



# **TYÖHYVINVOINNIN KOKEMUKSIA TAMPEREEN VIIKINKIRAVINTOLA HARALDISSA**

Heidi Kosonen

Opinnäytetyö  
Marraskuu 2011  
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen  
koulutusohjelma  
Tampereen ammattikorkeakoulu

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Tampere University of Applied Sciences

## TIIVISTELMÄ

Tampereen Ammattikorkeakoulu  
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

KOSONEN, HEIDI: Työhyvinvoinnin kokemuksia Tampereen Viikinkiravintola Haraldissa  
Opinnäytetyö 67 s., Liitteet 3 s.  
Marraskuu 2011

---

Ajatus työhyvinvoinnin tutkimisesta Viikinkiravintola Haraldissa syntyi henkilökohtaisen kiinnostuksen kautta, sillä useat työntekijät vaihtoivat työpaikkaa kesän ja alkusyksyn aikana. Työn aihe ja aloite lähti siis tekijästä itsestään, mutta sai hyväksynnän ravintolapäälliköltä. Varsinaista tilausta työlle ei kuitenkaan ollut. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui narratiivinen tutkimus, joka perustuu tutkimusjoukon omille tarinoille ja kirjoituksille liittyen heidän työhyvinvointiinsa. Tutkimuksen aineisto kerättiin työntekijöiltä kirjeen tai esseiden muodossa. Kirjoituksia sain yhteensä seitsemän, joista osa oli erittäin hyviä ja syvällisiä ja osa hieman pinnallisempia. Lisäksi tutkimusaineiston täydentämiseksi käytettiin havainnointia. Havainnointi oli epäsystemaattista, sitä tehtiin jo ennen tutkimuksen aloitusta.

Työn teoria perustuu Maslowin tarvehierarkiaan, jolla on viisi porrasta, psykofysiologiset, turvallisuuden, liittymisen, arvostuksen ja itsensä toteuttamisen tarpeet. Työssä päätarkoitus oli kuitenkin kerätä tietoa hyvinvoinnista ja arvioida sitä saatujen tulosten perusteella. Tuloksien perusteella laadittiin myös kehitysideoita työhyvinvoinnin parantamiseksi. Työssä pääpaino oli muun muassa työhyvinvoinnilla, narratiivisella tutkimuksella ja havainnoinnilla, niiden käsitteiden avaamisella ja tuloksilla.

Tutkimuksen lopuksi todettiin, että työhyvinvointi on pääsääntöisesti hyvää, mutta parannettavaakin löytyi. Työntekijöitä ja heidän hyvinvointiaan rasittivat muun muassa painavat astiat, pitkät välimatkat isossa salissa ja toisinaan henkilökunnan pienet erimielisyydet ja väsymys.

---

Avainsanat: Työhyvinvointi, fyysinen hyvinvointi, psyykinen hyvinvointi, Viikinkiravintola Harald, narratiivinen tutkimus, havainnointi

## ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Service Management

KOSONEN, HEIDI: Welfare at Work in Viking Restaurant Harald

Bachelor's thesis 67 pages, appendices 3 pages  
November 2011

---

The idea to study welfare at work in Viking Restaurant Harald came from a personal interest because many of the employees have changed jobs during last summer and autumn. The idea and theme for the work came from the student herself but was accepted by the restaurant manager. The narrative research method was chosen as the research method. This was based on the employees' own stories and writings about the welfare at work. Material for the study was collected by asking the employees to write a letter or an essay. Seven writings were received, some of them were deep reflections but some were just superficial thoughts. To complete the research, observation was used as an additional method. Observation was not systematic and it was done during a long time before the research.

The theory section of this thesis was based mostly on Maslow's hierarchy of needs. There were five steps of needs, which have to be achieved before the employee can feel well. The main purpose of this work was to gather the information about the welfare at Harald and to evaluate it by the results. Based on the results, some proposals were made to improve the welfare. Focus of the thesis was on welfare, narrative research and observation, on opening the concepts and on the results of the research.

At the final stage of the research it can be seen that welfare at Harald is generally at a good level. Causes for a strain were for example long distances in the restaurant, disagreements between the employees and exhaustion.

---

Key words: Welfare at working, emotional welfare, physical welfare, Viking restaurant Harald, narrative research, observation

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	5
1.1	Viikinkiravintola Harald Oy .....	6
1.2	Tutkimustehtävä.....	8
2	TYÖHYVINVOINTI.....	9
3	TYÖHYVINVOINNIN VIISI PORRASTA .....	11
3.1	Psyko-fysiologiset perustarpeet .....	13
3.1.1	Fyysinen kuormitus .....	14
3.1.2	Psykososiaalinen kuormitus .....	15
3.1.3	Kognitiivinen kuormitus .....	15
3.2	Turvallisuuden tarve.....	19
3.2.1	Työpaikan altisteet .....	20
3.2.2	Turvallinen työyhteisö.....	22
3.3	Liittymisen tarve .....	24
3.4	Arvostuksen tarve .....	26
3.5	Itsensä toteuttamisen tarve .....	28
4	AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA .....	30
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	31
5.1	Tutkimusstrategia ja sen valitseminen .....	31
5.2	Tutkimusmenetelmät.....	32
5.3	Tutkimusmateriaalin hankinta .....	33
5.4	Aineiston analysointi ja tiedon käsittely.....	35
5.5	Tutkimuksen luotettavuus .....	37
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	38
6.1	Tietoa vastaajista .....	38
6.2	Psyko-fysiologinen hyvinvointi .....	39
6.3	Turvallisuuden kokeminen Tampereen viikinkikylässä.....	43
6.4	Yhteenkuulumisen tunne ja työilmapiiri.....	47
6.5	Arvostuksen tarpeen toteutuminen .....	50
6.6	Itsensä toteuttamisen kokemukset Haraldissa.....	53
7	Yhteenveto ja Kehitysideat .....	55
7.1.1	Fyysinen hyvinvointi .....	55
7.1.2	Henkinen hyvinvointi .....	57
8	POHDINTA .....	61
	LÄHTEET.....	62
	LIITTEET.....	65

## 1 JOHDANTO

Työhyvinvointi on tärkeä osa työssä viihtymistä ja tyytyväisyyttä omaa työtä kohtaan. Työhyvinvointi tarkoittaa, että työ on mielekäästä, palkitsevaa ja kehittävästä työyhteisössä ja -ympäristössä, jotka tukevat työuraa ja edistää terveyttä. (Työterveyslaitos 2010, työhyvinvointi.) Työhyvinvointi ja työssä viihtyminen vaikuttavat työntekijöiden vaihtuvuuteen, joka on ravintola-alalla suurta ja on sen takia tärkeää myös kulujen rajoittamiseksi. Uusien työntekijöiden rekrytointi ja koulutus on sekä aikaa, että rahaa vievää, joten on viisasta panostaa jo olemassa olevan henkilökunnan hyvinvointiin. (Työsuojeluhallinto, Henkinen jaksaminen työssä)

Halusin tehdä tutkimusta työhyvinvoinnista Viikinkiravintola Harald oy:ssä. Tutkimusstrategia, eli lähestymistapa on tapaustutkimus, sillä tutkittava joukko on melko pieni ja se on sidoksissa toisiinsa. Tutkimusmenetelmänä on narratiivinen, eli kerronnallinen tutkimus. Analysoin aineistoa, jota olen henkilökunnalta saanut. Pyysin Haraldin työntekijöitä kirjoittamaan kirjeen tai esseeseen tyypillisen kirjoitelman omasta työhyvinvoinnistaan. Ongelmana oli alusta asti se, kuinka saisin riittävästi aineistoa analysoitavaksi.

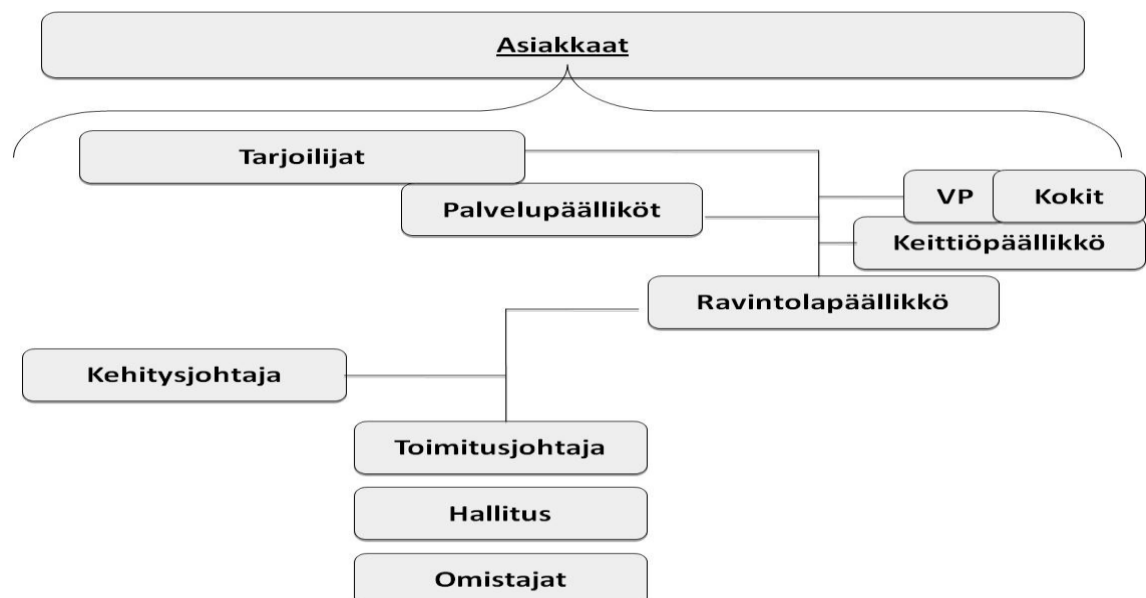
Haraldin toiminta pohjautuu Suureen Kirjaan, joka muodostaa perustan Harald-ravintoloiden johtamiselle ja menestymiselle. Suureen Kirjaan on kirjattu Haraldin brändistrategia. Se tukee yhteisen näkemyksen muodostumista Haraldista ja varmistaa, että yksittäisissä ravintoloissa tehtävät päätökset ja käytännön toimenpiteet ovat yhdenmukaiset strategisten linjausten kanssa. Viikinkiravintola Harald Oy:n toimitusjohtaja Keijo Hyvönen vastaa koko yrityksen toiminnasta ja lisäksi jokaisessa ravintolassa ravintolapäälliköllä on vastuu siitä, että toiminta on Suuren Kirjan määrittelemien arvojen, visioiden ja tavoitteiden mukaista.

## 1.1 Viikinkiravintola Harald Oy

Tutkin työssäni työhyvinvointia Viikinkiravintola Haraldin Tampereen toimipisteessä, riippumatta toimenkuvasta, työsuhteen laadusta tai asemasta työyhteisössä. Laadin parannus- ja kehitysehdotuksia saamieni tulosten pohjalta. Viikinkiravintola Haraldilla on tällä hetkellä kuusi toimipistettä, joissa työskentelee vakituisesti noin 60 henkilöä, jonka lisäksi käytetään työvoimaa välittäviä yrityksiä; Extremely Nice Job Oy, Staffpoint.

Ensimmäinen Viikinkiravintola perustettiin Tampereelle vuonna 1997, jolloin Haraldin omisti Hallman-yhtiöt. Myöhemmin perustettiin ravintolat samalla konseptilla Turkuun, Kuopioon ja Jyväskylään, minkä jälkeen Hallman-yhtiöt myivät ravintolatoimintansa ja perustettiin Viikinkiravintola Harald Oy. Viikinkiravintola Harald Oy:n enemmistön omistaa Helmet Business Mentors Oy:n keräämä sijoittajaryhmä. Tavoitteena on, että vuoden 2011 loppuun mennessä Suomessa olisi seitsemän Viikinkiravintolaa.

Alla oleva kuva havainnollistaa, kuinka koko henkilökunta toimii markkinointikeinona asiakkaille.



KUVIO 1 Viikinkiravintola Harald Oy:n organisaatiokaavio

Viikinkiravintola Harald Oy:lle on laadittu Suuri Kirja, josta selviää sekä arvot, visio että strategiat. Haraldin tavoitteena on tarjota asiakkaalle elämyksiä viikinkityylillä. Sisustuksen ja tarjoilijoiden työllä on suurin merkitys tämän elämyksen aikaan saamiseksi. Sisustusta on mietitty tarkkaan ja siihen on panostettu, seiniltä löytyy taljoja, täytettyjä eläimiä, käsityönä valmistettuja miekkoja ja muuta rekvisiittaa. Lisäksi astiat poikkeavat huomattavasti yleisesti ravintoloissa käytettävistä, sillä posliinisten ja lasisten astioiden sijaan käytetään savesta käsin valmistettuja sekä puisia astioita. Myös ruokalistan laatimiseen käytetään aikaa ja kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa sen sisältöön niin halutesaan. Listalta löytyy monipuolisesti riistalihoja ja perinteisiä raaka-aineita viikinkimäiseen tapaan valmistettuna. Haraldin pyrkimyksenä on erottua kilpailijoistaan juuri ruokalistan erilaisuudella ja hyvällä palvelulla.

Yksi Suuren Kirjan visioista on, että Viikinkiravintola Harald olisi ravintola-alan paras työpaikka, johon haluaisivat sekä alan opiskelijat, että ammattilaiset. Syksyllä 2010 Haraldissa tehtiin kysely työntekijöille ravintola-alan parhaan työpaikan aseman saavuttamiseksi. Kyselyssä pyrittiin selvittämään mistä tunnistaa hyvän työpaikan ja mitä siellä ei saa olla yleisellä tasolla, ei erityisesti Haraldissa. Tulokset olivat melko ennalta arvattavia ja samankaltaisia eri yksiköiden välillä. Työhön on liitetty yhteenveto kyselyn tuloksista. Yhteenvedosta ei kuitenkaan selviä, se kuinka asiat tällä hetkellä ovat Viikinkiravintola Haraldissa. (Liite 1)

## 1.2 Tutkimustehtävä

Kehittämistehtävän määrittämisellä pyritään selvittämään työn päämäärä, toimenpide tai muu tuotos, jonka avulla päästään entistä parempiin tuloksiin. Kehittämistehtävää määritettäessä on tärkeää pohtia huolellisesti, mikä työ tarkoitus ja toiveet sitä kohtaan ovat. Liian suurpiirteinen tavoite ei anna tukea käytännön toiminnalle ja uusien tapojen käyttöön otolle. Kehittämistyön onnistumisen kannalta on tärkeää asettaa sille luotettavat mittarit, joilla voidaan myöhemmin arvioida tuloksia. ( Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2009, 33) Narratiivisen tutkimuksen kehittämistehtävää on vaikea määritellä tarkasti, sillä mitään odotuksia ei voida asettaa eikä näin ollen voi tietää mikä työntekijöiden mielestä kaipaa kehitystä. Kuitenkin suurpiirteinen kehittämistehtävä on tässä työssä työhyvinvoinnin kehittäminen niin, että kaikki työntekijät kokisivat työteon mielekkääksi, eikä se olisi kohtuuttoman raskasta.

Kehittämistehtävä eroaa tutkimusongelmasta, sillä tutkimusongelma on pikemminkin kysymys, johon tutkimuksella etsitään vastausta (Ojasalo ym. 2009, 34) . Tutkimusongelmana voidaan tässä työssä pitää kysymyksiä: ”Mikä vaikuttaa työhyvinvointiisi?” ja ” Miten koet työhyvinvointiisi?”. Työn tutkimusmenetelmän takia varsinaisia tutkimuskysymyksiä ei ole esitetty tutkimuksen kohdehenkilöille, vaan narratiivisen tutkimuksen periaatteen mukaan henkilöillä on mahdollisuus kertoa juuri siitä, mikä heistä tuntuu oleelliselta (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara. 1997. 207).



## 2 TYÖHYVINVOINTI

Hyvinvoinnin käsitteellä on pitkä historia ja työhyvinvointi on siihen verrattuna uusi asia. Hyvinvoinnin perusedellytyksiä on, että ihmisen tärkeät perustarpeet tulevat tyydytetyiksi ja, että tavoitteet ja unelmat elämässä toteutuvat tai ovat kohtuullisesti toteutettavissa. Päämäärät ja sitoutuminen tehtäviin luovat myös osaltaan hyvinvointia. Työelämän laadun käsite on syntynyt vasta viime aikoina, kun työn merkitystä elämään on enemmän tutkittu. Työelämän laatuun liittyviä seikkoja ovat muun muassa oppiminen ja sosiaalinen elämä. (Aaltonen ym. 2009.) Suomalaisen työsuojelusanaston mukaan määriteltynä työhyvinvointi on Työntekijän psyykkinen ja fyysinen olotila, jonka perusta on työn, työympäristön ja vapaa-ajan sopiva rytmitys. Sen mukaan työhyvinvointia edistävästä tekijöistä tärkeimpiä ovat ammattitaito ja työn hallinta. (Forsell ym. 2006.)

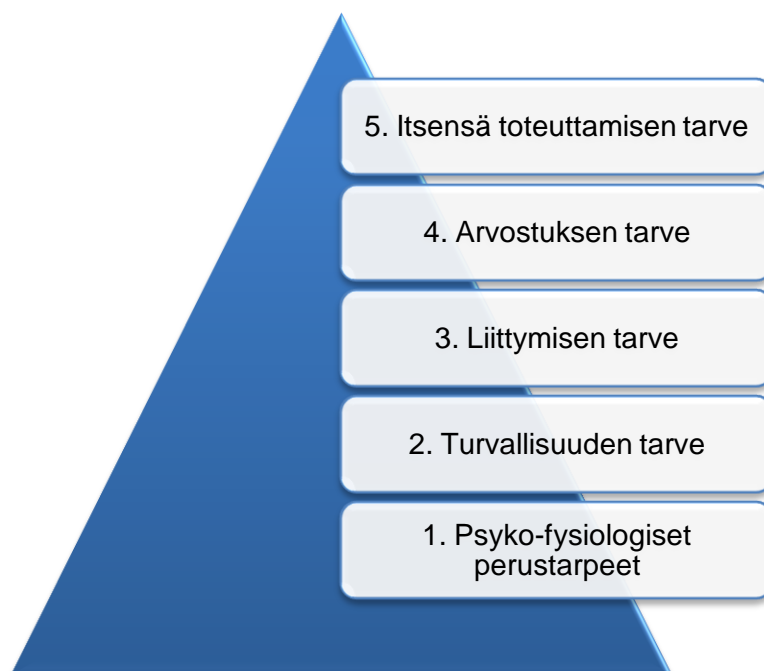
Työterveyslaitoksen projektissa, *Well-being at Work – New Innovations and Good Practices*, on tultu siihen lopputulokseen, että parhaiten työsuojelusanaston määritelmää voidaan täydentää tekemiseen ja uuden tyyppisiin tuloksiin perustuvalla määritelmällä. Määritelmän mukaan työhyvinvointi tarkoittaa turvallista, terveellistä ja tuottoisaa työtä hyvin johdetussa yhteisössä ammattitaitoisten työkavereiden kanssa. Työntekijät kokevat tällaisessa yhteisössä työnsä merkitykselliseksi ja palkitsevaksi, lisäksi työn koetaan tukevan elämänhallintaa. (Aaltonen ym. 2009.)

Työhyvinvointi tarkoittaa, että saa tehdä mielekästä työtä, onnistumisia kokien turvallisessa, terveyttä edistävässä ja työssä kehittymistä tukevassa työympäristössä ja – yhteisössä (Työterveyslaitos 2011). Työhyvinvointi on yksi yrityksen menestyksen avaintekijöistä. Ihmiset ja heidän hyvinvointinsa antaa mahdollisuuden asioiden pyörimiseen ja toimintaan, sillä laitteetkaan eivät toimi ilman valmistusta, huoltoa ja ohjausta. Työhyvinvoinnin lähtökohtana voidaan pitää ihmisen henkistä, fyysistä sekä sosiaalista hyvin voimista, jos jokin näistä lenkeistä ei ole kunnossa ihminen ei kykene tekemään työtään kunnolla (Rauramo 2008, 30).

Työhyvinvoinnista huolehtiminen on kannattavaa paitsi työntekijän itsensä, myös yrityksen ja työyhteisön kannalta. Hyödyt näkyvät myös kansantaloude-

sa. Työhyvinvointi ilmenee muun muassa tuottavuutena, työurien pitenemisenä, työpoissaolojen vähenemisenä, oppimisena, toiminnan tuloksen paranemisena, laadun paranemisena ja stressin vähenemisenä. ( Aaltonen ym. 2009.) Hyvinvoivaa työyhteisöä voidaan työterveyslaitoksen mukaan pitää yrityksen tärkeimpänä voimavarana. Vaikka työhyvinvointikuluja pidetään usein vain kustannuksena, sen tuottama hyöty nähdään joskus jopa kuusinkertaisena. Työhyvinvointiin panostettu euro poikii parhaassa tapauksessa kuusi uutta. (Työterveyslaitos, Työhyvinvointi ja tuottavuus, 2011.)

### 3 TYÖHYVINVOINNIN VIISI PORRASTA



KUVIO 2. Työhyvinvoinnin portaat – malli (Rauramo 2004, muokattu)

Abraham Maslowin motivaatioteorian (1943) pohjalta on luotu malli, jolla pyritään kuvaamaan työhyvinvoinnin osa-alueita. Maslowin teorian mukaan ihmisen tarpeet muodostavat hierarkian, jonka korkeimmalla portaalla on itsensä toteuttamisen tarve, joka on tärkein toiminnan voiman lähde. Maslowin neljä muuta porrasta ovat fysiologiset tarpeet, turvallisuuden, rakkauden ja arvostuksen tarpeet. (Rauramo 2008, 29.)

Työhyvinvointi on kokonaisuus, joka muodostuu fyysisistä asioista, kuten perusturvallisuudesta työpaikalla ja työoloista. Jos fyysinen työhyvinvointi ei ole kunnossa, ei työtä, työpaikkaa ja työyhteisöä pystytä kehittämään, niin että saavutettaisiin hyvä psyykinen ja sosiaalinen hyvinvoinnin taso. Fyysisen hyvinvoinnin osa-alueita ovat muun muassa terveyteen ja työoloihin liittyvät seikat. Jos työntekijän fyysinen terveys pettää, sillä on merkittäviä vaikutuksia myös muihin hyvinvoinnin alueisiin. Fyysisiä perustarpeita ovat muun muassa tarve hengittää, syödä, nukkua ja puhdistaa elimistöä aineenvaihdunnan avulla. Jos kaikki ihmisen tarpeet jäävät tyydyttämättä, fysiologiset tarpeet säätelevät ihmisen toimintaa, sillä ne dominoivat ihmistä ja muut tarpeet väistyvät. Vasta kun perustarpeet on tyydytetty uusi, korkeampi tarve siirtyy motivoivaksi. (Rauramo 2008. 30.)

Turvallisuudentunteen kokemukset ovat perustarpeiden jälkeen seuraava tavoite ihmisen hyvinvoinnin kannalta. Turvallisuuden tarve liittyy tasapainon ja pysyvyyden säilyttämiseen maailmassa, joka saattaa ajoittain tuntua jopa kaoottiselta. Turvallisuuden kokemuksilla on useimmiten psykologisia piirteitä ja liittyvät paitsi työelämään, myös perhe-elämään, parisuhteeseen ja muihin sosiaalisiin suhteisiin. Turvattomuus voidaan jakaa neljään osaan, taloudelliseen, poliittiseen, päämäärättömyyteen ja henkilökohtaisen turvattomuuden tunteeseen. (Rauramo 2008, 31.)

Rakkauden, liittymisen ja yhteenkuuluvuuden tarve on kolmas taso Maslowin hierarkiassa ja liittyy sosiaalisuuteen ja sisältää muun muassa ystävyden, seksuaalisen intimitetin ja perhesuhteet. Liittymisen tarve valtaa alaa, kun ihmisen perustarpeet ja turvallisuuden tarve ovat tyydytetyt, mutta ajoittain ikävä ja kiintymyksen kaipuu saattaa syrjäyttää jopa nälän. Liittymisen ja rakkauden tarve on sekä rakkauden osoittamista, että vastaanottamista. (Rauramo 2008, 31.)

Arvostuksen tarve jakautuu kahteen osaan, kuuluisuuden ja kunnioituksen tasoon sekä itsetunnon, kompetenssin ja saavutusten tasoon. Ihmisellä on tarve kokea itsensä arvostetuksi ja kunnioitetuksi, mutta tärkeä osa hyvinvointia on myös itsearvostus. Itsearvostuksen osa-alueisiin kuuluvat esimerkiksi luonteen lujuus, tavoitteiden saavuttaminen ja riittävyden, riippumattomuuden ja vapauden kokemukset. Arvostuksen tarpeen tyydyttäminen johtaa kasvaneeseen itse-tuntoon ja taantuminen alemmuuden, avuttomuuden ja heikkouden tunteisiin. (Rauramo 2008, 32.)

Itsensä toteuttamisen tarve on viimeinen porras tarvehierarkian tikkailta ja nostaa päätään, kun edeltävät tarpeet on tyydytetty. Ihmisellä on halu tulla paremmaksi ja saavuttaa tavoitteensa ja haaveensa. Itsensä toteuttamisen tarve voidaan jakaa älyllisiin ja esteettisiin tarpeisiin, joiden täytyttyä ihminen voi kokea olevansa terve ja luova yksilö. (Rauramo 2008, 32-33.)

### 3.1 Psyko-fysiologiset perustarpeet

Psyko-fysiologisten tarpeiden täyttäminen on ihmisen terveyden kannalta tärkein askel Maslowin motivaatioteoriassa. Pysyäkseen terveenä ihmisen elimistö kaipaa kuormitusta ja haasteita, sopiva työnkuormitus edistää työntekijän terveyttä ja työkykyä. Työ ei saisi olla tekijälleen liian yksi puolista, raskasta tai vaikeaa, mutta se ei saisi olla liian helppoakaan. (Rauramo 2008, 37.)

Ideaalissa tilanteessa työntekijän tulisi voida vapaa-ajallaan keskittyä omiin harrastuksiin ja toipua työn aiheuttamasta rasituksesta pian työpäivän jälkeen tai jopa sen aikana. Jos palautumisen ja ponnistelujen välillä ei vallitse tasapaino tulee työstä yhä raskaampaa ja siitä selviämiseksi on ponnisteltava enemmän. Tällainen ponnistelu aiheuttaa yksilöllisiä oireita, joiden välttämiseksi on ehkäistävä väsymystä mahdollisimman monipuolisella toimenkuvalla, tauotuksella ja työtehtävien jaottelulla niiden vaativuuden perusteella. (Rauramo 2008, 37-38.) Tampereen ja Jyväskylän yliopistojen yhteistyössä toteuttamassa tutkimuksessa on todettu, että hotelli- ja ravintola-alalla 40-47 prosenttia työntekijöistä kokee vaikeuksia työstä palautumisessaan (Feldt, T., Kinnunen, U., Rönkä, T., Kinnunen, M. & Rusko, H. 2007). Erikoislääkäri Harri Lindholmin mukaan fyysistäkin työtä tehtäessä liikunnan merkitys on huomattava, sillä alkuillasta suoritettu vain lievää hikoilua ja hengästymistä aiheuttava liikunta parantaa unen laatua ja auttaa saavuttamaan pidemmät yöunet. Unen laatua heikentävä kortisolihormoonin määrä vähenee liikuntasuoritusten myötä. (UKK-Instituutti 2010.)

Kukin työntekijä kokee kuormituksen yksilöllisesti, jolloin se mikä tuntuu toisesta raskaalta voi toisen mielestä olla motivoivaa ja mielekästä. Yksilöllisen kuormituksen takia työnantajan olisi hyvä keskustella työntekijöidensä kanssa ja mahdollisuuksien mukaan sopia työtehtävien jaosta siten, että niistä innostuvat saisivat toisia kuormittavat tehtävät. ( Rauramo 2008, 39. )

### 3.1.1 Fyysinen kuormitus

Fyysisellä kuormituksella tarkoitetaan liikuntaelimestöä rasittavia tekijöitä kuten työasennot, liikkeet, liikkuminen ja fyysisen voiman käyttö. Tällaisten toimien kuormitus on yhteydessä tuki- ja liikuntaelimestön oireisiin, joiden välttämiseksi tärkeää on vapaa-ajan liikunta. Työssä, johon liittyy paljon istumista ja muuta paikalla oloa on tärkeää sisällyttää vapaa-aikaan mahdollisimman paljon liikuntaa. Toisaalta fyysisesti raskas työ vaatii vahvat lihakset ja hyvän yleiskunnon. Fyysisen kuormituksen helpottamiseksi on hyvä suunnitella tilat niin, että on mahdollista käyttää apuvälineitä raskaiden taakkojen siirtämiseen ja kalusteita voitaisiin säätää käyttäjälle sopivaksi. Lisäksi työn kuormittavuutta voidaan vähentää työnkierrolla. ( Rauramo 2008, 42.) Tutkimusten mukaan rankka fyysinen työ voi olla jopa haitaksi toimintakyvylle, jos ei vastapanoksi saada riittävästi palauttavaa liikuntaa, eikä työ yksinään riitä kunnon kehittämiseen (Työterveyslaitos 2011).

Yleisimpiä oireita fyysisen kuormituksen alla ovat niska-, hartia-, selkä- ja alaraajasairaudet, joita aiheuttaa sekä äkilliset voimakkaat ponnistukset, että pitkä paikallaan olo ja staattiset työvaiheet. Raskaiden taakkojen siirtelyn ja haitallisten työasentojen lisäksi olosuhteet, kuten tilojen lämpötila ja vetoisuus vaikuttavat fyysiseen kuormitukseen. (Rauramo 2008, 42-43.)

Toistotyö, jossa lyhyet samankaltaiset työn vaiheet toistuvat usein on tärkein ylävartalon sairauksien aiheuttaja. Toistotyön aiheuttamaa vahinkoa lisää voiman käyttö ja hankalat työasennot. Dynaaminen lihastyö on ihmisen ruumiin-toimintoja ajatellen suositeltavaa, sillä silloin lihas vuoroin supistuu ja rentoutuu. Rentoutumisen aikana lihakseen tulee uutta verta, happea ja ravintoaineita, mikä auttaa lihasta jaksamaan. Lihaksen ollessa jännittyneenä pitkään, sen aineen vaihdunta heikkenee ja nesteet kertyvät raajoihin. Palautumisen kannalta olisi suositeltavaa pitää useita lyhyitä taukoja yhden pitkän sijaan. (Rauramo 2008, 43-53.; Työsuojeluhallinto, 2011.)

### 3.1.2 Psykososiaalinen kuormitus

Psykososiaalinen työympäristö muodostuu työn johtamisesta, organisoinnista, yhteistyöstä, viestinnästä ja vuorovaikutuksesta sekä yksilöllisestä käyttäytymisestä työyhteisössä. Kiire ja muut yhteiskunnassa tapahtuneet muutokset ovat vaikuttaneet kuormituksen lisääntymiseen. Työn hallinta, mielekkyyden ja vaikutusmahdollisuuksien lisääminen sekä työilmapiirin parantaminen ovat tärkeimpiä psykososiaalisen kuormituksen keventäjiä. (Rauramo 2008, 54-55.)

Tayloristinen tehokkuusmalli on teollisesta tuotannosta muille aloille käyttöön otettu malli siitä, kuinka työajat ja työpaikka on tietyt ja rajoitetut. Tayloristisen mallin mukaan työpaikalle saavutaan tiettyyn aikaan ja työtä tehdään tietyssä paikassa ilman, että työnteko sitä välttämättä vaatii. (Mäkipeska & Niemelä 1999, 13-14.)

Tayloristisen mallin mukaan esimies-alainen asettelu on melko tiukka. Ne jotka työkuulttuurissa pärjäävät muita paremmin, osaavat tehdä työnsä muita paremmin, nimitetään usein esimiehiksi. Esimiehenä olo on toisten edessä olemista ja alaisena ollessaan työntekijä on jonkun toisen alla. Esimiehen tehtävänä on vastata siitä, että kaikki heidän alaisensa tekevät työnsä hyvin ja tehokkaasti. (Mäkipeska & Niemelä 1999, 15.)

Tayloristisen ajattelutavan siirryttyä teollisuuden aloilta muille on kiire ja tulosten tavoittelukin siirtynyt sen mukana (Mäkipeska & Niemelä 1999, 13-15). Kiireen kokemus voi johtua työn määrästä tai työn hallinnan puutteesta, toisaalta se voi olla myös merkki tarpeesta tehostaa työn järjestelyä. Kiire ja ajanpuute korostavat ajan käytön priorisointia ja oman keskittymisen hallintaa. (Rauramo 2008, 55).

### 3.1.3 Kognitiivinen kuormitus

Kiireellä on negatiivinen vaikutus työlaatuun, sillä vähitellen siirrytään siihen, ettei työn laadulla ja ihmissuhteilla ole enää merkitystä. Kiireen hallinnassa

apuvälineitä ovat työn tavoitteiden hallinta, tehtäväkuvan selkiyttäminen ja töiden tärkeysjärjestyksen miettiminen. (Rauramo 2008, 56.)

Liikunnan merkitys ihmisen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kannalta on merkittävä, se auttaa jaksamaan työssä ja nauttimaan vapaa-ajasta. Liikunnan avulla voidaan edistää paitsi psyykkistä ja fyysistä, myös sosiaalista hyvinvointia, sillä liikunnan ja urheiluharrastusten kautta on mahdollista tutustua uusiin ihmisiin ja saada ystäviä. Se on myös yksi helpommista ja miellyttävimmistä tavoista edistää ja ylläpitää terveyttä ja toimintakykyä. Sitä voidaan käyttää tiettyä oiretta hoidettaessa tai yleisesti edistämään lähes kaikkia ruumiintoimintoja. Liikunnan hyödyt saavuttaakseen työntekijän tulisi liikkua kahdesta viiteen kertaan viikossa noin 20-60 minuutin ajan, mutta myös lyhytkestoisemmasta liikunnasta on todettu olevan hyötyä. Kohtuullisella ja säännöllisellä liikunnalla on todettu olevan vaikutusta muun muassa työkykyyn, vapaa-ajan viettoon ja uneen. (Mustajoki, 2010, 155 : Rauramo 2008, 61–63.)

Hyvä ravinto omalta osaltaan edesauttaa terveyden ylläpidossa. Ravitsemussuositusten mukainen ruokavalio takaa riittävän määrän energiaa, vitamiineja, kivennäisaineita sekä muita ravintoaineita, mikä puolestaan auttaa jaksamaan työssä. Työkykyä ylläpitävä ruokavalio on monipuolinen ja värikäs, määrältään sopiva. Liian runsas syöminen aiheuttaa lihavuutta, joka kuormittaa elimistöä ja tuki- ja liikuntaelimistöä, liian vähäinen tai epäsäännöllinen syöminen puolestaan saattaa aiheuttaa voimattomuutta ja väsymystä. Työpaikkaruokailulla on paitsi ravinnonsaannin myös työstä irtaantumisen ja sosiaalisen toiminnan kannalta merkitystä. Ruokatauon aikana kannattaa unohtaa hetkeksi työtehtävät ja ottaa ruokatauko ihan oikeasti tauon kannalta. Ruokataukoja kannattaa muistaa pitää tasaisesti päivän aikana, sillä muutoin ateriovälien venyessä nälän tunne saattaa tulla voimakkaaksi ja annoskoko kasvaa tarpeettoman suureksi. (Rauramo 2008, 64–66.) Ruokavalio on tehokkain keino painonhallintaan ja tärkeää siinä on riittävä ravinnon saanti. Mikään dieetti tai nälkäkuuri ei toimi painonhallinnassa, sillä kukaan ei voi tällaisia kuuriluontoisia ruokavaloita noudattaa loputtomiin. (Mustajoki, 2010. 149.)

Stressillä tarkoitetaan henkilöön siinä määrin kohdistuvia vaatimuksia ja haasteita, että voimavarat ja kyvyt ylittyvät tai ovat tiukoilla. Stressitekijöitä voi olla



yksi tai useampi samanaikainen muutos tai paine elämäntilanteessa. Stressitekijöiden on todettu aiheuttavan muutoksia mielikuvissa, tunteissa ja käyttäytymisessä sekä fysiologisissa piirteissä. (Duodecim, Terveyskirjasto, 2009.) Stressi on osa elämää ja sen hallintaa, stressaavat tilanteet ovat jokaiselle henkilökohtaisia kokemuksia, toinen kokee stressaantuvansa kiireessä, toinen stressaantuu, kun ei voida ennakoida tulevaa. Stressin pitkittyessä se voi muuttua uupumukseksi, joka oireilee muun muassa väsymyksenä, kyynisyytenä, välinpitämättömyytenä ja ammatillisen itsetunnon puutteena. Myös suuret muutokset elämässä voivat aiheuttaa oireita, useiden perättäisten kriisien läpikäyminen aiheuttaa stressiä, jolloin pienikin vastoinkäyminen voi laukaista uupumuksen. (Rauramo 2008, 57.)

Hyvä yöuni takaa riittävän päivävireyden, jonka ansiosta toimintakyky pysyy hyvänä koko päivän. (Duodecim, Terveyskirjasto, 2005.) Unen tarve on yksilöllistä ja vaihtelee usein kuuden ja yhdeksän tunnin välillä. Univajeen tunnistaminen on helpointa seuraamalla omia tuntemuksiaan päivän aikana. Jatkuva väsymys, keskittymisvaikeudet, alakuloisuus ja ärtyisyys ovat merkkejä unen puutteesta. Tällaiset oireet näkyvät helposti ja nopeasti työssä. Työhön keskittyminen ja sen laatu kärsii, mikä aiheuttaa turhautumista sekä itsessä, että työtovereissa. Toisaalta myös alakuloisuus ja ärtyisyys vaikuttavat työilmapiiriin, sillä pahantuulusuus tarttuu helposti yhdestä työntekijästä muihin. (Rauramo 2008, 68.)

Suomalaiset nukkuvat liian vähän, unihäiriöistä kärsii jopa joka neljäs suomalainen. Unihäiriöt ovat usein työperäisiä, ja näkyvät työ- ja toimintakyvyn heikkenemisenä. Liian vähäinen yöuni johtuu usein ylitöistä ja poikkeavista tai epä säännöllisistä työajoista. Myös huono unihygienia, esimerkiksi liian lähellä nukkumaanmenoa tehdyt koti- ja etätöet, vaikeuttaa uneen pääsyä. Erilaiset toimet illalla haittaavat rauhoittumista ja siten hidastaa nukahtamista. Työperäisiä unihäiriöitä aiheuttavat lisäksi vuorotyö ja poikkeavat työajat. Vuorotyöhön liittyy terveyshaittoja, kuten unettomuus, päiväaikainen väsymys ja ruuansulatuselimistön häiriöt, jotka ovat yleisiä ja vaikuttavat suoraan terveyteen ja hyvinvointiin. Lisäksi yötyöstä on todettu aiheuttavan sepelvaltimotaudin riskiä ja lisääntymisvaikeuksia. (Rauramo 2009, 68–70.)

Päihtyneenä työnteko on kaikkien edun vastaista, siitä kärsii sekä työntekijä, että työnantaja, mutta myös työyhteisö ja yhteiskunta. Työelämän suosituksissa ja työsopimuslaissa päihteiden käyttöön työajalla suhtaudutaan tiukasti ja päihteiden käyttäjä tulisi ohjata hoitoon mahdollisimman nopeasti. Päihtyneenä työn tekeminen aiheuttaa työturvallisuusriskin. Päihteiden käyttöön tulisi olla työpaikalla selkeät ohjeet ja toimintatavat, mielellään kirjallisessa muodossa. Päihdeohjelmalla pyritään tehostamaan huumeiden ja alkoholin vastaista toimintaa. Tavoitteena on alkoholin hillitty käyttö työpaikan sosiaalisissa tilaisuuksissa sekä käytön vähentämiseen kannustaminen. Tarkoituksena olisi luoda malli, jonka avulla ongelmiin pyritään puuttumaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. (Rauramo 2008, 70–72.)

Tupakointi on koko elimistöön vaikuttava tapa, joka lisää vaaraa sairastua erilaisiin keuhko-, sydän- ja verisuonitauteihin. Lisäksi tupakoinnilla on vaikutus syöpään ja osteoporoosiin. Tupakointi laskee eliniänodotetta noin kymmenellä vuodella. Tupakoinnin lopettaminen näkyy positiivisesti elimistön toiminnoissa nopeasti. Jo muutaman päivän jälkeen häkäkaasu häviää keuhkoista, mikä laukee keuhkoputken supistustilan. Verenkierto palautuu muutamassa viikossa, yskä ja hengitysvaikeudet helpottavat muutaman kuukauden kuluessa ja sydänkohtauksen vaara puolittuu viidessä vuodessa. (Rauramo 2008, 73–74)

Ravintolassa työympäristön paranemiseen on merkittävästi vaikuttanut tupakkalain muutokset, jossa suurin muutos saatiin aikaiseksi vuonna 2006, minkä jälkeen laissa on edellytetty, että ravintolat muuttuvat savuttomiksi ja tupakointi kielletään ravintoloissa ja ravitsemusliikkeissä. Ravintoloitsijalla on mahdollisuus sallia kuitenkin tupakointi erillisessä tupakoijille tarkoitettussa tilassa, josta savu ei saa kulkeutua muualle ravintolaan. Laki tuli voimaan 1.6.2007. (Hanhe-la ym. 2006, 359.).

Sairaspoissaoloihin liittyvät toimintamallit tulisi olla kaikilla työntekijöillä tiedossa ja tuttuja, jotta sairastuessaan työntekijän olisi helppoa ja nopeaa päästä hoidettavaksi ja sairauslomalle. Työterveyshuollon tulisi olla järjestetty siten, että kaikilla on yhtäläinen mahdollisuus päästä lääkärin vastaanotolle sitä tarvitessaan. Työterveyshoitajilla tulisi olla ajantasainen tieto työntekijöiden hyvinvoinnista ja sen taustalla olevista mahdollisista ongelmista. (Rauramo 2008, 78.).

### 3.2 Turvallisuuden tarve

Työhön liittyvällä turvallisuudella tarkoitetaan toimeentulon pysyvyyttä, fyysisen ja psyykkisen hyvinvoinnin sekä osaamisen ylläpitoa (Rauramo 2008, 85). Ravintola-alalla on hyvin yleistä, että työntekijöillä on osa-aikainen työsopimus, joka ei välttämättä takaa kunnollista toimeentuloa. Töissä on käytävä joskus viitenä päivänä viikossa, kuten kokopäivätyössä olevienkin, mutta työpäivän pituus saattaa olla vain muutamia tunteja. Tällainen työsopimus ei riitä vastamaan Maslowin portaikon toisen askelman turvallisuuden tarpeeseen, vaan luo joillekin turvattomuuden tunteen. (Tilastokeskus 2006.)

Työaikojen ohella turvallisuuden tunnetta häiritsevät jatkuvat muutokset ja niihin liittyvät ongelmat. Muutos edellyttää aina sopeutumista ja uudistumista, joka saa ihmisen ahdistumaan, mikäli muutoksia tulee liian monta yhtä aikaa. Muutoksen tuoman kuormituksen tärkeimmät helpottajat ovat tieto siitä, että työntekijä saa itse olla muutosta luomassa ja vaikuttaa siihen sekä hyvä esimiestyö muutoksen aikana. (Rauramo 2008, 85–90.) Usein muutokset tuodaan valmiina työntekijöiden eteen, eikä heille anneta mahdollisuutta vaikuttaa.

Turvallisuuden johtaminen organisaatiossa voi olla laatujärjestelmään tai sen rinnalla toteutettavaan työterveyshuoltoon, työturvallisuuteen tai ympäristön kehittämiseen liittyvää työtä. Työn tulisi olla suunnitelmallista ja järjestelmällistä kehitystyötä, jolla tähdätään kaikkien hyvinvointiin ja ehkäisemään vaaroja, vahinkoja ja tapaturmia. Turvallisuusjohtaminen pohjautuu riskien arviointiin, toiminnan suunnitteluun, totutukseen ja seurantaan. (Rauramo 2008, 90.) Ravintoloissa tällaista työtä on muun muassa välineiden ja laitteiden oikean käytön opastaminen, apuvälineiden hankinta ja siisteydestä huolehtiminen. Lisäksi turvallisuudesta huolehditaan muun muassa pelastussuunnitelman ja perehdytyksen avulla.

Työympäristössä esiintyy usein fyysisiä ja psyykkisiä terveyden vaarantavia asioita, joiden tunnistaminen ja niiden aiheuttamien riskien arviointi on työturvallisuuslakiin kirjattu vaatimus. Tunnistamisen ja riskinarvioinnin vaatiman työn tarkoituksena on tapaturmien ehkäisy ja turvallisten toimintatapojen, työympäristön ja terveellisten olosuhteiden luominen ja ylläpito. Riskien arviointi olisi

otettava huomioon laite-, työväline-, tila-, ja työvuorosuunnittelussa. (Rauramo 2008, 95–99) Työvuorolistan suunnittelussa riskien huomioiminen voi olla hankalaa, sillä on mahdotonta sanoa, koska tapaturma sattuu. Huomioinnin arvoisia ovat kuitenkin viikonloput, jolloin riski- ja vaaratilanteet ovat yleisempiä. Vaaratilanteita aiheuttavat paitsi toiset ihmiset myös tilojen suunnittelu, esimerkiksi raskaiden taakkojen kantaminen portaikossa voi aiheuttaa vaaratilanteita. Kulkureittien lisäksi laitteiden ja välineiden vääränlainen käyttö voi usein aiheuttaa vaaratilanteita. Uuneja avatessa ulos tuleva höyry voi olla polttavan kuumaa ja pahimmillaan aiheuttaa palovammoja.

Vaaratilanteita sattuu useimmin väsyneille, stressaantuneille ja kiireisille ihmisille, joilla ei ehkä ole aikaa tai motivaatiota kiinnittää huomiota turvallisuuteen sekä työpaikalla, että työmatkoilla. Eniten vahinkoja sattuu kävellen kulkeville, kun taas julkisen liikenteen kulkuneuvoilla kaikkein vähiten. (Rauramo 2008, 99.) Väsyneenä työskennellessä huomaa joskus tekevänsä asioita vastoin sitä, mikä olisi turvallista ja erityisesti kiireessä tällaiset toimintatavat korostuvat. Kiireen varjolla saattaa nostaa ja kantaa painavia taakkoja ilman apuvälineitä, vaikka todellisuudessa olisi ehkä helpompaa käyttää vaikkapa tarjoiluvaunua.

### 3.2.1 Työpaikan altisteet

Altisteet työympäristössä ovat merkittävä työperäisten sairauksien aiheuttaja. Työkuormitukseen vaikuttavia altisteita ovat muun muassa fyysiset altisteet; melu, värinä, valaistus, lämpöolot ja ilmastointi sekä biologiset tekijät, kuten home ja kosteusvauriot, että kemialliset tekijät; pesu- ja puhdistusaineet, hapot ja muut kemikaalit. ( Rauramo 2008, 102.)

Vuonna 2006 säädettiin työntekijöiden melulta suojelemista koskettavaa lakia siten, että melulle saa altistua korkeintaan 80 desibelin voimakkuudella. Säädös vaikutti ravintola-alalla siten, että meluntorjuntaan ja kuulonsuojaukseen on kiinnitettävä aiempaa enemmän huomiota. ( Hanhela ym. 2006, 359. )

Työpaikoilla tulisi olla riittävä valaistus ja erityisesti poistumisteiden ja ikkunattomien tilojen varavalaistus on muistettava. Hyvä valaistus jättää säätömahdol-

lisuuden tilanteen ja työntekijän mukaan mahdolliseksi ja vähentää työtapaturmia ja haitallista kuormitusta. Työpaikalla tulisi olla riittävän tehokas valaistus myös työolojen ja työviihtyvyyden parantamiseksi. (Rauramo 2008, 104.)

Työskentelylämpötila vaikuttaa vireyteen ja jaksamiseen. Toiminnalla ja pukeutumisella voidaan vaikuttaa lämpövaikutusten voimakkuuteen, mutta liiallinen kuumuus haittaa silti työntekoa. Hyvän sisäilman tunnistaa oikeasta huonelämpötilasta, kosteudesta, puhtaudesta ja raikkaudesta. Pöly on yksi ilmaa pilaava tekijä työpaikoilla. (Rauramo 2008, 106.) Keittiössä toimiva ilmasto on ensiarvoisen tärkeä, sillä liesien, uunien ja muiden lämpölaitteiden luovuttaman lämmön vaikutus näkyy erityisesti kiireisinä päivinä, jolloin taukoja ei ehditä kunnolla pitämään. Tarjoilijatkin kärsivät kuumuudesta ja helteillä on muistettava koko henkilökunnan nesteytyksen varmistaminen, paljon vettä ja kivennäisaineita.

Kemiallisten tekijöiden vaikutukset voivat näkyä työntekijän tai ympäristön terveydessä. Kaikki vaikutukset eivät ole välittömiä, vaan voivat ärsyttää esimerkiksi iho pitkän aikaa ja aiheuttaa ihottumaa vasta pitkän altistuksen jälkeen. Kemikaalien turvallinen käyttö edellyttää oikeita käyttöohjeita ja riittävää tietoa aineiden vaikutuksista. Kemikaalit voivat aiheuttaa vaaratilanteita, muun muassa ollessaan myrkyllisiä, haitallisia, syövyttäviä, ärsyttäviä, syöpää aiheuttavia tai perimälle vaarallisia. (Rauramo 2008, 106–107.) Pesu- ja puhdistusaineiden sekä viemärien aukaisuun käytettävät kemikaalit vaikuttavat ravintolatyöntekijöiden terveyteen.

Biologisten vaarojen aiheuttajia voivat olla bakteerien ja homeiden vapauttamat itiöt ja muut aktiiviset aineet, jotka aiheuttavat muun muassa keuhkosairauksia, astmaa ja nuhaa. Lisäksi biologisia altistajia ovat mikrobit ja virukset, jotka voivat tarttua ihmisestä toiseen. (Rauramo 2008, 107–109.) Ravintolassa biologisia vaaratilanteita voivat aiheuttaa huono hygienia, sillä keittiössä on paljon homehtuvia raaka-aineita. Lisäksi vesivahingot ja kosteus voi aiheuttaa vaaratilanteita, jos niihin ei kiinnitetä huomiota riittävän aikaisin.

### 3.2.2 Turvallinen työyhteisö

Hyvinvointi näkyy ja tuntuu hyvänä, turvallisena ilmapiirinä, työpaikan mehenenä, toiminnan ja yhteistyön sujumisena ja ilmenee sekä työntekijöissä, että työyhteisössä. Esimies-alaissuhde on tärkeä osa psykososiaalista hyvinvointia ja sen yllä pitoa sekä työkyvyn säilyttämistä. Esimies-alaissuhde on aina kahden aikuisen välinen vuorovaikutussuhde, jossa kummallakin on oma vastualueensa. Työpaikalla turvattomuuden tunteet syntyvät tilanteissa asiakkaiden kanssa, mutta myös tiedon panttaus, juoruilu, epäasiallinen käytös, häirintä, kiusaaminen ja väkivallan uhka tai sen konkretisoituminen ovat vakavia ongelmia työpaikoilla. Hyvässä ja turvalliseksi koetussa yhteisössä autetaan ja tuetaan työkaveria, sekä annetaan ja uskalletaan pyytää apua. Turvalliseen työyhteisöön liitetään myös tasa-arvo, oikeudenmukaisuus, nopea ja hyvä tiedon kulku sekä mielekkäät työtehtävät. ( Rauramo 2008, 109–111.)

Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan kaikkea työssä kohdattua ja koettua väkivaltaa, joka voi olla sekä ruumiillista, että henkistä. Konkreettisen väkivallan kokeminen, mutta myös sen uhka käsitetään työhyvinvointia heikentävänä työpaikkaväkivaltana. Jokaisen oma käsitys väkivallasta on yhtä oikeita, sillä fyysisen pahoinpitelyn lisäksi väkivallalla tarkoitetaan sanallista väkivaltaa, ahdistelua ja muuta halventavaa, nolaavaa ja nöyryyttävää käytöstä. Työpaikkaväkivallan ehkäisemiseksi voidaan kiinnittää huomiota muun muassa työjärjestelyihin, työilmapiirin kehittämiseen ja tuen ja jälkihoidon järjestämiseen. (Rauramo 2008, 111.)

Suomessa työpaikallaan runsas 110 000 henkilöä tulee vuosittain kohdelluksi väkivaltaisesti tai joutuu uhkailun kohteeksi (Työterveyslaitos, 2010. Työväkivalta). Työväkivallan kannalta ravintola-ala kuuluu riskiammatteihin, yhdessä hoito- ja sosiaalialojen, sekä vanginvartija- ja poliisityön kanssa (Rauramo 2008, 111). Työturvallisuuslain mukaan työssä, johon liittyy todennäköinen väkivallan uhka, on työt ja työolot järjestettävä siten, että uhka ja väkivaltatilanteet voidaan ehkäistä mahdollisimman hyvin (Työturvallisuuslaki). Riskiä joutua väkivallan kohteeksi on arvioitu lisäävän muun muassa asiakaspalvelu, rahan käsittely, alkoholin myynti ja varastointi, yksintyöskentely, työskentely myöhään yöllä sekä

työpaikan sijainti alueella, jossa tehdään paljon rikoksia (Työterveyslaitos 2010, Työväkivalta).

Työpaikalla väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyyn tulisi kiinnittää huomiota. Paras tapa aloittaa ehkäiseminen on kartoittaa, millaisia tilanteita juuri kyseisellä työpaikalla esiintyy. Olisi hyvä miettiä myös sitä, kuinka väkivaltatilanteisiin on varauduttu, onko turvallisuustekniikkaa käytettävissä ja kuinka henkilökunta on perehdytetty uhkaavan tilanteen toimintaan. Uhkaavia tilanteita olisi hyvä käydä läpi, jotta todellisessa tilanteessa toiminta olisi helppoa ja luontevaa. Avun hälyttämiseksi tulisi puhelinten ja hälytinaltiteiston aina olla samassa paikassa ja niiden toimivuutta tulisi testata säännöllisesti. Myös oman käytöksen tarkkailu on tärkeää, sillä sanattomin ja sanallisin viestein voidaan provosoida aggressiivista henkilöä lisää. ( Työterveyslaitos 2010, Työväkivalta.)

Kohdattuaan väkivaltaa saattaa ihminen tuntea ahdistusta tilanteesta huolimatta siitä, että yrittäisi torjua tunteensa. Koettu uhka- tai väkivaltatilanne aiheuttaa jokaiselle ihmiselle jälkioireita, joiden voimakkuudessa on yksilöllisiä eroja. Kuten oireiden voimakkuus, myös paras apu vaihtelee jokaisen henkilön kohdalla. Jälkihoitona voidaan käyttää rauhoittamiskeskustelua, joka on lyhyt ja välitön. Rauhoittamiskeskustelussa käydään esimerkiksi esimiehen johdolla läpi tapahtuman kulku ja kukin kertoo tapahtumasta ja omista tuntemuksistaan. Jälkipuinti on istunto, jonka kesto vaihtelee tyypillisesti kahdesta neljään tuntiin. Jälkipuinnin aikana käsitellään tapahtumia ja tuntemuksia syvällisemmin ja mukana ovat kaikki tilanteessa mukana olleet. Kolmas keino on käydä luottamuksellinen keskustelu tapahtumasta ja tunteista terveydenhuollon ammattilaisen kanssa. Lisäksi työkavereilta saatu sosiaalinen tuki on avuksi kriisitilanteesta toivuttaessa. (Työterveyslaitos, 2010. Työväkivalta.)

Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on puututtava häirintään ja epäasialliseen kohteluun työpaikalla. Häirintä on usein pitkään jatkuvaa ja systemaattista, mutta uhrin tahdonvastaiseen fyysiseen kosketteluun on puututtava välittömästi. Epäasiallinen kohtelu, häirintä, kiusaaminen ja syrjintä voivat aiheuttaa työn ilon häviämistä, masennusta, unettomuutta, työkyvyttömyyttä ja sairaspöissaoloja. (Rauramo 2008, 116.) Palkansaajista 6 % eli noin 140 00 henkeä kokee joutuvansa työpaikkakiusatuksi. Kiusaajana on usein yksi tai useita työkavereita, toi-

seksi useimmin lähin esimies. (Työterveyslaitos, Työyhteisön ristiriidat ja ratkaisut, 2010.)

Vuonna 2009 voimaan tullut muutos tasa-arvolaissa erottelee toisistaan seksuaalisen ja sukupuoleen perustuvan häirinnän. Seksuaalisella häirinnällä tarkoitetaan sanallista, sanatonta tai fyysistä seksuaalista käytöstä, joka loukkaa toisen henkilö koskemattomuutta luomalla epämukavan tai uhkaavan ilmapiirin. Sukupuoleen perustuva häirintä tarkoittaa sukupuoleen liittyvää epäasiallista käytöstä, joka ei ole luonteeltaan seksuaalista. Sukupuoleen perustuva häirintä kuitenkin loukkaa myös toisen henkilön koskemattomuutta ja luo samanlaisen epämukavan ilmapiirin, kuin seksuaalinen häirintäkin. (Työterveyslaitos, Työyhteisön ristiriidat ja ratkaisut, 2010.)

### 3.3 Liittymisen tarve

Maslowin tarvehierarkiaan pohjautuvan työhyvinvoinnin seuraava askel on liittymisen tarve. Yhteisöt ja yhteisöllisyys ovat ihmisen olemassa olon ja toiminnan perusedellytyksiä, tärkeitä voimanlähteitä ja yhteiskuntaa koossa pitäviä tekijöitä. Ihmisen itsetunto perustuu toisten ihmisten palautteesta ja vahvistuu heidän antamansa kuvan perusteella. Hyvä yhteisö sallii monenlaiset persoonat ja jokaisen yksilöllinen osaaminen korostuu, kun yksilöön luotetaan. (Rauramo 2008, 122–124.) Työpaikkaan, jossa yksilön mielipiteisiin ja osaamiseen ei luoteta, on vaikea sitoutua ja hyvinvointi kärsii huonosta ilmapiiristä.

Yhteenkuuluvuuden voima on valtava, sillä vain silloin yksilö voi olla voimakas ja kykenee toimimaan mielekkäästi, kun hän toimii ryhmässä yhteisen päämäärän eteen (Rauramo 2008, 122). Haraldin työntekijät ovat kertoneet, että parhaimmillaan tuntuu, kuin kävisi kotona töissä, työkaverit kuin toinen perhe, silloin työpaikalle on mukava tulla ja siellä viihtyy (LIITE 1).

Ihmisen yhteisöllistymisprosessi alkaa jo syntymästä ja jatkuu koko elämän ajan. Ihminen liittyy elämässään muun muassa sellaisiin ryhmiin kuin perhe, ystävät, koululuokka, parisuhde, työkaverit ja harrastusryhmät. Ihmisellä on halu tulla rakastetuksi, hyväksytyksi, ja tuntea itsensä tarpeelliseksi. Perinteisten perhesuhteiden sijaan nykyään saatetaan tällaisia ihmissuhteita hakea työpai-



kalta, joka ei välttämättä pysty muutoksensa ja vaihtuvuuden takia sellaista tarjoamaan. (Rauramo 2008, 123.) Tällaisia ihmissuhteita on ravintola-alalla, jossa vaihtuvuus on suurta, vaikeaa solmia.

Sosiaalinen tuki auttaa kestämaan työelämän paineita ja edistää terveyttä ja antaa voimia työstä suoriutumiseen. Yhteisön tavat, kulttuuri sekä työ ja sen organisointi vaikuttavat saadun tuen määrään ja laatuun. (Rauramo 2008, 124.)

Työilmapiirin määrittäminen on hieman hankalaa, sillä se on jokaisen työyhteisön jäsenen havaintojen summa. Jokaisen kokemus työilmapiiristä voi olla erilainen. Organisaatioilmapiiri, esimiehen johtamistyyli ja työyhteisö kokonaisuudessaan muodostavat työilmapiirin. Ilmapiiri on käsitteenä moniosainen ja sen mittaaminen tarkasti on hankalaa. Kyselyin voidaan selvittää mielipiteitä, mutta liian raskaat ja usein toistuvat kyselyt ovat kuormittavia ja niistä saatu hyöty on varsin vähäinen. (Rauramo 2008, 124–125.) Työilmapiiri on mielipideasia, jonka mittaamiseksi on paras keino tutustua työyhteisöön, sen toimintatapoihin ja yksilöihin. Esimiehen on hyvä keskustella avoimesti alaistensa kanssa ja kuunnella miltä heistä tuntuu. Kehityskeskustelu kerran vuodessa voi olla liian vähän, sillä silloin vuoden aikana kasaantuneista asioista voi olla vaikeaa kertoa niin, että saisi kattavan ja laaja-alaisen käsityksen.

On tärkeää, että koko työyhteisö sitoutuu työolojen kehittämiseen ja ylimmän johdon tuki saadaan työsuojelutoiminnalle. Hyvän työyhteisön piirteitä ovat muun muassa se, että yhteisö on yhtä aikaa tuottava ja viihtyisä. Lisäksi ihmiset ovat sitoutuneita työhönsä, sairaudet, poissaolot ja vaihtuvuus ovat keskitasoa pienemmät. Turvallisuutta voidaan pitää lähtökohtana hyvälle työyhteisölle. Työntekijän terveys ei saa olla uhattuna, työpaikan on oltava turvallinen ja terveellinen. Työn tulee tarjota tekijälleen muutakin, kuin toimeentulon ja kaikkien tulisi hyvässä yhteisössä saada palautetta työssä onnistumisestaan. Hyvässä työyhteisössä huolehditaan myös työnjaosta ja ammattitaidosta. Työt tulee jakaa siten, että vaatimukset vastaavat tekijän koulutusta ja ammattitaitoa. Toisaalta työntekijään kannattaa panostaa ja koulutuksen kautta kehittää ammattitaitoa ja osaamista. (Rauramo, 2008, 125: SAK, Hyvä työyhteisö. 2001)

Monimuotoisuudella tarkoitetaan kaikkea työyhteisön erilaisuutta ja samankaltaisuutta. Monimuotoisuus voi liittyä muun muassa ikään, kulttuuritaustaa, kielen koulutukseen, henkilökohtaisiin luonteenpiirteisiin tai harrastuksiin. (Rauramo 2008, 126.) Erilaisuutta ei pidä nähdä ongelmana, vaan rikkautena ja voimavarana. Kaikilla tulisi olla mahdollisuus käyttää omia taitojaan ja osaamistaan mahdollisimman monipuolisesti. Etenkin nuoret työntekijät arvostavat työnantajaa, joka mahdollistaa tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisen, joten yhdenvertaisuus voidaan nähdä myös kilpailuvalttina. (Tasa-arvoklinikka.fi, Monimuotoinen työyhteisö.) Monimuotoisen työyhteisön avulla pystytään paremmin vastaamaan erilaisten asiakkaiden monipuolisiin tarpeisiin. Lisäksi erilaisuus lisää luovuutta ja innovaatiokykyä yhteisössä, jossa jokainen tuo esiin omannäköisensä ratkaisun. (Rauramo 2008, 127.)

Luottamus ei rakennu yhden henkilön panoksella, vaan se vaatii koko organisaation ja työyhteisön voimat. Esimiehen rooli luottamuksen rakentamisessa on merkittävä. Esimies voi toiminnallaan sekä luoda luottamuksen ilmapiiriin, mutta yhtä helposti voidaan tuhota sen. Luottamukseen oleellisesti liittyy avoimuus, joka näkyy vuorovaikutuksen määrässä ja laadussa. Avoimuus näkyy myös tavoitettavuudessa ja informaation jakamisessa, sekä käyttäytymisen tasolla avoimuus tarkoittaa oma-aloitteista ajatusten, mielipiteiden ja informaation jakamista, rohkeutta puuttua epäkohtiin ja suoraa, johdonmukaista palautetta sekä erilaisuuden arvostamista. (Rauramo 2008, 131–132.)

### 3.4 Arvostuksen tarve

Maslow on jakanut arvostuksen tarpeen kahteen osaan, ylempään ja alempaan tarpeeseen. Alemmalla arvostuksen tarpeella tarkoitetaan sitä sosiaalista arvostusta, jonka yksilö saa muilta ihmisiltä. Ylempi arvostus on yksilön oma, itsearvostus. Sosiaalisen arvostuksen oleellisia osia ovat muun muassa status, tunnettuun, huomiointi, maine, kunnollisuus ja kunnia. Itsearvostus puolestaan koostuu itseluottamuksesta, saavutuksista, johtajuudesta, riippumattomuudesta ja vapaudesta. (Rauramo 2008, 143.)

Arvostuksen osat vaikuttavat toisiinsa, sillä ihmisen itseluottamus perustuu toisilta saatuun palautteeseen ja heidän arvioon yksilöstä ja sen osaamisesta. Itseluottamus vahvistuu saadun palautteen pohjalta ja vahvistaa samalla mielen-

kiintoa ja halua tehdä työnsä paremmin. Työssä kehittyminen auttaa lisäämään osaltaan työkavereiden ja esimiesten kunnioitusta ja arvostusta. Tärkeää terveen itsetunnon ylläpitämiseksi on, että toisten kunnioitus perustuu oikean osaamisen ja todelliseen kapasiteettiin, eikä niinkään ulkoisiin ominaisuuksiin tai vallan symboleille. Työntekijä, joka saa palautetta omasta ulkonäöstään, ehkä jopa sanattomin viestinnän keinoin saattaa keskittyä siihen ja unohtaa kehittää omaa osaamistaan. Työyhteisöstä voi olla helpompaa löytää oma paikkansa, jos ulkoiset ominaisuudet ovat kunnossa, mutta sen säilyttäminen on vaikeaa, mikäli osaamista ei paljastu ulkokuoren alta. Luonne ja asenne ovat tärkeitä ominaisuuksia, sillä avoin asenne työtä ja työkavereita kohtaan auttavat kehittymään ja vastaanottamaan palautetta. (Rauramo 2008, 143–144.)

Työn merkitys sen tekijälle on saanut aikaisempaa suuremman roolin ihmisten elämässä, sillä se ja saatu palkka ovat mahdollistaneet kulutuksen, joka on osa identiteetin rakentamista. Hankinnoilla viestitään omaa statusta, yhteisöihin kuulumista ja pyritään hankkimaan arvostusta niiden jäseniltä. Aiemmin työtä tehtiin, jotta elanto ja välttämättömät hankinnat saatiin tehtyä elämän laadun takaamiseksi. Nykyisellä kulutuksella on lähinnä nopean mielihyvän saavuttamisen ja muiden silmissä statuksen nostattamisen merkitys, eikä tavaroita osteta enää välttämättä todelliseen tarpeeseen. (Rauramo 2008, 144.)

Esimiehen asema työhyvinvointia ajateltaessa on tärkeä ja vaikea. Toiminnan tuottama tulos ja tehokkuus ovat esimiehen vastuu alueita, jotka määräytyvät yksilön ja organisaation välisen vuorovaikutuksen pohjalta. Esimiehen suhteen alaisiin on oltava hyvä, oikeudenmukainen ja tasa-arvoinen sekä yhdenvertainen, jotta työkykyä ja hyvinvointia on mahdollista ylläpitää. Yrityksen johdon tehtävänä on huolehtia siitä, että esimiesten ammattitaito, esimiestaidot sekä johtamis-, ja ihmissuhdetaidot ovat tehtävään sopivia, sillä esimiehen toiminnan vaikutukset näkyvät alaisten hyvinvoinnissa ja työtyytyväisyydessä. (Rauramo 2008, 144–150.)

Yrityksen arvot, henkilöstöstrategia ja johtamisen käytännönlinjaukset toimivat perustana työhyvinvoinnin johtamiselle. Esimiehen omat eettiset periaatteet ja moraaliset käsitykset ohjaavat perusperiaatteiden kehittämistä omiksi käytänkeiksi. Esimiehen on tarkkailtava omaa ympäristöään, työyhteisöä ja turvallisuut-

ta sekä alaistensa olemusta, jotta hyvinvointia voidaan kehittää ja sen yksilöiden omiin tarpeisiin voidaan reagoida nopeasti. Esimiehen vastuulla on myös yhdessä työntekijän kanssa tunnistaa mahdolliset kuormittajat ja jakaa työtehtävät tasaisesti. Mitä aiemmin työhyvinvointia häiritseviin tekijöihin puututaan, sitä helpompi asia on korjata. (Rauramo 2008, 146–147.) Esimiehet ovat vastuussa monesta asiasta, jolloin työntekijöiden hyvinvointi unohtuu helposti.

Esimes on työyhteisön hyvinvoinnin kannalta erittäin keskeisessä asemassa, sillä paitsi että omalla toiminnallaan myös hyvinvoinnillaan esimies voi vaikuttaa työyhteisöön. Esimiehen tärkein tuki on oma työyhteisö, jossa tuki tulee sekä ylhäältä, että alhaalta. Hyvä johtaja kuuntelee alaisiaan, jolloin heidän antama palaute on tärkeää. Kun taas ylempää tuleva palaute ja arvostus ovat statusta ja oman arvontuntoa nostavia tekijöitä. Kollegoiden vertaistuki ja työterveys- huollon tuki voivat myös olla merkittäviä voimavaroja esimiestyöhön. (Rauramo 2008, 147.) Esimiehen väsymys ja stressi näkyvät nopeasti alaisille, sillä esimerkiksi perhehuolet ja työkiireet yhdessä saattavat aiheuttaa asioiden unohtelua ja mielenkiinnon puutetta työyhteisön hyvinvointia kohtaan.

Työkulttuuri muodostaa perustan koko yrityksen toiminnalle, työkulttuurilla tarkoitetaan muun muassa pukeutumistyyliä, toimintatapoja ja keskusteluaiheita. Kulttuuri kuva arvoja, jotka luovat yhteisön käsityksen oikeasta ja väärästä, toivotusta ja ei-toivotusta. Työkulttuuri muodostuu hiljalleen työyhteisön tutustuesssa toisiinsa, yritykseen ja sen arvoihin sekä visioihin. Työkulttuuri toimii ikään kuin suodattimena, joka muodostaa ne perusteet, joihin yksilö pohjaa omat päätöksensä. Työkulttuurin ohjaavan hyödyn lisäksi sillä voi olla haittapuolia, jotka esimerkiksi estää uuden oppimisessa ja avoimessa suhtautumisessa uudelle toimintatavalle. (Rauramo 2008, 150.) Haraldissa työkulttuuri on jo ravintolan teeman mukana osittain määritelty, sillä pukeutuminen ja osittain käyttäytymisenkin on tiukasti sidoksissa teeman toteutumiseen. (Suuri Kirja)

### 3.5 Itsensä toteuttamisen tarve

Viiden ja viimeinen askel Maslowin portailla on itsensä toteuttamisen tarve. Vaikka ihmisen perustarpeisiin olisi saatu tyydytys, voi pyrkimys päästä käyttämään olemassa olevaa potentiaalia saada ihmisen levottomaksi. Halu tulla pa-

remmaksi ihmisenä ja työssä, sekä saavuttaa unelmat on tarvehierarkian viimeinen porras, joka jakautuu älyllisiin ja esteettisiin tarpeisiin. Tarve pohjautuu yksilön loputtomaan kehittymisen tarpeeseen, joka vaatii kokeilemaan, ylittämään rajoja, etsimään itsestä uusia kykyjä ja nauttia älyllisistä haasteista ja oppimisesta. Kun neljä alempaa porrasta on saavutettu, on helpompaa keskittyä kehittämään omaa itseä, kun ei tarvitse kantaa huolta muun muassa turvallisuudesta, toisten hyväksynnästä tai terveydestä. (Rauramo 2008, 160.)

Työssä oman osaamisen ja yhteisön taitojen kehittäminen on kannattavaa työtä tulevaisuuden muutosten kannalta. Osaamisaukkojen täyttäminen ei riitä, vaan koko ajan on kehitettävä uutta osaamista kilpailukeinoksi alati muuttuvien tarpeiden mukaan. Oman osaamisen kehittäminen on hyväksi ihmisen oman kilpailukyvyyn takia. Mitä enemmän osaamista työnhakijalla on, sitä todennäköisemmin hänet valitaan työntekijäksi. Hyvinvoinnin kannalta on kuitenkin huomioitavan arvoista, että työ vastaa hakijan osaamistasoa, jotta mielenkiinto pysyy yllä ja työ on riittävän haastavaa. (Rauramo 2008, 162–165.)

Tärkein tekijä työmotivaation ylläpitämiseksi on, että työ mahdollistaa kehittymisen ja tarjoaa oppimiskokemuksia sekä onnistumisen ja aikaansaamisen tunteita. Sopivan haastava työ edistää tuloksellisuutta, motivaatiota ja hyvinvointia sekä kehitystä. Oppimista edistää myös osaamista ja arvoja vastaava työ sekä sen sopivuus elämäntilanteeseen. (Rauramo 2008, 169–170.)

#### 4 AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA

Aloittaessani työn tekoa ja kerätessäni aineistoa analysoitavaksi selvisi, että Turun Ammattikorkeakoulussa on parhaillaan tekeillä opinnäytetyö, jonka aiheena on työviihtyvyys Viikinkiravintola Haraldissa. Sain keskeneräisen työn käyttööni, mikä auttaa sekä työn näkökulmaa miettiessä, että mahdollisesti joidenkin kertomusten tulkitsemisessa. Keskeneräisen opinnäytetyön hyödyntäminen on hieman hankalaa, sillä valmiita johtopäätöksiä ja tulkintoja ei ole poimittavissa työstä, koska tulosten tulkinta on kesken. Työstä sain kuitenkin apua siihen, että osasin kiinnittää narratiiveja analysoidessani huomiota sellaisiin asioihin, joita Saarikon (2011) työstä nousi esiin.

Opinnäytetyön lisäksi Haraldissa on tehty työtä henkilökunnan viihtyvyyden parantamiseksi muun muassa avoimen kyselyn avulla. Kyselyssä selvitettiin sitä, mikä tekee työpaikasta parhaan yleisellä tasolla, eikä keskitytty niinkään Haraldiin ja sen tilanteeseen. (LIITE 1.) Liitteessä näkyy kyselyn saamien vastausten tiivistelmä. Tiivistelmässä esiintyvien vastausten pohjalta voidaan selvittää työntekijöiden arvostamia asioita työyhteisössä. Toisaalta on kuitenkin muistettava, että kyselyyn vastasi kaikkien Haraldien työntekijät, eivät ainoastaan Tampereen toimipisteen.

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 5.1 Tutkimusstrategia ja sen valitseminen

Kehittämistyössä ennen varsinaisen kehittämistyön menetelmän valintaa on tarpeen pohtia lähestymistapaa, jonka mukaisesti työtä aletaan suunnitella. Lähestymistapa ohjaa tekijää myös menetelmän valinnassa vaikka lähes kaikki menetelmät ovat käytettävissä lähestymistavasta huolimatta. Huomioitava on kuitenkin, että yhdessä kehittämistyössä voi olla viitteitä useammasta lähestymistavasta, eikä lähestymistapaa siis kannata valita liian tiukasti, vaan valinta on syytä tehdä löyhästi ja poimia kustakin lähestymistavasta ne piirteet, jotka sopivat kyseiseen työhön. ( Ojasalo ym. 2009, 51–52)

Tapaustutkimusta voidaan käyttää kun etsitään yksityiskohtaista tietoa yksittäisestä tapauksesta tai pienestä joukosta, jotka ovat yhteydessä toisiinsa. Tyypillisesti tapaustutkimuksen kohteena on pieni joukko tai yksittäinen tapaus, esimerkiksi yritys, sen osa tai tuote, palvelu tai toiminto. Kiinnostuksen kohteena ovat useimmiten prosessit luonnollisessa tilanteessa, josta tapaus on osana. Tapaustutkimuksen tiedonhankinta metodeina ovat muun muassa havainnointi, haastattelu ja dokumenttien analysointi. ( Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 1997 125–126.) Tapaustutkimuksessa on tärkeämpää saada pienestä joukosta paljon tietoa, kuin suuresta joukosta vähän tietoa. ( Ojasalo ym. 2007, 38)

Tämän työn kohdalla tutkimusstrategian valinta ja määrittäminen tapahtui vasta tutkimusmenetelmän valinnan jälkeen. Pidän tapaustutkimusta parhaana lähestymistapana, sillä tutkittava joukko on tiukasti ennalta määritetty ja kiinnostuksen kohteena on tilanne, joka vallitsee Haraldeissa. Tiedonhankintamenetelmäksi olin jo aiemmin valinnut dokumenttianalyysin.

## 5.2 Tutkimusmenetelmät

Pyysin Viikinkiravintola Harald Oy:n työntekijöitä kirjoittamaan kirjeen tai muun kirjoitelman siitä, kuinka he kokevat oman hyvinvointinsa työpaikalla. Näitä kirjoituksia analysoimalla ja keräämällä niistä yhteneväisyyksiä pyrin selvittämään, mikä vaikuttaa henkilökunnan työhyvinvointiin positiivisesti ja mikä negatiivisesti. Dokumenttianalyysin heikkoutena tässä tapauksessa on, ettei dokumentteja ole valmiina, vaan niiden saanti riippuu työntekijöiden omasta aktiivisuudesta.

Dokumentteihin ja niiden analysointiin keskittyvää tutkimusta voidaan kutsua dokumenttianalyysiksi tai narratiiviseksi, eli kerronnalliseksi tutkimukseksi (Aaltola & Valli 2007, 142, Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 121). Narratiivinen tutkimus on lähestymistapa, joka kohdistuu kertomuksiin tiedon keräämisessä (Aaltola & Valli, 2007, 142). Dokumentteina voi olla monenlaiset kirjalliset tuotokset, kuten omaelämäkerrat, päiväkirjat, kirjeet, muistelmat ja viralliset dokumentit, joiden kautta pyritään ymmärtämään kirjoittajien toimia. Narratiiveissa ihminen itse päättää, mistä haluaa kertoa ja mikä hänelle on tärkeää, jolloin tutkija ei voi ohjata tutkimuksen aineistoa. Tutkijan ohjailu aineiston hankinnassa vaikuttaa myös tutkimuksen lopputulokseen. Jos verrataan dokumenttianalyysiä kaavakekyselyyn, on tutkijan kokemus merkityksettömämpi, sillä kaavakekyselyssä jo kysymysten asettelulla voidaan vaikuttaa tutkimustuloksiin. Kyselyn heikkouksia ovat muun muassa se, ettei voida olla varmoja siitä, kuinka paljon kyselyyn vastaavat henkilöt tietävät aiheesta, kuinka vakavasti vastaajat ottavat kyselyn ja kuinka kattavia vastausvaihtoehdot ovat. (Hirsjärvi ym. 1997. 184, 206.) Työtä aloittaessani olen työskennellyt Haraldissa kaikkiaan noin kolme vuotta, jolloin riskinä esimerkiksi kaavakekyselyn laadinnassa olisi ollut oman näkökantani esiin tuominen.

Kirjoitusten kautta on mahdollista saada selville, mitä henkilöt ajattelevat, tuntevat ja uskovat, mutta havainnointi tutkimusmenetelmänä auttaa selvittämään asioiden todellista tilannetta. Toimintatavat saattavat poiketa vahvastikin siitä, kuinka niiden kerrotaan olevan. Havainnointi on hyvä tapa täydentää kyselyin tai narratiivien kautta saatuja tietoja. Havainnointi on kuitenkin melko työläs menetelmä, minkä takia muut menetelmät ovat suosittumia. (Hirsjärvi ym. 1997,



201–206.) Havainnointi sopii tutkimuksiin jonka kohteina ovat yksilön toiminta ja vuorovaikutus toisten kanssa (Ojasalo ym. 2009, 103).

### 5.3 Tutkimusmateriaalin hankinta

Dokumenttianalyysi eli narratiivinen tutkimus voidaan tehdä jo olemassa olevien dokumenttien pohjalta tai hankkia uutta tietoa. Dokumenttianalyysissä pyritään tekemään päätelmiä kirjallisista aineistoista. (Ojasalo ym. 2007,121.) Kerrontaan perustuvaa narratiivista aineistoa voivat olla haastattelut, tai vapaat kirjoitukset, joissa tutkittava joukko saa vapaasti kertoa käsityksensä asioista (Aaltola & Valli 2007). Dokumentteina voidaan käyttää esimerkiksi tekstimuotoisia haastatteluja, www-sivuja, lehtiartikkeleita ja päiväkirjoja, puheita, keskusteluja, raportteja sekä muita kirjallisia materiaaleja. (Ojasalo ym. 2009, 121.) Tässä työssä käsiteltävät dokumentit ovat Viikinkiravintola Haraldin työntekijöiden laatimia kirjoitelmia omasta työhyvinvoinnistaan. Pyysin työntekijöitä kirjoittamaan kirjeen tai essee- muotoisen kirjoitelman omasta työhyvinvoinnistaan ja että he pohtisivat kirjoituksissaan, sekä sitä mikä saa heidät voimaan hyvin, että syitä siihen, etteivät voi hyvin.

Vaarana narratiivisessa tutkimuksessa ja erityisesti tällaisessa tiedonkeruunetelmässä on se, ettei työntekijöillä ole motiivia kirjoittaa. Toimeksiannon tulisi olla riittävän vakuuttava ja tulla korkeammalta taholta, jotta tehtävä olisi ikään kuin pakollinen ja kirjoitusten määrä olisi suurempi. Toisaalta uskon, että näin saadut kirjoitukset ovat rehellisempiä, eikä niitä ole kirjoitettu asenteella: kirjoitetaan nyt jotain, kun kerran kirjoittaa pitää.

Tiedonkeruunetelmän heikkoutena voidaan pitää myös sitä, että tällä tavalla saadut kirjoitukset ovat vain pintapuolisia, eikä esimerkiksi selkävaivojen tai väsymyksen syitä keskitytä miettimään. Tarkentavien kysymysten ja esimerkiksi puolistrukturoidulla haastattelulla olisi voitu saada tarkempaa ja syvällisempää tietoa. Ojasalo (2008) kertoo, että puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset on laadittu etukäteen ja haastattelijalla on mahdollisuus vaihdella niiden järjestystä. Myös kysymysten sanamuodot voivat vaihdella ja etukäteen laaditut, mutta tilanteeseen sopimattomat kysymykset voidaan jättää esittämättä. Vas-

taavasti voidaan kysyä myös kysymyksiä, jotka tulevat mieleen vasta haastattelun aikana. ( Ojasalo ym. 2009, 97.)

Narratiivisen aineiston lisäksi olen kerännyt tietoa havainnoimalla ja tarkkailemalla työyhteisöä. Tämä tiedon hankinta on tapahtunut pitkällä aikavälillä ja siten saatua tietoa on vaikea laittaa kirjalliseen muotoon ilman tutkittavien omia kirjoituksia. Havainnoimalla saatu tieto toimintatavoista ja olosuhteista voidaan helpommin linkittää kirjoituksissa saatuun tietoon ja näin täydentää tietoja. Havainnoimalla voidaan täydentää muulla menetelmällä saatua tietoa ja käyttää sitä menetelmänä, kun tutkittavan joukon sanalliset valmiudet ovat heikkoja tai he eivät mielellään kerro suoraan. ( Ojasalo ym. 2009, 103.) Hirsjärven, Remksen ja Sajavaaran (1997) mukaan havainnoimalla saadaan tietoa siitä, mitä todella tapahtuu ja toimivatko ihmiset todella niin kuin kertovat (Hirsjärvi ym. 1997. 201).

Havainnointi ei ole vain näkemistä, se on tarkkailua, jolle on asetettu tieteellisiä vaatimuksia. Havainnointia voidaan tehdä kahdella tapaa, systemaattisesti ja osallistuen. Systemaattinen havainnointi on tarkasti jäsenneltyä ja systemaattista, kun taas osallistuva havainnointi on vapaasti tilanteessa muotoutuvaa toimintaa, jossa havainnoija on mukana ryhmän toiminnassa. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija voi olla tarkkailtavan ryhmän jäsen, mutta osallistumisen asteesta riippuen voi muodostua ongelmia muun muassa tutkimusetiikan suhteen. Täydellisesti ryhmään kuuluvalla tutkijalle ongelmaksi voi muodostua se, kuinka kertoa tutkittaville tutkimuksesta ja sen tarkoituksesta ja silti olla luonnollinen osa ryhmää ja saada luotettavia tuloksia. (Hirsjärvi ym. 1997, 201–203.) Havainnoijan rooli on selvitettävä jo hyvissä ajoin, sillä roolin kätkeminen tai salaaminen ei ole suotavaa. Havaintojen välitön tallentaminen olisi suotavaa, sillä ihminen ei pysty muistamaan ja rekisteröimään kaikkea näkemäänsä, kokemaansa ja kuulemaansa. Joissain tilanteissa muistiin panojen tekeminen on kuitenkin vaikeaa, jolloin tutkijan on luotettava muistiinsa ja kirjattava havainnot, kun siihen tarjoutuu tilaisuus. ( Ojasalo ym. 2009, 104.)

#### 5.4 Aineiston analysointi ja tiedon käsittely

Dokumenttianalyysin päävaiheita ovat aineiston kerääminen ja valmistelu, aineiston pelkistäminen, aineistossa toistuvien rakenteiden tunnistaminen ja tulkinta sekä kaikkien vaiheiden kriittinen tarkastelu. Kriittisen tarkastelun tavoite on tunnistaa virheet ja vääristymät, sekä korjata ne mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, mikä parantaa tulosten laatua ja luotettavuutta. Analyysivaiheessa tutkijalle selviää, minkälaisia vastauksia ongelmiin on saatu, toisaalta analyysivaiheessa saattaa syntyä uusia tutkimusongelmia tai niiden asettelu aukeaa tutkijalle paremmin vasta tässä vaiheessa. ( Ojasalo ym. 2009, 122–123.)

Aineiston valmistelun tarkoitus on varmistaa, että aineisto on valmis analysoitavaksi, aineiston on oltava selkeä. Aineiston valmistelu on useimmiten sen muokkausta digitaaliseksi, eli litterointia, piirustusten skannaamista tai valokuvausta digikameralla. Aineiston numerointi on järkevää tehdä tässä vaiheessa, sillä se helpottaa siihen viittaamista myöhemmin. (Ojasalo ym. 2009, 123.)

Dokumenttianalyysi voidaan eritellä kahteen erilaiseen analyysitapaan; sisällön analyysi ja sisällön erittely. Sisällön analysoinnilla pyritään kuvaamaan dokumenttien sisältöä sanallisesti, tavoitteena etsiä ja tunnistaa merkityksiä. Sisällön erittely puolestaan analysoi sisältöä määrällisesti, esimerkiksi numeroin. Analysointitavat eivät ole toisiaan poissulkevia, sillä sisällön analysoinnilla tuotetun sanallisen aineistona muuttaminen numeromuotoon on mahdollista. Käytännön tasolla tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että sanallisesti kuvatusa aineistosta tuotetaan määrällisiä tuloksia laskemalla aineistosta esiintyvien asioiden tai esineiden lukumäärä. (Ojasalo ym. 2009, 122.) Työssäni analysoin valmiita sanallisia tuotoksia ja teenkin siis dokumenttianalyysiä sisältöä eritellen. Pyrin poimimaan kirjoituksista oleelliset ja merkittävimmät työhyvinvoinnin vaikuttajat. Toisaalta pyrin myös avaamaan kirjoitusten sisältöä ja etsimään merkityksiä, siten käytän myös sisällön analyysiä.

Aineistolähtöisen sisältöanalyysin vaiheisiin kuuluvat aineiston pelkistäminen, ryhmittely ja abstrahointi. Pelkistäminen voidaan tehdä esimerkiksi tiivistämättä tai pilkkomalla osiin. Pelkistämällä pyritään monimuotoisesta ja runsaasta aineistosta tunnistamaan ja rajaamaan pieni määrä oleellisia ja tärkeitä näkökul-

mia. ( Ojasalo ym. 2009, 124.) Aineiston vähyyden takia voimakas tiivistäminen ei ole tämän työn teon kannalta tarpeellista. Osiin pilkkominen sen sijaan helpottaa asian käsittelyä ja jäsentelyä.

Aineiston ryhmittelyssä koodattu alkuperäisaineisto käydään läpi ja samalla siitä etsitään samankaltaisuuksia tai eroja kuvaavia käsitteitä. Samaa tarkoittavat asiat ja käsitteet ryhmitellään, yhdistetään luokaksi ja nimetään luokan sisältöä kuvaavalla nimikkeellä. ( Ojasalo ym. 2009, 125.) Tällainen työ helpottaa sekä teorian yhdistämistä tutkimustuloksiin, sekä kirjoituksen jäsentelyä. Tehdään ikään kuin otsikko, jonka alle kerätään alaotsikot.

Abstrahoinnilla tarkoitetaan pyrkimystä muodostaa yleiskäsitteitä eli abstrakteja ilmaisuja pelkistämällä tutkimuksen tuloksia. Aineistoa abstrahoidessa erotetaan tutkimuksen kannalta oleellista tietoa, josta muodostetaan teoriakäsitteistö. Tällaista pelkistämistä tehdään niin kauan, kuin se on mahdollista aineiston näkökulmasta. Tutkimuksen tekijän on muodostettava kuvauksen tutkimuskohteesta ja vertaa sekä teoriaa, että johtopäätöksiä koko ajan alkuperäiseen teoria tietoon muodostaen uutta tietoa. ( Ojasalo ym. 2009, 125.) Kun aineisto on pilkottu osiin, siitä on helpompaa muodostaa käsitteitä ja poimia oleellinen tieto.

Havainnoinnilla kerätty tieto ei automaattisesti muodosta kokonaisuutta, vaan siihen tarvitaan tutkijan, aineiston ja teorian välistä keskustelua. Aluksi tieto pelkistetään, eli havainnot yhdistetään ja teemoitetaan, ne voidaan esimerkiksi jakaa pääotsikoiden alle. Pelkistämisen tarkoituksena on yhdistää yksittäinen havainto laajempiin luokkiin tai ryhmiin, joka on helposti käsiteltävä. Tarkoituksena ei kuitenkaan ole etsiä keskivertoa tai tyypillistä ilmiötä. Toinen vaihe havaintojen analysoinnissa on tulosten tulkinta, jolloin on muistettava, että kerätty informaatio ei ole ratkaisu tutkimusongelmaan, vaan sitä on edelleen käsiteltävä siten, että saadaan pohja kehittämistyölle. Havaintojen kuvaus on vasta aineiston dokumentointia ja johtaa tulkintaan. Havainnoinnin aineiston analysointiin voidaan käyttää narratiivisen tutkimuksen tavoin sisältöanalyysiä, joka voidaan tehdä joko teoria- tai aineistolähtöisesti. ( Ojasalo ym. 2009, 106.)

## 5.5 Tutkimuksen luotettavuus

Kun narratiivisuutta ajatellaan tutkimusotteena, jonka huomio on kiinnitetty kertomuksiin tiedon välittäjänä ja tuottajana, sen luotettavuutta voidaan tarkastella modernistiseen tiedonkäsitykseen pohjautuvien luotettavuuskäsitteiden, validiteetin ja reabiliteetin, kautta. Validiteetti tarkoittaa sitä, kuinka hyvin tutkimustulokset vastaavat todellista tilannetta. Reabiliteetti puolestaan kertoo missä määrin satunnaiset tekijät ovat vaikuttaneet tutkimustuloksiin. Tällä tavalla luotettavuutta tarkastellaan siitä näkökulmasta, missä määrin tarinat vastaavat totuutta. Tällaisen tarkastelun perustana on totuuden vastaavuusteoria. Usein narratiivisuus kuitenkin liitetään konstruktivistiseen ajatteluun, joka perustuu näkökulmaa, jonka mukaan todellisuus tuotetaan tarinoiden välityksellä. Konstruktivistiseen ajatteluun on vaikea hahmottaa vastaavuus suhteen toista osapuolta, jolloin vastaavuusteoria ei toimi tutkimuksen kannalta riittävän hyvin. ( Aaltola & Valli, 2007, 152.)

Hirsjärvi kertoo (1997), että havainnointia on kritisoitu siitä, että havainnoija saattaa häiritä tilannetta ja jopa muuttaa sitä. Helpoin tapa tämän häiriön estämiseksi ovat useat vierailut tutkimusjoukossa, jolloin havainnoijaan totutaan. Toisaalta havainnoimalla saatuja tutkimustuloksia saattaa vääristää myös tutkijan ja tutkittavan välinen emotionaalinen kiintymys, jolloin tutkimuksen objektiivisuus kärsii. (Hirsjärvi ym. 1997, 202.) Havainnoinnin heikkoutena voidaan pitää myös sitä, että ellei havainnot pystytä kokonaisvaltaisesti tallentamaan heti, voi havainnot unohtua kokonaan tai olennaisia osia siitä saattaa jäädä huomiotta. Toisaalta videointi tai nauhoitus voi häiritä havainnointi tilannetta ja tehdä siitä epäaidon. (Hirsjärvi ym. 1997, 202–203. Ojasalo ym. 2009, 104.)

## 6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 6.1 Tietoa vastaajista

Sain pyytämiäni kirjeitä yhteensä seitsemän, joista kaikki oli Tampereen toimipisteestä, vaikka sähköpostitse pyysin kirjoituksia myös Jyväskylästä, Lahdesta, Oulusta, Turusta ja Kuopiosta. Työntekijöitä Tampereen Viikinkiravintola Haraldissa on yhteensä 20, joista 11 on vuokratyöntekijöitä. Kyselyn voidaan siis katsoa kattaneen 30 % työntekijöistä. Odotin vastauksia myös muista Viikinkiravintoloista, joista en kuitenkaan saanut yhtään kirjoitusta. Voidaan katsoa, että uhkakuva kirjeiden vähyydestä kävi toteen.

Kirjoittajia oli sekä esimiestasolta, että alaisista. Keittiön työntekijöistä kukaan ei kertonut oman työhyvinvointinsa tilannetta, vaan kaikki kirjoittajat olivat salin puolella töissä. Kirjoittajien työssäoloaika Haraldissa vaihtelee muutamasta kuukaudesta useaan vuoteen ja kokemusta alalta löytyi kaikilta kirjoittajilta yli vuosi, mutta pisimpään alalla toimineilta melkein 20 vuotta. Kirjoittajista löytyi kaiken ikäisiä noin 20-vuotiaasta ylöspäin ja heidän elämän tilanteensa olivat erilaisia. Osalla vastanneista on perhettä, kaikki elävät parisuhteessa.

Edellä mainitsemien seikkojen takia tutkimuksen kattavuus rajoittui vain Tampereen Viikinkiravintola Haraldin tarjoilijoiden ja salin esimiesten työhyvinvoinnin kokemuksiin. Työssä oli tarkoitus tarkastella koko ketjun työntekijöiden hyvinvointia, mutta koska vastauksia saatiin rajallinen määrä Tampereen yksiköstä, salin työntekijöiltä, oli työtä rajattava uudelleen.

## 6.2 Psyko-fysiologinen hyvinvointi

Useat kirjoitukseen vastanneet pitivät työtä fyysisesti normaalia raskaampana, vaikka pitivätkin ravintolatyötä yleisesti raskaana. Työn fyysiseen raskauteen koettiin liittyvän erityisesti ravintolan erikoisen teeman mukaan määrätyn astiasto, joka loi lisävaatimuksia henkilökunnan fyysiselle kunnolle. Raskaat puiset, saviset ja valurautaiset astiat koettiin myös hankalan muotoisiksi. Astioiden lisäksi raskaita taakkoja joudutaan nostamaan ja kantamaan kuormia purettaessa.

Raskaiden astioiden lisäksi fyysistä raskautta koettiin lisäävän pitkä välimatka esimerkiksi keittiön ja kabinettien välillä. Ravintolassa on 250 asiakaspaikkaa, joka aiheuttaa sen, että suuressa salissa on pitkät välimatkat, jolloin kävelyä saattaa tulla työvuoron aikana useita kolometreja. Työtä helpottamassa on tarjoiluvaunuja, jotka helpottavat kantamisen aiheuttamaa raskautta, mutta ei kuitenkaan poista nostamisesta aiheutuvaa fyysistä raskautta.

Kirjoituksista nousi esiin myös se, että fyysisten vaatimusten jäädessä täytty-mättä kokevat työntekijät saavansa erityiskohtelua ja olevansa erityisasemassa työyhteisössä. Toisaalta myös kipulääkkeet ja sairausloma kummitteli mielessä, jolloin valinta on vaikea tehdä.

*”Työturvallisuuteen ja työergonomiaan olemme kiinnittäneet huomiota, vaikka haasteellinen liikeidea ei sitä helpotakaan.”*

*”Hankalat työskentelyasennot tekevät lisää vahinkoa, ja sairausloma sekä kipulääkkeet kummittelevat taustalla.”*

*”Kaikista työpaikoista koen Haraldin fyysisesti eniten kuormittavana raskaan astiaston ja nopean työrytmin vuoksi.”*

Fyysisen hyvinvoinnin tekijöistä esiin nousivat myös tauot ja lepo. Osa kirjoittajista kertoi, että heillä on riittävän pitkät lepoajat työvuorojen välillä, kun taas osa oli sitä mieltä, että iltavuoron jälkeen aamuvuoroon meneminen on raskasta, eikä aikaa kotona oloon jää riittävästi. Näin siitä huolimatta, että tauko työvuorojen välillä on työehtosopimuksen mukainen.

Kirjoituksista nousi esiin se, että työntekijän on helppoa ottaa eri rooli työpaikalla ja kotona. Tätä roolijakoa helpottaa muun muassa vaatetus ja toisinaan jopa erilainen puhetapa. Työntekijöiden työnkuormituksesta palautumisen kannalta tällaiset roolit ovat eduksi, sillä työasiat voidaan ikään kuin riisua työvaatteiden mukana ja jättää pukuhuoneeseen. Tämän koettiin toimivan myös toisin päin, jolloin kotiasiat voitiin unohtaa töihin tultaessa.

Työpäivän aikana taukojen pitäminen koettiin mahdolliseksi, kuitenkin nähtiin, että sesonkiaikana ennen joulua tauotusta tulisi kehittää. Toisinaan kiire aikana tauolle pääseminen voi siirtyä useilla tunneilla ja joskus aivan työvuoron loppuun. Taukojen väliin jääminen koettiin myös ryhmädynamiikkaa heikentävänä tekijänä ja sen näkyminen asiakaspalvelussa oli myös pantu merkille. Toisaalta koettiin, että tauon pitäminen aiheuttaa närää työyhteisössä, sillä tupakoitsijoille koetaan olevan sallitumpaa pitää tauko, kuin niille, jotka eivät tupakoi.

*”Eli, ne jotka harrastaa paheita; saa pitää tauon. Ne jotka ei; ei tietenkään saa pitää taukoa, sehän on laiskottelua. Minun mielestäni, vaikka ite poltankin, ei ole oikein että sillä röökillä saa lunastettua tauon. Ihan yhtälailla ne puhdaskeuhkoiset väsyvät.”*

Ruokailu on Haraldissa mahdollista hintaan 4,60€ ja syödä saa silloin, kun siihen on aikaa. Ruokailua vaikeuttaa lisäksi se, että vaikka kiireisinä päivinä olisi-kin aikaa syödä, ei kokeilla ole välttämättä aikaa tehdä henkilökunnalle ruokaa. Esiin nousi muun muassa ehdotus, että taukotilaan varattaisiin henkilökunnalle pieniä välipaloja ja virvokkeita.

*”..taukotilavirvokkeilla, kuten ihan kunnan tuolilla ja pienillä välipaloilla, joista saa nopeaa energiaa, ei tarvitse keittiöllekään tuottaa enempää painetta omilla ruokatoiveillaan.”*

Kirjoituksista kävi ilmi, että vapaa-aikanaan työntekijät kokivat saavansa olla rauhassa. Työpaikalta ei soitella, ellei asia ole niin kiireinen, että se ei voi odottaa. Kirjoittajista osa koki, että työkaverit kunnioittavat toistensa vapaa-aikaa. Muutaman mielessä työasiat pyörivät kuitenkin vapaalla ollessaankin ainakin toisinaan. Viikonloppuvapaiden kierto on tulisi kuitenkin vielä panostaa niin, että



vakituisilla työntekijöillä ja palvelupäälliköilläkin olisi viikonloppuvapaita tasaisemmin. Hyväksi koettiin se, että työvuorolista perustuu työntekijöiden vapaa-toiveisiin. Lisäksi toivottiin, että niillekin, joilla ei erityisiä toiveita ole annettaisiin pitkiä vapaita ja helpompia työvuoroja.

*”Pahimmillaan mietin keskellä yötä eri työasioita ja helpoimmillaan voin viettää vapaani rauhassa.”*

*”.. jos ei ole toiveita, niin siinäkin olisi hyvä ottaa huomioon, että tarvitsee sekin henkilö vapaapäiviä ja niitä ’helpompia’ työvuoroja.”*

Säännölliset liikunta- ja muut harrastukset koettiin hankaliksi toteuttaa, sillä epäsäännölliset työt hankaloittavat aikataulutusta esimerkiksi joukkuelajeja harrastettaessa. Kirjoituksista nousi esiin myös se, että toisinaan tarjoilutyö on fyysisesti niin raskasta, ettei työvuoron jälkeen enää ole energiaa liikuntaan. Liikunta on kuitenkin tärkeä osa painonhallintaa ja yksi tehokkaimmista terveyden edistämisen ja terveyden ylläpidon tavoista (Mustajoki 2011). Liikunta koettiin oman jaksamisen ja hyvinvoinnin kannalta kuitenkin tärkeäksi, sillä kirjoittajat mainitsivat, että työssä tarvitaan hyvää peruskuntoa ja vahvoja lihaksia.

*”Pitää olla hyvä peruskunto ja vahva selkä sekä vahvat jalat...”*

*”Fyysinen työ voi tuntua niin väsyttävältä, että energiaa liikunnan harrastamiseen ei enää ole. Lisäksi useat harrastukset vaatisivat säännöllisen vapaapäivän ilta-aikaan.”*

Harrastusmahdollisuuksien eduksi useampi kirjoittaja mainitsi kulttuurisetelit, joita Haraldissa jaetaan vakituisille työntekijöille. Positiivisia puolia kulttuuriseteleissä oli muun muassa se, ettei työntekijöiden tarvitse itse maksaa niistä. Lisäksi niiden koettiin olevan hyvä kannustin vapaa-ajan harrastuksiin, sillä ne eivät ole tarkasti rajattu käytettäväksi tietyssä paikassa vaan niillä on monipuoliset käyttömahdollisuudet. Kehitysehdotuksena mainittiin liikunnan suhteen se, että työnantaja tarjoaisi yhteisen harrastuksen, esimerkiksi ryhmäpeli tai muu yhteinen liikuntaharrastus.

Työkykyä ylläpitävää toimintaa sekä kiiteltiin, että moitittiin. Osa näki, että virkistyspäivät ovat hyviä sekä työyhteisön, että yksilön hyvinvoinnin kannalta, osa

taas ajatteli, että liian usein virkistyspäivien ohjelmassa ei ole muuta kuin alkoholin nauttimista. Kaikkien mielestä virkistyspäivillä oli merkitystä yhteishengen luomiseen. Muutama kirjoittaja mainitsi kuitenkin, että enemmän työilmapiiriin vaikuttaa toiminta työpaikalla, kuin vapaa-ajalla.

*”Mutta nimenomaan nämä illat on sitä yhteishengen nostatusta varten. Eikä sen tarte olla sitä ainaista ryyppäämistä ja rällästämistä.”*

*”Pelkillä virkistysjutuilla ei luoda ilmapiiriä.”*

*”Työyhteisön yhteiset tapahtumat ja virkistäytyjäiset luovat työntekijöille tunteen, että heitä arvostetaan ja antaa heille mahdollisuuden purkaa työstressiä terveellä tavalla, eikä esimerkiksi alkoholinkäytöllä tai kehittämällä psykosomaattisia sairauksia.”*

Työterveyshuolto koettiin hyvin järjestetyksi ja sen mainittiin olevan helposti saavutettavissa. Tarvittaessa hoitoon pääsee riittävän nopeasti. Lisäkiitoksena työterveyshuollolle mainittiin sen läheinen sijainti työpaikkaan nähden. Sairaana työhön tuloa pidettiin melko yleisesti paheksuttavana.

Osa kirjoittajista koki työnsä stressaavaksi ainakin ajoittain ja kaikki myönsivät, että toisinaan töissä on kiire. Kiireen koettiin haittaavan henkistä hyvin vointia. Kirjoituksista nousi esiin tunne, että kiire tilanteessa ei pystytä palvelemaan asiakkaita asetettujen vaatimusten mukaisesti. Haraldissa toteutetaan palvelumallia, jossa on kymmenen kohtaa, liittyen varauksen vastaanottamiseen, asiakkaan saapumiseen ja asiakkaan koko ruokailu tilanteeseen ja pois lähtöön. Palvelumallin koettiin samalla olevan hyödyllinen, että haitaksi. Palvelumalli otetaan toisaalta väljänä ohjeistuksena, jota jokaisella on mahdollisuus muokata omannäköisekseen. Toisaalta kiiretilanteessa sen koettiin hidastavan muutenkin hyvää palvelutilannetta.

*”Miinuksen henkiseen jaksamiseen tuo kiire ja tunne, ettei ehdi palvella kaikkia asiakkaita hyvin tai ylipäättään palvelutason vaatimalla tavalla.”*

*”Onneksi Haraldilla on The Palvelumalli, joka kitkee aika nopeasti jyvät akanoista.”*

*”Kuitenkin juurikin tämä työpaikka vaatii tietyn käyttäytymisen, mutta on niin suuri skaala millä sitä toteuttaa että vaan taivas on rajana.”*

*”Stressi on hurja ja varsinkin henkilökunnan vaihtuvuus lisää sitä.”*

Kiireisiin iltoihin on kuitenkin olemassa ohjeistus, että ravintolaan otetaan asiakkaita vain sen verran, kun pystytään palvelemaan. Stressi nousi esiin erityisesti esimiesasemassa olevien kirjoittajien tekstistä ja he kertoivat sen nousevan toisinaan liian suureksi.

Päihteiden käyttö nousi esiin muutamassa kohtaa, osa kirjoittajista oli sitä mieltä, että työpaikalla pitäisi olla nollatoleranssi ja sitä rikkovat tulisi ohjata hoitoon. Alkoholialkoholia käytetään kuitenkin osittain henkilökunnan palkitsemistarkoituksessa, jolloin päihteiden käytön paheksuminen on ristiriidassa käytännön kanssa.

### 6.3 Turvallisuuden kokeminen Tampereen viikinkikylässä

Turvallisuus on yksi työhyvin tärkeimmistä tekijöistä työpaikalla. Harald koettiin turvalliseksi työpaikaksi sekä toimeen tulon, että pysyvyyden kannalta. Työpaikalla vallitsee luottamus työsopimuksen ja työn jatkuvuuden suhteen riippumatta siitä missä asemassa työntekijä on. Työn määrä vaihtelee kuitenkin melko paljon muun muassa vuoden aikojen mukaan. Pikkujouluaikaan töitä saattaa olla tarvittaessa työhön kutsuttavilla työntekijöillä paljon enemmän, kuin kesällä, mikä aiheuttaa tulojen epäsäännöllisyyttä. Työntekijät, joilla on vakituinen työpaikka, kokivat, että työpaikka ja tulot ovat vakaat ja tulevaisuuden näkymät kunnossa. Toisaalta siitä huolimatta, että tulot olisivat säännölliset, eivät kaikki työntekijät pysty suhteuttamaan menoja palkan suuruuteen.

Työn tekijät kertoivat, että kokevat olonsa turvalliseksi ollessaan yhdessä jonkun kollegansa kanssa iltavuorossa. Yksin jääminen erityisesti ilta-aikaan koettiin hieman pelottavaksi, mutta toisaalta sitä tapahtuu melko harvoin. Fyysistä turvallisuuteen vaikuttavista seikoista nousi esiin myös valaistus, jota ei niinkään pohdittu oman työhyvinvoinnin kannalta, kuin asiakkaiden viihtyvyyden. Viikinkiravintolat ovat tunnelmallisia paikkoja, jossa tunnelma luodaan muun

muassa hämärällä valaistuksella ja kynttilän valolla. Työntekijöiden kannalta olisi kuitenkin muistettava riittävä valaistus tarkkuutta vaativien toimenpiteiden suorituspaikoissa, kuten keittiössä ja baaritiskillä. Valaistus työpaikalla on työhyvinvoinnin kannalta tärkeää, erityisesti tarkkuutta vaativia työtehtäviä suoritettaessa (Rauramo, 2009. 104).

*”Turvallisuudesta huolehditaan, joka ei ole yleisesti välttämättä itsensänselvyys. Tästä esimerkkinä, että työvuorossa ei lähes koskaan tarvitse olla sallin puolella yksi.”*

Ergonomiaan on kiinnitetty huomiota tarjoiluvaunujen osalta, mutta paljon kehitettävää kirjoittajien mielestä löytyisi vielä. Esimerkiksi astiat, keittiön tasot ja tavaroiden sijoittelu ovat asioita, joista löytyisi parannettavaa. Kirjoitusten mukaan erityisesti keittiön tilasuunnittelussa olisi parannettavaa. Tilat ovat pienet ja tasojen säädettävyys huono. Lyhyimmät kokit joutuvat kurottelemaan jo sekoitukseen hellalla olevia kattiloita. Salin puolella ergonomisia kehityskohteita olivat lähinnä suuresta salista aiheutuvat pitkät välimatkat. Näiden parantamiseksi olisi koko ravintola uudistettava, mikä olisi aikaa ja rahaa vievä projekti.

*”Tottakai keittiömme koko-ongelma on tiedossa, mutta järkevän hintaista ratkaisua ei vain siihen ole.”*

Keittiön työntekijöitä ajateltiin myös ilmastointia ja kuumuutta pohdittaessa. Keittiössä lämpötila nousee välillä todella korkealle ja pahimmillaan helleaikaan mittari näyttää jopa noin + 40° asteeseen. Hengitysilmaa heikentää myös taljoihin ja raakapuupinnoille kertyvä pöly. Pölyn määrä sisusteissa ja raakapuupinnoilla on valtava Haraldissa, sillä pölyjen pyyhkiminen taljoista, täytetyistä eläimistä, verkosta ja muilta pinnoilta on erittäin työlästä ja aikaa vievää. Pölyn ja sisällä tupakoinnin koettiin yleisesti heikentävän sisäilman laatua. Vaikka ravintola on savuton, eivätkä asiakkaat saa tupakoida sisällä, Haraldissa tupakan savulle altistuu toisinaan. Aamuvuoron työntekijät tupakoivat aamuisin salissa ja iltaisin kun ovet on lukittu ja viimeiset asiakkaat lähteneet, osa työntekijöistä sytyttää savukkeensa. Osa kirjoittajista arveli, että aamun ensimmäiset asiakkaat haistavat tupakansavun ravintolan tiloissa. Lisäksi tupakointia kerrottiin tapahtuvan myös ravintolan aukioloaikoina toimistotiloissa, missä on paljon paperitavaraa,

joka syttyy helposti. Tupakoinnin arveltiin paitsi heikentävän tupakoitsijoiden terveyttä, myös vähentävän muiden työviihtyvyyttä ja – hyvinvointia sekä toisinaan häiritsevän asiakkaitakin.

*”Tupakansavulle altistumista Haraldissa tapahtuu kuitenkin jonkin verran. Aamuvuorossa ennen avaamista ja iltavuorossa asiakkaiden lähdettyä tupakoidaan sisällä, tämän todennäköisesti aistii myös asiakas, joka asetelee sisään viisi minuuttia viimeisen tupakan tumppaamisesta.”*

Terveydelle haitalliset kemialliset altisteet voivat olla myrkyllisiä, haitallisia, syövyttäviä, ärsyttäviä, herkistäviä tai muuten terveyttä heikentäviä aineita. (Rauramo 2008, 107) Haraldissa tällaisia terveydelle haitallisia kemikaaleja ovat lähinnä pesu- ja puhdistusaineet sekä viemärin aukaisuun käytettävät voimakkaat kemikaalit, kuten Rööri-Roope. Jatkuva veden ja tiskiaineen kanssa kosketuksessa oleminen rasittaa ihoa ja onkin kirjoitusten mukaan aiheuttanut jopa ihottumaa. Hansikkaiden käyttö tiskatessa koettiin sekä teeman, että ajanpuutteen vuoksi mahdottomaksi tai liian hankalaksi.

*”Omalla kohdallani suurin fyysinen ongelma Haraldissa työskennellessä on ollut käsi-ihottuma, joka todennäköisesti johtui jatkuvasta käsien kastelusta/pesemisestä.”*

Viikinkiravintoloissa musiikki soi hiljaa, eikä puheensorinastakaan aiheudu merkittävää meluhaittaa. Kuulosuojaimet on varattu työpaikalle, jotta esimerkiksi lasipullojen kilinä ei häittäisi työntekijöiden kuuloa, kun pulloastioita tyhjenetään.

Työturvallisuudesta pyritään huolehtimaan myös perehdytyksen keinoin. Kirjoituksista nousi esiin perehdytyksen positiivisia puolia, mutta toisaalta siitä koettiin saatavan lisää stressiä, vaihtuvuuden ollessa toisinaan voimakasta. Perehdytyksen yksi painoalue on hätätilanteessa toimiminen, se mitä kukin tekee, minne ja mitä reittiä poistutaan ja kuka tekee ilmoituksen viranomaisille. Perehdytyksen koettiin olevan hyvällä tasolla ja osa kirjoittajista oli sitä mieltä, että perehdytykseen panostetaan keskimääräistä enemmän.

*”Aina henkilökunnan vaihtuessa on haasteellisinta hoitaa perehdytys sille tasolle, että uudet pystyvät hoitamaan hommansa...”*

*”Ensiperehdyttämiseen kuulu hätäuloskäynnit, sammuttimet ym. Mielestäni panostetaan normaalia enemmän.”*

Positiivisena piirteenä voidaankin pitää perehdyttämisen perusteellisuutta, joka voi samalla olla heikkous, kun työntekijöitä vaihtuu useampi samanaikaisesti. Perehdyttämisen lisäksi opastusta koettiin saatavan esimiehiltä ja muilta työka- vereilta aina, kun siihen on tarvetta. Kaikkia työntekijöitä pidetään kirjoituksissa helposti lähestyttävänä ja ystävällisinä. Yhdestä kirjoituksesta kävi ilmi, että aina asiat eivät ole olleet näin hyvin.

*”Aloittaessani Haraldissa suhtautuminen minuun oli jossain määrin kiel- teinen johtuen alaikäisyydestäni ja vähäisestä kokemuksestani alalla.”*

Viime aikoina henkilökunnalle on kuitenkin painotettu positiivista suhtautumista uusiin työntekijöihin ja harjoittelijoihin, koska työntekijöitä on vaihtunut viimeisen puolenvuoden aikana paljon.

Seksuaalista väkivaltaa tai ahdistelua työntekijät eivät ole kokeneet. Tältä osin asiat ovat kunnossa. Puhetyyliä ja huumoria useammat kirjoittajat pitivät melko roisina. Vitsien pelättiin kuitenkin loukkaavan herkimpiä työntekijöitä. Toisaalta arveltiin, että ravintola-alalla työtä tekevät ovat tottuneet vastaavaan ja että Haraldin työntekijöille reipas kielenkäyttö on normaalia.

*”Rankka huumori on sekä rikkaus että riski, kun kaikki eivät ymmärrä huumoria samalla tavalla.”*

*”Huumorin käyttö ravintola-alalla on yksi voimavaroista ja sitä Haraldissa myös käytettiin välillä hyvinkin roisisti, mikä itselleni sopi kyllä, mutta her- kemille se saattaa olla jopa haaste.”*

Työpaikalla ei koeta esiintyvän kiusaamista, syrjintää tai minkäänlaista väkival- taa. Näin tapahtuessa siihen pyritään puuttumaan välittömästi. Kuitenkaan kaik- kiin henkilökunnan välisiin pieniin erimielisyyksiin ei aina oteta kantaa. Erimieli- syyksien selvittäminen koettiin aidoksi huolenpidoksi ja välittämiseksi.

*”Erimielisyyksien selvittäminen mielestäni kuvastaa osaltaan sitä, että ihmisistä ja heidän välisistä suhteistaan oikeasti välitettiin, koska haluna oli, että kaikilla olisi töissä mahdollisimman hyvä olla ja työnteko sujuisi niin kuin pitääkin.”*

*”Työsyryntää en ole nähnyt ja pyrin siihen puuttumaan, mikäli näin tapahtuu.”*

Työtehtävien jako Haraldissa on melko häilyvä, vaikka usein esimiehet tekevät toimistotyöt. Kuitenkin toimistossa tehtävistä töistä on osa pyritty jakamaan myös alaisille. Työtehtävien rajaamisessa ja vastuunkannossa koettiin olevan parannettavaa. Osa kirjoittajista kokee, että työtehtävien ja niistä vastuunottamiseen pitäisi kiinnittää enemmän huomiota.

*”Haraldissa pitäisi puuttua enemmän ja tiukemmin työtehtävien rajaamiseen ja vastuunkantoon, jotta kaikki tietäisivät paikkansa ja tehtävänsä.”*

Toisaalta kuitenkin koettiin, että on positiivista, että työtehtäviä voi jakaa myös muille työntekijöille.

*”Aina henkilökunnan vaihtuessa on haasteellisinta hoitaa perehdytys sille tasolle, että uudet pystyvät hoitamaan hommansa, tässä työssä tarvitsen kaikkien ’vanhojen’ apua.”*

*”24 vuotta alalla on jo kuitenkin opettanut, etten voi jokaista asiaa tehdä itse, enkä kaikkiin asioihin voi vaikuttaa.”*

#### 6.4 Yhteenkuulumisen tunne ja työilmapiiri

Yhteenkuuluvuuden tunne ja hyväksytysti tuleminen ovat tärkeitä tekijöitä työhyvinvoinnin kannalta. Yhteisöä ja yhteisöllisyyttä voidaan pitää olemassa olon ja toiminnan perusedellytyksinä, joille perustuu myös itsetunto. (Rauramo 2008. 122.)

Kirjoitusten perusteella voidaan sanoa, että työyhteisö Haraldissa on yhtenäinen ja tiivis. Uusien työntekijöiden vastaanottaminen on yhteisölle melko helppoa ja työkavereista saattaa tulla ystäviä loppu elämäksi, vaikka työpaikka vaih-

tuisi. Koko työyhteisön kannustus koettiin erittäin positiivisena asiana ja auttaa kokemusten mukaan selviytymään vaikeistakin tilanteista. Osa kirjoittajista oli kuitenkin sitä mieltä, että työilmapiiri on hiukan kulissin omainen ja todellisuudessa työkavereita saatetaan haukkua selän takana. Työilmapiiriä heikentävänä tekijänä mainittiin juoruilu ja luottamuksen puute.

Yhteenkuuluvuuden tunne ja me-henki työpaikalla on kirjoittajien mielestä hyvä, vaikka parannettavaakin löytyisi. Me-henki tulee esiin ehkä parhaiten myyntiki-sojen ja erilaisten virkistyspäivien merkeissä. Haraldit kilpailevat keskenään juoman myynnissä. Tasaisin väliajoin vaihtuvia juomatuotteita myydään mahdollisimman paljon. Kisakauden lopuksi kaikkien Haraldien myymistä juomista tehdään yhteen veto, jonka perusteella jaetaan palkinnot. Yhteenkuuluvuuden tunne on siinä määrin voimakkaaksi koettu, että osa jo työpaikkaa vaihtaneista työntekijöistä osallistuu mielellään työpaikan järjestämiin illan viettoihin. Yhteenkuuluvuutta ja me-henkeä lisäämään useat kirjoittajista toivoivatkin lisää yhteistä vapaa-aikaa ja esimerkiksi tyttöjen iltoja.

Työntekijöiden vaihtuvuus on ollut Haraldissa viime aikoina voimakasta, mikä on osaksi heikentänyt me-henkeä ja yhteenkuuluvuutta, sillä tällaisten suhteiden luominen työyhteisössä kestää jonkin aikaa. Vaihtuvuus lisää stressiä erityisesti esimiehillä, mikä puolestaan vaikuttaa koko työyhteisöön. Työntekijöiden vaihtumisen vaikutukset työyhteisön hyvin vointiin voivat olla positiivisia, mutta myös negatiivisia. Uutta osaamista ja taitoa tuovat uudet työntekijät saavat aikaan positiivisia muutoksia. Vaihtuvuuden negatiiviseksi puoleksi on mainittu kirjoituksissa myös se, että oman paikan löytyminen ja työtehtävien vakiintuminen on toisinaan hidasta ja uusien tekijöiden perehdyttäminen voi olla erityisesti kiireessä hidasta ja turhauttavaa.

Työkavereiden on mainittu olevan läheisiä ja että Haraldissa puhutaan melko paljon omista asioista työkavereiden kesken. Enemmän tai vähemmän tosisaan vitsaillaan jopa omasta ja muiden seksielämästä, esimieheksi ei kannata edetä. Osa kirjoittajista oli sitä mieltä, että työkavereihin syntyy luottamussuhde. Osa kertoi, ettei osaa luottaa toisiin niin, että pystyisi henkilökohtaisista asioistaan puhumaan. Myös luotto toisten työhön ja sen toteutumiseen oli osalla kirjoittajista heikentynyt. Kirjoituksista kävi ilmi, että vastuunotto on kasvanut laajalla



rintamalla. Toisaalta ilmaistiin myös vastakkainen mielipide. Työvuorojen aikana asiakkaista ja heidän tarpeistaan huolehditaan hyvin, mutta ennakointiin ja esivalmisteluun liittyvien tehtävien koettiin olevan vain muutaman ihmisen vastuulla.

*”Onneksi luottohenkilöitä löytyy ja vastuunottokyky on kasvanut laajalla rintamalla.”*

*”Pyrin kuuntelemaan näissä projekteissa henkilökunnan mielipiteitä, ennen kuin teen lopullisen päätöksen.”*

Luottamus pula ilmenee enemmän henkilökohtaisia asioita kohtaan, kuin työasioita. Työntekijöiltä kysytään mielipiteitä muun muassa ruokalistaa koskien sekä monissa muissa pienemmissä asioissa. Esimerkiksi äitienpäivänä ja vapuna ruokalistalla oli sellaisia komponentteja, joita oli suunnitteilla uudelle pysyvälle ruokalistalle. Päivän päätteeksi työntekijöiltä sekä salissa, että keittiössä kysyttiin mielipide ja asiakkailta tullutta palautetta ruoasta.

Perhe-elämän ja työn yhteen sovittamisen osa koki hankalaksi, sillä työajat saattavat venyä työvuorolistaan merkityistä ajoista jopa muutamia tunteja, tämä korostuu erityisesti kiire aikoina, kuten pikkujouluaikaan. Vuorotyön ja iltoihin sekä viikonloppuihin painottuvan työajan koettiin toisinaan häiritsevän sosiaalista hyvinvointia, sillä päivätyötä tekeviin sukulaisiin ja tuttaviiin voi olla hankalaa pitää yhteyttä. Toisinaan osa työntekijöistä ilmaisee epäilyksensä siitä, että lapsettomat ovat eri asemassa sellaisten työntekijöiden kanssa, joilla on lapsia. He ovat epäilleet, että lapset vaikuttavat siten, että heidän vanhemmillaan on paremmat mahdollisuudet vaikuttaa työvuoroihinsa listan tekovaiheessa.

*”Myös perheen tai seurustelukumppanin kanssa elämän yhteensovittaminen voi olla hankalaa.”*

*”Tuntuu siltä, että välillä työvuorolistoja tehtäessä tiedostamattaan suositetaan niitä, joilla on lapsia. Tuskin sitä tahallaan tehdään, mutta perhe kärsittää kyllä muutakin kuin lapset.”*

Johtamista ja esimiestyötä osa kirjoittajista ei halunnut kommentoida lainkaan, mutta suurin osa kehui esimiehiään. Esimiehen toiminta ja tuki koettiin tärkeäksi

työpaikalla. Koettiin myös, että esimiesten antama vastuu ja työtehtävät ovat hyvässä suhteessa omaan osaamiseen. Esimiehiä pidettiin oikeuden mukaisina, eikä Haraldissa kohdella työntekijöitä epätasa-arvoisesti.

*”Omat esimieheni ovat loistavia, auttavat, haastavat, antavat vastuuta, vaativat ja antavat palautetta.”*

*”.. tekevät tosissaan töitä, jotta Haraldia voisi kutsua parhaaksi ravintola-alan työpaikaksi ja jotta koko brändi kehittyisi.”*

*”Hyvältä tuntui myös esimiesten tahto kehittää itseään ja tapaansa ilmaista itseään kuunnellen ja kysellen työntekijöiden mielipiteitä.”*

*”Myös esimiehet ovat inhimillisiä ja helposti lähestyttäviä henkilöitä..”*

*”Haraldia ei johdeta sillä tyyllillä, että ’kun työntekijät pelkää sua, niin ne tekee hommat hyvin’.*

*”Esimiehet ovat ammattitaitoisia ja mukana päivittäisessä asiakaspalvelussa, joka on tärkeä osa tiiviin työyhteisön muodostumisessa.”*

Kirjoituksista nousi esiin epäilyksiä omaa esimiehenä toimimista kohtaan. Jotkin kirjoitukset kertoivat varmuudesta omassa toiminnassa, kun toisissa omia esimiestaitoja ja riittävyyttä epäiltiin.

## 6.5 Arvostuksen tarpeen toteutuminen

Arvostuksen tarve korostuu silloin, kun perustarpeet on täytetty. Arvostus voidaan jakaa kahteen osaan, ylempään ja alempaan arvostuksen tarpeeseen. Alempi pitää sisällään toisilta saadun arvostuksen ja ylempi arvostuksen tarve tarkoittaa itsearvostusta. (Rauramo, 2008.)

Toisilta saadun arvostuksen koettiin kirjoitusten perusteella olevan pääsääntöisesti kunnossa. Koettiin, että toiset arvostavat työtä ja kirjoittajat itse arvostivat toisten työtä. Osa kuitenkin oli sitä mieltä, että alalla on yleinen arvostuksen puute omaa työtä kohtaan ja sitä tehdään ainoastaan rahan ansaitsemiseksi. Muun muassa asiakkailta saadun positiivisen palautteen koettiin lisäävän arvostusta omaa työtä kohtaan. Tekstien mukaan positiivinen palaute myös työkave-reilta on auttanut kehittämään omaa arvostusta.

Palautteen anto keräsi kirjeissä sekä positiivisia, että negatiivisia kommentteja. Pahimpana tilanteena pidettiin sitä, että palaute kiertää muuta reittiä ja työntekijä kuulee sen vasta välikäden kautta. Parastapa palautteen antamiselle oli kirjoittajien mukaan välitön ja rehellinen. Palautteen antamistapaa ei pidetty merkityksettömänä, vaan kiitettiin siitä, että se annetaan rakentavasti. Kirjoittajien mukaan Haraldissa palaute annetaan asiallisesti, eikä huutamalla ja karjumalla. Parhaana palautteena pidettiin kirjoitusten mukaan asiakkaan, esimiehen tai työkaverin välitöntä palautetta. Palautteen antoon on kiinnitetty Haraldissa erityistä huomiota, jotta se on saatu näin hyvälle tasolle.

Kiitoksen ja palkitsemisen keinoja Haraldissa on käytössä melko hyvin ja monipuolisesti, mutta osa kirjoittajista on sitä mieltä, että niissä riittää kehitettävää siitä huolimatta. Käytössä oleva tulospalkkaus ei kaikkien kirjoittajien mielestä ole hyvä motivointi keino, sillä siitä on tehty liiankin kaavamaisesti toteutettava osa työtä, eikä se jätä riittävästi mahdollisuuksia palvella kutakin asiakasta hänen omien tarpeidensa mukaan. Osa työntekijöistä palvelee varauksen tehneitä asiakkaita eritavalla, kuin ilman varausta ravintolaan saapuneita. Kaikkia asiakkaita pyritään palvelemaan hyvin, mutta palvelumallin noudattaminen on orjallisempaa niiden asiakkaiden kohdalla, jotka ovat tehneet varauksen, sillä varauksen teon ja sujumisen tiedetään olevan osa Palvelu Plus Oy:n testiasiakkaan arvosteltavaa kokonaisuutta.

*”Motivointikeinona tulospalkkaus ei mielestäni oikein palvele tarkoitusta tässä asiassa. Palveluplus-järjestelmässä ei ole mitään vikaa, mutta se ei saisi olla numero itsessään.”*

Kulttuurisetelit ovat toinen merkittävä palkitsemisen keinoista, joka on käytössä Haraldissa. Työntekijät saavat kulttuuri seteleitä muutaman kerran vuodessa, eikä niistä tarvitse henkilökunnan itse maksaa. Monissa muissa työpaikoissa kulttuuriseteleistä maksetaan osa itse. Kulttuurisetelien koettiin toimivan sekä palkintona, että kannustimena liikunta- ja kulttuuriharrastuksille. Kulttuurisetelien lisäksi Haraldissa jaetaan toisinaan elokuvalippuja henkilöstöpalaverien yhteydessä. Elokuvaliput ovat veron alaista tuloa, mutta toimivat siitä huolimatta kiitoksena hyvin tehdystä työstä. Tällaisen palkinnon saamiseksi ei tarvitse tehdä

mitään suurta tai ihmeellistä, vaan osoitus mielenkiinnosta ja motivaatiosta työtä kohtaan riittää.

*”Myös elokuvalipuilla palkittiin, kun koettiin että siihen on hyvä syy, johon riitti vain oikeassa tilanteessa oikea palveluasenne.”*

*”Haraldin järjestämät kulttuurisetelit ovat hyvä alku liikunta- ja muiden harrastusten kannustamiseksi.”*

*”Työnantaja tuki hyvin myös henkilökunnan harrastuksia kulttuurisetelien muodossa, joista henkilöstö ei maksanut itse mitään.”*

Palkintona koko vuodesta Harald järjestää henkilökunnalleen pikkujoulut. Tätä ei pidetä riittävänä taajuutena virkistyspäiville. Henkilökunnan yhteistä tekemistä toivottiin lisättävän vapaa-ajalla. Toiveena esitettiin muun muassa tyttöjen iltoja ja jotain muuta kuin ”sitä ainaista ryyppäämistä ja rällästämistä”. Esimerkiksi yhteinen liikuntaharrastus tai muu ryhmässä harrastaminen tuli esiin kirjoituksista.

Kiireisen illan päätteeksi henkilökuntaa toisinaan palkitaan ilmaisella oluella tai siiderillä, mikäli työt on hoidettu hyvin. Tällainen palkitseminen koettiin yhteisiä illan viettoja huonommaksi palkitsemistavaksi. Alkoholi palkitsemisen keinona on jo lähtökohtaisestikin huono, sillä työpaikalla tulisi kannustaa päihteettömyyteen ja terveellisiin elämäntapoihin (Rauramo 2008, 70–72).

Kiitoksen lausuminen työkaverille työvuoron lopuksi on pitkälti opittu tapa, mutta toimii erityisesti silloin, kun kiitokseen liitetään jotain konkreettista. Kiitos erityisen hyvin hoidetusta hankalasta asiakkaasta kertoo työntekijälle enemmän, kuin kiitos päivästä. Tarkka palaute auttaa kehittämään itseään paremmin, kuin suurpiirteinen. Kiitosta Haraldissa saadaan melko usein esimiehiltä. Erityisesti ennen joulua ja muina kiireaikoina joustamista työvuoroissa arvostetaan ja muistetaan kiittää.

Viikinkiravintola Harald on kirjannut arvonsa, strategiansa ja tavoitteitaan Suureen Kirjaan. Suuri Kirja antaa ohjeistusta muun muassa johtamis- ja esimiestyöhön, sekä muuhun toimintaan. Työntekijät kokivat kirjoitustensa mukaan tärkeäksi sen, että tavoitellaan erinomaisia palvelukokemuksia hyvät tulokset mielessä pitäen. Liikeidean, arvojen ja strategian merkitystä omaan työhön ja hy-

vinvointiin pidettiin merkittävänä. Liikeideaa pidettiin tärkeänä osana työtä ja toimintaa ja ellei se ole mieleinen, voidaan olettaa, ettei työntekijä pidä työstäänkään. Arvojen ollessa yhteiset voidaan helpommin pyrkiä tavoitteisiin oikein tavoin.

*”Minulle on äärimmäisen tärkeää, että tavoittelemme loistavia palvelukokemuksia vaikka tietysti tuloskin on aina tärkeä.”*

## 6.6 Itsensä toteuttamisen kokemukset Haraldissa

Kun kaikki muut tarpeet on täytetty, astuu Maslowin tarvehierarkiateorian mukaan itsensä toteuttamisen tarve. Tarve esiintyy levottomuutena ja haluna päästä hyödyntämään ja käyttämään koko osaamistaan ja tulla paremmaksi ihmisenä. Itsensä toteuttamisen tarve jakautuu kahdenlaisiin tarpeisiin, älyllisiin ja esteettisiin. ( Rauramo 2008, 32.)

Kirjoitusten perusteella voidaan päätellä, että tältä itsensä toteuttaminen on Haraldissa melko hyvällä tasolla. Joistain kirjoituksista ilmenee, että erityisesti esimiehillä on hyvät mahdollisuudet itsensä kehittämiseen ja luovuuden käyttämiseen työssä. Harald ei kouluta henkilökuntaansa juurikaan työn ulkopuolella, mutta henkilökunnalle on järjestetty juoma- ja ruokalistakoulutuksia listojen muuttumisen yhteydessä. Uuden oppimisen voidaan katsoa olevan pitkälti työntekijän omasta aktiivisuudesta kiinni. Osa henkilökunnasta hankkii tietoa ja kehittää itseään työn ulkopuolella, niin että hyötyy siitä myös työaikana.

Osa työntekijöistä kertoo päässeensä kehittämään sekä omaa, että muiden työtä. Henkilökunnalle on järjestetty myös tilaisuus päästä kertomaan esimiehilleen mikä kaippaa kehitystä Haraldissa, jotta siitä voisi tulla ravintola-alan paras työpaikka. Ennakoon annettujen tehtävien kautta käytiin päivän ajan läpi omaa hyvinvointia ja sitä, millaisia asioita Haraldissa arvostetaan.

Hiljaisen tiedon ja taidon siirtyminen työntekijöiden vaihtuessa on valitettavaa, mutta väistämätöntä. Tiedon katoamisen minimoimiseksi on hyvä arvostaa erilaisuutta ja kaikenlaista osaamista. Haraldin työntekijöillä on monenlaista osaamista, josta on hyötyä eritilanteissa. Esimerkkinä voidaan käyttää ruokalis-

tan laatimista. Yhdellä työntekijöistä voi olla uusia ja erilaisia ideoita, joita hän on joskus maistanut. Reseptiikkaa pitää muokata ammattikäyttöön sopivammaksi, minkä toinen työntekijä osaa paremmin. Hän osaa valmistaa ruoan niin, ettei sen hinta nouse kohtuuttomaksi ja tekee siitä ravintolan kiireiseen ilmapiiriin sopivan tuotteen. Kolmas henkilö miettii kuinka annos esitellään ruokalistalla ja neljäs korjaa kirjoitusvirheet listalta. Vielä tarvitaan myynti- ja markkinointitaitoa, jotta tuotteesta saadaan kannattava. Tällaista tiedon ja taitojen arvostusta ilmenee kirjeistä.

Urakehityksen katsotaan olevan mahdollista Haraldissa ja tulevaisuuden näkymien koetaan olevan kohtuullisesti kunnossa. Urakehitys on kuitenkin melko hidasta, sillä käytännössä uralla eteenpäin pääseminen edellyttää lähes aina jonkun toisen irtisanoutumista. Haraldin työntekijöiden suurin syy irtisanoutumiseen on ollut juuri elämässä tai uralla eteneminen. Osa viime aikoina itsensä irtisanoneista työntekijöistä on vaihtanut alaa tai hakeutunut paremmin omaa koulutustaan vastaaviin töihin. Joillakin työntekijöillä työpaikan vaihtoon on vaikuttanut myös asuinpaikan vaihto ja elämän tilanteen muutokset. Kirjeistä kävi ilmi myös se, ettei Haraldin työntekijöillä ole tällä hetkellä tarvetta hakea täysin vastaaviin työtehtäviin muualle, vaan viihtyvät työpaikallaan työkavereidensa, esimiestensä ja alaistensa kanssa. Toisenlaisiin työtehtäviin, työaikoihin ja vastualueisiin voisivat osa kirjoittajista työnsä vaihtaa.

## 7 YHTEENVETO JA KEHITYSIDEAT

### 7.1.1 Fyysinen hyvinvointi

Isoimmat epäkohdat työhyvinvoinnissa olivat fyysiset oireet muun muassa painavien astioiden kantamisesta ja pitkistä matkoista keittiön ja kabinettien välillä. Näitä oireita olivat muun muassa niskassa, selässä ja raajoissa esiintyvät kiputilat ja turvotus. Koska astiasto on tarkkaan mietitty ja valittu, ei sen muuttaminen ole mahdollisuus. Henkilökunnan tulisi useammin käyttää mahdollisuutta kuljettaa raskaat kilvet ja lautaset tarjoiluvaunulla. Lisäksi työnantaja voisi kannustaa henkilökuntaa palauttavan liikunnan harrastuksiin. Esimerkiksi Haraldin henkilökunnalle voisi tarjota mahdollisuutta kuntosalin käyttöön tai muuhun vastaavaan yksilöliikuntaan. Joukkuelajien aktiivinen harrastaminen koko henkilökunnan kesken on hankalaa, sillä lähes aina osa työntekijöistä on töissä. Sunnuntaina ennen ravintolan aukaisua olisi lähes ainoa mahdollisuus yhteisiin harrastuksiin. Mikäli henkilökunnalta löytyy mielenkiintoa, voisi tällaista mahdollisuutta harkita.

Työpäivän aikana ei aina ehditä pitää taukoja, mikä rasittaa työntekijöitä ja hidastaa työpäivän jälkeen työn rasituksesta palautumista. Tauotukseen pitäisi kiinnittää huomiota niin, että kaikki ehtivät käydä pitkän päivän aikana tauolla. Jos työntekijällä on aikaa, olisi hyvä kiinnittää oma-aloitteisesti huomiota myös työkaverin tauotukseen. Tupakkatauon pitäminen koettiin toisia ärsyttäväksi asiaksi. Tupakointi työvuoron aikana on sallittua ja hyväksyttävää, mikäli se tapahtuu sille varatussa paikassa, eikä haittaa toisten hyvinvointia. Tupakointi on usein syy pitää monta taukoa siinä ajassa, kun tupakoimaton kollega ei ehdi pitämään taukoa ollenkaan. Tämä kannattaisi huomioida ilmapiirinkin kannalta.

Henkilökunnan ruokailu mahdollisuudet koettiin kohtuullisiksi, mutta kuitenkin työpäivän aikana erityisesti kiireaikaan koettiin ruokatoiveilla luotavan lisäpaineita keittiön työntekijöille. Pikkujouluaikana ruokailu on mahdollista hoitaa myös siten, että työntekijät syövät alkupalapöydästä. Tällaisesta ruokailusta ei kuitenkaan koeta mielekkääksi maksaa. Kiireisinä päivinä voitaisiin henkilökunnalle järjestää ruokailu siten, että valmistettaisiin esimerkiksi laatikko- tai keittoruoka. Valmis ruoka olisi helppoa ja nopeaa lämmittää, eikä loisi enää pahimman kiireen aikana lisää paineita.

Työvuorolistojen laatimisessa toivottiin kiinnitettävän lisää huomiota muun muassa siihen, ettei yhden päivän vapaalle tarvitsisi lähteä iltavuorosta ja vapaa päivän jälkeen palata aamuvuoroon. Iltavuorosta lähtiessään työntekijä pääsee työvuorosta usein vasta vapaapäivän puolella, kello 24 jälkeen. Yhden päivän ei koettu olevan riittävä aika työstä palautumiseen tällaisissa tapauksissa. Työvuorolistaa laadittaessa kuitenkin kiinnitetään huomiota siihen, että työehtosopimuksen mukaisesti kahden päivän vapaajaksot alkavat aamuvuoron jälkeen. Samaa toivottiin lyhyempien vapaajaksojen alkuun, vaikka sitä ei työehtosopimuksessa vaaditakaan. Viikonloppuvapaiden kierto on tulisi työntekijöiden mukaan myös kiinnittää enemmän huomiota. Vapaiden viikonloppujen suhteen voitaisiin ottaa käyttöön esimerkiksi kiertävä lista. Jos jollekin työntekijöistä tulisi menoa muuna, kuin omana vapaa viikonloppunaan, olisi yhä mahdollisuus vaihtaa vuoroja työkavereiden kanssa. Tämä takaisi kuitenkin sen, että viikonloput jakautuisivat tasaisesti kaikkien kesken. Tässä listassa olisi hyvä olla mukana myös ne työntekijät, jotka tekevät epäsäännöllisemmin töitä. Esimerkiksi opiskelijoilla on usein rankkoja koe- ja tenttikausia, jolloin viikonloppuvapaat ovat tärkeitä. Työvuorolistan laatimisen pohjana vapaatoiveet olivat hyväksi koettu käytäntö. Kuitenkin toivottiin muistettavan, että myös ne työntekijät, joilla ei erityisiä toiveita ole, tarvitsevat vapaa-aikaa ja lounasvuoroja, jotka koetaan helpommiksi.

Yksin jääminen pelottaa muutamaa työn tekijää, mikä olisi helposti vältettävissä niin, että keittiön työntekijöillä olisi työvuoro aina niin pitkään, että asiakkaat ovat poistuneet ja ovet lukittu. Käytännössä se voisi tarkoittaa sitä, että keittiössä illan viimeiset työt olisi hoidettu jo ennen työvuoron loppua. Keittiön puolella työnsä tehtyään kokin olisi mahdollista auttaa myös salissa siivous- ja valmistelutöissä. Uhkaavan tilanteen toiminta olisi myös hyvä käydä työntekijöiden kanssa läpi niin, että kaikki tietäisivät kuinka toimia. Esimerkiksi aggressiivisen asiakkaan kanssa riitelyyn ja vastaan väittämiseen ei kannata alkaa, vaan asetua ikään kuin asiakkaan puolelle.

Työpaikan turvallisuuteen liittyy lisäksi sisäilman puhtaus. Haraldissa on paljon taljoja, täytettyjä eläimiä ja raakapuupintoja, jotka keräävät pölyä. Hyvä käytäntö voisi olla parina päivänä vuodessa pitää siivoustalkoot, jonka aikana työntekijät



siivoaisivat salin ja keittiön puolella kunnolla. Päivä voitaisiin toteuttaa esimerkiksi siten, että henkilökunnalle maksettaisiin normaalisti palkka työpäivän ajalta, mutta ravintola olisi siivouksen ajan kiinni. Ajan kohta siivoukselle voisi olla esimerkiksi hiljainen arkipäivä alkuvuodesta ja kesällä vaikkapa lomakauden aikana, jolloin asiakasmäärät muutoinkin ovat pieniä.

Hengitysilmaa heikentää sisällä tupakointi, joka ei ainoastaan haittaa tupakoitsijoiden omaa terveyttä, vaan kaikkien savulle altistuvien. Sisällä tupakoinnin kieltämisen tulisi lähteä esimiehistä ja olla ehdoton kaikkina vuorokauden aikoina. Sisällä tupakointi on paitsi haitallista terveydelle, myös asiakkaiden viihtyvyyden kannalta, sillä aamun ensimmäisten asiakkaiden arvellaan haistavan savun. Tupakoinnin tulisi tapahtua ainoastaan ulkona sille varatussa paikassa.

Kesähelteiden aikana sisäilman lämpötila nousee toisinaan hyvinkin korkealle. Ilmastoinnin toiminnasta huolehtiminen kuuluu kiinteistön huoltoyhtiölle. Henkilökunnan tehtävä on kuitenkin ilmoittaa puutteista huoltoyhtiöön mahdollisimman pian vian havaittuaan.

### 7.1.2 Henkinen hyvinvointi

Virkistyspäivien lisäämistä toivottiin myös useissa kirjeissä, sillä sen arveltiin lisäävän me-henkeä ja kannustavan oikein suunniteltuna muun muassa liikunnan ja harrastusten pariin. Virkistyspäiviin toivottiin aktiivista toimintaa ja yhdessä tekemistä, eikä niinkään alkoholin käyttöä ja ilmaisia juomia. Kirjoittajat kertoivat pitäneensä muun muassa aiemmin ohjelmassa olleista keilauksesta, jousiammunnasta ja Varalan urheiluopistolla käynnistä. Työnantaja voisi lisäksi ottaa aktiivisesti osaa erilaisiin liikuntakampanjoihin. Kesällä käynnissä ollut kansallinen kilometrikisa toimi kannustimena monelle työntekijälle. Vaikka tulokset olivatkin joihinkin toisiin joukkueisiin verrattuna huonot, ryhmän sisäinen kilpailuhenki oli kova ja kannusti pyöräilemään aina työkaveria enemmän.

Kiire ja muut henkisen hyvinvoinnin tekijät ovat tärkeässä asemassa tarkasteltaessa työhyvinvointia kokonaisuutena. Kiireen välttämiseksi tulisi työntekijöitä olla riittävästi kussakin työvuorossa. Pääsääntöisesti tämä onkin hoidettu Haraldissa hyvin, mutta aina ei kiirettä pystytä ennustamaan. Tähän voisi kehittä-

miseksi ainoastaan ohjeistaa työntekijät paremmin muun muassa lisätyövoiman kutsumiseen työpaikalle. Kenellä on oikeus päättää, koska on liian kiire jo paikalla olevien työntekijöiden palvelu asiakkaita. Kenelle soitetaan ja ketä pyydetään ensin töihin. Toisaalta työntekijöille on kuitenkin ohjeistettu, että asiakkaita ei tarvitse ottaa ravintolaan, mikäli palvelu kärsisi kiireestä. Kiireen tunteen poisaamiseksi myös työnjakoa voitaisiin miettiä tarkemmin. Esimiehillä kerrottiin olevan toimistotöitä ja esivalmistelua sekä ennakkointiin liittyviä työtehtäviä niin, että sen koettiin häiritsevän hyvinvointia. Esimiesten tulisi kertoa ja ohjeistaa alaisensa paremmin ja jättää joitakin töistään muun henkilökunnan vastuulle. Esimerkiksi asiakaspalautteiden rekisteröiminen on tehtävä, joka ei ole kenellekään työntekijöistä liian ylivoimainen. Tällaisen työn delegoimisen vaikutukset näkyisivät todennäköisesti sekä kiireen, että stressin tunteen vähenemisenä.

Perehdytyksen koettiin olevan raskasta ja stressaavaa erityisesti silloin, kun useampaa työntekijää pitäisi perehdyttää yhtäaikaaisesti. Perehdytystyön helpottamiseksi uusille työntekijöille olisi hyvä lähettää etukäteen osa perehdytysmateriaalista esimerkiksi sähköisenä. Etukäteen tutustumalla ravintolassa tapahtuva esimiehen johdolla tapahtuva perehdytys olisi kevyempää ja helpompaa. Perehdyttämisen ei tarvitse kokonaan tapahtua esimiehen johdolla, vaikka päävastuu onkin heillä. Vastuuta voidaan jakaa myös muille työntekijöille, kunhan se tehdään selkeästi ja niin, että jokainen tietää mitä tehdä.

Kirjoituksista kävi ilmi, että osaa henkilökunnasta vaivaa toisten juoruilu ja selän takana puhuminen. Marjatta Jabe (2010) käsittelee kirjassaan selän takana pahan puhumista ja kirjassa onkin Kay Pollakin neuvo. Kun työkaverisi puhuu paha poissaolevasta henkilöstä, tulisi miettiä jokin positiivinen puoli tästä henkilöstä. Positiivinen seikka tulisi kertoa panettelijalle rauhallisesti. Tämän kerrotaan olevan hyväksi sekä itselle, että pahanpuhujalle, mutta myös ivan kohteena olevalle henkilölle. (Jabe 2010,83). Tällaisen toiminnan kautta on mahdollisuus oppia paremmin ymmärtämään erilaisuuksia ja työntekijöiden erilaisten taitojen arvoa.

Vaikka palautteen annon koettiin olevan hyvällä tasolla, ei liene turhaa muistuttaa, että sen antamiseen kannattaa kiinnittää huomiota. Jabe (2010) kertoo kirjassaan, että positiivisenkaan palautteen vastaanottaminen ei ole loukkauksen jälkeen helppoa. Palaute voidaan ottaa vastaan kolmella tapaa, kieltämällä sen

arvo, ottaa kiitollisena vastaan tai laittamalla kiertoon. (Jabe 2010, 89.) Huumorin käyttö koettiin Haraldissa roisiksi ja toisinaan jopa vaarallisen roisiksi, sillä koskaan ei voi tietää, kuinka se otetaan vastaan ja miltä se toisesta tuntuu. Huumorikin saattaa loukata silloin, kun ei naureta ihmisen kanssa, vaan nauretaan ihmiselle. Tällainen naurunalaiseksi saattaminen on loukkaavaa ja heikentää työilmapiiriä. Hyvän ilmapiirin saavuttamiseksi tulisi loukkauksista pystyä puhumaan rakentavasti (Jabe 2010, 89.)

Esimiehistä osa ei luottanut omaan osaamiseen esimiehenä, vaikka suorittavan tarjoilutyön osasikin mielestään hyvin. Tällaiseen huonouden tunteeseen on saattanut vaikuttaa saatu palaute, sillä ihmisen itsetunto rakentuu paljolti muilta saadun palautteen pohjalle. Yksilön kannalta merkittävintä on sellainen arvostus ja palaute, joka saadaan hänelle tärkeiltä henkilöiltä, esimerkiksi esimieheltä, työtovereilta ja perheenjäseniltä. (Rauramo 2008, 144.) Tällaisessa tilanteessa tärkein kehittämisen keino on sekä esimiehen, että alaisten tuki. Rakentava palaute kannattaisi koota niin kutsutun hampurilaismallin mukaan, ensin jotain positiivista, sitten negatiivista ja taas positiivista (Esimies.info: palaute ja suorituksen arviointi). Kaikkien työyhteisössä toimivien tulisi muistaa, että palautteella on suuri merkitys paitsi ihmisen itsetuntoon, myös työssä viihtymiseen ja hyvien suoritusten aikaan saamiseksi. Hankalassa tilanteessa esimies tarvitsee tukijaa, joka voi olla kaveri, toinen esimies tai konsultti (Jabe 2010, 111).

Myös muilla työntekijöillä ilmeni puutteita arvostuksessa omaa työtä kohtaan. Osan arveltiin tekevän työtä vain, jotta elanto olisi turvattu. Tällaisten ihmisten ajatuksissa saattaa olla alan tai työpaikan vaihtaminen. Luulen, ettei siihen voida ulkopuolisten toimijoiden avulla vaikuttaa juurikaan. Jokaisen tulisi miettiä omia työnteon motiiveja ja sitä, kannattaako työnteke paikassa, jossa ei enää viihdy. Kyllästyminen voi aiheuttaa koko työilmapiirissä muutoksia.

Huolimatta siitä, että tutkimuksessa tuli esiin kehityskohteita, kaikki kirjoittajat kokivat voivansa työssään hyvin. Joissakin kirjoituksissa oli arvioitu omaa hyvinvointia kokonaisuutena.

”Yleisesti voin kiteyttää että työhyvinvointi Haraldissa on mielestäni keskittävää.”

”Jonkin aikaa muualla olleena olen alkanut huomata Haraldissa monia hyviä piirteitä, joista ei ole muissa paikoissa kuultukaan. Tässä vaiheessa alkaa arvostaa yhä enemmän toimivaa työyhteisöä ja ammattitaitoisia työtovereita.”

Haraldista täytyy sanoa, että vertailukohtana useisiin muihin ravintoloihin, ovat työhyvinvointiasiat hyvällä mallilla ja työntekijöistä välitetään oikeasti.”

”Mielestäni Haraldissa huolehdittiin työntekijöiden hyvinvoinnista melko hyvin..”

”arvosanalla 4—10 on työhyvinvointini tasolla 9.”

## 8 POHDINTA

Työhyvinvoinnin tutkimusta Haraldissa ei ole ennen tehty, minkä takia tutkimus oli mielenkiintoista tehdä. Tutkimuksessa voidaan katsoa onnistuneen siltä osin, että siinä saatiin uutta tietoa henkilökunnasta. Toisaalta tutkimuksen alkuperäisenä tarkoituksena oli tutkia koko osakeyhtiön toimijoiden hyvinvointia, mikä epäonnistui, sillä kaikki eivät halunneet kertoa henkilökohtaisista asioistaan.

Tutkimuksen aikana saatuihin tuloksiin ei vaikuttanut tutkijan omat mielipiteet. Kirjeistä saattoi kuitenkin korostua asiat, joissa tutkija koki itsekkin olevan eniten parannettavaa. Kirjoitusten tulkintaan vaikutti eniten kokemus työyhteisön toiminnasta ja aiemmin käydyt keskustelut työntekijöiden kanssa. Lisää tietoa ja laajemmin tutkimusotteen saavuttamiseksi olisi ollut kannattavaa haastatella työntekijöitä. Haastattelulla olisi voinut syventää tietoa, joka saatiin kirjoituksista ja toisaalta saada täysin uusia näkökulmia niiltä, jotka eivät halunneet tutkimukseen näin osallistua.

Narratiivinen tutkimus oli tutkimusmenetelmänä mielenkiintoinen, sillä siten pystyttiin saamaan mielipiteitä täysin ohjailematta ja kirjoittajat saivat itse päättää mitä kertovat. Havainnointi ei ollut tutkimustulosten kannalta kovinkaan merkittävässä asemassa, sillä sen avulla lähinnä täydennettiin kirjeissä esiintyneitä seikkoja.

Osa kirjoittajista ja kirjoittamatta jättäneistä, epäilivät tutkijan luotettavuutta. Heillä oli pelko, että heidän mielipiteensä kerrottaisiin eteenpäin siten, että se olisi yhdistettävissä kirjoittajaan. Luultavasti on epäilty myös sitä, että onko esimies sellaisessa asemassa, että voi täysin rehellisesti kertoa oman mielipiteensä ja kokemuksensa tutkijalle, joka myös on työsuhteessa Haraldissa.

Jatkossa työhyvinvointia Haraldissa voitaisiin seurata ja sen kehitystä arvioida niin, että tulokset olisivat kaikkien nähtävissä. Jatkossa tutkimuksen kohteena voisi olla tarkemmin henkilösuhteet ja niiden vaikutukset, sillä se on yksi merkittävimmistä työhyvinvoinnin tekijöistä.

## LÄHTEET

Aaltola, J. & Valli, R. 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.

Aaltola, J. & Valli, R. 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Aaltonen, M., Anttonen, H., Harata, T., Husman, P., Jokiluoma, H., Kuhn, K., Lindström, K., Masanotti, G., Räsänen, T., Van Der Broek, K. & Wynne, R. 2009. Well-being at Work –New Innovations and Good Practices. Työterveyslaitos: Helsinki. Luettu 10.11.2011.  
[http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good\\_practice/progress/tyohyvinvointi/EU-Progress-Booklet.pdf](http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good_practice/progress/tyohyvinvointi/EU-Progress-Booklet.pdf)

Duodecim, Terveyskirjasto 2009. Stressi ja depressio. Päivitetty 19.1.2009. Luettu 17.11.2011.  
[http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=seh00020#s1](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=seh00020#s1)

Duodecim, Terveyskirjasto, 2005. Uni ja lepo. Päivitetty 18.07.2005. Luettu 17.11.2011.  
[http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=suo00016](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=suo00016)

Esimies.info, valmennusverkko. Palaute ja suorituksen arviointi. Luettu 15.11.2011. <http://esimies.info/Seuranta-ja-suorituksen-arviointi.php#SA2>

Feldt, T., Kinnunen, U., Rönkä, T., Kinnunen, M. & Rusko, H. (2007). Työkuorimituksesta palautuminen ja sen mittaaminen: psykologinen ja fysiologinen näkökulma. Teoksessa Aro, A., Feldt, T. & Ruohomäki, V. (Eds.), TOP 1: Puheen- vuoroja työ- ja organisaatiopsykologiasta Helsinki: Edita. 60–82.

Forsell, S., Harjanne, K., Holmberg, K., Jolkkonen, L., Laamanen, I., Malm, T., Rosqvist, J., Rönneberg, C., Sipilä, T., Suhonen, M. & Uusitalo, T., 2006. Työsuojelusanasto – Arbetarskyddsordlista. Helsinki: Työterveyslaitos

Haahtela, I. 2011. Suhteet nyt, Epämääräinen työuupumus. Kauneus ja Terveys. Joensuu: A-Lehdet Oy. 11/2011. 93–94

Hanhela, R., Heikkilä, P., Kasvio, A., Kauppinen, T., Lehtinen, S., Lindström, K., Toikkanen, J. & Tossavainen, A. 2007. Työ ja Terveys Suomessa 2006. Helsinki: Työterveyslaitos. 358–361

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusyhtiö Tammi

Jabe, Marjatta. 2010. Voitko hyvin työssäsi? Opas alaiselle ja esimiehelle. Vantaa: Yrityskirjat Oy.

Kauppinen, K. & Purola, M. 2001. Flirtti – Häirintä – Jännite. Seksuaalinen ahdistelu työpaikalla. Helsinki: Työterveyslaitos.

Lappalainen, T. 2011. Työhyvinvointi tarttuu. Yhteishyvä. Helsinki: Suomen Osuuskauppojen Keskuskunta. 11/2011. 38–40.

Lundberg, T. 2004. Työn iloa, iloa elämään! Lahti: Positiivarit Ky.

Mustajoki.2011. Terveudeksi: Hyvinvoinnin ABC. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim

Mäkipeska, M. & Niemelä, T. 1999. Hengittävä työyhteisö – Johtamista muutosvirrassa. Helsinki: Oy Edita Ab

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät - Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOY

Rauramo, P. 2004. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita

Rauramo, Päivi 2008. Työhyvinvoinnin portaat – viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki: Edita

Saarikko, A. 2011. Viikinkiravintola Harald Oy:n työviihtyvyys: Työviihtyvyyskyselyn tulos ja teoriaa. Turun Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Keskeneneräinen.

Saarikoski, V. 2006. Kehittämisen kulmakivet: tuottavuus, luottamus, hyvinvointi. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

SAK, Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö. 2001. Hyvä työyhteisö. Päivitetty 10.01.2001. Luettu 16.11.2011.

<http://www.sak.fi/suomi/tyossa.jsp?location1=2&sl2=8&sl3=1&id=29905&lang=fi>

Tasa-arvoklinikka, Monimuotoinen työyhteisö. Luettu 16.11.2011.

[http://www.tasa-](http://www.tasa-arvoklinikka.fi/tasa/index.php?option=com_content&view=article&id=319&Itemid=100096)  
[arvoklinik-](http://www.tasa-arvoklinikka.fi/tasa/index.php?option=com_content&view=article&id=319&Itemid=100096)

[ka.fi/tasa/index.php?option=com\\_content&view=article&id=319&Itemid=100096](http://www.tasa-arvoklinikka.fi/tasa/index.php?option=com_content&view=article&id=319&Itemid=100096)

Tilastokeskus, Laura Hulkko & Anna Pärnänen. 2006. Miten osa-aikatyö valtasi palvelualan? Päivitetty 28.3.2006. Luettu 5.11.2011.

[http://www.stat.fi/tup/tietotrendit/tt\\_04\\_06\\_osa-aikatyo.html](http://www.stat.fi/tup/tietotrendit/tt_04_06_osa-aikatyo.html)

Työsuojeluhallinto. Toistotyö. Luettu 10.11.2011.

<http://www.tyosuojelu.fi/fi/toistotyö>

Työsuojeluhallinto. Henkinen jaksaminen työssä. Luettu 16.11.2011.

[http://www.tyosuojelu.fi/fi/tutsp\\_linkitettavat/2169](http://www.tyosuojelu.fi/fi/tutsp_linkitettavat/2169)

Työterveyslaitos 2010. Työyhteisön ristiriidat ja ratkaisut. Päivitetty 28.09.2010. Luettu 16.11.2011.

[http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso\\_ja\\_esimiestyo/tyoyhteison\\_ristiriidat\\_ja\\_ratkaisut/sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/tyoyhteison_ristiriidat_ja_ratkaisut/sivut/default.aspx)

Työterveyslaitos..2011. Työhyvinvointi. Päivitetty 12.8.2011. Luettu 1.11.2011.

<http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/Sivut/default.aspx>

Työterveyslaitos. 2011. Työhyvinvointi ja tuottavuus. Päivitetty 18.03.2011. Luettu 10.11.2011. <http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tuottavuus/sivut/default.aspx>

Työterveyslaitos 2010. Työväkivalta. Päivitetty 10.08.2010. Luettu 15.11.2010. [http://www.ttl.fi/fi/tyoturvaluus\\_ja\\_riskien\\_hallinta/tyovakivalta/riskialttiit\\_ammattit\\_suomessa/sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyoturvaluus_ja_riskien_hallinta/tyovakivalta/riskialttiit_ammattit_suomessa/sivut/default.aspx)

Työterveyslaitos 2011. Voi hyvin kuljettaja. Päivitetty 12.10.2011. Luettu 14.11.2011. [http://www.ttl.fi/fi/toimialat/liikenne/voi\\_hyvin\\_kuljettaja/sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/toimialat/liikenne/voi_hyvin_kuljettaja/sivut/default.aspx)

Työturvallisuuslaki 23.08.2002/738.

UKK-instituutti 2010. Liikunta auttaa työnkuormituksesta palautumisessa. Muokattu 30.09.2010. Luettu 14.11.2011. [http://www.ukkinstituutti.fi/tiedotteet/2010\\_tiedotteet/liikunta\\_auttaa\\_tyokuormituksesta\\_palautumisessa](http://www.ukkinstituutti.fi/tiedotteet/2010_tiedotteet/liikunta_auttaa_tyokuormituksesta_palautumisessa)



## Paras työpaikka: HENKILÖKUNTAKYSELY SYKSY/2010

***Harald haluaa kehittyä entistä paremmaksi työpaikaksi ja tästä syystä haluamme kaikkien vastaavan oheisiin kysymyksiin:***

Irtaudu mielessäsi hetkeksi tästä ravintolasta ja tämänhetkisestä tilanteesta – ja ajattele **ravintoloita yleensä työpaikkana.**

Millainen olisi mielestäsi se ravintola, josta voisi käyttää ilmaisua: **ravintola-alan paras työpaikka.**

Luettele asioita, joista tunnistaa tuollaisen ravintolatyöpaikan.

1. Mitä asioita parhaaseen ravintola-alan työpaikkaan kuuluu?
  - hyvä ilmapiiri ja työkaverit joiden ammattitaito on riittävä. Kunnossa olevat työkalut. Hyvä tuote ja raaka-aineet. Molemminpuolinen joustavuus. Avoin viestintä, suoraselkäinen toiminta.
  - Pilkkettä silmäkulmassa, huumoria ja silti asialliset asiat hoidetaan asiallisesti.
  
2. Mitä siellä pitäisi olla?
  - (kysymys on lähes sama kuin edellinen)
  - kilpailukykyinen palkka, toimivat viikonloppuvapaat. Mahdollisuus bonuksiin.
  - hyvin suunniteltu toiminta, pätevät esimiehet,
  - toimiva työterveyshuolto ja muut edut.
  
3. Miten sen tulisi toimia?
  - riittävästi väkeä vuorossa,
  - ihmisiä kohdellaan ihmisinä
  - kannattavasti, joustavasti, määrätietoisesti
  - kaikki auttavat toisiaan
  - keppiä ja porkkanaa sopivassa suhteessa
  
4. Millaisia käytäntöjä siellä pitäisi noudattaa?
  - selkeitä linjoja jotka eivät vaihdu puhujan mukaan, rehellisyyttä, kohteliaisuutta, hyvää yhteishenkeä, reiluuutta, bonuksia, palkintoja,
  - tarpeeksi väkeä kiireaikoina ja joskus myös hiljaisempaan hetkeen jotta ehtii siivoamaankin

## LIITE 1: 2 (2)

5. Miten sitä pitäisi johtaa, millaista esimiestyön tulisi olla?

- muiden kuuntelu, johdonmukaisuus, suoraselkäisyys, oikeudenmukaisuus, tasa-puolisuus, reiluus, lukukyky hetken tilanteisiin, jämäkkyys, olla kuin Jussi, perustelut päätökset, lupauksien pitäminen

6. Miten henkilöstöön pitäisi suhtautua?

- samoja kuin edellisissä kysymyksissä,
- reiluus, ystävällisyys, tiukan päättäväisesti jottei mopo karkaa, kunnioittavasti, avoimesti,

7. Jne. (lisää vapaasti muitakin kommentteja)

- parhaimmillaan tuntuu kuin kävisi kotona töissä, ilmapiiri yksi tärkeim-mistä, työkavereilla ammattitaito, huumori, jousto, iloisuus, reippaus.

Mieti myös,

- mitä parhaassa ravintolassa EI SAA OLLA?
- kuspäitä, kuppikuntia, epätasa-arvoista johtamista, työntekijöiden välisiä riito-ja, huonoa yhteishenkeä, ”tehot, tehot, tehot eikä muuta”, seläntakana puhu-mista, annettujen lupausten pettämistä. Lepsua johtamista. Huono tuote hal-vimmista mahdollisista raaka-aineista.
- 

Voit vastata nimettömänä ja jatkaa kääntöpuolelle!

HARALD KIITTÄÄ JA KEHITTÄÄ!

## LIITE 2 :1 (1)

## RAVINTOLA-ALAN RARHAAN TYÖPAIKAN YLEISKUVAUS (HENKILÖKUNNAN KYSELYN TULOSTEN TIIVISTELMÄ SYKSY/2010)

**Mitä asioita parhaaseen ravintola-alan työpaikkaan kuuluu?**

Hyvä työilmapiiri ja yhteishenki  
 Kannustava esimies  
 Joustavuus molemminpuolin  
 Mielekäs työ ja haasteet  
 toimiva työterveys ja muut edut  
 Työvuorojen oikeudenmukaisuus  
 Oikeudenmukainen palkkaus

**Mitä siellä pitäisi olla?**

Kannustetaan toisia  
 Avoin ilmapiiri  
 yhteen hiileen puhaltava, ammattitaitoinen henkilökunta  
 Toimivat laitteet ja työvälineet ja tuotteet

**Miten sen tulisi toimia**

Tasapuolisesti, samoja tavoitteita kohti  
 Hyvin yhteen keittiö ja Sali  
 Keskittyen olenaiseen, yksinkertaisuus, kuin rasvattu kone  
 Avoimuus, keskusteleisuus

**Millaisia käytäntöjä siellä pitäisi olla?**

Selkeät linjat ja pelisäännöt ja niiden noudattaminen  
 Avoin kommunikaatio ja toisten huomioonottaminen

**Miten sitä pitäisi johtaa, millaista esimiestön tulisi olla?**

Reilu, rehti, kannustava  
 Oikeudenmukainen, rento, jämäkkä  
 Oma esimerkki  
 neuvova, auttava, opastava  
 johdonmukainen, linjakas, pitää lupaukset

**Miten henkilöstöön pitäisi suhtautua**

tasapuolisesti ja kunnioittavasti  
 yksilöinä  
 Ystävällisesti, mutta jämäkästi  
 Luottaa

**Mitä ei saa olla**

huono työilmapiiri: valehtelua, selkään puukottamista, omaan napaan tuijottamista  
 Klusaamista  
 hällä väliä asennetta, ammattaidottomia työntekijöitä  
 Huonoa ja lepsua esimiestyötä  
 huonot tuotteet, työvälineet