

# TYÖHYVINVOINNIN KOKEMINEN KAUPAN ALAN YRITYKSESSÄ

Case: Yritys X

## Tiivistelmä

Tekijä(t) Vauhkala, Lassi	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 36, 2 liitesivua	Valmistumisaika Kevät 2019
Työn nimi <b>Työhyvinvoinnin kokeminen kaupan alan yrityksessä</b> <b>Case: Yritys X</b>		
Tutkinto Tradenomi (AMK)		
Tiivistelmä <p>Tässä opinnäytetyössä tutkittiin sosiaalisen, psyykkisen sekä fyysisen työhyvinvoinnin osa-alueiden kokemista työyhteisössä. Tutkimus toteutettiin toimeksiantona suurelle pohjoismaalaiselle vähittäiskauppaketjulle. Työn tavoitteena oli selvittää, millaisena henkilöstö kokee työhyvinvoinnin sen eri osa-alueilla sekä millä keinoin työhyvinvointia voidaan kehittää tutkittavassa ympäristössä. Tutkimuksen tarkoituksena oli kerätä tietoa henkilöstön työhyvinvoinnin kokemuksista, mikä auttaa tukemaan työhyvinvoinnin nykytilan kartoitusta.</p> <p>Opinnäytteen teoriaosuus koostuu kahdesta pääluvusta. Ensimmäisessä käsitellään työhyvinvoinnin osa-alueita sekä niissä yleisesti ilmeneviä haasteita. Jälkimmäinen luku käsittelee työhyvinvoinnin vaikutuksia eri osapuolten näkökulmasta.</p> <p>Työn empiirinen osuus toteutettiin kvalitatiivisin menetelmin ja tutkimustiedot kerättiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla. Tutkimus käsittelee toimeksiantajayrityksen yhden yksikön henkilöstöä ja tutkimuksen haastatteluihin osallistui kyseisen yksikön työntekijöitä.</p> <p>Tutkimustuloksissa ilmeni työhyvinvoinnin osa-alueiden olevan eri tasossa keskenään. Kehitettävää löytyi kaikissa osa-alueissa. Kuitenkin positiivisia kokemuksiakin työhyvinvoinnista oli. Erityisesti fyysisen työhyvinvoinnin koettiin työyhteisössä olevan hyvällä tasolla verraten toisiin osa-alueisiin. Tutkimuksessa myös pohdittiin haastatte- luissa ilmenneitä ongelmia niiden ratkaisemiseksi.</p>		
Asiasanat Työhyvinvointi, vähittäiskauppa, laadullinen tutkimus		

## Abstract

Author(s) Vauhkala, Lassi	Type of publication Bachelor's thesis	Published Spring 2019
	Number of pages 36, 1 appendix	
Title of publication <b>How Occupational Well-being is Experienced at Retail Store</b> <b>Case: Company X</b>		
Name of Degree Bachelor of Business Administration		
Abstract <p>This thesis studies how social, mental and physical aspects of well-being are experienced at a work environment. This study was commissioned by a large Nordic retail chain. The aim of this study was to find out how the employees of the retail chain perceive the different aspects of occupational well-being and how to develop the well-being at the environment in question. This study was also aimed at gathering information on how the personnel perceived occupational well-being at the work environment in question, which supported the mapping of the current state of occupational well-being.</p> <p>The theoretical part of the thesis consists of two main chapters. The first chapter covers different aspects of occupational well-being and challenges that may threaten it. The second chapter covers the effects of occupational well-being from the perspective of different parties.</p> <p>The empirical part of the thesis was carried out by qualitative methods and research data were collected by a semi-structured interview. The study focused on the staff in one of the commissioner company's stores.</p> <p>The results of this research showed that the different aspects of occupational well-being were at different levels compared to each other. There was room for development in all aspects of occupational well-being that were researched. However, also positive experiences were reported by the employees. In particular, the physical aspect of occupational well-being was perceived to be at a good level. The problems discovered during interviews were also discussed in this study in order to find solutions to resolve them.</p>		
Keywords Occupational well-being, retail, qualitative study		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	1
1.1	Tutkimuksen rajaus, tavoite ja tutkimusongelma .....	2
1.2	Tutkimusmenetelmä .....	2
1.3	Opinnäytetyön rakenne.....	3
2	TYÖHYVINVOINTI .....	4
2.1	Työhyvinvointi käsitteenä.....	4
2.1.1	Sosiaaliset haasteet.....	5
2.1.2	Psyykkiset haasteet .....	6
2.1.3	Fyysiset haasteet.....	7
2.2	Työhyvinvointi vähittäiskaupassa.....	8
3	TYÖHYVINVOINNIN MERKITYS JA VAIKUTUKSET .....	10
3.1	Menetetyn työpanoksen kustannus.....	10
3.2	Varhaisen tuen malli .....	11
3.3	Työntekijän näkökulma .....	13
3.4	Työnantajan näkökulma.....	13
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	16
4.1	Taustatietoa.....	16
4.2	Tiedonkeruumenetelmä .....	17
4.3	Haastattelut .....	17
4.4	Tutkimustulokset.....	18
4.4.1	Sosiaalinen työhyvinvointi.....	18
4.4.2	Psyykinen työhyvinvointi .....	21
4.4.3	Fyysinen työhyvinvointi.....	24
4.4.4	Työhyvinvointi vähittäiskaupassa.....	25
4.4.5	Kehityskohteet .....	27
4.5	Pohdinta ja kehitysehdotukset .....	27
5	YHTEENVETO .....	31
5.1	Reliabiliteetti ja validiteetti.....	32
5.2	Opinnäytetyöprosessi .....	33
	LÄHTEET .....	34
	LIITTEET .....	37

## 1 JOHDANTO

Työhyvinvoinnin käsite on muuttunut vuosien saatossa paljon. Aikaisemmin työhyvinvointiin on liitetty pelkästään lähinnä fyysiset työkykyä ylläpitävät toimet. Nykyäänkin kysyttäessä työyhteisöltä työhyvinvoinnin kehittämishajelmasta, vastaukseksi saadaan usein työtoimintaan, liikuntaseteleihin, työporukan liikuntapäiviin tai johonkin muuhun fyysisen työhyvinvoinnin piiriin liittyvää toimintaa. Nykyisin kuitenkin työhyvinvoinnin käsite on alettu omaksumaan monialaisemmin ja siihen on liitetty myös sosiaalisten ja psyykkisten voimavarojen vaalimista fyysisen hyvinvoinnin lisäksi. (Pakka & Rätty 2010, 6.) Työhyvinvointi onkin laaja-alainen käsite ja siihen liittyy yritykseen, yksilöön sekä työyhteisöön liittyviä tekijöitä (Manka, Hakala, Nuutinen & Harju 2010, 7).

Vaikka työhyvinvoinnista on puhuttu jo pitkään, osaaminen ja halukkuus sen kehittämiseen on vasta viimeisten vuosien aikana lisääntynyt. Etenkin henkiseen työhyvinvointiin panostaminen on vasta viime vuosina lisääntynyt, kun tutkimukset ovat lisänneet ymmärrystä työhyvinvoinnin merkityksestä työntekijöiden tuottavuuteen ja koko työyhteisön toimivuuteen. Useimmissa työpaikoissa työhyvinvoinnin kehittäminen on kuitenkin vielä alkutai-paleella ja kehitettävää riittää. (Pakka & Rätty 2010, 6–7.)

Kun työyhteisö ei voi hyvin, aiheuttaa se monenlaisia ongelmia. Yrityksille nämä ongelmat aiheuttavat vuosittain mittavia kustannuksia, kun sairauspoissaolojen määrät kasvavat ja tehdyn työn laatu heikkenee. Panostamalla työhyvinvointiin jokainen yritys pystyy kuitenkin vaikuttamaan näiden kustannusten syntyyn, sillä työhyvinvoinnilla on osoitettu olevan suora vaikutus näiden kustannusten syntymiseen. Sijoitus työhyvinvointiin usein maksaa-kin itsensä moninkertaisesti takaisin pienentyneinä kustannuksina, tämä puolestaan vaikuttaa suoraan yrityksen kilpailukykyyn. Voidaan todeta, että sijoitus työhyvinvointiin pidemmällä tähtäimellä myös sijoitus yrityksen tulevaisuuteen. (Manka ym. 2010, 13.)

Tässä työssä käsitellään työhyvinvointia sosiaalisesta, psyykkisestä ja fyysisestä näkökulmasta sekä paneudutaan mihin yleisimpiin haasteisiin, joihin kunkin osa-alueen osalta törmätään. Työssä esitellään myös työhyvinvoinnin haasteita ja kustannuksia yksilön, yrityksen ja kansantalouden näkökulmasta.

## 1.1 Tutkimuksen rajaus, tavoite ja tutkimusongelma

Tämän opinnäyte toteutettiin toimeksiantona suurelle pohjoismaiselle vähittäismyyntiketjulle. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa työyhteisölle sekä esimiehille siitä, millaisena henkilöstö kokee työhyvinvoinnin paikallistasolla. Lisäksi tutkimuksen tarkoituksena oli kerätä henkilöstöltä kehitysehdotuksia tukemaan mahdollisesti tarvittavien muutosten suunnittelua tulevaisuudessa.

Opinnäytetyö rajattiin käsittelemään vähittäismyyntiketjun yhtä toimipistettä sekä sen henkilöstöä. Tutkimuksen ulkopuolelle jätettiin myös esimiesasemassa toimivat henkilöt, sillä heidän työtehtävänsä ovat monimuotoisempia ja eroavat muun henkilöstön työtehtävistä. Tutkimuksen ja sen tuloksien kannalta oli näin ollen tarkoituksenmukaisempaa rajata esimiesasemassa olevat henkilöt pois tutkimuksesta.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiksi muodostuivat:

- Millaisena henkilöstö kokee työhyvinvoinnin sen eri osa-alueilla?
- Millä keinoin työhyvinvointia voidaan kehittää tutkittavassa ympäristössä?

## 1.2 Tutkimusmenetelmä

Tässä opinnäytetyössä on käytetty laadullisia eli kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Kvalitatiiviselle tutkimusmenetelmälle on pikemminkin ominaista pyrkiä kuvaamaan uusia asioita sekä todellisen elämän ilmiöitä kuin yrittää vahvistaa jo aikaisemmin havainnoitua ilmiötä. Pienet, syväluotaavat otantamäärät ovat myös tyypillisiä kvalitatiiviselle tutkimukselle. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.)

Tutkimusmenetelmän valintaan vaikuttivat useat tekijät. Tutkimus toteutettiin kohdeyrityksen yhdessä yksikössä, joten vastaajia ei saatu suurta määrää. Pieni otantamäärä hankaloittaa määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimusmuodon toteuttamista ja kvantitatiivisen tutkimuksen valinta olisi näin ollen vaikuttanut myös tulosten luotettavuuteen. Yrityksessä on aikaisemmin toteutettu työtyytyväisyyskysely, jonka tiedonkeruuseen oli käytetty kvantitatiiviseen tutkimusmenetelmään verrattavissa olevia menetelmiä. Aikaisemmalle kyselylle annettiin painoarvoa tutkimusmenetelmää valitessa, sillä opinnäytetyön tarkoituksena ei ollut yrittää toistaa tuosta kyselystä saatuja tuloksia. Tiedonkeruumenetelmäksi valittiin puolistrukturoitu teemahaastattelu. Haastateltaville annettiin mahdollisuus vastata myös kysymysten vierestä, mikäli he kokivat sen tarpeelliseksi oman näkökantansa esille tuomiseksi.

### 1.3 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön teoriaosuudessa on kaksi erillistä päälukua, joista ensimmäisessä keskitytään työhyvinvoinnin eri osa-alueisiin ja siihen, mihin haasteisiin eri työyhteisöissä saataan kunkin osa-alueen kohdalta törmätä. Toinen pääluku käsittelee eri osapuolten näkökulmaa työhyvinvointiin ja siihen mitä seurauksia ja kustannuksia huonoksi päästetty työhyvinvointi aiheuttaa niin työntekijälle, yritykselle kuin suuremmassa mittakaavassa kansantaloudelle. Lisäksi kyseisessä luvussa esitellään varhaisen tuen mallia työhyvinvointia ja työkykyä ylläpitävänä toimintamallina.

Työn empiirisen osuuden alussa annetaan taustatietoja tutkimusympäristöstä sekä selostetaan, miten käytettävään tiedonkeräysmenetelmään päädyttiin. Tämän jälkeen tutkimuksessa käydään haastatteluiden pääkohdat lävitse ja summataan haastateltavien antamia vastauksia. Haastatteluiden vastausten pohjalta tehtiin vielä pohdintoja työhyvinvoinnin tilasta sekä annettiin kehitysehdotuksia työhyvinvoinnin parantamiseksi. Alla oleva kuvio esittelee työn etenemistä.



Kuvio 1. Opinnäytetyön rakenne

## 2 TYÖHYVINVOINTI

### 2.1 Työhyvinvointi käsitteenä

Työhyvinvointi tarkoittaa työntekijän ja työnantajan yhdessä ylläpitämää tasoa, jolla työntekijä voi suorittaa työtään stressittömässä, turvallisessa ja mielekkäässä sekä hyvin johdetussa organisaatiossa (Työterveyslaitos 2019a). Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan työhyvinvointi on aina yksilöllinen kokemus, eikä sitä voida määrittää tiukoin termein. Työhyvinvointi vaikuttaa työntekijöiden sitoutuneisuuteen organisaatiota kohtaan. Sitoutunut työntekijä on innostunut työstään ja näin ollen on tuottavampi, mikä puolestaan vaikuttaa suoraan yrityksen toimintaan ja kehittymiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019.)

Perinteisesti työhyvinvoinnin käsitys on ollut hyvin rajattu ja sillä on tarkoitettu lähinnä fyysisten ominaisuuksien ylläpitoa, joiden puutteet ovat suoraan olleet haitallisia työkyvylle, kuten kuntoa ja terveyttä. Todellisuudessa työhyvinvointi on kuitenkin paljon laajempi käsite. Nykyään työhyvinvoinnin tutkimuksissa onkin osoitettu, että fyysisen hyvinvoinnin lisäksi myös henkisillä ja psykologisilla tekijöillä on suuri merkitys työn mielekkyyteen ja työssä jaksamiseen. Yleisesti todetaankin, että ihmiset voivat työssään hyvin, kun kokevat työn olevan heille merkityksellistä, tuntevat itsensä arvostetuiksi, tulevat kohdelluiksi oikeudenmukaisesti ja kokevat voivansa vaikuttaa työhönsä ja työhön liittyviin järjestelyihin. Jokainen kokee kuitenkin työhyvinvoinnin yksilöllisesti ja käsitys esimerkiksi merkityksellisyyden tunteesta ja työnilosta voi vaihdella paljon yksilöittäin. (Pakka & Rätty 2010, 6–7.)

Maailman terveysjärjestö WHO:n mukaan terveyden määritelmä on kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin summa, mukaan luettuna fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen hyvinvointi. Kaikki osa-alueet vaikuttavat toisiinsa, minkä vuoksi mitään näistä ei voi pitää vähempiarvoisena eikä aliarvioida. Kokonaisvaltaisen työhyvinvointi ei ole vain työnantajan ja työntekijän välinen asia. Yhteiskunnan tehtävänä on määritellä lait, säännökset ja luoda sellaiset puitteet, kuten opiskelumahdollisuus ja terveydenhuolto, että jokaisella yksilöllä on mahdollisuus voida hyvin. Työhyvinvointi ei siis tarkoita pelkästään työpahoinvoinnin puuttumista. (Virolainen 2012, 11, 30.) Aikaisemmin työhyvinvointi on koettu yrityksissä pakollisena pahana. Nykyään työhyvinvoinnin merkitystä on kuitenkin alettu vaalia tärkeänä voimavarana ja työhyvinvoinnin ylläpito toimii osittain myös kilpailuetuna yrityksissä. (Manka & Manka 2016, 135.)



### 2.1.1 Sosiaaliset haasteet

Kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin kannalta on tärkeää saada kommunikoida työkavereiden kanssa. Sosiaalisia haasteita työpaikoilla voi olla esimerkiksi huono työilmapiiri, liika kiire, erimielisyydet henkilökohtaisella tasolla esimerkiksi työajan ulkopuolisessa kanssakäymisessä tai toisen aseman nousu organisaatiossa. (Virolainen 2012, 24–25.)

Kun työpaikalla työskennellään vuosia, syntyy konflikteja vääjäämättä. Esimerkkejä riitatilanteiden aiheuttamista ongelmista on yhteistyön hankaluus, kuppikuntien synty, pahan puhuminen selän takana tai vaikkapa muutostilanteen tahallinen jarruttaminen. Jos tällaisiin riitatilanteisiin ei kiinnitetä huomiota tarpeeksi varhaisessa vaiheessa, on vaarana, että ne kroonistuvat. Kauan jatkuneet riitatilanteet ovat mutkikkaita purkaa ja haittaavat työilmapiiriä. Pahimmillaan riitatilanteet voivat siirtyä pikkuhiljaa paikalliselta tasolta aiheuttamaan ongelmia myös organisaation muissa osissa. (Jabe 2010, 136.)

Sosiaalisia haasteita voidaan pienentää työpaikoilla yhteisten lounastaukojen, vapaa-ajanvieton ja rupatteluhetkien avulla. Ne ovatkin tärkeä osa työpaikan arkea. Kun työkaverin tuntee hieman henkilökohtaisemmalla tasolla, on häntä helpompi lähestyä myös työasioissa. (Virolainen 2012, 24.)

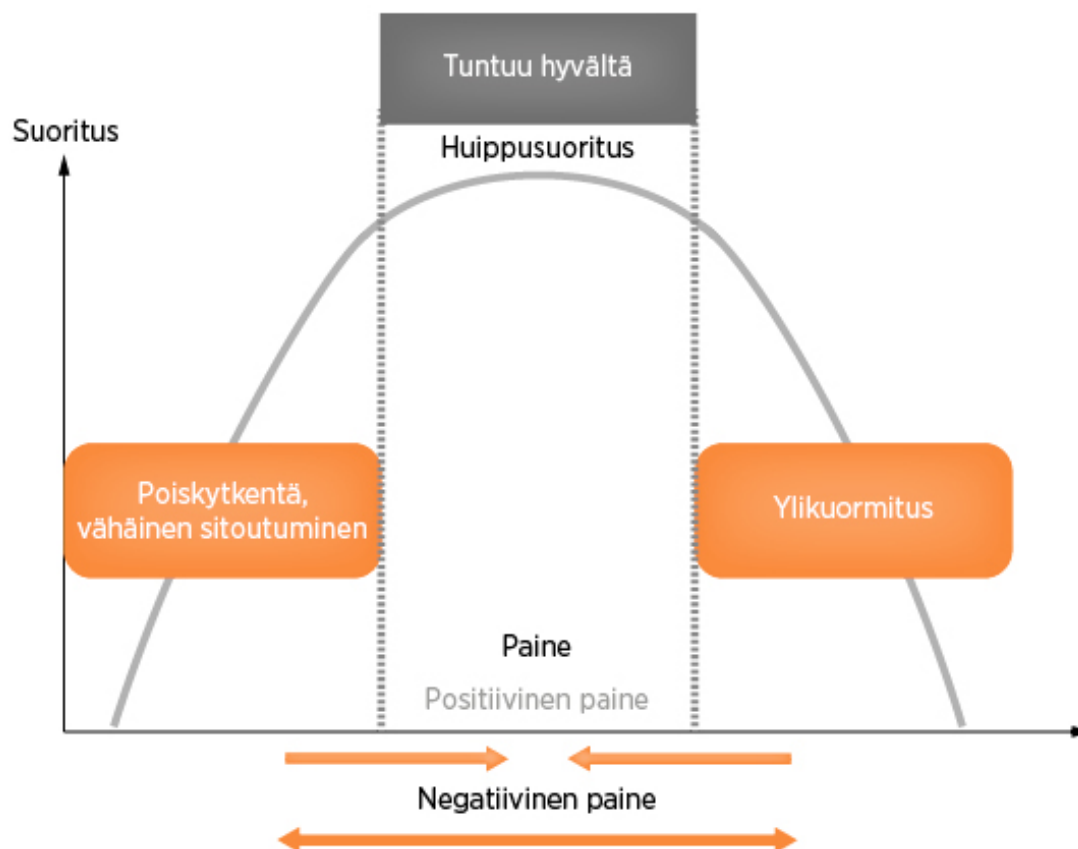
Toimivassa työyhteisössä on erilaisia verkostoja. Hyvin toimivia yhteisöjä voidaan yleisesti kutsua työelämän turvaverkostoiksi, eli verkostoiksi, jotka auttavat jaksamaan töissä ja ylläpitämään työhyvinvointia. Jotta yhteisöt olisivat toimivia, tulee ihmisten ominaisuuksia, erilaisuutta ja monipuolisuutta hyödyntää. Moninainen työyhteisö voi parhaimmassa tapauksessa luoda suurta arvoa yritykselle, mutta ennen kaikkea se vaikuttaa organisaation työhyvinvoinnin ylläpysymiseen. Yhteiset tavoitteet ohjaavat erilaisiakin ihmisiä verkostoitumaan ja työskentelemään hyvällä yhteishengellä. Tällaisessa tapauksessa työntekijöiden on mielekästä tulla töihin. (Aira 2012, 110–113.)

Ammatilliset turvaverkostot ovat myös tärkeä osa työelämää. Kun yksilö tuntee kuuluvansa joukkoon ja olevansa arvostettu, tuntuu työnteko usein kevyemmältä. Hyvä ammatillinen verkosto auttaa usein löytämään myös sidosryhmiä sekä asiakkaita. Oikeissa olosuhteissa tukiverkoston ympäröimänä myös ammatillinen kehittyminen on helpompaa. Yksilö, toimiessaan osana kehittyneempää työyhteisöä, pystyy myös itse toimimaan paremalla tasolla kuin ilman kehittyneen työyhteisön tukea. (Carlsson & Järvinen 2012, 116–117.)

## 2.1.2 Psyykkiset haasteet

Työskentelyä voi jopa tehostaa kestoaltaan hallitun kiireen avulla. Lyhytaikainen stressi voi siis parantaa työntekijän suoriutumista työtehtävissään. Työ-ympäristöissä on monesti tiukat aikataulut tai tavoitteet, jotka voivat aiheuttaa kiirettä. Pitkään jatkuessaan kiire kuitenkin voi aiheuttaa stressiä ja epämotivoituneisuutta työntekijöillä, mikä puolestaan johtaa usein tuottavuuden laskuun. (Puttonen, Hasu & Pahkin 2016, 11–12.)

On erityisen tärkeää osata eritellä työhyvinvointia edistävä- ja haittaava paine. Edistävästä paineesta on hyvänä esimerkkinä tiukat aikarajat, ylimääräinen vastuu ja työn haastavuus. Negatiivisesti vaikuttavia tekijöitä ovat sen sijaan epärealistiset aikataulut, epäselvät tavoitteet, roolien epäselvyys ja hallinnan puute omassa työssä. Negatiivinen paine vaikuttaa lopettamisaikeisiin, tyytymättömyyteen ja korkeaan vaihtuvuuteen. Puolestaan positiivista painetta kokevien keskuudessa työtyytyväisyys ja sitoutuneisuus ovat hyvällä tasolla. On kuitenkin hyvä muistaa, että sekä positiivinen että negatiivinen paine korreloi työn kuormittavuuden kanssa. Mikäli työntekijän voimavarat ovat kuitenkin tasapainossa työn kuormittavuuden kanssa, voi oikeanlaisella paineella olla positiivinen vaikutus työsuoritukseen. (Manka & Manka 2016, 174–175.) Positiivisen ja negatiivisen paineen vaikutusta työhön on kuvattu kuviossa 2.



Kuvio 2. Paineen ja suorituskyvyn välinen yhtälö (Manka & Manka 2016, 175)

Työtä suunniteltaessa onkin tasapainoteltava sopivan kuormituksen löytämiseksi. Yksityisen sosiaali- ja terveystalveluiden tuottajan Mehiläisen mukaan pitkittynyt työstressi voi johtaa työuupumukseen. Mehiläinen listasi altistaviksi tekijöiksi mm. korkeat omat tavoitteet työssä, vahvan sitoutumisen sekä korostuneen velvollisuudentunnon. (Mehiläinen 2019.)

Aiemmassa kappaleessa luetellut asiat yksittäin osoittavat lähinnä yksilön hyvää työmotivaalia ja onnistunutta sitouttamista työhön. Kuitenkin, Mehiläisen mukaan nämä asiat yhdistettynä esimerkiksi säästöjen aiheuttamaan työmäärän kasvuun, saattaa lopputulos johtaa siihen, ettei totuttuihin laadullisiin tavoitteisiin enää pystytä ja sen seurauksena riski työuupumuksen kokemiselle kasvaa. Vaikeissa tapauksissa toipuminen työuupumuksesta voi viedä useita kuukausia. Lievää työuupumusta kokee jo noin neljännes työkäisistä suomalaisista ja mehiläinen kehottaakin hakemaan apua jo varhaisessa vaiheessa hyvän työkyvyn säilyttämiseksi. (Mehiläinen 2019.)

Työuupumukseen ajavat tekijät eivät kuitenkaan aina tule työnantajan painostuksesta suorittaa enemmän tiukemmissa aikarajoissa. Omalähtöistä liiallista työntekoa kutsutaan työnarkomaniaksi. Työnarkomania kehittyy salakavalasti pikkuhiljaa, kun työn ja vapaaajan välinen raja hämärtyy. Nykyajan hektisessä yhteiskunnassa yhä useammat asiakkaat odottavat saavansa palvelua vuorokauden jokaisena ajankohtana. Tämä luo usein paineita työntekijöille olla tavoitettavissa entistä pidempään, myös virallisen työajan ulkopuolella. Työpaikoilla onkin hyvä sopia yhteiset pelisäännöt siitä, milloin työntekijöiden olisi hyvä olla tavoitettavissa. Kun työtä aletaan suorittaa myös vapaa-ajalla, johtaa se pikkuhiljaa liialliseen kuormitukseen ja velvollisuudentunnon kierteeseen. (Jabe 2010, 40–41).

### 2.1.3 Fyysiset haasteet

Vuonna 2017 työtaturmia sattui noin 130 000. Näistä noin 80% tapahtui työpaikoilla ja loput 20% tapahtuivat työmatkoilla kodin ja työpaikan välillä. Onkin siis tärkeää miettiä, miten turvallisuutta voitaisiin edistää, jotta työtaturmien määrä saataisiin laskuun. Puutteellinen koulutus työtehtäviin ja laitteiden turvalliseen käyttöön onkin usein työtaturmien taustalla. Läheltä piti -tilanteita tapahtuu moninkertainen määrä verrattuna työtaturmiin. Läheltä piti -tilanteiden juurisyiden selvittäminen onkin erittäin tärkeä osa työtaturmien ehkäisyssä ja turvallisemman työpaikan kehittämisessä. (Työturvallisuuskeskus 2018.)

Työtehtävien, ohjeistuksen ja työympäristön huolellinen suunnittelu vähentää työtapaturmariskiä huomattavasti. Työpaikoilla on määrätty työsuojeluhenkilöstöä valvomaan ja ylläpitämään työturvallisuuteen liittyviä seikkoja. (Työturvallisuuslaitos 2019.)

Jokaisella työpaikalla ei kuitenkaan löydy ammattitaitoa tarvittavien toimien tekemiseen ja ohjeistusten luontiin, jotta työpaikoilla voitaisiin haluttu turvallinen työympäristö saavuttaa. (Pakka & Rätty 2010, 36). Työntehtävien terveydenhuoltolaissa määrätäänkin seuraavasti: *Työnantajan on kustannuksellaan järjestettävä työterveyshuolto työstä ja työolosuhteista johtuvien terveysvaarojen ja -haittojen ehkäisemiseksi ja torjumiseksi sekä työntekijöiden turvallisuuden, työkyvyn ja terveyden suojelemiseksi ja edistämiseksi (työterveyshuoltolaki 1383/2001 2.luku 4§).*

Hyvin suunnitellulla työterveydenhuollolla voidaan ehkäistä ongelmia ja edistää työhyvinvointia. Työterveyshuollon kattavuudesta sovitaan palveluntarjoajan ja työnantajan kesken tekemällä työterveydenhuoltosopimus. Työterveydenhuoltosopimusta tehdessä usein korotetaan työyhteisön tarpeet suorittamalla työpaikkaselvitys. Tämän selvityksen tarkoituksena on selvittää, mitä asioita tulee ottaa juuri kyseisessä työympäristössä huomioon, jotta toiminta työpaikalla olisi mahdollisimman turvallista ja terveyttä edistävää. (Pakka & Rätty 2010, 36).

Työpaikoilla ergonomiaan panostaminen sekä lisää työmotivaatiota että vähentää työntekijöiden terveysongelmia. Ergonomiaa voidaan parantaa muun muassa laadukkailla työskentelypisteiden varusteilla, kuten säädettävillä pöydillä, ergonomisilla tuoleilla sekä erilaisilla seisoma-alustoilla. Oikeanlaisilla työvälineillä ja ohjeistamalla työntekijöitä toimimaan turvallisesti voidaan parhaimmillaan ennaltaehkäistä työkykyä rajoittavia sairauksia ja vammoja. (Työsuojeluhallinto 2018.)

Oma panostaminen työhyvinvointiin on erittäin tärkeää ja kannustamalla terveellisiin elintapoihin pystytään ylläpitämään pitkää työskentelyikä. Jokaisen omalla vastuulla on ylläpitää omaa fyysistä hyvinvointiaan, mutta työpaikoilla tähän voidaan lisäksi panostaa erilaisin liikuntakannustein, kuten työhyvinvointipäivillä ja liikuntaeduilla. Liikunnalla on myös yhteys psyykkiseen hyvinvointiin, joten sillä on huomattava merkitys myös työuupumuksen torjumisessa. (Työterveyslaitos 2019b.)

## 2.2 Työhyvinvointi vähittäiskaupassa

Kaupan alalla työhyvinvointi on murroksessa. Pidentyneet aukioloajat ja sitä myöten lyhyemmät lepoajat vaikuttavat suoraan työhyvinvointiin. Yksilöllisistä eroista johtuen on kuitenkin mahdotonta sanoa, vaikuttaako pidentyneet aukioloajat työhyvinvointiin negatiivisesti vai positiivisesti. (Tuominen 2018, 9–10.)

Vaikkei pidentyneillä aukioloajoilla olekaan todettu olevan negatiivista yhteyttä työhyvinvointiin, altistaa pitkäaikainen vuorotyö erilaisille ongelmille. On tutkittu, että vuorotyötä tekevät kokevat päivätyötä tekeviin verrattuna useammin stressiä, hermostuneisuutta sekä kroonista väsymystä. Joka kymmenes vuorotyötä säännöllisesti tekevästä työntekijästä kärsii työperäisestä unihäiriöstä. Näin ollen vuorotyöllä voidaan todeta olevan suoraan vaikutusta fyysiseen hyvinvointiin sekä työhyvinvointiin. Vuorotyöllä voi olla vaikutusta myös sosiaalisen hyvinvoinnin kannalta. Mikäli vuorotöissä tehdään pääsääntöisesti ilta- ja viikonloppuvuoroja voi vuorotyöllä olla vaikutuksia myös sosiaaliseen hyvinvointiin, etenkin perheellisillä. Vuorotyötä tekevä joutuu usein elämään ainakin osittain eri tahdissa muun perheen kanssa ja tämä vaikeuttaa yhteisen ajan löytämistä. (Työterveyslaitos 2019d.)

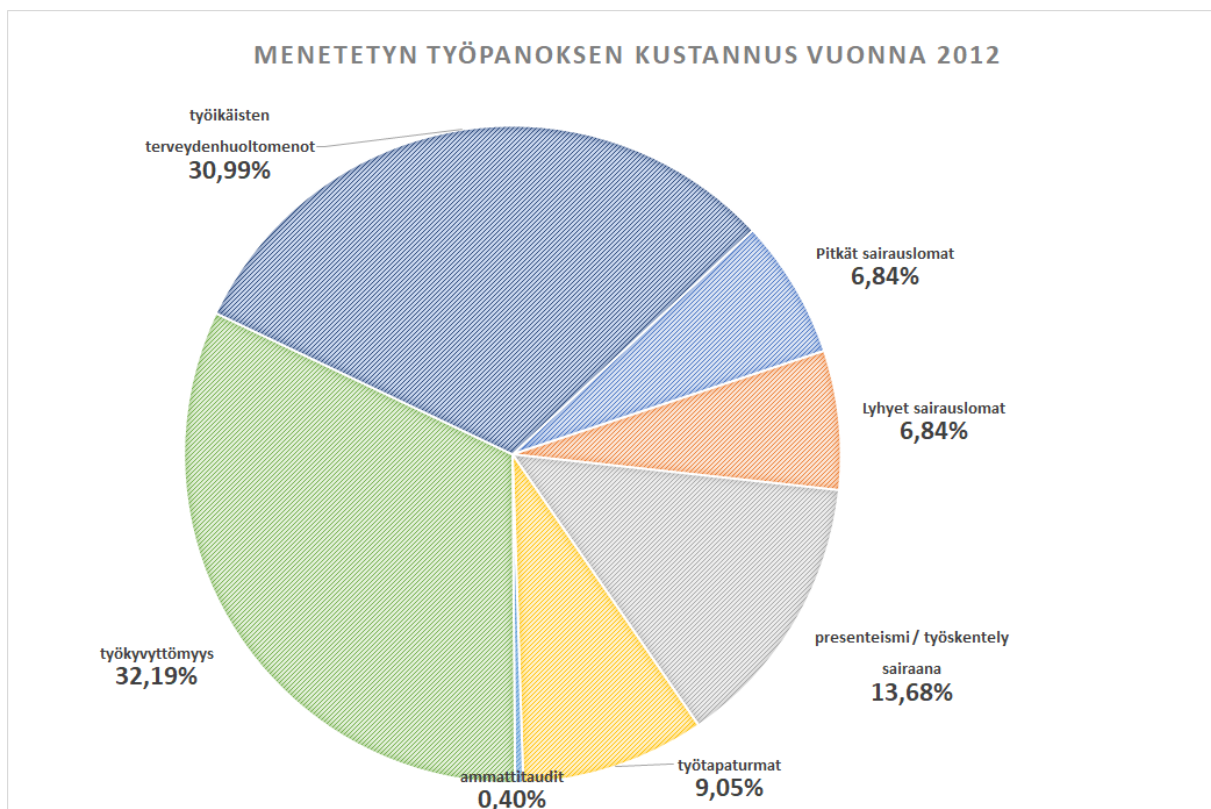
Turvallisuus työpaikalla on merkittävä osa työhyvinvointia. Kaupan alalla turvallisuusuhkia voi olla epäsiistien myymäläolosuhteiden lisäksi asiakkaiden uhkaava käytös esimerkiksi reklamaatiotilanteissa, sekä puutteellinen vartiointi. Etenkin kauppakeskuksissa saattaa todennäköisemmin viettää aikaa erilaisten päihteiden vuoksi aggressiivisia henkilöitä, jotka voivat olla turvallisuusuhkia. Turvattomuuden tunne töissä heikentää työhyvinvointia merkittävästi. (Järvinen & Uuspelto 2009.)

### 3 TYÖHYVINVOINNIN MERKITYS JA VAIKUTUKSET

#### 3.1 Menetetyn työpanoksen kustannus

Työhyvinvoinnilla ja sen kehittämisellä on tarkoitus luoda työyhteisölle olosuhteet, joissa työn tekeminen on mahdollisimman sujuvaa, turvallista ja mielekäästä. Suuremmassa mittakaavassa sen on tarkoitus luoda mahdollisuus suorittaa työtä terveyttä ylläpitävässä ympäristössä ja työuraa edistävässä olosuhteissa. Hyvällä tasolla oleva työhyvinvointi heijastuukin henkilöstön sitoutuneisuuteen ja nostaa työn tuottavuutta parantamalla muiden muassa innovatiivisuutta ja tehdyn työn laadukkuutta. Työhyvinvoinnilla on myös osoitettu olevan yhteys organisaation houkuttelevuuteen työnantajana, joten työhyvinvoinnin nykytila voi määrittää osaltaan myös tulevaisuuden menestysmahdollisuuksia. Hyvällekin tasolle kehitetty työhyvinvointi ei kuitenkaan ole tae siitä, että asiat ovat näin jatkossakin, ja esimerkiksi työn sisällössä tai työyhteisössä tapahtuvat muutokset voivat johtaa työn kuormituksen kasvamiseen henkilöstön voimavaroihin nähden. (Puttonen ym. 2016, 4–6.)

Työhyvinvoinnin heikko taso vaikuttaa yksittäiseen henkilöön sekä organisaatioon, ja sen vaikutukset ovat nähtävillä myös suuremmassa mittakaavassa, kansantaloudessa (Ilmarinen 2019). Sosiaali- ja terveysministeriön julkaiseman raportin mukaan vuonna 2012 menetetyt työpanoksen minimikustannus oli 24,35 – 24,85 miljardia euroa (Rissanen & Kaseva 2014, 11).



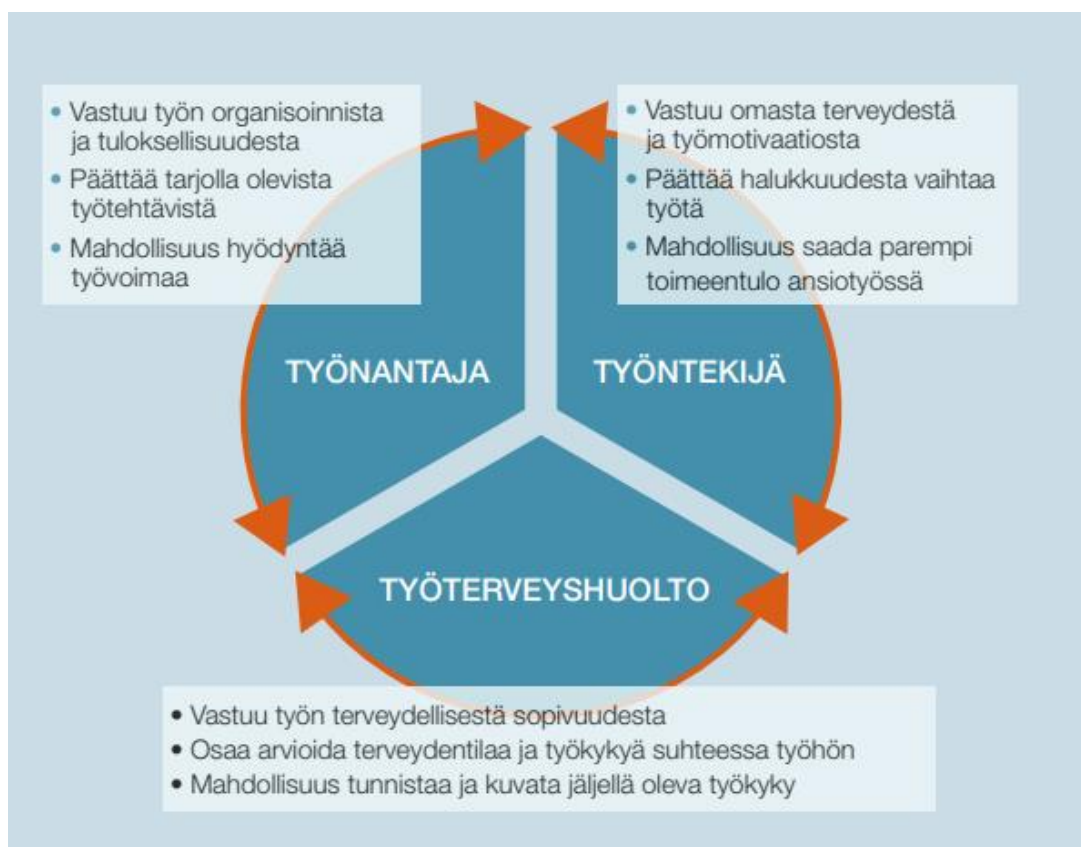
Kuvio 3. Menetetyn työpanoksen kustannuksen jakauma vuonna 2012 (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014)

Kuvion 3 tiedot perustuvat ylitarkastaja Mikko Rissasen ja kauppatieteiden maisteri Elina Kasevan tekemään sosiaali- ja terveysministeriön raporttiin vuodelta 2014. Raportin luvut perustuvat ajattelumalliin, jonka mukaan palkansaajan menetety työkustannuksen summa on vähintään yhtä suuri kuin hänen palkkansa sivukuluineen. Raportissa ei ole otettu huomioon sitä, että työntekijä voi olla tuottavampi kuin hänelle maksettu palkka. Raportin laskelmissa ei ole myöskään huomioitu menetety työpänoksen aiheuttamia välillisiä kustannuksia kuin työtapaturmien osalta. Näistä syistä raportissa puhutaankin minimikustannuksista, jotka menetetty työpanos oli vuonna 2012 aiheuttanut. (Rissanen & Kaseva 2014, 2–3.)

### 3.2 Varhaisen tuen malli

Vastuu työhyvinvoinnista on koko työyhteisön yhteinen asia. Niin työnantajan kuin työntekijöidenkin on sitouduttava työyhteisön hyvinvoinnin kehittämiseen. Kun työnantaja, työntekijät ja terveydenhuolto sitoutuvat yhteiseen tavoitteeseen, hyvinvoivan tulosta tekevän työkykyisen henkilöstön ylläpitoon, voi varhaisen tuen malli toimia hyvin. (Työterveyslaitos 2019c). Jokaisen yrityksen ja organisaation tarkoituksena on toteuttaa mahdollisimman tehokkaasti sitä ydintoimintoa, mitä varten kyseinen yhteisö on alun perin luotu. Kun koko yhteisö huolehtii hyvinvoinnin ylläpitämisestä, luo se parhaat mahdolliset olosuhteet

näiden ydintoimintojen suorittamiseen. Kuitenkin, aika ajoin parhaimmissakin ja huolehtivimmissakin työyhteisöissä törmätään ongelmiin. Nämä ongelmat eivät välttämättä ole saaneet alkuaan edes työyhteisössä, mutta niiden ratkaiseminen on välttämätöntä sujuvan toiminnan ylläpitämiseksi ja normaalitilan palauttamiseksi. Näihin tilanteisiin on hyvä puuttua ennen kuin ne alkavat aiheuttaa lisää ongelmia. (Nummelin 2008, 128–131.)



Kuvio 4. Varhaisen välittämisen toimijat (Ilmarinen 2019)

Varhaisen tuen mallin taustaideana on puuttua ongelmiin silloin, kun niihin pystytään vielä vaikuttamaan suhteellisen helposti. Mikäli ongelmia ei huomata ajoissa ja tilanteeseen reagointi pitkittyy, eivät ongelmat katoa itsestään vaan tilanne usein vakavoituu. Tällaisissa tilanteissa ollaan usein korjaavien toimenpiteiden kanssa jo myöhässä. (Ilmarinen 2019, 4–5.) Kun esimies tai toinen työntekijä huomaa työhön tai toiseen työntekijään liittyvän huolenaiheen tulee ensisijaisesti ongelmasta keskustella hänen kanssaan. Aina ei ole kuitenkaan mahdollista avata keskustelua kyseisen henkilön kanssa. Silloin tilanteeseen voi hakea apua tilanteesta riippuen esimieheltä, työsuojeluvaltuutetulta, luottamusmieheltä tai työterveyshuolloilta. Varhaisen tuen malli on myös ennaltaehkäisevää toimintaa. Kun tasapaino työyhteisössä pyritään palauttamaan mahdollisimman nopeasti, on uusiin poikkeaviin tilanteisiin helpompi reagoida. Varhainen välittäminen kuuluu jokaisen työyhteisön jäsenen vastuulle. Jokaisella työntekijällä on oikeus pyytää apua, mikäli kokee sitä



tarvitsevansa. Puolestaan työntekijä on myös vastavuoroisesti velvollinen ottamaan puheeksi asiat ja tilanteet, jotka hän kokee haitallisina työyhteisölle. Työntekijän tai esimiehen vastuulle ei voi kuitenkaan jättää kaikkea. Yhden henkilön on vaikea huomata ja määrittää, mitkä tilanteet ovat niitä, joihin pitää puuttua. Tästä johtuen työyhteisön onkin hyvä määrittää yhteiset säännöt siihen, minkälaisiin muutoksiin organisaation, työyhteisön ja yksilön tulee reagoida. Varhaisen tuen mallin käyttöönotosta tulee tiedottaa koko henkilöstölle. Lisäksi esimiehille tulee järjestää koulutusta aiheeseen liittyen, jotta nämä yhteiset säännöt saadaan jalkautettua koko työyhteisöön. (Nummelin 2008, 128–131.) Koko organisaation on sitouduttava varhaisen mallin käyttöönottoon sillä vain ylintä johtoa myöten tuleva esimerkki ja tuki mahdollistavat välijohdolle ja lopulle organisaatiolle varhaisen tuen mallin kunnollisen jalkauttamisen (Ilmarinen 2019, 8).

### 3.3 Työntekijän näkökulma

Työntekijän näkökulmasta työhyvinvoinnissa ja johtamismalleissa on tapahtunut selvää kehitystä vuosien mittaan. Aikaisemmin niin kutsutun perinteisen johtamismallin mukaan työntekijät on nähty lähinnä pakollisena kulueränä. Tämän ajattelumallin pohjana on ajatus siitä, että vain harvat kykenemät omatoimiseen, luovaan työhön ja työntekijöiden tavoitteena on ollut päästä työstään mahdollisimman helpolla, pakoilemalla työtehtäviään. Tämän takia mallin mukaan esimiesten tehtävänä on ollut lähinnä luoda rutiineja, joita työntekijät kykenevät suorittamaan ja valvoa alaistensa suoriutumista näistä tehtävistä. Nykyaikaisessa mallissa on kuitenkin ymmärretty, että ihmiset haluavat tulla kohdelluiksi yksilöinä sekä heidän tuomaa lisäarvoa ja voimavaraa on alettu arvostaa yrityksissä. Kun työntekijöitä johdetaan tilannejohtamisella ja vuorovaikutuksella esimiesten ja työntekijöiden välillä, myös muutosten jalkauttaminen on helpompaa, kun työntekijät tietävät mitä muutoksia tehdään ja heillä on mahdollisuus vaikuttaa asiaan. (Manka & Manka 2016, 135–136.)

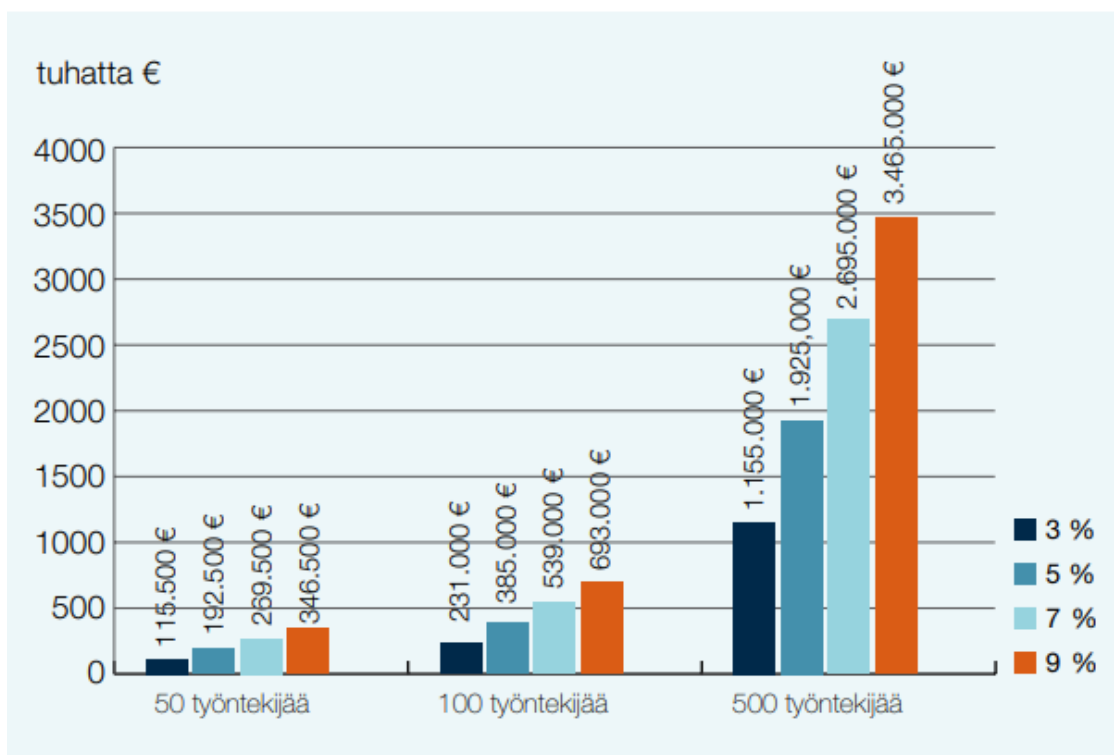
Työtehtävien monimuotoisuus ja vaihtelevuus lisäävät työntekijöiden mielenkiintoa työtä kohtaan ja vähentävät leipääntymisen tunnetta (Puttonen ym. 2016, 15). Kuormittavan työn yhdistettynä huonoihin vaikutusmahdollisuuksiin on osoitettu nostavan riskiä ajautua työkyvyttömyyseläkkeelle työuran myöhemmissä vaiheissa. Tutkimusprofessori Mikko Härmän mukaan yritysten pitäisikin tehostaa työntekijöiden mahdollisuutta vaikuttaa omaan työhön ja työaikoihin. (Härmä 2017.)

### 3.4 Työnantajan näkökulma

Perinteisesti monissa yrityksissä tapahtuva työhyvinvoinnin suunnittelu ja kehittäminen tapahtuu keräämällä erilaisia tilastoja, esimerkiksi työntekijöiden poissaoloista, joiden

perusteella ongelmakohtiin paneudutaan. Tällaisen reaktiivisen toimintamallin ongelmana on kuitenkin se, että työntekijän työpanos on usein heikentynyt jo kauan ennen ensimmäistään poissaolopäivää. Yrityksille alkaa siis kertyä kustannuksia työhyvinvoinnin kehnosta tasosta jo ennen kuin yrityksessä ollaan siitä tietoisia. Joissakin tapauksissa heikentynyt työpanos voikin aiheuttaa yrityksille pitkäänkin kustannuksia, ennen kuin yksilön poissaolot ovat sillä tasolla, että niihin aletaan kiinnittää huomiota. (Ilmarinen 2019, 6–7.)

On laskettu, että yhden poissaolopäivän hintalappu yritykselle on 350 euroa. Tähän lukuun on laskettu työntekijän palkan lisäksi mahdollisten sijaisjärjestelyiden, ylityökustannusten, laaturvirheiden ja työn hidastumisesta aiheutuvat kustannukset. Lyhyiden sairauspoissaolojen on laskettu olevan yritykselle kaikista kalleimpia. Tämä johtuu siitä, ettei lyhyisiin alle 10 päivän sairauspoissaoloihin voi hakea Kelalta sairauspäivärahaa. Lisäksi lyhyiden sairauslomien ajaksi harvoin tehdään sijaisjärjestelyitä, jolloin tekemättömät työt jäävät usein muun työyhteisön rasiiteeksi tai odottavat sairauslomalta palaavaa työntekijää. (Ilmarinen 2019, 6–7.)



Kuvio 5. Sairauspoissaolojen kustannuksen erikokoisissa yrityksissä eri poissaoloprosenttein (Ilmarinen 2019)

Kuten kuviosta 5 on nähtävissä, jo parin prosentin muutos sairauspoissaoloissa realisoituu vuositasolla tuhansien ja suuremmissa yrityksissä satojen tuhansien eurojen muutoksiin poissaolokustannuksissa. Onnistuneella sairauspoissaolojen ennaltaehkäisyllä voidaankin saavuttaa merkittäviä säästöjä. Työnantajat luonnollisesti pyrkivätkin minimoimaan sairauspoissaolojen kustannuksia. Reaktiivinen toimintamalli ja riittämätön kommunikatio osapuolten välillä kuitenkin usein johtavat siihen, että kun tilanteeseen herätään, ollaan ennaltaehkäisevien- ja korjaavien toimenpiteiden kanssa jo auttamattomasti myöhässä. Tällöin tilanteen korjaaminen on hankalampaa ja hitaampaa ja se on työnantajalle myös kalliimpaa. (Ilmarinen 2019, 6–9.)

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 4.1 Taustatietoa

Tämän opinnäytetyön tutkimus toteutettiin pohjoismaisen vähittäismyyntiketjun yhdessä toimipisteessä. Tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa tietoa työyhteisölle sekä yksikön esimiehille henkilöstön kokemuksista työhyvinvoinnin nykytilasta kyseisessä toimipisteessä. Tutkimuksesta ilmenevillä tiedoilla pyritään tukemaan työhyvinvoinnin nykytilan kartoitusta sekä keräämään henkilöstön näkökulmasta toivottuja kehityksiä ja muutoksia edesautta-  
maan mahdollisesti tarvittavien toimien suunnittelua tulevaisuudessa.

Tässä pääluvussa esitellään yrityksestä taustatietoja, jotka helpottavat tulosten käsittelyä ja ovat olennaisia työn selkeyden kannalta. Luvussa selostetaan myös tarkemmin valitut tutkimusmenetelmät sekä, miten niihin päädyttiin. Lisäksi tässä kappaleessa kerrotaan millä perusteilla tutkimukseen osallistuneet henkilöt on valittu sekä paneudutaan tutkimus-  
tuloksiin.

Opinnäytteen toimeksiantajana toimii pohjoismaainen vähittäistavarakauppaketju Yritys X. Työ toteutetaan kyseisen yrityksen yhdessä toimipisteessä eli kivijalkamyymälässä. Yrityksellä on toimipisteitä pelkästään Pohjoismaissa ja se toimii Suomessa, Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa. Edellä mainituissa maissa yrityksellä on yli 100 toimipistettä ja se työllistää pelkästään Suomessa satoja työntekijöitä. Tutkimuksen kohteena oleva toimipiste on suhteellisen uusi ja se on ollut toiminnassa vasta muutamia vuosia. Yksikkö on suhteellisen pieni ja toimipisteessä työskentelee vakituisesti 11 työntekijää. Näiden 11 työntekijän lisäksi siellä työskentelee tarpeen mukaan muutamia kausiapulaisia.

Yrityksen toimipisteissä on reilu vuosi aikaisemmin suoritettu kvantitatiivisin menetelmin toteutettu työtyytyväisyyskysely. Tämän opinnäytetyön tutkimus on luonteeltaan erilainen aikaisempaan tutkimukseen verrattuna ja sen tarkoituksena on tutkia eri asioita, vaikka joi-  
takain päällekkäisyyksiä ja yhtäläisyyksiä tutkimuksissa on. Tässä tutkimuksessa käytettävät tiedonkeruumenetelmät ovat erilaisia ja niiden tarkoituksena on kartoittaa sitä, millai-  
sena henkilöstö kokee työhyvinvoinnin paikallistasolla. Edellä mainitun, aikaisemmin to-  
teutetun työtyytyväisyyskyselyn jälkeen yksikön työntekijärakenteessa on tapahtunut muu-  
toksia ja osa tuohon kyselyyn vastanneista on joko vaihtanut työpaikkaa tai siirtynyt yrityk-  
sen sisällä toisiin tehtäviin. Muutenkin yrityksen toimintaa kehitetään jatkuvasti ja näin ol-  
len se heijastuu myös toimipisteissä työntekijöiden arkeen. Ajankohdallisesti opinnäyt-  
teessä suoritettava tutkimus osuikin hyvään ajankohtaan, kun työyhteisössä on tapahtunut  
tällaisia muutoksia.

## 4.2 Tiedonkeruumenetelmä

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen on lähtökohtaisena tarkoituksena kuvata todellista elämää sekä tutkittavaa kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiiviselle tutkimukselle on myös ominaista pyrkiä kuvaamaan ja tuomaan esille ennemmin uusia löydöksiä kuin vahvistaa tai todentaa jo aikaisemmin todettuja ilmiöitä. (Hirsjärvi ym. 2009, 161.) Teemahaastattelu on täysin strukturoidun lomakehaastattelun ja keskustelumuoitoisen avoimen haastattelun välimuoto. Tämä tarkoittaa sitä, että haastattelussa aihepiirit eli teemat on ennalta päätetty. Kuitenkin teemojen sisällä kysymysten tarkka muoto ja järjestyks voivat muuttua haastattelun edetessä (Hirsjärvi ym. 2009, 208.)

Tämän tutkimuksen tiedonkeruumenetelmäksi valittiin kvalitatiivinen eli laadullinen tiedonkeruumenetelmä. Tarkasteltava tutkimusmateriaali kerättiin puolistrukturoituina tutkimushaastatteluina eli teemahaastatteluina. Vaikka haastatteluissa kysyttiin ennalta määritellyjä kysymyksiä, annettiin haastateltaville mahdollisuus vastata kysymysten vierestä, mikäli he kokivat sen vastauksen kannalta tarpeelliseksi. Opinnäytteen tutkimusmenetelmiä valittaessa painoarvoa annettiin sille, että yrityksessä oli aikaisemmin suoritettu työtyytyväisyyskysely survey-tyylisellä kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä noudattavalla lomakekyselyllä. Opinnäytteen tutkimuksessa tavoitteena ei ollut yrittää toistaa aikaisemmin toteutetusta kyselystä saatuja tuloksia. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kerätä uutta tietoa siitä, millaisena työntekijät kokevat työhyvinvoinnin sen eri osa-alueilla paikallistasolla ja tuottaa kehitysehdotuksia työhyvinvoinnin kehittämiseksi.

## 4.3 Haastattelut

Tämän tutkimuksen tiedonkeruu suoritettiin haastattelemalla toimeksiantajayrityksen yhden yksikön kolmea työntekijää. Kuten ylempänä kerrottiin, tutkimusmenetelmäksi valittiin kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä ja haastateltavat onkin valittu kyseiselle tutkimusmenetelmälle tyypillisesti ennalta ja tarkoituksenmukaisesti. Haastateltavat valittiin siten, että tutkimuksessa tulivat edustetuiksi niin hiljattain yritykseen tulleet työntekijät kuin siellä jo useita vuosia työskennelleet. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää sitä, millaisena yksikön henkilöstö kokee työhyvinvoinnin paikallistasolla, sekä tuottaa kehitysehdotuksia työhyvinvoinnin kehittämiseen. Yksikössä toimivia esimiehiä ei haastateltu tässä tutkimuksessa, sillä tehty otantamäärä oli rajallinen ja heidän työtehtävänsä ovat moninaisempia, eroten muun henkilöstön työtehtävistä. Näin ollen tutkimuksen kannalta oli tarkoituksenmukaisempaa rajata esimiesasemassa olevat haastatteluiden ulkopuolelle.

Haastattelut suoritettiin 2.5.2019-4.5.2019 siten, että jokaisena päivänä suoritettiin yksi haastattelu. Haastattelut olivat pituudeltaan 15-25 minuuttia. Kaksi haastatteluista

suoritettiin kyseessä olevan toimipisteen lähetyvillä olevassa kahvilassa ja yksi toimipisteen sosiaaliloissa. Haastattelut olivat vapaaehtoisia ja kaikki haastatteluun kutsutut suostuivat haastateltaviksi. Ennen haastattelun alkua haastateltaville annettiin kopio haastattelurungosta (liite 1) ja kerrottiin haastattelun tarkoitusperästä ja tavoitteista. Lisäksi haastateltaville kerrottiin anonymiteetistä sekä annettiin mahdollisuus tutustua haastattelussa kysyttäviin kysymyksiin ja esittää niistä kysymyksiä.

#### 4.4 Tutkimustulokset

Haastateltavat vastasivat yhteensä 17 kysymykseen, jotka oli jaoteltu 5 eri teemaan seuraavasti.

- sosiaalinen työhyvinvointi
- psyykkinen työhyvinvointi
- fyysinen työhyvinvointi
- työhyvinvointi vähittäiskaupassa
- kehityskohteet.

Haastateltavien vastaukset ovat satunnaisessa järjestyksessä alla esiteltävissä tutkimustuloksissa. Tämä järjestely tehtiin haastateltavien anonymiteetin suojaamiseksi. Tästä johtuen esimerkiksi jokaisen kysymyksen ensimmäiset vastaukset saattavat olla ristiriidassa keskenään.

##### 4.4.1 Sosiaalinen työhyvinvointi

Tässä teemassa käsitellään sosiaalista työhyvinvointia tutkittavassa yrityksessä. Tähän teemaan on valikoitu viisi kysymystä, jotka käsittelevät työympäristön sosiaalisia suhteita ja mahdollisia haasteita.

##### **Millainen työyhteisö työpaikassasi on?**

Työntekijöiden kuva työyhteisöstä ja työkavereistaan oli pääosin positiivinen. Kaikki haastateltavista olivat sitä mieltä, että työyhteisössä vallitsee kohtuullisen hyvä ilmapiiri ja siellä on mukava työskennellä. Vaikka kaikki haastateltavista olivat sitä mieltä, että työskentely onnistuu hyvin työyhteisön kaikkien jäsenten kanssa, koki osa työntekijöistä, ettei

kovinkaan vahvaa yhteisöllisyyttä ole syntynyt työpaikalla, vaikka työvuosia olisikin jo useampia takana.

- *Meillä on mielestäni ihan hyvä työyhteisö, jossa on mukava työskennellä.*
- *Mielestäni meillä on erittäin hyvä työyhteisö. Kaikki tulee toimeen toistensa kanssa ja en ole ainakaan huomannut, että olisi ollut minäkäänlaisia konfliktitilanteita.*
- *Ihan ok, aika neutraali. Jokaisella on ne omat työparinsa, joiden kanssa tykkää eniten tehdä ja keiden kanssa tulee parhaiten juttuun. Mielestäni homma toimii eikä ole mitään ongelmia, mutta ei toisaalta mielestäni mitenkään kauhean yhteisöllisiäkään olla.*

### **Onko työpaikallasi haasteita sosiaalisen työhyvinvoinnin suhteen? Jos on, niin millaisia?**

Kukaan haastateltavista ei kokenut, että työpaikalla olisi ollut tilanteita, joissa työyhteisön jäsenten väliset sosiaaliset suhteet olisivat vaikuttaneet työntekoon tai työn lopputulokseen negatiivisesti. Muutenkaan työyhteisön sisällä ei koettu syntyneen ongelmia sosiaalisissa suhteissa toisten työntekijöiden kanssa.

- *En silleen ole mitään haasteita nähnyt. Ihmiset on vaan erilaisia ja kaikkien kanssa ei tarvitse olla niitä parhaita kavereita. Työt hoituu kyllä kaikkien kanssa ja sen nyt pitäisi yleisesti riittää. Tietysti ihmisillä on eri näkemyksiä siitä miten mikäkin homma hoidetaan, mutta en ole huomannut että olisi ollut mitään erityisempiä ongelmia.*
- *En ole huomannut. Ainakaan omaan silmään ei ole kantautunut, että olisi ollut mitään sosiaalisia haasteita.*
- *Mielestäni meillä ei ole mitään suurempia haasteita tämän suhteen.*

### **Millaiseksi kuvailisit kommunikointia työyhteisön sisällä?**

Jokainen haastateltavista oli sitä mieltä, että työyhteisön sisällä kommunikoinnissa olisi joitain kehityskohteita. Ongelmakohteiksi koettiin työpäivän aikana keskeneräisiksi jääneet asiat, kun niistä ei ollut informoitu riittävän hyvin eteenpäin, vaan asian loppuun viemiseksi joudutaan odottamaan, että sen aloittanut työntekijä saapuu uudelleen töihin. Myöskin informaation kulkeutuminen yksikön osa-aikaisille työntekijöille koettiin olevan ongelmallista.

- *Nykyään koen, että kommunikoimme paremmin kuin ennen, mutta tässä on aina parantamisen varaa.*
- *No kommunikoinnissahan on aina parannettavaa, varmaan ihan joka työpaikassa. Mutta meillä etenkin, kun on paljon pikkutuntilaisia, niin joskus voi olla vaikeaa saada kaikkea tietoa.*
- *Paikoittain toimii todella hyvin. Kuitenkin, koska puhutaan aika isosta konsernista, niin on se välillä myös hiukan haastavaa. Totta kai välillä tulee näytä pieniä tilanteita, että mietitään kuka on tehnyt mitä ja kuka on tehnyt tätä, että sen kautta ei kommunikointi aina toimi. mutta pääosin kuitenkin erittäin hyvin.*

### **Saatko tukea työyhteisöltä, mikäli tarvitset sitä työssäsi?**

Kaikki olivat sitä mieltä, että työyhteisössä saa apua työkavereilta, mikäli sitä tarvitsee. Apua oli haastateltavien mielestä pääosin varsin hyvin saatavilla, joissakin tapauksissa kii- repäivinä koettiin, että saattaa apua joutua hetken odottamaan. Pääosin haastateltavat kuitenkin kokivat saavansa apua välittömästi.

- *Kyllä saan, sen mukaan miten muilla on mahdollisuus sitä antaa.*
- *Aina saa tukea, kun sitä kysyy. Joku tulee kyllä aina auttamaan.*
- *Joo. Kyllä sitä apua aika hyvin saan, mikäli sitä työtehtävissä tarvitsee.*

### **Mitä kehittäisit työyhteisössä sosiaalisen työhyvinvoinnin osalta?**

Kaksi kolmesta haastateltavasta koki kehittämisen tarvetta työyhteisössä sosiaalisen työhyvinvoinnin saralla. Yksi oli taas sitä mieltä, ettei ole havainnut kehitystarvetta työyhteisössä. Kehitysehdotukseksi annettiin toimintatapojen yhtenäistäminen kaikkien työntekijöiden kesken samanlaiseksi, jotta työskentely olisi jokaisen työntekijän kanssa mutkattomampaa. Toiseksi kehityskohteeksi mainittiin työpaikan yhteisöllisyyden parantaminen.

- *Varmaankin sitä, että kaikkien kanssa työskenneltäisiin samalla tavalla ja kaikkien kanssa olisi näin yhtä helppo työskennellä. Toki kaikkien kanssa ei välttämättä henkilökemiat kohtaa yhtä hyvin kuin toisten kanssa, mutta se on ihan normaalia.*
- *En kyllä ole huomannut, että olisi ollut mitään erityisempää, mitä pitäisi lähteä kehittämään. Olen ainakin itse viihtynyt tosi hyvin ja kokenut itseni tervetulleeksi.*



- *No varmaankin sitä, että tehtäisiin työporukan kanssa jotain yhdessä, kun tuntuu, että me kaikki ollaan ja toimitaan vähän yksilöinä. Olisi kiva et saataisiin esimerkiksi porukka kasaan edes kerran vuodessa, istuttaisiin vaikka alas syömään ja juteltaisiin oikeasti ihan asioista.*

#### 4.4.2 Psyykinen työhyvinvointi

Psyykkisen työhyvinvoinnin haastattelun osio koostuu viidestä kysymyksestä. Kysymykset on valikoitu siten, että niiden perusteella saadaan kuvattua sekä työympäristön psyykkisen työhyvinvoinnin tilaa että selvitettyä missä asioissa työyhteisössä on parantamisen varaa.

##### **Koetko että työmääräsi on liian pieni tai suuri?**

Työmäärän koettiin toisinaan olevan liian raskas. Kaksi kolmesta vastaajasta oli sitä mieltä, että työtä on ainakin ajoittain liikaa ja toinen heistä ilmoitti liiallisen kuormituksen olevan yleistä. Yksi työntekijöistä ilmoitti tuntevansa työmäärän olevan sopiva suhteessa käytettävissä olevaan työaikaan. Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, että työtä olisi ollut liian vähän ja näin ollen passivoituisi työpäivän aikana.

- *En nyt tiedä onko se yleisesti mitenkään pieni tai suuri. Kyllähän se joinain päivinä tuntuu siltä, että sitä työtä on aika paljon.*
- *Työtunteihin nähden tunnen, että työtä on ihan tarpeeksi työpäivän sisällä ja koko ajan saa jotain tehdä. Ei kumminkaan ihan niska li-massa tarvitse tehdä. Työmäärä on siis aika sopiva. On tehtävää, muttei taas silleen painosteta siihen tekemiseen, että nyt pitää saada tämä homma tehtyä.*
- *En nyt voi sanoa, että työmäärä olisi jatkuvasti liian suuri, mutta kyllä tulee niitä tilanteita aika usein kun, miettii miten ihmeessä tästä sel-viidydyn.*

##### **Joudutko joskus jättämään työtehtäväsi kesken, jonkin toisen asian hoitamiseksi? Jos joudut, miten koet tämän vaikuttavan työntekoosi?**

Kaikki haastateltavista kokivat keskeytyksiä työtehtävissään työpäivän aikana. Yleisin keskeytyksen syy oli asiakkaiden palveleminen. Haastateltavien mukaan kyse oli kuitenkin normaaliin työnkuvaan kuuluvasta tehtävästä, eikä itse asiakaspalvelua koettu työntekoa häiritseväksi tekijäksi. Vaikka työntekijät mielsivät, ettei asiakaspalvelu itsessään häirinnyt

työntekoa, osa työntekijöistä ilmoitti, että jatkuva poistuminen omalta työpisteeltään asiakkaiden palvelemiseksi hidastaa yksikössä tukitoimintojen suorittamista.

- *Pakostakin, koska asiakkaat tulevat keskeyttämään, mutta periaatteessa niitähän vartenhan me täällä ollaan. Eli ensisijaisestihan meidän asiakkaisiin pitääkin keskittyä ja vasta sitten keskittyä kaikkeen muuhun. Esimerkiksi jos olen tekemässä töitä tuolla ihan perällä, toisella puolella myymälää ja joutuu koko ajan ramppaamaan tiskille palvelemaan asiakkaita hankaloittaa se työpäivän kulkua ja työntekoa.*
- *Tulee, totta kai. Kun ollaan asiakaspalvelutyössä, niin tulee näitä tilanteita, kun asiakkaat tulee sinne väliin, mutta en ainakaan itse koe, että olisi vaikeaa palata siihen vanhaan hommaan takasin.*
- *No joka päivä, me ollaan asiakaspalvelualalla ja joka päivä tulee tilanteita, kun joutuu jättämään sen oman tehtävän kesken. En kuitenkaan koe, että se vaikuttaisi työntekoon, jos työtehtävä jää kesken niin minkä sille voi, sitä jatketaan sitten kun kerkeää.*

### **Tunnetko olevasi motivoitunut työpäivän aikana? Jos et, miksi?**

Työntekijät kokivat olevansa pääosin hyvin motivoituneita työpäiviinsä. Päiväkohtaisia eroja motivaatiossa kuitenkin koettiin, mutta näiden ei koettu olevan liitännäisiä niinkään työtehtävistä tai työpaikasta johtuviin tekijöihin vaan enemmän vapaa-ajan ja oman henkilökohtaisen elämän asioista. Onnistumiset työssä ja hyvin hoidetut asiakaspalvelutilanteet koettiin nostavan motivaatiota työpäivän aikana.

- *Kyllä koen olevani motivoitunut. tietenkin kaikilla on niitä päiviä, että ei vaan jaksaisi tehdä töitä, mutta sitten taas hyvien onnistumisien kautta se motivaatio kyllä nousee päivänkin aikana sieltä ylös.*
- *Pääosin kyllä, se on jonkin verran päiväkohtaista*
- *Joo. Tietenkin toisina päivinä motivoi vähän enemmän ja toisina vähän vähemmän, mutta kyllä noin yleisesti koen olevani motivoitunut.*

### **Koetko työtäsi haastavaksi?**

Perustyötehtäviä ja taustatyötehtäviä eivät vastaajat kokeneet haastaviksi tai erityisen mielenkiintoisiksi. Asiakaspalvelutilanteissa puolestaan koettiin toisinaan tulevan

haastavia tilanteita, etenkin laitepalautusten ja reklamaatioiden yhteydessä. Nämä tilanteet kuitenkin koettiin satunnaisiksi ja suhteellisen harvinaisiksi. Näin ollen vastaajat kokivat työn olevan enemmänkin rutiininomaista eikä aktiivisesti kehittävää.

- *En nyt tiedä haastavasta, mutta välillä kyllä tulee ongelmatilanteita, mutta ei tämä nyt ole mitenkään kauhean haastavaa. Jos nyt tulee joku laite takaisin tai joku muu tilanne missä pitää alkaa selvittämään, mikä on vialla saattaa se olla haastavaa, mutta siis tämä perus työ ei ole mielestäni haastavaa.*
- *Kyllä sopivissa määrin. On haasteita, mutta sitten tavallaan se työ on kuitenkin sitä peruskauraa. Kuitenkin tarpeeksi haastetta, että pitää mielenkiinnon yllä.*
- *No joo, harvemmin tulee vastaan oikeasti hankalampia tilanteita, mutta kuitenkin silloin tällöin. Yleisestihän muuten meidän työtehtävät on aika simppeleitä. Ehkä ne asiakastilanteet on semmoisia mitkä joskus luo haasteita.*

#### **Mitä kehittäisit työyhteisössä psyykkisen työhyvinvoinnin osalta?**

Työvuorosuunnitteluun toivottiin muutoksia. Työvuorojen yksitoikkoisuus oli ongelma ja haastateltavat ilmoittivatkin tekevänsä pääsääntöisesti pelkästään samankaltaisia vuoroja. Lisäksi vuorosuunnittelussa esiintyi välillä vuorotellen ilta- ja aamuvuoroja, jolloin koettiin, että työvuorojen välissä ei keretty palautumaan kunnolla. Työvuorosuunnittelun toinen esiin noussut ongelma oli vuorojen pituus. Kun työntekijät tekevät 7 tunnin työvuoroja ei heillä ole mahdollisuutta pitää ruokatuntia. 7 tunnin työvuoron ollessa niin kutsuttu väli-vuoro koettiin, että huonot ruokailumahdollisuudet heikensivät työssäjaksamista. Lisäksi työn sisällöstä toivottiin monipuolisempaa.

- *Työvuorojen suunnittelussa. Kun tekee tiettyä vuoroa pääsääntöisesti, suurimman osan vaan iltaa kyllä se alkaa jossain vaiheessa tuntumaan.*
- *Haluaisin kehittää siten, kun meillä on näitä 7 tunnin työpäiviä. Silloin kun on hiljaisia päiviä meillä vois olla mahdollisuus ruokkikseen.*
- *Toivoisin, että työ olisi enemmän vaihtelevaa.*

#### 4.4.3 Fyysinen työhyvinvointi

Tämä teema koostuu neljästä kysymyksestä. Kysymyksissä käsitellään työympäristön turvallisuustekijöitä sekä henkilöstön kokemuksia omasta jaksamisestaan.

##### **Koetko, että työympäristö on turvallinen?**

Jokainen vastaajista tunsi työympäristön, jossa työskentelee, olevan turvallinen. Eikä kukaan nähnyt erityisiä kehitystarpeita työympäristön turvallisuuden kannalta tarpeellisiksi.

- *Joo, kyllä koen että työympäristö on turvallinen.*
- *Joo. Kyllä koen, että se on ihan turvallinen. Mielestäni ei ole mitään paikkaa tai tehtävää, joka vaikuttaisi omaan turvallisuuteen.*
- *Kyllä koen, että on turvallinen eikä ole mitään ylimääräistä onnettomuusvaaraa.*

##### **Tunnetko jaksavasi työssäsi fyysisesti?**

Kaikki vastanneet kokivat työn olevan ainakin välillä kuormittavaa. Fyysisen jaksamisen kannalta liialliset kuormitustekijät koettiin pääosin lyhytaikaisiksi ja yleensä liiallisen kuormituksen takana on ollut jonkinlainen poikkeustilanne työpaikalla, mistä ylimääräinen kuormitus on johtunut. Kuitenkin, vastauksissa mainittiin kuormitustekijöiksi myös työn ulkopuolisen elämän aiheuttamat rasitteet sekä työvuorojen suunnittelulla koettiin myös olevan vaikutusta fyysiseen jaksamiseen.

- *Se vähän riippuu päivästä. Siihen vaikuttaa luonnollisesti se millainen tilanne on kotona. Esimerkiksi perheellisellä ei jaksaminen aina välttämättä ole ihan se 100%. Ja sekin, miten työvuorot suunnitellaan ja kuinka paljon on hommaa päivän aikana. Kaikki tällainen vaikuttaa.*
- *Tämä toki vaihtelee päivittäin, mutta en koe, että mikään olisi liian rankkaa. Jos tulee esimerkiksi tilanne, ettei jotain jaksa nostaa, niin kun pyytää työkavereilta apua niin ne kyllä apua saa.*
- *No toisilla viikoillahan se on kuormittavampaa jos esimerkiksi tulee iso kuorma, mutta en koe että olisi ollut fyysisesti mitään ongelmia. Onhan se tavallaan aika raskasta olla koko työpäivä jaloillaan ja ravata ympäri myymälää, mutta siihen on jo aika hyvin tottunut.*

##### **Koetko työpisteiden ja työvälineiden olevan järjestetty siten, että työtä voidaan suorittaa turvallisesti ja sujuvasti?**

Kuten työympäristö yleisestikin, myös työpisteet ja työvälineet koettiin turvallisiksi. Työlaitteisiin oltiin myös pääosin tyytyväisiä. Tietotekniikan ongelmien koettiin jonkin verran haittaavan työn sujuvuutta.

- *Kyllä mielestäni meillä on turvallisesti kaikki, ollaan saatu koulutukset laitteisiin ja tiedetään mistä tapahtuu mitäkin, että ei ole semmoisia vaaratilanteita niitten suhteen. Sujuvasti, taas ehkä laitteet pitäisi päivittää paremmin tälle ajalle. Takkuavat tietokoneet, netit ja tämmöiset aiheuttaa sitä ongelmaa jonkun verran.*
- *Joo, kyllä ne mielestäni on.*
- *Joo, kaikki on mielestäni ihan ok. Tietysti aina on parantamisen varaa, mutta koen että näin nykyisellään pärjätään ihan hyvin.*

#### **Mitä kehittäisit työyhteisössä fyysisen työhyvinvoinnin osalta?**

Työvuorosuunnittelu nousi esiin myös fyysisen työhyvinvoinnin osalta. Sitä ei koettu ongelmalliseksi vain psyykkisen jaksamisen kannalta, vaan koettiin, että nykyisillä työvuoroilla on vaikutusta myös fyysisen jaksamisen kannalta. Toinen kehitysehdotus tuli tulevan tavaran vastaanottoon. Sinne toivottiin apuvälineitä helpottamaan raskaiden lavojen liikuttelua.

- *Toki itse voisi harrastaa terveellisempiä elämäntapoja. Mutta, kyllä olen sitä mieltä, että työvuorosuunnittelua voisi mieltiä jotenkin vähän paremmin.*
- *Kuorman vastaanotto tehdään useasti silleen, että siinä on kaksi ihmistä tekemässä ja rocklalla (pumppukärryllä) vedetään painavia lavoja rekasta ulos, sen vois yrittää korjata jollain, ettei sillä rocklalla välttämättä tarvitsisi niitä painavimpia ulos vetää.*

#### **4.4.4 Työhyvinvointi vähittäiskaupassa**

Tämä teema koostuu kahdesta kysymyksestä. Kysymyksien tarkoituksena oli selvittää, millaisena henkilöstö kokee asioita, jotka ovat tyypillisesti vähittäiskaupoissa ongelmallisia.

#### **Mitä mieltä olet vuorotyöstä ja käytössä olevista työajoista?**

Vuorotyö jakoi mielipiteitä vastaajien kesken. Osa haastateltavista ilmoitti, ettei pidä juuri-kaan vuorotyöstä ja koki sen rasittavaksi. Toiset taas olivat tottuneet vuorotyöhön ja eivät

kokeneet siitä aiheutuvan ylimääräistä rasitusta. Yleinen mielipide vuorotöihin oli kuitenkin nihkeä. Haastateltavat kokivat vuorotyön päivätyötä rasittavampana. Kuitenkin uskottiin, että vuorotöiden aiheuttamaa kuormitusta voitaisiin vähentää järjestämällä esimerkiksi kiertävän työaikarytmin, jolloin yhtä vuoroa tehtäisiin aina viikko kerrallaan.

- *Olen tehnyt vain ja ainoastaan vuorotyötä elämäni aikana eli en ole tehnyt mitään 8-16 työtä. Mutta kyllä luulen, että tämä vuorotyö on ehkä vähän kuormittavampaa kuitenkin kuin päivätyö tai että tehtäisiin tasaisesti jotain vuoroa, vaikka viikko kerrallaan niin sekin varmaan helpottaisi jo kuormitusta.*
- *Itsehän en oikein pidä vuorotyöstä. Se on taas varmasti jokaiselle henkilökohtainen asia, joillekin se sopii paremmin, kuin toisille. Itse nyt vuorotyötä kyllä teen, vaikken siitä oikein pidäkään.*
- *No vuorotyö sopii joillekin ja taas joillekin ei. Se on vähän semmoinen kaksipiippuinen juttu, siinä on omat hyvät ja omat huonot puolensa. Toisaalta se antaa arkena enemmän aikaa tehdä asioita, eikä tarvitse joka aamu herätä aikaisin töihin. Toisaalta usein on sitten arkipyhät ja viikonloput töitä, niin tippuu helposti siitä niin sanotusta normaalista arkirytmistä pois. Käytössä olevat työajat on mielestäni ihan ok kun ei olla yömyöhään auki.*

### **Pystykö tai haluaisitko pystyä vaikuttamaan itse enemmän työtehtäviisi?**

Haastateltavat kokivat, että omiin työtehtäviin pystytään vaikuttamaan päivätasolla suhteellisen hyvin, päiväkohtaisia rutiinitehtäviä lukuun ottamatta. Yleisemmällä tasolla työtehtäviin toivottiin kuitenkin moninaisuutta. Toisaalta vastaajat kokivat, että työkuorman ollessa suuri, ei päiväkohtaisestikaan omiin työtehtäviin voinut juurikaan vaikuttaa, sillä yksikön rutiinitehtävät vievät suurimman osan käytettävissä olevasta ajasta.

- *Tietyllä tavalla joo, itse pystyy jonkin verran ryhmittää päiväänsä, mutta sekin on aika riippuvainen päivästä, sekä siitä mitä se työpäivä pitää sisällään. Viikonloppuna esimerkiksi on paljon asiakkaita ja enemmän kiirettä, kun taas viikolla on pystyy enemmän suunnittelemaan itse päiviään. Aikapaljon saan itse päättää siitä mitä teen päivän aikana. Koen, että olen ihan tyytyväinen ollut vaikutusmahdollisuuksiin.*
- *Tavallaan pystyn vaikuttamaan, jos mulla on hommaa toisaalla ja sa-noo vastaavalle, että pitäisi saada tehtyä noita toisia hommia, niin*

*kyllä niitä pystyy tekemään. Yleensähan ne (tehtävät) on meille määrätty päivittäin, mutta kyllä niihin pystyy vaikuttamaan.*

- *Kyllä pystyn. Kyllähän sen tietää töihin tullessaan, jos päivän aikana on joitain asioita pakko saada tehtyä, mutta koen silti pystyväni vaikuttamaan päivän kulkuun.*

#### 4.4.5 Kehityskohteet

Tämä teema toimi hieman yhteenvetona haastatteluilla. Haastateltavan kanssa summatettiin, mitä kaikkea haastattelussa on käyty läpi sekä kerättiin heiltä kehitysehdotuksia haastattelun aikana kerrottujen ongelmien ratkaisemiseksi.

#### **Millä asioilla uskot, että työhyvinvointia voitaisiin parantaa aikaisemmin mainitsemisiasi kehityskohteissa?**

Tähän kohtaan kerättiin haastateltavilta konkreettisia kehitysehdotuksia, joilla saataisiin parannettua työhyvinvointia sekä ratkaistua haasteita, joita he olivat aikaisemmissa teemoissa kertoneet. Esille tuotiin työvuorosuunnittelu, tulevan tavaran käsittelyyn sähkörockla sekä jonkinlainen työpaikkaetusjärjestelmä, jolla saataisiin kannustettua työntekijöitä.

- *Se työvuorosuunnittelu, että saataisiin enemmän vaihtelevuutta työvuoroihin.*
- *Esimerkiksi kuorman vastaanottoon, on olemassa sähköavusteisia rocklia. Ne olisi tosi hyvä lisä helpottamaan raskaiden lavojen käsittelyä. Sitä vois miettiä olisiko semmoinen sähkörockla toimipisteeseen hyvä satsaus.*
- *Varmaan jonkinlainen kannustinjärjestelmä. Meillä kun ei ole mitään liikuntaseteleitä tai vastaavaa kannustinta. Toki työ itsessään jo palkitsee, mutta totta kai jos työnantaja kannustaisi liikkumaan tai viettämään vapaa-aikaa niin kyllähän se ilostuttaa.*

#### 4.5 Pohdinta ja kehitysehdotukset

Tutkimuksesta ja sen tuloksista käy ilmi, että työyhteisössä löytyy kehitettävää kaikissa tutkituissa osa-alueissa. Kuitenkin haastatellut työntekijät kokivat myös monien asioiden olevan positiivisia ja pääsääntöisesti hyvällä tasolla. Etenkin fyysinen jaksaminen työssä koettiin hyväksi ja kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että työympäristön

turvallisuustekijät olivat hyvällä tasolla. Työhyvinvoinnin kehittämisen kannalta onkin tärkeää ongelmakohtien kehittämisen lisäksi pitää myös huolta näistä jo hyvällä tasolla koetuista asioista, sillä työhyvinvointi ei ole staattinen tila, vaan se muuttuu alati.

Sosiaalisen työhyvinvoinnin koettiin myös pääosin olevan varsin hyvällä tasolla. Kukaan haastateltavista ei ollut huomannut konflikteja työyhteisön sisällä ja kaikki kokivat myös yleisen työilmapiirin olevan kohtuullisen hyvällä tasolla. Lisäksi työkavereiden tuki ongelmatilanteiden ratkaisuun oli erinomaisella tasolla. Yleisesti koettiin työskentelyn olevan sosiaalisten suhteiden osalta varsin mutkatonta. Ongelmia sen sijaan aiheutti huonohko kommunikaatio ja yhteisöllisyyden tunnon puuttuminen. Kommunikaatiossa koettiin tapahtuneen kehitystä aikaisempaan ja paikoitellen sen tunnettiin olevan ihan hyvällä tasolla työyhteisössä. Kuitenkin jokainen vastaajista oli sitä mieltä, että toisinaan informaation kulku ei toimi kunnolla ja etenkin tiedonkulku osa-aikaisille työntekijöille koettiin ongelmalliseksi. Huono informaation kulku voi aiheuttaa myös kustannuksia työnantajalle, kun työntekijät eivät ole tietoisia siitä, mitä heiltä odotetaan ja mitä tavoitteita milloinkin on. Pidemmällä aikavälillä tämä johtaa epäorganisoiutumiseen, joka heikentää työn tehokkuutta. Keinoja kuvaillun kommunikaatio-ongelman ratkaisemiseksi olisi esimerkiksi käydä työntekijöiden kanssa vuoron alussa pikaisesti läpi päivän tavoitteet ja työtehtävät. Näin jokainen olisi ajan tasalla siitä, mitä on suunniteltu millekin päivälle tehtäväksi. Lisäksi on syytä huolehtia, että kommunikaatio kulkee myös toiseen suuntaan työntekijöiltä esimiehille. Esimiesten tuleekin olla tavoitettavissa ja kannustaa muuta työyhteisöä antamaan palautetta ja informaatiota. Yhteisöllisyyden puute koettiin myös joissain määrin ongelmalliseksi. Tämän kuitenkin koettiin johtuvan ainakin osittain yksinkertaisesti ihmisten erilaisuudesta ja siitä, etteivät henkilökemiat välttämättä kohtaa kaikkien kanssa yhtä hyvin. Tämä on asia, johon yrityksen on suhteellisen hankala vaikuttaa. Näin suuressa yrityksessä olisi kuitenkin mahdollista järjestää esimerkiksi eri toimipisteiden välillä kilpailuita, tavoitteena saada jokaisen yksikön henkilöstö vetämään ”yhtä köyttä” saavuttaakseen yhteisen tavoitteen.

Psyykkisessä työhyvinvoinnissa koettiin tämän tutkimuksen osalta eniten haasteita. Oma motivaatio työntekoa kohtaan koettiin pääosin hyväksi. Kuitenkin tässäkin ilmoitettiin olevan päiväkohtaisia eroja. Onnistumisilla työpäivän aikana koettiin olevan motivaatiota nostattava vaikutus. Esiin nousseita haasteita olivat ajoittain liian suuri työmäärä, työn pirstaleisuus, työtehtävien yksitoikkoisuus ja haastamattomuus sekä työvuorojen suunnittelu. Kaksi kolmesta haastateltavasta oli sitä mieltä, että kokee ainakin ajoittain liian suurta työkuormaa. Hetkellinen kiire voi nostaa tehdyn työn tuottavuutta, mutta jatkuvasti toistuva kiire voi tuntua tukahduttavalta ja voi johtaa vakaviin ongelmiin, kuten työuupumukseen. Kukaan ei kokenut, että työssä olisi ollut passivoivia hetkiä eli työtehtäviä olisi ollut liian



vähän. Tarkastelemalla käytettävän työvoiman päiväkohtaista asemointia, voidaan käytettävissä olevaa työvoimaa yrittää tehostaa jakamalla työtehtäviä siten, että työ jakautuu tasaisesti kaikille, eikä näin yhdelle työntekijälle tule tunnetta liiallisesta kuormituksesta. Työvoiman tarkemmalla asemoinnilla ja työtehtäviä tasaisemmin jakamalla voidaan kuitenkin vaikuttaa vain tietyn verran ongelmaan ja tässä tilanteessa suurin osa tunsikin ajoittain olevan liian kuormitettu. Tässä tilanteessa olisikin hyvä ottaa huomioon ja seurata olisiko enemmän työvoimalle tarvetta ongelman ratkaisemiseksi. Työtehtäviä jouduttiin jättämään päivittäin kesken jonkin toisen asian suorittamiseksi eli työ oli pirstaleista. Haastateltavat ilmoittivat suurimman osan keskeytyksistä johtuvan asiakaspalvelutilanteista ja kokivat tämän olevan työnsä yksi päätehtävistä. Vain yksi haastateltavista koki, että työtehtävien teko hankaloitui oleellisesti näistä keskeytyksistä johtuen. Vaikka työntekijät eivät kokeneetkaan kuormittuvansa erityisemmin jatkuvista keskeytyksistä, hidastaa se työn suorittamista ja laskee näin tehokkuutta. Arvioimalla jatkuvien keskeytysten vaikutusta työn tuottavuuteen, voitaisiin selvittää saisiko esimerkiksi asemoinnilla, näiden keskeytysten määrää keskitettyä yhdelle työntekijälle, jolloin muut pystyisivät suorittamaan työtehtäviään entistä tehokkaammin. Tutkimuksen haastattelussa eniten pinnalle nousnut ongelma kohdistui työvuoroihin ja niiden suunnitteluun. Sekä työvuorojen pituutta, että vuorojen sijoittelua kommentoitiin. Alle 8 tunnin työpäivissä koettiin ongelmalliseksi se, ettei työpäiviin kuulu ruokataukoa, jolloin ruokailu päiväsaikaan on vaikeaa. Esimerkiksi päivävuorossa, joka alkaa klo 10 ja päättyy klo 17 jää usein ruokailujen väli todella pitkäksi, jolloin se saattaa vaikuttaa jaksamiseen työssä. Vuorojen sijoittelun osalta koettiin kahta erilaista kuormittavaa tilannetta. Useiden aamu ja iltavuorojen vuorotellen laittaminen koettiin kuormittavaksi, sillä lepoaika vuorojen välissä jää tällöin toisinaan vähäiseksi. Toisaalta tunnettiin kuormittaviksi myös pitkään jatkuneet iltavuoroputket. Näihin tilanteisiin toivottiin muutosta, esimerkiksi työvuoroja kierrättämällä siten, että tehtäisiin aina esimerkiksi viikko kerrallaan yhtä vuoroa ja seuraavalla viikolla taas toista. Muutamia asiakaspalvelutilanteita lukuun ottamatta työtä ei tunnettu haastavaksi. Mikäli työhön on täysin rutinoitunut eikä se haasta ollenkaan työntekijää, ei se myöskään ole kehittävää.

Fyysisen työhyvinvoinnin osalta koettiin asioiden olevan pääsääntöisesti hyvällä mallilla. Työympäristön turvallisuus sekä työpisteet koettiin sellaisiksi, etteivät ne aiheuta ylimääräisiä turvallisuus- tai työtapaturmariskejä. Fyysisyyttä vaativiin työtehtäviin koettiin löytyvän hyvät apuvälineet sekä koulutus niiden käyttöön koettiin olevan hyvällä tasolla. Työpisteiden laitteiden kohdalta ainoastaan tietoteknisissä laitteissa koettiin olevan välillä ongelmia, jotka vaikuttivat työntekoon. Haastatteluissa kehitysehdotukseksi ehdotettiin jonkinlaista apuvälinettä tavarantoimitukseen raskaimpien lavojen liikuttelemiseen. Tähän ehdotettiin, että esimerkiksi sähköavustetut pumppukärryt voisivat olla oiva ratkaisu

vähentämään fyysistä rasitusta tavarantoimituksessa. Kuitenkin oma fyysinen jaksaminen koettiin pääsääntöisesti olevan hyvällä tasolla. Työvuorosuunnittelulla koettiin olevan vaikutusta myös fyysiseen jaksamiseen.

## 5 YHTEENVETO

Työhyvinvointi on aiheena erittäin laaja ja monialainen. Tässä työssä pääpainona oli tutustua fyysiseen, psyykkiseen sekä sosiaaliseen työhyvinvointiin. Tavoitteena opinnäyte-työssä oli selvittää, millaisena henkilöstö kokee työhyvinvoinnin paikallistasolla. Tämän tarkoituksena oli tuottaa tietoa yritykselle avustamaan työhyvinvoinnin nykytilan kartoitusta. Lisäksi tutkimuksessa kerättiin kehitysehdotuksia haastatteluun osallistuneilta työntekijöiltä ja kehitysehdotuksia pyrittiin tuottamaan myös haastateltavien vastauksien pohjalta. Kehitysehdotuksien tavoitteena oli tuottaa yritykselle tietoa mahdollisten kehitystoimenpiteiden suunnittelua varten.

Työn teoriaosuuden ensimmäisessä pääluvussa keskityttiin kuvaamaan fyysistä-, psyykkistä- sekä sosiaalista työhyvinvointia ja niiden laiminlyönnistä mahdollisesti seuraavia ongelmia. Lisäksi teoriaosuuden toisessa pääluvussa tutustuttiin pintapuolisesti siihen, miksi työhyvinvoinnista välittäminen on niin tärkeää ja millainen hintalappu työhyvinvoinnin laiminlyönnistä seuraa, niin yksilön, yrityksen, kuin suuremmissa mittakaavassa kansantaloudenkin kannalta.

Työn empiirisessä eli tutkimusosassa annettiin lyhyesti tutkimuksen kannalta olennaiset taustatiedot yrityksestä sekä sen toimipisteestä, johon tutkimus kohdistui. Lisäksi selostettiin valitut tiedonkeräysmenetelmät sekä syyt minkä takia niihin päädyttiin.

Työhyvinvointi aiheena on ajankohtainen ja etenkin kaupan alan alati kehittyvässä ja kilpailussa työympäristössä henkilöstön hyvinvointi ja voimavarat ovat entistä tärkeämpiä. Työlle oli määritelty kaksi tutkimuskysymystä:

- Millaisena henkilöstö kokee työhyvinvoinnin sen eri osa-alueilla?
- Millä keinoin työhyvinvointia voidaan kehittää tutkittavassa ympäristössä?

Työn tutkimusosuudessa ensimmäiseen kysymykseen haettiin vastausta haastattelun teemoitetulla, kysymällä muutamia kysymyksiä tyypillisistä ongelmakohdista fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen työhyvinvoinnin osalta. Tämä lähestymistapa toimi kohtuullisen hyvin ja haastatteluista saatiin riittävästi tietoa käsityksen luomiseksi. Toiseen kysymykseen vastausta haettiin kahdella eri tavalla. Haastatteluissa annettiin kaikille vastaajille mahdollisuus antaa kehitysehdotuksia kustakin teemasta, sekä lopuksi vielä summata konkreettiset muutokset, joilla kokevat olevan kehittävä vaikutus työhyvinvointiin. Haastatteluiden vastauksia myös pohdittiin hieman tarkemmin kehitysehdotusten tuottamiseksi.

## 5.1 Reliabiliteetti ja validiteetti

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen tulosten toistettavuutta eli sitä, ettei tutkimuksessa saadut tulokset ole sattumanvaraisia (Hiltunen 2009). Reliabiliteettia voidaan arvioida monella eri tavalla. Jos tutkimuksen suorittaa samanaikaisesti kaksi tai useampi tutkija ja he päätyvät samankaltaisiin lopputuloksiin on tutkimuksen reliabiliteetti hyvä. Tutkimuksen toistettavuus voidaan myös todeta toistamalla tutkimus jonain toisena ajankohdana, jos olosuhteet ovat samanlaiset tuloksista pitäisi myös löytyä yhtäläisyys. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.) Tämän tutkimuksen reliabiliteettia arvioidessa on hyvä muistaa se, että tutkittava työympäristö on pääluvultaan melko pieni. Otantamäärä oli suhteellisen pieni ja haastatteluihin osallistui kolme työntekijää. Työyhteisön koko huomioiden, otannan koko on kuitenkin merkittävä osuus kaikista työntekijöistä. Haastatteluita tehdessä oli myös havaittavissa jonkinasteista kylläntymistä eli haastatteluiden kysymyksistä saatavat vastaukset alkoivat toistamaan itseään. Tutkimuksen reliabiliteetin voikin näin ollen todeta olevan kohtuullisen hyvällä tasolla.

Tutkimuksen validiteetilla tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin tutkimus ja siinä käytetyt menetelmät kuvaavat tutkittavaa asiaa (Hiltunen 2009). Tutkimuksen validiutta lisää selostus tutkimuksessa suoritettujen haastatteluiden ympäristöstä ja kestosta. Tutkimuksen validiutta ja lukijan tutkimuksen ymmärrystä voidaan parantaa myös esimerkiksi liittämällä otteita haastatteluista osaksi tutkimusta. (Hirsjärvi ym. 2009, 231–233.) Validiutta mietittäessä on hyvä pohtia myös sitä, kuinka hyvin tutkimus vastasi tutkimuskysymyksiin. Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä toimi: Millaisena henkilöstö kokee työhyvinvoinnin sen eri osa-alueilla? Tutkimus vastaa osittain tähän kysymykseen. Tutkimuksessa kuvaa hyvin sitä millaisena haastateltavat kokevat työhyvinvoinnin eri osa-alueita, mutta työhyvinvoinnin käsitteen laajuudesta johtuen, työ ei pysty kokonaisvaltaisesti vastaamaan työhyvinvoinnin kokemiseen. Myös haastattelukysymyksissä muutamia kysymyksiä olisi voinut muokata paremmaksi tutkimuksen kannalta. Toisena tutkimuskysymyksenä toimi: Millä keinoin työhyvinvointia voidaan kehittää tutkittavassa ympäristössä? Kuten aikaisemmassa luvussa selostettiin, tutkimus vastasi tähän kysymykseen kahdelta eri kantilta. Tutkimuksessa kerättiin suoraan työntekijöiltä kehitysehdotuksia millä he kokevat, että työhyvinvointia voitaisiin kehittää. Toisaalta tutkimuksessa myös pohdittiin haastatteluista saatuja vastauksia ja niiden pohjalta pyrittiin luomaan lisää kehitysehdotuksia. Työssä oli selostettuna tutkimuksen taustat sekä valitut tutkimusmenetelmät. Lisäksi työssä kerrottiin, miten tutkimukset käytännössä etenivät ja otteita haastatteluista oli käytetty runsaasti. Kokonaisuudessaan luonnehtisin tutkimusta validiksi.

## 5.2 Opinnäytetyöprosessi

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi oli melko haastava. Tutkittavasta aiheesta teki-  
jällä oli suhteellisen hyvä käsitys entuudestaan, kuitenkin tutkittavana aiheena työhyvin-  
vointi yllätti laajuudellaan. Opinnäytetyöprosessin aloittamisen jälkeen ongelmalliseksi  
osoittautui aiheen rajaaminen siten, ettei työ lähde rönsyilemään liian suureksi ja näin tutki  
epäolennaisia asioita. Tämä osoittautui ongelmalliseksi, ja jotta työ saatiin järkevässä  
ajassa tehtyä, syntyi päätös rajata kaikki esimiesasemassa olevat henkilöt työn ulkopuo-  
lelle. Esimiesasemassa työskentelevät henkilöt ovat toisaalta yhtä lailla työyhteisön jäse-  
niä siinä missä kaikki muutkin. Kuitenkin työn yhtenä tarkoituksena oli tuottaa henkilöstöltä  
saatavia kehitysehdotuksia työhyvinvoinnin kehittämiseksi. Koska esimiesasemassa työs-  
kentelevien työtehtävät eroavat päiväkohtaisesti olennaisesti lopusta työyhteisöstä oli tut-  
kimuksen kannalta tarkoituksenmukaisempaa rajata heidät työn ulkopuolelle. Muutenkin  
esimiestyön merkitys työhyvinvointiin jätettiin lähes kokonaan työn käsittelevyyden ulko-  
puolelle.

Jatkotutkimusehdotuksena voitaisiinkin kyseisessä työyhteisössä tutkia, miten esimies-  
työllä voidaan vaikuttaa työhyvinvointiin. Yleisemmällä tasolla voitaisiin myös tutkia mitkä  
asiat uhkaavat kaupan alan työntekijöiden työssä jaksamista ja motivaatiota eniten.

## LÄHTEET

### **Painetut lähteet:**

Carlsson, M & Järvinen, K. 2012. Mielekäs työ -uuden ajan uraopas. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

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

Jabe, M. 2010. Voitko hyvin työssäsi? Opas alaiselle ja esimiehelle. Vantaa: Yrityskirjat Oy.

Manka, M. & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Talentum Media Oy.

Nummelin, T. 2008. Stressi haastaa työkyvyn. Helsinki: WSOYpro.

Pakka, J & Rätty, T. 2010. Työstä työhyvinvointia. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK.

Virolainen, H. 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: BoD – Books on Demand.

### **Elektroniset lähteet:**

Aira A. 2012. Toimiva yhteistyö. Työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja verkostot [viitattu 29.4.2019]. Saatavissa:

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/37743/9789513947088.pdf>

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti [Viitattu 11.5.2019]. Saatavissa:

[http://www.mit.jyu.fi/OPE/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius\\_ja\\_reliabiliteetti.pdf](http://www.mit.jyu.fi/OPE/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf)

Härmä, M. 2017. Hyvät vaikutusmahdollisuudet työhön vähentävät työkyvyttömyyseläkkeitä [viitattu 29.4.2019]. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/hyvät-vaikutusmahdollisuudet-tyohon-vahentavat-tyokyvyttomyyselakkeita/>

Ilmarinen 2019. Pidä huolta - välitä varhain [viitattu 28.4.2019]. Saatavissa:

<https://www.ilmarinen.fi/siteassets/liitepankki/tyohyvinvointi/opas-pida-huolta-valita-varhain.pdf>

Järvinen, R. & Uuspelto, J. 2009. Uhkaavatko asiakkaat? Kaupan henkilökunnan näkemyksiä turvallisuusuuhkista [viitattu 29.4.2019]. Saatavissa:

<https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/11040/isbn9789524883801.pdf?sequence=1>

Manka, M. Hakala, L. Nuutinen, S. Harju, R. 2010. Työn iloa ja imua [viitattu 14.5.2019]. Saatavissa:

<http://www.uta.fi/jkk/tyovirta/materiaalipankki/Ty%C3%B6%20iloa%20ja%20imua.pdf>

Mehiläinen 2019. Työuupumus, burnout [viitattu 23.4.2019]. Saatavissa:

<https://www.mehilainen.fi/yrityksille/tyohyvinvointi/tyontekijan-hyvinvointi/tyouupumus>

Puttonen, S. Hasu, M. & Pahkin, K. 2016. Työhyvinvointi paremmaksi. [viitattu 5.4.2019]. Saatavissa:

<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130787/Ty%C3%B6hyvinvointi%20paremmaksi.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR3HyuvUpVA6OlamwiMOj-85MSun9IAC0PPHIsdHDxdTdDmtom8YIJxeFv8>

Rissanen, M. Kaseva, E. 2014. Menetetyn työpanoksen kustannus [viitattu 28.4.2019]. Saatavissa:

<https://stm.fi/documents/1271139/1332445/Menetetyn+ty%C3%B6panoksen+kustannus+2+%282%29+%282%29.pdf/63af9909-0232-474d-bf2e-aa4c50936c33>

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2019. Tietoa ja tutkimuksia työhyvinvoinnista. [viitattu 5.4.2019]. Saatavissa: <https://stm.fi/tietoa-tyohyvinvoinnista>

Tuominen M 2018. Työhyvinvointi kaupan alan työntekijöiden arjessa [viitattu 25.4.2019]. Saatavissa:

<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/103965/1530613873.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Työsuojeluhallinto 2018. Fyysinen kuormitus [viitattu 24.4.2019]. Saatavissa:

<https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/fyysinen-kuormitus>

Työterveyslaitos 2019a. Elintavat ja työhyvinvointi [viitattu 24.4.2019]. Työterveyslaitos. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/terveyden-edistaminen-tyopaikalla/elintavat-ja-tyohyvinvointi/>

Työterveyslaitos 2019b. Työhyvinvointi [viitattu 5.4.2019]. Saatavissa:

<https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>

Työterveyslaitos 2019c. Työhyvinvointi on yhteinen asia [viitattu 25.4.2019]. Saatavissa:

<https://www.ttl.fi/perehdytys-tyohyvinvointiin-tyoterveyteen-ja-tyoturvallisuuteen/tyohyvinvointi-yhteinen-asia/>

Työterveyslaitos 2019d. Vuorotyö [viitattu 12.5.2019]. Saatavissa:

<https://www.ttl.fi/tyontekija/tyoaika/vuorotyö/>

Työterveyslaki 21.12.2001/1383. Suomen laki [viitattu 3.5.2019]. Saatavissa:  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>

Työturvallisuuskeskus 2018. Tapaturmien torjunta työpaikalla [viitattu 3.5.2019].  
Saatavissa: [https://ttk.fi/ajankohtaista/teemat/tapaturmien\\_torjunta\\_tyopaikalla.8352.news](https://ttk.fi/ajankohtaista/teemat/tapaturmien_torjunta_tyopaikalla.8352.news)



## LIITTEET

### Liite 1. Haastattelurunko

Tämä haastattelu on osa opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on selvittää työntekijöiden kokemuksia työhyvinvoinnista Yritys X:ssä. Muodoltaan tämä haastattelu on puolistrukturoitu eli teemahaastattelu. Tämä tarkoittaa sitä, että haastattelu on jaettu useampaan eri teemaan ja sinulle esitetään kysymyksiä eri teemoista. Halutessasi, voit vastata kysymysten vierestä, mikäli se on vastauksesi kannalta olennaista.

Haastattelut äänitetään ja litteroidaan opinnäytetyötä varten. Haastattelussa antamasi vastaukset ovat luottamuksellisia ja opinnäytetyössä niitä käsitellään anonyymisti.

#### Sosiaalinen työhyvinvointi

- Millainen työyhteisö työpaikassasi on?
- Onko työpaikallasi haasteita sosiaalisen työhyvinvoinnin suhteen? Jos on, niin millaisia?
- Millaiseksi kuvailisit kommunikointia työyhteisön sisällä?
- Saatko tukea työyhteisöltä, mikäli tarvitset sitä työssäsi?
- Mitä kehittäisit työyhteisössä sosiaalisen työhyvinvoinnin osalta?

#### Psyykkinen työhyvinvointi

- Koetko että työmääräsi on liian pieni tai suuri?
- Joudutko joskus jättämään työtehtäväsi kesken, jonkin toisen asian hoitamiseksi? Jos joudut, miten koet tämän vaikuttavan työntekoosi?
- Tunnetko olevasi motivoitunut työpäivän aikana, jos et miksi?
- Koetko työtäsi haastavaksi?
- Mitä kehittäisit työyhteisössä psyykkisen työhyvinvoinnin osalta?

### Fyysinen työhyvinvointi

- Koetko, että työympäristö on turvallinen?
- Tunnetko jaksavasi työssäsi fyysisesti?
- Koetko työpisteiden ja työvälineiden olevan järjestetty siten, että työtä voidaan suorittaa turvallisesti ja sujuvasti?
- Mitä kehittäisit työyhteisössä fyysisen työhyvinvoinnin osalta?

### Työhyvinvointi vähittäiskaupassa

- Mitä mieltä olet vuorotyöstä ja käytössä olevista työajoista?
- Pystytkö tai haluaisitko pystyä vaikuttamaan itse enemmän työtehtäviisi?

### Kehityskohteet

- Millä asioilla uskot, että työhyvinvointia voitaisiin parantaa aikaisemmin mainitsemissasi kehityskohteissa?