

**OPINNÄYTETYÖ**

**MIRA LAHTELA**

**NIINA TUISKU**

**2011**

# **TYÖHYVINVOINNIN TOTEUTUMINEN ROVANIEMEN RAVINTOLA NILISSÄ**



**Rovaniemen**  
**ammattikorkeakoulu**  
University of Applied Sciences  
LUC

**HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN  
KOULUTUSOHJELMA**

ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU  
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA  
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

**TYÖHYVINVOINNIN TOTEUTUMINEN ROVANIEMEN  
RAVINTOLA NILISSÄ**

Mira Lahtela ja Niina Tuisku

2011

Toimeksiantaja Katri Ruotsalainen, Ravintola Nili

Ohjaaja Merja Koikkalainen

Hyväksytty \_\_\_\_\_ 2011 \_\_\_\_\_

<b>Tekijä</b>	Mira Lahtela	<b>Vuosi</b>	2011
	Niina Tuisku		
<b>Toimeksiantaja</b>	Katri Ruotsalainen, Ravintola Nili		
<b>Työn nimi</b>	Työhyvinvoinnin toteutuminen Rovaniemen Ravintola Nilissä		
<b>Sivu- ja liitemäärä</b>	35 + 3		

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Rovaniemen Ravintola Nilin työntekijöiden työhyvinvoinnin tila. Tutkimuksen keskeisiksi kysymyksiksi nousivat: esimiesten ja työntekijöiden henkisen hyvinvoinnin tila ravintola Nilissä ja kuinka motivoituneita ravintola Nilin työntekijät ovat työssään. Ennen selvityksen aloittamista perehdyimme työhyvinvointia käsittelevään kirjallisuuteen.

Työn teoriaosuudessa käsitellään työhyvinvointia, henkistä hyvinvointia ja sen merkitystä työssä, stressiä ja sen hoitoa, sekä motivaatiota. Motivaatio osuus sisältää työmotivaation sekä sisäisen ja ulkoisen motivaation.

Tutkimusmenetelmänä käytimme laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta. Tutkimuksen kohdejoukkona toimivat ravintolan esimiehet ja muu henkilökunta. Joukossa oli niin vakituisia kuin osa-aikaisiakin työntekijöitä. Haastateltavia oli yhteensä seitsemän. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. Haastattelut tallennettiin ja tallennettu aineisto litteroitiin, jonka jälkeen analysoimme aineiston.

Tutkimustuloksista selvisi, että työntekijät ovat motivoituneita työssään. Työntekijöiden motivoituneisuutta lisäsi työn mielekkyys ja haastavuus, palkkiot ja virkistyspäivät, esimiehen muistaminen/kehuminen ja asiakkaat. Esimiehen kehujen koettiin olevan paras motivaatiotekijä. Väsymystä podetaan pitkien työpäivien ja työputkien osalta fyysisenä väsymyksenä kehossa. Väsymys koettiin siis fyysisenä, mutta henkisen hyvinvoinnin tila on hyvä.

---

<b>Author</b>	Mira Lahtela Niina Tuisku	<b>Year</b>	2011
<b>Commissioned by</b>	Katri Ruotsalainen, Restaurant Nili		
<b>Subject of thesis</b>	The Wellbeing of Restaurant Nili's Employees in Rovaniemi		
<b>Number of pages</b>	35 + 3		

---

The target of this thesis was to clarify the wellbeing of Restaurant Nili's employees. The central questions in this thesis were managers' and employees' wellbeing in Restaurant Nili and the level of motivation in their work. Before carrying out the research, literature on wellbeing was studied.

The theory part of this thesis deals with work wellbeing, mental wellbeing, and their importance at work, stress and handling it, and motivation. The motivation part includes work motivation as well as internal and external motivation.

Qualitative research was used as the research method. The target group in this thesis was the restaurant managers and other staff. There were permanent employees and also part-time employees in the group. There were altogether seven interviewees. The interviews were executed as individual interviews. The interviews were recorded, after which the recorded material was transcribed, and finally the transcriptions were analyzed.

The research results showed that the employees are motivated in their work. The employee motivation is at a high level because work is meaningful and challenging, and because there are rewards and recreational days, appreciation and praise from the managers and the presence of customers. Praise from managers is the best motivation maker. The employees are sometimes physically tired because of long days at work. Tiredness is physical, but the condition of mental wellbeing is good.

Key words: work ability, wellbeing at work, mental wellbeing, restaurant

# SISÄLTÖ

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

<b>1 JOHDANTO .....</b>	<b>1</b>
<b>2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY .....</b>	<b>3</b>
<b>3 TYÖHYVINVOINTI .....</b>	<b>5</b>
3.1 TYÖHYVINVOINNIN KÄSITE .....	5
3.2 TYÖHYVINVOINNIN PORTAAT .....	5
3.3 TYÖHYVINVOINNIN TOTEUTUMINEN KÄYTÄNNÖSSÄ .....	8
3.4 FYYSINEN JA SOSIAALINEN HYVINVOINTI .....	9
<b>4 HENKINEN HYVINVOINTI .....</b>	<b>11</b>
4.1 HENKISEN HYVINVOINNIN KÄSITE .....	11
4.2 HENKISEN HYVINVOINNIN MERKITYS TYÖSSÄ .....	11
<b>5 STRESSI .....</b>	<b>13</b>
5.1 STRESSI JA SEN OIREET .....	13
5.2 STRESSIN VAIKUTUS TYÖHÖN JA TYÖN HAASTAVUUTEEN .....	14
<b>6 MOTIVAATIO .....</b>	<b>16</b>
6.1 MOTIVAATIO JA MOTIIVIT .....	16
6.2 SISÄINEN JA ULKOINEN MOTIVAATIO .....	17
6.3 TYÖMOTIVAATIO .....	18
<b>7 TYÖHYVINVOINTI TULOKSENTEKIJÄNÄ JA KILPAILUETUNA .....</b>	<b>20</b>
<b>8 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....</b>	<b>23</b>
8.1 TUTKIMUSONGELMAT JA TUTKIMUKSEN TARKOITUS .....	23
8.2 LAADULLINEN TUTKIMUS .....	23
8.3 TUTKIMUKSEN KOHDEJOUKKO, AINEISTON KERUU JA KÄSITTELY .....	24
<b>9 TULOKSET .....</b>	<b>26</b>
<b>10 POHDINTA .....</b>	<b>30</b>
10.1 HENKISEN HYVINVOINNIN TILA RAVINTOLA NILISSÄ .....	30
10.2 MOTIVAATION TASO RAVINTOLA NILISSÄ .....	31
10.3 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS .....	32
10.4 LOPUKSI .....	33
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>35</b>
<b>LIITTEET .....</b>	<b>36</b>

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöprosessimme alkoi syksyllä 2010 aiheen ideoinnilla. Kiinnostuksemme työhyvinvointiin heräsi valinnaiselta kurssilta, jonka olimme aiempina vuosina suorittaneet. Meille oli jo alussa selvää, mistä aiheesta halusimme työmme tehdä. Seuraavaksi aloimme etsiä toimeksiantajaa työllemme. Lähetimme sähköpostin (Liite 1) useisiin Rovaniemellä toimiviin hotelli- ja ravintola-alan yrityksiin, koska halusimme tutkia nimenomaan tämän alan työhyvinvointia. Ravintola Nili otti meihin pian yhteyttä sähköpostilla ja ilmaisi kiinnostuksensa tutkimustamme kohtaan. Pidimme palaverin ravintolapäällikön kanssa, jossa sovittiin tärkeimmiksi nousseet tutkimusongelmat. Näiden tutkimusongelmien pohjalta aloimme etsiä teoria tietoa työllemme. Kesän aikana viimeistelimme teoria osuuden ja syksyllä litteroimme haastattelu aineiston sekä teimme analysoinnin haastatteluiden pohjalta.

Tänä päivänä hyvinvoiva työyhteisö on sellainen, joka tarjoaa haasteita ja mahdollisuuksia, turvallisuutta ja yhteisöllisyyttä, onnistumisia ja kehitysmahdollisuuksia. Työhyvinvointi sisältää paljon muutakin kuin vain fyysisestä terveydestä huolehtimista tai yksittäisiä tapahtumia, joilla pyritään virkistämään työntekijöitä vain kerran vuodessa. Haasteita asettaa työn muuttuminen yhä enemmän pätkätyöksi tai ”keikkatyöksi”, joita tehdään tänään täällä ja huomenna muualla. Työyhteisö vaihtuu tiuhaan ja tämä asettaa uusia haasteita työhyvinvoinnille ja myös yksilön vastuu omasta hyvinvoinnista kasvaa.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Ravintola Nilin työntekijöiden työhyvinvoinnin tila. Tutkimuksen keskeisiksi kysymyksiksi nousivat: esimiesten ja työntekijöiden henkisen hyvinvoinnin tila ravintola Nilissä ja kuinka motivoituneita ravintola Nilin työntekijät ovat työssänsä. Rajasimme työn laajuuden toimeksiantajan kanssa käydyn keskustelun pohjalta ja näin opinnäytetyömme sisältö vastasi suunnitelmaa.

Opinnäytetyössä käytimme menetelmänä laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta. Kvalitatiivinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa ja aineisto kerätään luonnollisissa ja todellisissa elämäntilanteissa. Tutkimuksen kohdejoukkona toimivat ravintolan esimiehet ja muu henkilökunta. Joukossa oli niin vakituisia kuin osa-aikaisiakin työntekijöitä. Haastatelta-

via oli yhteensä seitsemän ja he kävivät haastateltavina saman päivän aikana. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina.

## 2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Ravintola Nili on tunnelmallinen ja lappilaisia herkkuja tarjoava ravintola Rovaniemen ydinkeskustassa. Ravintola avattiin 16.10.2006 ja on toiminut samalla paikalla siitä lähtien. Ravintola on saanut nimensä aikoinaan Lapissa käytetystä ruoka-aitasta, joita rakennettiin asuinkenttiin ja metsiin riistan pyyntipaikoille. (Ravintola Nili 2011.)

Ravintola Nili on yksityinen Rovaniemeläinen yritys, joka toimii NAMS OY nimen alla. Sen omistaa pariskunta Anne ja Sakari Tainio, sekä toimitusjohtaja Marko Huttunen. Tainiot omistavat myös Helsingissä A&S ravintolat, johon kuuluu seitsemän teemaravintolaa. (Ravintola Nili 2011.)

Keittiömestarina toimii Timo Kyllönen, joka sai vastikään arvostetun Rotiseurkädyn. Ravintolapäällikkönä toimii Katri Ruotsalainen ja vakituiseen henkilökuntaan kuuluu viisi työntekijää. Sesonkiaikoina joukkoon palkataan avuksi useita sesonkityöntekijöitä, jolloin henkilökunnan määrä kolminkertaistuu. (Ruotsalainen 2011.)

Tilat koostuvat ravintolasalista, jossa asiakaspaikkoja on 65:lle henkilölle ja noin kahdenkymmenen henkilön Porokammi- kabinetista. Tilojen sisustuksessa näkyy lappilainen käsityö ja sisustusmateriaaleina on käytetty muun muassa jäkälälautaa, keloja, poronsarvia ja poronnahkaa. (Ravintola Nili 2011.) Sisustuksessa on myös otettu huomioon ihmisiä kiehtova tarinallisuus ja palanen Rovaniemen historiaa. Seinälle on kuvattu tarina tukkijätkien elämästä ja näin ollen sinne on ripustettu vanhaa tukkijätkien työvälineistöä. Tilojen sisustuksen suunnittelijoina ovat toimineet Irene ja Ari Kangasniemi. (Ruotsalainen 2011.)

Yritys tarjoaa asiakkaille Lappilaisia puhtaita makuja ja erämaista tunnelmaa. Ravintolassa voi tuntea henkilökohtaisen palvelun ja samalla voi seurata taitavien kokkien työskentelyä keittiön avonaisista luukuista. (Ravintola Nili 2011.) A' la carte- menu on painettu yhdeksällä erikielellä, joten jokaiselle asiakkaalle löytyy jokin tuttu kieli (Ruotsalainen 2011).

Nilin keittiössä käytettävät raaka-aineet ovat lappilaista alkuperää lukuun ottamatta naudan- ja karhunlihaa. Raaka-aineet pyritään hankkimaan pientuot-



tajilta ja esimerkiksi marjat ja sienet ostetaan suoraan poimijoilta. Täten ruokalistaan vaikuttaa luonnonantimien kulloinenkin saatavuus. Joskus pientuottajat eivät pysty takaamaan suuria määriä eri lajikkeita ympäri vuoden eli mennään sen mukaan mitä luonto ja ihminen tuottavat. Pientuottajilta hankittujen raaka-aineiden alkuperä on helppo jäljittää kun tuotteet tulevat pieneltä alueelta. Ravintolan liikeideaan ei niinkään kuulu uusimpien trendien seuraaminen koska ravintola elää enemmän sesonkien mukaan. (Rehtonen 2011, 23.)

### 3 TYÖHYVINVOINTI

#### 3.1 Työhyvinvoinnin käsite

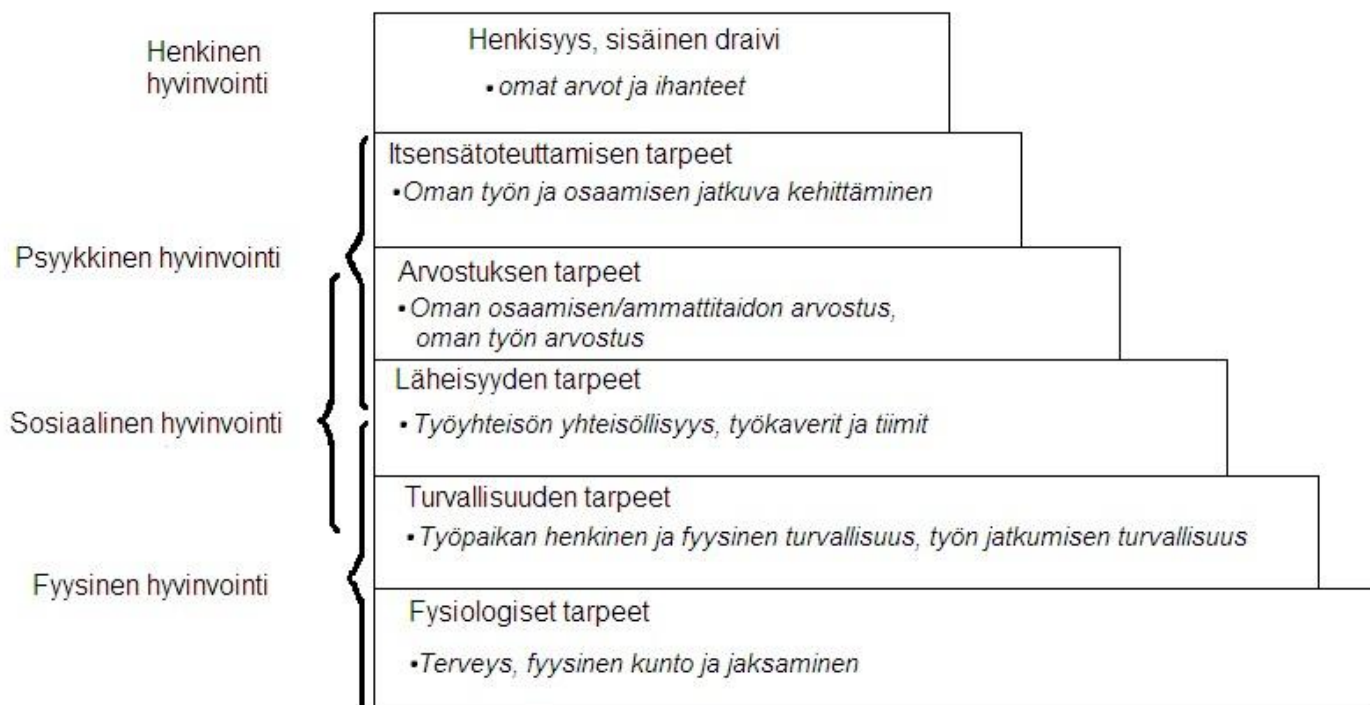
Tänä päivänä hyvinvoiva työyhteisö on sellainen, joka tarjoaa haasteita ja mahdollisuuksia, turvallisuutta ja yhteisöllisyyttä, onnistumisia ja kehitysmahdollisuuksia. Työhyvinvointi sisältää paljon muutakin kuin vain fyysisestä terveydestä huolehtimista tai yksittäisiä tapahtumia, joilla pyritään virkistämään työntekijöitä vain kerran vuodessa. Haasteita asettaa työn muuttuminen yhä enemmän pätkätyöksi tai ”keikkatyöksi”, joita tehdään tänään täällä ja huomenna muualla. Työyhteisö vaihtuu tiuhaan ja tämä asettaa uusia haasteita työhyvinvoinnille ja myös yksilön vastuu omasta hyvinvoinnista kasvaa. (Ahonen–Ojala 2005, 23.)

Sosiaali- ja terveysministeriön määritelmässä työhyvinvointi koostuu työntekijän terveydestä, työntekijän jaksamisesta, työpaikan turvallisuudesta, hyvästä työn hallinnasta, työilmapiiristä sekä johtamisesta. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2011). Kaiken tämän lisäksi työhyvinvoinnissa on erityisen tärkeää tarkastella ihmistä kokonaisuutena, koska työ on yhä suurempi osa jokapäiväistä elämäämme. Mieli, tunteet ja fyysinen keho luo ihmisestä kokonaisuuden, jolle on tärkeää voida hyvin kaikilla näillä alueilla. Näin ollen ei puhuta erikseen ”työminästä” tai ”yksityisminästä”, vaan puhutaan ”kokonaisminästä” ja siksi myös yksityiselämän vaikeudet voivat näkyä lisääntyneillä poissaoloilla, suorituskyvyn heikentymisenä tai psyykkisinä ongelmina. (Ahonen–Ojala 2005, 28.)

#### 3.2 Työhyvinvoinnin portaat

Työhyvinvointi voidaan jakaa portaisiin Maslowin tunnetun tarvehierarkian avulla. Näitä portaikon tasoja voidaan peilata yksilön työhyvinvoinnin eri alueisiin. (Ahonen–Ojala 2005, 28). Tämä tarvehierarkia portaikko kuvaa kuinka ihminen pyrkii tyydyttämään alemman tason tarpeet, jonka jälkeen siirtyy seuraavalle tasolle ja pyrkii tyydyttämään ylemmän tason tarpeita (Kuvio 1). Heti tyydytettyään alemman tason tarpeitaan, ihmiselle syntyy uusia tarpeita, jotka hallitsevat toimintoja. Alemman tason tarpeiden ei tarvitse olla tyydytetty täydellisesti ennen siirtymistä seuraavalle tasolle ja tasot seuraavat toisiaan

eräänlaisten kaarien tavoin. Tasoilla esiintyvät tarpeet ovat joko tiedostettuja tai tiedostamattomia, kuitenkin usein tiedostamattomia. (Peltonen–Ruohotie 1992, 54.)



Kuvio 1. Työhyvinvoinnin kuvaaminen vertauskuvallisesti Maslowin tarvehierarkian avulla (Ahonen–Ojala 2005, 29)

Maslowin tarvehierarkiassa ihmisen fysiologiset perustarpeet ovat alimmalla tasolla, joita ovat ravinnon ja nesteen saannin sekä riittävän unen tarpeet. Nämä tarpeet toistuvat säännöllisesti, mutta ne on helppo tyydyttää (Peltonen–Ruohotie 1992, 54.) Alimman tason tarpeet ovat verrattavissa ihmisen fyysiseen kuntoon ja terveyteen. Fyysinen perusta onkin hyvin tärkeä työhyvinvoinnin perusta. (Ahonen–Ojala 2005, 29).

Seuraavan tason tarpeet koskevat turvallisuutta. Turvallisuus työssä kattaa niin fyysisen ja henkisen turvallisuuden. Fyysinen turvallisuus sisältää työympäristön ja työvälineet. Henkinen turvallisuus taas koskee turvallista työilma-  
piiriä, joka ei sisällä kiusaamista ja jossa ei tarvitse pelätä. Se merkitsee myös sitä, että työntekijä tietää mitä pitää tehdä ja miten siinä onnistuu. Työn jatkuvuus tuo myös turvallisuuden tunnetta. (Ahonen–Ojala 2005, 29.)

Kolmas taso sisältää läheisyyden tarpeet. Ihminen haluaa kuulua jonkinlaiseen yhteisöön, kuten työyhteisö tai ammattiyhteisö. Ihmissuhteet työssä ja

sen ulkopuolella kuuluvat sosiaaliseen hyvinvointiin ja sosiaalinen hyvinvointi tukeekin ihmisen työssä jaksamista ja siihen sitoutumista. Läheisyyden tarvetta tyydyttäessään ihminen tavoittelee sosiaalisesti hyväksyttäviä tapoja käyttäytyä ja toimia. (Ahonen–Ojala 2005, 29; Peltonen–Ruohotie 1992, 55.)

Arvostuksen tarpeet tulevat seuraavana. Ihmisellä on tarve tulla arvostetuksi ja työssä tämä liittyy lähinnä osaamiseen ja ammattitaitoon. Osaaminen on tärkein valintaperuste, kun ihmisiä valitaan työryhmiin, tiimeihin ja työhön. Arvostuksen myötä pystytään myös tyydyttämään osaksi turvallisuuden tarvetta ja se tukee sosiaalista hyvinvointia. (Ahonen–Ojala 2005, 30.) Tällä tasolla pystytään erottelamaan kaksi eri ryhmää: ensimmäisenä pätevyyden osoittamisen tarve, itseluottamuksen ja riippumattomuuden tarve sekä toisena toiselta saadun luottamuksen osoittamisen tarve ja tarve saada kunnioitusta ja mainetta. Ihmisen itseluottamus kasvaa sekä tarpeellisuuden ja hyödyllisyyden tunteet tulevat esille, kun arvostuksen tarpeet tulevat täytetyiksi. (Peltonen–Ruohotie 1992, 55.)

Itsensä toteuttamisen tarpeisiin kuuluu muun muassa oman toimintansa kehittäminen, luovuus ja halu saavuttaa omia päämääriään elämässä. (Ahonen–Ojala 2005, 30). Ihminen käyttää voimavarojaan päämäärän saavuttamiseksi ja pyrkii aina parempaan ja käyttää hyväkseen koko kapasiteettiaan. Kaikki ovat erilaisia ja myös itsensä toteuttamisen tarpeiden muodot vaihtelevat suuresti ihmisten välillä. (Peltonen–Ruohola 1992, 55).

Viimeinen porras voidaan sijoittaa Maslowin tarvehierarkian päälle, joka käsittelee henkisyttä ja sisäistä draivia. Tällöin voidaankin puhua henkisestä hyvinvoinnista. Portaaseen kuuluu omat arvot, motiivit ja oma sisäinen energia. Nämä ohjaavat yksilön innostusta ja sitoutumista eri asioihin. Työntekijän tulee itse vaalia omaa hyvinvointiaan ja tämä on kiinni omista haluista ja omasta itsestä, sekä omista asenteista ja arvoista. Työnantajan toimet eivät vaikuta jos ihminen ei itse halua huolehtia hyvinvoinnistaan. Henkinen hyvinvointi on kaiken perusta ja jos se pettää niin ihminen alkaa voida pahoin myös muilla osa-alueilla. Seurauksena voi olla kierre, jossa kärsii niin ihmisuhteet sekä terveys ja myös osaaminen jää jälkeen. (Ahonen–Ojala 2005, 30.)

### 3.3 Työhyvinvoinnin toteutuminen käytännössä

Työhyvinvoinnin toteutumista käytännössä on joskus vaikea tutkia, koska se on jokaiselle yksilöllinen kokemus. Saamme työniloa ja merkityksellisyyttä eri asioista ja suhtaudumme asioihin usein eri tavoin ja tulkitsemme asioita moninaisilla näkökulmilla. Yksilölliset kokemukset vaikuttavat ja heijastuvat usein koko työyhteisön toimintaan, koska esimerkiksi ikävä ilmapiiri ja negatiiviset tunteet työpaikalla tarttuvat nopeasti. Työhyvinvoinnin toteutumisesta huolehtiminen on jokaisen yksilön ja koko työyhteisön asia. (Pakka–Räty 2010, 7.)

Työhyvinvoinnin toteutumisessa tärkein kysymys on millaiseksi ihmiset kokevat olonsa työpäivän aikana (Ahonen–Ojala 2005, 27). Kysymyksellä tarkoitetaan yksilön henkilökohtaista tunne- ja vireystilaa sekä koko työyhteisön yhteistä tunne- ja vireystilaa. Jokaisella yksilöllä täytyy olla mahdollisuus olla mukana onnistumisissa ja sitä kautta kokea positiivista työniloa. Positiivisuus on tarttuvaa, tätä kautta koko työyhteisöön syntyy lisäenergiaa ja tällä kyseisellä energialla luodaan menestystä työyhteisössä. (Ahonen–Ojala 2005, 28.) Ihmiset voivat työssään hyvin, kun työ on heille merkityksellistä ja he tuntevat voivansa vaikuttaa omaan työhönsä liittyviin järjestelyihin. Lisäksi he hallitsevat työnsä ja samanaikaisesti tuntevat olevansa arvostettuja ja tasavertaisia työyhteisön jäseniä ja heitä johdetaan ja kohdellaan oikeudenmukaisesti. (Pakka–Räty 2010, 6.)

Työyhteisön hyvinvoinnin tukemiseen on useilla työpaikoilla otettu käyttöön moninaisia järjestelmiä, tukipalveluita ja toimintamalleja. Näitä ovat esimerkiksi työterveyshuolto, työsuojelu ja turvallisuustoiminta, virkistystoiminta, liikuntapalvelut, työpaikanruokailu, työympäristön viihtyisyys ja varhaisen tuen toimintamalli. (Ahonen–Ojala 2005, 33.) Järjestelmien, tukipalveluiden ja toimintamallien sujuvaan toimivuuteen panostamalla pystytään valvomaan ja pitämään tehokkaasti yllä työntekijöiden hyvinvointia ja työssä jaksamista. Osa edellä mainituista palveluista on myös pakollisia, kuten työterveyshuolto. Työterveyshuoltolaki (1383/2001) velvoittaa, että jokaisen työnantajan, jolla on yksikin työntekijä, on järjestettävä työntekijöilleen työterveyshuolto omalla kustannuksellaan. (Pakka–Räty 2010, 38).

Varhaisen tuen toimintamallin tavoitteena on auttaa tunnistamaan työhyvinvoinnin riskitekijät ajoissa ja ohjaamaan työntekijää/työyhteisöä ongelmien ratkaisujen löytämiseen. Mitä varhaisemmin ongelma-asia havaitaan ja otetaan puheeksi, sitä paremmat mahdollisuudet on vaikuttaa työn myönteiseen kehitykseen. Varhaisen tuen ja puheeksi ottamisen tarvetta voi ilmetä monisakin työhön liittyvissä tilanteissa, esimerkiksi kun työntekijä itse tai esimies havaitsevat merkittäviä muutoksia työkyvyssä tai työsuorituksessa. Varhainen tuki toimii parhaiten luottamuksellisessa ilmapiirissä, josta vastuu kuuluu työyhteisön kaikille jäsenille. Toimintamallit on hyvä käydä läpi yhteisesti työyhteisössä, esimerkiksi palaverissa. Näin työyhteisö voi sitoutua yhteiseen toimintakulttuuriin paitsi työntekijää myös työyhteisöä koskevien asioiden hoidossa. (Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri 2009.)

### **3.4 Fyysinen ja sosiaalinen hyvinvointi**

Fyysinen hyvinvointi koostuu fyysisestä suorituskyvystä, terveydentilasta ja elintavoista. Liikunnalla, levolla ja ruokailutottumuksilla on erittäin suuri vaikutus ihmisen terveyteen ja fyysiseen hyvinvointiin. Siksi näihin osa-alueisiin kannattaakin kiinnittää huomiota omissa päivittäisissä toiminnoissaan sekä kotona että työpaikalla. Tutkimuksissa on selvinnyt, että fyysinen hyvinvointi vaikuttaa kokonaisvaltaisesti yksilön hyvinvointiin. (Elevaattori 2011.)

Työnantajallakin on mahdollisuus tukea henkilökunnan liikunnallisuutta pieniläkin liikuntainvestoinneilla. Vuonna 2005 tätä mahdollisuutta hyödynsi 85 % suomalaisista työnantajista, keskimäärin 135 eurolla työntekijää kohden. Näin pystytään tehokkaasti ylläpitämään henkilökunnan työkykyä ja työvirettä. Lepo on merkittävä tekijä yksilön hyvinvoinnin kannalta, koska lepotilassa elimistö toipuu niistä muutoksista, joita päivän aikana hankittu rasitus on sille aiheuttanut. Hidas palautuminen työn rasituksista voi johtua myös psyykkisistä syistä. Yksilön ruokailutottumuksiin aletaan kiinnittää huomiota yhä enemmän, koska Suomessa ylipaino on kansanterveyttä uhkaava ongelma. Lihavuus voi altistaa useiden elintapasairauksien puhkeamiseen. Suomalaiset kaipaavat enemmän tietoa terveellisistä elintavoista ja sitä kautta tukea niiden noudattamiseen. Työnantajilla on tässäkin asiassa mahdollisuus toimia terveyttä edistävästi ruokailutottumustenmuokkaajana. (Elevaattori 2011.) Sosiaalista hyvinvointia luodaan läpi koko elämän. Sen peruspilareita ovat

toimeen tuleminen oman itsensä, muiden ihmisten ja koko ympäristön kanssa niitä kaikkia samalla suuresti kunnioittaen. Hyvällä sosiaalisella ympäristöllä on merkittävä vaikutus, koska se lisää hyvinvoinnin tasoa. Sen ilmeisimpiä tunnusmerkkejä ovat esimerkiksi huolenpito, turvallisuus, avoin ja kunnioittava vuorovaikutus, yksilöllisyyden hyväksyminen, asioiden pysyvyys, toisten kunnioittaminen sanoissa ja teoissa. Elämässä kohdataan välillä vaikeita ongelmia ja haasteita. Niiden ratkomisissa auttaa usein myönteinen ajattelu-tapa. (Edu 2011.)

## **4 HENKINEN HYVINVOINTI**

### **4.1 Henkisen hyvinvoinnin käsite**

Henkinen hyvinvointi kertoo ihmisen suhteesta omaan minuuteen ja ympärillä olevaan maailmaan, eli sen lähtökohtana on aina ihminen itse (Koivisto 2001, 208). Omat tunteet ovat tarpeellisia tietolähteitä, sillä niiden avulla saadaan tietoa omasta henkilökohtaisesta tilanteesta (Koivisto 2001, 200). Henkisen hyvinvoinnin tunnusmerkkejä ovat tyytyväisyys elämään ja työhön, myönteinen perusasenne, aktiivisuus, kyky sietää kohtuullisessa määrin epävarmuutta ja vastoinkäymisiä sekä oman itsensä hyväksyminen puutteineen ja vahvuuksineen (Työsuojeluhallinto 2011). Hyvinvointia ylläpitävät voimavarat jaetaan kolmeen eri ryhmään. Aineellisiin voimavaroihin lukeutuvat esimerkiksi talouteen, tuloihin, omaisuuteen, asumiseen liittyvät asiat. Sosiaalisiin voimavaroihin kuuluvat perheeseen, ystäviin ja harrastuksiin liittyvät asiat. Persoonallisia voimavaroja hyödynnetään henkilökohtaisen terveyden, työn ja elämän hallinnan saroilla. (Koivisto 2001, 206.)

### **4.2 Henkisen hyvinvoinnin merkitys työssä**

Henkistä hyvinvointia työssä edistävät muun muassa hyvä työn organisointi, yhteistyö, kehittymismahdollisuudet työssä, mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä, sopivat työn psyykkiset vaatimukset ja esimiestuki (Työsuojeluhallinto 2011). Henkisen hyvinvoinnin tukemisessa hyödynnetään henkistä työsuojelua, jonka avulla itse työtä, työolosuhteita ja työyhteisöä muokataan sellaiseksi, että se mahdollistaa työn haastavuuden, motivoivuuden. Kun nämä asiat ovat kohdallaan, niin ihminen viihtyy työssään ja sitoutuu siihen. Työn tavoitteet ja ihmisen voimavarat pitää myös kyetä pitämään tasapainossa keskenään. Liiallinen henkinen kuormitus työssä näkyy siten, että työnhallinta ja mahdollisesti myös elämän hallinta voivat pettää. (Koivisto 2001, 208.)

Avoin ja keskusteleva työyhteisö tukee kaikkia psyykkisen työkyvyn osa-alueita. Nämä osa-alueet ovat jaksaminen, osaaminen, motivaatio ja vuorovaikutustaidot. (Koivisto 2001, 210.) Työpaikalla voi olla hankalaa havaita henkisesti pahoinvoiva henkilö, saatikka auttaa häntä, koska suomalainen ihminen mielletään usein nöyräksi raatajaksi, joka ei tällöin halua puhua



omista huolistaan työpaikalla (Koivisto 2001, 209). Joskus taas joku on voinutkin huomata työkaverin henkisen pahoinvoinnin, mutta haluaa pitää asiat omana tietonaan, koska ei halua sekaantua toisten asioihin. Esimiehen tulisi-kin kiinnittää suuresti huomiota siihen millainen ilmapiiri työpaikalla usein on, onko työyhteisö avoin ja keskusteleva?

Työssä jaksamisen kannalta henkiseen hyvinvointiin vaikuttavia tärkeimpiä tekijöitä ovat työn sujuvuus ja sen selkeys, työn tasainen ja monipuolinen kuormitus, sekä työyhteisötoimivuus. Hyvinvoivassa työyhteisössä henkilösuhteet ovat kunnossa ja sillä on suora vaikutus siihen, kuinka hyvin työyhteisössä pystytään käsittelemään esimerkiksi ristiriitatilanteita ja muita mahdollisia ongelmia. (Koivisto 2001, 206.) Nykyään yhä useampi työ koostuu samanaikaisesti sekä henkisesti että ruumiillisesti kuormittavista tekijöistä. Kuormitus on sopivaa kun kuormitusta aiheuttavat tekijät ovat sopusoinnussa keskenään ihmisen fysiologisten ja psyykkisten toimintojen kanssa. Työntekijän hyvinvointia työpaikalla voidaan ylläpitää tehokkaasti poistamalla mahdollisimman paljon haitallisia kuormitustekijöitä. (Koivisto 2001, 207.) Monissa yrityksissä onkin käytettävissä henkisen hyvinvoinnin ja jaksamisen tukihenkilöitä, joita ovat esimerkiksi työterveyshoitajat, -lääkärit ja konsultoivat psykologit (Koivisto 2001, 209).

## 5 STRESSI

### 5.1 Stressi ja sen oireet

Stressi on kiihtymystila, joka alkaa psyykkisenä ja johtaa elimistön kiihtymiseen. Verenpaineen, pulssitason ja sydämen sykkeen tiheämmin lyöminen ovat yleisimpiä fyysisiä stressioireita. Rytmihäiriöt tulevat kaiken tämän muun mukana ja useilla potilailla jo vuosia jatkunut stressi voi aiheuttaa pahimmillaan jopa sydämen vajaatoimintaan ja verenpainetautiin. Vatsavaivat, päänsärky, pyöritys, krooninen kipu ja epämääräinen fyysisen suorituskyvyn lasku ovat pahenevan stressin selkeitä tunnusmerkkejä. (Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri 2010.) Stressi ei ole hyväksi hyvinvoinnille, koska se aiheuttaa lisäksi väsymystä, ahdistuneisuutta, ärtyneisyyttä sekä ruokahalun muutoksia, jotka rasittavat kehoa niin henkisesti kuin fyysisestikin (Ahonen–Ojala 2005, 144). Tutkijat myös arvelevat, että stressi vaikuttaa immuunipuolustukseen ja tätä kautta lisää altistumista erilaisille tulehdussairauksille. Fyysisten stressioireiden takana on stressihormonien, kuten adrenaliinin, lisääntynyt tuotanto. (Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri 2010.)

Stressi voi saada alkunsa mistä tahansa ihmisestä kiihdyttävästä asiasta tai tapahtumasta esimerkiksi suurista työpaineista työpaikalla. Sen voi laukaista myös myönteiset asiat, kuten esimerkiksi ylennys tai palkan korotus. Stressiä voidaan kuvata erilaisten paineiden aikaansaannoksina aiheutuvaksi ylihälytystilaksi. Se on tilanteena luonnollinen ja inhimillinen reaktio mahdolliseksi käyneeseen tilanteeseen. Kohtuullinen ja lyhytaikainen stressi voi jopa positiivisella tavalla lisätä tarkkaavaisuutta sekä edistää keskittymis- ja suorituskykyä. Mikäli tilanne jatkuu liian pitkään ja se on liian voimakasta, niin silloin ihmisen psyykkinen toimintakyky huononee. Kauan jatkunut stressi tila aiheuttaa henkilölle muun muassa unettomuutta, keskittymiskyvyttömyyttä ja muistivaikeuksia. Stressaantunut ihmisen on usein vihainen, jännittynyt, onneton tai muuten vain turhautunut. Pelkotilat, väsymys ja huoli ovat myös usein läsnä stressiä potevalla henkilöllä. (Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri 2010.)

Stressin sietäminen on hyvin yksilöllistä ja riippuu henkilön yleisestä elämäntilanteesta, siten sen hoitoa ei voi tarkalleen etukäteen kaavailla. Lyhytaikai-

sen stressin hallinnassa ja purkamisessa auttavat elämän arkiset perustoiminnot, kuten liikunta, säännöllinen ja terveellinen ruokavalio, uni, harrastukset ja ihmissuhteet. Tärkeintä stressin hoidossa on se, että jossakin asiassa kyseisen ihmisen elämässä on tapahduttava muutos, jotta paraneminen voi alkaa. Toivuttuaan henkilön on kyettävä ottamaan elämä taas omiin käsiinsä. Tällä pyritään varmistamaan että stressitila ei toistuisi enää. Esimerkiksi monet työstressiä kokeneet ovat jättäneet lomansa pitämättä, jonka seurauksena ovat sairastuneet. Tällaisen henkilön olisi toipumisen jälkeen päästävä työssään sellaiseen rytmiin, johon kuuluvat myös normaalit vapaat ja lomaajat. Mikäli on havainnut itsessään merkkejä pahenevasta stressistä, on hyvä hakea apua työterveyshuollosta. (Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri 2010.)

## **5.2 Stressin vaikutus työhön ja työn haastavuuteen**

Henkilöstön stressaantuminen on yritykselle monin tavoin haitallista. Se aiheuttaa poissaoloja, työtehokkuuden alenemista, työterveyspalvelujen kustannuksia. Stressi heijastuu toiminnan laatuun ja sen sujuvuuteen. Mikäli siis halutaan, että yrityksellä on hyvät edellytykset tuottavaan ja kilpailukykyiseen toimintaan on tärkeää ennaltaehkäistä henkilöstön mahdollista stressaantumista. Stressitason on tutkittu vähenevän yksilötasolla yrityksissä, joissa huolehditaan siitä, että työ ja henkilön valmiudet vastaavat toisiaan. Näin osaaminen ja kyseiselle yksilölle sopiva työ kohtaavat. (Viitala 2007, 219.)

Työstressissä työn vaatimukset ylittävät työntekijän voimavarat. Taustalla löytyy usein ongelmia työyhteisön vuorovaikutussuhteissa tai työjärjestelyissä. Tavallisimpia työstressin laukaisijoita ovat: huonot työolosuhteet, vuoro-työ, pitkät työpäivät, matkustaminen, terveysriskit ja -haitat, liikaa työtä tai liian vähän työtä. Johtajalla tällaisia stressaavia tekijöitä voivat olla: ihmissuhteet työssä, työtahti, vastuu, arvostuksen ja tunnustuksen puute sekä johtajan rooli. (Perkka-Jortikka 2002, 106.)

Jatkuva negatiivinen stressi voi johtaa työuupumukseen, kun koko henkilökohtainen hyvinvointi kärsii niin työssä kuin vapaa-ajallakin. Työntekijä menettää kiinnostuksensa työhön ja menettää työn tekemisen ilon. Hän tuntee ammatillisen osaamisensa heikkenevän ja samalla pelkää, ettei suoriudu

enää perustyötehtävistään. (Ahonen–Ojala 2005, 140–143.) Liiallinen aivojen kuormittuminen voi johtaa myös epäterveellisten elämäntapojen lisääntymiseen, kuten tupakan poltto ja alkoholin käyttö (Ahonen–Ojala 2005, 144.) Lopulta äärimmäisessä tapauksessa uupumus voi johtaa työkyvyttömyyseläkkeeseen. Seurauksena voi olla koko elimistön uupumustila, josta toipuminen on joskus jopa mahdotonta. (Ahonen–Ojala 2005, 140–143.)

Työstressi kuvataan usein ristiriitana työn suurten vaatimusten ja yksilön edellytysten välillä. Stressi kuuluu monien ihmisten elämään ja se voi olla myös positiivinen voimavara, kun ei ota itse liiaksi paineita siitä. Ihminen kykenee kestämään lyhyt aikaista stressiä, mutta jatkuva kierre aiheuttaa ongelmia jokapäiväisessä elämässä jaksamiseen. Työstä johtuvan stressin helpottamiseksi pitäisi pystyä neuvottelemaan esimiehen kanssa oman työn määrästä ja sen mahdollisesta rajaamisesta. Riippuu kuitenkin suuresti työpaikasta ja työtehtävistä, missä määrin omaan työhönsä pystyy vaikuttamaan. Aina kannattaa kuitenkin keskustella työnantajan kanssa asiasta, siitä voi olla suurtakin apua. (Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri 2010.)

## 6 MOTIVAATIO

### 6.1 Motivaatio ja motiivit

Motivaatio-sana on johdettu latinankielen sanasta *movere*. Se tarkoittaa liikumista. Motivaatio on motiivien aikaansaama tila, jossa motiivit suuntaavat yksilön yleistä käyttäytymistä. Tällaisia käyttäytymiseen vaikuttavia motiiveja ovat tarpeet, halut, vietit, sisäiset yllykkeet sekä palkinnot ja rangaistukset. Ne virittävät ja ylläpitävät ihmisen yleistä käyttäytymisen suuntaa. (Peltonen–Ruohotie 1992, 16.)

Motivaatiota voidaan luonnehtia kolmen seuraavan ominaisuuden avulla: viireys, suunta ja systeemiorientoituminen. Viireys viittaa energiavoimaan, joka ajaa yksilöä toimimaan tietyllä tavalla. Suunta viittaa yksilön käyttäytymiseen eli toiminta on päämääräsuuntautuneisuutta ja yksilön käyttäytyminen suuntautuu jotakin kohti. Systeemiorientoituminen viittaa yksilössä ja hänen ympäristössään oleviin voimiin, jotka palauteprosessin kautta joko vahvistavat hänen tarpeensa voimakkuutta ja energiansa suuntaa tai saavat hänet luopumaan tekemisen suunnasta ja suuntaamaan ponnistelut muualle. (Peltonen–Ruohotie 1992, 16–17.)

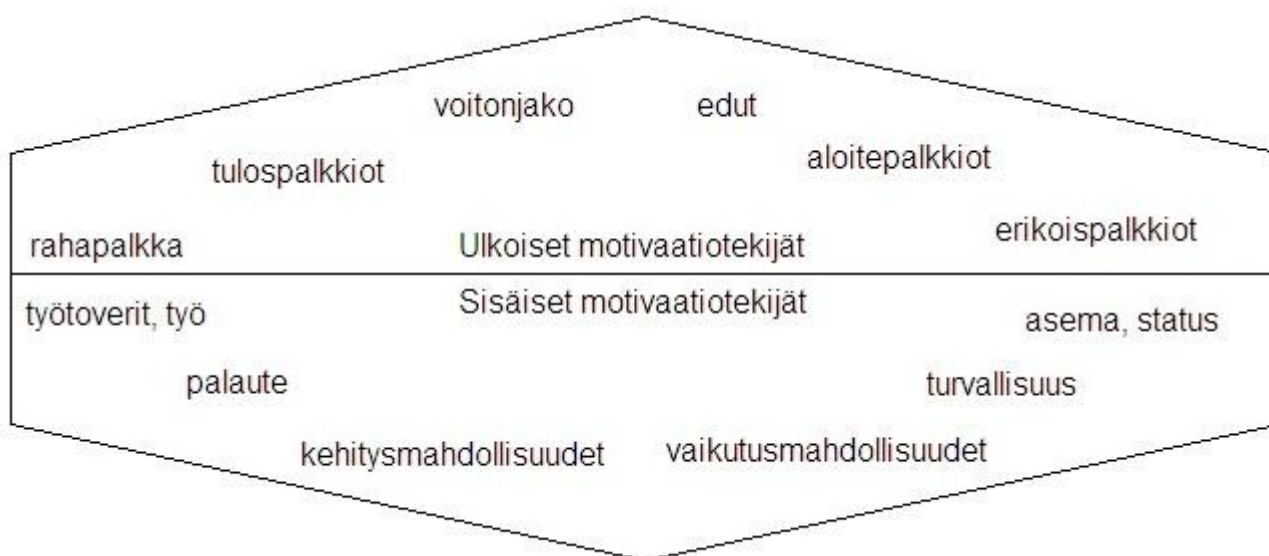
Tilannesidonnaisuus on tärkeä piirre motivaatiossa ja on erikseen tilannemotivaatio ja yleismotivaatio. Tilannemotivaatio, sanan mukaisesti, liittyy tiettyyn tilanteeseen. Siinä sisäiset ja ulkoiset ärsykkeet aktivoivat joukon motiiveja ja suuntaavat näin yksilön käyttäytymistä. Yleismotivaatio on enemmänkin käyttäytymisen pysyvyyttä yhdessä viireyden ja suunnan kanssa, ja motivaatio on eräänlaista keksimääraistä tasoa. Tilannemotivaation voimakkuus on riippuvainen yleismotivaation voimakkuudesta. Esimerkiksi työstään kiinnostunut työntekijä on helpompi saada kiinnostumaan vaikka tietyn osa-alueen kehittämisessä ja suunnittelussa. (Peltonen–Ruohotie 1992, 17.)

Yleismotivaatioon voidaan hyvin läheisesti liittää sana asenne. Asenne on sisäistynyt, pysyvä ja hitaasti muuttuva valmiustila, kun taas motivaatio on lyhytaikainen ja sidonnainen vain yhteen tilanteeseen kerrallaan. Motivaatio kertoo enemmänkin millä viireystasolla toiminto tehdään, kun taas asenteessa on kysymys toiminnan laadusta. Jos henkilön motivoituneisuutta halutaan

lisätä, pitää pyrkiä vaikuttamaan erilaisiin motivaatiotekijöihin, enemmän kuin asenteeseen. Motivaatiosta puhuttaessa pitäisikin keskittyä enemmän tilannesidonnaisuuteen, käsitesekaannusten välttämiseksi. Motivaatio liittyy yksilön psyykkiseen tilaan, joka kertoo mihin hänen mielenkiintonsa suuntautuu ja millä aktiivisuudella hän toimii. (Peltonen–Ruohotie 1992, 17–18.) Yksilö asennoituu entistä myönteisemmin jos kokee onnistumisen tunteen jollakin alalla. Silloin hän myös lisää ponnistelujaan ja haluaa kehittää myös alalla tarvittavia valmiuksiaan.

## 6.2 Sisäinen ja ulkoinen motivaatio

Ulkoisilla kannusteilla pystytään vaikuttamaan siihen miten innokkaasti asetettuihin tavoitteisiin pyritään. Kannusteet voivat olla joko sisäisiä eli työntekijästä itsestään lähteviä tai ulkoisia eli työntekijän ulkopuolelta tulevia kannusteita. Työntekijöillä on näin erotettavissa niin sisäisiä kuin ulkoisia motivaatioita (Kuvio 2), mitkä virittävät ja suuntaavat käyttäytymistä motiivien luonteen puolesta. Sisäinen motivaatio palkitsee tekijää sisältä päin ja voi näkyä muun muassa työn ilona, kun työntekijä kokee pääsevänsä toteuttamaan ja kehittämään omia tarpeitaan. Ulkoiseen motivaatioon vaikuttaa vahvasti ympäristö eli henkilöä motivoi esimerkiksi työpaikalla työlle asetetut tavoitteet ja niistä saadut palkkiot. (Peltonen–Ruohotie 1992, 18–19.)



Kuvio 2. Sisäiset ja ulkoiset motivaatiotekijät (Ahonen–Ojala 2005, 183)

Sisäisillä ja ulkoisilla palkkioilla ohjataan ihmisen käyttäytymistä. Sisäiset palkkiot vaikuttavat pidempään ja ne voivat olla jopa motivaation lähde, kun taas ulkoiset palkkiot ovat kestoaltaan lyhytaikaisempia ja niitä tarvitaan useammin. Ulkoisilla palkkioilla siis saadaan tyytyväisiä työntekijöitä vain hetkellisesti, mutta työntekijä ei ole kuitenkaan motivoitunut kehittämään työtään eikä toimimaan virtaustilassa. Sisäiset palkkiot ovatkin usein tehokkaampia kuin ulkoiset palkkiot. Sisäisiä palkkioita ovat muun muassa hyvät työtoverit, kehitysmahdollisuudet ja vaikutusmahdollisuudet. (Ahonen–Ojala 2005, 182; Peltonen–Ruohotie 1992, 18–19.)

### 6.3 Työmotivaatio

Työhyvinvointi ja työmotivaatio kytkeytyvät hyvin läheisesti toisiinsa. Motivaatiota työssä on tutkittu paljon ja aina päädytään lähestulkoon samaan lopputulokseen eli motivaatio syntyy työn sisällöstä. Motivaatio tekijät voidaan jaotella kahteen eri ryhmään. Ensimmäisenä ovat tekijät, jotka eivät juuri edistä työmotivaatiota. Näitä ovat muun muassa työmatka ja työvälaineet. Ihmistä ei esimerkiksi ole motivoitunut tulemaan töihin vain sen takia, että työpaikka on lähellä, mutta kohtuuttoman pitkä työmatka voi laskea motivaatiota lähtä töihin. Työmotivaatio laskee huonojen työvälaineiden takia, kun työn tekeminen vaikeutuu. (Vesterinen 2006, 97.)

Päämotivaatiotekijät liittyvät työn sisältöön ja työmotivaatio syntyykin itse työstä. Sen tulisi olla mielekästä ja haastavaa. Työntekijällä tulisi olla myös tekemiseen vaadittava osaaminen. Tämä tulisi ottaa huomioon esimerkiksi silloin kun työnkuva muuttuu ja tarvitaan moniosaamista, ja tällöin erityisen tärkeässä roolissa on työntekijöiden ammattitaitoa laajentava koulutus tai muu perehdytys. Työntekijän motivaatiota pystytään lisäämään sillä, että työntekijälle annetaan mahdollisuus jollain merkittävällä tavalla vaikuttaa työhönsä. Johtajalla on tässä tärkeä ja positiivinen vaikutus. Johtamisen tulisi tapahtua työntekijälähtöisesti, jolloin delegoinnilla ja kyselevällä johtamisotteella pystyttäisiin muotoilemaan ja kehittämään työtehtäviä niin, että ne palvelisivat työntekijöitä. (Vesterinen 2006, 97–98.)

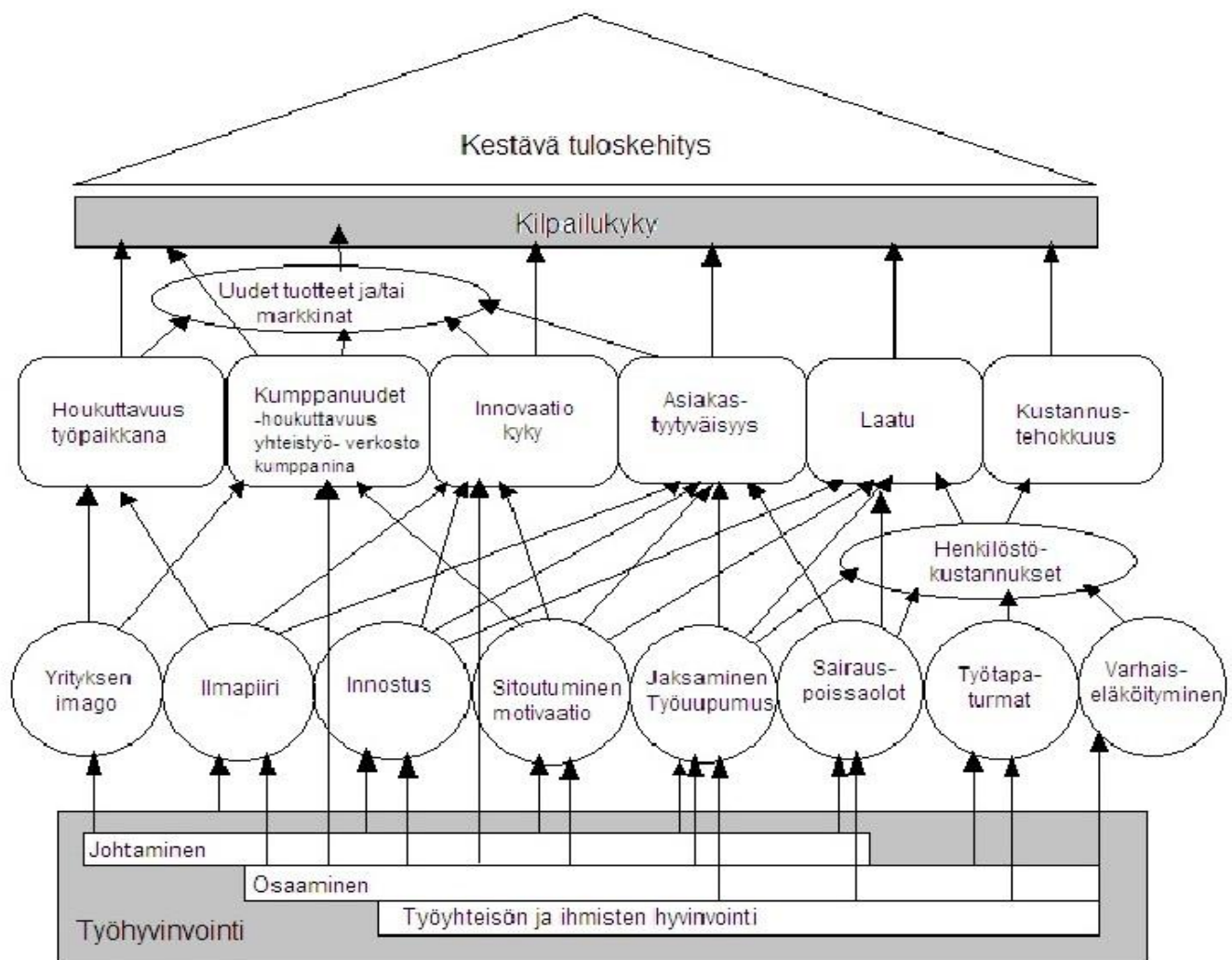
Johtamisella voidaan ja pitääkin vaikuttaa työmotivaatiota edistäviin tekijöihin. Näitä tekijöitä ovat muun muassa oman työn hallitseminen ja työhön vai-

kuttaminen. Työn motivaatio lähteinä kuuluisi olla niin itse työ kuin myös muun yhteisön ja erityisesti esimiehen toiminta. Kaipaamme työssämme palautetta, ohjausta ja kannustusta niin esimieheltä kuin työyhteisöltäkin. Kuukaan työyhteisöstä ei hyödy tilanteesta, jossa ”vedetään mattoa toisen alta”. Yhteisöissä ihmiset ovat riippuvaisia toisten henkilöiden sanomisista, tekemisistä ja ilmeistä sekä viesteistä, jotka ovat sisällölliseltä merkitykseltään avoimia tai piilotettuja. Työyhteisöllä tulisi olla omat pelisäännöt keskinäisissä vuorovaikutukseen liittyvissä asioissa. Pelisäännöt laaditaan esimiehen johdolla ja niistä tulisi keskustella työyhteisön kesken. Ne voisi sisällyttää myös yhdeksi teemaksi kehityskeskusteluissa. (Vesterinen 2006, 102–103.)



## 7 TYÖHYVINVOINTI TULOKSENTEKIJÄNÄ JA KILPAILUETUNA

Kilpailukyky muodostuu monesta asiasta. Se on muun muassa kustannustehokkuutta ja tuottavuutta, laatua ja asiakastyytyväisyyttä, kykyä tuottaa jatkuvasti uutta ja uusiutua sekä myös kykyä solmia onnistuneita kumppaneita ja rakentaa toimivia verkostoja, kyvystä houkutella ja rekrytoida uusia osaajia ja myös pitää heidät. Yrityksen täytyy pystyä olemaan kilpailukykyinen niin palvelu- ja tuotemarkkinoilla kuin myös työmarkkinoilla. (Ahonen–Ojala 2005, 69.)



Kuvio 3. Työhyvinvoinnin vaikutus kilpailukykyyn (Ahonen–Ojala 2005, 70)

Työhyvinvoinnilla pystytään aika pitkälti vaikuttamaan siihen, että työntekijä on tyytyväinen ja innostunut työstään ja pystyy näin myös tuottamaan palveluja, joihin asiakkaat ovat tyytyväisiä. (Kuvio 3.) Työhyvinvoinnilla pystytään vaikuttamaan kustannustehokkuuteen, kun tapaturma-, työkyvyttömyys- ja sairauspoissaolokustannukset pienenevät. Tämä puolestaan vaikuttaa positiivisesti tuottavuuteen ja kannattavuuteen ja kilpailukyky paranee. Työhyvinvoinnin myötä myös työtyytyväisyys, motivaatio ja työyhteisön ilmapiiri paranevat, mikä parantaa palvelutasoa. Näin ollen toiminnan laadun ja asiakas-tyytyväisyyden taso kasvaa, joka edelleen nostaa kilpailukykyä. (Ahonen–Ojala 2005, 69.)

Yrityskyselyyn perustuvien tietojen pohjalta tehdyt pientyöpaikkaohjelman laskelmat osoittavat, että vuosittaiset hyödyt työkykyä ylläpitävässä toiminnassa voivat olla jopa 1.000 - 1.800 euroa yhtä työntekijää kohti. Työhyvinvoinnin edistämisen myötä säästöä kertyi sairauspoissaolojen vähenemisestä ja tuottavuuden kasvusta. Ammattitaidon ja esimiestyön kehittäminen oli kannattavinta. Tehokkuuteen vaikutti yhdessä hyvä esimiestyö ja henkilöstön tyytyväisyys sekä myös hyvä työilmapiiri. Pientyöpaikkatutkimuksessa saatiin myös selville, että osa työhyvinvointia lisäävistä toimenpiteistä nosti yrityksen kannattavuutta vaikka tuottavuus ei välittömästi parantunutkaan. Tämä saattoi johtua siitä, että työhyvinvoinnin parannuttua myös asiakas-tyytyväisyys parani ja asiakkaiden maksuhalukkuus kasvoi. Paraneminen saattoi vaikuttaa myös toimintatapojen kehittymiseen ja sitä kautta virheiden vähenemiseen ja laadun paranemiseen. (Työterveyslaitos, 2011; Ahonen–Ojala 2005, 72–73.)

Hyvää tulosta ja kilpailuetua pystytään saamaan sen jälkeen, kun työntekijät osaavat jakaa saamansa tiedon ja taidon toisilleen avoimesti, jota työyhteisö pystyy käyttämään kilpailuetuna. Kyseistä tietoa ja taitoa pystytään harvoin käskemällä jakamaan, joten esimiehen tulisi luoda työpaikalla avoin ilmapiiri, jossa ihmiset haluavat ja voivat tehdä yhteistyötä ja keskustella luottamuksellisesti asioista. Esimies on omalta osaltaan erittäin tärkeässä avain asemassa yrityksen ilmapiirin ja yhteistyönhalun luojana. (Ahonen–Ojala 2005, 33.) Huonon työilmapiirin takia osaavat ihmiset hakeutuvat muualle töihin. Se myös estää yhdessä uuden luomisen ja osaamisen jakamisen. Myös yrityksen imago saattaa kärsiä ja se ei enää houkuttele uusia yhteistyökumppaneita.

ta eikä uusia työntekijöitä. Tulevaisuuden mahdollisuudet menestyä ja tehdä tulosta heikkenevät. (Ahonen–Ojala 2005, 94.)

Nuorelle työntekijälle kokemustieto on tärkeää päivittäisessä työssä. Nuori hyötyy kokeneempien työntekijöiden hiljaisesta tiedosta asiakastoiminnassa, henkilöstöasioissa ja monissa markkinakäyttäytymiseen liittyvissä asioissa. Kokemustietoa arvostamalla ja työtehtäviä muokkaamalla kokemusta pystytään hyödyntämään tehokkaammin ja näin voidaan myös ikääntyneet työntekijät pitää kauemmin työssä. Varhainen eläke voi olla myös laadullinen ongelma. Alueellisesti suuri joukko ammattilaisia jää eläkkeelle. Tämän jälkeen rekrytoidaan uusia työntekijöitä, joilta puuttuu kokemusta ja tietoa. Näitä molempia saadaan kokemuksen ja tuntuman kautta eli kuinka asiat hoidetaan, miten eri asiakkaita palvellaan ja mitkä näistä asioista liittyvät toisiinsa. Työhyvinvoinnin avulla pystytään turvaamaan nuorten työntekijöiden osaaminen, kun vanhempia osaajia voidaan hyödyntää pidempään ja tätä kautta myös toiminnan jatkuvuus turvataan. (Ahonen–Ojala 2005, 45–46.)

Työhyvinvointi riskeistä tulisi olla tietoinen koko ajan. Niitä tulisi tunnistaa, arvioida ja hallita samaan tapaan kuin muitakin liiketoiminnan riskejä. Riskeillä on monia seurannaisvaikutuksia, sillä joskus menestys voi muuttua helposti menetykseksi. Huono työvire on yksi näistä riskeistä sillä se laskee toiminnan laatua, heikentää asiakastyytyväisyyttä ja tätä kautta pienentää yrityksen mahdollisuuksia menestyä tulevaisuudessa. Huono työvire tai työhyvinvoinnin puute voi vähentää kattavasti yrityksen varallisuutta. (Ahonen–Ojala 2005, 92.)

Henkilöstöpääoman merkitys tulee olemaan suuri edellytys yrityksen menestymiselle ja kehittymiselle tulevaisuudessa. Tulevaisuudessa ei enää riitä se, että esimerkiksi työpaikkojen koneet ja muut työssä käytettävät laitteet ovat huippuluokkaa. Mukaan tarvitaan henkilöstöä, jotka ovat innokkaita työskentelemään yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. (Ahonen–Ojala 2005, 20.)

## **8 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS**

### **8.1 Tutkimusongelmat ja tutkimuksen tarkoitus**

Tutkimuksen keskeisiksi kysymyksiksi nousivat: esimiesten ja työntekijöiden henkisen hyvinvoinnin tila ravintola Nilissä ja kuinka motivoituneita ravintola Nilin työntekijät ovat työsssänsä. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Ravintola Nilin työntekijöiden työhyvinvoinnin tila. Määritimme tutkimusongelmat yhdessä ravintolapäällikön kanssa ja keskeisimmiksi aiheiksi nousivat työmotivaatio, työssä jaksaminen ja henkinen hyvinvointi. Haastattelukysymykset laadimme tutkimusongelmien pohjalta. Hyväksytimme haastattelukysymykset ravintolapäälliköllä ja opinnäytetyöohjaajalla. Toimeksiantaja pystyy jatkossa hyödyntämään tutkimustuloksia haluamallaan tavalla.

### **8.2 Laadullinen tutkimus**

Tässä opinnäytetyössä käytimme menetelmänä laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta. Siinä tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Tämän kuvaamiseen sisältyy ajatus, että todellisuus on moninainen. Todellisuutta ei voi kuitenkaan jakaa mielivaltaisesti osiin, joten tämä on otettava huomioon tutkimusta tehdessä. Laadullisessa tutkimuksessa kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tutkimuksen tuloksiksi voidaan saada vain ehdollisia selityksiä johonkin aikaan ja paikkaan rajoittuen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään pikemminkin löytämään tai paljastamaan tosiasioita kuin todentamaan jo olemassa olevia todellisia väittämiä. (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2007, 157.)

Kvalitatiivinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa ja aineisto kerätään luonnollisissa ja todellisissa elämäntilanteissa. Tiedon keruun instrumenttina suositaan ihmistä. Omat havainnoinnit ja keskustelut tutkittavien kanssa koetaan luotettavimmiksi menetelmiksi kuin mittausvälineillä, esimerkiksi kynä-paperi-testeillä hankitut tiedot. Syynä tähän on näkemys, jossa ihminen on riittävän joustava sopeutumaan vaihteleviin tilanteisiin. Monet tutkijat käyttävät täydentävän tiedon hankinnassa apuna myös lomakkeita ja testejä. (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2007, 160.)

Laadullisessa tutkimuksessa tutkija pyrkii paljastamaan odottamattomia seikkoja ja siksi lähtökohtana ei ole teorian tai hypoteesien testaaminen vaan aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu. Tutkija ei määrää sitä mikä on tärkeää. Tutkijan tulee suosia metodeja, joissa tutkittavien näkökulmat pääsevät esille. Näitä metodeja ovat muun muassa teemahaastattelut, ryhmähaastattelut ja osallistuva havainnointi. Tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksen mukaisesti eikä satunnaisesti. Tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja aineistoa tulkitaan sen mukaisesti. (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2007, 160.)

### **8.3 Tutkimuksen kohdejoukko, aineiston keruu ja käsittely**

Tutkimuksen kohdejoukkona olivat ravintolan esimiehet ja muu henkilökunta. Ravintolapäällikkö valitsi ne työntekijät, jotka osallistuivat haastatteluun ja hän antoi nimilistan haastateltavista. Joukossa oli niin vakituisia kuin osa-aikaisiakin työntekijöitä. Haastateltavia oli yhteensä seitsemän ja he kävivät haastateltavina saman päivän aikana. Haastatteluihin varattiin aikaa puoli tuntia haastateltavaa kohden. Kohdejoukko vaikutti yleisesti ottaen erittäin tyytyväiseltä päästessään mukaan haastatteluun ja tätä kautta koko tutkimukseen osalliseksi. Käsitteliän aihe juuri heidän yrityksensä työhyvinvointia.

Käytimme kvalitatiivisessa tutkimuksessamme päämenetelmänä haastattelua. Etuna haastattelussa on, että siinä voidaan säädellä aineiston keruuta joustavasti tilanteen edellyttämällä tavalla ja vastaajia myötäillen. Haastattelussa on mahdollista säädellä haastatteluaiheiden järjestystä ja on myös enemmän mahdollisuuksia tulkita vastauksia kuin esimerkiksi postikyselyllä. (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2007, 200.) Haastattelun lajina käytimme teemahaastattelua. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina, joissa tutkijat ja tutkittava olivat kasvotusten. Työntekijät haastateltiin ravintolan omissa tiloissa. Haastattelussa selvitimme ensin haastateltavan taustatiedot (Liite 2). Seuraavat kysymykset koskivat työssä jaksamista, työhyvinvointia sekä työmotivaatiota.

Litteroinniksi nimitetään sitä kun tallennettu laadullinen aineisto kirjoitetaan sanatarkasti puhtaaksi. Litterointi voidaan tehdä joko valikoiden teema-

alueiden mukaisesti tai sitten koko kerätystä aineistosta. (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2007, 217.) Litteroituamme aineiston aloitimme sen analysoinnin. Kokosimme kaikki haastattelukysymyksien vastaukset yhteen ja tutkimme mitä kunkin haastattelukysymyksen kohdalla saimme selville. Kävimme siis jokaisen vastauksen läpi yksitellen, jotta saisimme mahdollisimman paljon irti haastatteluista.

## 9 TULOKSET

Ensimmäisenä haastattelukysymyksenä kysyttiin miten työntekijä koki sesonkivaihteluiden vaikuttavan omaan jaksamiseensa työpaikalla. Työntekijät kokivat, että joulusesongin aikana töitä oli todella paljon ja työpäivät venyivät usein pitkiksi rupeamiksi. Sesonki koettiin oman jaksamisen kannalta rasakaaksi, mutta työntekijät jaksoivat, koska tiesivät sen jatkuvan vain tietyn ajanjakson verran vuodesta, jonka jälkeen he saivat taas huilailla ja tehdä töitä vähän tasaisemmalla tahdilla.

Seuraavana kysyttiin kokivatko he työnsä haasteelliseksi, mielekkääksi ja mikä työstä teki haasteellisen ja mielekkään. Työ oli haasteellista pitkien työpäivien osalta siten, että vaikka väsyttikin, niin täytyi pystyä antamaan asiakkaalle täydellinen palvelukokemus ja tuottamaan tehokkaasti myyntiä, vaikka tarjoilijalla ja asiakkaalla ei paikoin ollut mitään yhteistä puhuttavaa kieltä. Tällöin otettiin käyttöön elekieli ja kaikkien osaaminen. Tällä alalla joka päivä on luonteeltaan erilainen ja aina löytyy tekemistä, eikä ikinä tiedä mitä voi seuraavaksi tapahtua eli melkein kaikkeen täytyy pystyä ennalta varautumaan. Mielekästä oli se, kun sai työskennellä hyvässä työporukassa ja palvella asiakkaita, jotka tulivat erikulttuureista ja täten kertoivat omasta maastaan samalla avartaen asiakaspalvelijan omaa maailman katsomusta. Moni arvosti suuresti Nilistä saatua työkokemusta ja koulutusta myyntityössä sekä jatkuvaa oppimista työvuoroissa toimiessa.

Haastateltavilta kysyttiin myös kokivatko he olevansa väsyneitä työssänsä, mistä se voi johtua ja miten se heikentää heidän työpanostansa. Väsymystä podettiin pitkien työpäivien ja työputkien osalta fyysisenä väsymyksenä kehossa, esimerkiksi jalkojen särkynä. Hyvät työkengät ovatkin avain tähän jaksamiseen, johon kannattaa panostaa. Tarjoilijan työ on henkisesti haasteellista ja henkinen väsymys ilmenee siten, että työnteko ei tällöin kiinnosta ja työ tuntuu niin sanotusti epämieluisalta ”pakkopullalta”. Normaalin mittaisina työpäivinä väsymyksen ei koettu rasittavan työntekijää, eikä väsymyksen myöskään koettu liialti heikentävän työntekijän työpanosta.

Osalla vastaajista väsymyksen määrään vaikutti se, että jotkut tekivät töitä useammassakin työpaikassa saman sesonginaikana ja näin ollen työmäärä

oli saattanut kasaantua liialliseksi jaksamisen kannalta. Ahkerat ihmiset eivät halua kieltäytyä työvuoroista, koska kilpailu alalla on kovaa ja jokaisen on pakko tienata leipänsä, jotta pystyy elämään. Tämä oli kuitenkin joskus saanut saada aikaan tilanteita, jolloin työvuorot oli suunniteltu päällekkäin samalle ihmiselle jopa kahteen työpaikkaan.

Kysymykseen ”koetko saavasi tukea esimieheltäsi työtä koskevissa asioissa?” vastattiin seuraavanlaisesti: Esimieheltä sai tukea työtä koskevissa asioissa siten, että esimies oli ystävällinen, neuvoi, kuunteli ja antoi tarvittaessa palautetta. Asiakaspalautteet käsiteltiin yhdessä ja ne tulivat yleensä koko työporukan nähtäville. Palautteiden avulla pystytään kehittämään omaa osaamistaan ja mikäli palautetta ei tulisi, niin työntekijän olisi tällöin hankalaa kehittää itseään. On koettu, että välillä tukea tuli hiukan enemmänkin, joka tuntui muutaman työntekijän mielestä epäluottamuslauseelta omiin kykyihin.

*”Joskus on tuntunu, että sitä tukea tulee vähän liikaaki, se tuntuu välistä että mennee välillä jo melkein epäluottamuksen puolele, ku kysellään paljon että onko asia hoidossa, onko asia hoidossa, kyllä on ja kysyn jos on tarvetta.”*

*”- jos en ossaa tehdä, niin ne ossaa neuvoa ja ne on ystävällisiä ja kuuntelee, palautetta tulee jos jotaki tekkee väärin, niin sitten ne sanoo, että miten se pitää tehdä ja sitte jos on mennyt hyvin, niin ne kehuu.”*

Kysyessä, miten työntekijöitä motivoidaan parempiin tuloksiin, onko käytössä esimerkiksi kannustepalkitsemista ja miten se vaikuttaa omaan työmotivaatioosi, saimme paljon tarpeellisia vastauksia. Työntekijöitä motivoidaan yltämään parempiin tuloksiin usein eritavoin. Työpaikka tarjoaa muun muassa kuukausittaisia/päivittäisiä kannustelahjoja, mikäli pysytään budjetissa. Näitä lahjoja ovat esimerkiksi lahjakortit ja elokuvaliput. Kannustelahjojen havaittiin yleisesti ottaen parantavan lisämyynnin tekemistä työntekijöiden keskuudessa. Muuan puolestaan kertoi, että ne eivät juuri vaikuta omaan työskentelytyöhön, vaan aina pyritään tekemään parhaansa ilman palkkioitakin. Tämä onkin tietysti erittäin hyvä lähtökohta työmotivaatiolle. Tärkeänä asiana työntekijät pitivät sitä, että on mukavaa, kun johtoporras huomasi työporukan hy-



vän työtehon ja näin ollen palkitsi työntekijöitä. Eli johtoportaan tunnustus hyvästä työstä tuntui todella mieluisalta. Henkistä motivaatiota edisti se, että esimies kannusti ja kehui usein kiirepäivinä, jotta jokainen jaksoi rupeaman yli yhdessä tiiminä, vaikka olisi ollut kuinka kova kiire.

*”Mutta ainahan ne mukavia on, ko tietää että vau, nyt on ylempi porraski sitä mieltä että ollaa onnistuttu.”*

Kokonaiskuvaa katsoen Ravintola Nilin työntekijät olivat tyytyväisiä omaan työhyvinvointiinsa. Kysyttäessä kehittämis ehdotuksia työhyvinvoinnin tilaan liittyen, esiin nousi vain muutamia parannusehdotuksia. Osa työntekijöistä toivoi, että henkilökunnalle järjestettäisiin enemmän yhteishenkeä nostattavia virkistyspäiviä, joissa oppisi paremmin tuntemaan työkavereita ja nauttimaan yhdessäolosta ilman työpaineita. Yksi työntekijöistä koki, että virkistyspäivät puhdistivat usein työpaikan ilmapiiriä jos tunnelma oli ollut kireämpää. Toiset työntekijät kokivat taas yhteistä toimintaa olevan riittävästi, mutta yhteiset koulutukset, kuten tiedonjako ja muiden työntekijöiden mielipiteet asioista jäivät liian vähäisiksi. Tällaisilla yhteisillä koulutuksilla pystyttäisiin paremmin varautumaan mahdollisiin vaara tilanteisiin, hankaliin asiakkaisiin sekä pystyttäisiin parantamaan asiakastyytyväisyyttä.

*”Emmä tiiä.. pitämällä varmaan enemmän palavereita missä on keittiö ja sali mukana..”*

*” - - hmm, enemmän niinku oikeestaan olla aikaa muutenkin kaikenmaailman koulutuksille. Mä haluisin et meillä ois yhteisiä, esimerkiksi pitäis käydä ensiapukurssia ja tämmöstä. Meillä vanhentunu nuija kortteja.”*

Kannustelahjoiksi olisivat erittäin tervetulleita liikunnalliset lahjakortit esimerkiksi jumppatunneille tai kuntosaleille. Näin pystyttäisiin tehokkaasti herättelemään työntekijöitä liikunnan tärkeyden suhteen sekä samanaikaisesti tukemaan työntekijöiden henkistä ja fyysistä hyvinvointia. Koulutukset tuntuivat tulevan monessa haastattelussa esille. Osa koki, että tällaiset yhteiset koulutukset olisivat mahdollisia vain isoissa ketjuissa ja työntekijät eivät ehkä osaa vaatia koulutuksilta paljoa. Koulutuksilla pystyttäisiin lisäämään työntekijöiden

ammattitaitoa ja samalla tuomaan vaihtelua työkuukausiin, kun välietappeina olisi yhteisiä koulutustilaisuuksia, joita innolla odottaa.

*”- - esimerkiksi fyysisyyden puolesta budjettilahjana vois miettiä vaikka jotaki niitä liikuntakortteja mitä on. Vois työpaikka kuitenkin koittaa ehkä vähän herätellä asian suhteen”*

*”Nii, aika vaikeeta se tuntus olevan näin yksityiselle, että noissa ketjupaikoissa on koulutusta mahdollisuus saada.”*

Tiivistettynä tutkimuksessa selvisi, että työntekijät kaipaisivat enemmän ammattitaitoa edistäviä koulutuksia, virkistyspäivä, liikunnallisia kannustepalkintoja ja yhteistä toimintaa. Palavereihin, koulutuksiin ja kokouksiin pitäisi panostaa enemmän, jotta tiedonkulku ja ammattitaidon kehittäminen olisivat oikeassa suhteessa keskenään. Tiedon kulku työyhteisön sisällä on erityisen tärkeää, esimerkiksi vaaratilanteiden minimoimiseksi. Siksi siihen tulisikin kiinnittää enemmän huomiota jatkossa.

## 10 POHDINTA

Tutkimuksen tarkoituksena oli siis selvittää Rovaniemellä toimivan Ravintola Nilin työntekijöiden työhyvinvoinnin tila. Tutkimuksen keskeisiksi kysymyksiksi nousivat: esimiesten ja työntekijöiden henkisen hyvinvoinnin tila ravintola Nilissä ja kuinka motivoituneita ravintola Nilin työntekijät ovat työsssänsä. Haastatteluvastauksista nousi esiin asioita ja pohdintoja, joihin jatkossa huomiota kiinnittämällä työnantaja voi saada parannettua työntekijöiden henkistä hyvinvointia ja työmotivaatiota vieläkin parempaan tilaan.

### 10.1 Henkisen hyvinvoinnin tila Ravintola Nilissä

Henkinen hyvinvointi vaikuttaa kokonaisvaltaisesti ihmisen olotilaan ja sen kykyyn toimia niin työpaikalla kuin vapaa-ajallakin. Väsymys on yksi yleisin ja vaikuttavin henkisen hyvinvoinnin ongelmakohtia. Työntekijöille pitäisi saada taattua tarpeeksi lepopäiviä, jolloin he saavat levätä ja valmistautua niin henkisesti kuin fyysisestikin seuraavan päivän koitoksiin. Ilman lepoa keho ei jaksaa ja näin ollen henkisen hyvinvoinnin tila alkaa laskea pikkuhiljaa alemmas.

Ravintola Nilin työntekijät ovat uupuneita silloin kun työviikot venyvät pitkiksi, mutta mikäli viikko on sujunut ilman liian pitkiä ylityötunteja, oma jaksaminen koetaan tällöin paremmaksi. Osa haastateltavista kertoi tekevänsä myös muita töitä Nilissä työskentelemisen ohella ja useat sanoivat olevansa huonoja kieltäytymään työntekotarjouksista. Useissa yrityksissä ”samaan aikaan” työskentely voi luoda henkilöille liikaa henkisiä paineita. Työntekijöiden täytyy tietää tarkkaan omat rajansa jaksamisen suhteen, koska työnantaja joutuu valitettavasti olemaan se, joka maksaa mahdollisista uupumisista, kun eteen tulee sairaslomia ja muita työkykyä alentavia tilanteita. Siispä työnantajan kannattaa tarkkailla tilannetta kyseisen asian suhteen, jotta yrityksen toiminta pysyy jatkossakin kannattavana, sen sijaan, että maksetaan iso hinta työntekijöiden muualla työskentelemisen takia.

Työntekijä tarvitsee henkiseksi tuekseen luotettavaa esimiestä, jonka puoleen voi varmasti esimerkiksi ongelmatilanteissa kääntyä ilman pelkotiloja. Työntekijöiden mielestä ravintolan esimiehen toiminta on toimivaa ja hän

osaa kannustaa henkilökuntaa ja olla tukena kiireisinäkin aikoina. Tukemisen suhteen muutama oli jopa sitä mieltä, että tukea voi tulla paikoin jopa liikaa-kin. Useimmiten tämä on kuitenkin positiivinen asia verrattuna tilanteeseen, jossa työntekijän toiminta jätettäisiin kokonaan huomioimatta. Esimies antaa palautetta ja huolehtii, että asiakkaiden antamat palautteet tulevat kaikkien nähtäville. Lisäksi palautteet käsitellään melkein aina yhdessä työporukan kanssa. Haastattelutulosten puolesta Ravintola Nilissä on yleisesti ottaen henkisen hyvinvoinnin asiat hyvällä tolalla. Työnantajan kannattaa kiinnittää huomioita muutamiin edellä mainittuihin ongelmiin, niin asiat sujuvat jatkosakin.

## **10.2 Motivaation taso Ravintola Nilissä**

Tutkimustuloksista selvisi, että työntekijät ovat hyvin motivoituneita työssään. Työntekijöiden motivoituneisuutta lisäsi työn mielekkyys ja haastavuus, erilaiset palkkiot ja virkistyspäivät, esimiehen muistaminen/kehuminen ja myös asiakkaat. Esimiehen kehujen koettiin olevan paras motivaatiotekijä. Se palkitsi niin esimiehiä kuin työntekijöitäkin sisäisesti ja kehut muistettiin viikkoja myöhemmin. Asiakkaat ovat usein ravintola-alalla haastavia ja sen koettiin tuovan haasteellisuutta ja mielekkyyttä myös työhön. Asiakas on hyvin tärkeässä roolissa ja se motivoi työntekijöitä parempiin suorituksiin.

Palkkiot ovat yrityksessä suuressa roolissa ja erilaiset palkkiot kuuluvat ulkoi-siin motivaatiotekijöihin, jotka motivoivat työntekijöitä vain hetkellisesti. Tämän takia työntekijät eivät ole niin motivoituneita kehittämään työtään ja toimintatapojaan ja työn mielekkyys saattaa kärsiä. Esimies onkin tässä hyvin tärkeässä roolissa lisätäkseen myös sisäisten palkkioiden osuutta motivaatiossa. Virkistyspäivät vaikuttivat niin motivaatioon kuin jaksamiseenkin. Työntekijät kokivat, että yhteishenki parani virkistyspäivien myötä ja myös työilmapiiri parani, kun päästiin yhdessä irtautumaan työympäristöstä.

Työntekijöiden motivaatiota saattoi laskea hieman kokemus siitä, että työntekijän osaamiseen ei luoteta. Kysellään liikaa, että onko homma hoidossa. Motivaatiota laski myös sesongin aikana kiire, kun ei ole tarpeeksi aikaa valmistella asioita. Asiat ovat hukassa ja koettiin turhautumista, kun kiireen keskellä täytyy etsiä tavaroita.

### 10.3 Tutkimuksen luotettavuus

Keräsimme aineiston tutkimuksen teoria osuuteen lukemalla alan kirjallisuutta ja otteita alaa käsittelevistä aikakauslehdistä. Luimme myös paljon erilaisia opinnäytetöitä, joista saimme hyviä ideoita alustavan sisällysluettelon laadintaan. Tutustuimme lisäksi Internetin informaatio tarjontaan, joista löysimme niin hyviä kuin huonojakin lähdeaineistoja. Täytyi olla todella tarkka siitä millaista aineistoa etsi ja halusi, koska tietoa oli tarjolla laidasta laitaan ja näin ollen lähdeaineiston luotettavuus oli merkittävä tekijä tiedonhaussa. Lähtökohtana meillä oli käyttää tuoreita lähteitä, niin elektronisia kuin kirjallisia-kin. Kiinnitimme myös erityistä huomiota lähteiden merkitsemiseen. Ravintolapääällikkö auttoi myös omalta osaltaan aineiston keruussa. Hän antoi meille suullisesti infoa ravintolan toiminnasta, jota käytimme muun muassa 2 Toimeksiantajan esittely osiossa.

Haastateltavia oli yhteensä seitsemän ja he kävivät haastateltavina saman päivän aikana. Haastatteluihin varattiin aikaa puoli tuntia haastateltavaa kohden. Jälkeenpäin ajateltuna haastattelutilanteet olisi voitu järjestää, jossain muussa ympäristössä kuin työntekijöiden työpaikalla. Tämä aiheutti sen, että työntekijät eivät oikein pystyneet keskittymään haastattelutilanteeseen esi- miesten läsnä ollessa viereisessä ravintolasalissa. Haastattelut järjestettiin kaikki samana päivänä kesälomien alkamisen takia ja tämä ajankohta saattoi vaikuttaa työntekijöiden suhtautumiseen haastattelua kohtaan. Toisena ajan- kohtana toteutettu haastattelu olisi saattanut antaa tarkempia tai erilaisia vas- tauksia. Osasta haastateltavista pystyi havaitsemaan kiireen tuntua haastat- teluvastauksissa ja näin ollen jotakin oleellista saattoi jäädä kertomatta. Työntekijöiden työkokemus vaikutti hyvin paljon siihen millaisia vastauksia he antoivat haastatteluissa. Kokeneimmista huomasi, että he kiinnittivät moni- puolisesti asioihin huomiota ja heillä oli enemmän sanottavaa, kuin heillä jot- ka olivat olleet työsuhteessa vähemmän aikaa.

Olisimme voineet käyttää enemmän aikaa haastattelukysymyksien suunnitte- luun, koska haastattelutilanteissa ilmeni, että osa kysymyksistä toimi hyvin ja osa ei. Kysymysten sanamuotoja olisi voinut miettiä vieläkin enemmän, kui- tenkin kysymys järjestys tuntui oikealta. Olisimme voineet harjoitella haastat- telutilanteita käytännössä, koska itse haastattelutilanteessa esitimme jo en-

nalta sovittujen kysymysten lisäksi omia tarkentavia kysymyksiä, joita ei ollut ennalta suunniteltu. Tämä johtui siitä, että osalla haastateltavista ei tullut heti mieleen selkeitä vastauksia, joten yritimme tarkentaa pääkysymyksiämme erinäisillä sivukysymyksillä. Nämä sivukysymykset olivat erilaisia eri haastateltavilla ja näin ollen saattoivat myös johdatella haastateltavaa. Odotimme etukäteen, että olisimme saaneet monipuolisempia tutkimustuloksia, mutta sen sijaan tutkimustulokset olivat suppeahkoja.

#### **10.4 Lopuksi**

Toimeksiantaja on ollut alusta erittäin kiitettävästi mukana tutkimuksen toteutuksessa ja se sai meidätkin kiinnostumaan aiheesta entistä enemmän. Olisi ollut hankalaa tehdä yhteistyötä mikäli toimeksiantaja ei itse olisi ollut niin kiinnostunut aiheesta. Näin ollen yhteistyö toimeksiantajan kanssa sujui mutkattomasti. Palaverien ja yhteydenpidon kautta saimme selkeät lähtökohdat tutkimustamme varten ja aihe ei lähtenyt rönsyilemään liikaa. Lähtökohtana toimeksiantajan taholta oli tutkia työntekijöiden työmotivaatiota, työssä jaksamista ja henkistä hyvinvointia.

Haastavinta tutkimuksen teossa on ollut oman motivaation ylläpito, koska olemme tehneet paljon muita töitä tämän työn ohella. Välillä ei tuntunut löytyvän aikaa tutkimuksen kirjoittamiselle. Onneksi opinnäytetyömme ohjaaja on ollut mahtavasti mukana ja aktiivisuudellaan pitänyt meidätkin mukana työnteossa. Loppuvaiheessa opinnäytetyön teko sujui mallikkaasti ja tehokkaasti. Mielestämme olemme luoneet työstämme meidän ja toimeksiantajan toiveiden mukaisen tiiviin paketin.

Yhteistyömme koko prosessin ajan on sujunut hyvin, koska tunnemme toisemme jo pidemmältä ajalta. Pystyimme myös luottamaan toisiimme sovitussa aikatauluissa sekä jakamaan työtaakan tasavertaisesti, koska kumpikin oli mukana täysillä. Oli helppoa kirjoittaa, kun aikataulut saatiin sovitettua hyvin yhteen vaikka molemmat olemme paljon töissä. Työmme eteni lähes suunnitelman mukaan ja saimme työmme päätökseen ajoissa. Koko opinnäytetyöprosessi oli helpompaa tehdä yhdessä, koska kumpikin toi omat erilaiset näkökulmansa kuuluviin.

Tutkimuksesta on ollut hyötyä kaikille osapuolille. Itse olemme oppineet paljon siitä mitä työhyvinvointi on ja mitä kaikkia eri elementtejä se sisältää. Näin ollen pystymme mahdollisesti itse omalla panoksella ja toiminnalla tulevaisuudessa vaikuttamaan työpaikkamme ilmapiiriin. Toimeksiantaja voi hyödyntää tutkimustuloksia haluamallaan tavalla, mikäli havaitsee sen olevan tarpeellista. Tietenkin toivomme, että tuotimme yritykselle työllämme hyötyä ja annoimme heille uusia näkemyksiä yrityksen työhyvinvointiin.

Lopuksi haluamme kiittää toimeksiantajaamme Ravintola Nilin ravintolapäällikköä Katri Ruotsalaista, sekä kaikkia haastatteluihin osallistuneita Ravintola Nilin työntekijöitä hyvästä yhteistyöstä ja mahdollisuudesta toteuttaa opinnäytetyömme. Haluamme myös vielä kiittää opinnäytetyön ohjaajaamme Merja Koikkalaista tuesta ja ohjauksesta matkan varrella.

## LÄHTEET

- Ahonen, G. – Ojala, L. 2005. Työhyvinvointi tuloksentekijänä. 2., uudistettu painos. Helsinki: WSOY.
- Elevaattori 2011a. Fyysinen hyvinvointi. Osoitteessa <http://www.elevaattori.fi/default2.asp?id=5108AD12-57964C9998F9-BEC9A1B85F4F>. 24.9.2011.
- Elevaattori 2011b. Yksilön hyvinvointi. Osoitteessa <http://www.elevaattori.fi/default2.asp?id=5108AD12-57964C9998F9-BEC9A1B85F4F>. 24.9.2011.
- Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri 2010. Osoitteessa <http://www.hus.fi/default.asp?path=1,32,818,1733,3727,7661>. 17.5.2010.
- Hirsjärvi, S. – Remes, P. – Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Keuruu: Tammi.
- Koivisto, K. 2001. Tunnista ja torju työuupumus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Opetushallitus 2011. Kouluikäisen terveyden polku. Osoitteessa [http://www.edu.fi/kouluikaisen\\_terveyden\\_polku/henkinen\\_ja\\_sosiaalinen\\_hyvinvointi](http://www.edu.fi/kouluikaisen_terveyden_polku/henkinen_ja_sosiaalinen_hyvinvointi). 24.9.2011.
- Pakka, J. – Rätty, T. 2010. Työstä hyvinvointia. Työturvallisuuskeskus. Painojussit Oy.
- Peltonen, M. – Ruohotie, P. 1992. Oppimismotivaatio. Teoriaa, tutkimuksia ja esimerkkejä oppimishalukkuudesta. Helsinki: Otava.
- Perkka-Jortikka, K. 2002. Työyhteisöjohtaminen – vastuuta ja motivointia puun ja kuoren välissä. Helsinki: Edita.
- Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri 2009. Varhainen tuki toimintamalli. Osoitteessa [http://www.ppshp.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/npp/embeds/19201\\_Varhaisen\\_tuen\\_toimintamalli.pdf](http://www.ppshp.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/npp/embeds/19201_Varhaisen_tuen_toimintamalli.pdf). 24.9.2011.
- Ravintola Nili 2011 a. Ravintola. Osoitteessa <http://www.nili.fi/FI/ravintola.html>. 14.11.2011.
- Ravintola Nili 2011 b. Henkilöt. Osoitteessa <http://www.nili.fi/FI/henkilot.html>. 14.11.2011.
- Ravintola Nili 2011 c. Ravintola Nili. Osoitteessa <http://www.nili.fi/FI/ravintola.html>. 14.11.2011.
- Ravintola Nili 2011 d. Ruoka ja juoma. Osoitteessa <http://www.nili.fi/FI/ruoka-ja-juoma.html>. 14.11.2011.
- Rehtonen, T. 2011. Ravintoloissa tapahtuu. Nilissä eletään vuodenaikojen mukaan. 18/2011, 23.



Ruotsalainen, K. 2011. Ravintola Nilin ravintolapäällikön haastattelu 8.5.2011.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2011. Työsuojelu. Työhyvinvointi perustuu yhteistyöhön. Osoitteessa: <http://www.stm.fi/tyosuojelu/tyohyvinvointi> 17.9.2011.

Työsuojeluhallinto 2011. Henkinen kuormitus. Osoitteessa <http://www.tyosuojelu.fi/fi/henkinenkuormitus>. 1.9.2011.

Työterveyslaitos 2011. Duunitalkoot. Johtajat. Työhyvinvoinnin liikeloudelliset merkitykset. Esimerkkejä työhyvinvointi-investoinneista [http://www.ttl.fi/duunitalkoot/johto\\_s1\\_2.html](http://www.ttl.fi/duunitalkoot/johto_s1_2.html) 26.9.2011.

Vesterinen, P. 2006. Työhyvinvointi ja esimiestyö. Helsinki: WSOY.

Viitala, R. 2007. Henkilöstö johtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.

## **LIITTEET**

Sähköposti toimeksiantajaehdokkaille

Liite1

Haastattelukysymykset

Liite 2

Tervehdys!

Etsimme toimeksiantajaa opinnäytetyöllemme, jossa teemme selvityksen yrityksen työntekijöiden työhyvinvoinnin toteutumisesta työpaikalla.

Tarkoituksena on haastatella suullisesti yrityksen työntekijöitä ja koota haastattelutulosten perusteella kooste siitä miten työhyvinvointi on toteutunut yrityksessänne työntekijöiden näkökulmasta.

Tässä olisi teille oiva ja helppo tapa saada selville asioiden laita, koska me teemme kaiken työn ja ainoastaan pyydämme lupaa saada haastatella työntekijöitänne.

Yhteydenottoanne toivoen!

Niina Tuisku 040-7468008

Mira Lahtela

Rovaniemen Ammattikorkeakoulu – Kolmannen vuoden Restonomi opiskelijat.

## HAASTATTELUKYSYMYKSET

## Liite 2

## Työntekijät

Mitkä ovat työtehtäväsi Nilissä?

Kuinka kauan olet ollut töissä Nilissä?

Missä olet työskennellyt aiemmin?

Mikä on koulutustaustasi?

Miten koet sesonkivaihteluiden vaikuttavan omaan jaksamiseen työpaikalla?

Koetko työsi haasteelliseksi ja mielekkääksi? Mikä tekee työstäsi haasteellisen ja mielekkään?

Koetko olevasi väsynyt työssäsi? Mistä se voi johtua ja miten se heikentää työpanostasi?

Koetko saavasi tukea esimieheltäsi työtä koskevissa asioissa?

Miten työntekijöitä motivoidaan parempiin tuloksiin, onko käytössä esimerkiksi kannustepalkitsemista? – miten se vaikuttaa omaan työmotivaatioosi?

Miten mielestäsi työhyvinvointia voisi kehittää työpaikallasi?

Esimiehet

Mitkä ovat työtehtäväsi Nilissä?

Kuinka kauan olet ollut töissä Nilissä?

Missä olet työskennellyt aiemmin?

Mikä on koulutustaustasi?

Miten koet sesonkivaihteluiden vaikuttavan omaan jaksamiseen työpaikalla?

Koetko työsi haasteelliseksi ja mielekkääksi? Mikä tekee työstäsi haasteellisen ja mielekkään?

Koetko olevasi väsynyt työssäsi? Mistä se voi johtua ja miten se heikentää työpanostasi?

Miten ylläpidät omaa jaksamistasi?

Miten motivoit työntekijöitä parempiin suorituksiin? – Minkälaisista asioista halutaan palkita?

Miten mielestäsi työhyvinvointia voisi kehittää työpaikallasi?