



# Kosmetiikkamyymyjien työhyvinvoinnin kehittäminen CASE Bearel Oy

Jenna Kämäräinen

2022 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Kosmetiikkamyymyjien työhyvinvoinnin kehittäminen**  
**Case Bearel Oy**

Jenna Kämäräinen  
Estenomi YAMK  
Opinnäytetyö  
Syyskuu 2022

Jenna Kämäräinen

**Kosmetiikkamyymien työhyvinvoinnin kehittäminen CASE Bearel Oy**

Vuosi

2022

Sivumäärä

64

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli parantaa kosmetiikkamyymien työhyvinvointia. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa toimeksiantajalle työhyvinvointisuunnitelma. Opinnäytetyön viitekehystenä oli työhyvinvointi.

Opinnäytetyössä selvitettiin kosmetiikkaliikkeen myyjien työhyvinvoinnin nykytilannetta työhyvinvointikyselyn avulla. Kysely rakennettiin käyttäen apuna työhyvinvoinnin viisiportaisen mallin teoriaa. Työhyvinvoinnin viisiportaisessa mallissa työhyvinvointi jaetaan työntekijän tarpeiden mukaisesti viiteen osa-alueeseen: psyko-fysiologiset tarpeet, turvallisuuden tarve, liittymisen tarve, arvostuksen tarve ja itsensä toteuttamisen tarve. Kysely sisälsi kysymyksiä työhyvinvointisuunnitelman viisiportaisen mallin jokaisesta osa-alueesta, ja kysymyksiä oli yhteensä 24 kappaletta. Kysely toteutettiin haastatteluna, koska tutkimusryhmä koostui kuudesta henkilöstä, ja haastattelun avulla myyjien oli helpompaa antaa laajempia näkökulmia tutkimuskysymyksiin. Haastattelu mahdollisti myös sen, että myyjät voivat tuoda esille työhyvinvointiin liittyviä asioita, joista ei ollut valmiita kysymyksiä. Myyjät antoivat haastatteluissa käytännön kehittämisehdotuksia työhyvinvointinsa parantamiseksi.

Haastatteluissa esiin nousseet pääkehittämiskohteet liittyivät työn tauotukseen, työergonomiaan, työtehtäviin, sekä työterveyshuoltoon. Työn tauotus oli puutteellista ja sen parantamiseen toivottiin nopeita ratkaisuja, sillä taukojen puute vaikutti myyjien fyysiseen ja henkiseen hyvinvointiin. Työergonomian kehityskohteita olivat varastotilojen toimivuus ja järjestys, ja seisomatyön ergonomian tukeminen työvälineiden avulla. Työtehtäviin liittyviä kehityskohteita olivat selkeämpien ohjeistusten saaminen, työntekijöiden vastualueiden selkeyttäminen, koulutusten toteuttaminen sekä markkinointisuunnitelman selkeyttäminen.

Kehittämiskohteiden selvittämisen jälkeen työn yhteyshenkilön kanssa toteutettiin työhyvinvointisuunnitelman suunnittelupaja. Toimeksiantajan yhteyshenkilölle kerrottiin työhyvinvointikyselyssä esiinnousseista kehityskohteista, ja annettiin käytännön kehitysehdotuksia. Yhteyshenkilö sai antaa myös omia kehitysideoitaan lopullista työhyvinvointisuunnitelmaa varten, sekä kertoa oman kantansa siihen, mitkä ideat voisivat olla käytännössä toteutettavissa. Suunnittelupajan jälkeen työhyvinvointisuunnitelma viimeisteltiin ja työ jaettiin yhteyshenkilölle. Työhyvinvointisuunnitelmasta käy ilmi työhyvinvoinnin edistämisen alueiden vastuuhenkilöt, toteutuskeinot ja työhyvinvoinnin seurantakeinot.

Tähän opinnäytetyöhön liittyvä kehittämistyö oli yrityksen johdolle ja sen henkilökunnalle tarpeellinen. Yritykseltä puuttui työhyvinvointisuunnitelma kokonaan, ja lisäksi kehittämisprosessin aikana selvisi, että yritykseltä puuttui kokonaan joitakin lakisääteisiä työhyvinvointiin liittyviä dokumentteja, kuten työterveyssojimus ja työturvallisuussuunnitelma. Syynä puutoksiin oli tiedon ja kokemuksen puute kaupan alalla. Tämän opinnäytetyön kehittämisprosessin avulla yrityksen henkilökunnan työhyvinvointia ja työturvallisuutta voitiin välittömästi parantaa. Työhyvinvoinnin ja kehittämisprosessin kannalta olisi ihanteellista, että yritys toteuttaisi vastaavan työhyvinvointikyselyn vuosittain henkilökunnalleen.

Asiasanat: Kosmetiikkamyymät, Työhyvinvointi, Työhyvinvointisuunnitelma, Työhyvinvoinnin portaat

Jenna Kämäräinen

**The Development of Cosmetics Salespeople's Well-Being at Work CASE Bearel Oy**

Year

2022

Pages

64

---

The purpose of this thesis was to improve the work well-being of cosmetics salespeople. The aim of this thesis was to produce an occupational welfare plan for the client company. The references used for this thesis examine well-being at work.

The current status of work well-being in client company was explored by work well-being inquiry interviews. The inquiry was planned with the help of The five steps of well-being at work model -theory. In this model, work well-being is divided into five steps based on the needs of an employee: the psycho-physiological needs, the need for safety, the need to join in, the need for appreciation, and the need for self-actualization. The inquiry included questions of all five steps and it included 24 questions. Because the research group comprised of only six persons, it was possible to implement the inquiry as a interview. It was more likely to get open answers with wider perspective to questions, and also work well-being -related topics outside the survey questions when the inquiry was implemented as a face-to-face interview. In the interviews, the salespeople gave practical development ideas to improve their well-being at work.

The main development targets that were raised in the interviews were about the breaks at work, ergonomics at work, some tasks, and occupational health care. The breaks at work needed to be improved and the salespeople hoped the improvements would be implemented soon because the lack of breaks and unclear rules about breaks already affected the physical and mental health of salespeople. The main development targets about the ergonomics at work were the functionality and order of the stockrooms, and the instrumental support of the ergonomics of standing work. The main development targets concerning tasks were the need to clarify instructions for tasks and the responsibilities of staff, to have more trainings and improving and clarifying the marketing plan.

The interviews were followed by the well-being planning work-shop with the contact person of the client. In the work-shop, the development targets were introduced and development ideas were shared. The contact person was able to give her own development ideas for the occupational welfare plan and her opinion on how realistic it is for the development ideas to be implemented was heard. After the work-shop, the occupational welfare plan was finalized and shared with the contact person. The occupational welfare plan states who the responsible persons are for each improvement area, what ways to implement improvements there are and how the statuses of each work well-being area should be followed.

The development work of this thesis was necessary for both the management and for the salespeople of the company. The company did not have any occupational welfare plan yet and in addition, because of the lack of experience and information on retail field, the company did not have all the statutory documents like agreement for occupational health care and safety plan. With the help of the development process of this thesis, the work well-being and safety at work were directly improved in the company. For the development process and the work well-being, it would be ideal that the work well-being inquiry would be an annual project in the company.

Keywords: Cosmetics Salespeople, Well-Being at Work, Occupational Welfare Plan, 5 Steps of Well-Being at Work

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Toimeksiantaja: Bearel Oy.....	8
3	Työhyvinvointi .....	8
3.1	Työhyvinvoinnin vaikutukset yrityksen kannattavuuteen.....	9
3.2	Työhyvinvoinnin tilasta kertovat tekijät.....	9
3.3	Työnantajan ja työntekijän vastuut työhyvinvoinnista .....	10
3.4	Työterveyshuolto työhyvinvoinnin tukijana .....	11
4	Työhön liittyvät fyysiset kuormitustekijät .....	12
4.1	Työasennot, työliikkeet ja ergonomia.....	12
4.2	Työympäristö ja työtilat .....	12
5	Työhön liittyvät psykososiaaliset kuormitustekijät .....	14
5.1	Työn sisältö .....	14
5.2	Työjärjestelyt.....	15
5.3	Työyhteisön toimivuus.....	16
6	Työhyvinvointisuunnitelma osana työhyvinvointia.....	16
6.1	Työhyvinvoinnin portaat työhyvinvointisuunnitelman työkaluna .....	16
6.2	Psyko-fysiologiset tarpeet .....	16
6.3	Turvallisuuden tarve .....	17
6.4	Liittymisen tarve .....	17
6.5	Arvostuksen tarve .....	18
6.6	Itsensä toteuttamisen tarve .....	18
7	Tutkimus työhyvinvoinnista palvelu- ja kaupanalalla .....	19
8	Työhyvinvointihaastattelu toimeksiantajalle.....	20
8.1	Tarve kehittämistyölle .....	20
8.2	Tutkimusote ja tutkimusmenetelmä .....	21
8.3	Kehittämisprosessi .....	21
8.4	Työhyvinvoinnin nykytilanteen selvitys .....	22
8.5	Haastattelut ja etiikka .....	23
9	Kehittämistyön tulokset .....	24
9.1	Psyko-fysiologiset perustarpeet .....	24
9.1.1	Perehdytyksen toteutus .....	24
9.1.2	Koulutuksen tarve .....	25
9.1.3	Koettu kiire töissä .....	26
9.1.4	Työn keskeytymisen herättämät tunteet.....	27
9.1.5	Työpaikan viestintä: Whatsapp- ryhmä.....	28
9.1.6	Työterveyshuollolta toivottu tuki .....	29

9.2	Turvallisuuden tarve .....	30
9.2.1	Ohjeet näpistelijöiden ja häiriökäyttäytyjien varalle .....	30
9.2.2	Työtehtävien ennustettavuus: lyhyellä varoitusajalla saadut työtehtävät .	30
9.2.3	Työtehtävien selkeys ja taitojenmukaisuus.....	31
9.2.4	Työn jatkuvuus: Määräaikaisten sopimusten herättämät tunteet .....	31
9.2.5	Työnantajan panostaminen ergonomiaan ja työvaatteisiin.....	32
9.3	Liittymisen tarve .....	33
9.3.1	Yksintyöskentelyn herättämät tunteet .....	33
9.3.2	Kokemus työilmapiiristä .....	34
9.3.3	Myyjien tasavertainen kohtelu.....	34
9.3.4	Selkeät kaikille yhteiset säännöt .....	34
9.3.5	Ehdotuksia työilmapiirin parantamiseksi .....	34
9.4	Arvostuksen tarve .....	35
9.4.1	Mahdollisuus vaikuttaa työtehtäviin, työvuoroihin ja työskentelytapoihin .	35
9.4.2	Työpaikan konfliktitilanteet ja niiden ratkaiseminen .....	35
9.4.3	Arvostettavuuden kokemus työpaikalla .....	36
9.4.4	Säännöllinen palaute ja kehut .....	36
9.5	Itsensä toteuttamisen tarve .....	37
9.5.1	Kehittyminen ja kasvaminen töissä .....	37
9.5.2	Onnistumisen kokemukset töissä .....	37
9.5.3	Luovuuden käytön mahdollisuus töissä .....	37
9.5.4	Omana itsenä hyväksyminen työpaikalla .....	38
9.6	Tulosten yhteenveto .....	38
10	Ideapaja .....	40
11	Kehittämistyön tuotos .....	42
12	Kehittämistyön jatkokäyttö ja sovellettavuus.....	47
13	Johtopäätökset ja pohdinta.....	47
	Lähteet.....	49
	Taulukot .....	52
	Liitteet .....	53

## 1 Johdanto

Työhyvinvointiin panostaminen on yritykselle kannattavaa, koska sillä on taloudellisia vaikutuksia yrityksen liiketoimintaan. Työhyvinvointi vaikuttaa muun muassa työntekijöiden tuottavuuteen ja sairauspoissaolojen määrään (Manka, Hakala, Nuutinen & Harju 2010, 13.). Sillä on myös vaikutus henkilökunnan vaihtuvuuteen: työhyvinvoinnin ja työtyytyväisyyden ollessa alentunut, työntekijät eivät panosta niin hyvin työtehtävien hoitamista edistävien voimavarojensa kehittämiseen ja ylläpitoon, kuten omien taitojensa kehittämiseen tai sosiaalisten yhteyksien luomiseen. Tämä suurentaa työpaikan vaihtamisen todennäköisyyttä (Niessen & Sons 2021). Työhyvinvointiin panostamalla yritys voi merkittävästi parantaa työntekijöiden motivaatiota, parantaa heidän sitoutuneisuuttaan ja edistää työpaikan ammattiosaamisen laatua.

Erityisesti milleniaaleille, eli 1980- 1995 vuosina syntyneille työntekijöille on tyypillistä, että he priorisoivat oman tapansa elää työn edelle: he odottavat työn soveltuvan, tai olevan muokattavissa heidän omiin tarpeisiinsa ja elämäntilanteeseensa sopivaksi, eivätkä ole niinkään valmiita muokkaamaan omaa elämäntilannettaan työlle sopivammaksi. Tämän vuoksi nämä niin kutsutut milleniaalityöntekijät vaihtavat herkästi työpaikkaa, jos he kokevat työn olevan sopimaton heidän omiin tarpeisiinsa. (Nabawanuka & Ekmekcioglu 2022.) Yrityksen työllistäessä paljon tähän ikäryhmään kuuluvia henkilöitä, milleniaalityöntekijöiden taipumus tiheään vaihtuvuuteen voi toimia työnantajan motivaattorina järjestellä työtehtäviä uudelleen, ja panostaa työntekijöiden oloihin sekä työterveyteen.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on korealaista kosmetiikkaa maahantuova ja myyvä Bearel- kosmetiikkaliikeketju, jolla on tällä hetkellä kaksi liikettä Suomessa. Työn osana toimeksiantajan liikkeiden myyjille toteutettiin työhyvinvointikysely haastatteleamalla. Kyselyn pohjalta toimeksiantajalle annettiin ehdotuksia työhyvinvointisuunnitelmaa varten. Tämän opinnäytetyö tuotoksena syntynyt työhyvinvointisuunnitelma on esitelty työn lopussa. Työhyvinvointisuunnitelman tekoon käytetyn haastattelumuotoisen työhyvinvointikyselyn alkuperäiset kysymykset ovat tämän työn liitteenä.

Tämä opinnäytetyö käsittelee työhyvinvointia kosmetiikka-alan liikkeessä. Opinnäytetyön tarkoitus on parantaa kosmetiikkamyymien työhyvinvointia. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa toimeksiantajalle työhyvinvointisuunnitelma. Työn tietoperusta käsittelee laadullista tutkimusta, työhyvinvoinnin perusteita ja työhyvinvointisuunnitelman perusteita. Aiheita käsitellään kosmetiikkamyymien työhyvinvoinnin näkökulmasta.

## 2 Toimeksiantaja: Bearel Oy

Opinnäytetyö toteutetaan mahdollisimman uudelle kosmetiikka-alan toimijalle, jolla ei välttämättä ole vielä valmista työhyvinvointisuunnitelmaa. Näin tämän opinnäytetyön työyhteisölle tarjoama hyöty on mahdollisimman suuri. Toimeksiantajaksi haetaan kumppania, jolta löytyy kiinnostusta työntekijöidensä työhyvinvointia kohtaan, ja joka on valmis kehittymään työnantajana ja toimimaan työhyvinvoinnin edistämiseksi.

Opinnäytetyön toimeksiantajaksi valikoidaan Bearel Oy. Bearel Oy on korealaista kosmetiikkaa Suomeen maahantuova kosmetiikkaliikeketju, jolla on tällä hetkellä kaksi liikettä Helsingissä. Bearel Oy on perustettu vuonna 2016 ja se on nykyään osa suomalaista Beautyko Import Oy-verkkokauppaa. Beautyko Import Oy myy ja maahantuo korealaista kosmetiikkaa Suomessa ja se on perustettu vuonna 2019. (Fonecta 2022.)

Bearel Oy:n yksi liike sijaitsee Helsingin ydinkeskustassa Kampin ostoskeskuksessa, ja toinen Itä-Helsingin suurimmassa ja juuri uudistuneessa ostoskeskus Itiksessä. Liiketilojen toiminta on aiemmin pelkästään verkkokauppana toimineelle yritykselle hyvin uutta, sillä Kampin myymälä avattiin elokuussa 2021 ja Itiksen myymälä avattiin huhtikuussa 2022. Kummassakin Bearelin kosmetiikkaliikkeessä työskentelee kolme osa-aikaista kosmetiikkamyymälää. Myyjät työskentelevät pääosin 15-20 tuntia viikossa opintojensa ohessa. (Nurmela 2022.)

Opinnäytetyön yhteyshenkilönä toimii Bearelin Kampin liikkeen myymäläpäällikkö, Veera Nurmela. Yhteyshenkilöä haastateltiin osana työhyvinvointitutkimuksen toteutusta ja työhyvinvointihaastattelun kysymysten ideoinnin tueksi.

## 3 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi koostuu johtamisesta, esimiestyöstä, työn järjestelyistä, työyhteisön säännöistä, osaamisesta, vuorovaikutuksesta ja yrityskulttuurista (Manka ym. 2010. s. 7). Työntekijän tyytyväisyydellä työoloihin on merkittävä rooli työntekijän motivaation rakentajana (Eurofound 2017).

Johtamistavoilla ja esihenkilöiden kouluttamisella on huomattu olevan yhteys työntekijöiden hyvinvointiin ja sitoutuneisuuteen. Työntekijän ollessa sitoutunut työhönsä hän kokee työroolinsa omakseen. Sitoutunut työntekijä kokee työtehtävänsä merkityksellisiksi, psykologisesti kestäviksi sekä omien kykyjensä mukaisiksi. Työntekijän sitoutuneisuus kulkee käsikädessä hänen työnlaatunsa kanssa, ja tämä puolestaan voi vaikuttaa työn tuottavuuteen. Tämä antaa-kin työnantajalle hyvän syyn panostaa työhyvinvointiin sekä työntekijöiden sitoutuneisuuden edistämiseen. (Knight, Patterson & Dawson 2016.)

Työhyvinvointia lisäävään johtamiseen kuuluu se, että yrityksen tavoitteet on määritelty ja kerrottu koko henkilökunnalle. Esimiehet pitävät huolen, että koko henkilökunta tietää työpaikonsa vaikutuksen tavoitteiden saavuttamiseen. Tämä lisää koko henkilökunnan motivaatiota ja sitoutumista työhön. Työhyvinvointia lisäävään esimiestyöhön kuuluu palautteen antaminen työntekijöille. Erityisesti positiivisen palautteen antamisella on työhyvinvointia lisäävä vaikutus (Manka ym. 2010, 7.)

Hyvin järjestelty työ lisää työhyvinvointia. Työntekijä saa onnistumisen kokemuksia töissä, kun työ on järjestelty niin, että hän pääsee hyödyntämään vahvuuksiaan ja osaamistaan töissä. Onnistumisen kokemukset lisäävät työntekijän työhyvinvointia ja tuottavuutta. (Manka ym. 2010, 8.) Työntekijä on tyytyväisempi työhönsä, kun työympäristö ja työtehtävät ovat hänen mielenkiinnonkohteidensa tai toiveidensa mukaisia. Tämä vähentää työhön liittyvää stressiä, joka puolestaan edistää työhyvinvointia. (Bliese, Edwards & Sonnetag 2017.) Tämän vuoksi esihenkilöiden kannattaa keskustella säännöllisesti henkilökunnan kanssa heidän kokemuksistaan, tarpeistaan ja mahdollisista toiveistaan kehittää sekä muokata työtehtäviään elämäntilanteeseensa ja osaamiseensa sopivammiksi.

### 3.1 Työhyvinvoinnin vaikutukset yrityksen kannattavuuteen

Hyvä työhyvinvointi ilmenee tyytyväisten ja motivoituneiden työntekijöiden lisäksi pienempinä sairaus- ja tapaturmakuluina, tehokkaana työntekona, hyvänä työnlaatuna sekä tuottavana työnä. Hyvä työhyvinvointi ja työntekijöiden tyytyväisyys lisää asiakaspalvelu- ja myyntialoilla asiakastyytyväisyyttä. Panostus työhyvinvointiin on siis panostamista yrityksen kannattavuuteen ja kilpailukykyyn. Pienissä työyhteisöissä kannattavimpia tapoja parantaa työhyvinvointia ovat: työntekijöiden ammatillisen osaamisen vahvistaminen, esimiestyön parantaminen, työyhteisön toimivuuden lisääminen ja ihmisten johtamisen kehittäminen. (Manka ym. 2010, 13.)

Heikko työhyvinvointi johtaa ylimääräisiin kustannuksiin. Kustannuksia aiheuttavat: lisääntyneet sairauspoissaolot, alentunut työkyky, työkyvyttömyys, työntekijöiden masennus ja siitä aiheutuvat kustannukset, työn tehottomuus ja työnlaadun heikkous ja työntekijöiden lisääntynyt vaihtuvuus. Erityisesti lyhyet, 1-3 päivän sairauspoissaolot aiheuttavat lisäkustannuksia yrityksille, sillä niistä aiheutuvat kulut jäävät kokonaan yrityksen maksettaviksi (Manka ym. 2010, 13-15).

### 3.2 Työhyvinvoinnin tilasta kertovat tekijät

Yksi työhyvinvoinnin tarkastelutapa on mitata sen laatua neljän osatekijän kautta: tasapuolinen kohtelu, työpaikan varmuus, koetut voimavarat suhteessa työn vaatimustasoon sekä

kannustavuus, innovatiivisuus ja keskinäinen luottamus. Työ- ja elinkeinoministeriö käyttää tätä mittaustapaa työolobarometrissaan. Tilastokeskuksen työolotutkimuksessa tarkastellaan esimerkiksi työtehtävien monipuolisuutta, työntekijän vaikuttamismahdollisuuksia, kokemusta työn merkityksellisyydestä sekä työntekijän mahdollisuuksia kehittyä työssään ja saada työpaikkakoulutusta (Hyppänen 2010, 248-249).

Työhön sitoutuminen, kokemus työnteon mielekkyydestä ja luottamus työnantajaa kohtaan ovat työhyvinvoinnin tilaa mittaavia tekijöitä. Työntekemisen mielekkyys on työhyvinvointia lisäävä tekijä, joka lisää myös työhön sitoutumista. Työhön sitoutuminen puolestaan lisää työntekijän halua olla mukana työpaikan kehittämisessä. (Työministeriö 2007, 280-281.) Esi- mies- ja johtamistavat sekä keskinäinen luottamus työnantajan ja työntekijän välillä vaikuttavat työntekijän työhyvinvointiin olennaisesti. Johtamisen ollessa kannustavaa ja johdonmu- kaista, työhyvinvointi lisääntyy. (Manka ym. 2010, 7.) Luottamus työnantajaa kohtaan pitää sisällään työntekijän kokemuksen siitä, onko työnantaja aidosti kiinnostunut työntekijöistään ja yhteisestä hyvästä. Luottamuspula vaikuttaa työntekijän kokemukseen työn mielekkyydestä ja merkityksellisyydestä. (Työministeriö 2007, 280-281)

Työministeriö mainitsee työntekijän mahdollisuudet vaikuttaa töissä yhtenä työhyvinvointiin vaikuttavana tekijänä. Vaikuttamismahdollisuuksia ovat esimerkiksi mahdollisuudet vaikuttaa työtehtävien sisältöön, työmenetelmiin, työnjakoon, kehittymiseen, etenemiseen, työtoverei- hin, työtahtiin ja työtehtävien suoritusjärjestykseen. (Työministeriö 2007, 272) Työntekijän mahdollisuudet vaikuttaa omaan työhönsä ja mahdollisuus töihin liittyvään kouluttautumiseen vaikuttavat työhyvinvointiin positiivisesti (Manka ym. 2010, 7).

Työn vaativuus, kuormittavuus ja sisältö ovat työministeriön julkaisussa yksi työhyvinvoinnin tilaa mittaavista osa-alueista. Tähän kuuluu työn fyysinen rasittavuus, kiireisyys, stressaa- vuus, työn monipuolisuus tai yksitoikkoisuus, intensiteetti ja sen osaamisvaatimukset. (Työmi- nisteriö 2007, 276) Työnantaja voi mitata työn kuormittavuutta työterveydenhuollon työpaik- kaselvitysten ja raporttien, terveystarkastusten, kuormituskyselyiden, työilmapiirikyselyiden, kehityskeskusteluiden ja yhteisen keskustelun avulla. Työnantaja voi saada myös tietoa työn kuormittavuudesta tutkimalla työvuorolistoja, työaikakirjanpitoa ja työajanseurainta. (Työ- turvallisuuskeskus 2019, 56)

### 3.3 Työnantajan ja työntekijän vastuut työhyvinvoinnista

Työnantaja on vastuussa työpaikan turvallisuudesta ja terveellisyydestä sekä työyhteisön toi- mivuudesta. Työajan hallinta ja työstä palautumisen turvaaminen ovat työnantajan vastuulla. Esi- miesten tulee seurata työntekijöiden kuormittumista ja työaika seuraamalla työajan riit- tävyyttä, työn sujuvuutta ja työhyvinvointia. Myös työntekijöiden tulee itse seurata näitä asi- oita ja kertoa poikkeamista ja ongelmista esihenkilölleen. (Työturvallisuuskeskus 2019, 6-14.) Työnantajan on Työterveyshuoltolain (1383/2001) 2. luvun 6§:n mukaan järjestettävä

työterveyshuolto, joka ehkäisee työstä ja työolosuhteista johtuvia terveysvaaroja ja -haittoja, sekä suojelee työntekijöiden turvallisuutta, työkykyä ja terveyttä.

#### 3.4 Työterveyshuolto työhyvinvoinnin tukijana

Työterveyshuollosta ja sen sisällöstä on säädetty laissa, eikä työntekijöiden tehtävillä, työtunneilla tai työsuhteen kestolla ole vaikutusta tämän työterveyshuoltovaatimuksen vähimmäisvaatimukseen. Lakisääteinen työterveyshuolto sisältää säännölliset terveystarkastukset, joihin työntekijän on osallistuttava ja esimies on vastuussa lakisääteisten terveystarkastusten toteutumisesta. Lakisääteinen työterveyshuolto sisältää lisäksi työntekijöiden terveydentilan seuraamista, työ- ja toimintakyvyn selvittämistä, työterveyteen liittyvien tietojen ja neuvojen antamista yksilölle ja yhteisölle, työturvallisuuslakiin liittyvän ensiapukoulutuksen järjestämisen, heikentyneen työkyvyn omaavan työntekijän työssä selviytymisen seuranta, kuntoutukseen liittyvää neuvontaa ja kuntoutukseen ohjaamista, sekä työkykyä edistävää ja ylläpitävää toimintaa. (Työturvallisuuskeskus 2019, 31-32.)

Työterveyshuoltolain (1383/2001) 3. luvun 12 §:ssä säädetään siitä, minkälaisia palveluita työterveyshuollon on tarjottava. Työterveyshuollon on perustellusta syystä annettava työntekijälle lausunto työn kuormittavuudesta. Työterveyshuollon on annettava työntekijälle myös tietoja, ohjeita ja neuvontaa työntekijän terveyttä sekä työn terveellisyyttä ja turvallisuutta koskevista asioista. Työntekijän, jonka työkyky on heikentynyt, on saatava työterveyshuoltolta työssä selviytymisen tukemista ja työssä selviytymistä pitää seurata. Työterveyshuollon on myös tarvittaessa annettava arvio ja lausunto työntekijän työssä jatkamisen edellytyksistä.

Työnantaja saa Kansaneläkelaitokselta korvauksia työterveyshuoltokustannuksista (Työturvallisuuskeskus. 2019, 31-32). Yritys ei kuitenkaan saa Kansaneläkelaitokselta korvauksia sairauskuluista, eikä työhyvinvointia ylläpitävistä toimista, jos yritys ei ole järjestänyt työterveyshuoltoa, tai tehnyt työterveyshuollon toimintasuunnitelmaa (Manka ym. 2010, 15). Työterveyshuoltolain (1383/2001) 2. luvun 6 §:n mukaan työnantajan on tehtävä työterveyshuollon tarjoavan yrityksen kanssa sopimus työterveyshuollon palvelujen sisällöstä, laajuudesta ja muista järjestelyistä. Työterveyshuoltosopimusta on päivitettävä työpaikan olosuhteiden muuttuessa. Lakisääteisen työterveyshuollon toimintasuunnitelman on sisällettävä työpaikkaselvitys, työn ja työolojen terveellisyyden ja turvallisuuden selvitys ja siihen liittyvät toimenpide-ehdotukset, sekä työterveystoiminnan laadun ja vaikuttavuuden arviointia (Työturvallisuuskeskus 2019, 31-32).

Työterveyshuoltolain (1383/2001) 2. luvun 6 §:ssä säädetään, että työterveyshuollon laajuuden tarve riippuu työstä, työjärjestelyistä, henkilöstöstä ja työpaikan olosuhteista. Sairaanhoidtopalveluiden tarjoaminen on työnantajalle vapaaehtoista, mutta lakisääteinen työterveyshuolto on järjestettävä aina, kun työyhteisössä on yli yksi työntekijä (Työturvallisuuskeskus 2019, 31-32).

Työterveyshuolto on asiantuntija työhön liittyvissä kuormitustekijöissä ja siinä, mikä työssä on terveellistä ja mikä ei. Työterveyshuollolle kertyy sairauspoissaolojen vuoksi käytännön kokemusta työpaikan kuormitustekijöistä. (Työturvallisuuskeskus 2019, 52) Työterveyshuoltolain (1383/2001) 2. luvun 10 a §:ssä säädetään, että Työnantajan onkin ilmoitettava työntekijän sairauspoissaolosta työterveyshuoltoon viimeistään siinä vaiheessa, kun sairauspoissaolo on kestänyt kuukauden. Näin toimitaan, jotta työterveyshuollossa voidaan arvioida työntekijän työkykyä ja työssä jatkamismahdollisuuksia. Työterveyshuollon avulla työhyvinvointia vaarantaviin tekijöihin voidaan reagoida varhaisessa vaiheessa ja näin voidaan vähentää sairauspoissaoloja ja työkyvyttömyyttä (Manka ym. 2010, 15). Työterveyshuoltoon panostamalla voidaan siis vähentää merkittävästi työhyvinvoinnin puutteista johtuvia lisäkustannuksia.

## 4 Työhön liittyvät fyysiset kuormitustekijät

### 4.1 Työasennot, työliikkeet ja ergonomia

Työhön liittyvät kuormitustekijät jaetaan fyysisiin ja psykososiaalisiin kuormitustekijöihin ja tässä luvussa käsitellään kosmetiikkamyynnin työssä mahdollisesti esiintyviä fyysisiä kuormitustekijöitä. Seisomatyö, liikkuminen, työasennot ja niiden ylläpito sekä työliikkeet ovat työn fyysisiä kuormitustekijöitä. Vaikka kaikkia terveudelle epäedullisia asentoja ja liikkeitä ei voida poistaa, niiden toistamista ja ajallista kestoa pitäisi vähentää. Työn tauotuksella voidaan vähentää yksitoikkoisten liikkeiden ja työasentojen haittoja. (Työturvallisuuskeskus 2019, 52-53.)

Seisomatyö on kosmetiikkamyynnin työlle ominaista. Seisomatyötä edellyttävän työympäristön lattian olisi hyvä olla päällystetty kumimatolla, sillä tällainen pehmeämpi alusta vähentää selän ja jalkojen kuormittumista. Paikallaan seisominen rasittaa kehoa enemmän kuin liikkuminen tai kävely, ja seisomista pitäisikin tauottaa työpäivän aikana. Tämä voidaan tehdä sisällyttämällä työhön istumatyötä tai mahdollistamalla istuminen taukojen aikana. (Työturvallisuuskeskus 2019, 53)

Kosmetiikkamyynnin työ saattaa sisältää myös raskaita nostoja esimerkiksi sellaisina työpäivinä, kun työntekijä purkaa saapunutta tavarakuormaa. Nostamista vaativassa työssä on otettava huomioon työasentojen ja liikkeiden ergonomia, nostamisen kesto ja toistuvuus sekä työn tauottamisen mahdollisuus. (Työturvallisuuskeskus 2019, 54)

### 4.2 Työympäristö ja työtilat

Työympäristö vaikuttaa työterveyteen ja työturvallisuuteen. Tässä luvussa käsitellään vain työympäristön osa-alueita, jotka ovat kosmetiikkaliikkeessä työskentelylle ominaisia. Työympäristöstä puhuttaessa puhutaan usein työergonomiasta. Ergonomia tarkoittaa työntekijän

toimintakykyä, terveyttä ja hyvinvointia tukevaa sekä työturvallisuutta parantavaa tekniikan ja toiminnan muokkaamista. Ergonomialla voidaan myös edistää työn häiriöttömyyttä ja sujuvuutta. (Työturvallisuuskeskus 2019, 52.)

Työympäristössä on kiinnitettävä huomiota työvälineiden ja kalusteiden ergonomiaan ja tarkoituksenmukaisuuteen. Työvälineiden pitäisi olla säädettävissä, ja hyvässä työpisteessä työntekijöiden mitat ja niiden erot onkin otettu huomioon. Työtilat on suunniteltava niin, että eri työtehtäviä varten suunnitellut pisteet ovat mahdollisimman lähellä toisiaan ja työn onnistumiseksi se edellyttää mahdollisimman vähän tavaroiden kuljettamista työpisteestä toiseen. Hyvä työympäristö mahdollistaa tasapainoisen työasennon ja työasennon vapaan vaihtelun. (Työturvallisuuskeskus 2019, 52-53.)

Toimivassa työympäristössä siisteyttä on helppo ylläpitää (Työturvallisuuskeskus 2019, 53). Työympäristön järjestyksen ja siisteyden seuranta on työnantajan vastuulla, mutta siisteyden ylläpito on kaikkien työntekijöiden vastuulla. Työpaikan ilmanvaihdon pitää olla tarkoituksenmukaista ja sen kunnon ylläpidon järjestäminen on työnantajan vastuulla. (Työturvallisuuskeskus 2019, 38-39.) Työpaikan lämpötilan kohotessa yli 28-asteiseksi, työsuojeluviranomainen suosittelee joka tunti 10 minuutin taukoa, tai työskentelyä viileämmässä tilassa 10 minuutin ajan (Työturvallisuuskeskus 2019, 45). Työnantajan vastuulla on selvittää ja tunnistaa työskentelyyn liittyvät biologiset riskit (Työturvallisuuskeskus 2019, 50), jotka liittyvät kosmetiikkamyynnin työssä lähinnä altistumiseen bakteeri- ja virusinfektioille.

Työpaikan ääniympäristöllä on vaikutuksia työnlaatuun ja työterveyteen. Tilannetekijät vaikuttavat yleensä kokemukseen työpaikan ääniympäristön häiritsevyydestä. Näitä tilannetekijöitä voivat olla kosmetiikkaliikkeessä työskennellessä esimerkiksi ulkoiset paineet, keskittymistarve, työntekijän mieliala ja väsymysaste. Myös työntekijän ominaisuudet voivat vaikuttaa kokemukseen melun häiritsevyydestä, esimerkiksi jännittynyt tai meluherkkä myyjä voi kokea melun muita häiritsevämpänä. Keskittymistä vaativaa yksilötyötä varten on järjestettävä tilat, jossa puheääni on niin vaimeaa, ettei yksittäisistä sanoista saa selvää. (Työturvallisuuskeskus 2019, 43-44.)

Työnantajan pitää järjestää työpaikan henkilömäärään suhteutettuna sopivan kokoiset henkilöstötilat; eli taukotila, ruokailutila, wc-tila, pukuhuone ja odotustila. Henkilöstötiloihin liittyviä vaatimuksia ovat: työpaikan välittömässä yhteydessä on oltava asianmukaisesti varustettu käymälä, saatavilla on oltava juomakelpoista vettä, ruokailua varten on oltava erillinen asianmukaisesti sisustettu tilansa, henkilöstötiloista pitää löytyä eväitä varten jääkaappi ja mikroaaltouuni, vaatteiden vaihtoa varten pitää olla helppokulkuinen tilansa, ja vaatteiden sekä muiden henkilökohtaisten tavaroiden säilytystä varten pitää olla oma säilytystilansa. (Työturvallisuuskeskus 2019, 40.)

## 5 Työhön liittyvät psykososiaaliset kuormitustekijät

### 5.1 Työn sisältö

Työn sirpaleisuus ja toistuvat keskeytykset ovat työn sisältöön liittyviä kuormitustekijöitä (Työturvallisuuskeskus 2019, 55). Työskentelyn keskeytykset voivat johtua esimerkiksi sähköpostiviestien saapumisesta, laitteiden toimintahäiriöistä tai muiden työntekijöiden tarpeesta keskustella jostakin asiasta työntekijän kanssa. Älypuhelin yleistyessä työpaikoilla, työn keskeytykset ovat yleistyneet entisestään. (Keller, Meier, Elfering & Semmer 2017)

Työskentelyn jatkuvat keskeytykset johtavat siihen, että työtehtävät yritetään suorittaa entistä nopeammin ja työntekijä kiinnittää normaalia enemmän huomiota siihen, ettei työn laatu kärsi keskeytyksistä. Työntekijät siis kehittävät työn keskeytymistä varten selviytymiskeinoja. (Zijlstra, Roe, Leonora & Krediet 1999.) Tämä selviytymiskeinojen kehittäminen kuormittaa työntekijöitä henkisesti, sillä työ vaatii ylimääräistä ponnistelua ja keskeytykset aiheuttavat negatiivisia työtuntemuksia työpäivän aikana (Zijlstra ym. 1999). Keskeytykset hidastavat tai estävät pääasiallisen työtehtävän saattamista loppuun, ja tämän voi turhauttaa työntekijää. Tämän lisäksi keskeytykset voivat aiheuttaa henkisesti jännittynettä oloa ja lihasjännitystä, joka voi johtaa pitkäaikaisempiin oireisiin. Tällaisia psykosomaattisia oireita ovat esimerkiksi päänsärky, lihassärky, selkäkipu ja uniongelmat. (Keller ym. 2017.) Jatkuvat keskeytykset vähentävät tyytyväisyyttä työhön, vaikuttavat negatiivisesti työn laatuun ja lisäävät erilaisia psykosomaattisia oireita (Keller ym. 2017). Nämä oireet voivat johtaa työntekijän sairauspoissaoloihin.

Kosmetiikkamyynnin työssä työn keskeytymistä voivat olla esimerkiksi myyntitilanteen keskeytyminen puhelimen soimisen, uuden asiakkaan liikkeeseen saapumisen, puhelimen soimisen tai näpistystilanteen vuoksi. Työ voi keskeytyä myös kassajärjestelmän häiriön vuoksi.

Kosmetiikkamyynnin työhön liittyviä, asiakaspalvelutilanteeseen liittyviä työn sisällöllisiä kuormitustekijöitä ovat myös ammattitaitoon nähden liian vaativa työ tai emotionaalisesti vaativat asiakaspalvelutilanteet. Jos liiketilassa esiintyy paljon näpistelijöitä tai arvaamattomasti käyttäytyviä henkilöitä, työn vaatima jatkuva valppaus tai väkivallan uhka voivat olla työn sisältöön liittyviä kuormitustekijöitä. Työn yksitoikkoisuus tai rajatut mahdollisuudet oppia uutta töissä voivat myös kuormittaa myyjää.

Tilastokeskuksen tekemän työhyvinvointitutkimuksen mukaan kiire ja tiukat aikataulut heikentävät eniten työssä viihtymistä (Hyppänen 2010, 249). Erityisesti silloin, jos työn tuottavuutta lisätään työvoimaa vähentämällä, on riski työhyvinvoinnin heikkenemiseen ja työntekijöiden jaksamisongelmiin ja uupumiseen suuri. Työhön sitoutumisen vaatiminen myös vapaaajalla on arkipäivää joissakin kosmetiikkaliikkeissä. Kun työntekijältä vaaditaan joustavuutta

ja samalla lisätään työn intensiteettiä, se kuitenkin heikentää työkykyä ja työtulosta, ellei työntekijän hyvinvointia tueta (Työministeriö. 2007, 284-285).

## 5.2 Työjärjestelyt

Kosmetiikkamyyjille asetetaan useissa myymäläketjuissa myyntitavoitteita ja työtehtäviä. Tavoitteiden tai työtehtävien ollessa epäselviä tai ristiriitaisia, voivat ne muuttua työjärjestelyihin liittyviksi kuormitustekijöiksi. Myös liiallinen työmäärä, työntekijälle epädulliset työajat tai liiallinen työsidonaisuus vapaa-ajalla voivat kuormittaa kosmetiikkamyyjää. (Työturvallisuuskeskus 2019, 55.)

Työn kuormittavuuteen vaikuttaa työpäivien pituus, peräkkäisten työpäivien toistuvuus, työvuorojen kiertosuunta, kokonaistyöaika, ylityöt, työn ajankohta, työvuorojen ennakoitavuus sekä työsidonaisuus (Työturvallisuuskeskus 2019, 13). Kun työntekijältä vaaditaan joustavuutta ja työsidonaisuutta, mutta samalla lisätään työn intensiteettiä, heikentyy työkyky, ellei työntekijän hyvinvointia tueta (Työministeriö 2007, 284).

Työntekijän mahdollisuuden palautua töistä vaikuttavat työn tuottavuuteen ja sujuvuuteen sekä hänen biologiseen ja psykologiseen toimintakykynsä. Työstä pitää olla mahdollista palautua päivittäin. (Työturvallisuuskeskus 2019, 13.) Työstä palautumisella on tärkeä rooli työhyvinvoinnin edistäjänä, sillä se vähentää työstressistä johtuvia terveysongelmia, uupumusta ja työnlaadun heikkenemistä. Työn tauottamisella työpäivän aikana on palautumista edistävä ja työnlaatua parantava vaikutus. (Sianoja, Syrek, De Bloom, Korpela & Kinnunen 2018.)

Työaikoihin liittyvää kuormittavuutta voidaan vähentää turvaamalla työntekijöiden palautuminen työpäivien aikana, vapaapäivinä sekä antamalla työntekijälle mahdollisuus vaikuttaa työpäiviensä pituuteen. Yhtenäiset vapaajaksot, vähintään 11-tuntiset, mutta mieluiten 12-16-tuntiset työvuorojen välit, työvuorojen säännöllisyys ja ennakoitavuus sekä työntekijöiden mahdollisuus vaikuttaa työvuoroihin ovat hyvän työvuorosuunnittelun peruseräitä. (Työturvallisuuskeskus 2019, 13.)

Työministeriön tutkimuksessa mainitaan työn tietointensiteetin lisääntyminen yhtenä työn raskautta ja työntekijöiden uupumusta lisäävänä tekijänä. Tietointensiteetin lisääntyminen liittyy työaikojen ja työstä palautumisen hallintaan. Työn tietointensiteetillä tarkoitetaan sitä, että sitä on saatavilla paljon ja eri lähteistä. Tietointensiteetin kasvu on johtanut siihen, ettei töitä voi enää jättää työpaikalle ja työntekijällä on suurempi riski aiheuttaa itse itselleen ylikuormitusta, kun hän saa käsiinsä töihin liittyvää tietoa myös vapaa-ajallaan. (Työministeriö 2007, 285.) Työpäivän jatkaminen kotona älylaitteiden ja muun elektroniikan avulla onkin työn kuormittavuutta lisäävä uudehko tekijä (Työturvallisuuskeskus 2019, 13).

### 5.3 Työyhteisön toimivuus

Kosmetiikkamyynnin työssä mahdollisesti esiintyviä, työyhteisön toimivuuteen liittyviä kuormitustekijöitä ovat esimerkiksi heikko viestintä työyhteisön sisällä, huono työilmapiiri, yksintyöskentely, epäoikeudenmukainen tai syrjivä kohtelu sekä työn epävarmuus. (Työturvallisuuskeskus 2019, 56.)

Kokemus tasapuolisuudesta, yhdenvertaisuudesta ja oikeudenmukaisuudesta on työhyvinvoinnin perustekijä. Tätä kokemusta voidaan lisätä kuuntelemalla työntekijöitä ja pitämällä huoli siitä, että kaikkia koskevat samat säännöt. Työnantajan ja työntekijöiden on myös puututtava heti tilanteeseen, jos työyhteisössä ilmenee häirintää ja epäasiallista kohtelua. Tällaista on esimerkiksi kiusaaminen, painostaminen tai ryhmän ulkopuolelle jättäminen. Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun ehkäiseminen on koko työyhteisön vastuulla. Työnantaja voi ehkäistä asiakkaiden työntekijöihin kohdistaman häirinnän ja epäasiallisen käytöksen haittoja mahdollistamalla tilanteista puhumisen työyhteisössä ja järjestämällä asiaan liittyviä koulutuksia (Työturvallisuuskeskus 2019, 57-59).

## 6 Työhyvinvointisuunnitelma osana työhyvinvointia

Strateginen hyvinvointi tarkoittaa kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin edistämistä niin, että työntekijöiden terveys ja hyvinvointi on yksi liiketoiminnan ja henkilöstöjohtamisen tavoitteista. Työhyvinvointisuunnitelma on strategista hyvinvointia. Työhyvinvointisuunnitelmassa määritellään työhyvinvoinnin tavoitteet, vastuut sekä käytettävissä olevat resurssit, ja työhyvinvoinnin tilaa mitataan säännöllisesti sekä yritys että yksilötasolla. Strateginen hyvinvointi ja toimiva työhyvinvointisuunnitelma vaikuttaa työntekijöiden tuottavuuteen ja liiketoiminnan kannattavuuteen. (Hyppänen 2010, 253.)

### 6.1 Työhyvinvoinnin portaat työhyvinvointisuunnitelman työkaluna

Työhyvinvoinnin portaat-työkirjassa työhyvinvointi on jaettu viiteen osa-alueeseen työntekijöiden tarpeiden mukaan: psyko-fysiologiset tarpeet, turvallisuuden tarve, liittymisen tarve, arvostuksen tarve ja itsensä toteuttamisen tarve. Kunkin tarpeen kohdalla määritellään työntekijän ja työorganisaation vastuut tarpeiden täyttämiseksi.

### 6.2 Psyko-fysiologiset tarpeet

Psyko-fysiologiset tarpeet kattaa työn psyykkisen ja fyysisen kuormittavuuden, työterveyshuollon antaman tuen sekä tauot ja ruokailut työajalla. Työntekijä voi vaikuttaa tähän työhyvinvoinnin osa-alueeseen noudattamalla terveellisiä elämäntapoja. Psyko-fysiologisten

tarpeiden täyttymistä mitataan kyselyjen, terveystarkastusten ja fyysisen kunnan mittauksen avulla.

Työntekijän tavat ja mahdollisuudet palautua töistä vaikuttavat työn psyko-fysiologiseen kuormittavuuteen. Työn on tehtävä säännölliset harrastukset ja muu palauttava vapaa-ajan toiminta työntekijälle mahdolliseksi. Myös työn kuormittavuuden hallinnalla voidaan vaikuttaa siihen, että työntekijä jaksaa harrastaa terveellistä ja työstä palauttavaa vapaa-ajantoimintaa. Työntekijän jaksamiseen vaikuttaa se, että työmäärä on sopiva ja työtehtävät ovat hänen taitojensa mukaisia. (Rauramo 2009, 3.) Työterveyshuollon tuella voidaan löytää, hoitaa ja ennaltaehkäistä työntekijän sairauksia. Työterveyshuollon tarjoamasta tuesta on kerrottu enemmän luvussa 3.4. *Työterveyshuolto työhyvinvoinnin tukijana.*

### 6.3 Turvallisuuden tarve

Turvallisuuden tarve pitää sisällään työoloihin ja työsuhteeseen liittyviä tekijöitä, työturvallisuuden ja työergonomian. Työturvallisuus kattaa myös tasa-arvoisen ja yhdenvertaisen kohtelun työpaikalla. Turvallisuuden tarpeen täyttymistä mitataan työtapaturmatilastojen, sairauspoissaolojen määrän tarkastelun ja työpaikkaselvitysten avulla. Myös työntekijän tunne työn pysyvyydestä vaikuttaa työntekijän kokemukseen työn turvallisuudesta. (Rauramo 2009, 3.) Kosmetiikkaliikkeessä tähän kokemukseen voidaan vaikuttaa koeaikojen pituutta lyhentämällä ja määräaikaista työsopimuksia vähentämällä.

Kosmetiikkaliikkeessä työturvallisuuteen vaikuttaa se, onko organisaatiolla työturvallisuussuunnitelmaa ja annetaanko työntekijöille säännöllisesti työturvallisuuskoulutusta. Ergonomiset työskentelytavat ja työvälineet vaikuttavat myös työturvallisuuteen. Esimerkiksi se, onko henkilökunta tietoinen ergonomisesta tavasta nostaa tai kantaa tavaroita, vaikuttaa työturvallisuuteen. Työorganisaation ulkopuolisillakin asioilla ja henkilöillä voi olla suuri vaikutus henkilökunnan kokemukseen työn turvallisuudesta. Tällaisia ovat esimerkiksi pandemioiden aiheuttamat liiketoimintaa rajoittavat toimet, sekä liiketilassa asioivat häiriökäyttäjät ja näpistelijät. Työyhteisön tarjoama koulutus ja tuki häiriökäyttäjien varalle vaikuttaa työntekijän turvallisuuden kokemukseen.

### 6.4 Liittymisen tarve

Liittymisen tarpeella tarkoitetaan työilmapiiriin ja työtyytyväisyyteen vaikuttavia asioita ja esimiestyötä, jotka vaikuttavat työntekijän joustavuuteen ja kehitysmönteisyyteen. Esimiesten kyvyt ja tavat toimia konfliktitilanteissa, kuten työpaikkakiusaamisen suhteen, sekä työntekijöiden kyky sietää erilaisuutta vaikuttaa työilmapiiriin ja muiden työntekijöiden työtyytyväisyyteen. Se, millainen työyhteisö on, miten esimiehet johtavat ja minkälaisia verkostoja työyhteisöön liittyy, vaikuttaa liittymisen tarpeen täyttymiseen. Liittymisen tarpeen tilaa mitataan työtyytyväisyys- ja työilmapiirikyselyillä. (Rauramo 2009, 3.)

Työnantaja voi turvata liittymisen tarpeen täyttymistä kehittämällä yhteishenkeä ja huolehtimalla henkilöstön hyvinvoinnista ja tyytyväisyydestä (Rauramo 2009, 3). Esimerkiksi tarjoamalla työntekijöille virkistyspäiviä ja tasa-arvoa edistävää koulutusta, työnantaja voi tukea työpaikan yhteishenkeä. Työnantaja parantaa työpaikan yhteishenkeä myös kohtelemalla yhteisön jäseniä tasa-arvoisesti.

Vahva yhteenkuuluvuudentunne ruokkii työntekijöiden liittymisen tarvetta. Työyhteisöissä, joiden työntekijöillä on vahva yhteenkuuluvuudentunne, vallitsee yleensä sellainen työkuultuuri, johon kuuluu toisten kunnioitus ja työtovereiden auttaminen. Tällaisissa terveellisen sosiaalisen työympäristön työyhteisöissä työntekijöiden vaihtuvuus on pienempää. (Niessen & Sons 2021)

### 6.5 Arvostuksen tarve

Työorganisaatio voi vaikuttaa työntekijän arvostuksen tarpeen täyttymiseen sillä, miten se palkitsee ja antaa palautetta työntekijöille. Esimerkiksi kehityskeskusteluiden laatu ja säännöllisyys vaikuttaa arvostuksen tarpeen täyttymiseen. Tarjoamalla työntekijälle oikeudenmukaista ja kannustavaa palkkaa, organisaatio lisää työntekijän kokemusta työpanoksen arvostuksesta. Lisäksi yrityksen arvoilla, toiminnalla ja tavoitteilla on vaikutus tähän tarpeeseen. Työntekijän kyky toimia aktiivisena toimijana ja vaikuttajana työyhteisössä lisää arvostuksen tunnetta. Tämän tarpeen tilaa mitataan työtyytyväisyyskyselyillä sekä yrityksen taloudellisilla tuloksilla. (Rauramo 2009, 3.)

Kosmetiikkaliikkeessä arvostuksen tarpeen täyttymistä voidaan edistää toteuttamalla säännöllisesti kehityskeskustelut, antamalla myyjille positiivista palautetta palavereissa, sekä tarjoamalla myyjille kannustavaa ja oikeudenmukaista palkkaa. Myös erillisten myyntipalkkiojärjestelmien avulla voidaan edistää myyjien arvostuksen kokemusta.

### 6.6 Itsensä toteuttamisen tarve

Itsensä toteuttamisen tarve tarkoittaa työntekijän mahdollisuuksia kehittää ja vapautta hyödyntää osaamistaan ja luovuuttaan töissä. Se on työntekijän osaamisen ylläpitämistä. Työyhteisö täyttää tämän tarpeen tarjoamalla mahdollisuudet kouluttautua töissä ja tehdä mielekästä työtä. Työntekijän mahdollisuus tehdä hänen osaamistaan ja erityistaitojaan vastaavaa työtä edistää hänen itsensä toteuttamisen tarpeen toteuttamista. Tarve vaatii työyhteisöltä vapauden antamista ja innostamista luovuuden käyttöön. Itsensä toteuttamisen tarpeen tilaa mitataan kehityskeskusteluiden, innovaatioiden, tieteellisten ja taiteellisten teosten sekä osaamisprofiilien avulla. (Rauramo 2009, 3.)

Kosmetiikkaliikkeessä myyjien kehittymistä voidaan edistää säännöllisten tuote- ja myyntikoulutusten avulla. Jos työnantaja huomaa jollakin myyjällä olevan erityisiä kiinnostuksen

kohteita, joita voisi hyödyntää töissä, hän voi antaa myyjälle vapauden käyttää osaamistaan työpaikalla. Esimerkiksi erityisen hyvää visuaalista silmää voidaan hyödyntää kosmetiikkaliikkeen somistusten suunnittelussa ja toteuttamisessa. Kiinnostusta ja erityisosaamista kirjoittamistehtävissä voidaan hyödyntää antamalla myyjälle enemmän kirjoittamista vaativia työtehtäviä. Luovalta myyjältä voidaan pyytää mielipiteitä markkinointimateriaaleja suunniteltaessa ja sosiaalisen median käytön osaajaa voidaan pyytää päivittämään liikkeen sosiaalisen median tilejä.

## 7 Tutkimus työhyvinvoinnista palvelu- ja kaupanalalla

Selkäkivut ja uupumus olivat Euroopan unionin viimeisimmän julkaistun työhyvinvointikyselyn mukaan yleisimmät palvelu- ja kaupanalan työntekijöiden kokemat terveysongelmat. Tämän jälkeen yleisimpiä terveysongelmia olivat alaraajakivut sekä ahdistuneisuus. (Eurofound 2017.)

Euroopan unionin viimeisimmän julkaistun työhyvinvointitutkimuksessa eri alojen työntekijät pisteyttivät työnsä osa-alueita asteikolla 0-100. Pisteytyksessä 0 on työntekijän kannalta epäedullisin luku ja 100 on paras. Arvioitavien osioiden sisällöt on koottu alla olevaan taulukkoon.

Fyysinen työympäristö 85/100 p	Työaika 69/100 p	Sosiaalinen ympäristö 74/100 p	Taidot ja vaikutusvalta 48 /100 p	Mahdollisuudet 60 /100 p
työasennot (ergonomia)	työpäivien kesto	johdon laatu	koulutus	työllisyystilanne
työtilan ominaisuudet	työaikajärjestelyt	sosiaalinen tuki	työn kognitiiviset ominaisuudet	uramahdollisuudet
biologiset ja kemialliset riskit	epätavalliset työkentelyajat	epäasiallinen käytös	organisaation osallistuminen,	työsuhdeturva
	työajan joustavuus		päätöksenteko	työntekijöiden määrän pienentäminen

Taulukko 1 Työn ominaisuuksien pisteytys kaupanalalla (Eurofound 2017)

Palvelu- ja kaupanalan työntekijät antoivat työympäristön laadulle 85 pistettä, sosiaalisen ympäristön laadulle 74 pistettä, työajan laadulle 69 pistettä, omien taitojen ja vaikutusvallan käytön mahdollisuuksille 48 pistettä ja työn mahdollisuuksille 60 pistettä. Hyvällä fyysisen ja sosiaalisen työympäristön laadulla on sairauspoissaoloja vähentävä vaikutus. (Eurofound 2017.)

Samassa työhyvinvointikyselyssä palvelu- ja kaupanalan työntekijät antoivat työn intensiteetille 32 pistettä. Tässä osiossa matala pisteytys on työntekijän kannalta edullinen ja korkea pisteytys tarkoittaa liiallista kuormittumista. Työn intensiteetti- osio piti kyselyssä sisällään työn emotionaalisen vaativuuden, työtahtiin ja työlaatuun liittyvät vaatimukset, ja työnteosta irrottautumisen mahdollisuuden. (Eurofound 2017.)

Tutkimuksen toisessa osiossa työn intensiteetti jaettiin tutkimuksessa edelleen kahdeksaan osa-alueeseen: työn vaatima nopea työskentely, tiukkojen määräaikojen mukaisesti työskentely, useamman kuin kolmen työnlaatua mittaavan avainluvun seurannan alaisuudessa työskentely, työajan riittävyys työtehtävien suorittamiseen, tunteiden piilottamisen tarve, hankalien asiakkaiden kanssa asiointi töissä, emotionaalisesti rasittavien tilanteiden määrä ja työntekoa häiritsevien keskeytysten määrä. Tutkimuksen mukaan palvelu- ja kaupanalan työntekijät kokivat muita aloja enemmän, että heidän pitää piilottaa töissä tunteitaan. He myös joutuivat työskentelemään muita ammattialoja useammin vihaisten asiakkaiden kanssa. (Eurofound 2017.)

## 8 Työhyvinvointihaastattelu toimeksiantajalle

Opinnäytetyön tarkoitus oli parantaa kosmetiikkamyymyjien työhyvinvointia ja tavoitteena oli tuottaa toimeksiantajalle työhyvinvointisuunnitelma. Tämä kehittämistyöprosessi aloitettiin kartoittamalla yrityksen työhyvinvoinnin nykytilannetta sekä tarpeita palaverissa yhteyshenkilönä toimivan myymäläpäällikön kanssa. Palaverissa esiinnousseiden aiheiden pohjalta rakennettiin työhyvinvointihaastatteluiden kysymykset. Kysymykset esitettiin yrityksen myyjille työhyvinvointihaastattelussa yrityksen kahdessa liikkeessä liikkeiden aukioloaikoina. Haastatteluiden jälkeen kyselyn tulokset esiteltiin yhteyshenkilölle työhyvinvointisuunnitelman ideapajassa. Ideapajan jälkeen rakennettiin työhyvinvointisuunnitelma. Tämä kehittämistyön tuotos luovutettiin yhteyshenkilölle yrityksen hyödynnettäväksi.

### 8.1 Tarve kehittämistyölle

Opinnäytetyön aiheena on kosmetiikkaliikkeen myyjien työhyvinvointi. Työn tarkoituksena on edistää kosmetiikkamyymyjien työhyvinvointia ja tavoitteena on tuottaa toimeksiantajalle työhyvinvointisuunnitelma.

Työhyvinvointia hoitoalalla on tutkittu Suomessa, ja aiheesta on useampia tutkimusartikkeleita. Kaupanalalta vastaavia tutkimuksia on vaikeampi löytää ja tutkimukset onkin toteutettu muualla kuin Suomessa. Miksi kaupan alan työoloista on vähemmän laajoja tutkimuksia, kuin terveydenhoitoalalla? Syy saattaa löytyä suhtautumiseroissa työnkuvaan, työoloihin ja työhyvinvointiin. Terveydenhoitoalan työ saatetaan kokea yleisesti kuormittavammaksi kuin

kaupanalan työt, esimerkiksi sen sisältämän henkilöiden nostamisen, potilaiden hoitamisen henkisen kuormittavuuden tai alalla vallitsevan ylikuormittumisen vuoksi.

Suhtautumiseroja voi aiheuttaa myös se, että terveydenhoitoalan työntekijän uupumuksella nähdään olevan vakavammat seuraamukset kuin kaupan alan työntekijän uupumuksella. Terveydenhoitoalalla työntekijän väsymys ja uupumus voi aiheuttaa vaaratekijöitä yhteisölle, kun se voi johtaa hoitovirheisiin ja näin vaarantaa potilasturvallisuuden, ja siksi levon tarve ja työhyvinvoinnin merkitys saatetaan tunnustaa helpommin. Kaupan alalla väsymys ja uupumus voivat johtaa virheisiin, mutta niistä ehkä koetaan seuraavan lähinnä rahallisia menetyksiä, vaikka väsymys ja uupumus voivat lisätä esimerkiksi työtapaturmien riskiä myös kaupan alalla.

## 8.2 Tutkimusote ja tutkimusmenetelmä

Työhyvinvoinnin mittaustavan tulee sopia toimialaan ja organisaation tilanteeseen (Hyppänen 2010, 254). Bearel- myymälöissä työskentelee myymäläpäällikön lisäksi yhteensä kuusi myyjää. Tutkimusotteeksi valittiin laadullinen organisaatiotutkimus. Tämä ote valittiin työntekijöiden pienen määrän vuoksi, ja koska tutkimuksella haluttiin selvittää myyjien yksilöllisiä kokemuksia työoloista. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään selvittämään juuri yksilön näkökulmaa tutkittavaan ilmiöön (Juuti & Puusa 2020).

Tutkimusmenetelmäksi valittiin haastattelu, sillä se antaa mahdollisuuden pyytää tutkittavalta henkilöltä tarkentavia vastauksia tai perusteluita näkemyksilleen (Juuti & Puusa.2020). Haastateltavilla on myös luultavasti pienempi kynnys perustella ja selittää vastauksiaan omaaloitteisesti. Haastatteluiden avulla voidaan myös saada välittömästi kehitysideoita suoraan tutkimushenkilöiltä. Haastattelussa käytettiin valmista kysymyspohjaa, joka sisälsi kysymyksiä viidestä eri teemasta. Nämä viisi teemaa oli rakennettu käyttäen työhyvinvoinnin viisiportaista mallia työkaluna käyttäen.

## 8.3 Kehittämisprosessi

Kehittämisprosessi aloitettiin selvittämällä työhyvinvoinnin nykytilannetta. Tämä osio sisälsi tapaamisen yhteyshenkilön kanssa. Tapaamisessa keskusteltiin työhyvinvoinnin viisiportaisesta mallista ja sen pohjalta rakennettiin kysymyslomake, jolla pyrittäisiin selvittämään työhyvinvoinnin tilannetta kaikkien viiden teeman osalta.

Kehittämisprosessin seuraavassa vaiheessa liikkeen myyjiä haastateltiin liiketiloissa niiden aukioloaikoina. Tällä vaiheella tähdättiin siihen, että työhyvinvoinnin nykytilanteesta saataisiin mahdollisimman kattava kuva.

Prosessin kolmannessa vaiheessa haastatteluissa esiin nousseet asiat esiteltiin yhteyshenkilölle työpajassa. Tässä tapaamisessa yhteyshenkilölle ehdotettiin ratkaisuja kehittämiskohteisiin ja annettiin yhteyshenkilölle mahdollisuus jakaa ideoita työhyvinvoinnin kehittämiseksi.

Neljäs vaihe oli työhyvinvointisuunnitelman rakentaminen. Työhyvinvointisuunnitelma on opinnäytetyön lopputuotos, joka jaettiin yhteyshenkilölle. Työhyvinvointisuunnitelma jää toimeksiantajalle jatkokäytettäväksi.

#### 8.4 Työhyvinvoinnin nykytilanteen selvitys

Ennen tutkimuksen aloitusta opinnäytetyön tekijä oli perehtynyt työhyvinvoinnin 5-portaiseen malliin, jossa työhyvinvointi koostuu työntekijän viidestä eri tarpeesta: psyko-fysiologisista tarpeista, turvallisuuden tarpeesta, liittymisen tarpeesta, arvostuksen tarpeesta ja itsensä toteuttamisen tarpeesta (Rauramo 2009, 4). Tämän teorian pohjalta selvitettiin toimeksiantajan liikkeiden työhyvinvoinnin nykytilannetta keskustelemalla toimeksiantajan kanssa Kampin liikkeen viereisessä kahvilassa tiistaina 12.4. Teemahaastattelun kysymysten teemat on lueteltu alla olevassa taulukossa.

Psyko-fysiologiset tarpeet	Turvallisuuden tarve	Liittymisen tarve	Arvostuksen tarve	Itsensä toteuttaminen
perehdyttäminen	yksintyöskentely	työilmapiiri	palautteen antaminen	kouluttaminen
ergonomia	työn jatkuvuus	palaverit	arvostuksen kokemus	työssä eteneminen
kiire	häiriökäyttäytyjät			luovuuden käyttäminen
palautuminen	näpistelijät			
työterveyshuolto	työturvallisuus			
työvuorot	työturvallisuus-suunnitelma			

Taulukko 2 12.4.2022 Teemahaastattelun teemat

Kaikkien liiketiloissa työskentelevien henkilöiden työ sopimukset ovat määräaikaista, koska liiketiloja koskevat sopimukset kauppakeskusten kanssa ovat myös määräaikaista. Bearelilla ei ole lainkaan ”tarvittaessa töihin kutsuttava” -tyylisiä 0-tuntityösopimuksia, vaan kaikilla myyjillä on työtuntiansa mukaiset työ sopimukset. Jos lisätunteja ilmenee, niistä ilmoitetaan kaikille myyjille samanaikaisesti, jotta kaikilla olisi samantyyppiset mahdollisuudet lisätuloille. Tämän opinnäytetyön tutkimusosiossa selvitetään myyjien kokemusta työilmapiiristä, työn jatkuvuudesta sekä myyjien tasavertaisesta kohtelusta.

Liikkeiden henkilökunta kokoontuu säännöllisesti kuukausipalaverissa. Näissä palaverissa myymäläpäällikkö tiedottaa tiimiään tulevasta kampanjoista, raportoi viimeaikaisista myyntituloksista ja kertoo myyntiin tulevasta uutuustuotteista. Kuukausipalaverien ohjelma on melko tiivis, eikä sen aikana keretä toteuttaa laajempia tuotteisiin, työergonomiaan, tai työturvallisuuden liittyviä koulutuksia. Tarve lisäkoulutuksille on ollut myymäläpäällikön pohdinnan

alla, ja tämän opinnäytetyön tutkimusosiossa on osuus, jossa kartoitetaan myyjien kokemaa lisäkoulutustarvetta.

Myyvälöissä työskennellään pääosin yksin, mutta viikonloppuisin, kiireisinä sesonkeina ja tapahtumapäivinä liiketiloissa on samanaikaisesti useampi myyjä vähintään muutaman tunnin ajan. Yrityksellä ei ole vielä valmista työturvallisuussuunnitelmaa, eikä se ole järjestänyt myyjille työturvallisuuskoulutusta. Liikkeissä on vartijakutsu-painikkeet ja myyjä on ohjeistettu, miten niitä käytetään. Tämän lisäksi myyjien kanssa on keskusteltu, miten mahdollisissa häiriötilanteissa pitää toimia. Tämän opinnäytetyön tutkimusosiossa selvitetään myyjien kokemusta työturvallisuudesta ja yksintyöskentelystä.

Työvuoronsa aikana myyjien toivotaan viettävän mahdollisimman vähän aikaa kassan takana, eikä kassan taakse ole sen vuoksi asennettu työergonomiaa parantavia pehmeitä mattoja. Työntekijöillä on mahdollisuus istua työvuoronsa aikana ja vaihtaa tarvittaessa työasentoa. Bearelin myyjillä ei tällä hetkellä ole työterveyshuoltoa, jonka kautta henkilökunnan työergonomiaa voitaisiin tukea ja työstä johtuvia tuki- ja liikuntaelinsairauksia voitaisiin ehkäistä. Bearelin kosmetiikkamyymyjien työ on seisomatyötä, ja myyjä on kehoitettu käyttämään ergonomisia työkenkiä. Työkenkien pitää kuitenkin olla työasuun soveltuvat, mustat siistit kenkät. Työnantaja ei tällä hetkellä kustanna työkenkiä, eikä osallistu työkengistä aiheutuviin kuluihin. Sen sijaan työnantaja kustantaa jokaiselle myyjälle työasun mukaisen mustan t-paidan. Opinnäytetyön tutkimusosiossa on kohta, jossa selvitetään myyjien näkemystä työergonomiasta, työnantajan keinoista vaikuttaa työergonomiaan, sekä myyjien toiveita työterveyshuoltoa kohtaan. (Nurmela 2022.)

## 8.5 Haastattelut ja etiikka

Haastattelut toteutettiin Bearelin Itiksen ja Kampin myymälöissä toukokuussa 2022. Haastattelut toteutettiin myymälän aukioloaikoina, ja siksi ne pyrittiin toteuttamaan yleensä hiljaisimpina myyntipäivinä ja kellonaikoina. Haastatteluihin varattiin noin tunti jokaista myyjää kohden, mutta haastattelija varautui siihen, että asiakkaiden saapuessa liikkeeseen haastattelutilanne keskeytyy, ja aikaa saattaa mennä tämän vuoksi pidempään. Haastatteluolosuhteet eivät olleet ihanteellisimmat mahdollisten keskeytysten vuoksi, mutta haastatteluita ei voitu henkilöstöjärjestely- ja budjettisyistä toteuttaa liikkeen ulkopuolella, tai liikkeen aukioloaikojen ulkopuolella. Haastattelun koettiin ympäristön puutteista huolimatta olevan paras tapa toteuttaa tämä tutkimus. Haastattelun pohjana käytetty alkuperäinen kysymyslomake on tämän opinnäytetyön liitteenä.

Myyjille kerrottiin haastattelun alussa, että tutkimukseen osallistuminen on heille vapaaehtoista. Lisäksi heille kerrottiin, miksi tutkimus tehdään ja mikä on tutkimuksen tavoite. Haastattelut tallennettiin äänitetallenteena, ja tästä mainittiin myyjille ennen haastattelun aloitusta. Äänitallenteissa ei mainita myyjien nimiä tai haastattelupaikkojen sijainteja. Myyjien

nimiä tai työskentelypaikkojen sijaintia ei mainita myöskään kirjattujen tutkimustulosten yhteydessä. Näin pyritään pienentämään mahdollisuutta, että haastatteluvastaukset voitaisiin yhdistää juuri tiettyihin myyjiin.

Haastattelut litteroitiin niin, että vain tämän tutkimuksen kysymysten kannalta olennaiset vastaukset kirjattiin ylös. Myyjien haastatteluiden aikana mainitsemia myyntituloksia, tai heidän terveydentilaansa kuvaavia vastauksia ei kirjattu ylös myyjien yksityisyyden ja liikkeen toiminnan turvaamiseksi. Haastatteluiden vastaukset ryhmiteltiin ja analysoitiin teemahaastattelun teemojen mukaisesti, eli kyseessä oli deduktiivinen sisällönanalyysi.

## 9 Kehittämistyön tulokset

### 9.1 Psyko-fysiologiset perustarpeet

#### 9.1.1 Pehdytyksen toteutus

Kaikki myyjät kokivat, että pehdytys oli hyvä ja kattava. Pehdytyksen toteutustapa kuitenkin vaihteli sen mukaan, milloin myyjät olivat aloittaneet työskentelyn yrityksessä. Osalle myyjistä oli tarjottu kaksipäiväinen pehdytys, joista ensimmäinen päivä oltiin toimistolla ja toinen päivä suljetussa liiketilassa. Osa myyjistä pehdytettiin liikkeen aukioloaikana liiketilassa erityisissä pehdytystyövuoroissa. Näissä vuoroissa pehdytettävä oli liiketilassa toisen myyjän kanssa ja liikkeessä asioi normaalisti asiakkaita. Pehdytysvuoroja oli yhteensä kolme.

Kaksipäiväisen pehdytyksen toimistolla järjestetyn pehdytyspäivän toteuttivat yhdessä yrityksen toimitusjohtaja ja myymäläpäällikkö. Myyjille kerrottiin yrityksestä, sen tavoitteista ja myytävistä tuotteista. Tuotekoulutus koettiin suppeaksi, mutta myyjille kerrottiin jotain niistä tuotteista, joiden myyntiin pitäisi erityisesti keskittyä. Yhtä myyjää tuotekoulutuksen suppeus ei haitannut, sillä hän koki olevansa tarpeeksi paneutunut korealaiseen kosmetiikkaan. Toinen myyjä mainitsi haastattelussa, että yritys on järjestämässä myyjille erillisin tuotekoulutuksen pian, ja että koulutus on odotettu ja tarpeellinen.

Ensimmäisenä pehdytyspäivänä myyjille kerrottiin, miten yrityksessä on tapana palvella asiakkaita. Yksi myyjistä mainitsi, että pehdytyksessä kerrottiin myyntitekniikoista. Pehdytys ei kuitenkaan sisältänyt varsinaista myyntikoulutusta. Pehdytyspäivään ei sisältynyt myöskään turvallisuuskoulutusta, mutta yksi myyjistä mainitsi, että myyjille annettiin kyllä vartijan puhelinnumero. Pehdytyksen päätteeksi myyjille lähetettiin pehdytysmateriaalit myöhempää tarvetta varten.

Toinen perehdytyspäivä toteutettiin suljetussa liikkeessä ennen liikkeen avajaispäivää. Yksi haastateltavista koki, että tämän perehdytyspäivän etuna oli se, että ”se mahdollisti liiketilassa tunnelmoinnin ja rauhallisen perehtymisen työskentelytapoihin”. Tämän perehdytyspäivän aikana tutustuttiin kassaohjelmaan. Se oli erään myyjän mielestä hyvä käydä kunnolla läpi, koska hän koki sen stressaavimmaksi opiskeltavaksi asiaksi. Myös liikkeen avajaispäivänä opiskeltiin työn lomassa kassajärjestelmän joitakin toimintoja. Kassankäytön opetteluun lisäksi liikkeessä käytiin läpi käytännön asioita, kuten mihin roskat viedään. Lisäksi perehdytyksessä opetettiin, miten tuotteet laitetaan hyllyyn. Tuotteet myös hyllytettiin perehdytyspäivänä, josta yksi myyjä koki saaneensa hyvää käytännön kokemusta.

Yksi haastateltavista kertoi, että hänelle tarjottiin toimistoperehdytyspäivän lisäksi kaksi perehdytysvuoroa auki olevassa liikkeessä. Hänen perehdytyksensä toteutti toinen myyjä. Myyjä kertoi tietoja myytävistä tuotteista, sekä käytännön asioista myymälässä työskentelystä. Tämän lisäksi myymälässä opetettiin kassankäyttöä.

Liiketilassa sen aukioloaikana toteutetussa perehdytyksessä myyjille opetettiin myymälätyöskentelyyn ja liiketilaan liittyviä asioita, kuten missä työhön liittyvät välineet sijaitsevat, ja miten kassa toimii. Perehdytys ei sisältynyt juurikaan tuotekoulutusta ja perehdyttäjät vaikutti yhden haastateltavan mukaan luottavan siihen, että myyjällä on oman harrastuneisuutensa vuoksi jo tarpeeksi tietoa tuotteista. Harrastuneisuudestaan huolimatta tämä myyjä koki haastavaksi sen, että tuotteita piti osata myydä asiakkaille heti ensimmäisenä työpäivänä, joka oli samalla ensimmäinen perehdytyspäivä.

Yksi myyjistä kuvaili olleensa avustamassa toista myyjää auki olevassa liikkeessä perehdytysvuorojensa aikana. Hän mainitsi, että perehdytysvuorot sisälsivät sekä aamuvuoron että ilta- vuoron. Hiljaisina hetkinä myyjälle opetettiin käytännön asioita, kuten kassan, verkkosivujen ja muiden järjestelmien toimintaa. Perehdytysvuorot eivät sisältäneet tuotekoulutusta.

Kun liikkeessä oli asiakas, uusi myyjä pääsi seuraamaan toisen myyjän myyntityöskentelyä, sekä itse kokeilemaan myyntityötä käytännössä. Perehdytyspäivänä myyjille annettiin myös palautetta myyntitilanteiden sujumisesta. Yksi haastatelluista koki, että kolmannen perehdytysvuoron jälkeen hän oli oppinut kaiken tarpeellisen. Hän myös mainitsi, että sai myöhemmin sähköpostiinsa toisten myyjien perehdytyksen yhteydessä käytetyt perehdytysmateriaalit. Perehdytysmateriaalit sisälsivät tuotetietoja joistakin myytävistä brändeistä. Nämä materiaalit olivat samoja koulutusmateriaaleja, joita käytettiin toimistolla toteutetussa perehdytyksessä.

### 9.1.2 Koulutuksen tarve

Myyjät toivoivat lisää tuotekoulutuksia. Yksi myyjä mainitsi niiden olevan hyödyllisiä erityisesti silloin, kun liikkeissä on aloittamassa uusia työntekijöitä. Tällä hetkellä myyjät

kasvattivat tuotetietouttaan itse työvuorojensa aikana hiljaisina hetkinä. Tuotetietoutta haettiin INCI-lista sivustoilta, tuotearvostelusivustoilta ja tuotteiden valmistajien sivuilta.

Myyjät toivoivat tuotekoulutusta, jossa käytäisiin tarkemmin läpi tuotteita ja niiden ainesosia. Yksi myyjä toivoi koulutuspäiviä, joissa keskityttäisiin yksittäisiin brändeihin ja opiskeltaisiin yksityiskohtaisemmin tuotteiden ominaisuuksia. Tämä auttaisi myyjää hahmottamaan eri brändien tuotteiden välisiä eroavaisuuksia, ja auttaisi heitä myyntityössä.

Tuotekoulutuksen lisäksi toivottiin myynti- ja asiakaspalvelukoulutusta, jossa käytäisiin läpi yrityksen toivomia tapoja toimia asiakaspalvelutilanteessa. Kaksi myyjää toivoi koulutusta myyntitekniikoista. Lisäksi toivottiin eri brändien tuotekohtaista koulutusta. Tuotekoulutuksista voisi saada myyntivinkkejä tuotteista, joita hän ei ole vielä itse kokeillut, tai jotka eivät esimerkiksi sovi hänen omalle ihotyypilleen. Tuote-, myynti-, ja esillepanokoulutusten lisäksi toivottiin työpaikan järjestämää ensiapukoulutusta.

Henkilökunnalla piti olla yhteinen tuotekoulutuspäivä ja virkistyspäivä, mutta sen toteuttaminen ei onnistunut koska ostoskeskus ei anna pitää liikettä suljettuna koulutuspäivien tai virkistyspäivien aikana. Yhteiset koulutuspäivät olisivat toivottuja myös työyhteisön yhteishengen ylläpitämisen vuoksi, koska työkavereihin ei kerkeä tutustumaan työpäivien aikana. Kauppakeskusten laajat aukioloajat olivat suurin este koulutuspäivien toteutumiselle.

Koulutuksista puhuttaessa yksi myyjä mainitsi Kick-off koulutuspäivän, jossa oli yrityksen ulkopuolinen henkilö kertomassa tuotteiden brändäyksestä, hyllyttämisestä ja esillepanoista. Myyjä piti tätä koulutusta hyödyllisenä. Kampanjavaihtoista puhuttaessa hän mainitsi työkalun, jonka avulla myyjät suunnittelevat myyntikampanjat. Hän totesi, ettei itse osaa kunnolla käyttää tätä ohjelmaa ja toivoisikin koulutusta ohjelman käyttöön.

### 9.1.3 Koettu kiire töissä

Myyjät kertoivat, etteivät koe kiirettä töissä. Kuitenkin yksintyöskentelystä puhuttaessa yksi myyjä kertoi, että ruuhka-aikoina hän on ollut niin kiireinen, ettei hän kerkeä palvella ja tehdä kunnolla myyntityötä. Hän kertoi jopa asiakkaiden hämmästelleen, että myyjä on yksin töissä. Näitä kiiretilanteita on myyjän mukaan kuitenkin suhteellisen harvoin, vain yhtenä päivänä viikossa. Hän myös mainitsi, että hänen ollessaan yksin kauppakeskuksen tarjouspäivänä hän oli kokenut elämänsä kiireisimmän työpäivän. Kiireestä huolimatta tämä myyjä kertoi kerkeävänsä tekemään kaikki työtehtävät työajallaan. Tätä varten hän oli kehittänyt työtaavan, jossa hän tekee kaikki liikkeen hoitoon liittyvät työtehtävät aamuvuoronsa ensimmäisten, hiljaisimpien työtuntien aikana, jonka jälkeen hän voi keskittyä rauhassa vain myyntityöhön.

Ensimmäisen haastateltavan myyjän kanssa puheenaiheeksi nousi työn tauotus. Tämä tapahtui puhuttaessa työhön vaikuttamisen mahdollisuudesta. Tämä myyjä ei ennen kerennyt pitää taukoja töissä, ja tämä vaikutti hänen jaksamiseensa. Hän kuitenkin otti taukojen tarpeen puheeksi työnantajan kanssa ja lakisääteiset tauot liiketilassa saatiin järjestettyä. Myyjä kertoi, että taukoja ei ole vielä saatu järjestettyä kaikille työntekijöille. Useampi myyjä kertoikin, ettei kerkeä pitää työpäivien aikoina taukoja. Tämä koettiin henkisesti ja fyysisesti rasittavaksi. Kaksi myyjää mainitsi, että työnantajan olisi turvattava työntekijöille tauot ja mahdollisuus nauttia lämmin ateria työpäivän aikana.

Yksi myyjä koki, että liikkeessä olisi hyvä olla useampi ihminen pidempään töissä, jotta tauot voitaisiin pitää niin, ettei liikettä tarvitse sulkea taukojen ajaksi. Tätä hän toivoi, koska koki taukojen aikana stressaavansa sitä, että hän menettää potentiaalisia asiakkaita koska liike on kiinni ja hän on tauolla. Myös toinen myyjä mainitsi, ettei kehtaa sulkea liikettä taukojensa ajaksi ja kokee liikkeen sulkemisen tauon ajaksi jopa vaivalloiseksi. Myös toinen myyjä mainitsi, että taukojen pitämistä voitaisiin helpottaa lisäämällä myyjien yhteistä työaikaa liikkeissä. Jo puoli tuntia päällekkäistä työaikaa helpottaisi työpäiviä. Päällekkäisenä työaikana myyjät voivat jakaa tietoa liikkeen tapahtumista.

Myyjät olivat epävarmoja taukoja koskevista säännöistä ja asetuksista, eivätkä olleet varmoja minkä pituisina työpäivinä myyjä on oikeutettu taukoon. Työnantajan toivottiinkin jakavan selkeät säännöt tauoista. Säännöllisen ruokailun toivottiin olevan mahdollista myös työpäivinä. Myyjien taukoihin toivottiin kehitystä mahdollisimman pian.

Osa myyjistä koki töissä välillä kiirettä silloin, kun liikkeessä pitäisi toteuttaa toimiston antamia kampanjoihin liittyviä työtehtäviä ja samanaikaisesti liikkeessä on asiakaspiikki. Asiakaspiikkeinä koettiin, ettei aktiivisen myyntityön tekeminen ole mahdollista, koska myyjä on kiinni kassalla rahastamassa asiakkaita. Tällöin myyjä koki, ettei pysty tekemään työtään kunnonlla. Kiireentuntua kerrottiin olevan erityisesti sellaisina päivinä, kun toimistolta annetaan lyhyen varoitusajan kiireellisiä työtehtäviä. Kaikki myyjät eivät kuitenkaan kokeneet myyntipöytien suunnittelun ja toteuttamisen lisäävän kiirettä töissä.

#### 9.1.4 Työn keskeytymisen herättämät tunteet

Työn keskeytymistä ei pidetty ongelmallisena, koska työtehtävät osattiin pääasiassa priorisoida hyvin. Yksi myyjä kertoi priorisoivansa asiakkaan aina tärkeimmäksi työtehtäväksi, ja kaikki muu voi odottaa. Tämä myyjä ei kokenut epämiellyttävänä esimerkiksi tilannetta, jossa hän on pystyttämässä myyntikampanjaa ja liikkeeseen saapuva asiakas keskeyttää kampanjantaitotyön.

Yksi myyjä kertoi kuitenkin kokevansa olonsa stressaantuneeksi silloin, kun hänen pitäisi toteuttaa toimiston antamia työtehtäviä ja samanaikaisesti palvella liikkeessä olevia asiakkaita.

Jos toimiston antamat työtehtävät ovat kiireellisiä, hänellä on vaikeuksia priorisoida liikkeessä olevien asiakkaiden palveleminen niiden edelle. Hän on tähän mennessä kuitenkin aina kerennyt hoitamaan toimiston antamat työtehtävät ajallaan, mutta muutaman kerran työ on meinannut jäädä kesken. Toinen myyjä kertoi, että häntä hieman harmittaa, jos myyntipöytä jää täysin kesken asiakaspalvelutilanteen vuoksi. Hän kuitenkin arvelee asiakkaiden ymmärtävän, että myyjien on järjesteltävä välillä pöytiä uudestaan.

Kiireestä ja yksintyöskentelystä puhuttaessa yksi myyjä mainitsi, että hänen kiireisimmän työpäivänsä aikana asiakaspalvelutilanteet keskeytyivät sen vuoksi, että hänen piti kiirehtiä rahastamaan toista asiakasta kassalle. Hänellä ei kiireen vuoksi ollut aikaa tehdä myyntityötä kunnolla. Tätä kertoessaan myyjästä välittyi, että hän oli tilanteessa turhautunut ja tuskainen. Hän myös koki riittämättömyyden tunnetta ja sanoi että ilman kiirettä ja myyntitilanteiden keskeytymistä myynnit olisivat olleet tuona yksittäisenä päivänä vielä korkeammat.

Yksi myyjä kertoi, ettei hän keskeytysten yleisyyden vuoksi koe niitä häiritseviksi, koska hän on jo niin tottunut ilmiöön. Myyjälle on välillä käynyt niin, että hänen palvellessaan asiakasta paikalle tulee toinen asiakas, joka pyytää apua. Tällöin myyjä kuitenkin palvelee asiakkaita saapumisjärjestyksessä, asiakas kerrallaan. Jos toinen asiakas poistuu, myyjä ajattelee, että siihen hän ei voi vaikuttaa.

Jos myyjän palvellessa yhtä asiakasta kassalle menee odottamaan toinen asiakas, hän yleensä kysyy, hyväksyykö ensimmäinen asiakas sen, että hän menee rahastamaan toisen asiakkaan kassalle. Toinen myyjä kertoi, että jos ensimmäisenä liikkeeseen saapuneen asiakkaan palvelutilanne keskeytyy liikkeeseen saapuneen toisen asiakkaan mennessä kassalle, hän käy rahastamassa asiakkaan välissä ja palaa ensimmäisen asiakkaan luokse tämän jälkeen.

#### 9.1.5 Työpaikan viestintä: Whatsapp- ryhmä

Whatsapp on Metan omistama ilmainen puhelinsovellus, jonka avulla voidaan lähettää tekstiviestejä, ääniviestejä, kuvia ja videoita, sekä soittaa videopuheluita ja äänipuheluita. Bearellilla käytetään Whatsapp- viestiryhmää. Myymäläpäällikkö kertoo ryhmässä sairauspoissaolotuuraustarpeesta ja jakaa työskentelyohjeita.

Whatsapp- ryhmä koettiin hyvänä viestintävälineenä. Monet myyjät kertovat ryhmän avulla myymäläpäällikölle sairauspoissaolotarpeistaan, mutta jotkut halusivat mieluummin kertoa sairauspoissaolotilanteista yksityisesti myymäläpäällikölle. Yhden myyjän mielestä Whatsapp-ryhmän käytön etu on se, että sen avulla voidaan järjestää nopeasti ja helposti sairauspoissaolijoille tuuraajat. Whatsapp-ryhmästä pidettiin, koska sen avulla ”pysyy helposti ajankohtaiset tiedot reaaliajassa”. Whatsapp-ryhmän koettiin madaltavan kynnystä kysyä neuvoa työasioista myymäläpäälliköltä tai kollegoilta. Sovelluksen eduksi mainittiin myös se, että myyjät voivat matalalla kynnyksellä laittaa ryhmään kuvia toteuttamistaan esillepanoista, kertoa

muille mitä he ovat tehneet työpäivän aikana, kysyä asioita ja ilmoittaa sairastumisista sekä tuuraustarpeista.

Whatsapp-ryhmään kerrottiin tulevan muutama viesti päivittäin. Ryhmän ei koettu kuitenkaan häiritsevän vapaa-ajan viettämistä. Osa myyjistä kertoi, etteivät he katso työryhmän viestejä vapaa-ajallaan. Yksi myyjä kertoi lukevansa viestejä vapaa-ajallaan vain, jos ne ovat selkeästi kiireellisiä. Yksi myyjä huomautti, että Whatsapp ei häiritse vapaa-aikaa, koska sen voi vapaa-päivinä hiljentää. Yksi myyjä kertoi, että jos hänellä on muuta tekemistä, hän voi päättää olla vastaamatta ryhmän työviesteihin vapaa-ajalla. Hän kuitenkin kertoi ymmärtävänsä, että joitakin vapaa-ajalla saapuvat työviestit häiritsevät, jos he käyttävät Whatsapp-sovellusta muuhunkin, kuin työyhteisön kanssa viestimiseen.

Myyjiltä kysyttiin, tuleeko heillä mieleen parempia viestintäkanavia Whatsappin tilalle, ja moni kertoi, ettei heillä tule mieleen sopivampia viestintäkanavia. Yksi myyjä toivoi viestintän toimivan jopa hieman nykyistä enemmän tämän sovelluksen kautta, jotta myyjät saisivat varmasti ajankohtaiset tiedot kampanjoiden vaihtumisesta ennen työvuoronsa alkua.

#### 9.1.6 Työterveyshuollosta toivottu tuki

Osalle myyjistä oli epäselvää, minkälaisen työterveyshuollon työnantaja on järjestänyt. Myyjät toivoivat työterveyshuoltoa ja sairaanhoitoa. Vain yksi myyjä kuudesta koki, että sairaudenhoidon sisällyttäminen työterveyshuoltoon ei ole välttämätöntä. Hän kuitenkin koki, että sairaudenhoito ja mahdollisuus hoitaa työhön liittyviä terveysongelmia työterveyshuollon kautta toisi turvallisuuden tunnetta.

Haastatteluissa mainittiin, että työnantajan olisi hyvä tarjota sairaanhoito sairauspoissaolotodistusten saamista varten, jos se vaatii myyjiltä sairauspoissaoloista todistuksen. Myyjät saavat pitää yhden sairauslomapäivän omailmoituksella ilman sairauspoissaolotodistusta. Tämän jälkeen työnantaja edellyttää sairauspoissaolotodistusta. Yksi myyjä koki, että hoitoon pääsy nopeutuisi ja sairauspoissaolotodistuksen saaminen helpottuisi työterveyshuollon sisältämän sairaanhoidon avulla. Toinen myyjä pohti, että työterveyden sisältämän sairaanhoidon avulla myyjät voisivat saada nopeammin hoitoa, ja hoidon laatu olisi parempaa. Hän myös korosti, että jotkin sairaudet voivat vaikuttaa merkittävästi työntekijän työntekoon, ja sen vuoksi heidän olisi tärkeää saada nopeasti hyvää hoitoa.

Yksi myyjä mainitsi, että työergonomian tukeminen työterveyshuollon kautta olisi hyödyllistä, koska seisomatyö voi rasittaa selkää ja jalkoja ja aiheuttaa terveysongelmia.

Sairanhoidon ja työergonomian tukemisen lisäksi työterveyshuoltoon toivottiin sisällytettäväksi työtaturmien aiheuttavien vammojen hoidon, fysioterapiapalveluita ja psykologiset palvelut. Psykologisia palveluita toivottiin, koska niiden saaminen julkiselta puolelta voi olla

haastavaa ja hidasta. Tätä perusteltiin sillä, että näiden palveluiden helppo ja nopea saaminen vaikuttaa myyjien työkykyyn. Myös pelkkä palveluiden saatavilla olemisen tiedostaminen tarvittaessa voisi lisätä työhyvinvointia.

## 9.2 Turvallisuuden tarve

### 9.2.1 Ohjeet näpistelijöiden ja häiriökäyttäjien varalle

Haastatteluiden perusteella turvallisuuskoulutusta tai selkeitä ohjeita näpistelijöiden ja häiriökäyttäjien varalle ei ole. Vain yksi myyjä kuudesta koki, että myyjille on annettu selkeät ohjeet näpistelijöiden ja muiden häiriökäyttäjien varalle. Turvallisuuskoulutus koettiin tarpeelliseksi. Turvallisuuskoulutuksen mainittiin tuovan varmuutta työntekoon, kun kaikille olisi selkeät ohjeet siitä, miten ongelmatilanteissa toimitaan.

Myyjät kokivat vartijanapin olevan tärkeä turvallisuuden tuoja työpaikalla. Se koettiin huomattavasti kätevämmäksi ja turvallisemmaksi tavaksi kutsua vartija paikalle, kuin vartijoille soittaminen. Vartijanappi saatiin käyttöön, kun yhdessä liikkeessä ilmeni toista liikettä enemmän häiriötilanteita ja näpistelijöitä. Myyjä on ohjeistettu painamaan vartijanappia häiriökäyttäjien ja näpistelijöiden ilmaantuessa liiketilaan. Yksi myyjä kertoi, että myyjä on ohjeistettu painamaan vartijakutsunappia aina häiriötilanteissa, mutta se on ainoa myyjien saama turvallisuuskoulutus. Tämä myyjä kertoi, ettei esimerkiksi tiedä, miten toimia, jos häiriökäyttäjä ilmaantuu yllättäen lähietäisyydelle.

Haastatelussa mainittiin, että häiriökäyttäjien ja näpistelijöiden määrä, sekä sen mukana turvallisuuden kokemus vaihtelee myymäläkohtaisesti: osassa liikkeistä niitä on enemmän, mutta yhdessä liikkeessä ei ollut lainkaan häiriökäyttäjiä. Yksi myyjä mainitsi, että näpistysten ehkäisemiseksi liikkeeseen, jossa on ollut eniten näpistyksiä, asennettaisiin kamera, ja tuotteisiin saataisiin hälyttimet. Yksi myyjä mainitsi, että myyjille on painotettu, etteivät näpistykset ole heidän syytensä.

Yrityksellä ei ole kirjallisia ohjeita näpistelijöiden ja häiriökäyttäjien varalle. Yksi myyjä kertoi itse tietänsä, kuinka tilanteissa toimitaan hänen työkokemuksensa ansiosta. Hän huomautti, ettei usko hän kuitenkaan usko, että myyjä, jolla ei ole kokemusta myymälätyöskentelystä, tietäisi, miten näpistelijöiden ja häiriökäyttäjien kanssa pitäisi liikeltilassa toimia.

### 9.2.2 Työtehtävien ennustettavuus: lyhyellä varoitusajalla saadut työtehtävät

Myyjien kokemus yllättävistä työtehtävistä vaihteli. Kaksi myyjää koki yllättävät työtehtävät osaksi normaaleja työtehtäviä ja työnkuvaa, eikä nähnyt niitä ongelmallisina.

Yksi myyjä koki tästä poiketen lyhyellä varoitusajalla saatavat työtehtävät hyvin stressaavina. Hänen mielestään toimiston olisi tehtävä selkeä markkinointisuunnitelma kuukausi etukäteen,

eikä yllättäviä markkinointistrategiamuutoksia pitäisi tehdä. Tämä myyjä kertoi, että myyjät antavat kampanja-alennukset manuaalisesti kassalta, ja jos myyjät eivät ole saaneet tarpeeksi aikaa meneillä oleviin kampanjoihin perehtymiseen, heille voi olla haastavaa muistaa kampanjan sisältöä. Tämä voi johtaa siihen, että myyjä unohtaa antaa kampanjatuotteesta alennusta, jolloin asiakaspalvelun laatu kärsii. Toimiston toivottiin antavan myymälöihin hyvissä ajoin tulosteena kuukauden markkinointisuunnitelma, joka sisältää selkeästi myyntikampanjoiden teemat ja alennukset.

Yllättävät työtehtävät koettiin ajoittain hämmentävinä ja niiden koettiin aiheuttavan kiireentuntua. Lisäksi työtehtävien ohjeistuksen koettiin olevan välillä hieman puutteellista, joka tuo epävarmuuden tunnetta ja hieman hankalan olon.

Yllättävät työtehtävät koettiin jopa haastaviksi. Haastattelussa yksi myyjä pohti, että kampanjoista hyödyttäisiin enemmän, jos niiden toteuttamiseen varattaisiin enemmän aikaa. Kiireessä toteutettu myyntikampanja ei esimerkiksi välttämättä sisällä niin hyviä mainosmateriaaleja, koska niiden toteuttamiseen ei olla varattu tarpeeksi aikaa, eivätkä työtehtävät ole välttämättä tarpeeksi selkeitä. Tämä vaikeuttaa myyjien ajanhallintaa. Tästä huolimatta tämä myyjä ei kuitenkaan kokenut tällaisten työtehtävien olevan erityisen stressaavia.

### 9.2.3 Työtehtävien selkeys ja taitojenmukaisuus

Haastatteluiden perusteella myyjät kokivat, että työtehtävät ovat selkeitä. Yksi myyjä pohti tämän tunteen saattavan johtua siitä, että hänellä on pitkä työkokemus alalta. Toinen myyjä mainitsi, että on olemassa työtehtäviä, joihin ei ole tarpeeksi selkeitä ohjeita. Joissakin työtehtävissä myyjät soveltavat aiemmin annettuja neuvoja. Esimerkiksi kauppakeskuksen rullakoiden käyttämisestä tai hyllyjen ja myyntipöytien järjestämisestä ei ole selkeätä ohjeistusta. Myös hyllyjen järjestämiseen olisi hyvä saada selkeät yhteiset säännöt, koska se vähentäisi myyjien ylimääräistä työtä. Kampanjoiden toteuttamisen suhteen yhdelle myyjälle oli epäselvää, kuka on vastuussa mistäkin työtehtävästä. Hänen mukaansa hyllyjärjestyksistä on kuitenkin olemassa selkeät yhteiset säännöt.

Haastattelussa yksi myyjä mainitsi, että hänen myyntikampanjoiden suunnittelemiseen käytettävän ohjelman käytön taidossaan on parantamisen varaa ja hän toivoisi koulutusta ohjelman käytöstä. Muuten työtehtävät olivat tämän myyjän mielestä selkeitä ja taitojen mukaisia. Työtehtäviä selkeyttävänä tekijänä tämä myyjä mainitsi myymäläpäällikön lähettämän viikkokirjeen, jossa hän antaa yksityiskohtaisempia työskentelyohjeita.

### 9.2.4 Työn jatkuvuus: Määräaikaisten sopimusten herättämät tunteet

Osalle myyjistä oli epäselvää, miksi työsopimukset ovat määräaikaisia. Osa tiesi sen johtuvan siitä, että liikkeiden sopimukset kauppakeskusten kanssa ovat määräaikaisia. Yksi myyjistä

koki, että määräaikainen työsopimus tuo hieman epävarmuutta työn jatkuvuudesta, mutta koska hänen määräaikaisia työsopimuksiaan on tähänkin asti jatkettu, hän uskoo, että työsopimusta jatketaan myös tulevaisuudessa. Tämä myyjä ei kokenut määräaikaisen sopimuksen vuoksi stressiä siitä, että työ loppuisi. Vain yksi myyjä kuudesta koki, että määräaikaiseen työsopimukseen liittyy jännitettä.

Toinen myyjä mainitsi, etteivät määräaikaiset työsopimukset ole ongelma, koska hän luottaa siihen, että työsopimuksia jatketaan. Tämä myyjä myös luottaa siihen, että työnantaja tiedottaisi myyjiä hyvissä ajoin, mikäli sopimusta ei voitaisikaan jatkaa. Kolmas haastateltavista ei kokenut määräaikaisia työsopimuksia ongelmaksi, koska hänellä ei ole tällä hetkellä tarvetta vakitukselle työsuhteelle. Neljäs haastateltavista kertoi toivovansa mahdollisuutta työkennellä yrityksessä mahdollisimman pitkään, mutta hän ei kokenut työttömyyden pelkoa. Tämän hän kertoi johtuvan siitä, että vastaavia työtehtäviä on melko hyvin työmarkkinoilla.

#### 9.2.5 Työnantajan panostaminen ergonomiaan ja työvaatteisiin

Haastatteluiden perusteella osa myyjistä koki hyväksi asiaksi sen, että töissä voi käyttää sellaisia kenkiä, kuin itse haluaa. Osa myyjistä ei kokenut esimerkiksi ergonomisia työkenkiä tärkeänä asiana, eikä työnantajan suurempaa osallistumista työvaatekustannuksiin koettu välttämättömänä. Osa myyjistä kuitenkin koki, että työnantajan kustantamat ergonomiset työkenkät olisivat hyödylliset. Yksi haastateltavista mainitsi, että koska myyjiä kannustetaan seisomaan ja kävelemään liikkeessä paikallaan istumisen sijaan, olisi työnantajan hyvä tarjota myyjille seisomatyön ergonomiaa edistävät työkenkät. Yksi myyjä mainitsi, että työnantaja voisi kustantaa myyjille vähintään ergonomiset kengän pohjalliset.

Yksi myyjä mainitsi haastattelussa, että hänellä ja hänen kollegallaan on alkanut ilmetä jalkavaivoja seisomatyön rasittavuuden vuoksi. Hänen mukaansa työnantajan vaatimus käyttää mustia työkenkiä rajaa monia ergonomisia kenkiä pois vaihtoehdoista, mutta ergonomiset työkenkät olisivat tärkeät jalkaterveyden vuoksi. Hänen mielestään työnantaja voisi kustantaa myyjille ergonomiset ja tyylikkääät työkenkät.

Useampi haastateltava koki, että työnantaja voisi osallistua työergonomiaan enemmän asentamalla kassan taustalle seisomisesta aiheutuvaa räsitystä vähentävän, pehmeän maton. Muita ergonomiaa parantavia hankintaehdotuksia olivat turvalliset tikkaat, joiden avulla voitaisiin vähentää mainoskampanjoiden materiaalien ripustamiseen liittyviä tapaturmariskejä. Lisäksi liiketilan siivousvälineet voitaisiin vaihtaa ergonomisempiin.

Yksi myyjä toivoi, että työnantaja keksisi iPadin katsomisen huonoon ergonomiaan jonkin ratkaisun. Tällä hetkellä iPadia käytettäessä niska on kumarassa. Ratkaisuna voisi olla jokin teline, jolla se saataisiin nostettua katseen korkeudelle. Tämän myyjän mielestä työpöydän pitäisi myös olla säädettävissä myyjän pituuden mukaan ergonomiselle korkeudelle. Lisäksi hän

toivoisi kassan taakse ergonomisen satulatuolin seisomatyön tauottamista varten. Myös toinen myyjä voivoi ergonomista satulatuolia liiketilaan.

Liikkeen järjestyksessä mainittiin olevan parantamisen varaa, sillä esimerkiksi lattialla lojuvat johdot aiheuttavat kompastumisvaaran. Tämän lisäksi olisi kaikille eduksi, että tavaroille olisi selkeästi osoitettu omat paikkansa. Jos taukotilanakin toimivan takahuoneen seinälle kiinnitettäisiin naulakko, se lisäisi takahuoneen järjestystä huomattavasti. Tavarain säilytykseen tarkoitettuun takahuoneeseen toivottiin hyllyjä, koska silloin myyjien ei tarvitsisi nostella niin paljon laatikoita toistensa päältä, jotta he saavat haluamansa tuotteet käsiinsä. Hyllyt myös vähentäisivät turhaa kurottelua, kun myyjien ei tarvitsisi kurotella laatikkopinojen takana olevia laatikoita. Yhden haastateltavan mielestä takatiloja voisi järjestää ja sieltä voisi hävittää ylimääräistä tavaraa.

### 9.3 Liittymisen tarve

#### 9.3.1 Yksintyöskentelyn herättämät tunteet

Koulutuksista puhuttaessa kerrottiin, että koko henkilökunnan yhteiset virkistyspäivät ja koulutukset olisivat toivottuja, koska työkavereiden kanssa ei keretä olemaan työpäivän aikana vuorosunnittelun vuoksi: kun iltavuoro saapuu, aamuvuoro poistuu. Yhteisten työminuuttien aikana pitää viedä roskat ja siivota. Myyjä on kuitenkin useampi liikkeissä esimerkiksi kaupakeskusten tarjouspäivinä ja erityisinä sesonkipäivinä.

Yksintyöskentelyn haittapuoleksi mainittiin se, ettei hän kerkeä välttämättä aina palvelemaan kaikkia asiakkaita. Esimerkiksi ruuhka-aikoina yksintyöskentelevä myyjä on ikään kuin sidottuna kassan taakse rahastamaan asiakkaita, ja asiakkaiden kunnollinen palvelu ja myyntityö ennen itse rahastusta on mahdotonta.

Yksintyöskentelyn koettiin välillä olevan ankeaa, koska työpäivän aikana ei välttämättä tapaa ketään, jonka kanssa voisi vaihtaa kuulumisia. Liiketilän ollessa hiljainen, ymmärrettiin kuitenkin, että ei ole kannattavaa pitää useampaa myyjää samanaikaisesti paikalla.

Myyjät kokivat nauttivansa työkaverin kanssa työskentelystä silloin, kun yhteistä työaikaa on. Osa myyjistä koki, että tätä yhteistä työaikaa on liian vähän. Yhdessä haastattelussa mainittiin, että yhdessä työskentely voisi parantaa työntekijöiden sitoutumista töihin, koska esimerkiksi sairaustapauksissa tuttua työkaveria on matalampi kynnys tulla tuuraamaan.

Yksi haastateltavista mainitsi, että tällä hetkellä myyjät tulevat töihin etuajoissa, ja jäävät liikkeeseen työvuoron jälkeen viettääkseen aikaa työkavereiden kanssa. Tällaisina hetkinä myyjät ovat jakaneet kokemuksiaan yrityksen tuotteista, ja työkaverit voivat hyödyntää näitä saatuja tuotekokemuksia myyntityönsä tukena. Myyjä huomautti, että työnantajan olisi hyvä ottaa huomioon, että yhteisellä työajalla voi olla jopa myyntiä edistäviä vaikutuksia.

Kolme myyjää kuudesta koki yksintyöskentelyn sopivan heille parhaiten, sillä työskentely on tehokkaampaa, sujuvampaa ja rennompaa yksin.

### 9.3.2 Kokemus työilmapiiristä

Työilmapiirin koettiin olevan hyvä, mutta yhteishengen parantamiseksi ja ylläpitämiseksi toivottiin yhteisiä virkistyspäiviä ja sitä, että työkavereita nähtäisiin useammin. Yksi myyjä koki työyhteisön olevan lähes olematon, koska töissä ollaan lähes jatkuvasti yksin eikä työkavereita nähdä. Tämä myyjä mainitsi, että tilanne on aivan erilainen kosmetiikkaliikkeessä, jossa on aina kolme myyjää samanaikaisesti paikalla.

Esimiesten mainittiin tuntuvan luottavan työntekijöihin ja myyjien kerrottiin tsemppaavan toisiaan. Yksi myyjä kehui, että työilmapiiri hänen myymälässään on erinomainen. Kaikki myyjät ovat samanhenkisiä ja työpaikalla vallitsee hyvä, rento ilmapiiri. Työilmapiirin kuvattiin olevan rento.

### 9.3.3 Myyjien tasavertainen kohtelu

Kaikki myyjät kokivat, että myyjä kohdellaan tasavertaisesti. Yksi myyjä mainitsi, että myös toimistohenkilökunta kohtelee myyjä tasavertaisina, eikä esimerkiksi alentavalla tavalla. Hänen mukaansa toimistohenkilökunta tuntuu arvostavan myymälöiden henkilökuntaa.

### 9.3.4 Selkeät kaikille yhteiset säännöt

Yhden haastateltavan mukaan liikkeissä on yhteiset säännöt, joita kaikki noudattavat, mutta säännöt eivät ole vielä kovin tarkkoja. Kaksi myyjää koki, että työyhteisössä on selkeät yhteiset säännöt. Yksi myyjä mainitsi, että ainakin myymäläkohtaiset säännöt ovat pääosin selkeät. Hän kuitenkin toivoi, että tuotteiden hyllyjärjestyksistä olisi selkeämmät säännöt. Tällä hetkellä hyllypaikkoja ja esillepanoja koskevien sääntöjen puutteen kerrottiin aiheuttavan lisätyötä myyjille, koska he joutuvat itse keksimään sääntöjä. Myös toinen myyjä koki, että esillepanoista ja hyllyjärjestyksistä ei ole selkeitä sääntöjä. Hän uskoi tämän johtuvan siitä, että niiden tekemisessä saa käyttää vapaasti omaa esteettistä silmää.

Yksi myyjä kuvaili, että kaikilla myyjillä on samat vastuut töissä, mutta myyjillä voi olla erilaiset lähestymistavat työhönsä ja työtehtäviinsä. Tämän vuoksi hänkin toivoi hyllyjen ja pöytien järjestämiseen selkeämmät yhteiset ohjeet.

### 9.3.5 Ehdotuksia työilmapiirin parantamiseksi

Kaikki myyjät toivoivat virkistyspäiviä ja koulutuspäiviä, jotta myyjät näkisivät kunnolla toisiaan ja olisivat samassa huoneessa kaikki. Virkistyspäiviä ja koulutuksia toivottiin työilmapiirin parantamiseksi ja työkavereihin tutustumisen mahdollistamiseksi.

## 9.4 Arvostuksen tarve

### 9.4.1 Mahdollisuus vaikuttaa työtehtäviin, työvuoroihin ja työskentelytapoihin

Osa myyjistä koki, että he voivat vaikuttaa työtehtäviinsä, työvuoroihinsa ja työskentelytapoihinsa. Yksi myyjä kertoi saaneensa lisävastuuta sitä toivoessaan. Hän kertoi myös väsyessään saaneensa vähennettyä työtuntejaan ja vaikuttaneensa työvuoroihinsa niin, että niissä noudatetaan tasaista työvuorokiertoa. Hän koki, että yhteistyö työnantajan kanssa sujui hyvin, kun työ vaati kevennystä. Myyjä sai myös sovittua työnantajan kanssa siitä, miten ja milloin hän pitää työpäiviensä aikana tauot.

Kaksi myyjä kertoi, että myyjät voivat vaikuttaa ainakin työvuoroihinsa. Yksi myyjä mainitsi, että hänen vapaatoiveensa toteutuvat. Hän koki, että esihenkilöt luottavat myyjiin ja siksi myyjät saavat vaikuttaa työskentelytapoihinsa ja työtehtäviinsä.

Yksi myyjä toivoi voivansa vaikuttaa työnsä sisältönsä enemmän. Hän koki, että hänellä olisi enemmän annettavaa yritykselle, mutta hän ei tällä hetkellä pääse käyttämään kaikkia tietoja ja taitojaan töissä. Hän toivoisi, että esihenkilöt delegoisivat työtehtäviä myyjille, jos myyjät toivovat lisää työtehtäviä ja vastuuta. Tästä poiketen toinen myyjä kertoi saaneensa vaikuttaa työnkuvaansa. Hän kokee voivansa vaikuttaa vastuun määrään töissä ja on saanut halutessaan lisävastuuta töissä.

### 9.4.2 Työpaikan konfliktitilanteet ja niiden ratkaiseminen

Työyhteisössä kerrottiin olleen ennen todella paljon konfliktitilanteita, jotka johtuivat erilaisien ihmistyyppien kohtaamisesta työyhteisössä. Konfliktitilanteet johtuivat osittain yhteisten sääntöjen puutteesta ja siitä, että jotkin myyjät ottivat sääntöjen tekemisen täysin omiin käsiinsä. Tästä ajasta kertova myyjä kuvaili työilmapiiriä ja tilannetta töissä ”villiksi läneksi”. Tämän konfliktiajanjakson jälkeen otettiin käyttöön koeaika, jotta työtehtäviin sopimattomien ihmistyyppien työsopimukset voitaisiin päättää helpommin. Haastavasta menneisyydestä kertova myyjä koki tämän muutoksen hyväksi asiaksi. Hän kertoi, että lisäksi selkeytettiin yhteisiä sääntöjä. Nykytilanne on myyjän mukaan hyvä, eikä konflikteja ole.

Suuri osa myyjistä ei ollut kokenut konfliktitilanteita töissä. Yhden myyjän mukaan työpukeutumisen on ollut hieman erimielisyyksiä työnantajan ja myyjien välillä. Hänen mielestään myyjien ulkoista itseilmaisua pitäisi rajoittaa vain, jos sille on jokin järkevä syy, kuten hygieniasyy. Myös toinen myyjä kertoi, että osa myyjistä kokee työpukeutumisohjeistuksen liian rajoittavaksi. Hän kertoi, että aluksi myyjille ei ollut mitään työpukeutumisohjeistusta ja nykyinen ohjeistus koetaan hieman epäkäytännölliseksi ja epäammattimaiseksi. Valkoinen väri ei ole käytännöllinen työasussa, sillä ne likaantuvat helposti. Likainen työvaate ei ole ammattimaisen näköinen.

Toimiston ja myymälähenkilökunnan välillä kerrottiin olleen ajoittain jännitettä, joka johtuu lyhyen varoitusaajan markkinointisuunnitelmamuutoksista. Näiden konfliktien ei ole kuitenkaan koettu häiritsevän suuresti työntekoa. Näistä konfliktitilanteista kertonut myyjä koki, että yrityksen työilmapiiri on muuten hyvin terve.

Yksi myyjä mainitsi, että vaikkei hän ole kokenut varsinaisia konflikteja töissä, hän on huomannut töissä olevan järjestelmällisiä ja vähemmän järjestelmällisiä henkilöitä. Yhteiset järjestystä koskevat säännöt voisivat vähentää ihmistyyppien välistä mahdollista kitkaa.

#### 9.4.3 Arvostettavuuden kokemus työpaikalla

Asiakkaiden ja työkavereiden koettiin arvostavan myyjien työpanosta. Yhden myyjän mukaan myyjät kiittävät toisiaan esimerkiksi joustavuudesta. Yksi haastateltavista kertoi, että asiakkaat antavat hänelle positiivista palautetta. Yksi myyjä mainitsi, että esimiehet tuntuvat arvostavan myyjien työpanosta, mutta toisen myyjän mukaan esihenkilöt eivät tunnu näyttävän erityistä arvostusta yksittäisten myyjien työpanoksille, vaan he arvostavat tasavertaisesti kaikkia myyjiä. Tämä myyjä koki ongelmalliseksi sen, etteivät asiakkaiden positiiviset palautteet välity esihenkilöille ja esihenkilöt eivät näin aina huomaa yksittäisten myyjien erillisiä työpanoksia.

#### 9.4.4 Säännöllinen palaute ja kehu

Haastatteluiden perustella työyhteisössä kehuaan työkavereita paljon, ja työkavereille annetaan usein positiivista palautetta. Yhden haastateltavan mukaan myyjät kehuvat toistensa myyntituloksia. Säännöllistä palautetta saadaan kuukausipalaverien yhteydessä. Yksi myyjistä kertoi saamansa säännöllisen palautteen ja kehuja lisävän hänen onnistumisen kokemuksiinsa sekä arvostuksen tunnettaan töissä.

Kaksi myyjää kuudesta kuitenkin toivoi saavansa enemmän palautetta ja kehuja. Yhden haastateltavan mukaan hän on saanut myyntityöstään palautetta vain liikkeen avajaispäivänä. Hän kuitenkin lisäsi, että hänen joustavuuttaan sairauspoissaolojen tuuraamisen suhteen on kehuja ja asiakkaat ovat kyllä kiittäneet häntä hyvästä palvelusta. Toinen haastateltava kertoi, ettei hän ole vielä saanut lainkaan palautetta esihenkilöltään. Hän toivoi saavansa esihenkilöltään kehuja ja positiivista palautetta, koska se lisäisi hänen työmotivaatiotaan. Yksi haastateltavasti pohti, että yksintyöskentely vaikeuttaa palautteen antamista ja vastaanottamista.

## 9.5 Itsensä toteuttamisen tarve

### 9.5.1 Kehittyminen ja kasvaminen töissä

Myyjät kokivat haastatteluiden perusteella kehityksen ja kasvamisen töissä mahdolliseksi. Yksi haastateltavista koki, että hän pääsee toteuttamaan paljon itse asioita töissä. Haastatteluissa mainittuja kasvamistapoja olivat myös mahdollisuus ammatilliseen kasvuun, mahdollisuus ammattitaidon hyödyntämiseen, ja mahdollisuus vaikuttaa asioihin töissä. Osa myyjistä mainitsi toivovansa etenemistä tyouralla talon sisällä. Esimerkiksi kokemuksen saaminen maahantuonnin puolelta talon sisällä oli toivottua. Useampi myyjä koki pystyvänsä kasvamaan yrityksen mukana.

Kasvua edistäväksi tekijäksi mainittiin töihin liittyvä koulutus, ja koulutusta toivottiinkin saatavan enemmän. Yksi myyjistä toivoi, että myymälän kaikkiin brändeihin pääsisi tutustumaan yksityiskohtaisemmin tuotekoulutuksissa. Myös raaka-ainetietouden lisäämisen mainittiin edistävän työssä kasvamista ja kehittymistä. Toinen myyjä kuitenkin mainitsi, että työajalla on helppoa tutustua ja syventyä myytävien tuotteiden ominaisuuksiin.

### 9.5.2 Onnistumisen kokemukset töissä

Kaksi myyjää kertoi saavansa onnistumisen kokemuksia asiakaspalvelutilanteissa positiivisten palautteiden muodossa. Esimerkiksi silloin, kun myyjä saa myytyä asiakkaalle jotain, vaikka asiakas ei olisi alun perin suunnitellut ostavansa mitään, antoi myyjille onnistumisen kokemuksia. Onnistunut lisämyynti antoi kokemuksen onnistuneesta myyntityöstä. Myös sen, kun pystyy auttamaan töissä asiakkaita, joilla on iho-ongelmia, kerrottiin antavan onnistumisen kokemuksia.

Onnistumisia koettiin myös positiivisten asiakaspalautteiden muodossa. Yksi myyjä kertoi saaneensa onnistumisen kokemuksia työssään asiakkaan saapuessa liikkeeseen antamaan palautetta hänelle myydyistä tuotteista, tai asiakkaan saadessa ”ihonhoitoon liittyviä ahaa elämyksiä” myyjän ansiosta. Toinen vastaajista kertoi pelkästään sen, että hän on pitänyt liikkeen pystyssä ilman ongelmatilanteita, antavan onnistumisen tunteen.

### 9.5.3 Luovuuden käytön mahdollisuus töissä

Myyjät kertoivat saavansa käyttää luovuuttaan töissä somistuksia tehdessä ja kampanjojen toteuttamisessa, esimerkiksi suunnittelemalla ja rakentamalla myyntikampanjoita esittelypöydille. Yhdessä haastattelussa mainittiin, että somistusideat otetaan avoimesti vastaan, ja että budjetti on ainoa luovuuden käyttöä rajoittava tekijä. Yksi myyjistä mainitsi saavansa käyttää luovuutta työssään enemmän, kunhan hän pääsee suunnittelemaan ja rakentamaan itse myyntipöytiä. Somisteiden suunnittelutyön ja toteuttamisen lisäksi yksi myyjä mainitsi, että pääsee myyntitilanteissa käyttämään sosiaalista luovuuttaan.

#### 9.5.4 Omana itsenä hyväksyminen työpaikalla

Kaikki myyjät kokivat, että ihmiset hyväksytään töissä omana itsenään. Liikkeessä kerrottiin kuitenkin olevan joitakin kirjoittamattomia asiakaspalveluun liittyviä käytössääntöjä. Nämä säännöt eivät kuitenkaan yhden haastatellun mukaan ole mitään tiukkoja sääntöjä itsensä ulkoisen ilmaisun suhteen, ja se oli hänen mielestään positiivinen asia. Yksi myyjistä koki, että työpukeutumissäännöillä pitäisi puuttua vielä hieman nykyistä vähemmän myyjien ulkoiseen itseilmaisuu.

#### 9.6 Tulosten yhteenveto

Neljä myyjää kuudesta perehdytettiin ainakin osittain liikkeen ulkopuolella toimistotiloissa, mutta kaksi myyjää oli perehdytetty liikkeessä sen aukioloaikana. Jokaisen myyjän perehdytys kesti useamman päivän. Liikkeessä sen aukioloaikana tapahtuva perehdytys koettiin osittain haastavaksi. Kaikki myyjät kokivat perehdytyksen olleen kattava, mutta he toivoivat työnantajan tarjoavan lisäkoulutusta tuotteiden raaka-aineista, myytävien brändien eroista sekä myyntitekniikoista.

Kaikkien myyjien mielestä työnantaja oli ohjeistanut heitä selkeästi vartijakutsupainikkeen käytössä, mutta osa myyjistä toivoi lisäksi erillistä turvallisuuskoulutusta. Myyjät kertoivat, että työtehtävät ovat pääosin selkeitä, mutta hyllyjärjestyksiin ja myyntikampanjoihin toivottiin selkeämpiä ohjeita. Yksi myyjä toivoi lisäkoulutusta myyntikampanjoiden suunnitteluohjelman käytöstä. Lisäksi kaikki myyjät toivoivat selkeitä yhteisiä sääntöjä ja ohjeita taukojen pitämisestä sekä työpukeutumisesta.

Myyjät kokivat töissä kiirettä tilanteissa, joissa heidän pitää palvella useampaa asiakasta samanaikaisesti. Lisäksi toimistolta saatavat, yllättävät, myyntikampanjoihin liittyvät työtehtävät aiheuttivat osalle myyjistä kiireen tuntua. Myyjät eivät kerkeä pitää ruoka-, kahvi- tai vessataukoja liikkeen ollessa auki. Osa myyjistä sulki liikkeen ovet mahdollistaakseen kunnollisten taukojen pitämisen, mutta suuri osa koki tämän olevan vaivalloista. Myyjät toivoivatkin enemmän yhteistä työaikaa muiden myyjien kanssa, jotta tauot voitaisiin pitää helpommin.

Myyjät kokivat työn keskeytymisen kuuluvan työnkuvaan ja työn keskeytykset olivatkin yleisiä. Suhtautuminen keskeytyksiin vaihteli: osa myyjistä koki ne stressaavina, mutta suuri osa kertoi osaavansa priorisoida työtehtävät niin, etteivät keskeytykset haitanneet heitä. Haastatelussa selvitettiin myös, kokevatko myyjät Whatsapp- sovelluksen työviestien keskeyttävän heidän vapaa-aikansa viettoa ja häiritsevän näin töistä palautumista. Whatsapp koettiin luontevaksi ja toimivaksi tavaksi viestiä työasioista. Myyjät eivät kokeneet sovelluksen työryhmän häiritsevän heidän vapaa-ajan viettoaan ja he olivat tietoisia siitä, ettei heillä ole velvollisuutta vastata viesteihin vapaa-ajalla.

Myyjien keskuudessa oli epäselvää, tarjoaako yritys heille työterveyshuoltoa, ja mitä palveluja työterveyshuolto kattaa. Viisi kuudesta myyjistä toivoi työterveyshuollon kattavan sairanhoidon. Muita toivottuja palveluja olivat fysioterapia, psykiatriset palvelut sekä työterveyshuollon tuki työtapaturmien tai muiden työn aiheuttamien terveyshuolien yhteydessä.

Osa myyjistä koki myyntikampanjoiden huonon ennustettavuuden olevan kuormittava tekijä. Osan mielestä myyntikampanjat onnistuisivat paremmin, jos myyjillä olisi aina aikaa perehtyä kampanjoihin. Lisäksi vähentämällä yllättäviä myyntikampanjoita voitaisiin vähentää myyjien stressiä.

Lähes kaikki myyjät olivat tietoisia siitä, että työsopimukset ovat määräaikaista sen vuoksi, että liiketilöiden vuokrasopimukset ovat määräaikaista. Työsopimusten määräaikaisuus ei aiheuttanut merkittävää stressiä yhdellekään myyjälle. Suuri osa myyjistä luotti siihen, että työsopimuksia jatketaan, kun vanha lakkaa olemasta voimassa, ja työ jatkuu jossakin muodossa, mutta mahdollisesti uudessa sijainnissa.

Myyjät toivoivat työnantajan panostavan työergonomiaan enemmän. Viisi myyjää kuudesta toivoi työnantajan hankkivan kassan taakse seisomatyön ergonomiaa parantavan pehmeän maton. Neljä myyjää kuudesta toivoi työnantajan kustantavan myyjille ergonomiset työkenkät. Puolet myyjistä koki, että liiketilan järjestykseen ja tavaroiden säilytykseen pitäisi keksiä ergonomisempia ratkaisuja. Neljä myyjää kuudesta toivoi liiketilaan ergonomista työtuolia, kuten satulatuolia, seisomatyön tauottamista varten. Yksi myyjä toivoi, että työpöydän korkeus olisi säädettävissä.

Myyjät eivät pääosin pitäneet yksintyöskentelyn olevan ongelmallista, mutta he kokivat sen hankaloittavan taukojen pitämistä. Myyjät toivoivat, että heillä olisi enemmän yhteistä työaikaa muiden myyjien kanssa, jotta he pystyisivät tekemään myyntityötään paremmin, ja jotta he oppisivat tuntemaan kollegansa paremmin. Kaikki myyjät kokivat, että työilmapiiri on hyvä, tasa-arvoinen ja rento. Myyjät kokivat, että kaikkia myyjä koskevat yhteiset säännöt, mutta myyjät soveltavat niitä hieman eri tavalla. Myyjät eivät kokeneet, että työyhteisössä olisi konfliktitilanteita. Työilmapiirin parantamiseksi ja sen laadun ylläpitämiseksi myyjät toivoivat säännöllisiä yhteisiä koulutuksia ja virkistyspäiviä, sekä enemmän yhteistä työaikaa.

Myyjät kokivat olevansa arvostettuja töissä, ja saavansa olla töissä omia itsejään. Suuri osa koki voivansa vaikuttaa työhönsä, mutta osa toivoi saavansa lisää vaikuttamismahdollisuuksia. Myyjät kokivat luovuuden käytön, töissä etenemisen sekä kehittymisen olevan mahdollista. Myyjät kertoivat saavansa onnistumisen kokemuksia asiakaspalvelu- ja myyntitilanteiden onnistuessa. Suuri osa myyjistä toivoi kuitenkin saavansa työnantajalta useammin palautetta ja kehuja.

## 10 Ideapaja

Myyjien haastatteluiden perusteella lisäkoulutusta, selkeitä sääntöjä ja ohjeita sekä ohjeiden selkeyttämistä vaativia myyjän työn osa-alueita oli useampi. Näiden osa-alueiden kehittämisen mahdollistavat tekijät ja mahdolliset kehityskäytännöt esiteltiin liikkeiden myymäläpäällikölle palaverissa kesäkuussa 2022 järjestetyssä työhyvinvoinnin edistämistä käsittelevässä ideapajassa.

Ennen työhyvinvointikyselyn toteuttamista myymäläpäällikölle oli mainittu, että työnantajan on tarjottava vähintään lakisääteinen työterveyshuolto, ja hänelle annettiin lisätietoa lakisääteisen työterveyshuollon sisällöstä. Ideapajan aikana kävi ilmi, että lakisääteisen työterveyshuollon puuttuminen oli korjattu edeltävän kuukauden aikana. Ideapajassa käytiin läpi myyjien toiveet työterveyshuollon sisällöstä ja verrattiin toiveita tällä hetkellä voimassa olevaan lakisääteiseen työterveyshuoltoon.

Ideapajassa kävi myös ilmi, että myyjien haastatteluiden jälkeen töiden tauotus oli noussut yrityksen sisällä keskustelunaiheeksi, ja myymäläpäällikö oli tämän vuoksi jakanut selkeät ohjeet taukojen pitämisestä.

Myymäläpäälliköltä kysyttiin, mitkä ehdotukset olisivat toteutettavissa, ja oliko joitakin kehitysideoita mahdollista toteuttaa myös nopealla aikataululla. Ideapajassa käytiin läpi, mitkä asiat olivat kiireellisiä, lakisääteisiä kehityskohteita, ja mitkä olivat vähemmän kiireisiä, vapaaehtoisia kehityskohteita. Kiireelliset kehityskohteet liittyivät työturvallisuuteen ja järjestykseen. Alla olevaan taulukkoon on kerätty ohjeiden selkeytystä ja koulutusta vaativat kehityskohteet, jotka esiteltiin myymäläpäällikölle.

Ohjeistusta ja kehitystä vaativat:	Mikä mahdollistaa?	Miten toteutetaan?
Kiireellinen, Puute korjattu, myyjä ohjeistettu: Työn tauotus	Enemmän yhteistä työaikaa, myyjät muistavat pitää taukoja	Työvuorosuunnittelu, Kirjalliset ohjeet
Myyntitavat	Yhteiset säännöt	Myyntikoulutus
Esillepanot	Yhteiset säännöt	Koulutus
Kiireellinen: Järjestys ja ergonomia	Yhteiset säännöt	Hyllyt tuotteiden säilytystä varten, kirjallinen ohje
Kiireellinen: Työturvallisuus	Kattava ohjeistus	Koulutus, kirjallinen ohje
Kiireellinen, puute korjattu ja myyjä tiedotettu: Työterveyshuolto	Palvelun tarjoaja ja työnantaja	Työterveyshuoltosopimus, myyjien tiedottaminen työterveyshuollon sisällöstä
Henkilöstön vastuualueiden jakaminen ja niistä tiedottaminen	Vastuiden jakaminen myyjien vahvuuksien mukaan	Työntekijöiden vahvuuksien ja toiveiden selvittäminen kehityskeskusteluissa, vastuualueiden selkeä tiedottaminen
Säännöllinen palaute	Työnantajan ja työntekijän aktiivisuus	Vuosittaiset kehityskeskustelut, viikoittainen palaute

Taulukko 3 Ohjeistusta ja kehitystä vaativat osa-alueet

Työhyvinvoinnin kehittämistä käsittelevässä ideapajassa esiteltiin myös myyjien haastatte- luissa vahvimpina esiin nousseet työhyvinvointiin liittyvät toiveet ja käytännön kehitysideat. Työterveyshuollon tilanne oli jo parantunut ennen ideointipajaa. Myyjät toivoivat työterveys- huollon sisältävän sairaudenhoidon sekä psykologisia palveluita. Myymäläpäällikkö koki, että toivotut palvelut olisi hyvä sisällyttää työterveyshuoltoon, mutta ei ollut varma, olisiko tämä mahdollista, ja milloin tämä olisi mahdollista.

Koulutukset	Työn tautotus	Ergonomia	Työterveyshuolto	Markkinointi
Tuotekoulutukset	Työvuorosunnittelu: lisää yhteistä työaika	Seisomatyö: Pehmeä matto	<del>Sairaushoito</del>	Selkeä suunnitelma kuukausi etukäteen liikkeisiin
Myyntikoulutukset	Selkeät ohjeet: Minkä pituiset tautot kuuluvat, milloin tautot pidetään	Seisomatyön tautotus: Ergonominen tuoli	Työtaturmien hoito	Koulutus ohjelman käyttöön
Esillepanot	Lämpimän ruoan nauttiminen: mikroaaltouuni takahuoneisiin, pöytä/taso	Nostamistarpeen vähentäminen: varastoon hyllyt	Työperäisten sairauksien hoito	Yhteistä työaika alennuspäivinä
<b>Kiireellinen:</b> Ensiapukoulutus	Takatilajärjestys: hyllyt, naulakot, lukollinen kaappi	Työnantajan maksamat työkengät	<del>Psykologiset palvelut</del>	Yhteistä työaika kampanjain vaihtopäivinä
<b>Kiireellinen:</b> Turvallisuuskoulutus	Ergonominen lepotuoli	Järjestys: varastotila, liike, takatila	Ergonomian tukeminen	Kampanjoiden suunnittelun siirtäminen toimistolle

Taulukko 4 Myyjien toiveita ja kehitysideoita

## 11 Kehittämistyön tuotos

Työhyvinvointia kartoitettiin työhyvinvointikyselyllä, joka toteutettiin haastatteluna. Kyselyn kysymykset jaettiin työhyvinvoinnin viisiportaisen mallin mukaisesti viiteen ryhmään: psykofysiologiset tarpeet, turvallisuuden tarve, liittymisen tarve, arvostuksen tarve ja itsensä toteuttamisen tarve. Kyselyn perusteella näistä viidestä ryhmästä jokaisessa oli kehitettävää. Ryhmien kehityskohteet ja toimintasuunnitelmat on koottu seuraavilla sivuilla oleviin taulukoihin.

Kehittämiskohde	Kehitettävää	Toimenpiteet	Vastuu	Aikataulu	Seuranta
Taukojen toteutuminen	Lakisääteisten tauokonen toteutumisessa puutteita	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ohjeistus</li> <li>Muutokset työvuorosuunnittelussa</li> </ol> Hankinnat: <ol style="list-style-type: none"> <li>Mikro</li> <li>Ruokailutaso</li> </ol>	Myymälpäällikkö, Hankinnoista vastaava henkilö	Heti	Kuukausittain
Ergonomia: seisomatyö	Seisomatyöntu- keminen puutteellista	Hankinnat: <ol style="list-style-type: none"> <li>pehmeä seisoma-alusta kassan taakse</li> <li>työkengät</li> <li>Ergonomiset penkit</li> </ol> Koulutus: <ol style="list-style-type: none"> <li>Seisomatyön tauotus</li> </ol>	Myymälpäällikkö, hankinnoista vastaava henkilö	Mahdollisimman pian	Puolen vuoden välein
Ergonomia: Kuormien nostamisen	Nostamistarpeen vähentämisessä puutteita	Hankinnat: <ol style="list-style-type: none"> <li>Seinään kiinnitettävät varastohyllyt vähentämään kuorman nostamistarvetta</li> </ol> Koulutus: <ol style="list-style-type: none"> <li>Nostamistekniikka</li> </ol>	Myymälpäällikkö, hankinnoista vastaava henkilö	Heti	Vuosittain
Työterveys- huolto	Palveluiden laajentaminen: psykologiset palvelut, sairaudenhoito	Hankinnat: <ol style="list-style-type: none"> <li>Työterveyshuoltosopimuksen päivittäminen: sairaudenhoidon ja psykologisten palveluiden sisällyttäminen</li> </ol>	Hankinnoista vastaava henkilö	Mahdollisimman pian	Vuosittain
Markkinointi	Materiaalit ja ohjeet valmistellaan toimistolla	Osoitetaan vastuuhenkilö	Myymälpäällikkö	Mahdollisimman pian	Vuosittain

Taulukko 5 Psyko-fysiologiset tarpeet

Kehittämiskohde	Kehitettävää	Toimenpiteet	Vastuu	Aikataulu	Seuranta
Työturvallisuuskoulutus	Puuttuu	Hankinnat: 1. Koulutuksen tilaaminen turvallisuusalan yritykseltä  Henkilökunnan turvallisuuskoulutus perehdytyksen yhteydessä	Myymläpäällikkö, hankinnoista vastaava henkilö	Mahdollisimman pian	Vuosittain työturvallisuussuunnitelman tarkastuksen yhteydessä
Työturvallisuussuunnitelma	Puuttuu	Työturvallisuussuunnitelma laadittava esimerkiksi yhteistyössä alan ammattilaisen kanssa	Myymläpäällikkö, hankinnoista vastaava henkilö	Heti	Suunnitelma tarkastetaan vuosittain
Järjestys	Johtojen aiheuttama kompastumisvaara, tavaroita vaikea löytää	Johdoille ja tavaroille osoitetaan omat paikkansa ja järjestyksestä pidetään huolta	Myymläpäällikkö, myymälän myyjät	Mahdollisimman pian	Vuosittain työturvallisuussuunnitelman tarkastuksen yhteydessä
Ensiapukoulutus	Puuttuu	Jokaisesta liikkeestä vähintään yksi henkilö osallistuu ensiapukoulutukseen	Hankinnoista vastaava henkilö	Mahdollisimman pian	Henkilökunnan ensiapuvalmius tarkistetaan vuosittain työturvallisuussuunnitelman tarkastuksen yhteydessä

Taulukko 6 Turvallisuuden tarve

Kehittämis- kohde	Kehitettävää	Toimenpiteet	Vastuu	Aikataulu	Seuranta
Yhteinen työ- aika	Tällä hetkellä yhteistä työaikaa ei ole, ja tämä voi heikentää yhteishenkeä	Lisätään jokaiselle työpäivälle vähintään 30 min yhteistä työaikaa	Myymläpääl- liikkö	Mahdollisim- man pian	Kuukausittain työvuorojen suunnittelun yhteydessä
Virkistyspäivät	Säännölliset virkistyspäivät	Virkistyspäivä kaksi kertaa vuodessa	Myymläpääl- liikkö, hankin- noista vastaava henkilö	Seuraava virkistyspäivä ennen joulusesonkia	Vuoden alussa suunnitellaan virkistyspäivien ajankohdat
Koulutukset	Kaikille yhteiset koulutukset	Henkilökunta kokoontuu tuote/myyntikoulutuksiin säännöllisesti, esimerkiksi neljä kertaa vuodessa	Myymläpääl- liikkö, hankin- noista vastaava henkilö	Seuraava tuote/myyntikoulutus ennen joulusesonkia	Vuoden alussa suunnitellaan alustavat ajankohdat koulutuspäiville
Yhteishenkeä kohottava osuus kuukausipalaverihin	Kuukausipalaverissa varataan aikaa kuulumisten vaihtamiselle tai yhteishenkeä kohottaville aktiviteeteille	Kuukausipalaveriin varataan 15 min enemmän aikaa	Myymläpääl- liikkö, apulais- myymäläpääl- liikkö	Seuraava kuukausipalaveri	Kuukausipalaverin suunnittelun yhteydessä
Yhteishenkeä kohottavat myyntipalkkiot	Liikkeiden henkilökunta kerääntyy yhteen juhlimaan yhteisiä saavutuksia	Liikkeen saavuttaessa myyntitavoitteet, työyhteisö palkitaan yhteisellä toiminnalla, kuten lounaalla	Myymläpääl- liikkö, hankin- noista vastaava henkilö	Myyntikampanjasta tiedottaessa kerrotaan myös uusimmista myyntikilpailuista	Kampanjoiden vaihtuessa

Taulukko 7 Liittymisen tarve

Kehittämiskohde	Kehitettävää	Toimenpiteet	Vastuu	Aikataulu	Seuranta
Kehityskeskustelu	Puuttuu	Vuosittainen kehityskeskustelu	Myymläpäällikkö	Mahdollisimman pian	Vuosittain
Säännöllinen palaute	Puuttuu	Myyjille annetaan palautetta viikoittain kasvotusten tai chatin kautta	Myymläpäällikkö	Mahdollisimman pian	Kehityskeskustelun yhteydessä
Myyjien epävarmuus ja tiedonpuute myyntikampanjoiden vaihtuessa	Myyjien epävarmuus tuotteiden hinnoista aiheuttaa ikäviä tilanteita kassalla	Tuotteiden hintojen ohjelmointi koneelle, hintojen tekeminen toimistolla: osoitetaan vastuuhenkilö	Myymläpäällikkö, kampanjan toteutuksesta vastaava henkilö	Ennen jouluseasonkia: vähentää epäonnistumisen kokemuksia kiireellisenä sesonkina	Kampanjoiden vaihtuessa
Asiakastyytyväisyyskysely	Asiakaskokemusten välittyminen toimistolle asti haasteellista. Kyselyn avulla positiiviset asiakaskokemukset välittyisivät paremmin myös toimiston henkilökunnalle. Tämä helpotaisi palautteen antoa myyjille.	Asiakastyytyväisyyskysely yrityksen verkkosivuilla, kanta-asiakaspostin välityksellä tai sosiaalisen median kautta. Kannustus arvonnalla. Yhteistyö AMK-opiskelijan kanssa?	Markkinoinnista vastaava henkilö, hankinnoista vastaava henkilö	Mahdollisimman pian	Vuosittain
Myyjien välinen palautteenanto	Puutteellista vähäisen yhteisen työajan vuoksi	Myyjiä kannustetaan antamaan toisilleen palautetta	Myymläpäällikkö, myyjät	Seuraava kuukausipalaveri	Kuukausittain kuukausipalaverissa

Taulukko 8 Arvostuksen tarve

Kehittämiskohde	Kehitettävää	Toimenpiteet	Vastuu	Aikataulu	Seuranta
Henkilöstön vastualueiden jakaminen ja työtehtävien delegoiminen	Myyjien vahvuudet ja työtoiveet eivät johdon tiedossa	Kehityskeskustelut	Myymläpäällikkö	Mahdollisimman pian	Vuosittain
Hyllytysohjeet	Selkeät ohjeet puuttuvat. Myyjät korjaavat toistensa toteuttamia esillepanoja, joka vie ylimääräistä aikaa	Selkeät ohjeet hyllytykseen. Ohjeet kirjallisina, ja lisäksi ohjeistus koulutuksen yhteydessä.	Markkinoinnista vastaava henkilö	Ennen jouluseasonkia: vähentää kiirettä sesonkina	Vuosittain
Myyntipöytien rakennusohjeet	Selkeät ohjeet puuttuvat. Myyntipöydät voitaisiin suunnitella mahdollisimman tarkasti toimistolla.	Selkeät ohjeet hyllytykseen. Ohjeet kirjallisina, ja lisäksi ohjeistus koulutuksen yhteydessä.	Markkinoinnista vastaava henkilö	Ennen jouluseasonkia: vähentää kiirettä	Vuosittain

Taulukko 9 Itsensä toteuttamisen tarve

## 12 Kehittämistyön jatkokäyttö ja sovellettavuus

Työhyvinvointikyselyn kysymyslomaketta voi käyttää yrityksen työhyvinvointitilanteen kartoittamiseen esimerkiksi vuosittain toteutettavissa työhyvinvointitutkimuksissa. Työhyvinvointikyselyn avulla voidaan seurata yrityksen henkilökunnan työhyvinvoinnin kehitystä, ja työnantaja voi tehdä vaadittavat toimenpiteet, jos työhyvinvoinnissa esiintyy puutteita. Työhyvinvointikyselyn siirrettävyys on hyvä, ja samaa kysymyslomaketta voisi hyödyntää jonkin muun kosmetiikkaliikkeen, muun erikoisliikkeen, tai myymälän myyjien työhyvinvoinnin kartoittamiseen.

## 13 Johtopäätökset ja pohdinta

Tämä opinnäytetyö ja sen kehittämistyö toteutettiin työelämälähtöisesti niin, että siitä olisi mahdollisimman paljon hyötyä toimeksiantajayrityksen johdolle, sekä sen työntekijöille. Työn tarkoituksena oli parantaa kosmetiikkamyymäjien työhyvinvointia, ja tämä tarkoitus saavutettiin jo opinnäytetyöprosessin aikana, ennen lopullisen työhyvinvointisuunnitelman luovuttamista toimeksiantajalle. Työn tavoitteena oli toteuttaa toimeksiantajalle työhyvinvointisuunnitelma, ja tämä tavoite saavutettiin.

Toimeksiantajan nopea reagointi kehittämisehdotuksiin johtui sen ja yhteyshenkilön avoimesta ja positiivisesta asenteesta tähän kehittämistyöhön, sekä aidosta halusta parantaa henkilökunnan työhyvinvointia. Kehittämistyöprosessin aikana tehtyjä, konkreettisia työhyvinvointia parantavia toimia olivat muun muassa työterveyshuoltosopimuksen laatiminen, myyjien työn tauotuksen turvaaminen, sekä myyjien yhteisten koulutusten järjestäminen. Lisäksi myöhemmin tehtävät kehittämistoimet kirjattiin ylös.

Kaupanalalan työntekijöiden yleisimpiä työperäisiä terveysongelmia ovat henkisen kuormittumisen aiheuttamat ongelmat, sekä työperäiset tuki- ja liikuntaelinsairaudet (Eurofound.2017, 110). Nämä työperäiset ongelmat ja ongelmien ennaltaehkäisy huomioitiin työhyvinvointikyselylomakkeen kysymyksien sisällössä. Toimeksiantajayrityksen henkilökunta toikin haastatteluiden aikana esille huolen työolojen puutteiden vaikutuksista heidän henkiseen jaksamiensa, sekä selkä- ja jalkaterveyteensä. Työpäivän aikana pidettävillä tauoilla on vaikutus palautumiseen, työssä jaksamiseen ja työhyvinvointiin (Sianoja ym. 2018). Työn tauotus ja taukojen puute tuli esille haastatteluissa, vaikka kyselylomake ei sisältänyt kysymystä tauoista. Myyjät kokivat taukojen puutteellisuuden vaikuttavan heidän työhyvinvointiinsa.

Kehittämisen prosessi eteni sujuvasti yhteyshenkilön ja tutkimusryhmän motivoituneisuuden ja positiivisen asenteen ansiosta. Tutkimusryhmä jakoi avoimesti kokemuksiaan. Tämä saattoi johtua siitä, että kehittämisprojektin toteuttaja oli yrityksen ulkopuolinen henkilö ja kyselytulokset julkaistiin anonymoineina. Se, että haastattelut toteutti yrityksen ulkopuolinen henkilö, ja tutkimusryhmän tietoisuus siitä, että vastaukset pidetään anonymoineina, lisäävät haastattelutulosten luotettavuutta.

Jo työhyvinvoinnin kehittämisen prosessin ensimmäisestä vaiheesta oli hyötyä työelämälle, sillä yrityksen johto sai uutta työhyvinvointiin liittyvää tietoa, jonka avulla se pystyi korjaamaan kiireellisimpiä työhyvinvointiin liittyviä puutteita. Myös myyjät saivat uutta työhyvinvointiin liittyvää tietoa kehittämisen prosessin aikana jo haastatteluvaiheessa. Haastattelut myös luultavasti saivat myyjät pohtimaan enemmän työhyvinvointiinsa liittyviä asioita, sillä esimerkiksi tauot olivat nousseet puheenaiheeksi yrityksessä jo ennen haastattelutulosten jakamista yhteyshenkilölle.

Työhyvinvointisuunnitelmaan sitoutumalla, ja tarvittavat kehittämistoimet toteuttamalla toimeksiantajayritys voi merkittävästi vähentää myyjien fyysisen ja henkisen kuormittumisen aiheuttamien työterveysongelmien riskiä tulevaisuudessa. Tällä kehittämistyöllä on siis selkeä merkitys työelämälle.

## Lähteet

### Painetut

Hyppänen, R. 2010. Työhyvinvointi johtaa tuloksiin: Parhaat käytännöt kymmenen vuoden ajalta. Talentum. Helsinki.

Työministeriö. 2007. Työpoliittinen tutkimus: Työvoima 2025 -Täystyöllisyys, korkea tuottavuus ja hyvät työpaikat hyvinvoinnin perustana työikäisen väestön vähentyessä. Oy Edita AB. Helsinki.

Työturvallisuuskeskus. 2019. Työturvallisuus ja työsuojelu. Pekan Offset Oy. 1. painos. Helsinki.

### Sähköiset

Bliese, P, D. Edwards, J, R. Sonnentag, S. 2017. Stress and Well-Being at Work: A Century of Empirical Trends Reflecting Theoretical and Societal Influences. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 102, No. 3, 389 - 402. American Psychological Association, 392. Viitattu 3.9.2022.

<https://web-p-ebshost-com.nelli.laurea.fi/ehost/detail/detail?vid=7&sid=73f7db73-d231-475a-b5f6-3235962a8199%40redis&bdata=JnN-pdGU9ZWwhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#AN=28125263&db=cmedm>

Eurofound. 2017. Sixth European Working Conditions Survey - Overview report (2017 update). Luxembourg. Publications Office of the European Union, 37, 40,49, 105, 110, 125. Saatavilla:

<https://www.eurofound.europa.eu/surveys/european-working-conditions-surveys/sixth-european-working-conditions-survey-2015>

Fonecta Finder. Viitattu 7.5.2022.

<https://www.finder.fi/Tukkuliike/Beautyko+Import+Oy/Espoo/yhteystiedot/3315813>

<https://www.finder.fi/Verkkokauppa/Bearel+Oy/Espoo/yhteystiedot/3121969>

Juuti, P., Puusa, A. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus. 2020. Johdanto: Mitä laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan, 6. Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Viitattu 7.5.2022. klo 9:25

<https://www.elliblibrary.com/book/9789523456167>

Keller, A, C. Meier, L, L. Elfering, A. Semmer, N, K. 2017. Please wait until I am done! Longitudinal effects of work interruptions on employee well-being. *Work & Stress* 2020 vl 34 NO 2. Routledge Taylor & Francis Group, 148, 151, 161. Viitattu 2.4.2022.

<https://web-p-ebshost-com.nelli.laurea.fi/ehost/detail/detail?vid=9&sid=c3fdb91-9125-4075-946b-7d058fe412b7%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=s3h&AN=142533134>

Knight, C. Patterson, M. Dawson, J. 2016. Building work engagement: A systematic review and meta-analysis investigating the effectiveness of work engagement interventions. *Journal of Organizational Behavior* Vol 38, 792-795. Viitattu 3.9.2022.

<https://web-p-ebshost-com.nelli.laurea.fi/ehost/detail/detail?vid=3&sid=73f7db73-d231-475a-b5f6-3235962a8199%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#AN=123911990&db=bsh>

Manka, M-L. Hakala, L., Nuutinen, S., Harju, R. 2010. Työn iloa ja imua: työhyvinvoinnin ratkaisuja pientyöpaikoille. Tammerprint Oy. Tampere. Viitattu 1.5.2022.

[http://lato.poutapilvi.fi/p4\\_kuntoutussaatio/files/391/tyhyopas\\_lopullinen.pdf](http://lato.poutapilvi.fi/p4_kuntoutussaatio/files/391/tyhyopas_lopullinen.pdf)

Nabawanuka, H. & Ekmekcioglu, E.B. 2022. Millennials in the workplace: perceived supervisor support, work-life balance and employee well-being. Ankara Turkey. Ankara Yildirim Beyazit University. Business School-Management, Industrial & Commercial Training. Vol. 54 Issue 1, 123. Viitattu 29.6.2022.

Niessen, C. & Sons, M. 2021. Cross-Lagged Effects of Voluntary Job Changes and Well-Being: A Continuous Time Approach / RESEARCH REPORT. *Journal of Applied Psychology*. American Psychological Association, 3-4. Viitattu: 29.6.2022.

<https://doi.org/10.1037/apl0000940>Työterveyshuoltolaki. 21.12.2001/1383. Finlex. Viitattu 2.5.2022.:

Sianoja, M. Syrek, C, J. de Bloom, J, Korpela, K, Kinnunen, U. 2017. Enhancing Daily Well-Being at Work Through Lunchtime Park Walks and Relaxation Exercises: Recovery Experiences as Mediators. *Journal of Occupational Health Psychology*. Vol. 23, No. 3. American Psychological Association, 428. Viitattu 3.9.2022.

<https://web-p-ebshost-com.nelli.laurea.fi/ehost/detail/detail?vid=5&sid=73f7db73-d231-475a-b5f6-3235962a8199%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#AN=2017-14084-001&db=pdh>

Työterveyshuoltolaki 1383/21.12.2001. Viitattu 7.5.2022.

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

Työturvallisuuskeskus. Rauramo, P. Työhyvyyden portaat: Työkirja. 2009. Edita Prima Oy. Viitattu 7.5.2022. klo: 10:00.

[http://ttk.fi/files/704/Työhyvyyden\\_portaat\\_työkirja.pdf](http://ttk.fi/files/704/Työhyvyyden_portaat_työkirja.pdf)

Zijlstra, F, R, H. Roe, R, A. Leonora, A, B. Krediet, I. 1999. Temporal factors in mental work: Effects of interrupted activities. Journal of Occupational and Organizational Psychology. Vol. 72 Issue 2. Great Britain. The British Psychological Society, 163, 183. Viitattu 2.4.2022.

[https://www.researchgate.net/publication/2882488\\_Temporal\\_Factors\\_in\\_Mental\\_Work\\_Effects\\_of\\_Interrupted\\_Activities](https://www.researchgate.net/publication/2882488_Temporal_Factors_in_Mental_Work_Effects_of_Interrupted_Activities)

Julkaisemattomat

Veera Nurmela. Bearel Oy. Palaveri: 12.4.2022, Sähköpostit: 16.2.-30.3.2022.

## Taulukot

Taulukko 1 Työn ominaisuuksien pisteytys kaupanalalla (Eurofound 2017) .....	19
Taulukko 2 12.4.2022 Teemahaastattelun teemat.....	22
Taulukko 3 Ohjeistusta ja kehitystä vaativat osa-alueet .....	41
Taulukko 4 Myyjien toiveita ja kehitysideoita.....	42
Taulukko 5 Psyko-fysiologiset tarpeet .....	43
Taulukko 6 Turvallisuuden tarve .....	44
Taulukko 7 Liittymisen tarve.....	45
Taulukko 8 Arvostuksen tarve.....	46
Taulukko 9 Itsensä toteuttamisen tarve .....	47

## Liitteet

Liite 1: Työhyvinvointikyselyn kysymykset .....	54
Liite 2: Työhyvinvointisuunnitelma .....	55

## Liite 1: Työhyvinvointikyselyn kysymykset

### Psykofysiologiset perustarpeet

1. Miten työhön perehdyttäminen on mielestäsi toteutettu?
2. Jos myyjille järjestettäisiin koulutusta, mistä aiheesta se pitäisi mielestäsi olla?
3. Koetko töissä kiirettä?
4. Mitä tunteita työn keskeytyminen herättää?
5. Mitä tunteita työpaikan Whatsapp-ryhmä herättää?
6. Minkälaista tukea toivoisit työterveyshuollolta?

### Turvallisuuden tarve

1. Oletko saanut selkeät ohjeet näpistelijöiden ja muiden häiriökäyttäytyjien varalle?
2. Työtehtävien ennustettavuus: Miltä lyhyellä varoitusajalla tehtävät kampanjavaihdokset tuntuvat?
3. Ovatko työtehtävät tarpeeksi selkeitä ja taitojesi mukaisia?
4. Työn jatkuvuus: Miten koet määräaikaisen työsopimuksen?
5. Ergonomia: Koetko, että työnantajan olisi osallistuttava enemmän työvaatteisiin? Miten?

### Liittymisen tarve

1. Miltä yksintyöskentely tuntuu?
2. Miten kuvailisit työilmapiiriä Bearelilla?
3. Kohdellaanko myyjiä tasavertaisesti?
4. Onko työyhteisössä selkeät yhteiset säännöt?
5. Onko sinulla jotain ehdotuksia, miten työilmapiiriä voitaisiin parantaa?

### Arvostuksen tarve

1. Koetko voivasi vaikuttaa työtehtäviisi, työvuoroihisi tai työskentelytapoihisi?
2. Oletko törmännyt konfliktitilanteisiin työyhteisössä?
3. Koetko olevasi arvostettu töissä?
4. Saatko töissä säännöllisesti palautetta ja kehuja?

### Itsensä toteuttamisen tarve

1. Koetko, että pystyt kehittymään ja kasvamaan töissäsi?
2. Saatko töissä onnistumisen kokemuksia?
3. Saatko käyttää luovuutta töissä?
4. Koetko, että sinut hyväksytään töissä sellaisena kuin olet?

Liite 2: Työhyvinvointisuunnitelma

Työhyvinvointisuunnitelma

Jenna Kämäräinen

21.7.2022

### Kehityskohteiden selvitys työhyvinvointihaastatteluiden avulla

Työhyvinvointia kartoitettiin työhyvinvointikyselyllä, joka toteutettiin haastatteluna. Kyselyn kysymykset jaettiin työhyvinvoinnin viisiportaisen mallin mukaisesti viiteen ryhmään: psykofysiologiset tarpeet, turvallisuuden tarve, liittymisen tarve, arvostuksen tarve ja itsensä toteuttamisen tarve. Kyselyn perusteella näistä viidestä ryhmästä jokaisessa oli kehitettävää.

### Haastatteluiden yhteenveto

Neljä myyjää kuudesta perehdytettiin ainakin osittain liikkeen ulkopuolella toimistotiloissa, mutta kaksi myyjää oli perehdytetty liikkeessä sen aukioloaikana. Jokaisen myyjän perehdytys kesti useamman päivän. Liikkeessä sen aukioloaikana tapahtuva perehdytys koettiin osittain haastavaksi. Kaikki myyjät kokivat perehdytyksen olleen kattava, mutta he toivoivat työnantajan tarjoavan lisäkoulutusta tuotteiden raaka-aineista, myytävien brändien eroista sekä myyntitekniikoista.

Kaikkien myyjien mielestä työnantaja oli ohjeistanut heitä selkeästi vartijakutsupainikkeen käytössä, mutta osa myyjistä toivoi lisäksi erillistä turvallisuuskoulutusta. Myyjät kertoivat, että työtehtävät ovat pääosin selkeitä, mutta hyllyjärjestyksiin ja myyntikampanjoihin toivottiin selkeämpiä ohjeita. Yksi myyjä toivoi lisäkoulutusta myyntikampanjoiden suunnitteluohjelman käytöstä. Lisäksi kaikki myyjät toivoivat selkeitä yhteisiä sääntöjä ja ohjeita taukojen pitämisestä sekä työpukeutumisesta.

Myyjät kokivat töissä kiirettä tilanteissa, joissa heidän pitää palvella useampaa asiakasta samanaikaisesti. Lisäksi toimistolta saatavat, yllättävät, myyntikampanjoihin liittyvät työtehtävät aiheuttivat osalle myyjistä kiireen tuntua. Myyjät eivät kerkeä pitää ruoka-, kahvi- tai vessataukoja liikkeen ollessa auki. Osa myyjistä sulki liikkeen ovet mahdollistaakseen kunnollisten taukojen pitämisen, mutta suuri osa koki tämän olevan vaivalloista. Myyjät toivoivatkin enemmän yhteistä työaikaa muiden myyjien kanssa, jotta tauot voitaisiin pitää helpommin.

Myyjät kokivat työn keskeytymisen kuuluvan työnkuvaan ja työn keskeytykset olivatkin yleisiä. Suhtautuminen keskeytyksiin vaihteli: osa myyjistä koki ne stressaavina, mutta suuri osa kertoi osaavansa priorisoida työtehtävät niin, etteivät keskeytykset haitanneet heitä. Haastatelussa selvitettiin myös, kokevatko myyjät Whatsapp- sovelluksen työviestien keskeyttävän heidän vapaa-aikansa viettoa ja häiritsevän näin töistä palautumista. Whatsapp koettiin luontevaksi ja toimivaksi tavaksi viestiä työasioista. Myyjät eivät kokeneet sovelluksen työryhmän häiritsevän heidän vapaa-ajan viettoaan ja he olivat tietoisia siitä, ettei heillä ole velvollisuutta vastata viesteihin vapaa-ajalla.

Myyjien keskuudessa oli epäselvää, tarjoaako yritys heille työterveyshuoltoa, ja mitä palveluja työterveyshuolto kattaa. Viisi kuudesta myyjistä toivoi työterveyshuollon kattavan sairaanhoidon. Muita toivottuja palveluja olivat fysioterapia, psykiatriset palvelut sekä työterveyshuollon tuki työtapaturmien tai muiden työn aiheuttamien terveyshuolien yhteydessä.

Osa myyjistä koki myyntikampanjoiden huonon ennustettavuuden olevan kuormittava tekijä. Osan mielestä myyntikampanjat onnistuisivat paremmin, jos myyjillä olisi aina aikaa perehtyä kampanjoihin. Lisäksi vähentämällä yllättäviä myyntikampanjoita voitaisiin vähentää myyjien stressiä.

Lähes kaikki myyjät olivat tietoisia siitä, että työsopimukset ovat määräaikaista sen vuoksi, että liiketilöjen vuokrasopimukset ovat määräaikaista. Työsopimusten määräaikaista ei aiheuttanut merkittävä stressiä yhdellekään myyjälle. Suuri osa myyjistä luotti siihen, että työsopimuksia jatketaan, kun vanha lakkaa olemasta voimassa, ja työ jatkuu jossakin muodossa, mutta mahdollisesti uudessa sijainnissa.

Myyjät toivoivat työnantajan panostavan työergonomiaan enemmän. Viisi myyjää kuudesta toivoi työnantajan hankkivan kassan taakse seisomatyön ergonomiata parantavan pehmeän maton. Neljä myyjää kuudesta toivoi työnantajan kustantavan myyjille ergonomiset työengät. Puolet myyjistä koki, että liiketilan järjestykseen ja tavaroiden säilytykseen pitäisi keksiä ergonomisempia ratkaisuja. Neljä myyjää kuudesta toivoi liiketilaan ergonomista työtuolia, kuten satulatuolia, seisomatyön tauottamista varten. Yksi myyjä toivoi, että työpöydän korkeus olisi säädettävissä.

Myyjät eivät pääosin pitäneet yksintyöskentelyn olevan ongelmallista, mutta he kokivat sen hankaloittavan taukojen pitämistä. Myyjät toivoivat, että heillä olisi enemmän yhteistä työaika muiden myyjien kanssa, jotta he pystyisivät tekemään myyntityötään paremmin, ja jotta he oppisivat tuntemaan kollegansa paremmin. Kaikki myyjät kokivat, että työilmapiiri on hyvä, tasa-arvoinen ja rento. Myyjät kokivat, että kaikkia myyjiä koskee samat yhteiset säännöt, mutta myyjät soveltavat niitä hieman eri tavalla. Myyjät eivät kokeneet, että työyhteisössä olisi konfliktitilanteita. Työilmapiirin parantamiseksi ja sen laadun ylläpitämiseksi myyjät toivoivat säännöllisiä yhteisiä koulutuksia ja virkistyspäiviä, sekä enemmän yhteistä työaika.

Myyjät kokivat olevansa arvostettuja töissä, ja saavansa olla töissä omia itsejään. Suuri osa koki voivansa vaikuttaa työhönsä, mutta osa toivoi saavansa lisää vaikuttamismahdollisuuksia. Myyjät kokivat luovuuden käytön, töissä etenemisen sekä kehittymisen olevan mahdollista. Myyjät kertoivat saavansa onnistumisen kokemuksia asiakaspalvelu- ja myyntitilanteiden onnistuessa. Suuri osa myyjistä toivoi kuitenkin saavansa työnantajalta useammin palautetta ja kehuja.

Alla olevassa taulukossa on myyjien antamia kehitysideoita, joiden toteutettavuudesta on keskusteltu myymäläpäällikön kanssa.

## Myyjien toiveita ja kehitysideoita

Koulutukset	Työn tauotus	Ergonomia	Työterveyshuolto	Markkinointi
Tuotekoulutukset	Työvuorosuunnittelu: lisää yhteistä työaika	Seisomatyö: Pehmeä matto	Sairaushoito	Selkeä suunnitelma kuukausi etukäteen liikkeisiin
Myyntikoulutukset	Selkeät ohjeet: Minkä pituiset tauot kuuluvat, milloin tauot pidetään	Seisomatyön tauotus: Ergonominen tuoli	Työtaturmien hoito	Koulutus ohjelman käyttöön
Esillepanot	Lämpimän ruoan nauttiminen: mikroaaltouuni takahuoneisiin, pöytä/ taso	Nostamistarppeen vähentäminen: varastoon hyllyt	Työperäisten sairauksien hoito	Yhteistä työaika alennuspäivinä
<b>Kiireellinen:</b> Ensiapukoulutus	Takatilan järjestys: hyllyt, naulakot, lukollinen kaappi	Työnantajan maksamat työkengät	<b>Psykologiset palvelut</b>	Yhteistä työaika kampanjanvahtopäivinä
<b>Kiireellinen:</b> Turvallisuuksoulutus	Ergonominen lepotuoli	Järjestys: varastotila, liike, takatila	Ergonomian tukeminen	Kampanjoiden suunnittelun siirtäminen toimistolle

## Työhyvinvointisuunnitelma

## Psyko-fysiologiset tarpeet

Kehittämiskohde	Kehitettävää	Toimenpiteet	Vastuu	Aikataulu	Seuranta
Taukojen toteuttaminen	Lakisääteisten taukojen toteutumisessa puutteita	3. Ohjeistus 4. Muutokset työvuorosuunnittelussa Hankinnat: 3. Mikro 4. Ruokailutaso	Mymäläpäällikkö, Hankinnoista vastaava henkilö	Heti	Kuukausittain
Ergonomia: seisomatyö	Seisomatyöntekeminen puutteellista	Hankinnat: 4. Pehmeä seisoma-alusta kassan taakse 5. Työkengät 6. Ergonomiset penkit Koulutus: 2. Seisomatyön tauotus	Mymäläpäällikkö, hankinnoista vastaava henkilö	Mahdollisimman pian	Puolen vuoden välein

Ergonomia: Kuormien nostamisen	Nostamistarpeen vähentämisessä puutteita	Hankinnat: 2. Seinään kiinnitettävät varastohyllyt vähentämään kuorman nostamistarvetta  Koulutus: 2. Nostamistekniikka	Myymälpäällikkö, hankinnoista vastaava henkilö	Heti	Vuosittain
Työterveyshuolto	Palveluiden laajentaminen: psykologiset palvelut, sairaudenhoito	Hankinnat: 2. Työterveyshuoltosopimuksen päivittäminen: sairaudenhoidon ja psykologisten palveluiden sisällyttäminen	Hankinnoista vastaava henkilö	Mahdollisimman pian	Vuosittain
Markkinointi	Materiaalit ja ohjeet valmistellaan toimistolla	Osoitetaan vastuuhenkilö	Myymälpäällikkö	Mahdollisimman pian	Vuosittain

### Turvallisuuden tarve

Kehittämiskohde	Kehitettävää	Toimenpiteet	Vastuu	Aikataulu	Seuranta
Työturvallisuuskoulutus	Puuttuu	Hankinnat: 1. Koulutuksen tilaaminen turvallisuusalan yritykseltä  2. Henkilökunnan turvallisuuskoulutus perehdytyksen yhteydessä	Myymälpäällikkö, hankinnoista vastaava henkilö	Mahdollisimman pian	Vuosittain työturvallisuussuunnitelman tarkastuksen yhteydessä
Työturvallisuussuunnitelma	Puuttuu	Työturvallisuussuunnitelma laadittava esimerkiksi yhteistyössä alan ammattilaisen kanssa	Myymälpäällikkö, hankinnoista vastaava henkilö	Heti	Suunnitelma tarkastetaan vuosittain
Järjestys	Johtojen aiheuttama kompastumisvaara, tavaroita vaikea löytää	Johdoille ja tavaroille osoitetaan omat paikkansa ja järjestyksestä pidetään huolta	Myymälpäällikkö, myymälän myyjät	Mahdollisimman pian	Vuosittain työturvallisuussuunnitelman tarkastuksen yhteydessä
Ensiapukoulutus	Puuttuu	Jokaisesta liikkeestä vähintään yksi henkilö osallistuu ensiapukoulutukseen	Hankinnoista vastaava henkilö	Mahdollisimman pian	Henkilökunnan ensiapuvalmius tarkistetaan vuosittain työturvallisuussuunnitelman tarkastuksen yhteydessä

## Liittymisen tarve

Kehittämis- kohde	Kehitettävää	Toimenpi- teet	Vastuu	Aikataulu	Seuranta
Yhteinen työ- aika	Tällä hetkellä yhteistä työaikaa ei ole, ja tämä voi heikentää yhteishenkeä	Lisätään jokaiselle työpäivälle vähintään 30 min yhteistä työaikaa	Myymläpääl- liikkö	Mahdollisim- man pian	Kuukausittain työvuorojen suunnittelun yhteydessä
Virkistyspäivät	Säännölliset virkistyspäivät	Virkistyspäivä kaksi kertaa vuodessa	Myymläpääl- liikkö, hankin- noista vastaava henkilö	Seuraava virkistyspäivä ennen joulusesonkia	Vuoden alussa suunnitellaan virkistyspäivien ajankohdat
Koulutukset	Kaikille yhteiset koulutukset	Henkilökunta kokoontuu tuote/myyntikoulutuksiin säännöllisesti, esimerkiksi neljä kertaa vuodessa	Myymläpääl- liikkö, hankin- noista vastaava henkilö	Seuraava tuote/myyntikoulutus ennen joulusesonkia	Vuoden alussa suunnitellaan alustavat ajankohdat koulutuspäiville
Yhteishenkeä kohottava osuus kuukausipalaveriin	Kuukausipalaverissa varataan aikaa kuulumisten vaihtamiselle tai yhteishenkeä kohottaville aktiviteeteille	Kuukausipalaveriin varataan 15 min enemmän aikaa	Myymläpääl- liikkö, apulais- myymäläpääl- liikkö	Seuraava kuukausipalaveri	Kuukausipalaverin suunnittelun yhteydessä
Yhteishenkeä kohottavat myyntipalkkiot	Liikkeiden henkilökunta kerääntyy yhteen juhlimaan yhteisiä saavutuksia	Liikkeen saavuttaessa myyntitavoitteet, työyhteisö palkitaan yhteisellä toiminnalla, kuten lounaalla	Myymläpääl- liikkö, hankin- noista vastaava henkilö	Myyntikampanjasta tiedottaessa kerrotaan myös uusimmista myyntikilpailuista	Kampanjoiden vaihtuessa

## Arvostuksen tarve

Kehittämiskohde	Kehitettävää	Toimenpiteet	Vastuu	Aikataulu	Seuranta
Kehityskeskustelu	Puuttuu	Vuosittainen kehityskeskustelu	Myymläpäällikkö	Mahdollisimman pian	Vuosittain
Säännöllinen palaute	Puuttuu	Myyjille annetaan palautetta viikoittain kasvotusten tai chatin kautta	Myymläpäällikkö	Mahdollisimman pian	Kehityskeskustelun yhteydessä
Myyjien epävarmuus ja tiedonpuute myyntikampanjoiden vaihtuessa	Myyjien epävarmuus tuotteiden hinnoista aiheuttaa ikäviä tilanteita kassalla	Tuotteiden hintojen ohjelmointi koneelle, hintojen tekeminen toimistolla: osoitetaan vastuuhenkilö	Myymläpäällikkö, kampanjan toteutuksesta vastaava henkilö	Ennen jouluseasonkia: vähentää epäonnistumisen kokemuksia kiireellisenä sesonkina	Kampanjoiden vaihtuessa
Asiakastyytyväisyyskysely	Asiakaskokemusten välittyminen toimistolle asti haasteellista. Kyselyn avulla positiiviset asiakaskokemukset välittyisivät paremmin myös toimiston henkilökunnalle. Tämä helpotaisi palautteen antoa myyjille.	Asiakastyytyväisyyskysely yrityksen verkkosivuilla, kanta-asiakaspostin välityksellä tai sosiaalisen median kautta. Kannustus arvonnalla. Yhteistyö AMK-opiskelijan kanssa?	Markkinoinnista vastaava henkilö, hankinnoista vastaava henkilö	Mahdollisimman pian	Vuosittain
Myyjien välinen palautteenanto	Puutteellista vähäisen yhteisen työajan vuoksi	Myyjiä kannustetaan antamaan toisilleen palautetta	Myymläpäällikkö, myyjät	Seuraava kuukausipalaveri	Kuukausittain kuukausipalaverissa

## Itsensä toteuttamisen tarve

Kehittämiskohde	Kehitettävää	Toimenpiteet	Vastuu	Aikataulu	Seuranta
Henkilöstön vastualueiden jakaminen ja työtehtävien delegoiminen	Myyjien vahvuudet ja työtoiveet eivät johdon tiedossa	Kehityskeskustelut	Myymläpäällikkö	Mahdollisimman pian	Vuosittain
Hyllytysohjeet	Selkeät ohjeet puuttuvat. Myyjät korjaavat toistensa toteuttamia esillepanoja, joka vie ylimääräistä aikaa	Selkeät ohjeet hyllytykseen. Ohjeet kirjallisina, ja lisäksi ohjeistus koulutuksen yhteydessä.	Markkinoinnista vastaava henkilö	Ennen jouluseasonkia: vähentää kiirettä sesonkina	Vuosittain

Myyntipöytien rakennusohjeet	Selkeät ohjeet puuttuvat. Myyntipöydät voitaisiin suunnitella mahdollisimman tarkasti toimistolla.	Selkeät ohjeet hyllytykseen. Ohjeet kirjallisina, ja lisäksi ohjeistus koulutuksen yhteydessä.	Markkinoinnista vastaava henkilö	Ennen jouluseasonkia: vähentää kiirettä	Vuosittain
------------------------------	--	--	----------------------------------	---	------------

Työhyvinvoinnin kehityksen seuraamiseksi työhyvinvointikysely toistetaan vuosittain. Kysely toteutetaan mieluiten haastattelumuotoisena. Kyselyn toteuttaa mieluiten yrityksen ulkopuolinen henkilö, tai työpaikan nimetty työsuojeluvaltuutettu. Alkuperäiset työhyvinvointihaastattelun kysymykset ovat seuraavalla sivulla.

## Työhyvinvointikyselyn kysymykset

### Psykofysiologiset perustarpeet

1. Miten työhön perehdyttäminen on mielestäsi toteutettu?
2. Jos myyjille järjestettäisiin koulutusta, mistä aiheesta se pitäisi mielestäsi olla?
3. Koetko töissä kiirettä?
4. Mitä tunteita työn keskeytyminen herättää?
5. Mitä tunteita työpaikan Whatsapp-ryhmä herättää?
6. Minkälaista tukea toivoisit työterveyshuollolta?

### Turvallisuuden tarve

1. Oletko saanut selkeät ohjeet näpistelijöiden ja muiden häiriökäyttäytyjien varalle?
2. Työtehtävien ennustettavuus: Miltä lyhyellä varoitusajalla tehtävät kampanjavaihdokset tuntuvat?
3. Ovatko työtehtävät tarpeeksi selkeitä ja taitojesi mukaisia?
4. Työn jatkuvuus: Miten koet määräaikaisen työsopimuksen?
5. Ergonomia: Koetko, että työnantajan olisi osallistuttava enemmän työvaatteisiin? Miten?

### Liittymisen tarve

1. Miltä yksintyöskentely tuntuu?
2. Miten kuvailisit työilmapiiriä Bearelilla?
3. Kohdellaanko myyjiä tasavertaisesti?
4. Onko työyhteisössä selkeät yhteiset säännöt?
5. Onko sinulla jotain ehdotuksia, miten työilmapiiriä voitaisiin parantaa?

### Arvostuksen tarve

1. Koetko voivasi vaikuttaa työtehtäviisi, työvuoroihisi tai työskentelytapoihisi?
2. Oletko törmännyt konfliktitilanteisiin työyhteisössä?
3. Koetko olevasi arvostettu töissä?
4. Saatko töissä säännöllisesti palautetta ja kehuja?

### Itsensä toteuttamisen tarve

1. Koetko, että pystyt kehittymään ja kasvamaan töissäsi?
2. Saatko töissä onnistumisen kokemuksia?

3. Saatko käyttää luovuuutta töissä?
4. Koetko, että sinut hyväksytään töissä sellaisena kuin olet?