



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Roosa Ahlqvist

Itsensä kehittäminen ravintolan esihenkilönä

Opinnäytetyö
Syksy 2022
Restonomi AMK



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Restonomi AMK

Tekijä: Roosa Ahlqvist

Työn nimi: Itsensä kehittäminen ravintolan esihenkilönä

Ohjaaja: Eliisa Ylinen

Vuosi: 2022

Sivumäärä: 32

Liitteiden lukumäärä: 0

Muuttuvassa työmaailmassa itsensä johtaminen sekä oman työhyvinvoinnin ylläpitäminen ja siitä huolehtiminen korostuvat samalla, kun useita eri aloja vaivaa henkilöstöpula, eikä tehokkuudesta tulisi luopua.

Tämän päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön eli PONT:n tavoitteena on raportoida kymmenen viikon ajan ravintola uuden esihenkilön työhön sopeutumista ja kehittymistä. Työn kannattelevia teemoja ovat muun muassa työhyvinvointi, työssä jaksaminen sekä itsensä kehittäminen. Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö sisältää raportointia työpäivistä ja työtehtävistä kymmenen viikon ajalta, jonka jälkeen jokainen viikko nivotaan yhteen omassa viikkoanalyysissä. Viikkoanalyysissä viikon tapahtumia pelataan teoriaan ja kirjallisuuteen.

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön avulla opitaan tunnistamaan omia vahvuuksia ja heikkouksia esihenkilönä sekä peilaamalla tapahtumia teoriaan löysin uusia keinoja edesauttaa omaa jaksamista työelämässä ja kehittää taitoja itsensä sekä muiden johtamisessa. Työn lopussa mainitaan myös muutamia työskentelyn tapoja, joita otettiin päivittäisessä työssä käytäntöön.

¹ Asiasanat: itsensä johtaminen, työhyvinvointi, esihenkilötyö, jaksaminen

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Degree programme: Bachelor of Hospitality Management

Author: Roosa Ahlqvist

Title of thesis: Self-development as a restaurant manager

Supervisor: Eliisa Ylinen

Year: 2022

Number of pages: 32

Number of appendices: 0

In the changing working life, self-leadership, as well as maintaining and taking care of one's own well-being at work are emphasized while several different fields are plagued by labor shortages, and efficiency should not be abandoned.

The goal of this diary-style thesis was to report on the adaptation and development of a new restaurant manager over a period of ten weeks. Themes that supported the study included, among other things, well-being at work, coping at work and self-development. This thesis reports on working days and work tasks for a period of ten weeks, after which each week is tied together in its own weekly analysis. In the weekly analyses, the events of the week are reflected with theory and literature.

With the help of this diary-style study, the strengths, and weaknesses of the author of the thesis as a restaurant manager were recognized, and by reflecting the events with theory, new ways to be able to cope in the working life, and to organize the work more efficiently, were found. Finally, a few development suggestions are introduced, which were put into practice in the author's own work.

¹ Keywords: self-leadership, wellbeing, restaurant manager, development

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ.....	4
1 JOHDANTO JA TYÖN TAVOITTEET.....	5
2 NYKYTILANNE.....	6
3 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI.....	7
3.1 Viikko 1.....	7
3.2 Viikko 2.....	9
3.3 Viikko 3.....	11
3.4 Viikko 4.....	15
3.5 Viikko 5.....	17
3.6 Viikko 6.....	20
3.7 Viikko 7.....	22
3.8 Viikko 8.....	24
3.9 Viikko 9.....	25
3.10 Viikko 10.....	27
4 POHDINTA.....	30
4.1 Kehittämiskohteita.....	30
4.2 Oman oppimisen ja kehittymisen arviointi.....	30
LÄHTEET.....	32

1 JOHDANTO JA TYÖN TAVOITTEET

Ravintola-ala on ollut viimeiset vuodet jatkuvan myllytyksen ja murroksen keskellä. Koronapandemia ja sen myötä jatkunut henkilöstöpula kurittaa alaa edelleen, vaikka rajoituksista on luovuttu. Myös henkilökunnan työolot ja työhyvinvointi puhututtaa mediassa säännöllisesti. Onneksi näiden keskusteluiden myötä työntekijöiden työhyvinvointia korostetaan myös ravintola-alalla entistä enemmän ja myös toimijat haluavat panostaa työntekijöidensä jaksamiseen.

Tämä päiväkirjaopinnäytetyö käsittelee tuoreen ravintolapäällikön uutta arkea ravintolan esihenkilönä. Kuvaan arkeani päiväkirjan tapaan kymmenen viikon ajan. Jokainen viikko päättyy viikkoanalyysiin, jossa vedetään yhteen opittuja asioita, mahdollisia kehittämisen kohteita ja peilataan näitä teoriaan. Päiväkirjaopinnäytetyön eli PONT:n isoimpia teemoja ovat muun muassa työhyvinvointi ja työssä jaksaminen sekä itsensä johtaminen ja esihenkilön asemaan kasvaminen. Lisäksi työssä käsitellään muun muassa ravintolapäällikön työnkuvaa ja tuodaan esille uusia kehityskohteita ja ideoita. Reflektoin omaa kehittymistäni ja tuon esille omia keinoja, joilla edesautan omaa työssä jaksamistani. Työn keskeisimpiä tavoitteita on oppia tunnistamaan omat vahvuudet ja heikkoudet esihenkilön roolissa sekä löytää itselle toimivia keinoja organisoida omaa työskentelyä. Lisäksi työn tavoitteena on löytää erilaisia tapoja parantaa esihenkilön työssä jaksamista.

Työn alussa käsitellään ravintolapäällikön työnkuvaa sekä käydään lyhyesti läpi ravintolan henkilöstön rakenne. Päiväkirjamerkinnät muodostuvat päiväkirjaopinnäytetyön kappaleista 3.1–3.10. Viimeiset kappaleet muodostuvat lopullisesta pohdinnasta ja kehityskohteiden läpi käymisestä.

2 NYKYTILANNE

Ravintolapäällikön työnkuvaan kuuluu oleellisesti ravintolan johtaminen yhdessä esimerkiksi vuorovastaavan ja keittiöpäällikön kanssa. Omaan työnkuvaani tuoreena ravintolapäällikkönä kuuluu muun muassa päivittäinen salityöskentely, äkillisten henkilöstövajeiden hoitaminen, ravintolan sähköposteihin reagoiminen sekä erilaiset toimistotyöt. Lisäksi suunnittelen ja johdan asiakaspalvelutilanteita yhdessä vuoropäällikkömme kanssa. Työn oleellisena osana on myös kommunikointi keittiömestariimme ja pääleipurimme kanssa. Aikaisemmin ravintolapäällikön työnkuvaan kuului myös työvuorojen teko, mutta nyt se on jaettu toiselle henkilölle. Uskon, että tämä muutos on ollut erittäin tarpeellinen, sillä esihenkilön työtehtäviin kuuluu paljon myös sellaisia töitä, joita ei voi niin sanotusti ennustaa. Nämä tehtävät vievät aina myös oman aikansa ja toisiaan toimistotöitä voi olla hyvinkin paljon päivittäisen serviisin lisäksi.

Ravintolan henkilöstö koostuu salin, keittiön ja leipomon työntekijöistä. Salissa työskentelee arkipäivisin 2–3 ihmistä, sesonkiaikana sekä avaus- että sulkuvuorossa on usein kaksi ihmistä. Ravintolapäällikkönä olen pääasiassa salihenkilöstön lähin esihenkilö, mutta tarvittaessa vastaan myös keittiön ja leipomon henkilöstön akuuteista asioista. Keittiössämme työskentelee tällä hetkellä kaksi kokkia ja leipomon puolella kaksi leipuria. Ravintola toimii siis pienellä ja tehokkaalla tiimillä.

3 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI

3.1 Viikko 1

Maanantai. Ensimmäinen työviikko esimiehen roolissa alkaa. Päivät tuntuvat jännittäviltä, kun rutiinia ei ole vielä ehtinyt muodostua ja viime viikon flunssa painaa edelleen. Loppukesän päivät ovat kiireisiä, vaikka kesäsesonki alkaa hiljalleen olemaan ohi. Tänään tein ensimmäistä kertaa itse tilaukset, mikä tuntui onneksi aika yksinkertaiselta. Lisäksi kävin läpi sähköpostit ja tein muutoin normaalin sulkuvuoron. Huomaan pyörittäväni mielessä jatkuvasti koko työlisteriä, mikä lisää stressiä aika paljon. Jännitän jatkuvasti unohtavani asioita, mutta listojen ja muistiinpanojen tekeminen on auttanut.

Tiistai. Päivä alkoi heti tapaamisella työntekijän kanssa, mikä ei ollutkaan täysin mutkaton. Oli väärinymmärrysten selvittelyä, mistä en itse kunnolla tiennyt. Tilanne oli hankala, mutta apua pyytämällä ja rauhallisesti toimimalla tilanne hoitui lopulta hyvin ja jokainen osapuoli oli asiaan tyytyväinen. Huomasin oman oloni helpottavan, kun sain taas raksittua yhden asian pois mielestäni. Muutoin päivä sujui normaalisti. Lounasserviisimme alkaa aina kello 11 ja päättyy kello 14, joten suurin osa päivästä menee asiakkaita palvellessa ja suorittavaa työtä tehdessä. Tällä hetkellä ylimääräiseen työhön tuntuu menevän enemmän aikaa, kun asiat eivät tule millään tavalla rutiinilla.

Keskiviikko. Ensimmäinen aamuvuoro pitkästä ajasta tuntui todella raskaalta. Avaamme ravintolan arkisin kello 8 ja vieläkin tuntuu, että kesän kiire näkyy myös aamuissa. Ihmiset hakevat erikoiskahveja mukaan tai nauttivat brunssia terassilla, aamut ovat parhaimmillaan hyvin hektisiä. Vaikeaksi niistä tekee sen, ettei erikoiskahvien tekeminen ole minulla vielä kovin hyvin hallussa, enkä ole saanut siihen hyvää tahtia päälle. Aamuvuoroissa joudun monesti pohtimaan sitä, kuka asiakas joutuu nyt odottamaan ja kenet palvelen ensin, sillä yksin aamuvuorossa oleva toimii samaan aikaan kassalla, tekee kahveja ja tarjoilee ruokaa keittiöstä. Tänään huomasin, ettei tämän kaiken kanssa tasapainottelu vielä suju ihan täysin, koska ihmiset joutuivat odottamaan liian kauan kahveja.

Perjantai. Työpäivä alkoi sairauslomana paikkaamisella seuraavalle päivälle. Tämä aiheutti todella paljon stressiä ja huolta, kun samalla piti hoitaa normaali työpäivä. En saanut paikattua vuoroa, jolloin tajusin olevani yksin lauantaiserviisissä, jossa on yleensä kolme ihmistä työskentelemässä salin puolella. Stressi kasvoi entisestään, mutta onneksi pystyin jutella asiasta työnantajani ja kollegani kanssa. Päätin että suljen erikoiskahvikoneen seuraavalta päivältä täysin, ja tarjoilen asiakkaille suodatinkahvit ja aamupalaan kuuluvat juomat suoraan tiskiltä. Otan asenteen, että teen parhaani ja tarvittaessa pahoittelen ja kerron asiakkaille, että meillä on henkilöstöpulaa.

Lauantai. Huonosti nukuttu yö ei ollut paras aloitus tälle aamulla. Stressasin tätä päivää todella paljon koko yön, vaikka tiedän, että olen tehnyt kaiken voitavani. Aamulla kerroin tilanteen heti keittiölle sekä leipomolle. Nyt on aika puhalttaa yhteen hiileen. Kirjoitin ravintolan oveen lapun, jossa oli jo ilmoitus siitä, ettei erikoiskahveja valitettavasti saa henkilöstöpulan takia. Lisäksi lapulla ilmoitettiin mahdollisesta jonotusajasta. Valmistelin aamulla kaiken niin valmiiksi kuin pystyin: keitin pari pannullista kahvia ja tulostin pöytävarauslistan valmiiksi ja kävin sen läpi pöytäkartan kanssa. Sijoitin asiakkaat jo valmiiksi pöytiin, jotta minun on helppo hahmottaa serviisin kulkua. Lisäksi päätin, että jos varauskalenteri on todella täynnä, en ota ilman pöytävarausta olevia asiakkaita sisälle ollenkaan, vaan ohjaan heidät suoraan terassille (otamme pöytävarauksia vain ravintolan sisälle, emme terassille). Pyrin siis tekemään päivästä itselleni mahdollisimman jouhevan. Päivä oli todella kiireinen, mutta mielestäni selvisimme siitä todella hyvin. Vaikka tiskiä oli paljon, tämä päivä oli ehdottomasti todiste siitä, että hyvällä tiimityöllä vaikeistakin tilanteista selviää. Kommunikaatio keittiön kanssa oli jatkuvasti todella aukotonta ja autoimme toinen toisiamme. Päivän jälkeen olo oli kyllä todella kaikkensa antanut.

Sunnuntai. Edellispäivä väsyttää vieläkin ja tuntuu, ettei mieli herää tähän päivään. Onneksi tänään meillä on täysi miehitys, joten serviisin tulisi sujua ilman suurempia ongelmia. Kiirettä riitti mutta huomasin oman oloni olevan paljon varmempi ja rauhallisempi. Yksin hoidettu serviisi vahvisti omaa itseluottamusta ja todisti sen, että pystyn hallitsemaan isoja kokonaisuuksia. Välillä myös tuntui, että tilanne oli hieman heikommin hallinnassa tänään kuin taas eilen. Eilen piti keskittyä vain omaan tekemiseen, kun taas tänään piti olla myös perillä siitä mitä muuten tekevät. Huomasin myös, että omaa esimiehen rooliaan on vielä vaikeaa sisäistää, sillä joistain asioita en kehdannut sanoa niin jämäkästi kuin olisin voinut. Päivä meni kuitenkin kaikin puolin hyvin. Kaiken lisäksi tämä on viimeinen sunnuntai, kun

ravintola on auki. Tästä eteenpäin aukioloajat ovat maanantaista lauantaihin. Tämä helpottaa omaa työskentelyä ainakin niin, että viikossa on yksi päivä, kun puhelin ei soi työasioista.

Viikon 1 analyysi. Ensimmäinen viikko esimiehen roolissa ei ollut helpoimmasta päästä. Jännitin työpäiviä todella paljon, ja se varmasti näkyi myös toiminnassani. Päivien jälkeen olin todella väsynyt, sillä uusien asioiden opettelu uuvuttaa aina hieman enemmän. Päätöksien teko tuntuu jännittävältä, sillä itseluottamus omaa työtä kohtaan ei ole vielä parhaimmillaan. Esimerkiksi työntekijän kanssa pidetyssä tapaamisessa en osannut toimia itsenäisesti, osittain sen takia, etten tiennyt hänen tilanteestaan juuri mitään. Siinä tilanteessa ei olisi ollut järkevää tehdä itsenäistä päätöstä, joten olin tyytyväinen, että käännyin asiassa työnantajani puoleen. Stephen Waters (2022) listaa seitsemän hyödyllistä taitoa uudelle ravintolapäällikölle ja ensimmäinen näistä ohjeista liittyy päätöksien tekoon. Nämä seitsemän hyödyllistä taitoa ovat muun muassa päättäväisyys, valmius, vieraanvaraisuus, läsnäolo, jatkuva kehittyminen, kommunikaatiotaidot, sekä joustavuus. Watersin tuo esille, että päättäväisyys on yksi ravintolapäällikön tärkeimmistä taidoista. Hektisessä työssä tulee tilanteita, kun jotkut asiat täytyy ratkaista nopeasti, toiset asiat voidaan taas siirtää sivuun odottamaan. Tärkeää on kuitenkin ymmärtää näiden kahden seikan ero, sillä toisinaan jotkut päätökset tehdään liian nopeasti, kun taas jotkut päätökset liian hitaasti. Erityisesti serviisin aikana esihenkilöltä vaaditaan nopeita päätöksiä, ei pelkästään asiakkaan puolelta vaan myös koko tiimiltä. Watersin mukaan jotkut tilanteet jopa hyötyvät siitä, että ne siirretään hetkeksi sivuun. Näin päätöksentekijä saa aikaa prosessoida, pohtia ja miettiä tilannetta, joka usein tuottaa parempia päätöksiä.

3.2 Viikko 2

Tiistai. Huomaan että lauantain työpäivä väsyttää edelleen. Maanantaina olin vapaalla, mutta soittelimme työnantajani kanssa ja kävimme edellistä lauantaita läpi yhdessä. Olin todella uupunut ja tuntui siltä, ettei minusta ole esihenkilön tehtävään. Onneksi avasin suuni, sillä oloni helpottui todella paljon keskustelumme jälkeen. Olen todella kiitollinen, että saan olla osa työyhteisöä, jossa työntekijän huolet otetaan tosissaan ja niistä voidaan keskustella hyvin avoimesti. Työpäivän aikana hoidimme serviisin, minä kävin läpi päivittäiset sähköpostit ja tilaukset.

Keskiviikko. Kesän kiire näkyy vielä alkusyksyn arkipäivissä. Tänään lounas oli mukavan kiireinen ja päivä sujui muutenkin normaalisti. Huomaan, että pyörittelen mielessäni jatkuvasti suurta työllistä siitä, mitä minun tulisi uudessa työnkuvassa tehdä ja hoitaa. Se uuvuttaa, mutta kirjaamalla asioita ylös huomaan hiukan helpotusta omassa mielessä. Suurin osa uusista työtehtävistä ei tule vielääkään rutiinilla ja se turhauttaa. Uuden työn vaikein osuus on ehdottomasti tähän asti ollut sietää se tosiasia, että kaikkea ei voi osata heti.

Torstai. Tänään oli kollegani ensimmäinen työpäivä, joten päivä meni toisiin tutustumisessa ja perehdytyksessä. Tulemme molemmat toimimaan esihenkilöinä ja oli hienoa huomata, miten aukotonta kommunikaatiomme oli jo ensimmäisen päivän aikana. Koska kollegani on jo hyvin kokenut ravintola-alalla, perehdytyksen sisältö on enimmäkseen talon tavoille totuttelua. Saamme ensi viikolla sähköisen bongikoneen, joten vielä tällä hetkellä kirjoitamme kaikki keittiöön menevät tilaukset käsin. Näitä ”koodeja” kävimme yhdessä läpi, muutoin päivä sujui hyvin tavanomaisesti. Sain työpäivän aikana surullisen viestin perheeltäni, minkä vuoksi lähdin käymään työpäivän välissä kotona. Tämä harmitti todella paljon ja kävin läpi mielessäni muun muassa ajatuksia: Voinko lähteä, kun meillä on perehdytys kesken? Voinko esihenkilönä toimia näin? Kollegani ja työnantajani kuitenkin kehottivat lähtemään. Onneksi tässä tilanteessa ymmärsin, että vaikka työlle voi olla hyvin omistautunut, on asioita, jotka menevät työnkin edelle.

Perjantai. Toinen perehdytyspäivä alkoi rauhallisesti. Elokuun aamut ovat olleet suhteellisen kiireisiä aamupalan aikaan, mutta nyt tuntuu, että aamun kiireistä selviää helposti yksin. Huomasin eilisen ikävän tilanteen vaikuttavan vielä omaan mielialaan hyvin paljon. Ajatukset harhailevat ja olo on uupunut. Vaikeina hetkinä hyvän työyhteisön tärkeys korostuu entisestään. Se että voi jakaa omia ajatuksiaan ja epävarmuuksiaan muille helpottaa omaa oloa aina. Uusi kollegani on mahtava, hänellä on jo paljon kokemusta esimiestyöstä ja uskon että pääsen oppimaan myös häneltä paljon. Olemme jo nyt alkaneet miettiä, miten voisimme kehittää työtämme tehokkaammaksi ja muokata hankalaksi todettuja toimintatapoja uuteen suuntaan.

Viikon 2 analyysi. Tällä viikolla avoimen kommunikaation tärkeys korostui työpäivinä. Perehdytys ei ollut minulle täysin uutta, mutta silti koin, että siinäkin voisi olla parannettavaa. Työterveyslaitos (i.a.-a) listaa kymmenen kohdan listan onnistuneeseen perehdyttämiseen. Nämä kohdat jaetaan vielä kuuteen isompaan teemaan, joita ovat muun muassa työn

aloitusvaiheet, tehtäväkohtainen työnopastus, perehdytyksen jatkaminen työn ohessa sekä perehdytyksen arviointi ja kehittäminen. Koska tällä kertaa perehdytettävänä olevalla henkilöllä oli jo ennestään hyvin paljon kokemusta alalta, keskityimme vain tehtäväkohtaiseen työnopastukseen. Jos kyseessä olisi ollut esimerkiksi nuori, vasta työuransa aloittanut henkilö, perehdytys olisi tietysti ollut erilainen tilanne. Pyrin perehdytystilanteissa korostamaan kysymisen ja kyseenalaistamisen tärkeyttä, sillä näin koen myös itse oppivani parhaiten. Ihmettely kuuluu oleellisena osana oppimiseen ja yhdessä ihmettely tuo myös perehdyttäjälle mahdollisuuden tarkastella työpaikan tapoja ja tottumuksia uudelta kantilta. Kollegani kanssa mietityt kehityskohteet ovat esimerkiksi selkeämpi työnjako. Haluamme pyrkiä siihen, että kun toinen on viettämässä vapaapäivää, toinen meistä pystyy ottamaan ohjat käsiin ja johtamaan päivää yhdessä keittiömestariimme kanssa. Lisäksi haluamme luoda arkipäiville selkeämmät rutiinit: milloin pidetään pyykkipäivä, kuinka usein tehdään tilaukset, milloin siivotaan mitäkin? Uskon että näiden ajatusten myötä yhteiset työpäivät tulevat olemaan paljon ”ohjatumpia” ja suunnitellumpia kuin ennen.

Omat epävarmuudet ovat edelleen mukana päivittäisessä työnteossa. Se on harmillista ja kuluttavaa, mutta samalla myös tiedän, että mitä enemmän saan kokemusta, sitä nopeammin epävarmuudet muuttuvat varmuudeksi. Uusien asioiden opettelu ja sisäistäminen voi toisiaan olla raskasta, ja tämän työn myötä olen yrittänyt selvittää, mistä se johtuu. Aivoliitto (2020) on haastatellut aivotutkijana ja kasvatustieteen professorina Helsingin yliopistossa toimivaa Minna Huotilaista, joka kertoo, että muisti ja uuden oppiminen kulkevat käsi kädessä. Erityisesti työmuistin kerrotaan olevan ihmisellä kovin vaatimaton, minkä vuoksi Huotilainen kannustaa erilaisten listojen ja muistioiden kirjoittamiseen. Luulen, että uusien asioiden oppimiseen liittyvät negatiiviset tunteet tulevat osittain juuri siitä, että informaatiota tulee kerralla paljon ja monesti kuvittelen, että kyllä minä nämä asiat muistan. Olen oman perehdytyksen jälkeen ymmärtänyt, etten juurikaan kirjoittanut asioita muistiin, sillä koin asioiden olevan todella helppoja, kun joku ne minulle kertoi. Kuitenkin todellisessa työtilanteessa olen todennut, että muistiinpanot olisivat olleet todella hyödyllisiä. Lisäksi uuden oppimiseen liittyy vahvasti epäonnistumisen pelkoon ja ajatukseen siitä, että asiat pitäisi osata jo heti ensimmäisellä kerralla. Näiden ajatusten kanssa kamppailu on minulle ehdottomasti yksi työelämän kompastuskivi, mutta tiedän että näistäkin ajattelutavoista on mahdollista päästä eroon. Usein hankalina hetkinä yritän miettiä, miten puhuisin vastaavassa tilanteessa olevalle ystävälle tai perheenjäsenelle. Monesti myös omista ajatuksista

puhuminen esimerkiksi kollegalle tai läheiselle ihmiselle helpottaa; silloin ymmärtää, ettei kukaan ole seppä syntyessään ja uuden ja vastuullisen työn sisäistämisen kuuluu viedä aikaa.

3.3 Viikko 3

Tiistai. Viikonloppuna sattuneen henkilökohtaisen menetyksen vuoksi olin edellisen päivän kotona. Vaikka samaan aikaan tiesin, ettei työnteostani olisi tullut mitään, koin silti hieman huonoa omatuntoa, etten mennyt töihin. Osallistuin kuitenkin edellisenä päivänä järjestettyyn henkilöstön palaveriin, jossa kävimme läpi muuttuvia aukioloaikoja ja muita käytänteitä. Oli myös hienoa saada lähes koko henkilökunta saman katon alle tutustumaan ja juttelemaan.

Minulle on varattu kaksi päivää tällä viikolla toimistotöihin sekä toinen siivouspäivä. Tämä tiistai meni juoksevien asioiden hoitamisessa: saimme vihdoin bongikoneen keittiöön, sen asennus ja järjestelmän läpikäynti vei yllättävän paljon aikaa ja jännitin sen tekemistä etukäteen. Kaikki meni kuitenkin hyvin ja olen tyytyväinen, että kone toimii ilman suurempia ongelmia. Se tulee helpottamaan huomattavasti keittiön ja salin välistä kommunikaatiota, kunhan löydämme yhteiset toimintatavat sen käyttöön (esim. miten merkataan mahdolliset allergeenit tai miten saadaan oikea pöytänumero merkattua kuittiin).

Keskiviikko. Toimistopäiväni olisi alun perin pitänyt olla tämän viikon maanantai, mutta se jäi poissaolon takia välistä. Se tietää siis sitä, että minun tulee tehdä toimistotyöt vielä normaalin työpäivän ohella/jälkeen. Olen stressannut toimistotöitä etukäteen enemmän kuin mitään muuta, koska nämä ovat minulle täysin uusia asioita, eikä perehdytys niiden osalta ollut minun kohdallani ideaali. Päivä meni todella kovan stressin ja paineen kourissa viestejä ja puheluita soitellen. Päivästäni tuli todella pitkä ja takki oli illalla aika tyhjä, kun pääsin kotiin. Vaikka olin saanut kaiken tarpeellisen tehtyä, olo oli todella väsynyt. Väsyneen olo takia minulle tuli tunne, että ehkä tämä työ on minulle liian haastavaa.

Torstai. Edellinen raskas päivä väsytti vielä tänäänkin, vaikka samaan aikaan olen helpottunut, että nyt tilanne on tehty ja koettu. Hankalan tilanteen jälkeen kävin asiaa läpi työnantajani kanssa ja sain jälleen kerran todeta, että avoin keskustelu kannattaa aina. Kerroin avoimesti, että en kokenut onnistuvani toimistopäivässä kovin hyvin, mutta sain silti

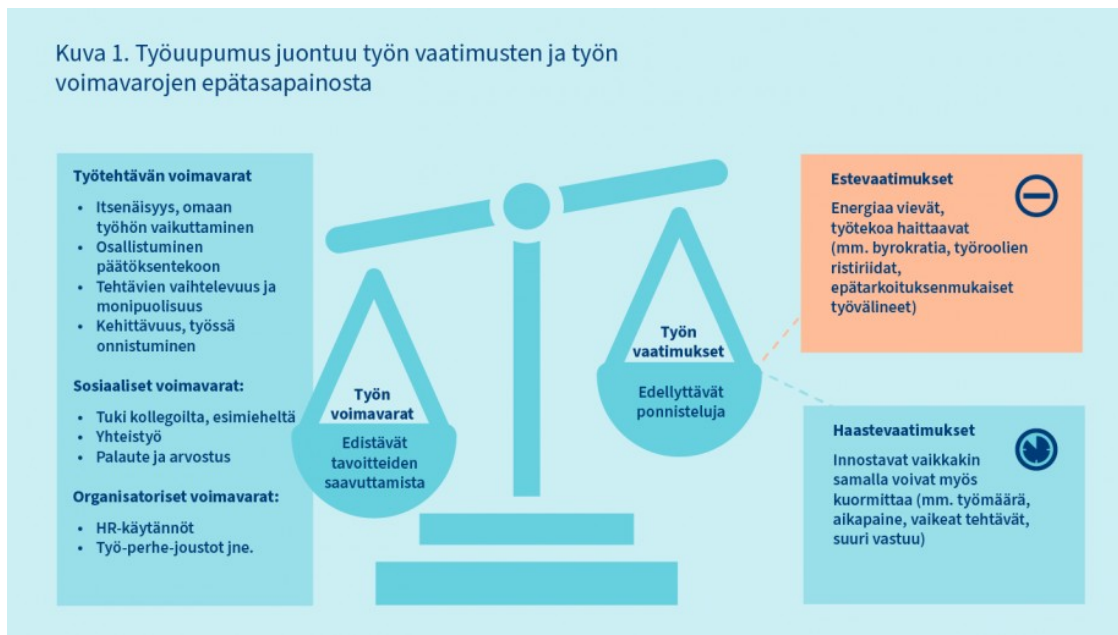
kannustusta ja neuvoja, miten voin toimia seuraavalla kerralla. Huolet helpottivat keskustelun jälkeen ja sain taas tunteen siitä, että kyllä minä tähän pystyn.

Eilen oli ensimmäinen päivä, kun iltaserviisimme oli avoinna asiakkaille. Kaikki oli mennyt hyvin ja olen innoissani tästä uudesta muutoksesta, vaikka hoidankin itse pääasiassa aamu- ja lounasserviisejä. Tänäpäin hoidin päivittäisen serviisin lisäksi kukkatilaukset, jotka noudin kukkakaupasta. Tämä on mukava pieni rutiini ja on hämmästyttävää, miten paljon tuoreet kukat tuovat iloa ja näyttävyyttä rosteritasolle. Työpaikallani keskitymme rosteritason siisteyteen ja tuotteiden kauniiseen asetteluun, sillä se on ensimmäinen asia, jonka asiakas näkee astuessaan sisälle ravintolaan.

Perjantai. Kiireinen perjantai alkoi jo aamutuimaan aamupalaserviisillä. Haastavinta aamuserviisissä on mielestäni erikoiskahvien rytmitys, siinä on minulla vielä paljon kehitettävää. Monesti huomaan bongien kerääntyvät kahvikoneen päälle täysin huomaamatta ja koska kahvien teko vie oman aikansa, joskus asiakkaat ovat joutuneet odottamaan erikoiskahviaan aivan liian pitkään. Nämä ovat niitä hetkiä, jolloin täytyy tehdä päätöksiä siitä, ketä palvellaan ensin. Aluksi huomasin toimivani niin, etteivät jonossa tai kassalla olevat asiakkaat joutuisivat odottamaan. Tämä toimintatapa kuitenkin aiheuttaa sen, että ne asiakkaat, jotka ovat jo tilanneet kahvinsa ja tehneet ostopäätöksen, joutuvat odottamaan. Tähän toimintatapaan olen pyrkinyt kiinnittämään huomiota aamuserviiseissä entistä enemmän. Kun kommunikoi asiakkaiden kanssa ja pahoittelee tilannetta, suurin osa ymmärtää aina. Tiskin taakse ei siis kannata jäädä jähmettymään vaan ottaa rohkeasti tilanne haltuun sellaisena kuin se on. Kiirettä on tällöin helpompi sietää.

Viikon 3 analyysi. Henkisesti syksyn raskain viikko on takana. Olo on uupunut ja tuntuu, ettei mikään määrä unta saa oloa paremmaksi. Henkilökohtaisessa elämässä tapahtuneet surulliset käänteet heijastuvat työelämään, vaikka toivoin voivani pitää ne erillään toisistaan. Usein työnteko myös voi olla hyvä keino saada ajatukset hetkeksi pois surullisista asioista. Tällä viikolla stressitasot nousivat liian korkealle. Työterveyslaitos (i.a.-b) määrittelee työstressin tilaksi, jossa työntekijä kokee häneen kohdistuvat odotukset ja vaatimukset liian korkeina. Työuupumusta puolestaan kuvaillaan stressistä kehittyvänä oireyhtymänä, jonka yleisimpiä oireita ovat muun muassa kroonistunut väsymys, henkinen etäännyminen työstä, kognitiivisen hallinnan häiriöt sekä vaikeudet tunteiden hallitsemisen kanssa. Työuupumukseen voivat ajaa esimerkiksi liiallinen työn määrä, aikarajat ja kiire, työn

emotionaalinen kuormitus tai jatkuvat keskeytykset työssä. Kuviossa 1 kuvataan työhyvinvointia vaakana, jossa työn voimavarat ja työnvaatimukset tulisivat olla tasapainossa.



Kuvio 1. Työuupumus juontuu työn vaatimusten ja työn voimavarojen epätasapainosta (Työterveyslaitos, i.a. -b).

Raskaan viikon jälkeen omaa hyvinvointia oli vaikeaa nostaa prioriteeteissa ensimmäiseksi, mutta avoin keskustelu työnantajan kanssa helpotti oloa ja vietin viikonlopun toisessa ympäristössä ja pyrin irtautumaan työasioista täysin. Keskityin lepoon ja uneen, pidin sosiaalisesta mediasta taukoa, vietin aikaa luonnossa ja söin hyvää ruokaa.

Viikon aikana tapahtui surusta huolimatta myös onnistumisia. Bongikoneen asennus jännitti hieman etukäteen, sillä tekniikka ei ole vahvinta lajiani. Asennus meni kuitenkin paremmin kuin osasin odottaa ja oli mahtavaa todeta itselle ”hei, minähän osaan tämän!”. Salin ja keittiön välinen kommunikaatio on aikaisemmin perustunut sille, että tarjoilija kirjoittaa tilauksen käsin ja kuljettaa sen keittiöön. Ajan säästämiseksi on yritetty miettiä järkeviä lyhenteitä annosten tilaukseen ja siihen, että keittiössä ollaan selvillä siitä, mikä annos tilauksessa on kyseessä. Tämä tyyli on aiheuttanut valitettavasti jonkin verran sekaannuksia ja virheitä: tilaus on kirjoitettu kiireessä epäselvästi, tilaus on unohdettu viedä keittiöön tai tilaukset ovat menneet sekaisin. Tällöin kukaan ei enää tiedä, kenen asiakkaan tilaus on tullut keittiöön ensin. Nämä ongelmat toivottavasti helpottavat, kun

kone tulostaa tilaukset selkeällä fontilla suoraan keittiöön. Aikaa säästyy huomattavasti erityisesti salin henkilökunnalla. Opetushallitus (i.a.) kannustaa analysoimaan työssä onnistumista eri näkökulmista. Opetushallitus kehoitetaan esimerkiksi pohtimaan sitä, mikä tekijät (mielentila, paikka, aika, tilanne) mahdollisti onnistumisen tunteen ja mitä onnistuminen edellytti. Jos mietin omaa onnistumisen tunnetta näiden pointtien kautta, onnistumiseen vaikuttivat esimerkiksi se, että asia oli vain pakko tehdä. Asia piti saada hoidettua, jolloin ei jäänyt aikaa pohdinnalle ja epävarmuudelle. Pieni paniikki auttaa usein, vaikka se ei ole ideaalein hetki hoitaa asioita.

3.4 Viikko 4

Maanantai. Olin sopinut tälle vapaapäivälle tapaamisen kahvipaahtimon omistajan kanssa. He toimittavat ravintolaamme kahvit ja kyselin loppukesästä, olisiko heille päässyt tutustumaan kahveihin ja niiden valmistukseen. Aloitimme päivän juttelemalla kahvilaaduista ja siitä, miten kahvia kasvatetaan. Kävimme läpi koko kahvinvalmistuksen prosessin aina kasvatuksesta paahtamiseen. Pääsin tutustumaan paahtokoneeseen ja lopuksi maistelimme eri kahtakymmentä erilaista kahvilaatua. Omistaja kertoi yleisimpiä piirteitä eri maiden kahveista sekä sen, mitä aromeja ja makuja niistä voi löytää. Kahvin maistelu oli yllättävän samanlaista kuin viininmaistelu. Vertailimme paahtoasteita ja eri lajikkeita. Kävimme myös läpi kahvikoneiden puhdistuksen ja filterrikahvin yleisimmät mittasuhteet (veden ja purujen määrä). Valitettavasti espressokoneeseen emme ehtineet tutustua, sillä se ei ollut heillä sillä hetkellä käytössä. Kävimme kuitenkin läpi espressokahvin jauhatuskoneen teknisiä osia ja puhdistusta. Aamupäivä oli kaikin puolin mielenkiintoinen ja sain entistä syvemmän ymmärryksen kahvilaatuihin sekä erilaisiin koneisiin.

Tiistai. Työpäivä alkoi rauhallisesti sähköpostien läpikäymisellä. Tällä viikolla vietetään ravintolan syntymäpäiviä, ja tarjolla on herkkuja koko päivän ajan. Tästä olen jutellut jo muutama viikko sitten leipurimme kanssa, mutta tänään kävimme läpi mitä tuotteita tuona päivänä tulee myyntiin ja tarjolla. Kaikki ideat kuulostavat todella hyvältä! Kollegani kanssa esihenkilön työ on alkanut tuntua vähemmän kuluttavalta, kun on joku kenen kanssa jakaa vastuuta ja keskustella haastavista asioista. Serviisiin lisäksi tein seuraavan päivän tilaukset ja päivittelin koneelle muutamien tuotteiden hintoja.

Keskiviikko. Tänään meillä oli esihenkilöiden palaveri työnantajiemme kanssa. Nämä palaverit ovat aina antoisia, vaikka monesti niiden jälkeen keksii itselleen taas lisää tekemistä to do-listalle. Olemme pyrkineet pitämään palaverin joka viikko ja koen, että tämä toimii itselle todella hyvin. On helpompaa koota kysyttäviä asioita, vaikka puhelimen muistioon ja kysyä ne kaikki yhdellä kertaa kasvotusten. Viestillä kysymysten lähettäminen on toki helppoa, mutta kasvotusten käydyissä keskusteluissa vältytään turhilta väärinymmärryksiltä. Palavereissa käymme läpi käytännön asioita sekä esitämme toiveita ja ajatuksia puolin ja toisin. Kommunikointi on hyvin avointa ja koen, että kaikki osapuolet saavat äänensä kuuluviin.

Torstai. Tänään vietämme ravintolan syntymäpäiviä. Aamupäivä sujuu rauhallisesti pientä lounaskiirettä lukuun ottamatta. Illaksi on odotettavissa kiirettä. Tällaiset päivät piristävät tavallista arkea todella paljon, asiakkaat ovat mielissään kaupanpäällisistä ja koko henkilökunnalla on iloinen mieli. Jäin itsekin oman työpäiväni jälkeen vielä hetkeksi ravintolaan keittiön puolelle seuraamaan serviisiä ja syömään palan kakkua. Tein samalla seuraavan päivän tilaukset ja vastailin muutamiin sähköposteihin.

Perjantai. Päivä alkoi tasaisella kiireellä. Lounasserviisin aikana keittiön kanssa sattui muutamia väärinymmärryksiä, jotka saatiin onneksi selvitettyä nopeasti. Omassa salityöskentelyssä on ollut palkitsevaa huomata se, miten on kehittynyt serviisin johtamisessa ja organisoimisessa. Vielä elokuun alussa koin hankalaksi hahmottaa esimerkiksi pöytävaraukset ja sen kuinka paljon ravintolan kapasiteetti kestää niin sanottuja walk-ineja (ilman varausta saapuvia asiakkaita). Erityisesti viikonloppuisin on tärkeää seurata pöytävarauksia, silloin ihmiset haluavat varata brunsselle kunnolla aikaa. Pysin usein jo perjantaisin varmistamaan keittiömestarioltamme seuraavan viikon lounaat ja muutan ne saman tien nettisivuillemme, sekä tulostan paperisen menun valmiiksi maanantaille. Tämä helpottaa maanantain avausta, sillä aamuisin meille on varattu aamun avaukseen vain puoli tuntia aikaa. Lisäksi vilkaisen pöytävarausjärjestelmästä huomisten varausten määrät, jotta pystyn hahmottamaan, millainen päivä on tulossa.

Lauantai. Aamu alkaa pöytävarauksien läpikäymisellä. Olen kokenut hyväksi tavaksi tulostaa varaukset suoraan järjestelmästä, jolloin kaikki varaukset ovat tulojärjestyksessä lueteltuna. Hahmottelen varaukset omiin pöytiinsä, jotta pöytien rytmitys pysyy hallinnassa. Samalla varmistamme, että varauksen tehneet saavat salin puolelta varmasti pöydän. Nyt kun sää

ovat hyvät, monet haluavat istua myös terassilla, mutta ohjaamme varauksen tehneet aina ensisijaisesti salin puolelle istumaan. Halutessaan he voivat siirtyä myös terassille.

Lauantai oli intensiivinen ja kiireinen. Välillä kommunikaatio keittiön kanssa takkusi, ja koin haastavaksi pitää pakkaa kasassa. Lisäksi huomaan usein serviisin kovan metelin väsyttävän. Pyrimme lauantaisin vaihtelevaan työpisteitämme säännöllisesti, ettei yksi työntekijä joutuisi olla liian pitkään esimerkiksi kassalla. Kiireisinä päivinä avoin kommunikaatio työkavereiden kanssa korostuu, on tärkeää osata sanoa, kun kokee tarvitsevänsä pienen tauon tai työpisteen vaihdoksen. Päivän aikana myös raaka-aineet meinasivat loppua, mikä aiheutti oman stressinsä päivään. Oli tärkeää pysyä perillä siitä, kuinka monta annosta on myyty ja kuinka moneen annokseen on raaka-aineita jäljellä. Onneksi näitä tilanteita käy vain hyvin harvoin. Päivä saatiin mallikkaasti purkkiin ja iltaserviisi pääsi aloittamaan rauhallisissa merkeissä aamun kiireen jälkeen.

Viikon 4 analyysi. Tällä viikolla kommunikaation tärkeys korostui monissa tilanteissa. Erityisesti kiireisinä päivinä huomaan, että oma kommunikaatio muita kohtaan saattaa heiketä, kun keskittyy niin vahvasti omaan suorittamiseen. Esihenkilönä minun tulee kuitenkin olla myös perillä siitä, mitä muut tekevät ja puuttua tilanteisiin, kun ne eivät mene oikeaan suuntaan. Omaan suoritukseen keskittyessä nämä tilanteet saattavat helposti jäädä huomaamatta. Lisäksi kielimuuri saattaa joskus aiheuttaa hämmennystä tai väärinymmärryksiä. Näitä tilanteita käy kuitenkin hyvin harvoin. Suomen Mielenterveys ry:n (i.a.) artikkelin mukaan positiivista ja rakentavaa vuorovaikutusta ovat esimerkiksi kuuntelu ja läsnäolo, rohkaisu ja kannustaminen, positiivinen palaute, sekä toisten kannustaminen ja ilahduttaminen. Artikkelissa korostetaan myös empatian tärkeyttä vuorovaikutustilanteissa. Empatian avulla voimme ymmärtää kehollisia ja sanattomia viestejä ja eleitä. Lisäksi artikkelissa nostetaan esille minulle uusi termi, assertiivisuus. Sen kerrotaan olevan jämäkkyuden, rohkeuden ja sitkeyden yhdistelmä, jonka avulla voimme tunnistaa ja luoda omat rajat siihen, miten itse kohtelemme itseämme ja miten toivomme muiden kohtelevan meitä. Jämäkkyys on myös yksi merkittävä toimivan vuorovaikutuksen työkalu ja se voi näkyä työpaikalla esimerkiksi siinä, että arvostaa ja osaa tuoda omia mielipiteitä ja näkemyksiään esille. Tällaista jämäkkyyttä koen tarvitseväni enemmän työelämässä. Huomaan monesti hankalissa tilanteissa jännittäväni oman mielipiteen sanomista, vaikka tiedän, että sitä varmasti arvostetaan ja kuunnellaan. Tästä ajattelutavasta olisi todella tärkeää päästä pois.

Uskon, että luottamus omaan ammattitaitoon on yksi tärkeimmistä keinoista päästä pois vaikeista ajattelutavoista.

3.5 Viikko 5

Tiistai. Uusi työviikko alkoi tavallisesti sähköposteihin vastaamalla ja kuulumisten vaihdoilla kollegani kanssa. Kävimme läpi lauantain serviisiä ja toin esille muutamia kehitysehdotuksia ja huomioita, joita tein serviisin aikana. Olimme molemmat tehneet samoja huomioita ja päätimme muuttaa lauantaiserviisin tarjoilusysteemiä tehokkaammaksi. Tämä muutos tulee säästämään aikaa ja vie turhaa ravaamista pois serviisistä. Lounasserviisin lisäksi tein tilauksia ja kävin pienessä lähikaupassamme ostamassa esihenkilöille pienen kalenterin, johon voimme merkata yhteisiä muistettavia asioita. Kalenterin osto oli pieni asia, mutta huomasimme heti sen vaikutuksen oman työn johtamisessa ja organisoimisen helpottumisessa.

Keskiviikko. Keskiviikko avautui yllättävän kiireisenä aamulla. Aloitan vuoroni tällä viikolla vasta hieman ennen lounasserviisin alkua, mutta aamun kiire tuntuu vielä silloin esimerkiksi tiskin määrässä. Tauotan kollegani ja pääsemme aloittamaan serviisin rauhallisissa merkeissä. Tänään on pyykkipäivä, eli käyn taloyhtiön pesutuvassa pesettämässä essuja ja keittiöliinoja. Lounasserviisi sujuu mallikkaasti, muutamia kömmähdyksiä lukuun ottamatta. Tällöin pyrimme aina hyvittämään asiakkaalle sen, että hän on joutunut odottamaan, esimerkiksi tarjoamalla kahvia tai leivonnaista. Usein tällaiset tilanteet ovat esimerkiksi niitä, että asiakas on joutunut odottamaan tilaustaan aivan liian pitkään. Bongit on saattanut kadota tai niissä on menty sekaisin. Bongikoneen yksi hyvä puoli on se, että siitä tulostuvassa kuitissa näkyy annoksen hinta ja kellonaika, jolloin se on tullut keittiöön. Tästä syystä on helpompi pysyä perillä siitä, mikä kuitti on tullut ensin ja kuka on joutunut odottamaan pisimpään.

Torstai. Eilen illalla alkanut vatsan kipuilu äityi yöllä niin kovaksi, että päätin jäädä suosiolla tänä päiväksi kotiin. Esimiehen asemassa sairastelu on hieman stressaavampaa kuin mihin olen tottunut. Ennen minun piti vain ilmoittaa, että olen sairaana ja hankkia sairaslomatodistus esimiehelleni. Nyt minä olen myös se, jonka tulee hoitaa tuuraaja sairaspoissaoloihin. Tällä hetkellä koen nämä tilanteet kaikista haastavimmaksi omassa työssäni, sillä usein tilanteet tulevat hyvin yllättäen ja monesti vielä hankalaan kellonaikaan.

Aloin heti herättyäni selvittämään, kuka pääsisi tuuraamaan minua tänksi päiväksi. Onneksi eräs kollegani pääsi töihin lyhyellä varoitusajalla ja päivä saatiin lopulta hyvin käyntiin. Sairasilmoitukset ovat haastavia myös siinä mielessä, että puhelin saattaa soida myös vapaapäivinä. Tätä tapahtuu onneksi harvoin ja tiedostan, että se on osa työnkuvaani.

Perjantai. Eilisen päivän sairastelu helpotti ja tänään pääsin töihin normaalisti. Toinen sairaspöytä ilmaantui eilisen päivän aikana ja hoidin sitä myös eilen. Lounas oli kiireinen, mutta iltapäivää kohden tilanne rauhoittui täysin. Ehdin hoitaa toimistotöitä ja muokata nettisivuillemme iltaserviisin menut. Tämä on ollut työlistallani jo pidemmän aikaa, mutta olen odottanut sen työstämiseen rauhallista hetkeä. Koska monet toimistotyöt ovat minulle vielä uusia, huomaan etten mielellään tee niitä serviisin ohella. Tarvitsen niille rauhallisen hetken, jolloin saan työskennellä ja keskittyä ilman suuria häiriöitä. Se ei ole ehkä tehokkainta, mutta koen oppivani näin paljon enemmän. Täydellisesti menujen päivitys ei mennyt, mutta eräs kollegani lupasi auttaa vielä muokkaamaan sivujen rakennetta, jotta nettisivuista saadaan loogiset.

Lauantai. Kiire alkoi heti aamusta. Monesti lauantain ensimmäisinä tunteina myydään kahvia tai leivonnaisia ja aamupalaruuhka alkaa aamun seuraavalla tunnilla. Kassalla ollessani huomasin, ettei kaikki tilaukset ole ohjelmoitu keittiön kuittikoneeseen, jolloin ne tilaukset eivät mene keittiöön. Laitan itselleni muistutuksen puhelimeen, että korjaan tämän heti maanantaina, nyt siihen ei ole aikaa. Lauantait ovat paitsi viikon kiireisimpiä päiviä, mutta myös niitä päiviä, kun asiakkailla on enemmän toiveita tai rajoitteita annosten suhteen. Tämä aiheuttaa toisinaan hämmennystä keittiön ja salin kommunikaation välillä, vaikka kassalla pyritään kirjoittamaan rajoitteet ja toiveet selkeästi kuitenkin yhteyteen. Monesti jos koen epävarmuutta, menen suosiolla varmistamaan asian keittiölle ja käyn tilauksen vielä läpi heidän kanssansa. Erityisesti allergioiden kanssa tulee olla todella tarkka. Tällä viikolla lauantai tuntui sujuvan luontevammin ja työpisteitä vaihdettiin tehokkaammin kuin viime viikolla. Keittiön sulkemisen jälkeen ehdimme hyvin siivota ja järjestellä paikkoja iltaserviisiä varten.

Viikon 5 analyysi. Mitä pidempään teen esihenkilön töitä, sitä enemmän itsensä johtaminen korostuu päivittäisessä työnteossa. Kun serviisin aikana tapahtuvat asiat ovat alkaneet rutinoitumaan, aikaa jää myös muihin tehtäviin. Toisinaan on päiviä tai jopa viikkoja, kun työpöydällä ei ole normaalin serviisin lisäksi muuta hoidettavaa, toisinaan on taas useita

sähköposteja ja tehtäviä, jotka kaikki tuntuvat vaativat huomiota samalla kertaa. Olen joutunut hyvin nopeasti hyväksymään sen, etteivät kaikki ongelmat voi saada ratkaisua välittömästi. Oleellista on ymmärtää, mitkä asiat vaativat selvitystä ja huomiota ensin ja mitkä voivat odottaa. Itsensä johtamisen taidot ulottuvat myös henkilökohtaiseen elämään, vaikka se yhdistetäänkin monesti nykypäivänä työelämään. Jääskeläisen (2020) mukaan omasta hyvinvoinnista huolta pitäminen on yksi tärkeimmistä esihenkilön itsensä johtamisen keinoja. Lisäksi Jääskeläinen listaa tärkeiksi keinoiksi muun muassa taidon määrittellä itselle tärkeät tavoitteet ja päämäärät, kyvyn tunnistaa ja muokata omia asenteita ja tunteita. Jääskeläinen ehdottaa artikkelissaan kirjoittamaan itselle henkilökohtainen suunnitelma esihenkilön työssä kehittymisen edistämiseksi. Hänen mukaansa listaan tulisi kirjata mahdollisimman tarkasti omat päämäärät nykyisessä tehtävässäsi, pitkän ja lyhyen aikavälin tavoitteet, omat vahvuudet ja voimavarat, sekä ne ominaisuudet, joita haluat itsessäsi kehittää. Aion ehdottomasti kokeilla listan tekemistä myös omaa työskentelyäni arvioidessa ja pohtiessa.

3.6 Viikko 6

Maanantai. Aamuvuoro alkoi perinteisesti uuden lounasmenun päivytyksellä, sekä sähköposteihin vastaamalla. Tällä viikolla lounaalla oli pastaa myskikurpitsalla ja vuohenjuustolla, sekä tomaattinen lihapullapasta. Olin unohtanut varmistaa menun kirjoitustyylin keittiömestariltamme viime viikolla, joten tein lihapullapastan kohdalla oman ratkaisun ja kirjoitin menuun seuraavasti ”pasta with tomato sauce and meatballs, 18 € ”. Myöhemmin päivällä sain kuulla, että ajatuksena oli kirjoittaa lihapasta menuun niin, että pasta tomaattikastikkeella maksaa 13 euroa ja lihapullat saa annokseen 5 eurolla. Pastaa myytiin päivän aikana hyvin, joten päätin muokata se vasta seuraavana päivänä. Päivä meni muutoin rauhallisesti. Kesän jälkeinen hulina on alkanut tasaantua ja nyt on alkanut tuntua siltä, että myös muista työtehtävistä saa helpommin kiinni.

Tiistai. Aamu alkoi ravintolan avauksella ja sähköpostien nopealla läpikäynnillä. Lisäksi muokkasin lihapullapastan kirjoitustyylin menuun. Päivä sujui muuten rauhallisesti, mutta huomasimme, ettei lihapullapasta myynyt läheskään yhtä hyvin kuin edellisenä päivänä. Keskustelimme asiasta sekä keittiömestariimme että kollegani kanssa ja tulimme siihen tulokseen, että muutamme menun kirjoitustyylin vielä kerran siihen, miten se oli aikaisemmin. Tämä oli itselle myös tärkeä opin paikka: vaikka annoksen hinta ei muuttunut lainkaan, jo

pelkästään kirjoitustyyliillä voi olla paljon merkitystä siihen, miten annosta ostetaan. Kiinteä hinta annoksesta on ehkä helpommin ymmärrettävissä, kuin taas se, että asiakkaan pitää niin sanotusti ostaa annokseen jotain vielä lisää. Sellainen menun tyyli saattaa toimia esimerkiksi illallisravintoloissa, mutta lounaalla asiakkaat kaipaavat ehkä toisenlaista menukokonaisuutta.

Keskiviikko. Rauhallisen päivän serviisi sujui hyvin, eikä päivän aikana tapahtunut mitään ihmeellistä. Juttelimme kollegani kanssa tulevasta henkilökunnan päivästä, ja pidimme viikkopalaverin yhdessä työnantajamme kanssa. Palaverissa kävimme läpi mieltä askarruttavat asiat ja juttelimme siitä, miten kaikki on sujunut. Lisäksi haastattelimme tulevan TET-työntekijämme. Se oli minulle täysin uusi kokemus, sillä en ole ennen ollut työhaastattelussa muussa kuin hakijan roolissa. Onneksi kollegallani on paljon kokemusta esimiehenä olosta, jolloin uudetkin tilanteet sujuvat huomattavasti rennommin.

Torstai. Sateinen päivä alkoi sähköposteihin vastaamalla, sekä kukkatilauksen tekemisellä. Ravintolan tiski on hyvin esteettinen ja asiakkaat monesti nappaavat siitä kuvan, jonka he jakavat sosiaaliseen mediaan. Minulle on erityisen tärkeää, että tiski on mahdollisimman siisti ja kauniin näköinen juuri tästä syystä. Haemme kuukausittain kukkatilauksen lähimmästä kukkakaupasta. Kaupan omistaja tietää tyylimme ja osaa aina suositella meille sopivia kukkia. Tämä helpottaa omia päätöksen tekoja ja suositukset ovat olleen aina onnistuneita. Lounasserviisissä tapahtui ikävä tilanne, kun asiakas oli varannut pöydän, mutta emme olleet huomanneet varausta varausjärjestelmässä. Kun asiakas saapui, sali oli aivan täynnä, sillä emme olleen tajunneet laittaa pöytää varaukseen. Pahoittelimme ja sanoimme että hoidamme tilanteen mahdollisimman pian, jotta he saavat pöydän kuten toivoivat. Onneksi pöytiä lopulta vapautui nopeasti ja asiakkaat olivat lähtiessään tyytyväisiä. Tilanne oli hyvä muistutus itselle siitä, että varauskalenteria on hyvä katsoa myös päivän mittaan, ettei näitä tilanteita pääse tapahtumaan uudestaan. Tämäkin asia helpottaa, kun suljemme viikon päästä varauskalenterin kokonaan arkipäiviltä.

Perjantai. Perjantiaamu oli viikon kiireisin, mutta ei mikään mahdoton suoritus. Asiakkaita oli mukavasti ja oli hienoa havahtua siihen, miten on itse kehittynyt aamuvuoroissa. Esimerkiksi isompi pöytävaraus ja heidän tilauksensa hoituivat hyvin nopeasti, vaikka tilauksessa oli paljon erikoiskahveja ja muita virvokkeita. Lounas-serviisi oli kiireinen ja pöytävarauksia oli jonkin verran myös lounaalle. Leivoksia meni jo lounasaikana yllättävän

paljon, mutta erityisesti lounaan jälkeen asiakkaat suuntaavat meille kahville ja leivonnaiselle, jolloin tuotteita liikkuu todella hyvin. Tähän olemme yrittäneet kiinnittää huomiota myös leipurimme kanssa, sillä monesti käy niin että moni tuote loppuu kesken, kun hän on jo ehtinyt lähetä kotiin. On hankalaa arvioida tuotteiden riittävyyttä, kun hävikkiä ei saisi kuitenkaan syntyä. Päivien kiirettä on myös vaikeaa arvioida etukäteen. Tähän yritän kiinnittää tulevaisuudessa enemmän huomiota ja uskon että oma arviointikyky kehittyy jatkuvasti työtä tehdessä.

Viikon 6 analyysi. Huomaan usein jääväni murehtimaan töissä sattuneita mokia tai virheitä turhankin pitkään. Murehtiminen on voimakas sana, mutta jään kovasti pohtimaan miksi näin kävi, mitä olisin voinut tehdä toisin ja miten voin omalla toiminnallani varmistaa, ettei näin tapahdu enää uudestaan. Tänä kesänä ja syksynä olen huomannut erityisesti oman vireystilan vaikuttavan siihen, millaisella asenteella kohtaan sattuneet virheet.

Stressaantuneena ja väsyneenä pienetkin virheet tuntuvat melkein maailmanlopulta, kun taas hyvin levänneenä ja fyysisesti hyvinvoivana asioihin osaa suhteutua tasapainoisemmin. Sain kerran eräältä lääkäriltä neuvon työssä jaksamiseen, jota aluksi hieman kyseenalaistin. Hän sanoi: ”Usein kun koemme voimavaramme heikentyneen esimerkiksi töissä, juuri silloin on se hetki, kun palautumiselle tulisi olla entistä enemmän aikaa. Valitettavasti monesti näissä tilanteissa ihminen ajautuu haalimaan itselleen vielä enemmän tehtävää, jolloin uupumuksen kierre pahenee entisestään.” Kuullessani tuon neuvon mietin, miten kellään voisi olla aikaa ottaa yhtään enempää aikaa palautumiselle, kun deadlinet lähestyvät ja työtä olisi enemmän kuin ikinä. Miten niissä hetkissä kukaan ehtisi käyttää vielä tuplasti enemmän aikaa palautumiselle? Kun puhutaan työstä palautumisesta, puhutaan usein psykologisesta palautumisesta. Työpiste-verkkolehden (29.9.2020) artikkelin mukaan työstä palautuminen tarkoittaa sitä, että niin keho kuin mielikin palautuu työn aiheuttamasta rasituksesta. Artikkeleihin on haastateltu Työterveyslaitoksen tutkijaa ja psykologia Anniina Virtasta, jonka mukaan palautuminen ei ole optimaalista, mikäli kaikki vapaa-aika menee töistä palautumiseen. Artikkelissa tuodaan esille alun perin Yhdysvalloissa tutkijoiden työkaluksi kehitetty DRAMMA-malli. Malli sisältää kuusi erilaista palautumisen määritelmää, jotka edistävät psykologista palautumista: työstä irrottautuminen (detachment), rentoutuminen (relaxation), omaehtoisuus tai autonomia (autonomy), taidon hallinta (mastery), merkityksellisyys (meaning) sekä yhteenkuuluvuus (affiliation). Virtasen mukaan työstä palautuu paremmin ja hyvinvoivana, kun vapaa-ajalla toistuvat nämä kokemukset ja tunteet.

Tänä syksynä työstä palautuminen on ollut haastavaa, ja olen yrittänyt opetella tunnistamaan keinoja, joilla itse palaudun parhaiten. Toisinaan se on rauhallinen viikonloppu kotioloissa, harvoin kuitenkaan täysin yksin. Ekstroverttinä ihmisenä saan muista ihmisistä paljon energiaa ja koen silloin saavani ajatukset parhaiten pois työasioista. Asiakaspalvelutyö voi kuitenkin kuluttaa sosiaalista varastoa, joten illat tai päivät yksinään ovat tulleet silloin tällöin tarpeeseen.

3.7 Viikko 7

Tiistai. Tänään minulla oli toimistopäivä, eli tein viime kuun tilitykset ja lähetin tarvittavat tiedot kirjapitäjällemme. Viime kuussa tein vastaavat työt normaalin työpäivän ohessa, jonka jälkeen totesin, ettei sellainen ainakaan vielä tässä kohtaa ole järkevää. Toimistotyöt vievät vielä niin paljon aikaa, sillä rutiinia ei ole ehtinyt muodostua. Oli kuitenkin ilo huomata, että tämänkin päivän työt sujuivat jo huomattavasti paremmin kuin ensimmäisellä kerralla. Stressiä ja jännitystä oli vähemmän. Toimistotöiden lisäksi pidimme palaverin yhdessä kollegani ja työnantajani kanssa. Kävimme läpi menneen viikon tapahtumia ja tulevan viikon asioita. Monesti palaverit ovat myös niitä hetkiä, kun ideoidaan kevyesti uusia juttuja ja mietitään uusia ratkaisuja toimintatapoihin. Nämä palaverit ovat aina hyvin antoisia. Palaverin lisäksi suunnittelimme kollegani kanssa tulevaa henkilökunnan päivää.

Keskiviikko. Päivä alkoi rauhallisesti lounasserviisillä. Sateinen sää vaikutti siihen, että oma olo oli hieman väsynyt ja poissaoleva. Rauhallinen tunnelma jatkui koko päivän, muutamia asiakaspyrähdyksiä lukuun ottamatta. Työpäivän loppu meni yksityistilaisuuden valmistelussa ja ravintolan siivouksessa yhdessä kollegani kanssa. Teimme perussiivoukset sekä tyhjensimme tasot ylimääräisistä tavaroista. Samalla seurasin keittiön misailuja iltaa varten. Jos alla ei olisi jo ollut kokonaista työpäivää, olisin mielelläni jäänyt mielenkiinnosta seuraamaan, miten yksityistilaisuus hoituu. Päivän päätteeksi kävin vielä pikaisesti läpi sähköpostit ja tein tilaukset seuraavalle päivälle.

Torstai. Sateinen syysää jatkuu edelleen. Nyt vasta todella ymmärrän, kuinka säävetoinen paikka ravintola on. Käyn eilisen yksityistilaisuuden läpi kollegani kanssa ja juttelemme illan kulusta ja tapahtuman organisoinnista. Noudan uudet kukat kaupasta ja sovin kauppiaan kanssa seuraavasta noudosta. Rauhallisina päivinä pyrin tekemään asioita, joihin ei joka

päivä ole aikaa. Pesen ikkunoita ja tauluja, hoidan muutamia juoksevia asioita ja käyn keittiömestariimme kanssa seuraavan viikon lounaan läpi.

Lauantai. Lauantain työvuoro ei alkanut parhaalla mahdollisella tavalla. Sain herättyäni todeta, että tulen hoitamaan päivän serviisin näillä näkymin yksin sairastapauksien vuoksi. Tuohon aikaan oli lähes mahdotonta saada ketään paikkaamaan vuoroja, joten täytyi vain ottaa rauhallisesti ja tehdä nopeita päätöksiä. Pysin tekemään päivästä mahdollisimman soljuvan ja painotin keittiöön, että nyt on puhallettava yhteen hiileen. Onneksi pöytävarauksia oli suhteellisen paljon, joten sali täytyi niistä lähes täyteen. Tämä helpotti päivän kulkua hieman. Iltaserviisin väki pääsi tulemaan töihin hieman aikaisemmin, joka helpotti omaa oloa paljon. Serviisin viimeiset tunnit menivät oikein mallikkaasti. Päivästä jäi muutenkin hyvä tunne, vaikka alkuun olin todella stressaantunut ja huolissani siitä, miten saan kaiken toimimaan yksin.

Viikon 7 analyysi. Kuten jo aikaisemmassa viikkoanalyysissä totesin, esihenkilön työssä stressaavimpia hetkiä ovat äkilliset sairastapaukset. Niille ei voi mitään ja monesti ne ilmaantuvat vielä hankalaan aikaan. Raskaan lauantaiserviisin jälkeen oli jälleen ilo huomata oma kehityksensä työntekijänä ja esihenkilönä. Pystyin tehdä nopeita päätöksiä, jotta oma työskentelyni olisi mahdollisimman soljuvaa. Painetilanteessa menen tietynlaiseen flow-tilaan, jossa en enää mieti mitään muuta kuin työn suorittamista. Yle (2013) on haastatellut Helsingin yliopiston kasvatopsykologian professoria Kirsti Lonkaa, jonka mukaan flow eli niin sanottu virtaustila, jossa tehtävän haastavuus mutta myös onnistumisen tunne ovat tasapianoissa. Lonka mainitsee, että flow-tilaa edeltää usein ahdistus. Tämä kommentti vahvistaa sen, että työpäivän aikana tuntemani tunne on flow-tila. Suorittava työ on itselle hyvin rutiininomaista toimintaa, mutta haasteen siihen toi tilanteiden ja asioiden organisointi ja hoitaminen yksin. Vastaavan tilan koin usein esimerkiksi kesällä, kun kiire oli todella kova. Monesti ihmettelin, että miten olen näin pirteä ja hyväntuulinen vaikka päivä olisi ollut todella raskas. Luulen, että tästä on kiittäminen nimenomaan flow-tilaa, jossa kiire ja stressi väistyi onnistumisen tunteen tieltä.

3.8 Viikko 8

Maanantai ja tiistai. Lyhyt viikko tiedossa, joten yritän ottaa siitä kaiken tehon irti. Huomaan lauantain työvuoron hieman painavan edelleen. Aamulla käyn pikaisesti läpi sähköpostit

ennen ravintolan avaamista ja päivitän uusien tuotteiden hintoja kassaan. Aamu sujuu varsin rauhallisesti ja ehdin hyvin reagoida muutamiin aikaa vieviin sähköposteihin serviisin aikana. Myös lounasserviisi sujui rauhallisesti. Ehdimme kollegani kanssa kuvaamaan muutamia tuotteita, joita voimme myöhemmin julkaista ravintolan somessa. Tämä on työn hauskaa ja luovaa puolta.

Keskiviikko. Keskiviikko avautuu mukavan vilkkaana aamuna. Näin syksyllä tuntuu, että päivät toistavat paljon itseään eikä viikkoihin välttämättä mahdu mitään niin sanotusti uutta opittavaa. Tämä on toisaalta myös hyvä asia. On todella helpottavaa, että monet asiat alkavat sujua jo rutiinilla. Myös arkipäivien mahdollinen kiireinen serviisi ei tunnu enää niin uuvuttavalta tai kaoottiselta, sillä jokainen tietää mitä tehdä. Vaikka päivät ovat rauhallisia, huomaan silti pyörittäväni mielessä työlistaa, joka odottaa tekijäänsä. Kyseessä on suhteellisen pieniä asioita, mutta välillä koen ristiriitaiseksi sen, että jämähdän koneelle kesken serviisin tai lähden käymään asioilla työpäivän aikana. Tietysti tämä on mahdollista vain rauhallisten päivien aikana.

Viikon 8 analyysi. Tämä viikko jäi lyhyeksi pakolliset koulutöiden takia. Tästä syystä myös viikon analysointi jää hieman suppeaksi, sillä mitään merkittävää uutta oppimista tai erikoisia tilanteita ei tapahtunut. Itsensä johtaminen korostuu yhtä lailla töissä kuin mielessä pyörivistä kouluasioista. Yritän hyödyntää työssäni erilaisia listoja, joiden avulla jaan esimerkiksi tietokonetöitä eri viikonpäiville. Toisinaan tämä toimii, mutta ravintola-alalla työpäivien tahtia voi olla toisinaan vaikeaa ennustaa. Joskus rauhalliseksi kuviteltu tiistai voikin äityä hyvin kiireelliseksi, eikä tietokonetöille jää aikaa. Välillä on vaikeaa hyväksyä se, ettei koko maailmaa voi saada kerralla valmiiksi. On ollut todella tärkeä opin paikka olla pyörittelemättä mielessä jatkuvasti niitä asioita, jotka ovat vielä tekemättä. Sonja Strömsholm (2017) jakaa viisi keinoa, joita hän itse käyttää oman työnsä organisoinnissa ja hallinnassa. Näitä keinoja ovat häiriötekijöiden minimointi, työn tauotus, listojen ja muistiinpanojen teko, sekä asioiden laittaminen tärkeysjärjestykseen. Strömsholm kertoo blogikirjoituksessaan kamppailleen myös itse aikaisemmin työn teon hallinnan kanssa, sillä hän koki, että kaikki eteen tulevat tehtävät pitäisi saada heti valmiiksi. Koen että erityisesti oman työn priorisointi sekä listojen tekeminen ovat omassa työssäni kaikista tärkeimpiä hallinnan keinoja. Oman työn priorisoinnissa Strömsholm kehottaa vaikka edellisenä iltana miettimään ainakin yhden asian, mikä on seuraavana päivänä se tärkein hoidettava asia. Oli kyseessä kuinka kiireinen tai

yllättävä päivä, tämä yksi päätetty asia tulisi laittaa muiden edelle. Tätä tekniikkaa aion hyödyntää omassa työssäni, erityisesti toimistotöiden osalta.

Listojen ja muistiinpanojen tekeminen taas helpottaa Strömsholmin mukaan erityisesti silloin, kun työpöydällä on sata ja yksi pientä tehtävää, joita ei juuri sillä hetkellä ehdi tehdä, mutta jotka pitäisi kuitenkin muistaa. Tätä tekniikkaa olen jo hyödyntänyt, mutta muistioiden kirjaus voisi olla vieläkin organisoidumpaa. Monesti huomaan kirjoittavani vain muutaman sanan puhelimen muistioon, pahimmassa tapauksessa en enää seuraavana päivänä muista, mitä asia edes koski. Tähän voisi auttaa esimerkiksi fyysinen muistivihko, johon voisin kirjata vain omia työasioitani ylös. Oman työn organisoinnissa on siis vielä paljon opittavaa, mutta koen että osaan jo helpommin jättää työasiat töihin, enkä kannan koko tehtävälistaa mielessäni iltaisin tai vapaapäivinä. Myös työnantajani on korostanut, ettei minun ole tarkoitus tehdä pieniäkään työasioita vapaapäivinä. Jostain syystä sen kuuleminen toiselta ihmiseltä keventää mieltä, vaikka tiedän että asia on näin.

3.9 Viikko 9

Tiistai. Pitkät vapaat tekivät hyvää ja pieni etäisyys työasioihin virkisti mieltä, vaikka suurin osa vapaapäivistä menikin koulutöiden parissa. Päivä alkoi rauhallisella lounasserviisillä. Vaihdoin kuulumisia ja viime päivien tapahtumia kollegani kanssa. Kävimme läpi viikon tulevia asioita ja mietimme myös marraskuussa järjestettävää tapahtumaa. Lisäksi olin yhteydessä kirjanpitäjään palkka-asioista. Muutoin päivä hyvin rauhallisesti. Kesän kiire on jäänyt taakse ja nyt tuntuu, että päivien tasaisuus saa aikaan itsessä pientä hidastumista myös töiden osalta. Koen kuitenkin toimivani parhaiten pienessä kiireessä. Kun on todella rauhallista, huomaan meneväni hitaaksi myös omien toimien osalta. Ehkä tämä vaihe on kuitenkin hyvä kokea.

Keskiviikko. Lounasserviisi alkoi rauhallisesti mutta kiihtyi hieman loppua kohden. Syksyn tullen myös iltapäiväkahvittelijoita on mukavan säännöllisesti, jolloin kahvia ja leipomotuotteita kuluu vielä viimeisille tunneille ennen iltaserviisin alkua. Pidimme viikoittaisen palaverimme, jossa käsitelimme jo hieman tulevaa joulua ja muita ajankohtaisia asioita.

Torstai ja perjantai. Mukavan tasaiset päivät takana. Lounaalla oli kiireistä, mutta se ei äitynyt missään kohtaa mahdottomaksi. Huomaan jännittäväni tulevaa lauantaita, vaikka mitään poissaoloja tai muuta poikkeavaa ei ole tapahtunut. Luulen sen johtuvan rauhallisista arkipäivistä, niiden aikana menee tietynlaiseen tilaan, että osaa ottaa asiat vähän rauhallisemmin. Ehkä jännitän tulevaa kiirettä. Perjantain illalla ennen kotiin lähtöä avasin vielä sähköpostin ja huomasin siellä useamman sellaisen, joka vaatii aikaa ja huomiota enemmän. Päätin etten ala selvittämään niitä nyt kun työaikaa on enää kymmenen minuuttia jäljellä. Huomasin mieltäväni sähköposteja vielä kotiin päästessäni. Olisi ehkä ollut parempi avata sähköposti vasta seuraavana työpäivänä, sillä nyt huomaan pyöritteleväni ongelmia myöhään iltaan.

Lauantai. Synkkä lauantai avautui rauhallisena aamuna. On mukavaa nähdä muita kollegoita pitkästä aikaa. Pöytävaraukset ohjaava lauantaisin päivien kulkua hyvin paljon, ja valitettavasti ne aiheuttavat myös silloin tällöin virheitä ja väärinymmärryksiä, esimerkiksi tänään kävi juuri niin. Virhe oli täysin minun vastuullani ja tilanne hävetti minua paljon sillä hetkellä. Onneksi asia saatiin kuitenkin hoidettua mielestäni hyvin ja kaikki asiakkaat olivat tyytyväisiä. Harmittelin tilannetta vielä omassa päässäni pitkään, mutta juttelu kollegoiden kanssa sai minut jälleen kerran ymmärtämään sen, että tilanteita sattuu ja niistä mennään eteenpäin. Erityisesti esimiehenä koen, että minun on opittava hyväksymään entistä paremmin se tosiasia, että virheitä sattuu eikä niihin pidä jäädä roikkumaan.

Viikon 9 analyysi. Virheiden ja epäonnistumisten käsittely on korostunut esihenkilön työssä hyvin paljon. Ne ovat minulle toisinaan haastavia tilanteita, sillä jään helposti miettimään miksi näin kävi ja miksi en toiminut toisella tavalla. Sama ajatuskaava on ollut mukanani koko työurani ajan. Olen monesti kuullut nämä sanonnat: moka on lahja, juhli epäonnistumisasiasi. Marjo Nurmi (i.a.) kuvailee tätä ilmiötä nimenomaan oppijan näkökulmasta. Epäonnistumista tulee juhlistaa, sillä se on osoitus siitä, että ihminen on uskaltanut yrittää sellaista asiaa, jota hän ei vielä osaa. Nurmi kuvailee oppimiseen liittyvää pelon johtuvan luultavasti opetuskulttuurimme virhekeskeisyydestä. Luulen, että juuri tähän oppimalliin olen myös itse aikoinaan oppinut. Kuten Nurmi kirjoittaa, pelko ei jätä tilaa oppimiselle, vaan ajaa välttelyyn ja pakenemisen tilaan. Nämä tunteet ovat olleet usein läsnä erilaisissa oppimisen tilanteissa, oli kyseessä sitten työpaikka tai oppitunti koulussa. Täydellisen onnistumisen tavoittelussa ihminen saattaa usein olla yrittämättä lainkaan, kuin että yrittäisi ja onnistuisi vaikkapa keskinkertaisesti tai ei onnistuisi lainkaan. Vaikka epäonnistumisen pelkoon liittyy usein

negatiivisia tunteita, uskon että siinä piilee myös eräästä positiivisesta seikasta: tehtävät ja haasteet ovat sinulle tärkeitä. Halu onnistua työssä tai tehtävässä hyvin kertoo siitä, että asia on sinulle tärkeä ja olet motivoitunut. Myös siksi saatamme asettaa itsellemme kohtuuttoman suuret vaatimukset onnistumiselle. Jos pystymme kuitenkin sivuuttamaan nämä suuret odotukset ja vaatimukset, mitä olemme itsellemme luoneet, tilalle jäisi motivaatio, sekä luultavasti myös tilaa epäonnistumisille ja uusille yrityksille, sekä lopulta onnistumiselle.

3.10 Viikko 10

Maanantai. Yhden päivän viikonloppu verottaa aina näin maanantaisin. Vaikka väsymys painaa, yritän hoitaa muutamia roikkuvia asioita, kuten esimerkiksi pikkuvarastomme siivoamisen. Nyt kun päivät ovat muutoin rauhallisia, siivoamiselle ja varastonhallinnalle on hyvin aikaa. Varastoa siivotessa muistan, että paahtimoon täytyy laittaa viestiä ja perua seuraavan viikon kahvitilaus. Sitä on päässyt kertymään aika paljon varastoon. Lisäksi hoidan muutamat toimistotyöt päivän ohessa.

Tiistai. Tänään sain vihdoinkin hoidettua asia, joka on pyörinyt to do-listallani monta kuukautta. Oma saamattomuus hieman turhautti, sillä asian hoitamiseen ei lopulta kulunut kuin puoli tuntia. Lisäksi selvittelin viime viikolla saatuja sähköposteja, sain niihin onneksi vastaukset todella nopeasti. Huomaan ponnistelevani niin työelämässä kuin koulunkin osalta sen kanssa, että joskus lamaannun tehtävälisterien alle täysin. Kun tehtävää on paljon (erityisesti jos en tiedä, miten lähden niitä selvittämään) se sijaan, että kävisin asioiden kimppuun yksi kerrallaan, huomaan kantavani mielessä koko tehtävälisteriä, jolloin pelkkä ajatuskin niistä uuvuttaa. Tämä ei tietenkään auta tilannetta yhtään, vaan pahentaa lamaannusta entisestään. Uskon, että tässä asiassa itsensä johtaminen ja sen kehittäminen ovat avainasemassa.

Keskiviikko. Aikainen aamu alkaa perinteisesti: luen sähköpostit ja teen muut avaukseen liittyvät askareet. Vaikka en koe olevani aikaisten aamujen ihminen, huomaan silti tarttuvani erilaisiin tehtäviin paljon helpommin aamuvuoroissa. Välivuoroon tullessa tuntuu monesti siltä, kuin aloittaisi päivän kesken kaiken. Lisäksi välivuoroon tullessa lounasserviisi on alkamaisillaan, eikä silloin ole usein aikaa aloittaa muita tehtäviä. Viikkopalaverissa ei juurikaan ollut läpi käytäviä asioita, sillä olimme jo edellisenä päivänä jutelleet monista

asioista työnantajani ja kollegani kanssa. Päivän päätteeksi päivittelin nettisivuja, se on hauskaa vaihtelua päivittäisiin tehtäviin.

Torstai. Työpäivä ei ollut juurikaan muusta viikosta poikkeava. Sopivan kiireistä, eikä mitään suurempia asioita hoidettavana. Noudan kukkatilauksen ja siivoilen paikkoja normaalia enemmän (ikkunoiden ja taulujen pesu, pölyjen pyyhkiminen). Samalla työstän viikoittaista siivouslistaa salin puolelle. Tavoitteena on saada listan läpikäymisestä rutiini kaikille salin työntekijöille, jolloin tietyt siivoustehtävät eivät kasaantuisi aina samoille henkilöille. Tulostan listan joka viikko, jolloin työntekijät voivat käydä sen läpi oman vuoronsa aikana ja ruksia sieltä tehtäviä sitä mukaan, kun niitä saadaan tehtyä.

Perjantai. Työviikon väsymys alkaa jo hieman painaa ja se ilmentyy pienenä levottomuutena työpaikalla. Olimme kaikki viikonlopun tunnelmissa ja meillä oli todella hauska päivä. Vaikka kulunut syksy on ollut äärimmäisen raskas, huomaan saavani voimaa juuri näistä päivistä. Mielestäni on tärkeää, että työpaikalla voi myös pitää hauskaa ja silti voi hoitaa työnsä hyvin. Saan työkavereistani todella paljon iloa ja voimaa, kun itse ei meinaa jaksaa. Muutoin päivä oli mukavan kiireinen, kuten perjantait usein ovat. Tästä on hyvä aloittaa pidempi viikonloppu.

Viikon 10 analyysi. Viimeisen päiväkirjaviikon aikana huomasin, että jos päiväkirjaa olisi jatkunut vielä pidempään, luulen ettei minulla olisi ollut juurikaan uutta kerrottavaa. Tietysti työpäivien aikana tulee jatkuvasti pieniä tehtäviä, jotka vaativat huomiota ja uuden opettelua. Ehkä jouluseasonki olisi tuonut uutta rytmiä päiviin, mutta nyt tuntuu siltä, että päivät muistuttavat rakenteeltaan hyvin paljon toisiaan. Lisäksi viimeiset viikot olivat sekä serviisissä että muussakin työssä hyvin rauhallisia ja tasaisia: sairastapauksia ei juurikaan ollut, eikä selvitettäviä ongelmia tai asioita ilmaantunut. Itsensä ja oman työnsä johtamisessa olen huomannut viikkojen aikana pientä kehittymistä. En ole syksyn aikana panostanut siihen ehkä niin tehokkaasti kuin olisin voinut, sillä uusien asioiden oppiminen käytännössä on vienyt oman aikansa. Uskon että töiden priorisointi helpottuu, kun ymmärtää, miksi mikäkin asia tehdään ja kuinka nopeasti ne pitää saada hoidettua. Hektisen syksyn jälkeen tuntuu, että myös oma jaksaminen on alkanut hiljalleen palautua. Työpäivien jälkeen jaksaa liikkua, jonka ansiosta myös uni on laadukkaampaa. Väsymyksen keskellä itsestään ei ole jaksanut pitää huolta parhaalla mahdollisella tavalla, mikä on varmasti vaikuttanut työkykyyni. Työterveyslaitos (i.a.-c) kuvailee työkykyä nelikerroksisena talona, jonka pohjarakenteet muodostavat terveys ja toimintakyky. Näihin kuuluvat fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen

toimintakyky. Toimiva fyysinen toimintakyky työikäisellä on esimerkiksi sitä, että kykenee selviytymään arjen välttämättömistä ja myös vapaasti valittavista fyysisistä toiminnoista ja niiden vaikutuksista. Psykkinen toimintakyky puolestaan tarkoittaa ihmisen psykkinistä tasapainoa, sekä kykyä säädellä omaa toimintaa ja kokemuksiaan (Koski ym., 2013, s. 215 & 234). Näihin toimintakyvyn eri osiin panostamalla on merkittävä vaikutus paitsi arjessa jaksamiseen, myös vaativan työn hallitsemiseen. Levollinen mieli, toimiva ja ravittu keho on tehokkaan toimintakyvyn perusta. Tämän pyrin myös omassa arjessani laittamaan prioriteettilistalla ykköseksi.

4 POHDINTA

4.1 Kehittämiskohteita

Kymmenen viikon aikana esille nousseet kehittämisen kohteet olivat suhteellisen pieniä, mutta jollain tavalla arkista työtä helpottavia. Koska suurin osa viikoista meni vain uusien asioiden opetteluun ja totutteluun, ei uuden kehittelyyn ollut aina aikaa tai energiaa. Esimerkiksi vuoden päästä esille nousseita kehityskohteita on luultavasti jo paljon enemmän. Moni merkittävä muutos tapahtui myös ennen työni alkamista. Yksi isoin omaan työnkuvaani vaikuttanut muutos on se, että esihenkilön vastuuta on jaettu nyt useammalle henkilölle. Tämä on vähentänyt paineita ja työmäärää huomattavasti, ja koen että työmäärää on helpompi hallita. Toki en osaa sanoa, millaista työnteko olisi ollut, jos kaikki työtehtävät olisivat olleet minulle heti työn alussa. Myös toimistotöille omistetut päivät ovat olleet oman työn hallinnan osalta todella tärkeitä. Tällä hetkellä koen haastavaksi sen, että yrittäisin tehdä toimistotöitä serviisin ohella. Kerran sen tehneenä voin todeta, ettei se ole työn tehokkuuden kannalta järkevää. Toimistotyöt vaativat täydellistä keskittymistä ja serviisin aikana jatkuvat keskeytykset lisäävät stressiä entisestään. Kumpaakaan työtä ei pysty suorittamaan niin hyvin kuin haluaisi. Tästä muutoksesta yritän pitää kiinni niin pitkään kuin koen sen olevan tarpeellista.

Toinen kehityskohde, jonka olemme ottaneet käytäntöön, on viikoittaiset palaverit yhdessä kollegani ja työnantajani kanssa. Tämä on ollut tärkeä kommunikoinnin ja toisaalta myös yhteishengen väline, sillä kasvotusten käydyt keskustelut ovat monesti antoisampia kuin nopeasti lähetetyt tekstiviestit tai soitetut puhelut. Lisäksi salin puolelle kehitelty viikkosiivouslista on ollut pieni, mutta huomattavat eron tuonut muutos. Lista näkyy salin seinällä, ja yhteinen tavoitteemme on saada raksittua jokainen siivouslistan kohta ennen viikonloppua. Tällä tavoin ylläpidämme myös sellaisten alueiden siisteyttä, joita ei välttämättä tulisi muuten puhdistettua niin usein (salin ikkunat, peilit, kahvikoneen alueen seinät).

4.2 Oman oppimisen ja kehittymisen arviointi

En ole ennen arvioinut omaa työskentelyäni tai kehittymistäni päiväkirjamuotoisesti. Arviointityyli on tuttu esimerkiksi opinnoista, mutta oman työnteon analysointi oli minulle uutta. Tämän oppinäytetyön tavoitteena oli arvioida omaa henkilökohtaista kehittymistä esihenkilönä, sekä löytää toimivia keinoja edistää ja ylläpitää omaa työhyvinvointia. Kymmenen viikon aikana henkilökohtaisessa elämässäni tapahtui paljon asioita, jotka heijastuivat myös työelämään, vaikka olen aina pyrkinyt pitämään työn ja vapaa-ajan erillään. Päiväkirjan ja viikkoanalyysien kautta kuitenkin huomasin kantavani paljon työasioita myös kotiin ja vapaa-ajalle, ajatuksen tasolla ainakin. Lisäksi omaan jaksamiseen on vaikuttanut viimeiset koulutehtävät ja lopputyön kirjoitus. Oman jaksamisen rajoja on todella venytetty ja tämä kymmenen viikkoa on myös osoittanut sen, että on täysin normaalia, ettei esimerkiksi muistin ja mielen kapasiteettia ole luotu kantamaan liikaa asioita kerrallaan. Jos henkilökohtaisessa elämässä on paljon mieltä painavia asioita, ne heijastuvat myös työelämään jollain tasolla.

Oman työskentelyn raportoinnin ja analysoinnin kautta olen pystynyt havaitsemaan oman oppimisen ja toiminnan heikkoja kohtia, ja samalla pystynyt peilaamaan niitä teorialähteisiin. Reflektoinnin avulla olen saanut selkeyttä siihen, miksi toimin tietyissä tilanteissa tietyllä tavalla ja mitkä asiat niihin voivat vaikuttaa. Samanlaista raportointia ja analysointia voisin harjoittaa myös mahdollisissa tulevilla työtehtävissäni, sillä asioiden kirjoittaminen puhtaaksi usein auttaa hahmottamaan vaikeitakin tilanteita, jolloin niihin on myös helpompaa palata uudestaan. Uskon, että kun luen tätä työtä vaikkapa vuoden päästä, moni stressaavaksi kokemani asia tai tehtävä tuntuu silloin täysin rutiininomaiselta toimenpiteeltä. Nämä ovat juuri niitä tärkeimpiä oppimisen hetkiä; voin tyytyväisenä todeta, että vaikka jännitti ja epäilytti niin siitä huolimatta minä opin ja kehityin.

LÄHTEET

- Aivoliitto. (21.2.2020). *Uuden oppiminen on parasta muistitreeniä.*
<https://www.aivoliitto.fi/aivoterveys/artikkelit/uuden-oppiminen-on-parasta-muistitreenia/#277e982e>
- Jääskeläinen, H. (28.10.2020). *Hyvä johtaja huolehtii omasta hyvinvoinnistaan – Itsensä johtaminen on taito, jota voi harjoitella.* <https://brik.fi/brik-lehti/itsensa-johtaminen-on-taito-jota-voi-harjoitella/>
- Koski, R. Orkovaara, P. Taskinen & H. Vertio, H. (2013). *YO Terveystieto*. Sanoma Pro O.
- Löyttyniemi, R. (28.1.2013). *Flow-tila syntyy, kun taidot ja tehtävän haastavuus ovat tasapainossa.* Yle.fi <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2013/01/28/flow-tila-syntyy-kun-aidot-ja-tehtavan-haastavuus-ovat-tasapainossa>
- Opetushallitus. (i.a.). *Kerro missä onnistuit, kiitä siitä itseäsi ja seuraa motivaatiota.*
<https://www.oph.fi/fi/kerro-missa-onnistuit-kiita-siita-itseasi-ja-seuraa-motivaatiota>
- Sarkkinen, M. (29.9.2020). *Psykologinen palautuminen työstä – nämä kuusi kokemusta edistävät sitä.* *Työpiste-verkkolehti.* <https://www.ttl.fi/tyopiste/psykologinen-palautuminen-tyosta-nama-kuusi-kokemusta-edistavat-sita>
- Strömsholm, S. (28.8.2017). *Viisi vinkkiä oman työn hallintaan.* *Varma.*
<https://www.varma.fi/ajankohtaista/blogit-ja-podcastit/blogit/2017-q3/viisi-vinkkia-oman-tyon-hallintaan/>
- Suomen Kansanopistoyhdistys. Nurmi, M. (i.a.). *Virheet, epäonnistuminen ja oppiminen.*
<https://peda.net/kansanopistot/sky/opl/1-teoria/vejo>
- Suomen Mielenterveys ry. (13.1.2022). *Vuorovaikutustaitoja voi oppia.*
<https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/ihmissuhteet-ja-vuorovaikutus/vuorovaikutustaitoja-voi-oppia/>
- Työterveyslaitos. (TTL). (i.a.-a). *Perehdyttäjän Top 10-muistilista.*
<https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoura/youralle-kiinnittyminen/perehdyttajan-top-10-muistilista>
- Työterveyslaitos. (TTL). (i.a.-b). *Stressi ja työuupumus.*
<https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/stressi-ja-tyouupumus>
- Työterveyslaitos. (TTL). (i.a.-c.). *Työkyky.*
<https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyokyky>

Waters, S. (4.5.2022). *You're on your own now: the 7 skills of the restaurant shift leader*. Countertalk. <https://countertalk.co.uk/youre-on-your-own-now-the-7-skills-of-the-restaurant-shift-leader/>

