



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

Ravintolatyön ja perhe-elämän yhteensovittaminen pikkulapsiperheessä

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun ala
Hotelli- ja ravintola-alan
koulutusohjelma
Restonomi
Opinnäytetyö
Syksy 2014
Jenni Kankala

Lahden ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

KANKALA, JENNI:

Ravintolatyön ja perhe-elämän
yhteensovittaminen pikkulapsiperheessä

Hotelli- ja ravintola-alan opinnäytetyö, 37 sivua, 3 liitesivua

Syksy 2014

TIIVISTELMÄ

Asetin opinnäytetyöni tavoitteeksi selvittää ravintolatyön ja perhe-elämän yhteensovittamista pikkulapsiperheissä sekä Päijät-Hämeen alueen ravintola-alan työpaikkojen perhemyönteisyyttä. Lisäksi olen pyrkinyt selvittämään kuinka nämä vaikuttavat työntekijöiden työhyvinvointiin. Tutkimusmenetelmäksi olen valinnut teemahaastattelun, koska se jättää tilaa haastateltavan omille mielipiteille ja näkemyksille. Haastattelujen avulla olen selvittänyt kuuden päijät-hämäläisen ravintola-alan työntekijän tilannetta. Olen tehnyt haastattelut kotonani, kahviloissa ja ravintoloissa. Vastausten läpikäynnin ja yhteenvedon helpottamiseksi äänitin haastattelut ääninauhurilla ja tein muistiinpanoja. Lisäksi olen haastatellut Palvelualueen ammattiliitto PAM ry:n Kaakkois-Suomen aluepäällikköä voidakseni peilata haastateltavien kokemuksia yleiskuvaan. Opinnäytetyössäni olen keskittynyt vain työntekijän näkökulmaan. Teoriaosuudessa olen käsitellyt työn ja perhe-elämän yhteensovittamista, ravintola-alan erityispiirteitä sekä työhyvinvointia.

Opinnäytetyöni tutkimustulosten mukaan tutkittavien työpaikat voitiin todeta perhemyönteisiksi ja työntekijöiden työhyvinvointi hyväksi tai melko hyväksi. Tutkittavien työpaikoilla perhemyönteisyyttä tukivat erilaiset työaikajärjestelyt ja myönteinen suhtautuminen perhevapaisiin. Eniten haasteita työn ja perhe-elämän yhteensovittamisessa havaittiin niissä tilanteissa, joissa myös puoliso teki vuorotyötä tai henkilö oli yksinhuoltaja, jolloin henkilöiden oma kuormitus kasvoi.

Asiasanat: työn ja perhe-elämän yhteensovittaminen, ravintola-alan erityispiirteet, työhyvinvointi

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in hotel and restaurant management

KANKALA, JENNI:

Reconciliation of restaurant work and
family life in families with small children

Bachelor's Thesis in hotel and restaurant industry 37 pages, 3 pages of appendices

Autumn 2014

ABSTRACT

In my thesis my aim has been to explore reconciliation of restaurant work with the family life of employees with small children and the family-friendliness of restaurant organizations in the Päijät-Häme area. I have also explored the affect to employees' work welfare. I have chosen the theme interview as research method because it allows for a person's opinions and visions. I have interviewed six employees in the restaurant industry in order to understand their situations. I've done the interviewees at home or in a cafeteria on restaurant. I recorded those and wrote the notes. I have also interviewed the Southeastern Finland area manager from service sector trade union PAM to see how the answers of interviewees reflect the overall picture in this industry. In the theory section I have elaborated upon reconciliation of work and family life, distinctions of the restaurant industry and work welfare in restaurants.

According to my thesis research results, the restaurant organizations in Päijät-Häme area could be recognized as family friendly and the welfare of employees is good or fairly good. The employers support family lives with working time arrangements and relate positively to parental leave after the birth of a child. The greatest challenge to harmonizing work and family life was observed in situations in which both parents did shift work or in the case of single parents. In those cases, the load on the employee was heavier.

Key words: reconciliation work and family life, distinctions of restaurant industry, work welfare

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	TYÖN JA PERHEEN YHTEENSOVITTAMINEN RAVINTOLA-ALALLA	4
2.1	Ravintolatyön erityispiirteet	6
2.2	Työhyvinvointi ravintola-alalla	9
2.3	Perhemyönteinen yrityskulttuuri ja sen merkitys henkilöstön hyvinvoinnissa	16
3	TEEMAHAASTATTELU TUTKIMUSMENETELMÄNÄ	19
4	LAADULLINEN TUTKIMUS RAVINTOLATYÖN JA PERHEEN YHTEENSOVITTAMISESTA	22
4.1	Tutkimustulokset ja niiden analysointi	24
4.2	PAM:n Kaakkois-Suomen aluepäällikön haastattelu	30
	YHTEENVETO	33
	LÄHTEET	38
	LIITTEET	41

1 JOHDANTO

Tammikuussa 2014 sosiaali- ja terveysministeri Paula Risikko puhui Lahdessa Menestyvät työpaikat -seminaarissa työpaikkojen perhemyönteisyyden puolesta. Risikon mukaan työn ja perheen toimiva yhteensovittaminen on voimavara työntekijälle sekä lisää työpaikan vetovoimaa. Seminaari oli osa TEM:n Työelämä 2020 -hanketta, jonka tarkoitus on tehdä suomalaisesta työelämästä Euroopan parasta vuoteen 2020 mennessä. Hanke tarjoaa työpaikoille apua ja välineitä ja sen arvoja ovat sinnikkyys, luottamus, rohkeus ja työn tarkoituksen ymmärtäminen. Työelämä 2020 perusajatuksena on, että Suomen kilpailukyvyyn perustana ovat hyvin toimivat, tulokselliset ja uutta työtä luovat työpaikat. Sosiaali- ja terveysministeriö on aloittamassa yhteistyössä väestöliiton kanssa Työ ja perhe-elämä - ohjelman, jonka avulla selvitetään erilaisia keinoja ja olemassa olevia käytäntöjä yhteensovittamisen edistämiseksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 14.2.2014)

Olen tarkastellut opintojaksojeni aikana työhyvinvointia eri näkökulmista ja tästä syystä halusin myös opinnäytetyöni olevan osa jatkumoa. Syyskuussa 2013 osallistuin Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n järjestämään Työterveyshuollon ABC - koulutukseen Kouvolassa, jossa työterveyshuoltoa käsiteltiin osana työhyvinvointia. Paikalla olleilla oli jaettavanaan kokemuksia tämän päivän työtilanteista. Sanalla sanoen koulutus oli ajatuksia herättävä. Aikuisopiskelijana minulla oli mahdollisuus suorittaa osa harjoittelustani tarkastelemalla työhistoriaani työhyvinvoinnin näkökulmasta. Raportissa kävin läpi työvuosiani ja vertasin kahden eri työpaikkani työolosuhteita ja hyvinvointia sekä työnantajien tarjoamia mahdollisuuksia työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Harjoitteluraporttia kirjoittaessani heräsi monessa kohtaa ajatus, toimisinko tai ajattelisinko nyt eri tavalla, kun kotona ovat pienet lapset. Vuorotyöhön paluu on omalla kohdallani yksi kynnyskysymys sekä ravintola-alalla vallitseva tuotannollinen jousto, joka edellyttää työntekijältä mahdollisuutta venyttää työpäivää. Tästä löysin aiheen opinnäytetyöni tutkimukselle. Opinnäytetyöni päätavoitteena on ollut tutkia kuinka työntekijät, joilla on alle kouluikäisiä lapsia sovittavat yhteen ravintolatyön ja perhe-elämän ottaen huomioon alan erityispiirteet ja kuinka perhemyönteisiä alueen ravintoloiden työnantajat ovat. Alakysymyksenä olen halunnut selvittää vaikuttavatko nämä asiat

työhyvinvointiin. Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus, koska inhimillistä toimintaa voi tutkia sen avulla syvällisemmin kuin tilastollisesti.

Tutkimusmenetelmäni tässä opinnäytetyössä on ollut teemahaastattelu, sillä se jättää sopivasti tilaa ihmisten omille mielipiteille ja kertomuksille todellisesta elämästä, joita halusin kuulla. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään vuorovaikutukseen kohteen kanssa ja saatua tietoa pyritään järjestämään ja ymmärtämään. Olen rajannut opinnäytetyöni aihetta valitsemalla työntekijän näkökulman, sillä työntekijän asema yrityksessä vaikuttaa myös omiin mahdollisuuksiin vaikuttaa mm. työaikoihin. Olen keskittynyt Päijät-Hämeen alueelle, jolloin haastattelut ovat olleet käytännöllisempi toteuttaa ja jotta aihe ei leviäisi alueellisiin vertailuihin. Tässä opinnäytetyössä pikkulapsiperhe tarkoittaa perhettä, jossa on alle kouluikäisiä lapsia. Haastattelemieni henkilöiden lapset olivat 1-4-vuotiaita. Rajaus on ollut tarkoituksellinen, sillä perheen toiminta muuttuu lasten kasvaessa. Tutkimusosiossa olen pyrkinyt pysymään objektiivisena ja rajaamaan omat kokemukseni tutkimuksen ulkopuolelle, kuten laadullisessa tutkimuksessa kuuluukin.

En halunnut yritystä opinnäytetyöni toimeksiantajaksi, sillä koin mielenkiintoisemmaksi tarkastella aihetta yleiseltä kannalta. Sain opinnäytetyölleni toimeksiantajaksi, tai oikeammin yhteistyökumppaniksi, Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n. PAM on SAK:n jäsenliitto ja sen tarkoituksena on ajaa palvelualojen työntekijöiden asemaa. Olen saanut haastatteluuni myös PAM:n Kaakkois-Suomen aluepäällikkö Kimmo Nikulan. Haastattelun tarkoituksena on ollut saada yleiskuvaa vallitsevasta tilanteesta työn ja perheen yhteensovittamisesta sekä yritysten perhemyönteisyydestä palvelualoilla.

Opinnäytetyöni pääluvussa kaksi johdatan lukijan aiheeseen käsittelemällä työn ja perheen yhteensovittamista, ravintolatyön erityispiirteitä, työhyvinvointia sekä organisaatioiden perhemyönteisyyttä. Tietoperustan olen koonnut kirjallisuudesta, ajankohtaisista julkaisuista internetistä sekä kahdesta tutkimuksesta, joiden kanssa PAM on aiemmin tehnyt yhteistyötä. Nämä ovat Työterveyslaitoksen teettämä Työolot ja hyvinvointi matkailu- ja ravintola-alalla ja Jyväskylän yliopistolla tehty Työn ja perheen yhteensovittamisen hallintastrategiat ja –keinot työhyvinvoinnin

tukipilareina. Opinnäytetyöni kolmannessa pääluvussa selvitan, kuinka toteutin laadullisen tutkimukseni tätä opinnäytetyötä varten ja käyn läpi tutkimustulokset. Lopuksi peilaan tietoperustaa saamiini tutkimustuloksiin ja teen niiden pohjalta johtopäätöksiä.

2 TYÖN JA PERHEEN YHTEENSOVITTAMINEN RAVINTOLA-ALALLA

Opinnäytetyöni toimeksiantaja Palvelualojen ammattiliitto PAM ry on ollut mukana monissa työn ja perheen yhteensovittamista tutkivissa tutkimuksissa. Ammattiliiton tarkoituksena on ajaa työntekijöiden työolosuhteita, työturvallisuutta ja palkkaa koskevia asioita. Työterveyslaitos TTL on vuonna 1945 perustettu työterveys- ja työsuojelualan tutkimus- ja asiantuntijalaitos, jonka tärkein tavoite on terve ja hyvinvoiva työikäinen väestö sekä turvalliset ja toimivat työpaikat. TTL teki tutkimuksen neljän eri palvelualan työoloista ja työhyvinvoinnin tilasta vuonna 2008 yhteistyössä Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n sekä Elinkeinoelämän Keskusliittoon (EK) kuuluvien alan järjestöjen kanssa. Tutkimukseen osallistuivat matkailu- ja ravintola-alan, kaupan alan, kiinteistöpalvelualan sekä vartiointialan työntekijät. Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa työoloja, työn erityispiirteitä sekä työyhteisön toimivuutta matkailu- ja ravintolatyössä sekä sitä, miten nämä ovat yhteydessä työntekijöiden työhyvinvointiin. Tutkimus tehtiin kyselytutkimuksena ja matkailu- ja ravintola-alan osalta siihen vastasi 1082 henkilöä. (Tilev, Kandolin, Vartia & Lindström 2009, 2.) Tässä opinnäytetyössä tulen viittaamaan kyseiseen Työolot ja hyvinvointi matkailu- ja ravintola-alalla -tutkimukseen.

Vuosina 2009–2011 Jyväskylän yliopiston psykologian laitoksella tehtiin tutkimus Työn ja perheen yhteensovittamisen hallintastrategiat ja –keinot työhyvinvoinnin tukipilareina, jossa yhteistyössä oli PAM:n lisäksi ja sosiaali- ja terveysalan ammattiliitto Tehy. Tutkimukseen osallistui liki 2800 palvelualojen työntekijää. Tutkimuksen tulosten mukaan avaimet työn ja perhe-elämän väliseen tasapainoon löytyivät työyhteisön perhemyönteisyydestä, koti- ja työasioiden hallinnan tunteesta sekä yksilöllisistä stressinhallintakeinoista. Yli puolet vastaajista kokivat työn haittaavan perhe-elämää, kun taas perhe-elämä koettiin työssä voimauttavana tekijänä. Yksinhuoltajaperheissä työn ja perhe-elämän yhteensovittaminen koettiin haastavammaksi, koska tehtäviä ja velvoitteita ei voitu jakaa puolisojen kesken. Myös työtehtävien jakaminen työtovereille auttaa työn ja perheen yhteensovittamisen haasteissa. Tutkimuksessa todettiin myös, ettei asioiden priorisointi ole suositeltava stressinhallintakeino, sillä priorisointi kotona tai työssä tarkoittaa aina jostakin luopumista. Työyhteisön

perhemyönteisyyden ja delegoinnin lisäksi oma kyky vaikuttaa työaikoihin ja työtapoihin osoittautuivat tärkeiksi tasapainoa edistäviksi tekijöiksi. (Strann 2013.) Jyväskylän yliopistolla tehdyn tutkimuksen mukaan tutkittaessa työn ja perhe-elämän yhteensovittamista suurimmat työhön liittyvät haasteet kohdistuivat ongelmallisiin ja epäsäännöllisiin työaikoihin, pitkiin työpäiviin, työn määrään, kiireeseen ja paineeseen. Perheeseen liittyvät haasteet koskivat lasten sairastelua, neuvolakäyntien järjestämistä ja kotitöiden hoitamista. Tutkimuksessa tuli myös esille ajankäyttöön liittyvät haasteet; aikataulut, niiden päällekkäisyys ja niissä pysyminen aiheuttivat ongelmia. Suurin stressinaiheuttaja oli kaiken kaikkiaan ajoissa ehtiminen, esimerkiksi aamulla päivähoitoon ja töihin ja illalla lasten harrastuksiin. (Rönkä, Malinen & Lämsä 2009, 138 – 139.)

Eri elämänalueiden yhdistäminen on yhä vaikeampaa kasvavien vaatimusten ja jatkuvien muutosten vuoksi. Työ ja perhe tyydyttävät yksilön erilaisia tarpeita ja siksi näihin osa-alueisiin on mahdollista olla sitoutunut samanaikaisesti. Ihminen pitää usein tärkeänä työssään sitä, että saavuttaa omia tavoitteitaan, ottaa vastuuta ja saa mahdollisuuden toteuttaa itseään sekä onnistumisen kokemuksia. Perheeltä taas odotetaan rakkautta, vuorovaikutusta, kumppanuutta ja turvallisuutta. (Rönkä & Kinnunen 2002, 101.) Pienten lasten vanhemmat ovat sidottuja lastenhoitoon ja kotitöihin, joka lisää työssä käyvien vanhempien kokemaa kaksoiskuormaa. Viime vuosikymmenien aikana työn ja perhe-elämän välinen raja on muuttunut häilyvämmäksi yhteiskunnan muututtua interaktiiviseksi. NykYTEKNOLOGIAN avulla työ voi olla ajasta ja paikasta riippumatonta ja reagointia odotetaankin usein pikaisesti. Epäsäännölliset yö- ja vuorotyöt ovat lisääntyneet, joka luonnollisesti lisää haasteita työn ja perhe-elämän yhteensovittamisessa. Myös perhe-elämään liittyvissä asenteissa ja arvostuksissa on tapahtunut muutoksia; perhearvoja korostetaan ja aiheesta käydään aiempaa moralistisempaa keskustelua. Perhesuhteilta vaaditaan aiempaa enemmän laatua ja tyydyttävyyttä. Isien rooli perheenpäänä on saanut uusia piirteitä ja yhä enemmän keskustellaankin osallistuvista hoiva-isistä. (Rönkä ym. 2009, 126 – 127.)

Opinnäytetyön liitteessä 2 on käsitelty perheen näkymistä työssä ja työn näkymistä perheessä. Taulukon tarkoituksena on kiteyttää ongelmakohtien rakentuminen työssä ja kotona sekä esittää niihin ratkaisumalleja. Perhe näkyy

työssä erilaisina työntekijän perheellisyyteen liittyvinä oikeuksina, kuten poissaoloina tai erityistarpeina, jotka osaltaan lisäävät kustannuksia sekä haittaavat työprosessien sujumista. Perhe voi näkyä myös työntekijän väsymyksenä, keskusteluinä perheestä tai perhe voi joskus fyysisesti vierailla työpaikalla. Joillain työntekijöillä perheellisyys ei näy lainkaan työpaikalla joko omasta halustaan tai organisaatiossa vallitsevan yleisen ilmapiirin vuoksi. Työ näkyy perheessä toimeentulona, ajatuksina ja puheina sekä mielialana ja elämän rytminä. Työ heijastuu kotiin usein myös väsymyksenä sekä ajan riittämättömyytenä. Molempien elämänalueiden ongelmat voidaan riitauttaa näkemällä sekä työ että perhe voimavarana. Nämä elämänalueet ovat erillisiä ja voivat näin ollen tukea toisiaan. Yksilöt ja perheet ovat erilaisia ja inhimillisyyden nimissä se tulisi hyväksyä kotona ja työpaikoilla. (Turpeinen & Toivanen 2008, 167.)

2.1 Ravintolatyön erityispiirteet

Vuonna 2011 matkailu- ja ravintola-ala työllisti Suomessa 184 400 työntekijää, joista nuorten osuus oli 30 %. Vuosina 2007-2012 työvoiman määrä kasvoi 16 % ja alalle odotetaan 50 000 uutta työpaikkaa vuoteen 2020 mennessä. Valtiolle matkailu on merkittävä vienti- ja verotulojen lähde. Valtion veroista ja veroluonteisista maksuista 5,4 % on peräisin matkailualalta. Matkailun osuus bruttokansantuotteesta oli 2,7 % vuonna 2012, joka on suurempi kuin esimerkiksi maa- ja metsätalouden osuus. (MEK) Teollisen tuotannon supistuessa palvelusektorin merkitys kansantaloudessa kasvaa. Palvelualan laajentuminen ja kansainvälistyminen tuo mukanaan erilaisia muutospaineita työoloihin, työn sisältöön sekä työyhteisöön, joka heijastuu yksilöiden hyvinvointiin ja terveyteen. (Kandolin, Tilev, Lindström, Vartia & Ketola 2009, 7.)

Ravintola-alan yritykset tuottavat ruoka-, seurustelu- ja elämispalveluja asikkailleen. Ravintola-ala on suhdanneherkkä ja sesonkiluonteinen, joten vakituisen henkilökunnan lisäksi alalla käytetään paljon myös vuokratyövoimaa sekä määräaikaista työntekijöitä. Työvoima on naisvaltaista ja ikärakenteeltaan nuorempaa kuin keskimäärin koko työikäinen työvoima Suomessa. (Kandolin ym. 2009, 10.) Ravintolatyö on asiakastyötä ja edellyttää tekijältään

havainnointikykyä, vuorovaikutustaitoja, muistamista ja ripeyttä. Työlle ominaista on, että samanaikaisesti hoidetaan monia tehtäviä, jotka voivat keskeytyä useaan otteeseen. Työntekijän terveyden ja työkyvyn kannalta on tärkeää, että omat edellytykset ja työn vaatimukset ovat tasapainossa. (TTK 2011, 28.)

Työympäristönä ravintola on vaihteleva. Työtä tehdään keittiössä, salissa, baarissa, varastoissa ja toimistossa. Ympäristö on meluisa ja hämärä ja tilat ovat usein myös ahtaat ja epäkäytännölliset. Työnantajan velvollisuus on tunnistaa työn vaaratekijät ja arvioida riskit. Työterveyshuollon työpaikkaselvityksessä kartoitetaan terveyteen ja turvallisuuteen liittyvät riskit, arvioidaan työn kuormitus-, haitta- ja vaaratekijät sekä annetaan tarvittaessa toimenpide-ehdotuksia työpaikalle. Työterveyshuollon ja työsuojelun yhteinen tavoite on terveellinen ja turvallinen työpaikka. (Espo 2010, 2.)

Ravintolatyö on usein vuorotyötä. Yksilöllistä työn hallintaa ja hyvinvointia voidaan edistää työpaikoilla ottamalla työntekijöiden toivomukset huomioon työvuorosuunnittelussa. Työaikalaki 605/1996 ja alan työehtosopimus määräävät työnantajan työajan sijoittelussa. (TTK 2011, 28.) Toimiva työaikasuunnittelu tukee työssä jaksamista ja sillä on myös yhteys työturvallisuuteen.

Työaikajärjestelyt vaikuttavat fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin sekä työn imuun. Tapaturmariski kasvaa ylipitkien työpäivien myötä tai jos työ ajoittuu yöhön tai varhaiseen aamuun. Työaikojen suunnittelu vaikuttaa myös työn ja muun elämän yhteensovittamiseen. Ravintola-alalla työtä tehdään kaikkina vuorokauden aikoina ja vaihteleva aamu- ja iltavuoroja sisältävä työaika on yleinen. TTL:n tutkimuksen mukaan vain joka kolmannes tekee säännöllistä päivätyötä kello 6:n ja 18:n välillä. Kuusi kymmenestä alan työntekijöistä kertoo, että työaikajärjestelyissä on parantamisen tarvetta. (Tilev ym. 2009, 11.)

Enemmistö matkailu- ja ravintola-alan työntekijöistä tekee rahana tai vapaana korvattavia ylitöitä. TTL:n kyselyyn vastanneista 67 % oli tehnyt viimeisen 12 kuukauden aikana ylitöitä. Matkailu- ja ravintola-alalla tuotannolliset joustot työajoissa ovat kaksi kertaa yleisempää kuin muilla palvelualoilla.

Tuotannollisilla joustoilla tarkoitetaan joustoa työtehtävien tai esimiehen vaatimuksesta. Kaksi kolmesta tutkimukseen vastanneista joustaa näin kuukausittain ja neljä kymmenestä viikoittain. Tuotannollisilla joustoilla pyritään

vastaamaan kysynnän ja palvelujen vaihteluihin. Kun tällaiset joustot pysyvät kohtuullisina, henkisen hyvinvoinnin ylläpito sekä työn ja muun elämän yhteensovittaminen toimivat paremmin. (Tilev ym. 2009, 12 -15.)

Hotelli- ja ravintola-ala kuuluu väkivallan riskiammatteihin. Fyysistä väkivaltaa, josta aiheutuu näkyviä jälkiä, on eniten sosiaali- ja terveystalouden töissä, poliiseilla ja tarjoilijoilla. Ravintolassa tilanne voi kärjistyä esimerkiksi, kun kieltäytyään myymästä alkoholia päihtyneelle henkilölle. Väkivallan tekijöinä ovat yleisimmin alkoholin ja huumeaineiden vaikutuksen alaiset henkilöt. (TTL 2006, 61.)

Päihtyneiden asiakkaiden väkivallan uhan lisäksi ravintola-alan työpaikoilta on varastettu henkilökunnan ja asiakkaiden omaisuutta sekä tehty ryöstöjä toimipaikoissa ja rahankuljetuksissa. Työturvallisuuslaki edellyttää toimenpiteitä työpaikalta, jolla on ilmeinen väkivallan uhka. Haitta- ja vaaratekijöiden selvityksen perusteella määritellään väkivaltaan varautumisen taso: voidaan esimerkiksi asentaa erilaisia valvontajärjestelmiä, ulko-oviin voidaan asentaa panssarilasit ja tila- ja kalusteratkaisulla voidaan vähentää aiheutonta liikkumista ravintolan tiloissa. Työpaikkoja suositellaan laatimaan henkilöstölle toimintaohjeet ryöstö- ja varkaustilanteiden varalle. Myös asiakaskohtaamiseen liittyvät käytännöt tulisivat olla työpaikoilla yhteneväisiä. Varsinkin alkoholitarjoiluun painottuvissa ravintoloissa on täsmennettävä asiakkaan sisäänpääsyn ja poistamisen kriteerejä, vastuullisen anniskelun rajoja sekä henkilöstön toimintatapaa asiakkaiden keskinäisissä välien selvittelyssä. Käytäntöjen hallinta edellyttää henkilöstön koulutusta ja perehdyttämistä turvallisuusjärjestelyihin ja –käytäntöihin. Uhka- ja väkivaltatilanteet voivat aiheuttaa tuntemuksia henkilöstöllä, joista olisi hyvä keskustella ja tarpeen vaatiessa myös järjestää työterveyshuollon kautta tukea tai hoitoa. (TTK 2011, 33.)

Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevan työehtosopimuksen mukaan työntekijällä on oikeus erityisäitiys-, äitiys-, isyys- ja vanhempainvapaaseen sekä hoitovapaaseen, jotka määräytyvät kulloinkin voimassa olevan työehtosopimus- ja sairausvakuutuslain mukaan. MaRaVa -alojen työehtosopimuksen kohdassa 24 säädetään myös työntekijän tilapäisen poissaolon oikeutta mikäli perheessä on sattunut äkillinen sairastuminen.

Työntekijälle maksetaan sairausajanpalkkaa 1-3 kalenteripäivän pituiselta ajalta, jos työntekijän alle 10-vuotias lapsi tai hänen taloudessaan vakituisesti asuva lapsi sairastuu ja lyhyt poissaolo on välttämätöntä lapsen hoitamiseksi. Työntekijän on viipymättä ilmoitettava poissaolosta ja sen mahdollisesta kestosta työnantajan ohjeistamalla tavalla. Poissaolosta on vaadittaessa esitettävä työterveyshoitajan, terveydenhoitajan, sairaanhoitajan tai lääkärin kirjoittama todistus. Tilapäisesti myös palkaton poissaolo on mahdollista, mikäli työntekijän läsnäolo on välttämätöntä perhettä kohdanneen ennalta arvaamattoman ja pakottavan syyn vuoksi tai jos hänen lapsensa on vaikeasti sairas. (PAM 2014, 36-44.)

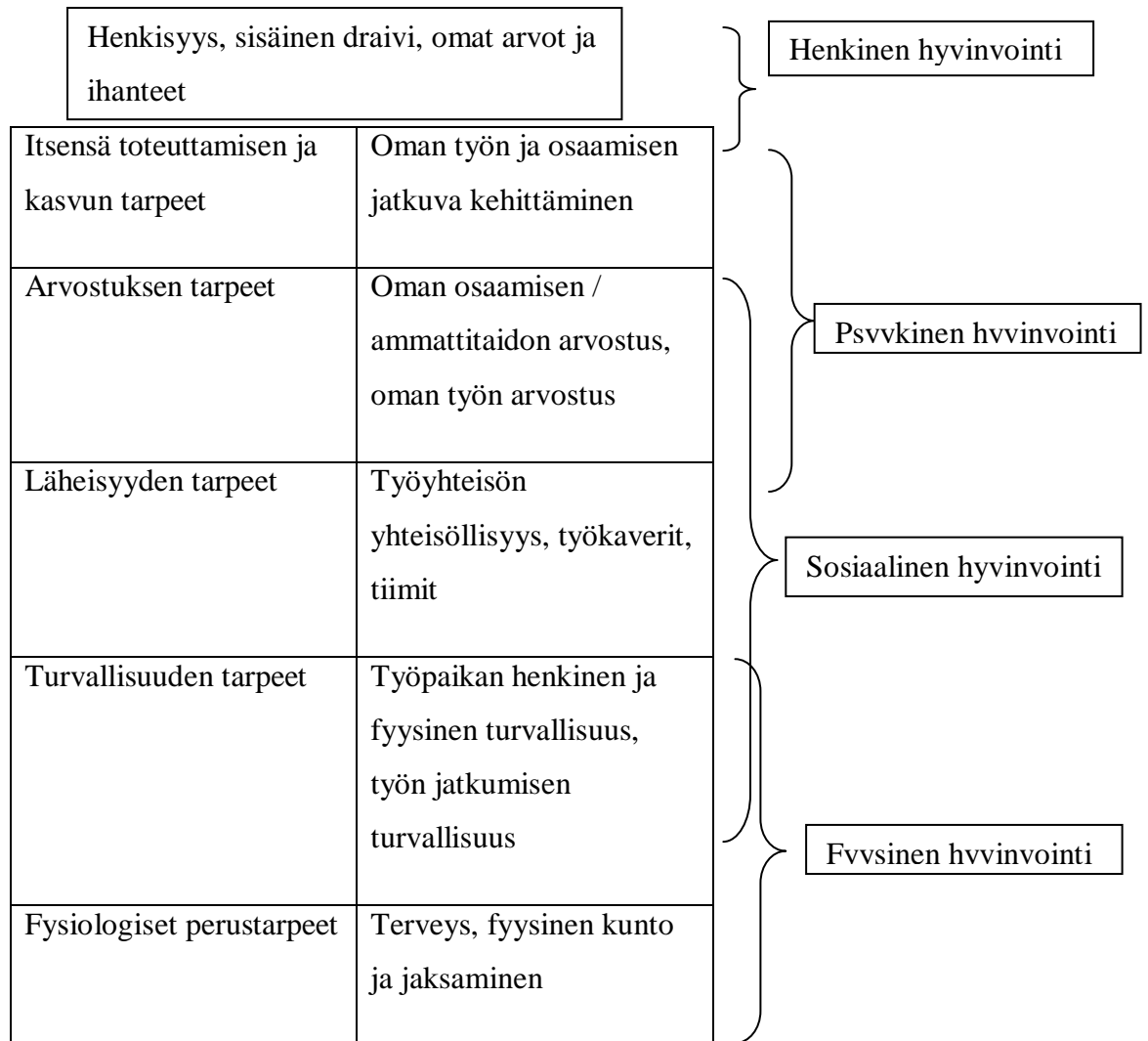
2.2 Työhyvinvointi ravintola-alalla

Työssä voidaan hyvin, kun työ on mielekästä, sujuvaa ja tuottavaa turvallisessa, terveystta edistävssä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä. Terveen työyhteisön edellytyksiä ovat avoin ilmapiiri, selkeä vastuunjako, toisten arvostaminen ja turvallisuudentunne. (TTL 2006, 79.)

Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevassa työehtosopimuksen kohdassa 33 b on otettu esiin työhyvinvoinnin edistäminen. Siinä suositellaan työpaikalle laadittavaksi työhyvinvointiohjelma yhteistyössä yrityksen työntekijöiden kanssa ja toimenpiteeksi suositellaan mm. kehityskeskustelujen järjestämistä. Työehtosopimuksen kohdassa todetaan työhyvinvoinnin rakentamisen koostuvan koko työyhteisön osallistumisesta. (PAM 2014, 62)

Alla oleva kuvio numero 1 kuvastaa yhdysvaltalaispsykologin Abraham Maslow'n kehittämää tarvehierarkiaa. Sen mukaan fyysinen hyvinvointi on työhyvinvoinnin perusta. Fysiologisia perustarpeita ovat mm. ravinnon ja nesteen saanti sekä riittävä uni. Ravintola-ala on sesonkiluontoista ja kiire on toisinaan niin kova, että fysiologiset perustarpeet jäävät täyttymättä. Työnantajien tulisi pyrkiä vaikuttamaan tähän mm. hankkimalla riittävästi henkilökuntaa työvuoroihin, jotta työntekijät saisivat tarvitsemansa tauot. Toisen tason tarpeet liittyvät turvallisuudentunteeseen työssä, kuten työympäristön turvallisuus, turvallinen työilmapiiri, jossa ei tarvitse pelätä ja luottamus siihen, että työ jatkuu. Ravintolatyö lasketaan riskiammatteihin väkivallan uhan takia. Työnantajat voivat lisätä työhyvinvointia järjestämällä turvallisuuskoulutusta sekä lisäämällä muita

turvallisuustekijöitä. Ravintola-ala on hyvin suhdanneherkkä ala ja töiden jatkuvuus riippuu yrityksen kannattavuudesta. Läheisyys ja halu kuulua yhteisöön kuuluu Maslowin mukaan kolmannen tason tarpeisiin. Monesti tämä työhyvinvoinnin osio on vahvoilla ravintolatyössä. Sosiaalinen hyvinvointi tukee työntekijän sitoutumista työhön ja työssä jaksamista. Arvostuksen tarpeet ovat neljäs tarvehierarkian porras ja se perustuu työelämässä usein osaamiseen ja ammattitaitoon. Osaamisen perusteella ihminen valitaan erilaisiin työtehtäviin. Maslow'n tarvehierarkian korkein aste on itsensä toteuttamisen ja kasvun tarve, johon kuuluvat luovuus, halu kehittää omaa toimintaansa, osaamistaan ja itseään sekä halu saavuttaa päämääriä elämässä. Työnantaja voi luoda puitteet, mutta työhyvinvointi on mitä suurimmissa määrin itselähtöistä. Omat tavoitteet ja halu kehittyä ohjaavat omaa asennetta. Maslowin portaiden päälle voidaan asettaa vielä yksi porras, johon kuuluvat omat arvot, motiivit ja sisäinen energia. Kyse on ihmisen henkisestä hyvinvoinnista, joka ohjaa innostusta ja sitoutumista eri asioihin. Omaan hyvinvointiin vaikuttavat oma halu, omat arvot ja omat ihanteet. (Maslow 1943.)



(Ojala & Ahonen 2003, 29)

Kuvio 1. Työhyvinvoinnin portaat

Ihminen on kokonaisuus, joka tarvitsee aikaa kaikille hyvinvoinnin osa-alueille säilyäkseen terveenä ja toimintakykyisenä. Työntekijän suorituskyky rakentuu terveydentilasta, tiedoista, taidoista, työhön ja vuorovaikutukseen liittyvistä arvoista ja asenteista sekä sosiaalisista voimavaroista. TTL:n teettämän Työolot ja hyvinvointi matkailu- ja ravintola-alalla - tutkimuksen mukaan 73 % matkailu- ja ravintola-alan työntekijöistä arvioi terveydentilansa hyväksi. (Tilev ym. 2009, 8.)

Henkistä hyvinvointia ovat tyytyväisyys elämään ja työhön, myönteinen perusasenne ja aktiivisuus sekä oman itsensä hyväksyminen. Henkistä hyvinvointia tukeva työ luo elämälle mielekkyyttä tarjoamalla mahdollisuuden itsensä toteuttamiseen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen. Työn tulisi vastata työntekijän tavoitteita ja tuoda taloudellista turvaa. Työtyytyväisyys on työntekijän oma arvio siitä, vastaako työ, työpaikka ja työyhteisö hänen odotuksiaan ja kehittymistavoitteitaan. Työtyytyväisyyteen vaikuttaa myös työntekijän mahdollisuus vaikuttaa työjärjestelyihin ja turvallisuudentunne työssä. (TTL 2006, 75.)

Työn imua kokeva on myönteinen tunne- ja motivaatiokäyttäytymisessään ja haluaa tsemjata myös vastoinkäymisissä. Työn imua kokeva on myös tarmokas ja omistautunut työlleen. Silloin työntekijä tuntee ylpeyttä työstään ja ammatillinen itsetunto on korkea. Työntekijä, joka kokee saavansa arvostusta esimieheltään, työtovereiltaan ja asiakkailtaan, voi hyvin työssään. Vastakohta työn imulle on työuupumus, jolloin ihminen väsyy, kynnistyy ja ammatillinen itsetunto heikentyy. (Jabe 2010, 105.) Työnilon kokeminen on hetkellinen tapahtuma. Voidakseen hyvin ihminen tarvitsee vireystilan ja tunnetilan vaihteluita. Työtehtävät, joissa vireystila on jatkuvasti korkea eivätkä ne tuota elämyksiä, ovat pitkään jatkuvina haitallisia ihmiselle. (Varila & Viholainen 2000, 31 - 35.)

Työntekijöiden keskinäinen ilmapiiri ja työyhteisön toimivuus voivat heijastua asiakaspalveluun ja ovat tästä syystä myös yrityksen tuloksellisuuden kannalta tärkeitä asioita. Työyhteisön toimintaan vaikuttavat johtamisen oikeudenmukaisuus ja yhdenmukaisuus, työn organisointi ja perustehtävän selkeys sekä työpaikan kulttuuri ja sisäinen yhteistyö. Tärkeitä seikkoja ovat myös

luottamus, tiedonkulku, vuorovaikutus ja toisten arvostaminen sekä työntekijöiden osallistumismahdollisuus. (TTK 2011, 30.)

Esimiehen tehtävänä on luoda yhdessä työntekijöiden kanssa selkeä mielikuva yhdessä toimimisen perustaksi. Organisaatiolla on oltava mielekäs perustehtävä, jonka sisältöä, visiota ja sen edellyttämiä arvoja esimiehen tulee pitää alaisilleen kirkkaana. Mikäli työyhteisössä näistä asioista ei voida avoimesti keskustella, mielikuvat alkavat nopeasti etääntyä perustehtävästä, josta seuraa erilaisia ristiriitoja. (Juuti & Vuorela 2002, 22 – 23.)

TTL:n tutkimuksen mukaan matkailu- ja ravintola-alan työntekijöistä 60 % tuntee työn imua ja alan kokee omakseen 70 %. Kaksi kolmesta pitää oman työpaikkansa henkeä erittäin tai melko hyvänä ja kolme neljästä kokee saavansa tukea ja apua työtovereiltaan. Huonoksi työpaikkahengen kokee joka kymmenes ja 7 % kokee saavansa vain vähän tukea työtovereiltaan. Lähimmän esimiehen apua ja tukea kokee saavansa 56 % alan työntekijöistä ja 17 % kokee saavansa sitä vain vähän. (Tilev ym. 2009, 11; Tilev ym. 2009, 23 - 24.)

Työntekijän psyykistä työhyvinvointia lisäävät tuen, avun ja palautteen saaminen esimieheltä ja työtovereilta. Tuki parantaa työn sujuvuutta ja edistää työntekijän hyvinvointia. (TTL 2003, 9.) Terve ja hyvinvoiva ihminen tekee hyviä tuloksia. Liikunnalla on myös myönteinen vaikutus ihmisen psyykiseen tilaan. Liikunta antaa onnistumisen tunteita ja parantaa itseluottamusta. Se on koettu monilla työpaikoilla hyväksi keinoksi työkyvyn kehittämisessä. (Juuti & Vuorela 2002, 74.) Psyykistä hyvinvointia kuvastavat vähäiset stressituntemukset. TTL:n tutkimuksen mukaan stressiä on 21 % matkailu- ja ravintola-alan työntekijöistä. Stressi määriteltiin tutkimuksessa tilaksi, jossa ihminen tuntee itsensä jännittyneeksi, levottomaksi, hermostuneeksi tai ahdistuneeksi tai hänellä on univaikeuksia. Unettomuutta oli tutkimuksen mukaan joka viidennellä ja jatkuvaa väsymystä koki yksi kolmesta vastanneista. (Tilev ym. 2009, 9.)

Työsuojelun tavoitteita on mm. työtapaturmien, ammattitautien ja sairauspoissaolojen vähentäminen, yksilöiden hyvinvoinnin edistäminen, turvallinen, terveellinen, viihtyisä ja kehittävä työympäristö sekä taloudelliset ja toiminnalliset tavoitteet kuten eläkeiän nostaminen ja tapaturmakustannusten

vähentäminen. Myös kestävä kehitys ja ympäristön suojeleminen ovat työsuojelun tavoitteena. Työterveyshuoltolain 1383/2001 mukaan työnantajan on järjestettävä työntekijöilleen työterveyshuolto joko kunnallisen terveyskeskuksen tai terveystalouden tarjoavan yksityisen palveluntuottajan kautta. Sen tarkoituksena on torjua työstä ja työoloista johtuvat terveysvaarat ja ehkäistä haitat sekä suojella ja edistää työntekijöiden turvallisuutta, työkykyä ja terveyttä. (TTK 2006, 9 & 36.)

Ihmisen kokonaiskuormittumiseen vaikuttavat monet tekijät ja jokainen kokee ne omalla tavallaan. Työn lisäksi kuormittumiseen vaikuttavat mm. oma toimintakyky, stressinsietokyky, motivaatio, arvot, uskomukset ja elämäntilanne. Ravintolatyölle ominaista on, että työtä on ajoittain vähän ja toisinaan liikaa. Tämä luo henkistä ali- ja ylikuormitusta työssä. Aika ajoittaiset ylikuormittavat työtilanteet nähdään positiivisena ammattitaidon karttumisena, mutta jatkuvassa kuormituksessa työskentely voi aiheuttaa työntekijän terveydelle haittaa ja vaaraa. Tämä voi ilmetä esimerkiksi työn määrän ja laadun vaihteluna, hävikkinä, tapaturmaherkkyytenä, sairastumisena, unohtamisena, virheinä ja käyttäytymisen ja ulkoasun muutoksina. (TTK 2011, 28.) Ravintolatyön kuormitustekijöitä ovat seisominen ja käveleminen, nostaminen ja kantaminen sekä hankalat työasennot ja yksipuoliset työliikkeet. Kuormitustekijöiksi voidaan myös mainita vuorotyö ja epätavalliset työajat, kiire, haastavat asiakaspalvelutilanteet sekä kuumuus, veto ja melu. (Espo 2010, 3.)

TTL:n tutkimuksen mukaan yli kolmannes matkailu- ja ravintola-alalla työskentelevistä kokee kiireen aiheuttajaksi henkilökunnan vähyden. Toistuva kiire ja muut paineet johtavat helposti tautuksen laiminlyöntiin. Noin joka kymmenes pitää kaikki työehtosopimuksen mukaiset taudit. Lähes puolet pitävät taudit joko lyhyempinä tai jättävät ne kokonaan pitämättä. Työssä jaksamisen kannalta tärkeät taudit jätetään matkailu- ja ravintola-alalla pitämättä tai ne pidetään lyhyempinä selvästi useammin kuin muilla palvelualoilla. (Tilv ym. 2009, 13.)

Fyysinen ja liikkuva työ on ihmiselle luontaista, mutta työssä ja työtavoissa voi olla kuormittavia tekijöitä, jotka voivat aiheuttaa haittaa ja vaaraa. Ravintola-alan

töihin liittyy paljon kävelemistä, seisomista, nostamista, kantamista ja kannattelua. Fyysiseen kuormittavuuteen vaikuttavat työtilojen ja – välineiden ergonomisuus, työmäärä, työn aikapaine, työaika ja tauotus. Työn kuormitustekijät voivat edellyttää työehtosopimuksen mukaisten taukojen lisäksi työstä elpymistä, joka voidaan arvioida työterveyshuollon työpaikkaselvityksen tai työn haitta- ja vaaratekijöiden käsittelyn yhteydessä. (TTK 2011, 26 – 27.)

Ylikuorma työssä voi rasittaa työn ulkopuolisia ihmis- ja perhesuhteita. TTL:n tutkimuksen mukaan matkailu- ja ravintola-alalla joka kolmas kokee laiminlyövänsä kotiasioita työn vuoksi vähintään silloin tällöin ja puolet heistä tuntee näin usein. Päinvastoin vain joka kymmenes alan työntekijä kokee kotiasioiden haittaavan työhön keskittymistä. (Tilev ym. 2009, 10.)

Työhyvinvointia hotelli- ja ravintola-alalla on tutkinut myös Johanna Liemaa opinnäytetyössään Tampereen ammattikorkeakoululle vuonna 2011. Hänen opinnäytetyössään pyrittiin ottamaan selvää työntekijöiden työhyvinvoinnin tila vuonna 2011 Tampereen alueen hotelli- ja ravintola-alan työntekijöillä sekä vertaamaan vastauksia vuoden 2008 Työterveyslaitoksen tutkimustuloksiin. Vuonna 2008 kyselyyn oli vastannut 1082 matkailu- ja ravitsemisalalan työntekijää ja sen tutkimuksen pohjalta Liemaa oli laatinut kyselyn omaa tutkimustaan varten vertailun helpottamiseksi. Kyselyyn vastasi 62 alan työntekijää. Kysymyksissä oli annettu valmiiksi vastausvaihtoehdot. Huomattavan suuri osa vastaajista oli kokenut fyysisiä oireita työstä. Fyysisen työhyvinvoinnin osiossa oli kymmenen vastausvaihtoehtoa eri puolilta kehoa ja suurimmat fyysisten oireiden alueet olivat niska, hartiat ja takaraivo, ristiselkä sekä olkapäät ja käsivarret. 72 % oli tuntenut oireita niskassa, hartioissa tai takaraivossa viimeisen kuuden kuukauden aikana. (Liemaa 2011.)

Psyykisiä oireita oli Liemaan opinnäytetyön tutkimuksessa pääosin 18- 34-vuotiailla. 22 % vastaajista ei ollut psyykisiä oireita. Tässä osiossa oli seitsemän kohtaa, joista eniten psyykisiä oireita aiheutti ajatusten katkeileminen, jatkuva väsymys ja unettomuus sekä asioiden unohtelu. Henkistä hyvinvointia mitattiin stressitunteusten perusteella. 71 % oli kokenut melko vähän tai jonkin verran stressitunteuksia viimeisen kuuden kuukauden aikana. 18 % oli tuntenut niitä

erittäin paljon tai melko paljon ja 11 % ei lainkaan. 60 % vastaajista kokivat laiminlyövänsä kotiasioita työn vuoksi ja kaikki joutuivat joustamaan työajoissa. Melkein kaikki eli 98 % kokivat kiireen hallitsevan työtä. (Liemaa 2011.)

Muita haittatekijöitä työssä oli kysely kahdellatoista eri kohdalla ja niistä suurimmat haittatekijät olivat ylivoimaisesti kuumuus ja huono ilmanvaihto. Työilmapiiri koettiin hyväksi ja suurimmiksi kehittämiskohteiksi nimettiin taukotilat ja niiden viihtyvyys sekä työasennot, työliikkeet ja työtavat. Johtopäätöksissä Liemaan ensimmäinen huomio kiinnittyy vastaajien nuoreen ikään, sairauslomien pitenemiseen iän myötä sekä varhaiseen siirtymiseen pois alalta. Muutoksia työhyvinvointitilanteeseen oli tullut jo kolmen vuoden aikana ja tutkija spekuloi, että Työterveyslaitoksen tutkimusta, joka toteutetaan kymmenen vuoden välein, tehdään liian harvakseltaan. (Liemaa 2011.)

2.3 Perhemyönteinen yrityskulttuuri ja sen merkitys henkilöstön hyvinvoinnissa

2000-luvulla perhemyönteisen organisaatiokulttuurin tutkiminen on lisääntynyt huomattavasti Suomessa. Tämä johtuu siitä, että tutkimukset ovat osoittaneet, että työntekijöillä on vaikeuksia yhdistää työtä ja yksityiselämää. Työn koetaan häiritsevän perhe-elämää, joka taas johtaa kielteisesti hyvinvointiin sekä työssä että kotona. Tämän lisäksi on ryhdytty etsimään syitä siihen, miksi työntekijät eivät läheskään aina hyödynnä heille tarjolla olevia lakisääteisiä joustoja ja vapaita, kuten vanhempainvapaat ja työajan lyhentäminen. Syitä on alettu etsiä organisaatiokulttuurista, joka voi vaikuttaa joko kannustavasti tai kielteisesti siihen, miten halukkaasti henkilöstö haluaa hyödyntää tarjolla olevia järjestelyitä. (Kinnunen, Feldt & Mauno 2005, 265 - 266.)

Perhemyönteisen yrityskulttuurin määrittelee se, kokeeko henkilöstö työn ja yksityiselämän yhdistämisen myönteisenä ja kannustavana työpaikalla. Organisaatioiden toiminta- ja ajattelumallit voidaan jakaa muodollisiin eli formaaleihin ja epämuodollisiin eli epäformaaleihin. Formaalit toiminta- ja ajattelumallit ovat tietoisempia ja näkyvämpiä organisaatioiden julkisia päämääriä ja tavoitteita. Niihin sisältyvät erityisesti organisaation toteuttama henkilöstöstrategia ja – politiikka, joiden taustalla vaikuttaa lakisääteiset asetukset

ja sopimukset. Perhemyönteisessä organisaatiossa työn ja yksityiselämän joustava yhdistäminen on kirjattu viralliseksi tavoitteeksi yrityksen strategiaan ja näin asia on tuotu julkiseksi ja näkyväksi. Sen lisäksi, että perhemyönteisyys on yrityksen virallinen linjaus, sen tulee myös näkyä käytännön tasolla. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että työnantaja pyrkii järjestämään työntekijälleen liukuvan työajan, osa-aikatyön, työn jakamisen ja hoito- ja muut perhevapaat silloin, kun työntekijä niitä tarvitsee. (Kinnunen ym. 2005, 266 - 268.)

Epäformaalit toiminta- ja ajatusmallit ovat vähemmän tiedostettuja, piileviä prosesseja ja vuorovaikutusmalleja. Niitä ovat esimerkiksi työpaikalla vallitsevat arvot ja asenteet, uskomukset ja käyttäytymisnormit. Nämä näkyvät parhaiten siinä kuinka yrityksessä päivittäin käyttäydytään, toimitaan ja ajatellaan sekä siinä, millainen käyttäytyminen, ajattelu ja puhe on toivottua ja sallittua ja millainen paheksuttua. Perhemyönteistä asennetta voi kuvastaa esimerkiksi se, että työntekijöiden perhe-elämän tarpeet ja tapahtumat kuuluvat ja näkyvät työpaikan jokapäiväisessä toiminnassa. Perhekielteisenä asenteena voidaan pitää sitä, että perheasiat ovat työyhteisössä paheksuttuja, esimerkiksi jos työntekijä lähtee töistä kesken päivän perhesyyn vuoksi tai jos lapset soittelevat työpaikalle. Kireä työaikakulttuuri ihannoii pitkiä työpäiviä ja sellaisia työntekijöitä pidetään sitoutuneina, jotka ovat aina valmiita ylitöihin ja antamaan kaikkensa organisaation hyväksi. Tällainen työaikakulttuuri ei ota riittävästi huomioon työntekijöiden yksityiselämästä tulevia tarpeita ja toiveita. Myös perhevapaisiin voidaan suhtautua kielteisesti ja ne voidaan nähdä urakehityksen hidastuksena tai työpanoksen vähättelynä. (Kinnunen ym. 2005, 269 - 270.)

Muodollinen ja epämuodollinen perhemyönteisyys tai -kielteisyys yrityksessä voi ajautua myös törmäyskurssille. Esimerkkinä tämänlaisista voidaan pitää sellaisia tilanteita, joissa työyhteisön tasolla vallitsee hyvin perhemyönteiset käytännöt, kun taas ylemmällä tasolla ei asiaan ole otettu välttämättä lainkaan kantaa tai päinvastoin: johto toimii erittäin perhemyönteisesti, mutta linjaus ei saavuta työyhteisön tasoa, vaan työn ja perheen yhdistämisen tarpeita saatetaan vähätellä. Tämänlaiset ristiriidat voivat toimia muutosvoimina, jos ongelmakohdat tuodaan yrityksessä näkyviksi. Vasta ristiriitojen tullessa tietoisuuteen, voidaan toimintaa kehittää ja voidaan käynnistää organisaatiokulttuurin muutos

perhemyönteisempään suuntaan. Ulkopuolisen asiantuntijan käyttäminen muutostilanteessa voi auttaa tunnistamaan sellaisia ajattelumalleja, joille organisaation jäsenet ovat sokeutuneet. (Kinnunen ym. 2005, 271.)

Työntekijän ja yrityksen tarpeiden, taitojen ja arvostusten tulisi vastata toisiaan, jotta työntekijä voisi työssään hyvin. Työntekijä kokee organisaation tukevaksi ja kannustavaksi, jos hänestä välitetään, hyvinvoinnista huolehditaan ja häntä arvostetaan. Jos organisaation tuki ylettää myös työn ja perhe-elämän yhdistämisen kysymyksiin ja tähän suhtaudutaan kannustavasti ja tukevasti, vaikuttaa se myönteisesti työntekijän kokemaan hyvinvointiin ja työasenteisiin. (Kinnunen ym. 2005, 278 – 280.)

3 TEEMAHAASTATTELU TUTKIMUSMENETELMÄNÄ

Tutkimuksella on aina jokin tarkoitus. Tyypillisesti tutkimuksessa päädytään johonkin, joka saa tutkijan pohtimaan aikaisempia käsityksiään. (Järvinen & Järvinen 2004, 9.) Tämän opinnäytetyön tutkimuksen tarkoituksena on kuvata ravintolatyön ja perhe-elämän yhteensovittamista kuudessa päijätämäläisessä perheessä ja kuvata näiden eri elämänalueiden yhdistämisen vaikutussuhteita. Lähtökohtana on siis todellisen elämän kuvaaminen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja näin ollen se täyttää kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen määritelmän. Todellisuus on moninainen ja tutkimukseen asetettuja kysymyksiä ja niiden vastauksia on tulkittu sillä ymmärryksellä, joka minulla on sillä hetkellä ollut. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 160-161.)

Olen valinnut tutkimusmenetelmäksi teemahaastattelun, sillä olen halunnut jättää tilaa ihmisten tuntemuksille ja mielipiteille. Olen lukenut Markkinoinnin kirjapaketti –opintojaksolle kirjan ”Kuuntele asiakastasi” (Talentum, 2006), jossa painotettiin juuri kuuntelemisen taidon tärkeyttä ja sitä, että vaikka otanta onkin huomattavasti pienempi kuin kvantitatiivisen kyselylomakkeen, voi kuuntelemalla saada arvokasta tietoa, jota ei voitaisi lomakkeiden avulla löytää. Aihevalintani käsittelee hyvin henkilökohtaisia asioita, joihin liittyy myös erilaisia tuntemuksia ja työntekijöiden kokemia havaintoja, jotka halusin saada esille. Haastattelijan taitojani olin harjoitellut muutamien kurssitehtävien yhteydessä restonomiopintojeni aikana. Haastattelu mahdollistaa suoran kielellisen vuorovaikutuksen tutkittavan kanssa ja näin ollen on mahdollista saada esille myös vastausten takana olevia motiiveja. Haastatteluaiheiden järjestystä on mahdollista säädellä sen mukaan, mikä tuntuu luonnolliselta juuri sen hetkellä haastatteluhetkellä. Haastateltavan tulisi saada tuoda esille itseään koskevat asiat mahdollisimman vapaasti. Haastattelussa voi myös selventää ja syventää vastauksia lisäkysymysten avulla. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 34 - 35.)

Olin saanut PAM:n edustajalta kyselylomakkeen, jota oli käytetty Jyväskylän yliopiston psykologian laitoksella tehdyssä tutkimuksessa joitakin vuosia sitten. Lomake auttoi kehittämään oman tutkimukseni haastattelurunkoa, mm. teemojen valinnassa ja kysymysten asettelussa. Haastattelurunko on

opinnäytetyöni liitteenä. Se antaa viitteitä strukturoidusta haastattelusta eli lomakehaastattelusta, jossa kysymykset ja niiden muoto ovat tarkkaan laadittuja ja niiden esittämisjärjestys on määrätty. Haastattelutilanteissa etenin kuitenkin teemahaastattelun tavoin, jossa teemat ovat tiedossa, mutta keskustelu liikkui aiheen sisällä luontevassa, ennalta määräämättömässä järjestyksessä ja kysymykset toimivat apukysymyksinä. (Hirsjärvi ym. 2009, 208.) Haastatteluni teemoja on ollut kolme. Ensimmäisen teema keskittyy työhön, työilmapiiriin ja työhyvinvointiin. Toinen teema käsittelee työn vaikutuksia perhe-elämässä. Kolmas teema keskittyy perheeseen ja perhe-elämän vaikutuksiin työelämässä.

Haastattelu vaatii tutkijalta taitoa ja kokemusta, jotta oikeat asiat saataisiin esille ja jotta tutkittava tuntisi luottamusta haastattelijaan. Mikäli luottamusta ei synny, saattaa tutkittava antaa sosiaalisesti hyväksyttäviä vastauksia, jotka eivät kuvaa todellisuutta. Haastattelu on myös aikaa vievä tutkimusmuoto ja niistä saatavaa aineistoa on usein ongelmallista purkaa. On myös mahdollista, että haastattelijatulkitsi tutkittavaa väärin. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 35.) Haastateltavat olivat rentoutuneita ja kertoivat tilanteistaan mielellään. Haastatteluiden aluksi kerroin henkilöille, että teen haastattelut nimettöminä, jotta he eivät tuntisi rajoitteita annettavan tiedon suhteen. Jotta haastateltavien henkilöllisyys ei olisi pääteltävissä, en myöskään julkaise haastateltavien työnantajien nimiä. Nimettömyyden ja tunnistettavuuden estämisen lähtökohtana on suojella tutkittavia mahdollisilta negatiivisilta seurauksilta. (Kuula 2006, 201.) Tein haastatteluja erilaisissa ympäristöissä. Kolme haastattelua tapahtui kotonani ja haastateltavilla oli myös lapset mukanaan. Kolme haastattelua tein eri kahviloissa ja ravintoloissa. Yhden haastattelun tekoon meni aikaa keskimäärin yksi tunti. Tein haastattelujen aikana muistiinpanoja tietokoneelle sekä äänitin ne nauhurin avulla. Saamani tutkimustiedon purin tekemällä excel-työkirjan, käymällä läpi muistiinpanoja ja kuuntelemalla haastatteluja nauhalta. Minulla on myös hyvä kuulomuisti, josta on ollut apua tietojen hallinnassa.

Haastateltavien löytäminen osoittautui hieman haasteelliseksi. Halusin haastatteluun ravintolatyötä tekevän henkilön, jolla on alle kouluikäisiä lapsia ja joka ei toimi esimiesasemassa. Otin tammikuun 2014 aikana yhteyttä yhteentoista eri ravintolaan: seitsemään ravintolapäällikköön sähköpostitse ja yhteensä

yhdeksään työntekijään suoraan tekstiviestillä tai Facebookin avulla. Ravintoloiden joukossa oli sekä ruoka- että seurusteluravintoloita. Etsin haastateltavia lisäksi myös Lahden alueen äidit –nimisestä Facebook-ryhmästä, johon kuuluu noin 5 000 päijäthämäläistä äitiä. Kolmesta ravintolasta vastattiin, ettei niissä työskentele kuvaukseeni sopivaa henkilöä, yhdestä en saanut vastausta lainkaan. Edellä mainittujen kanavien kautta sain yhteensä yksitoista haastatteluun myöntyvää vastausta. Näistä kaksi osoittautui kuitenkin sopimattomiksi tutkimukseen. Toinen työskenteli esimiesasemassa ja toisella ei antamistani tutkimuksen taustatiedoista ja kriteereistä huolimatta ollut kokemusta ravintolatyöstä. Jälkimmäisessä oli käsittääkseni kyse kielimuurin aiheuttamasta väärinymmärryksestä. Kaksi haastatteluun myöntynyttä ei myöhemmin vastannut viesteihini yrittäessäni sopia aikaa haastattelulle. Yksi henkilö joutui perumaan sovitun tapaamisen useaan otteeseen perheessä olleiden sairaustapausten vuoksi. Lopulta yritin vielä puhelinhaastattelun mahdollisuutta sairasteluiden pitkittyessä, mutta koska sopivaa ajankohtaa ei löytynyt, luovutin. Tavoitteenani oli haastatella kahdeksaa henkilöä, mutta lopulta haastateltavia oli kuusi.

4 LAADULLINEN TUTKIMUS RAVINTOLATYÖN JA PERHEEN YHTEENSOVITTAMISESTA

Opinnäytetyöni tavoitteena on tutkia ravintolatyön ja perhe-elämän yhteensovittamista ja siihen mahdollisesti liittyviä haasteita sekä työnantajien perhemyönteisyyttä ravintola-alalla Päijät-Hämeessä. Opinnäytetyöni alakysymyksenä on, kuinka nämä vaikuttavat työntekijöiden työhyvinvointiin. Olen valinnut opinnäytetyöhöni laadullisen otteen ja tutkimusmenetelmän, jolloin inhimillistä toimintaa voi tutkia syvällisemmin kuin laskennallisen tilastotieteen avulla. Aihetta rajatakseni olen ottanut opinnäytetyöhöni työntekijän näkökulman, sillä asetelma olisi erilainen esimiehen tai yrittäjän silmin. Olen keskittynyt opinnäytetyössäni lapsiperheisiin, joissa on alle kouluikäisiä lapsia, sillä perheen toiminta muuttuu lasten kasvaessa. Haastateltavien lapset ovat 1-4 -vuotiaita. Olen tehnyt alueellisen rajauksen, jotta alueellista vertailua ei olisi. Kaikki haastateltavat ovat Päijät-Hämeen alueelta. Olen tehnyt tutkimusta teemahaastatteleamalla kuutta ravintola-alan työntekijää. Teemoja olivat työ, työilmapiiri ja työhyvinvointi, työn vaikutukset perhe-elämässä sekä perhe ja perhe-elämän vaikutukset työelämässä. Lisäksi Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n Kaakkois-Suomen aluepäällikkö Kimmo Nikulaa saadakseni yleiskuvaa palvelualoilla vallitsevasta tilanteesta ja voidakseni peilata haastateltavien kokemuksia siihen. Haastattelut olen tehnyt tammi- ja helmikuun 2014 aikana kahviloissa, ravintoloissa ja kotonani. Nikulaa haastattelin puhelimitse. Olen tallentanut haastattelut ääninauhurilla ja tehnyt lisäksi muistiinpanoja, joiden pohjalta olen tehnyt yhteenvedon. Olin laatinut teemojen mukaiset haastattelurungot itselleni muistilistaksi, jotta tavoitteeni mukaiset asiat tulisi haastattelujen aikana esille, mutta teemahaastattelun ominaispiirteiden mukaisesti järjestystä ei noudatettu orjallisesti vaan haastattelut etenivät keskustelun omaisesti aiheesta toiseen.

Olen tehnyt toimeksiantosopimuksen opinnäytetyöstäni PAM ry:n kanssa, joka oikeammin ilmaistuna on toiminut opinnäytetyöni yhteistyökumppanina. Palvelualojen ammattiliitto PAM on SAK:n jäsenliitto yhdessä 20 muun ammattiliiton kanssa. Ammattiliittojen tarkoituksena on luoda ihmisarvoinen ja yhdenvertainen työelämä ajamalla työntekijöiden palkkaa, työolosuhteita ja

työturvallisuutta koskevia asioita sekä tarjoamalla apua, kuten työttömyysturvaa, koulutusta ja lomaetuja. (SAK.) PAM ry on yksityisillä palvelualoilla työskentelevien ammattiliitto, joka on perustettu vuonna 2000. Siihen kuuluu noin 230 000 jäsentä, jotka toimivat majoitus- ja ravitsemis-, siivous- ja kiinteistö-, vartiointi- ja kaupan aloilla. PAM:n jäsenistä 80 % on naisia. Majoitus- ja ravitsemisalalla työskentelevistä noin 70 % kuuluu PAM:n. PAM:n päätehtävänä on neuvotella palvelualoille työehtosopimukset ja parantaa jäsenten toimeentuloa, työsuhteturvaa ja elämisen laatua. Työelämän asiantuntijana ja kehittäjänä PAM edistää demokratiaa, oikeudenmukaisuutta, tasa-arvoa ja sosiaalista turvallisuutta lisäämällä työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia työhön, työyhteisöön, työturvallisuuteen ja liiketoiminnan kehittämiseen. (PAM.)

Otin sähköpostitse yhteyttä PAM:n lokakuussa 2013 ja kysyin, olisiko heillä tarvetta jollekin tietyn aihealueen tutkimiselle ja voisivatko he mahdollisesti teettää kyselyä jäsenillään. Tällöin aihe ei ollut itselleni vielä täysin tarkentunut. Antti Veirto PAM:sta vastasi, että yhteistyö on mahdollista, mutta mitään valmista aihetta tutkimukselle ei heidän puoleltaan ollut. Hän ehdotti kuitenkin ottamaan selvää Työ- ja elinkeinoministeriön Työelämä 2020 -hankkeesta, jonka tarkoituksena on luoda suomalaisesta työelämästä Euroopan parasta vuoteen 2020 mennessä. Olin syksyllä 2013 osallistunut TEM:n matkailun ajankohtaisseminaariin Helsingissä ja otinkin yhteyttä henkilöön, jonka kanssa olin ollut yhteydessä seminaarin osalta, mutta hän ei Työelämä 2020 - hankkeesta vastannut. Sain sieltä kuitenkin muutamia ehdotuksia aihevalinnoiksi. Päädyin ravintolatyön ja perhe-elämän yhdistämiseen pikkulapsiperheessä, sillä se on itselleni ajankohtainen ja myös tärkeä aihe työelämän kannalta.

Tutkimusaiheen selkiytyttyä pidin selvänä, että haluan tutkia sitä haastattelujen avulla ja ajatus kyselyn teettämisestä PAM:n jäsenillä jäi. Laadullinen tutkimus ja teemahaastattelu jättävät tilaa ihmisten tuntemuksille ja mielipiteille, jota pidin tärkeänä.

4.1 Tutkimustulokset ja niiden analysointi

Opinnäytetyöni tutkimuksessa mukana olleilla työpaikoilla työntekijöiden perhe-elämästä kumpuavat tarpeet oli pääsääntöisesti käsitelty ymmärtäväisesti ja asiallisesti. Esimerkiksi perhevapaiden käyttöön ja sairauspoissaoloihin lapsen sairauden vuoksi oli suhtauduttu hyvin sekä esimiestasolla että työntekijöiden kesken. Haastateltavien työpaikoilla oli myös ollut käytössä erilaisia perhesyistä johtuvia työaikajärjestelyjä, kuten työajan lyhentäminen, työvuorojen sovittelu puolison työvuorojen kanssa ja työntekijän siirto toiseen toimipisteeseen, jossa on mahdollista tehdä työtä muuhun kuin yöaikaan. Haastateltavat kokivat sekä työhyvinvoinnin että perhevelvoitteiden hoitamisen joko hyväksi tai melko hyväksi. Haasteellisimmaksi työn ja perhe-elämän yhteensovittaminen koettiin tilanteissa, joissa myös puoliso oli vuorotyössä tai henkilö oli yksinhuoltaja. Näissä tapauksissa suurimpia kynnyskysymyksiä olivat lapsen päivärytmin venyttäminen työvuorojen puitteissa, harrastusmahdollisuuksien puute epäsäännöllisen rytmin vuoksi, oman ja muun perheen lepoaikojen rauhoittaminen, perheen yhteisen ajan vähyys sekä oma kuormittuminen. Haastateltavien suhtautuminen ravintolatyön erityispiirteisiin oli jossain määrin muuttunut, ei kuitenkaan kaikkien osalta. Työ koettiin toissijaisemmaksi asiaksi elämässä lasten saannin jälkeen.

Kuudesta vastaajasta kolme oli naisia ja kolme miehiä ja iältään he olivat 25 -45-vuotiaita. Vastaajista viisi oli työskennellyt ravintola-alalla 10 -20 vuotta, yksi alle viisi vuotta. Kolme työskenteli eri juoma- ja seurusteluravintoloissa, kaksi ruokaravintoloissa ja yksi työskenteli kahdessa toimipisteessä, joista toinen on ruokaravintola ja toinen juoma- ja seurusteluravintola. Vastaajista neljä oli tarjoilijoita ja kaksi kokkia. Kaikilla oli vakituinen työsuhde.

Yhdellä vastaajista oli kaksi lasta, viidellä heistä oli yksi lapsi. Iältään lapset olivat 1-4-vuotiaita. Kolmella vastaajalla puoliso teki myös ravintolatyötä tai muuta vuorotyötä. Kahden vastaajan puoliset olivat hoitovapaalla tai työttömänä ja yksi vastaajista oli yksinhuoltaja. Kolmen vastaajan lapset olivat päivähoitossa, kahden vastaajan lapset vuoropäivähoitossa ja yhden vastaajan lapsi kotihoidossa.

Neljä vastaajaa työskenteli keskimäärin 35- 40 tuntia viikossa, kaksi haastateltavaa tekivät lyhennettyä työaika (30 t / vko) perhesyistä. Työaika ajoittui kolmessa tapauksessa klo 8.00 – 01.00 välille, yksi työskenteli vain yöaikana klo 21 – 04.30 välillä, kahdessa toimipisteessä työskentelevä henkilö teki töitä viikolla klo 10 – 20.30 välisenä aikana ja viikonloppuna yötyötä klo 19.30 – 04.30 välillä. Yhden vastaajan työaika oli järjestetty vanhempainvapaan jälkeen niin, että hän teki pääsääntöisesti töitä klo 8 – 14.30 välisenä aikana.

Neljän vastaajan työ vaati joustamista työajoissa. Heistä kaksi kertoi tätä tapahtuvan noin yhdestä kahteen kertaa kuukaudessa, kolmas luonnehti sitä tapahtuvan harvemmin ja neljäs kertoi, että joustoa vaadittaisiin, mutta hänellä ei ole siihen mahdollisuutta. Työaikojen joustamiseen liittyivät yleensä sairauslomien sijaistaminen tai ruuhkaisen asiakastilanteen luoma henkilökuntavajaus, jolloin työpäivää olisi tarvinnut jatkaa.

Kysyttäessä oman työhyvinvoinnin arviota asteikolla 1-10, kaksi haastateltavaa vastasivat 9, kolme 8-8,5 ja yksi antoi arvosanaksi 7,5. Kun haastateltavaa pyydettiin arvioimaan työtovereiden työhyvinvointia samalla asteikolla, kolme vastaajaa arvioivat toisten työhyvinvoinnin yhtä hyväksi kuin omansa, kaksi ei osannut sanoa ja yksi arvioi muiden työhyvinvoinnin heikommaksi kuin omansa. Työhyvinvoinnin arvosanaan positiivisesti vaikuttivat mm. tyytyväisyys omiin työaikoihin ja esimiestyöhön, työilmapiiri ja se, että työntekijöistä pidetään huolta ja heitä kuunnellaan. Työn monipuolisuus ja vaihtelevuus koettiin positiivisena. Lähes kaikilla opinnäytetyöni tutkimuksen työpaikoilla henkilökunnan vaihtuvuus oli vähäistä. Alentavasti työhyvinvoinnin arvosanaan vaikutti taas toisaalta tyytymättömyys esimiestyöhön ja työvuorosunnitteluun, esim. peräkkäisten vapaapäivien puuttuminen sekä epätasa-arvoinen kohtelu työpaikalla. Eräs vastaaja kuvasi tilannetta näin:

”Siellä ollaan kyllä tosi joustavia. Pystyy kyllä sumplii asioita ja järjestää vuoroja jos on jotain menoja ja toivomaan. Onnistuu aika hyvin.” Haastateltava 6

Kaikki haastateltavat olivat hyödyntäneet heille kuuluvia perhevapaita ja kaikilla työpaikoilla niihin oli suhtauduttu myönteisesti. Kysyttäessä kuinka perhe-elämä on vaikuttanut työhön, neljä vastaajaa olivat kokeneet positiivisia kokemuksia

itsestään työntekijänä lasten saannin jälkeen. Kaksi haastateltavaa vastasivat, etteivät asiat olleet muuttuneet. Kaksi haastateltavaa tekivät lyhennettyä työviikkoa ja molemmissa tapauksissa haastateltavat olivat erittäin tyytyväisiä työaikajärjestelyyn. Vastajat kommentoivat seuraavasti:

”Perhe-elämä saa töissä musta enemmän esille parempia puolia.” Haastateltava 4

”Sillon kun perheellä on hyvin, niin kyllä sitä tekee työtäkin paremmin. Jos menee heikommin, niin kyllä se vaikuttaa työntekoon. Se on enemmän alitajuntaista. Vaikka sen ei pitäisi vaikuttaa, mutta kyllä sen on huomannut varsinkin lasten saannin jälkeen, että jos on lapset vaikka kipeenä, niin kyllä se vaikuttaa. Niin positiivisesti kuin negatiivisesti. Jos on ollut oikein mukava päivä, niin kyllä sitä tulee töihinkin ihan erilaisella virralla.” Haastateltava 2

”Työ ei vie niin isoa osaa elämästä. Työkonfliktit ei muodostu enää niin tärkeiksi. Se on toissijaisempi asia.” Haastateltava 4

”Perhe-elämä on kohentanut työ-minää. Musta on tullut inhimillisempi ja asiakkaatkin on sanonut, että oon helposti lähestyttävämpi.” Haastateltava 3

”Asiakkaat on sanonu ”susta on tullu ihminen!” ja ”äitiys tekee hyvää ihmiselle”. Oma onnellisuus siis näkyy työssä, eikä työ ole enää NIIN vakavaa.” Haastateltava 5

Neljä vastaajaa kuudesta oli kokenut työssään väkivallan uhkaa. Heistä kaksi kertoi tätä tapahtuvan yhdestä kahteen kertaa vuodessa ja kaksi luonnehti sitä tapahtuvan harvemmin. Järjestyksenvälvojen olemassa oleminen koettiin kahdella tapaa rauhoittavan tilannetta: toisaalta jo ravintolaan pääsy estyi sekavasti käyttäytyviltä henkilöiltä ja toisaalta myös järjestyksenvälvojan tehtävä on tarkkailla tilannetta ravintolassa. Kolmessa haastattelussa tuli ilmi, että oma suhtautuminen uhkaaviin tilanteisiin on muuttunut vanhemmuuden myötä. Elämän prioriteetin muututtua oman isyyden tai äitiyden myötä, fyysistä asiakaskontaktia pyrittiin välttämään vielä enemmän. Tilanteita kuvailtiin seuraavasti:

”Ajattelee sitä tilannetta vähän pidemmälle ettei ryntää suinpäin siihen. Jos toinen on pöllimässä vaikka tuoppia, niin ajattelee, että antaa nyt viedä sitte sen. Ei tiedä mikä huumehörhö siinä on, voi löytyä jotain kättä pidempääkin sieltä. Yks tuoppi nyt ei maksa mitään.” Haastateltava 2.

”Oma asenne oli ennen uhkaavampi, nyt se asenne on muuttunu. Ennen jos joku oli varastamassa vaikka pullon, niin ensin yritti ottaa sen pois, mutta nyt antaa mieluummin viedä sen ja jos puhe ei auta, niin soittaa sitten poliisille.” Haastateltava 3.

Työpaikoilla, joissa väkivallan uhkaa oli koettu, työntekijä saattoi purkaa tilannetta joko työvuoron jälkeen työtovereille tai yhdessä paikassa oli käytössä myös päiväkirja, jonne työntekijät kirjoittavat työvuoron kulusta. Tarpeen mukaan esimies käsittelee päiväkirjan asioita työntekijän kanssa myöhemmin.

Kuudesta vastaajasta kaksi oli ollut sairauslomalla lapsen sairauden vuoksi. Työpaikoilla tähän oli suhtauduttu asiallisesti ja ymmärtäväisesti. Eräs haastateltava totesi myös, että esimiehen saatua omia lapsia suhtautuminen muuttui parempaan suuntaan.

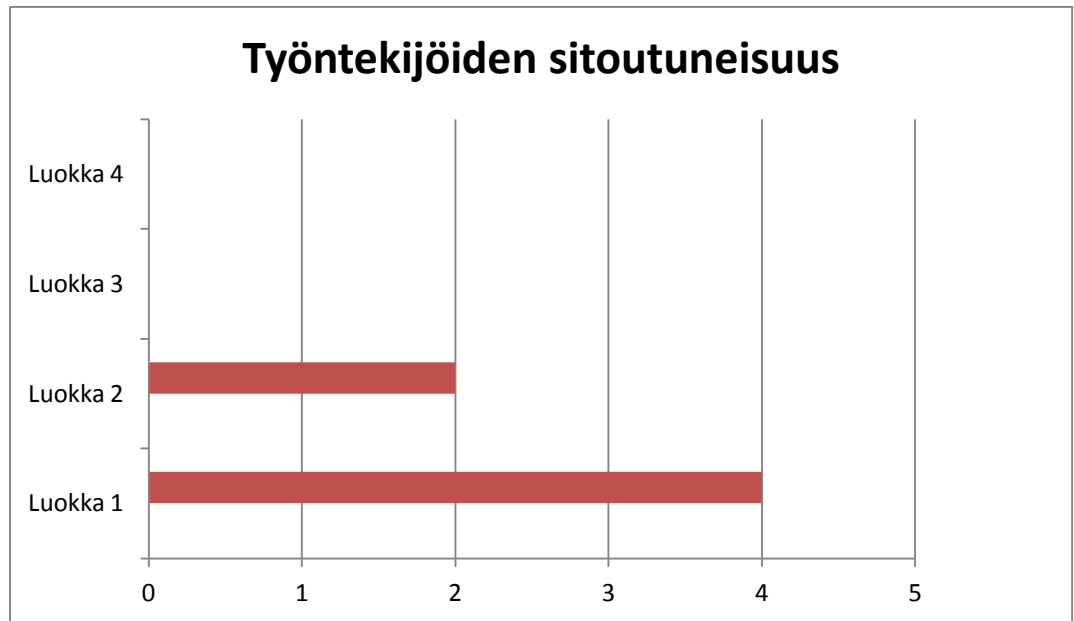
Haastatteluissa kysyttäessä onko vastaaja miettinyt työn tai alan vaihtoa, neljä vastasi kyllä. Kaksi heistä pitivät asiaa erittäin ajankohtaisena. Eniten työn tai alanvaihtosuunnitelmiin vaikutti arjen toimimattomuus ja harrastusmahdollisuuksien vähäisyys liittyen elämän epäsäännöllisyyteen. Kukaan kuudesta vastaajasta ei silti pelännyt oman työpaikkansa menettämistä, vaan tilanne koettiin vakaaksi. Haastateltavat miettivät asiaa seuraavanlaisin kommentein:

”Koko ajanhan se on mielessä [alan vaihto]. Nyhän se on tehtävä, koska en mä voi jatkaa tätä enää sitten kun lapsi kouluun menee ja ei ole enää päivähoitopaikkaa. Se ei ihan yksin pärjää.” Haastateltava 4.

”Kyllä olen ajatellut! Ja on vahvistunut lapsen saannin myötä. Kumpikaan ei voi harrastaa mitään, koska säännöllisyys puuttuu.” Haastateltava 5.

Jaan ravintolatyötä tekevät henkilöt karkeasti luokkiin: osapäivätyötä tekevät extraajat, joiden intressi lähitulevaisuudessa on muualla (luokka4), osapäivätyötä tekevät extraajat, joiden intressi on ravintola-alalla (luokka 3), ravintolatyötä

tekevät, joiden intressi pitkällä aikavälillä on muualla (luokka 2) ja alaan sitoutuneet työntekijät, joiden intressi on ravintolatyössä (luokka 1). Haastateltavista neljä henkilöä lukeutui viimeiseen ja kaksi alalta pitkällä aikavälillä pois hakeutuviin. Tulosten kannalta täällä on paljon merkitystä, sillä toimivan työyhteisön ja työhyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että työ ja työn tavoitteet vastaavat työntekijän omia tavoitteita.



Kuvio 2. Työntekijöiden sitoutuneisuus

Vastaajista kolme kuului Palvelualojen ammattiliitto PAMIin ja kaksi työttömyyskassa YTK:hon. Kukaan vastaajista ei ollut ollut yhteydessä liittoon eikä työttömyyskassaan perheeseen liittyvissä työasioissa.

Perhevelvoitteiden hoitaminen, joihin mainittiin kodin siivoaminen, pyykin pesu, kaupassa käynti ja puolison ja lasten huomionti, onnistui kaikkien haastateltavien mielestä joko hyvin tai melko hyvin. Kuitenkin ainakin kolmessa tapauksessa kuudesta haastateltavat kokivat huonoa omaatuntoa siitä, että lapsen ja puolison kanssa vietetty aika jäi vähäiselle. Osa heistä koki riittämättömyyden tunnetta siitä, jos väsymyksen takia pyykinpesu lykkääntyi ja perheessä turvauduttiin toisinaan valmisruokaan. Neljä kuudesta vastaajasta sanoi kokevansa työpäivän jälkeen sellaista uupumusta, ettei jaksaisi osallistua perheen yhteisiin toimiin. Viiden vastaajan mielestä omaa jaksamista koetellaan varsinkin sesonkiaikoina.

Toisaalta varsinkin naisvastaajien kesken tuli myös esille, että työ koettiin vaihteluksi kotiarkeen. Vastaajat kuvailivat tilanteitaan näin:

*”Vuorotyö tuo kyllä sen, että sitä on ihan hirvittävän väsynyt.”
Haastateltava 4*

”Eihän sitä täydellinen ole, voishan sitä hoitaa paremminki jotkut asiat.” Haastateltava 6

*”Siis tottakai sitä joskus on väsynyt. Tuut aamuvuorosta kotiin ja se lapsi kantaa niitä lelujaan siihen, niin ei oikein jaksaisi. On tietenkkin sellasia päiviä. Ehkä harvemmin kuitenkin. Ja jos saa hetken olla siinä rauhassa, juoda sen kupin kahvia.”
Haastateltava 6*

”Sesonkina koko työvuoro on kiireinen ja siitä tulee aika paljon liikuntaa yhden työvuoron aikana. Eikä tavallaan pääse lepuuttamaan aivojaan, kun ne on koko ajan käynnissä. Työvuorot on pidempiä. Ja sitten tota sesonkia tarttis jaksaa tehdä työvuoron jälkeen kotona. Tehdä jouluvalmisteluja tai muuta, niin ei jaksa.” Haastateltava 4

”Kesällä kun terassi aukeaa ja työalue lisääntyy, työ on raskaampaa. Koko ajan täytyy olla skarppina, kun siellä käy sellasta porukkaa, ketä ei tiedä.” Haastateltava 3

”Kyllä sitä on kovilla sen kiireisimmän ajan, ei sitä voi kieltää. Mutta yhtä kovilla sitä oli ilman lastakin.” Haastateltava 1

”Mulle työ on breikki kotiarkeen.” Haastateltava 3

Kaikki vastaajat kertoivat pystyvänsä irtautumaan työstään vapaa-ajalla. Alla myös muita ajatuksia ravintolatyön ja perhe-elämän yhdistämisestä heräsi haastattelujen aikana.

”Emmä niitä mieli [työasioita]. Että kyllä mä pystyn olemaan vapaa-ajalla ihan ajattelematta työasioita.” Haastateltava 6

”Työt ei tule mukana kotiin, mutta kyllä se työn epäsäännöllisyys vaikuttaa siihen henkiseen ja fyysiseen vireyteen.” Haastateltava 4

*”Vielähän tämä on helppoa, mutta en sitte tiää. Muuttuuhan se, kun lapsi menee hoitoon ja puoliso menee töihin.”
Haastateltava 6*

”Kyllähän se toisinaan vähän rankkaa on henkisesti. Se just, että ei välttämättä voi olla niin paljon lasten kanssa tai perheen kanssa plus sitten että on viikonloppupainotteinen työ ja palkka perustuu hyvin paljon pyhätunteihin ja lisiin, niin taloudellisesti ei ole kannattavaa pitää viikonloppuvapaita.” Haastateltava 2

”Varsinki puolison vuorotyö tekee tästä haastavaa. Kaikkien nukkuma-ajat on otettava huomioon.” Haastateltava 3

”Työn epäsäännöllisyys heijastuu tietysti muuhunkin elämään. Ruoka-ajat ja nukkuma-ajat on samat ja niistä täytyy pitää kiinni, että säilyy tietty rutiini. Mutta ei voi olla mitään harrastuksia.” Haastateltava 4

”Molempien vanhempien vuorotyöläisyys verottaa kyllä kaikkien yhteistä aikaa ja harrastamista.” Haastateltava 5

Ravintolatyön ja perhe-elämän yhteensovittamista koskevissa haastatteluissa vastaajat olivat pääosin ravintolatyöhön sitoutuneita ja sen erityispiirteet hyväksyneitä henkilöitä, jotka olivat saaneet joustoa sekä työelämästä että omalta tukiverkostolta. Haastatteluissa tuli esille vuorotyön tuoma väsymys haittaavana tekijänä, mutta vuorotyö ja vaihtelevuus mainittiin myös työn suolana.

4.2 PAM:n Kaakkois-Suomen aluepäällikön haastattelu

Haastattelin helmikuussa 2014 Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n Kaakkois-Suomen aluepäällikköä Kimmo Nikulaa. Aluepäällikön toimenkuvaan kuuluu alueellinen työntekijöiden johtaminen, yhteiskunta- ja sidosryhmäsuhteiden hoitaminen, tiedotustyö sekä riita-asioiden hoitaminen. Haastattelun tarkoituksena oli saada yleiskuvaa ravintolatyön ja perhe-elämän yhteensovittamisesta sekä yritysten perhemyönteisyydestä palvelualoilla.

Tarkoitukseni oli selvittää minkälaisissa asioissa jäsenet ottavat yhteyttä liittoon ja näkyykö niissä työn ja perhe-elämän yhdistämisen haasteet. Lisäksi halusin kuulla Nikulan oman yleisnäkemyksen siitä, ovatko palvelualojen yritykset perhemyönteisiä ja miltä tulevaisuus hänen mielestään tässä asiassa näyttää. Nikulan mukaan eniten PAM:n jäseniltä tulee kysymyksiä erilaisista

työaikajärjestelyistä. Koska koko yhteiskunta ja mitä suurimmassa määrin palvelualat ovat koko ajan menossa enemmän kohti nk. 24 / 7 –kulttuuria, jossa kaikki palvelut ovat aina auki seitsemänä päivänä viikossa, aiheuttaa se työntekijöille haasteita mm. lasten päivähoidon järjestämisessä ja työajan sovittamisessa sekä kuljetusjärjestelyissä, sillä julkinen liikenne toimii hyvin harvoissa tapauksissa myöhäisiin kellonaikoihin. Myös viikonloppuvapaiden järjestämisestä ja määrästä tulee kysymyksiä liittoon, sillä perheen yhteistä aikaa toivottaisiin enemmän.

Nikula kertoo kuitenkin, että tapaukset äityvät hyvin harvoin varsinaisiksi riitatapauksiksi, sillä pääosin työnantajat noudattavat alan työehtosopimuksen vähimmäisehtoja. Työehtosopimus määrittelee tietyt ehdot työpaikoille, mutta Nikula korostaa, että jokaisella työpaikalla tulisi kuitenkin yhdessä sopia eri käytännöistä. Ongelmallisimpia ovat erilaiset muutostilanteet työpaikoilla, jolloin toimintatapoja tai aukioloaikoja muutetaan ja tästä johtuen työntekijät joutuvat sopeutumaan uusiin järjestelyihin. Liitto ei kuitenkaan voi auttaa, mikäli työehtosopimuksen ehdot täyttyvät. (Nikula 20.2.2014.)

Nikulan käsitys palvelualojen työnantajista ei ole kovin perhemyönteinen. Hän tosin kertookin tämän perustuvan enemmän omaan kokemukseen kuin varsinaiseen tutkimustietoon. Nikula kertoo, että tilanne on hänen mielestään kiristynyt viimeisen kymmenen vuoden aikana. Alojen naisvaltaisuus vaikuttanee myös työnantajapuoleen. Esimerkiksi lapsen sairastuessa on alettu kysellä miksei lapselle voi hankkia hoitajaa tai miksei toinen puoliso voi jäädä hoitamaan lasta ja joissain tapauksissa on jopa pyydetty puolison työvuorolistoja. Tällaista ei Nikulan mukaan esiintynyt vielä kymmenen vuotta sitten. Nikula kertoo poikkeuksiakin löytyvän. Palvelualoilla on myös työnantajia, joilta löytyy joustoa, mutta hänen mukaansa se on vielä pieni osa. Nikula korostaa, että organisaatioissa tulisi enemmän ajatella perheiden hyvinvointia ja työaikojen joustamista, etteivät työntekijät kuormittuisi liikaa. Tänä päivänä liian useissa tapauksissa talous ja raha ovat tärkeämpää, kuin perheiden hyvinvointi. Nikula ennustaa, että tilanne tulee kiristymään vielä entistä enemmän tulevina vuosina, mutta hän uskoo myös, että yhteiskunnallisen hyvinvoinnin takia on pakko tulla vielä suunnan muutos jossakin vaiheessa. (Nikula 20.2.2014.)

PAM:n Kaakkois-Suomen aluepäällikkö Kimmo Nikula antaa työpaikoille ohjeen kuinka saada toimivampi ja hyvinvoivempi työyhteisö:

”Hyvin yksikertainen ja loppujen lopuksi mitään suuurempia kommervenkkejä tässä ei tarvita. Mä oon sitä mieltä, että työpaikoilla kun puhuttaisi avoimesti ja keskusteltaisi ilman sarvia ja hampaita asioista, niinkin että jos joku haluaa esimerkiksi perhesyistä vapaita, niin se koko työyhteisö tietää, että minkä takia jollakin on tällisiä työaikajärjestelyjä. Koska joku päivä minäkin voin olla siinä tilanteessa, että mä tarviin näitä järjestelyjä. Sellanen yhteinen ymmärrys työpaikoille syntyy ainoastaan avoimuudella ja keskustelemalla. Mä uskon tämmöseen linjaan. Mulla on siitä kokemusta, nimittäin olen tehnyt esimiestyötä 17 vuotta ja tiedän että se toimii. Silloin kun se ymmärrys ja tieto kasvaa kaikilla, niin silloin kaikki on paljon helpompaa. Silloin ihminen hyväksyy ja tietää minkä takia joitaki asioita tehdään ja ymmärtää myöski sitä toista ihmistä, minkä takia sillä on tarve. Joskus olen heittänytkin noista riitajutuista, mitä tulee tänne, että 70 prosenttia niistä voitaisi karsia, jos ihmiset puhuisivat keskenään.”

YHTEENVETO

Opinnäytetyöni tavoitteena on ollut tutkia ravintolatyön ja perhe-elämän yhteensovittamista pikkulapsiperheissä sekä päijäthämäläisten ravintoloiden perhemyönteisyyttä. Alakysymyksenä esitin kuinka nämä asiat vaikuttavat työntekijöiden työhyvinvointiin. Olin saanut virikkeitä opinnäytetyöhöni aiemmilta opintojaksoiltani, omista työkokemuksistani sekä valtakunnallisesta Työelämä 2020 –hankkeesta, jonka tarkoituksena on tehdä suomalaisesta työelämästä Euroopan parasta vuoteen 2020 mennessä. Hanke tarjoaa työnantajille välineitä työhyvinvoinnin kehittämiseen sekä pyrkii luomaan parempia arvoja työmaailmaan. Itse mietin hankkeen onnistumista. Kävin Työ- ja elinkeinoministeriön järjestämässä matkailun ajankohtaisseminaarissa ”Katse kohti tulevaisuutta” Helsingissä syyskuussa 2013. Sali täyttyi erilaisten kehittämisorganisaatioiden edustajista, mutta työnantajat ja yrittäjät olivat harvassa. Kohtaavatko kehittämishankkeet käytännön tason? Kehitystyö ja yhtenäistäminen vaativat molemmin puoleista aktiivisuutta. Kaiken kaikkiaan aihe on kiinnostanut minua monista syistä.

Opinnäytetyöni tutkimustulokset olivat hyvin samoilla linjoilla kuin aiheesta aiemmin tehdyt tutkimukset työn ja perhe-elämän yhteensovittamisen vaikuttavuussuhteiden osalta. Teemahaastattelu oli tähän tutkimukseen sopiva, vaikkakin suppean otannan antava ja aikaa vievä tutkimusmenetelmä. Haastatteluiden sopiminen ei kaikissa tapauksissa onnistunut ja otanta jäi vielä tavoiteltuakin pienemmäksi. Olin kuitenkin tyytyväinen haastatteluissa saamaani antiin, haastattelujen toteutukseen ja tallennusvälineisiin.

Opinnäytetyötutkimuksessa mukana olleiden työpaikat lukeutuivat kaikki kohtalaisen perhemyönteisiksi organisaatioiksi sekä formaalein että epäformaalein tavoin. Perhemyönteisen yrityskulttuurin määrittelee se, kokeeko henkilöstö työn ja yksityiselämän yhdistämisen myönteisenä ja kannustavana työpaikalla. Perhevapaisiin ja lapsen sairauden takia myönnettyihin sairauslomiin oli kaikilla työpaikoilla suhtauduttu asiallisesti ja työnantajat olivat ottaneet työntekijät huomioon erilaisin työaikajoustoin. Myöskään työntekijöiden kesken ei ollut esiintynyt perhesyiden vuoksi näkemyseroja. Vastaaajiksi valikoitui vain

vakituisissa työsuhteissa olevia, pitkään ravintola-alalla työskennelleitä henkilöitä, joka osaltaan vaikutti tutkimustuloksiin.

Perhe-elämä koettiin työssä voimauttavana tekijänä, kuten oli myös Jyväskylän yliopistolla tehdyssä Työn ja perheen yhteensovittamisen hallintastrategiat ja – keinot työhyvinvoinnin tukipilareina – tutkimuksessa todettu. Osa tutkittavista oli kokenut positiivisia muutoksia itsessään työntekijänä perheen perustamisen jälkeen ja asiasta oli saatu myös palautetta asiakkailta. Elämä oli saanut uudenlaista sisältöä ja prioriteetit olivat muuttuneet, jolloin työ koettiin perheeseen nähden vähemmän tärkeäksi asiaksi. Tämä heijastui myös uhka- ja väkivaltatilanteisiin, joihin suhtautuminen oli muuttunut lasten saannin myötä niillä henkilöillä, jotka työssään olivat sellaista kohdanneet. Myös erilaisiin työpaikan sisäisiin ristiriitoihin suhtauduttiin eri tavalla eivätkä ne nousseet enää yhtä suuriksi asioiksi elämässä.

Työterveyslaitoksen tekemän Työolot ja hyvinvointi matkailu- ja ravintola-alalla – tutkimuksen mukaan kaksi kolmesta alan työntekijöistä koki työpaikan hengen erittäin tai melko hyväksi ja 70 % tunsu alan omakseen (Tilev ym. 2009, 11). Oma tutkimukseni tuotti samanlaisia tuloksia: työhyvinvointi koettiin pääosin hyväksi ja useimmissa tapauksissa työntekijät olivat tyytyväisiä sekä työhönsä että ravintola-alaan. Työn suolana mainittiin vaihtelevuus ja ns. toimistotyöaika koettiin osassa tapauksista puuduttavana. Toisaalta henkilöt, joilla oli mahdollisuus tehdä työtä säännöllisenä päivätyönä, olivat tyytyväisiä työaikajärjestelyyn.

Tutkimuksessa tuli selvästi esille ravintola-alalle tyypilliset ominaispiirteet, kuten vuorotyö ja työn sesonkiluonteisuus. Tuotannollisia joustoja tehtiin tutkittavien työpaikoilla vain sesonkiaikoina, joka heijastui myös työhyvinvoinnin tilaan positiivisesti. Kaikki tutkittavat olivat vakituisessa työsuhteessa ja kaikki pitivät työpaikkaansa varmoina. Työn jatkumisen varmuus on myös yksi hyvinvoinnin edellytys työssä. Tutkittavien työpaikoilla oli kohtalaisen vähäinen henkilöstön vaihtuvuus, joka kertoo osaltaan siitä, että näillä työpaikoilla voidaan hyvin.

Jyväskylän yliopistolla tehdyn tutkimuksen mukaan työhyvinvointiin vaikuttavina tekijöinä saatettiin pitää työyhteisön perhemyönteisyyttä sekä koti- ja

työasioiden hallinnan tunnetta (Strann 2013). Nämä asiat tulivat esille myös omassa tutkimuksessani. Tästä syystä puolison vuorotyöläisyys tai yksinhuoltajuus teki tutkittavien arjesta haastavampaa. Nukkuma-aikojen huomioiminen, levon määrä ja tuen ja avun puute korostuivat tällöin arjen sujumisen kannalta negatiivisesti. Osa tutkittavista joutui säästelemään omaa energiaa työpäivän varalle, jolloin perheen yhteisiin toimiin osallistuminen oli passiivisempaa. TTL:n tutkimuksen mukaan joka kolmas alan työntekijöistä laiminlyö kotivelvoitteita työn vuoksi ja samanlainen tulos tuli omasta tutkimuksestani. Opinnäytetyöni haastatteluun vastanneiden henkilöiden osalta saatoin vetää johtopäätöksen, että naiset kokivat suurempaa kaksoiskuormaa töiden ja kotivelvoitteiden hoitamisesta kuin miehet.

Nukkuminen ja riittävä unensaanti koettiin tärkeäksi osaksi arjen sujumista ja tapauksissa, joissa se ei aina ollut mahdollista, koettiin kovaa uupumusta. Oma venyminen työn ja perheen etujen mukaiseksi lisäsi työntekijöiden kuormitusta, mm. lapsen harrastuksesta yritettiin pitää kiinni oman levon kustannuksella. Toisaalta huonoa omaatuntoa saatettiin kokea siitä, että lapsen haku päiväkodista tapahtui myöhään, jolloin lapsen päivärutiinia ja nukkumaanmenoaikaa jouduttiin venyttämään.

Tutkittavien tilanne oli parempi kuin mikä Palvelualojen ammattiliiton Kaakkois-Suomen aluepäällikkö Kimmo Nikulan käsitys oli yleensä palvelualojen työntekijöiden tilasta. Tämä näkyi esimerkiksi organisaatioiden halusta tehdä työaikajoustoja. Kukaan tutkittavista ei myöskään ollut yhteydessä liittoon perhesyistä johtuvissa työasioissa.

Opinnäytetyöni haastattelujen vastausten perusteella voin todeta, että ravintolatyön ja perhe-elämän yhdistäminen pikkulapsiperheessä onnistuu parhaiten sellaisessa tilanteessa, jossa työyhteisö ja esimies ymmärtävät työntekijän perhe-elämästä kumpuavia tarpeita ja työpaikalla ollaan valmiita joustamaan. Työntekijän tulee myös hyväksyä ravintola-alalle tyypilliset piirteet, kuten tuotannolliset joustot, vuorotyö ja työn painottuminen viikonloppuihin. Perheeltä vaaditaan myös joustamista ja ymmärrystä, toimivat tukiverkostot ja tarvittaessa lapselle on hankittava vuoropäivähoitopaikka.

Jatkotutkimusehdotuksina voisin mainita aiheen tutkimista eri näkökulmista, esimerkiksi esimiehen tai yrittäjän näkökulmasta. Tutkittavani olivat viideltä eri työpaikalta Päijät-Hämeen alueelta. Mieltäni jäi askarruttamaan ne työpaikat, joilta en saanut vastausta haastattelukyselyihini tai ne joilta vastattiin, ettei yrityksessä työskennellyt perheellisiä. Ovatko ne yritykset vähemmän perhemyönteisiä? Toki ala työllistää paljon nuoria työntekijöitä ja voisin myös arvioida, että joissain tapauksissa uralla on edetty esimiesasemaan siinä vaiheessa, kun lapset syntyvät, jolloin ne tapaukset ovat olleet tutkimukseni ulkopuolella. Jatkotutkimusta aiheesta voisi tehdä myös yrityscasen, jossa tarkasteltaisiin organisaation formaaleja ja epäformaaleja ajatus- ja toimintamalleja perhemyönteisyydestä. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita kokevassa työehtosopimuksessa suositellaan työpaikoille laadittavaksi työhyvinvointiohjelma yhteistyössä työntekijöiden kanssa. Toiminnallisesta opinnäytetyöstä kiinnostuneet henkilöt voisivat laatia sellaisen yhteistyöyritykselle, jolla sellaista ei vielä ole tai se on puutteellinen.

Opinnäytetyön rajaaminen ja omien ajatusten tuonti selkeästi esille tuntui haasteelliselta. Myös ison kokonaisuuden koonti tuntui aika-ajoin siltä, että se rönsyilee joka kohdasta. Opinnäytetyön tekeminen opetti kontaktien luomista, lähdeaineiston keräämistä, haastattelujen laatimista ja toteuttamista sekä laajan kirjallisen työn kokoamista. Myös ajankäytön hallinnan opetteleminen on ollut koko etäopintojeni ajan opettelun alla ja viimeistään opinnäytetyön osalla sen merkitys korostui. Teemahaastattelu oli mielekäs tutkimusmenetelmä ja siinä saatoin hyödyntää hyvää kuulomuistiani. Prosessikirjoittamisen voisin mainita yhdeksi heikkoudekseni, sillä opinnäytetyöprosessin aikana asiasta huomautettiin useita kertoja, mutta en yksinkertaisesti osaa tehdä työskentelystäni yhtään yksityiskohtaisempaa selontekoa. Myös analyttinen tulosten pohdiskelu ja varsinkin mietteiden kirjallinen esille tuonti vaatii harjoitusta. Kehittyminen alkaa puutteiden tunnistamisesta ja tässä onkin itselleni mietiskelyn aihetta.

Haastattelujen aikana tuli selvästi esille, että päijäthämäläisissä ravintoloissa eletään laskusuhdanteen tuomaa hiljaiseloa, joka näkyy työn määrässä ja tarjonnassa. Vuoden vaihteessa yritysten edustuskuluista on tulossa taas verovähennyskelpoisia, jonka odotetaan vilkastavan ravintolapalveluiden käyttöä.

Ravintola-ala on politiikassa jatkuvan kiistelyn kohteena alkoholiveroa ja aukioloaikoja käsiteltäessä ja kansan moraalialia yritetään ravistella tiukoin ottein, jolloin alan yrittäjät joutuvat ahtaalle. Yritykset pyrkivät kustannustehokkuuteen, ihmiset pyrkivät elämän laadun parantamiseen. Nämä kaksi asiaa kun saadaan kohtaamaan, niin silloin Suomi on paras maa työskennellä, mutta jää nähtäväksi tapahtuuko tämä vuoteen 2020 mennessä.

LÄHTEET

Internet-lähteet:

Matkailun edistämiskeskus MEK. 2012. Matkailun taloudelliset vaikutukset [viitattu 1.9.2014]. Saatavissa: http://www.mek.fi/wp-content/uploads/2014/01/oske_infograafi_0913_web.pdf?dl

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. 2013. Ministeri Risikko: Työpaikoilla tarvitaan tekoja työn ja perhe-elämän yhteensovittamiseksi [viitattu 14.2.2013]. Saatavissa: <http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-/view/1873348#fi>

Strann, L. 2013. Työyhteisöjen kannattaa edistää työn ja perheen välistä tasapainoa. Työsuojelurahasto [viitattu 11.1.2014]. Saatavissa: <http://www.tsr.fi/tutkimustietoa/tata-on-tutkittu/hanke?h=108280&textsize=4>

Palvelualojen ammattiliitto PAM ry. 2014. PAM pähkinänkuoressa [viitattu 6.2.2014]. Saatavissa: http://www.pam.fi/fi/info/PAM_pahkinankuoressa/Sivut/Default.aspx

SAK. 2014. Tämä on SAK [viitattu 6.2.2014]. Saatavissa: <http://www.sak.fi/tama-on-sak/ammattiliitot>

TAMK. 2011. Liemaa, J. Työhyvinvointi hotelli- ja ravintola-alalla. Tampereen Ammattikorkeakoulu [viitattu: 14.8.2014]. Saatavissa: https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/36360/Liemaa_Johanna.pdf
?

Kirjalähteet:

Espo, S. 2010. Ravintolatyön ergonomia ja apuvälineet. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Jabe, M. 2010. Voitko hyvin työssäsi? Vantaa: Yrityskirjat Oy.

Juuti, P. & Vuorela, A. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: PS-kustannus.

Järvinen, P. & Järvinen, A. 2004. Tutkimustyön metodeista. Tampere: Juvenes-Print.

Kandolin, I., Tilev, K., Lindström, K., Vartia, M. & Ketola, R. 2009. Palvelualojen työolot ja hyvinvointi. Helsinki: Työterveyslaitos.

Kinnunen, U., Feldt, T. & Mauno, S. 2005. Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineiston hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Maslow, A.H. 1943. A Theory of Human Motivation. Psychological Review, vol.50. American Psychological Association.

Otala, L. & Ahonen, G. 2005. Työhyvinvointi tuloksentekijänä. Helsinki: WSOY.

PAM ry. 2014. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtosopimus, työntekijät. Helsinki: Libris Oy.

Rönkä, A., Malinen, K. & Lämsä, T. 2009. Perhe-elämän paletti. Vanhempana ja puolisona vaihtelevassa arjessa. Jyväskylä: PS-kustannus.

Rönkä, A. & Kinnunen, U. 2002. Perhe ja vanhemmuus: suomalainen perhe-elämä ja sen tukeminen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Tilev, K., Kandolin, I., Vartia, M. & Lindström, K. 2009. Hyvinvoiva palvelee tehokkaasti. Työolot ja hyvinvointi matkailu- ja ravintola-alalla. Helsinki: Työterveyslaitos.

Turpeinen, M. & Toivanen, M. 2008. Perhe työssä, työ perheessä. Työn ja perheen yhteensovittamisen rajat ja mahdollisuudet työorganisaatiotoimijoiden, perheen ja sukupuolen näkökulmasta. Helsinki: Työterveyslaitos.

Työterveyslaitos TTL. 2003. Hyvinvoiva henkilöstö - menestyvä yritys. Helsinki: Työterveyslaitos.

Työterveyslaitos TTL. 2006. Työsuojelun perusteet. Helsinki: Työterveyslaitos.

Työturvallisuuskeskus TTK. 2011. Hotellin ja ravintolan työturvallisuus. Vantaa: Nykypaino Oy.

Varila, J. & Viholainen, T. 2000. Työnilo tutkimuksen kohteeksi. Joensuu: Joensuun yliopistopaino.

Nikula, K. 2014. Palvelualojen ammattiliitto PAM ry., Kaakkois-Suomen aluepäällikkö. Puhelinhaastattelu 20.2.2014.

LIITTEET

Liite 1. Haastattelurunko

TAUSTATIEDOT

1. Sukupuoli ja ikä?
2. Kauanko olet työskennellyt ravintola-alalla ja / tai nykyisellä työnantajalla?
3. Montako henkeä asuu taloudessasi, lasten lukumäärä ja iät?
4. Elätkö parisuhteessa? Onko puoliso ravintolatyössä tai muussa vuorotyössä?

TEEMA 1: RAVINTOLATYÖ JA TYÖHYVINVOINTI

5. Montako tuntia teet keskimäärin töitä viikossa? (myös ylityöt)
6. Vaatiiko työsi joustamista työajoissa? Kuinka usein?
7. Minkälainen on työsuhteesi? Miten työvuorot ajoittuvat (päivä-, ilta- ja yövuorot)?
8. Voitko määrätä työtahtisi? Onko työsi kiivastahtista? Jakautuvatko työsi epätasaisesti?
9. Kuinka tyytyväinen olet työssäsi; minkälaisen arvosanan antaisit omasta työhyvinvoinnista asteikolla 1-10? Mitkä asiat vaikuttavat antamaasi arvosanaan?
10. Entä oma arvio työtovereiden työhyvinvoinnista samalla asteikolla?
11. Oletko kokenut työssäsi väkivallan uhkaa? Kuinka usein? Minkälaisia ajatuksia se herättää?
12. Oletko ajatellut työn / alan vaihtoa? Pelkäätkö menettäväsi työsi?

TEEMA 2: TYÖ PERHEESSÄ

13. Arvioi miten työsi vaikuttaa perhe-elämääsi. Minkälaisia järjestelyitä työ on vaatinut perhe-elämääsi, esim. lasten hoidon suhteen? Vuoropäivähoito, omat verkostot?

14. Koetko työpäivän jälkeen sellaista uupumusta, ettet jaksa osallistua perheen yhteisiin toimiin? Koetko työsi kohentavan mielialaasi niin, että jaksat olla parempi vanhempi ja puoliso?
15. Miten koet oman jaksamisen ravintolatyön ja perhe-elämän yhdistämisessä? Vaikuttaako siihen työn sesonkiluonteisuus?
16. Onko ollut pois töistä lapsen sairauden vuoksi? Kuinka työnantaja on suhtautunut? Entä työtoverit? Minkälaisia tuntemuksia olet itse kokenut?
17. Kuulutko PAMIin tai johonkin muuhun ammattiliittoon? Oletko ollut yhteydessä liittoon perheeseen liittyvissä työkiistoissa? Minkälaisissa?

TEEMA 3: PERHE TYÖSSÄ

18. Minkälaisia perhevapaita olet käyttänyt? Perhevapaiden pituus? Kuinka työnantaja / työtoverit ovat niihin suhtautuneet?
19. Kuinka tyytyväinen olet perhe-elämääsi, vapaa-aikaasi? Pystytkö irtautumaan työstäsi?
20. Miten kuvailisit asteikolla 1-10 kuinka hyvin hoidat perhevelvoitteet (kotityöt, kaupassa käynti, lasten hoito, puolison huomoointi)?
21. Arvioi miten perhe-elämäsi vaikuttaa työhösi. Koetko, että perhevelvollisuuksien hoitaminen häiritsee työntekoasi? Koetko perhe-elämäsi kohentavan elämänlaatuasi niin, että olet myös parempi työntekijä?
22. Minkälaisia kehittämissuhteita tai ajatuksia sinulla on aiheeseen liittyen?

Liite 2. Perhe työssä, työ perheessä

<p>Perhe näkyy työssä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työntekijän perheellisyyteen liittyvinä oikeuksina, poissaoloina ja erityistarpeina - hallinnollisissa ja henkilöpoliittisissa käytännöissä - keskusteluina perheestä - perhe fyysisesti 	<p>Työ näkyy perheessä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - toimeentulona - ajatuksina ja puheina - mielialana - voimavarana ja kuormituksena - elämän rytminä
<p>Ongelman rakentuminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lisääntyvät kustannukset - prosessin hallinnan ja tulevaisuuden ennakkoinnin vaikeutuminen - perheen kielteiset vaikutukset työhön, esim. työprosessin sujumiseen ja tuloksellisuuteen - kielteiset vaikutukset työntekijöiden kvalifikaatioihin (esim. työntekijän väsymys tai huono sitoutuminen työhön) 	<p>Ongelman rakentuminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työn kielteiset vaikutukset kotiin, esim. väsymys - vastuunkanto joko- tai – valintojen seurauksista - ajan ja toimeentulon riittämättömyys
<p>Ongelman riitauttaminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nähdään perhe voimavarana - perheet ja yksilöt ovat erilaisia - perhe ei näy työssä (esim. jos työntekijä ei käytä perheoikeuksiaan) 	<p>Ongelman riitauttaminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nähdään työ voimavarana - kyse yksilön valinnasta - elämäalueiden erillisyyys - elämäalueiden erottamattomuus

(Turpeinen & Toivanen 2008, 167.)