



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

ESIMIESTEN TYÖHYVINVOINTI RAVINTOLA-ALALLA

Case: Osuuskauppa Hämeenmaa Lahti

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailu
Hotelli- ja ravintola-ala
Ravintolatoiminta
Opinnäytetyö
Syksy 2012
Elina Nenonen

Lahden ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

NENONEN, ELINA:

Esimiesten työhyvinvointi ravintola-
alalla

Case: Osuuskauppa Hämeenmaa Lahti

Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma opinnäytetyö, 41 sivua, 8 liitesivua

Syksy 2012

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö käsittelee esimiesten työhyvinvointia ravintoloissa. Työn toimeksiantajana toimi Osuuskauppa Hämeenmaa. Tavoitteena oli selvittää esimiesten työhyvinvoinnin tila Osuuskauppa Hämeenmaan Lahden ravintoloissa. Tämän lisäksi selvitin, mitkä asiat ovat hyvin ja, mitkä asiat kaipaavat lisähuomiota.

Työn teoriaosuudessa käsittelen työhyvinvoinnin tutkimista, kuinka työolot vaikuttavat työhyvinvoinnin muodostumiseen sekä avaam keskeisempiä käsitteitä omassa kappaleessaan eri lähdemateriaaleihin perustuen. Työn keskeisimmät käsitteet, työhyvinvointi, työkyky, työmotivaatio sekä työilmapiiri, valikoituivat sen perusteella, mitkä asiat ovat merkittävimpiä työhyvinvoinnin muodostumisen kannalta.

Tutkimuksen toteuttamiseen käytettiin kvalitatiivista, eli laadullista tutkimusmenetelmää. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin haastattelua. Haastattelut toteutettiin kahden viikon aikana syksyllä 2012. Tutkimukseen haastateltiin kuutta esimiestä Osuuskauppa Hämeenmaan Lahden ravintoloista.

Tutkimustuloksista selvisi, että työhyvinvoinnin taso on ravintoloissa hyvä. Tyytyväisimpiä oltiin esimies-alaisuuteen sekä työilmapiiriin. Tyytymättömyyttä oltiin kehittymis- ja etenemismahdollisuuksiin, työn sisältöön ja vastuunjakoon. Muita tyytymättömyyttä aiheuttavia asioita olivat ergonomia ja kiire. Tutkimuksessa selvisi myös, että kukaan ei ole ollut poissa muun kuin sairauden vuoksi. Oli mielenkiintoista huomata, että ne ketkä olivat olleet sairauslomalla, olivat myös harkinneet työpaikan vaihtamista kuluneen vuoden aikana.

Asiasanat: työhyvinvointi, työkyky, työmotivaatio, työilmapiiri

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism and Hospitality

NENONEN, ELINA:

Manager's wellness in Restaurant
Business
Case: Osuuskauppa Hämeenmaa Lahti

Bachelor's Thesis in Restaurant Management, 41 pages, 8 pages of appendices

Autumn 2012

ABSTRACT

This thesis deals with managers' wellbeing at work in the restaurant business. The client of this thesis was Osuuskauppa Hämeenmaa. The main aim was to find out the status of managers' wellbeing at work in Osuuskauppa Hämeenmaa restaurants in Lahti. I also find out what things are fine and which need more attention in the future.

In the theoretical part, I deal with wellbeing at work, how working conditions affect the wellbeing. I explore the key concepts in separate sections, on the basis of the various source materials. The most important concepts of work wellbeing: ability to work, work motivation and work atmosphere, were selected according to what things are most important in terms of the formation of wellbeing.

Implementation of the survey used a qualitative research method. Information was collected through interviews. The interviews were conducted during two weeks in the autumn of 2012. Interviews included six managers in Osuuskauppa Hämeenmaa in restaurants of Lahti.

The results showed that the level of wellbeing is good at restaurants. They are satisfied with their relationships with personnel and their own managers, and work environment. The most common reason for discontent was professional development and career advancement opportunities, job content and responsibilities. Other things that affect disappointments were ergonomics and hurry.

It was also found that no one has been out for reasons other than illness. It was interesting to note that those who had been on sick leave had also considered job changes during the past year.

Key words: work wellbeing, ability to work, work motivation, work atmosphere

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Toimeksiantajan esittely	2
2	TYÖHYVINVOINNIN TUTKIMINEN	3
2.1	Ihminen ja työ	3
2.1.1	Fyysinen kuormitus	4
2.1.2	Psykososiaalinen kuormitus	4
2.1.3	Kognitiivinen kuormitus	6
2.2	Työsuojelulainsäädäntö	7
2.2.1	Työterveyshuoltolaki	7
2.2.2	Työturvallisuuslaki	8
2.2.3	Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojelutoiminnasta	9
3	TYÖOLOJEN JA TYÖHYVINVOINTI	10
3.1	Työilmapiiri ja vuorovaikutustaidot	10
3.2	Työvälineet työhyvinvoinnin edistämiseksi	10
3.3	Avoin ja rehellinen työympäristö	13
3.4	Esimiestyön vaatimukset	15
3.5	Yhteenvedo	16
4	TYÖHYVINVOINNIN MUODOSTUMINEN	18
4.1	Työhyvinvointi	18
4.2	Työkyky	18
4.3	Työmotivaatio	19
4.4	Työilmapiiri	20
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	22
5.1	Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä	22
5.2	Haastattelu	23
5.3	Aineiston keruu	24
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	25
6.1	Vastaajien taustatiedot	25
6.2	Työhyvinvoinnin tilanne	25
6.3	Työn sisältö ja vastuu	26
6.4	Palkitseminen	27

6.5	Esimies-laissuhteet	28
6.6	Ilmapiiri ja työskentelyolosuhteet	29
6.7	Sitoutuneisuus ja poissaolot	30
6.8	Työhyvinvointia edistävät tekijät	31
6.9	Kehittämistä kaipaavat työhyvinvointitekijät	32
6.10	Työhyvinvoinnin selvittäminen ja ylläpitäminen tulevaisuudessa	32
6.11	Johtopäätökset	33
7	YHTEENVETO JA ARVIOINTI	35
7.1	Opinnäytetyöprosessin eteneminen ja arviointi	35
	LÄHTEET	37
	LIITTEET	41

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on esimiesten työhyvinvointi ravintola-alalla. Sanotaan, että työhyvinvointi koostuu monesta eri tekijästä, kuten terveydestä, jaksamisesta, turvallisuudesta, hyvästä työn hallinnasta, työilmapiiristä ja johtamisesta. Työhyvinvointi edistää työyhteisöä toimimaan osaavasti ja tuottavasti.

Valitsin työhyvinvoinnin opinnäytetyöni aiheeksi, koska olen niin opiskelun kuin työnkin ulkopuolella kiinnostunut kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista elämän jokaisella osa-alueella. Sekä kokemukset työelämästä ravintola-alalla että opinnot saivat minut entistä enemmän kiinnostuneeksi esimiehiä kohtaan asetetuista odotuksista ja kuinka ne mahdollisesti vaikuttavat työhyvinvointiin. Koen, että aihe on ajankohtainen, koska yhä useampi suomalainen on tullut sekä tietoisemmaksi että kiinnostuneemmaksi omasta hyvinvoinnistaan, siitä keskustellaan eri medioissa ja sitä on alettu arvostamaan enemmän kuin menneinä vuosikymmeninä.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää työhyvinvoinnin nykytilanne toimeksiantajani ravintoloissa Lahdessa. Toimeksiantajani mukaan tämänkaltaista tutkimusta työhyvinvoinnin nykytilanteen selvittämiseksi ei ole aikaisemmin tehty, ja sen vuoksi aihe koetaan ajankohtaiseksi. Tutkimus toteutetaan hyödyntämällä kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Lähtökohtana kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 161).

Tässä tutkimuksessa työhyvinvoinnin nykytilaa selvitetään haastattelun avulla. Tavoitteena on löytää ne tekijät, mitkä vaikuttavat esimiesten työhyvinvointiin. Tarkoituksena on myös, että tutkimuksen toteuttaminen tuottaa toimeksiantajalle hyötyä, ja antaa apukeinoja työhyvinvoinnin ylläpitämiseen.

Tutkimuskysymykseni ovat:

- Mikä on työhyvinvoinnin nykytila tutkittavassa organisaatiossa?
- Mitkä toimenpiteet olisi tehtävä työhyvinvoinnin kehittämiseksi tai parantamiseksi?

Tutkimukseni kohderyhmäksi olen valinnut ravintoloiden esimiehet vuoropäälliköistä ravintola- ja keittiöpäälliköihin. Rajaus on tehty tällaiseksi, koska työhyvinvointitutkimuksia on tehty runsaasti suorittavan tason henkilöstölle, mutta ei ainoastaan esimiehille.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys etenee yleisestä yksityiskohtaiseen. Viitekehyksessä kerrotaan aluksi keskeisimmistä opinnäytetyön käsitteistä sekä kuinka työhyvinvointia tutkitaan ja mitkä asiat vaikuttavat sen muodostumiseen.

Opinnäytetyön keskeisimpiä käsitteitä ovat työhyvinvointi, työkyky, työmotivaatio sekä työilmapiiri. Työhyvinvointi on kokonaisuus, jossa yhdistyvät sekä työ, terveys, turvallisuus että itse hyvinvointi. Työhyvinvointi on moniselitteinen käsite, missä työn, terveyden, turvallisuuden ja hyvinvoinnin eri piirteiden ja elementtien samanaikainen tutkiminen on avainasemassa.

Työhyvinvointia voi tutkia, esimerkiksi työolosuhteiden, hyvinvointikokemusten sekä työstä saatavan palkkion näkökulmasta (Wikipedia 2012.)

Työterveyslaitoksen mukaan työhyvinvoinnilla tarkoitetaan, että työ on mielekästä ja sujuvaa turvallisessa, terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä (Työterveyslaitos 2012). Haastattelurungon kysymykset käsittelevät muun muassa esimiesten vastuun määrää, esimies-alaisuutta, palautetta, tiedonkulkua eri osastojen (ravintolasalin ja keittiön) välillä, etenemis- ja kouluttautumismahdollisuuksia, palkkaa, työn organisointia ja päätöksentekoa, työolosuhteita sekä sitoutuneisuutta työtä kohtaan.

1.1 Toimeksiantajan esittely

Osuuskauppa Hämeenmaa toimii Kanta- ja Päijät-Hämeessä 24 kunnan alueella. Osuuskauppa Hämeenmaan toiminnan tarkoituksena on tuottaa palveluita ja etuja asiakasomistajilleen vastuullisesti ja pitkäjänteisesti (S-kanava 2012).

Osuuskauppa Hämeenmaahan kuuluu kahdeksan ravintolaketjua sekä useita muita ruoka-, ilta- ja viihde-, kokous- ja tilausravintoloita sekä pubeja ja baareja. Lahdessa ketjuravintoloista toimivat muun muassa Amarillo, Public Corner, Rosso sekä Torero.

2 TYÖHYVINVOINNIN TUTKIMINEN

2.1 Ihminen ja työ

Pysyäksemme terveinä elimistömme kaipaa jatkuvasti kuormitusta ja haasteita: niin luut, lihakset, verenkierto- ja hengityselimistö kuin aivot sekä hermostokin. Sopiva työkuormitus edistää sekä terveyttä että työkykyä, mutta työ ei saa olla tekijälleen liian raskasta, vaikeaa tai yksipuolista, mutta ei liian helppoa tai kevyttäkään. (Rauramo 2008, 37.)

Työn sekä vapaa-ajan yhteisvaikutuksesta syntyy kokonaiskuormitus. Mikäli työntekijä ehtii toipua työpäivän aikana tai pian sen päätyttyä pääsääntöisesti rasituksesta ja näin ollen pystyy viettämään täysipainoista virikkeellistä vapaa-aikaa, ponnistelujen ja palautumisen välillä vallitsee tasapaino (Rauramo 2008, 38). Riittämättömästä palautumisesta aiheutuu, että työntekijän on ponnisteltava yhä enemmän selviytyäkseen työstään. (Rauramo 2008, 38.)

Riittämätön palautuminen aiheuttaa kuorman kasautumista eli kuormittuneisuus aiheuttaa erilaisia yksilöllisiä oireita. Niin työn monipuolisuus, sen tauotus kuin jaksotuskin vaativampiin ja helpompiin tehtäviin vaikuttavat työntekijän hyvinvointiin ja jaksamiseen. Ihmisen kokema kuormitus on aina hyvin yksilöllistä: toiselle uudet haasteet ja muutokset tuntuvat todella rasittavilta kun taas toiselle ne ovat keskeinen innostuksen lähde. (Rauramo 2008, 39.)

Kun puhutaan työelämän laadusta, kerrotaan usein kahdenlaisista asioista, työn sisällön kehittamisestä, henkilöstön osallistumisesta päätöksentekoon, työskentelyolosuhteisiin, tai sitten keskitytään tarkastelemaan vain työskentelyolosuhteiden vaikutuksista henkilöstön hyvinvointiin ja jaksamiseen. (Riikonen, Tuomi, Vanhala & Seitsamo 2003, 8.)

Se kuinka hyvin henkilöstö voi, näkyy ulospäin muun muassa palvelun laadun paranemisena sekä suurempana asiakastyytyväisyytenä. Työelämän kehittämisen myötä työyhteisön toiminnan tehokkuus ja tulokset paranevat, minkä vuoksi henkilöstön hyvinvoinnin tukeminen onkin yksi yrityksen menestystekijöistä. Työelämän laatua voidaan parantaa, esimerkiksi hyvällä työn organisoinnilla,

työyhteisön toimintamalleilla ja seuraamalla työn vaatimuksia suhteessa työntekijän voimavaroihin. (Riikonen ym. 2003, 8.)

2.1.1 Fyysinen kuormitus

Työn fyysisellä kuormituksella tarkoitetaan liikunta- sekä verenkiertoelimistöön kohdistuvaa kuormitusta. Työn ruumiillisia kuormitustekijöitä voivat olla muun muassa työasennot ja – liikkeet, liikkuminen ja fyysisen voiman käyttö.

Tavallisimpia fyysisesti kuormittavia työtehtäviä ovat tavaroiden siirrot ja nostot, toistuvat yksipuoliset liikkeet ja paikallaan istuminen. (Rauramo 2008, 42.)

Jotta ihminen voi hyvin, hän tarvitsee lihaksiston kuormitusta, koska ihminen on koko lajinkehityksensä ajan joutunut käyttämään lihaksistoaan monipuolisesti. Nykypäivänä työelämän fyysinen kuormitus on valitettavasti joko hyvin vähäistä tai erittäin yksipuolista kohdistuen ainoastaan joihinkin elin- tai lihasryhmiin. Koneiden ja automaation ansiosta fyysisen kuormituksen määrä työssä vähenee koko ajan, mikä aiheuttaa ihmisessä vajeen, jota hän pyrkii täyttämään työn ulkopuolella niin sanotulla keinotekoisella fyysisellä rasituksella, eli liikunnalla. (Niskanen, Murto 2000, 47.)

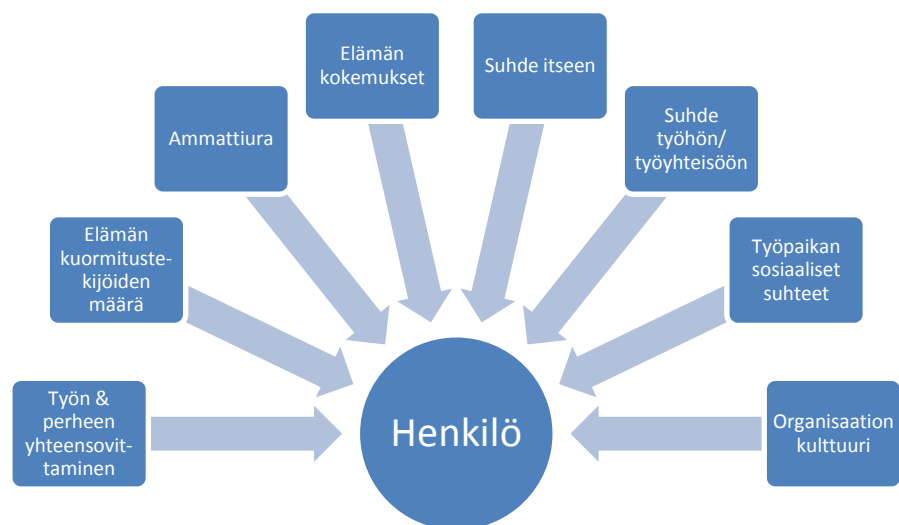
2.1.2 Psykososiaalinen kuormitus

Rauramon (2008, 54) mukaan psykososiaalinen työympäristö on työympäristön osa, joka muodostuu työn johtamisesta, työn organisoinnista, yhteistyöstä, viestinnästä ja vuorovaikutuksesta sekä yksilöllisestä käyttäytymisestä työyhteisössä. Viime vuosikymmeninä yhteiskunnassa ja työelämässä tapahtuneiden muutosten myötä työn psykososiaaliset kuormitustekijät ovat lisääntyneet huomattavasti. Työn ja kiireen hallinta, työn mielekkyyden ja vaikutusmahdollisuuksien lisääminen sekä hyvän työilmapiirin vahvistaminen ovat keskeisiä toimenpiteitä tämänkaltaisen hyvinvoinnin edistämiseksi. Esimiestehtävissä toimivat henkilöt ovat usein avainasemassa havaitsemaan ongelmia ja pahoinvoinnin oireita työyhteisössä. On tärkeää, että syyt pyritään poistamaan mahdollisimman nopeasti ja ryhdytään toimiin työolojen parantamiseksi. (Rauramo 2008, 55.)

Niskanen ja Murto (2000, 49.) kertovat, että ihminen on toiminut koko lajinkehityksensä ajan pienissä ryhmissä, mikä tarkoittaa, että ihmisen luonnollisin toimintaympäristö on pieni ryhmä. Pienessä ryhmässä sosiaalinen kuormitus on optimaalista. Tänä päivänä tiimityöskentelyn tuloksellisuus perustuu nimenomaan tähän. (Niskanen, Murto 2000, 49.)

Pitkäaikainen kuormittuneisuus ilmenee kaikilla ihmisillä eri tavoin. Jotkut voivat reagoida useammalla eri oireella, mutta toisilla taas voi olla yksi tai kaksi voimakasta oiretta. Kun epäillään pitkäaikaista kuormittuneisuutta, burn out – tilaa tai vakavaa uupumusta, ihmisen elämäntilanne, työtilanne sekä kognitiiviset käyttäytymismallit tulee selvittää perin pohjin. (Niskanen 2000, 28–30.)

On tärkeää, että liikakuormittuneisuudesta kärsivä henkilö tiedostaa itse, mistä on kyse, koska näin ollen hän voi itse yrittää puuttua oireita lisääviin asioihin. Useat pitkää jatkuneen kuormittuneisuuden oireet vaikuttavat lisäävästi psyykkiseen kuormittuneisuuteen, kuten unenlaatuun. Ihmisen nukkuessa huonosti, hän on päiväsaikaan väsynyt, keskittymiskyky on huono eikä toivottuja tuloksia synny työssä. Näihin oireisiin voi liittyä usein myös sairastumisen ja kuolemanpelkoa, mikä taas voi nostaa entisestään korkealla olevaa vireystilaa, mistä voi seurata hermostuneisuutta sekä käyttäytymisen kontrollin heikkenemistä ja lisätä suorituspaineita. Kotona nämä ongelmat voivat näkyä, esimerkiksi seksuaalisen aktiivisuuden vähenemisenä, mikä taas edesauttaa parisuhdeongelmia. (Niskanen 2000, 30.)



Kuvio 1. Yksilön voimavaroihin vaikuttavat tekijät (Nummelin 2008, 78.)

Ihmisen voimavaroihin ei vaikuta vain työ, vaan kaikki elämäntapahtumat (Kuvio 1). Jos henkilön elämäntapahtumat kriiseineen kasaantuvat, voimavarat ovat koetuksella, vaikka henkisen jaksamisen tilanne olisi ollut sitä ennen hyvä. Myös, jos voimavarat ovat jo valmiiksi alhaiset, henkinen kuormitus saa aikaan voimakkaamman stressireaktion. Sanotaan, ettei stressin kokemukseen vaikuta vain se, onko stressi positiivisia vai negatiivisia tunteita herättävää, vaan ihmisen sopeutumisen kannalta keskeistä on muutoksen määrä – kuinka paljon on käytettävä energiaa sopeutuakseen uuteen tilanteeseen. Tällä tavoin positiivisetkin elämäntapahtumat synnyttävät stressiä. (Nummelin 2008, 78.)

Työterveyslaitoksen julkaisun (2003) mukaan työn henkinen rasittavuus on lisääntynyt julkisella sektorilla voimakkaammin kuin yksityisellä sektorilla. (Riikonen ym. 2003, 11). 2000 – luvun vaihteessa joka kolmas työssäkäyvä piti työtään henkisesti melko tai hyvin rasittavana. Koulutustehtävissä, julkishallinnossa, terveys- ja sosiaalialoilla sekä majoitus- ja ravitsemisaloilla työskentelevät kokivat työnsä kaikista raskaimmaksi. Tämänkaltaiset työt ovat samanaikaisesti henkisesti palkitsevia sekä haasteellisia, koska melkein jokainen koki työssään kiireen vaikutuksen. Kaikista kiireisimpiä ovat muun muassa majoitus- ja ravitsemisalan työt. (Riikonen ym. 2003, 11.)

2.1.3 Kognitiivinen kuormitus

Aivoihin kohdistuva niin sanottu kognitiivinen kuormitus on lisääntynyt työelämän osaamisen vaatimukseen ja teknologian kehittymiseen liittyvien muutosten myötä. Kognitiivinen kuormitus korostuu tietotyössä, jossa aivot käsittelevät suuria tietomääriä työn aikana – tällaisia työtehtäviä kuvaavat vastuullisuus, haastavuus, projektikohtaisuus ja luovuus. Tietotyö on vaativaa ja ihmisen voimavaroja kuluttavaa, koska työ vaatii jatkuvaa uusien ongelmien kohtaamista ja niiden ratkomista sekä monen asian seuraamista samanaikaisesti. (Rauramo 2008, 56.)

Ihminen tarvitsee myös kognitiivista kuormitusta, mutta sen yksilöllinen määrä luonnollisesti vaihtelee. Joissakin työtehtävissä kognitiivinen kuormitus voi olla erittäin vähäistä, jolloin saattaa syntyä pitkäaikainen kognitiivinen alikuormitustila. Pitkällä aikavälillä sen sanotaan vaikuttavan ihmisen koko

elämäorientaatioon sekä persoonallisuuden kehitykseen negatiivisella tavalla, mutta toisaalta työelämään on syntynyt ammattikuntia, joissa kuormitus on melkein kokonaan kognitiivista. Useissa suunnittelu- ja tutkimustehtävissä on mahdollista, että ihmiselle syntyy niin sanottu kognitiivinen ylikuormittuneisuus, kun keskeisimpänä työvälteenä ovat omat aivot, mikä taas aiheuttaa uupumisoireita ja pitkään jatkuessaan muokkaa ihmisen persoonallisuutta. (Niskanen, Murto 2000, 47–48.)

2.2 Työsuojelulainsäädäntö

Suomen lain mukaan työnantajan on huolehdittava työntekijän turvallisuudesta ja terveydestä. Työntekijöiden turvallisuuden, terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi on Suomessa laaja lainsäädäntö. Hyvällä työpaikalla jokainen työntekijä on oikeutettu työterveyshuollon palveluihin. Työsuojelulainsäädännön keskeisimpiä lakeja ovat työterveyshuoltolaki, työsuojelunvalvontalaki ja työturvallisuuslaki. Myös jokaiselle alalle, esimerkiksi hotelli- ja ravintola-alalle, on olemassa alakohtaista ja tarkentavaa lainsäädäntöä. Työpaikalla joka työntekijän tulisi olla tietoinen ainakin omasta alakohtaisesta lainsäädännöstä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012.)

2.2.1 Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383

4§ työterveyshuollon järjestäminen seuraavasti:

Työnantajan on kustannuksellaan järjestettävä työterveyshuolto työstä ja työolosuhteista johtuvien terveysvaarojen ja -haittojen ehkäisemiseksi ja torjumiseksi sekä työntekijöiden turvallisuuden, työkyvyn ja terveyden suojelemiseksi ja edistämiseksi.

Työterveyshuolto tulee järjestää ja toteuttaa siinä laajuudessa kuin työstä, työjärjestelyistä, henkilöstöstä, työpaikan olosuhteista ja niiden muutoksista johtuva tarve edellyttää, siten kuin tässä laissa säädetään.

Työpaikan sekä työterveyshuollon välinen yhteistyö on tärkeää, jotta työntekijä voisi saada tarvitsemansa tuen. On epätodennäköistä, että uupunut tai masentunut työntekijä kykenee olemaan sairauslomalla niin pitkään, että tuntisi olonsa taas hyväksi. Työkyvyn turvaaminen työelämään paluun jälkeen tulee suunnitella

huolellisesti yksilön henkilökohtaisia tarpeita kuunnellen. Sairauslomalla oleminen merkitsee usein yksin olemista, jolloin ajatukset pyörivät helposti oman itsen ja ongelmien ympärillä. Jos työntekijää tuetaan työelämään paluuseen varhaisessa vaiheessa, työkyky palautuu useimpien kohdalla nopeammin. Muuttuva työelämäkulttuuri haastaa sekä työpaikan että työterveyshuollon välisen yhteistyön tarkasteluun. (Nummelin 2008, 133–134.)

2.2.2 Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738

8§ työnantajan yleinen huolehtimisvelvoite seuraavasti:

Työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Tässä tarkoituksessa työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön samoin kuin työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat.

Huolehtimisvelvollisuuden laajuutta rajaavina tekijöinä otetaan huomioon epätavalliset ja ennalta arvaamattomat olosuhteet, joihin työnantaja ei voi vaikuttaa, ja poikkeukselliset tapahtumat, joiden seurauksia ei olisi voitu välttää huolimatta kaikista aiheellisista varotoimista.

Vaikka työntekijän tulee huolehtia työntekijöidensä työympäristön ja työolojen turvallisuudesta ja terveellisyydestä, myös työntekijän on oltava huolellinen ja varovainen. Lakimääräisten velvoitteiden lisäksi hänen tulee noudattaa työnantajan antamia ohjeita. Jos työntekijä havaitsee työntekoon liittyviä puitteita tai vikoja, niistä on ilmoitettava ja niitä on myös omatoimisesti korjattava tiettyjen raamien sisällä. (Kanerva 2008, 6.)

Tärkeä osa työturvallisuuden luomista on vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä niihin varautuminen. Ennaltaehkäisevän toiminnan on oltava tehokasta, mutta vaaratilanteessa on osattava toimia oikein. On varmistettava, että ensiaputaidot sekä palosammutus kuuluvat kaikkien osaamisalueeseen. Sekä poistuminen vaara-alueelta että evakuointi on ohjeistettava asianmukaisesti ja näitä tilanteita on myös harjoiteltava säännöllisesti, koska oikeat hätätilanteet vaativat nopeaa toimintaa ja harjaantunutta suoritusta. (Kanerva 2008, 7.)

2.2.3 Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojelutoiminnasta 20.1.2006/44

23§ Sopimisoikeus

Työsuojelun yhteistoiminta työpaikalla

Työnantaja ja työsuojeluvaltuutettu tai henkilöstön valtuuttama edustaja, tai jollei tällaista ole valittu, henkilöstö tai henkilöstöryhmä voivat sopia yhteistoiminnan järjestämisestä työpaikan olosuhteisiin soveltuvalla tavalla, joka turvaa työntekijöille vähintään tässä luvussa säädettyjen osallistumismahdollisuuksien tasoiset mahdollisuudet osallistua yhteistoiminnassa työsuojelua koskevien asioiden käsittelyyn. Sopimus on voimassa toistaiseksi ja se voidaan irtisanoa päättymään kahden kuukauden kuluttua irtisanomisesta. Sopimus sitoo niitä työntekijöitä, joita sopimuksen tehneen työntekijöiden edustajan on katsottava edustavan. Työnantajan tulee kirjallisesti ilmoittaa sovellettavasta sopimuksesta ja sen sisällöstä sopivalla tavalla työpaikalla.

Työnantajan tärkein tehtävä on lainsäädännön määräämien velvoitteiden noudattaminen. Parhaita työpaikkoja työntekijän hyvinvoinnin kannalta ovat ne, jotka ylittävät lainsäädännön vaatimukset. Lainsäädäntö seuraa kuitenkin aina jälkijunassa, koska työelämä muuttuu ja kehittyy jatkuvasti. Työelämän kansainvälistyessä entisestään tarvitaan yhä laajempaa lainsäädäntöön perehtymistä sekä sen yhdenmuikaistamista ongelmatilanteiden ja eriarvoisuuden välttämiseksi. (Rauramo 2008, 19.)

Optimaalisessa tilanteessa työsuojelu on normaalia päivittäistä toimintaa, mitä ei tarkastella erillisenä toimenä, vaan osana kaikkia niitä toimia, joilla organisaatio pyrkii varmistamaan tuotannon ja palveluiden hallintaa, häiriötöntä sujumista ja laatua. Työsuojelua johdetaan samalla tavalla kuin muutakin työorganisaation toimintaa, yhteistyössä henkilökunnan kanssa. (Työterveyslaitos 2006, 16.)

3 TYÖOLOJAT JA TYÖHYVINVOINTI

3.1 Työilmapiiri ja vuorovaikutustaidot

Työpaikalla vallitseva työilmapiiri muodostuu ihmissuhteiden toimivuudesta, joka on yksi keskeisimmistä työtyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. Kun mitä tahansa työtä tehdään hyvässä hengessä, motivaatio pysyy korkealla ja innovatiivisuus tuottaa toivottua tulosta. Huono työilmapiiri puolestaan kasvattaa haitallisen stressin määrää, motivaatio laskee ja sairauspoissaolot lisääntyvät. Yhteistyön perustaito on ongelmanratkaisukyky, koska inhimillinen kanssakäyminen synnyttää väkisin vääriä käsityksiä ja loukkaantumisia. Hyvän yhteistyön edistämiseksi voidaan luoda työn tekemistä ohjaavia sääntöjä, jotka myös ennaltaehkäisevät ristiriitojen syntymistä. (Nummelin 2008, 54–55.)

Ihmistä suurin osa kokee ongelmista keskustelemisen vaikeaksi, minkä vuoksi sitä halutaankin välttää – mieluummin ollaan hiljaa kuin otetaan se riski, että asioista keskusteleminen saattaisi pahentaa tilannetta. On muistettava, että jokainen työyhteisön jäsen on vastuussa niin omasta käyttäytymisestään kuin ongelmien esille ottamisesta sekä niiden ratkaisemisesta. (Nummelin 2008, 55.)

Työyhteisön ilmapiirin muodostumisessa on olennaista se, kuinka käyttäydymme työkavereitamme, alaisiamme tai esimiehiämme kohtaan. Ihmisten on vaikea uskoa oikeudenmukaisuuteen, tasavertaisuuteen, vastuullisuuteen, laadukkuuteen tai asiakaslähtöiseen toimintaan, jos ne eivät näy olennaisesti organisaation päivittäisissä sisäisissä suhteissa. (Kaivola 2003, 36–37.)

3.2 Työvälineet työhyvinvoinnin edistämiseksi

Hyvinvointia edistävän työyhteisön piirteitä ovat keskustelua, yhteistyötä sekä oppimista tukevat toimintamallit. Tällaisessa työyhteisössä kaikki työntekijät ovat perillä siitä, mitä työyhteisössä suunnitellaan, mitä siellä tapahtuu, ja heillä on mahdollisuus osallistua eri toimintojen kehittämiseen. Työn kautta saatu sosiaalinen tuki voi olla sekä henkistä että välineellistä tukea. Työyhteisön välinen yhteinen keskustelu ja sen avulla syntyvä kuulluksi tuleminen kokemus kasvattavat työmotivaatiota ja hallinnan tunnetta työssä. (Nummelin 2008, 56.)

Esimies tarvitsee jämäkkyyttä rajojen asettamiseen ja määrätietoista sitkeyttä asioiden loppuun viemiseen ongelmatilanteiden ratkaisemisessa. Esimiehen on pidettävä kiinni ongelmanratkaisun peruseriaatteesta, mikä on, että kaikki työn tekemistä vaikeuttavat ongelmat on ratkaistava. Ongelmia käsitellään henkilöiden kanssa, joita ongelma koskettaa, ei välttämättä koko työyhteisön. Nämä tilanteet vaativat tiukkaa johtamisotetta, koska se auttaa rajojen asettamisessa, mutta sen ei tarvitse estää eri osapuolten näkemysten kuuntelemista ja ymmärtämistä. (Nummelin 2008, 65–66.)

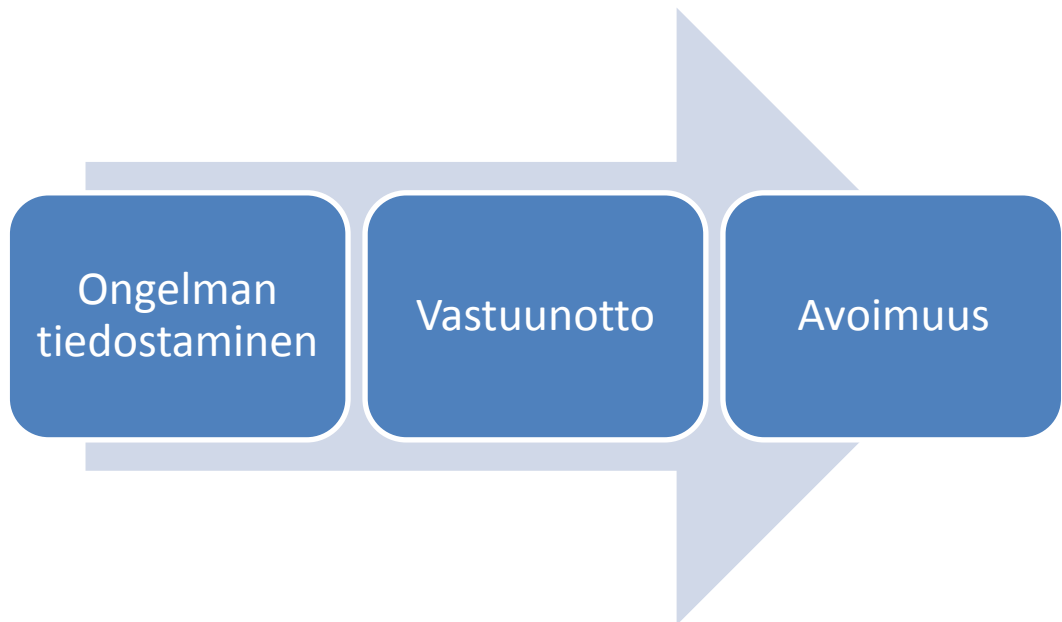
Esimiehen roolissa ei voi kuitenkaan pyrkiä kaikkien osapuolien miellyttämiseen, koska se estäisi ongelmatilanteisiin tarttumisen. Alaisten hyvinvoinnista huolehtimiseen kuuluu tärkeänä osana ongelmatilanteiden ratkaisu. (Nummelin 2008, 66.)

Tykytoiminnan, eli työkykyä ylläpitävän toiminnan tarkoituksena on parantaa työntekijöiden edellytyksiä toimia työelämässä onnistuneesti vanhuuseläkeikään saakka. Tykytoiminta lisää muun muassa työn miellekkyyttä ja näin ollen myös työmotivaatiota, joka taas johtaa työn tuottavuuden kasvamiseen. Sekä toimintakyvyn että hyvinvoinnin lisääntyessä eläkeiästä tulee miellyttävämpi, kun sen aika koittaa. (Matikainen 1995, 47.)

Yhteistyö on avainasemassa, kun puhutaan työkykyä ylläpitävästä toiminnasta. Työnantajan velvollisuutena on työterveyshuollon järjestäminen, minkä kautta hänellä on myös vastuu alaistensa työkyvystä, mutta alaistenkaan ei tule unohtaa, että heidän on tiedostettava vastuunsa omasta terveydestään sekä työkyvynsä edistamisestä. Tällä tavoin sekä työnantajalla että työntekijällä ovat omat roolinsa yhteistyössä. Yhteistyö ulottuu myös työpaikan ulkopuolelle, missä yhteispelin keskeisimpiä sisäisiä sekä ulkoisia puolia ovat muun muassa työntekijät, henkilöstöhallinto, työterveyshuolto, Kansaneläkelaitos ja työsuojeluhallinto. (Matikainen 1995, 47.)

Työkykyä ylläpitävän toiminnan edistämiseksi työyhteisössä on saatava aikaan sekä innostus että henkilökohtainen kehittämisen halu. Tämä johtaa sekä työ- ja toimintakyvyn että koetun hyvinvoinnin lisääntymiseen. Edellä mainitut asiat pääsevät syntymään työyhteisössä, kun asioista tiedottaminen ja motivointi

hoidetaan huolellisesti – toiminnan alun kannalta esimiesten motivointi on avainasemassa. (Matikainen 1995, 51–52.)



Kuvio 2. Ensiaskleet ongelmatilanteen ratkaisemisessa (Kaivola 2003, 81.)

Kuvan (Kuvio 2.) mukaiset ensiaskeleet ovat avainasemassa, kun lähdetään ratkaisemaan työyhteisössä syntyneitä ongelmatilanteita. Aluksi on pysähdyttävä miettimään, mikä on vialla, mikä on ongelman ydin. Kun ongelmakehto on selvitetty, on pohdittava, mitä vastapuoli saattaisi ajatella tilanteesta. Esimiehen on otettava vastuu osallisuudestaan ongelmaan muistaen samanaikaisesti, ettei hän kuitenkaan ole yksin ongelmatilanteessa vaan asiassa on mukana koko työyhteisö. Esimiehen päätehtävänä on ottaa vastuu, että ongelmaa aletaan purkaa. Asian käsittelylle on oltava avoin sekä yritettävä ymmärtää kaikkien osapuolien näkökulmia. Esimiehen on annettava aika muutoksille ja mahdollisuus uusille ideoille, mutta hänen on myös kuunneltava ja kerrottava, mitä itse ajattelee ja tuntee asiaa kohtaan. (Kaivola 2003, 81.)

Ongelman ratkaiseminen ryhmässä, esimerkiksi koko työyhteisön kesken, antaa useimmiten enemmän näkökulmia, lisää yhteisymmärrystä sekä auttaa vastuunotossa asioiden muuttamiseksi. (Kaivola 2003, 80–81.)

3.3 Avoin ja rehellinen työympäristö

Nummelinin (2008) mukaan hyvän yhteistyön peruslähtökohtana on se, että työyhteisössä käyttäydytään hyvin toisia kohtaan. Elävässä elämässä se tarkoittaa muun muassa kohteliaiden tapojen noudattamista, kuten kiittämistä, tervehtimistä, keskustelutaitoa, kuuntelemista, asiallista kielenkäyttöä sekä anteeksi pyytämistä. Perusasioiden ollessa kunnossa, myös vaikeista asioista puhuminen on helpompaa. (Nummelin 2008, 55–56.)

Toimivan työyhteisön sanotaan muodostuvan vuorovaikutuksellisista elementeistä – osat muodostavat yhdessä suuremman kokonaisuuden kuin erillään toimiessaan. Hyvin toimiva työyhteisö saa aikaan hyviä tuloksia eikä jää jalkoihin vaikeissakaan tilanteissa. Oikein toimiva työyhteisö on suoraan verrannollinen henkilöstön hyvinvointiin ja jaksamiseen. Tällainen työyhteisö vetää puoleensa magneetin lailla osaavia yksilöitä, hyviä yhteistyökumppaneita ja asiakkaat ovat tyytyväisiä työyhteisön tuottamiin palveluihin ja tuotteisiin. (Kaivola & Launila 2007, 133–134.)



Kuvio 3. Toimivan työyhteisön elementit (Kaivola 2003, 142.)

Perustehtävällä (Kuvio 3.) tarkoitetaan työpaikan olemassaolon perustetta tai tarkoitusta. Se vastaa kysymykseen, miksi ja mitä varten organisaatio on olemassa. Hyvin toimivassa työyhteisössä toiminta perustuu perustehtävään ja

jokainen työyhteisön jäsen on tietoinen yhteisistä ja yksilöllisistä työn tavoitteista. (Kaivola & Launila 2007, 134–135.) Kaikki työyhteisön jäsenet tiedostavat oman aseman kokonaisuudessa, kun työyhteisön toiminta on perustehtävän mukaista. Näin kaikki ovat tietoisia sekä yhteisistä että yksilöllisistä työn tavoitteista. (Kaivola 2003, 142.)

Hyvin toimivassa työyhteisössä vallitsee positiivinen yhteenkuuluvuudentunne - työilmapiiri on hyvä. Yhteisön tuottavuude kannalta avoin vuorovaikutus on kaiken lähtökohta. Jotta työyhteisö pysyisi perustehtävässään, kaikkien yhteisössä vaikuttavien on oltava jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään. Vuorovaikutuksen myötä työorganisaation arvot sekä strategia saadaan tosielämään. Laadun ylläpitäminen ja mahdolliset parannustyöt vaativat vuorovaikutusta, avointa yhteistä keskustelua. (Kaivola & Launila 2007, 135.)

Avoin keskustelu edesauttaa ongelmatilanteiden ennaltaehkäisyssä sekä ratkaisemisessa. Vuorovaikutuksen ollessa avointa ja sujuvaa, kenellekään ei jää tilaa kukkoilulle. Työyhteisö ei tietenkään aina ole ristiriidaton tai ongelmaton, mutta hyvinvoivalla työyhteisöllä on kyky huomata ja käsitellä niitä – ongelmiin puututaan välittömästi, ja jokaisella on velvollisuus puuttua. (Kaivola & Launila 2007, 135.) Kaivolan (2003) mukaan hyvässä työyhteisössä keskusteluyhteys on avoin (Kaivola 2003, 142).

Työyhteisön perustehtävää ohjaa yhteinen ja elävä visio sekä strategia, minkä avulla työyhteisö kykenee ennakoimaan muuttuvia tilanteita ja on selvillä jo tapahtuneista muutoksista. Toimivassa työyhteisössä yhteisön rakenteet tukevat työn tekemistä käytännössä, mikä tarkoittaa, että työ on mitoitettu oikein, ja työnjako on selkeä. Jokaisen työntekijän tulee tietää oma työtehtävänsä ja se, mitä häneltä vaaditaan. Yhteisten pelisääntöjen ollessa kaikkien tiedossa, määriytyvät rajat, vastuut ja vapaudet. Toimivassa työyhteisössä myös resurssit, työvälineet sekä viihtyisä ja turvallinen työympäristö, ovat kunnossa. Esimiehet tukevat työntekijöiden uuden oppimista ja kehittymistä luomalla aktiivisesti mahdollisuuksia lisäkoulutukseen. (Kaivola & Launila 2007, 135–136.)

Hyvän johtajuuden piirteitä ovat sekä avoimuus että oikeudenmukaisuus. Nämä piirteet luovat turvallisuuden tunteen työyhteisössä. Työyhteisö ei voi toimia

hyvin ilman hyvää johtajuutta, missä korostuvat niin vuorovaikutus kuin yhteistyö. Tämä edellyttää esimieheltä aktiivisuutta ja ennen kaikkea rohkeutta avata keskusteluita ja ylläpitää niitä työyhteisöä koskevista asioista, nykytilasta ja tulevaisuudesta, ongelmista ja niiden ratkaisuksista – hyvä johtaminen on yksinkertaisimmillaan läsnäoloa ja kuuntelemista. (Kaivola & Launila 2007, 137–138.)

3.4 Esimiestyön vaatimukset

Toimivan työyhteisön perusta on esimiesvastuun ottaminen. Jos esimies ei täytä rooliaan, työntekijät yrittävät parhaansa mukaan täyttää syntyneen johtajuusvajeen, mikä altistaa yhteisön henkilöstöriidoille. Esimiehen ja alaisen välisessä suhteessa ei ole kysymys valtasuhteesta vaan sopimukseen perustuvasta organisaation työnjaosta. Hedelmällisen yhteistyön pohjana on luottamus ja eri rooleissa työskentelevien tasavertainen huomiointi. Tasavertaisella huomioinnilla ei tarkoiteta kuitenkaan omasta roolista luopumista, vaan kykyä ymmärtää toisen näkökulmaa ja kuunnella. (Nummelin 2008, 58.)

Esimiesten ja alaisten välinen suhde on merkittävä stressin hallinnan, työtyytyväisyyden ja työn tuloksellisuuden kannalta, koska työntekijöiden ollessa tyytyväisiä esimiehiensä toimintaan, työyhteisössä vallitsee hyvä työilmapiiri ja työt sujuvat. Alaiset ovat tyytyväisiä myös työn organisointiin ja tiedonkulkuun, kun ollaan tyytyväisiä esimieheen. Mikäli alaiset kokevat etteivät esimiehet välitä heistä, on työpaikalla usein enemmän tyytymättömyyttä, työuupumusta sekä haluttomuutta lähteä töihin. Yhteistyön onnistumiseen tarvitaan sitä, että myös työntekijät osaavat asettua heille asetettuun rooliinsa. (Nummelin 2008, 58–59.)

Yhteistyö rakentuu työyhteisön toimintavoista, jotka ovat esimiehen vastuulla päättää. Ajan varaaminen, esimerkiksi työpalavereiden muodossa, työn kehittämiselle vahvistavat sekä yhteishenkeä että yhdessä onnistumisen kokemusta. Pelkkä tietoisuus siitä, että apua on tarvittaessa saatavilla, synnyttää hallinnan tunteen omasta työstään. Esimiehen kuunnellessa alaisiaan ja antaessaan tunnustusta hyvästä työstä, hän viestittää samalla aidosta välittämisestä. Hyvän yhteishengen myötä syntyy kollektiivista energiaa, joka suojaa stressin haitallisilta vaikutuksilta. (Nummelin 2008, 59.) Mikäli esimiehen toimintatapa on

yksilökeskusteluihin, kehityskeskusteluihin, painottuva, se voi synnyttää helposti varautuneisuutta, epäluuloja ja kilpailuhenkeä. Kuppikuntien syntyminen sekä selän takana puhuminen lisääntyvät tämän myötä, jolloin työn yhteiset tavoitteet jäävät epäselviksi ja ei synny yhteisöllisyyden kokemusta. Kiire ja muut painetta aiheuttavat tilanteet pienentävät työyhteisön suorituskykyä, koska niin sanotut puskuroivat voimat puuttuvat. Huonossa työilmapiirissä työntekijät eivät saa tarvitsemaansa tukea. (Nummelin 2008, 60.)

Täydellistä esimiestä ei tästä maailmasta löydy. Esimiehen asemaan kuuluu arvostelu, teki hän työnsä kuinka hyvin tahansa. Hänen tehtävänä on tehdä välillä vaikeitakin päätöksiä, minkä lisäksi esimiehellä on myös oma henkilökohtainen elämä – ei ole siis ihme, että esimies väsyty työn alla. Jotta esimies ei väsyisi työkuormaansa, hänen on tunnistettava sekä omat heikkoutensa että vahvuutensa. (Kaivola 2003, 70.)

3.5 Yhteenveto

Työstressillä on kahdet kasvot, parhaimmillaan se on henkisen kasvun lähde, mutta pahimmillaan taas suuri terveystarve. Optimaalisina annoksina stressi saa ihmisen tekemään parhaansa, mutta yliannostuksena se voi uhata terveyttä monin eri tavoin. Työstä lähtevän stressin ennaltaehkäisy on sekä henkisesti että taloudellisesti tärkeää hyvinvointityötä. (Nummelin 2008, 144.)

Vaikka esimiesten rooli työhyvinvoinnin kehittäjinä on keskeinen, se ei yksinään riitä. Henkilöstön hyvinvointiin vaikuttaa merkittävästi se, millaiset lähtökohdat organisaation johto luo hyvinvoinnin kehittämiseksi. On tärkeää, että tunnustetaan esimiestyön arvo ja tuetaan esimiehiä onnistumaan heidän tärkeässä työssään. Ylimmän johdon on järjestettävä aikaa sekä pysähtymiselle että kokemusten kertomiselle. Työkyvyn synnyssä yhdistyvät hyvä esimiestyö ja hyvinvointia tukevat käytännöt. Jokaisessa työyhteisössä on mahdollista luoda hyvinvointipolkuja, mitkä tukevat arjen työtä ja henkilöstön hyvinvointia. Kun työn yhtä osaa kehitetään, syntyy myönteinen vaikutus koko työprosessiin. (Nummelin 2008, 144–145.)

Henkilöstön hyvinvoinnin lisäksi työyhteisön välisillä vuorovaikutussuhteilla on tärkeä merkitys myös organisaation menestykselle. Myönteinen ilmapiiri yhteistöineen motivoi yksittäistä työntekijää kehittämään itseään, minkä myötä yrityksen on helpompi kehittyä sekä vahvistaa asemaansa. (Kaivola 2003, 38.)

4 TYÖHYVINVOINNIN MUODOSTUMINEN

4.1 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi on kokonaisuus, jossa yhdistyvät sekä työ, terveys, turvallisuus että hyvinvointi. Työhyvinvointi on moniselitteinen käsite, missä työn, terveyden, turvallisuuden ja hyvinvoinnin eri piirteiden ja elementtien samanaikainen tutkiminen on avainasemassa. Työhyvinvointia voi tutkia, esimerkiksi työolosuhteiden, hyvinvointikokemusten sekä työstä saatavan palkkion näkökulmasta (Wikipedia 2012.) Työterveyslaitoksen (2012) mukaan ”työhyvinvoinnilla tarkoitetaan, että työ on mielekästä ja sujuvaa turvallisessa, terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä.”

Toisessa työterveyslaitoksen julkaisussa (2003) taas kerrotaan, että työhyvinvoinnilla tarkoitetaan tilaa, jossa työntekijä kokee tyytyväisyyttä ja kokonaisvaltaista hyvää oloa, on aktiivinen, jaksaa työssä ja kotona sekä sietää kohtuullisesti epävarmuutta ja vastoinkäymisiä. (Riikonen ym. 2003, 12).

Työhyvinvointia ei voida saavuttaa liikkumalla tai työyhteisön yhteisillä teatterimatkoilla, se ei myöskään ole yksittäisen koulutuspäivän aikana syntynyt tuote. Työhyvinvointi syntyy vain työstä sekä sen seurauksista. Ainoat tahot, jotka voivat tuottaa työhyvinvointia ovat hyvin tehty työ ja toimiva työyhteisö. Yleistä määritelmää työnhyvinvoinnille ei ole, vaan se on päivittäistä työyhteisön toimintaa, johon jokainen työyhteisön taso ja jäsen osallistuvat – työhyvinvointi muuttuu jatkuvasti. Olennaisinta työhyvinvoinnin suhteen on sekä työn että ihmisen välinen suhde. (Kaivola & Launila, 2007, 128.)

4.2 Työkyky

Työkyvyn määritelmä on jatkuvasti muuttuva kokemus hyvinvoinnista, joka syntyy työyhteisön, työn ja yksilön vuorovaikutuksesta. Sanotaan, että työkyky on ihmisen omaan henkilökohtaiseen arvioon perustuva tulkinta käytettävissä olevien voimavarojen ja työn asettamien vaatimusten välisestä suhteesta. (Nummelin 2008, 29.)

Hallinnan kokemus rakentuu, kun työntekijä voi itse vaikuttaa työhönsä, mikä taas puolestaan edistää hyvää työsuoritusta ja ennaltaehkäisee haitallisen työstressin syntymistä.

Mauno Niskasen (2000) mukaan ihmisen työkyky riippuu ihmisen koko toimintakentästä. Siihen vaikuttavat työn eri ominaisuudet, yksilölliset kognitiiviset tekijät ja sen hetkinen yksilöllinen voimavaratilanne. Jos joillakin näistä alueista esiintyy ongelmia, työkyky on luonnollisesti vaarassa. (Niskanen 2000, 20.)

Myös Niskanen (1995) kertoo työkyvyn muodostuvan monista eri osavaikutuksista, joista tärkeimpinä pidetään eläkelainsäädäntöä, sairautta, työtä, työympäristöä ja -yhteisöä, sosiaalista ympäristöä sekä henkilöstöpolitiikkaa. Käsitteenä työkyky ei ole koskaan sama, vaan se riippuu tarkastelevasta näkökulmasta. Työkyvyn ylläpidossa työkyvyn moniselitteinen käsite on lähestulkoon välttämätön, koska ottamalla laajasti huomioon työkykyyn vaikuttavat tekijät, työkykyä voidaan ylläpitää ja edistää tuloksellisesti. (Niskanen 1995, 49.)

4.3 Työmotivaatio

Motivoituneelle työskentelylle sekä tuottavalle työlle luo perustan sellainen työ, työympäristö ja työyhteisö, joka kuormittaa ihmistä sopivasti sekä määrällisesti että laadullisesti. (Niskanen 2000, 23.) Jotta työmotivaatio säilyisi, työn tulee olla sopivan haasteellista, työn tulisi tuottaa jollakin tapaa mitattavissa tai havaittavissa olevia tuloksia, työstä pitäisi saada tunnustusta niin esimieheltä kuin asiakkaalta ja näiden lisäksi työn tulisi olla sellaista, mikä mahdollistaa itsensä kehittämisen ja etenemisen uralla. (Niskanen 2000, 23–24.) Kaivola (2003) kertoo, että motivoitumiseen vaikuttavat myös työympäristön fyysiset tekijät kuten työn organisointi, vaikuttamismahdollisuudet omaan työhön sekä erilaiset kannusteet (Kaivola 2003, 151).

Kaivola & Launila (2007) kertovat, että useimmat työntekijät haluavat työhönsä niin sanotun oman jutun, jossa voi toteuttaa omia ajatuksiaan sekä itseään. Jos työ koetaan miellekkääksi, se palkitsee enemmän kuin pankkitilin suuri saldo.

Työyhteisöissä korkeimmissa asemissa olevat henkilöt kokevat työnsä miellekkäimmäksi, minkä lisäksi he ovat muita tyytyväisempiä tekemäänsä työhön. (Kaivola & Launila 2007, 130.)

Työhyvinvoinnin sekä työn miellekkyyden, motivaation, kokemuksiin liittyy myös käsite nimeltä työimu. Työnimua voidaan kuvailla tarmokkuutena, omistautumisena sekä työhön uppoutumisena. Työimun kokemus ei kuitenkaan kohdistu mihinkään tiettyyn asiaan, tapahtumaan, henkilöön tai käyttäytymiseen työpaikalla, vaan se on kaikkialle ulottuva tila, joka voi vaihdella työolojen ja tilanteiden muuttuessa. (Kaivola & Launila 2007, 130–131.)

Työ pelkästään ei ole riittävä motivaationlähde sen suorittamiseen vaan työmotivaation syntyyn vaaditaan myös ulkoisia tekijöitä, kuten työstä saatava korvaus, eli palkka tai työn antama mahdollisuus oppia uutta. Sisäisiä tekijöitä taas ovat työstä saatava mielihyvä sekä oman arvon todentaminen työnteolla. (Kaivola 2003, 150.) Kun ihminen on motivoitunut tekemäänsä työhön, hänen suorituskyky on korkealla eikä työ aiheuta suurta räsitusta. Motivoitunut työntekijä imee energiaa työtä tehdessään sekä luo samanaikaisesti positiivista henkeä ja ilmapiiriä koko työyhteisöön. (Kaivola 2003, 151.)

4.4 Työilmapiiri

Työelämään – sivuston mukaan hyvän työilmapiirin peruslähtökohta on se, että kaikkien työtehtävät on selkeästi määriteltä, minkä lisäksi tiedetään niiden merkitys koko työyhteisölle. Henkilökunnalla tulisi myös olla mahdollisuus suunnitella omaa työtään, minimoida toistuvat keskeytykset sekä välttää kiireellisyysjärjestelyiden muutoksia. (Tervetuloa työelämään 2012.)

Työyhteisön ilmapiiri syntyy osana päivittäistä toimintaa, minkä perustana on hyvä työkuulttuuri. Työkuulttuuri kertoo henkilöstölle kuinka on tapana toimia; millainen on työmoraali, mitkä ehdot tai säännöt vaikuttavat työntekemiseen, miten vuorovaikutus toimii sekä kuinka kohdellaan asiakkaita tai muita työorganisaation sidosryhmiä. (Työturvallisuuskeskus 2012.)

Sekä yhteistyö että vuorovaikutus henkilöstön välillä vaikuttavat työilmapiirin syntyyn. Se kuinka hyvin asiat toimivat työpaikan sisällä tukee työorganisaation

menestymistä sekä henkilöstön hyvinvointia. Mikäli työyhteisö voi huonosti, se ei kykene ulkoiseen tehokkuuteen sisäisten ristiriitojen kuluttaessa voimavaroja ja vähentäen sekä työmotivaatiota että – hyvinvointia. Huono ilmapiiri merkitsee usein sitä, että työyhteisön esimiestyössä on puutteita. Myös ulkoiset uhat, esimerkiksi työn jatkuvuudesta vaikuttavat negatiivisesti hyvän työilmapiirin syntyyn. (Työturvallisuuskeskus 2012.)

Positiivinen työilmapiiri vaikuttaa työssä viihtymiseen, motivaatioon sekä työn tuloksiin. Hyvän työilmapiirin ympäröimässä työyhteisössä ongelmatilanteet, erimielisyydet ja konfliktit otetaan vakavasti ja käsitellään rakentavasti. (Suomi.fi 2012.)

Kaivolan (2003) mukaan vastuu työyhteisön työilmapiiristä on kullakin työntekijällä, ja jokainen voi omalla asenteellaan vaikuttaa siihen. Se asenne, millä tullaan töihin, vaikuttaa koko henkilöstöön. Tunnetilamme ovat aistittavissa, minkä lisäksi tunteillamme on tapana myös tarttua. Vuorovaikutustilanteisiin sopiva neuvo on, kohtele toista kuten toivoisit itseäsi kohdeltavan. (Kaivola 2003, 37.) Hyvä työilmapiiri nähdään sekä luottamuksena että tukena, auttamisenhaluna, toisen huomioon ottamisessa, yhteishenkenä, avoimuutena ja joustavuutena. (Kaivola 2003, 161.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tämän opinnäytetyön tutkimuksellinen osuus toteutettiin käyttämällä kvalitatiivista, eli laadullista tutkimusmenetelmää. Tutkimusaineisto kerättiin tekemällä syvähaastatteluita, jotka suoritettiin toimeksiantajani Lahden toimipaikoissa työskentelevälle kuudelle esimiehelle. Haastatteluiden tavoitteena oli selvittää esimiesten työhyvinvoinnin nykytila Osuuskauppa Hämeenmaan ravintolatoimen Lahden ravintoloissa. Tässä luvussa käydään läpi laadullisen tutkimusmenetelmän pääpiirteet, ja selvitetään tarkemmin, minkälainen tiedonkeruumenetelmä haastattelu on. Tämän lisäksi luvussa kuvataan, miten aineiston keruu tapahtui.

5.1 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

Lähtökohtana kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 161). Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on pyrkiä tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, jolloin pyrkimyksenä on ennemminkin löytää tai paljastaa tosiasioita kuin todentaa jo tiedossa olevia väittämiä. (Hirsjärvi yms. 2010, 161.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisimpiin piirteisiin kuuluu, että se on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedonhankintaa, minkä lisäksi aineisto kootaan luonnollisissa, aidoissa tilanteissa. Tutkimukselle on tyypillistä, että tutkija luottaa omiin havaintoihinsa ja keskusteluihin enemmän kuin mittausvälineillä hankittavaan tietoon. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa sen tekijän tavoitteena on paljastaa ennalta-arvaamattomia tietoja, minkä takia lähtökohtana ei ole hypoteesien tai teorian testaaminen vaan kerätyn aineiston sekä yksityiskohtainen että monialainen tarkastelu. Laadullisessa tutkimusmenetelmässä käytetään, esimerkiksi teema- ja ryhmähaastatteluita sekä osallistuvaa havainnointia, jotta tutkittavien näkökulmat pääsevät parhaiten esille. (Hirsjärvi ym. 2010, 164.)

Kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä tutkimuksen kohderyhmä valitaan tarkoituksenmukaisesti eikä satunnaisotoksen menetelmää hyödyntäen. Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että tutkimussuunnitelma muotoutuu lopulliseen muotoonsa tutkimuksen edetessä, koska se toteutetaan joustavasti ja

suunnitelmia ollaan valmiita muuttamaan olosuhteiden sitä vaatiessa. Tämän lisäksi tutkimuksen tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja tulkitaan aineistoa sen mukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2010, 164.)

5.2 Haastattelu

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastattelu on päämenetelmä aineiston keräämisessä. Haastattelu onkin poikkeuksellinen tiedonkeruumenetelmä, koska siinä ollaan suorassa vuorovaikutuksessa haastateltavan kohderyhmän kanssa, mutta tästä on sekä hyötyä että haittaa. Haastattelun suurimpana etuna on, että siinä voidaan vaikuttaa aineiston keruuseen joustavasti tilanteen vaatimalla tavalla. Haastattelussa on enemmän mahdollisuuksia tulkita vastauksia kuin esimerkiksi kyselylomakkeen avulla, minkä lisäksi kysymyksien paikat ovat helposti vaihdettavissa. (Hirsjärvi ym. 2010, 204–205.)

Haastattelussa vastaajiksi suunnitellut henkilöt saadaan yleensä varmasti mukaan tutkimukseen, ja haastateltaviin on mahdollista olla yhteydessä myöhemminkin tutkimuksen edetessä, jos aineistoa tulee täydentää tai esittää täydentäviä jatkokysymyksiä. (Hirsjärvi ym. 2010, 206.)

Haastattelun huonona puolena on se, että haastattelu vie aikaa, ja sen laatiminen edellyttää huolellista suunnittelua ja kouluttautumista haastattelijan asemaan. Haastateltava saattaa myös kokea olonsa epämukavaksi, ja tuntee haastattelutilanteen itseään uhkaavaksi jopa pelottavaksi, mikä lisää virhelähteiden syntyä. Tiedonkeruumenetelmänä haastattelun luotettavuutta voi heikentää se, että haastateltava pyrkii antamaan vastaukset tietyn roolin nimissä tai hän voi antaa sellaista tietoa, mitä haastattelijalla ei varsinaisesti kysykään. (Hirsjärvi ym. 2010, 206.)

Tutkimushaastatteluita voidaan jakaa eri ryhmiin sen mukaan, miten strukturoitu ja kuinka tarkasti säädely haastattelutilanne on. Yleisimmin haastattelut jaetaan kolmeen ryhmään strukturoituun haastatteluun, eli lomakehaastatteluun, teemahaastatteluun ja avoimeen haastatteluun. (Hirsjärvi ym. 2010, 208.)

Tässä opinnäytetyössä tiedonkeruumenetelmänä käytetään teemahaastattelua, mikä on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Tässä haastattelumallissa

keskeistä on, että haastattelun aihealueet ovat tiedossa, mutta kysymyksiä tarkka muoto tai järjestys saattaa vaihdella haastattelutilanteessa. (Hirsjärvi ym. 2010, 208.)

5.3 Aineiston keruu

Käytin opinnäytetyössäni teemahaastattelua, koska päädyimme toimeksiantajani kanssa siihen tulokseen, että lomakehaastattelu ei olisi ollut sopiva kohderyhmälleni, ravintoloiden esimiehille, ja näin ollen saisimme tutkimuksestani merkittävästi hedelmällisemmän. Tein haastattelua varten rungon, minkä avulla pystyin seuraamaan haastattelun etenemistä sekä tarvittaessa tarkistamaan kaikki olennaisimmat kysymykset. Ennen haastatteluita hyväksyin kysymykseni opinnäytetyöni ohjaajalla ja tein harjoitteluhaastattelun yhdelle työkavereistani. Tällä halusin varmistaa, että haastattelu etenee loogisessa järjestyksessä, kysymykset jättävät tilaa mahdollisille jatkokysymyksille ja, että saan haastattelusta mahdollisimman paljon haluamaani tietoa. Ennen haastatteluita lähetin toimipaikkoihin saatekirjeet, missä kerroin kuka olen ja mitä olen tekemässä. Sähköpostin välityksellä sovimme myös toimipaikkojen kesken heille sopivan ajankohdan haastattelulle.

Haastattelut toteutettiin viikoilla 41–42, 8.-21. lokakuuta 2012. Haastattelut alkoivat viidellä taustatietojä selvittävällä kysymyksellä, minkä jälkeen siirryin keskustelemaan haastateltavan kanssa itse aiheesta, työhyvinvoinnista. Mitä on työhyvinvointi, miten siihen voi vaikuttaa ja mikä on sen tilanne haastateltavan työpaikalla, olivat keskeisimmät aihealueet haastattelussani.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa käyn läpi työhyvinvointitutkimukseni keskeisimmät tulokset. Haastattelin tutkimukseeni kuutta Osuuskauppa Hämeenmaan Lahden ravintoloissa työskentelevää esimiestä.

6.1 Vastaajien taustatiedot

Haastattelun alussa selvitin haastateltavieni taustatietoja, eli iän, sukupuolen, työsuhteen keston, toimipaikan, missä hän työskentelee sekä tehtävänimikkeen.

Suurin osa haastatteluun osallistuneista oli noin 30 – vuotiaita, ja heidän keski-ikäseen saatiin 31,5 vuotta. Haastatteluun osallistuneista 3 (50 %) työskenteli vuoropäällikkönä, yksi (n. 17 %) keittiömestarina ja kaksi (n. 33 %) yksikkönsä ravintolapäällikkönä.

Miespuolisten esimiesten osuus oli haastatteluissani vähäinen, sillä heitä oli vain kaksi, mutta tämä kuvaa mielestäni hyvin alan yleistä sukupuolirakennetta, jossa naisia on enemmistö suorittavan tason työtehtävissä.

Kaikilla työhyvinvointitutkimukseen osallistuneilla oli vakituinen, tai toistaiseksi voimassaoleva, työsuhde. Työsuhteiden kestot vaihtelivat vastaajien kesken puolesta vuodesta yli viiteen vuoteen. Samassa toimipaikassa, mutta eri tehtävissä oli saatettu olla pidempäänkin.

6.2 Työhyvinvoinnin tilanne

Ensimmäisessä osiossa selvitin mitä työhyvinvointi käytännössä on esimiesten mielestä, minkälainen heidän työhyvinvointinsa on omasta mielestään, onko heillä perussairauksia tai elintapoja, mitkä voisivat vaikuttaa heikentävästi työhyvinvointiin ja kuinka heillä riittää energiavaroja työn ulkopuolella sekä minkälaiset asiat ovat suurimpia stressitekijöitä heidän työnkuvassaan.

Haastatteluissa kävi ilmi, että työhyvinvointi tuo sanana useimmiten mieleen jaksamisen ja työssä viihtymisen. Optimaalisessa tilanteessa työpaikalla on hyvä olla, siellä viihtyy ja työyhteisö toimii moitteettomasti. Työhyvinvointia kuvailtiin

myös kokonaisuutena, arjen tekemisenä, mikä mahdollistaa erilaiset vapaa-ajan aktiviteetit. Aivan, kuten kerroinkin kappaleessa 4 Työterveyslaitoksen lähdemateriaaliin perustuen, työhyvinvoinnilla tarkoitetaan, että työ on mielekästä ja sujuvaa turvallisessa, terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä.

6.3 Työn sisältö ja vastuu

Tässä osiossa selvitin kysymyksien avulla kokeeko haastateltava työnsä kuinka mielenkiintoiseksi, riittävän vaihtelevaksi, antaako työ haasteita, työn organisoinnin onnistumista, eli kokevatko esimiehet kiinteiden työtehtävien jakautuvan tasaisesti eri työvuorojen välille, ja miten vastuutehtäviä on jaettu esimiesten kesken, ja kuinka hän pystyy itse vaikuttamaan työnsä sisältöön. Sopivan työkuormituksen kerrotaan edistävän sekä terveyttä että työkykyä, mutta työ ei myöskään saa olla liian raskasta, vaikeaa tai yksipuolista, mutta ei kuitenkaan liian helppoa tai kevyttä (Rauramo 2008, 37).

Yli puolet haastatteluun osallistuneista koki, että työ on riittävän haastavaa sekä mielenkiintoista eikä lisähaasteita kaivata. Kaksi vastaajaa kuitenkin koki, ettei työ ole riittävän haastavaa heidän ammattitaitoonsa nähden, minkä vuoksi työnkuvaan toivottiin enemmän vaihtelua. Työtä ei koettu tarpeeksi vaihtelevaksi sekä monipuoliseksi, mutta poikkeuksen tähän toivat vilkkaammat viikonloput sekä sesongit, kuten pikkujoulukausi marras-joulukuussa.

Vain yksi haastatteluun osallistunut kertoi, että kiinteät työtehtävät eivät kasaannu vain yhden työntekijän harteille vaan ne jaetaan toimipaikan esimiesten kesken tasapuolisesti. Muissa toimipaikoissa työtehtävät saattoivat kasaantua pääsääntöisesti yhdelle tai kahdelle henkilölle, minkä vuoksi eri tehtäviä toivottiin jaettavan yksikön eri esimiesten välille tasapuolisemmin. Nyt kiinteitä työtehtäviä (tilitykset, tilaukset, sähköposteihin vastaaminen jne.) ei aina ehditä tekemään työaikana vaan ne tehdään niin sanotusti omalla ajalla ennen virallisen työvuoron alkua tai sen päätyttyä. Myös tiiviimpää yhteistyötä toivottiin eri yksiköiden välille.

6.4 Palkitseminen

Kauhasen (2010) mukaan palkkioksi lasketaan myös kehitymis- ja etenemismahdollisuuksien lisäksi tunnustukset hyvin tehdystä työstä sekä palaute. Tässä osiossa selvitin ovatko esimiehet tyytyväisiä palkkansa määrään suhteessa tehtyyn työmäärään ja minkälaiset koulutus- ja etenemismahdollisuudet heillä on. Kysyin myös kuinka heidät on perehdytetty nykyisiin työtehtäviinsä. Kaikki vastasivat osittain samansuuntaisesti, mutta merkittävä ero oli siinä kuinka he tiesivät eri koulutusmahdollisuuksista tai kuinka niihin oli vaikea päästä osallistumaan, vaikka halukkuutta olisi ollut.

Lähes puolet haastateltavistani ei olleet tyytyväisiä palkkansa määrään suhteessa tekemäänsä työmäärään nähden, mutta samanaikaisesti muutama kertoi, että ei olekaan alalla vain rahan vuoksi. Ravintola-ala koetaan kutsumusammattiksi, mihin ei päädytä suuren palkan vaan ihmisten parissa työskentelemisen vuoksi.

Asiakkailta saadaan palautetta päivittäin, mutta valitettavasti useimmiten tuo palaute on sävyltään negatiivista. Palautteet saadaan yleensä suullisesti tai sähköpostin välityksellä. Positiivista palautetta saadaan huomattavasti harvemmin, mutta satunnaisesti kuitenkin. Positiivinen palaute tulee suoraan asiakaspalvelutilanteessa eikä koskaan kirjallisena, kuten sähköpostilla. Vain yksi kertoi saavansa palautetta tekemästään työstään työkavereiltaan. Myös sekä lähimmältä esimieheltä että Osuuskauppa Hämeenmaan ylemmän johdon tehtävissä työskenteleviltä toivottiin enemmän sekä positiivista että rakentavaa palautetta tehdystä työstä – kakkukahvit, esimerkiksi yli budjetoidun myynnin kunniaksi, olivat menettäneet merkityksensä, eivätkä ne tunnu enää juuri mitään.

Kukaan vastanneista ei ollut saanut riittävää perehdytystä työsuhteen alkaessa vaan uudet työtehtävät opeteltiin itse. Hälyyttävintä oli, että yksi vastanneista on toiminut vuoropäällikkönä yli 4 vuotta, mutta vasta kuluneen vuoden aikana hän on päässyt vuoropäällikkökoulutukseen Jollas Instituuttiin – S-Ryhmän omaan oppimis- ja koulutuskeskukseen, vaikka halukkuutta koulutusta kohtaan olisi ollut aikaisemmin esimiesuran alkutaipaleella. Hänen mukaansa koulutuksesta olisi myös ollut varmasti enemmän hyötyä aivan työsuhteen alussa. Osa vastanneista oli toiminut esimiestehtävissä ennen nykyistä virkaansa, mutta suurin osa heistä

oli ensimmäistä kertaa tämän tason työtehtävissä, minkä vuoksi toivottiin parempaa perehdytystä työsuhteen alkaessa, ettei kaikkea tarvitsisi opetella itse. Työn kautta työtehtävät opetellessa apua sai kuitenkin tarvittaessa niin esimieheltä kuin työkavereiltakin, mikä koettiin helpottavaksi tekijäksi uusien tehtävien opettelemisessa.

6.5 Esimies-alaisuudet

Tässä osiossa halusin saada selville kuinka yhteistyö onnistuu lähimmän esimiehen kanssa sekä kuinka viestintä hänen kanssaan toimii. Alaisuuteissa keskityin selvittämään kuinka yhteistyö onnistuu työkavereiden kanssa, ja onko keittiö- ja salihenkilökunnan välisessä yhteistyössä tyytymättömyyttä.

Oli myönteistä huomata, että kaikki esimiehet tulevat hyvin toimeen oman lähimmän esimiehensä kanssa. Vastauksista kävi kuitenkin ilmi, että pari heidän esimiehistään ei kuitenkaan kohtele kaikkia tasapuolisesti, mikä taas aiheuttaa pientä tyytymättömyyttä heidän väliseensä yhteistyöhön, mutta muutoin hekin olivat tyytyväisiä esimies-alaisuuteeseensa. Kaikenkaikkiaan esimies koettiin helposti lähestyttäväksi, minkä lisäksi keskustelu vaikeistakin asioista koettiin mahdolliseksi. Pääosin esimiehen kuuntelutaidot olivat hyvällä tasolla, mutta kahdessa tapauksessa toivottiin, että esimies osaisi välillä astua niin sanotusti toisen saappaisiin sekä koettaa nähdä asiat toiselta kantilta eikä vain toimiston tuoilta katsottuna. Kaivola (2003) kertoo ongelmatilanteiden ratkaisemisen ensiaskeleista, missä aluksi on mietittävä, mikä on ongelman ydin. Kun ongelmakohta on selvillä, on pohdittava, mitä vastapuoli saattaisi ajatella tilanteesta. Tämänkaltainen suhtautuminen vaikeisiin tilanteisiin oli kadoksissa kahden vastaajan mukaan.

Myös työkavereihin sekä heidän väliseen yhteistyöhön vastaajat olivat varsin tyytyväisiä. Kaikki vastaajat kertoivat tulevansa toimeen erinomaisesti työkavereidensa kanssa. Kukaan ei ollut täysin sitä mieltä, etteivät alaisuudet toimisi. Tärkeää oli huomata, että apua saadaan tarvittaessa niin työkavereilta kuin esimieheltäkin. Vain yksi oli sitä mieltä, että apua voisi saada helpomminkin nimenomaan omalta esimieheltä. Keittiö- ja salihenkilökunnan välinen yhteistyö toimii jokaisessa toimipaikassa erinomaisesti. Kolme vastaajista kertoi, että

kuluneen vuoden aikana yhteistyö sekä viestintä näiden kahden osaston välillä on vaan parantunut entisestään.

6.6 Ilmapiiri ja työskentelyolosuhteet

Nummelin (2008) kertoo, että työyhteisössä vallitseva ilmapiiri muodostuu ihmissuhteiden toimivuudesta, joka on yksi keskeisimmistä työtyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä, minkä vuoksi halusin selvittää, miten tiedonkulku sekä viestintä toimivat, eli otetaanko Osuuskauppa Hämeenmaan Lahden ravintoloissa esimisten mielipiteet ja kehitysehdotukset kuinka hyvin huomioon, toimiiko tiedonkulku, ja saavatko he tiedon tärkeistä asioista riittävän ajoissa. Tämän lisäksi halusin selvittää kuinka nopeasti ongelmatilanteisiin puututaan.

Haastattelussa pyrin selvittämään myös vaikuttaako kiire työntekoon kielteisesti. Jos työtä ei ole organisoitu oikein, se näkyy useimmiten siinä kuinka ihmiset kokevat kiireen – mahdollisuutena onnistua haastavasta tilanteesta vai yhtenä selviytymistarina, ”*kunhan tästä nyt jotenkin selvitään.*” Kun työtä tehdään hyvässä hengessä, henkilöstön motivaatio pysyy korkealla, minkä seurauksena innovatiivisuus tuottaa toivottua tulosta, kun taas huono ilmapiiri kasvattaa haitallisen stressin määrää, laskee motivaation tasoa sekä lisää sairauspoissaoloja (Nummelin 2008, 54–55.)

Työskentelyolosuhteista halusin selvittää, mitä mieltä esimiehet ovat työvälineiden määrästä, toimivuudesta, onko työskentely-ympäristö turvallinen, sekä kuinka ergonomia on otettu huomioon eri työpisteissä, kuten keittiössä, baaritiskillä tai toimistossa. Tänä päivänä työelämän fyysinen kuormitus on valitettavasti erittäin vähäistä tai yksipuolista kohdistuen vain tiettyihin elin- tai lihasryhmiin. Ravintola-alalle tyypillisempiä työn ruumiillisia kuormitustekijöitä ovat tavaroiden siirrot ja nostot sekä toistuvat yksipuoliset liikkeet, mistä kerron tarkemmin kappaleessa 2.1.1 Fyysinen kuormitus.

Haastatteluissa kävi ilmi, että ongelmat asiakaspalvelutilanteessa pyritään ratkaisemaan välittömästi asiakkaan eduksi. Sanotaan, että tyytyväinen asiakas kertoo saamastaan hyvästä palvelusta keskimäärin kolmelle ihmiselle, mutta tyytymätön asiakas kertoo samaastaan huonosta palvelusta taas yhdelletoista (Luksia 2012). Tämän vuoksi tämänkaltaiset vastoinkäymiset pyritään

mahdollisuuksien mukaan ratkaisemaan heti jokaisessa toimipaikassa.

Henkilöstön sisäisiin ongelmiin puuttuu useimmiten ravintolapäällikkö, mutta näin vakavia ongelmia henkilökemioissa on ollut vain yhdessä toimipaikassa kerran kuluneen vuoden aikana. Muut ongelmatilanteet voidaan esimiespalavereissa sekä asianomaisten kesken, mutta esimiehen päätehtävänä on ottaa vastuu, että ongelmaan aletaan purkaa.

Kiire vaikuttaa suorittavan työn laatuun siinä määrin, ettei asiakkaita pysty huomioimaan yhtä hyvin kuin rauhallisimpina hetkinä, mutta tällöinkin pyritään ylittämään asiakkaan odotukset – tärkeää on, että ravintolasta poistuisi tyytyväinen asiakas kiireestä huolimatta. Yli puolet (80 %) haastateltavistani kertoi kuitenkin, että useimmiten kiirehuippuina asiakkaat ovat huomattavasti tyytymättömiä niin ruokaan kuin asiakaspalveluunkin. Syyksi kaksi haastateltavaa arveli riittämätöntä työvuorolistasuunnittelua. Rauramon (2008) mukaan tämänlaisen hyvinvoinnin edistämiseksi keskeisimpiä toimenpiteitä ovat työn ja kiireen hallinta, työn mielekkyyden ja vaikutusmahdollisuuksien lisääminen sekä hyvän työilmapiirin vahvistaminen.

Kaikissa toimipaikoissa toimiston ergonomia oli todella huonolla tasolla. Sekä uusia työpöytiä että etenkin työtuoleja kaivattaisiin kipeästi kaikkiin yksiköihin. Useassa paikassa työtuolin virkaa toimitti tavallinen tuoli ilman korkeudensäätömahdollisuutta tai selkänojaton penkki tai porrasjakkara. Kahdessa toimipaikassa toivottiin lisää toimistotilaa sekä muutoksia muuallekin yksikkönsä tiloihin. Yhdessä paikassa varastokäytävät olivat kapeat, missä on vaikea kulkea sekä kahdessa paikassa tavaroita tulee hakea eri kerroksista ilman hissiä, jolloin mm. selkä rasittuu. Yksi haastateltavistani kertoi, että hänen yksikkönsä baaritiskit eivät ole sopivalla korkeudella, mikä lisää kurottelua. Myöskään kaikille ylähylyille eivät lyhyemmät työntekijät yletä ilman apujakkaraa, mitä ei ole vaan sen sijaan joutuu kurottelemaan, esimerkiksi tyhjän olutkorin päällä seisoen, mikä taas lisää riskiä altistua työtapaturmalle.

6.7 Sitoutuneisuus ja poissaolot

Haastattelussa selvitin sitoutuneisuutta kysymällä, kokeeko esimies olevansa oikealla alalla, ja tuleeko hän olemaan ravintola-alalla eläkeikänsä asti. Selvitin

ovatko esimiehet harkinneet työpaikan vaihtamista kuluneen vuoden aikana, minkä lisäksi kysyin heiltä sekä poissaoloista että sairauslomista. Kysyin poissaoloista, koska halusin selvittää olisiko esimiesten keskuudessa poissaoloja, mitkä liittyisivät, esimerkiksi huonoon ilmapiiriin tai johonkin muuhun selvittämättömään asiaan. Halusin selvittää näkyykö halu vaihtaa työpaikkaa, ylimääräisinä poissaoloina. Tämän lisäksi kysyin kuinka monta kertaa he olivat olleet poissa sairauden vuoksi kuluneen vuoden aikana.

Kaksi vastanneista kertoi, ettei koe ravintola-alaa alaksi, missä viihtyisi eläkeikään asti. Loput vastanneista puolestaan sanoivat, että tulevat mitä todennäköisimmin pysymään alalla tavalla tai toisella, esimerkiksi opetustehtävissä. Puolet vastanneista kertoi, että on harkinnut työpaikan vaihtamista kuluneen vuoden aikana, minkä lisäksi yhdelle haastateltavistani oli ehdotettu toiseen yksikköön siirtymistä. Kukaan ei ollut ollut poissa työstä muun kuin sairauden vuoksi, mutta sairauslomapäiviäkään ei ollut kuin kolmella vastanneista, yhteensä 4-5 viikkoa. Vaikka esimiehet ovat vaativassa tehtävässä havaitsemassa ongelmia sekä pahoinvoinnin oireita työyhteisöissä, se ei näytä vaikuttavan heidän omiin poissaoloihinsa millään tavalla.

6.8 Työhyvinvointia edistävät tekijät

Haastattelussa kävi ilmi, että esimiehet ovat tyytyväisiä Osuuskauppa Hämeenmaan työterveyshuoltoon, mutta siihen toivottiin hammashuollon sisällyttämistä. Vaikeiden tilanteiden tukipalvelut koettiin erinomaiseksi. Virikeseteleitä saadaan 80 euron arvosta vuosittain, mikä on hyvä asia, mutta 80€ per vuosi on aivan liian vähän, esimerkiksi kuntosalin kuukausimaksun suorittamiseen, minkä vuoksi virikeseteleitä toivottiin saatavan lisää.

Erilaiset virkistyspäivät henkilökunnan kesken koettiin hyväksi, mutta puolet vastanneista oli sitä mieltä, että niiden määrää voisi helposti lisätä.

6.9 Kehittämistä kaipaavat työhyvinvointitekijät

Vastaajat kertoivat, että työhyvinvoinnista puhutaan paljon Osuuskauppa Hämeenmaallakin yleisellä tasolla, mutta konkreettinen kannustamisen puuttuu lähestulkoon kokonaan.

Haastateltavat toivoivat Osuuskauppa Hämeenmaan solmivan, esimerkiksi sopimuksia kaupungin kuntosalien kanssa, että Osuuskauppa Hämeenmaan palveluksessa työskentelevät pääsisivät harrastamaan edullisemmin – myös kamppailu-urheilu koettiin kiinnostavaksi. Yksi tiesi kertoa, että Osuuskauppa Hämeenmaalla on liikuntaan liittyviä sopimuksia eri toimijoiden kanssa, mutta niistä kaivattaisiin parempaa tiedottamista kuukausittain. Myös hierontaan sekä fysioterapeutille kaivattiin edullisia sopimushintoja. Tiedetään, että ravintola-alalla fyysisesti kuormittavat työtehtävät ovat varsin yksipuolisia, minkä vuoksi hieronta- sekä fysioterapiapalvelut olisivat varmasti kovan kysynnän alla.

Haastattelussa selvisi, että esimiehille tehtävä kehon ikä – analyysia toivottiin tehtäväksi koko henkilöstölle pari kertaa vuodessa, koska se varmasti lisäisi motivaatiota ylläpitää omaa hyvinvointia. Kehon ikä – analyysin säännöllinen seuranta auttaisi lisäämään henkilöstön liikunnallista aktiivisuutta vapaa-aikanaan.

6.10 Työhyvinvoinnin selvittäminen ja ylläpitäminen tulevaisuudessa

Haastattelun lopussa kysyin tulisiko työhyvinvoinnin tilaa seurata säännöllisesti tulevaisuudessa. Osuuskauppa Hämeenmaalla on käytössään vuosittainen työhyvinvointikysely, mutta sen lisäksi toivottiin lisäseurantaa.

Lisäseuranta voisi olla toimipaikkakohtaista kannustamista työhyvinvoinnin parantamiseen vapaa-aikana sekä työhyvinvoinnin tärkeyden korostamista koulutuspäivien avulla. Esimiehen toivottiin seuraavan työnlaadussa tapahtuvia muutoksia sekä motivoida koko henkilökuntaa tarvittaessa. Erilaiset työhyvinvoinnista kertovat mainokset tai esitteet taukotiloissa olisivat toivottuja yhden vastaajan mukaan. Esimiehen toivottiin myös tsemppaavan enemmän arjessa sekä palkitsevan hyvistä suorituksista, mikä lisäisi työmotivaatiota ja näin ollen edesauttaisi työhyvinvoinnin ylläpitoa ja paranemista.

Vaikka suurin osa ihmisistä kokee vaikeista asioista keskustelemisen vaikeaksi, minkä seurauksena ollaan mieluummin hiljaa kuin otetaan riski, että asioista puhuminen saattaisi pahentaa asioita (Nummelin 2008, 55.) Suosittelemme kuitenkin, että toimipaikoissa henkilöstöpalavereita pidettäisiin useammin, jolloin ongelmista puhuminen voisi helpottua, kun siihen annetaan selkeä mahdollisuus säännöllisesti. Ainoastaan yhdessä toimipaikassa henkilöstöpalavereita pidettiin kerran kuukaudessa, mikä onkin mielestäni erinomaista.

6.11 Johtopäätökset

Haastatteluista selvisi, että työhyvinvoinnin taso esimiesten keskuudessa on varsin hyvällä tasolla. Erityisen tyytyväisiä oltiin esimies-alaisuuteen sekä työilmapiiriin. Esimies-alaisuudessa positiivisinta oli huomata, että työkavereiden kanssa tullaan moitteettomasti toimeen ja yhteistyö keittiö- ja salihenkilökunnan välillä on sujuvaa. Tyytymättömyyksiä oltiin kehittämis- ja etenemismahdollisuuksiin, työn sisältöön ja vastuunjakoon. Muita tyytymättömyyden kohteita olivat sekä ergonomia että kiire.

Tulevaisuudessa Osuuskauppa Hämeenmaan tulisi kehittää toimipaikkojensa ergonomiaa sekä tukea tukea työhyvinvoinnin kehittämistä erilaisilla yhteistyösopimuksilla, esimerkiksi kaupungin kuntosalien kanssa. Työn organisaatioon tulisi kiinnittää enemmän huomiota, etteivät kiirekokemukset vesitä muuten niin hyvää ilmapiiriä toimipaikoissa. Myös henkilökohtaisiin kehittämis- ja etenemismahdollisuuksiin tulisi kiinnittää huomiota kertomalla enemmän Osuuskauppa Hämeenmaan tarjoamista koulutuksista ja kannustaa henkilöstöään kouluttautumaan lisää. Tämä on tärkeää, koska kehittämis- ja etenemismahdollisuudet ovat sellaisia motivaatiotekijöitä, jotka kasvattavat tyytyväisyyden tunnetta.

Tyytymättömyys ergonomiaan ei ollut yllättävä, koska ravintola-alan ammattitaudit, kuten selkävaivat ovat tyypillisiä, vaikka oikeanlaisesta ergonomiasta puhutaan ja siihen yritetään kiinnittää huomiota. Työnanatajan tulisi mitä pikimmiten tarkistaa onko ergonomiassa todella merkittäviä puutteita ja ryhtyä tarvittaessa mahdollisiin toimenpiteisiin asian parantamiseksi.

Haastatteluiden myötä kävi ilmi, että kukaan ei ole ollut poissa muun kuin sairauden vuoksi. Sairaslomapäivien määrä oli muutenkin todella vähäinen esimiesten keskuudessa. Yllättävää oli kuitenkin huomata, että ne ketkä olivat olleet sairaslomalla, olivat myös harkinneet työpaikan vaihtamista kuluneen vuoden aikana.

Vaikka yksiköiden työilmapiiri oli erinomainen, tulisi siihen kiinnittää huomiota, ettei hyvä tilanne pääse kääntymään huonompaan suuntaan. Avoimen keskustelun sekä rakentavan palautteen lisäämistä lisäämällä voitaisiin kokea, että kaikkia kohdellaan tasapuolisesta ja, että heidän työpanostaan arvostetaan. Esimiesten työtehtäviä tulisi myös delegoida paremmin useammalle henkilölle, jotta kaikki työtehtävät pystytään tekemään ennaltamäärättyjen työaikojen sisällä. Työn sisältöön toivottiin vaihtelevuutta ja monipuolisuutta, mitä voisi yrittää parantaa toimipaikkojen välisellä yhteistyöllä.

Kiire vaikuttaa negatiivisesti työnlaatuun sekä aiheuttaa stressiä, mitä olisi hyvä pyrkiä parantamaan panostamalla työvuorosunnitteluun kiirehuippujen minimoimiseksi riittävällä henkilöstön määrällä.

Osuuskauppa Hämeenmaan työhyvinvointikyselyn lisäksi suosittelen harkitsemaan muuta seurantaan tulevaisuudessa, vaikka aivan kaikki eivät olleetkaan sen kannalla. Erilaisten tutkimuksien avulla on kuitenkin mahdollista selvittää, miten hyvinvointiasiat ovat kehittyneet, ja mihin asioihin toimipaikoissa tulee kiinnittää huomiota jatkossa. Näiden lisäksi tutkimuksilla voi selvittää, miten mahdolliset muutokset ovat toimineet ja vaikuttaneet.

7 YHTEENVETO JA ARVIOINTI

Opinnäytetyöni tutkimuskysymyksenä oli selvittää Osuuskauppa Hämeenmaan Lahden ravintoloiden esimiesten työhyvinvoinnin nykytila, missä onnistuin varsin hyvin. Toisena tutkimuskysymyksenä minulla oli, mitkä toimenpiteet olisi tehtävä työhyvinvoinnin kehittämiseksi tai parantamiseksi, mihin myös onnistuin löytämään vastauksen opinnäytetyöprosessini aikana.

7.1 Opinnäytetyöprosessin eteneminen ja arviointi

Opinnäytetyö käynnistyi sisällysluettelon luomisella, mikä antoi minulle perustan kuinka opinnäytetyöni etenisi vaihe vaiheelta. Työni teoriaosuudessa käsitellään työhyvinvoinnin muodostumiseen vaikuttavia tekijöitä ja avataan keskeisimmät käsitteet lukijalle eri lähdemateriaalien avulla.

Tietoperustan kirjoittamisen aloitin tammikuussa 2012, ja sain sen valmiiksi huhti-toukokuun vaihteessa kuluvaa vuotta. Kesäkuukausien ajan pidin taukoa opinnäytetyöprosessista, koska esikoistyttäreni syntyi tuolloin. Elokuussa palasin työn pariin, jolloin aloitin haastattelukysymyksien laatimisen. Kysymykset hahmottuivat melko helposti, mutta ehdottomasti haastavinta koko opinnäytetyöprosessissa oli haastatteluiden purkaminen. Kokemattomuuteni haastatteluiden toteutuksessa sekä analyysissä näkyy varmasti, mutta ensikertalaiseksi selvisin mielestäni suhteellisen hyvin.

Kun arvioin koko opinnäytetyöprosessia, olen erittäin tyytyväinen siihen, mitään olen saanut aikaan. Aluksi mietin kerääväni aineistoa kyselylomakkeella, mutta keskusteltuani toimeksiantajani Osuuskauppa Hämeenmaan yhteyshenkilön Jaana Kajarsanta-Aleniuksen kanssa, päädyimme haastatteluun, jotta tutkimuksesta tulisi mahdollisimman hedelmällinen ja minulla olisi tarvittaessa mahdollisuus esittää jatkokysymyksiä tarvittavan tiedon saamiseksi. Aluksi aineistonkeruumenetelmän vaihtuminen tuntui minusta aivan liian vaikealta, mutta aihe oli kuitenkin sen verran mielenkiintoinen, että päätin ottaa haasteen vastaan.

Täytin Osuuskauppa Hämeenmaan toiveet onnistuessani selvittämään Lahden ravintoloiden esimiesten työhyvinvoinnin nykytilan. Tämän lisäksi löysin asioita,

mihin tulee kiinnittää enemmän huomiota tulevaisuudessa. Tutkimustuloksien hyödyntäminen työhyvinvoinnin parantamiseksi on kuitenkin täysin Osuuskauppa Hämeenmaan vastuulla.

Kaiken kaikkiaan olen erittäin tyytyväinen työhöni, sillä selvisin siitä hyvin, vaikka elämäntilanteeni on tällä hetkellä varsin hektinen minun ollessa äitiyslomalla vielä muutaman kuukauden. Opinnäytetyöprosessin aikana sain oppia, että haastattelutilanteeseen tulee todella valmistautua etukäteen. Tämä olisi minunkin pitänyt hoitaa paremmin omiin haastatteluihini valmistautuessa. Pysyin suunnittelemassani aikataulussa, mutta tämän työn olisi toki voinut suorittaa nopeamminkin, mutta elämäntilanteeni huomioon ottaen tämä oli minulle se parhain vaihtoehto.

Henkilöstön hyvinvoinnin tukeminen on yksi yrityksen menestystekijöistä, koska työelämän kehittämisen myötä työyhteisön toiminnan tehokkuus sekä tulokset paranevat (Riikonen ym. 2003, 8). Tämän vuoksi jatkotutkimuksena opinnäytetyölleni Osuuskauppa Hämeenmaalle voisi kehittää työkalun, millä esimiesten työhyvinvointia pystyisi seuraamaan tulevaisuudessa paremmin perinteisen paperisen kyselyn rinnalla.

Osuuskauppa Hämeenmaan työhyvinvointiasiantuntija Jaana Kajasaranta-Alenius kommentoi opinnäytetyötäni seuraavasti:

onneksi olkoon Elina, työ vaikuttaa erittäin kattavalta ja mukavalta lukea näin asiantuntijankin silmin. Teoria osuus vaikutti ensin ehkä liiankin perusteelliselta mutta kyllä kaikki asiat liittyivät otsikkoosi ja tutkimukseesi. Minusta arvosanana kiitettävä.

LÄHTEET

Kirjalliset lähteet:

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15.-16. painos. Helsinki: Tammi.

Kaivola, T. 2003. 1. painos. Työpaikan ihmissuhteet. Jyväskylä Gummerus Kirjapaino Oy.

Kaivola, T. & Launila, H. 2007. Hyvä työpaikka. 1. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kanerva, R. 2008. Työ turvalliseksi. Työpaikan hyvät työturvallisuuskäytännöt. 1. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Kauhanen, J. 2010. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 10. painos. Helsinki: WSOY.

Matikainen, E., Aro, T., Kalimo, R., Ilmarinen, J. & Torstila, I. 1995. 1. painos. Hyvä työkyky. Työkyvyn ylläpidon malleja ja keinoja. Helsinki: Painotalo Miktor.

Niskanen, M., Murto, K. & Haapamäki, J. 2000. Menestys ja jaksaminen. Miten toteuttaa henkistä työsuojelua. 2. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Nummelin T. 2008. Stressi haastaa työkyvyn – varhainen puuttuminen esimiehen työkaluna. Juva: WSOY.

Rauramo P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat: viisi vaikuttavaa askelta. 1. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Riikonen, E., Tuomi, K., Vanhala, S. & Seitsamo, J. 2003. Hyvinvoiva henkilöstö – menestyvä yritys. 1. painos. Helsinki: Vammalan Kirjapaino Oy.

Työterveyslaitos. 2006. Työsuojelun perusteet. 3., korjattu painos. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Elektroniset lähteet:

Finlex ® - Valtion säädöstietopankki 2012. ”Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta” [viitattu 5.3.2012]. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060044>

Finlex ® - Valtion säädöstietopankki 2012. ”Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383” [viitattu 5.3.2012]. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>

Finlex ® - Valtion säädöstietopankki 2012. ”Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738” [viitattu 5.3.2012]. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Luksia 2012. ”Asiakaspalvelun perussäännöt” [viitattu 14.11.2012]. Saatavissa:

http://www.innofocus.fi/moduulit/Aspal/palat/pdf_t/asiakaspalvelun_perussaannot.pdf

Osuuskauppa Hämeenmaa 2012. ”Vastuullisuus ja yhteistyökumppanit” [viitattu 10.2.2012]. Saatavissa: <http://www.s-kanava.fi/web/hameenmaa/vastuullisuus-ja-yhteistyokumppanit>

S-kanava 2012. ”Ravintolat-teema” [viitattu 12.2.2012]. Saatavissa: <http://www.s-kanava.fi/web/hameenmaa/ravintolat-teema>

Suomi.fi 2012. ”Työilmapiiri” [viitattu 20.9.2012]. Saatavissa:

http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/palvelut_aiheittain/tyo_ja_elakkeet/tyokyky_ja_tyosuojelu/tyoilmapiiri/index.html

Tervetuloa työelämään 2012. ”Hyvä työilmapiiri” [viitattu 20.9.2012]. Saatavissa:

<http://www.tyoelamaan.fi/fi-fi/tyon-eri-muodot/miten-parjata-patkatoissa/hyva-tyoilmapiiri/>

Työ- ja elinkeinoministeriö 2012. ”Työsuojelun lainsäädäntöä” [viitattu 5.3.2012].

Saatavissa: <http://www.tem.fi/index.phtml?s=4078>

Työterveyslaitos 2012. ”Työhyvinvointi” [viitattu 30.8.2012]. Saatavissa:

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

Työturvallisuuskeskus 2012. ”Työyhteisön ilmapiiri” [viitattu 20.9.2012].
Saatavissa: <http://www.ttk.fi/index.phtml?s=133>

Wikipedia 2012. ”Työhyvinvointi” [viitattu 30.8.2012]. Saatavissa:
<http://fi.wikipedia.org/wiki/Ty%C3%B6hyvinvointi>

Haastattelumateriaali:

Haastateltava 1. 8.10.2012.

Haastateltava 2. 10.10.2012.

Haastateltava 3. 10.10.2012.

Haastateltava 4. 10.10.2012.

Haastateltava 5. 16.10.2012.

Haastateltava 6. 17.10.2012.

LIITTEET

SAATEKIRJE SALI

LIITE 1

Hei,

olen restonomiopiskelija, Elina Nenonen, Lahden ammattikorkeakoulusta. Olen tekemässä opinnäytetyötä Osuuskauppa Hämeenmaan Lahden ravintolatoimen esimiesten työhyvinvoinnista. Tämä saatekirje on osa opinnäytetyötäni Esimiesten työhyvinvointi ravintola-alalla. Opinnäytetyöni tavoitteena on kartoittaa työhyvinvoinnin nykytila toimeksiantajani ravintoiloissa Lahdessa.

Selvitän työhyvinvoinnin nykytilan haastattelemalla ihmisiä kasvotusten. Tavoitteenani on löytää ne tekijät, mitkä vaikuttavat niin positiivisesti kuin negatiivisestikin esimiesten työhyvinvointiin ravintola-alalla.

Pyytäisin Teitä valitsemaan toimipaikastanne yhden salipuolen esimiehen, vuorotai ravintolapäällikön, jota voisin haastatella opinnäytetyöhöni. Käsittelen vastaukset luottamuksellisesti sekä täysin anonyymisti. Tulen tekemään haastattelut viikolla 41, 8.–12. lokakuuta 2012, teille parhaiten sopivana ajankohtana. Toivon, että ilmoitatte minulle sähköpostitse viimeistään keskiviikkona 1. lokakuuta 2012 kenet olette valinneet haastatteluuni ja ajankohdan, jolloin voin tulla tekemään haastattelun toimipaikkaanne.

Yksikkönne saa opinnäytetyön sekä sen myötä analyysin haastattelun tuloksista opinnäytetyön valmistuttua. Lisäksi tutkimustulokset ovat valmiit ja luettavissa verkkokirjasto Theseuksessa (<http://www.theseus.fi>) vuoden 2012 loppuun mennessä.

Mikäli teillä ilmenee kysyttävää haastattelua tai opinnäytetyötäni koskien, voitte ottaa yhteyttä minuun, tutkimuksen tekijään tai opinnäytetyöni ohjaajaan.

Ystävällisin terveisin,

Elina Nenonen (os. Talikka)

elina.talikka@lpt.fi

Ohjaajan tiedot:

Ben Laurent

Lahden ammattikorkeakoulu

ben.laurent@lamk.fi

Hei,

olen restonomiopiskelija, Elina Nenonen, Lahden ammattikorkeakoulusta. Lähestyin teitä viikko sitten sähköpostilla koskien opinnäytetyötäni, mikä koskee Osuuskauppa Hämeenmaan Lahden ravintolatoimen esimiesten työhyvinvointia. Opinnäytetyöni tavoitteena on kartoittaa työhyvinvoinnin nykytila toimeksiantajani ravintoiloissa Lahdessa.

Selvitän työhyvinvoinnin nykytilan haastattelemalla ihmisiä kasvotusten. Tavoitteenani on löytää ne tekijät, mitkä vaikuttavat niin positiivisesti kuin negatiivisestikin esimiesten työhyvinvointiin ravintola-alalla.

Pyysin teitä valitsemaan toimipaikastanne yhden salipuolen esimiehen, vuoro- tai ravintolapäällikön, jota voisin haastatella opinnäytetyöhöni. Toivoin, että ilmoittaisitte minulle sähköpostitse viimeistään maanantaina 1. lokakuuta 2012 kenet olette valinneet haastatteluuni ja ajankohdan, jolloin voin tulla tekemään haastattelun toimipaikkaanne. Valitettavasti en ole vielä saanut teiltä vastausta, minkä vuoksi toivonkin, että ottaisitte minuun yhteyttä pikimmiten, viimeistään 5. lokakuuta 2012.

Yksikkönne saa opinnäytetyön sekä sen myötä analyysin haastattelun tuloksista opinnäytetyön valmistuttua. Lisäksi tutkimustulokset ovat valmiit ja luettavissa verkkokirjasto Theseuksessa (<http://www.theseus.fi>) vuoden 2012 loppuun mennessä.

Mikäli teillä vielä ilmenee kysyttävää haastattelua tai opinnäytetyötäni koskien, voitte ottaa yhteyttä minuun, tutkimuksen tekijään tai opinnäytetyöni ohjaajaan.

Kiitos yhteistyöstänne jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin,

Elina Nenonen (os. Talikka)

elina.talikka@lpt.fi

Ohjaajan tiedot:

Ben Laurent

Lahden ammattikorkeakoulu

ben.laurent@lamk.fi

Hei,

olen restonomiopiskelija, Elina Nenonen, Lahden ammattikorkeakoulusta. Olen tekemässä opinnäytetyötä Osuuskauppa Hämeenmaan Lahden ravintolatoimen esimiesten työhyvinvoinnista. Tämä saatekirje on osa opinnäytetyötäni Esimiesten työhyvinvointi ravintola-alalla. Opinnäytetyöni tavoitteena on kartoittaa työhyvinvoinnin nykytila toimeksiantajani ravintoiloissa Lahdessa.

Selvitän työhyvinvoinnin nykytilan haastattelemalla ihmisiä kasvotusten. Tavoitteenani on löytää ne tekijät, mitkä vaikuttavat niin positiivisesti kuin negatiivisestikin esimiesten työhyvinvointiin ravintola-alalla.

Pyytäisin Teitä valitsemaan toimipaikastanne yhden keittiöpuolen esimiehen, vuoro- tai keittiöpäällikön, jota voisin haastatella opinnäytetyöhöni. Käsittelen vastaukset luottamuksellisesti sekä täysin anonymisti. Tulen tekemään haastattelut viikolla 39, 24.–30. syyskuuta 2012, teille parhaiten sopivana ajankohtana. Toivon, että ilmoitatte minulle sähköpostitse viimeistään keskiviikkona 19. syyskuuta 2012 kenet olette valinneet haastatteluuni ja ajankohdan, jolloin voin tulla tekemään haastattelun toimipaikkaanne.

Yksikkönne saa opinnäytetyön sekä sen myötä analyysin haastattelun tuloksista opinnäytetyön valmistuttua. Lisäksi tutkimustulokset ovat valmiit ja luettavissa verkkokirjasto Theseuksessa (<http://www.theseus.fi>) vuoden 2012 loppuun mennessä.

Mikäli teillä ilmenee kysyttävää haastattelua tai opinnäytetyötäni koskien, voitte ottaa yhteyttä minuun, tutkimuksen tekijään tai opinnäytetyöni ohjaajaan.

Ystävällisin terveisin,

Elina Nenonen (os. Talikka)

elina.talikka@lpt.fi

Ohjaajan tiedot:

Ben Laurent

Lahden ammattikorkeakoulu

ben.laurent@lamk.fi

Taustatiedot

- ikä
- sukupuoli
- työsuhteen kesto
- toimipaikka
- tehtävänimike

Mitä työhyvinvointi tarkoittaa teidän mielestänne?

Tämänhetkinen työkykynne asteikolla 1-10 (1=erittäin huono, 10=erinomainen)?

- henkinen ja fyysinen kuormittavuus?

Onko teillä sairauksia, mitkä vaikuttavat työhösi?

Voivatko elintapanne aiheuttaa teille terveydellistä haittaa? Millaisia? Miksi?

Minkälaiset ovat energiavaranne työn ulkopuolella?

Koetteko työssänne stressitekijöitä?

Työn sisältö

Koetteko työssänne onnistumisen tunteita?

Pystytkö hyödyntämään kaikkea ammattitaitoanne sekä osaamistanne?

- mahdollisuudet oman työn organisointiin (työn suunnittelu, sisältö, tahti, tauotus, määrä)?

Mitkä asiat ovat erityisen hyvin/ huonosti työssänne?

Työn vastuullisuus

Koetteko työnne riittävän haastavaksi?

Onko työnne tarpeeksi vaihtelevaa ja monipuolista?

Onko vastuunjako tasapuolinen työkavereidesi kesken?

Palkitseminen

Oletteko tyytyväisiä palkan määrään suhteessa tekemäänne työhön?

Saatteko arvostusta tai palautetta tekemästänne työstä, esimieheltä tai työkavereilta?

Koulutus- ja etenemismahdollisuudet

Kuinka teidät on perehdytetty työtehtäviinne?

- kuinka kauan mahdollinen perehdytys kesti, ja kuinka se toteutettiin?

Onko teillä mahdollisuus kouluttaa itseänne lisää työnantajan puolesta?

Suhteet esimieheen ja työkavereihin

Kuinka yhteistyö onnistuu esimiehesi kanssa?

- onko helposti lähestyttävä?

Saatteko apua tarvittaessa?

Onko kiinteiden työtehtävien määrä tasapuolinen eri työvuorojen välillä?

Kuinka yhteistyö onnistuu salin ja keittiön välillä?

- kulkeeko tieto?

Suhde asiakkaisiin

Saatteko positiivista palautetta tekemästänne työstä?

Ylittyvätkö asiakkaiden odotukset?

- kiireen vaikutus

Työilmapiiri

Kuvailekaa oman yksikkönne ilmapiiriä

Kuinka mahdolliset ongelmatilanteet ratkaistaan?

- kuka, miten?

Työolosuhteet

Ovatko laitteet/ välineet ehjiä?

Koetteko työympäristön turvalliseksi?

Kuinka ergonomia on otettu huomioon työympäristössäsi?

Sitoutuneisuus ja poissaolot

Koetteko, että ravintola-ala on teitä varten?

Oletteko miettineet työpaikan vaihtoa viimeisen vuoden sisällä?

Kuinka monta päivää olette olleet sairauslomalla kuluneen vuoden aikana?

- oletteko olleet poissa työstä muun kuin sairauden vuoksi?

Tulisiko työhyvinvoinnin tilaa seurata säännöllisesti jatkossa?