

Ravintola Kappelin kesätyöntekijöiden psykologinen pääoma

Jonna Holmberg



Tekijä Jonna Holmberg	
Koulutusohjelma Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Ravintola Kappelin kesätyöntekijöiden psykologinen pääoma	Sivu- ja liitesivumäärä 36 + 16
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millainen psykologinen pääoma ravintola Kappelin kesätyöntekijöillä oli kesällä 2019. Psykologinen pääoma pohjautuu positiiviseen psykologiaan, eli tutkitaan positiivisia asioita, sekä vahvuuksia ja keskitytään kehittämään niitä. Psykologinen pääoma muodostuu neljästä ulottuvuudesta: minäpystyvyydestä, toiveikkuudesta, sitkeydestä ja optimismista. Lisäksi tutkin kesätyöntekijöiden perehdytyskokemusta psykologisen pääoman näkökulmasta ja työtyytyväisyyttä eNPS-luvun kautta. Vahva psykologinen pääoma on tutkitusti yhteydessä korkeampaan työtyytyväisyyteen.</p> <p>Työ rajattiin koskemaan vain kesätyöntekijöitä, sillä vakituisen henkilökunnan työtyytyväisyyttä mitataan työnantajan puolesta säännöllisesti.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kesällä 2019. Tutkimusmenetelmänä käytettiin sekä kyselylomaketta, että teemahaastatteluja. Kyselylomake jaettiin jokaiselle kesätyöntekijälle henkilökohtaisesti ja vastausprosentti ylsi yli 93 prosenttiin. Teemahaastattelut toteutettiin niin, että alkukesästä haastateltiin neljä kesätyöntekijää ja kesän lopulla samat neljä henkilöä, jolloin voidaan puhua lyhyen aikavälin pitkittäistutkimuksesta. Kyselyn tulokset kirjattiin erilliseen taulukkoon ja tuloksia tarkasteltiin prosenttilukujen kautta. Haastattelut purettiin sisällön analyysiä hyödyntämällä.</p> <p>Tulokset kertoivat, että perehdytyksessä olisi vielä kehitettävää ja psykologista pääomaa voisi parantaa. Vahvimpina ulottuvuuksina näkyi kuitenkin optimismin ja minäpystyvyyden tunne. Noin puolet kesätyöntekijöistä olivat tutkimuksen mukaan täysin tyytyväisiä työhönsä, mutta kuitenkin reilusti useampi ilmoitti halukkuutensa työskennellä Kappelissa myös ensi kesänä. eNPS-luku oli myös korkea yleiseen keskiarvoon verrattaessa, joten työtyytyväisyys kokonaisuudessaan on ollut selvästi hyvä.</p> <p>Tulosten pohjalta voitiin todeta, että kesätyöntekijät kaipasivat perehdytykseen käytettävän enemmän aikaa ja toivoivat saavansa enemmän palautetta, tuotekoulutusta ja muutamaan otteeseen toivottiin myös esimiehiltä parempaa suhtautumista uusien kesätyöntekijöiden kohtaan. Kokonaisuudessaan kuitenkin työtyytyväisyys on ollut hyvä ja tähän isona tekijänä on ollut positiivinen kokemus kollegoista ja työskentelyilmapiiristä.</p> <p>Tulokset antavat arvokasta tietoa toimeksiantajalle, joka pystyy tulosten pohjalta kehittämään omaa toimintaansa entistäkin paremmaksi.</p>	
Asiasanat Psykologinen pääoma, perehdytys, kesätyöntekijä	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Psykologinen pääoma	4
2.1	Psykologisen pääoman ulottuvuudet ja valintaan vaikuttaneet kriteerit	5
2.1.1	Minäpystyvyys.....	6
2.1.2	Toiveikkaus	6
2.1.3	Sitkeys	7
2.1.4	Optimismi.....	8
2.2	Psykologisen pääoman vaikutukset	8
2.3	Psykologisen pääoman kehittäminen	9
3	Perehdytys	11
3.1	Perehdytyksen kulku ja seuranta	11
3.2	Hyvin hoidetun perehdytyksen hyödyt.....	13
3.3	Psykologinen pääoma perehdytyksessä	13
4	Ravintola Kappeli	15
4.1	Ravintola Kappelin perehdytys	15
5	Tutkimus	16
5.1	Tutkimusmenetelmien valinta	16
5.2	Aiheen rajaaminen ja tutkimuksen toteutus	17
5.3	Kyselylomakkeen tekeminen.....	18
5.4	Haastatteluiden sisällönanalyysi	19
5.5	Tutkimuksen taustatiedot	19
6	Ravintola Kappelin kesätyöntekijöiden psykologinen pääoma – vielä voi parantaa!	21
6.1	Perehdytyskokemus.....	21
6.2	Työskentely.....	23
6.3	eNPS eli Employee Net Promoter Score	26
6.4	Haastatteluiden tulokset.....	27
6.4.1	Alkukesän haastattelut	27
6.4.2	Loppukesän haastattelut	29
7	Johtopäätökset ja pohdinta.....	32
7.1	Tutkimuksen luotettavuus	35
7.1.1	Kyselyn luotettavuus	35
7.1.2	Haastattelujen luotettavuus	36
7.2	Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi.....	36
	Lähteet	38
	Liitteet.....	41
	Liite 1. Kyselylomake.....	41
	Liite 2. Sisällönanalyysi ensimmäisistä haastatteluista	45

Liite 3. Sisällönanalyysi loppukesän haastatteluista	51
Liite 4. Haastattelurunko alkukesän haastatteluihin	56
Liite 5. Haastattelurunko loppukesän haastatteluun	57

1 Johdanto

Kun lähdin alun perin miettimään tutkimuskohdettani, niin olin ajatellut ensin tutkivani ravintola Kappelin kesätyöntekijöiden työtyytyväisyyttä, mutta kun rupesin etsimään tietoa ja varsinaista määritelmää työtyytyväisyydelle, niin huomasin käsitteen olevan melko vaikea määritellä. Se ei ole vain yksi määre, vaan monen tekijän summa. Juuti (2006, 27-28) kertoo, että työtyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa työn sisältö, työmäärä, esimiehen tapa johtaa ja yrityksen työilmapiiri. Törmäsin tiedonhaun aikana käsitteeseen psykologinen pääoma, joka heti alkusilmäyksellä näytti liittyvän vahvasti työtyytyväisyyteen ja päätin ottaa asiasta tarkemmin selvää ja päädyin lopulta valitsemaan käsitteen tutkimukseni pääteemaksi. En kuitenkaan luopunut työtyytyväisyyden tutkimisesta kokonaan, sillä työtyytyväisyyttä voidaan kuitenkin pitää psykologisen pääoman rinnakkaiskäsitteenä, joskin hieman epätarkempana. Vahva psykologinen pääoma on myös tutkitusti yhteydessä korkeampaan työtyytyväisyyteen. (Heikkilä, Leppänen & Rauhala 2013,15).

Psykologinen pääoma on Suomessa vielä suhteellisen tuntematon ja vähän hyödynnetty käsite. Se tarkoittaa muun muassa henkilön uskoa omaan kykyihinsä, optimistista asennetta tulevaisuutta pohdittaessa ja sinnikkyyttä viedä asiat loppuun asti, vaikka eteen tulisivin haasteita. Psykologisen pääoman käsitteen takana on positiivinen psykologia ja näin ollen keskitytäänkin tarkastelemaan positiivisia asioita ja kehittämään vahvuuksia sen sijaan, että takerruttaisiin negatiivisiin. Seligmanin ja Csikszentmihalyin (2001, artikkelissa Harni & Saari 2015) mukaan positiivinen psykologia pyrkii juurikin tunnistamaan yksilöiden vahvuuksia ja kykyjä, sekä kehittämään näitä. Positiiviseen psykologiaan liittyy keskeisesti yksilöiden onnellisuuden ja hyvinvoinnin mittaaminen tieteellisellä tasolla.

Yritys, jossa työntekijöillä on vahva psykologinen pääoma, voidaan tutkitusti yhdistää parempaan työtyytyväisyyteen, tehokkaampaan työskentelyyn ja jopa vähäisempiin sairauspoissaoloihin. (Heikkilä ym. 2013, 15). Näin ollen yritysten johdon kannattaisikin tarkastella psykologista pääomaa säännöllisesti.

Perehdytyksen tärkeyttä ei tule aliarvioida. Perehdytys luo pohjan uudessa työssä onnistumiselle. Perehdytys käsitteenä tarkoittaa kaikkea sitä, mikä edesauttaa uutta työntekijää oppimaan uuden talon työskentelytavat, tilat ja uudet ihmiset. Perehdytyksen tulee olla järjestelmällistä ja sille tulee antaa aikaa, koska jokainen meistä tietää, ettei kaikkea tietoa voi mitenkään sisäistää ensimmäisen päivän aikana. Perehdytyksen onnistumista onkin suositeltava seurata pidemmän aikajakson jälkeen, jolloin perehdyttävältä voidaan saada arvokasta tietoa ja mahdollisia kehitysideoita yrityksen toimintaan jatkoa ajatellen. (Piili 2006, 124-126.)

Tässä tutkimuksessa tarkastelenkin ravintola Kappelin kesätyöntekijöiden psykologisen pääoman tilaa, ja sitä millainen kesätyöntekijöiden perehdytyskokemus Kappelissa oli psykologisen pääoman näkökulmasta. Oma suhteeni ravintola Kappeliin oli se, että työskentelin kesällä 2019 vuoropäällikkönä toista kesää yrityksessä ja halusin todella selvittää, millaisen kesätyökokemuksen Kappeli on onnistunut tarjoamaan ja kuulla kesätyöntekijöiden henkilökohtaisia mielipiteitä ja kokemuksia. Omien kokemuksieni ja havaintojeni pohjalta koen, että kesätyöntekijät ovat usein juuri ne, keiden tuntemuksia ja mielteitä ei kuunnella tarpeeksi. Tämän takia olen sitä mieltä, että on erityisen tärkeä saada heidän äänensä kuuluviin ja tutkia heidän psykologisen pääomansa tilaa. Kesätyö, eli sesonkityö on yleensä aina määräaikaista, eli työsopimus on kirjoitettu vain tietyksi ajanjaksoksi. Etenkin matkailu- ja ravintola-alalla palkataan paljon sesonkityöntekijöitä, kun asiakasmäärät nousevat reilusti muutaman kuukauden ajaksi. (The Balance Careers.) Ehkäpä juuri tästä syystä, että tiedetään ettei työsopimus lähtökohtaisesti jatku enää määräajan jälkeen, niin myöskään määräaikaisten työntekijöiden mielteille ei anneta niin suurta painoarvoa. Määrittelin tämän tutkimuksen pääongelmaksi:

- Millainen psykologinen pääoma ravintola Kappelin kesätyöntekijöillä on?

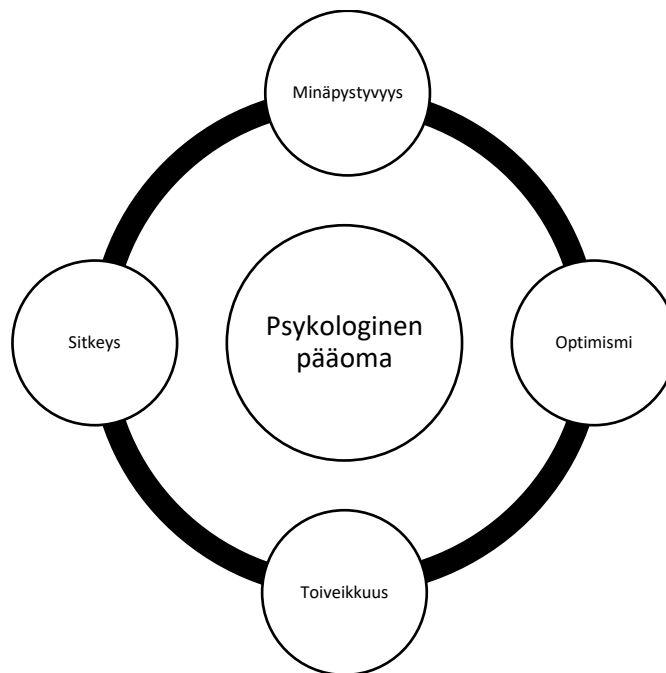
Jotta saan vastauksen tutkimuksen pääongelmaan, niin tutkin jokaista psykologisen pääoman osa-aluetta ja kuinka vahvana ne näyttäytyvät. Lisäksi, kuten jo aiemmin mainitsin, niin vahva psykologinen pääoma on yhteydessä myös korkeampaan työtyytyväiseen. Tästä syystä halusin tutkia myös Kappelin kesätyöntekijöiden eNPS-lukua (Employee Net Promoter Score), joka on tänä päivänä suosittu ja helppo tapa työtyytyväisyyden mittaamiseen ja kehittämiseen. (Integral).

Tutkimus toteutettiin monessa osassa käyttäen eri tutkimusmenetelmiä. Kesän alussa haastattelin neljä kesätyöntekijää, jotta sain mahdollisimman kattavan kuvan siitä, miten he kokivat perehdytyksen onnistuneen. Kesän lopulla haastattelin samat neljä henkilöä, jotka kertoivat oman näkökulmansa siihen, kuinka he ovat kehittyivät ja onnistuivat kesän aikana omissa työtehtävissään. Haastattelujen lisäksi tein kyselylomakkeen, joka jaettiin jokaiselle kesätyöntekijälle täytettäväksi. Vastausten perusteella sain kuvan siitä, millainen ravintola Kappelin kesätyöntekijöiden psykologinen pääoma on. Kyselylomakkeen tein hyödyntäen sekä psykologisen pääoman teoriaa, että perehdytyksen teoriaa. Tutkimuksen tulosten pohjalta ravintola Kappeli pystyy tarvittaessa kehittämään toimintaansa ja puuttumaan mahdollisiin epäkohtiin, mikäli niitä ilmenee. Koska työskentelin itse opinnäytetyön tekemisen aikaan vuoropäällikkönä ravintola Kappelissa, niin etukäteen pelkäsin,

että vaikuttaako se tutkimuksen tuloksiin. Varsinkin haastatteluissa, pelkäsin etten välttämättä saisi luotettavia tuloksia johtuen esimies - työntekijä suhteesta, mutta loppujen lopuksi en kokenut sen vaikuttaneen lopullisiin tuloksiin.

2 Psykologinen pääoma

Psykologinen pääoma muodostuu neljästä ulottuvuudesta: minäpystyvyydestä, toiveikkuudesta, sitkeydestä sekä optimismista. Psykologinen pääoma on professori Luthansin luoma käsite, josta ensimmäiset tieteelliset tutkimukset ovat julkaistu vasta 2000-luvun alussa, tarkemmin sanottuna vuonna 2002, niin ikään Luthansin sekä hänen tutkimusryhmänsä toimesta. Luthans ymmärsi, että organisaatiot eivät välttämättä täysin ymmärrä oman henkilöstön arvoa, eivätkä näin ollen pyri tehokkaasti kehittämään ja johtamaan heitä. Organisaatioiden tulisi tunnistaa oma psykologinen pääomansa, jota voidaan mitata ja kehittää, ymmärsi Luthans. (Avolio, Luthans & Youssef 2007, 7; Heikkilä, Leppänen & Rauhala 2013, 27.) Näiden oivallusten pohjalta hän loi psykologisen pääoman käsitteen. Luthans onkin määrittellyt psykologisen pääoman ulottuvuudet tarkasti niin, että niissä kaikissa toteutuvat samat kriteerit, joita avaan tarkemmin luvussa 2.1. (Heikkilä ym. 2013, 27 & 34).



Kuvio 1. Luthansin määrittämät psykologisen pääoman ulottuvuudet.

Psykologinen pääoma vastaa kysymykseen "kuka minä olen" ja kehittyessään "miksi minä voin tulla". (Avolio, Luthans & Youssef 2007, 20). Psykologinen pääoma tarkastelee sitä, luottavatko työntekijät siihen, että he voivat suoriutua annetuista työtehtävistään, ajatella asioista optimistisesti ja uskotaan tulevaisuuden mahdollisuuksiin, sekä vaikeiden tilanteiden edessä, löytyykö sinnikkyyttä selviytyä niistä. (Heikkilä, Leppänen & Rauhala 2013, 30). Psykologinen pääoma tarkoittaa yksilön positiivisen psykologian kehitystilaa ja

se on jaettu neljään eri ulottuvuuteen; minäpystyvyyteen, toiveikkuuteen, sitkeyteen ja optimismiin. Nämä neljä ulottuvuutta ovat selkeästi positiivisessa yhteydessä työssä selviytymiseen ja menestymiseen. (Avolio, Luthans & Youssef 2007, 3; Heikkilä ym. 2013, 15). Heikkilä ym. (2013, 26) määrittelevät psykologisen pääoman yksilön ja yhteisössä ilmenevänä asenteena, jossa näkyy oma-aloitteisuus, yritteliäisyys, toimeliaisuus ja vastuunottaminen.

Psykologinen pääoma perustuu positiivisuuteen ja termi onkin kehitetty positiivisen psykologian pohjalta. Käsitteen ulottuvuuksia mitattaessa, ei puhuta siitä, kuinka joku on optimisti ja toinen pessimisti. Ei, vaan optimismia on joko vähän tai sitä on paljon. Sen sijaan, että keskittyttäisiin heikkouksiin, niin tarkastellaankin vahvuuksia ja onnistumisia. Psykologisen pääoman ulottuvuudet ovat kaikki kehitettävissä. Kenelläkään ole vahvaa psykologista pääoma syntyyessään, mutta jokainen voi tietoisesti pyrkiä kehittämään omia psykologisen pääoman osa-alueitaan. (Heikkilä ym. 2013, 28; Leppänen & Rauhala 2012, 41,51.)

2.1 Psykologisen pääoman ulottuvuudet ja valintaan vaikuttaneet kriteerit

Kuten jo edellä mainittu, psykologisen pääoman neljä ulottuvuutta ovat minäpystyvyys, toiveikkuus, sitkeys ja optimismi (Manka & Manka 2006, 159). Luthansin määrittelemät neljä ulottuvuutta eivät ole sattumanvaraisesti valikoituneet, vaan ulottuvuuden on täytynyt korreloida työssä suoriutumisen kanssa nimenomaan positiivisesti. Ulottuvuuksia täytyy voida mitata, kehittää ja johtaa. Valittujen ulottuvuuksien on täytynyt täyttää tiukat kriteerit, jotta ne valikoituivat määritellyiksi ulottuvuuksiksi. (Heikkilä, Leppänen & Rauhala 2013, 27.)

Ulottuvuuksien ensimmäinen kriteeri on, että siihen liittyy positiivisuus. Positiivisuus ja negatiivisuus ovat täysin erillisiä ilmiöitä ja psykologisessa pääomassa keskitytään nimenomaan vain positiivisiin ilmiöihin. Tämä tarkoittaa, että esimerkiksi optimismia voi olla vähän tai paljon, eikä vähäinen optimismi tarkoita pessimismia. Toisena kriteerinä on, että kaikkien ulottuvuuksien pohjalla tulee olla tutkittua tietoa ja teoriataustaa. Kolmas kriteeri on, että ulottuvuuksien tulee olla mitattavissa ja mittaamisessa tulee käyttää luotettavia mittareita. Neljäs kriteeri on, että kaikkien ulottuvuuksien on oltava muutettavissa olevia. Ne eivät siis ole kenenkään luonteenpiirteitä tai ominaisuuksia, vaan käyttäytymis- sekä toimintatapoja, jotka ovat kehitettävissä harjoittelun avulla. Viimeinen eli viides kriteeri on, että ulottuvuuden tulee liittyä työhön. Tämä tarkoittaa sitä, että yksittäisen ulottuvuuden merkitys työssä menestymiseen on täytynyt olla mahdollista todistaa. (Heikkilä, Leppänen & Rauhala 2013, 28.)

2.1.1 Minäpystyvyys

Manka & Manka (2016, 161) kirjoittavat minäpystyvyyden tarkoittavan ihmisen uskoa omiin motivoitumiskykyihinsä, tiedollisiin resursseihinsa sekä annetun tehtävän suorittamiseen menestyksellisesti. Hyvän minäpystyvyyden tunteen omaava ihminen asettaa itselleen tavoitteita ja pyrkii päämäärätietoisesti saavuttamaan ne. Hyvästä minäpystyvyyden tunteesta kertoo se, että haasteita otetaan mielellään vastaan, eikä lannistuta, vaikka tielle tulisi esteitä. Samaa sanoo Heikkilä, Leppänen sekä Rauhala (2013, 44-45), jonka lisäksi he summaavat, että ihmisen luottamus omiin kykyihinsä on yksittäisenä tekijänä paras seittäjä onnistumiselle. Kun ihminen odottaa onnistuvansa, hän asettaa itselleen erilaisia välitavoitteita ja suunnittelee toimintaansa tarkemmin päästääkseen tavoitteeseensa.

Minäpystyvyys on Albert Banduran luoma käsite, jota on tutkittu paljonkin. Käsite ”minäpystyvyys” on kuitenkin vähemmän käytetty, kuin esimerkiksi itseluottamus, joka ei kuitenkaan täysin vastaa englannin kielen käännöstä ”self-efficacy”, joka taas on nimenomaan Luthansin käyttämä sana tälle psykologisen pääoman ulottuvuudelle. Ero itseluottamuksen ja minäpystyvyyden välillä on kuitenkin hiuksen hieno. Luottamus on terminä epätarkka, se kertoo uskon vahvuudesta, mutta ei välttämättä täsmennä asiaa enempää. Minäpystyvyys kuitenkin kertoo enemmän ihmisen uskosta siihen, että hänellä on kyky toimia ja onnistua annetuissa tehtävissä. (Ackerman 29.5.2018.) Mitä enemmän uskoa ihmisellä on omaan pystyvyyteensä, sitä todennäköisempää on, että hän hakeutuu haasteellisempiin tehtäviin ja tekee töitä tavoitteiden saavuttamiseksi. Mikäli luotto omaan pystyvyyteen on vähäistä, ei ihminen pysty täysin hyödyntämään omaa pätevyyttään ja stressin määrä tutkitusti kasvaa. (Manka & Manka 2016, 161.) Se, että ihminen uskoo omiin mahdollisuuksiin onnistua, on avain todella onnistua. Näin osoittavat lukuisat tutkimuksetkin. Kuitenkin, minäpystyvyyden tunne voi vaihdella merkittävästikin riippuen elämän eri osa-alueista. (Heikkilä, Leppänen & Rauhala 2013, 44,46.) Minäpystyvyyden tunne on motivaation ylläpitämisen kannalta myös erittäin tärkeää. Ihmistä motivoi tilanteet, missä hän kokee voivansa vaikuttaa ja hallita, ja jotka lisäävät hänen omia kykyjään. Motivaatio ei kuitenkaan ole ihmisen ominaisuus, vaan jatkuvasti muuttuva voima, johon voidaan vaikuttaa. (Heikkilä ym. 2013, 45; Manka & Manka 2016, 161.)

2.1.2 Toiveikkuus

Psykologisen pääoman yhtenä ulottuvuutena toiveikkuus tarkoittaa tahtoa ja keinoja henkilökohtaisten suunnitelmien toteuttamiseen. Toiveikkuus tarkoittaa ennakoivaa ajattelua, toimintaa sekä myönteisiä tunteita, ja tarpeen vaatiessa vaihtoehtoisten polkujen rakentamista omien tavoitteiden saavuttamiseksi. Toiveikkuus on myös olosuhteiden muuttuessa kyky muokata omia tavoitteitaan. Toiveikkuudessa ja toisessa psykologisen pääoman

ulottuvuudessa, optimismissa on paljon samoja piirteitä. Toiveikkaus on kuitenkin enemmän järjestelmällistä ja henkilökohtaisiin tavoitteisiin sidonnainen. Toiveikkaus varmistaa, että henkilö pääsee asettamaansa tavoitteeseen. (Heikkilä, Leppänen & Rauhala 2013, 35-37; Manka & Manka 2016, 162-163.) Onkin tärkeää erottaa, että arkikäytössä toivo ja toiveikkaus tarkoittavat eri asiaa, kuin psykologisen pääoman ulottuvuutena. Arkikäsitteenä toivo tarkoittaa sitä, että ihminen toivoo parasta ja sitä, että toivotaan asioiden kääntyvät parhain päin myös vaikeissa tilanteissa. (Luthans 2002a.)

Ihmiset jotka kokevat vahvaa toiveikkouden tunnetta asettavat itselleen realistisia, mutta haasteellisia tavoitteita ja tekevät kaikkensa päästäkseen niihin. Tällainen ihminen myös nauttii haastavien tavoitteiden saavuttamisesta. Toiveikas ihminen ei kaipaa liiallista käskytyä tai rajoittamista, vaan on usein hyvinkin itsenäinen ja haluaa pystyä ilmaisemaan itseään luovasti. Jos työntekijällä on vain yksi tapa toimia ja tehdä asia, hän turhautuu, joka voi pitkällä aikavälillä johtaa siihen, ettei työntekijä enää halua antaa parastaan töissä. (Heikkilä, Leppänen & Rauhala 2013, 36-37; Manka & Manka 2016, 162-163.)

2.1.3 Sitkeys

Sitkeys tai sinnikkyys tarkoittaa henkilön kykyä kohdata muutoksia ja selvitä vastoinkäymistä. Sinnikkyyttä omaavat ihmiset ovat joustavampia muutoksille ja avoimempia kokeilemaan uusia asioita. He uskovat siihen mitä tekevät ja kokevat tavoittelemansa asian merkitykselliseksi. Kun ihminen kokee jonkin asian itselleen tärkeäksi, hän on myös valmis tekemään kovasti töitä saavuttaakseen tavoitteensa. (Heikkilä, Leppänen & Rauhala 2013, 42.) Vahvaa sinnikkyuden tunnetta omaavat ihmiset jatkavat aina eteenpäin vastoinkäymistä huolimatta, eikä asioiden kesken jättäminen tai luovuttaminen tule kysymykseenkään. He ovat tuotteliaita ja vievät asioita eteenpäin kohti määränpäättä, hitaasti ja varmasti. (Leppänen & Rauhala 2012, 68-69.) Sinnikkäät ihmiset myös ovat yleensä halukkaita kehittämään itseään ja oppimaan uutta. Muita useammin he näkevät paljon vaivaa saavuttaakseen tavoitteensa, haastavatkin sellaiset, sekä täyttääkseen muiden asettamat odotukset. (Avolio, Luthans & Youssef-Morgan 2015, 151.)

Resilienssi on lähes suora suomennos sanalle resilience, joka nimenomaan on Luthansin käyttämä sana psykologisen pääoman ulottuvuudesta sitkeydestä puhuttaessa. Resilienssi tarkoittaa sopeutumisen sekä selviytymiskykyä isojen muutosten tai ennakoimattomien tilanteiden edessä, joten myös sitä voidaan näin ollen pitää rinnakkaiskäsitteenä sitkeydelle. (Jalonen).

2.1.4 Optimismi

Optimismi tarkoittaa ihmisen uskoa positiiviseen tulevaisuuteen. Psykologisen pääoman näkökulmasta puhutaankin realistisesta optimismista ja joustavuudesta. Tämä tarkoittaa sitä, että ihminen näkee ja arvostaa positiivisia asioita, on kykeneväinen näkemään tulevaisuudessa mahdollisuuksia ja huolehtimaan asioista jo ennakkoon. Realistinen optimisti kuitenkin ymmärtää välillä tarkastella suunnitelmansa ja toimintansa realistisuuden. Hän tarkastelee myös menneisyyttään ja suunnittelee järjestelmällisesti tulevaisuuttaan. (Heikkilä, Leppänen & Rauhala 2013, 38-39; Manka & Manka 2016, 164.) Psykologisesta pääomasta puhuttaessa optimistisen ihmisen odotukset kohdistuvat itsensä ulkopuolisiin tekijöihin, kuten ympäristöön ja muiden ihmisten tukeen. (Luthans 2002b). Kuten toivolla ja toiveikkuudella, on myös optimismin arkikäsite hieman erilainen verrattuna psykologisen pääoman ulottuvuuden termi. Arkikäsitteenä optimismi tarkoittaa toiveikkuutta ja positiivista asennetta, asioiden parhaiden puolien näkemistä. (Suomisanakirja).

Tutkimusten mukaan positiivinen tunnetila auttaa ihmisiä uskomaan omiin kykyihinsä, näkemään erilaisia mahdollisuuksia laajemmin ja suoriutumaan tehtävistään paremmin, ja jopa nopeammin. Realistinen optimisti pitää ongelmia haasteina, eikä pelkää niiden kohtaamista. Tällainen ihminen tekee entistä enemmän töitä haasteiden ylittämiseksi. (Heikkilä, Leppänen & Rauhala 2013, 39-40.) Tutkimukset osoittavat, että optimismilla ja työntekijän onnellisuudella, pitkäjänteisyydellä, saavutuksilla ja hyvällä terveydellä on vahva keskinäinen sidonnaisuus. (Luthans 2002a).

2.2 Psykologisen pääoman vaikutukset

Psykologinen pääoma on tutkitusti yhteydessä positiivisiin tunteisiin ja näin ollen se lisää työmotivaatiota, sitoutuneisuutta työhön, tyytyväisyyttä ja tehokasta työskentelyä. (Heikkilä, Leppänen & Rauhala 2013, 15). Karadas ja Karatepe (2015) ovat tehneet tutkimuksen, jonka mukaan vahvan psykologisen pääoman omaavat työntekijät ovat tyytyväisempiä työhönsä, uraansa sekä yleisesti elämäänsä. Myöskin toinen vastaava tutkimus tukee edellä mainittuja seikkoja. Lee, Paek, Schuckert sekä Taegoo (2015) ovat myöskin tehneet tutkimuksen, jonka mukaan varsinkin ne asiakaspalvelussa työskentelevät työntekijät, joilla on vahva psykologinen pääoma ovat vahvemmin sitoutuneita työhönsä ja viihtyvät työssään paremmin.

Psykologinen pääoma on tutkitusti myös yhteydessä vähempiin sairauspoissaoloihin. Yrityksillä, missä johdolla on vahva usko tulevaisuuteen, on myös tyytyväisemmät työntekijät

ja vaihtuvuus on vähäisempää. Johdon korkea tulevaisuususkon näkyy myös taloudellisissa tuloksissa. Myös keskijohdon tasolla oleva vahva usko tulevaisuuteen vaikuttaa merkittävästi parempien ratkaisujen löytymiseen. (Leppänen & Rauhala 2012, 54.)

2.3 Psykologisen pääoman kehittäminen

Työntekijöiden toiveet ja odotukset työnantaja kohtaan ovat muuttuneet vuosien saatossa, jonka vuoksi Avolio, Luthans ja Youssef (2007, 6) sanovatkin, että parhaaksi työpaikaksi mielletäänkin nykyään se työpaikka, mikä tarjoaa eniten mahdollisuuksia, resursseja, sekä joustavuutta kasvamiseen, oppimiseen sekä jatkuvaan kehittymiseen.

Jokaista psykologisen pääoman ulottuvuutta voi kehittää. Kukaan meistä ei omaa vahvaa psykologista pääomaa syntyessään. Ensimmäisenä ulottuvuutena tarkastellaan minäpystyvyyttä ja kuinka sitä voidaan kehittää. Esimerkiksi työpaikoilla on tärkeää saada palautetta ja etenkin esimiesten tulisi antaa positiivista palautetta pienistäkin onnistumisista, jotta työntekijän minäpystyvyyden tunne ja luottamus omaan tekemiseen kasvaa. Tutkimuksien mukaan se, että työkaverit uskovat työntekijään aiheuttaa sen, että hän alkaa itsekin uskoa ja luottaa itseensä. Minäpystyvyyden tunnetta voi kehittää myös menemällä omalle epä mukavuusalueelle ja onnistumalla siellä haastavissa tilanteissa. Toisilta oppiminen ja yhdessä tekeminen on myös hyvä tapa kehittää omaa osaamistaan ja tätä kautta saada onnistumisen iloa, joka taas kasvattaa omaa minäpystyvyyden tunnetta. Harjoittelu ja tekeminen onkin siis avain tämän ulottuvuuden kasvattamiseen. Minäpystyvyyden tunne voi tosin vaihdella elämän eri alueilla. Ihmisellä voi olla esimerkiksi vahva luotto omaan osaamiseensa töissä, mutta vastaavasti luottoa omiin kykyihin vaikkapa esiintyjänä ei ole. (Leppänen & Rauhala 2012, 61; Manka & Manka 2016, 162.)

Toiveikkuutta voi lisätä työpaikalla pienillä asioilla. Hyvä keino on asettaa tavoitteita, joiden saavuttamiseen työntekijät voivat itse vaikuttaa. Tavoitteiden tulee olla realistisia, mutta haasteellisia ja niiden saavuttamisen on oltava mitattavissa, esimerkiksi myyntikilpailut. Välitavoitteita voi asettaa ja palkita jo niiden saavuttamisesta. Tuen varmistaminen on tärkeää, jotta työntekijöillä on olo, että he eivät ole yksin asian kanssa. Kun tavoite on yhteinen, ruvetaan siihen miettimään erilaisia vaihtoehtoisia toimintatapoja sen saavuttamiseksi. Harjoittelu ja koulutus ovat toiveikkuutta edistäviä toimia. (Manka & Manka 2016, 163.)

Kuten muitakin psykologisen pääoman ulottuvuuksia, myös sinnikkyyttä voi kehittää työpaikalla. Luottamuksen, avoimuuden ja läpinäkyvyyden lisääminen ja kehittäminen tutkusti lisää sinnikkyyttä työpaikalla. Ehkäistään vastoinkäymisiä ja varaudutaan mahdollisiin

esteisiin. Työntekijöiden tulisi antaa ottaa riskejä, jotta yksittäisen virheen sattuessa ei pelätä uudestaan yrittämistä. Erään tutkimuksen mukaan sinnikkyyttä on kehitetty tuomalla työntekijöiden tietoon omat henkilökohtaiset voimavaransa, mitkä tarkoittavat heidän lahjakkuuttaan, sosiaalisia verkostoja sekä taitojaan. Samassa tutkimuksessa oli tunnistettu mahdollisia esteitä, mutta niitä pyrittiin välttämään. Näin työntekijät oppivat hyödyntämään omia resurssejaan ja tunnistamaan sekä ylittämään esteitä. (Manka & Manka 2016, 167-168.) Heikkilä, Leppänen ja Rauhala (2013, 43) kehottavat myöskin hakeutumaan uusien tilanteiden ja jopa ahdistavien asioiden äärelle mahdollisimman usein ja näin lisätä sinnikkyyttä. He myös kannustavat kyseenalaistamaan omia ennakkoluuloja ja kokeilemaan rohkeasti jotain uutta sekä itselle vaikealta tuntuvia asioita.

Optimismia voi ja kannattaa kehittää, sekä kasvattaa työpaikalla. On nimittäin todettu, että usein muutokset epäonnistuvat ihmisten pessimistisen ajattelun takia. Pessimisti ei välttämättä kykene joustavuuteen tai uusien toimintatapojen oppimiseen. Kuinka siis kehittää optimismia? Esimerkiksi myönteisten tunteiden kirjoittamisella päivittäin ja miettimällä, sekä oivaltamalla niitä asioita mitkä ovat hyvin ja mistä voi olla kiitollinen. Etsimällä työn tähtihetkiä ja iloa tuottavia asioita. Optimismin kasvuun vaikuttaa myös rentoutuminen ja rauhoittuminen. (Heikkilä, Leppänen & Rauhala 2013, 41; Manka & Manka 2016, 165-166.) Ja koska optimismi on ympäristöön ja muihin ihmisiin sidonnainen, niin näkisin, että kasvattamalla työpaikan sisäistä työskentelyilmapiiriä, niin myös optimismi samalla kasvaa.

3 Perehdytys

Perehdytys tarkoittaa kaikkea sitä, minkä avulla uusi työntekijä pääsee sisälle yritykseen, oppii tuntemaan talon työskentelytavat ja sisäistää omat työtehtävänsä. Perehdytys on paikallaan tietysti uusien työntekijöiden kohdalla, mutta myös jo talossa työskenteleville, joiden työtehtävät muuttuvat. Kattavaan perehdytykseen menee aikaa, mutta onkin hyvä muistaa, että hyvin hoidetun perehdytyksen jälkeen uusi työntekijä oppii omat työtehtävänsä huomattavasti paremmin ja mahdollisten virheiden määrä on vähäisempi. Kattava ja hyvin hoidettu perehdytys myös korreloi tutkitusti perehdyttävänä olevan positiiviseen mielialaan. (Österberg 2014, 115.) Perehdytyksen tärkeys korostuu entisestään, mikäli kyseessä on nuori työntekijä tai miksei vanhempikin, joka ei ole vielä kerennyt kerryttää työkokemusta muissa alan yrityksissä (Työterveyslaitos). Samaa sanoo Österberg (2014, 117), joka myös toteaa, että mikäli uudella työntekijällä on jo kokemusta vastaavista työtehtävistä, kannattaa hänelle antaa mahdollisuus kyseenalaistaa yrityksen rutinoituneita toimintatapoja ja kuunnella hänen mahdollisia kehitysideoitaan.

3.1 Perehdytyksen kulku ja seuranta

Jo ennen kuin uusi työntekijä aloittaa työnsä yrityksessä, on syytä miettiä valmiiksi kuka ottaa uuden tulokkaan perehdyttäväkseen. Lähtökohtaisesti vastuu perehdyttämisestä on esimiehellä, joka voi nimetä erikseen perehdyttäjän uuden työntekijän tueksi. Kun uusi työntekijä tulee ensimmäistä päivää töihin, ja perehdytys aloitetaan, on tärkeä pitää mielessä, että ensivaikutelma ja se miten uusi työntekijä otetaan vastaan luovat uudelle työntekijälle vahvan mielikuvan yrityksestä, jota on vaikea jälkikäteen muuttaa ja varsinkin negatiivinen mielikuva säilyy mielessä pitkään (Piili 2006, 124-125.) Tämän vahvistaa myös Österberg (2014, 118), joka painottaa positiivisen yrityskuvan antamista, johon liittyy vahvasti hyvin hoidettu perehdyttäminen, myös kesätyöntekijöiden ja vaikkapa harjoittelijoiden osalta. Myös Cadwell (1988, 3,6) painottaa ensivaikutelman tärkeyttä. Hän myös sanoo, että ensimmäiseen työpäivään tulevan työntekijän into ja jännitys on helposti hyödynnettävissä positiivisesti, mutta se voidaan myös tuhota täysin huonolla ensivaikutelmalla.

Perehdytys on hyvä aloittaa perehdyttäjän ja uuden työntekijän välisellä luottamuksen rakentamisella ja keskinäisellä keskustelulla (Österberg 2014, 116). Perehdytyksen tueksi on hyvä ottaa mukaan kirjallinen perehdyttämislomake, joka käydään uuden työntekijän kanssa läpi heti alkuunsa. Tällä varmistetaan perehdyttämisen järjestelmällisyys ja pidetään huoli, ettei mikään olennainen asia jää opettamatta tai kertomatta. (Piili 2006, 125.) Uuden tulokkaan työnkuva ja työsuhteen pituus määrittää myös perehdytyksen syvyyden.

Lyhyt sijaisuus tai kesätyö vaatii monesti vain välttämättömimmän tiedon, eikä perehdytykseen käytettävissä oleva aika useinkaan ole kovin pitkä. Riippumatta toimenkuvasta tai työsuhteen kestosta, jokaiselle työntekijälle tulee kuitenkin perehdytyksessä kertoa yrityksen visiot, strategiat sekä työskentelytavat, esitellä vähintäänkin lähikollegat, asiakkaat ja yrityksen päivittäiset pelisäännöt. Lisäksi on tärkeää tehdä selväksi uudelle työntekijälle hänen työtehtäviinsä liittyvät odotukset, toiveet sekä siihen liittyvät velvoitteet (Österberg 2014, 116; Helsilä 2009, 48). Perehdytystilanteessa perehdyttäjän tulee muistaa, että ensimmäisten päivien aikana uusi työntekijä saa valtavan määrän tietoa ja infoa, joten onkin tärkeää aloittaa perehdytys käymällä läpi kaikkein välttämättömimmät asiat ja pikkuhiljaa kasvattaa jaettava tiedon määrää. Käytännön harjoittelun ja suullisen perehdytyksen tuoksi onkin hyvä antaa uudelle työntekijälle kirjallista materiaalia, joihin hän voi tutustua rauhassa tai tarvittaessa palata itsekseen. Kun perehdytys on saatu siihen pisteeseen, että uusi työntekijä pystyy työskentelemään itsenäisesti, on tärkeää antaa hänelle palautetta ja varmistaa, että hän tietää, ettei jää yksin mahdollisten ongelmien kanssa. (Piili 2006, 125,126.)

Mikäli yrityksessä aloittaa useampi työntekijä samoihin aikoihin, niin kuin usein esimerkiksi sesonkeina, on syytä miettiä myös perehdytyskurssin pitämistä kaikille uusille työntekijöille samanaikaisesti. Tällöin voidaan käydä yhteiset asiat läpi kerralla kaikkien kanssa ja samalla annetaan myös työntekijöille mahdollisuus tutustua toisiinsa jo ennalta ennen varsinaisten töiden aloitusta. (Piili 2006, 125.)

Koko perehdytysprosessin aikana on syytä antaa uuden työntekijän ottaa itse aktiivista roolia oppimisessa. Perehdyttämisihmapiiristä tulee tehdä positiivinen ja tulokasta tulee kannustaa kyselemään ja ottamaan itse selvää uusista asioista. Hän itse on kuitenkin ainoa, joka osaa kertoa mitkä asiat perehdytyksessä ovat täysin tuttuja ja mihin tarvitsee vielä enemmän tukea ja harjoittelua. (Moisalo 2010, 104.)

Haastattelut ovat hyvä keino seurata perehdytyksen onnistumista pidemmällä aikavälillä. Näin saadaan vielä tilaisuus korjata ja oikaista mahdollisia epäkohtia tai väärinkäsityksiä ja lisäksi saadaan arvokasta tietoa omasta yrityksestä tuoreesta näkökulmasta. Uusi työntekijä voi tuoda mukanaan uutta näkökulmaa ja uusia ideoita, joita ei kannata missään nimessä sivuuttaa, sillä ne voivat hyödyttää yrityksen johtoa toiminnan kehittämisessä. (Piili 2006, 126.)

3.2 Hyvin hoidetun perehdytyksen hyödyt

Perehdytyksen merkitystä ei tule koskaan aliarvioida. Cadwell (1988, 53) sanookin suunnitelmallisen perehdytyksen tärkeyden korostuvan erityisesti, kun kyseessä on lyhytaikainen työ, kuten vaikkapa kesätyö. Tällöin perehdytykseen tosiaan on käytettävissä vain vähän aikaa verrattuna vakituiseen pestiin tulevalle, kuten Österbergkin (2014, 116) sanoo. Tällöin kesätyöntekijästä odotetaan lähes heti tuottavaa työyhteisön jäsentä. Cadwell (1988,3) kiteyttääkin hienosti hyvin toteutetun perehdytyksen hyödyt:

”Hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdytys johtaa toisaalta vähempiin virheisiin ja parempaan ymmärrykseen siitä, mitä odotetaan. Tämän pitäisi johtaa parempaan asiakaspalveluun, suurempaan tuottavuuteen ja parempiin työntekijäsuhteisiin. Kaikki voittavat – sinä, työntekijä, yritys ja kaikkien tärkein, asiakkaat.”

Hyvin hoidettu perehdytys hyödyttää siis kaikkia. Perusteellinen perehdytys auttaa myös säästämään kustannuksissa. Mitä tehokkaammin perehdytys on hoidettu, sitä nopeammin uusi työntekijä oppii omat työtehtävänsä ja näin ollen hänestä tulee myös yritykselle nopeammin tuottava jäsen. Tämä myös toisaalta mahdollistaa perehdyttäjän varsinaiseen työhön käyttämisen ajan lisääntymisen, kun hän ei ole kauaa kiinni uuden työntekijän opastuksessa. Kun uusi työntekijä huomaa perehdytyksen olevan tarkasti suunniteltu, työaloitukseen liittyvä stressi laskee ja hän voi käyttää enemmän energiaa uuden tiedon ja opin sisäistämiseen. Hyvä perehdytys myös vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta. Työntekijä kokee, että häntä arvostetaan, mikäli perehdytys takaa uudelle työntekijälle kaiken mahdollisen tuen ja parhaat mahdolliset työkalut onnistua uudessa työssään. (Brown 2007.)

3.3 Psykologinen pääoma perehdytyksessä

Perehdytyksen teoriassa löytyy samoja piirteitä, kuin psykologisen pääoman ulottuvuuksissa. Optimismiin ja sen kasvattamiseen liittyy vahvasti hyvin suunniteltu perehdytys ja se, minkä ensivaikutelman uusi työntekijä saa. Psykologisen pääoman ulottuvuutena optimismi nimenomaan kohdistaa odotukset ulkopuolisiin tekijöihin ja ympäristöön, tässä tapauksessa esimerkiksi juurikin hyvää perehdyttäjää voidaan pitää optimismin kasvattamisen kannalta tärkeässä roolissa. Lisäksi positiivinen ilmapiiri ja tuen varmistaminen ovat niitä asioita, mitkä liittyvät olennaisesti psykologisen pääoman optimismiin.

Psykologisen pääoman toiveikkuus taas pääsee kehittymään siinä, että annetaan uudelle työntekijälle aktiivinen rooli oppimisessa ja hänen itsensä kertoa missä tarvitsee apua ja enemmän tukea. Jokainen myös oppii ei tavalla, joku paremmin kuuntelemalla, katsomalla tai itse opettelemalla. Esimerkiksi kirjallinen materiaali voi olla jollekin paras tapa oppia

tuntemaan talon tuotteet, kun taas joku muu oppii parhaiten niin, että tuotteet esitellään hänelle kädestä pitäen. Näin ollen työntekijälle voikin antaa mahdollisuuden itse määrittää paras tapa oppia, eikä sidota häntä yhteen muottiin ja näin taas lisätään uuden työntekijän toiveikkuutta ja henkilökohtaista aktiivisuutta.

Jokainen uusi työntekijä myös haluaa palautetta. Uuden työntekijän onnistumisten huomaaminen ja positiivisen palautteen antaminen korreloivat myös minäpystyvyyden tunteen ja sen kasvamista edesauttavana asiana. Myös se, että työntekijä kokee työnantajan olevan kiinnostunut hänen mielipiteistään ja mahdollisista kehitysehdotuksistaan voi nostaa työntekijän minäpystyvyyden tunnetta.

Sitkeyteen voi liittää vaikkapa sen, että uusi työntekijä tavoittelee määrätietoisesti uuden työn kokonaisvaltaista hallintaa, vaikka aluksi uudet asiat saattavat tuntua haastavilta.

4 Ravintola Kappeli

Ravintola Kappeli sijaitsee Helsingissä erittäin keskeisellä paikalla Eteläesplanadilla. Rakennus itsessään on Helsingin kaupungin omistuksessa, mutta ravintolatoiminnasta vastaa HOK-Elanto. Kappeli ei ole vain ruokaravintola, vaan siellä toimii lisäksi kahvila, baari ja tilauskäytössä oleva Kappelin Kellari.

Ravintola Kappelilla on pitkä historia, sillä se on avattu jo vuonna 1867. 1800-luvun lopussa Kappeli oli etenkin sen ajan taiteilijoiden, runoilijoiden ja muusikoiden suuressa suosiossa ja kanta-asiakkaisiin kuului esimerkiksi Eino Leino sekä L. Onerva. (Raflaamo.)

4.1 Ravintola Kappelin perehdytys

Kesäksi 2019 ravintolaan rekrytoitiin yhteensä 48 kesätyöntekijää, mukaan lukien minut itseni. He työllistyivät niin keittiön, kahvilan, a'la carten kuin juomaterassinkin työtehtäviin. Kaikki kesätyöntekijät tulivat joko Staffpointin tai Baronan henkilöstövuokrausfirman kautta. Kappeli järjesti uusille kesätyöntekijöille yhteisen perehdytyspäivän Kappelissa, jolloin kaikki pääsivät yhdessä tutustumaan ravintolan tiloihin, toimintatapoihin sekä tuleviin kollegoihin. Perehdytyspäivän aikana uudet työntekijät saivat tutustua taloon perehdytyspelin kautta, jonka myötä tilat ja tarvikkeet tuli suurilta osin tutuksi. Perehdytyspeliä oli kehitetty myös edellisenä vuonna ja sen saaman hyvän palautteen perusteella peli otettiin osaksi perehdytystä myös tänä vuonna. Perehdytyspäivä kokonaisuudessaan on saanut aiempina vuosina paljon kiitosta, joten tästä perinteestä tullaan varmasti pitämään kiinni jatkossakin.

Osa rekrytoituista kävi myös ennen varsinaista työaloitusta baarikoulutuksessa, jonka oma henkilöstövuokrausfirma järjesti. Koulutuksessa he pääsivät oppimaan ravintola-alan perusteita, mikäli aiempaa kokemusta alalta ei ollut entuudestaan tai sitä oli vain vähän. Lähes kaikille kesätyöntekijöille järjestettiin myös henkilökohtainen harjoitteluvuoro, jossa pääsi turvallisesti opettelemaan uuden talon toimintatapoja. Kukaan ei joutunut harjoitteluvuorossa olemaan yksin, vaan paikalla oli koko ajan perehdyttävä tai esimies, joka esitteli tuotteita ja toimintatapoja. Jokaisella työskentelypisteellä oli työskentelyn helpottamiseksi tulostettu kirjallinen materiaali olut- ja muista pullotuotteista, joihin työntekijät saivat vielä palata itsenäisesti ja näin oppia tuntemaan tuotteita paremmin.

Jokaisessa vuorossa varmistettiin, että esimies on saatavilla, jotta uudet kesätyöntekijät eivät jää yksin mahdollisten ongelmien kanssa. Alusta asti työntekijöitä kannustettiin rohkeasti kysymään ja pyytämään apua tarvittaessa.

5 Tutkimus

Tutkimus voi olla joko kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus tai kvantitatiivinen, eli määrällinen tutkimus. Tyypillisiä aineistonkeruumenetelmiä kvalitatiivisessa tutkimuksessa voi olla esimerkiksi erilaiset haastattelut. Näitä voi olla henkilökohtaiset-, ryhmä- tai syvähaastattelut. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa usein käytettyjä aineistonkeruutapoja on muun muassa lomake- tai internetkyselyt, puhelinhaastattelut tai strukturoidut haastattelut. (Heikkilä 2014.)

Kvalitatiivisella tutkimuksella pyritään yleensä ymmärtämään tutkimuksen kohdetta ja tämä menetelmä sopii vaikkapa toiminnan kehittämistarkoitukseen tai uusien näkökulmien etsimiseen. Kvantitatiivisella tutkimuksella taas saadaan numeroihin ja lukumääriin perustuvaa tietoa. Tällä menetelmällä pystytään siis selvittämään tämän hetkinen tilanne, mutta asioiden syvällisempään selvittämiseen tällä menetelmällä harvoin päästään. (Heikkilä 2014.)

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on selvittää, millainen psykologinen pääoma ravintola Kappelin kesätyöntekijöillä on ja millainen perehdytyskokemus heillä oli.

5.1 Tutkimusmenetelmien valinta

Tähän opinnäytetyöhön valitsin tutkimusmenetelmiksi sekä teemahaastattelun, joka on laadullinen tutkimusmenetelmä, että lomakekyselyn, joka taas on määrällinen tutkimusmenetelmä. Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu tarkoittaa Fieldingin mukaan (1993, teoksessa Hirsjärvi & Hurme 2010, 47) sitä, että kysymysten muoto on jokaiselle haastateltavalle sama, kuitenkin niin, että haastattelija voi tarvittaessa kysyä kysymykset eri järjestyksessä. Robson (1995, teoksessa Hirsjärvi & Hurme 2010, 47) taas sanoo, että puolistrukturoidussa haastattelussa haastattelun kysymykset on ennalta määritelty, mutta haastattelija saa kuitenkin vapaasti muuttaa kysymysten muotoilua.

Lomakekyselyitä on erilaisia. Joissakin on vastausvaihtoehdot valmiina, niin että vastaaja valitsee itseään parhaiten kuvaavan vaihtoehdon tai sitten avoimia kysymyksiä, jossa vastaajalle on jätetty tilaa kirjoittaa vapaasti vastaus. On syytä myös kiinnittää huomiota kyselylomakkeen pituuteen, tutkitusti vastausprosentti on parempi lyhyemmissä kuin pidemmissä kyselyissä. Myös kysymysten muotoilu ja niiden selkeys on tärkeää, jotta vastaaja ymmärtää kysymyksen, eivätkä tulokset vääristy huonosti muotoillun kysymyksen seurauksena. Lomakekysely on tehokas tapa kerätä tietoa ja hyvin suunnitellun kyselyn ana-

lysointi on usein myös melko helppoa. Yleensä kyselylomakkeiden alussa kysytään taustatietoja, kuten sukupuoli ja ikä. Näillä tiedoilla tutkija voi vertailla onko vastauksissa eroja esimerkiksi miesten ja naisten välillä. Omassa kyselyssäni taustatietokysymyksenä kysytään osastoa, jolla työskentelee ja onko mahdollista aiempaa työkokemusta alalta tai Kappelista. Tämän tarkoitus on helpottaa vertailua osastojen välillä, sekä tutkia onko vastauksilla eroa riippuen siitä, onko henkilöillä aiempaa kokemusta ravintola-alalta. (Hiltunen.)

Valitsin tutkimusmenetelmäksi lomakekyselyn, sillä koin sen sopivan parhaiten tämän tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi, kun kohderyhmänä on kaikki 47 ravintolan kesätyöntekijää (tähän lukuun en ole laskenut itseäni mukaan). Tein lisäksi haastatteluja sekä kesän alussa, että lopussa. Haastattelujen kautta oli mahdollista saada vielä syvällisemmin tietoa tutkittavasta aiheesta. Haastattelut voivat myös mahdollisesti tukea lomakekyselyiden kautta saatuja tuloksia ja antaa lisätietoja psykologisen pääoman tilasta. Voi daankin siis puhua lyhyen aikavälin pitkäaikaistutkimuksesta.

5.2 Aiheen rajaaminen ja tutkimuksen toteutus

Rajasin opinnäytetyöni koskemaan vain kesätyöntekijöitä. Päädyin tähän, sillä koen, että kesätyöntekijöiden ääni ei pääse aina tarpeeksi kuuluville. Lisäksi ravintola Kappelin vakituisen henkilökunnan työtyytyväisyyttä mitataan säännöllisesti HOK-Elannon toimesta.

Tutkimuskohteena olivat ravintola Kappelin kaikki 47 kesätyöntekijää. Tästä määrästä olen jo poislukenuit itseni ja jatkossa puhunkin vain 47:tä kesätyöntekijästä, koska en tietenkään itse ottanut osaa tutkimukseen muuten kuin tutkijan roolissa. Tutkimukseni pääongelmana oli selvittää, millainen psykologisen pääoman tila kesätyöntekijöillä on. Tutkin myös perehdytystä psykologisen pääoman näkökulmasta. Koska vahva psykologinen pääoma on tutkitusti yhteydessä myös korkeampaan työtyytyväisyyteen, otin tutkimukseen mukaan myös eNPS-luvun tutkittavaksi, joka on tänä päivänä suosittu tapa työtyytyväisyyden tutkimiseen (Integral). Perehdytyksen onnistumista tutkin teemahaastattelujen avulla, johon valitsin jokaiselta ravintolan osastolta (sali, keittiö, terassi ja kahvila) sattumanvaraisesti yhden kesätyöntekijän, yhteensä neljä haastateltavaa. Lisäksi tein kyselylomakkeen (kts liite 1), jonka jaoin kaikille kesätyöntekijöille henkilökohtaisesti täytettäväksi. Loppukesästä haastattelin kaikkia neljää aiemmin haastateltua kesätyöntekijää uudelleen, jotta voisin mahdollisesti nähdä, onko psykologisen pääoman tila muuttunut kesän aikana.

Tutkimus toteutettiin kesän 2019 aikana. Ensimmäiset haastattelut pidettiin 18-27.6.2019 välisenä aikana, kun kaikki haastateltavat olivat olleet töissä vähintään neljä viikkoa ja perehdytys oli vielä tuoreessa muistissa. Lomakekyselyt jaettiin elokuun puolessa välissä jokaiselle kesätyöntekijälle henkilökohtaisesti. 2019 elokuun 12.-16 päivien välillä pidin myös toiset haastattelut samoille neljälle kesätyöntekijälle, joita olin jo aiemmin haastatellut.

5.3 Kyselylomakkeen tekeminen

Tekemäni kyselylomake on tämän opinnäytetyön liitteenä (liite 1). Lähtökohtana lomakkeen tekemiselle oli se, että halusin sen olevan mahdollisimman selkeä ja helppo täyttää.

Taustakysymyksiä minulla ei ollut kuin kolme, ja halusin, että niillä on selkeä merkitys tuloksia vertaillessa. Vaikka perinteisesti taustatiedoissa kysytään sukupuolta ja ikää, niin itse jätin ne omasta kyselystäni pois. Sukupuolta en kysynyt siksi, että ravintola Kappe-lissa työskenteli tänä kesänä niin vähän miespuolisia kesätyöntekijöitä, että anonymiteetin säilyttämiseksi koin paremmaksi vaihtoehdoksi jättää tämän kysymyksen pois. Ikä taas ei mielestäni ollut olennainen tieto kyselyssä, sillä lähes kaikki kesätyöntekijät ovat nuoria aikuisia, enkä kokenut, että tämä taustatieto olisi tuonut lisäarvoa tutkimukseen.

Kysymykset kehitin sekä psykologisen pääoman, että perehdytyksen teorian pohjalta. Pyrin myös pitämään vastausvaihtoehdot vähäisinä ja selkeinä. Minulla oli käytössä likertasteikko, joka on yksi eniten käytetyistä vastausasteikoista. Yleisin asteikko on viisiportainen, niin, että vastaajalla on mahdollisuus vastata esimerkiksi ”en tiedä”, ”en halua vastata” tai ”ei kokemusta”. (Peda.) Minä tein asteikosta kuitenkin vain neljäportaisen, jossa vastausvaihtoehdot olivat ” Täysin samaa mieltä - Jokseenkin samaa mieltä - Jokseenkin eri mieltä - Täysin eri mieltä”. Tällä halusin varmistaa, että kukaan ei voi täyttää kyselyä olematta jotain mieltä, joko myönteistä tai kielteistä. Likert asteikko toimii niin, että väittämät ovat vastakohtat tosilleen, joten vaikka psykologinen pääoma ei paneudu negatiivisiin asioihin, vaan keskittyy positiivisiin, niin koin asteikon kuitenkin antavan sopivat vastausvaihtoehdot psykologisen pääoman ulottuvuuksien vahvuuden selvittämiseen.

Kyselyssäni oli myös muutama avoin kysymys, johon vastaajat saivat kirjoittaa omia kommenttejaan. Tuloksia tutkiessani, nostin näistä esiin ne asiat, jotka nousivat esiin toistuvasti ja useissa vastauksissa.

5.4 Haastatteluiden sisällönanalyysi

Sisällönanalyysin tarkoituksena on tuoda esiin tekstin keskeinen asia. Tässä tapauksessa analysoin tekemiäni haastatteluja ja pyrin tekemään niistä tiivistetyn kuvauksen, kuitenkin jättämättä mitään olennaista pois. Sisällönanalyysissä tuodaan esille yhtäläisyydet sekä erot vastausten välillä ja kuvaillaan niitä mahdollisimman hyvin. (Leinonen 2018.)

Toteutin sisällönanalyysin niin, että ensin kuuntelin haastattelut ja litteroin ne, eli kirjoitin puhtaaksi sanasta sanaan. Sen jälkeen luin haastattelut läpi ja yliviivaustussin kanssa etsin niistä samaan aihealueeseen liittyviä ilmaisuja, joiden pohjalta rupesin ryhmittelemään niitä teemoihin, jotka taas linkitin alakategorioihin, jotka olivat psykologisen pääoman neljä ulottuvuutta. Tämän jälkeen loin taulukon, johon sitten keräsin aineiston. Kattokäsitteenä ensimmäisessä taulukossa oli kesätyöntekijöiden psykologinen pääoma perehdytyksessä. Toisen sisällönanalyysin loppukesän haastatteluihin tein samalla tavalla kattokäsitteen ollessa kesätyöntekijöiden psykologisen pääoman kehittyminen.

5.5 Tutkimuksen taustatiedot

Kaikkiaan kesätyöntekijöitä oli 47, joista 44 vastasi kyselyyn. Alla olevassa taulukossa on taustatietojen vastaukset esitettynä sekä määrällisesti, että prosentteina.

Taulukko 1. Vastaukset taustatietoihin

TAUSTATIEDOT	KYLLÄ	EI	Prosenttiosuudet
Oletko ennen työskennellyt Kappelissa?	11	33	25% / 75%
Mikäli vastasit äskeiseen "Ei", onko sinulla aiempaa kokemusta ravintola-alalta?	30	3	91% / 9%

Kyselyn taustatietoina kysyin mahdollista aiempaa työkokemusta ravintola Kappelissa ja mikäli kokemusta ei ollut, niin kysyin mahdollista aiempaa kokemusta ravintola-alalta. Vastanneista 11 oli aiemmin työskennellyt Kappelissa, 33 vastanneista, eli kolmasosa taas oli täysin uusia työntekijöitä. Kuitenkin vain kolme vastaajaa kertoi, että heillä ole minkäänlaista aiempaa kokemusta ravintola-alalta.

Taulukko 2. Vastaajien työskentelyosasto

Mikä on pääasiallinen työskentelypisteesi	Sali/ Ruokaterassi	Kahvila	Terassi/Baari	Keittiö
	13 hlö	9 hlö	18 hlö	4 hlö

Lisäksi taustatietona kysyin osastoa, jolla vastaaja pääasiassa ravintola Kappelissa työskentelee kesällä 2019.

6 Ravintola Kappelin kesätyöntekijöiden psykologinen pääoma – vielä voi parantaa!

Tutkimukseni toteutettiin sekä haastatteluiden, että lomakekyselyiden avulla. Kaikista ravintola Kappelin 47:stä kesätyöntekijöistä kyselylomakkeen täytti 44 henkilöä, jolloin vastausprosentti oli 93,6. Analysoin kyselylomakkeen, niin että ne perustuvat prosentteihin ja vastaajien määrään.

6.1 Perehdytyskokemus

Ensimmäinen osio kyselyssäni käsitteli perehdytystä ja sitä, miten kesätyöntekijät ovat sen kokeneet. Kysymysten lopussa olevat kirjaimet M, S, T ja O tarkoittavat kysymyksen liittyvän psykologisen pääoman osa-alueeseen M = Minäpystyvyys, S = Sitkeys, T = Toiveikkaus ja O = Optimismi. Ne kysymykset, joissa kirjainta ei ole, ovat niin sanotusti yleismaallisia ja perehdytykseen liittyviä. Tulokset on esitetty sekä vastaajien lukumääränä, että prosenttiosuuskina vastaajista.

Taulukko 3. Vastaukset perehdytykseen liittyen

PEREHDYTYS	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	Vastaajia
Perehdytys työtehtäviini oli mielestäni riittävä	19 43%	22 50%	2 5%	1 2%	44
Perehdytykseen käytettiin tarpeeksi aikaa	14 32%	23 52%	6 14%	1 2%	44
Minulle esiteltiin heti ihmiset keiden kanssa tulen työskentelämään (O)	19 43%	15 34%	9 21%	1 2%	44
Minulle esiteltiin heti työskentelytilat ja työtehtäväni	30 68%	12 27%	2 5%		44
Sain esimiehiltäni tarpeeksi tukea ja palautetta perehdytyksen yhteydessä (O)	20 46%	18 41%	5 11%	1 2%	44
Työkaverini tukivat oppimistani ja lisäsivät itsevarmuuttani (M&O)	26 61%	16 37%	1 2%		43
Positiivinen ilmapiiri tuki oppimistani (O)	25 58%	17 40%	1 2%		43
Minulla oli henkilökohtaisia, ammatillisia tavoitteita perehdytykseen (T)	15 36%	15 36%	7 16%	5 12%	42
Sain tukea esimiehiltä omien ammatillisten tavoitteideni saavuttamiseksi perehdytysvaiheessa (O)	15 37%	14 34%	9 22%	3 7%	41

Otin itse aktiivisen roolin oppimisessa (T)	30 70%	7 16%	6 14%		43
Saamani perehdytys antoi minulle kaikki tarvittavat eväät selviytyä kesätöistäni (O)	17 40%	20 46%	6 14%		43

Näiden tulosten pohjalta voidaankin todeta, että perehdytystä voisi vielä parantaa, sillä vain osa on ollut täysin tyytyväisiä perehdytykseen. Vastaukset ovat jakaantuneet useissa väittämässä kaikille vastausvaihtoehdoille, joskin monesti eniten täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä – kohtiin. Kuitenkin vähän yli puolet vastaajista olisi halunnut, että perehdytykseen olisi käytetty enemmän aikaa ja perehdytyksen riittävydestä ei oltu täysin samaa mieltä. Nämä tulokset kertovat, että kaikkein vahvimpana psykologisen pääoman osa-alueista on ollut optimismi.

Kyselylomakkeissa oli väittämien lisäksi myös mahdollisuus kirjoittaa vapaita kommentteja ja kehitysehdotuksia perehdytykseen liittyen. Ylivoimaisesti eniten esiin nousi näissä kommentteissa se, että olisi toivottu enemmän perehdytystä alkoholijuomiin ja tuotevalikoimaan. Vapaissa kommentteissa myös muutama otteeseen toivottiin esimiehiltä positiivisempaa suhtautumista ja ymmärrystä uusien työntekijöitä kohtaan – mikä taas kertoo heikommasta optimismista. Osa oli taas antanut kiitosta ”huipusta” esimiestoiminnasta, joka näin ollen taas vahvistaa käsitystä vahvasta optimismista. Kommentteissa nousi myös esiin se, että osa kesätyöntekijöistä koki, ettei perehdytys ollut tarpeeksi perusteellinen. Tämän puolesta puhuu myös edellä olevan taulukon viimeinen kysymys, johon lähes puolet ovat vastanneet olevansa vain ”jokseenkin samaa mieltä” siitä, että saatu perehdytys on antanut kaikki tarvittavat eväät selviytyä kesätöistä. Pari vastaajaa kiitteli ennen töiden aloitusta järjestetyn perehdytyspäivän olleen mahtava. Sitkeydestä kertoi eräs kommentti, jossa henkilö oli kirjoittanut, että ”selvisin, mutta välillä oppiminen tapahtui virheiden kautta, joilta olisi välttytty kunnon perehdytyksellä”.

Kommenteissa myös korostui perehdytyskokemusten erot osastojen välillä. Terassilla työskennelleet antoivat positiivista palautetta työkavereista ja terassin esimiehistä ja toisaalta taas siellä koettiin, että alkoholijuomiin ja tuotevalikoimaan olisi tarvittu enemmän perehdytystä ja opastusta. Myös kahvilan puolella työskennelleet toivoivat enemmän alkoholijuomiin perehdytystä. Salin ja ruokaterassin puolella kommentteissa nousi esiin tyytymättömyys esimiestoimintaan. Ylivoimaisesti perehdytykseen tyytyväisimmät kesätyöntekijät olivat keittiössä työskennelleet. Tämä näkyi väittämien vastauksissa, sekä vapaissa kommentteissa. Yksi keittiön kesätyöntekijöistä oli kirjoittanut perehdytyksen olleen mah-

dollisesti koko työuransa paras. Tulee kuitenkin muista, että keittiön tulokset eivät ole täysin rinnastettavissa muiden osastojen tulosten kanssa, sillä keittiössä kesätyöntekijöitä oli vain neljä, kun taas muilla osastoilla kesätyöntekijöitä oli reippaasti enemmän.

6.2 Työskentely

Kyselyn seuraava osio koski työskentelyä. Tulokset on esitetty taulukoissa, jokainen psykologisen pääoman ulottuvuus omanaan. Tuloksissa on ilmoitettu vastaajien lukumäärä ja prosenttiosuudet vastaajien määrästä.

Taulukko 4. Minäpystyvyyteen liittyvät tulokset

MINÄPYSTYVYYS	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	Vastaajia
Koen onnistuneeni työssäni kokonaisuudessaan hyvin	31 72%	12 28%			43
Olen saanut positiivista palautetta ja kiitosta esimiehiltäni	29 67%	8 19%	5 12%	1 2%	43
Olen kohdannut haastavia tilanteita ja ratkaissut ne	31 72%	11 26%	1 2%		43
Luotan omiin kykyihini selviytyä haastavistakin asiakaspalvelutilanteista	29 67%	13 31%		1 2%	43
Haasteet ja uuden oppiminen motivoivat minua	33 77%	9 21%	1 2%		43

Tulokset kertovat, että minäpystyvyyden tunne kesätyöntekijöillä on ollut melko vahva. Jokainen minäpystyvyyteen liittyvä väittämä on saanut eniten täysin samaa mieltä – vastauksia. Kuitenkin, vielä on mahdollisuus parantaa. Vaikka prosentuaalisesti lähes 70% kertoo saaneensa palautetta esimiehiltä, niin silti yli 30 % taas ei koe saaneensa palautetta, ainakaan tarpeeksi. Valtaosa vastaajista luotti omiin kykyihinsä selviytyä haastavistakin asiakaspalvelutilanteista, samoin haasteet ja uuden oppimien motivoi valtaosaa vastaajista.

Taulukko 5. Sitkeyteen liittyvät tulokset

SITKEYS	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	Vastaajia
Vaikka olen kohdannut vastoinkäymisiä, en ole antanut niiden pilata päivääni tai lannistunut niistä	22 50%	19 43%	3 7%		44
Haastavat tilanteet ovat aiheuttaneet minulle stressiä	10 23%	19 43%	9 20%	6 14%	44

Puolet kesätyöntekijöistä on vastannut, että ovat täysin samaa mieltä siitä, että vaikka he ovat kohdanneet vaikeuksia, he eivät ole antaneet niiden pilata päivää. Lähes saman verran vastaajista on kuitenkin vain jokseenkin samaa mieltä. Lisäksi lähes 70 prosenttia vastaajista on vastannut, että haastavat tilanteet ovat aiheuttaneet stressiä heille, ainakin jonkin verran, mikä taas kertoo siitä, että sitkeys on jopa heikohkolla tasolla ja tätä osaluetta olisi syytä kehittää.

Taulukko 6. Toiveikkuuteen liittyvät tulokset

TOIVEIKKUUS	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	Vastaajia
Kohdatessani haasteita tai ongelmia, löydän useita keinoja ratkaista ne	25 57%	18 41%		1 2%	44
Asetan itselleni ammatillisia tavoitteita ja pyrin niihin määrätietoisesti	17 40%	20 46%	6 14%		43
Uskon, että voin itse vaikuttaa tavoitteideni saavuttamiseen	36 84%	6 14%	1 2%		43
Yrityksen sisäiset myyntikilpailut ja niiden seuranta motivoivat minua	11 26%	11 26%	16 37%	5 11%	43

Vastaajien toiveikkuus ei myöskään näyttäydä yhtä vahvana kuin vaikkapa minäpystyvyyden tunne. Suurin osa vastaajista kyllä kertoo, että löytää useita keinoja ratkaista ongelmia ja uskoo, että he itse pystyvät vaikuttamaan ammatillisten tavoitteidensa saavuttamiseen, mutta kuitenkin vain 40 prosenttia vastaajista kertoo olevansa täysin samaa mieltä siitä, että edes asettaa itselleen ammatillisia tavoitteita. Myöskään yrityksen sisäiset myyntikilpailut ja niiden seuranta eivät suurinta osaa motivoi.

Taulukko 7. Optimismiin liittyvät tulokset

OPTIMISMI	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	Vastaajia
Uskon, että voin tulevaisuudessa hyödyntää kesän aikana oppimiani taitoja	39 89%	5 11%			44
Kesätyö Kappelissa on antanut minulle paljon eväitä tulevaisuuteen	28 64%	14 32%	2 4%		44
Löydän jokaisesta työpäivästä jotain hyvää ja osaan iloita siitä	36 82%	7 16%	1 2%		44

Optimismi näkyi melko vahvana jälleen näissä vastauksissa, kuten se näkyi myös perehdytykseen liittyvissä kysymyksissä. Jokainen optimismiin liittyvä kysymys sai myös selkeästi eniten täysin samaa mieltä - vastauksia.

Kyselylomakkeen viimeiselle sivulle olin pyytänyt jättämään kommentteja siitä, mikä on ollut parasta Kappelissa työskentelyssä ja millä osa-alueella Kappeli on onnistunut hyvin. Tulokset olivat yksiselitteiset – 40 vastaajaa oli kirjoittanut, että parasta oli työyhteisö ja/tai positiivinen ilmapiiri. Esimiehet mainittiin myös useissa vastauksissa positiivisessa mielessä. Nämä vastaukset vahvistavat sitä, että kesätyöntekijöiden keskuudessa psykologisen pääoman optimismi on ollut korkea.

Pyysin lisäksi kertomaan, olisiko Kappeli voinut tehdä jotain toisin, jotta kesätyökokemus olisi ollut vieläkin parempi. Vastauksia tähän tuli jonkin verran, mutta vain kaksi asiaa nousi esiin muita enemmän. Ensimmäiseksi, muutama oli kirjoittanut, että olisi kaivannut perusteellisempaa perehdytystä ja tuotteisiin liittyvää opastusta enemmän. Toisena esiin nousi esimiesten asenne, johon kaikki eivät olleet tyytyväisiä. Näitä kommentteja oli vain muutama, mutta ne puhuvat jälleen heikomman optimismin puolesta ja luovat näin ollen ristiriitaa aiempia tuloksia tarkastellessa. Kokonaisuudessaan kuitenkin suurin osa on ollut tyytyväisiä esimiestyöskentelyyn ja koko kesätyökokemukseen Kappelissa. Tästä kertoo myös alla oleva taulukko. Kysyin nimittäin kyselylomakkeessa halukkuudesta työskennellä myös ensi kesänä ravintola Kappelissa ja tulos on nähtävissä alla olevassa taulukossa.

Taulukko 8. Vastaus halukkuudesta työskennellä Kappelissa ensi kesänä.

Haluaisitko työskennellä ravintola Kappelissa ensi kesänäkin?	KYLLÄ	EN	VASTAAJIA
	31	11	42

44:tä vastaajasta kaksi jätti vastaamatta kysymykseen halukkuudesta työskennellä ensi kesänä Kappelissa. Kokonaisuudessaan 31 vastaaja ilmoitti olevansa halukkaita ensi kesänäkin työskentelemään Kappelissa, joka prosentuaalisesti tarkoittaa 74 %. Vastaajista vain 11, eli 26% ei ollut kiinnostunut.

6.3 eNPS eli Employee Net Promoter Score

eNPS kuvaa yrityksen tyytyväisyyden ja henkilökunnan sitoutumisen tasoa. Yleensä eNPS kartoitetaan vain yhdellä suosittelukysymyksellä, joka yleensä on juurikin ”suositteletko työpaikkaasi ystäville tai muille?”. Yleensä korkea eNPS myös korreloi korkean asiakastyytyväisyyden kanssa. (Integral.)

Vastausasteikko on 0-10. Arvosanan 0-6 antaneet määritellään arvostelijoiksi, 7-8 taas passiivisiksi ja 9-10 suosittelijoiksi. Varsinainen eNPS luku saadaan, kun lasketaan jokaisen vastausryhmän (arvostelijat, passiiviset ja suosittelijat) prosenttiosuudet. Tämän jälkeen suosittelijoiden prosenttiluvusta vähennetään arvostelijat ja saadaan eNPS luku, joka on ilman prosenttimerkkiä. Passiivisia ei siis huomioida laskutoimituksessa millään lailla. (Finnchat.)

Taulukko 9. eNPS tulos

Suosittelijat	26/44 → 59%
Passiiviset	17/44 → 39%
Arvostelijat	1/44 → 2%
eNPS	57

eNPS tulos voi olla mitä vain -100 ja 100 välillä. Yleisesti ottaen ajatellaan, että jos luku on positiivinen, yritys voi olla tyytyväinen. Jos luku on 10-30, on yrityksen johdolla syytä hymyyn. Mikäli yritys pääsee lukuun 40 ja 50 välillä, se on loistava suoritus. (Officevibe.) Kappelin kesätyöntekijöiden antamien vastausten pohjalta laskettu eNPS luku on 57.

Taulukko 10. Tyytyväisyys työhön

TYTYVÄISYYS	Täysin sama mieltä	Jokseenkin sama mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	Vastaajia
Olen tyytyväinen työssäni ja pidän työtehtävistäni	22 50%	21 48%	1 2%		44

Työskentelyyn liittyvissä väittämissä kysyin myös ovatko kesätyöntekijät tyytyväisiä työhönsä ja pitävät työtehtävistään. Tasan puolet vastasivat olevansa täysin tyytyväisiä ja lähes saman verran kertoi olevansa jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Olenkin siis sitä mieltä, että eNPS-luku ja vastaukset tyytyväisyyteen tukevat toisiaan. Lisäksi merkittävä osa vastaajista kertoi olevansa kiinnostunut työskentelemään Kappelissa myös ensi kesänä (kts taulukko 8). Joten kokonaisuudessaan olen sitä mieltä, että voidaan todeta suurimman osan kesätyöntekijöistä olleen tyytyväisiä kesätöihinsä Kappelissa.

6.4 Haastatteluiden tulokset

Haastattelin neljä kesätyöntekijää, jokaiselta työskentelyosastolta yhden. Halusin, että kaikki ovat eri osastoilta, jotta saan mahdollisimman kattavan kuvan koko Kappelin perehdytyksestä. Lisäksi halusin, että kaikki haastateltavat ovat uusia kesätyöntekijöitä, jotta heillä perehdytyskokemus perustuu juuri kesän 2019 perehdytykseen. Haastatteluiden tuloksissa en kuitenkaan kerro osastokohtaisia eroja, vaan käsittelen tuloksia kokonaisuutena. Tämä johtuu siitä, että haluan säilyttää haastateltavien anonymiteetin. Ensimmäiset haastattelut koskivat juurikin perehdytystä ja työntekijöiden omia kokemuksiaan siitä. Nämä ensimmäiset haastattelut pidettiin aikavälillä 18-27.6.2019 ja haastattelujen kesto oli noin 30 minuuttia. Haastattelujen litteroinnin, eli puhtaaksi kirjoittamisen jälkeen minulla kaiken kaikkiaan noin 17 sivua tekstiä, jotka sitten analysoin tekemällä sisällön analyysin. Sivulla tarkoitan A4 kokoista paperia, käyttäen fonttia calibri ja kirjainkokoja 11.

Kesän lopulla halusin vielä tutkia, onko kesätyöntekijöiden psykologinen pääoma kehittynyt, jonka vuoksi haastattelin uudelleen nämä samat neljä kesätyöntekijää, jotka olin jo alkukesästä haastatellut. Haastattelut toteutettiin 12.-16.8.2019 ja kestoilta ne olivat myöskin noin 30 minuuttia. Litteroituani nämä haastattelut, oli näistä haastatteluista tekstiä noin 16 sivua.

6.4.1 Alkukesän haastattelut

Optimismiin liittyvät valitsemani teemat olivat ryhmään kuuluminen, esimiestoiminta, tuensaaminen, yhteiset säännöt sekä työkavereiden esittely. Kolme neljästä haastateltavasta kiitteli Kappelin järjestämää perehdytyspäivää, joka järjestettiin ennen varsinaista töiden aloitusta. Nämä kolme kokivat sen hyvänä asiana, että tapasi muita kesätyöntekijöitä, sai nähdä työskentelytilat ja pääsi jo tässä vaiheessa kysymään mieltä askarruttavia asioita. Perehdytyspäivänä ilmapiiristä oli haastateltujen mukaan tehty positiivinen ja uudet kesätyöntekijät kokivat olonsa tervetulleeksi. Haastatelluista kaikki kehuivat positiivista ilmapiiriä ja mukavaa työyhteisöä, vaikka kaksikin heistä sanoi, että alkuun tuntui siltä, että on

enemmän tiellä kuin hyödyksi. Kaikki neljä kehuivat Kappelin esimiehiä, vaikka yhdellä oli kin yksittäinen huono kokemus alkukesältä, jossa useamman kesätyöntekijän porukka oli jäänyt ongelman kanssa yksin, koska ”esimiehellä ei ollut aikaa auttaa”. Kaikki neljä kertoivat, että kokevat voivansa kysyä esimiehiltä neuvoa ja apua aina tarvittaessa, vaikkakin yksi haastateltava kertoi, että ”jo heti aluksi huomasi keneltä uskaltaa kysyä ja keneltä taas ei”. Tämä vastaus vahvistaa ehkäpä jo aiemmin esiin nousseen asian siitä, että kaikkien esimiesten toimintaan ei olla oltu tyytyväisiä. Kolme neljästä haastateltavasta myös koki saavansa tukea ja apua tarvittaessa myös kollegoilta. Konkreettisesti tuki näkyi päivittäisenä kannustamisena, helposti lähestyttävänä, positiivisena asenteena ja avunantona. Yksi haastateltava kertoi, että olisi toivonut kollegoilta enemmän tukea, mutta esimiestoiminnan hän kuitenkin koki olevan ensiluokkaista. Yksi neljästä haastateltavasta ehdotti, että yhteiset pelisäännöt voisi tehdä kirjallisena. Tämä helpottaisi sitä, että kaikki toimisivat samojen annettujen ohjeiden mukaisesti, eikä kenenkään tarvitsisi miettiä miten toimia. Kaksi haastateltavaa puhui siitä, että vaikka on aloittanut työt jo kuukausi aiemmin, eivät he edelleenkään tiedä kaikkien työntekijöiden nimiä. Toinen näistä kahdesta sanoi, ettei oikein kehtaakaan enää kuukauden jälkeen mennä esittelemään itseään, kun siihen mennessä sitä ei oltu jo tehty.

Minäpystyvyyteen liittyvät teemat olivat palautteen saanti ja itseluottamus. Jokainen neljästä haastateltavasta koki, että palautteen saanti on hyvin tärkeää. Kolme neljästä haastateltavasta kertoi, että on saanut riittävästi palautetta esimiehiltä. Kuitenkin yksi kertoi, ettei ole saanut palautetta perehdytyksen aikana juuri lainkaan. Hän koki, että hyvä palaute ansaitaan, eikä sitä voi kaivata, mutta mahdollista kritiikkiä hän ottaisi, jotta pystyisi sen pohjalta kehittymään työssään. Hän arveli, ettei kuitenkaan ole tehnyt mitään kritisointavaa, koska korjaavaa palautetta ei ole tullut. Kaksi haastateltavaa kertoi, että juurikin, se, että saa hyvää palautetta ja onnistumiset huomataan myös nostaa itseluottamusta. Yksi taas koki itseluottamuksensa nousseen, mutta pelkäsi, että nyt kun se on hieman noussut, niin se voi nopeasti laskea. Hän myös sanoi, että aluksi ajatteli, ettei mitenkään voisi pärjätä muiden tasoisesti, joka taas kertoo henkilön heikosta minäpystyvyyden tunteesta. Kokonaisuudessaan olen sitä mieltä, että minäpystyvyyden tunne oli melko korkealla perehdytyksen aikaan kolmella neljästä haastateltavasta.

Toiveikkuuden teemoiksi valitsin tavoitteiden asettamisen, oppimisen ja oman aktiivisuuden oppimisessa. Hienoa oli nähdä, että kaikilla neljällä oli henkilökohtaisia tavoitteita perehdytykseen. Kaksi halusi nopeutua työtehtävissään, yksi tavoitteli sitä, että selviäisi itsenäisesti työtehtävistä ja yksi halusi oppia järjestelmällisyyttä ja monen asian samanaikaisesti hallintaa. Lisäksi haluttiin kehittää niitä osa-alueita, jotka eivät olleet vielä itselle tut-

tuja. Kolme neljästä mainitsi, että he ovat nopeita oppimaan ja juurikin se, että lähtee rohkeasti tekemään, niin edesauttaa uuden oppimista. Vain yhden kommentissa oli nähtävissä heikompa toiveikkuutta, kun hän totesi ”ettei osaa tehdä kaikkia drinkkejä, mutta eihän niitä kaikkia voikaan osata”. Kaikki neljä ovat olleet aktiivisia edesauttamaan omaa oppimistaan. Kaikki kertoivat, että ovat kyselleet paljon ja näin kartuttaneet tietojaan. Yksi myös kertoi kirjoittavansa ylös esimerkiksi uusia drinkkejä ja toinen taas kertoi, että on etsinyt tietoa tuotteista esimerkiksi Googlen avulla. Yksi haastateltava myös kertoi, ettei ole karttanut mitään työtehtäviä osaamattomuuden vuoksi, vaan nimenomaan lähtenyt aktiivisesti tekemään uusia asioita.

Asetettujen tavoitteiden saavuttaminen ja haastavien tilanteiden kokeminen – nämä teemat valitsin sinnikkyuden tutkimiseen. Tavoitteiden saavuttamiseksi kaikki kertoivat olevansa valmiita tekemään töitä. Tämä näkyi muun muassa siinä, että vaikka joku asia tuntuisi haastavalta, niin silti mennään ja tehdään. Yksi sanoikin, että asenne on se, että vaikka ei heti onnistuisikaan, niin uudestaan vaan. Haastavat tilanteet koettiin kahdella tavalla – osittain niin, että ne ovat hyviä paikkoja oppia ja kehittyä ja taas ääritilanteissa työ stressaa niin paljon, että se tulee uniin. Kaksi haastateltavaa myös kertoi, että jotkut haastavat tilanteet jäävät pyörimään mieleen pidemmäksi aikaa kuin toiset. Toinen heistä kuitenkin sanoi, että tilanteeseen auttaa se, että siitä voi puhua joko kollegoiden tai esimiesten kanssa heti.

Yhteenvetona alkukesän haastatteluista sanoisin, että psykologinen pääoma on melko hyvä, mutta vielä on varaa kehittyä ja parantaa. Kaikilla psykologisen pääoman osa-alueilla oli nähtävissä niin vahvoja kuin heikompiakin kokemuksia. Oikeanlaisilla, jo heti perehdytyksen alkuvaiheessa tehtävillä toimenpiteillä, voitaisiin saada perehdytyskokemuksesta vieläkin parempi.

Näissä haastatteluissa tuli esiin hyvin paljon samoja asioita, kuin kyselylomakkeiden perehdytykseen liittyvissä tuloksissa ja vapaissa kommentteissa. Näinpä toteankin, että haastatteluissa saatu tieto on melko yhtenäinen kyselyn tulosten kanssa, ja näin ollen tulokset tukevat toinen toisiaan.

6.4.2 Loppukesän haastattelut

Optimismien teemoiksi valitsin esimiestoiminnan, työskentelyilmapiirin sekä työkaverit. Kaksi neljästä haastateltavasta kertoi, että on täysin tyytyväisiä esimiestoimintaan. Tyytyväisyys perustui muun muassa siihen, että koettiin, että aina on saanut apua tarvittaessa.

Yksi vastaaja kertoi, että on ”ihan ok tyytyväinen, mutta ei täysin”, ajoittainen tyytymättömyys pohjautui muutamaan yksittäiseen tilanteeseen ja hän korosti kuitenkin olevansa pääasiassa tyytyväinen. Toinen taas kertoi, että oli raskasta, kun yksi esimies neuvoi toisella tavalla ja toinen taas eri lailla. Tämä johti siihen, että aina riippuen siitä kuka oli vuorossa, niin täytyi omaksua taas toinen tapa tehdä töitä ja se oli raskasta. Työskentelyilma- piiriä kaikki pitivät hyvänä ja kolme neljästä sanoikin, että ilmapiiri on muuttunut entistä pa- remmaksi kesän edetessä. Yksi haastateltava kuitenkin pohti, että silloin kun hän aloitti työt, niin oli ”leppoisampaa”, mutta arveli sen johtuvan enemmän siitä, ettei muilla ollut vielä niin suuria odotuksia uuden työntekijän osaamisen suhteen. Hän myös sanoi, että vaikka ilmapiiri on muuten hyvä, niin välillä kiireisinä päivinä ilmassa voi aistia vähän ki- reyttä. Kaikki neljä antoivat positiivista palautetta työkavereista. Kaksi neljästä mainitsi, että kesän edessä yhteistyö on parantunut ja työkavereista on oikeasti tullut ystäviä, joita näkee myös vapaa-ajalla. Yksi haastateltava sanoi, että odotti työyhteisöä, joka olisi ollut vielä tiiviimpi. Hän kuitenkin lisäsi, että on kuitenkin tyytyväinen työyhteisöön ja ajattelee työkavereita lämmöllä. Näiden tulosten pohjalta sanoisinkin, että optimismi on pääasiassa kasvanut alkukesästä ja suunta on oikea.

Palautteen saanti ja työssä onnistuminen ovat valitsemiani minäpystyvyyden teemoja. Vain yksi haastateltava koki, että on saanut tarpeeksi palautetta työskentelystään. Kolme muuta haastateltavaa kertoi, että olisi kaivannut palautetta enemmän. Yksi kolmesta ker- toi, että toivoi saavansa kritiikkiä, koska koki sen olevan ainut keino kehittää omaa työs- kentelyään. Hän sanoi, että hyvän palautteen jälkeen ei enää pysty parantamaan, joten positiiviselle palautteelle ei ollut niin suurta tarvetta kuin kritiikille. Kaikki neljä haastatelta- vaa kokivat onnistuneensa omassa työssään hyvin.

Toiveikkuuden teemoiksi valitsin henkilökohtaisten tavoitteiden täyttymisen sekä ammatil- lisen kehittymisen. Kukaan haastateltavista ei koe, että heidän henkilökohtaiset tavoit- teensa ovat täysin täyttyneet. Kaikki kertovat kyllä, että osa tavoitteista on täyttynyt ja on päässyt lähemmäksi sitä omaa päämääräänsä, mutta ihan ei olla siellä vielä. Yksi haasta- teltava pohti, että esimerkiksi alkoholituntemuksen kanssa ei ikinä voi olla valmis eikä ke- hittymistä voi koskaan lopettaa, vaikka hän kokikin itse kehittyneensä alkoholituotteiden osalta kesän aikana. Toinen taas iloitsi siitä, että oli oppinut järjestelmällisyyttä niin kuin oli toivonutkin. Kolme neljästä haastateltavasta kertoi, että he kokevat kehittyneensä amma- tillisesti kesän aikana. Yksi taas odotti, että kesän loputtua olisi ollut vielä taitavampi. Muun muassa nopeuden lisääntyminen, itsevarmuuden kasvaminen ja tuotetietämyksen lisääntyminen ovat niitä asioita, jotka nousivat haastatteluissa esille. Toiveikkuus on suu- rimmaksi osaksi lisääntynyt, vaikkei henkilökohtaiset tavoitteet ihan vielä olekaan täytty- neet, niin suunta on oikea. Vaikka yksi odotti olevansa vieläkin taitavampi kesän lopussa,

niin kuitenkin muut kokivat kehittyneensä ammatillisesti kesän aikana, mikä taas kertoo kehittyneestä toiveikkuudesta.

Ongelmaratkaisutaitojen kehittyminen – tällä teemalla tutkin onko kesätyöntekijöiden sitkeys kehittynyt. Kolme neljästä haastateltavasta koki, että ongelmatilanteet ovat liittyneet lähinnä asiakaspalvelutilanteisiin. Yksi haastateltava sanoi heti, ettei hän ole mikään ongelmanratkaisija. Hän kuitenkin lisäsi, että jos eteen tulee samanlainen ongelma aiemmin, voisi hän osata hoitaa sen itsenäisesti. Toinen taas kertoi, että kokee ongelmanratkaisukykyjensä selkeästi parantuneen. Tämä näkyy esimerkiksi siinä, miten pystyy hoitamaan haastavatkin asiakaspalvelutilanteet. Kolmas kertoi, että haastavissa tilanteissa toki rupeaa itse pohtimaan, kuinka tilanne ratkaistaisiin, mutta nopeasti kuitenkin turvautuvan siihen, että kysyy joltain muulta. Neljäs taas koki, että aiemmista työpaikoista kerätyt opit ovat auttaneet Kappelissa selviämään ongelmatilanteista, jotka yleensä liittyvät asiakaspalvelutilanteisiin. Mielestäni kehitystä sitkeydessä on nähtävissä, mutta vielä pystyy kehittymään.

7 Johtopäätökset ja pohdinta

Opinnäytetyössäni tutkin ravintola Kappelin kesätyöntekijöiden psykologista pääomaa ja yleisesti sitä, kuinka perehdytyksen koettiin onnistuneen. Tutkimus on antanut minulle paljon arvokasta tietoa kesätyöntekijöiden tuntemuksista ja psykologisen pääoman tilasta. Uskon, että tulosten myötä myös ravintola Kappelilla on mahdollisuus puuttua epäkohtiin ja kehittää toimintaansa entistäkin paremmaksi.

Tuloksissa ilmenee, että kesätyöntekijöistä vain osa on ollut täysin tyytyväinen saamaansa perehdytykseen. Moni kuitenkin koki ainakin joltain osin perehdytyksen jääneen vajavaiseksi. Kehityskohteita siis ilmeni. Monet kokivat, että perehdytykseen olisi voinut käyttää vielä enemmän aikaa ja riittävydestäkään kaikki eivät olleet täysin samaa mieltä. Uskonkin, että vapaissa kommentteissa esiin nousseet asiat kuten se, että toivottiin enemmän opastusta tuotteiden ja alkoholijuomien suhteen, korreloivat näiden vastausten kanssa. Merkittävä osa ei myöskään ollut täysin samaa mieltä siitä, että hänelle olisi esitelly kaikki ihmiset keiden kanssa tulisi työskentelemään – ja sama asia nousi esiin myös haastatteluissa. Osastorajoista riippumaton työkavereiden esittelyä jo heti alussa olisi siis selvästi syytä kehittää. Ja kuten Helsilä (2009,48) sekä Österbergkin (2014,116) toteavat, monesti lyhyempikestoiset työsuhteet, kuten vaikkapa juuri kesätyö vaatii vain kaikkein tärkeimpien asioiden perehdytyksen, mutta riippumatta työsuhteen kestosta, jokaiselle uudelle työntekijälle tulisi kuitenkin esitellä vähintäänkin lähikollegat. Muita esiin tulleita asioita olivat nimenomaan puutteellinen tuotetieto ja muutaman esimiehen toimintatapa ja asenne, jota osa kesätyöntekijöistä piti epäsovinnana. Tuotetietoutta pystyy lisäämään helposti koulutuksen avulla ja mahdollisesti kirjallisella materiaalilla. Jokaiselle aloitavalle kesätyöntekijälle voisi vaikka tehdä kirjallisen tukimateriaalin, jossa esiteltäisiin esimerkiksi talon juomavalikoima, sen hetken ruokalista ja suurin osa kahvilan tuotteista ja kahvilan päivittäin vaihtuva keitto. Luulen, että se toisi monelle varmuutta omaan tekemiseen ja kesätyöntekijät voisivat palata näihin aina tarvittaessa itsekseen. Esimiesten suhteen tulee miettiä, onko heidän käytöksessään todella huomautettavaa vai onko kyseessä ollut tilanne, jossa kesätyöntekijän ja esimiehen keskinäisessä kemiassa on ollut ongelmia tai onko mahdollista, että negatiivisia tunteita on laukaissut yksittäinen tilanne, jossa kesätyöntekijä ei ole osannut ottaa esimerkiksi vastaan palautetta? Sitä ei tietenkään voi sivuuttaa, että samantapaisia nimenomaan negatiivisia kokemuksia esimiehistä oli useammalla kuin yhdellä vastaajista. Lisäksi tuloksia tarkastellessa jäin miettimään, että tulisiko perehdytysvuorojen määrä suhteuttaa uuden työntekijän oman kokemuksen mukaan? Mikäli perehdytettävä kokee, ettei yhden vuoron jälkeen ole vielä valmis työskentelemään itsenäisesti, olisi hyvä, jos olisi mahdollisuus vielä tarjota toista perehdytysvuoroa. Näin uusi kesätyöntekijä saisi itsevarmuutta, joka taas liittyy vahvasti minäpystyvyyden tunteen

kehittämiseen ja toisaalta taas optimismi kehittyy, kun kesätyöntekijä voi luottaa yrityksen tukeen oman oppimisen kehittämisessä.

Yleisesti kesätyöntekijöiden keskuudessa perehdytysvaiheessa minäpystyvyyden tunne, sekä optimismi ovat olleet kaikkein vahvimpia osa-alueita. Tämä näkyy siinä, että työyhteisössä on vallinnut positiivinen ilmapiiri ja kollegoiden tuki on koettu merkittäväksi. Suurin osa on ollut tyytyväisiä esimiehiin ja saamaansa palautteeseen, mutta tässä olisi vielä mahdollinen kehityksen paikka. Palaute on tärkeää minäpystyvyyden kehittymisen kannalta ja näin ollen tulisikin varmistaa se, että jokainen uusi kesätyöntekijä saa palautetta omasta työstään. Haastatteluissa kävi ilmi, että kolme neljästä oli saanut työskentelytilanteissa tsemppauksia kuten ”hyvin menee”, ”hyvää duunia” tai muuta vastaavaa. Kommentit koettiin positiivisena, mutta ei kuitenkaan varsinaisena palautteena. Huolestuttavaa on se, että vain yksi koki saaneensa tarpeeksi palautetta kesän aikana. Ilman palautetta jääminen syö minäpystyvyyden tunnetta, joten tällä saralla on vielä kehitettävää.

Toiveikkuus näkyi siinä, että suurin osa vastasi ottaneensa itse aktiivisen roolin oppimisessa. Vastauksissa näkyi melko paljon hajontaa kysyttäessä, onko vastaajalla perehdytykseen liittyvistä henkilökohtaisista tavoitteita. Tämä sai minut miettimään, eikö kesätyöntekijöillä tosiaan ole ollut tavoitteita, onko kesätyöpaikka koettu yhdentekeväksi, kunhan siitä maksetaan vai oliko kysymys muotoiltu epäselvästi?

Perehdytysvaiheessa psykologisen pääoman sitkeys ilmeni ainakin yhdessä kirjoitetussa kommentissa, jossa henkilö kertoi, että oli selvinnyt työtehtävistään, mutta usein virheiden kautta. Tämä kertoo henkilön vahvasta sitkeydestä, sillä hänellä oli kyky mennä eteenpäin, vaikka hän kohtasikin vaikeuksia. (Heikkilä, Leppänen & Rauhala 2013, 42.) Henkilö kertoi edellisenä kesänä työskennelleensä Kappelissa, mutta toisissa työtehtävissä. Kesäksi 2019 hän kertoi siirtyneensä uusiin työtehtäviin, kuitenkin saamatta kunnon perehdytystä. Perehdytyksessä sitkeys kehittyy, kun perehdytettävä huomaa, että mahdollisen virheen sattuessa hän selviää tilanteesta, eikä siitä rankaista, vaan kannustetaan yrittämään uudestaan.

Työskentelyyn liittyvässä psykologisessa pääomassa on vielä kehitettävää, vaikkakin minäpystyvyys ja optimismi olivat melko korkealla. Hyvän työyhteisön ja positiivisen ilmapiirin positiivinen vaikutus on ilmeinen, mainittiinhan nämä vapaissa kommentteissa ja haastatteluissa huomattavan usein. Kesätyöntekijöistä toiveikkuus näkyi siinä, että valtaosa koki voivansa vaikuttaa asettamiensa omien henkilökohtaisten tavoitteidensa saavuttamiseen. Heikentävänä seikkana kuitenkin se, ettei kaikilla vastausten perusteella ollut tavoit-

teita. Yrityksen sisäiset myyntikilpailut eivät myöskään selvästi motivoineet kesätyöntekijöitä. Onko mahdollista, että kilpailun seuranta oli puutteellista tai kesätyöntekijät eivät olleet tietoisia kilpailun etenemisestä ja näin ollen kiinnostus ei pysynyt korkealla? Kesätyö on selvästi aiheuttanut stressiä kesätyöntekijöille, tämä ilmeni myös haastatteluissa. Vaikuttaako hektinen ja nopeatempoinen työympäristö tähän vai mahdollisesti vaativat asiakkaat – tähän en osaa vastata. Ja kuten Heikkilä, Leppänen ja Rauhala (2013, 43) kehottavat, tulisikin aina silloin tällöin hakeutua omille epämukavuusalueille ja hakea sitä kautta onnistumisen tunnetta ja kehittää sitkeyttä.

Kokonaisuudessaan näkisinkin, että pienillä asioilla on suuri merkitys psykologisen pääoman kasvattamisessa. Annetaan enemmän palautetta, annetaan perehdytykselle pikkuisen lisää aikaa ja tuetaan perehdytystä kirjallisen materiaalin avulla, pyritään selvittämään kesätyöntekijöiden omat tavoitteet ja toiveet ja esimiehinä pyritään antamaan kaikki mahdollinen tuki heidän tavoitteidensa saavuttamiseksi. Kun nämä asiat tekee jo perehdytysvaiheessa, niin olen varma, että psykologinen pääoma ja olennaisesti siihen liittyvä työtyytyväisyys nousee entisestään ja voidaan tarjota parempaa asiakaspalvelua, joka taas heijastuu suoraan tyytyväisempiin asiakkaisiin ja näin ollen voidaan odottaa sen heijastuvan positiivisesti jopa myyntiin. Myyntikilpailut tulisi tehdä läpinäkyvimmiksi, tiedotetaan missä mennään ja asetetaan esimerkiksi päivätavoitteita, jolloin luodaan pientä kilpailuhenkeä. Motivaation lisäämiseksi asetetaan välitavoitteita ja palkitaan jo niiden saavuttamisesta kuten Manka & Manka (2016, 163) neuvovat ja näin kasvatetaan toiveikkuutta.

Joten millainen ravintola Kappelin kesätyöntekijöiden psykologinen pääoma siis oli kesällä 2019? Vahvimpina ulottuvuuksina olivat selkeästi minäpystyvyys ja optimismi, vaikkakin myös näitä osa-alueita voi vielä kehittää. Melko vahvaan optimismiin on vaikuttanut merkittävästi muun muassa positiivinen työilmapiiri ja koettu tuki kollegoilta. Minäpystyvyys on ollut myös melko vahva, kesätyöntekijät ovat kokeneet onnistuneensa työssään, monet kokivat saaneensa palautetta esimiehiltä, vaikkakaan eivät läheskään kaikki tai läheskään tarpeeksi. Toiveikkuuden voisi melkein sanoa olleen keskitasoa, ei vahva tai heikko, sillä valtaosalla ei tuntunut olevan juuri ollenkaan tavoitteita perehdytykseen tai omaan ammatilliseen kehittymiseen liittyen, eivätkä sisäiset myyntikilpailut motivoineet. Kuitenkin enemmistö oli sitä mieltä, että he olivat ottaneet itse aktiivisen roolin oppimisessa ja uskoivat voivansa itse vaikuttaa ammatillisten tavoitteidensa saavuttamiseen, jotka taas puhuvat vahvemman toiveikkuuden puolesta. Työn aiheuttama stressi ja se, miten vastoin käymiset koettiin, puhuvat heikohkon sitkeyden puolesta. Kuitenkin vaikka psykologinen pääoma ei ole ollut jokaisella osa-alueella vahva, niin kokonaisuudessaan työtyytyväisyys kesätyöntekijöiden keskuudessa on ollut hyvä, kertovat työtyytyväisyyteen liittyvät tulokset, eNPS-luku ja haastatteluista saadut tulokset.

Entäpä sitten perehdytys? Sanoisin, että näiden tulosten valossa, Kappeli voisi vielä kehittää perehdytysuunnitelmaansa ja ottaa huomioon esimerkiksi edellä mainitut toimenpiteet, jotta uusien työntekijöiden perehdytyskokemus olisi entistäkin positiivisempi ja psykologinen pääoma aloittaa kehittymisensä jo työsuhteen alussa.

7.1 Tutkimuksen luotettavuus

Reliabiliteetti ja valideetti kertovat tutkimuksen kokonaisluotettavuudesta. Reliabiliteetti eli luotettavuus, mittaa tulosten tarkkuutta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että tutkimuksen tulos olisi sama riippumatta siitä kuka tutkimuksen toteuttaa. Valideetti taas kuvaa tutkimusmenetelmän sopivuutta tutkittavaan aiheeseen. (Vilka, 2015.) Tässä opinäytetyössä valitsemani tutkimusmenetelmät olivat lomakekysely sekä teemahaastattelut. Tutkimuksen valideetti siis määräytyy tekemäni lomakekyselyn, haastattelujen ja niiden yhteyden välillä koko tutkimuksen pääongelman ratkaisuun.

Yleisesti ottaen tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa selkeä tutkimusongelman ja kohderyhmän määrittely, hyvin tehty kyselylomake, tutkimukseen sopiva tiedonkeruumenetelmä ja vastausprosentin korkeus. (Heikkilä, 2014.)

Tutkimuksen luotettavuutta heikentäviä tekijöitä taas voi olla esimerkiksi se, että vastaaja ymmärtää kysymyksen väärin tai tutkija tekee tulosten tallentamisvaiheessa virheen. (Vilka, 2015.) Tutkijan vastuuta ei siis missään tapauksessa tule väheksyä.

7.1.1 Kyselyn luotettavuus

Validi tutkimus mittaa oikealla menetelmällä juuri sitä, mitä oli tarkoituskin. Kuten Heikkilä (2014) kertoo, muun muassa korkea vastausprosentti puhuu validiuden puolesta, minkä omassa tutkimuksessani saavutinkin. Myös tarkkaan suunnitellut kysymykset ja hyvin määritelty perusjoukko, eli tutkittava kohderyhmä (Tilastokeskus) ovat tärkeitä valideetin kannalta.

Koen, että tekemäni kysely oli kattava ja antoi minulle tietoa juuri siitä mistä halusinkin. Kyselylomakkeessa perehdytykseen liittyviä väittämiä tehdessäni, minulla jäi sitkeyteen liittyvät väittämät kokonaan pois, joka ehdottomasti oli puute ja vaikutti osaltaan heikentävästi tuloksiin. Muutoin pidän kyselyä monipuolisena ja onnistuneena.

Pyrin siihen että, kysymykset olisivat selkeästi muotoiltu ja vastaaminen olisi mahdollisimman helppoa. Vastausprosentti oli loistava, 93,6. Anonyymisti täytettävä lomake antoi vastaajille mahdollisuuden antaa rehellistä palautetta ja kertoa mielipiteitä myös asioista, joita ei välttämättä muuten uskaltaisi kertoa ja tämä taas kasvatti reliabiliteettia.

7.1.2 Haastattelujen luotettavuus

Olin etukäteen hieman huolissani saanko haastatteluista tarpeeksi tietoa ja rehellisiä mielipiteitä, sillä työskentelin itse esimiehenä ravintola Kappelissa opinnäytetyöni tekemisen aikaan. Tämä olisi voinut vaikuttaa tutkimuksen reliabiliteettiin, mutta loppujen lopuksi en koe sen vaikuttaneen vastaajien kommentteihin. Käsittelin haastattelut anonyymisti, enkä erittele tuloksissa haastateltavia millään lailla niin, että he olisivat tunnistettavissa kommenttien perusteella, jonka myös kerroin haastateltaville. Uskon, tämänkin olleen edesauttavana asiana siinä, että haastateltavat uskalsivat puhua mahdollisimman rehellisesti myös aroista aiheista. Mahdollista tietysti on, että vastaukset olisivat olleet erilaiset, jos haastattelijana olisi ollut joku täysin ulkopuolinen henkilö.

Haastateltavat työskentelivät kaikki eri osastoilla ravintola Kappelissa, mutta näin jälkikäteen ajateltuna, en koe nimenomaan tämän jaon tuoneen merkittävää lisäarvoa tutkimukselle, varsinkin kun en anonymiteetin säilyttämiseksi erittele haastateltavien kommentteja osastoittain. Kokonaisuudessaan kuitenkin koen, että haastatteluista saamani vastaukset toivat lisäarvoa tutkimukselle ja vahvistavat kyselylomakkeen tuloksia, jonka seurauksena reliabiliteetti ja validiteetti kasvoivat.

7.2 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi

Aloitin opinnäytetyön suunnittelun keväällä 2019, jolloin osallistuin myös Haagan opinnäytetyöpajaan. Olin jo aiemmin ottanut yhteyttä ravintola Kappeliin ja ehdottanut, että voisin tehdä opinnäytetyöni heille. Saadessani myöntävän vastauksen Kappelista, rupesin heti työstämään aihetta ja opinnäytetyösuunnitelmaani. Alunperin tarkoitukseni oli tutkia ravintola Kappelin kesätyöntekijöiden työtyytyväisyyttä, mutta lopulta päädyinkin psykologiseen pääomaan, joka kyllä näin jälkikäteen ajateltuna oli hyvä päätös. Tämä päätös tosin vei minut pois omalta mukavuusalueeltani ja sen myötä olen oppinut paljon uutta. Välillä jopa turhautumisen ja epätoivon kautta.

Työskentelin koko kesän itsekin ravintola Kappelissa ja siinä sivussa tein opinnäytetyöni tietoperustaa valmiiksi, loin kyselylomakkeen, jaoin lomakkeet kesätyöntekijöille ja pidin haastatteluja kesän alussa ja lopussa. Ravintola Kappelin esimiehet tukivat minua koko ajan ja olivat kiinnostuneita työni etenemisestä, mikä antoi minulle lisää motivaatiota tehdä

työ mahdollisimman hyvin ja niin, että tulokset auttaisivat heitä toiminnan kehittämisessä. Oli myös mahtavaa saada palautetta muutamalta kesätyöntekijältä, että teen tärkeästä aiheesta tutkimusta ja he olivat tyytyväisiä siitä, että heidän äänensä pääsee kuuluviin ja heidän mielipiteillään on oikeasti merkitystä.

Tietoperustan kirjoittaminen tuntui aluksi todella vaikealta, tuntui ettei tietoa löydy tarpeeksi ja se mitä löytyi, oli todella haastavaa englanninkielistä tekstiä. Ajattelin jossain vaiheessa myös aiheen vaihdosta. Kuitenkin useiden päivien tutkimusten ja tiedon etsinnän jälkeen, sinnikäs työni palkittiin ja sain aiheesta kiinni ja tekstiä rupesi syntyymään. Mitä enemmän tietoa löysin, sitä mielekkäämmältä aihe lopulta tuntui.

Ajastin opinnäytetyöni niin, että se olisi valmis 2019 marraskuun loppuun mennessä ja siinä aikataulussa pysyin, lukuun ottamatta työn esittämistä, mikä jäi joulukuun alkuun. Olin opinnäytetyön kanssa jo pitkällä elokuussa ja optimistisesti ajattelin, että voisin jopa saada työn valmiiksi reilusti etuajassa syyskuussa, mutta syyslukukauden alettua tajusin, että aikaa vievien kurssien ja projektin takia en mitenkään saisi opinnäytetyötäni valmiiksi niin pian. Välillä minulla oli pitkiäkin välejä opinnäytetyön tekemisessä juuri muiden kurssien takia, jolloin jatkaminen tuntui aina hyvin vaikealta. Kuitenkin kun rupesin kirjoittamaan varsinaisia tuloksia, niin tuntui, että koko loppu opinnäytetyö meni todella nopeasti ja aihe imi minut mukaansa kiinnostavuudellaan.

Koko prosessi on opettanut minulle paljon. Olen oppinut aikataulutuksen tärkeyttä, suunnitelmallisuutta, tiedon etsintää ja ehkä kaikkein tärkeimpänä, uskon, että kaikki teoreettinen oppi, haastattelujen tekeminen ja koko tutkimuksen toteutus on antanut minulle eväät toimia parempana esimiehenä tulevaisuudessa.

Tällä opinnäytetyö-matkallani, olen kasvattanut myös omaa psykologista pääomaani. Sitkeys on kasvanut sillä, että vaikka välillä olen kokenut epätoivon hetkiä ja turhautumista, niin olen päättäväisesti jatkanut eteenpäin, enkä ole antanut näiden heikkojen hetkien lanistaa minua. Tiedän jatkossakin pystyväni selviämään haastavistakin tilanteista. Toiveikkuus on kasvanut, kun olen saanut jonkin asettamani välitavoitteen saavutettua. Minäpystyvyyteni tunne on noussut, kun olen huomannut edistyväni ja onnistuvani. Saatu palaute niin ohjaajaltani, kuin työkavereiltani on edesauttanut myös minäpystyvyyden kasvussa. Kasvaneeseen optimismiin on vaikuttanut korvaamaton tuki Kappelista, ohjaajaltani, kuin perheeltänikin.

Lähteet

- Ackerman, C. 29.5.2019. Positive Psychology Program. What is Self-Efficacy Theory in Psychology? Definition & Examples. Luettavissa: <https://positivepsychologyprogram.com/self-efficacy/>. Luettu: 4.6.2019.
- Avolio, B., Luthans, F & Youssef, C. 2007. Psychological Capital. Oxford University Press. New York.
- Avolio, B., Luthans, F & Youssef-Morgan, C. 2015. Psychological Capital and Beyond. Oxford University Press. New York.
- Brown, J. 2007. Employee Orientation: Keeping New Employees on Board. Luettavissa: https://www.digicast.com.au/hs-fs/hub/59176/file-15741175-pdf/docs/employee_orientation.pdf. Luettu: 17.10.2019.
- Cadwell, C. 1988. New Employee Orientation. Course Technology Crisp. California.
- Finnchat. 2016. NPS eli Net Promoter Score – “Kuinka todennäköisesti suosittelet tätä yritystä ystävällesi tai työtoverillesi?” Luettavissa: <https://finnchat.com/nps-eli-net-promoter-score-kuinka-todennakoisesti-suosittelet-tata-yritysta-ystavallesi-tai-tyotoverillesi/>. Luettu: 17.10.2019.
- Harni, E & Saari, A. 18.8.2015. "Onnellisuuden Hermes – Positiivisen psykologian hegemoniapyrkimykset". AGON. Luettavissa: <http://agon.fi/article/onnellisuuden-hermes-positiivisen-psykologian-hegemoniapyrkimykset/>. Luettu: 17.10.2019.
- Heikkilä, A., Leppänen, M. & Rauhala, I. 2013. Pääasia. Talentum Media Oy. Helsinki.
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Luettavissa: <http://tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKI-MUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>. Luettu: 19.6.2019.
- Helsilä, M. 2009. Henkilöstöasioita esimiehille. Kustannusosakeyhtiö Otava. Helsinki.
- Hiltunen, L. Metodina kyselytutkimus. Jyväskylän Yliopisto. Luettavissa: <http://www.mit.jyu.fi/OPE/kurssit/Graduryhma/PDFt/kyselytutkimus2.pdf>. Luettu: 30.7.2019.

Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu. Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä. Helsinki.

Integral. eNPS on mittari työhyvinvointiin. Luettavissa: <https://www.integral.fi/yleinen/enps-mittari-tyohyvinvointiin/>. Luettu: 31.5.2019.

Jalonen, E. Resilienssi on sinnikkyyttä ja selviytymiskykyä. Luettavissa: <https://oivaltaen.fi/resilienssi/>. Luettu: 8.8.2019.

Juuti, P. 2006. Organisaatiokäyttäytyminen. Kustannusosakeyhtiö Otava. Helsinki.

Karadas, G. & Karatepe, O. 2015. Do psychological capital and work engagement foster frontline employees' satisfaction? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 27, 6, s. 1254-1278.

Lee, G., Paek, S., Schuckert, M. & Taegoo, T. 2015.

Why is hospitality employees' psychological capital important? The effects of psychological capital on work engagement and employee morale. (Abstract). *International Journal of Hospitality Management*. 50, s. 9-26.

Leinonen, R. 2018. Sisällönanalyysi. Luettavissa: <https://www.spoken.fi/sisallonanalyysi/>. Luettu: 17.10.2019

Leppänen, M. & Rauhala, I. 2012. Johda ihmistä- Psykologiaa johtajille. Talentum. Helsinki.

Luthans, F. 2002a. Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. *The Academy of Management Executive*. 16, 1, s. 57-75.

Luthans, F. 2002b. The need for and meaning of positive organizational behaviour. *Journal Of Organizational Behavior*. 23, 6, s. 695-706.

Manka, M. & Manka, M-L. 2016. Työhyvinvointi. Alma Talent Oy. Helsinki.

Moisalo, V-P. 2010. Arjen johtaminen. Infor. Vantaa.

Officevibe. Employee Net Promoter Score. Luettavissa: <https://www.officevibe.com/employee-engagement-solution/employee-net-promoter-score>. Luettu: 27.10.2019.

Peda. Likert. Luettavissa: <https://peda.net/ohjeet/ty%C3%B6v%C3%A4lineet/lomake/likert>. Luettu: 17.10.2019.

Piili, M. 2006. Esimiestyön avaimet. Tietosanoma Oy. Helsinki.

Raflaamo. Kappelin historia. Luettavissa: <https://www.raflaamo.fi/fi/helsinki/kappeli/kappelin-historia> Luettu: 16.10.2019

Suomisanakirja. Luettavissa: <https://www.suomisanakirja.fi/selaa.php?k=a>. Luettu: 8.8.2019.

The Balance Careers. Advice on How to Find Seasonal Work. Luettavissa: <https://www.thebalancecareers.com/how-to-find-a-seasonal-job-2063927>. Luettu: 17.10.2019.

Tilastokeskus. Käsitteet. Luettavissa: <https://www.stat.fi/meta/kas/perusjoukko.html>. Luettu: 13.11.2019.

Työterveyslaitos. Muista nämä asiat, kun perehdytät nuorta. Luettavissa: - <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/ikajohtaminen/tyoelamaan-kiinnittyminen/perehdyttajan-top-10-muistilista/>. Luettu: 17.6.2019.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. PS-kustannus. Jyväskylä.

Österberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsingin seudun kauppakamari. Helsinki.

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake

KYSELYLOMAKE KAPPELI KESÄTYÖNTEKIJÄT / PSYKOLOGINEN PÄÄOMA

Tämä kyselylomake on osa opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on selvittää ravintola Kappelin kesätyöntekijöiden psykologista pääomaa. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja vastaaminen tapahtuu anonyymisti.

Mikäli sinulla on kysyttävää tähän tutkimukseen tai kyselyyn liittyen, voit ottaa yhteyttä Jonna Holmbergiin puhelimitse 045xxxxxxx tai sähköpostilla jonna.holmberg@myy.haaga-helia.fi

Valitse ja ympyröi sinua parhaiten kuvaava vaihtoehto

TAUSTATIEDOT

1. **Oletko ennen työskennellyt Kappelissa?** Kyllä / Ei
2. **Mikäli vastasit äskeiseen ”Ei”, onko sinulla aiempaa kokemusta ravintola-alalta?**
Kyllä Ei
3. **Mikä on pääasiallinen työskentelypisteesi?**
Sali / Ruokaterassi Kahvila Terassi / Baari Keittiö

PEREHDYTYS

1. **Perehdytys työtehtäviini oli mielestäni riittävä**

Täysin samaa mieltä - Jokseenkin samaa mieltä - Jokseenkin eri mieltä - Täysin eri mieltä

2. **Perehdytykseen käytettiin tarpeeksi aikaa**

Täysin samaa mieltä - Jokseenkin samaa mieltä - Jokseenkin eri mieltä - Täysin eri mieltä

3. **Minulle esiteltiin heti ihmiset keiden kanssa tulen työskentelemään**

Täysin samaa mieltä - Jokseenkin samaa mieltä - Jokseenkin eri mieltä - Täysin eri mieltä

4. **Minulle esiteltiin heti työskentelytilat ja työtehtäväni**

Täysin samaa mieltä - Jokseenkin samaa mieltä - Jokseenkin eri mieltä - Täysin eri mieltä

5. Sain esimieheltäni tarpeeksi tukea ja palautetta perehdytyksen yhteydessä

Täysin samaa mieltä - Jokseenkin samaa mieltä - Jokseenkin eri mieltä - Täysin eri mieltä

6. Työkaverini tukivat oppimistani ja lisäsivät itsevarmuuttani

Täysin samaa mieltä - Jokseenkin samaa mieltä - Jokseenkin eri mieltä - Täysin eri mieltä

7. Positiivinen ilmapiiri tuki oppimistani

Täysin samaa mieltä - Jokseenkin samaa mieltä - Jokseenkin eri mieltä - Täysin eri mieltä

8. Minulla oli henkilökohtaisia, ammatillisia tavoitteita perehdytykseen

Täysin samaa mieltä - Jokseenkin samaa mieltä - Jokseenkin eri mieltä - Täysin eri mieltä

9. Sain tukea esimiehiltä omien ammatillisten tavoitteideni saavuttamiseksi perehdytysvaiheessa

Täysin samaa mieltä - Jokseenkin samaa mieltä - Jokseenkin eri mieltä - Täysin eri mieltä

10. Otin itse aktiivisen roolin oppimisessa

Täysin samaa mieltä - Jokseenkin samaa mieltä - Jokseenkin eri mieltä - Täysin eri mieltä

11. Saamani perehdytys antoi minulle kaikki tarvittavat eväät selviytyä kesätöistäni

Täysin samaa mieltä - Jokseenkin samaa mieltä - Jokseenkin eri mieltä - Täysin eri mieltä

Vapaat kommentit ja/tai kehitysehdotuksia perehdytykseen liittyen

TYÖSKENTELEY

1. Koen onnistuneeni työssäni kokonaisuudessaan hyvin

Täysin samaa mieltä - Jokseenkin samaa mieltä - Jokseenkin eri mieltä - Täysin

eri mieltä

2. Olen saanut positiivista palautetta ja kiitosta esimiehiltäni

Täysin samaa mieltä - Jokseenkin samaa mieltä - Jokseenkin eri mieltä - Täysin eri mieltä

3. Olen kohdannut haastavia tilanteita ja ratkaissut ne

Täysin samaa mieltä - Jokseenkin samaa mieltä - Jokseenkin eri mieltä - Täysin eri mieltä

4. Luotan omiin kykyihini selviytyä haastavistakin asiakaspalvelutilanteista

Täysin samaa mieltä - Jokseenkin samaa mieltä - Jokseenkin eri mieltä - Täysin eri mieltä

5. Haasteet ja uuden oppiminen motivoivat minua

Täysin samaa mieltä - Jokseenkin samaa mieltä - Jokseenkin eri mieltä - Täysin eri mieltä

6. Vaikka olen kohdannut vastoinkäymisiä, en ole antanut niiden pilata päivääni tai lannistunut niistä

Täysin samaa mieltä - Jokseenkin samaa mieltä - Jokseenkin eri mieltä - Täysin eri mieltä

7. Haastavat tilanteet ovat aiheuttaneet minulle stressiä

Täysin samaa mieltä - Jokseenkin samaa mieltä - Jokseenkin eri mieltä - Täysin eri mieltä

8. Kohdatessani haasteita tai ongelmia, löydän useita keinoja ratkaista ne

Täysin samaa mieltä - Jokseenkin samaa mieltä - Jokseenkin eri mieltä - Täysin eri mieltä

9. Asetan itselleni ammatillisia tavoitteita ja pyrin niihin määrätietoisesti

Täysin samaa mieltä - Jokseenkin samaa mieltä - Jokseenkin eri mieltä - Täysin eri mieltä

10. Uskon, että voin itse vaikuttaa tavoitteideni saavuttamiseen

Täysin samaa mieltä - Jokseenkin samaa mieltä - Jokseenkin eri mieltä - Täysin eri mieltä

11. Yrityksen sisäiset myyntikilpailut ja niiden seuranta motivoivat minua

Täysin samaa mieltä - Jokseenkin samaa mieltä - Jokseenkin eri mieltä - Täysin eri mieltä

12. Uskon, että voin tulevaisuudessa hyödyntää kesän aikana oppimiani taitoja

Täysin samaa mieltä - Jokseenkin samaa mieltä - Jokseenkin eri mieltä - Täysin eri mieltä

13. Kesätyö Kappelissa on antanut minulle paljon eväitä tulevaisuuteen

Täysin samaa mieltä - Jokseenkin samaa mieltä - Jokseenkin eri mieltä - Täysin eri mieltä

14. Löydän jokaisesta työpäivästä jotain hyvää ja osaan iloita siitä

Täysin samaa mieltä - Jokseenkin samaa mieltä - Jokseenkin eri mieltä - Täysin eri mieltä

15. Olen tyytyväinen työssäni ja pidän työtehtävistäni

Täysin samaa mieltä - Jokseenkin samaa mieltä - Jokseenkin eri mieltä - Täysin eri mieltä

Haluaisitko työskennellä ravintola Kappelissa ensi kesänäkin?

Kyllä En

Suosittelisitko ravintola Kappelia työpaikkana muille?

Ympyröi mielipidettäsi vastaava numero.

En missään nimessä 0 1 2 3 4 5 6 7 8
9 10 Todellakin!

–

Kerrotko vielä, mikä on ollut parasta työskentelyssä Kappelissa ja millä osa-alueella Kappeli on onnistunut hyvin?

Entä onko jotain, missä Kappeli olisi voinut toimia toisin, jotta kesätyökokemuksesi olisi ollut entistäkin parempi?

Liite 2. Sisällönanalyysi ensimmäisistä haastatteluista

KESÄTYÖNTEKIJÖIDEN PSYKOLOGINEN PÄÄOMA PEREHDYTYKSESSÄ		
ALKUPERÄINEN ILMAISU	TEEMA	ALAKATEGORIA
<ul style="list-style-type: none"> • ”Perehdytyspäivään tulin jännittynein fiiliksin, mutta oli kiva huomata, että paikalla oli muitakin kesätyöntekijöitä” • ”Olin myös innoissani, että tapaan tosi paljon uusia ihmisiä” • ”Ekana työpäivän otettiin hyvin vastaan” • ”Monet henkilökunnasta tuli kättelemään ja esittelemään itsensä” • ”Muutaman kerran tuli semmonen fiilis et tarviikohan nää mua edes täällä?” • ”Kappelissa on loistava duuniporukka” • ”Kiva kun oli paljon muitakin kesätyöntekijöitä” • ”Oli oikeesti ajateltu, et nyt tänne tulee uusia ihmisiä ja niille tulee tervetullut olo ja ne pääsee heti meininkiin mukaan” • ”Työporukka on suhtautunu meihin uusiin tosi hyvin” • ”Odotuksena on tietysti se, et sais uusia ystäviä ja lähentyis vielä enemmän tän työporukan kanssa” • ”Meillä on tosi kiva työporukka” • ”Tosi hyvä oli se yhteinen tervetulo-päivä! Se auttoi luomaan fiilistä, että oikeesti on tervetullut kesätöihin!” • ”Perehdytyspäivä oli tosi onnistunut! Oli kiva nähdä työporukkaakin jo etukäteen!” 	Ryhmään kuuluminen	OPTIMISMI
<ul style="list-style-type: none"> • ”Olen ollut tyytyväinen” • ”Jos tulee joku huoli, niin sitä ei tarvitse pitää sisällä vaan voi käydä kysyy ja juttelee” • ”Esimiestyö on ollut ensiluokkaista, täytyy sanoa” 	Esimiestoiminta	

<ul style="list-style-type: none"> • ”Selkeesti huomasi heti alkuun keneltä uskaltaa käydä kysymässä ja keneltä ei” • ”Meidän esimies tuli sinne, et kunpa voisin auttaa mutta kun en voi” • ”Esimies sanoi, ettei hänellä ole aikaa auttaa” • ”Musta oli ihanaa, et joku katto, et mä teen oikein” • ”Tuntuu, että mua on kuunneltu alusta lähtien” • ”Esimies tuli juttelemaan kahden kesken ja se auttoi pääsemään siitä stressistä yli” • ”Esimiehet varsinkin vastasi mielellään typeriin kysymyksiin” • ”Ei tullut oloa, ettei voisi kysyä” • ”Tuli olo, että saakin tehdä virheitä, eikä se haittaa” • ”Aina tietää mistä saa apua” 		
<ul style="list-style-type: none"> • ”Olisin toivonut enemmän tukea kollegoilta” • ”Koko ajan tuntunu et kaikki auttaa tosi mielellään” • ”Tuntuu, että on tuettu hyvin, niin esimiehet kuin kollegatkin” • ”Inhottavaankaan tilanteeseen ei tarvitse mennä yksin ja tietää, että ympärillä on muitakin työntekijöitä” • ”Työn lomassa voit aina pyytää ja kysyä apua” • ”Muut oikeesti kannustaa ja tsemppaa” • ”Pari kollegaa kyllä piristää ja sanoo mulle et ”hyvää duunii, hyvää duunii” • ”Ei oo tarvinnu silleen pelätä sitä kysymistä” 	Tuen saaminen	
<ul style="list-style-type: none"> • ”Kaipaisin selkeitä pelisääntöjä, joista kaikki pitäis kiinni” • ”En pistäisi hanttiin jos ne säännöt olis ihan kirjallisena ja lukisi jossain, sitten kaikki tietäisi miten toimitaan” 	Yhteiset säännöt	

<ul style="list-style-type: none"> • ”Ihmistä, no en voi vieläkään sanoa et tiedäisin kaikki nimeltä” • ”En edelleenkään tiedä keittiöihmisten nimiä” • ”Näin kuukauden jälkeen ei enää kehtaa mennä esittelemään itseään” 	Työkavereiden esittely	
<ul style="list-style-type: none"> • ”Ei oo pahemmin tullu palautetta” • ”En oo saanu pahemmin palautetta koko perehdytyksen aikana” • ”Kritiikkiä otan kyllä, jos sitä ei saa, niin on vaikeaa parantaa” • ”Hyvä palaute ansaitaan, ei sitä voi kappilla” • ”Oon saanu ja se lämmittää mieltä” • ”Musta on ihanaa, et joku tulee koko ajan kehuman ja näkee ne onnistumiset” • ”-kun on näistä tilanteista saanu sitä palautetta, niin kyllä siitä tulee fiilis et ihanaa, mä oon hyvä tässä työssä” • ”Tällä hetkellä saan tarpeeksi palautetta” • ”Nytkin jos saa palautetta, niin se annetaan tarvittaessa rakentavasti, eikä ilkeästi” • ”Oli tosi hyvä, että käytiin tämä tilanne läpi kahdestaan ja hän vielä kertoi, mitä minä tein hyvin ja mitä kannattaa tehdä eri tavalla.” • ”Hetki ensimmäisessä vuorossa sain positiivista palautetta” • ”Koen tärkeäksi, että esimiehet antavat palautetta” • ”Koen, että saan tarpeeksi palautetta” • ”Siitä tulee hyvä fiilis ja koen, että se lisää työmotivaatiota ja työhyvinvointia” ”Lisäksi siitä tulee positiivinen ilmapiiri” • ”Kyllä on tullut semmosta arkista, et ”hei sä pysyt tosi hyvin messissä” ja semmosta pientä” 	Palautteen saanti	MINÄPYSTYVYYS

<ul style="list-style-type: none"> • ”Ihan vaan semmosia pieniä kannustavia sanoja” • ”Mitä enemmän saa palautetta, niin sen kivempi, oli se sitten positiivista tai negatiivista, niin sen avulla auttaa hahmottamaan omaa toimintaa paremmin” 		
<ul style="list-style-type: none"> • ”Mulle sanottiin heti ensimmäisen vuoron jälkeen, et hyvin tuun pärjäämään ja se kyllä kasvattaa itseluottamusta” • ”Itseluottamus lisääntynyt nimenomaan positiivisen palautteen kautta” • ”Nyt on hyvä fiilis siitä, että tän duunin peruspilarit on hanskassa” • ”Se kyllä nostaa itseluottamusta hirveesti kun joku huomaa sen hyvin tehdyn työn” • ”Hyvin hoidetut tilanteet ja oma onnistuminen siinä, mikä on tuntunut haastavalta nostaa kyllä itseluottamusta” • ”Nyt ku itseluottamus on kasvanu, niin sehän vaan voi tulla hujauksessa alaskin” • ”Jos mä epäonnistun, niin sithän se putoo aika nopeesti” • ”Ajattelin vaan, et enhän mä tossa pärjäis mitenkään” 	Itseluottamus	
<ul style="list-style-type: none"> • ”Tavoitteena oli, et nappais nopeesti, niin et pärjäis ittekseen loppukesän” • ”Mun tavote oli se, et vaikka olis epävarma jostain, niin sit vaan tekee” • ”Toivoisin, et oppis lisää ja sais vielä lisää nopeutta” • ”Omat tavoitteet koski lähtökohtaisesti niitä alueita, mitä osasi vielä huonosti” • ”Monen asian saman aikaista hallintaa ja järjestelmällisyyttä” • ”Seuraavana päivänä mä teen kaiken eilistä paremmin ja nopeemmin” 	Tavoitteiden asettaminen	TOIVEIKKUUS
<ul style="list-style-type: none"> • ”Mulle ei tarvii näyttää mitään kahteen kertaan” • ”Mä oon tosi nopee oppimaan” 	Oppiminen	

<ul style="list-style-type: none"> • ”Omalla aktiivisuudella on oppinut paljon nopeammin” • ”Aika nopeesti kun on lähteny tekemään, niin on oppinut asioita” • ”Kaikkii drinkkejä mitä asiakkaat pyytää, niin en osaa tehdä, mut eihän niitä kaikkia voikaan osata” 		
<ul style="list-style-type: none"> • ”Oon Googlaillu ite ja yrittäny opetella viinejä” • ”Jos joku arveluttaa, niin kysyn kyllä” • ”Otin kyselyvaihteen päälle ja kysyin perinpohjaisesti kaikki” • ”Kyselemisen lisäksi, jos on ollu joku epäselvä tilanne, niin oon lähteny itse tekemään sitä, enkä heti pyytämään jotakuta tekemään sitä mun puolesta” • ”En ole vältellyt mitään työtehtäviä vaan sen takia, etten osaisi” • ”Mä aika paljon kyselin ja sit mulla oli pieni vihko, johon aina kirjoitin esim jotain drinkkejä tai muita” 	Oma aktiivisuus oppimisessa	
<ul style="list-style-type: none"> • ”Tartun haasteeseen mielelläni, eikä niin et pyydän aina jota kuta muuta tekemään jonku asian mun puolesta” • ”Jännitti ihan kauheesti joku viinipullon ja skumppapullon avaaminen, sit vaan menee ja avaa jonku 20 pulloa päivässä. Telemällä oppii” • ”Uskon, että voin saavuttaa omat tavoitteeni ja uskon myös, että se vaatii oma-aloitteisuutta ja aktiivista kysymistä” • ”Ai kauhee, en osaa vaahdottaa tätä maitoa, niin sit vaan todellakin vaahdotan” • ”Sillä asenteella, et vaikka menis pieleen, niin ei muuta ku uudestaan” • ”Oonhan mä nopeutunu” 	Asetettujen tavoitteiden saavuttaminen	SITKEYS
<ul style="list-style-type: none"> • ”Välillä tulee niitä haastavampiakin tilanteita, joissa on tullu vähä avuton olo” • ”Ei mikään oo jääny vaivaamaan pidemmäks aikaa” 	Haastavien tilanteiden kokeminen	

<ul style="list-style-type: none"> • ”Positiivinen asenne haasteisiin – olen oppinut ettei ole maailmanloppu jos sattuu virhe” • ”Koen, että aiemman kokemuksen perusteella pystyn hoitamaan vaikeatkin tilanteet” • ”Haluan ajatella niin, että ne haastavat tilanteet on niitä paikkoja missä kehittyy” • ”Osa jää kaivelemaan enemmän kuin toiset” • ”Huomaan kuitenkin, että työ tulee uniin” 		
--	--	--

Liite 3. Sisällönanalyysi loppukesän haastatteluista

KESÄTYÖNTEKIJÖIDEN PSYKOLOGISEN PÄÄOMAN KEHITTYMINEN		
ALKUPERÄINEN ILMAISU	TEEMA	ALAKATEGORIA
<ul style="list-style-type: none"> • ”Aina on saanu apua” • ”Jääny hyvä fiilis” • ”Oon ollu tosi tyytyväinen” • ”Ihan ok tyytyväinen, mut en ihan täysin tyytyväinen” • ”Olen ollut tyytyväinen” • ”Kaikki opetti” • ”Kaikki opetti erilailla, jos oot eri tyyppin kaa tekemässä, niin tyyli vaihtuu sen mukaan kuka on just silloin töissä” 	Esimiestoiminta	OPTIMISMI
<ul style="list-style-type: none"> • ”Pidetään hyvää fiilistä yllä” • ”Hyvä meininki tehdä töitä” • ”Silloin ku mä aloitin, niin oli vähän leppompaa” • ”Kiireisinä päivinä sattaa ihan vähän olla kireetä” • ”Yleisesti ottaen musta on tosi kiva ja hyvä työilmapiiri” 	Työskentelyilmapiiri	

<ul style="list-style-type: none"> • ”Positiivinen ilma- piiri” • ”Parempi ku alku- kesästä” • ”Nyt on loistava!” • ”Kesän alussa oli vä- hän se ku ei tuntenu ketään” 		
<ul style="list-style-type: none"> • ”Odotin, että ois ollu semmonen tosi tiivis meininki” • ”Musta täällä on iha- nia ihmisiä” • ”Tulee semmonen lämmin olo kun aat- telee työkavereita” • ”Hyvin on otettu vas- taan ja aina on saanu apua” • ”Työporukka on toi- minu” • ”Alkukesästä tuntu, että jokainen vaan tekee sitä omaa jut- tuunsa” • ”Nyt ollaan hitsau- duttu ehkä enem- män kiinni toisiimme ja tiimi toimii parem- min yhteen” • ”Apua ja tukea on myös saanu” • ”Työporukka on ollu tosii joustava” • ”Oon oikeesti saanu myös kavereita” 	Työkaverit	

<ul style="list-style-type: none"> • ”Porukka on parantunu” • ”Muiden kesätyöntekijöiden kanssa on mennyt tosi hyvin” 		
<ul style="list-style-type: none"> • ”Tuntuu hyvältä, että sain kritiikkiä ja sit just tiedän missä voin parantaa” • ”Jos saan hyvää palautetta, niin enhän mä voi sit enää parantaa” • ”En niin paljon, ku olisin toivonu” • ”Olin toivonu enemmän kahdenkeskeistä palautetta” • ”Oon saanu paljon enemmän palautetta ku aiemmissa duuni- paikoissa” • ”Voishan sitä palautetta saada enemmän” 	Palautteen saanti	MINÄPYSTYVYYS
<ul style="list-style-type: none"> • ”Kyl musta tuntuu et oon onnistunut ihan hyvin” • ”Koen onnistuneeni hyvin” • ”Koen, että kaikki onnistu hyvin ja tein duunini just silleen, ku ois pitänytkin tehdä” • ”Pääasiassa hyvin” 	Työssä onnistuminen	

<ul style="list-style-type: none"> • ”Musta tuntuu, et mulla on semmonen aika hyvä marginaalinen keskitaso ja ehkä vähä parempi-kin” • Musta on tullu paljon itsevarmempi” 		
<ul style="list-style-type: none"> • ”Tavoitteet on täytynyt osittain” • ”On kyl parantunu, just niin ku toivoin-kin” • ”En ehkä oo siinä pisteessä omien tavoitteiden kanssa” • ”Sanotaan, että 85 prosenttia henkilökohtaisista tavoitteista on täyttynyt” • ”Perustason jutut on hanskassa, mut hifistelyä vois olla vielä enemmän” 	Henkilökohtaisten tavoitteiden täytyminen	TOIVEIKKUUS
<ul style="list-style-type: none"> • ”Must tuntuu et mun duuni täällä on tullu paljon tasanemmaks” • ”On tullut sitä nopeutta” • ”Oon oppinu paljon uutta” • ”Ihmistuntemusta on tullu lisää” • ”On kyl ihan huikeeta miten hyvin pystyny kehittyä” 	Ammatillinen kehittyminen	

<ul style="list-style-type: none"> • ”Tuotetietämys on kehittynyt verrattuna alkukesään” • ”Itseluottamus omaan otteeseen” • ”Ajattelin ehkä et mä olisin vielä taitavampi kesän loppuun mennessä” • ”Olisin voinut ottaa enemmän vastuuta” 		
<ul style="list-style-type: none"> • ”En mä oo täällä mikään ongelmanratkaisija” • ”Semmonen ongelma mikä on ollu jo aiemmin, niin sit mä luulen et vois osata sen ratkaista” • ”Siis joo, ehkä just se, et lähtee ekana miettii mitä itse tekis siinä ongelmatilanteessa” • ”Helposti se menee siihen et lähtee heti kysyy joltain muulta” • ”Kyl siinä just huomaa miten on oppinut sellasta ongelmanratkaisua” • ”Vanhoista opeista tuntuu et on ollu täällä hyötyä” 	<p>Ongelmanratkaisutaitojen kehitys</p>	<p>SITKEYS</p>

Liite 4. Haastattelurunko alkukesän haastatteluihin

PSYKOLOGINEN PÄÄOMA PEREHDYTYKSESSÄ

TAUSTATIEDOT

1. Millä osastolla työskentelet ja kuinka kauan olet nyt ollut talossa?
2. Onko sinulla aiempaa ravintola-alan kokemusta?

PEREHDYTYS

1. Ajattele ensimmäistä työpäivääsi, mitä tunteita se herätti? Luotiinko positiivinen ilmapiiri?
2. Onko perehdytys uuteen työhön ollut mielestäsi riittävä ja antoiko se sinulle tarpeeksi käytännön tietoa ja taitoa työtehtäviesi suorittamiseen menestyksekkäästi?
3. Esiteltiinkö sinulle talon toimintatavat, sinun omat työtehtäväsi, tilat ja ihmiset?
4. Käytettiinkö perehdytykseen tarpeeksi aikaa?
5. Koitko, että sinulla oli koko ajan joku kehen turvautua perehdytyksen aikana?
6. Koitko, että perehdytyksen aikana sait tukea oppimiseen esimieheltäsi ja muilta työkavereilta. Otitko itse aktiivisen roolin oppimisessa?
7. Missä asiassa koit itse onnistuneesi perehdytyksen aikana hyvin?
8. Saitko perehdytyksen aikana palautetta?
- Mikäli et, niin olisitko kaivannut palautetta?
9. Mitä omia, henkilökohtaisia tavoitteita sinulla oli perehdytykseen? Toteutuiko ne?
10. Saitko tavoitteiden saavuttamiseksi haluamasi tai tarvitsemasi tuen?
11. Koitko perehdytyksen aikana vastoinkäymisiä?
12. Miten suhtauduit vaikeisiin tai haastaviin tilanteisiin?
13. Tuntuuko, että perehdytyksestä saaduilla eväillä pystyt kohtaamaan myös jatkossa haastavia tilanteita?
14. Jälkikäteen ajateltuna, mikä fiilis sinulla on perehdytyksestä?
- Olisiko jotain voinut tehdä toisin?
15. Mitä ajatuksia tulevasta kesästä?

Liite 5. Haastattelurunko loppukesän haastatteluun

1. Kesä lähenee loppuaan, millainen kesä on ollut?
2. Miten sinä koet onnistuneesi työssäsi kokonaisuudessaan?
3. Millainen kehitys on tapahtunut ammatillisesti tämän kesä aikana ja miten se näkyy?
4. Miten pitkälle olet päässyt omien henkilökohtaisten tavoitteiden kanssa?
5. Minkä verran olet saanut kesän aikana palautetta esimiehiltäsi työskentelystäsi?
6. Miten tyytyväinen olet omien lähiesimiestesi toimintaan?
 - Mitkä asiat tekevät sinut tyytyväiseksi/ Mitkä eivät?
7. Millainen työilmapiiri Kappelissa on sinun mielestäsi nyt?
 - Onko se muuttunut kesän aikana?
8. Miten työkaverit ovat suhtautuneet sinuun?
 - Oletko saanut tukea heiltä tarvittaessa?
9. Onko kesän aikana tullut vastaan haasteita tai ongelmia?
10. Onko kesän aikana sinun ongelman ratkaisutaidot kehittyneet?
11. Miten voit jatkossa hyödyntää kesän aikana oppimaasi?
12. Miten tyytyväinen olet työhösi?
 - Mihin erityisesti?