

SAVONIA

ammattikorkeakoulu

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

RAVINTOLAHENKILÖKUNNAN VÄLINEN VUOROVAIKUTUS JA SEN VAIKUTUKSET TYÖHYVINVOINTIIN

Yritys X

TEKIJÄ Mimosa Kopperoinen MMA20SP

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja ravitsemisalalan tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä Mimosa Kopperoinen	
Työn nimi Ravintolahenkilökunnan välinen vuorovaikutus ja sen vaikutukset työhyvinvointiin	
Päiväys	19.11.2023
Sivumäärä/Liitteet	34/2
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani Yritys X	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia yritys X:n henkilöstön välistä vuorovaikutusta ja sen vaikutusta työhyvinvointiin. Työn lähtökohtana oli tekijän sekä toimeksiantajan yhteinen kiinnostus aihetta kohtaan, sekä tutkimuksen tarpeellisuus yritykselle. Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa vuorovaikutuksen sekä työhyvinvoinnin nykytilaa, ja antaa myös työntekijöille mahdollisuus kertoa avoimesti omista kokemuksistaan aiheeseen liittyen. Itse työn tarkoitus ei ollut puuttua epäkohtiin, vaan tuoda ilmi mahdollisia epäkohtia, sekä jo valmiiksi toimivia asioita, ja siten antaa toimeksiantajalle arvokasta tietoa henkilöstönsä hyvinvoinnista.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin laadullisella eli kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Tutkimustavaksi valikoitui Webropol-alustalla tehty verkkokysely. Kysely oli rakennettu teoreettisen viitekehyksen pohjalta, mutta myös toimeksiantajan toiveet toteuttaen. Otanta oli noin 32 henkilöä, ja tutkimukseen vastasi 23 henkilöä.</p> <p>Tutkimuksen tulokset olivat melko yhteneväisiä. Tutkittavilta kysyttiin työilmapiiristä, miten he kokevat vuorovaikutuksen työpaikallaan, miten he kokevat vuorovaikutuksen vaikuttavan työhyvinvointiinsa sekä miten he kehittäisivät vuorovaikutusta. Vastauksissa nousi selkeitä teemoja, joita olivat muun muassa palaute, kiireisyys tai kiireen tunne, asenne toisia työntekijöitä kohtaan ja työilmapiiri. Vastauksissa kävi myös ilmi se, että samat teemat olivat sekä vuorovaikutusta ja työhyvinvointia edistäviä tekijöitä että työhyvinvointia ja vuorovaikutusta heikentäviä tekijöitä. Lähes kaikissa vastauksissa oli kuitenkin sama ajatus: vuorovaikutus vaikuttaa olennaisesti työhyvinvointiin.</p> <p>Tutkimuksen analysoinnin jälkeen selkeiksi kehitysehdotuksiksi nousi palautteen annon lisääminen, kiireen aikana kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen selkeys ja ylläpito, empatian lisääminen ja asenteen parantaminen toisia työntekijöitä kohtaan.</p>	
Avainsanat Työhyvinvointi, vuorovaikutus, työilmapiiri, tunneäly	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services	
Degree Programme Degree Programme in Tourism and Hospitality Management	
Author Mimosa Kopperoinen	
Title of Thesis Interaction Between Restaurant Workers and Its Effects on Work Well Being	
Date 19.11.2023	Pages/Appendices 34/2
Client Organisation /Partners Company X	
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to examine how restaurant workers interact and how the interaction affects their work well-being in company X. The starting point for this thesis was common interest of both the author and the company towards the subject and the needs of the company. The purpose of the study was to map the current state of work well-being and how employees interact. The purpose was also to give employees an opportunity to openly speak up about their own experiences. The purpose was not to intervene in any possible problems but to reveal them; another purpose was to identify the factors of the workplace that already support employees' work well-being. The purpose was also to provide useful information to the company about the well-being of the staff.</p> <p>The study of the thesis was conducted with a qualitative research method. A web survey made on Webropol was chosen as the research method. The survey was based on the theoretical framework but the company's wishes were also taken into account. The sample was 32 people and 23 people responded to the survey.</p> <p>The responses of the survey were quite similar. The respondents were asked about work atmosphere, how they perceived the interaction, how they experienced the interaction affects work well-being and how they would develop the interaction. The responses included clear themes which were feedback, sense of hurry, attitude towards other employees and the work atmosphere. The answers also revealed that the themes were at the same time factors that promote interaction and well-being at work as well as factors that weaken work well-being and interaction. However, almost all the responses showed that interactions has a significant impact on work well-being.</p> <p>The analysis of the study resulted in the following development suggestions: increase in feedback, stronger focus on the clarity and amount of communication and interaction, increase in empathy, and improvement in attitude towards other employees.</p>	
<p>Keywords</p> <p>Work well-being, interaction, work atmosphere, emotional intelligence</p>	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	TYÖHYVINVOINTI	6
2.1	Työhyvinvoinnin määritelmä ja siihen vaikuttavat tekijät.....	6
2.2	Tunteet ja työhyvinvointi	8
2.3	Työhyvinvointi ja johtaminen	8
2.4	Työhyvinvoinnin kehittäminen.....	9
3	VUOROVAIKUTUS JA TUNNEÄLY.....	11
3.1	Vuorovaikutus.....	11
3.2	Tunneäly ja empatia	12
3.2.1	Tunneälyn osa-alueet.....	12
4	VIESTINTÄ.....	14
4.1	Sanallinen ja sanaton viestintä	14
4.2	Henkilöstön sisäinen viestintä	14
5	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	17
6	LAADULLINEN TUTKIMUSMENETELMÄ	18
6.1	Reliabiliteetti ja validiteetti.....	18
6.2	Kysely	18
6.3	Aineiston analysointi	18
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	20
8	TUTKIMUKSEN TULOKSET	22
9	YHTEENVETO.....	25
9.1	Eettisyys ja luotettavuus.....	25
9.2	Johtopäätökset ja kehittämissuositukset	25
10	POHDINTA.....	27
	LÄHTEET	29
	LIITE 1: SAATEKIRJE	32
	LIITE 2: KYSELY.....	33

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on ravintolatyöntekijöiden välinen vuorovaikutus ja sen vaikutukset työhyvinvointiin yrityksessä X.

Ravintolahenkilökunnan työntekijöiden välinen vuorovaikutus, ja varsinkin sen hankaluus on varmasti tuttu aihe melkein jokaiselle ravintola-alan työntekijälle. Vuorovaikutus ei ole ainoastaan sitä, miten puhutaan toisillemme, vaan siihen sisältyy kaikki aina sanattomasta viestinnästä ja kehonkielstä itse kasvokkain keskusteluun. Henkilökunnan välinen vuorovaikutus vaikuttaa olennaisesti työhyvinvointiin yrityksen sisällä.

Jokaisessa työpaikassa, jossa työskennellään toisten ihmisten kanssa, tarvitaan vuorovaikutusta. Työyhteisön toimivaa vuorovaikutusta on esimerkiksi keskustelu- ja kuuntelutaidot sekä taito kohdata toinen ihminen. Nämä taidot vaativat usein opettelua, eivätkä ole aina itsestään selviä. Vuorovaikutuksella on suuri vaikutus työhyvinvoinnin lisäksi myös yrityksen tuloksellisuuteen, sillä vuorovaikutustaitojen avulla välitetään viestejä, toimitaan tavoitteellisesti sekä ratkotaan ristiriitoja. Ristiriidat ovat melko tavallisia erilaisissa työyhteisöissä, eikä niitä kannata vältellä tai peitellä, vaan nimenomaan ratkoa, jotta ne eivät heijastuisi koko työyhteisöön. Hyviä keinoja tähän on pyrkimys ymmärtää toisen näkökulmaa, anteeksipyyntö sekä yleisesti keskustelu. (Mieli Ry 2021.)

Opinnäytetyössä on teoreettinen viitekehys, joka käsittelee työhyvinvoinnin, vuorovaikutuksen sekä viestinnän aihekokonaisuudet. Vuorovaikutus ja viestintä ovat vahvasti sidoksissa toisiinsa, ja ne yhdessä vaikuttavat olennaisesti työhyvinvointiin. Teoriaosuuden tarkoitus on luoda pohja tutkimukselle. Tutkimuskysymys on:

“Miten henkilöstön välinen vuorovaikutus vaikuttaa työhyvinvointiin?”

Opinnäytetyön aihe valikoitui sekä tekijän että toimeksiantajan yhteisestä mielenkiinnosta aihetta kohtaan. Tutkimusmenetelmäksi valittiin laadullinen tutkimusmenetelmä, tarkemmin verkossa toteutunut kysely. Kyselyn tavoitteena oli tuoda esiin henkilöstön kokemuksia vuorovaikutuksesta työpaikan sisällä, sekä kokemuksia vuorovaikutuksen vaikutuksista työhyvinvointiin. Tarkoituksena ei ole koittaa parantaa suoraan tämän opinnäytetyön avulla yrityksen vuorovaikutusta, vaan enemmänkin tarkastella sitä, kartoittaa nykytilannetta sekä pohtia kaikenlaisia syitä sille. Näiden syiden lisäksi toimeksiantaja voi käyttää opinnäytetyötä apuna yrityksessä tapahtuvien asioiden tarkasteluun ja mahdollisesti puuttua niihin.

2 TYÖHYVINVOINTI

2.1 Työhyvinvoinnin määritelmä ja siihen vaikuttavat tekijät

Työhyvinvoinnin voi määritellä olevan kokonaisuus, jonka muodostavat työ ja sen mielekkyys, terveys, turvallisuus ja hyvinvointi. Työhyvinvointia lisäävät muun muassa hyvä ja motivoiva johtaminen sekä työyhteisön ilmapiiri ja työntekijöiden ammattitaito. Työhyvinvointi vaikuttaa oleellisesti työssä jaksamiseen; hyvinvoinnin kasvaessa työn tuottavuus sekä työhön sitoutuminen kasvaa. (Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisuaika tuntematon.)

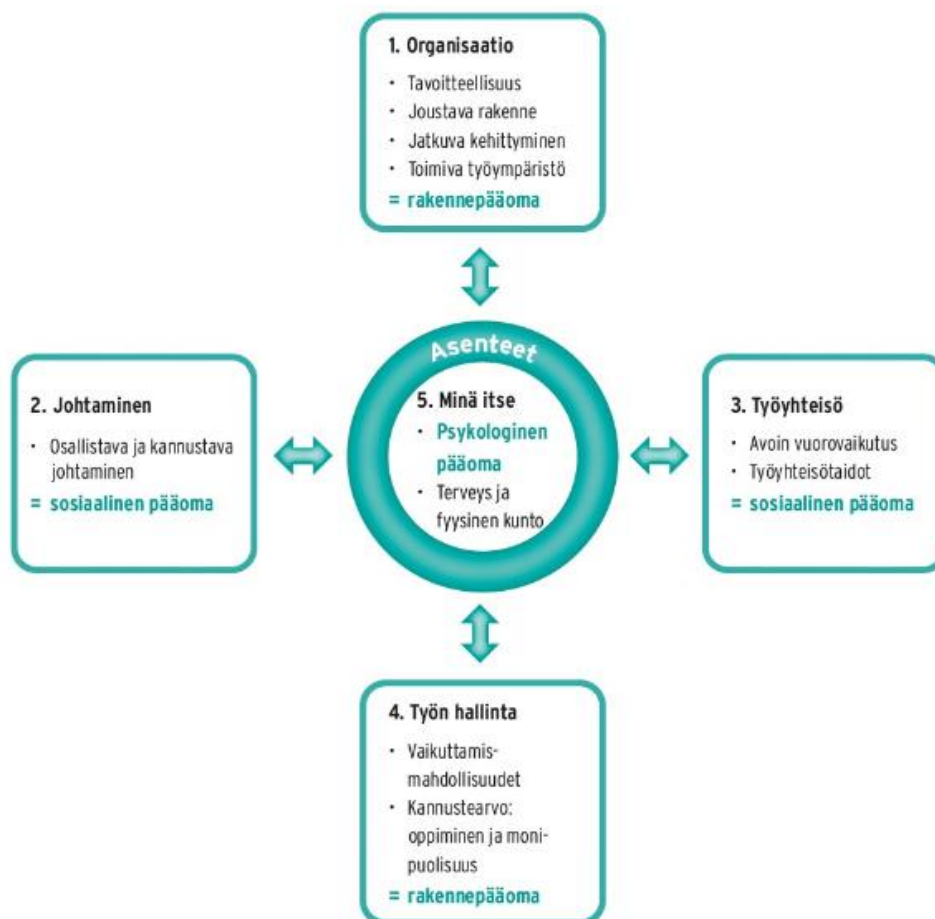
Eri tutkijat määrittelevät työhyvinvoinnin osa-alueita hieman eri tavoin. Esimerkiksi Mannermaan (2022, luku 5.1.) mukaan osa-alueita ovat fyysinen hyvinvointi, psyykkinen hyvinvointi, sosiaalinen hyvinvointi sekä sisäinen ”työn imu”. Alapuolella havainnollistava kuva työkyvyn osa-alueista Mannermaan mukaan.

Fyysinen hyvinvointi	Psyykkinen hyvinvointi
<ul style="list-style-type: none"> • terveys ja terveelliset elämäntavat • ravinto • lepo ja riittävä uni • fyysinen kunto 	<ul style="list-style-type: none"> • tavoitteiden selkeys ja työhön sitoutuminen • riittävä näkemys, kyky asioiden priorisointiin • ajan tasalla oleva ammattitaito • arvostuksen tunne • työn hallinta • mahdollisuus vaikuttaa työhönsä • työajan joustomahdollisuus • elämänhallinta • henkilökohtaiset harrastukset
Sosiaalinen hyvinvointi	Sisäinen ”työn imu”
<ul style="list-style-type: none"> • suhteet perheeseen, läheisiin ja ystäviin • suhteet työkavereihin • erilaisiin yhteisöihin ja verkostoihin kuuluminen • yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot 	<ul style="list-style-type: none"> • omat arvot ja ihanteet • tietoisuus itselle tärkeistä asioista • sisäinen motivaatio, innostus • ammattitaito

KUVA 1. Työkyvyn osa-alueet (Mannermaa 2022, luku 5.1.)

Fyysinen hyvinvointi sisältää fyysisen terveyden ja terveelliset elämäntavat, ravinnon, levon ja riittävän unen sekä fyysisen kunnon. Sosiaaliseen hyvinvointiin kuuluu suhteet perheeseen, läheisiin ja ystäviin, suhteet työkavereihin, suhteet erilaisiin yhteisöihin, verkostoihin kuuluminen sekä yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot. Psyykkinen hyvinvointi sisältää muun muassa arvostuksen tunteen, työn hallinnan, mahdollisuuden vaikuttaa omaan työhön, elämänhallinnan, ajan tasalla olevan ammattitaidon ja niin edelleen. Sisäinen ”työn imu” tarkoittaa omia arvoja sekä ihanteita, tietoisuutta itselle tärkeistä asioista, sisäistä motivaatiota ja innostusta sekä ammattitaitoa. (Mannermaa 2022, luku 5.1.)

Mankan ja Mankan (2023, luku 3.5.) mukaan taas työhyvinvointiin vaikuttavia asioita ovat organisaatio, johtaminen, työyhteisö, työn hallinta sekä ”minä itse”. Alla havainnollistava kuva.



KUVA 2. Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät (Manka ja Manka 2023, luku 3.5.)

Organisaatio sisältää tavoitteellisuuden, joustavan rakenteen, jatkuvan kehittymisen sekä toimivan työympäristön. Työn hallintaan kuuluu vaikuttamismahdollisuudet sekä oppiminen ja monipuolisuus. Organisaatio sekä työn hallinta muodostavat yhdessä rakennepääoman. Johtamiseen kuuluu osallistava ja kannustava johtaminen. Työyhteisö sisältää avoimen vuorovaikutuksen sekä työyhteisötaidot. Johtaminen sekä työyhteisö muodostavat yhdessä sosiaalisen pääoman. Viimeinen osio, eli "minä itse" sisältää terveyden ja fyysisen kunnon, ja tämä muodostaa psykologisen pääoman. (Manka ja Manka 2023, luku 3.5.)

Harri Virolainen määrittelee kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja henkisen hyvinvoinnin kokonaisuutena. Kaikki osa-alueet liittyvät sekä vaikuttavat toisiinsa, ja tämän vuoksi työhyvinvointia täytyykin tarkastella kokonaisvaltaisesti eikä pelkästään yhtä osa-aluetta irrallaan muista. (Virolainen 2012, luku 2.1.)

Kaikkien eri tutkijoiden määritelmät työhyvinvoinnista ovat melko samanlaisia, erona ehkä näkökulma, mistä aihetta tarkastelee. Esimerkiksi Mannermaa ja Virolainen pitävät ehkä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia yhtä tärkeänä kuin johtamista ja organisaatiota. Manka ja Manka taas painottavat organisaatiota ja johtamista enemmän, tai ainakin tarkastelevat työhyvinvointia enemmän siitä näkökulmasta.

2.2 Tunteet ja työhyvinvointi

Koska ihminen on emotionaalinen olento, hänelle tunteet sekä niiden ilmaisu ovat luonnollisia asioita. On tärkeää, että myös työpaikalla olisi mahdollisuus kokea sekä ilmaista tunteitaan. Tämä tarkoittaa sitä, että ihmiset voisivat vapaasti ilmaista mielipiteensä sekä tuntemuksensa kollegoilleen ja esimiehilleen. Jos tunteita ei ole mahdollista ilmaista, ne tukahdutetaan, ja tämä johtaa ahdistuneisuuteen sekä työpahoinvointiin. (Virolainen 2012, luku 2.3.)

Tunteita jaotellaan usein positiivisiin sekä negatiivisiin tunteisiin. Tähän sisältyy ajatus siitä, että jotkin tunteet ovat ei-toivottuja tai haitallisia. Todellisuudessa kaikki tunteet ovat hyödyllisiä oikeissa tilanteissa oikein kohdattuina. Jokainen tunne kertoo jostakin, ja tunteitaan kuuntelemalla pääsee juurisyyntä äärelle. On tärkeää ymmärtää, että positiiviset ja negatiiviset tunteet ovat riippuvaisia toisistaan. Ilman negatiivisten tunteiden kokemista positiiviset tunteet eivät tunnu niin hyviltä. Positiiviset tunteet myös syntyvät usein juuri negatiivisten tunteiden kautta. Esimerkiksi kun joku kuuntelee toisen ongelmaa ja ymmärtää sen; läheisyys näiden kahden ihmisen välillä lisääntyy. Positiivinen tunne syntyy myös, kun jokin ongelma ratkeaa ja siihen liittyvä ahdistus ja huoli poistuu. Työpaikoilla jaetut tunteet yhdistävät ihmisiä, ja tämä lisää yhteistä työhyvinvointia. (Kankaanpää, Leppänen ja Rantanen 2020, luku 2.)

Työpaikan hyvää tunneilmastoa voidaan rakentaa myönteisellä, kannustavalla ja avoimella viestinnällä. Hyvät tunnetaidot auttavat esihenkilöitä sekä työntekijöitä tunnistamaan työpaikan erilaisia tunteita, ja siten myös vaikuttamaan niihin. Ristiriitojen käsittely sekä kielteisen ilmapiirin purkaminen on olennaista työhyvinvoinnin kannalta. Kielteiset tunteet tarttuvat helposti työntekijästä toiseen, ja työntekoa haittaavia ristiriitatilanteita syntyy, jos vaikeita asioita ei kyetä kohtaamaan ja käsittelemään. Käsittelemättömien tunteiden kuorma voi siten muuttua helposti ahdistukseksi. Olisi siis hyvä, jos erilaisia ristiriitoja voi käsitellä jo niiden ilmetessä. Tähän auttaa avoin työilmapiiri, jossa jokainen pystyy ottamaan hankalia asioita puheeksi. Avoin ilmapiiri vahvistaa hyvinvointia sekä rakentaa luottamusta ja turvallisuuden tunnetta työyhteisössä. (Mieli Ry 2022.)

2.3 Työhyvinvointi ja johtaminen

Johtamisesta ensin lyhyesti; johtamista voidaan perinteisesti jakaa asioiden johtamiseen sekä ihmisten johtamiseen. Asioiden johtamista on esimerkiksi aikaansaaminen, suorittaminen, vastuussa olominen sekä velvollisuuksien hoitaminen. Ihmisten johtaminen taas on vaikuttamista, ohjaamista sekä vision synnyttämistä. Johtaminen voidaan myös määritellä monimuotoiseksi vuorovaikutusprosessiksi johtajan sekä johdettavan välillä. (Kallioma & Kettunen 2010, luku 2.2.)

Eri työyhteisöissä johtamisen laatu ja taso vaihtelee suuresti. Vain hyvä johtaminen luo työyhteisöön hyvän ilmapiirin ja terveyttä edistävän toimintatavan. Hyvää ja henkilöstön hyvinvointia tukevaa johtamista on esimerkiksi keskusteleva johtaminen. Tällä tarkoitetaan sitä, että esimies keskustelee työntekijöiden kanssa ja ottaa huomioon heidän mielipiteensä. Kun työntekijät saavat osallistua omilla mielipiteillään johtamiseen, sitoutuminen ja työmotivaatio lisääntyy. (Juuti ja Vuorela 2015, luku 1.)

Esimiehen johtamistyyllillä on suora merkitys työhyvinvointiin. Esimerkiksi epäoikeudenmukaiseksi koettu, vastuuta välttelevä ja loukkaava johtamistyyli ovat kaikki yhteydessä työpahoinvointiin. Sen

sijaan palveleva johtaminen, autenttinen johtaminen ja vuorovaikutteinen johtaminen ovat suoraa yhteydessä työhyvinvointiin. Työhyvinvointia tukeva esimies toimii yhdessä työntekijöidensä kanssa; hän innostaa, kuuntelee, keskustelee, antaa palautetta, yllyttää ajattelemaan ja osallistumaan. Tällainen esimies auttaa ratkomaan ongelmatilanteita reilusti, huomioi työntekijöidensä erilaiset tarpeet ja on enemmän valmentaja kuin määräävä työnjohtaja. (Tampereen yliopisto julkaisuaika tuntematon.)

Esimies on työpaikalla se henkilö, joka luo käsityksen työhyvinvoinnin merkityksestä. Esimiehen on näytettävä itse esimerkkiä puheidensa ja tekojensa avulla. Esimerkkejä tällaisesta toiminnasta on itse omasta hyvinvoinnista huolenpito, työhyvinvointiin ja sen kehittämiseen vakavasti suhtautuminen, vain terveenä töihin tulo, ymmärrys sairauksista ja työhyvinvoinnin haasteista sekä yleinen työhyvinvointia tukeva toiminta työpaikalla. Työhyvinvointia tukeva esimies tuntee työpaikan käytännöt ja osaa siten ohjata työntekijän oikeaan suuntaan esimerkiksi työterveyteen. (Tampereen yliopisto julkaisuaika tuntematon.)

Työhyvinvoinnin johtaminen on yksi osa strategista henkilöstöjohtamista. Strateginen työhyvinvoinnin johtaminen tarkoittaa sitä, että yksittäiset työhyvinvointia tukevat toiminnot ovat osa suunniteltua kokonaisuutta, ja linkittyvät koko organisaation strategiaan tavoitteisiin. Työhyvinvoinnin johtamisen tulisi olla osa normaalia johtamistyötä siten, että kaikki ovat ylintä johtoa myöten sitoutuneita siihen. Työhyvinvoinnin johtamisesta saadaan parhaat tulokset, kun työhyvinvoinnille asetetaan selkeät tavoitteet, määritellään toimenpiteet ja resurssit, joilla tavoitteet saavutetaan, ja valitaan oikeat mittarit, joilla voidaan arvioida tavoitteiden toteutumista. (Kunta- ja hyvinvointialueyönantajat 2017.)

2.4 Työhyvinvoinnin kehittäminen

Työhyvinvointia voi edistää ja kehittää, ja se onkin ehdottoman tärkeää jokaisessa työyhteisössä. Keinoja tähän on todella paljon. Esimerkiksi itse työtä voidaan kehittää, työolosuhteita ja välineitä voidaan kehittää (työkalut, työympäristön turvallisuus), henkilöstön osaamista voidaan kehittää (pe-rehdytykset, kouluttaminen) ja henkilöstön fyysistä sekä psyykkistä työkykyä voidaan kehittää (liikuntamahdollisuudet, terveyspalvelut). (Viitala 2021, luku 3.10.)

Näiden lisäksi voidaan myös kehittää työyhteisöä (yhteistyö, ilmapiiri), johtamista (lähijohtaminen, viestintä, henkilöstön osallisuus) sekä työterveyspalveluita. (Viitala 2021, luku 3.10.)

Myös Harri Virolaisen mukaan työhyvinvointia voi kehittää monilla eri tavoilla. Alla kuva näistä keinoista.



KUVA 3. Työhyvinvoinnin edistämisen osa-alueita ja toimenpiteitä (Virolainen 2012, luku 11.5.)

Virolaisen (2012, luku 11.5.) kuvan mukaan työhyvinvointia kehittäviä asioita ovat esimerkiksi työnohjaus, palautteen saaminen, piristykset ja henkilöstöpäivät, yleisesti välittäminen sekä perehdytys, viihtyisä työpaikka, kehityskeskustelut, työterveyshuolto, työturvallisuus, esimiestyö ja niin edelleen.

Työhyvinvoinnin kehittäminen on hyvin pitkäjänteistä toimintaa. Hyvinvointia kehittäessä olisi hyvä laatia välitavoitteita eri työhyvinvoinnin osa-alueille, ja miettiä keinoja, miten näitä tavoitteita voisi saavuttaa. Työhyvinvoinnin kehittämisen olisi hyvä olla ennaltaehkäisevää toimintaa. Olisi hyvä pyrkiä ennakoimaan ja huomioimaan mahdollisia riskitekijöitä jo etukäteen. On myös oleellista kiinnittää huomiota työssä viihtymiseen vaikuttaviin tekijöihin. Voidaan esimerkiksi pohtia, miten työyhteisöstä voitaisiin saada entistä toimivampi sekä avoimempi. (Virolainen 2012, luku 11.5.)

3 VUOROVAIKUTUS JA TUNNEÄLY

Edellisessä luvussa tarkasteltiin työhyvinvointia yleisesti. Tässä luvussa tarkastellaan vuorovaikutusta sekä tunneälyä, sillä tutkimuksen tarkoituksena on tarkastella vuorovaikutuksen vaikutusta työhyvinvointiin. Tunneäly on myös tärkeä osa, koska ihmisten kokemat tunteet vaikuttavat suuresti heidän vuorovaikutukseensa.

3.1 Vuorovaikutus

Vuorovaikutuksella tarkoitetaan kahden tai useamman asian vaikutusta toisiinsa. Kyseessä on siis molempiin suuntiin tapahtuva vaikutussuhde. Työelämätaidoina vuorovaikutustaidot ovat äärimmäisen tärkeitä, ja niiden vaikutus tulee korostumaan vielä entisestään tulevaisuudessa. Vuorovaikutus ei ole ainoastaan puhumista ja esiintymistä. Taitava vuorovaikuttaja ja viestijä osaa ottaa huomioon erilaiset persoonat, ja viestiä kunkin keskustelukumppanin tai tiimin kanssa sopivalla tavalla. (Peiponen 2018.)

Jokainen ihminen vuorovaikuttaa omalla tavallaan, mutta yleisesti vuorovaikutus on toimivaa, kun esimerkiksi arvostetaan muita, kuunnellaan ja halutaan ymmärtää toista, ilmaistaan omat ajatukset ja tunteet loukkaamatta muita, hyväksytään erilaiset mielipiteet ja ollaan valmiita joustamaan. Päinvastoin taas vuorovaikutus ei toimi, jos itse vuorovaikutustilannetta vältellään, puheenaihetta vaihdetaan jatkuvasti, ollaan epäystävällisiä tai ylipäätään ollaan haluttomia yhteistyölle. (Kuusela 2013, luku 3.)

Erilaisia vuorovaikutustyyliä on olemassa useampia kuin yksi. Näitä vuorovaikutustyyliä ovat muun muassa kilpaileva tyyli, mukautuva osapuoli, välttelevä tyyli, kompromissiin pyrkivä tyyli ja yhteistyötä tavoitteleva tyyli. Kilpaileva tyyli tarkoittaa vuorovaikutustyyliä, jossa pyritään tuomaan esiin omat tavoitteet ja vähätellään toisten tavoitteita. Mukautuva osapuoli taas antaa toisille periksi ja huolehtii enemmän toisten tavoitteista kuin omistaan. Välttelevän tyylin vuorovaikuttaja nimensä mukaisesti välttelee konfliktitilanteita vaihtamalla puheenaihetta, mutta usein konfliktitilanteet nousevat uudelleen pinnalle myöhemmin. Kompromissiin pyrkivä tyyli tavoittelee keskietä, jossa kaikkien osapuolten täytyy joustaa omista tavoitteistaan, mutta osa saadaan taas toteutettua. Yhteistyötä tavoitteleva tyyli pyrkii maksimoimaan kaikkien ryhmässä olevien hyödyt, eli pyritään saavuttamaan yhdessä konfliktiin lopputulos, johon kaikki ovat tyytyväisiä. Jokaiseen vuorovaikutustyyliin liittyy omat vahvuudet ja heikkoudet. (Seppänen 2022, luku 2.)

Kahden keskeinen vuorovaikutus on helpompaa kuin suuremman ryhmän vuorovaikutus, koska suuremmissa ryhmässä täytyy tulkita useita erilaisia vuorovaikuttajia yhtä aikaa. Ryhmässä myös jokaisen jäsenen täytyy olla yhteistyöhalukas, jotta vuorovaikutus voi olla sujuvaa. (Opetushallitus 2023.)

Vuorovaikutustaitoja voi oppia, aivan kuin mitä tahansa muitakin taitoja. Haavistolan (2017, luku 1) mukaan vuorovaikutustaitojen kehittäminen lähtee liikkeelle siitä, että henkilö ei alkuun edes tiedosta osaamattomuutensa. Toisessa vaiheessa hän tiedostaa ja tietää miten pitäisi toimia, mutta myös tiedostaa, ettei itse kykene toimimaan toivotulla tavalla. Kolmannessa vaiheessa henkilö alkaa

itse toimia tietoisesti taitavalla tavalla. Neljännen vaiheen saavuttaminen vaatii paljon tietoista harjoittelua, mutta kun se on saavutettu, taito on sisäistetty ja henkilö toimii taitavasti ajattelematta sitä.

3.2 Tunneäly ja empatia

Älykkyydosamäärä sekä persoonallisuus pysyvät jokseenkin samana koko ihmisen elämän ajan, mutta sen sijaan tunneälyä taas voi kehittää. Älykäs ihminen selviää tietynlaisista tehtävistä ja ongelmista, mutta ilman tunneälyä ei voi pärjätä vuorovaikutustilanteissa. (Jabe 2017, luku 12.)

Tunneäly tarkoittaa kykyä ymmärtää sekä hallita omia tunteita, ja sen lisäksi myös tunnistaa ja vaikuttaa ympärillä olevien ihmisten tunteisiin. (Landry 2019.). Daniel Goleman on ottanut tunneälyn käsitteen esille jo vuonna 1990, ja se onkin pysynyt tärkeänä teemana siitä lähtien.

Tunneälyä on mahdollista kehittää. Jaben mukaan (2017, luku 12) tunneälyä voi kehittää viiden portaan avulla. Näistä ensimmäinen porras on omien tunteiden tiedostaminen, esimerkiksi mielikuva-työskentelyn avulla. Tämän tarkoituksena on tiedostaa, mitä todellisia tunteita tunnetaan. Toinen porras on omien tunnetilojen säätely, ja rentoutumisen opettelu. Kolmas porras on toisten ihmisten tunteiden ymmärtäminen. Neljännellä portaalla vaikutetaan tunnetasolla toisiin ihmisiin ja ymmärretään erilaisia ihmisiä. Viidennellä portaalla hyväksytään omat tunteet, mutta ei kuitenkaan olla kaikkien tunteiden vietävänä.

Tunneälyyn liittyy hyvin olennaisesti myös empatia. Empatia tarkoittaa kykyä eläytyä toisen ihmisen tunteisiin sekä mielentiloihin, ja nähdä asioita toisen ihmisen näkökulmasta. Empatia auttaa tulkitsemaan sanattomia ja kehollisia viestejä, sekä tunnistamaan toisten ihmisten tunteita, tarpeita, viestejä ja tavoitteita. (Mieli Ry 2022.).

Myötätunto on seuraava askel empatiasta. Myötätunnolla tarkoitetaan tietoisuutta toisen kärsimyksistä, sekä halua toimia sen helpottamiseksi. Myötätuntoa on myös tietoisuus toisen ilosta, ja siten toisen kanssa yhdessä iloittamista. Myötätunto on eduksi kaikille vuorovaikutuksen osapuolille, sillä se vapauttaa oksitosiinihormonia, joka taas aktivoi aivojen mielihyvakeskusta sekä serotoniinin tuotantoa. Yhdessä nämä vähentävät ahdistusta. Myötätuntoinen ilmapiiri myös rentouttaa ja edistää kognitiivisia toimintoja. (Salonen 2017, luku 9.)

3.2.1 Tunneälyn osa-alueet

Golemanin (2000, 65-66) mukaan tunneäly koostuu empatiasta, tunteiden hallinnasta, vuorovaikutustaidoista, motivaatiosta sekä tunteiden tiedostamisesta. Jaben (2017, luku 12) mukaan taas tunneälyn osa-alueita ovat intrapersonalliset kyvyt (omien tunteiden ymmärtäminen), interpersoonalliset kyvyt (toisten tunteiden ymmärtäminen), sopeutuminen, stressinsietokyky sekä yleinen hyvinvointi.

Intrapersonallinen ihminen tarkoittaa ihmistä, joka tuntee itsensä ja ymmärtää omia tunteitaan. Tällainen ihminen osaa esittää asiat ilman negatiivista tunnelatausta, ja osaa myös ilmaista itseään myönteisesti. Intrapersonallista älyä voidaan pitää johtamisen perustana, sillä toisia ihmisiä ei voi johtaa, ellei osaa johtaa itseään. Intrapersonallisesti älykäs ihminen tekee päätöksiä itsenäisesti ja osaa ilmaista mielipiteensä luottamusta herättävällä tavalla. Itseluottamus ja halu kehittyä elämässä ovat myös tällaisen ihmisen ominaisuuksia. (Jabe 2017, luku 12.)

Interpersoonallinen ihminen tulee hyvin toimeen toisten ihmisten kanssa, ottaa vastuuta ihmissuhteistaan ja osaa tukea toisia. Interpersoonallinen äly mahdollistaa toisten ihmisten ymmärryksen, sekä auttaa kuuntelemaan ja kannustamaan muita. Tämä taito on erityisen tärkeä esihenkilöasemassa olevilla, mutta myös ihan kaikilla, jotka ovat paljon tekemisissä erilaisten ihmisten kanssa. (Jabe 2017, luku 12.)

Joustavuus tunneälyn osa-alueena tarkoittaa työtehtävistä ja yleensäkin elämästä selviytymistä sopeutumalla kaikenlaisiin tilanteisiin. Joustava ihminen on muutoskykyinen, luova, ja osaa soveltaa tunneälyään erilaisten tilanteiden mukaiseksi. (Jabe 2017, luku 12.)

Stressinsietokyky on tärkeä osa tunneälyä varsinkin työelämässä, koska ilman sitä erilaisista vaativista tehtävistä ja johtamistilanteista ei selviä. Ihmiset eroavat stressinsietokyvyssään suurestikin, ja esimerkiksi hyvin empaattinen ihminen voikin olla huono sietämään stressiä. Myös yleinen hyvinvointi on suuri osa tunneälyä; positiivinen ihminen näkee elämän optimistisemmin, ja se auttaa jaksamaan. (Jabe 2017, luku 12.)

4 VIESTINTÄ

Viestintää on vaikea määritellä vain yhdellä tapaa. Se on käsitteenä laaja ja moniulotteinen; karkein kahtiajako voidaan tehdä jakamalla viestintä puheviestintään ja kirjoitettuun viestintään. On myös olemassa verbaalista eli sanallista ja non-verbaalista eli sanatonta viestintää. (Antila 2020.) Viestintää ei voi erottaa kokonaan vuorovaikutuksesta, siksi tarkastelen myös viestintää osana tätä opinnäytetyötä.

4.1 Sanallinen ja sanaton viestintä

Sanallinen viestintä on kaikkea sitä viestintää, joka tapahtuu sanoja käyttäen. Sanallista viestintää voidaan jakaa vielä puhekieleen sekä kirjakieleen. Puhekielellä tarkoitetaan puhetilanteessa syntyvää kieltä, kun taas kirjakielellä tarkoitetaan huoliteltua kirjoitettua yleiskieltä. (Kielijelppi julkaisuaika tuntematon.)

Sanaton viestintä on hieman vaikeampaa määritellä, sillä siihen lukeutuu useita eri osa-alueita. Näitä osa-alueita ovat muun muassa ilmeet, eleet, asennot, liikkeet, kosketus, äänensävyt, tilankäyttö sekä sosiaalisessa mediassa hymiöt ja gif-tiedostot. On tärkeää, että kiinnittää huomiota siihen, mikälaista sanatonta viestiä lähettää. Myönteistä sanatonta viestiä voi lähettää esimerkiksi olemalla valpas, istumalla ja seisomalla ryhdikkäästi, antamalla merkkejä kuuntelemisesta, hymyilemällä, pitämällä katseen ja suunnan keskustelukumppanissa sekä tekemällä muistiinpanoja kuunnellessa. Sanaton viestintä myös täydentää puhetta sekä ilmaisee asenteita ja suhtautumista toisiin ihmisiin sosiaalisissa tilanteissa. Sen avulla myös ilmaistaan tunteita. (Honkala, Kortetjärvi-Nurmi, Rosenström, Siira-Jokinen 2022, 176–179.)

Sanattomalla viestinnällä on suuri merkitys esimerkiksi silloin, kun luodaan ensivaikutelmia, ilmaistaan jotain suhteeseen liittyvää, ilmaistaan tunteita, halutaan lähettää ristiriitaisia viestejä tai valehdella sekä kun viestitään valta-asetelmia tai suostutellaan toisia. (Kielijelppi julkaisuaika tuntematon.)

4.2 Henkilöstön sisäinen viestintä

Sisäinen viestintä nimensä mukaisesti kohdistuu jonkin ryhmän tai organisaation jäseniin. Erilaisissa organisaatioissa sisäisen viestinnän tarve on tietysti erilainen, mutta erityisesti palveluyrityksissä hyvin hoidettu sisäinen viestintä on menestyksekkään liiketoiminnan elinehto. (Kauhanen 2012, luku 12.)

Sisäisellä viestinnällä on useita erilaisia tarkoituksia. Ensimmäisenä tulee henkilöstön tiedottaminen ja henkilöstön tietoisena pito erilaisista asioista mitä organisaatiossa tapahtuu. Näitä asioita ovat muun muassa organisaation visiot ja arvot, liiketoiminta ja strategia, organisaation tuotteet ja palvelut, markkinointi ja markkinointiviestintä, toiminnan muutokset, organisaation talouden tila sekä yhteistyökumppanit. Muita tarkoituksia henkilöstön sisäisellä viestinnällä on henkilöstön yhteistoiminnan edistäminen sekä toiminnan sujuvuuden, tuottavuuden sekä tehokkuuden parantaminen. (Kauhanen 2012, luku 12.)

Juholin (2017, 121) toteaa, että viestinnän perimmäinen tarkoitus on se, että työt sujuvat, ihmiset voivat hyvin ja että työyhteisö menestyy. Strateginen työyhteisöviestintä mahdollistaa nämä tavoitteet. Strategiseen työyhteisöviestintään kuuluu johdettu keskustelu, yhteisöllisyyttä rakentava viestintä, vastuullinen dialogi sekä selkeä tiedottaminen.

Johdetun keskustelun tarkoituksena on saada henkilöstö ymmärtämään strategia sekä saada henkilöstö toimimaan sen mukaisesti. Johdetun keskustelun avulla henkilöstö voi myös itse esittää kysymyksiä sekä vaikuttaa. Selkeän tiedottamisen tarkoitus on varmistaa, että henkilöstöllä on työssään tarvittavat perustiedot sekä muuttuvat tiedot. Tällainen henkilöstö myös jakaa tietoaan eteenpäin. Yhteisöllisyyttä rakentava viestintä mahdollistaa henkilöstön sitoutumisen, ”me” hengen syntymisen ja sen, että henkilöstö kokee kuuluvansa työyhteisöön. Vastuullinen dialogi mahdollistaa sen, että jokainen henkilöstön jäsen tuntee vastuunsa ja toteuttaa omaa viestintätehtäväänsä työyhteisönsä hyväksi. Dialogi mahdollistaa myös sen, että jokainen voi hyvin ja voi kokea sitoutumista. (Juholin 2017, 122-127.)

Sisäiselle viestinnälle on useita muotoja ja kanavia. Erityisesti sähköiset kanavat kuten sähköposti ja internet ovat yleistyneet monissa yrityksissä. Myös matkapuhelimet tarjoavat nykyään mahdollisuuden sisäiseen viestintään. Viestintäkanavat voidaan jakaa neljään eri ryhmään; suora viestintä, välitetty viestintä, lähikanavat ja kaukokanavat. Alla havainnollistava kuva näistä ryhmistä ja niiden suhteesta toisiinsa.

	Lähikanavat	Kaukokanavat
Suora viestintä	<ul style="list-style-type: none"> • Lähin esimies • Muut esimiehet • Osastokokous • Tiimikokous • Projektikokous • Neuvottelut • Luottamushenkilö • Työtoverit • Ylimmän johdon suora yhteydenpito 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiedotustilaisuudet • Yhteistyöelimet
Välitetty viestintä	<ul style="list-style-type: none"> • Yksikön ilmoitustaulu • Yksikön kiertokirjeet • Intranet • Sähköposti • Videokonferenssi • Työyhteisölehti • Tekstiviestit 	<ul style="list-style-type: none"> • Ilmoitustaulu • kiertokirjeet • Pikatiedote • Tiedotuslehti • Henkilöstölehti • Asiakaslehti • Toimitusjohtajan katsaus • Toimintakertomus • Videouutiset • Sisäinen radio tai televisio • Puhelinuutiset • Ammattiyhdistyksen pienjoukkoviestintä • Joukkoviestimet • Internet

KUVA 4. Sisäisen viestinnän kanavat (Kauhanen 2012, luku 12.)

Viestintäkanavien valintaan sekä viestinnän muotoon vaikuttaa esimerkiksi kohderyhmä, työpisteiden fyysinen sijainti, ymmärrettävyys, asian merkitys yksilölle sekä organisaatiolle, kustannukset ja mahdollisuus palautteen antamiseen. (Kauhanen 2012, luku 12.)

5 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Toimeksiantajan esittely on salattu opinnäytetyön julkaistavasta versiosta.

6 LAADULLINEN TUTKIMUSMENETELMÄ

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on vaikeaa määritellä vain yhdellä tavalla, koska erilaisia lähestymistapoja sekä analyysitapoja on paljon. Jyväskylän yliopiston verkkosivusto Koppa (2021) määrittelee laadullisen tutkimuksen seuraavalla tavalla: ”Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, jossa pyritään ymmärtämään kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti” (Koppa 2021). Kirjassa ”Näin onnistut opinnäytetyössä: ratkaisut tutkimuksen umpikujiin” Hanna Vilka (2021, luku 1) toteaa laadullisen tutkimuksen olevan tulkintaan perustuva tutkimustapa.

Laadullisen tutkimuksen parina voidaan pitää määrällistä tutkimusta eli kvantitatiivista tutkimusta. Määrällinen tutkimus perustuu kohteen kuvaamiseen sekä tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla. On tärkeää muistaa, että nämä kaksi tutkimusmenetelmää eivät poissulje toisiaan, vaan molempia menetelmiä voidaan käyttää samassa tutkimuksessa. (Koppa 2021.)

Laadullista tutkimusta tehtäessä on tärkeää ymmärtää tutkittavan ilmiön merkityksellisyys. Täytyy myös ymmärtää asiayhteys eli konteksti, miten ja miksi tutkittava ilmiö on merkityksellinen tutkittavalle. (Vilka 2021, luku 1.)

6.1 Reliabiliteetti ja validiteetti

Reliabiliteetilla eli luotettavuudella tarkoitetaan sitä, miten luotettavasti ja toistettavasti tutkimuksessa käytetty mittari mittaa haluttua ilmiötä. Validiteetilla eli oikeellisuudella tarkoitetaan sitä, miten hyvin käytetty mittari mittaa juuri tiettyä ilmiön ominaisuutta, mitä oli tarkoituskin mitata. (Avoin tiede 2018.)

Kun reliabiliteetti toteutuu, toinen tutkija voi päätyä samalla tutkimusmenetelmällä samankaltaisiin tuloksiin. Validiteetin toteutuessa tutkimuksen tulokset ja johtopäätökset kuvaavat mahdollisimman tarkasti sitä, mitä on tapahtunut. (Laadullisen tutkimuksen perusteet julkaisuaika tuntematon.)

6.2 Kysely

Kyselyllä tarkoitetaan aineistonhankintamenetelmää, jossa tietyin kriteerein valitulle ihmisjoukolla esitetään samat kysymykset. Kyselyn toteuttamiseen vaikuttaa se, mitä tutkimuksessa halutaan saada selville. Kyselyn vastauksiin, vastausten informatiivisuuteen, vastausprosenttiin ja luotettavuuteen voi vaikuttaa kyselyn laatimiseen ja toteuttamiseen liittyvät tekijät. Kyselyn vastauksia voidaan analysoida sekä määrällisesti että laadullisesti, riippuen kyselyn muodosta. (Koppa 2016.)

6.3 Aineiston analysointi

Laadullista analyysia tehdään monilla erilaisilla menetelmillä. Analyysimenetelmä tarkoittaa konkreettista tapaa, jolla aineistoa analysoidaan eli käsitellään. Laadullisen tutkimuksen yleisimpiä analyysimenetelmiä ovat koodaaminen, teemoittelu sekä tyypittely. Nämä ovat kaikki sisällönanalyysin muotoja. Analyysia tehdessä yleensä tutkija aloittaa tutustumalla aineistoon, ja rakentamalla kokonaiskuvan siitä. Tämän jälkeen aineisto muutetaan yleensä tekstimuotoon, koska aineistoa on siten helpompi käsitellä. Kun aineisto on käsiteltävässä muodossa, tutkija alkaa analysoimaan aineistoa valitsemansa menetelmän avulla. Aineiston analysointi ei ole ainoastaan teknistä järjestämistä, vaan sen

tutkimista ohjaa uteliaisuus siihen, mitä kaikkea aineistosta voi tulkita. Analyysi ei siis ole sitä, että tutkija näyttää katkelmia aineistosta tai kertoo omin sanoin, mitä aineistossa on. (Günther, Hasanen & Juhila julkaisuaika tuntematon.)

Koodaaminen tarkoittaa yksinkertaisesti selitettynä sitä, että aineiston osia yhdistellään tai erotellaan jonkin ominaisuuden mukaan. Samankaltaisia osia luokitellaan yhteen, ja tälle luokalle voidaan antaa nimi yhteisen ominaisuuden mukaan. Koodaaminen on siis aineiston yksinkertaistamista. Koska kyse on kuitenkin laadullisen aineiston analyysistä, voidaan myös aineistosta koodata eri näkökulmista. Näkökulma on siis täysin tutkijan valittavissa. (Juhila julkaisuaika tuntematon a.)

Teemoittelun tarkoituksena on paikantaa aineistosta tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet, eli teemat. Koodaamisen tavoin teemoittelu voi olla aineiston alkuvaiheen jäsentämistapa. Tärkeintä teemoittelussa on se, että teemat syntyvät analyysin tuloksena. Tutkimusraportissa voidaan myös esitellä käsittelyn yhteydessä katkelmia aineistosta. Katkelmien tarkoituksena on havainnollistaa teemoittelua ja tarjota lukijalle käsitys, mihin teemoittelu pohjataan. (Juhila julkaisuaika tuntematon b.)

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Lähtökohta koko opinnäytetyölle oli suuri kiinnostus vuorovaikutukseen ja viestintään työpaikalla, tarkemmin siihen, miten toisten työntekijöiden kanssa vuorovaikutetaan ja miten se vaikuttaa työssä viihtymiseen sekä työhyvinvointiin. Aihe alkoi muotoutua syksyllä 2022, ja marraskuussa 2022 aihe oli lyöty lukkoon. Aiheen rajaaminen oli alkuun haastavaa, koska työhyvinvointi ja vuorovaikutus ovat molemmat melko laajoja aiheita. Alun perin oli myös tarkoitus tutkia nimenomaan keittiöhenkilöstön ja tarjoilijoiden välistä vuorovaikutusta, mutta aiheesta löytyi todella heikosti lähdemateriaalia, joten aiheen rajaus vaihdettiin koko ravintolan henkilöstöön. Tämän jälkeen alkoi tutustuminen teoriapohjaan sekä tutkimusmenetelmiin. Lähteinä käytettiin kirjoja, e-kirjoja, nettilähteitä sekä opettajien materiaalia. Viitekehys muodostui aiheista, jotka kiinnostivat sekä toimeksiantajaa että työn tekijää.

Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa yrityksen henkilöstön vuorovaikutusta sekä selvittää, miten se vaikuttaa työhyvinvointiin. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena kyselyn avulla. Tutkimusmenetelmä oli laadullinen, koska tutkimuksen otanta oli pieni (noin 32 henkilöä). Otanta oli kuitenkin liian suuri esimerkiksi yksilöhaastattelulle, joten päädyttiin laadulliseen tutkimukseen, jossa kerättiin aineistoa kyselyn avulla. Kysely oli verkkokysely, jossa kysymykset olivat avoimia ilman valmiita vastauksia. Vastaajat siis vastasivat kysymyksiin täysin omin sanoin. Verkkokysely mahdollisti tutkimukseen osallistuvien anonymiteetin.

Tutkimuksen toteutus alkoi elokuussa, kun teoriapohja alkoi valmistua. Elokuun aikana kyselyn kysymykset tarkentuivat, ja ne tehtiin toimeksiantajan toiveita kuunnellen. Tämän jälkeen kysely hyväksyttiin opinnäytetyön ohjaajalla. Tutkimus toteutettiin syyskuun ensimmäisellä viikolla Webropol-kyselynä. Alun perin tutkimus oli tarkoitus toteuttaa hieman myöhemmin, mutta toimeksiantajan toiveesta tutkimuksen ajankohtaa aikaistettiin vähän. Vastausaikaa oli viikko. Linkki kyselyyn jaettiin WorkChat -sovelluksen kautta jokaiselle henkilöstön jäsenelle yksityisviestinä. Vaikka kaikille lähetettiin sama linkki, itse kysely oli luotu siten, että anonymiteetti säilyy. Kaikille lähetettiin myös sama saatekirje (liite 1).

Otanta oli 32 henkilöä, ja tutkimukseen vastasi 23 henkilöä. Yrityksessä työntekijöitä muistuteltiin vastaamaan kyselyyn toimeksiantajan toimesta. Vastausajan loputtua alettiin heti käymään vastauksia läpi, mutta itse analysointi aloitettiin reilun viikon kuluttua tutkimuksen päättymisestä. Kaikille vastaajille lähetettiin myös kiitosviesti, jossa kiitettiin tutkimukseen osallistumisesta.

Analysointitapana oli teemoittelu ja koodaus, tarkemmin värikoodaaminen. Analysointia tehtiin kysymys kerrallaan. Ensin käytiin kaikki kysymykset läpi yksitellen siten, että samanlaisia aiheita laitettiin yhteen värikoodien avulla. Tämän jälkeen vastaukset purettiin tekstimuotoon. Värikoodien käyttö auttoi hahmottamaan yleiskuvan tuloksista, mutta myös jäsentelemään vastauksia, jotta kirjoittaminen ei ollut niin haastavaa. Teemoittelun myötä tutkimustulokset jaettiin joko vuorovaikutusta ja työhyvinvointia ylläpitäviin tekijöihin tai vuorovaikutusta ja työhyvinvointia heikentäviin tekijöihin. Osa näistä tekijöistä olivat sellaisia, jotka kuuluivat sekä ylläpitäviin että heikentäviin tekijöihin.

Tuloksissa korostui selkeästi sama ajatus; vuorovaikutus vaikuttaa olennaisesti työhyvinvointiin, sekä positiivisesti että negatiivisesti. Saatiin myös vastauksia siihen, miten vastaajat kokivat vuorovaikutuksen vaikuttavan työhyvinvointiin. Myös kehitysideoita tuli ilmi.

8 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimuksen ensimmäisessä kysymyksessä pyydettiin vastaajia kuvailemaan työilmapiiriä yleisesti esimerkiksi muutamalla adjektiivilla. Alla havainnollistava AnswerGardenilla tehty kuva näistä adjektiiveista, mitä vastauksissa mainittiin.



KUVA 5. Työilmapiiriä kuvailevia sanoja.

Esimerkiksi adjektiivi ”hyvä” mainittiin yhteensä 11 kertaa, ”rento” seitsemän kertaa ja ”iloinen” viisi kertaa. Myös ”hauska” mainittiin viisi kertaa. ”Kannustava” tuli esiin neljä kertaa, ja loput adjektiivit 1–3 kertaa. Suurin osa adjektiiveista oli positiivisia, ja vain muutama negatiivisempia. Vastauksissa mainittiin, että töihin liittyvistä epäkohdista uskalletaan puhua, sekä se, että ketään ei tuomita ja kaikki saavat kertoa omat mielipiteensä vapaasti.

Toisessa kysymyksessä pyydettiin vastaajia kertomaan, millaiseksi he kokevat henkilöstön välisen vuorovaikutuksen. Pyydettiin myös kertomaan millaisia vahvuuksia ja millaisia heikkouksia vuorovaikutuksessa on. 10 vastaajaa kertoi kokevansa vuorovaikutuksen hyväksi. Muutaman kerran mainittiin myös vuorovaikutuksen olevan sujuvaa, helppoa, humoristista ja positiivista. Muutama vastaaja koki vuorovaikutuksen parantuneen vuosien varrella. Useampi vastaaja mainitsi myös, että henkilöstö viettää myös paljon aikaa vapaa-ajalla, jonka myötä työporukka on hyvin läheinen ja vuorovaikutus on siksi sujuvaa. Myös se mainittiin, että kaikki hyväksytään omana itsenään ja otetaan porukkaan mukaan. Alla suora lainaus vastauksista.

Meillä on töissä hyvä työilmapiiri, kaikki tulee toimeen keskenään ja ilmapiiri on rento, ja kaikki voivat kertoa omat mielipiteensä vapaasti.

Vahvuuksiksi mainittiin huumorintaju, avoimuus, toisten kannustaminen, opettaminen ja auttaminen, toisten huomioonottaminen sekä asiallinen ja ystävällinen keskustelu. Heikkouksina esiin nousi satunnainen tiuskiminen, hyvien käytöstapojen unohtuminen, palautteen vähäisyys, väärinymmärrykset sekä satunnaisesti kommunikoinnin puute. Myös kiireen aikana kommunikoinnin vähäisyys mainittiin, sekä se, että tieto ei aina kulje niin kuin pitäisi. Esiin nousi myös keittiöhenkilökunnan sekä salihenkilökunnan vuorovaikutuksen vähäisyys, ja se, että kaikkien henkilökemiat eivät aina

toimi keskenään. Myös se koettiin heikkoutena, että henkilöstön sisällä on omia pienempiä porukoita, joihin on vaikeaa päästä mukaan.

Kolmannessa kysymyksessä pyydettiin vastaajia kertomaan omin sanoin, millaista toimiva vuorovaikutus on. Esiin nousi palautteen anto, tapa miten toisille puhutaan, avoimuus, selkeys, toisten ymmärrys, toisten huomiointi ja yhteistyö sekä tasavertaisuus.

Vastaajat kokivat, että palautetta tulee antaa tarpeeksi usein, ja myös negatiivinen palaute tulee antaa rakentavana eikä syyllistävänä. Palaute tulee myös osata ottaa vastaan hyvin. Positiivista palautetta tulee antaa usein, ja palautetta voisi antaa myös pienemmistä asioista. Vastausten mukaan ystävällinen puhe toisille, hymyily, huumori ja yleisesti se, että ei tiuskita on osa toimivaa vuorovaikutusta. Tärkeäksi aiheeksi nousi kaikkien tasavertaisuus eli se, että kaikki ovat samalla tasolla ja että kaikki tulevat kuulluksi, tervetulleeksi ja ymmärretyksi. Toisten huomiointi, kuuntelu ja auttaminen koettiin myös tärkeänä osana toimivaa vuorovaikutusta.

Neljännessä kysymyksessä pyydettiin vastaajia kertomaan, miten he kokevat vuorovaikutuksen vaikuttavan heidän mielialaansa tai työhyvinvointiinsa. Lähes kaikissa vastauksissa nousi sama ajatus; kun vuorovaikutus on toimivaa, se vaikuttaa mielialaan positiivisesti. Kun vuorovaikutus taas on heikompaa, sillä on negatiivinen vaikutus mielialaan. Palautteen anto nousi myös tässä kysymyksessä esiin siten, että positiivinen palaute nostaa mielialaa. Passiivisaggressiivisuus, vähättely, pomottaminen ja yleisesti negatiiviset keskustelut mainittiin mielialaa heikentävinä asioina. Vuorovaikutuksella koettiin yleisesti olevan todella suuri vaikutus työhyvinvointiin, motivaatioon sekä mielialaan. Alla muutama suora lainaus vastauksista.

Positiivinen palaute työkaverilta tai yksinkertaisesti se, että työkavereiden kanssa on töissä kivaa, tuo älyttömän paljon energiaa, motivaatiota ja hyvää oloa. Koen hyvän työilmapiirin ja vuorovaikutuksen olevan yksi tärkeimmistä tekijöistä työhyvinvointini kannalta.

Jos työpaikalla puhutaan tyyneästi niin vaikuttaahan se alentavasti mielialaan.

Kyllähän kaikki konfliktitilanteet voi nakertaa omaa yleisfiilistä joka taas vaikuttaa työntekoon. Semmoisten tilanteiden jälkeen ei tee välttämättä mieli tuoda enää esille mitään epäkohtia yms.

Viidennessä kysymyksessä kysyttiin, miten vastaajat itse kehittäisivät vuorovaikutusta. Vastauksissa nousi esiin kolme selkeää teemaa, jotka olivat palautteen anto, selkeys, sekä tapa miten toisille puhutaan. Palautteen antoa haluttiin kehittää siten, että sekä positiivista että rakentavaa palautetta annettaisiin enemmän siten, että molemmille osapuolille jäisi hyvä mieli. Selkeyteen haluttiin panostaa esimerkiksi jättämällä ylimääräisen jutustelun pois varsinkin kiireisissä työvuoroissa ja jättämällä osalta radiopuhelimen korvanapit pois käytöstä. Katsekontaktia pidettiin myös tärkeänä selkeyden osalta ja sitä, että olisi enemmän viestintää, jolla on selkeä tarkoitusperä. Empaattisuus, asenne toisia työntekijöitä kohtaan, hyvät käytöstavat ja yleisesti pienet eleet kuten tervehtiminen, hymyily ja kielenkäyttö nousivat asioina, joita voisi kehittää. Vastausten mukaan jokainen voisi pyrkiä asettamaan itsensä toisten asemaan ja keskittyä kykyyn ajatella toisia ja heidän tilanteitaan. Asennetta voisi kehittää siten, että olisi täysi nollatoleranssi minkäänlaisille negatiivisille ja turhille kommentteille. Kiireisinä aikoina voisi myös tsemjata ja auttaa kavereita enemmän. Myös se mainittiin, että

vuorovaikutusta voisi olla vielä enemmän. Henkilöstön virkistäytymispäivät ja työvuoroissa aluejakojen vaihtelevuus olivat myös asioita, jotka mainittiin, jotta eri ihmiset pääsisivät tutustumaan ja tekemään töitä eri ihmisten kanssa.

9 YHTEENVETO

9.1 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus ovat tärkeitä aiheita. Tutkimusta toteuttaessa kaikille kyselyyn osallistuneille kerrottiin tutkimuksen olevan täysin vapaaehtoista, sekä että heidän anonymiteettinsä säilyy läpi tutkimuksen. Tutkimuksessa itsessään ei käsitelty henkilötietoja, joten esimerkiksi erillistä tietosuojailmoitusta ei tarvinnut tehdä. Koska henkilötietoja ei käsitelty, vastauksia ei tarvinnut anonymisoida. Tutkimuslupahakemusta ei tarvinnut myöskään tehdä, vaan asia käsiteltiin toimeksiantajan kanssa ja sitä kautta tutkimukselle saatiin lupa. Luotettavuutta tavoiteltiin myös olemalla lähdekriittinen ja käyttämällä vain ajankohtaisia lähteitä. Ennen tutkimuksen toteuttamista tutustuttiin myös Savonia-ammattikorkeakoulun omiin eettisiin ohjeistuksiin, jotta osattiin noudattaa niitä tutkimuksen aikana ja myös sen jälkeen. Tutkimus oli alusta loppuun läpinäkyvä, ja siinä sekä reliabiliteetti että valideetti toteutuivat. Tutkimustulokset olivat myös yhteneväisiä teoriassa käsiteltyjen asioiden kanssa, mikä lisää myös luotettavuutta.

9.2 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset

Opinnäytetyössä tehdyn tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa yrityksen henkilökunnan sisäistä vuorovaikutusta, ja sen vaikutuksia työhyvinvointiin. Tarkoituksena oli myös pohtia mahdollisesti syitä vuorovaikutuksen toimivuudelle tai toimimattomuudelle. Itse tutkimuksen avulla ei ollut tarkoitus parantaa vuorovaikutusta, mutta toimeksiantaja voi halutessaan hyödyntää sitä jatkossa. Yritykselle ei oltu aiemmin tehty vastaavanlaista tutkimusta, joten tutkimustuloksia ei voida vertailla aiempiin tuloksiin. Tutkimus antoi myös mahdollisuuden yrityksen henkilöstölle kertoa luottamuksellisesti, anonymisti ja omin sanoin omista tuntemuksistaan, ja näin työntekijöiden ääntä saatiin kuuluviin.

Vuorovaikutukseen vaikuttaa olennaisesti monet asiat. Tämän tutkimuksen perusteella vuorovaikutukseen vaikuttaa joko positiivisesti tai negatiivisesti muun muassa työilmapiiri, kiireen tuntu, palaute sekä asenne toisia työntekijöitä kohtaan ja tapa miten toisille puhutaan. Nämä tekijät on jaettu joko työhyvinvointia ja vuorovaikutusta edistäviin tekijöihin tai työhyvinvointia ja vuorovaikutusta heikentäviin tekijöihin.

Vuorovaikutusta ja työhyvinvointia edistävät tekijät

Tutkimuksen vastauksissa yrityksen työilmapiiriä kuvailtiin muun muassa seuraavilla adjektiveilla: hyvä, rento, iloinen, hauska, aito, kannustava, auttavainen. Tästä voidaan päätellä, että työilmapiiri on todella hyvä. Tällainen positiivinen työilmapiiri edistää itse vuorovaikutusta positiivisesti, ja siten myös työhyvinvointia.

Työilmapiiriin lisäksi tapa, miten toisille puhutaan sekä asenne toisia työntekijöitä kohtaan koettiin vuorovaikutusta ja työhyvinvointia edistävinä tekijöinä. Esimerkiksi ystävällinen puhe, hymyily ja huumori olivat tekijöitä, jotka edistävät toimivaa vuorovaikutusta ja siten työhyvinvointia. Tasaver-taisuus sekä se, että kaikki tulevat kuulluksi ja ymmärretyksi kuuluivat myös näihin tekijöihin. Yleisesti empaattisuutta toisia kohtaan pidettiin tärkeänä asiana. Myös henkilöstön läheiset välit ja esi-

merkiksi vapaa-ajalla yhdessä oleminen edistää vuorovaikutuksen toimivuutta ja siten myös työhyvinvointia. Vastauksissa toivottiin enemmän esimerkiksi töissä aluejakojen vaihtelua, jotta kaikki pääsisivät tekemään töitä kaikkien kanssa ja siten henkilöstön välit lähentyisivät entisestään.

Palautteen saaminen mainittiin myös työhyvinvointia edistävänä asiana, mutta vain, jos palaute annetaan rakentavasti ja jos palaute on positiivista. Palaute tulisi myös osata ottaa oikein vastaan, ja sekin on olennainen osa toimivaa vuorovaikutusta. Vastauksissa mainittiin se, että palautetta tulisi antaa myös tarpeeksi usein, joten tästä voidaan päätellä, että palautetta ei välttämättä anneta vielä tarpeeksi.

Tutkimuksen vastauksista voidaan päätellä, että yrityksen työilmapiiri on todella hyvä, ja että vuorovaikutus on pääosin sujuvaa ja toimivaa. Voidaan myös päätellä, että suurin osa henkilöstöstä kokee vuorovaikutuksen vaikuttavan työhyvinvointiin positiivisesti ja hyvin suurella mittakaavalla.

Vuorovaikutusta ja työhyvinvointia heikentävät tekijät

Työilmapiiri oli pääosin hyvä ja positiivinen, mutta sitä kuvailtiin myös adjektiivilla ”kiireinen”. Kiireisyys tai kiireen tuntu mainittiin useasti vastauksissa. Kerrottiin muun muassa, että kiireessä useasti hyvät käytöstavat unohtuvat, ja että vuorovaikutus jää hyvin vähäiseksi kiireen aikana. Tällöin tieto ei kulje ja tämä taas altistaa väärinymmärryksille henkilöstön välillä. Heikkoudeksi koettiin myös joidenkin työntekijöiden väliset henkilökemiat sekä henkilöstön sisäiset pienemmät porukat, joihin on vaikeaa päästä mukaan. Nämä molemmat ovat melko tavallisia asioita, ja siksi olisi hyvä muistaa taas asenne toisia työntekijöitä kohtaan; vaikka kaikki työntekijät eivät ole parhaita ystäviä keskenään, kaikkien kanssa on tultava silti toimeen ja hyvät käytöstavat olisi syytä muistaa. Selkeys mainittiin asiana, johon voisi kiinnittää enemmän huomiota. Varsinkin kiireisinä hetkinä moni vastaaja toivoi, että turhan jutustelun voisi jättää vähemmälle, jotta itse työntekoon olisi helpompaa keskittyä ja siten mahdollisesti väärinymmärrykset voisivat vähentyä.

Suurin osa vastaajista koki vuorovaikutuksen vaikuttavan työhyvinvointiin ja mielialaan myös negatiivisesti. Passiivisaggressiivisuus, negatiiviset keskustelut ja toisten vähättely olivat esimerkiksi työhyvinvointia heikentäviä tekijöitä. Olisi hyvä olla empaattisempi toisia kohtaan ja muistaa pienetkin eleet kuten hymyily ja tervehtiminen, sillä nämä ovat vuorovaikutukseen positiivisesti vaikuttavia tekijöitä.

Palautteen anto mainittiin myös vuorovaikutusta ja työhyvinvointia heikentävänä tekijänä silloin, kun palaute annetaan negatiiviseen sävyyn. Palautteen vähäisyyttä ylipäättään voidaan myös pitää heikentävänä tekijänä, sillä vastauksissa palautetta toivottiin enemmän. Palautteen antoa lisäämällä ja erityisesti pienemmistä asioista palautetta antamalla saisi helposti nostettua mielialaa jokaisessa työvuorossa.

Voidaan siis päätellä, että henkilöstön mielestä vuorovaikutuksella on suuri merkitys työhyvinvointiin myös negatiivisesti. Vaikka vastauksista tuli ilmi ongelmia vuorovaikutuksessa sekä kehitysehdotuksia vuorovaikutukseen, suurin osa koki silti vuorovaikutuksen pääosin hyvin toimivaksi ja sujuvaksi. Monet vastauksissa nousseet teemat olivatkin sekä työhyvinvointia parantavia mutta myös heikentäviä tekijöitä.

10 POHDINTA

Lähtökohta opinnäytetyölle oli suuri kiinnostus vuorovaikutusta ja työhyvinvointia kohtaan. Pian valmistuvana restonomina voin toimia jatkossa esihenkilönä, joten aihe on hyvin tärkeä myös siitä näkökulmasta tarkastellen. Pääsin opinnäytetyössäni hyödyntämään koko kouluni aikana oppimaani tietoa.

Opinnäytetyön teko oli huomattavasti haastavampaa kuin odotin. Aihe työlle oli helppo keksiä sekä toimeksiantajan löytäminen oli myös helppoa. Työ oli tarpeellinen toimeksiantajalle, ja aihe oikeastaan keksittiinkin yhdessä toimeksiantajan kanssa. Ilmaisoin oman mielenkiintoni tämän tyyppistä aiheetta kohtaan, ja toimeksiantaja kertoi omat ajatuksensa siitä, millaisia asioita olisi hyvä tutkia. Näin löysimme yhdessä minun mielenkiintoani ja toimeksiantajan tarvetta palvelevan aiheen.

Aiheen rajaaminen oli kuitenkin paljon vaikeampaa kuin ajattelin. Aluksi olisin halunnut tutkia tarkemmin ravintolahenkilöstön tarjoilijoiden sekä keittiöhenkilökunnan välistä vuorovaikutusta, mutta aiheesta olikin vaikeampaa löytää lähdemateriaalia kuin odotin, ja siksi aiheen rajaus laajeni koko ravintolahenkilöstöön. Vuorovaikutus, viestintä ja työhyvinvointi ovat kaikki hyvin laajoja aiheita, joten myös niiden rajaaminen oli hankalaa. Apuna oli ajatuskartta, johon kokosin avainsanoja sekä aiheita, joita halusin työni koskevan. Pidin itse tärkeinä asioina tunneälyä ja tunteita sekä empatiaa ja johtamista, siksi käsittelin näitä asioita myös laajemmin teoriaosuudessa.

Tutkimusmenetelmän valinta oli helppoa ja selkeää alusta lähtien. Laadullinen tutkimusmenetelmä toi juuri oikeanlaisia vastauksia, sillä vastauksien toivottiin olevan laajoja ja omin sanoin kirjoitettuja. Haastattelu ei kuitenkaan ollut vaihtoehto tutkimusmenetelmäksi, koska otanta oli liian suuri. Kesti kuitenkin jonkin aikaa, että löysin oikeanlaisen tutkimusmenetelmän tätä tutkimusta varten. Laadullinen verkkokysely toimi loppujen lopuksi oikein hyvin tämän tutkimuksen menetelmänä. Tutkimustavan valinnassa auttoi tutkimus- ja kehittämismenetelmät -opintojakso, jonka olin suorittanut jo ennen opinnäytetyön aloittamista.

Tutkimuksen tulokset olivat osittain sellaisia, mitä odotinkin tulevan, mutta myös täysin uusia näkökulmia ja asioita tuli ilmi. Esimerkiksi työilmapiiriä kuvailtaessa adjektiivit olivat sellaisia, mitä odotinkin. Kehitysehdotuksissa taas tuli esiin sellaisia näkökulmia, joita en odottanut. Tutkimuksen tuloksissa tuli ilmi myös juuri niitä asioita, joita kävin teoriaosuudessa läpi. Uskon, että tutkimuksesta ja koko opinnäytetyöstä on hyötyä toimeksiantajalle. Suurin hyöty on varmasti vastaajien omissa kehitysehdotuksissa, mutta myös jo valmiiksi toimivia asioita on hyvä ylläpitää. Se, miten työtä halutaan hyödyntää, jää kuitenkin toimeksiantajan käsiin.

Oma ammattitaitoni syventyi suuresti opinnäytetyöprosessin aikana. Tieteellinen kirjoittaminen ja lähdekriittisyys kehittyi varsinkin työn aikana, koska opintojeni aikana en ole juurikaan kirjoittanut vastaavanlaisia, tai ainakaan yhtä laajoja tekstejä. Opin myös paljon vuorovaikutuksesta, vuorovaikutustaidoista, työhyvinvoinnista sekä kaikkien näiden yhteisvaikutuksista. Jos jatkossa toimin esihenkilönä, osaan ottaa nämä asiat huomioon ja siten parantaa tai ylläpitää työhyvinvointia tästä näkökulmasta. Opinnäytetyötä ohjasi oma mielenkiintoni käsiteltäviä aiheita kohtaan, joten toivon tulevaisuuden työni sisältävän näiden aiheiden parissa työskentelyä.

Tapasin opinnäytetyön ohjaajaa säännöllisesti, alussa harvemmin, mutta loppua kohden huomattavasti useammin. Tapasin myös laadullisten tutkimusmenetelmien opettajan, ja lähdeviitteisiin sain apua viestinnän opettajalta. Englanninkieliseen tiivistelmään sain apua englannin kielen lehtorilta. Opinnäytetyön kokonaiskesto oli noin vuosi. Tarkoitus oli saada opinnäytetyö valmiiksi tiukemmalla aikataululla, mutta yhdessä opinnäytetyön ohjaajan kanssa aikataulua muutettiin myöhäisemmäksi. Opinnäytetyöprosessin alkupuoli oli aikataulun suhteen huomattavasti löyhempi, mutta loppua kohden taas paljon tiukempi. Loppupuoliskon selkeä aikatauluttaminen ja tarkat päivämäärät palautuksille auttoivat huomattavasti työn kirjoittamisessa.

Kun ajattelen opinnäytetyöprosessia kokonaisuutena, olisin tehnyt muutamia asioita toisin. Olisin esimerkiksi asettanut itselleni selkeämmän aikataulun ja mahdollisesti aloittanut työni vasta myöhemmin. Pidin opinnäytetyöstä noin neljän kuukauden pituisen tauon kevään 2023 aikana, koska koin silloisen opintojaksokuormituksen liian suureksi. Kesän 2023 aikana suoritin ammatillisen työharjoittelun, joka oli myös melko raskas. Tein kuitenkin opinnäytetyötäni myös harjoittelun aikana, jonka ehkä muuttaisin, koska olin hyvin stressaantunut ja kuormittunut kesän jälkeen. Kokonaisuudessaan siis muuttaisin opinnäytetyöprosessin aikataulun siten, että olisin tehnyt sen vasta mahdollisesti työharjoittelun jälkeen, tai aloittanut vasta kesällä harjoittelun aikana. Liian pitkä työstämisaika, eli yhteensä noin vuosi, aiheutti välillä mielenkiinnon ja motivaation lopahtamisen, ja varsinkin kevään tauon jälkeen oli todella vaikeaa palata opinnäytetyön pariin.

Loppujen lopuksi olen kuitenkin tyytyväinen lopputulokseen. Opinnäytetyöni valmistui omassa aikataulussaan ilman kauhean suuria ongelmia tai umpikujia, ja yllätin jopa itseni siitä, että pystyin tekemään koko työn yksin, tietenkin ohjaajan ja toimeksiantajan avulla.

LÄHTEET

- Avoim tiede 2018. Todennettavuus ja toistettavuus. Avoimen tieteen ja tutkimuksen kansallisen koordinaation sihteeristö. <https://avointiede.fi/fi/ajankohtaista/todennettavuus-ja-toistettavuus>. Viitattu 17.10.2023.
- Goleman, Daniel 2000. Tunneäly – Lahjakkuuden koko kuva. 8. painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino.
- Günther, Kirsi, Hasanen, Kirsi & Juhila, Kirsi julkaisuaika tuntematon. Johdanto: Analyysi ja tulkinta. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/analyysi-ja-tulkinta/>. Viitattu 20.8.2023.
- Helsingin yliopisto julkaisuaika tuntematon. Kielijelppi – Jelppiä akateemiseen viestintään. Nonverbaalinen viestintä. Verkojulkaisu. <https://blogs.helsinki.fi/kielijelppi/nonverbaalinen-viestinta/>. Viitattu 10.1.2023.
- Honkala, Päivi, Kortetjärvi-Nurmi, Sirkka, Rosenström, Anja & Siira-Jokinen, Sinikka 2022. Linkki – Työyhteisön viestintä. 8. painos. Helsinki: Edita publishing Oy.
- Juhila, Kirsi julkaisuaika tuntematon a. Koodaaminen. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/koodaaminen/>. Viitattu 20.8.2023.
- Juhila, Kirsi julkaisuaika tuntematon b. Teemoittelu. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/>. Viitattu 24.8.2023.
- Juholin, Elisa 2017. Communicare! Viestinnän tekijän käsikirja. Hansaprint Oy (Turenki). Viitattu 18.7.2023.
- Juuti, Pauli & Vuorela, Antti 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus. Viitattu 13.7.2023.
- Jyväskylän Yliopisto Koppa 2016. Kyselyt. Verkojulkaisu. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmat/kyselyt>. Viitattu 27.9.2023.
- Jyväskylän Yliopisto Koppa 2021. Laadullinen tutkimus. Verkojulkaisu. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>. Viitattu 7.8.2023.
- Kalliomaa, Sami & Kettunen, Sami 2010. Luottamus esimiestyössä. E-kirja. Helsinki: Alma Talent Oy. Viitattu 13.7.2023.
- Kankaanpää, Heikki, Leppänen, Ira & Rantanen, Jarkko 2020. Johda tunneilmastoa – Vapauta työyhteisösi todellinen potentiaali. E-kirja. Helsinki: Alma Talent Oy. Viitattu 13.7.2023.
- Kauhanen, Juhani 2012. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. E-kirja. Alma Talent Oy. Viitattu 18.7.2023.

Kunta- ja hyvinvointialueyönantajat 2017. Työhyvinvoinnin johtaminen on osa strategista henkilöstöjohtamista. Verkkojulkaisu. <https://www.kt.fi/henkilostojohtaminen/tyosuojelu/tyohyvinvointi>. Viitattu 28.9.2023.

Laadullisen tutkimuksen perusteet julkaisuaika tuntematon. Tutkimus- ja kehittämismenetelmät (verkkokurssi). Savonia yleinen. Moodle-oppimisympäristö. Savonia-ammattikorkeakoulu. <https://moodle.savonia.fi/mod/book/view.php?id=686475&chapterid=20807>. Viitattu 17.10.2023.

Landry, Lauren 2019. Emotional intelligence is important in leadership. Harvard Business School Online. Päivitetty 03.04.2019. <https://online.hbs.edu/blog/post/emotional-intelligence-in-leadership>. Viitattu 13.7.2023.

Manka, Marja-Liisa & Manka, Marjut 2023. Työhyvinvointi. E-kirja. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 27.9.2023.

Mannermaa, Katri 2022. Työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin käsikirja. E-kirja. Helsinki: Alma Talent Oy. Viitattu 22.6.2023.

Mitä tarkoittaa viestintä? 2020. Ajatuksia viestinnästä – ja vähän muustakin. Verkkojulkaisu. <https://antilaheli.wordpress.com/2020/05/11/mita-tarκοittaa-viestinta/comment-page-1/>. Viitattu 3.1.2023.

Opetushallitus 2023. Mun elämä – Ohjausmateriaalia erityisopetukseen. Verkkojulkaisu. <https://www.oph.fi/fi/oppimateriaali/mun-elama/sosiaaliset-taidot/vuorovaikutus>. Viitattu 22.6.2023.

Salonen, Eveliina 2017. Intuitio ja tunteet – johtamisen ytimessä. E-kirja. Helsinki: Alma Talent Oy. Viitattu 22.6.2023.

Seppänen, Mari 2022. Näin selviät tiimin jäsenenä – Tunnetaidot työkaluna sosiaali- ja terveysalalla. E-kirja. PS-kustannus. Viitattu 17.8.2023.

Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisuaika tuntematon. Työhyvinvointi. Verkkojulkaisu. Valtioneuvosto ja ministeriöt. <https://stm.fi/tyohyvinvointi>. Viitattu 3.1.2023.

Suomen Mielenterveys Ry 2022. Tunnetaidot tukevat työssä. Verkkojulkaisu. Päivitetty 27.7.2022. Mieli.fi. <https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/tietoa-mielenterveyden-vahvistamisesta/tyoelamanmielenterveys/mielenterveys-tyopaikalla/tunnetaidot-tyossa/>. Viitattu 13.7.2023.

Suomen Mielenterveys Ry 2021. Vuorovaikutus työyhteisössä. Verkkojulkaisu. Päivitetty 22.7.2021. Mieli.fi. <https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/tietoa-mielenterveyden-vahvistamisesta/tyoelamanmielenterveys/mielenterveys-tyopaikalla/vuorovaikutus-tyoyhteisossa/>. Viitattu 28.9.2023.

Suomen Mielenterveys Ry 2022. Vuorovaikutustaitoja voi oppia. Verkkojulkaisu. Päivitetty 13.1.2022. Mieli.fi. <https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/ihmissuhteet-ja-vuorovaikutus/vuorovaikutustaitoja-voi-oppia/>. Viitattu 11.1.2023.

Tampereen yliopisto julkaisuaika tuntematon. Johtaminen & työhyvinvointi. Verkkojulkaisu. <https://sites.tuni.fi/kehitystyohyvinvointia/johtaminen-tyohyvinvointi/>. Viitattu 13.7.2023.

Ukko.fi 2018. Vuorovaikutustaidot työelämässä – Miksi ne ovat tärkeitä ja miten niitä voi kehittää? Verkkojulkaisu. <https://www.ukko.fi/yrittajyyskoulu/vuorovaikutus-on-tarkea-tyoelamataito-ja-sita-voi-myos-kehittaa/>. Viitattu 3.1.2023.

Viitala, Riitta 2021. Henkilöstöjohtaminen – Keskeiset käsitteet, teorat ja trendit. E-kirja. Edita Publishing Oy. Viitattu 11.6.2023.

Vilkka, Hanna 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä: ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. E-kirja. PS-kustannus: 2021. Viitattu 7.8.2023.

Virolainen, Harri 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. E-kirja. Helsinki: BoD. Viitattu 13.7.2023.

Suomen Mielenterveys Ry 2022. Vuorovaikutustaitoja voi oppia. Verkkojulkaisu. Päivitetty 13.1.2022. Mieli.fi. <https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/ihmissuhteet-ja-vuorovaikutus/vuorovaikutustaitoja-voi-oppia/>. Viitattu 11.1.2023.

LIITE 1: SAATEKIRJE

Hei!

Olen neljännen vuoden restonomiopiskelija Savonia-ammattikorkeakoulussa. Teen opinnäytetyötä, ja aiheeni on "ravintolahenkilökunnan välinen vuorovaikutus, ja sen vaikutukset työhyvinvointiin". Toimeksiantajani on yritys X.

Tärkeä osa työtäni on tutkimuksen teko, jonka toteutan kaikille yritys X:n henkilöstön jäsenille. Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa vuorovaikutuksen sekä työhyvinvoinnin nykytilaa ja näiden suhdetta toisiinsa.

Kyselyssä ei käydä läpi minkäänlaisia henkilötietoja, joten vastaukset ovat täysin anonyymejä eikä niitä voida erottaa tai yhdistää keneenkään. Tämän vuoksi pyydän rehellisiä ja mahdollisimman laajoja vastauksia. Vastaamisen saa toteuttaa työajalla, ja minulle olisi äärimmäisen tärkeää, että vastaat kyselyyn. Alla on linkki Webropol-kyselyyn.

Kiitos vastauksista!

LIITE 2: KYSELY

1. Millaiseksi koet työilmapiirin yleisesti työpaikallasi? Kuvaile esimerkiksi muutamalla adjektiivilla.
2. Millaiseksi koet henkilöstön välisen vuorovaikutuksen työpaikallasi? Mitä vahvuuksia, mitä heikkouksia?
3. Millaista mielestäsi on toimiva vuorovaikutus?
4. Miten koet vuorovaikutuksen vaikuttavan omaan mielialaasi tai työhyvinvointiisi?
5. Miten kehittäisit vuorovaikutusta? Kerro jokin konkreettinen esimerkki.
6. Vapaa sana! Jos on jotain ajatuksia muiden kysymysten lisäksi :)