ensisijaisesti vastuuhenkilölle. Myös muille työntekijöille ja asiakkaille on ilmoitettava, jos heidän turvallisuutensa vaarantuu. Vaikka työntekijällä on jossain määrin harkintavaltaa vaaran suuruuden arvioimisessa, pieneltäkin tuntuvasta vaarasta kannattaa ilmoittaa. Vaarasta kannattaa myös ilmoittaa kaikille, joita voi olettaa asian koskevan. Jos työntekijä on poistanut vaaran aiheuttajan, esimerkiksi muuttamalla toimintatapoja ja korjaamalla vian, on siitäkin ilmoitettava.

Työntekijän vastuulla on...

- työskennellä työnantajan turvallisuusohjeiden mukaan
- havainnoida vaaranpaikkoja ja muita turvallisuuspuutteita työpaikalla
- ilmoittaa puutteista vastuuhenkilölle ja muille, joita asia saattaa koskea
- ilmoittaa, jos on korjannut havaitsemansa turvallisuuspuutteen
- henkilösuojainten käyttö ja soveltuva työvaatetus

Työnantajan pitää selvittää aktiivisesti työn kuormitustekijöitä erityisesti silloin, jos työntekijän todetaan kuormittuvan työssä hänen terveystään vakavasti vaarantavalla tavalla. Laki antaa minimiperustan, jota pitää toteuttaa kaikilla työpaikoilla. Työnantajalla on esimerkiksi oltava työsuojelun toimintaohjelma, joka kattaa työpaikan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset.

Työturvallisuuden edistämisessä työnantajan vastuulla on...

- huolehtia työntekijöiden fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta työturvallisuudesta
- tarjota resurssit työturvallisuudesta huolehtimiseen
- antaa selkeät ohjeet turvallisuutta koskevissa tilanteissa toimimiseen
- selvittää aktiivisesti työntekijöiden turvallisuutta ja terveyttä vaarantavia tekijöitä
- ehkäistä työntekijöiden kuormittumista työsuojelun avulla





Hanki kantaa

Riskien hallintaa

Työturvallisuus alkaa riskien arvioinnilla. Haitta- ja vaaratekijöiden tunnistaminen sekä niiden poistaminen tai merkityksen arviointi on riskien hallintaa. Työyhteisö tekee riskikartoituksen ja -analyysin sekä päivitetyn riskienhallintasuunnitelman ilmoitettujen tapausten pohjalta. Kaikista ilmoitetuista tapauksista tehdään säännöllisin väliajoin riskianalyysi sekä päivitetään riskienhallintajärjestelmä. Riskienhallintajärjestelmä on organisaation turvallisuusjohtamisen tärkein työkalu.

Riskejä arvioidaan ja kirjataan, jotta:

- voidaan oppia ja parantaa turvallisuutta yleisesti.
- voidaan tuottaa koulutus- ja perehdytysmateriaalia tulevaa varten.
- voidaan tunnistaa tilanteet, joissa tarvitaan esimerkiksi suojavaikkeitä.
- tunnistetaan ja ymmärretään, mistä vaaratilanteet johtuvat.
- havaitut puutteet tulevat korjatuiksi.

Pohtikaa yhdessä riskitilanteita:

- Kuinka monta tilannetta on tullut viimeisen vuoden aikana esille?
- Onko jokin ilmoitus jäänyt tekemättä?
- Onko havaittuja tilanteita korjattu?
- Käydäänkö läpi yhteisesti tietyin väliajoin?
- Tehdäänkö koontia?

Henkilöstö voi arvioida ja listata työssään eteen tulevia tapahtumia, jotka on koettu erityisen traumatisoivina ja järkyttävinä. Tätä arviointityötä voidaan tehdä vaikkapa työpaikan koulutustilaisuuksissa, missä käydään läpi työpaikan turvallisuusasioita mahdollisimman monipuolisesti. Osaston johtajat, työkaverit ja työterveys- ja työsuojeluhenkilöstö saa arvokasta tietoa heidän suunnitellessaan ohjeistuksia, koulutuksia ja vaikkapa kriisitilanteiden jälkihoitoa.

Hiihtokeskustyö on palveluammatti, jossa asiakkaat vaikuttavat työntekijöiden turvallisuuteen monella tavalla. Päälle laskemiset rinteessä tai uhkaava käytös palveluluukulla, vaikkapa lipunmyynnissä, ei ole valitettavasti kovin harvinaista. Päälle laskemiseen on vaikea varautua muulla tavalla kuin suojarusteilla ja havainnoidulla ympäristöllä. Rahoja käsittelevillä henkilöillä pitää olla tiedossa ohjeet ja keinot ryöstötilanteiden varalta. Kuka tahansa voi työpaikallaan kohdata haastavasti käyttäytyvän asiakkaan. Näihinkin tilanteisiin voidaan pohtia toimintamalleja. Yksin työskentelyssä ja yötyössä on omia riskejä, jotka on tunnistettava ja hallittava.

Työntekijöiden tulee saada riittävä perehdytys ja ohjaus

- turvallisiin työtapoihin
- työmenetelmiin
- työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön
- työolosuhteisiin
- työpaikan haitta- ja vaaratekijöihin
- työtehtävän muutokseen
- uuteen työtehtävään.

Elämää reunalla?

Läheltä piti -tilanteet

Hiihtokeskuksessa läheltä piti -tilanteita tapahtuu työntekijöille säännöllisesti. Tilanteet voivat olla esimerkiksi asiakkaiden päälle laskuja, sauvan huitaisuja, liukastumisia tai työvälineiden rikkoontumisia. Läheltä piti -tilanteiden läpikäynti tiimeissä ja osastoilla riippuu tapahtuman vakavuudesta.

Läheltä piti -tilanteessa

- vaaratilanne on ollut lähellä toteutua, mutta vahingoilta on vältytty
- kirjoitetaan lyhyesti tapahtuman aika, paikka, mitä sattui ja miten olisi voinut käydä
- kirjoitetaan arvio, mitä tulee jatkossa ottaa huomioon
- tapahtuma pitää tutkia samalla tavalla kuin muutkin vaaratilanteet, jotta osataan varautua vastaisuudessa
- täytetään aina ilmoituslomake ja toimitetaan esimiehelle.

Suunnitelkaa omalle työyhteisöllenne selkeä läheltä piti -tilanteen ilmoituslomake. Sellaisen jo löytyessä, käykää lomake yhdessä läpi ja keskustelkaa sen käytöstä ja toimivuudesta.

Päivittäisiä läheltä piti -tilanteita ei aina tule käytyä läpi perusteellisesti. Keskustelu niistä on kuitenkin tärkeää, jotta ennaltaehkäiseviä keinoja löydettäisiin. Turvallisuusjohtaminen jää puutteelliseksi, mikäli työssä sattuu huomiota herättävän usein poikkeavia tilanteita, kuten tapaturmia, vahinkoja, häiriöitä tai läheltä piti -tilanteita. Olosuhteet ja tilanteet, joihin liittyy keskimääräistä vakavampia riskejä, pitää tunnistaa, jotta ne voidaan hallita. Läheltä piti -tilanteet ovat vaaratilanteita, jotka voivat

johtaa vakaviin tapaturmiin, mikäli ennaltaehkäiseviä keinoja ei mietitä yhdessä.

Onnettomuudet ja vaaratilanteet (läheltä piti -tilanteet) kirjataan toiminnanharjoittajan omaan onnettomuuskirjanpitoon. Kynnys kirjausten tekemiseksi tulee pitää alhaisena ja johdon tulee muun muassa kannustaa työntekijöitä tekemään kirjauksia yrityksen onnettomuuskirjanpitoon ilman pelkoa seuraamuksista. Työtapaturmista ilmoitetaan aluehallintoviraston työsuojeluyksikköön. Palvelussa sattuneesta vakavasta asiakkaaseen tai kolmanteen osapuoleen kohdistuneesta onnettomuudesta tai vaaratilanteesta tulee kuluttajaturvallisuuslain 8§ (920/2011) mukaan tehdä ilmoitus Tukesille.

Yrityksen sisällä tilanteet käydään usein läpi hyvinkin tarkkaan ja niistä otetaan opiksi. Työntekijän pitää kirjata läheltä piti -tilanteet. Yrityksen sisäisessä koulutuksessa käydään läpi tapausesimerkkejä siitä, miten riskejä voidaan pienentää. Tästä on hyötyä yrityksen toiminnalle ja työturvallisuudelle.

Käytettiin tapahtumailmoituksissa mitä menetelmää tahansa, järjestely ei saa olla monimutkainen. Tilanteista kannattaa raportointi samaan aikaan kun muu kirjaamistyö ajan ja vaivan säästämiseksi. Työyhteisössä sovitaan menettelytapa ilmoitusten ja asiakaspalautteiden keräämiseen. Raportointikeinona voi olla netti- tai paperilomake. Seuranta voi olla näkyvillä esimerkiksi ilmoitustaululla. Jokainen tapaus pitää kytkeä yrityksen riskiarviointiin.

Esimerkki läheltä piti -ilmoituksen sisällöstä	
Ilmoituksen tekijä	KAJO K. AHJONEN
Milloin?	15.2.2017 KLO 15.15
Mitä tapahtui?	KATON LIPPAALTA PUTOESI LUMET
Missä?	TERASSIN EDESSÄ
Mitä olisi voinut tapahtua?	OLISIN VOINUT JÄÄDÄ PUTOAVAN LUMEN ALLE
Tapahtumaan johtaneet syyt.	KATTOA EI OLLUT PUHDISTETTU, EIKÄ OLLUT LAITETTU VAROITUSAITOJA
Muuta huomioitavaa.	MYÖS TIE OLI LIUKAS
Mitä voimme oppia tästä?	TULEE REAGOIDA SÄÄN MUKAAN

Tuuli tuivertaa, kieppi kutsuu

Kylmätyöskentely

Kylmyys on merkittävä kuormitustekijä ja riski päivittäisessä työssä. Ihmisen toimintakyky hidastuu kylmässä ja työn kuormitus tuntuu voimakkaammalta kuin tavanomaisessa huonelämmössä työskenneltäessä. Tämä koskee kaikkia ulkona työskenteleviä.

Pelkästään lämpötilan perusteella ei saada todellista kuvaa kylmyyden kokemisesta. Aktiivinen liikkuminen ehkäisee kylmyyskokemusta. Kylmyys voi tuntua kovemmalta esimerkiksi asiakaspalveluluukulla työskenneltäessä, kun joudutaan olemaan paikallaan.

Kylmätyön riskien arviointi pitää tehdä aina kun töitä tehdään ulkona. Hiihtokeskustyö tehdään pääosin talviolosuhteissa, joten kylmän aiheuttamien riskien hallinta on ratkaisevan tärkeää. Kylmätyön ollessa jokapäiväistä, vastuu toimintakyvyn ylläpitämisestä on sekä työnantajalla että työntekijällä. Hiihtokeskusolosuhteissa työskentelevä henkilö on lähes aina tottunut suojaamaan itsensä kylmältä ja jokaisella on omat henkilökohtaiset keinonsa kylmän aiheuttamien riskien hallitsemisessa. Kerrospukeutuminen ja liikkuminen ovat kaikille tuttuja keinoja itsensä pitämiseksi lämpimänä. Erityisesti tulee huolehtia siitä, että kädet ja jalat ovat hyvin suojattuina, koska ne paleltuvat herkästi.

Listaa kaikki varusteet ja vaatteet, jotka sinulla on kylmän aikana työkäytössä. Verratkaa toistenne listoja, löytyykö jotain uutta?



Hikoilua ei aina voi välttää, mutta sen jälkeen voi kylmä iskeä entistä lujempaa. Koskeat vaatteet pitää voida vaihtaa kuiviin säännöllisesti. Työpaikalla pitää olla myös mahdollisuus työn tauottamiseen sekä riittävään juoman ja ravinnon saamiseen. Kylmyys lisää energiankulutusta, jolloin ravinnontarve kasvaa. Suositusten mukaan nestettä tulee nauttia vähintään pari litraa vuorokaudessa, mikäli altistuu kylmälle. Juomisen tulee olla ennaltaehkäisevää ja tapahtua jo ennen janon tuntemusta.

Myös teknisiä suojauskeinoja on olemassa. Metallityökalut voi päällystää lämpöä eristävällä materiaalilla. Metalliesineitä tai nesteitä, joiden lämpötila on alle jäätympisteen, ei tule koskettaa paljain käsin. Työalueen suojaaminen tuulelta ja vedolta ei ole aina mahdollista käytännössä. Lipunmyynnissä tai välineiden huoltotilassa huoneen suojaaminen vedolta on helpompaa kuin suojautuminen vaikkapa hissitoiminnassa tai kolkalla ajettaessa.

Hengityssuojainten käyttö on suositeltavaa raskaissa teknisissä huoltotöissä viimeistään silloin, kun ympäristön lämpötila laskee alle -30 asteen. Työntekijää ei voida aina suojata kylmältä teknisin ratkaisuin. Tällöin työnantajan pitää hankkia työntekijälle tarvittava määrä henkilökohtaisia kylmältä suojaavia varusteita. Monenlaisia varusteita on saatavissa ja kylmäsuojaimiseen erikoistuneet kehittäjäyritykset ovat luoneet hyviä ratkaisuja kehon lämpimänä pitämiseen.

Tuleeko suksé vai monoo?

Hyvinvoivat työntekijät

Yrityksen menestys perustuu sekä henkilöstön että omistajien ymmärrykseen asiakkaiden tarpeista ja halusta palvella heitä. Hyvinvoiva työntekijä kykenee, haluaa ja jaksaa palvella asiakasta. Suomalaisten hiihtokeskusten valtteja ovat innovatiivisuus, ammattitaitoinen henkilöstö, lumivarmuus, turvallisuuteen panostaminen sekä laadukkaat varauskanavat, joiden saatavuutta kehitetään jatkuvasti. Henkilöstöltä vaaditaan henkistä joustavuutta ja fyysistä jaksamisista sekä sosiaalista sopeutumista, jotta he voivat tarvittaessa siirtyä tehtävästä ja paikasta toiseen.

Jotta työntekijä innostuu ja kiinnostuu työskentelemään sesongin tiukassa työtahdissa, on työnantajan huolehdittava kokonaisvaltaisesti työntekijöiden hyvinvoinnista. Vastuullisesti hoidettuna työhyvinvointiin sijoitettu raha tulee moninkertaisena takaisin. Työhyvinvointi on joka päiväistä arjen toimintaan ja kaikkien vastuulla, eikä se synny yksittäisillä tyky-tapahtumilla.

Hyvinvoivassa työyhteisössä

- tunnetaan työn tavoitteet
- jokainen kokee työpanoksensa tärkeänä
- ollaan motivoituneita ja vastuuntuntoisia
- ollaan avoimia ja luotetaan
- innostetaan ja kannustetaan
- kyetään hyödyntämään vahvuuksia ja osaamista
- annetaan ja saadaan myönteistä palautetta
- työmäärä on kohtuullinen
- puhutaan vaikeistakin ongelmista
- hallitaan muutostilanteita
- koetaan riittävästi itsenäisyyttä ja yhteenkuuluvuutta



Jotta työskentely on kaikille antoisaa ja sopuisaa, tulee kyetä yhteistyöhön erilaisen temperamentin omaavien työkavereiden kanssa. Temperamentti on osa persoonaa, joka näyttäytyy jokaisen ihmisen omanlaisena tapana toimia ja reagoida. Temperamenttia voi pitää osana inhimillisyyttä, sitä ei opita, eikä se juuri muutu elämän aikana. Työyhteisössä on hyvä olla työntekijöitä, joilla on erilainen temperamentti, koska temperamenttityypeillä on omat vahvuutensa. Jotta opitaan suvaitsemaan heitäkin, joiden kanssa henkilökemiat eivät aina kohtaa, on hyvä tiedostaa sekä omaa että toisten temperamenttia. Näin jokainen voi olla joustavampi ja ymmärtävämpi työkaveri. Temperamentteja ei voi ja eikä ole järkevää edes yrittää laittaa paremmuusjärjestykseen.

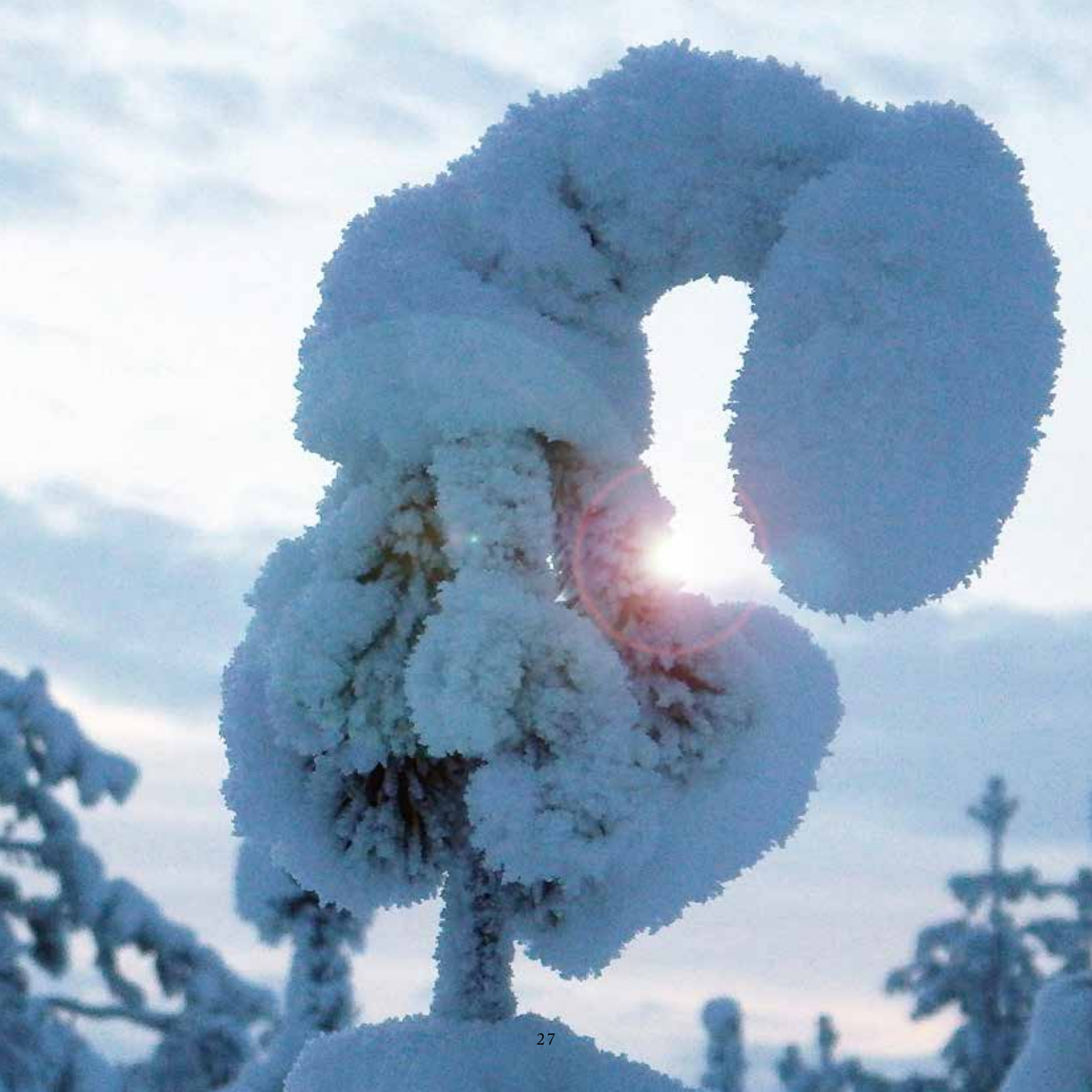


Pipo tiukalla!

Stressi

Stressi on kehon fysiologinen tapahtuma, jossa stressihormonin, kortisolin, erityis kasvaa. Lyhytaikainen kortisolin määrän kohoaminen parantaa suorituskykyä, mutta jatkuvana se uuvuttaa ja kuluttaa voimavaroja. Pitkään jatkuneen haitallisen stressin oireita ovat muun muassa unettomuus, ahdistuneisuus, jännittyneisyys, hermostuneisuus, haasteet keskittymistä vaativissa tehtävissä tai vaikeus muistaa tärkeitä asioita. Oireiksi voidaan luokitella epäsuoraan myös tietyt elämäntavat, kuten epäterveelliset ruokailutottumukset, alkoholin liiallinen käyttö ja tupakointi.

Haitallista stressiä syntyy, kun voimavarat ovat epätasapainossa vaatimusten kanssa, jos esimerkiksi työn vaatimukset kasvavat liian suuriksi tai työstä ei ehdi palautua. Hiihtokeskusten työajat ovat hyvin vaihtelevia ja sesongin määrittämiä. Yhtenä päivänä työt voivat alkaa aikaisin aamulla ja kestää pitkälle iltaan, seuraavana päivänä taas voidaan tehdä hyvinkin lyhyt työpäivä. Vuorotyötä tekevät ovat alttiita stressin aiheuttamille haitoille enemmän kuin säännöllistä työaika tekevät. Kun työ on vuorotyötä ja vieläpä epäsäännöllistä vuorotyötä, niin seurauksena voi olla merkittäviä unihäiriöitä sekä työ- että vapaapäivinä.



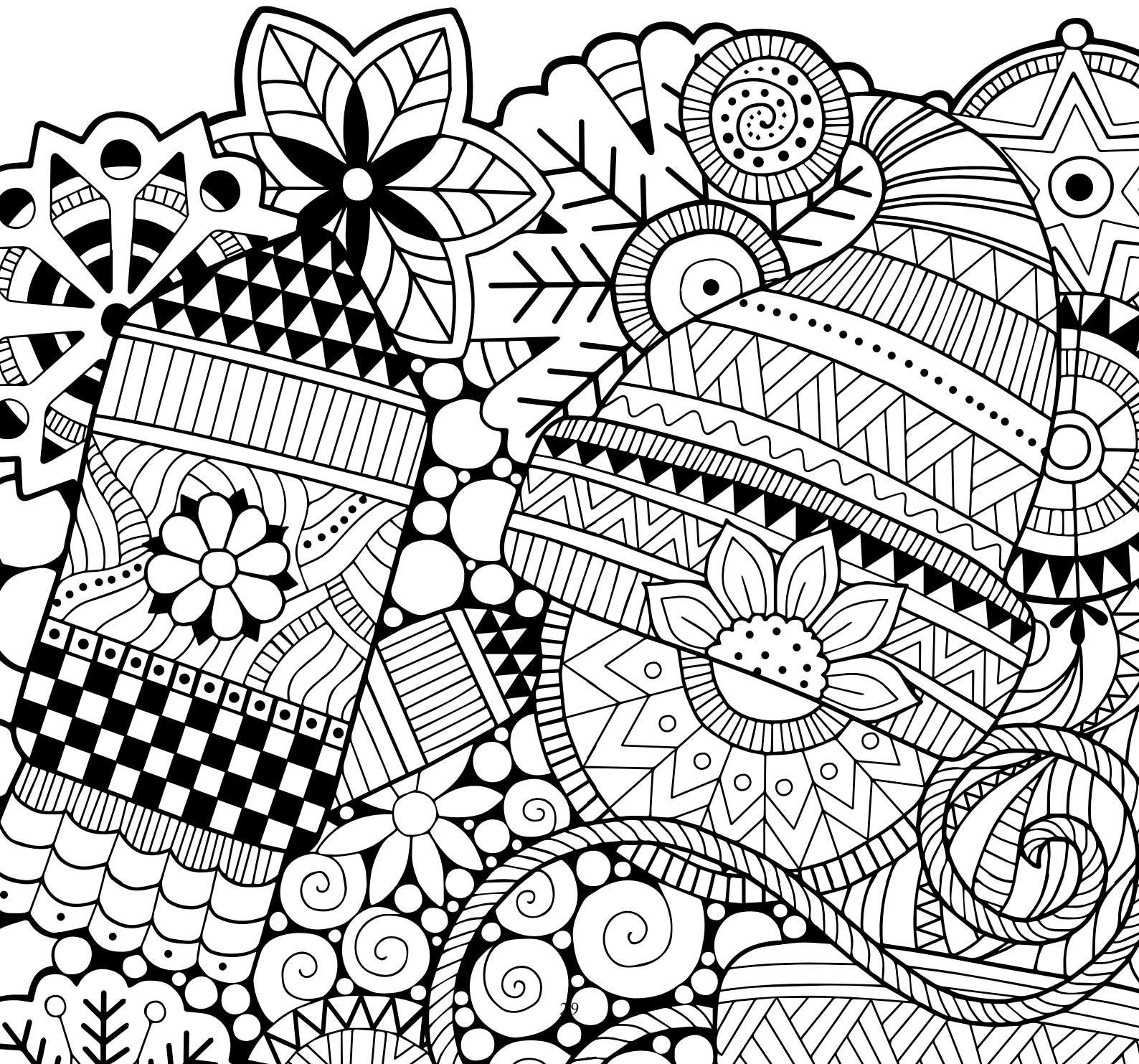


Epäsäännöllinen työaika vaatii oman itsensä johtamista, jotta osaa mennä oikeaan aikaan nukkumaan ja muutoinkin huolehtia omasta hyvinvoinnista. Illalla tulee olla tarkkana, ettei unohdu sähköisten välineiden seuraan tai vietä liian pitkään iltaa hyvässä seurassa, josta ei ole intoa lähteä nukkumaan. Töihin lähtiessä, ja jo aiemmin, on osattava varautua seuraavan päivän työvälineisiin, esimerkiksi on huomioitava lämmintä päälle ja tarvittavat turvavälineet.

Sesonkiaikaan työn ja vapaa-ajan erottaminen toisistaan on erittäin tärkeää. Hiihtokeskuksissa sesonkityöntekijä voi asua niin sanotuissa kimppekämpissä, jolloin uuden ympäristön lisäksi uutena huomioitavana asiana voi olla tulla myös uudet, asuinkaverit. On otettava huomioon kaikkien elintavat ja osattava mukauttaa oma toimintansa yhteisasumisessa. Jaettu työ ja arki vaativat jatkuvaa ja läheistä vuorovaikutusta, mikä voi johtaa haastaviin tilanteisiin. Tämä voi lisätä omalta osaltaan haitallista stressiä, ja on sekä unen että kokonaisvaltaisen levon näkökulmasta riski.

Hiihtokeskuksissa haitallista stressiä voi aiheuttaa huomaamatta ja tiedostamatta myös pitkä pimeä talviaikaan tapahtuva työskentely. Valo on merkittävässä roolissa hyvinvoinnin ylläpitämisessä niin päivittäin kuin pitemmänkin ajan jakson aikana. Valoa tulisi saada tasaisesti päivittäin elimistön tasapainoisen hallinnan kannalta, niinpä kaamosmasennus voikin olla yllättävä tulainen, jos ei ole elänyt sen kanssa tai ei ole osannut siihen varautua.

Haitallista stressiä voi opetella hallitsemaan, jotta se ei johda uupumukseen. Joku kokee hyvänä keinona esimerkiksi rentoutumisen, joogan tai musiikin kuuntelun. Jollekin voi olla rauhoittavaa käsillä tekeminen. Viereisen sivun aikuisten värityskuvaa voi kuvittaa vaikkapa palaverissa. Jollekin se on myös hyvä keino keskittyä kuuntelemaan.





Hyvä voitelu kannattaa aina

Palautteen antaminen

Asiallisen palautteen antaminen ja saaminen on tärkeää koko työyhteisölle. Henkilöstöä motivoi ja sitouttaa henkilökohtaisen palautteen antaminen välittömästi tai seurantakaussittain. Palautteen annon jälkeen oletetaan, että asialle tehdään sen vaatimat toimenpiteet. Motivaatiota lisää mahdollisuus seurata ilmoitusten ja toimenpiteiden etenemistä.

Miettikää porukalla, miten on hyvä antaa rakentavaa palautetta.

- Missä tilanteessa?
- Milloin?
- Mistä asioista?
- Millä tyylillä?
- Ketä voi olla läsnä?

Johdon antama palaute koetaan usein tärkeäksi ja myönteiseksi asiaksi työyhteisöissä. Palautteella voi kuitenkin olla sekä myönteinen että kielteinen vaikutus. Etenkin ylimmältä johdolta toivotaan myönteistä huomiota työstä ja onnistumisista. Kiittävä palaute motivoi ja auttaa kehittymään työssä. Toisaalta etenkin lähijohtajien ei välttämättä toivota antavan edes kiittävää palautetta. Tämä korostuu töissä, joissa lähijohtaja ei yleensä ole läsnä töissä. Palautteen anto edellyttäisi lähijohdolta läsnäoloa, joka itsenäisissä työtehtävissä voidaan kokea ”niskaan hengittämiseksi” eli



holhoavaksi epäluottamukseksi. Liiallinen palaute voi myös vaarantaa työnteon rentouden, sillä työn koetaan onnistuvan parhaiten, kun sitä tehdään vapaan keskinäisen luottamuksen vallitessa, ei jonkun vahtiessa ja arvioidessa työsuorituksia.

Pohtikaa, miten on hyvä vastaanottaa palaute.

Kiitokset luovat hyvää yhteishenkeä, oikein esitettyinä ne voivat jopa laukaista risiriitoja, eivätkä maksa mitään. On siis erittäin tärkeää kiittää ja osoittaa huomaneensa toisen onnistuminen. Myös kriittinen palaute on hyvä kyetä antamaan puolin ja toisin. Näin lisätään kaikkien luottamusta ja uskallusta jakaa erilaiset näkemykset ja kokemukset tarvittaessa.



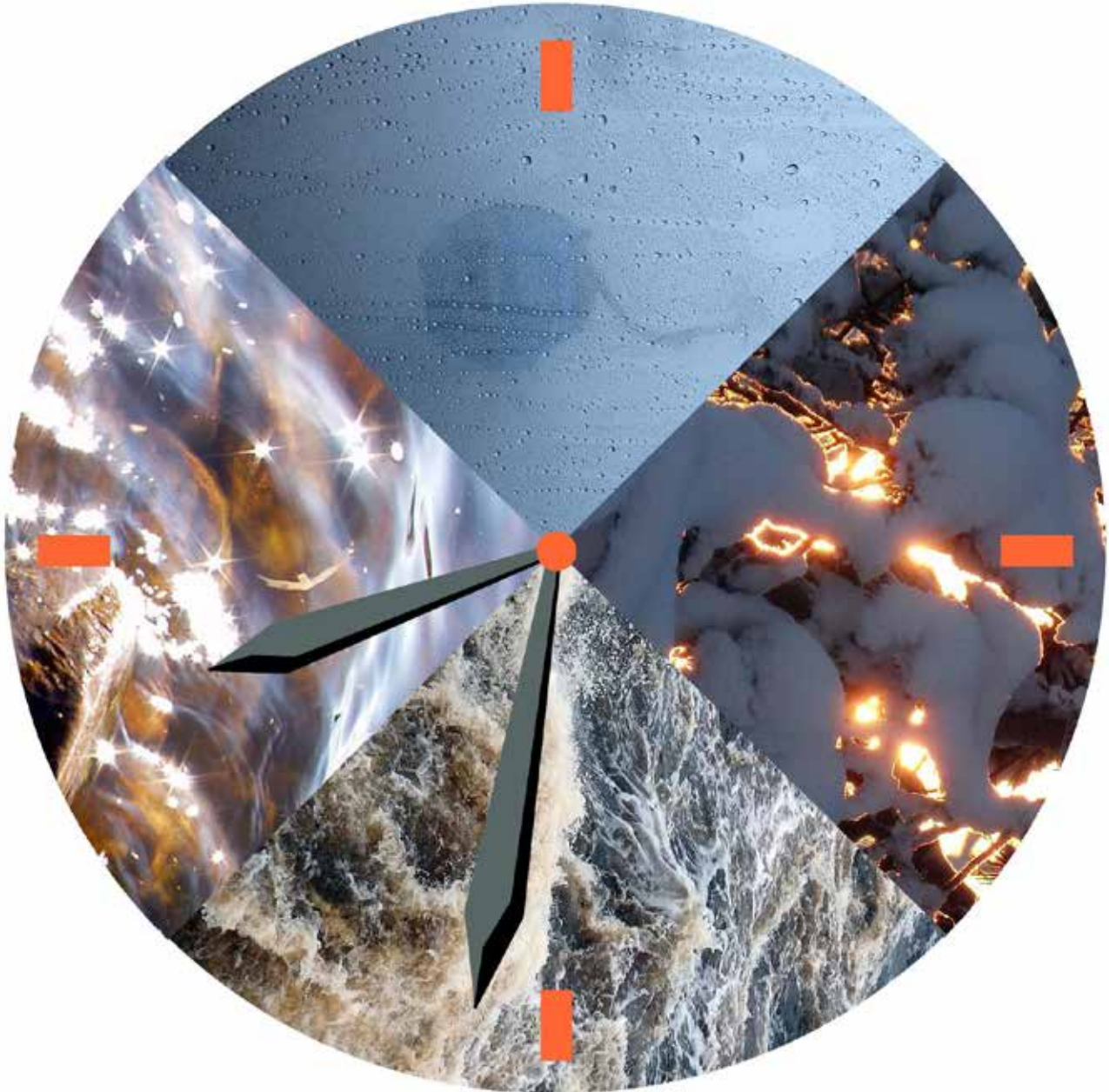
Kaamoksen kimalluksesta yöttömään yöhön

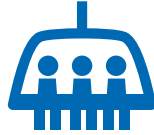
Vuosikello

Suunnitelkaa työpisteeseenne turvallisuuden vuosikello. Huomioikaa ja kirjatkaa kaikki esille tulevat ideat. Iso paperi auttaa suunnittelua. Vuosikello voi olla millainen tahansa, oleellista on, että se on selkeä ja sisältää oleelliset huomioitavat asiat. Olisi hyvä, jos vuosikello toimisi yhteen toisten saman organisaation vuosikellojen kanssa.

Vuosikello on työväline, johon kirjataan vuoden aikana tapahtuvia työtehtäviä ja asioita. Se on työväline kaikille työyhteisön työntekijöille. Vuosikello voi kohdentua koko organisaatioon, sen osaan tai vaikkapa tietyille työntekijäryhmälle. Se sisältää erilaisia tehtäviä organisaatiossa, kuten rekrytoinnin aloitus tulevaan kauteen tai rakennusten korjaukset. Siihen voidaan kirjata myös koko vuoden jatkuvina olevia tehtäviä, kuten esimerkiksi viikkopalaverit.

Yhteen vuosikelloon voi yhdistää useita vuosikelloja, jotka auttavat ymmärtämään organisaation muiden osastojen tehtäviä ja mahdollistavat joustavamman yhteistyön. Kerran kunnolla tehty vuosikello hyödyntää seuraavien vuosien suunnittelua ja se on helppo päivittää. Se voi olla ulkonäöltään oman organisaation näköinen eli tehdään juuri omaan tarpeeseen soveltuvaksi.





Yhdessä huipulle

Osallistava johtaminen

Osallistavalla johtamisella tarkoitetaan johtamistapaa, jossa johto mahdollistaa työntekijöiden osallistumisen työyhteisöä koskevien asioiden suunnitteluun ja päätöksentekoon. Osallistava johtaminen parantaa työyhteisön jäsenten hyvinvointia ja sitoutumista sekä yritystoiminnan tuloksellisuutta paremmin kuin perinteinen autoritaarinen, käskyttävä johtaminen. Osallistamalla tehdyt päätökset hyväksytään työntekijöiden keskuudessa yleensä hyvin, sillä päätöksissä on mahdollista huomioida eri näkökulmia paremmin kuin ilman osallistamista.

Hiihtokeskuksissa osallistava johtajuus ei yleensä ole jatkuva vaan tilannekohtainen toimintatapa. Työntekijöiltä kysytään kehittämisideoita yksittäisiin kehittämiskohteisiin, mutta päivittäisessä työssä syntyneet kehittämisideat voivat jäädä toteutumatta. Esteenä voi olla, että kehittämisestä päättävät henkilöt eivät saa tietoonsa työntekijöiden kehittämisideoita. Ideat voivat myös jäädä esimerkiksi ajan puutteessa toteuttamatta.

Vaikka hiihtokeskuksissa osallistava johtaminen ei useinkaan toteudu suunniteltuna osana johtamista, sitä toteutetaan monin tavoin päivittäistyössä. Osallistava johtaminen toteutuu silloin sen kummemmin suunnittelematta, yhdessä porukalla töitä tekemällä. Muodollisen johtajuuden tarve on pienin, kun työntekijät hallitsevat työtehtävät hyvin ja pystyvät kantamaan vastuuta työstä.

Osallistava johtaminen ei ole vain johtajien toteuttamia toimenpiteitä vaan ihmisten välistä vuorovaikutusta, joka edellyttää työyhteisön jäseniltä keskinäistä luottamusta ja toistensa arvostamista. Lisäksi onnistuminen vaatii panostuksia, jotka vaihtelevat hierarkian eri tasoilla.

Työpaikalla olevia asioita	Ainahan se on näin	Aika usein	Enpä oikein tiedä	Joskus harvoin	Ei kyllä koskaan	Kommentti: Miten korjata asiaa?
Työt on suunniteltu kunnolla						
Meille palkataan osaavaa porukkaa						
Voin esittää kehittämisideoita						
Tapaan lähintä osastoni vastaavaa						
Meillä on riittävästi keskustelutilaisuuksia						
Voin tavata ylintä johtoa						
Työntekooni luotetaan						
Mielipiteeni otetaan huomioon työasioissa						
Meitä kohdellaan tasapuolisesti						
Saan viestit ajoissa						
Saan vastuullisia tehtäviä						
Työilmapiiri on hyvä						

Mitä osallistava johtaminen ei ole?

- käskemistä, kyttämistä ja holhoamista
- turhia palavereja
- kehittämisideoiden keräämistä ilman käytännön toteutuksia
- toivoa, että asiat muuttuvat ilman että tarvitsee ottaa vastuuta muutoksesta
- yhteisten pelisääntöjen puuttumista
- yksisuuntaista viestintää
- palautteenantoa, jolla ei ole selkeää osallistumista vahvistavaa tavoitetta

Mitä osallistava johtaminen edellyttää...

...ylimmältä johdolta?

- työyhteisön kokonaisuuden koordinoointia, esim. kehittämistoiminta ja rekrytointi
- kehittämisideoiden toteuttamisen mahdollistamista: taloudelliset ja ajalliset resurssit
- vuorovaikutuksen mahdollistamista, esim. keskustelutilaisuuksien järjestäminen
- näyttäytymistä päivittäistyössä ainakin silloin tällöin, esim. kuulumisten kysely työntekijöiltä ja kiittäminen hyvin tehdystä työstä

...keskijohdolta?

- vastuun jakamista työntekijöille
- työntekijöiden kuuntelemista sekä mielipiteiden ja kuulumisten kyselemistä
- läsnäoloa päivittäistyössä ja hyvänä esimerkkinä toimimista, esim. ahkeruus, ystävällisyys, hyvät käytöstavat
- viestinvälittämistä työntekijöiltä ylimmälle johdolle ja päinvastoin

...työntekijöiltä?

- vastuunottoa omaa työtä koskevista asioista, tarvittaessa myös yli osastorajojen
- tahtoa ja kykyä ratkaista työssä kohdattuja ongelmia
- vastuunottoa työyhteisön sosiaalisesta ilmapiiristä ja yhteisiin tavoitteisiin pyrkivästä yhteistyöstä
- uskallusta antaa palautetta ja kehittämisideoita johdolle

Kokemus opettaa

Kerran sain kapulasta päähän, mutta nyt osaan olla tarkkana!

Alussa panikoin, kun tuli jonoa. Sitten opin keskittymään yhteen asiakkaaseen kerralla.

Oikealle!

RYHTYÄ

SINÄ EILEN

KIRPEÄ

KUNNIA

STORM TRACKER YMS.

HOMMAT

YHTIÖ

CHAT-APP+GALLERIA

WATTS

PYYDYKSISTÄ

"JORMA TIITTA-NEN"

SITÄKIN VOI HEITTÄÄ

PITÄÄ AANTAA AUTOSSA

Tässä taas ollaan!

POHJAN-MAALLA

SIIDA ARKTIKUM

SAAME-LAIS-NIMI

EPÄ-MIELLYT-TÄVIÄ

"NUORIA"

PAHAN VALLASSA

"KERMAA" UKRAINAA

ROSKA

HYVÄ MASULLE

HOLO-PAINEN & KAIMA SUUT-TUA PIERRE

PYYNTÖ BLOM LEMMI-KILLE PAKKA-NEN

X2

ISOT KEMUT

VALKEA JUMIS-SA?

ORAVA

NAINEN TAI MIES

TEA

APRILIA

KUNTA IYYT- JA NEN& RASKY "ENKELIT" KELVOTON

EI JULKKIS

VÄKI-VIINAT

NOITA

TERÄVIÄ AATE K K -

HARVI-NAINEN MIES

JOSKUS TAR-PEEN

FULL

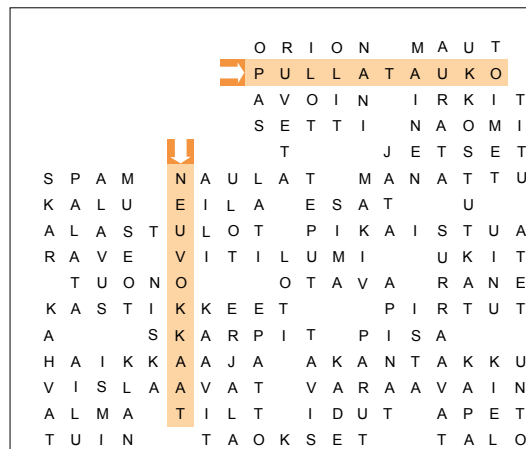
SUKUA

MEDIA

no

Copyright Virpi Tökkäri

Ristikon ratkaisu



Kirjallisuutta

Manka, L., Kaikkonen, M-L & Nuutinen, S. 2007. Hyvinvointia työyhteisöön: Eväitä kehittämistyön avuksi. Tampere. Tampereen Yliopisto & Euroopan sosiaalirahasto.

Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki. Edita Prima Oy.

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto 2015. Turvallisusselvitys. Tukes-ohje 9/2015.
Viitattu 20.9.2017 http://www.tukes.fi/Tiedostot/Tukes-ohjeet/Tukes-ohje_9_2015_Turvallisusselvitys.pdf.

Työsuojeluhallinto 2017. Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu.
Viitattu 9.9.2017. <http://www.tyosuojelu.fi/tyoterveys-ja-tapaturmat/onnettomuuksien-ehkaisy>.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Tökkäri., V, Iivari, P., Maaninka, T. & Rahkola, M. (2017). Osallistavalla johtamisella työhyvinvointia ja turvallisuutta hiihtokeskuksissa. Rovaniemi. Lapin yliopisto.

Viitala, R. 2014. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Helsinki. Edita Publishing Oy.



HUIPPU HOMMA

TÖISSÄ HIIHTOKESKUKSESSA

Tämä käytännönläheinen opas käsittelee hiihtokeskustyöntekijöiden työhyvinvointia, työturvallisuutta ja osallistavaa johtamista sekä työntekijän että johtamisen näkökulmasta. Opas sisältää pohdintatehtäviä, joita voidaan työyhteisöissä miettiä yksin ja yhdessä. Opasta voidaan myös hyödyntää aihealueittain pala-vereissa ja yhteistoiminnallisissa tilanteissa keskustelun ja tekemisen virikkeenä. Oppaan tavoitteena on, että niin uudet kuin kokeneet työntekijät kiinnittävät entistä enemmän huomiota työhyvinvoinnin ja -turvallisuuden edistämiseen työpaikallaan. Lisäksi oppaassa on osallistavaa johtamista koskevaa tietoa, joka tukee johtoa tarjoamaan työntekijöille mahdollisuuden osallistua työyhteisöä koskevien asioiden suunnitteluun ja kehittämiseen.