

Nuoren vastavalmistuneen tarjoilijan kokemuksia ja näkemyksiä itsestään työntekijänä, sitoutumisesta työpaikkaan ja perehdytyksestä

Tanja Griffith



| | |
|---|--------------------------------------|
| Tekijä(t) Tanja Griffith | |
| Koulutusohjelma Hotellin- ja ravintolan liikkeenjohdon koulutusohjelma | |
| Raportin/Opinnäytetyön nimi Nuoren vastavalmistuneen tarjoilijan kokemuksia ja näkemyksiä itsestään työntekijänä, sitoutumisesta työpaikkaan ja perehdytyksestä | Sivu- ja liitesivumäärä 52 |
| <p>Opinnäytetyö kertoo Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omniasta valmistuneista tarjoilijoista. Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehityksessä keskitytään nuoriin ja heidän motivaatioonsa tehdä työtä sekä perehdyttämisestä ja sitoutumisesta työhön.</p> <p>Kirjoittajalla on vankka kokemus perehdyttämisestä useiden työvuosien ajalta. Kirjoittaja on ottanut näistä kokemuksista ja kirjallisuudesta ajatuksia siihen, mikä olisi perehdytyksessä nuorelle vastavalmistuneelle tärkeintä, ja mitkä asiat yrityksessä jo työskennelleiden olisi hyvä ottaa huomioon nuoria työntekijöitä perehdytettäessä.</p> <p>Asian selventämiseksi suoritettiin teemahaastattelu lokakuun 2018 alussa, jossa haastateltiin viittä vasta valmistunutta työuran aloittanutta tarjoilijaa. Haastattelussa selvitettiin heidän näkemyksiään siitä, millaisia he ovat työntekijöinä, olivatko he valmiita sitoutumaan yritykseen ja kokivatko he ensimmäisten työpaikkojensa perehdytyksen olevan riittävää.</p> <p>Haastattelun tuloksista voidaan päätellä, että perehdytykseen ei ole kaikissa yrityksissä panostettu tarpeeksi ja osa nuorista kokee sen riittämättömäksi ja liian nopeaksi. Nuoret haluavat tehdä töitä ja mahdollisuuden onnistua siinä. Hyvä työilmapiiri ja -työkaverit saavat nuoret paremmin sitoutumaan yritykseen.</p> <p>Opinnäytetyön toimeksiantaja on Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnia. Toimeksiantajaa kiinnostaa ammattioppilaitoksesta valmistuneen opiskelijan ensiaskeleet työelämässä, sillä oppilaitoksen rahoituksesta osa muodostuu tulevaisuudessa valmistuneen työelämään sijoittumisesta. Työssä herätellään ajatuksia siitä, mitä asioita oppilaitoksen tulisi ottaa huomioon, jotta nuoren työura käynnistyisi mahdollisimman sujuvasti?</p> | |
| Asiasanat Nuoret, sukupolvet, perehdyttäminen, sitoutuminen, ammatillinen identiteetti, motivaatio | |

Sisällysluettelo

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Johdanto | 1 |
| 2 | Ammattiin vasta valmistunut työntekijä | 3 |
| 2.1 | Nuorten sukupolvi | 4 |
| 2.2 | Nuorten odotuksia ja näkemyksiä työelämästä..... | 7 |
| 2.3 | Sitoutuminen työssä..... | 10 |
| 2.4 | Nuorten johtamisessa huomioitavaa | 12 |
| 3 | Perehdyttäminen | 16 |
| 3.1 | Perehdyttämisen eri keinot..... | 17 |
| 3.2 | Perehdyttämisen workshop | 20 |
| 3.3 | Perehdytys ravintola Henricuksessa | 21 |
| 4 | Haastattelututkimus..... | 24 |
| 4.1 | Haastattelun tavoitteet | 25 |
| 4.2 | Haastattelun toteutus | 26 |
| 5 | Haastattelun tulokset..... | 30 |
| 5.1 | Nuoren työntekijän kokemus itsestään työntekijänä | 31 |
| 5.2 | Nuoren sitoutuminen työpaikkaan | 32 |
| 5.3 | Perehdytyskokemuksia | 32 |
| 6 | Johtopäätökset..... | 37 |
| 6.1 | Vasta valmistunut tarjoilija työntekijänä | 37 |
| 6.2 | Nuoren halukkuus sitoutoutua työpaikkaan | 39 |
| 6.3 | Perehdytys ensimmäisissä työpaikoissa | 41 |
| 7 | Pohdinta..... | 43 |
| 7.1 | Opinnäytetyön anti | 43 |
| 7.2 | Jatkotutkimusten aiheet | 44 |
| 7.3 | Lähdekritiikki ja luotettavuuden arviointi | 46 |
| | Lähteet | 50 |
| | Liitteet..... | 52 |
| | Liite 1. Haastattelun teemat ja apukysymykset..... | 52 |

1 Johdanto

Globaali, jatkuva muutos on tullut osaksi arkeamme, elämme muutoksen keskiössä. Nuoret sukupolvet ovat kasvaneet tähän muutokseen, muutos on heille normi. Nuorisoon vaikuttavat globaalin talouden ja teknologian lisäksi muoti-ilmiöt sekä idoleidensa asenteet, aivan kuten meihin vanhempiinkin nuoruudessamme.

Ainoa ero on, että tieto muoti-ilmiöistä ja maailman taloudesta on teknologian ansiosta nykyään saatavilla heti; me jouduimme odottamaan. Aikakauden suomat mahdollisuudet ja sen mahdolliset uhat muokkaavat tämän päivän nuoria, aivan kuten se muokkasi aikanaan meitä. (Vesterinen & Suutarinen 2011, 93.)

Työelämän tulee pystyä sopeutumaan sinne saapuvien nuorten aikuisten tapoihin ja näkemyksiin. Väestömme ikääntyy, joten nuorilla on vanhempia paremmat mahdollisuudet kilpailuttaa työnantajia. Heille raha ei ole tärkein asia työssä. Työtä tehdään, koska se on hauskaa: siinä voi kehittyä ja onnistua. Se työnantaja voittaa, joka pystyy tarjoamaan nuorelle mielekkäimmän kokonaisuuden. (Vesterinen & Suutarinen 2011, 113.)

Nyky maailman muutosten keskellä työhyvinvointi edellyttää ennakoivaa työtettä sekä tulevaisuuden toimintaympäristön ja muutokseen liittyvien haasteiden näkemistä. Työhyvinvointi puolestaan on edellytys henkilöstön sitoutumiseen. Perehdyttäminen yrityksen valitsemien keinoin nopeuttaa työntekijän sopeutumista uuteen työpaikkaan. Sopeutuminen mahdollistaa hänelle sosiaalisen kanssakäymisen lisääntymisen ja tavoitteellisen toiminnan alun. Vain tavoitteita saavuttamalla työntekijä kokee onnistumisen tunteita työssään, tämä puolestaan sitouttaa hänet työpaikkaansa sosiaalisen kanssakäymisen ohella. (Vesterinen & Suutarinen 2011, 61.)

Työ ideologia perustuu kirjoittajan arkipäivään, johon kuuluu mm. tarjoilijoiksi opiskelevien perehdytys. Perehdytysmetodeja ja -ohjelmia kehitetään koko ajan, mutta ovatko ne sellaisia, että nuori kykenee niitä hyödyntämään? Ovatko perehdytysmanuaalit vanhanaikaisia ja toisaalta ovatko ne sellaisia, joita nuori haluaa pelata ja sen kautta oppia työpaikan työskentelytapoja ja -arvoja? Pystyvätkö vanhemmat työntekijät kehittämään sellaista perehdytystä, josta on nuorelle hyötyä?

Luvussa kaksi kerrotaan ensin nuorten sukupolvesta. Haluttiin selvittää mitä mieltä eri kirjoittajat ovat nuorista. Lisäksi selvitettiin, millaisia näkemyksiä nuorilla on työelämästä, jotta voidaan ymmärtää nuorten työmotiiveja.

Suuret ikäluokat ovat parhaillaan jäämässä eläkkeelle. Tilastokeskuksen arvion mukaan tämä vaikuttaa osaamisen jatkuvaan kysyntään. Työelämästä poistuu väkeä kovempaa

tahtia, kuin sinne on tulossa uusia. Tämä tarkoittaa, että työmarkkinoilla olevien on vara valita mitä tekevät ja kuinka paljon. Työelämän muuttuessa yhä pienemmälle osalle luodaan hyvät työolosuhteet ja yhä harvempi joutuu tekemään yhä useamman työt. On työntekijöiden markkinat.

Luvussa kaksi selvitetään nuorten kykyä ja halua sitoutua työpaikkaansa.

Korkealaatuinen osaaminen on kysyttyä. Nuoret ovat saaneet mallin kotoaan kiireisestä työtahdistista ja siitä aiheutuneesta uupumuksesta. Heille on opetettu myös koulussa, mitä työhyvinvointi tarkoittaa. He eivät, mitä luultavammin, halua ajautua samaan tilaan kuin vanhempansa; he haluavat nauttia elämästä ja tehdä työtä sopivassa suhteessa muun elämän, kodin ja harrastusten vaatiman ajan kanssa. (Vesterinen & Suutarinen 2011, 69.) Työnantajille töihin sitoutuminen on taloudellinen kysymys. Henkilökunnan vaihtuvuus lisää kuluja. Perekäytös tulisi muokata sellaiseksi, että nuori haluaa ja pystyy sitoutumaan uuteen työpaikkaansa.

Luvussa kolme käsitellään perehdytystä nuoren työntekijän näkökulmasta. Työn kirjoittajan työkokemus nuorten parissa ja osallistuminen ravintola-alan edustajille järjestettyyn workshoppiin, antaa näkemystä nuorten perehdytykseen.

Tärkeä seikka on globaalisti ja paikallisesti lisääntynyt informaatio ja sen käsittelemiseksi kehitetyt teknologiat, joiden parissa nuoret työntekijät ovat kasvaneet lapsesta saakka. He osaavat käyttää eri laitteita ja ovat tottuneet jatkuvaan tiedon virtaan ja osaavat hakea tietoa sitä tarvitessaan. (Vesterinen & Suutarinen 2011, 70.) Me vanhemmat sukupolvet olemme vasta viime vuosina opetelleet käyttämään erilaisia sovelluksia ja tulemme kehityksessä pääsääntöisesti jälkijunassa. Nuoret eivät edes ymmärrä, miksi puhelinta ei voisi käyttää töissä jatkuvasti ja olla yhteydessä sosiaaliseen mediaan, ystäviinsä.

Nykyteknologian mahdollisuudet tulisi ottaa ravintola-alan työpaikoilla tehokkaammin käyttöön, näin nuorille luodaan heitä kiinnostavia työtilanteita.

Sosiaalinen media on nyky maailman tapa kohdata ihmisiä, erityisesti uutta sukupolvea, 90 luvun loppupuolella syntyneitä nuoria, he ovat tottuneet siihen. He ovat vielä aiempaa nuorta sukupolvea enemmän selvillä kaikesta sosiaaliseen mediaan liittyvästä ja ovat syntyneet aikakauden, jolloin kaikki medialaitteet olivat jo olemassa. (Vesterinen & Suutarinen 2011, 84.) Sosiaalisen median hyödyntäminen ravintola-alan yrityksissä onkin mahdollisuus. Sen käytössä nuoret ovat taitavia ja heidän osaamisensa tulisikin tuoda yritysten käyttöön.

2 Ammattiin vasta valmistunut työntekijä

Eri sukupolvia kuvataan eri teoksissa eri tavoin ja niitä kutsutaan erilaisilla nimillä. Nimeäminen ja luokittelu perustuu pitkälti ajan kulkuun ja aikakausien eroihin. Työssä käsitellään nuoria juuri työelämänsä aloittaneita henkilöitä. Työssä ei oteta kantaa siihen, miten nuorten sukupuoli on iällisesti jaettu, tai miten eri aikoina syntyneitä nuoria kutsutaan eri lähteissä. Tieteellistä määritelmää eri ikäisille nuorille ei löydy aiheeseen liittyvistä lähteistä. Suomen laki holhoustoimesta määrittelee alaikäisen ja täysi-ikäisen rajan ja se on 18 vuotta (Laki holhoustoimesta 1.4.1999/442). Lastensuojelulaki puolestaan määrittelee lapsen alle 18-vuotiaaksi. Samainen laki määrittelee nuoren iäksi 18 – 20 vuotta. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417).

Nuoret käsitellään opinnäytetyössä yhtenä ryhmänä. Ryhmän ikä määräytyy Nuorisolaista, jonka mukaan nuori on alle 29-vuotias henkilö. Valtaosa ammattikoulutuksen nuorisopuolen peruskoulupohjaisilta opintolinjoilta valmistuneista on 18 – 19-vuotiaita nuoria. Ammattikouluopinnot aloitetaan yleensä heti peruskoulun päätyttyä. Nuori on tällöin opinnot aloittaessaan 15 – 16-vuotias. Opinnot kestävät yleensä kolme vuotta, tosin nykyisin opinnoissa edetään omaan tahtiin ja opintojen kestoa voi itse nopeuttaa. Lukiosta valmistuneet ovat peruskoulupohjaisia opiskelijoita muutamaa vuotta vanhempia. He opiskelevat yleensä kaksi vuotta ammattioppilaitoksessa, sillä heillä on jo yleissivistävät aineet, kuten kielet ja matemaattiset aineet jo valmiiksi suoritettuina. (Omnia 2018.) Osa ammattikoulutuksesta valmistuvista opiskelijoista valmistuu aikuisille suunnatuista opintokokonaisuuksista. Heistä kaikki alle 29 -vuotiaat ja sellaiset, joilla ei ole aiempaa työkokemusta, mahduttavat kohderyhmään. Alaikäraja nuorille nuorisolaki ei tunne. Tässä työssä se on 18 vuotta, sillä sitä nuoremmat eivät ole vielä ehtineet ammattiin opiskella ja valmistua. (Nuorisolaki 21.12.2016/1285.)

Työn toimeksianto koskee tarjoilijoiksi valmistuneita nuoria. Tällä hetkellä 18 vuotta täyttänyt on tähän päivään mennessä vuonna 2000 syntynyt henkilö (Nuorisolaki 12.12.2016/1285). Pelkästään vastavalmistuneita tarjoilijoita koskevaa tutkimustietoa ei ole saatavilla, joten työssä puhutaan yleisesti nuorista vasta ammattiinsa valmistuneista työntekijöistä. Yleistys ei työntekijästä vaikuta oleellisesti opinnäytteen lopputulokseen, sillä tavoitteena on tehdä aiheeseen liittyvä tutkimus, mikä valottaa kohderyhmään kuuluvien tarjoilijoiden ajatuksia ja kokemuksia työnteosta, sitoutumisesta ja perehdytyksestä uudessa työsuhteessa valmistumisen jälkeen.

2.1 Nuorten sukupolvi

Vanhempien sukupolvien on kautta aikojen ollut hankala ymmärtää nuorempiaan. Hankaluus aiheutuu joko halusta tai kyvystä ymmärtää toisen ihmisen tekemisiä ja tekemisen motiiveja. Vanhemmat sukupolvet ajattelevat, että hekin ovat olleet kerran nuoria ja siksi kokevat tietävänsä, mitä nuoruuteen kuuluu ja millaisia silloin ollaan. Nuorena koettiin voivan muuttaa maailmaa. Nuoremmat eivät koe tarvitsevansa vanhempien neuvoja. He kokevat pärjäävänsä itsekseen ja vanhempien neuvot mielletään auttamattomasti vanhanaisiksi. Ei vielä kyetä ymmärtämään, miten kokemus ja ikävuodet muokkaavat ja kehittävät ihmistä. Nuorena kaiken koetaan olevan mahdollista. Avoin vuorovaikutus on Vesterisen ja Suutarisen mukaan avain sukupolvien väliseen ymmärrykseen. Tämä ymmärrys on myös avain tehokkaampaan ja yritysälhtöisempään työntekoon. (Vesterinen & Suutarinen 2011, 45.)

Tienarin ja Piekkarin kirjassa kerrotaan 90-luvun alussa syntyneiden nuorten eroavan aiemmista sukupolvista myönteisesti. He kertovat nuorten haluavan vapautta tekemisissään, kaipaavan yksilöllistä kohtelua ja töidensä räätälöintiä itselleen sopivaksi. Nuoret kyseenalaistavat vanhempia sukupolvia, mutta myös itseään. Nuoret haluavat työskennellä rehellisessä ja avoimessa ympäristössä. Elämässä tulee nuorten mielestä olla keveyttä ja leikkimielisyyttä. Nuoret omaavat ihmissuhdetaitoja ja he osaavat työskennellä ryhmässä. He ovat tottuneet nopeaan tahtiin tiedonkulussa ja siksi heistä kaiken tulisi tapahtua nopeasti. He ovat Tienarin ja Piekkarin mielestä työelämän muuttajia, uudistajia ja kehittäjiä, jos heidän kykynsä vain kyettäisiin valjastamaan yritysten käyttöön. (Tienari & Piekkari 2011, 14 - 15.)

Kun eri sukupolven edustajat alkavat työskennellä yhdessä, vaaditaan kaikilta sopeutumista toistensa ajattelumaailmaan ja työskentelytapoihin. Tasapainottelu erilaisten toimijoiden välillä ja työntekijöiden tasapuolinen kohtelu ovat johtamisen avaintaitoja eri sukupolvista koostuvassa työyhteisössä. Tulee muistaa, että eri ikäpolvien edustajatkään eivät välttämättä muistuta heistä luotuja stereotyyppioita. (Tiekari & Piekkari 2011, 251.) Siltala on asiasta samaa mieltä. Hänestä tulee muistaa, että nuoret ovat yksilöitä, vaikka heistä kerrotaessa teoksissa onkin tehty yleistyksiä ja nuoria on asetettu tiettyyn muottiin (Siltala 2013, 9).

Pohdittaessa nuoren työntekijän käyttäytymistä työelämässä ihmetellään heidän tapojaan toimia; tulla myöhässä ja tehdä annetut tehtävät omaan tahtiinsa. Keltinkangas-Järvinen on tutkinut Helsingin yliopiston psykologian laitoksella ihmisten eri temperamentteja ja niiden näkymistä koulu- ja työmenestyksessä. Hänestä kaikki käyttäytyminen ei johdu

pelkästään iästä. Hänen mukaansa temperamentti on ihmisen synnynnäinen toimintatyyli. Se kuvastaa hänen taipumustaan, esimerkiksi kokea uusia ja ennakoimattomia tilanteita. Ihmisen persoonallisuus vaikuttaa koulu- ja työmenestykseen. Temperamentteja ovat esimerkiksi aktiivisuus, sopeutuminen ja responsiivisuus. Responsiivisuus kuvaa ihmisen reaktioon tarvittavan ärsykkeen määrää ja reagointia uudessa tilanteessa; pyrkii ihminen kohtaamaan tilanteen vai välttelemään sitä. (Keltikangas-Järvinen 2016, 77 - 98).

Löyskä kertoo Elinkeinoelämän keskusliitolle kirjoittamassaan blogissaan Talousguru ke-sätöissä, Kun koulu loppuu -tutkimuksen tuloksista. Tutkimuksen ovat teettäneet vuonna 2016 Taloudellinen tiedotustoimisto ja T-Media ja siinä on haastateltu 7700 yhdeksännellä luokalla olevaa ja lukiolaista opiskelijaa. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää nuorten odo-tuksia tulevaisuudelta jatko-opintoihinsa ja työelämään liittyen. Löyskä kertoo, että yhteen työpaikkaan sitoutuminen ei ole erityisesti nuorella mielessä. Nuori haluaa blogin mukaan vaihtelua, erilaisia kokemuksia ja haasteita. Nuori kokee, että uudessa työpaikassa pää-see oppimaan uutta ja monipuolistamaan osaamistaan. Töitä vaihdetaan, että saataisiin parempi kuva erilaisista vaihtoehtoista ja oppia omista vahvuuksiaan työntekijänä. Näin saadun työkokemuksen koetaan olevan avuksi, kun valitaan tulevaisuudessa vakituisem-paa työpaikkaa. (Löyskä 2016.)

Nuorisobarometri on vuodesta 1994 lähtien vuosittain julkaistu haastattelututkimus, jossa tutkitaan 15 – 19-vuotiaita Suomessa asuvia nuoria. Vuonna 2016 järjestetyn kyselyn mu-kaan nuorista enemmän kuin neljä viidestä tekisi mieluummin töitä, kuin eläisi tukien va-rassa. Saman verran nuorista olisi myös valmiita vaihtamaan asuinkuntaansa työn pe-rässä. Lähes puolet haastatelluista nuorista ovat huolissaan siitä, onko heillä töitä tulevai-suudessa ja kolmasosa on huolissaan omasta jaksamisestaan työelämän kiihtyvässä tah-dissa. Taloudessa vuosia jatkunut taantuma tuntuu erityisesti kohonneena työttömyysris-kinä nuorten keskuudessa. Nuoret ovat hyvin suhdanneherkkiä ja lähtevät helposti opiske-lemmaan tai suorittamaan asevelvollisuuttaan, jos töitä ei sillä hetkellä löydy. Entistä har-vempi nuori on aiempiin vuosiin verrattuna sen kannalla, että köyhyys olisi omasta syystä johtuvaa, sen uskotaan olevan työttömyydestä johtuvaa. Siihen ei juuri koeta itse voitavan vaikuttaa. (Valtion nuorisoneuvosto 2016.)

Nuoret ovat aktiivisia internetinkäyttäjiä ja siitä johtuen he ovat tottuneet jatkuviin virikkei-siin. Samalla jatkuva virikkeellisyys on kuitenkin vaikeuttaneet nuorten valintojen teke-mistä ja sitoutumista. Nuoret haluavat edetä urillaan nopeasti ja he odottavat nopeasti myös palkintoja onnistumisistaan. He odottavat jatkuvaa palautetta. Nuoret ovat kärsimät-tömiä, luultavasti internetistä saatavan nopean tiedon vuoksi, kaikki tulisi tapahtua nope-asti. He innostuvat nopeasti, mutta samalla myös kyllästyvät helposti. Työntekijöinä he

omaksuvat asioita nopeasti ja suhtautuvat luottavaisesti ihmisiin ja tilanteisiin. (Siltala 2013, 167.)

Suurin osa nuorista näkee 2016 laaditun nuorisobarometrin mukaan, että koulutus parantaa heidän työnsaantimahdollisuuksiaan, koulutusasenteissa on kuitenkin havaittavissa muutosta aiempaan. Talouden taantumasta johtuen ei enää uskota koulutuksen parantavan yhtä paljon työllisyyttä, kuin aiempina vuosina. Tosin usko työtilanteen paranemiseen on hiljalleen parantunut. Koulutustaso on pitkällä aikavälillä Suomessa noussut ja se vähentää hieman työttömyyden riskiä. (Valtion nuorisoneuvosto 2016.)

Nuoret työntekijät ovat Vesterisen ja suutarisenkin mukaan entistä koulutetuimpia. He tavoittelevat työelämältä kulutukseen satsattuja henkisiä ja taloudellisia panoksiaan takaisin itselleen. He haluavat vaikuttaa työtehtäviinsä, työn organisointiin ja työtapoihin. He haluavat esimiehiltään keskustelevaa, mahdollistavaa ja kehittäväää, sekä innostavaa otetta. Nuoret työntekijät toivovat esimiehiltään myös ihmissuhdetaitoja ja joustamista. Hyvä esimiestyö takaa heidän mielestään mielenkiintoiset työtehtävät ja mukavat työkaverit ja hyvä esimies on vastuuntuntoinen ja aikaansaava. Esimieheltä odotetaan selkeitä tavoitteita ja palautetta tehdystä työstä. (Vesterinen & Suutarinen 2011, 20-24.)

Vuoden 2016 nuorisobarometrin mukaan yli puolet nuorista arvelee joutuvansa tai saavansa vaihtaa työpaikkaansa useasti työuransa aikana. Tämä liittyy työelämän sirpaloitumiseen, työura koostuu pätkätoista ja määräaikaaisuuksista, mutta myös vaihtelunhalu voi olla syynä työpaikan vaihtoon. Barometrin kyselyn mukaan työpaikan pysyvyys koettiin tärkeäksi, mutta yhtä monet nuoret haluavat vaihtaa työpaikkaa useita kertoja, työpaikkaan sitoutumisen ei katsota olevan koko työuran kestäväää. Pojilla on tyttöjä vaikeampaa nimetä tulevaisuuden toiveammattiaan, samalla voidaan todeta, että heidän koulutustasonsa on tyttöjä alhaisempi. (Valtion nuorisoneuvosto 2016.)

Toisaalta Niemisen artikkelin mukaan nuorten työurat eivät ole pirstaleisia. Hän kertoo, että työurat ovat vakautuneet, yhä suurempi osa nuorista työntekijöistä työskentelee koko vuoden keskeytyksettä. Kun maan taloudella menee huonosti, on ensimmäisenkin työpaikan löytyminen luonnollisesti vaikeampaa. Hän kertoo, että tämä vakaus työurissa jatkuu vielä ainakin tutkimusten mukaan. Työtehtävät ovat hänen mukaansa enemmänkin muutoksessa, kuin työsuhteiden kesto. (Niminen 2017.)

Nuoret odottavat Löyskän mukaan, että työ vastaa heidän arvojaan ja identiteettiään. Palkka tai menestys ovat arvojen vastaavuuden rinnalla toissijaisia asioita nuorelle. Toiveena nuorella on saada tehdä merkityksellistä ja innostavaa työtä, vaikka osaaminen ei

olisikaan vielä kehittyneitä. Löyskä kertoo myös, että vapaa-ajan merkitys on kasvanut. Nuoret haluavat antaa aikaa läheisilleen, harrastuksilleen ja matkustamiselle. He myös haluavat mukavuutta elämään. Työlle nuori ei halua uhrata koko nuoruuttaan, joten pitkät työpäivät eivät houkuttele häntä. (Löyskä 2016.)

Nieminen kertoo, että stereotyyppioita nuorista laiskoina ja työtä vieroksuvin tai toisaalta menestyvinä start up-yrittäjinä sekä digiosaajina ei voida pitää totena. Niemisen artikkeli perustuu Tampereen yliopiston dosentti Pasi Pöyriän haastatteluun. Pöyriä ihmettelee, kun vuodesta toiseen olemme olleet huolestuneita nuorten sitoutumisesta työelämään. Tälle huolestumiselle ei Pöyriän mukaan löydy tilastollisia perusteita. Hänestä nuoret arvostavat nykyisin enemmän vapaa-aikaa, mutta tämä ei estä heitä olemasta halukkaita tekemään töitä. (Nieminen 2017.)

Nuorelle työntekijälle yksilöllisyys ja vapaus toimia yksilönä ovat tärkeitä työelämässä. He haluavat olla luovia ja innovatiivisia. Asiakaspalvelua tulisikin määritellä uudella tavalla, sillä nuoret ovat kuluttajinakin luovia ja yksilöllisiä ja he haluavat osallistua esimerkiksi hankkimiansa tuotteiden suunnitteluun. Työ ei ole heidän elämänsä ainoa sisältö, vaan osa elämää. Elämykset ovat urasaavutuksia tärkeimpiä. Nuoren elämä muodostuu erilaisista projektityyppisistä asioista. Projektien muodostama kokonaisuus muuttuu jatkuvasti. Ryhmä ja siihen kuuluminen on nuorelle tärkeää. (Tienari & Piekkari 2011, 36.)

2.2 Nuoren odotuksia ja näkemyksiä työelämästä

Osaaminen on yhä kysytympää ja osaaville riittää töitä. Nuoret ovat nähneet jo kotoa, mitä kiireinen työtahti ja sen aiheuttama työuupumus tarkoittavat. Koulussa heille on jo opetettu työhyvinvoinnin merkityksestä. Nuoret ovat sellaisessa asemassa, jossa osaavat ja voivat päättää mitä työltä ja elämältä haluavat. Nuoremmat sukupolvet haluavat nauttia elämästä ajoittaen työnteon, kodin ja harrastukset itselleen sopivaan suhteeseen omaan elämäänsä nähden. He eivät halua joutua samanlaiseen kiireisen työtahdin piiriin kuin vanhempansa aikanaan. (Vesterinen & Suutarinen 2011, 69.)

Siltala jatkaa samoilla linjoilla Vesterisen ja Suutarisen kanssa kertoen nuorten nähneen esimerkin työn tekemisen vaativuudesta jo vanhemmistaan. Nuoret ovat hänen mielestään aloittaneet rauhoittaa elämäänsä, hiljentää tahtia. Nuoret kaipaavat elämältä pelkän työn tekemisen sijaan kohtuutta sekä tasapainoa työn ja vapaa-ajan välillä. (Siltala 2013, 179.)

Nuoret vasta alalle tulevat työntekijät eivät haaveile pysyvistä työsuhteista, niin kuin vanhemman sukupolven edustajat aikoinaan. Elämän laatua ja vapa-aikaa arvostetaan rahoitusta korkeammalle. Tämän ikäiset työntekijät haluavat vaihtelevasti työ- ja vapaajaksoja. Säännöllisyys ja rutiinit koetaan tylsiksi. He eivät halua sitoutua ajallisesti työhönsä, mutta ovat valmiita antamaan ideansa ja osaamisensa työnantajan käyttöön palkkaa vastaan. He ovat tyytyväisiä lyhyisiin työsuhteisiin ja vaihtavat helposti tarvittaessa työpaikasta toiseen nopeallakin tahdilla. (Vesterinen & Suutarinen 2011, 9-10.)

Nuoret haluavat tasa-arvoisen työympäristön, avoimuus ja läpinäkyvyys on heille tärkeää. Johtamisen toivotaan tukevan yhteisöllisyyttä, sen tulee inspiroida ja sallia luovuus, sen ei myöskään toivota olevan vahtivaa. Moninaisuus ja erilaiset ajatukset tulee sallia työpaikoilla ja tiedon tulee olla kaikkien saatavilla. Tällaiset odotukset aiheuttavat Tienarin ja Piekkarin mukaan sen, että johtamisen tulee työpaikoilla muuttua. Tulos ei voi enää olla ratkaisevassa asemassa onnistuneessa työyhteisössä. (Tienari & Piekkari 2011, 22.)

Nuoret työntekijät odottavat työltä mahdollisuuksia kehittää henkilökohtaista osaamistaan ja tyydyttää omia tarpeitaan. He toivovat työn olevan haasteellista ja mielekästä. Nuoret työntekijät eivät kuitenkaan koe työn olevan väline toimeentulon hankkimisen tai työssä etenemiseen. Aineelliset edut ja varmuus työstä eivät enää motivoi nuoria. He haluavat työstä onnistumisen kokemuksia, kehittymisen mahdollisuuksia ja työn tuomaa tyydytystä. Sosiaalinen vuorovaikutus on myös nuorelle työntekijälle tärkeää. Arjen todellisuus, se että eläminen maksaa, on todellisuus nuorillekin työntekijöille, heidänkin pitää maksaa laskunsa. (Vesterinen & Suutarinen 2011, 58.)

Tienari ja Piekkari puolestaan kertovat, että työelämään juuri astuvat nuoret ovat tottuneet tulemaan ja menemään oman mielensä mukaan. He odottavat, että voivat tehdä näin töissäänkin. He pitävät ystäviensä auttamista tärkeänä ja käyttävät siihen helposti työaikaansa. He osaavat kuitenkin olla myös tehokkaita, kun kokevat sen olevan tarpeellista. Juuri ammattiin valmistuneet nuoret ovat tottuneet nopeaan tahtiin maailmassa. He ovat lyhytjännitteisiä, sillä he ovat tottuneet tiedonkulun vauhtiin ja siihen, että mikään ei ole pysyvää. Heille elämä ei mene valmiiksi suunnitellun kaavan mukaan, vaan he elävät hetkessä, eikä heidän toimintansa ole ennustettavaa. (Tienari & Piekkari 2011, 13.)

Työpaikkoja on jo alettu kehittää nuoria kiinnostaviksi ja houkutteleviksi. Esimerkkinä voi kertoa jo kymmenen vuotta toimineesta IT-alan yrityksestä Nitor Oy:stä. Yrityksessä ei ole yhtäkään esimiestä, vain toimitusjohtaja. Yritys on organisoitu niin, että työntekijät ovat kaikki vastuullisia toimijoita. Toimitusjohtaja Matti Vilmi kertoo, että heille on luotu etuja, jotka tuntuvat houkuttelevilta, mutta töitä hänen mukaansa yrityksessä tehdään silti kovaa.

Yrityksessä työntekijät on osallistettu strategiseen tekemiseen, näin kukaan ei jää sen tiedon ulkopuolelle. Työntekijät aloittavat uusina työntekijöinä, mutta heille annetaan heti aloittaessaan täydet lomaoikeudet. Työntekijöille on tarjolla erilaisia etuja, he voivat saada lomalainaa ja saavat käyttää 10 prosenttia työajasta opiskeluun, lisäksi koulutuksiin tai konferensseihin on varattu työaikaa viisi päivää vuodessa. Näillä keinoin yrityksen työntekijät on onnistuttu motivoimaan työn tekemiseen. Nitor Oy on palkittu yhtenä koko Euroopan parhaista työpaikoista. (Taloussanomat 2017.)

Nuoret työntekijät haluavat tehdä töitä yhdessä ja uudentyyppisillä tavoilla. Avoimuuden saaminen toimivaksi työnteon malliksi on varmasti aluksi hankalaa ja sitä pitää pohtia osana yrityksen toimintakulttuuria. Sosiaalinen media on opettanut nykyajan nuoret avoimuuteen, mutta miten on vanhempien sukupolvien edustajien laita? Nuoret uhraavat aikaansa sosiaalisessa mediassa auttaakseen toisiaan, he haluavat haasteita, elämyksiä ja oppia uutta. Talkoot sosiaalisessa mediassa ovat tulevaisuuden uusi työmuoto, silloin sosiaalisen median kautta kontaktoidaan tietyistä aiheista kiinnostuneita ja etsitään heitä ratkaisemaan yrityksen ongelmia tai haasteita. Tätä toimintamallia yritysten kannattaisi toiminnassaan alkaa hyödyntämään, nuoret työntekijät tämän jo osaavat. (Tienari & Piekkari 2011, 112.)

Finnair on yhtenä esimerkkinä aloittanut brändinsä tunnettuuden lisäämisen sosiaalisessa mediassa. Finnairilla on huomattu, että markkinoinnin, viestinnän ja asiakaspalvelun roolit ovat hämärtyneet, niinpä heillä on otettu henkilökunta mukaan sisällön tuottamiseen sosiaalisessa mediassa. Finnairilla on lanseerattu laadun metsästysohjelma jo vuonna 2010. Ohjelmassa neljä henkilöstön edustajaa palkattiin matkustamaan Finnairin koneilla ja kirjoittamaan blogia aiheesta mikä tuottaa laatua matkailuliiketoiminnassa ja miten laatua voi parantaa. Asiakkaat osallistuivat laadun kehittämiseen äänestämällä näistä blogeista parhaat kehitysideat. Ohjelma aloitettiin yrityksen pr-toimintana, mutta se on muuttunut palvelun kehittämisen suuntaan, jossa asiakkaat ovat mukana kehittämässä palveluja sosiaalisen median avulla. Tämä on hyvä esimerkki siitä, että uudentyyppisiä lähestymistapoja liiketoiminnassa on alettu käyttää ja nuoret työntekijät ja miksei asiakkaatkin ovat tämänkaltaisessa toiminnassa jo hyvin valveutuneita ja haluavat osallistua. (Grönroos, 2015.)

Se mitä nuorilta työelämässä odotetaan, paljastuu Kauppakamarin 2017 julkaiseman kyselyn tuloksissa. Kyselyssä yritysten johtajille selvitettiin mitä johtajat pitivät tärkeimpinä työelämätaitoina. Vastauksena saatiin 255 kyselyyn vastanneen johtajan mukaan, että jatkuva kyky oppia, sosiaaliset taidot ja oma-aloitteisuus ovat taitoja, joita tulevaisuuden työelämässä nuorilta erityisesti odotetaan. Keskuskauppakamarin johtajan Johanna Sipilän mukaan työpaikat muuttuvat yhä enemmän oppimisympäristöiksi ja nuoren työntekijän on

pidettävä oma osaamisensa jatkuvasti ajantasaisena, siinä pärjätäkseen. Kyselyssä nousivat myös ongelmaratkaisukyky ja rohkeus sekä ennakkoluulottomuus tärkeälle sijalle. Kyselyyn osallistuneet johtajat olivat osallistuneet Kauppakamarin ja nuorkauppakamarien, sekä YES-verkoston kampanjaan, Tuhat nuorta. Kampanjassa johtajat ottivat nuoren seuraamaan työpäiväänsä. (Kauppakamari 2017.)

2.3 Sitoutuminen työssä

Sopivasti haasteelliset työtehtävät ja kehitysmahdollisuudet ovat Vesterisen ja Suutarisen teoksen mukaan tärkeässä asemassa nuorten töissä viihtymisessä. Mielenkiinto työtä kohtaan on kiinni juuri sen haasteellisuudesta. Työpaikan arvojen on myös sovittava yhteen nuoren omien arvojen kanssa. Nuori ei ole tottunut rutiineihin ja rutiinit koetaan työelämässä motivaatiota laskeviksi. Omat vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuudet puolestaan koetaan työmotivaatiota nostaviksi. (Vesterinen & Suutarinen 2011, 23.)

Työntekijät haluavat onnistua työssään ja kuulla siitä. Esimiesten tehtävänä on antaa palautetta ja sen avulla vahvistaa työntekijöiden itsetuntoa. Palaute auttaa työntekijää ohjaamaan omaa tekemistään ja löytämään oikean suunnan tekemisilleen annettujen tavoitteiden mukaan. Työntekijät kokevat tärkeänä, kun heitä pidetään vastuullisina. Vastuullisuuden mittareina ovat annetut tavoitteet ja pelisäännöt. Tieto odotuksista luo mahdollisuuden olla vastuullinen. Palaute puolestaan auttaa pysymään vastuullisena. Palautteen saaja tosin itse päättää, kehittääkö toimintaansa sen mukaan vai ei. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 23.)

Kun palautetta aletaan antaa, on helppo siirtyä hyvin tehdystä työstä palkitsemiseen ja kehittää työyhteisöön palkitsemisjärjestelmä. Palkitsemisjärjestelmä tulee rakentaa niin, että se tukee yrityksen strategisia tavoitteita ja on siten osana edesauttamaan tavoitteiden saavuttamisessa. Aineetonta palkitsemista pidetään merkityksellisenä työhön sitouttajana. (Havas 2017, 86).

Nuoret pidetään Tienarin ja Piekkarin mukaan sitoutuneina työhönsä työn merkitysten avulla. Nuorten on saatava tuntee, että heidän tekemänsä työ on merkityksellistä. Nuorten työntekijöiden kohdalla ei valvonta ja jatkuva perään katsominen enää toimi. Tyytyväinen työntekijä ei tarvitse valvontaa työssään tai sosiaalisessa mediassa. Hänen työnsä on tehtävä merkitykselliseksi avoimen johtamisen avulla. Nuoret kaipaavat työhönsä avoimuuden lisäksi myös leikkimielisyyttä ja viihdettä. Tätä vanhempien työntekijöiden tulee voida ymmärtää, jotta nuoret työntekijät saadaan viihtymään työpaikassaan. (Tienari & Piekkari 2011, 97.)

Nuoret haluavat esittää uudessa työpaikassaan toiveita työnsä sisältöihin, uralla etenemisen mahdollisuuksiin, työn haasteisiin ja työväliseiniinsä. Lähtöhaastatteluilta voitaisiin saada selville nuorten odotukset työltään ja työpaikkaan sitoutuminen varmasti parantuisi. Vanhemmat työntekijät voisivat hyötyä nuorten työntekijöiden työskentelystä työpaikalla, sillä nuoret voivat opettaa heille osaamistaan tietotekniikka- ja verkostoitumistaitoja, sekä sosiaalisen median käyttöä ja välitöntä asennettaan. (Vesterinen & Suutarinen 2011, 38.)

Nuorten yhä aikaisempi halu hiljentää tahtia, voi johtua työn tekemisen määrän suhteesta siitä itselle saatavaan hyötyyn. Kun työ on mielekästä, kohtelu reilua ja työn tekeminen tapahtuu varmoissa oloissa, työtahdin hiljentämisen haaveet varmasti vähenevät. Samalla kun työntekijöiden odotetaan hyväksyvän yrityksen arvot omikseen ja soveltavan niitä työssään, saadaan aikaan yksilöiden halu toimia itseään innostavassa työyhteisössä. Arvot tulisi kuitenkin esittää tarinoiden muodossa, yrityksen brändiin soveltuen, jotta ne hyväksytään. Brändin ja tarinoiden avulla työntekijät sitoutetaan yritykseen ja saadaan mukaan valvomaan sen etuja. (Tienari & Piekkari 2011, 102 - 103.)

Pelko rahan menosta on usein yritysten syy olla panostamatta työhyvinvointiin. On kuitenkin selvitetty, että työhyvinvointi lisää yrityksen tuottavuutta, vähentäen esimerkiksi sairauspoissaoloja ja niiden aiheuttamia kustannuksia. Vehkaperän mukaan työhyvinvointi aikaansaa yritykselle helposti säästöjä, joten yritysten tulisikin harkita asiaa uudelta kantilta. Sairauspoissaolojen vähenemisen lisäksi työhyvinvointi aikaansaa töihin sitoutumista ja motivoi työntekijöitä yhä parempiin suorituksiin. (Havas 2017, 88).

Tienari ja Piekkari ovat sitä mieltä, että yrityksissä joissa työskentelee nuoria vasta alalle valmistuneita ammattilaisia tulisi yrityksen strategiatyötä alkaa ajatella uudella tavalla. Nuoret tulee ottaa mukaan strategiatyöhön, jolloin heidät saa helpommin sitoutumaan yritykseen. Kun nuoret ovat itse olleet suunnittelemassa strategiaa, he myös pystyvät paremmin toimimaan strategian mukaisesti. Tämä toimisi kirjoittajan mielestä monissa yrityksissä myös vanhempien työntekijöiden kanssa. Työntekijöitä sitoutetaan yritykseen, kun he kokevat sen toiminnan itselleen tärkeäksi ja tärkeäksi helposti kokee asioita, joita on itse suunnitellut. (Tienari & Piekkari 2011, 240.)

Nuoret työntekijät ja nuoret yleensä ovat rohkeita. He uskaltavat puhua ääneen työyhteisössä vastaan tulleista ongelmista ja tuoda epäkohdat esiin (Tienari & Piekkari 2011, 26). Tienarin ja Piekkarin mukaan nykykuori luottaa itseensä ja omiin työnsaantimahdollisuuksiinsa. Nuori uskaltaa jättäytyä töistä pois toteuttaakseen itseään ja vapaajakson jälkeen taas palata takaisin joko samaan tai uuteen työpaikkaan. Hän uskoo löytävänsä uuden ja mielenkiintoisen työn silloin, kun sitä tarvitsee. Hän ei sitoudu yritykseen vain ainoastaan

itseensä ja niihin ryhmiin joihin haluaa kuulua. Raha ei ole hänelle työnteon motiivi. Oma aika on hänelle palkkaa tärkeämpää. Johtamisen keinoina raha ei toimi nuorille kannustimena ja tämä luo lisähäasteita tulevaisuuden johtamiselle. (Tienari & Piekkari 2011, 92.)

Sääntöjä nuoret noudattavat vain siltä osin, kuin kokevat ne toimiviksi. He luovat helposti omia sääntöjään, jos eivät koe valmiiden sääntöjen olevan riittäviä tai itselleen sopivia. Heidän arvostuksensa ja kunnioituksensa syntyy vain, jos siihen on mielestään todellista aihetta. Auktoriteetin kunnioittaminen on heille vierasta ja he kyseenalaistavat valmiit hierarkiat. He odottavat etenevänsä urallaan ja organisaatiossa oman lahjakkuutensa vuoksi. Uran pituudella, ei heistä ole merkitystä uralla etenemisen suhteen. Hierarkinen johtaminen on tämän mukaan auttamattomasti vanhanaikaista. Vierellä kulkeminen ja valmentaminen ovat nuorille sopivampia johtamisen tyyliä. (Tienari & Piekkari 2011, 213.)

Nuoret etsivät ja kokeilevat uusia tapoja kommunikoida, viettää vapaa-aikaa, oppia ja tehdä töitä. He hakeutuvat itse innovatiivisiksi kokemiinsa yrityksiin töihin. Toimintatavat muuttuvat väkisinkin, kun vanhaa perustelua, niin on aina tehty, ei enää hyväksytä. Nuoret innovaattorit haluavat kehittää uutta, eivät toimia vanhojen totuttujen kaavojen mukaan. Nuoria ajaa uteliaisuus ja kokeilun halu, luovuus sekä kaveruus. Nuoret haluavat toteuttaa asioita, joista itse nauttivat. (Tienari & Piekkari 2011, 77-78.)

Filosofi Maija-Riitta Ollila kuvaa Tienarin ja Piekkarin kirjassa nuorten sosiaalisiin ryhmiin kuulumista siten, että nykyisin nuoret valitsevat itse ryhmänsä, joihin haluavat kuulua. Nuori kokeilee ryhmässä olemista ja vaihtaa sitä, jos se ei tunnu oikealta. Nuoret ovat samanaikaisesti eri ryhmien jäseniä, tästä heille on kehittynyt hyvä kulttuurien lukutaito. Ryhmät kokoontuvat jonkun asian ympärille, vaikuttavat nuorten mielipiteisiin ja näkemyksiin, mutta niillä ei ole valtaa häneen. Tätä nuoren jo luontaista osaamista yritysten tulisi enemmän hyödyntää, jotta kaikki voimavarat saataisiin hyödynnettyä yrityksen toiminnan hyväksi. Samalla voidaan lisätä nuoren työntekijän työntekemisen mielekkyyttä, kun hänen osaamistaan tarvitaan ja oikeasti hyödynnetään. (Tienari & Piekkari 2011, 37.)

2.4 Nuorten johtamisessa huomioitavaa

Suorituksen johtaminen on palvelualoilla keino ohjata yrityksen toimintaa kohti asetettuja tavoitteita. On huomattu, että yrityksen tulee tukea ja ohjata työntekijää ja auttaa häntä suorittamaan työnsä niin, että asetettuihin tavoitteisiin päästäisiin. Suorituksen johtamisessa korostuu se, että työntekijälle olisi luotava edellytykset ymmärtää ja saada tietoonsa yrityksen toiminnan tarkoitus ja sekä hänelle asetetut henkilökohtaiset tavoitteet. Lisäksi työntekijän kanssa on keskusteltava siitä, mitä osaamista hän tarvitsee päästäkseen

näihin tavoitteisiin. Työntekijä tarvitsee myös Vehkaperän artikkelin mukaan tietoa siitä, miten hänen työtään arvioidaan ja seurataan. (Havas 2017, 85 - 86).

Siltala kirjoittaa muutosten ja työpaineiden sietämisen helpottuvan, jos nuori voisi kokea työnsä merkityksellisyyden ja ymmärtäisi oman paikkansa organisaatiossa ja pystyisi vaikuttamaan työolosuhteisiinsa (Siltala 2013, 212). Opinnäytteen kirjoittaja lisää, että tällainen parantaisi varmasti työhyvinvointia vanhempienkin työntekijöiden osalta.

Nuori on yksilö, mutta kuuluu ryhmään tai jopa useisiin ryhmiin. Erojen ja erityispiirteiden ymmärtäminen on nuorelle menestyksen avain vanhempiin työntekijöihin verrattuna. Nuorten työntekijöiden johtamisen tulee muuttua inhimillisempään suuntaan. Johtamisessa tärkeäksi nuorten keskuudessa koetaan dialogi ihmisten välillä. Nuoret kertovat mielipiteensä hyvin suoraan, vaikka se olisi kuinka epämiellyttävää kuulijalleen. (Tienari & Piekkari 2011, 32 - 33.)

Nuoret eivät aloita työelämää samanaikaisesti. Työpaikoilla työskentelee tälläkin hetkellä eri ikäisiä työntekijöitä, eri sukupolvien edustajia yhtä aikaa. Johtamiselta vaaditaan erilaista lähestymistapaa kuin ennen, sillä eri sukupolven edustajat ovat tottuneet erilaiseen johtajuuteen. Epäjohtaminen on Tienarin ja Piekkarin mukaan keino erilaisuuden ymmärtämiseen ja käsittelemiseen. Se on eri kulttuurien lukutaitoa ja se vaatii avointa ajattelutapaa. Epäjohtamisella luodaan toiminnalle kehys, mutta annetaan toimijoille vapaus toteuttaa heille annettuja tehtäviä. Epäjohtamisessa sovitaan avoimesti ja yhteisesti työn tavoitteista ja puitteista, jotka mahdollistavat toiminnan. Siinä jaetaan vastuuta ja valtaa sovittujen rajojen puitteissa. Nuoret haluavat tasa-arvoisen työympäristön, sillä avoimuus ja läpinäkyvyys ovat heille tärkeitä toiminnan edellytyksiä. Johtamiselta toivotaan yhteisöllisyyden tukemista ja inspiroivaa otetta, sekä luovuuden ja moninaisuuden sallimista. Tiedon odotetaan olevan kaikkien saatavilla. Näihin toiveisiin epäjohtamisella pystytään Tienarin ja Piekkarin kirjan mukaan vastaamaan. (Tienari & Piekkari 2011, 25.)

Nuoret eivät halua tulla johdetuksi määräten ja vahtien, vaan enemmänkin keskustellen ja heidän näkemyksensä huomioiden. Nuoria työntekijöitä tulee huomioida ja heitä tulee hienovaraisesti ohjata haluttuun suuntaan. Moninaisuus ja erilaiset ajatukset tulee sallia työpaikoilla ja tiedon tulee olla kaikkien saatavilla. Tällaiset odotukset aiheuttavat sen, että johtamisen tulee työpaikoilla muuttua. Tulos ei enää ole ratkaisevassa asemassa onnistuneessa työyhteisössä. (Tienari & Piekkari 2011, 23.)

Nuoret työntekijät haluavat itse olla mukana kehittämässä työtään. Erityisesti muutostilanteissa on hyvä huomioida, että työn kehittämiseen osallistuminen lisää yksilön kokemaa

työhyvinvointia ja saattaa toimia ennakoivasti pehmentäen muutoksesta aiheutuvaa työn kuormittavuutta. Lisäksi osallistuminen itsessään lisää yksilön sitoutumista. Yrityksessä, joka ottaa huomioon nuoren työntekijän tarpeen olla osallisena, on paremmat mahdollisuudet selvittää muutoksista ja kehittyä toiminnassaan. Yrityksissä joissa yksilöiden luovuus ja osaaminen on otettu käyttöön ja henkilöstö on otettu mukaan yrityksen toimintaan josen tavoitteiden asettelussa, luodaan edellytykset kehitystyön tai muutoksen ymmärtämiselle ja sitä kautta työn sujuvuudelle ja siihen sitoutumiselle. Nuorten mielestä sujuva työ on palkitsevaa. (Vesterinen & Suutarinen 2011, 63.)

Koventunut kilpailu, digitalisaatio ja asiakaskäyttäytymisen muutos hankaloittavat uusien tuotteiden ja palveluiden kehittämistä, henkilöstöjohtamista, osaamisen kehittämistä ja asiakkaan kohtaamista. Asiakaspalvelualalla hyvinvoiva ja osaava henkilökunta on avain myynnin onnistumiseen ja tuloksen syntyyn. Nykyisin ravintola-alalla on koettu työvoimapulaa ja se luo omat haasteensa töihin sitoutumisessa ja huippuosaajien löytymisessä juuri oikeaan yritykseen. Kun hyvä työntekijä löydetään, nousevat esimiestyö ja henkilöstöjohtaminen keinoiksi saada työntekijä sitoutumaan. Yrityksen maine työnantajana vaikuttaa sen mahdollisuuksiin palkata sopivia työntekijöitä. Työntekijöillä on tällä hetkellä mahdollisuus valita haluavatko työskennellä yrityksessä, vai jossain muussa. (Havas 2017, 85).

Vanha johtamiskulttuuri ei enää nuoriin työntekijöihin päde. Käskeminen, kontrollointi ja virheiden korjaaminen tulee erityisesti nuoria johdettaessa muuttua innostumiseen, innostamiseen ja innovoinnin mahdollistamiseen. Johtajien tulee pystyä rationaalisen ja analyttiseen ajatteluun, mutta myös tunteiden ja intuition ymmärtämiseen. Sosiaalinen- ja henkinen älykkyys ovat nykyisin johtamisessa tärkeitä kykyjä tai taitoja. Uskallus onnistua ja epäonnistua, ovat yhtä tärkeitä johtamisen taitoja. Johtaminen on tasapainottelua erilaisten toimijoiden ja käsitysten välillä. (Tienari & Piekkari 2011, 218.)

Nuoret ovat Pietikäisen mielestä johdettavissa vierellä kulkien, perinteisen perässä vetämisen sijaan. Hän uskoo, että mallista oppiminen toimii perinteisessä mielessä hyvin, mutta jos antaa nuoren itse keksiä ratkaisun ongelmaan, saattaa tuloksena syntyä jotakin aivan uutta, jotakin mitä vanhempi työntekijä ei olisi edes tullut ajatelleeksi. Tämä johtuu tiedon löytymisen helpouden lisäksi siitä, että nuoret ovat rohkeita. Nuoret tulisikin saada hänen mielestään motivoitumaan, jotta he innostuisivat työelämän tuomista haasteista. (Pietikäinen, 2018.)

Johtamisen tulisi muuttua tulevaisuudessa yhä enemmän valmentavaksi. On tärkeää, että valmentava ote nousee yrityksen sisältä. Tämän mahdollistavat mielekkäitä kohtaamisia

työssä mahdollistavat puitteet. Yrityksen jokaista jäsentä tulee kohdella yksilönä, aivan kuin urheiluvalmennuksessa tehään. Urheilujoukkueiden valmennuksesta tulisi siirtää yrityksen johtamiseen juuri yhdessä yhteisen tavoitteen eteen tekeminen. (Tienari & Piekari 2011, 221.)

Vehkaperä kirjoittaa, että työsuoritusta motivoivana tekijänä voidaan pitää myös yhdessä asetettuja tavoitteita ja sitä, että tavoitteisiin pääsee. Palvelualan yrityksissä Vehkaperä sanoo ensimmäisen askeleen olevan avoimesti ja konkreettisesti tavoitteista puhumisen. Tavoitteet tulee selventää työntekijöille ja konkretisoida ne työntekijän omalle tasolle, mitä mikäkin tavoite tarkoittaa juuri hänen osaltaan. Työvuoroa ennen on hyvä kerrata asetetut tavoitteet ja työvuoron jälkeen tai viimeistään seuraavassa viikkopalaverissa tulee käsitellä sitä, miten asetettuihin tavoitteisiin on päästy. Tavoitteiden pilkkominen työvuorokohtaisiksi ja niistä säännöllisesti puhuminen auttavat tavoitteiden siirtymisessä osaksi toimintakulttuuria ja sitä kautta palautteen antamisesta tulee hyvä tapa. (Havas 2017, 86.)

Siltalan mukaan nuoria työntekijöitä tulee johtaa niin, että heidän odotuksensa työltä toteutuisivat. Työn tulisi olla sisällöllisesti heitä kiinnostavaa ja sitä tulisi voida tehdä sosiaalisessa työilmapiirissä ja itseään toteuttaen. Myös emotionaalinen tyydytys työssä on heille tärkeää. Nuoret haluavat enemmänkin sisäisiä kuin ulkoisia palkintoja työstään. Nykynuoret ovat hyvin koulutettuja, eivätkä nykyiset työnantajat osaa Siltalan mielestä vielä oikein hyödyntää heidän voimavarojaan ja osaamistaan. (Siltala 2013, 211.)

Nuoret ovat keskenään erilaisia ja heillä on erilaisia omia tavoitteitaan elämälleen ja työelämälle. Tämä luo haasteita johtamiseen. Työntekijän omien motiivien lisäksi esimiehen häneen kohdistama kannustus ja antama palaute sekä tuki ja ohjaus ovat myös tärkeässä asemassa suorituksen johtamisessa. Valmentava esimiestyö saattaa olla nykypäivänä avain erityisesti suorituksen johtamiseen. Valmentavassa esimiestyössä korostuvat kuuntelu ja palautteen anto, yhteisesti asetetut tavoitteet ja innostaminen, sekä vastuuttaminen. (Havas 2017, 86).

3 Perehdyttäminen

Työnantajalla on lain mukaan velvollisuus perehdyttää uusi työntekijä hänelle osoitettuihin tehtäviin ja annettava hänelle riittävät tiedot hänen osaamisensa ja työkokemuksensa huomioiden, jotta hän pystyy turvallisesti hoitamaan työtehtäväänsä. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738 ja Laki nuorista työntekijöistä 19.11.1993/998). Perehdytyksen avulla uusi työntekijä oppii omien työtehtäviensä lisäksi tuntemaan yrityksen, jossa työskentelee ja tutustuu työovereihinsa sekä koko organisaatioon. Perehdytyksessä tuodaan esiin yrityksen toimintatavat ja -kulttuuri. Kun uusi työntekijä ymmärtää toiminnan kokonaisuuden, on hänen helpompi aloittaa työtehtävänsä sujuvasti ja tehokkaasti. Perehdyttämisessä käydään työntekijän kanssa yhdessä läpi työn suorittamiseen liittyvät seikat sen aloittamisesta lopettamiseen. Siinä huomioidaan erityisesti mahdolliset työn aiheuttamat terveydelliset riskit, kuten haitalliset työasennot tai vaaralliset aineet, tai koneiden tai laitteiden käyttöön liittyvät riskit. (Nikkilä 2013, 28 - 29.)

Perehdyttäminen tarkoittaa niitä toimia, joilla uusi työntekijä saadaan mahdollisimman pian osaksi organisaatiota. Perehdytyksessä tulee Österbergin mukaan selvittää työntekijälle hänen työtehtäviensä ja niihin asetetut tavoitteet, yrityksen sidosryhmät ja muut työyhteisön jäsenet. Perehdytystä annetaan uudelle työntekijälle, mutta myös sellaiselle, joka vaihtaa työtehtäviään yrityksen sisällä. Perehdytykseen tulee käyttää aikaa. Perehdytyksen etu on siinä, että siihen käytetty aika korvautuu, kun työntekijä pystyy tehokkaasti toteuttamaan omaa tehtäväänsä itsenäisesti. (Österberg 2015, 115.)

Österbergin mukaan onnistunut perehdytys sitouttaa uutta työntekijää yritykseen vaikuttamalla positiivisesti tämän mielialaan. Hyvin perehdytetyllä henkilöllä on paremmat mahdollisuudet onnistua työssään, kun perehtymättömällä. Työssä onnistuminen lisää onnistumisen tunnetta työssä ja siten työhyvinvointia. Perehdytyksen vaikutus näkyy siinä, että opittua virheitä työssä vähenevät. Virheiden korjaamiseen ei näin ollen kulu turhaa aikaa. Österberg sanoo myös koko työyhteisön hyötyvän perehdytyksestä. Perehdytyksen onnistuttua uusi työntekijä ei keskeytä vanhempien kollegoidensa työtä niin usein, joten aikaa säästyy kaikilta. Perehdytys vähentää myös turvallisuusriskiä, kun uudelle työntekijälle on esitetty työpaikan vaaraa aiheuttavat kohdat. (Österberg 2015, 115.)

Samasta asiasta puhuvat myös Ahonen ja Lohtaja-Ahonen kirjassaan. Heistä onnistumisten ja työntekijöiden huomioimisen kautta työyhteisön ilmapiiri saadaan muutettua positiiviseksi ja onnistumiset pystytään tuomaan kaikkien tietouteen uusiksi käytännöiksi. Epäonnistumisilta ei voida luonnollisesti välttyä, mutta kun keskitytään onnistumisiin, huomataan, että niitä tapahtuu enemmän kuin epäonnistumisia. Onnistumisten huomaaminen lisää

Ahosen & Lohtaja-Ahosen mukaan onnistumisia, sillä ihmiset alkavat yleensä toimia kannustettuun ja huomioituun suuntaan. Ilman palautetta ei voi huomata, milloin on onnistunut. Erityisesti nuoren työntekijän kohdalla tarvitaan perehdytyksen aikana jo palautetta onnistumisista, jotta saadaan hänet innostettua ja lisättyä hänen itsevarmuuttaan ja ohjattua häntä onnistumisien pariin. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 19.)

Yrityksen tulisi Ahosen ja Lohtaja-Ahosen mielestä nähdä perehdytys mahdollisuutena sisäiseen ja ulkoiseen markkinointiin. He kertovat kirjassaan Palaute kuuluu kaikille, että työntekijä haluaa ymmärtää työnsä merkityksen ja käsittää kokonaisuuden työstään, vaikkakin tekisi siitä vain pienen osa-alueen. Työn merkityksellisyys saa työntekijän innostumaan työstään ja tämä on puolestaan edesauttaa työyhteisön menestymistä. Myös heistä perehdytys auttaa uutta työntekijää ymmärtämään hänelle asetut tavoitteet ja vastuut tehtäviensä hoitamisessa. Lisäksi hänelle tulisi antaa riittävästi itsenäisyyttä tehtävien hoitamiseen sekä palautetta suoritetusta tehtävästä. Palautteen avulla työntekijä ymmärtää suunnan, mitä kohti ollaan menossa ja sen, onko hänen panoksensa riittävällä tasolla. Palaute myös antaa hänelle tunteen, että hänen tekemisistään ollaan kiinnostuneita. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 17.)

3.1 Perehdyttämisen eri keinot

Perehdyttäminen tulisi lähteä aina työntekijän omasta tarpeesta, siksi aluksi olisi tärkeää keskustella työsuhteen aloittavan kanssa ja kertoa hänelle perehdytykseen varattu aika. Keskustelussa on tarkoitus oppia tuntemaan työntekijää ja kartoittaa niitä kohtia, missä hän erityisesti tarvitsisi tukea ja miten perehdytyksen tavoitteeseen, työntekijän itsenäiseen työskentelyyn, yhdessä päästään. (Österberg 2015, 116.)

Nuori, vasta valmistunut uusi työntekijä, vaatii perehdytykseltä enemmän perusasioihin keskittymistä, kuin vanhempi jo alalla toiminut työntekijä. Tästä syystä perehdytykseen tulisi nuoren työntekijän kohdalla varata reilusti enemmän aikaa. Österberg jatkaa, että uuden työntekijän vahvuus on kuitenkin siinä, että hän näkee yrityksen ikään kuin ulkoa päin ja hänelle saattaa muodostua kysymyksiä, hän saattaa jopa kyseenalaistaa yrityksen toimia. Kysymykset ja kyseenalaistaminen kannattaa ottaa vakavasti ja niihin vastaaminen saattaa synnyttää uuden näkökulman tai toimintaa kehittävän idean. (Österberg 2015, 117.)

Perehdyttäminen uuteen työpaikkaan ja työtehtäviin alkaa heti valituksi tulemisen jälkeen. Joissakin työpaikoissa jo haastattelutilanne on rakennettu osaksi perehdytystä ja silloin kerrotaan yrityksestä, jotta haastateltava tietää minkälaiseen yritykseen on

hakeutumassa. Nuorten kohdalla on tärkeä pyrkiä selittämään perehdytysoppaiden asiat heille ymmärrettävällä tavalla. Uusi työntekijä jännittää helposti ja jos hän on nuori ja kokematon, voi jännitys olla niin suurta, että se estää kaiken informaation sisäistämisen. Jalmari Eklund johtamistaidon opistolta kertoo Vesterisen ja Suutarisen kirjassa, että heidän organisaatiossaan jännitystä pyritään poistamaan, panostamalla huumoriin, rentouteen ja virheidensä sallimiseen. Hän jatkaa, että nuoria tulee rohkaista oman persoonan ja omien vahvuuksien käyttöön asiakaspalvelussa. Esimiehen ohjaava ote rohkaisee nuorta työntekijää. Myös esimerkkien käyttö auttaa ymmärtämään organisaation pelisääntöjä ja työn tavoitetta. (Vesterinen & Suutarinen 2011, 144.)

Työpaikoilla on käytössä erilaisia perehdyttämisen- ja työnopastusjärjestelmiä tai perehdytysohjelmia. Perehdyttämisenjärjestelmä toimii perehdyttäjän muistilistana, jotta kaikki tarvittavat asiat muistetaan perehdytyksessä tuoda esiin. Perehdyttämisenjärjestelmää yritykseen laatiessa on hyvä lähteä liikkeelle yrityksen arvoista ja työn tavoitteista liikkeelle. Perehdyttämisenjärjestelmässä tulisi tuoda esiin yritys ja sen sidosryhmät, yrityksen muu henkilöstö ja organisaatio, Yrityksen toimintatavat, yrityksen tilat, työaika ja palkka-asiat, työturvallisuus ja terveydenhuolto, työntekijän oma työympäristö ja omat tehtävät, yrityksen järjestämä koulutus, yrityksen tiedottamisjärjestelmä ja työhyvinvointiasiat. (Österberg 2015, 119-121.)

Perehdytyksen tueksi yritys voi laatia perehdytettävälle annettavan tukimateriaalipaketin, yleensä kansion. Kansiossa voi perehdytysjärjestelmään kuuluvien asioiden lisäksi olla yritykseen liittyvää materiaalia, kuten esimerkiksi toimintakertomus, yrityksen esitteitä, henkilöstön yhteystietoja ja vaikkapa asiakaslehtiä. Jos yrityksessä on käytössä internetissä toimiva intranet, ei paperista materiaalia tarvitse jakaa. Intranettiin saa laitettua kaikki yritystä koskevan tärkeän tiedon henkilöstön luettavaksi. Tietoihin on näin myös helppo palata myöhemmin ja niitä on helppo tarvittaessa päivittää. (Österberg 2015, 123.)

Yritys voi laatia perehdytyksen tueksi myös muunlaista materiaalia. Nuoria työntekijöitä ajatellen on rakennettu esimerkiksi erilaisia perehdytyspelejä internettiin. Peleissä yrityksen asioita kerrotaan ja kysellään leikkimielisesti, ajatuksena että ne jäisivät paremmin mieleen. Pelien lisäksi on tehty perehdytysvideoita, joissa vaikkapa joidenkin laitteiden käyttöä voi oppia videota katsoen. Perinteisempi tukimateriaali perehdytykselle on manuaalinen tai verkkoon tehty perehdytyskansio, josta eri otsikoiden alta löytyvät kaikki perehdytysjärjestelmän asiat. (Jussila & Salo 2015, 54 - 64).

Vesterisen ja Suutarisen mukaan suomalaisissa yrityksissä ei yhä vieläkään hyväksytä sosiaalista mediaa työvälineenä, vaan sitä pidetään vapaa-aikaan kuuluvana

huvittelukeinona. Kuitenkin koko nuori sukupolvi käyttää sosiaalista mediaa verkottumiseen, on tottunut kyselemään verkostoiltaan mielipiteitä ja saamaan ideoita ja hakemaan tietoa sosiaalisen median välityksellä. Sosiaalista mediaa voitaisiin alkaa hyödyntää yrityksissä yhä enemmän esimerkiksi koulutusten rakentamisessa ja vaikkapa perehdytyksessä, keskustelun ylläpidossa ja uuden suunnittelussa tai markkinoinnissa. Tämä työväline on nuorille niin tuttu, että sosiaalisen median käyttö varmasti lisäisi myös heidän innostuneisuuttaan tai ainakin saisi heidät viihtymään paremmin työpaikalla. (Vesterinen & Suutarinen 2011, 30.)

Joissakin yrityksissä on käytössä mentorointijärjestelmä. Mentorointi on toimintaa, jossa mentorina toimii kokeneempi ja yrityksessä jo pidempään ollut tai aiheeseen parhaiten perehtynyt henkilö. Kokenut työntekijä ohjaa nuorempaa tai kokemattomampaa työntekijää henkilökohtaisesti, luottamuksellisessa vuorovaikutuksessa. Mentori on uskottu henkilö, joka on sitoutunut mentoroinnin avulla edesauttamaan kokemattomamman työntekijän kehitystä työssään tai hänelle annettussa tehtävässä. Tätä perinteistä mentoroinnin mallia ovat Kupias ja Salo edelleen kehittäneet. Organisaatioissa tarvitaan heidän mielestään erilaisia ja eritasoisia osaajia. Mentoroinnin päätarkoituksena on jonkun asian oppiminen, mutta oppiminen voi olla nykykäsityksen mukaan monen suuntaista, se ei välttämättä siirry vanhemmalta nuoremmalle tai eniten tietävältä vähiten tietävälle. (Kupias & Salo 2014, 11 – 12.)

Kupias ja Salo ovat sitä mieltä, että mentoroinnissa kokemattoman ja kokeneen työntekijän välinen dialogi on merkityksellistä. Dialogi auttaa molempia osapuolia asioiden oivaltamisessa ja oppimisessa ja työssä voidaan saavuttaa jotakin aivan uutta. Mentoroinnin onnistuminen edellyttää valmentavaa esimiestyötä ja avoimuutta, sekä näkemystä, että kenenkään osaaminen ei ole ylivertaista. (Kupias & Salo 2014, 18.)

Nuorten työntekijöiden perehdytystä ajatellen työn sisältöjä ja työskentelytapoja tulisi työpaikoilla myös kehittää enemmän heidän odotuksiaan vastaaviksi. Kehittämistä vaativat usein työn muotoilu, työaikajoustot, etätyöskentely, työn kierto, toiminnasta oppiminen ja sapattivapaat. Tämän lisäksi organisaatioissa tulisi kehittää erilaisuuden johtamista, työelämän laatua ja työhyvinvointia, sillä ne ovat nuorten kanssa työskennellessä tärkeitä asioita yrityksen toiminnassa. Tehokkuus ja rationaalisuus työssä ovat nykyisiä tavoiteltuja ominaisuuksia. Muutos luovempaan työotteeseen ei ole helppo, mutta nuoret työntekijät vaativat sitä viihtyäkseen työpaikassaan. (Vesterinen & Suutarinen 2011, 51.)

3.2. Perehdyttämisen workshop

Tämän työn tekijä osallistui kahden kollegansa järjestämään perehdytyksen ideointipajaan helmikuussa 2015. Ideointipajaan oli kutsuttu 12 henkilöä, joista paikalle saapui kahdeksan. Henkilöistä kuusi oli majoitus- ja ravitsemisalalta, heistä yksi oli alan opiskelija ammattikorkeakoulussa. Kaksi henkilöstä toimivat muulla, kuin majoitus- ja ravitsemisalalla. Kaikilla muilla opiskelijoita lukuun ottamatta oli kokemusta uuden henkilöstön perehdyttämisestä. Ideointipaja järjestettiin kollegoiden omia opiskeluja varten, he tekivät silloin opinäytetyötä ylempää ammattikorkeakoulututkintoaan varten Laurean ammattikorkeakouluun. Ideointipajalle he hakivat taustatietoa työlleen, jonka aiheena oli Pelillisyydestä ja sosiaalisesta mediasta potkua nuorten perehdyttämiseen. Työpajan tavoitteeksi nämä workshopin järjestäjät asettivat vapaan ja luovan ideoinnin nuorten perehdyttämisestä tulevaisuudessa.

Ideointimenetelmäksi oli valittu 8x8 -menetelmä. 8x8 -menetelmässä käytetään yhdeksän ruudun taulukkoa, jossa keskellä kerrotaan työpajan tai keskustelun aihe. Osallistujia pyydettiin miettimään kahdeksan aiheeseen liittyvää asiaa. Näiksi asioiksi työryhmämme kirjasi nopeuden ja tehokkuuden, digiajan (tarkalleen Facebook ja sosiaalinen media), pehmeän laskun, seurannan, monikulttuurisuuden, erilaiset oppijat/ haastavat oppijat, sitoutumisen (erityisesti maineen ja kunnian) ja työelämätaidot ja -kulttuurin. Tämän yhteisen ideoinnin jälkeen työryhmä jaettiin kahtia ja molemmat ryhmät saivat työstettäväkseen neljä aihetta. Aiheista syntyneet ideat kirjattiin ja ideointivaiheen jälkeen kumpikin ryhmä esitteli tuotoksensa kaikille yhteisesti. Näistä kahdeksasta ideasta valittiin parhaimmiksi pehmeä lasku ja toiseksi aiheeksi digiaika, Facebook ja sosiaalinen media. Workshopin kuvauksen lähteenä käytettiin workshopin jälkeen valmistunutta opinnäytetyötä. (Jussila & Salo 2015, 51).

Aiheesta digiaika -Facebook ja sosiaalinen media työryhmä toi esiin perehdytysmateriaalit, esimerkiksi opetusvideot ja erilaiset käyttöohjeet voisi laittaa internettiin kaikkien saataville. Perehdytysmateriaalin ehdotettiin tehtäväksi hakusanoilla toimivaksi, jotta tarvittava tieto löytyisi helposti ja mahdollisimman nopeasti. Keskusteltiin myös siitä, että materiaalin tulisi olla visuaalisempaa, pelkkä tekstin ymmärtäminen ei ole helppoa kaikille. Työryhmä koki myös tärkeäksi, että sosiaalista mediaa seurattaisiin siltä osin, missä yritys on niissä mukana. YouTubea pidettiin hyvänä keinona jakaa esimerkiksi perehdytysvideoita, hyvin tehtyinä ne toimisivat myös yrityksen markkinointikeinoina. Pidettiin myös tärkeänä, että sosiaalista mediaa voidaan käyttää henkilökohtaistamaan viestejä työntekijälle ja sitomaan hänet osaksi yritystä. (Jussila & Salo 2015, 51).

Workshopin lisäksi Jussila & Salo rakensivat ravintola Henricukseen perehdytyksen tueksi videoita laitettavaksi Youtubeen. QR-koodit laitteiden kyljissä ohjasivat perehtyjää näihin videoihin. Internetalustoille Quizlet ja Kahoot rakennettiin perehdytyspelejä. Ja opettajille tehtiin ohjeistus, miten nämä perehdytysmateriaalit löytyvät, jotta he voivat jo oppitunneilla valmistaa opiskelijoita tulevaan työssäoppimisjaksoon Henricuksessa. (Jussila & Salo 2015, 54 - 64).

3.3. Perehdytys ravintola Henricuksessa

Opinnäytetyön kirjoittaja on työskennellyt perehdytyksen parissa useita vuosia ja toiminut useiden eri ravintoloiden esimiehenä yli 20 vuoden ajan, joista viimeiset seitsemän vuotta Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnian opetusravintola Henricuksen ravintolapäällikkönä. Henricus avattiin vuonna 2011. Kirjoittaja palkattiin avaamaan opetusravintola, ja hän on joutunut päivittäin, erityisesti nuorten työntekijöiden, perehdytyksen kanssa tekemisiin.

Ravintola Henricus on oppilaitoksen alaisuudessa toimiva opetusravintola, jossa nuoret, alaa opiskelevat, suorittavat eri tutkinnonosiin kuuluvia työssäoppimisjaksoja ravintolan salissa ja keittiössä; yleensä 10 viikkoa kerrallaan. Tämä tarkoittaa, että joka 10 viikon jälkeen perehdyttäminen aloitetaan alusta, kun uusi ryhmä aloittaa työssäoppimisjaksonsa. Perehdyttäminen ei em. johtuen ole pitkäkestoista ja poikkeaa tavallisen ravintolayrityksen perehdytyksestä. Henkilökunnalle toistuva perehdytys on haasteellista.

Nuorilla ei ole juuri aiempaa työkokemusta, joten perehdytyksen lisäksi tulevat kyseeseen myös monet elämänhallintaan kuuluvat asiat kuten esimerkiksi, miten jaksaa herätä aamulla ehtiäkseen työvuoroon. Myös monet työsuhteeseen liittyvät asiat kuten vapaapäivät ja työpäivien pituus, voivat olla heille vieraita, ja niitäkin opetellaan työssäoppimisjakson kuluessa työn tekemisen lisäksi.

Ravintola tarjoaa lounasta arkipäivisin maanantaista perjantaihin ja on auki tilauksesta ryhmille myös iltaisin ja viikonloppuisin. Tarjoilu tapahtuu pääosin pöytiintarjoiluna ja tarjottava ruoka valmistetaan keittiössä itse. Raaka-aineet ovat luomuraaka-aineita, esivalmistettuja tuotteita ei käytetä. Opiskelijoille halutaan tarjota mahdollisuus tutustua ruokiin ja raaka-aineisiin luonnonmukaisina. Keittiön tyyli suuntautuu pohjoismaalaiset ja eurooppalaiset maut; ravintolan miljöö on skandinaavinen.

Ravintolassa on 74 asiakaspaikkaa, kabinettitilassa tämän lisäksi 36. Keväisin ja syksyisin käytössä on myös terassi, jossa on 25 asiakaspaikkaa. Ravintolan asiakkaina käyvät

lähellä sijaitsevien yritysten ja yhteisöjen henkilökunta, myös Omnian vieraat ja oma henkilökunta lounastaa ravintolassa. Päivittäin myydään keskimäärin 75 lounasannosta.

Työssäoppimisryhmien koko Henricuksessa vaihtelee jaksoittain. Arviolta ravintolassa työskentelee 10 opiskelijaa keittiössä ja 10 opiskelijaa salissa kerrallaan. Opiskelijat tekevät työtä vakituisen henkilökunnan opastuksella. Salissa heitä opastaa ohjaava hovimestari ja ravintolapäällikkö, keittiössä kaksi keittiömestaria. Opiskelijaryhmillä on aina jakson ohjaava opettaja tukena. Tarjoilijan opintoihin kuuluu yhteensä kuusi työssäoppimisjaksoa ja ne suoritetaan erityyppisissä ravintoloissa ja kahviloissa opintojaksosta ja opiskelijan valinnoista riippuen. Henricus on vain yksi näistä ravintoloista, mutta suurin osa Omnian tarjoilijaopiskelijoista suorittaa ainakin yhden työssäoppimisjaksonsa juuri Henricuksessa.

Perehdytyksen tukimateriaalina on perinteinen perehdytyskansio, johon on koottu kaikki tarvittava tieto, mitä Henricuksessa toimivan tulee tietää. Koko kansiota ei ole mielekästä lukea, sillä kymmenen viikon jakson aikana kaikkea tietoa ei ehdi sisäistämään. Ideana on, että jos tarvitsee jotakin tietoa, voi kansiota tiedon löytää. Ravintolan seitsemän toimintavuoden aikana on kehitetty erilaisia muitakin tapoja perehdyttää. Erityisesti Jussila ja Salo kehittivät opinnäytetyönään perehdytykseen apumateriaaleja, kuten perehdytysvideoita Youtubeen, nettipohjaisia perehdytyspelejä ja QR-koodeja eri laitteiden kylkiin. QR-koodit sisältävät videoita kyseisten laitteiden toiminnasta ja työssäoppijat voivat katsoa videoita tarvittaessa omilla älypuhelimillaan. Esimerkiksi kahvinkeitto ravintolan kahvinkeitto-laitteella on kuvattu näin ja QR-koodi videoon löytyy kahvinkeitin kyljestä. (Jussila & Salo 2015, 54-64).

Perehdytys aloitetaan jo oppitunneilla ennen Henricuksen työssäoppimisjakson alkamista. Opettajat kertovat ravintolasta ja käyvät läpi ravintolan liikeideaa sekä asiakaspalvelua. Opettajilla on mahdollisuus käyttää Jussilan ja Salon valmistamia mobiileita perehdytysmateriaaleja apunaan. Ennen ensimmäistä työvuoroaan opiskelijat käyvät yksin tai parin kanssa tekemässä tutustumisvuoron ravintolassa. Tutustumisvuorossa Henricuksessa työskentelevä vanhempi opiskelija toimii tämän uuden opiskelijan ohjaajana. Tällä tutustumisvuorolla on onnistuttu vähentämään opiskelijoiden jännitystä ja jopa pelkoja ensimmäistä työvuoroaan kohtaan.

Varsinaisen työssäoppimisjakson alussa opiskelijoille selvitetään työn tavoitteet ja sovitetaan mahdolliset näyttöpäivät. Näytöillä opiskelija osoittaa oppimansa ja sen perusteella opintojaksosta saadaan arvio. Käytännön asioista käydään läpi työvuorot, miten töihin tullaan ja miten siellä ollaan. Turvallisuudesta käydään läpi hätäpoistumistiet ja toiminta

palohälytyksen sattuessa sekä toiminta ryöstötilanteessa; tosin korostaen, ettei sellainen ole kovin todennäköistä koulurakennuksessa sijaitsevassa ravintolassa. Työergonomiaan liittyviä asioita käydään läpi tarvittaessa. On huomattu, että kaikkea asiaa ei voi yhtenä päivänä nuorelle selvittää vaan perehdytystä jatketaan läpi koko työssäoppimisjakson.

Työssään ravintola Henricuksen ravintolapäällikkönä kirjoittaja on huomannut erityisesti nuorten työntekijöiden innokkuuden ja halun suorittaa annettuja työtehtäviä sekä halun oppia uutta ja kehittyä. Tätä innokkuutta ja halua tuleekin voida hyödyntää, jotta työntekijän työsuorituksesta saadaan mahdollisimman paljon hyötyä. Parhaiten nuoren työntekijän saa kirjoittajan kokemuksen mukaan suoriutumaan tehtävistään ja jopa sitoutumaan niihin, antamalla hänelle sopivasti vastuuta mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Myös se seikka, että nuori työntekijä ymmärtää millaisessa yrityksessä hän on töissä ja miten hänen tekemänsä tehtävät liittyvät kokonaisuuteen, lisää hänen motivaatiotaan työn tekoon. Lisäksi on huomattu, että paras tapa perehdyttää, on kulkea perehdytettävän mukana hänen työsuhteensa alussa, jotta uudella työntekijällä olisi mahdollisuus kysyä ja saada vastauksia oikeissa tilanteissa. Valmiita vastauksia ei kannata antaa, vaan tulee pyrkiä siihen, että nuori itse ratkaisee ongelman tai löytää vastauksen. Näin asia jää parhaiten mieleen ja ratkaisuksi voi syntyä jotakin sellaista, mitä vanhempi työntekijä ei ollut tullut ajatelleeksikaan.

4 Haastattelututkimus

Opinnäytetyössä pyritään tuomaan esille tutkimuksen kohteena olevien Omnian tarjoilijoiksi valmistuneiden omia näkemyksiä itsestään työntekijänä ja halustaan sitoutua työpaikkaansa. Työssä kartoitetaan nuorien työntekijöiden kokemuksia perehdytyksestä, tulkintoja ja näkemyksiä perehdytyksen tarpeellisuudesta ja sen riittävydestä työteon uudessa työpaikassa aloittaessaan. Onko jotain mitä heidän mielestään tulisi tehdä toisin, jotta töiden aloittaminen helpottuisi ja työmotivaatio kasvaisi? Tällä työllä tavoitellaan ensisijaisesti tutkittavien omia kokemuksia perehdytyksestä. Tutkimusmenetelmän avulla halutaan vastauksia kysymyksiin, jotka ovat kuvaavia, eivät niinkään suoraviivaisia kyllä- tai ei-vastauksia, kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä. (Vilka 2015, 118).

Perehdytyksestä on kirjoitettu erinäisiä opinnäytetöitä, mutta nuorilta, vasta valmistuneilta tarjoilijoilta, asiasta ei ole kysytty. Aiempaa tutkimusta aiheesta ei löytynyt, vastausten suuntaa ei voi etukäteen arvioida. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 35.)

Vilka kuvaa, että laadullisella tutkimusmenetelmällä tavoitellaan ihmisten omia kuvauksia kokemastaan todellisuudesta. Hän myös varoittaa, että tutkittavan kokemuksia on lähes mahdoton ymmärtää täysin. (Vilka 2015, 118.) Perehdytyksen lisäksi oli luontevaa samalla tutkia sitä, millaiseksi työntekijäksi nuori itsensä kokee ja mitkä seikat hänet saisi sitoutumaan työpakkaan. Kaikki nämä kolme asiaa: perehdytyksen onnistuminen, kokemus itsestä työntekijänä ja töihin sitoutuminen kulkevat uuden työn aloituksessa käsikädessä. On tärkeää saada nuoren oma näkemys esille, sillä perehdytysjärjestelmiä yrityksessä suunnittelee yleensä vanhemmat työntekijät.

Teemahaastattelu sopii tilanteisiin, joista tiedetään, että haastateltavat ovat kokeneet jonkin tietyn tilanteen; työssä vastavalmistunut tarjoilija on aloittanut ensimmäisen tai useamman uuden työsuhteen tarjoilijana itselleen uudessa yrityksessä. Teemahaastattelussa tutkija, tässä tapauksessa opinnäytteen tekijä, on ensin perehtynyt tutkittavaan ilmiöön. Haastattelututkimusta edelsi työvaihe, jossa opinnäytteen tekijä selvitti kirjallisuudesta aiheeseen liittyvää teoreettista viitekehystä. Selvityksessä olivat nuoret ja heidän suhtautumisensa työntekoon, lisäksi selvitettiin perehdytystä. Opinnäytteen kirjoittajalla oli perehdytyksestä myös omakohtaista kokemusta useiden työvuosien ajalta. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 47.)

Vilka puolestaan toteaa kirjassaan Tutki ja kehitä, että laadullisessa tutkimuksessa korostuvat asiayhteys, työn tarkoitus ja tutkimuksen tekemisen ja tulosten tulkitseminen eli

tutkimusprosessin kokonaisuuden ymmärtäminen. Laadullisessa tutkimuksessa tulisi selvittää asiayhteydet (tässä työssä selvitys nuorista ja heidän työnteon motiiveista). Työstä tulee selvittää, millaisessa tutkimustilanteessa aineisto kerättiin. Työn intention eli sen pyrkimyksen huomioiminen tarkoittaa, että tutkija tarkkailee haastattelutilanteessa haastateltavan motiiveja, ilmaisua ja tekemistä. Tutkimuksen kirjoittajan tulisi myös havainnoida oman tutkimusaikataulunsa puitteissa tapahtuvaa tutkimuksen ymmärtämistä: onko tutkijalla riittävästi kokemusta tutkittavasta asiasta ja sen kulttuurista, ymmärtääköseen tutkittavaa aineistoa (Vilkkä 2015, 122-123).

Opinnäytetyön menetelmäksi valikoitui haastattelu. Haastattelu toteutettiin puolistrukturoituna, mikä tarkoittaa, että kysymykset ovat kaikille vastaajille samat, mutta vastaaja saa vastata omin sanoin ja mahdollisesti myös omassa järjestyksessä. Vastaajalle ei puolistrukturoidussa haastattelussa anneta valmiita vastausvaihtoehtoja strukturoidun haastattelun tapaan. Menetelmä valittiin, jotta saataisiin vastaajien mielipiteet kuuluville, ilman, että niitä ohjattaisiin valmiilla vastausvaihtoehdoilla ja näin riskeerattaisiin jonkin nuorelle tärkeän asian esille tulo. (Valli & Aaltola 2015, 29; Vilkkä 2015, 124.)

Hirsjärven ja Hurmeen mukaan puolistrukturoitua haastattelua kutsutaan myös teema-haastatteluksi. Teemahaastattelussa ei pyritä todentamaan valmiita hypoteeseja, vaan haastattelu tuottaa näitä. He myös suosittelevat vapaan keskustelun lomaan annettavaksi haastattelulomakkeita saadakseen tiedon keskustelusta paremmin esille.

Opinnäytetyön tekijä laati keskusteltavista teemoista apukysymykset, jotka hän lähetti etukäteen haastateltaville valmistuttaakseen haastateltavia haastattelun sujuvuudeksi. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 66.)

Valli ja Aaltola kertovat kvalitatiivisessa tutkimuksessa olevan tärkeintä, mitä aineistosta saadaan irti ja millaisia johtopäätöksiä kirjoittaja siitä voi muodostaa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston keruu ja sen käsittely tukevat toisiaan. Aineiston analyysi sitä kerättäessä saattaa suunnata ja rajata tutkimusta, tästä syystä tutkimuksen tekeminen koetaan usein vaikeaksi. Kvalitatiivisen tutkimuksen tekeminen ei ole suoraviivaista, tutkimuksen suunta saattaa muuttua kesken tekemisen. Aineiston käsittely ja analysointi ovat tärkeitä vaiheita. Vastausten määrä ei takaa laatua tämän kaltaisessa tutkimuksessa. (Valli & Aaltola 2015, 20.)

4.1. Haastattelun tavoitteet

Opinnäytetyössä pyrittiin tuomaan esille tutkimuksen kohteena olevien Omnian tarjoilijoiksi valmistuneiden kokemuksia perehdytyksen tarpeellisuudesta ja sen riittävydestä

uudessa työpaikassa. Lisäksi haluttiin selvittää, millaiseksi nuori, vastavalmistunut koee itsensä työntekijänä ja miten hänet saisi sitoutumaan työpaikkaan. Tutkimusmenetelmän avulla haluttiin vastauksia kysymyksiin, jotka ovat kuvaavia, eivät niinkään suoraviivaisia kyllä- tai ei-vastauksia (kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä).

Hirsjärvi ja Hurme toteavat teoksessaan Tutkimushaastattelu, että kvalitatiivisesti tutkitaan käyttäytymistä, sen merkitystä ja asiayhteyttä eli kontekstia. Heidän mukaansa kvantitatiivinen tutkimusote soveltuu ilmiöiden laajuuden ja esiintymistiheyden mittaamiseen, mutta kvalitatiivinen tutkimusote tuottaa tutkittavien näkemyksiä yleisempään tietouteen. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 27.)

Työn tutkimusosassa haastateltiin viiden vuoden sisällä Omnia koulutuksesta valmistuneita nuoria tarjoilijoita.

4.2.Haastattelun toteutus

Lokakuun alussa työn teoreettinen viitekehys oli puhtaaksikirjoitusta vaille valmis. Haastateltavaksi kutsuttiin nuoria, joiden tiedettiin opiskelleen tarjoilijoiksi. Nuoria haluttiin lähestyä kaveripohjalta, jotta onnistuttaisiin luomaan hyvä ja turvallinen ilmapiiri haastattelulle. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 84.)

Haastattelupaikaksi valittiin ravintola Henricuksen kabinettitila. Haastateltavat ovat suorittaneet ainakin yhden työssäoppimisjakson ravintola Henricuksessa, joten paikka on heille entuudestaan tuttu ja sinne on helppo tulla.

Valmistuneita nuoria etsittiin heidän nimillään Facebookista ja heille laitettiin yksityinen viesti 3.10.2018. Viesti lähetettiin 12:lle Facebookista löytyneelle henkilölle, joiden tiedettiin opiskelleen tarjoilijoiksi Omniassa. Opiskelijat olivat suorittaneet työssäoppimisjaksonsa ravintola Henricuksessa, mutta heidän valmistumis- tai työtilanne ei ollut tiedossa opiskelun päätyttyä. Viestissä varmistettiin, että henkilö oli valmistunut tarjoilijaksi. Viesti kirjoitettiin puhemuotoon, jotta se olisi nuorelle helpommin lähestyttävä.

Näin saatiin kokoon viisi alalle valmistunutta ja siellä työskentelevää haastateltavaa. Viiden haastateltavan joukossa oli yksi mies ja neljä naista. Sukupuolella ei ole merkitystä työn kannalta. Jatkossa haastateltavat käsitellään kirjaimilla A, B, C, D ja E.

Haastattelun teemat lähetettiin etukäteen muutama päivä ennen haastattelua internetin Messenger-toiminnolla, jolla ensimmäinen yhteydenottoakin tapahtui. Näin annettiin

haastateltaville mahdollisuus valmistautua haastatteluun eikä vastausten pohtimiseen kuluisi aikaa. Haastateltavien työn aloituksesta oli jo kulunut muutama vuosi, toiveena oli, että työn aloittamiseen liittyvä muistamisprosessi olisi tehty ennen varsinaista haastattelua. Haastattelun teemat rakennettiin teoreettisen viitekehyksen ja tutkimuksen tavoitteen pohjalta. Koko opinnäytetyön aiheena on nuoren vasta valmistuneen kokemukset ja näkemykset perehdyttämisestä uudessa työpaikassa, tai jos työpaikkoja on ollut valmistumisen jälkeen useita, niissä kaikissa. Lisäksi haluttiin selvittää millaisia työntekijöitä nuoret kokevat olevansa ja miten tai mikä heidät saa sitoutumaan. Tavoitteena oli saada ymmärrys siitä, kohtaako työpaikkojen perehdytys vasta alkavan nuoren työntekijän tarpeen. Kokeeko nuori saavansa perehdytyksestä riittävää tukea töidensä aloittamisessa? Miten nuoren saa sitoutumaan työpaikkaan? Millaisena nuori kokee itsensä työntekijänä?

Haastattelua varten laadittiin alkukysymykset, jotka liittyivät vastaajan taustoihin sekä henkilön sopivuudesta haastattelututkimuksen kohderyhmään. Alkukysymyksiä oli kolme:

- Minkä ikäinen olet?
- Milloin valmistuit tarjoilijaksi?
- Monessako työpaikassa olet toiminut tarjoilijana valmistumisesi jälkeen?

Työpaikkojen nimiä tai yritysmuotoja ei kysytty, tieto ei ollut olennaista. Työuran pituus jätettiin myös kysymättä, sillä työssä oli tärkeää vain työsuhteen aloitusaika ja sen sujuminen.

Taustakysymysten jälkeen haastateltavalle annettiin uudelleen kirjallisena haastattelun teemat ja apukysymykset. Tämä helpotti haastateltavaa muistamaan mitä oli ajatellut teemoista aikaisemmin. Haastattelun teemoiksi valittiin teoreettisesta viitekehyksestä ilmenevät asiat: vasta valmistunut tarjoilija työntekijänä, sitoutuminen työpaikkaan, koettu perehdytys.

Apukysymyksiksi teemoihin laadittiin seuraavat kysymykset:

Vastavalmistunut tarjoilija työntekijänä:

- Millainen työntekijä olet?
- Mikä sinua motivoi työnteossa?
- Mitä odotat esimieheltä/ esimiehiltäsi?

Sitoutuminen työpaikkaan:

- Mitkä asiat saavat sinut sitoutumaan työpaikkaasi?
- Miten pitkäksi aikaa voisit sitoutua/ sitouduit ja miksi?

Perehdytys ensimmäisissä työpaikoissa:

- Miten sinut perehdytettiin töihisi ja työpaikkaasi?
- Perehdytyksen tarpeellisuus työsuhteen alussa?

- Pehdytyksen riittävyys?
- Mitä olisi voitu tehdä toisin?

Apukysymysten tarkoitus oli helpottaa vastausten suuntaa ja auttaa nuorta kertomaan juuri tätä työtä koskevista asioista.

Haastattelut toteutettiin tiistaina 9.10.2018 (kaksi haastateltavaa), keskiviikkona 10.10. (yksi haastateltava), maanantaina 15.10. (yksi haastateltava) ja tiistaina 16.10. (yksi haastateltava). Haastattelut sujuivat suunnitelman mukaan. Haastateltavat saapuivat paikalle ravintola Henricukseen sovittuina aikoina. Haastateltaville kerrottiin, että haastattelu nauhoitetaan, mutta äänitteitä ei julkaista. Haastattelujen kestot: A 7:27, B 11:15, C 8:28, D 9:26 ja E 9:26 minuuttia.

A puhui paljon; haastattelija itsekkin innostui keskustelemaan aiheesta ja puhui haastateltavan päälle. Jälkeenpäin ajateltuna haastattelija saattoi ohjata haastateltavaa. Tämä oli kokemattoman haastattelijan virhe mutta onneksi myös seuraavat haastateltavat puhuivat lähes samoin. Tästä voidaan olettaa, että keskusteluun osallistuminen ei haastattelijan puolelta pilannut haastattelua ja tulosta voidaan pitää relevanttina. On vaikea olla hiljaa haastattelun aikana, kun haastateltavat ovat haastattelijalle tuttuja ja yhteistä työhistoriaa löytyi.

Loppujen haastateltavien kohdalla oli helpompaa vain kuunnella ja edistää keskustelua. Haastattelijan kokemattomuus vaikeutti myös haastateltavien eleiden ja ilmeiden seuraamista. Vaikka haastattelut nauhoitettiin, joutui haastattelija keskittymään pääosin siihen missä kohdassa haastattelua menttiin. Eleiden ja ilmeiden tarkkailu jäi enemmän tunnelman arviointiin. Johtuen haastattelijan kokemattomuudesta ei haastattelujen määrässä uskallettu käyttää saturaatiopisteen kertomaa, kun kolmannen haastateltavan kohdalla tuli selväksi, että vastaukset ovat hyvin saman kaltaisia. Kaikki viisi haastattelua toteutettiin, jotta varmistuttiin, että kaikki tarpeellinen tieto saadaan talteen.

Haastatteluissa kaikkia osapuolia jännitti aluksi. Jännitys laantui haastattelun edetessä ja haastattelija kokee, että haastateltavien tuntemus edesauttoi haastattelua. Haastattelussa merkittävää oli haastateltavien kokemukset, ei se missä yrityksessä haastateltava oli työskennellyt tai kuka hän oli.

Haastattelut nauhoitettiin. Tällä varmistettiin, että kaikki tieto tuli saatiin talteen. Vilkan mukaan haastattelutilanteen nauhoittaminen suo lisäksi haastattelijalle mahdollisuuden tarkkailla haastateltavan reaktioita, ilmeitä ja eleitä. Tämä on tärkeää, että haastateltavan

todelliset pyrkimykset voidaan havainnoida. (Hirsjärvi, S. & Hurme. H. 2010, 60; Vilkka, H. 2015, 121.)

Haastattelut litteroitiin samana iltana. Litteroinnin jälkeen keskityttiin hetkeksi työn teoriaosuuden muokkaamiseen, haastattelujen läpikäyminen aloitettiin 21.10.

Arkkeihin tehtiin merkintöjä yliviivaustussilla, merkiten väreillä samankaltaiset havainnot.

Värikoodausta käyttäen oli helpompi löytää yhdistävät ja erottavat tekijät.

5 Haastattelun tulokset

Haastattelu tehtiin viidelle vastavalmistuneelle nuorelle tarjoilijalle. Heistä kolme kertoi täyttäneensä 20 vuotta ja kaksi sanoivat olevansa 21 vuotta. Ketään tätä vanhempaa kohderyhmään sopivaa ei tavoitettu. Vanhempi haastateltava olisi omannut enemmän kokemuksia työn aloittamisesta. Nyt haastateltavien kokemukset olivat hyvin tuoreita ja siksi vielä hyvin muistissa, joten se voidaan katsoa positiiviseksi seikaksi.

Haastateltavista yksi oli valmistunut tarjoilijaksi vuonna 2015, kolme haastateltavista oli valmistunut vuonna 2016 ja yksi oli valmistunut vuonna 2017. Sama valmistumisvuosi yli puolella haastateltavista selittyy hakumetodilla, jolla potentiaalisia haastateltavia etsittiin. Hakukoneena käytettiin Facebookia ja kun yksi haastateltava löytyi, löytyivät myös muut.

Haastateltavat olivat työskennelleet yhdestä kolmeen työpaikassa valmistumisensa jälkeen. Yksi haastateltavista puhui haastattelun aikana harjoittelusta sekoittaen termit perehdytys ja harjoittelu. Haastattelun jälkeen häneltä kysyttiin mitä hän oli tarkoittanut sanomalla harjoittelu. Oliko hän ymmärtänyt, että kysyttiin työssäoppimiskokemuksista? Haastateltava kertoi, että hänellä olivat termit menneet sekaisin. Hän tarkoitti harjoittelulla työsuhteen alun perehdytysvaihetta. Lisäkysymyksellä saatiin selvitettyä, että myös tämä kokemus perehdyttämisestä oli relevantti ja kokemus voitiin huomioida tutkimuksessa.

Haastattelijä keskusteli epävirallisesti lounaalla haastateltavien kanssa haastattelun jälkeen ja selvisi, että kukaan haastateltavista ei ollut työskennellyt samalla työnantajalla. Työn reliabiliteettiin ei siis voinut vaikuttaa se, että ystävät olisivat keskustelleet samassa työpaikassa tapahtuneesta työn aloitusvaiheen kokemuksista ja tulleet tulokseen henkilökohtaisen kokemuksen sijaan siitä, mikä perehdytyksessä olisi ollut hyvää tai huonoa.

Tässä luvussa on käsitelty haastattelun kolmea teemaa: nuorten vastavalmistuneiden tarjoilijoiden omia kokemuksia itsestään työntekijänä, odotuksia esimieheltään sekä sitoutumishalukkuutta ja -valmiutta uuteen työpaikkaan. Lisäksi luvussa kuvataan nuoren työntekijän kokemuksia perehdytyksestä ja sen riittävydestä työsuhteen alussa. Olisiko jotain voitu tehdä toisin?

5.1. Nuoren työntekijän kokemus itsestään työntekijänä

Vastaaja A kertoi olevansa rempseä ja positiivinen työntekijä oma-aloitteinen. Hän piti työnteosta ja on tehnyt töitä koko ajan valmistumisestaan lähtien eli kohta kolme vuotta. Hän ei ole ollut työttömänä laisinkaan. Hän pitää itseään ahkerana työntekijänä.

Haastateltava B kertoi olevansa ripeä työntekijä. Hän käytti sanaa ”multitaskaaja”, joka tarkoittaa, että pystyy keskittymään moneen asiaan yhtä aikaa. Tämä ominaisuuden hän kertoi olevan avuksi työssään tarjoilijana.

C kertoi olevansa oma-aloitteinen ja perfektionistinen työntekijä. Hän kuvasi haluavansa, että asiat tehdään oikein, juuri niin kuin ne hänestä kuuluisi tehdä.

D kuvasi itseään itsenäisenä työntekijänä. Hän kertoi pitävänsä asiakaspalvelutyöstä, koska koki saavansa siitä positiivista palautetta.

E kertoi olevansa tehokas ja ripeä työntekijä. Hän kertoi pystyvänsä hallitsemaan kiiretilanteita todella hyvin ja kuvasi itseään sopeutuvaisena sekä sanoi pystyvänsä ottamaan kaikki tilanteet haltuun.

A:ta motivoivat mukavat asiakkaat, hyvä työilmapiiri ja hyväksi koetut työkaverit.

B:tä motivoi saatu arvostus. Hän piti tunteesta, että oli työpaikallaan korvaamaton ainakin sen hetken.

C:tä motivoi uralla etenemisen mahdollisuus. Näin hän koki, että työhön ei kyllästyisi. Hän mainitsi myös, että työilmapiiri olisi tärkeä, mutta tätä mielipidettä hänen kohdallaan ei voida huomioida, sillä haastattelija selkeästi johdatteli tähän vastaukseen mainitsemalla kysymyksessään työilmapiiri.

D:tä motivoi tehdyn työn jälki. Hän mainitsi myös kehittymisen työmotivaationa, joita olivat asiakaspalvelu mahdollisuus kehittyä ammattilaiseksi.

E mainitsi ensin rahan olevan ainoa työn motivaattori. Keskustelun edetessä hän kuitenkin mainitsi myös kivat työkaverit ja mukavan työilmapiirin.

Esimiehiltään A odotti joustavuutta ja luotettavuutta sekä opastuskykyä.

B odotti sekä negatiivisista että positiivista palautetta. Hän myös toivoi tasa-arvoisuutta, rehellisyyttä ja ajan tasalla pitämistä.

C odotti molemminpuolista joustavuutta. Hänkin odotti positiivista ja negatiivista palautetta pystyäkseen kehittymään työssään.

D:n kohdalla ei saatu vastausta siihen mitä hän toivoi esimiehiltään. Tämä oli haastattelijan erhe, koska ei huomannut varmistaa tähän kysymykseen vastaamista.

D odotti esimiehiltään joustavuutta. Hän antoi esimerkin, että halutessaan lähteä ulkomaille, sen tulisi olla mahdollista. Esimiehen tulisi myös osata kuunnella ja ottaa tosissaan hänelle kerrottavia ongelmia työpaikasta tai vaikkapa työtovereista.

5.2. Nuoren sitoutumien työpaikkaan

Kysymykseen onko rahalle merkitystä sitoutumiseen tai motivoiko se työn tekemiseen A vastasi, että hänen mielestään rahalla on vähäinen merkitys, mutta hyvä työpaikka ja työilmapiiri olisivat hänelle riittävät motivaattorit.

B ei kokenut, että ravintola-alalla voisi missään tehtävässä saada niin paljon palkkaa, että se korvaisi työn määrän. Hän kuvasi, että työ on niin fyysisesti ja henkisesti stressaavaa, että siitä tulisi saada lähes kaksinkertainen palkka.

C vastasi, että työstä ansaittavalla rahalla on tultava toimeen. Hän ei kuitenkaan kokenut rahalla olevan suurta merkitystä työpaikkaan sitoutumisessa.

D:n mukaan raha oli hänelle vain pieni motivaattori.

E kertoi rahan olevan päällimmäinen motivaattori, mutta myös työkaverilla on merkitystä.

Muusta sitoutumisesta kuin raha A kertoi, että hänet sitouttaisi hyvä esimies, työkaverit ja työilmapiiri. Hän oli valmis sitoutumaan mahdollisimman pitkäksi ajaksi, jos em. asiat ovat kunnossa.

B kertoi, että ei pidä työpaikan vaihtamisesta. Hän haluaa olla tietoinen mitä työpaikalla tapahtuu ja mitä hänen kuuluu tehdä, se luo turvallisuuden tunnetta. Hän haluaa sitoutua ajallisesti pari vuodeksi. Siinä ajassa ehtisi muodostaa ystävyys-suhteita ja oppisi tuntemaan ja saamaan työpaikasta ”kaiken irti”. Sitten olisi aika siirtyä seuraavaan työpaikkaan. Arvostuksen tunteen hän mainitsi tärkeäksi syyksi sitoutua, ja kuvasi sitoutumista sanomalla haluavansa tunteen, että hänellä kasvaa ”juuret sinne paikkaan.”

C:n sitouttaa työn tarjoamat uramahdollisuudet. Hän halusi edetä urallaan, jotta ei kyllästyisi työhön.

D kertoi kahden ja puolen vuoden työkokemuksensa perusteella, että työpaikkaan sitouttavat hyvä työilmapiiri ja työkaverit. Hän myös halusi kehittyä ja oppia työssä, joista olisi hyötyä tulevaisuudessa ja joita hän kuvittelee tarvitsevansa jatkossa. Myös työvuorolistat sitoivat vastaajaa työpaikkaan. Työvuorojen hän toivoi olevan yhteensopivia omaan arkeensa. Haastattelija tarkensi asiaa kysymyksellä, onko oma arki työn tekemistä tärkeämpää, johon haastateltava vastasi, että vapaalla hän haluaa olla vapaalla.

E koki voivansa sitoutua vakituiseen työsuhteeseen. Ajallisesti hän ei kuitenkaan voisi sitoutua pitkäaikaiseen sopimukseen enempää kuin kahdeksi vuodeksi. Hän halusi liikkumisvapautta.

5.3. Perehdytyskokemuksia

A kertoi ensimmäisessä työpaikassaan perehdytyksen olleen monipuolista. Kaikki asiat käytiin tarkasti ja selkeästi läpi. Perehdytyksen jälkeen hän koki pystyneensä

työskentelemään itsenäisesti. Toisessa työpaikassa haastateltava koki saaneensa perehdytyksen hyväksi, mutta liian nopeaksi eikä niin selkeää kuin ensimmäisessä. Hän kuvasi perehdytystä: ”Mutta käytiin niin sanotusti nopeasti läpi ja heitettiin sinne, että tervetuloa.”

B:n perehdyttämiskokemukset tulevat kolmesta eri työpaikasta. Ensimmäinen paikka oli haastateltavalle opiskeluajoilta entuudestaan tuttu. Hän ei kokenut tarvitsevansa juurikaan perehdytystä, ja esimies oli todella motivoiva ja asettui aina työntekijöidensä taakse ja kannusti heitä eteenpäin epäonnistumisista huolimatta.

Toisen työpaikan perehdytyskokemuksen haastateltava kuvasi todella surkeaksi, hänestä vuodenkaan perehdytys ei olisi korjannut asiaa. Ravintolan ja koko konseptin hän kuvasi erityisen suureksi. Ravintolassa oli haastateltavan mukaan paljon erilaisia tekijöitä: työntekijöitä, liikkuvia osia, sekavuutta ja asioita mistä kukaan ei tiennyt mitään. Ensimmäisenä päivänä hänet laitettiin hoitamaan työasemaa ilman tarpeellista perehdyttämistä. Lisäksi hän mainitsi, että hänelle tiuskittiin, kun hän kysyi jotakin; hän oli kuullut vastaavaa myös muilta kollegoilta.

C kertoi, että hänellä on kertynyt työkokemusta kolmesta paikasta valmistumisensa jälkeen. Ensimmäisestä työpaikastaan hän kertoo olleensa perehdytyksen ajan ylimääräinen työntekijä. Haastateltava käytti sanaa harjoittelu mutta haastattelun loputtua ilmeni että hän oli sekoittanut termit harjoittelu ja perehdytys. Ylimääräisellä työntekijällä hän tarkoitti, ettei hänen oletettu ottavan vastuuta työstä kokeneemman työntekijän lailla. Se mikä haastateltavan mukaan ei toiminut perehdytyksessä oli, ettei hänen annettu alussa olla lounasaikaan kassalla, koska hän oli liian hidas. Hän koki, ettei pystynyt oppimaan kassankäyttöä tämän vuoksi.

Toisessa työpaikassa toimittiin hänen kertomansa mukaan samoin kuin ensimmäisessä ja perehdytettävä toimi aluksi myös ns. ”ylimääräisenä työntekijänä”. Perehdytykselle annettiin aikaa ja perehdytettävä koki, että sai rauhassa oppia kassan käytön ja iltavuoron tehtävät. Haastattelija tarkensi kysymällä, tekikö haastateltava toisessa työpaikassa vain iltavuoroa, vastaus oli kielteinen.

Kolmannessa työpaikassa hän koki niin ikään, että perehdytyksen ajan häntä pidettiin ”ylimääräisenä työntekijänä”. Hänelle opetettiin myytävät tuotteet ja eri työvuorojen tehtävät. Hän toivoi, että tuotteista olisi kerrottu enemmänkin, jotta niitä olisi osannut paremmin suositella asiakkaille.

D koki ensimmäisen ja ainoan tarjoilijan työpaikkansa perehdytyksen olleen melko huonoa. Hän tarkensi, että yrityksessä ei ollut mitään selkeää tapaa perehdytykseen.

Perehdyttäminen tapahtui työn ohella siten, että joku vanhempi työntekijä neuvoi uutta tuloista.

E oli ollut valmistumisensa jälkeen kahdessa työpaikassa tarjoilijana. Ensimmäisessä työpaikassa hän koki perehdytyksen hyväksi, koska ravintola oli uusi ja kaikki työntekijät olivat uusia; heitä perehdytettiin yksityiskohtaisesti, konsepti ja tehtävät käytiin tarkasti läpi. Rivityöntekijöille ei kuitenkaan hänen kertomansa mukaan kerrottu samoja asioita kuin esimiehille. Tämän hän koki huonoksi, koska joihinkin asioihin perehdytettiin vain esimiehiä, vaikka asia koski myös rivityöntekijöitä. Perehdytyksen hän kertoi toistamiseen kuitenkin olleen hyvää.

Toisessa työpaikassa perehdytys oli myös ollut hyvää ja tarkkaa. Asiat, mitä ravintolassa tehdään sekä tavaroiden paikat ja esimerkiksi jätehuoneen sijainti kerrottiin; tämä oli E:lle hyvin tärkeää. E uskoi, että perehdytys oli tarkkaa siitä syystä, että työpaikassa työskenneltiin työvuoroissa yleensä yksin. Perehdytyksessä hän kertoi, että sai rauhassa opetella asioita ilman stressiä minkä hän koki hyväksi asiaksi.

Perehdyttäjänä A:lla oli ensimmäisessä työpaikassa ravintolan vuoro-esimies. Henkilökuntaa oli vähän, yksi henkilö hoiti perehdytyksen. Perehdytyksessä käytiin läpi yrityksen liikeideaa.

Toisessa työpaikassa A kertoi myös saaneensa tietoa asiakkaista ja liikeideasta; hänen mielestään nämä asiat käytiin paremmin läpi ensimmäisessä työpaikassa.

B kertoi, että yleensä perehdyttäjiä on työpaikoissa aina yksi. B:tä oli kehoitettu kääntymään perehdyttäjän puoleen myös perehdytysjakson jälkeen, jos jokin asia oli jäänyt epäselväksi. Hänen mielestään vastaukset kysymyksiin olivat aina kuitenkin ”tiuskaisuja”.

C kertoi, että kahdessa ensimmäisessä työpaikassa perehdytyksen hoiti, kuka sattui olemaan työvuorossa. Kolmannessa työpaikassa hänellä oli yksi nimetty henkilö perehdytykseen.

D oli ensimmäisessä työpaikassa perehdyttänyt se, kuka ehti.

E oli perehdytetty ensimmäisessä työpaikassa kaikkien työntekijöiden kanssa yhteisesti, sillä ravintola oli uusi ja niin olivat työntekijätkin. Toisessa paikassa vuoropäällikkö oli toiminut perehdyttäjänä.

Perehdytys A:n ensimmäisessä työpaikassa kesti arviolta viikon. Toisen työpaikkansa perehdytyksen kestosta haastateltava ei maininnut muuta kuin ilmaisemalla mielipiteensä, että siihen käytetty aika oli liian lyhyt.

B:n ensimmäisen työpaikan perehdytysaika ei mainittu, koska hän oli ollut siellä aikaisemmin työssäoppimassa, perehdytystä ei B:n mukaan tarvittu.

Toisen työpaikan perehdytysaika oli yksi päivä mutta B koki sen riittämättömäksi johtuen ravintolan isosta konseptista. Kolmannen työpaikan perehdyttäminen tapahtui samalla, kun yritystä avattiin ja kaikki työntekijät olivat uusia.

Ajallisesti perehdytyksestä haastateltava mainitsi, että yleensä perehdytys kesti aina vain yhden päivän, mutta koki sen varsinkin suuremmissa paikoissa riittämättömäksi, koska niissä oli hänen mielestään enemmän asioita sisäistettävänä.

C kertoi perehdytyksen olleen kaikissa kolmessa työpaikassa viikon tai kahden mittainen, noin kahdesta kolmeen tuntia päivässä.

D:n ja E:n kohdalla perehdytykseen käytetty aika jäi epäselväksi.

A arvioi ensimmäisen työpaikkansa perehdytyksen riittäväksi. Hän koki oppineensa, eikä asioita jäänyt hänelle epäselväksi. Toisessa työpaikassa hänet perehdytettiin hyvin, mutta nopeasti ja hän koki, että hänet ”heitettiin suoraan töihin”.

B kertoi ensimmäisen työpaikkansa perehdytyksen olleen riittävän (hän oli ollut paikassa jo työssäoppimassa opiskeluaikana, paikka oli hänelle tuttu). Toisen työpaikkansa yhden päivän perehdytyksen hän koki olleen riittämätön. Omien sanojensa mukaan hän ei edes tiennyt missä säilytettiin haarukoita. Kolmannen työpaikan perehdytyksen haastateltava koki riittäväksi, sillä ravintolaa vasta avattiin ja kaikki muutkin työntekijät olivat uusia, joten kaikki olivat samalla viivalla.

C koki, että saamansa perehdytys kolmessa eri työpaikassaan oli ollut riittävää, vain tuotetietoudesta hän olisi toivonut kuulevansa enemmän.

D koki perehdytyksen epäselväksi itselleen ja myös perehdyttäjille. Hänelle oli oman työn ohessa joku vanhempi työntekijä neuvonut asioita. D koki, että perehdytys ei ollut hänelle itselleen riittävää. D olisi kaivannut ohjeita siitä, miten kyseisessä ravintolassa toimitaan ja mistä löytyy mitään. D:stä olisi ollut parempi, että hänellä olisi ollut yksi tai kaksi henkilöä, jotka perehdytyksen olisivat hoitaneet ja joiden puoleen olisi voinut kääntyä tarvittaessa. D piti saamaansa perehdytystä riittämättömänä. Hänestä olisi ollut tärkeää työsuhteen alussa käydä yrityksen toimintaa kattavasti läpi.

E oli molempien työpaikkojensa osalta tyytyväinen saamiinsa perehdytyksiin. Hän ei keksinyt mitä olisi voitu tehdä toisin. Hänellä oli molemmissa työpaikoissaan mahdollisuus kysyä asioista vielä perehdytyksen jälkeenkin.

Tukimateriaalista perehdytyksessä kysyttäessä A vastasi ensimmäisen työpaikkansa osalta, että siellä oli kirjallista tukimateriaalia mutta enemmän perehdytys painottui käytännössä tekemiseen. Toisesta työpaikasta haastateltava kertoi, että siellä ei ollut mitään tukimateriaalia tai ainakaan hän ei tullut lukeneeksi sitä.

B kertoi ylimalkaan, että kaikissa työpaikoissa on perehdytyskansio, mutta totesi, että ne olivat huonoja ja niissä oli liikaa tekstiä, asiat pitäisi oppia tekemällä. B:stä kaikkea

tarvittavaa voi edes näistä kansioista kirjoitettuna löytää. B kertoi, että hänen mielestään perehdytyskansioista on helppo katsoa, mitä töitä pitää muistaa tehdä, mutta se miten käytännössä toimitaan, on asiaa mitä ei voi oppia lukemalla.

C sanoi, ettei missään hänen kolmesta paikasta käytetty perehdytyksessä mitään tukimateriaalia.

D kertoi, että yrityksessä oli perehdytyksen tukimateriaalina perehdytyskansio. Hän kertoi kansioista löytyvän paljon tietoa, mutta se oli hänestä kirjoitettu ”ylipätevästi” ja liian virallisesti. Kansio ei tuntunut sellaiselta, että siitä olisi tehnyt mieli alkaa etsiä tarvittavaa tietoa. Kukaan työkavereistakaan ei ollut lukenut kansiota. D kuitenkin kertoi, että yrityksessä oli erikseen myytävistä tuotteista oma kansio, josta löytyi lisätietoa. Tällaista erillistä tietokansiota hän piti hyvänä tukena tarjoilijan työssä.

E ei ensin muistanut perehdytysmateriaalista ensimmäisessä työpaikassaan, mutta toisessa paikassa hän muisti olleen perehdytyslistan. Listasta käytiin perehdytettävät asiat kohta kohdalta läpi ja kuitattiin allekirjoituksella läpikäydyiksi. Haastateltava koki listan hyväksi, näin pystyi helposti kysymään, jos jokin asia ei ollut selvä. E kertoi myös, että oli nähnyt uuden työntekijän oppaan paikassa, joka sisälsi paloturvallisuus- ja omavalvontasiat. Lopulta haastateltava muisti myös ensimmäisen työpaikkansa perehdytysmateriaalin, oppaan, jossa oli yrityksen historiikki ja kootusti tärkeät asiat, kuten aukioloajat.

Kysyttäessä perehdytyksen tarpeellisuudesta ja siitä olisiko jotain pitänyt tehdä toisin haastateltava A kertoi, että perehdytys on hänen mielestään tärkein asia ja siihen pitäisi panostaa enemmän. Se, että tietää miten paikassa toimitaan, helpottaa hänen mukaansa töiden aloittamista. A:n mukaan myös yrityksestä ja sen asiakkaista pitäisi kertoa työsuhteen alussa.

B oli sitä mieltä, että perehdytys pitäisi tehdä paremmin ja siihen tulee käyttää aikaa, jotta työntekijälle muodostuisi turvallinen olo työskennellä yrityksessä.

C koki, että tukimateriaali oli hyödyttänyt häntä. Hän mainitsi lisäksi, että lista töistä, mitä pitäisi missäkin vuorossa tehdä, olisi auttanut häntä itsenäisempään työsuoritukseen.

D oli sitä mieltä, että perehdytys on yrityksen yksi tärkeimpiä toimia. Hän sanoi, ettei tarjoilijan työtä voi tehdä hyvin ilman, että on saanut tietää myytävistä tuotteista ja työtehtävistä tarkemmin. Hän tarkensi vielä, että jos ei tarjoilija pysty olemaan hyvä työssään, hän luultavasti ei myöskään sitoudu, vaan vaihtaa työpaikkaa nopeasti.

E kohdalla vastausta tähän kysymykseen ei saatu.

6. Johtopäätökset

Työn johtopäätösosuuudessa verrataan haastattelun tuloksia teoriaosuudessa kerrottuun ja pohditaan, löytyykö niistä yhtäläisyyksiä vai ei, tai löytyykö jotakin poikkeavaa tai yllättävää. Osuuudessa pyritään muodostamaan ymmärrys vastavalmistuneiden käsityksistä heitä tukevista toimista työelämän aloituksessa ja siitä, miten heidät pystyttäisiin paremmin sitouttamaan työpaikkaansa.

”Todellisuus avautuu jokaisen kokemukselle eri tavalla ja siten ainutkertaisesti. Yksilön kokemus muodostuu tietystä paikasta ja ajassa, suhteessa asioihin ja esineisiin sekä hänen oman merkityksenantonsa kautta, ja myös sillä on samanaikaisesti kulttuurinen perusta.”

Jokainen meistä kokee siis omat kokemuksensa yksilöllisesti ja kokemaan vaikuttaa ihmisen kulttuurista. Haastattelututkimuksessa tulosten tulkintaan ja johtopäätösten tekemiseen vaikuttaa myös haastattelijan oma kokemustausta ja kulttuuri. (Vilka 2015, 161.)

6.1. Vastavalmistunut tarjoilija työntekijänä

Ensimmäisestä haastattelun teemasta pystyivät kaikki viisi haastateltavaa kertomaan. Vastauksista selvisi, että vasta valmistuneet tarjoilijat kuvailivat kaikki itseään hyvää työntekijää kuvaavilla adjektiiveilla. Mainittuja adjektiiveja olivat rempseä, positiivinen, oma-aloitteinen, ripeä, multitaskaaja, eli sellainen joka pystyy tekemään montaa asiaa yhtä aikaa, perfektionistinen, itsenäinen, tehokas ja sopeutuvainen. Oma-aloitteisuuden ja riipeyden mainitsi kaksi haastateltavaa. Tästä voisi päätellä, että nuorella vastavalmistuneella tarjoilijalla on hyvä itsetunto ainakin työn tekemisen suhteen ja hän pystyy helposti kertomaan omista hyvistä puolista työntekijänä. Kaikkea käyttäytymistä ei voida laittaa nuoruuden syyksi. Osa käyttäytymisestämme johtuu hänen mukaansa temperamenteista (Keltikangas-Järvinen 2016, 77-98).

Haastateltavien kertomasta korostui kuvaus reippaasta, sopeutuvaisesta monen asian yhtä aikaa hoitavasta tehokkaasta työntekijästä. Nuoria on syytetty vuosikymmenestä toiseen laiskoiksi ja työtä vieroksuiksi, mutta tutkimusten mukaan tämä ei pidä paikkaansa (Nieminen 2017.)

Yhden vastaajan kertomasta saa myös kuvan, että hän arvostaa työtä, sillä hän sanoi tykkäävänsä työnteosta ja tehneensä sitä valmistuttuaan ja mainitsee erityisesti, ettei ole joutunut olemaan missään vaiheessa työttömänä. Vuonna 2016 tehdyn nuorisobarometrin tulevaisuuskyselyssä selvisi, että nuorten toivelistan kärjessä on työpaikka ja hyvät

ihmissuhteet. Nuorten huolenaiheena oli vastausten perusteella juuri työpaikkojen riittävyys. (Valtion nuorisoneuvosto 2016.)

Nuorilta kysyttiin myös mikä heitä motivoi työssään. Vastauksina saatiin että, itsenäisesti tehtävä asiakaspalvelutyö, josta saa positiivista palautetta motivoi. Hyvin tehty työ tai onnistunut työsuoritus koettiin siis motivoivaksi. Yksi vastaaja mainitsi motivaattorikseen, että kun kokee pystyvänsä kehittymään ammattilaiseksi siinä työssä, mitä tekee kullakin hetkellä, eli kun pystyy parantamaan työsuoritustaan. Tämä kertoo osaltaan työn tekijän nuoresta iästä, työntekijän identiteetti ammattilaisena on vielä kehitysvaiheessa, hän ei vielä miellä itseään täysin ammattilaiseksi, vaikka onkin jo ammattiin valmistunut. Uralla etenemisen mahdollisuus koettiin työssä kehittymisen lisäksi myös motivoivaksi tekijäksi (Siltala 2013, 167).

Vesterinen ja Suutarinen kertovat luvussa 2.3 sopivan haasteellisten työtehtävien toimivan motivaattorina. Haasteiden lisäksi työpaikan arvomaailman tulee sopia yhteen nuoren oman arvomaailman kanssa. Osallistuminen ja vaikuttaminen ovat myös nuorta motivoivia. (Vesterinen & Suutarinen 2011,23.)

Hyvä työympäristö ja työkaverit, jotka tukevat, koettiin myös motivoiviksi. Hyvä työkaverit kokivat kaksikin vastaaja tärkeiksi motivaattoreiksi. Hyvän työilmapiiri mainitsi itseään motivoivaksi kaksi vastaajista. Arvostus, se että työntekijää pidetään tärkeänä, vastaaja sanoi korvaamattomana, koettiin myös tärkeäksi työn motivaattoriksi yhdessä vastauksessa. Ryhmään kuuluminen on tärkeää nuorelle (Tienari ja Piekkari 2011, 36). Töissä nuori viihtyy, jos työ on mielekästä ja ystäville ja perheelle jää aikaa. (Löyskä 2016.)

Haastattelussa rahan sanoi ainoastaan yksi vastaavista olevan ainoa motivaattori työn tekemisessä, tosin keskustelun jatkuessa hän mainitsi myös hyvät työkaverit ja sen, että töissä on kivaa, motivoivan myös häntä. Kaikki muut vastaajat sanoivat, ettei raha toimi heille työn motivaattorina, tosin he mainitsivat, että palkalla pitää pystyä pärjäämään. Yksi vastaajista kertoi, että hänen mielestään alalta ei saa tarpeeksi palkkaa, jotta se lisäisi työn arvostusta, hänestä palkkaa tulisi saada lähes kaksinkertainen määrä, jotta se korvaisi riittävällä tasolla fyysisesti ja henkisesti raskaan työn. Yksi vastaajista ei osannut sanoa motivoisiko raha hänet työn tekemiseen. Löyskän artikkelissakin puhuttiin omien arvojen vastaavuuden työpaikan arvojen kanssa olevan palkkaa tai menestystä tärkeämpiä motivaattoreita. (Löyskä 2016.)

Vesterinen ja Suutarinen kertovat nuorten haluavat työstään onnistumisen kokemuksia ja kehittymisen mahdollisuuksia enemmän kuin rahaa tai varmaa työpaikkaa. Elämän laadun

ja sosiaalisen vuorovaikutuksen he mainitsevat nuorelle tärkeäksi. Palkkaa kuitenkin tarvitaan elämiseen, laskut on maksettava. (Vesterinen & Suutarinen 2011, 58.)

6.2. Nuoren halukkuus sitoutua työpaikkaan

Kysymys sitoutumisesta oli osalle nuorista helppo. He osasivat kertoa, että mitkä syyt saisivat heidät sitoutumaan. Haastattelusta ilmeni, että mukava esimies, hyvät työkaverit ja hyvä työilmapiiri olivat sitoutumisen edellytyksiä kolmelle haastateltavista.

Yritykset jättävät panostamatta työhyvinvointiin, vaikka se nostaisi tuottoa. Työhyvinvointiin satsaaminen koetaan rahan menona. Nuorille on tämän haastattelunkin mukaan tärkeää viihtyä töissä. Kun töissä viihtyy, niin vaikkapa sairauspoissaolot vähentyvät. Töihin on myös helpompi sitoutua, kun siellä voi hyvin. Aiheesta ovat kertoneet Tienari ja Piekkari ja Havas. (Tienari & Piekkari 2011, 97; Havas 2017, 88.)

Yksi haastateltava on valmis sitoutumaan, kun kokee turvallisuuden tunnetta työssään. Tämän hän kertoi tarkoittavan, että tietää mitä häneltä odotetaan ja että kykenee niihin odotuksiin vastaamaan. Siltala kirjoittaa muutosten ja työpaineiden sietämisen helpottuvan, jos nuori voisi kokea työnsä merkityksellisyyden ja ymmärtäisi oman työnsä osuuden kokonaisuudessa. Se että ymmärtää työltä vaadittavat odotukset ja kykenee odotuksiin vastaamaan, on pitkälti myös perehdytyksen asia varmistaa. (Siltala 2013, 212.)

Kaksi haastateltavista viittasivat uralla etenemiseen sitoutumisesta kysyttäessä. He halusivat kehittyä ja oppia omaa työtään niin, että se hyödyntäisi heitä tulevaisuudessa. Yksi haastateltava kuvasi, että halusi edetä urallaan, jotta työhön ei kyllästyisi. Löyskä kertoo blogissaan samaa. Nuori haluaa vaihtaa työpaikkaa kerätäksään kokemuksia erilaisista työpaikoista ja kerryttääkseen oppia itsestään työntekijänä. (Löyskä 2016.)

Tienari ja Piekkarin kertovat nuorten tekevän töitä kiinnostavien ja merkityksellisten työtehtävien mukaan, ei uraa luodakseen, He haluavat viihtyä töissä. Siltalan mukaan nuoret kuitenkin haluavat lisäksi edetä urillaan nopeasti, he odottavat palkintoja onnistumisistaan ja jatkuvaa palautetta. Nuoret ovat kärsimättömiä ja haluavat kaiken tapahtuvan nopeasti Siltala sanoo. (Tienari & Piekkari 2011, 36; Siltala 2013, 167.)

Tienarin ja Piekkarin mukaan nuorten olevan tottuneita tulemaan ja menemään ja odottavan, että voivat työelämässäänkin tehdä juuri näin. Juuri ammattiin valmistuneet ovat tottuneet nopeaan tahtiin ja he ovat lyhytjännitteisiä, sillä he ovat tottuneet tiedonkulun vauhtiin ja siihen, että mikään ei ole pysyvää. Heille elämä ei mene valmiiksi suunnitellun kaavan

mukaan, vaan he elävät hetkessä, eikä heidän toimintansa ole ennustettavaa. (Tienari & Piekkari 2011, 13.)

Työvuorolistat yksi vastaaja mainitsikin itseään työpaikkaan sitoviksi. Työvuorojen hän toivoi olevan yhteensopivia omaan arkeensa. Tästä haastattelija tarkensi kysymällä, onko oma arki haastateltavalle työn tekemistä tärkeämpää? Tähän haastateltava vastasi, että koska työ vie paljon aikaa on tärkeää, että siellä viihtyy, mutta vapaa-ajalla hän halusi viettää irti työasioista olevaa aikaa. Nieminen kertoi nuoria pidettävän laiskoina, mutta sanoo nuorten arvostavan työtä siinä missä vanhemmatkin. Nuoret kyllä arvostavat enemmän vapaa-aikaansa, mutta kun ovat töissä töitä tehdäkseen. (Niminen 2017.)

Yksi haastateltava kuvasi sitoutumistaan, ettei halua sitoutua, koska haluaa olevan mahdollista lähteä sopivan tilanteen tullen ulkomaille töihin tai opiskelemaan ilman, että odottaa työsopimuksen loppumista. Nuoret työntekijät eivät selvästi vielä ymmärrä työlainsäädäntöä niin hyvin, että tietäisivät voivansa tehdä näin, tietysti irtisanomisajan puitteissa ja uudessa työsuhteessa se on vain kaksi viikkoa. Toisaalta vuoden 2016 nuorisobarometrin mukaan nuoret arvelevat joutuvansa vaihtamaan työpaikkaa useasti työuransa aikana (Valtion nuorisobarometri 2016).

Ajallisesti sitoutumistaan haastateltavat eivät kyenneet helposti määrittämään. Kahdessa vastauksessa sanottiin sitoutumisen aikamääreeksi arviolta kaksi vuotta. Yksi vastaajista olisi ollut halukas sitoutumaan pidemmäksi aikaa, jos työ olisi vakituinen ja työpaikka se lainen missä viihtyy. Hän sanoi, ettei tykkää vaihtaa työpaikkaa, sillä hänelle oli turvallisuuden ja tuttuuden tunteet tärkeitä työn tekemisessä. Hän halusi oppia tuntemaan työkaaverit ja ystävystyä heidän kanssaan. Hänelle oli selkeästi myös tärkeää, että hän on hyvä työssään, hän mainitsi, että haluaa tietää, miten työt yrityksessä tehdään, jotta selviytyy niistä ilman apua. Hän halusi työstään arvostusta. Myös Lohtaja ja Ahonen kertoivat työntekijän haluavan onnistua työssään ja kuulla siitä (Lohtaja & Ahonen 2014, 23). Sitoutumisajaksi hänkin sanoi kaksi vuotta, hän oli toinen vastaajista, jotka antoivat saman aikamääreen.

Toinen vastaajista mainitsi hyvän työilmapiirin sitoutumisen syyksi, mutta tähän vastaukseen työn tekijä haluaa suhtautua pienellä varauksella ja jättää vastauksen huomioimatta, sillä haastattelutilanteessa hän teki vahingossa johdattellevan kysymyksen aiheesta. Vastaajan vastausten lyhyys turhautti ja epähuomiossa työn tekijä tyrkytti omaa ajatustaan vastaajalle kysymällä: ”Ja mitkä muut seikat on sitte tärkeämpiä? Ne, se työilmapiiri vai?”.

6.3. Perehdytys ensimmäisissä työpaikoissa

Nuori ei työn kirjoittajan mielestä vielä omaa tarpeeksi kokemusta arvioidakseen perehdyttämisen riittävyttä työsuhteen alussa. Hän osaa vain sanoa, että sitä joko olisi pitänyt olla enemmän ja sen olisi pitänyt olla parempaa, mutta riittävyteen ei tämän opinnäytetyön tekijän mielestä nuori vielä osaa sanoa.

Perehdyttämiskokemuksia vastaajilla oli yhtä monta, kuin oli työpaikkojakin, joissa olivat valmistumisensa jälkeen aloittaneet. Kaikki haastateltavat tiesivät, mistä on kyse, kun puhutaan perehdytyksestä. Perehdytyskokemukset vaihtelivat suuresti. Suurimmassa osassa haastateltavien kokemuksen mukaan perehdytystä oli annettu, vain muutamasta paikasta he eivät joko muistaneet tai sanoivat, ettei perehdytystä ollut.

Haastateltavat kokivat perehdytyksen yrityksen tärkeimmiksi toimiksi. Yksi haastateltava mainitsi, ettei hänestä tarjoilijan työtä pystynyt ilman perehdytystä tekemään. Haastateltavista perehdytys loi heille turvallisuutta, he halusivat tuntea pärjäävänsä töissä ja olla varmoja tekemisistään.

Ajallisesti perehdytyksen kesto haastateltavien työpaikoilla vaihteli nollostani pariin kolmeen viikkoon. Haastateltavat kokivat, että perehdytykseen tulisi käyttää aikaa, jotta kaikki tarvittavat asiat pystyttäisiin omaksumaan. Yksi haastateltava oli jätetty pikaperehdytyksen jälkeen selviytymään suoraan työvuorosta ja tämän hän oli kokenut kamalaksi tilanteeksi. Myös se, että ei tuntenut paikkoja ja löytänyt tarvittavia välineitä koettiin huonoksi. Perehdytykseen tulee myös Österbergin mukaan käyttää aikaa. Perehdytykseen käytetty aika korvautuu, kun työntekijä pystyy tehokkaasti aloittamaan työtehtävänsä ja suoriutua niistä itsenäisesti. (Österberg 2015, 115.)

Kaksi haastateltavista olivat olleet juuri avattavan ravintolan perehdytyksessä, jossa kaikki perehdytettävät olivat samalla viivalla. Molemmat kokivat tämän tasavertaisuuden hyväksi. Nuori haluaa onnistua, tai kuten kaksi haastateltavista ilmaisivat, he eivät halua epäonnistua tai tuntea olevansa huonompia, kuin muut. Kupias & Salo kertoivat, että mentorointi on keino, jota voi käyttää perehdytyksessä. Siinä kokeneempi ja kokematon työntekijä pääsevät työohjauksessa yhteiseen lopputulokseen dialogin avulla. Ajatuksena on, että kokemattomamman työntekijän näkemystä kuunnellaan ja lopputuloksena yritys voi saada toimintaansa jotakin uutta. (Kupias & Salo 2014, 19.)

Perehdytyksen toivottiin olevan monipuolista, suunniteltua, tarkkaa ja selkeää työn ohella, käytännössä tapahtuvaa. Tukimateriaaleista haastateltavat mainitsivat erilaiset työlistat toimivimmiksi. Laajat paljon tietoa sisältävät perehdytyskansiot koettiin vieraiksi, niistä ei

haluttu etsiä tietoa. Tuotetietoutta kaksi haastateltavista toivoivat enemmän, jotta tietäisivät mitä myydä ja suositella. Perehdytysohjelman laatiminen yritykseen olisi hyvä ratkaisu. Lisäksi perehdytysmateriaalia tulisi pohtia selkeyden ja käytännöllisyyden näkökulmasta (Jussila & Salo 2015, 54 – 64).

Perehdyttäjien määrä vaihteli myös eri työpaikoilla. Haastateltavat kokivat selkeämmäksi ja itselleen turvallisemmaksi, jos oli yksi perehdyttäjä, jonka puoleen kääntyä. Se että perehdytys tapahtui työn ohella ja kuka tahansa toimi perehdyttäjänä koettiin sekavaksi ja huonoksi tavaksi. Yksi haastattelija mainitsi esimiehensä olleen sellainen, joka laittoi itsensä likoon työntekijöiden puolesta, tämän hän koki turvallisena. Esimies toimi hänen perehdyttäjänään. Vesterinen & Suutarinen kirjoittavat nuorten haluavan esimiehiltään keskustelevaa, innostavaa ja kehittävää otetta. Toivelistalla ovat myös ihmissuhdetaidot ja joustaminen. Selkeät tavoitteet ja palautteen anto ovat nuorten mielestä hyvän esimiehen määreitä. (Vesterinen & Suutarinen 2011, 20 – 24.)

7 Pohdinta

Opinnäytetyössä pyritään tuomaan esille tutkimuksen kohteena olevien Omnian tarjoilijoiksi valmistuneiden omia näkemyksiä itsestään työntekijänä ja halusta sitoutua työpaikkaan. Työssä kartoitetaan nuorien työntekijöiden kokemuksia perehdytyksestä, tulkintoja ja näkemyksiä perehdytyksen tarpeellisuudesta ja sen riittävydestä uudessa työpaikassa aloittaessaan. Onko jotain mitä heidän mielestään tulisi tehdä toisin, jotta töiden aloittaminen helpottuisi ja työmotivaatio kasvaisi? Työssä tavoitellaan ensisijaisesti tutkittavien omia kokemuksia perehdytyksestä.

Työelämästä poistuu tällä hetkellä väkeä eläkkeelle kiihtyvällä tahdilla, vallalla on työntekijöiden markkinat. Pienempi osa työntekijöitä tekee yhä useampien työt. Osaaminen on haluttua. Nuoret ovat pääsääntöisesti hyvin koulutettuja, mutta osa nuorista on syrjäytyneitä niin koulutuksen kuin työelämänkin suhteen. Syrjäytymiseen johtavat monet syyt, koulutuksen tai työn puute on yksi suurin syy. Töitä toisaalta olisi ja tekijöitäkin, mutta miten nämä kaksi saadaan kohtaamaan?

Nuoret ovat nähneet vanhemmissaan kovan työtahdin ja toisaalla myös sen, että töitä ei ole. Kovan työtahdin nähneet eivät halua samaa kohtaloa itselleen, eivät halua uupua työtaakkojensa alle. Ne jotka ovat eläneet työttömyyden keskellä, eivät ehkä enää usko työmahdollisuuksiin ja luovuttavat. Koulutuksen tulisi tarjota eväitä molempiin ääripäihin. Miten estää työuupumus ja miten luoda uskoa tulevaan ja keinoja nähdä mahdollisuuksia?

7.1. Opinnäytetyön anti

Opinnäytetyössä pyrittiin tuomaan esille Omnian tarjoilijoiksi valmistuneiden näkemyksiä itsestään työntekijänä. Tehdystä temahaastattelusta selvisi, että nuorilla on hyvä itsetunto. He kokevat olevansa oma-aloitteisia, ahkeria, tehokkaita, aikaansaavia ja pystyvänsä hoitamaan monta asiaa samalla kertaa. Kirjoittajasta tällainen saattaa olla nuorelle ja kokemattomalle tyypillistä ajattelua, nuori kokee pystyvänsä mihin vain, kun heillä ei ole vielä kokemusta omasta tai elämän rajallisuudesta. Nuori jaksaa enemmän kuin vanhempi työntekijä. Nuoret kertoivat haastattelussa pitävänsä asiakaspalvelutyöstä ja kokivat saavansa siitä positiivista palautetta. Saatu arvostus mainittiin, kun kysyttiin motivaation lähteitä. Positiivinen palaute ja arvostus ovat varmasti kenelle tahansa hyvä motivaattori työn tekemiseen, sellainen ei ole nuorten yksinoikeus.

Asiakkaat ja työkaverit sekä hyvä työilmapiiri olivat usean haastateltavan mukaan motivoivia. Kirjoittajasta tämä myös koskee kaikkia ja kaiken ikäisiä työntekijöitä. Samaa voi sanoa uralla kehittymisen ja etenemisen mahdollisuuksista. Haastattelusta selvisi yllättäen, että raha ei ole suurin motivaattori mutta sillä pitäisi pystyä selviytymään päivittäisistä kuiluista. Nuoret tarjoilijat eivät siis odota suurta palkkapussia, muut arvot ovat tärkeämpiä. Tämän voi todeta muistakin teorialähteistä.

Työpaikkaan sitoutumisesta nuoret ilmaisivat, että kaksi vuotta on heille maksimiaika. Kirjoittaja kokee sen hälyttävänä tietona, sillä uusien työntekijöiden etsiminen on alan yrityksille resursseja kuluttavaa. Onko mitään keinoa, miten uusia työntekijöitä saisi sitoutettua työpaikkaan pidemmäksi aikaa? Vai pitääkö asiaan alkaa suhtautua uudella tavalla? Sitoutuminen ei ole enää päivän trendi.

Nuorten perehdytyskokemuksista selvisi, että mikään ei ole muuttunut. Samoin, kuin kirjoittaja on itse aikanaan kokenut, perehdytykseen ei edelleenkään panosteta. Perehdytystä ei nähdä yrityksen voimavarana. Osaava henkilökunta on erityisesti ravintolassa yrityksen käyntikortti. On uskomatonta, että tätä ei ymmärretä. Hyvä asiakaskokemus on ravintolayrityksen jatkumon edellytys. Tarjoilija on ravintolassa ensikädessä se, joka voi asiakaskokemukseen vaikuttaa. Perehdytys lisää myös henkilökunnan työhyvinvointia.

Perehdytyksen kaikki vastaajista kokivat yhdeksi tärkeimmistä edellytyksistä onnistuneeseen työntekoon- ja työkokemukseen. Vastaajien mielestä perehdytystä tulisi selkeyttää ja perehdytyksen tukimateriaaliin tulisi panostaa. Perehdytykseen tulisi myös käyttää aikaa. Se ei tullut ilmi, että voisiko tai pitäisikö perehdytysmateriaali olla toisessa muodossa, kuin perinteisessä perehdytyskansiossa. Tämän kirjoittaja uskoo johtuvan siitä, että muunlaista kokemusta perehdytyksen tukimateriaalista vastaajilla ei ollut kuin perinteinen kansio.

Kirjoittaja on tyytyväinen saamiinsa vastauksiin, ne kaikki puhuivat hyvin saman suuntaista kieltä, joten vastauksista voi muodostaa varman käsityksen.

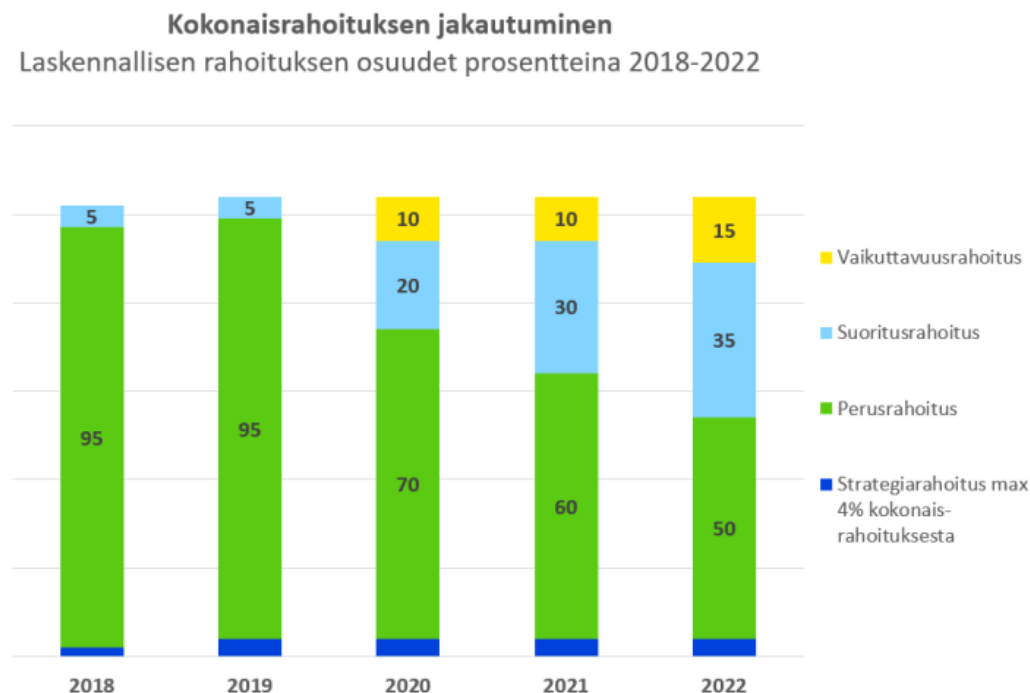
7.2. Jatkotutkimuksen aiheet

Yritysten tulevaisuuden kannalta tärkeiksi jatkotutkimusten aiheiksi kirjoittaja nostaa erilaiset näkökulmat nuorten sitouttamisesta ja sopeuttamisesta uuteen työpaikkaan mahdollisimman tehokkaasti. Mikä nuoria työssä kiinnostaa? Mitä he itse haluavat töissä tehdä? Millaista palkitsemista he haluavat? Millaisia vapaajaksoja he toivovat? Mikä heitä

motivoi? Näitä ja muita kysymyksiä tulisi tutkia syvällisesti ja useilla eri aloilla, samat ongelmat ymmärtämättömyydessä ja ennakkoluuloissa ovat vastassa kaikilla aloilla. Asiat tulee selvittää, eikä vain luulla niiden tilaa. Nuorilta tulee kysyä eikä arvaili, miten he mi- hinkin asiaan suhtautuvat. Nuoret ovat työelämän uusi voimavara; työntekijöiden määrä on vähenemään päin suurten ikäpolvien siirryttyä eläkkeelle.

Taho, jota aiheet myös kiinnostavat, on toisen asteen oppilaitosmaailma. Ammatillisen opetuksen reformi on määritellyt vuoden 2018 alusta oppilaitoksen rahoituksen muodostu- van uudella tavalla portaittain niin, että vuodesta 2020 alkaen myös opintojen vaikutta- vuutta mitataan rahassa. Osan (15 %) rahoituksesta vuoteen 2022 mennessä ammattiop- pilaitos saa opiskelijan työllistymisestä tai jatko-opinnoista opintojen jälkeen. Ammatillisen opetuksen järjestäjien onkin jatkossa tehtävä entistä enemmän yhteistyötä eri alojen toimi- joiden ja oppilaitosten kanssa, jotta rahoitus työllistymisestä ja jatko-opinnoista mahdolli- suu. Töissä viihtyminen ja uuteen työpaikkaan nopeasti sopeutuminen ja sitoutuminen ovat siis kaikkien toimijoiden etu: opetuksen, työnantajien, verottajan ja koko yhteiskun- nan. (Opetushallitus. Reformin tuki 2018.)

Kuvio 1. Ammatillisen koulutuksen kokonaisrahoituksen jakautuminen



(Opetushallitus. Reformin tuki 2018.)

Työterveyslaitos on tutkituttanut maahanmuuttajien sopeutumista työelämään. Tutkimuk- sen mukaan maahanmuuttajat kokevat työssään onnistumisen edellytyksiksi avoimen työ- yhteisön, hyvän ja toimivan esimiestyön, kollegoiden tuen ja hyvän perehdytyksen. Lisäksi tutkimus paljastaa, että sopeutuminen työpaikalle ja työpaikan tapojen oppiminen

edesauttaa työelämässä onnistumista. Sopeutumisen onnistuminen vaatii siis työyhteisöltä oikeanlaista ilmapiiriä ja hyvää esimiestyötä. (Yli-Kaitala, Toivonen, Bergbom, Airila & Väänänen. 2013, 7). Tutkimus tuo esiin mielestäni samoja asioita, mitä tarvitaan, kun nuori ihminen palkataan työpaikalle uutena työntekijänä. Maahanmuuttajien osuus työyhteisöissä kasvaa entisestään ja heidän sopeutumistaan tulisi tutkia jatkossa lisää.

Kirjoittajan mielestä näitä kahta uutta tulokasta (maahanmuuttajia ja nuoria) työelämään tulisikin tutkia yhdessä. Molemmat tulevat erilaisista kulttuureista ja tarvitsevat töihin tullessaan samankaltaista tukea työtovereiltaan ja esimieheltään onnistuakseen työssään ja sitoutuakseen siihen. Tutkimukset voisivat hyötyä toisistaan, vaikka kyseessä onkin eritaustaiset ihmiset.

7.3. Lähdekritiikki ja luotettavuuden arviointi

Tässä luvussa opinnäytteen kirjoittaja arvioi omin sanoin kaikki käyttämänsä kirjallisuuslähteet. Artikkeleita ei ole arvioitu jokaista erikseen, sillä niitä on työssä käytetty ainoastaan tukimateriaalina, ajatuksena löytää erilaisia näkökulmia työhön. Arviolta kaikki lähteet kuitenkin puhuivat melko samaan tapaan nuorista ja heidän työnteon motiiveistaan sekä perehdyttämisestä. Joten kaikki lähteet ovat siinä mielessä toisiaan tukevia.

Risto Ahonen ja Sirke Lohtaja-Ahonen ovat johtamisen ja viestinnän valmentajia. Kirja on kirjoitettu oppaaksi työyhteisöjen kehittämisessä erityisesti henkilöstöhallinnan ja työyhteisöviestinnän kanssa tekemisissä oleville. Tämä kirja perustuu kirjoittajien kokemuksiin, ei tutkimuksiin. He ovat tukeutuneet muihin viestinnän ja johtamisen ammattilaisiin, joten tämä kirja on varmasti perusteltu ja yksi näkökulma muiden joukossa.

Christian Grönroosin Service Management and Marketing -Managing the Service Profit Logic on lähteenä vaadittu englanninkielinen teos. Kirjan kirjoittaja ja kokoaja toimii ruotsalaisen kauppakorkeakoulun Hankenin professorina ja on arvostettu kirjoittaja markkinoinnin saralla. Kirja on oppikirja, mutta sen kirjoittajan ansioiden vuoksi pidän sitä luotettavana lähteenä Kirja tuo yhden uuden näkökulman nuorten työntekijöiden johtamiseen, sosiaalisen median käytön osana palvelujen johtamista ja markkinointia.

Kristiina Havaksen toimittamasta kirjasta vieraanvaraisuusala muutoksessa kirjasta valitsin opinnäytetyöni lähteeksi Meri Vehkaperän kirjoittaman artikkelin Suoritusta ja työhyvinvointia kannattaa johtaa. Vehkaperä luennoi Haaga Heliassa henkilöstöjohtamisen aiheista ja hän on mielestäni hyvin perehtynyt nykyiseen henkilöstöjohtamisen maailmaan. Hän on lisäksi käyttänyt muutamia lähteitä artikkeliinsa antamaan sille luotettavuutta.

Vehkaperän kirjoittamaa asiaa olen myös tätä opinnäytetyötä kirjoittaessani lukenut monista teoksista, joten hän ei ole artikkelinsa asian takana yksin ja siksi artikkelia voi pitää luotettavana lähteenä.

Sirkka Hirsjärvi & Helena Hurme ovat koonneet teokseensa tutkimushaastattelu, mikä on kattava ohjeistuksen haastattelun tekemiseen. Poimin kirjasta tietoa teemahaastattelun tekemisestä. Hurme on Åbo Akademin kasvatopsykologian emeritusprofessori ja Hirsjärvi Jyväskylän yliopiston kasvatustieteen emeritusprofessori. Molemmat ovat niin korkeissa viroissa, että varmasti tietävät ja taitavat tutkimusetiikan. Pidän tätä teosta erittäin luotettavana.

Kaisa Jussilan & Karoliina Salon opinnäytetyöstä ylemmän ammattikorkeakouluun poimin mitä perehdytyksen workshopista oli sanottu. Osallistuin itse kyseiseen workshoppiin ja tässä työssä kerroin siitä. Tapahtuneesta oli jo kulunut kolme vuotta, joten tarvitsin opinnäytetyötä muistin palauttamiseen.

Liisa Keltikangas-Järvinen toimii tutkimusjohtajana Helsingin yliopistossa psykologian laitoksella. Hän on arvostettu professori emerita. Hänen kirjoituksensa perustuvat tutkittuun tietoon ja pidän kirjaa Hyvät tyypit –temperamentti ja työelämä erittäin luotettavana lähteenä opinnäytetyölleni.

Päivi Kupias ja Matti Salo ovat koonneet kirjansa Mentorointi 4.0. lukuisten lähteiden ja haastattelujen pohjalta. Kupias on kauppatieteiden maisteri ja hän toimii työnohjaajana ja –valmentajana ja hän on perehtynyt oppimista ja kehittymistä tukevaan työskentelyyn ja vuorovaikutukseen. Salo on puolestaan perehtynyt mentorointiin ja esimiesten ja työyhteisöjen valmennuksiin ja työnohjaukseen, sekä tutkimustyön johtamiseen. Molemmat ovat kirjoittaneet useita teoksia näistä aiheista. Pidän tätä lähdeä asiantuntijoiden kirjoittamana ja siksi luotettavana.

Matti Nikkilän kirjoittama avaimet työelämään on työelämän tueksi kirjoitettu oppikirja. Kirjaan on koottu säädöksiä ja lakeja, joita nuoren tai nuoren työnantajan tulee tietää, että työ olisi turvallista ja nuorelle soveltuvaa. Tätä teosta käytin vain tukemaan muualta lukeamani, ja koska se koostuu laeista ja asetuksista, voi sitä pitää ohjekirjan tasoisena lähteenä. Lähteen lakitekstit ovat oikeita, tarkistin ne Finlex.fi, Suomen lakeja sisältävältä internetsivustolta.

Juha Siltala toimii Suomen historian professorin virassa Helsingin yliopistossa. Hän on koonnut teoksensa Nuorisotutkimukseen ja –mainettaan parempi nuorisotutkimukseen ja

mielipidebarometriin pohjautuen. Juha Siltala on tuottelias tietokirjailija ja häntä pidetään erittäin luotettavana tietolähdekirjailijana. Teoksessa, jota käytin opinnäytetyöni lähteenä on mittava sisällysluettelo, mikä kertoo, että Siltala ei ole pohjannut kirjaansa yhteen mieliteeseen, vaan on tutkinut eri näkökulmia. Pidän tätä lähdeä erittäin luotettavana.

Janne Tienari ja Rebecca Piekkari ovat Aaltoyliopiston kauppakorkeakoulun professoreja. He työskentelevät eri sukupolvien kanssa ja tutkivat sekä opettavat johtamiseen ja tulevaisuuteen liittyviä aiheita. Z ja epäjohtaminen -kirja käsittelee nuoria -90 luvun lopulla syntyneitä ja heidän siirtymistään työelämään ja sitä mitä se johtamiselta vaatii. Kirjassa on käytetty mittava määrä lähteitä ja yliopiston professuuri velvoittaa totuuden etsimiseen, joten pidän tätä lähdeä erittäin luotettavana.

Raine Valli ja Juhani Aaltola ovat toimittaneet Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Kirja on eri kirjoittajien kirjoituksista koottu kokoelmateos. Kirjoittajina ovat toimineet pääasiassa eri dosentit ja professorit. Kirjan sisältöä voi pitää erittäin luotettavana.

Pirkko-Liisa Vesterinen ja Marjaana Suutarinen ovat toimittaneet teoksensa Y-sukupolvi työ(elämä)ssä. Kirjaan on koottu eri kirjoittajien näkemyksiä tulevasta sukupolvesta opinnoissaan, johdettavana työelämässä ja heidän toiveitaan ja odotuksiaan työelämältä. Vesterinen on dosentti KT ja työskentelee Johtamistaidon opistossa paikallisjohtajana. Suutarinen on Tkt Kehittämispäällikkö Johtamistaidon opistosta. Teoksen kirjoittajat ovat erilaisilta aloilta, joten jokainen tuo täysin oman näkökulmansa aiheeseen nuoret työntekijät. Kirjan luettuaan huomaa, että kaikilla näkökulmilla on kuitenkin samankaltaisuuksia, nuoret ovat nuoria, vaikka ala vaihtuisikin. Mielestäni tämä lähde oli opinnäytetyön aiheeseeni nähden erittäin arvokas ja pidän lähdeä luotettavana, koska siinä on niin monen kirjoittajan näkemys tuotu esiin.

Hanna Vilkan kirja tutki ja kehitä on hyvin selkeä perusopas tutkimusmetodeista ja tieteellisen tutkimuksen tekemiseen. Vilka on toiminut vuosia ammattikorkeakoulu- ja yliopisto maailmassa ja on kirjoittanut teoksensa kokemuksiinsa pohjautuen avuksi ammattikorkeakouluissa ja yliopistoissa opiskeleville aloittaville tutkimuksen tekijöille. Hän käyttää paljon lähteitä, joten kirja ei ole vain hänen oma näkemyksensä asioista. Pidän hänen työtään erittäin luotettavana. Käyttämäni kirja on viides painos, joten se on koettu tarpeelliseksi. Kirsi Yli-Kaitalan, Minna Toivasen, Barbara Bergbomin, Auli Airilan ja Ari Väänäsen kirjoittama Monikulttuurinen työpaikka - opas esimiehille on työterveyslaitoksen julkaisema opaskirja, joka pohjautuu maahanmuuttajan onnistuminen työssä –tutkimukselle, joka tehtiin 2010 – 2013. Kirjoittajat ovat käsitelleet aihetta monesta näkökulmasta ja teoksen tiilajana on työterveyslaitos, joten pidän tätä lähdeä luotettavana.

Minna Österbergin Henkilöstöasiantuntijan käsikirja kertoo mielestäni hyvin perehdyttämisestä osana henkilöstösuunnittelua ja -johtamista. Käsikirja luonteensa vuoksi teos ei ole tieteellinen, vaan enemmän oppikirjatyylinen kokoelma aiheesta.

Lähteet

Ahonen, R. & Lohtaja-Ahonen, S. 2014. Palaute kuuluu kaikille. Human Interest. Espoo.

Grönroos, C. 2015. Service Management and Marketing -Managing the Service Profit Logic. 4. Painos. John Wiley & Sons Ltd. Cornwall. Great Britain.

Herkkusuu.fi. Luettavissa: <http://www.herkkusuu.fi/ravintola-katsoo-asiakkaistaan-kuvatun-vanhan-videotallenteen-kamala-totuus-tulee-ilmi>. Luettu 2.1.2018.

Johtajakysely –Nuorten tärkeimmät taidot. Luettavissa: <https://kauppamari.fi/2017/12/12/johtajakysely-jatkuva-kyky-oppia-sosiaaliset-aidot-ja-oma-aloitteisuus-nuorten-tarkeimmat-aidot-tulevaisuuden-tyoelamassa..> Luettu 28.12.2017.

Havas, K. 2017. (toim.) Vieraanvaraisuusala muutoksessa. Näkemyksiä hotelli-, ravintola- ja matkailualasta. Haaga-Helia. Helsinki.

Laki nuorista työntekijöistä. Luettavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/1993098>. Luettu: 10.7.2017.

Löyskä, M. 2016. Mitä nuoret haluavat työelämältä. Luettavissa: <https://ek.fi/ajankoh-taista/uutiset/2016/05/20/mita-nuoret-haluavat-tyoelamalta>. Luettu 28.12.2017.

Nuorisolaki. Luettavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285>. Luettu 10.7.2017.

Valtion nuorisoneuvosto. Luettavissa: <https://tietoanuorista.fi/nuorten-oma-kasitys-nuoruuden-ikarajoista-selvitetty>. Luettu 10.7.2017.

Myllyniemi, S. (toim.) Nuorisobarometri 2016. Katse tulevaisuudessa. Luettavissa: https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2017/03/Nuorisobarometri_2016_WEB.pdf. Luettu 28.12.2017.

Nieminen, A-S. Kuusi myyttiä nuorista ja työelämästä. 2017.Helsingin sanomat. Luettavissa: <https://www.hs.fi/ura/art-2000005444136.html>. Luettu 28.12.2017.

Nikkilä, Matti 2013. Avaimet työelämään. Veltor Oy. Oulu.

Pietikäinen H-P. 2018. Vieraskynä. Hyvejohtajuus.fi. Luettavissa: <http://www.hyvejohtajuus.fi/17282/taman-paivan-nuoret-muuttavat-maailman-ellemme-sita-ennen-kyllastyta-heita-kuoliaiksi>. Luettu 16.1.2018.

Ranta, E. Työpaikalla ei ole yhtään esimiestä. Luettavissa <https://www.is.fi/taloussanomat/art-2000005492139.html>. Luettu 17.12.2017.

Vesterinen, P-L. & Suutarinen, M. (toim.) 2011. Y-sukupolvi työ(elämä)ssä. JTO-Palvelut Oy. Helsinki.

Tienari, J. & Piekkari, R. 2011. Z ja epäjohtaminen. Alma Talent. Helsinki.

Kupias, P. & Salo, M. 2014. Mentorointi 4.0. Alma Talent. Helsinki.

Keltikangas-Järvinen, L. 2016. Hyvät tyypit. Temperamentti ja työelämä. WSOY. Eu.

Siltala, J. 2013. Nuoriso -mainettaan parempi. Werner Söderström Oy. Helsinki.

Valtion nuorisoneuvosto. Nuorisobarometri 2016. Luettavissa: <https://tietoanuorista.fi/nuorisobarometri>. Luettu 28.12.2017.

Jussila, K. & Salo, K. 2015. Pelillisyydestä ja sosiaalisesta mediasta potkua nuorten perehdyttämiseen. Laurean ammattikorkeakoulu. Leppävaara.

Yli-Kaitila, K., Toivanen, M., Bergbom, B., Airila, A. & Väänänen, A. 2013. Monikulttuurinen työpaikka. Opas esimiehelle. Työterveyslaitos. Helsinki.

Liite 1.

Haastattelun teemat ja apukysymykset:

1. Vasta valmistunut tarjoilija työntekijänä

- Millainen työntekijä olet?
- Mikä sinua motivoi työnteossa?
- Mitä odotat esimieheltä/ esimiehiltäsi?

—

2. Sitoutuminen työpaikkaan

- Mitkä asiat saavat sinut sitoutumaan työpaikkaasi?
- Miten pitkäksi aikaa voisit sitoutua/ sitouduit ja miksi?

—

3. Perehdytys ensimmäisessä/ ensimmäisissä työpaikoissa

- Kuvaile miten sinut perehdytettiin töihisi ja työpaikkaasi?
- Perehdytyksen tarpeellisuus työsuhteen alussa?
- Perehdytyksen riittävyys?
- Mitä olisi pitänyt tehdä toisin?