

TYÖHYVINVOINNIN TOTEUTUMINEN VIERAANVARAISUUSALALLA

Hietapakka Sarianna

Opinnäytetyö

Restonomikoulutus
Restonomi (AMK)

2023

Restonomikoulutus
Restonomi (AMK)

Tekijä	Sarianna Hietapakka	Vuosi	2023
Ohjaaja(t)	Mervi Angeria		
Toimeksiantaja	Gustav Kitchen & Bar		
Työn nimi	Työhyvinvoinnin toteutuminen vieraanvaraisuus- alalla		
Sivumäärä	35 + 1		

Opinnäytetyön aiheena oli työhyvinvoinnin toteutuminen vieraanvaraisuusalalla. Toimeksiantajana toimi Gustav Kitchen & Bar, joka on rovaniemäläinen vuonna 2020 avattu ravintola. Opinnäytetyön tehtävänä oli selvittää, kuinka työhyvinvointi toteutuu käytännössä ravintola-alan työpaikalla, Gustav Kitchen & Barissa. Tavoitteena oli luoda kyselyn avulla ajantasainen kokonaiskuva työhyvinvoinnin toteutumisesta ja luoda sen pohjalta toimenpide-ehdotelma toimeksiantajalle sen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi.

Ennen tutkimuksen aloitusta oli tarpeen syventyä aiheen tietoperustaan. Opinnäytetyön tietoperustan muodostivat työhyvinvoinnin käsitteet ja osa-alueet, kuten työmotivaatio, stressi, palautuminen sekä johtaminen. Opinnäytetyö oli luonteeltaan kehittävä, ja sen toteutus menetelmältään laadullinen eli kvalitatiivinen. Tutkimusmenetelmänä toimi strukturoitu verkkokysely, jonka kohdejoukko oli ravintolan henkilökunta, niin osa-aikaisia kuin kokoaikaisia työntekijöitä.

Menetelmän kautta saadut tulokset toivat ajantasaista tietoa työhyvinvoinnin tilasta, sekä työn motivoivista tekijöistä ja kuormittavista tekijöistä. Tutkimustuloksista kävi ilmi, että työhyvinvoinnin tila on yleisesti ottaen hyvä, ja työ koettiin motivoivaksi ja omaa osaamista kehittäväksi. Työn tuloksena aineiston pohjalta kokosin kehittämissuhteita, kuten työhyvinvoinnin vuosittainen seuraaminen työhyvinvoinnin tukemiseksi jatkossa.

Avainsanat Työhyvinvointi, työmotivaatio, palautuminen, työuupumus, stressi, kvalitatiivinen tutkimus

Degree Programme in Hospitality
Management
Bachelor of Hospitality Management

Author	Sarianna Hietapakka	Year	2023
Supervisor(s)	Mervi Angeria		
Commissioned by	Gustav Kitchen & Bar		
Title	Occupational well-being at hospitality industry		
Number of pages	35 + 1		

The topic of the thesis was a to examine occupational well-being at hospitality industry. Thesis was commissioned by Gustav Kitchen & Bar, restaurant in Rovaniemi opened at 2020. The object of the thesis was to examine, how occupational well-being at work is realized in practice at the restaurant industry, at Gustav Kitchen & Bar. The goal was to use the survey to create an up-to-date overall picture of the realization of well-being at work and, based on that, to create an action plan to maintain and promote it.

Before starting the research, it was necessary to find out more about the subject's knowledge base. The knowledge base of the thesis was formed by the concepts and sub-areas of well-being at work, such as work motivation, stress, recovery, and management. The thesis was developmental, and its implementation method was qualitative. The research method was a structured online survey, and the target group was the restaurant's staff, both part-time and full-time employees.

The results obtained through the method brought up-to-date information about the state of well-being at work, as well as the motivating factors and burdensome factors at work. The research results showed that the state of well-being at work is generally good, and the work was perceived as motivating and developing one's own skills. As a result of the work, based on the material, I compiled development proposals as annual monitoring of occupational well-being to support well-being at work in the future.

Keywords well-being at work, work motivation, recovery, burnout, stress, qualitative research

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TYÖHYVINVOINTI	6
2.1 Työhyvinvointi käsitteenä	6
2.2 Työhyvinvoinnin toteutuminen käytännössä	6
2.3 Työhyvinvoinnin osa-alueet ja mittaaminen	7
2.4 Työhyvinvointi tuloksentekijänä	10
2.5 Johtaminen ja työhyvinvointi	11
3 STRESSI	13
3.1 Stressin oireet	13
3.2 Stressin vaikutus työhön	13
3.3 Työuupumus	15
3.4 Palautuminen	16
4 MOTIVAATIO	17
4.1 Työmotivaation tekijät	17
4.2 Työtyytyväisyys	18
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	19
5.1 Tutkimus- ja kehittämismenetelmät	19
5.2 Kyselyn toteutus	20
6 TULOKSET JA TUOTOKSET	22
6.1 Kyselyn tulokset	22
6.2 Kehittämisehdotelma	28
7 POHDINTA	31
7.1 Työn toteutus	31
7.2 Opinnäytetyön luotettavuus	32
LÄHTEET	34
LIITTEET	36

1 JOHDANTO

Palvelualojen hiipuva vetovoima on ollut viime vuosina puheenaiheena. Sesonkiluontoinen fyysinen työ voi olla välillä raskasta, ja vaikuttaa alan vetovoimaan. Lisäksi alalla on paljon vaihtelevia työaikoja ja määräaikaista työsuhteita. Viime vuosien koronapandemia on myös vaikuttanut toimialaan rajoituksineen negatiivisesti ja ollut haaste työhyvinvoinnille, jolla on yhteys myös yrityksen tuottavuuteen ja liiketoimintaan (Tampereen yliopisto, 2023). Opinnäytetyöni aihe on työhyvinvoinnin toteutuminen vieraanvaraisuusalalla. Hyvät työolot ja hyvinvoiva työyhteisö vaikuttavat positiivisesti alan veto- ja pitovoimaan, ja työhyvinvoinnin tukeminen on tärkeä osa esihenkilötyötä.

Opinnäytetyön yhteistyötahona toimii rovaniemeläinen ravintola Gustav Kitchen & Bar. Ravintola on avattu vuonna 2020, ja on yksi Rovaniemen suosituimpia ravintoloita. Ravintola on paikallinen ja yrittäjinä toimii Juha Eskelinen, Roope Kotila ja Elisa Honkavuori. Bistrotyyllisen ravintolan menut vaihtuvat usean kerran vuodessa vuodenaikojen mukaisesti, ja menuissa näkyy tarinallisuus, joka rakentuu kulkuriseluisen Gustav-hahmon ympärille. Menujen makumaailmaan haetaan vaikutteita ympäri maailmaa yhdistellen kotimaisiin raaka-aineisiin. Ravintolan viini- ja cocktaillistat päivittyvät samoin usean kerran vuodessa ja ovat tarkoin harkittuja. Ravintolan tilat koostuvat ravintolasalista ja baaripuolesta, joissa on yhteensä 82 asiakaspaikkaa. Lisäksi talvisesongin aikana ravintolasta löytyy tunnelmallisia lasi-igluja, joissa on mahdollista illallistaa, sekä ravintolan kautta on vuokrattavissa kokoustiloja ja panoramatila Ferdinand, jossa on mahdollista järjestää ryhmäillallisia.

Rovaniemi on matkailukaupunki, jolloin myös sesonkiluontoisuus työssä korostuu. Opinnäytetyön tehtävänä on selvittää, kuinka työhyvinvointi toteutuu käytännössä ravintola-alan työpaikalla, Gustav Kitchen & Barissa. Tavoitteena on luoda kyselyn avulla ajantasainen kokonaiskuva työhyvinvoinnin toteutumisesta ja luoda sen pohjalta toimenpidesuunnitelma toimeksiantajalle sen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Tutkimusmenetelmänä toimii laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus, joka toteutetaan anonyyminä kyselynä ravintola Gustav Kitchen & Barin henkilöstölle.

2 TYÖHYVINVOINTI

2.1 Työhyvinvointi käsitteenä

Työturvallisuuskeskuksen määritelmän mukaan työhyvinvointi tarkoittaa turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä, jota ammattitaitoiset työntekijät ja työyhteisöt tekevät hyvin johdetussa organisaatiossa. Hyvinvoivaan työyhteisöön vaikuttavat työpaikan, johtamisen ja työyhteisön rakenteet ja käytännöt, ja työn tulisi tukea elämän kokonaisuutta sekä työ kokea mielekkääksi sekä merkitykselliseksi. (Työturvallisuuskeskus, 2023.)

Sosiaali- ja terveysministeriö määrittelee työhyvinvoinnin kokonaisuudeksi, jonka muodostavat työ ja sen mielekkyys, terveys, turvallisuus ja hyvinvointi. Osaava ja motivoiva johtaminen, työyhteisön hyvä ilmapiiri ja työntekijöiden ammattitaito lisäävät työhyvinvointia. Työhyvinvointi vaikuttaa työssä jaksamiseen, ja sen kasvaessa työn tuottavuus ja työhön sitoutuminen kasvaa sekä sairauspoissaolojen määrä laskee. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023.)

Työturvallisuuden ja työkyvyn edistäminen vaatii aina johdon määrätietoista sitoutumista. Työhyvinvoinnin ylläpitäminen ja kehittäminen on monen toimijan yhteistyötä, jossa ovat mukana työntekijät, esihenkilöt, työnantajat, työterveyshuolto sekä työsuojelu. (Sinokki 2016.) Työnantajan on lain mukaan järjestettävä työntekijöilleen työterveyshuolto, jos yrityksellä on yksikin työntekijä. Työterveyshuoltolain tarkoituksena on yhteistyössä työntekijöiden, työnantajan ja työterveyshuollon kanssa edistää työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ehkäisyä, työn ja työympäristön terveellisyyttä ja turvallisuutta, työntekijöiden terveyttä sekä työkykyä työuran eri vaiheissa ja toimintaa työyhteisössä. (Manka,M & Manka, M, 2016, 93.)

2.2 Työhyvinvoinnin toteutuminen käytännössä

Työelämä on ollut muutoksessa digitalisaation seurauksena. Nykyisessä tietoyhteiskunnassa informaatiota on saatavilla jatkuvasti useista eri lähteistä. Työ ei ole enää sidottua tiettyyn aikaan tai paikkaan, sillä teknologian kehitys on tuonut uu-

det työväläneet, joita voidaan käyttää niin työpaikalla kuin kotona. Henkiset paineet ja kiire ovat kasvaneet, ja työn kuormittavuus lisääntynyt, minkä lisäksi myös työsuhteiden määräaikaaisuus ja osa-aikaaisuus ovat yleistyneet. (Kehusmaa, 2011, 56.) Tietoyhteiskunnan tuomilla muutoksilla voi olla negatiivisia vaikutuksia työssä viihtyvyyteen ja työhyvinvointiin tämän päivän työpaikoilla.

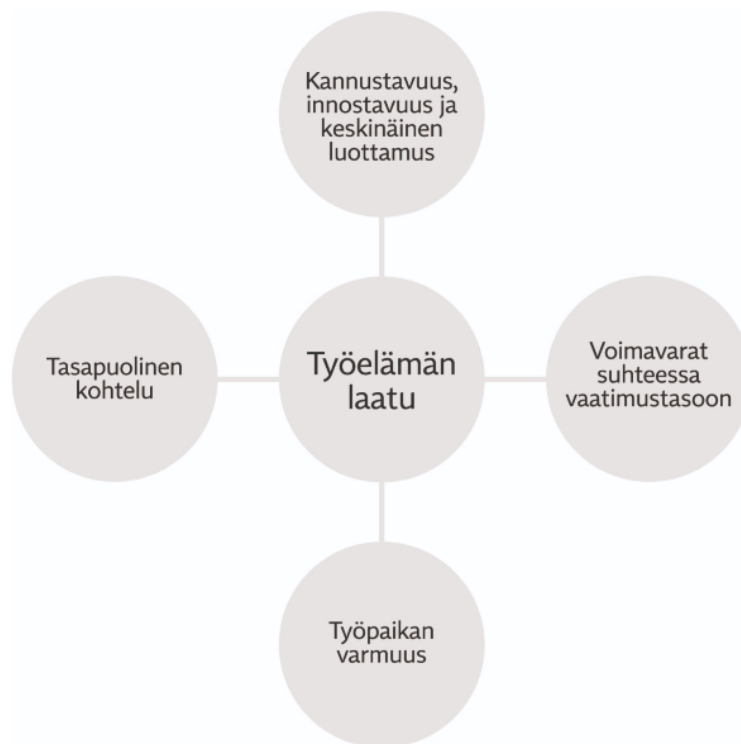
Työhyvinvointi on yksilön sekä työyhteisön kokemus ja näkyy myös ulospäin, esimerkiksi asiakkaille. Hyvinvoivassa työyhteisössä työ sujuu ja osaaminen sekä työn haastavuus ovat tasapainossa. (Työturvallisuuskeskus 2023.) Työhyvinvoinnin toteutuessa työssä voi päästä niin sanottuun flow-tilaan. Flow on optimaalinen tila, jossa toiminnan ja tehtävän haasteellisuus ja tekijän taidot ovat tasapainossa. Tähän niin kutsutun virtauksen kokemukseen liittyvät uppoutuminen, ajan tajun menetys, virittyneisyys ja tunne, että asiat sujuvat. Toinen hyvinvoinnin seuraus on työn imu, millä tarkoitetaan myönteistä tunne- ja motivaatiotilaa, johon vaikuttavat aktiivisuus, tunnetila ja virittyneisyys. Työn imuun ja flow-tilaan liittyvät saman tyyppiset omistautumisen ja uppoutumisen kokemukset, ja niitä koetaan usein energisenä ja positiivisessa mielentilassa. (Tampereen yliopisto 2023.)

2.3 Työhyvinvoinnin osa-alueet ja mittaaminen

Työhyvinvoinnin osa-alueita voidaan kuvata monella lailla. Työ- ja elinkeinoministeriö on taas jakanut työhyvinvoinnin osa-alueet neljään ulottuvuuteen; tasavertainen kohtelu, työpaikan varmuus, työn kannustavuus, työn innostavuus, keskinäinen luottamus sekä tekijän voimavarat suhteessa vaatimustasoon (Kuvio 1 TEM 2023). Näistä ulottuvuuksista muodostuu työelämän laadun käsite, jonka avulla seurataan vuosittain työhyvinvoinnin toteutumista (Kehusmaa, 2011,16).

Työhyvinvointia mitataan vuosittain valtakunnallisesti Työ- ja elinkeinoministeriön toimesta. Vuosittain toteutettava työolobarometri on yksi Suomen laajimpia työelämän laatua käsitteleviä tutkimuksia. Barometrissa seurataan työntekijöiden näkemyksiä työstään ja tulokset perustuvat haastatteluihin. Tutkimuksen avulla luodaan ajantasaista kuvaa muun muassa töiden organisoimisesta, työaika- ja

palkkausjärjestelmistä, työssä oppimisesta, vaikutusmahdollisuuksista, työn intensiteetistä, työympäristöstä ja -ilmapiiristä. (TEM 2023.)



Kuvio 1. Työolobarometri (TEM 2023)

Työturvallisuuskeskus esittää työhyvinvoinnin portaat, jotka on jaettu viiteen hyvinvoinnin perustarpeeseen. Näitä ovat psykofysiologiset perustarpeet, turvallisuuden tunne, liittymisen tarve, arvostuksen tarve sekä itsensä toteuttamisen tarve. Hyvinvoinnin edellytyksenä on, että nämä tarpeet tyydyttyvät työssä ja elämässä. Työpaikan työhyvinvointijärjestelmän muodostaa työorganisaatio eli johto ja esimiehet yhdessä työntekijöiden kanssa, ja toteutuessaan hyvinvoinnin positiiviset vaikutukset heijastuvat koko organisaatioon. (Rauramo 2009,3.)

Psykofysiologiset perustarpeet, eli ensimmäisen portaatan tarpeet täyttää osaamisen ja vaatimusten tasapaino työssä, riittävä vapaa-aika ja palauttavat harrastukset, laadukas ravinto ja liikunta sekä sairauksien ehkäisy ja hoito. Toisen portaatan tarpeet täyttyvät, kun työ on pysyvää ja tuo riittävän toimeentulon. Turvallisuuden tarpeet takaa työn pysyvyys, riittävä toimeentulo, turvallinen työ ja työympäristö

sekä oikeudenmukainen ja tasa-arvoinen työyhteisö. Kolmas porras liittyy ihmisiin. Liittymisen tarvetta tukevat yhteishenkeä tukevat toimet, tuloksesta ja henkilöstöstä huolehtiminen, ulkoinen ja sisäinen yhteistyö. Työyhteisön hyvä ilmapiiri ja tukiverkot ovat tärkeitä. Neljäs porras kuvaa arvostuksen tarvetta, jossa tavoitteena on eettisesti kestävä arvot, hyvinvointia ja tuottavuutta tukeva missio, visio, strategia, oikeudenmukainen palkitseminen, toiminnan arviointi ja kehittäminen. Avoin ja sujuva tiedonkulku sekä työntekijöiden aktiivinen osallistuminen tukevat myönteistä minäkuvaa ja arvostuksen tarpeita. Viides porras kuvaa halua oppia uutta ja kehittyä. Itsensä toteuttamisen tarpeen tavoitteena on oppiva organisaatio, omien edellytysten hyödyntäminen, uuden tiedon tuottaminen ja esteettiset elämykset. Mahdollisuus oppia uutta tukee työn mielekkyyttä ja oivaltamisen iloa. (Rauramo 2009,4.)

Tätä porrastyökalua voidaan käyttää apuna organisaation työhyvinvoinnin kehittämiseen. Hyvinvointia arvioidaan osa-alueittain. Kehitystyö alkaa nykytilan arvioinnista. Seuraavaksi tunnistetaan hyvinvoinnin esteet ja vahvistajat ja lopuksi laaditaan tavoitteet ja toimintasuunnitelma Työhyvinvoinnin portaat -mallin mukaisesti (Taulukko 1). (Rauramo 2009,1–3.)

Taulukko 1. Työhyvinvoinnin portaat (Työturvallisuuskeskus 2023)

5. Itsensä toteuttamisen tarve Organisaatio: Osaamisen hallinta, mielekäs työ, luovuus ja vapaus Työntekijä: Oman työn hallinta ja osaamisen ylläpito Arviointi: Kehityskeskustelut, osaamisprofiilit, innovaatiot, tieteelliset ja taiteelliset tuotokset
4. Arvostuksen tarve Organisaatio: Arvot, toiminta ja talous, palkitseminen, palaute, kehityskeskustelut Työntekijä: Aktiivinen rooli organisaation toiminnassa ja kehittämisessä Arviointi: Työtyytyväisyyskyselyt, taloudelliset ja toiminnalliset tulokset
3. Liittymisen tarve Organisaatio: Työyhteisö, johtaminen, verkostot Työntekijä: Joustavuus, erilaisuuden hyväksyminen, kehitysmuutosmyönteisyys Arviointi: Työtyytyväisyys-, työilmapiiri- ja työyhteisön toimivuuskyselyt

2. Turvallisuuden tarve

Organisaatio: Työsuhde, työolot

Työntekijä: Turvalliset, ergonomiset ja sujuvat työ- ja toimintatavat

Arviointi: Tilastot, riskit, työpaikkaselvitys

1. Psykofysiologiset perustarpeet

Organisaatio: Työkuormitus, työpaikkaruokailu, työterveyshuolto. Työntekijä: Terveelliset elintavat. Arviointi: Kyselyt, terveystarkastukset, fyysisen kunnon mittaukset

2.4 Työhyvinvointi tuloksentekijänä

Työhyvinvointi on yrityksen kilpailukeino, jolla luodaan kestävää tuloskehitystä, sillä se parantaa jaksamista, uudistumista ja tuloksentekokykyä pitkällä aikavälillä. Työhyvinvointia parantavat toimenpiteet saavat organisaatiossa aikaan välittömiä ja välillisiä talousvaikutuksia (Kuvio 2). Kun tuottojen ja kustannusten välinen suhde parantuu, lisääntyy myös toiminnan kannattavuus. Useilla tutkimuksilla on osoitettu, että ihmisiin investointi tuottaa voittoa samalla tavoin kuin muutkin investoinnit. Työhyvinvointiin panostamalla saadaan hyötyä henkilöstökustannusten vähenemisestä, kun sairauspoissaolo-, ammattitauti-, työtapaturma- ja työkyvyttömyyseläkekustannukset laskevat, mitkä ovat välittömiä talousvaikutuksia. (Kehusmaa 2011,81–82.)

Tutkitusti työhyvinvoinnin tason nostaminen vaikuttaa työviihtyvyyteen, vaihtuvuuden pienenemiseen ja sitä kautta myös tuottavuuden paranemiseen (Kauhanen 2016, 63). Lisäksi työn laatu, palvelu- sekä innovaatioprosessit parantuvat. Nämä ovat työhyvinvoinnin tuomia välillisiä talousvaikutuksia, mutta niitä on vaikea tutkia, sillä vaikutukset ovat vaikeasti mitattavia. (Kehusmaa 2011,82.)



Kuvio 2. Työhyvinvoinnin talousvaikutukset (Kehusmaa 2011, Työterveyslaitos 2011 mukaan.)

Työhyvinvointia tulisi kehittää proaktiivisesti, mikä tarkoittaa sitä, ettei vain korjata jo syntyneitä ongelmia vaan luodaan työolot, joissa on helppo tehdä työtä. Toimiva työyhteisö ehkäisee ongelmia ja pienentää työkykyriskejä. Silloin henkilökohtainen hyvinvointi kasvaa sekä kustannuksia säästävät vaikutukset ovat sitä suuremmat, mitä aikaisemmin työhyvinvointiin ja työoloihin panostetaan. Esimerkiksi pitkään jatkuneet työyhteisön ristiriidat tai henkilökohtainen sairastaminen tulee kalliiksi työnantajalle työntöön häiriintymisen ja sairauslomien vuoksi. (Manka, M & Manka, M 2016, 92.)

2.5 Johtaminen ja työhyvinvointi

Johtamisella on työhyvinvoinnin toteutumiseen myös suuri vaikutus. Työhyvinvointiin vaikuttaa se, että työntekijä kokee työnsä merkitykselliseksi, sillä hän toteuttaa yrityksen strategiaa omalla työpanoksellaan. On tärkeää, että työntekijän arvot sopivat yhteen yrityksen arvojen kanssa. Hyvinvoinnin kokemukseen vaikuttaa, että johtajat, esimiehet ja muu työyhteisö arvostavat työntekijän työpanosta sekä myös osoittavat käytöksellään arvostuksensa. (Kehusmaa 2011, 226.)

Johtajuuden perusta on hyvä itsetuntemus, mikä tarkoittaa sitä, että johtaja tunnistaa omat vahvuutensa ja kehityskohteensa, ja ottaa palautteen vastaan kehitykseen paremmaksi. Johtaja, jolla on hyvä itsetuntemus, ei pelkää henkilökoh-

taisella tasolla käytäviä keskusteluja, mikä taas luo luottamusta työyhteisön keskuudessa. (Kehusmaa 2011, 119.) Työhyvinvoinnin edistämistyössä täytyy huomioida sekä yksilö- että yhteisötason tarpeet. Työyhteisön kannalta on tärkeää edistää yhteisöllisyyden ja yhteenkuuluvuuden tunnetta, yksilötasolla taas on huomioitava yksilö- ja tilannekohtaiset tarpeet. (Kehusmaa 2011, 122.)

Työhyvinvointia edistetään, ylläpidetään ja myös vähennetään organisaation päivittäisillä päätöksillä, jotka voivat liittyä muun muassa organisointiin, työaikoihin, työoloihin ja toimintamalleihin. Johdolta ja esimieskunnalta vaaditaan älykkyyttä ja nimenomaan tunneälyä toimissaan ja päätöksissä. Tunneäly, yksilöllisyyden huomiointi, kokonaisuuksien hahmottaminen, kyky jakaa ja hyödyntää organisaation asiantuntemusta ja osaamista, vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot ja keskinäisen luottamuksen luominen ovat työyhteisötaitoja, joita tarvitaan työhyvinvoinnin varmistamiseksi työyhteisöissä. Nämä työyhteisötaidot eivät koske vain esimies- ja johtotehtävissä toimivia, vaan niitä tarvitsevat kaikki. Se kuinka näitä kykyjä, taitoja ja tietoja pystytään yhdessä toteuttamaan ja hyödyntämään tuottaen samalla työn iloa ja voimaantumisen tunnetta koko organisaatiolle vaikuttaa yrityksen menestykseen. Epäkohtelias, epäasiallinen kommunikointi tai käskyttäminen eivät innosta jakamaan tietoja ja taitojaan. Hyvinvoiva työyhteisö kukoistaa ja menestyy aidosta vuorovaikutuksesta, voiman tunteensa, ja innostuksensa ansiosta. (Kehusmaa 2011, 227–228.)

3 STRESSI

3.1 Stressin oireet

Stressi työssä on tilanne ja kokemus, jossa työn vaatimukset ja tehtävät ovat suuremmat kuin mistä työntekijä kokee voivansa selviytyä. Henkilö voi kokea stressiä silloin kun työympäristön vaatimukset ylittävät työntekijän kyvyn suoriutua ja hallita niitä. (Tampereen yliopisto 2023.) Kun henkilö on stressaantunut, sopeutumiseen käytettävissä olevat voimavarat ovat vähissä tai ylittyvät. Yleisimpiä stressin aiheuttajia ovat muun muassa jatkuva kiire, sopimaton työ tai työttömyys, melu, liiallinen vastuu, perheongelmat tai äkilliset elämänmuutokset. Työelämässä stressin aiheuttajia voivat olla mm. työn hallinnan puute, kohtuuttomat vaatimukset, epäoikeudenmukaisuus tai epäreilu kohtelu, tuen puute, ihmissuhdeongelmat, kiusaaminen, arvostuksen puute, epämääräinen työnjako ja syyllisyys tekemättömistä töistä. (Mattila 2022.) Syyt voivat siis olla moninaisia, ja ne voivat heijastua työpaikkaan tai työntekijän henkilökohtaiseen elämään.

Stressin oireet voivat olla fyysisiä, sosiaalisia ja psyykkisiä. Fyysisinä oireina voi olla esimerkiksi päänsärky, vatsavaivat, hengenahdistus ja sydämen tykytys ja rytmihäiriöt. Psyykkisiä oireita usein ovat ahdistuneisuus, masentuneisuus ja unen häiriöt, kuten nukahtamisvaikeudet tai heräilyt keskellä yötä. (Turunen 2023.) Tilapäinen stressi ei ole haitallista, mutta pidempään jatkuessa se voi altistaa ongelmille hyvinvoinnissa (Tampereen yliopisto 2023).

3.2 Stressin vaikutus työhön

Stressireaktio toimii samalla tavalla työssä ja vapaa-aikana. Stressin vaikutukset työpaikalla näkyvät kolmella tasolla: yksilössä, ryhmässä ja koko organisaatiossa. Stressin vaikutuksia voidaan tutkia ajatusten, tunteiden, motivaation, fysiologian sekä käyttäytymisen näkökulmista. (Manka 2015.) Stressin yksilölliset vaikutukset heijastuvat myös koko työyhteisöön.

Yksilötasolla tunteisiin liittyvät affektiiviset oireet, (Kuvio 3.) jolloin stressitilanteessa voidaan tuntea jännitystä, vihaa tai masennusta. Työyhteisössä nämä tunteet voivat näkyä kireytenä ja ihmissuhteiden yliherkkyytenä, jolloin syntyy helposti ristiriitoja, mikä taas voi aiheuttaa työtyytyväisyyden heikentymistä koko organisaatiossa. Ajattelun eli kognitiivisesta näkökulmasta stressi vaikeuttaa ihmisen päätöksentekokykyä sekä lisää muistihäiriötä ja oppimishäiriöitä. Organisaatiossa stressi näkyy vihamielisyytenä ja syyttelynä, jolloin kyynisyys kasvaa ja johtoa syytetään stressaavasta tilanteesta. Fyysisiä stressin seurauksia ovat vastustuskyvyn ja suorituskvyn heikkeneminen, työtaturmat sekä lisääntyneet sairauspoissaolot. Tilanteen pitkittyessä tämä saattaa johtaa kasvavaan työntekijöiden vaihtuvuuteen ja työkyvyttömyyseläkkeisiin. Stressi vaikuttaa myös motivaatioon; ihminen voi tulla innottomaksi ja aloitekyvyttömäksi, välinpitämättömyys kasvaa, työmotivaatio ja -moraali heikkenevät. Käyttäytymisessä stressin oireet voivat ilmetä yksilön elämäntapojen rapautumisena, syömishäiriönä ja päihteiden käytön kasvuna. Stressaantuneena yksilö saattaa alkaa eristäytyä muista ja olla poissa työstään. (Manka 2015.)



Kuvio 3. Stressin vaikutukset (Manka 2015.)

3.3 Työuupumus

Mikäli stressi pitkittyy, voi seurauksen kehittyä työuupumus. Tällöin henkilön voimavarat ehtyvät ja tämä voi vaatia pitkääkin toipumista. Työuupumus on työhön liittyvä häiriötila, johon kuuluu väsymys, kyynisyys sekä heikentynyt itsetunto. Uupumus itsessään ei ole sairaus, mutta se voi aiheuttaa muita sairauksia, kuten masennusta ja unihäiriöitä. (Tampereen yliopisto 2023.) Stressin tavoin työuupumus ilmenee kolmella tasolla: yksilön, työpaikan ja perheen tasoilla (Manka 2015).

Työuupumukseen johtaa yleensä työhyvinvoinnin kannalta epäedulliset työolosuhteet, vaikka työntekijä olisi alun perin motivoitunut. Työuupumus syntyy työn ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa, ja siksi siihen johtavia tekijöitä löytyy usein niin työstä kuin myös työntekijästäkin. Työpaikalla työuupumukseen usein altistaa työn liialliset vaatimukset, epäselvyydet työrooleissa, vähäiset vaikutusmahdollisuudet ja sosiaalinen tuki, epäoikeudenmukaisuus sekä ennakoimattomuus ja epävarmuus työssä. Uupuneena työntekijän voimavarat ovat vähissä ja hän saattaa siksi luopua palauttavasta mieluisasta tekemisestä, kuten harrastuksista ja liikunnasta, tai tinkiä unesta, mikä voi pahentaa tilannetta entisestään. Työntekijän luomat haitalliset keinot pyrkiä ratkaisemaan stressaavaa tilannetta voivat edesauttaa työuupumuksen kehittymistä, kuten taukojen laiminlyönti tai jatkuva työpäivien venyttäminen. (Uusitalo-Ahola, Tuisku & Rossi 2022.)

Työuupumuksen ennaltaehkäisemiseksi työpaikalla täytyy olla mahdollisuus keskustella säännöllisesti kuormituksesta ja työolosuhteista, sillä muuten uupumuksen merkkejä on vaikea tunnistaa. Työnantajan ja esihenkilön vastuulla on tunnistaa työn kuormitustekijät ja huolehtia etteivät ne ole kohtuuttomia, sekä taata työntekijöille mahdollisuus riittävään palautumiseen. Työntekijällä on vastuu huolehtia palautumisestaan ja voimavaroistaan työn antamissa puitteissa sekä vastuu puhua esihenkilön kanssa työn mahdollisista kuormittavista epäkohdista. (Levanto 2022.)

3.4 Palautuminen

Stressireaktioiden vastapainoksi on olemassa palautumismekanismi, joka auttaa palauttamaan työssä menetetyt voimat. Se on psykofysiologinen elpymisprosessi, jossa työn aikana kulutetut voimat palautuvat. Mekanismiin tavoitteena on palauttaa elimistö stressitilasta lepotilaan. Energiavarastojen palautuminen edellyttää riittävän pitkää lepoa öisin sekä vapaa-ajalla. (Manka 2015.)

Työstä palautuminen tarkoittaa kehon ja mielen elpymistä työn tuomasta rasituksesta. Riittävä palautuminen on tärkeää, sillä se tukee työkykyä ja työssä jaksamista, ylläpitää kehon ja mielen hyvinvointia, estää työstressin kasaantumista sekä ehkäisee myös erinäisiä terveysongelmia ja työuupumusta. Hyvälaatuinen ja riittävä uni on palautumisen peruspilari, ja vaatii lisäksi palauttavaa tekemistä. Palauttava tekeminen on lepoa, työstä irrottavaa mielekästä tekemistä ja itsensä toteuttamista, kuten harrastuksia ja vapaa-ajan toimia, jotka tuottavat mielekkäitä haasteita ja oppimisen kokemuksia. (Lindgvist 2022.) Liikunta ja ulkoilu, sosiaaliset suhteet kuten yhdessäolo sukulaisten ja ystävien kanssa, luonnosta nauttiminen, leppäily ja oleilu sekä kulttuuri ovat yksi tärkeimpiä vapaa-ajan palautumisen keinoja (Manka 2015).

Työn rakenteelliset piirteet kuten vuorotyö tai pitkä työviikko voivat vaikeuttaa palautumista. Myös liialliset työn vaatimukset kuten työn fyysinen kuormittavuus, aikapaineet ja kova vastuu hidastavat palautumista. Palautumisen vaikeuksien on huomattu korostuvan hotelli- ja ravintola-alalla sekä koulutusalailla. (Manka, M & Manka, M 2016, 182, 184.) Hotelli- ja ravintola-alalla työskentelevien onkin siis tärkeää kiinnittää huomiota riittävään palautumiseen työn vaatimusten ja piirteiden takia.

4 MOTIVAATIO

4.1 Työmotivaation tekijät

Työmotivaatio vaikuttaa merkittävästi työhyvinvointiin, jaksamiseen ja suoriutumiseen. Motivaatio on psyykkinen tila, joka ohjaa henkilön aktiivisuutta, vireyttä ja ahkeruutta toimien omien tavoitteiden saavuttamiseksi. Motivaatiolla tarkoitetaan käyttäytymistä ohjaavien ja virittävien tekijöiden järjestelmää, jonka synnyssä yhdistyy ihmisen persoonallisuus, tunnepohjaiset ja järkiperäiset tekijät sekä sosiaalisen ympäristö. Motivaatio on kuin toiminnan energialähde, joka vaikuttaa käyttäytymiseen kaikissa toimissa ja tehtävissä, sekä ohjaa kohti tavoitteen suuntaa. (Sinokki 2016.) Työmotivaatio vaikuttaa kuinka hyvin ja tuottavasti työntekijä työskentelee sekä kuinka innostunut ja hyvinvoiva hän on (Erto 2023).

Organisaatiossa motivaation syntyyn vaikuttaa myös työntekijän persoona, elämänvaihe, elämäkokemukset, arvot, asenteet, urasuuntautuneisuus sekä näkemys työstään. Työmotivaatio on yksilön ja tilanteen vuorovaikutusta, johon vaikuttavat monet tekijät, kuten työyhteisö, millä on suuri vaikutus koko organisaation motivaatio ilmapiiriin. Työmotivaatiolla on suuri vaikutus työn tulokseen, sillä se vaikuttaa työn tehokkuuteen, palvelun laatuun sekä työntekijän ja työyhteisön hyvinvointiin. Motivoitunut työntekijä suhtautuu työhönsä ilolla ja innolla. Työmotivaation syntyyn vaikuttaa työntekijän elämänhallinnan eli koherenssin tunne, mikä tarkoittaa kykyä nähdä vastaantulevat haasteet ja tilanteet hallittavina, ymmärrettävinä sekä mielekkäinä. (Sinokki 2016.)

Motivaatiossa voidaan erottaa sisäinen ja ulkoinen motivaatio. Sisäistä motivaatiota johtaa toiminnan tuoma ilo, ja ulkoista motivaatiota taas palkkiot tai rangaistukset (Sinokki 2015, McClelland 1985 mukaan). Jotta työ on motivoivaa, työn täytyy haastaa riittävästi, olla merkityksellistä, työ täytyy voida nähdä osana suurempaa kokonaisuutta ja työn arvojen ja tavoitteiden kohdata. Työympäristön ja johtamisen tulee myös olla riittävän toimivia. (Erto 2023.)

Työmotivaatio syntyy kolmesta tarpeesta, jotka ovat saavuttamisen, yhteenkuulumisen ja vallan tarve. Nämä tarpeet ohjaavat jokaista työntekijää, mutta on henkilökohtaista missä tärkeysjärjestyksessä. Työntekijät, joille tärkeintä on saavuttaminen, motivoituvat työn suorittamisesta ja tavoitteiden saavuttamisesta. He

kaipaavat itsenäisyyttä, haasteita ja haluavat panostaa työhönsä. He ovat usein aloitteellisia vastuunottajia, ja kokevat lisääntyneet työt positiivisena luottamuksen osoituksena. Yhteenkuuluvuuden tunteesta motivoituvat kokevat erityisesti työyhteisön sosiaaliset suhteet tärkeinä, ja toivovat panostusta työyhteisön hyvinvointiin. He ovat usein tunnollisia, luovia, positiivisia ja nauttivat vuorovaikutustilanteista. Vallasta motivoituvat työntekijät motivoituvat työstään saamasta tunnustuksesta ja statusarvoista. He ovat kunnianhimoisia ja päämäärätietoisia ja kokevat usein olevansa voimakkaampia ja vaikutusvaltaisempia kuin toiset. (Sinokki 2015.)

4.2 Työtyytyväisyys

Työtyytyväisyydellä tarkoitetaan työssä koettua sopeutumisen astetta. Työtyytyväisyys on positiivinen tunnetila, joka syntyy työn tekemisestä. Motivaatiotekijät, jotka edesauttavat työtyytyväisyyttä ovat esimerkiksi tunnustuksen saaminen, menestyminen työssä ja työn mielenkiintoisuus, palkitseminen, sosiaaliset suhteet, työn organisointi ja työsuhdeturva. (Tampereen yliopisto 2023.) Työ tuottaa tekijälleen hyvinvointia, kun työntekijä kokee tekevänsä muille ihmisille ja yhteiskunnalle merkittävää työtä, saa palautetta työstään, voi vaikuttaa työhön ja työtapoihin sekä kokee kuuluvansa arvostetuksi osaksi työyhteisöä turvallisessa ja terveyttä edistävässä ympäristössä (Sinokki 2016).

Koettu työtyytyväisyys vaikuttaa tuottavuuteen positiivisesti, sillä tyytyväiset työntekijät ovat sitoutuneita ja tukevat yrityksen strategisia tavoitteita pitkällä aikavälillä. Työtyytyväisyys myös näkyy siten, että tyytyväiset työntekijät ovat vähemmän alttiita vaihtamaan työpaikkaa ja ovat harvemmin pois työstä. (Böckerman & Ilmakunnas 2020, 43.) Huonot työolot ovat yhteydessä työtyytymättömyyteen ja voivat aiheuttaa poissaoloja (Böckerman & Ilmakunnas 2020, 32).

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimus- ja kehittämismenetelmät

Työhyvinvointi on paikka- ja henkilökohtainen kokemus, jolloin sen kehittämiseen vaikuttaa tieto jo olemassa olevista toimista ja kokemuksista. Työhyvinvoinnin kehittämisen tueksi tarvitsen tietoa työhyvinvoinnin toteutumisesta ravintola Gustav Kitchen & Barissa. Tutkimusmenetelmänä toimii laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus, joka toteutetaan anonymisti kyselyn avulla ravintola Gustav Kitchen & Barin henkilöstölle. Käytän laadullista tutkimusta työssäni, sillä tutkin työpaikan sosiaalisia ilmiöitä ja kyselyt kautta hakemani vastaukset ovat melko vapaamuotoisia ja tulkittavissa olevia. Kyselyn alustana toimii Google forms-alusta, ja tämän kanavan kautta kysely on helppo toteuttaa ajasta ja paikasta riippumatta.

Tutkimusmenetelmät jaetaan kvantitatiiviseen eli määrälliseen tai kvalitatiiviseen eli laadulliseen tutkimukseen, joka on ihmisten maailman tutkimusta sosiaalisessa ympäristössä. Laadullinen tutkimus keskittyy usein tulevaisuuteen, sen avulla parannetaan, kehitetään ja uudistetaan. (Pitkäranta 2014, 8.) Laadullinen tutkimus on tulkintaan perustuva tutkimustapa, jonka avulla voidaan tutkia ihmisten arkisia monimuotoisia sosiaalisia ilmiöitä. Laadullista tutkimusta käytetään muun muassa työyhteisöjen, asiantuntijuuden, rekrytointin ja opiskeluun liittyvien kokemusten tutkimiseen. (Vilka 2021.) Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa tutkimushenkilöt saavat vapaamuotoisesti kertoa tutkittavaan aiheeseen liittyvistä kokemuksistaan ja mielipiteistään esimerkiksi haastatteluissa tai ryhmätilanteessa tutkijan etukäteen laatimien kysymysten avulla. Laadullista tutkimusta voidaan käyttää itsenäisenä tutkimusmenetelmänä tai yhdessä kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen kanssa. (Tilastokeskus 2023.)

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on tietyn ilmiön ymmärtäminen, tulkinta ja sekä sen soveltaminen ja mallintaminen (Pitkäranta 2014, 33). Laadullisella aineistolla tarkoitetaan aineistoa, joka on tekstimuodossa, esimerkiksi haastattelut, havainnoinnit ja kyselyt. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimussuunnitelma saat-
taa elää itse prosessin mukana, ja sen tulkinta jakautuu koko tutkimusprosessiin,

eikä prosessia ole tällöin aina helppo jakaa osiin. Laadullisessa tutkimuksessa usein keskitytään pieneen tutkimusalueeseen, joka pyritään analysoimaan perusteellisesti, ja osallistavuus on keskeinen osa tutkimustyötä. (Suoranta & Eskola 1998.)

Käytän aineistonkeruumenetelmänä verkkokyselyä. Kysely on hyvä menetelmä silloin, kun haluaa tutkia hajallaan olevien henkilöiden mielipiteitä, asenteita ja kokemuksia (Vilkkä 2021). Hyvän kyselylomakkeen tulisi olla hyvin suunniteltu ja selkeä. Pituudeltaan kyselyn tulisi viedä maksimissaan 15–20 minuuttia aikaa, sillä ylipitkä kysely ei motivoi vastaamaan. Vastaajan anonymiteetin säilyminen tulee ilmaista ja ottaa huomioon kysymyksiä laatiessa, sekä vastaajien henkilökohtaisten taustatietojen kartoittamisessa tulee mainita, että tietoja kysytään vastausten tilastollista käsittelyä varten. Tutkimuskysymysten tulee olla selkeitä, kattavia, helppotajuisia ja avoimia kysymyksiä tulee käyttää vain silloin kun siihen on hyvä syy. Kysymyksiin on hyvä sisällyttää sekä varsinainen kysymys että vastausohje, ja kysymysten tulee olla loogisessa aihejärjestyksessä. (Tietoarkisto 2023.) Kyselylomakkeessa tulee kysyä vain tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävän kannalta merkittäviä kysymyksiä ja jokaiselle kysymykselle täytyy löytyä perustelu tutkimuksen viitekehuksesta (Pitkäranta 2014, 92).

5.2 Kyselyn toteutus

Laadin kyselyn Google forms alustalle yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Valitsin tämän alustan, sillä se oli minulle entuudestaan tuttu ja maksuttomasti saatavilla. Kyselyn tavoitteena oli luoda ajantasainen kokonaiskuva työhyvinvoinnista motivaatioon, työoloihin, palautumiseen, työilmapiiriin ja esimiestyöhön liittyen. Kysymyksiä määrittivät myös ravintolatyölle ominaiset piirteet, kuten sesonkityö. Kyselyn kohdejoukko oli ravintolan henkilökunta, noin 15 työntekijää ja kysely jaettiin yrityksen sisäisen viestintäkanavan, WhatsApp ryhmän kautta.

Sähköisesti jaettavan kyselyn etuna on sen toteuttaminen ajasta ja paikasta riippumatta. Aineiston saa koottua helposti yhteen ja ohjelma auttaa analysoimaan tuloksia. Kyselyn vastauksia analysoimalla tavoitteena on saada ajankohtaista tietoa työhyvinvoinnin ja työtyytyväisyyden toteutumisesta ja kartoittaa mitkä

asiat koetaan erityisen kuormittavina, sekä millaisilla toimilla työhyvinvointia voitaisiin tukea.

Kysely toteutettiin 3–9.7.2023 ja vastausaikaa oli siis yksi viikko. Kyselyn taustatietoina kyselyssä kysyttiin henkilön työhistorian pituus sekä työskenteleekö hän kokoaikaisesti vai osa-aikaisesti. Käytin kyselyssä strukturoituja kysymyksiä monivalinta-asteikolla, lineaarisella asteikolla sekä avoimia kysymyksiä. Sisällytin kyselyyn muutaman avoimen kysymyksen, sillä halusin saada vastauksia vastaajan omin sanoin, jolloin saadaan monipuolisempia vastauksia. Asettelin kysymykset aihepiirin mukaan etenevässä järjestyksessä ja käytin erilaisia vastausvaihtoehtoja vuorotellen, jotta vastaajan mielenkiinto kysymyksiin säilyisi.

6 TULOKSET JA TUOTOKSET

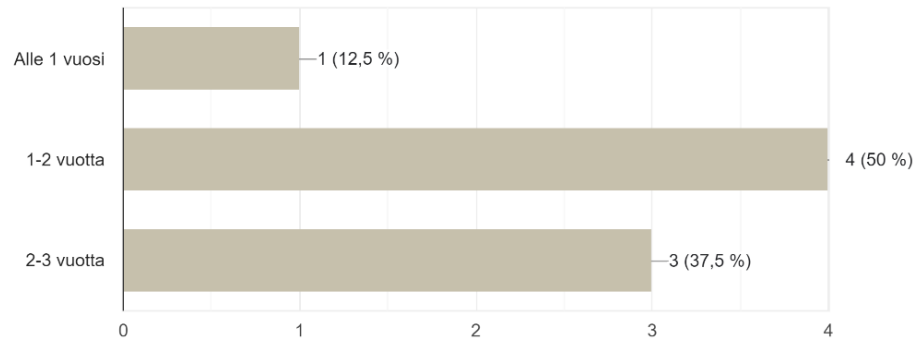
6.1 Kyselyn tulokset

Tavoitteena on selvittää työhyvinvoinnin toteutumista ravintola-alalla. Tulosten avulla on tarkoitus saada selville, mitkä asiat henkilökunta kokee kuormittavina ja työhyvinvointia heikentävinä, ja mitkä asiat taas positiivisina ja sitä tukevana. Tulosten selkeä ja jäsennelty esitystapana tuloksista auttaa yhteistyötahoa toiminnassaan työpaikalla, ja reagoimaan työn kuormittavuuteen paremmin. Työn tuloksina pyrin pohtimaan vastausten pohjalta toimenpide-ehdotuksia, joilla voidaan edesauttaa työhyvinvointia ja työssä jaksamista organisaatiossa. Opinnäytetyön ja prosessin avulla yhteistyötaho saa ajantasaista tietoa henkilökunnan työhyvinvoinnista. Työn tulosten avulla organisaatio osaa toimia paremmin sitä ylläpitäen ja kehittäen. Sitoutunut ja hyvinvoiva henkilökunta toimii yrityksen kilpailuetuna ja tuloksentekijänä, sekä vaikuttaa työssä viihtyvyyteen positiivisesti.

Kysely sisälsi 17 kysymystä, jotka pyrin sijoittamaan loogisesti etenevässä aihejärjestyksessä, sekä esittämään mahdollisimman selkeästi ja ymmärrettävästi. Ensimmäiseksi, taustatietoina kysyin, onko työaika kokoaikainen vai osa-aikainen sekä vastaajan työskentelyajan yrityksessä. Puolet kyselyn vastaajista työskenteli kokoaikaisesti ja puolet osa-aikaisesti. Ravintola on avattu vuonna 2020, joten työhistorian vastausvaihtoehdot rajoittuvat 1–3 vuoteen. Suurin osa vastaajista, 4 henkilöä oli työskennellyt yrityksessä 1–2 vuotta, 3 henkilöä oli työskennellyt 2–3 vuotta sekä 1 henkilö alle vuoden (kuvio 4).

Kauanko olet työskennellyt yrityksessä?

8 vastausta



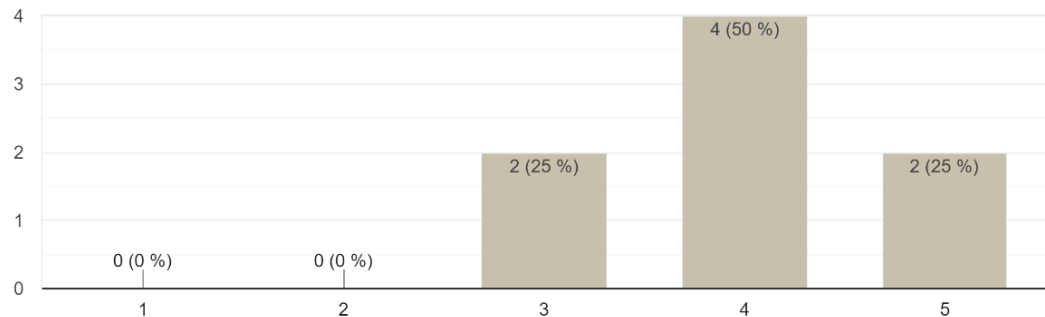
Kuvio 4. Työsuhteen kesto.

Vastanneet kokivat työn melko yksimielisesti motivoivaksi. Motivoivan työstä tekijöitä olivat vaihteleviksi koetut työpäivät, työn sopiva haasteellisuus ja vaihtuvat tuotteet ja ruokalistasat, jotka pitävät mielenkiinnon yllä ja joiden kautta voi haastaa itseään sekä kehittää osaamistaan. Merkittävämmäksi motivoivaksi tekijäksi vastauksissa nousi tiimityöskentely ja työkaverit, jotka motivoivat ja luovat mielekkään työympäristön myös kiireisinä aikoina.

Erityisen hyvin toimivista asioista työpaikalla koettiin paikan ruoka- ja juomatuote, työajat, joustavuus johtoportaasta sekä kollegojen kesken, työkaverit sekä tiimityöskentely ja että apua on aina saatavilla tarvittaessa. Myös asiakaspalvelu nousi vastauksissa, sillä laadukasta tuotetta on mielekästä tarjolla. Osa koki kaikkien osa-alueiden toimivan hyvin omassa tekemisessä. Työpaikan ilmapiiri koettiin hyväksi tai melko hyväksi, vastauksissa oli havaittavissa pientä hajontaa, sijoittuen kuitenkin keskiverron yläpuolelle (kuvio 5).

Työpaikalla on hyvä ilmapiiri

8 vastausta

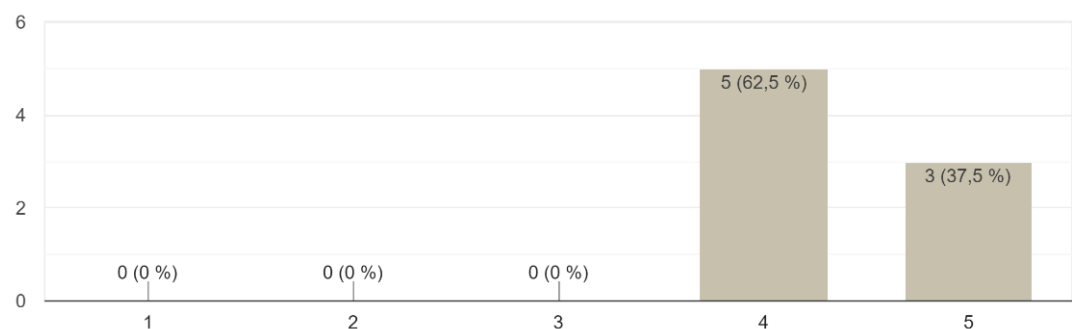


Kuvio 5. Työpaikan ilmapiiri. 1=Eri mieltä, 5=Samaa mieltä.

Negatiivisiksi työn ominaisuuksiksi taas koettiin työn luoma stressi, hyvin myöhään venyvät iltavuorot, kiirehtimisen luoma panikointi, alan huono palkkaus ja arvostus, vaikeat asiakkaat sekä työpaikan kireä ilmapiiri virheiden sattuessa. Kysyttäessä oman osaamisen kehittämisestä vastaajat kokivat, että voivat kehittää omaa osaamistaan työpaikalla hyvin, 3 henkilöä vastanneista, tai melko hyvin, 5 henkilöä vastanneista (kuvio 6).

Koen mahdollisuuden oppia ja kehittää omaa osaamistani.

8 vastausta

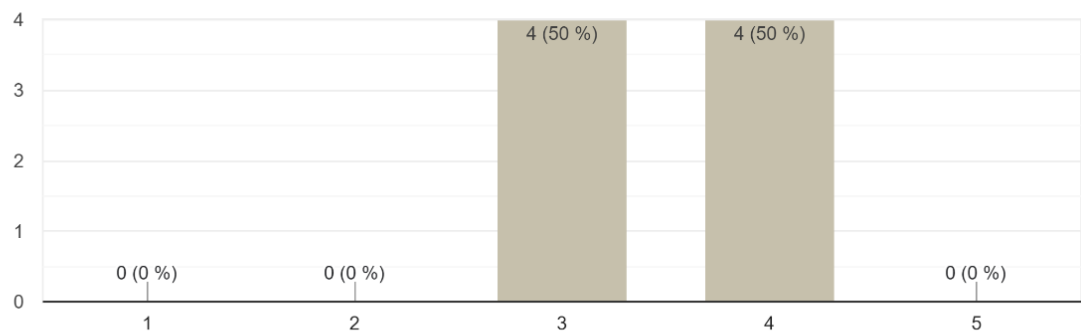


Kuvio 6. Osaamisen kehittäminen. 1=Eri mieltä, 5=Samaa mieltä.

Tämän jälkeen siirryin kysymysten aihepiirissä stressiin ja palautumiseen. Työstä palautumisessa koettiin ajoittain haasteita. Kukaan vastaajista ei kokenut palautuvansa aina aivan täysin työvuoroista, vaan koki ajoittain olevansa uupunut (kuvio 7). Työn kuormittaviksi tekijöiksi kerrottiin kiire, pitkät työpäivät, stressi, työn vastuullisuus, lyhyeksi koettu lepoaika tai lyhyet yöunet työvuorojen välissä sekä tuotteiden esittely asiakkaalle, sillä listat vaihtuvat usean kerran vuodessa, ja muistettavaa on paljon. Kiire ja stressi nousivat esiin useimmin vastauksissa kuormittavina tekijöinä. Kysyttäessä kuinka usein täytyy kiirehtiä suoriutuaksesi työstä, vastaukset sijoituivat melko harvoin ja melko usein välille. Vastaksista voi tulkita, että kiirettä koetaan mutta päivät ovat vaihtelevia.

Tunnetko usein olevasi uupunut, palaudutko työstä tarpeeksi?

8 vastausta



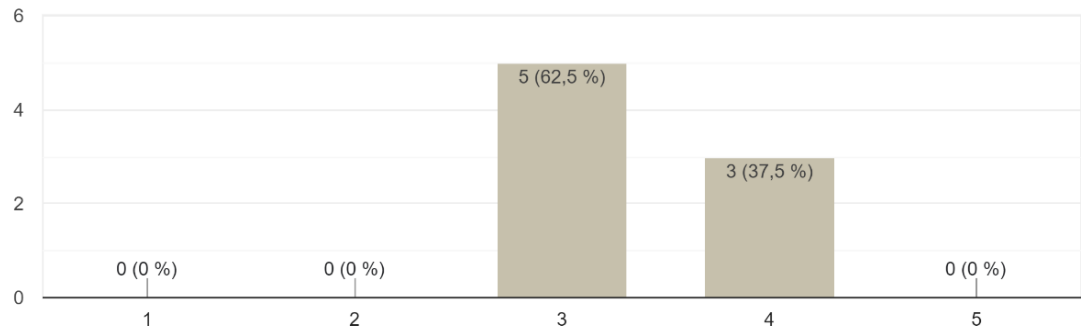
Kuvio 7. Työstä palautuminen. 1= Kyllä, usein, 5= En, palaudun.

Vastauksissa liittyen sesonkivaihtelujen vaikutuksiin työhön ja jaksamiseen oli havaittavissa hajontaa. Osa koki, ettei sesonkivaihteluilla työssä ole juurikaan vaikutusta, osa taas vastasi sesonkivaihteluiden sen vaikuttavan paljon omaan jaksamiseensa. Rovaniemellä talvisesonki kestää usein marraskuusta maaliskuuhun, joten se on merkittävä osa vuodesta. Talvisesonki koettiin kuormittavana, mutta keväällä ja syksyllä on rauhallisempaa ja aikaa palautua sesongista. Osa koki ajoittain uupumusta, mutta palautui vapaapäivinä. Vastausten pohjalta voit tulkita, että sesonkiin osataan varautua henkisesti ja sen tiedostetaan kiireen olevan väliaikaista, jolloin oikea asennoituminen auttaa työssä jaksamisessa.

Viestinnän ja tiedonkulun toiminta työyhteisössä todettiin olevan melko hyvää tai hyvää. Vastaukset sijoittuivat mittariston puoliväliin, mikä kertoo viestinnän toimivan, mutta parantamisen varaa vielä on (kuvio 8).

Onko tiedonkulku riittävää ja toimivaa työyhteisössä?

8 vastausta

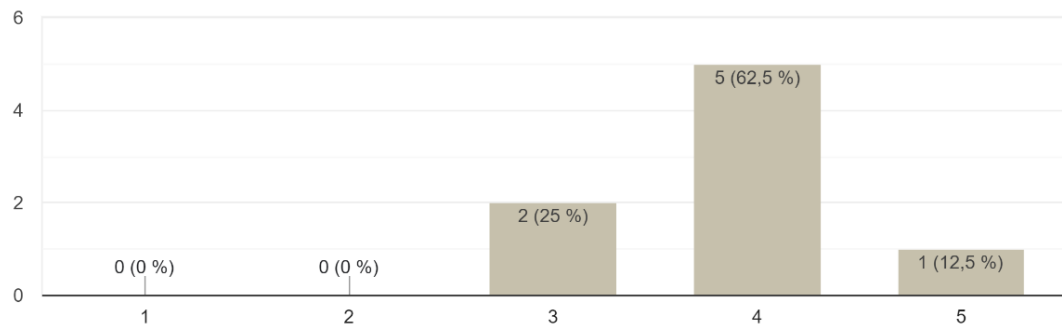


Kuvio 8. Tiedonkulku työyhteisössä. 1= Ei, 5= Kyllä.

Hyvinvoinnin kokemukseen vaikuttaa esihenkilöiden ja muun työyhteisön arvostus työntekijän työpanokseen sekä heidän käytöksensä työpaikalla. Suurin osa vastanneista, seitsemän kahdeksasta, kokivat saavansa tarpeeksi mahdollisuuksia keskustella esihenkilöiden ja johdon kanssa, mikä on positiivista, sillä esihenkilöiden toiminnalla on vaikutus työhyvinvointiin ja merkityksellisyyden tunteeseen. Kaikki vastanneista kokivat myös saavansa tarpeeksi tukea sekä neuvoja esihenkilöiltään. Suurin osa koki esihenkilöiden olevan kiinnostuneita, miten työntekijät voivat, sekä heidän kohtelevan arvostavasti ja kannustavasti, mutta vastauksissa ilmeni myös pientä hajontaa (kuvio 9).

Esihenkilöni kohtelee minua arvostavasti, kannustavasti, sekä on kiinnostunut miten voin.

8 vastausta

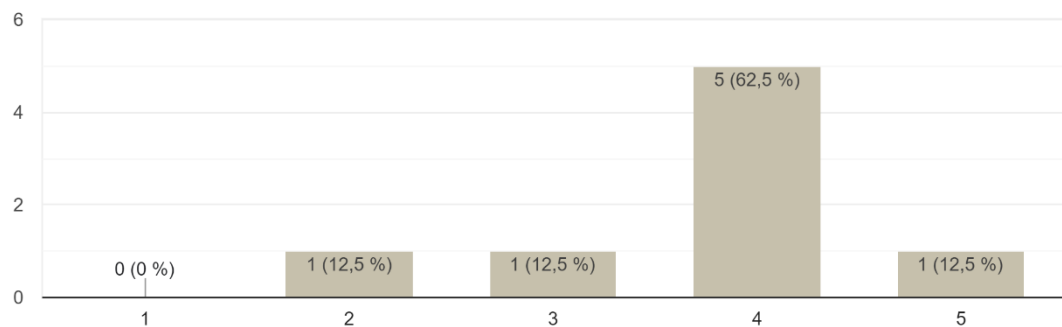


Kuvio 9. Esihenkilöiden käyttäytyminen. 1= Eri mieltä, 5= Samaa mieltä.

Yleinen tyytyväisyys työhön koettiin pääosin hyväksi tai melko hyväksi, mutta vastauksissa oli kuitenkin havaittavissa hajontaa ja näin ollen myös tyytymättömyyttä (Kuvio 10). Suurin osa vastaajista, 5 henkilöä oli työhönsä melko tyytyväinen.

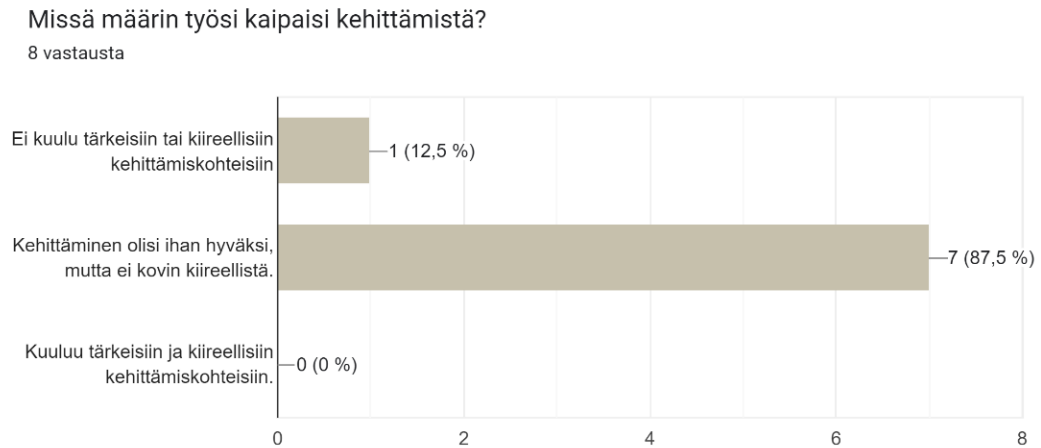
Kuinka tyytyväinen olet työhösi yleisesti tällä hetkellä? 1-5

8 vastausta



Kuvio 10. Työtyytyväisyys.

Lopuksi kysyttäessä missä määrin työhyvinvointi kaipaa kehittämistä vastauksina nousi ”kehittäminen olisi hyväksi, mutta ei niin kiireellistä” (kuvio 11). Yleisesti ottaen kyselyn tuloksien kautta työhyvinvoinnin tilan voi todeta hyväksi, mutta työhyvinvoinnin suunnitelmallisin kehittämistoimin sitä voisi vielä parantaa. Seuraavassa luvussa pohdin mahdollisia kehittämistoimia työhyvinvoinnin tueksi.



Kuvio 11. Kehittämisen tarve.

6.2 Kehittämisehdotelma

Kyselyn vastauksissa esiin tulleiden kuormittavien tekijöiden pohjalta esitän kehittämisehdotuksia, joilla voidaan pyrkiä parantamaan tai vähentämään kuormittavia tekijöitä (Taulukko 2). Vastauksissa kuormittavina tekijöinä esiin nousivat kiireisyys, vajavainen palautuminen ja pitkät työvuorot, sekä kehittämistarpeet ilmapiiirissä ja viestinnässä. Yhteenvetona työhyvinvoinnin tila on hyvä, vaikkakin pieniä kehittämistarpeita löytyi.

Mitään osa-aluetta ei todettu huonoksi, vaan vastaukset sijoittuvat pääosin keskiverron tai hyvän puolelle. Kyselyn vastauksista voi tulkita, että työ on motivoivaa ja siinä voi kehittää itseään ja osaamistaan alalla. Positiivisina ja motivoivina tekijöinä nousivat tiimityöskentely sekä sopivasti haastava työ työpaikassa, jossa tarjoillaan laadukkaita tuotteita, jotka myös vaihtuvat sopivin ajoin. Jokainen päivä on erilainen, ja työkaverit motivoivat ja pitävät intoa yllä haastavissakin tilanteissa. Motivoivia tekijöitä nousi esiin useita, ja työmotivaatio vaikuttaa merkittävästi työhyvinvointiin, jaksamiseen ja sekä työn tehokkuuteen ja työyhteisön hyvinvointiin.

Kuormittavina tekijöinä taas nousivat esiin ravintolatyölle ominaisia piirteitä kuten stressi, kiire, pitkät työvuorot fyysisessä työssä, mikä voi aiheuttaa toisinaan vavaista palautumista ja pitkällä aikavälillä jatkuessaan aiheuttaa työuupumusta. Riittävä palautuminen sekä hyvälaatuinen ja riittävä uni tukee ja ylläpitää kehon ja mielen hyvinvointia, työkykyä, työssä jaksamista, estää työstressin kasaantumista ja ehkäisee myös terveysongelmia ja työuupumusta (Lindqvist 2022). Palautumisen tueksi on tärkeä pitää taukoja työvuoron aikana, sekä kiinnittää työvuorosuunnittelussa huomioita riittävään pitkään lepoaikaan työvuorojen välissä. Unen ja levon lisäksi myös palauttava tekeminen kuten liikunta ja harrastukset ovat tärkeitä palautumisen tueksi, ja tähän voisi kannustaa myös työpaikan puolelta, kuten yhteisellä viestintäryhmällä työntekijöiden kesken, jolla innostaa liikuntaan ja yhteiseen tekemiseen.

Verkkokyselyn haasteena on, että vastauksista voi jäädä tulkinnanvaraiseksi juuri mikä asia kaipaasi kehitettävää ja toimenpiteitä. Yhtenä kehitysehdotelmana esitänkin yhteiset palaverit ja kehityskeskustelut, joissa esimerkiksi kyselyn tuloksia voidaan käydä läpi yhdessä keskustellen ja kehittäen. Yhteisillä palavereilla tai kehityskeskusteluilla luodaan rauhallinen keskusteluilmapiiri esihenkilöiden kanssa, jota ei välttämättä aina kiireisessä arjessa löydy.

Taulukko 2. Kehittämisehdotelma.

Kehittämisehdotelma
1. Riittävästi taukoja kiireisinä sesonkiaikoina
Kiireisinä aikoina työpäivät venyvät helposti pitkäksi, jolloin jaksamisen tueksi on tärkeä pyrkiä pitämään pieniäkin taukoja, jolloin tulee syötyä ja juotua tarpeeksi ja hengähtää kiireisestä ilmapiiristä.
2. Palavereita viestinnän ja ilmapiirin tueksi
Säännöllisesti pidettävät palaverit, joihin kaikki voivat osallistua keskustellen ja tuoda omia kokemuksiaan ilmi voivat parantaa ilmapiiriä ja tuoda yhteisiä pelisääntöjä ilmi. Sähköisessä viestinnässä tulisi kiinnittää huomiota viestin sävyyn ja tapaan, jolla asiat ilmaistaan.

3. Vuosittaiset työhyvinvointikyselyt sekä kehityskeskustelut esihenkilön kanssa
Työhyvinvointia olisi hyvä seurata säännöllisesti, esimerkiksi vuosittain pidettävällä työhyvinvointikyselyllä, jotta muutoksia ja parantavia toimenpiteitä voitaisiin tehdä ja kehittää. Kyselyn jälkeen olisi hyvä pitää kehityskeskustelu, jotta vastaukset voitaisiin käydä henkilökohtaisesti läpi, ja saada ajankohtaista tietoa, miten työntekijällä ja työyhteisöllä menee.
4. Pitkien vuorojen välissä riittävät palautumisajat.
Osa työntekijöistä koki pitkiksi venyvien päivien välissä olevan ajoittain liian lyhyitä palautumisaikoja. Tämä olisi hyvä huomioida mahdollisuuksien mukaan työvuorosuunnittelussa, jotta lepoajat ja yöunet olisivat riittävän pitkät palautumiseen.
5. Yhteisöllistä liikuntaa palautumisen tueksi
WhatsApp ryhmä työntekijöiden kesken, jossa voisi sopia yhteisestä tekemisestä kuntosalilla tai lenkkipolulla, mikä parantaa yhteishenkeä liikkumisen kautta, motivoi ja liikkumisen kynnys pienenee, mikäli se on yhteisöllistä. Työpaikalla on liikuntaetu kuntosalille, jonka käyttöä voisi kannustaa käyttämään enemmänkin palautumisen tueksi.

7 POHDINTA

7.1 Työn toteutus

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää työhyvinvoinnin toteutumista ravintolalalla, Gustav Kitchen & Barissa. Kysely toteutettiin Google forms alustalla, jotta vastaaminen olisi helppoa ja nopeaa ajasta ja paikasta riippumatta. Kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista, ja vastaajien määrä oli hieman yli puolet koko kohderyhmästä. Kyselyn tulosten avulla saatiin selville mitkä tekijät henkilökunta kokee kuormittavina sekä mitkä asiat auttavat jaksamaan työssä. Vastausten avulla yhteistyötaho saa ajantasaista tietoa henkilökunnan työhyvinvoinnista, sekä organisaatio voi toimia paremmin sitä ylläpitäen ja kehittäen.

Olen tyytyväinen vastaajien määrään, vaikka kaikkien työpaikan henkilökunnan jäsenten ääniä ja mielipiteitä ei siis saatu tutkimuksessa näkyviin. Työhyvinvointi on hyvin laaja-aihe, ja painotin kysymykset koskemaan osaa sen osa-alueista, sillä jos verkkokyselyn on liian pitkä, se ei motivoi vastaamaan. Kysymysten aiheina olivat motivaatio, palautuminen, työn kuormittavat tekijät, viestintä ja ilmapää työpaikalla sekä esimiesten tuki ja toiminta, sivuten työni teoria-aineistoa. Mielestäni nämä osa-alueet ovat merkittävimpiä ravintolan arjessa. Ennen kyselyn toteutusta kävin kysymykset ja lomakkeen läpi toimeksiantajan kanssa, ja he olivat kysymyksiin sekä aiheisiin myös tyytyväisiä. Sisällytin kyselylomakkeeseen muutamia avoimia kysymyksiä, ja mielestäni näistä saadut vastaukset ovat kaikista hyödyllisimpiä, sillä vastaajille on annettu vapaa sana.

Kyselylomakkeen suunnitteluun olisi voinut käyttää vielä enemmän aikaa, sillä mitta-asteikolla annettuja vastauksia lukiessa jää tulkinnanvaraiseksi juuri mikä seikka vaatisi parannusta tai toimenpiteitä. Verkkokyselyn kysymysten muotoilu voi tästä syystä olla haastavaa, sillä avoimia kysymyksiä suositellaan lisättävän vain painavasta syystä. Uskon, että kysely antaa kuitenkin yleiskuvaa työhyvinvoinnin tilasta sekä luo antaa pohjan, jolla kyselyä voi alkaa kehittää paremmaksi ja hyödynnettäväksi jatkoa ajatellen. Työhyvinvointia olisi hyvä seurata säännöllisesti työhyvinvointikyselyllä, esimerkiksi vuosittain, jotta muutoksia suuntaan tai toiseen voidaan havaita, ja tulokset käytyä huolellisesti läpi.

7.2 Opinnäytetyön luotettavuus

Teoriaosuuden aineistoon keräsin alan kirjallisuudesta ja etsien internetistä luotettavia tietolähteitä. Lähteitä löytyi paljon, joista osa ei aina vaikuttanut niin luotettavalta. Netistä selaillen piti olla tarkkana, jotta lähde luotettava ja tieteellinen, hyvänä lähteenä hyvinvointiin liittyen löysin lääketieteellisiä aikakauskirjoja ja nettilehtiä. Lähtökohtana oli etsiä mahdollisimman tuoreita lähteitä, kirjallisuuden osalta haasteena ilmeni työn täysin etänä tekeminen ja e-kirjojen saatavuus. Lopulta löysin haasteista huolimatta hyvin aihetta käsitteleviä e-kirjoja lähteenä käytettäväksi. Työn alussa perehdyin myös muihin aihetta koskeviin opinnäytetöihin, ja se auttoi jäsentämään työn sisällystä ja aihepiiriä.

Vahvuutena kehitystyön tekemisessä minulla oli tieto ja tuntemus ravintolasta ja toimeksiantajan toiminnasta, sillä olen työskennellyt Gustav Kitchen & Barissa noin vuoden verran. Näin ollen minun oli helpompi lähteä miettimään kehittämistoimia, sillä minulla on omakohtainen kokemus jo olevassa olevista käytännön toimista sekä niiden soveltamisesta työpaikalla. Yhteistoiminta toimeksiantajan kanssa siis kävi luonnostaan, ja yhteydenpito opinnäyteprosessiin liittyen oli helppoa.

Tutkimustyössä kysymysten suunnitteluun olisi voinut käyttää vielä enemmän aikaa tai mahdollisesti käyttää lisänä myös muita menetelmiä, kuten haastattelua, sillä tutkimustyön tulokset jäivät hieman suppeahkoksi ja osa vastaajista ei ollut vastannut kyselyn avoimiin kysymyksiin. Toisaalta ne sain vastauksia niihin kysymyksiin, joita lähdin pääasiassa hakemaan, ja vastaukset ovat luotettavia ja hyödynnettävissä opinnäytetyöhön. Saadut avoimet vastaukset yllättivät positiivisesti, sillä niihin oli selkeästi vastattu ajatuksella. Toimeksiantaja sai työn kautta ajankohtaista tietoa työhyvinvoinnista ja uskon, että sen pohjalta on myös helpompi jatkaa työhyvinvoinnin kehittämistä, sillä se tulisi olla pitkäjänteistä ja suunnitelmallista.

Ajankäytön ja työvuorojen ajallisesti tuomien haasteiden kannalta verkkokysely oli toteutukseen paras ratkaisu. Ajankäyttö ja sen suunnitelmallisuus pitivät pääosin opinnäytetyöprosessissa, sillä olen pysynyt toteutussuunnitelman aikataulussa, mikä on ollut kokoaikaisesti töissä käyden välillä haasteellista. Haasteista

huolimatta olen saanut vapaa-ajallani prosessia suunnitelmallisesti eteenpäin. Suurin haaste opinnäytetyöprosessin suhteen on ollut oman motivaation ylläpitäminen kiireisessä arjessa, sillä opinnäytetyön tekeminen on hyvin aikaa vievää. Opinnäytetyöprosessi on kehittänyt taitojani itsenäisessä opiskelussa ja tiedonhaussa, ja tiedon soveltamisessa käytäntöön. Olen sen myötä oppinut erilaisista tutkimustavoista sekä menetelmistä, kuten kyselyn tekemisestä, jonka suunnittelussa täytyy ottaa useita seikkoja huomioon. Mielestäni opinnäytetyö prosessini onnistui hyvin ja sain vastauksia hakemiini kysymyksiin, ja ideoita ja keinoja, joilla voidaan vastata työn kuormittavien seikkojen vähentämiseen.

LÄHTEET

Böckerman, P & Ilmakunnas, P 2020. Työhyvinvointi kannattaa. Työolot, työtyytyväisyys ja tuottavuus. Teollisuuden palkansaajat. Viitattu 25.7.2023 <https://www.tpry.fi/edistys-julkaisusarja/edistys-raportit/tyohyvinvointi-kannattaa.-tyoolot-tyotytytyvaisuus-ja-tuottavuus.html>.

Erto, 2023 Löydä oma motivaatiosi työn merkityksestä. Viitattu 19.4.2023 <https://www.erto.fi/palvelut/tyo-ja-elama/toissa/4654-loeydae-oma-tyoemotivaatio-tyoesi-merkityksestae>.

Eskola, J & Suoranta, J 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Viitattu 30.5.2022.

Jamk, 2023 Opinnäytetyön ohjaajan käsikirja, Työelämän tutkiva kehittämistoiminta. Viitattu 22.4.2023 <https://oppimateriaalit.jamk.fi/yamk-kasikirja/tyoelaman-tutkiva-kehittamistoiminta/>.

Kauhanen, J 2016. Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä: Kehittämisohjelman laatiminen. Kauppakamari. Viitattu 22.5.2023.

Kehusmaa, K 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Helsingin seudun kauppakamari. Viitattu 20.4.2023.

Levanto, S 2022. Työuupumus – mistä sen tunnistaa ja miten sitä voi ehkäistä? Ilmarinen. Viitattu 12.5.2022 https://www.ilmarinen.fi/tietoa-ilmarisesta/ajankohtaista/blogit-ja-artikkelit/2022/tyouupumus/?gclid=CjwKCAjwx_eiBhBGEiwA15gLNzvvgcBzOXMGvdFw_iP98HsRQX2vzNrLeHpXMRiKUArELYPLb8U7HhoCE2wQAvD_BwE.

Lindqvist, L 2022. Työstä palautuminen. Terveystalo. Viitattu 18.5.2023 https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/08/Tyosta_palautuminen_9.6.221.pdf.

Manka, M 2015. Stressikirja: Mistä virtaa? Talentum. Viitattu 10.5.2023.

Manka, M & Manka, M 2016. Työhyvinvointi. Talentum Media. Viitattu 22.5.2023.

Mattila, A 2022. Stressi. Terveyskirjasto. Viitattu 19.4.2023 <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00976>.

Pitkäranta, A 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Työkirja ammattikorkeakouluun. e-Oppi. Viitattu 14.6.2023.

Rauramo, P 2009. työhyvinvoinnin portaat – työkirja. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 15.4.2023 <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/04/Tyohyvinvoinnin-portaat-tyokirja-taytettava.pdf>.

Sinokki, M 2016. Työmotivaatio: Innostusta, laatua ja tuottavuutta. Tietosanoma. Viitattu 11.5.2023.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2023. Työhyvinvointi. Viitattu 23.5.2023
<https://stm.fi/tyohyvinvointi>.

Tampereen Yliopisto 2023. Rethink gastro. Viitattu 23.5.2023
<https://projects.tuni.fi/rethinkgastro/esittely/>.

Tampereen Yliopisto 2023. Työhyvinvoinnin kokonaisvaltainen malli. Viitattu 8.5.2023 <https://www.tyohyvinvointi.fi/>.

Tem 2023. Työolobarometri. Viitattu 19.4.2023 <https://tem.fi/tyoolobarometri>.

Tilastokeskus 2023. Kvalitatiivinen tutkimus. Viitattu 20.4.2023
https://www.stat.fi/meta/kas/kvalit_tutkimus.html.

Tietoarkisto 2023. Kyselylomakkeen laatiminen. Viitattu 30.5.2023
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/kyselylomake/laatiminen/>.

Turunen, T 2023. Stressi. Terveystalo. Viitattu 19.4.2023
<https://www.terveystalo.com/fi/tietopaketit/stressi#Stressin%20oireet%20%e2%80%93%20mit%20c3%a4%20oireita%20stressi%20voi%20aiheuttaa?>

Työturvallisuuskeskus 2023. Työhyvinvointi. Viitattu 19.4.2023
<https://ttk.fi/tyoturvallisuus/tyohyvinvointi/>.

Uusitalo-Ahola, L, Tuisku, K & Rossi, H 2022. Työuupumus. Terveyskirjasto. Viitattu 9.5.2022 <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00681>.

Vilka, H 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä. PS-kustannus. Viitattu 1.6.2022.

LIITTEET

Kyselylomakkeen kysymykset

1. Työskenteletkö kokoaikaisesti vai osa-aikaisesti?
2. 1. Kauanko olet työskennellyt yrityksessä?
3. Koetko työn motivoivaksi, haasteelliseksi ja mielekkääksi? jos kyllä, mikä työstä tekee motivoivan, haasteellisen ja mielekkään?
4. 4. Onko työpaikalla hyvä ilmapiiri?
5. Mitkä asiat ovat työssäsi sellaisia, joista erityisesti pidät? Mitkä asiat työssäsi toimivat hyvin eli ovat hyvässä kunnossa?
6. Jos saisit vapaasti poistaa työstäsi jonkin ominaisuuden, mistä luopuisit mieluiten?
7. Tunnetko usein olevasi uupunut, palaudutko työstä tarpeeksi?
8. Mitkä asiat väsyttävät/kuormittavat sinua työssä?
9. Kuinka usein sinun täytyy kiirehtiä suoriutuaksesi työstä?
10. Miten sesonkivaihtelu vaikuttaa työssä jaksamiseesi?
11. Onko tiedonkulku riittävää ja toimivaa työyhteisössä?
12. Koetko tarvittaessa saavasi tarpeeksi neuvoa ja tukea esihenkilöiltä? Jos ei, missä asioissa kaipaat sitä lisää?
13. Minulla on tarpeeksi mahdollisuuksia keskustella esihenkilön/ johdon kanssa.
14. Esihenkilöni kohtelee minua arvostavasti, kannustavasti, sekä on kiinnostunut miten voin.
15. Koen mahdollisuuden oppia ja kehittää omaa osaamistani.
16. Kuinka tyytyväinen olet työhösi yleisesti tällä hetkellä? Asteikolla 1–5.
17. Missä määrin työsi kaipaisi kehittämistä?