



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

TYÖHYVINVOINTI

Asiakasneuvojen riehapäivä

Marianne Luoma

Opinnäytetyö
Joulukuu 2015
Liiketalouden koulutusohjelma
Liiketoimintaosaaminen



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Liiketoimintaosaaminen

LUOMA MARIANNE:
Työhyvinvointi
Asiakasneuvojen riehapäivä

Opinnäytetyö 35 sivua, joista liitteitä 4 sivua
Joulukuu 2015

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitä työhyvinvointi on ja millaisena se näyttäytyy työorganisaation eri rooleista katsoen. Toiminnallisena tarkoituksena oli suunnitella ja järjestää contact centerissä työskentelevien asiakasneuvojen joka vuotuisen virkistyspäivä. Tavoitteena oli parantaa asiakasneuvojen kokemaa työhyvinvointia ja lisätä eri tiimeissä työskentelevien henkilöiden keskinäistä vuorovaikutusta.

Virkistyspäivä järjestettiin syksyllä 2015. Virkistyspäivän ohjelmalla oli kaupunkisuunnistus pienryhmissä ja sen jälkeen illanvietto. Päivän suunnittelussa käytettiin apuna alkukyselyä asiakasneuvojille. Kyselyssä pyrittiin selvittämään asiakasneuvojen kokemuksia aikaisemmista virkistyspäivistä sekä toiveita nyt järjestetylle päivälle. Virkistyspäivän aikana kerättiin palautetta havainnoimalla ja haastatteleamalla osallistujia. Alkukyselyssä selvisi, että virkistyspäiviä pidetään tärkeinä työhyvinvoinnin ja vuorovaikutuksen lisääjinä. Myös päivän aikana saaduista palautteista nousivat esiin samat asiat.

Kokonaisuudessaan päivä oli onnistunut ja osallistujat olivat tyytyväisiä päivän kulkuun. Erityisesti he kokivat mielekkäänä sen, että virkistyspäivässä oli aktiviteetteja, joihin he itse pääsivät osallistumaan. Virkistyspäivä on vain pieni osa kokonaisvaltaista työhyvinvointia, mutta sillä on tärkeä rooli toimia arjen piristysruiskeena. Erityisen tärkeitä tällaiset piristysruiskeet ovat asiakaspalvelutyössä, missä työntekijöiden tunteukset välittyvät usein suoraan asiakkaisiin.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree programme in Business Administration
Business Competence

LUOMA MARIANNE:
Wellbeing at work
Customer servants' recreation day

Bachelor's thesis 35 pages, appendices 4 pages
December 2015

The purpose of the thesis was to examine what wellbeing at work is and how it appears when you look at it from different corporate roles. The functional purpose was to plan and organise an annual recreation day for contact center's customer servants. The aim of the recreation day was to improve customer servants' wellbeing at work and to increase interaction between the members of the different work teams.

The recreation day was held at fall 2015. In the programme there were a city orienteering and after that a social evening. To help the planning of the day the customer servants filled in a questionnaire. The aim of the questionnaire was to find out what the customer servants thought about the previous recreation days and what hopes and wishes they had for this year's event. During the recreation day feedback was gathered by observation and interviews. From the questionnaires was found out that the customer servants thought that the recreation days were import tools to increase wellbeing at work and interaction. Similar findings came out from the feedback gathered during the day.

The recreation day was successful and the participants were happy and pleased with the outcome of the day. Especially, they thought it was pleasant that the recreation day included activities in which they could participate themselves. The recreation day is just a small part of wellbeing at work but it is an important stimulus for the weekdays. Recreation days are especially important for the customer servants whose feelings are often conveyed straight to their customers.

Key words: wellbeing at work, work ability, recreation day

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TYÖHYVINVOINNIN ELEMENTTEJÄ.....	7
2.1	Työhyvinvointi ja tarpeet.....	9
2.2	Työkyky osana työhyvinvointia.....	10
2.3	Työhyvinvoinnin mittaaminen.....	11
2.4	Flow eli työn imu	12
3	TYÖHYVINVOINTI ERI ROOLIEN NÄKÖKULMASTA	14
3.1	Yksilön rooli	14
3.2	Tiimin ja työyhteisön rooli	15
3.3	Esimiehen rooli	15
3.4	Työnantajan ja työorganisaation rooli	16
4	RIEHAPÄIVÄ, TAPAHTUMAN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS.....	18
4.1	Virkistyspäivän taustaa ja alkukysely asiakasneuvojille	18
4.2	Riehapäivän suunnittelu.....	20
4.3	Miksi?	21
4.4	Kenelle?	21
4.5	Mitä?	22
4.5.1	Tapahtuma itse tehden vai ulkoistaen	22
4.5.2	Riehapäivän budjetti osallistujaa kohden.....	23
4.6	Miten?	23
4.7	Millainen?	25
4.8	Kuka?	26
4.9	Riehapäivän toteutus ja päivän kulku	26
4.10	Riehapäivän palaute ja yhteenveto	28
5	POHDINTA.....	30
	LÄHTEET.....	31
	LIITTEET	32
	Liite 1. Alkukysely asiakasneuvojille.....	32
	Liite 2. Riehapäivän kutsun sisältö.....	34
	Liite 3. Esimerkki rastitehtävästä	35

1 JOHDANTO

Työhyvinvointi on aina jokaisen henkilön yksilöllinen kokemus. Tähän kokemiseen voi kuitenkin pyrkiä vaikuttamaan niin henkilö itse kuin työorganisaatiokin. Työikäinen henkilö viettää keskimäärin kolmasosan vuorokauden ajasta työssä, joten ei ole yhden-tekevää millaista tuo aika on ja millaiseksi se koetaan. Yksilön hyvä tai huono työhyvinvointi heijastuu myös ympäröivään työyhteisöön ja henkilön vapaa-ajan lähipiiriin. Työhyvinvointi ei kuitenkaan ole riippuvainen vain yksilöstä itsestään, vaan siihen vaikuttavat muun muassa työympäristö ja -yhteisö, tiimi, missä työtä tehdään, työorganisaatio ja valtiovalta, joka säättää työhyvinvointia koskevia lakeja.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, mitä työhyvinvointi on ja millaisena se näyttäytyy työorganisaation eri rooleista katsoen. Toiminnallisena tarkoituksena on järjestää contact centerissä työskentelevien asiakasneuvojien vuotuinen virkistyspäivä. Tavoitteena on lisätä asiakasneuvojien kokemaa työhyvinvointia ja lisätä eri tiimeissä työskentelevien keskinäistä vuorovaikutusta.

Opinnäytetyö etenee niin, että johdannon jälkeen toisessa luvussa perehdytään tarkemmin, mitä työhyvinvointi ja työkyky ovat ja miten niitä voidaan mitata. Päänäkökulmana käytetään Päivi Rauramon (2008, 27) kehittämää Työhyvinvoinnin portaat –mallia. Mallissa kuvataan ihmisen perustarpeiden suhdetta työhön ja niiden vaikutuksesta motivaatioon.

Kolmannessa luvussa lähestytään työhyvinvointia eri roolien näkökulmista. Mukana ovat yksilön, tiimin ja työyhteisön, esimiehen sekä työnantajan ja työorganisaation roolit. Kunkin roolin kohdalla nostetaan esiin työhyvinvointiin liittyviä oikeuksia, mutta myös velvollisuuksia.

Neljännessä luvussa vuorottelevat teoria ja käytäntö. Teoriassa käydään läpi tapahtuman suunnittelun ja toteutuksen vaiheita pohjautuen Vallo & Häyrisen (2014) teokseen Tapahtuma on tilaisuus: tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. Teoriaa peilataan opinnäytetyön osana järjestettyyn virkistyspäivään, joka nimettiin tänä vuonna riehapäiväksi.

Olen itse työskennellyt esimerkkiorganisaatiossa asiakasneuvojana noin kuusi vuotta, joten minulle on kertynyt tieto- ja kokemuspohjaa organisaatiosta sekä asiakasneuvojille aikaisempina vuosina järjestetyistä virkistyspäivistä. Tiedonhankinnan tukena käytetään myös asiakasneuvojille tehtävää alkukyselyä. Lisäksi käytetään menetelmänä ideariitä, jonka tarkoituksena on tuottaa mahdollisimman paljon ideoita virkistyspäivän suunnittelua varten. Virkistyspäivästä kerätään palautetta havainnoimalla osallistujia päivän aikana sekä haastatteleamalla heitä heti tapahtuman jälkeen.

2 TYÖHYVINVOINNIN ELEMENTTEJÄ

Työhyvinvointia voidaan tarkastella useasta eri näkökulmasta ja lähtökohdista. Sosiaali- ja terveysministeriö (2015) määrittelee työhyvinvoinnin kokonaisuudeksi, jonka muodostavat työ, työn mielekkyys, yksilön terveys, turvallisuus sekä hyvinvointi. Elinkeinoelämän keskusliiton (2015) mukaan työhyvinvointiin kuuluvat hyvä johtaminen, palkitseva työ, toimiva tiedonkulku, osaamisen kehittäminen, luottamus ja niin ikään työn terveellisyys ja turvallisuus. Tiivistettynä työhyvinvointi on työntekijän ja työn yhteensopivuutta (Luukkala 2011, 19).

Lähtökohtana työhyvinvointiin voidaan käyttää myös Abraham Maslow'n (1943, 370–396) tarvehierarkia-teoriaa. Teoriassa hierarkian muodostavat alhaalta ylöspäin psykofysiologiset perustarpeet, turvallisuuden tarve, liittymisen tarve, arvostuksen tarve ja itsensä toteuttamisen tarve. Rauramo (2008, 27) on muodostanut tarvehierarkian pohjalta viisi työhyvinvoinnin porrasta, joilla kuvataan ihmisen perustarpeiden suhdetta työhön ja niiden vaikutuksesta motivaatioon (kuvio 1).

<p>5. ITSENSÄ TOTEUTTAMISEN TARVE</p> <p>Organisaatio: Osaamisen hallinta, mielekäs työ, luovuus ja vapaus.</p> <p>Työntekijä: Oman työn hallinta ja osaamisen ylläpito.</p> <p>Arviointi: Kehityskeskustelut, osaamisprofiilit, innovaatiot, tieteelliset ja taiteelliset tuotokset.</p>	<p>Oppiva organisaatio, omien edellytysten täysipainoinen hyödyntäminen, uuden tiedon tuottaminen, esteettiset elämykset.</p>
<p>4. ARVOSTUKSEN TARVE</p> <p>Organisaatio: Arvot, toiminta ja talous.</p> <p>Työntekijä: Aktiivinen rooli organisaation toiminnassa ja kehittämisessä.</p> <p>Arviointi: Työtyytyväisyyskyselyt, taloudelliset ja toiminnalliset tulokset</p>	<p>Eettisesti kestävät arvot, hyvinvointia ja tuottavuutta tukeva missio, visio, strategia, oikeudenmukainen palkka ja palkitseminen, toiminnan arviointi ja kehittäminen</p>
<p>3. LIITTYMISEN TARVE</p> <p>Organisaatio: Työyhteisö, johtaminen, verkostot.</p> <p>Työntekijä: Joustavuus, erilaisuus.</p> <p>Arviointi: Työtyytyväisyys-, työilmapiiri- ja työyhteisön toimivuuskyselyt.</p>	<p>Yhteishenkeä tukevat toimet, tuloksesta ja henkilöstöstä huolehtiminen, ulkoinen ja sisäinen yhteistyö.</p>
<p>2. TURVALLISUUDEN TARVE:</p> <p>Organisaatio: Työsuhde, työolot.</p> <p>Työntekijä: Turvalliset, ergonomiset ja sujuvat työ- ja toimintatavat.</p> <p>Arviointi: Tilastot, riskit, työpaikkaselvitys.</p>	<p>Työn pysyvyys, riittävä toimeentulo, turvallinen työ ja työympäristö sekä oikeudenmukainen, tasa-arvoinen ja yhdenvertainen työyhteisö.</p>
<p>1. PSYKO-FYSIOLOGISET PERUSTARPEET:</p> <p>Organisaatio: Työkuormitus, työpaikkaruokailu, työterveyshuolto.</p> <p>Työntekijä: Terveelliset elintavat.</p> <p>Arviointi: Kyselyt, terveystarkastukset, fyysisen kunnon mittaukset</p>	<p>Tekijänsä mittainen työ, joka mahdollistaa virikkeisen vapaa-ajan, riittävä ja laadukas ravinto ja liikunta, sairauksien ehkäisy ja hoito.</p>

KUVIO 1. Työhyvinvoinnin portaat (Rauramo 2008)

2.1 Työhyvinvointi ja tarpeet

Työhyvinvoinnin portaat -mallissa kullekin portaalille on koottu työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä sekä yksilön että organisaation näkökulmasta. Lisäksi portaille on otettu mukaan aina kyseiseen aihealueeseen liittyviä mittareita tai arviointimenetelmiä. Työhyvinvoinnin portailla Rauramo (2008, 34) on tavoitellut löytää työhyvinvoinnin taustalla olevia keskeisiä tekijöitä ja toimintamalleja, joiden avulla työhyvinvointia voidaan kehittää suunnitelmallisesti pitkällä aikavälillä.

Ensimmäisen portaan psykofysiologiset perustarpeet täyttyvät, kun työ on tekijänsä mitausta ja se mahdollistaa virikkeellisen vapaa-ajan. Välttämätöntä ovat myös riittävä ja laadukas ravinto, liikunnan harrastaminen sekä sairauksien ehkäisy ja hoito. Ensimmäisellä portaalla on työterveyshuollon rooli merkittävä. Arviointina käytetään erilaisia kyselyjä, terveystarkastuksia ja fyysisen kunnon mittauksia. (Rauramo 2008, 37.)

Toisen portaan turvallisuuden tarpeen täyttyminen edellyttää turvallista työympäristöä, turvallisia toimintatapoja, pysyvä työsuhde, oikeudenmukainen ja tasa-arvoinen työyhteisö sekä toimeentulon mahdollistava palkka. Turvallisuuden tarpeen täyttymistä tukevat järjestelmällinen riskienhallinta, aktiivinen työsuojelutoiminta ja osallistuva suunnittelukäytäntö. Arviointina käytetään tilastoja, riskejä ja työpaikkaselvityksiä. (Rauramo 2008, 85.)

Kolmannen portaan liittymisen tarpeen täyttymisen taustalla ovat työorganisaation yhteishenkeä tukevat toimet sekä tuloksesta ja henkilöstöstä huolehtiminen. Työyhteisössä ovat tällöin tärkeitä arvoja avoimuus, luottamus ja omaan työhön vaikuttamisen mahdollisuudet. Lisäksi on tärkeää huolehtia esimies-alaisuudesta, kokouskäytännöistä ja työn kehittämisestä yhdessä. Arviointina käytetään työtyytyväisyys-, työilmapiiri- ja työyhteisön toimivuuskyselyitä. (Rauramo 2008, 122.)

Neljännän portaan arvostuksen tarvetta tukevat missio, visio ja strategia, jotka pohjautuvat hyvinvoinnin ja tuottavuuden edistämiseen. Lisäksi tärkeää ovat eettiset arvot, jotka tulisi näkyä myös käytännön toiminnassa. Työorganisaatiossa on jokapäiväistä arkea ja toimintaa myös oikeudenmukainen palautteenanto, palkka, palkitseminen sekä toiminnan arviointi ja kehittäminen. Arviointina käytetään työtyytyväisyyskyselyitä sekä taloudellisia ja toiminnallisia tuloksia. (Rauramo 2008, 143.)

Viidennen portaan itsensä toteuttamisen tarpeen täyttymistä edistävät oppimisen ja osaamisen kehittäminen, koskien niin yksilöä kuin yhteisöäkin. Tavoitteena on henkilöstö, joka kehittää itse itseään ja ymmärtää elinikäisen oppimisen merkityksen. Osaamisen kehittäminen myös tukee organisaation visiota ja missiota. Tekijälleen työ tarjoaa viidennellä portaalla oppimiskokemuksia, oivaltamisen iloa ja työ myös mahdollistaa omien edellytysten täysipainoisen hyödyntämisen. Myös työolojen ja työympäristön viihtyisyyteen panostetaan. Arviointina käytetään kehityskeskusteluja, osaamisprofiileja, innovaatiota sekä tieteellisiä ja taiteellisia tuotoksia. (Rauramo 2008, 160.)

2.2 Työkyky osana työhyvinvointia

Työkyvyn keskeisiä asioita ovat terveys ja toimintakyky (Luukkala 2011, 42). Työkyky tarkoittaa kykyä tehdä sitä työtä, jonka henkilö on vastuulleen ottanut. Työkyky voidaan määritellä koostuvaksi neljästä osa-alueesta, joita ovat fyysinen terveys ja kunto, henkinen terveys ja vireystila, työ ja sen suhde tekijäänsä sekä työyhteisö ja toimintaympäristö. (Salminen 2014, 226-227.)

Työkyky tarkoittaa yksilön fyysisiä, psyykkisiä, sosiaalisia sekä muita ominaisuuksia, kuten osaamiseen ja ikään liittyvä toimintaedellytyksiä suhteessa työn kuormittavuuteen. Työn kuormittavuus muodostuu sekä fyysisestä että psyykkisestä kuormittavuudesta sekä työn vaatimista tiedollisista ja taidollisista osaamisista. Pelkkä työkyky ei sellaisenaan takaa henkilön työhyvinvointia ja näin ollen työhyvinvointi on työkykyä laajempi käsite. (Kehusmaa 2011,27.)

Tämän opinnäytetyön esimerkkiorganisaatiossa on käytössä työkykyä tukevana toimina muun muassa varhaisen välittämisen malli yhdessä työterveyshuollon kanssa, liikunta- ja kulttuurisetelit, virkistyspäivät ja työpaikan oma kuntosali. Työergonomiassa organisaatiossa edesautetaan myös nousevien ja laskevien sähköpöytien ja fysioterapeutin yksilöllisesti tekemien työasento-ohjeistuksien avulla ja lisäksi työpäivien lomassa on jokaisella mahdollisuus käyttää lukuisia taukojumppavälineitä.

2.3 Työhyvinvoinnin mittaaminen

Työhyvinvoinnin kokeminen on henkilön subjektiivinen näkemys omasta tilastaan, vaikka tähän kokemiseen vaikuttavat myös objektiivisesti mittavat asiat, kuten fyysiset sairaudet ja tapaturmat (Viitala 2013, 213). Yritykset voivat kuitenkin pyrkiä vaikuttamaan näiden objektiivisesti mitattavien asioiden kautta henkilön subjektiiviseen kokemukseen.

Työterveyslaitoksen Työ ja terveys Suomessa 2012 –tutkimuksen (2012) mukaan viime vuosina on työoloissa tapahtunut myönteistä kehitystä monessa asiassa ja työhyvinvointi on lisääntynyt. Suomalaisista 86 prosenttia kertoo olevansa tyytyväisiä työhönsä. Työhyvinvoinnin uhkia ovat kuitenkin huoli oman työpaikan säilymisestä sekä verkottuva ja katkoksellinen työ. Työhyvinvointiin panostamisen puutteellisuus aiheuttaa kustannuksia yli 40 miljardia euroa vuodessa.

Yrityksissä tehdään paljon ilmapiiri- ja mielipidetutkimuksia, mutta niiden tuloksiin saattaa vaikuttaa kunkin yksilön kyseisen päivän mieliala ja työpaikan yleinen ilmapiiri eli huonona päivänä annetaan kyselyissä huonommat arvosanat kuin hyvänä päivänä. Työhyvinvoinnin mittaamisen tulee olla monipuolista, toistuvaa ja pitkäjänteistä, jotta siitä saadaan eniten hyötyä. Objektiivisina mittareina voidaan käyttää esimerkiksi sairauspoissaoloja, työ- ja työmatkatapaturmia, henkilöstön ja esimiesten vaihtuvuutta, koulutusten kustannuksia ja tehtyjä ylityötunteja. Työhyvinvoinnin laaja-alaisuus huomioiden, kannattaa työorganisaation hyödyntää myös useampaa mittaria.

Mittaaminen kannattaa myös taloudellisesti. Nykänen (2007, 14) kertoo, että työhyvinvoinnin tutkimuksissa on näytetty yhden työhyvinvointiin sijoitetun euron tuovan itsensä takaisin vähintään kolminkertaisena, joskus jopa kymmenkertaisena. Anteroisen (2012) kirjoittamassa artikkelissa viitataan Työterveyslaitoksen tutkimusprofessori Guy Ahosen selvityksiin työhyvinvoinnin ja tuottavuuden kytköksistä. Kansainväliset tutkimukset osoittavat, että työhyvinvointiin panostamalla tuottavuus paranee, vakuutus- ja eläkekulut pienenevät, poissaolot ja sairaanhoitokulut vähenevät. Ahonen väittää, että hyvin toteutettuina työhyvinvointipanokset maksavat itsensä takaisin 5-6 kertaisina. (Anteroinen 2012, 36-41.)

Tieto työhyvinvointiin panostettujen eurojen kertaantumista ei aina saa yrityksiä saman tien lisäämään panoksiaan, sillä usein vaikutuksia odotetaan tapahtuvaksi heti. Tämä kärsimättömyys johtuu mahdollisesti siitä, että yritykset elävät pääosin vuoden tilikausi tai jopa vain kvartaali kerrallaan. Työhyvinvointia taas ei korjata tai paranneta yhdessä yössä eikä kuukaudessa. Haastavassa taloustilanteessa yritykset leikkaavat helposti kuluja vapaaehtoisista työhyvinvoinnin panostuksista ja vastaavasti työntekijöiltä vaaditaan enemmän ja enemmän mikä taas johtaa negatiiviseen kierteeseen, kuten sairauspoissaolojen lisääntymiseen.

Esimerkkiorganisaatiossa panostetaan runsaasti tällaiseen monipuoliseen ja säännölliseen työhyvinvoinnin mittaamiseen ja tulosten pohjalta on myös tehty konkreettisia toimenpiteitä. Esimerkiksi melumittauksen myötä toimiston käytäville tuotiin matot ja lisättiin pöytäsermeihin akustiikkalevyjä.

2.4 Flow eli työn imu

Flow eli työn imu kuvaa työhön liittyvää innostumista sekä positiivista tunne- ja motivaatiotilaa. Henkilöstön kokema työn imu vaikuttaa työpaikan tuottavuuteen. Työn imua voidaan pitää yhtenä työhyvinvoinnin mittarina ja sen takia sitä kannattaa myös tavoitella. (Työterveyslaitos, 2015.)

Flow -käsitteen on tehnyt alun perin tunnetuksi psykologi, tutkija Mihaly Csikszentmihalyi. Csikszentmihalyi (2007, 54-69) kuvaa flow'n kokemista kahdeksalla ehdolla. Nämä ehdot sisältävät flow'hun tarvittavat elementit:

1. Päämäärät ovat selvät.
2. Palaute on nopeaa.
3. Haasteiden ja taitojen välillä on tasapaino.
4. Keskittyminen on syvää.
5. Nykyhetki on tärkein.
6. Hallinta ei tuota vaikeuksia.
7. Ajantaju muuttuu.
8. Egon poissaolo.

Työn imua kokiessaan henkilö täyttää Maslow'n tarvehierarkian ylimmän portaan eli itsensä toteuttamisen tarvetta. Henkilö voi työn imussa uppoutua tekeillä olevaan työhön niin paljon, että unohtaa fyysiset tarpeet, kuten nälän. (Kehusmaa 2011, 17.)

Työn imu on suhteellisen pysyvä ja myönteinen tunne- ja motivaatiotila. Henkilö on tarmokas, omistautunut, työhön uppoutunut, energinen ja sinnikäs. Hän kokee työnsä merkitykselliseksi, inspiroivaksi ja haasteelliseksi. Hän kokee lisäksi ylpeyttä ja innostusta ja työhön käytetty aika kuluu kuin siivillä. Flow –tila kannattelee myös haasteellisina ja kuormittavina päivinä. (Rauramo 2008, 17.)

Työn imua kokeva henkilö kokee helpommin myös työhyvinvointinsa korkeaksi. Organisaatio voi osaltaan työn imua tavoittelemalla vaikuttaa henkilöstön työhyvinvointiin. Työn imun kokemusta edesauttaa yleensä se, että työmaalla ympäristö ja konkreettiset asiat, kuten ergonomia ja melutaso ovat kunnossa. Tällöin henkilö voi keskittyä vain varsinaiseen työhön ilman häiriötekijöitä.

3 TYÖHYVINVOINTI ERI ROOLIEN NÄKÖKULMASTA

Henkilöstö on yleensä yrityksen kallein, mutta samalla tärkein voimavara. Menestyvissä yrityksissä työskentelee hyvinvoivia työntekijöitä ja hyvinvoivat työntekijät taas mahdollistavat yrityksen menestymisen. Parhaimmillaan työ on yksi elämän tärkeimpiä ja keskeisimpiä tekijöitä ja työ antaa tekijälleen intoa ja hyvinolontunnetta. Työ voi jopa lisätä henkilön kokonaisvaltaista hyvinvointia. Vastaavasti yksilö saattaa kokea työn taakaksi ja se voi kuluttaa ihmisen nopeasti loppuun. Työhyvinvointia ja siihen liittyvää vastuuta lähestytään hieman eri kulmista, riippuen siitä mistä roolista sitä tarkastelee.

3.1 Yksilön rooli

Työhyvinvointi on osa ihmisen kokonaisvaltaista hyvinvointia. Hyvinvointiin ei vaikuta näin ollen vain työorganisaatio ja siellä vietetty aika vaan myös työntekijän vapaa-aika. Valitettavan usein oma hyvinvointi pyritään ulkoistamaan työnantajan niskoille. Salmisen (2014) mukaan työnantajalla on kuitenkin oikeus olettaa, että työntekijä ottaa itse vastuuta työkyvystään ja sen ylläpitämisestä.

Ensisijaisesti työntekijä on itse vastuussa omasta fyysisestä sekä psyykkisestä kunnosta. Työnantaja voi tukea työntekijöidensä henkistä ja fyysistä kuntoa tarjoamalla esimerkiksi kulttuuri- ja liikuntaseteleitä, mutta loppujen lopuksi työntekijä päättää itse miten hän aikansa viettää. Työntekijän harteilla on järjestää oma elämänsä, ajankäyttönsä ja energiansa niin, että hän pystyy täyttämään työnantajalle antamat lupaukset työnteosta ja kykenee saavuttaa omat tavoitteensa. (Salminen 2014, 228.)

Yksilön hyvinvointi ei synny itsestään eikä muiden pakottamana vaan se vaatii itsensä johtamisen taitoa. Se on kuitenkin yksi johtamisen haastavimmista lajeista ja sitä tulisi aktiivisemmin ja järjestelmällisemmin opettaa organisaatioissa niiden työntekijöille. Itsensä johtamisen taito tarkoittaa oman elämän hallintaa, oman työkyvyn ylläpitoa ja oman ajankäytön suunnittelua sekä kiireen hallintaa (Salminen 2014, 353).

3.2 Tiimin ja työyhteisön rooli

Tiimi on työntekijäryhmä, joka pyrkii yhteiseen päämäärään. Tiimityö taas on yhteistyötä päämäärän saavuttamiseksi ja yhteistyö edellyttää yhteistyötaitoja. (Salomäki 2002, 16-17.) Tiimi tai työyhteisö saattaa olla henkilölle jopa hänen tärkein sosiaalinen toimintaympäristö (Salminen 2014, 239).

Tiimissä voidaan sovittaa työtehtävät kunkin tiimin jäsenen voimavarojen mukaan ja tarjota jäsenilleen apua silloin kun sitä tarvitaan. Tiimi haastaa jäsenensä ponnistelemaan yhteisen päämäärän saavuttamiseksi ja tarvittaessa puuttuu jatkuvaan alisuoriutumiseen. Vaikka päivittäiset työtehtävät olisivat jatkuvaa rutiinia liukuhihnalla tai asiakaspalvelussa, toimiva tiimi on kokonaisuus, jossa yhteinen työ voidaan jakaa ja jossa voidaan myös iloita yhteisistä aikaansaannoksista. Aitoon tiimityöhön kannattaa panostaa, koska se antaa paljon mahdollisuuksia työkyvyn ja hyvinvoinnin vahvistamiseksi. (Salomäki 2002, 114-115.) Tiimityö on erinomainen tapa korostaa työn merkityksen kokemista, vaikka oma työ tiimissä koostuisi pitkälti rutiineista (Salminen 2014, 242).

Hyvin toimiva tiimi lisää työhyvinvointia. Tiimi voi parhaimmillaan tukea, kannustaa ja motivoida, mutta myös antaa energiaa silloin kun tiimin jäseniltä muuten ovat voimat loppussa. Tiimityö voi olla hauskaa ja lisätä henkilöiden luovuutta sekä työniloa. (Salminen 2013, 66.)

Tiimityö ja työhyvinvointi sopivat hyvin yhteen. Tiimin tai tiimin jäsenen saadessa onnistumisia, se heijastuu positiivisesti kaikkiin tiimin jäseniin ja toisaalta taas epäonnistumiset voi niin ikään jakaa koko tiimille. Tiimityö myös lisää tunnetta oman työn merkityksellisyydestä.

3.3 Esimiehen rooli

Esimiehellä on yleensä alaisinaan joukko erilaisia henkilöitä, joilla jokaisella on erilaiset tarpeet. Ympäristön muutokset ja vaihtuvat tilanteet vaikuttavat näihin tarpeisiin. Esimiehen haasteena onkin tunnistaa nämä tarpeet ja muokata omaa johtamistaan kunkin henkilön ja tilanteen edellyttämällä tavalla. (Kehusmaa 2011, 18.)

Esimies edustaa työssään juridisesti työnantajaa ja hän on omalta osaltaan vastuussa työnantajan lakisääteisistä velvoitteista. Lähiesimies on vastuussa muun muassa omien alaistensa työturvallisuudesta varmistamalla, että työorganisaatiossa noudatetaan lain määräyksiä. (Salminen 2014, 86-87.)

Esimiehen haasteena on muistaa hoitaa myös omaa työhyvinvointia. Työorganisaation tehtävänä on huolehtia, että esimiehen aikaresurssit ja osaaminen ovat kunnossa.

3.4 Työnantajan ja työorganisaation rooli

Työhyvinvointia käsiteltäessä korostuu työorganisaation rooli hyvinvoinnin tuottajana ja takaajana. Tämä perustuu siihen, että työnantajalla on joukko lakeihin pohjautuvia velvollisuuksia huolehtia muun muassa työntekijöidensä työterveyshuollosta, työturvallisuudesta ja työsuojelusta sekä työntekijöiden tasapuolisesta kohtelusta näissä asioissa. Työnantajalla on myös eettinen vastuu työntekijöistään. Luukkalan (2011, 25) mukaan on eettisesti oikein, että työorganisaatio kohtelee siellä työskenteleviä henkilöitä niin hyvin, että työntekijällä on työ, jossa hän viihtyy ja jonka hän kokee mielekkääksi.

Työterveyshuoltolain mukaan työnantaja on velvollinen järjestämään työntekijöilleen työterveyshuollon. Työnantajan on täytettävä lain minimivaatimukset, mutta halutesaan se voi tarjota työntekijöilleen myös paljon laajempia palveluja. Työterveyshuollon tehtäviin kuuluu muun muassa työterveystarkastukset, työolosuhteista johtuvien työterveyshaittojen selvittäminen, terveyden vaaroista tiedottaminen ja tarvittava ohjaus sekä vajaakuntoisen työntekijän työssä selviytymisen seuranta. Kela (2015) määrittelee työterveyshuollon olevan työntekijöiden terveyden ja työolosuhteiden kehittämiseen tähtäävää toimintaa, jolla tuetaan työntekijöiden työkykyä koko työuran ajan.

Työsuojelun tavoite on estää työtapaturmia ja ammattitauteja. Työnantajalla on lain mukaan velvollisuus ottaa huomioon myös työntekijän henkinen työturvallisuus ja ennalta ehkäisevän suunnittelun merkitystä korostetaan. (Salminen 2014, 84.)

Työnantaja ei kuitenkaan yksin ole vastuussa työntekijöidensä hyvinvoinnista, mutta se voi toimia tämän hyvinvoinnin edistämiseksi. Parhaimmillaan työntekijän psyykkisestä

ja fyysisestä hyvinvoinnista huolehtiminen on yrityksessä tärkeä arvo ja jokaista työntekijää kannustetaan sen oma-aloitteiseen vaalimiseen. (Viitala 2013, 225.)

Yrityksissä, missä ymmärretään hyvinvoivan henkilöstön tärkeys, huolehditaan myös työhyvinvoinnista yli lakimääraisten vaatimusten. Yleisiä tapoja pyrkiä edistämään työntekijöiden kokonaisvaltaista hyvinvointia, on muun muassa järjestää heille vaadittua laajemmat työterveyspalvelut, toteuttaa tyky- ja virkistyspäiviä, antaa käyttöön kulttuuri- ja liikuntaseteleitä tai työntekijöitä motivoidaan ja palkitaan muulla tavoin.

4 RIEHAPÄIVÄ, TAPAHTUMAN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

Tämän opinnäytetyön toiminnallisena osana on tarkoitus suunnitella ja toteuttaa contact centerissä työskentelevien asiakasneuvojen vuotuisen virkistyspäivän, jonka nimesin riehapäiväksi. Virkistyspäivä on vain pieni osa kokonaisvaltaista työhyvinvointia, mutta parhaimmillaan se toimii tehokkaana piristysruiskeena arjen keskellä. Erityisen tärkeitä tällaiset piristysruiskeet ovat asiakaspalvelutyössä, missä työntekijöiden tuntemukset välittyvät usein suoraan asiakkaisiin.

4.1 Virkistyspäivän taustaa ja alkukysely asiakasneuvojille

Contact centerin työntekijöille on pidetty virkistyspäivän noin kerran vuodessa. Aikaisemmissa virkistyspäivissä on ollut ohjelmassa muun muassa stand up –ilta, huvipuistokäynti, 50-lukuteemainen illanvietto, ravintolaillallinen, elokuvakäynti ja lasersota. Työntekijöistä keskimäärin aina noin puolet on osallistunut näihin järjestettyihin tapahtumiin. Osallistuminen on vapaaehtoista.

Tämän vuoden virkistyspäivän suunnittelun lähtökohtana oli selvittää mitä mieltä asiakasneuvojat ovat olleet aikaisemmista tapahtumista ja mitä he toivovat tulevalta virkistyspäivältä. Selvitystyötä varten tehtiin asiakasneuvojille vapaamuotoinen kysely noin viisi kuukautta ennen suunniteltua tapahtumapäivää. Kysely toteutettiin niin, että yhden paperiarkin pituinen kysely (liite 1) jaettiin neljällekympmenelle asiakasneuvojalle. Heistä kolmekymmentäviisi palautti kyselyn, joten vastausten voidaan todeta kattavan hyvin enemmistön mielipiteet. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää vastaajien sukupuoli ja ikähaarukka, ovatko vastaajat osallistuneet aiempiin virkistyspäiviin ja mikä on ollut niissä parasta. Kokevatko vastaajat virkistyspäivän vaikuttavan työhyvinvointiin ja millä tavalla. Vastaajilta kysyttiin myös mieluisimpia vaihtoehtoja virkistyspäivän viettoon sekä mieluisinta vuodenaikaa ja ajankohtaa. Viimeisenä kysyttiin, mikä vastaajien mielestä on ollut virkistyspäivissä tärkeintä.

Vastaajista 83 % oli naisia ja 17 % miehiä ja heidän ikä jakautui tasaisesti alle 25-vuotiaista aina yli 55-vuotiaisiin. Vastaajista 63 % on osallistunut virkistyspäivään vähintään yhden kerran viimeisten kolmen vuoden aikana. Kysyttäessä vastaajilta, mikä

on ollut parasta virkistyspäivissä, antoi suurin osa vastaukseksi yhdessäolon ja työkavereihin tutustumisen. Alla on lueteltuna muutamia kyselyssä saatuja vastauksia:

”Tavata ja jutella työkavereiden kanssa työn ulkopuolella. Tutustuminen muiden tiimien tyyppeihin.”

”Olla työkavereiden kanssa vapailla. Pystyy juttelemaan ilman puheluiden keskeytyksiä.”

”Olen pitänyt yhdessäolosta ja siitä että virkistyspäivissä pääsee tutustumaan työtovereihin eri tavalla kuin työn arjessa.”

”Vielä ei ole ollut sellaista ohjelmaa, johon olisin halunnut osallistua.”

”Rento yhdessäolo ilman mitään erillisohjelmaa, vapaamuotoinen kiva ilta.”

”Kivaa yhdessäoloa.”

”Yhdessä oleminen ja tekeminen.”

”Tiimin kanssa yhdessäolo, mutta myös juttelut muiden kanssa.”

Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että virkistyspäivät parantavat työhyvinvointia. Kaksi vastaajaa antoi kuitenkin myös vastakkaisen mielipiteen, joissa nostettiin esiin se, että kaikki eivät halua sekoittaa työtä ja vapaa-aikaa keskenään ja virkistyspäivät saattavat aiheuttaa joillekin negatiivista sosiaalista painetta toimia toisin kuin oikeasti haluaisi. Alla on lueteltuna muutamia kyselyssä saatuja vastauksia:

”Tutustumme virkistyspäivissä toimiimme, mitä ei voi työpäivien aikana tapahtua, koska tauot eri aikaan ja jatkuva kiire työssä.”

”Nostaa mielialaa, että työpaikalla on myös virkistystoimintaa ja samalla tutustuu paremmin muihin.”

”Hyvä ruoka ja kiva tekeminen on aika mukavaa.”

”Virkistyspäivät avaa uusia mahdollisuuksia, voi kokeilla uusia asioita joita ei tulisi normaalisti kokeiltua.”

”Tässä työssä työkaverit ovat tärkein voimanlähde, ja onnistuneet virkistyspäivät lisäävät aina ryhmähenkeä.”

”Ainakin hetkittäin virkistyspäivien jälkeen on havainnut, että ilmapiiri on ollut parempi ja kaikki on viihtynyt työssään ja tehneet yhteistyötä.”

”Tiimin henki on olennainen osa työhyvinvointia, joka puolestaan vaikuttaa suoraan tuottavuuteen.”

Kolme mieluisinta vaihtoehtoa viettää virkistyspäivää olivat vastaajien mielestä ravintola, ulkoilu/liikunta/aktiviteetit ja teatteri. Mieluisin päivä oli perjantai, mutta myös lauantai ja muut arkipäivät saivat lähes yhtä paljon kannatusta. Parasta vuodenaikaa kysyttäessä kevät oli suosituin ja tämän jälkeen syksy ja kesä. Talvi ei saanut juurikaan kannatusta.

Viimeisenä asiakasneuvojilta kysyttiin, mikä heidän mielestä virkistyspäivissä on tärkeintä ja eniten vastauksia sai viihtyminen 47 % vastauksista ja yhdessäolo 44 % vastauksista (taulukko 1).

Viihtyminen	47 %
Yhdessäolo	44 %
Aktiviteetit	3 %
Inspiroituminen	3 %
Juhliminen	3 %
Muu, mikä?	0 %

TAULUKKO 1. Mikä on virkistyspäivissä tärkeintä?

Kyselyn tuloksista voi tehdä johtopäätöksen, että esimerkkiorganisaation asiakasneuvojat pitävät virkistyspäiviä tärkeänä osana hyvää työhyvinvointia ja oleellisinta virkistyspäivissä on heidän mielestään yhdessäolo työkavereiden kanssa sekä rento viihtyminen. Kyselyn tuloksia on tarkoitus hyödyntää myös tulevan virkistyspäivän suunnittelussa.

4.2 Riehapäivän suunnittelu

Onnistuneessa tapahtumassa sekä tunne että ajatus ovat kohdallaan. Onnistunutta tapahtumaa voi kuvata tähdeksi, joka huokuu lämmintä valoa ja iloa mukanaolijoille. Tähten sakaroissa on kuusi kysymystä (kuvio 2), joihin tulisi löytyä vastaukset. (Vallo & Häyrynen 2014, 103.) Riehapäivän suunnittelussa käytin apuna näitä kuutta kysymystä ja ne käydään läpi seuraavissa alaluvuissa.



KUVIO 2. Onnistuneen tapahtuman malli (Vallo & Häyrynen 2014, muokattu)

4.3 Miksi?

Jokaisella tapahtumalla on tavoite ja tämän tulee olla kirkkaana mielessä koko suunnittelun ajan. Lisäksi on hyvä pohtia, mitä tapahtumalla viestitään tai mitä on tarve viestiä. (Vallo & Häyrynen 2014, 111, 116).

Riehapäivän tavoitteena on saada hektisessä contact center ympäristössä työskentelevät asiakasneuvojat viihtymään yhdessä kiireettä ja samalla lisäämään eri tiimien jäsenten keskinäistä vuorovaikutusta. Päivän avulla halutaan viestiä työntekijöille, että työnantaja on kiinnostunut heidän hyvinvoinnistaan ja työntekijöitä halutaan kannustaa olemaan vuorovaikutuksessa keskenään.

4.4 Kenelle?

Ennen tapahtuman järjestämistä tulee olla selvillä tapahtuman kohderyhmä. On huomioitava myös kohderyhmän ominaisuudet eli onko kutsuttavat miehiä vai naisia, nuoria

vai vanhoja, perheellisiä vai yksineläjiä, absolutisteja vai viinin/oluen/siiderin ystäviä, kulinaristeja, urheilullisia vai penkkiurheilijoita, kaupunkilaisia vai erähenkisiä, liikkeellä mieluummin yksi vai avecin kanssa. Tärkeää on myös muistaa, että tapahtumaa ei järjestetä itselle vaan nimenomaan erikseen määritellylle kohderyhmälle. Oleellista on suunnitella jokainen tapahtuma kohderyhmä huomioiden ja tämä koskee myös organisaation omalle henkilöstölle järjestettäviä tapahtumia. (Vallo & Häyrinen 2014, 123-124.)

Riehapäivän kohderyhmänä ovat toimistoympäristössä työskentelevät asiakasneuvojat. Päätin jo suunnittelun alkuvaiheessa järjestää virkistyspäivän, missä yhdistyisivät sekä fyysinen että henkinen toiminta eli tarkoituksena on saada osallistujat aktivoitua kokonaisvaltaisesti mukaan. Erityisesti pidin tärkeänä saada osallistujat liikkumaan ja toimimaan vapautuneesti, sillä asiakasneuvojan työ arjessa on vastakohtaisesti staattista ja rutiininomaista. Suunnittelussa halusin myös huomioida kaikki työntekijäryhmät miehestä naiseen ja nuoresta vanhaan, jotta osallistumiskynnys olisi mahdollisimman matala.

4.5 Mitä?

Tapahtuman lähtökohtia ovat, mitä, milloin ja missä halutaan järjestää. Tapahtuma voi olla viihteellinen tai asiapitoinen, lisäksi valitaan toteutetaanko tapahtuma itse vai osteutaanko se ulkopuoliselta toimeksiantajalta. Päätöksentekoon vaikuttaa oleellisesti käytössä oleva budjetti. (Vallo & Häyrinen 2014, 141.)

4.5.1 Tapahtuma itse tehden vai ulkoistaen

Itse suunniteltu ja toteutettu tapahtuma vaatii sitoutumista ja huomattavaa työpanosta. Itse järjestettyyn tapahtumaan päädytään usein kustannussyistä, mutta tällöin kaikki tekeminen, etsiminen ja varmistaminen on tapahtuman organisoijan omilla harteilla. Itse rakennetun tapahtuman etuja ovat valta päättää alusta loppuun tapahtuman luonne ja tapahtuman suunnittelukustannuksissa säästäminen. Vastaavasti haasteina ovat suuri työmäärä ja vastuu, osaamisen tai kokemuksen puute ja tapahtuman organisointiin käytetyn työajan määrän arviointi. (Vallo & Häyrinen 2014, 64.)

Ulkoistettaessa tapahtuma, palvelut ostetaan tapahtumatoimistolta. Tapahtumatoimistolle kerrotaan tapahtumasta ja sen tavoitteista, kohderyhmästä ja budjetista. Tapahtumatoimiston puolesta saadaan usein tapahtumalle idea ja teema. Tapahtumatoimisto koordinoi koko tapahtuman, mutta organisaatioinkin sisältä tulee löytyä vastuhenkilö. Ulkoistetun tapahtumanjärjestämisen etuja ovat tapahtuman räätälöinti ja mitoitus juuri kyseiselle organisaatiolle sekä ulkopuolisen erityisosaamisen saaminen. Lisäksi ulkoistaminen mahdollistaa organisaation työntekijöiden keskittymisen omiin töihin, kun resurssit tulevat muualta. Haasteina taas ovat kustannukset ja tapahtuman kontrollointi, niin että se vastaa myös haluttua sisältöä ja tavoitteita. (Vallo & Häyrynen 2014, 64-65.)

4.5.2 Riehapäivän budjetti osallistujaa kohden

Riehapäivän suunnittelun raameina oli määrätty budjetti. Osallistujaa kohden käytettävissä oleva budjetti oli 30 euroa ja se jakaantui lopulta alla olevan laskelman mukaisesti. Tilat jouduin vuokraamaan ja ruuan tilasin pitopalvelulta.

Tilavuokra	15
Ruokailu	10
<u>Palkitseminen</u>	<u>5</u>
	30

Pyysin myös muutamia pakettitarjouksia valmiita virkistyspäiviä järjestäviltä yrityksiltä, mutta saadut tarjoukset eivät olisi mahtuneet budjettiin. Päätin tehdä mahdollisimman paljon itse, kuten tehtävärastien suunnittelu ja toteutus, saunatilan somistus, ruokien nouto pitopalvelulta ja niiden esille laittaminen sekä tarjoilu.

4.6 Miten?

Tapahtuman kokonaisprosessiin kuuluvat suunnittelu- ja toteutusvaihe sekä jälkimarkkinointi. Kokemusten mukaan minimiaika tapahtuman suunnittelusta jälkimarkkinointiin on vähintään kaksi kuukautta. Mikäli aikaa on käytettävissä tätä vähemmän, jouduaan usein tinkimään toteutuksesta ja erityisesti laadusta. Suunnitteluvaiheeseen sisältyy

projektin käynnistys, resursointi, ideointi, vaihtoehtojen tarkistus, päätökset ja varmistaminen sekä käytännön organisointi. Tapahtuman toteutukseen kuuluvat rakennusvaihe, itse tapahtuma ja purkuvaihe. Jälkimarkkinointia ovat esimerkiksi kiitokset asianosaisille, palautteen kerääminen ja työstäminen sekä yhteenveto. Tapahtuman teeman mukaan valittu pieni lahja tai muisto kruunaa hyvin toteutetun tapahtuman. Paras lahja ei välttämättä ole suuri ja kallis vaan silloin kun se jollain tavalla muistuttaa tapahtuman teemasta ja järjestävästä organisaatiosta. (Vallo & Häyrynen 2014, 161, 187.)

Riehapäivän suunnittelu aloitettiin hyvissä ajoin edeltävänä keväänä, noin puoli vuotta ennen varsinaista tapahtumaa. Tapahtuma järjestettiin syksyllä, syyskuussa. Keväällä pidettiin aivorihi yhdessä organisaation edustajan kanssa. Aivorihiessä kirjattiin muutaman minuutin aikana ylös kaikki mahdolliset mieleen tulevat ideat aina laivareissusta laskuvarjohyppyihin. Tämän jälkeen ideoita alettiin karsia. Suuri osa ideoista jouduttiin hylkäämään jo alkuvaiheessa, sillä ne eivät olisi mahtuneet annetun budjetin raameihin tai olisivat olleet liian haasteellisia järjestää. Aivorihi lopuksi muotoutui päivän pääteemaksi leikkimielinen kaupunkisuunnistus ja sen jälkeen rento illanvietto oheisohjelmiseen ja päivä nimettiin riehapäiväksi.

Riehapäivän kuluessa ja heti sen jälkeen on tarkoitus kerätä palautetta päivästä haastatteleamalla ja havainnoimalla osallistujia. Päätin myös palkita kaikki osallistujat päivän teemaan sopivasti kaiverretuin kultamitalein.



KUVA 1. Mitali (Kuva: Marianne Luoma 2015)

4.7 Millainen?

Tapahtuma sisältöä tulisi suunnitella niin, että siinä huomioidaan tapahtuman tavoite, kohderyhmä, teema ja viesti, mitä tapahtumalla halutaan tuoda esiin. Sisällön suunnitteluun vaikuttaa myös onko kyse asia- vai viihdetapahtumasta vai niiden yhdistelmästä. Tapahtumakutsu luo vastaanottajalle mielikuvan, josta muodostuu vastaanottajan odotukset. Kutsussa ei tarvitse kertoa kaikkea, sillä onnistuneessa tapahtumassa pitääkin olla yllätyksellisyyttä. (Vallo & Häyrinen 2014, 197.)

Mikäli tapahtumassa on sisältönä toimintaa ja tekemistä, on tärkeää huomioida tällaisia aktiviteetteja suunniteltaessa osallistumisen vapaaehtoisuus. Aktiviteettien käyttöä puoltaa se, että niiden avulla osallistuja voi kokea jotain uutta. Aktiviteetit ovat myös hyvä vaihtoehto pelkälle alkoholin nauttimiselle. (Vallo & Häyrinen 2014, 217.)

Riehapäivän kutsussa kerrottiin vastaanottajille tapahtuman aiheena olevan virkistyspäivä, ohjelmana kaupunkisuunnistus ja sen jälkeen illanvietto. Yllätyksellisyyden säilyttämiseksi, kutsussa ei kuitenkaan kerrottu tarkempia tietoja suunnistuksen sisällöstä, eli ryhmässä suoritettavista tehtävärasteista. Kutsussa ei myöskään kerrottu illaksi varatun saunatilan sijaintia vaan he tulisivat saamaan sen tietoonsa vasta viimeisellä kaupunkisuunnistuksen rastilla. Rastien sisältö suunniteltiin niin, että niiden suorittaminen ei vaatisi, osallistujan niin halutessaan, mitään erityistaitoja, urheilullisuutta tai liiallista heittäytymistä (kuva 2).



KUVA 2. Riiputus (Kuva: Irma Viirret 2015)

4.8 Kuka?

Tapahtuman järjestävä organisaatio on siitä myös vastuussa. Nimetyllä projektipäälliköllä on tärkeä rooli tapahtuman onnistumisessa. Projektipäällikön tulee olla sitoutunut tehtäväänsä, sillä hän vastaa tapahtuman suunnittelun syntymisestä, budjetoinnista, tuotannosta, mahdollisista alihankijoista, toteutuksesta ja seurannasta. (Vallo & Häyrynen 2014, 227-228.) Riehapäivän projektipäällikkönä toimin minä ja sain toimeksiantajan puolelta tapahtuman suunnitteluun ja toteutukseen vapaat kädet kunhan ne olisivat annetun budjetin raameissa.

4.9 Riehapäivän toteutus ja päivän kulku

Asiakasneuvojille lähetettiin sähköpostitse tieto tulevasta tapahtumasta noin puolitoista kuukautta aiemmin, jotta halukkaat osallistujat ehtisivät esittää kyseistä päivää varten sopivat työvuorotoiveet. Varsinainen kutsu (liite 2), missä kerrottiin tarkemmin päivän teemasta ja kulutusta, lähetettiin niin ikään sähköpostitse, noin kolme viikkoa ennen tapahtumaa.

Riehapäivä järjestettiin 19.9.2015. Osallistujia päivän aikana oli yhteensä kuusitoista. Ensin päivällä kokoonnuttiin yhteen asiakasneuvojien työpaikalla ja osallistujat jaettiin sattumanvaraisesti kahden ja kolmen hengen pienryhmiin. Ryhmät valikoituivat satunnaisesti sen takia, että ryhmiin tulisi mahdollisimman monipuolisesti edustus eri työtiimeistä. Kullekin ryhmälle jaettiin kahdeksan tehtäväkuorta ja nämä tehtävät heidän tulisi suorittaa Tampereen keskustassa. Tehtävät (liite 3) sisälsivät monipuolisesti niin aivopähkinöitä, liikkumista kuin heittäytymistä ja kaikista suorituksista tuli osallistujien ottaa todennukseksi valokuvia ja lähettää ne tapahtumaa varten valittuun kuvasovellukseen. Osallistujien etenemistä seurasin näiden valokuvien avulla (kuva 3).

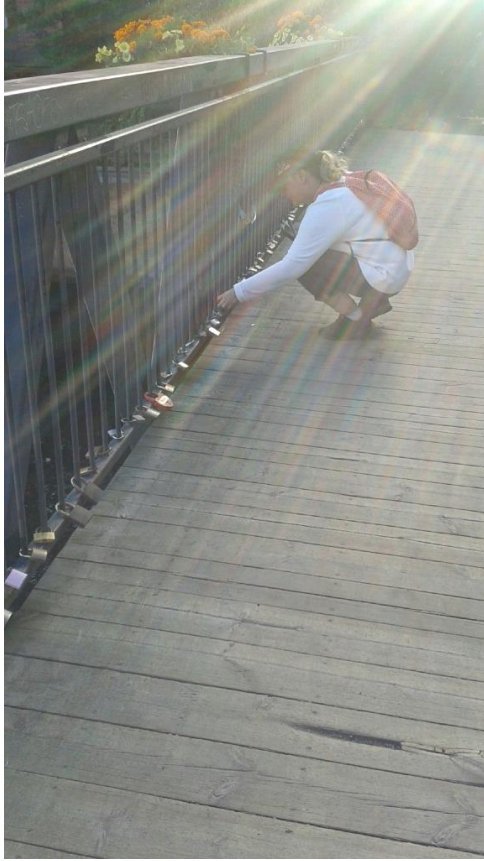


KUVA 3. Puhelinasiakaspalvelua (Kuva: Samuel Laitinen 2015)

Tehtävinä asiakasneuvojilla oli muun muassa selvittää kuva- ja sanavihjeiden avulla kohteita, kuten Eurooppalainen ruokatori Hämeenpuistossa, Tallipihan suklaapuoti, Näsinpuiston suihkukaivo ja laululava (kuva 4), rautatieasema sekä Kehräsaaren rakkauslukkosiilta (kuva 5). Kussakin kohteessa oli vielä erillinen tehtävä, esimerkiksi suklaan maistelu sokkona, oikean lukon metsästys avainta sovittamalla ja mahdollisimman pitkän jonon muodostus.



KUVA 4. Näsinpuisto (Kuva: Olli Oja 2015)



KUVA 5. Lukon metsästys (Kuva: Maiju Lankinen 2015)

Kaupunkisuunnistuksen viimeisenä rastina oli suoriutua Kehräsaareen Tammerkosken kupeeseen sauna- ja kokoustiloihin, missä vietimme loppuillan. Illanvietto aloitettiin pitopalvelusta tilatulla noutopöydällä ja ruokailun jälkeen vuorossa oli palkintojenjako. Kullekin kaupunkisuunnistukseen osallistuneelle jaettiin kultamitali, johon on kaiverrettu tapahtuman nimi ja päivämäärä. Osallistujien kuvasovellukseen jakamien kuvien perusteella valitsin vielä yhden joukkueen voittajaksi ja he saivat mitalien lisäksi pienen pokaalin. Iltaohjelmaksi oli elokuva- ja musiikkivisoja.

4.10 Riehapäivän palaute ja yhteenveto

Riehapäivä onnistui hienosti ja päivälle asetetut tavoitteet täyttyivät. Havainnoin osallistujia pitkin päivää ja olin yllättynyt, miten hyvän vastaanoton ohjelma sai. Osallistujat heittäytyivät antaumuksella kaupunkisuunnistukseen ja mitä luovempien valokuvien

ottamiseen. Summittaisesti jaetut ryhmät tulivat hyvin toimeen keskenään ja kaikki ryhmien jäsenet osallistuivat annettuihin haasteisiin tasapuolisesti.

Haastattelin osallistujia vapaamuotoisesti heti tapahtuman päätyttyä ja sain myös suoraan spontaania palautetta pitkin päivää. Osallistujat olivat erittäin tyytyväisiä ja erityisesti kaupunkisuunnistus ja sen yhteydessä tehdyt tehtävät saivat kiitosta. Organisaation edustajan mukaan päivä oli niin ikään onnistunut ja hän arvosti päivän eteen nähtyä työtä ja ajankäyttöä, sillä tänä vuonna se ei ollut hänen työajasta pois. Palautteista nousi esille toive, että jatkossakin virkistyspäivät voisivat olla enemmän toiminnallisia ja sisältää erilaisia aktiviteetteja.

5 POHDINTA

Työhyvinvointi on laaja-alainen yksilön kokemus, johon vaikuttavat monet eri seikat. Roolista riippuen työhyvinvointia lähestytään eri näkökulmista. Yksilön kohdalla korostuu oma-aloitteisuus ja itsensä johtaminen, kun taas organisaatiotasolla toimintaa ohjaa useammin velvollisuudet ja lait. Parhaimmillaan yksilö, tiimi, yhteisö, esimies ja organisaatio tavoittelevat samaa tulosta eli menestyvää yksilöä ja menestyvää yritystä. Työhyvinvoinnin haasteina ovat työelämän muuttuminen hektisemmäksi ja kiireisemmäksi. Pitkäjänteisen työhyvinvoinnin kehittämistä uhkaa myös työelämän pirstaloituminen muun muassa pätkätoiden lisääntyessä. Tämä ei ole helppo yhtälö yrityksille eikä työntekijöille.

Opinnäytetyön osana järjestetty virkistyspäivä oli onnistunut ja osallistujat kokivat päivän innostavana ja mielekkäänä. Myös eri työtiimien jäsenten kesken saatiin aikaan vuorovaikutusta. En osaa sanoa vaikuttaako yksi päivä pitkällä aikavälillä asiakasneuvojen kokemaan työhyvinvointiin, mutta ainakin päivä oli hetkellinen piristys keskellä syksyistä arkea.

Järjestetyn virkistyspäivän osallistujat pitivät siitä, että päivä sisälsi aktiviteetteja, joihin he itse pääsivät osallistumaan. Jatkossakin kannattaa tämä huomioida virkistyspäiviä suunniteltaessa ja ottaa huomioon asiakasneuvojen omat toiveet. Lisäksi voisi ottaa harkintaan pakollisen, mahdollisesti palkallisen, virkistyspäivän järjestämisen. Virkistyspäivässä voitaisiin tällöin keskittyä aikaisempaa enemmän yksilön terveellisyyteen sekä hyviin elämäntapoihin ja jossa voisi kannustaa työntekijöitä itsestä huolehtimiseen ja itsensä kehittämiseen. Parhaimmillaan tällainen päivä onnistuessaan vähentäisi muun muassa yritykselle aiheutuvia työterveyshuollon kustannuksia.

LÄHTEET

- Anteroinen, S. 2012. Panostaminen työhyvinvointiin maksaa itsensä takaisin, kunhan se tehdään viisaasti. HR-viesti 2/2012, 36-41.
- Csikszentmihalyi, M. 2007. Hyvä bisnes. Johtaminen, flow ja tarkoituksen luominen. Helsinki: Rasalas kustannus.
- Elinkeinoelämän keskusliitto. 2015. Työhyvinvointi, työterveys ja työturvallisuus. Luettu 16.11.2015.
<http://ek.fi/mita-teemme/tyoelama/tyohyvinvointi/>
- Kehusmaa, K. 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari/ Helsingin kamari Oy ja Kirsti Kehusmaa.
- Kela. 2015. Työterveyshuolto. Luettu 23.11.2015.
<http://www.kela.fi/tyoterveyshuolto>
- Luukkala, J. 2011. Jaksaa, jaksaa jaksaa... työhyvinvointitaitojen kirja. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Maslow, A. 1943. A Theory of Human Motivation. Psychological Review 50 (4), 370–396.
- Nykänen, E. 2007. Rennosti töissä. Käytännön ohjeita työssäjaksamiseen. 1. painos. Jyväskylä: WSOYpro.
- Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat. 1. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Salminen, J. 2013. Onnistu tiimityössä. Tiimin jäsenen kirja. 1. painos. Helsinki: J-Impact Oy.
- Salminen, J. 2014. Uuden esimiehen kirja. Tulevaisuuden johtajalle. 1. painos. Helsinki: J-Impact Oy.
- Salomäki, J. 2002. Tiimit ja työhyvinvointi. Aseman lapset ry.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015. Työhyvinvointi. Luettu 16.11.2015.
<http://stm.fi/tyohyvinvointi>
- Työterveyslaitos. 2012. Työ ja terveys Suomessa. Päivitetty 20.3.2014. Luettu 4.12.2015.
http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/tyo_ja_terveys_suomessa/sivut/default.aspx
- Vallo, H. & Häyrinen, E. 2014. Tapahtuma on tilaisuus. Tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. 4. uudistettu painos. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. 4. uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

LIITTEET

Liite 1. Alkukysely asiakasneuvojille

1 (2)

Kysely koskien tulevaa virkistyspäivää.

Palautathan vastauksesi viimeisestään ma 20.4.2015.

1. Ikä (ympyröi oikea vaihtoehto)

alle 25

25-35

35-45

45-55

2. Sukupuoli (ympyröi oikea vaihtoehto)

Mies

Nainen

**3. Oletko osallistunut virkistyspäiviin viimeisen kolmen vuoden aikana?
(ympyröi oikea vaihtoehto)**

Kyllä

Ei

4. Mikä on ollut parasta virkistyspäivissä?

5. Parantaako virkistyspäivä mielestäsi työhyvinvointia, miksi?

2 (2)

6. Valitse kolme mieluisinta vaihtoehtoa virkistyspäivän viettoon. (ympyröi)

Ravintolassa

Ulkoilemassa/ liikkumassa

Keilahallissa

Teatterissa

Elokuvissa

Konsertissa

Kylpylässä

Laivalla

Baarissa

Muualla, missä/miten? _____

7. Valitse kaksi mieluisinta ajankohtaa virkistyspäivän viettoon.

Maanantai-torstai

Perjantai

Lauantai

Sunnuntai

8. Mikä vuodenaika on mielestäsi paras virkistyspäivälle?

Talvi

Kevät

Kesä

Syksy

9. Mikä on mielestäsi tärkeintä virkistyspäivässä?

Viihtyminen

Aktiviteetit

Yhdessäolo

Inspiroituminen

Juhliminen

Muu, mikä? _____

Kiitos vastauksistasi!

Liite 2. Riehapäivän kutsun sisältö

HULVATON RIEHAPÄIVÄ

19.9 klo 14 alkaen ja jatkuen yömyöhään...

Ohjelmassa kaksi riehaa (päivä ja ilta), joista molempiin tulee erilliset kutsut **dialogilla**. Huomaathan siis ilmoittaa molempien riehojen osalta osallistumisesi!

Tarjoiluja varten ilmoitathan myös mahdollisesta erikoisruokavaliostasi.

PÄIVÄRIEHA klo 14.30 – 18

klo 14 Päiväriehan kokoontumisajot ja aloitustoimenpiteet työpaikan auditoriossa

klo 14.30 – 18 **Amazing UP goes Tampere race**

- TV:stä tutun kilvoittelun pikkusisar, jossa kuitenkin pelkkä ripeys ei ole ainoa valtti! Kilvoittelu sisältää sisäilmarasteja, mutta myös ulkona liikkumista. Ei vaadita atleettista kilpavarustelua (normaalit rennot kaupungilla kuljeksemisvaatteet riittää), korko- ja lakerikengät voi kuitenkin olla parempi jättää odottamaan iltariehaa ☺
- Matkan varrella asianmukaisia tankkauspisteitä. Kovakuntoisimmat voivat halutessaan varustautua kisaan myös omilla ”haartsporteilla”
- **Kaikki** Amazing UP goes Tampere race -kilvoittelijat **palkitaan** ja parhaat kilvoittelijat kaikista isoiten!

ILTARIEHA klo 18 ->

- Iltariehaa vietetään paikassa X ja koordinaatit perille toimitetaan myöhemmin. Paikka X on varattu vain UP:laisten riehaantumiseen koko illaksi yömyöhään.
- Paikassa X ei ole maksullista taikka maksutonta alkoholijuomatarjoilua järjestäjän puolesta. Varustauduthan iltariehaan siis sopivalla määrällä omia pulloja
hörps
- Nälkäisille tarjolla **herkkuruokailu** *slurps*
- Iltariehassa tulee olemaan myös viihdyttävää ohjelmaa, joka selviää kunhan saavut paikanpäälle!
- Iltariehassa oleellista on rento riehaantuminen ☺

Tervetuloa!

Liite 3. Esimerkki rastitehtävästä

TEHTÄVÄ:

Noutakaa ryhmällemme ilmainen syksyn 2015 Aplodi -esitelehti. Aplodia on saatavissa mm. Tampereen Työväen Teatterista, Tampere-talosta sekä kulttuurimyyrmälä Aplodista Tampereen Teatterin kivijalasta. Löytynee myös työpaikan lehtitelineestä.

Todentakaa lehden nouto valokuvin!

Aplodin sivulla 9 on mainos "Parasta ennen" -näytelmästä. Etsikää mainoksesta näytelmän suomentajan sukunimi. Poistakaa sukunimestä sen 3. kirjain ja selvittäkää seuraavaksi tämän saamanne sukunimen sekä sanan "Pohjan neito" avulla, mistä tunnetusta Tamperelaisesta kohteesta on kyse. Menkää kohteelle ja ottakaa valokuva.

Kohteen takana sijaitsee puisto ja puistossa pyöreä lava. Lavan läheisyydestä löydätte tuttuja kasvoja sekä seuraavan tehtävän.