

# **Työntekijöiden kokemuksia työelämä- taidoista ja niiden yhteys työyhteisön toimivuuteen**

Eija Heikkilä

Opinnäytetyö

Maaliskuu 2021

Matkailu- ja ravitsemisala

Restonomi (YAMK), Matkailu- ja palveluliiketoiminnan johtaminen

Tekijä(t) Heikkilä, Eija	Julkaisun laji Opinnäytetyö, ylempi AMK	Päivämäärä Maaliskuu 2021
	Sivumäärä 62	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi <b>Työntekijöiden kokemuksia työelämätaidoista ja niiden yhteys työyhteisön toimivuuteen</b>		
Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja palveluliiketoiminnan johtamisen tutkinto-ohjelma, Restonomi (YAMK)		
Työn ohjaaja(t) Anne Törn-Laapio ja Elina Vaara		
Toimeksiantaja(t) Oulaisten kaupunki, ruokapalvelut ja siivoustoimi		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Ruoka- ja puhtauspalvelualoilla on tärkeää hallita substanssiosaamisen lisäksi kaikilla aloilla merkittävät työelämätaidot. Nämä taidot koostuvat osaamisesta, joilla selviää tämän päivän muuttuvista ja haasteellisistakin työelämän tilanteista. Työelämätaidoilla on suuri merkitys organisaation tuottavuuteen, laadukkaaseen toimintaan sekä töiden sujumiseen. Näillä kaikilla on suuri merkitys työntekijöiden työhyvinvointiin ja työssä viihtymiseen. Tutkimukseen valikoitui seuraavat työelämätaidot alkukartoituksen perusteella: tiimityötaidot, oman työn suunnittelu- ja organisointitaidot, työelämän pelisääntöjen noudattaminen sekä kyky toimia muuttuvissa tilanteissa.</p> <p>Tutkimus toteutettiin käyttämällä määrällistä ja laadullista tutkimusmenetelmää. Alkukartoitus, jossa selvitettiin toimeksiantajan työntekijöiden tärkeimmiksi kokemia työelämätaitoja, tehtiin määrällisellä lomakekyselyllä. Tämän lisäksi kerättiin lisätietoa tuottava lomakekysely määrällisellä menetelmällä, jossa kysymykset olivat avoimia kysymyksiä. Kahdeksalle työntekijälle tehtiin teemahaastattelu ja tämä haastattelu sekä lomakekyselyn vastaukset analysoitiin sisällönanalyysiä käyttäen. Tutkimuksella selvitettiin työelämätaitojen merkitystä työyhteisön toimivuuteen.</p> <p>Tutkimuksessa selvisi, että tutkimukseen valitut työelämätaidot ovat merkittäviä työpaikan toimivuuden näkökulmasta. Työelämätaitoja on tutkimuksen myötä mahdollista lähteä työpaikalla kehittämään esim. luomalla työelämän kirjoitetut pelisäännöt työpaikoille, kehittämällä tiimityötä työnkierron avulla, lisäämällä työntekijöille yhteistä suunnittelu-aikaa ja lisäämällä tiedottamista muuttuvista tilanteista. Työelämätaitoja kehittämällä voidaan vaikuttaa positiivisesti myös työyhteisön toimivuuteen.</p>		
Avainsanat (asiasanat) puhtauspalveluala, ruokapalveluala, työelämätaidot, työyhteisön toimivuus		
Muut tiedot (Salassa pidettävät liitteet)		

Author(s) Heikkilä, Eija	Type of publication Master's thesis	Date March 2021 Language of publication: Finnish
	Number of pages 62	Permission for web publication: x
Title of publication <b>Employees' experiences of working life skills and their connection to the functioning of the work community</b>		
Degree programme Master's Degree Programme in Tourism and Hospitality Management		
Supervisor(s) Törn-Laapio Anne, Vaara Elina		
Assigned by The city of Oulainen, food services and cleaning		
Abstract  <p>In the food and sanitation service sectors, it is important to master significant working life skills in all areas in addition to substance competence. These skills consist of the skills needed to cope with today's changing and challenging working life situations. Working life skills are of great importance for the organization's productivity, high-quality operations and the smooth running of work. All of these are of great importance for the well-being of employees at work and their well-being at work. The following working life skills were selected for the study on the basis of the initial survey: team work skills, skills in planning and organizing one's own work, following the rules of the game in working life, and the ability to act in changing situations.</p> <p>The study was conducted using a quantitative and qualitative research method. An initial survey, in which the most important working life skills experienced by the client's employees were determined, was carried out with a quantitative questionnaire. In addition, a questionnaire was collected to provide additional information using a quantitative method in which the questions were open-ended questions. A thematic interview was conducted for eight employees, and this interview and the responses to the questionnaire were analyzed using content analysis. The study examined the importance of working life skills for the functioning of the work community.</p> <p>The study found that the working life skills selected for the study are significant from the point of view of workplace functioning. Through research, it is possible to develop work life skills in the workplace, for example by creating written rules of the game for work, developing teamwork through work cycles, increasing common planning time for employees and increasing information about changing situations. By developing working life skills, the functioning of the work community can also be positively affected.</p>		
Keywords/tags (subjects) cleaning service sector, food service sector, working life skills, functioning of the work community		
Miscellaneous (Confidential information)		

## Sisältö

<b>1</b>	<b>Johdanto .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Julkiset ruoka- ja siivouspalvelut muuttuvassa työelämässä .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Työelämätaidot .....</b>	<b>9</b>
3.1	Työelämätaidot käsitteenä .....	9
3.2	Tutkimukseen valitut työelämätaidot .....	16
3.3	Työelämätaitojen merkitys .....	22
<b>4</b>	<b>Työyhteisön toimivuus .....</b>	<b>23</b>
4.1	Toimiva työyhteisö .....	23
4.2	Työelämätaitojen merkitys työyhteisön toimivuuteen .....	26
<b>5</b>	<b>Tutkimuksen toteutus .....</b>	<b>27</b>
5.1	Tutkimuksen toimeksiantaja .....	28
5.2	Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelma .....	29
5.3	Tutkimuksen metodit .....	30
5.4	Aineistonkeruumenetelmät .....	31
5.5	Tutkimuksen analysointi .....	34
<b>6</b>	<b>Tutkimustulokset .....</b>	<b>37</b>
6.1	Tiimityö sujuvoittaa työskentelyä .....	38
6.2	Työpaikan pelisääntöjen tarpeellisuus .....	40
6.3	Muuttuvat tilanteet kuuluvat arkeen .....	41
6.4	Yhteisen suunnittelun merkitys .....	43
6.5	Työelämätaitojen merkitys ja kehittäminen .....	44
<b>7</b>	<b>Pohdinta .....</b>	<b>46</b>
7.1	Eettisyys ja luotettavuuden arviointi .....	46
7.2	Johtopäätöksiä .....	49
7.3	Kehittämisehdotuksia .....	51
	<b>Lähteet .....</b>	<b>53</b>

## Kuviot

Kuvio 1. Valitut työelämätaidot .....	17
Kuvio 2. Toimiva työyhteisö .....	24
Kuvio 3. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys .....	28
Kuvio 4. Opinnäytetyön vaiheet .....	29

## Taulukot

Taulukko 1. Työelämätaitojen jaottelu .....	13
Taulukko 2. Ravitsemistoiminnan osaamistarpeet 2035 .....	14
Taulukko 3. Aineistonkeruumenetelmät .....	34
Taulukko 4. Esimerkki teeman tiimityötaidot jakamisesta ala- ja pääluokkiin ....	36
Taulukko 5. Analyysin tuloksena syntyneet pääluokat .....	36
Taulukko 6. Alkukartoituskselyn tulokset tärkeimmiksi koetuista työelämätaidoista .....	38

# 1 Johdanto

Suomessa on käynnissä monien tekijöiden aiheuttama työn murros. Se muuttaa työnsisältöä, työ on tulevaisuudessa enemmän itseohjautuvaa ja myös työntekijän ja työnantajan suhde muuttuu erilaiseksi. Työn murros vaikuttaa työssä vaadittavaan osaamiseen, tulevaisuudessa osaaminen keskittyy ei-kognitiivisiin taitoihin ja meta-taitoihin. (Valtioneuvoston tulevaisuusselonteko 2017, 14–16, 31.) Tämän päivän työelämässä erialojen ammattilaiset työskentelevät yhdessä. Moniammatillinen tiimityö vaatii metataitoja, pelkkä ammatillinen eli substanssiosaaminen ei enää riitä. Työelämän muutokset vaativat työntekijöiltä työelämätaitoja, tarvitaan kykyä toimia muuttuvissa tilanteissa. Työ on muuttunut enemmän itseohjautuvaksi ja työntekijät tarvitsevat oman työn suunnittelu- ja organisointitaitoja sekä ongelmanratkaisutaitoja. On tarve kehittää työntekijöiden taitoja, jotta selvitään muuttuvassa tilanteessa.

Työntekijöiden työelämätaitojen kehittäminen työpaikoilla on tärkeää. Saloheimon (2016) mukaan työturvallisuuslaki edellyttää työolojen parantamista. Lain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita sekä turvata ja ylläpitää työntekijöiden työkykyä. (Saloheimo 2016, 29–30). Työelämätaitojen kehittäminen työyhteisössä parantaa työoloja ja työntekijöiden työssä viihtymistä. Tässä opinnäytetyössä tutkimus kohdistui puhtaus- ja ravitsemisalaille, joille on tällä hetkellä haasteellista saada työvoimaa. Tämän takia alalla olevien työelämätaitoja olisi syytä kehittää, jotta työntekijät selviytyvät työelämän muutosaineista ja pysyvät alalla vielä tulevaisuudessaakin. Lapointe (2021) on todennut, että työnantajat arvostavat inhimillisiä, pehmeitä taitoja eli työelämätaitoja, koska tämän päivän työelämässä organisaation on kyettävä muuttumaan nopeasti. Työntekijöillä on tärkeää olla taitoja, joiden avulla osataan toimia nopeasti muuttuvassa työmaailmassa. (Lapointe 2021, 9.) Organisaatioiden kannattavuutta ajatellen metataidot ovat tärkeitä työntekijöiden taitoja muuttuvissa olosuhteissa. (Kokkinen, Ala-Laurinaho, Alasoini, Varje, Väänänen & Toppinen-Tanner 2020, 25.)

Työelämätaitoja on tutkittu Suomessa 1990-luvulta saakka sekä kansainvälisestikin paljon. Geneerisiä taitoja, joihin työelämätaidot lukeutuvat, on tutkittu paljon 2000-luvulla ja niiden merkitys korostuu tulevaisuudessa (Luuri 2020, 8–9.) Työelämätaidot

on käsitteenä melko uusi, tosin aiemmin on käytetty paljon muita käsitteitä aiheesta esim. alaitaidot ja työyhteisötaidot. Perusteita työelämätaitojen tutkimiseen löytyy, koska aihe on ajankohtainen ja ollut paljon myös julkisuudessa. Työelämätaidoilla on merkitystä yksilön kannalta menestymiseen työelämässä (Luuri 2020, 10.)

Työntekijä, jolla on hyvät työelämätaidot, on tulevaisuudessa haluttu osaaja muuttuvassa työelämässä. Organisaation kannalta hyvät työelämätaidot omaava työntekijä mahdollistaa menestymisen, henkilöstö on työpaikan tärkein voimavara. Työelämätaidoilla on merkitystä myös laaja-alaisesti tuloksellisen ja toimivan työyhteisön syntymiseen sekä työntekijöiden sitoutumiseen, työhyvinvointiin sekä työssä viihtymiseen. Työntekijöiden työelämätaitojen kehittäminen on yksi keino saada pidettyä hyvät työntekijät töissä. Työelämätaitojen kehittäminen ja niiden hyvä hallinta parantavat myös työllistymismahdollisuuksia (Lievens & Wesseling 2016, 14).

Puhtaus- ja ruokahuoltoalojen työtehtävät tulevat muuttumaan ja alat ovat muutos-  
paineiden alla. Työntekijät joutuvat elämään tilanteissa, jotka muuttuvat ja eivät ole pysyviä. Kokkinen ja muut (2020) ovat todenneet, että muuttuva työelämä tarvitsee tulevaisuudessa monipuolisia osaajia, joiden työtehtävät ja työskentelyverkostot ovat laajemmat kuin nykyään. Organisaatiot ja työntekijät elävät tulevaisuudessa jatkuvasti arvaamattomuuden ja nopeiden muutosten maailmassa, jonka seuraukset voivat tulevaisuudessa näkyä heikentyneenä sitoutumisena työhön ja alentuneena suoritus-  
tasona. Työntekijöiden itsensä kehittäminen on tulevaisuuden työn vaatimusten kannalta keskeinen työelämässä menestymisen tae, on tarpeita päivittää työntekijöiden substanssiosaamista sekä työelämän metataitoja. Näihin metataitoihin kuuluvat sosiaaliset taidot, vastuunotto, ristiriitojen käsittelykyky, tunteiden hallinta, työroolissa toimiminen ja stressinhallinta. Näitä metataitoja tarvitaan missä tahansa työssä ja näiden arvo on tulevaisuuden työmarkkinoilla keskeinen. (Kokkinen ym. 2020, 8–24.)

Aiheen valinta perustui yleiseen keskusteluun ja uutisointiin työelämätaitojen heikentymisestä sekä työpaikoilta tulleeseen opiskelijapalautteeseen sekä myös tutkijan omaan kiinnostukseen työelämätaitojen syvällisempään tutkimiseen. Työelämätaito-

jen tutkimuksella voidaan kehittää työelämää ja tarjota kehittämistyökaluja työelämätaitojen kehittämiseen. Tämän tutkimuksen avulla toimeksiantajalla on hyvä mahdollisuus kehittää työntekijöiden työelämätaitoja ja näin saada tutkimustietoa kehitettävistä työelämätaidoista ja tätä kautta kehittää koko organisaation toimintaa. Tämä tutkimus on mahdollista toteuttaa toimeksiantajan eri alojen työntekijöillä ja sitä kautta kehittää laajemmin koko organisaation toimintaa. Tutkimuksen avulla saatavaa tietoa ja kehittämistyökaluja voidaan hyödyntää myös alojen ammatillisessa koulutuksessa pyrkimällä kehittämään aloille tulevien opiskelijoiden työelämätaitoja jo koulutuksen aikana. Tästä näkökulmasta tutkimuksella on myös yhteiskunnallista merkitystä. Pagnoccolon ja Bertonen (2021) mukaan generisiä taitoja, kuten yhteistyötaitoja, ongelmanratkaisutaitoja sekä viestintää, olisi tärkeä opetella tulevaa työelämää varten. Ne, joilla on hyvät taidot, pärjäävät työelämässä paremmin, kuin ne joilla taidot ovat heikot. Näitä tärkeitä taitoja opitaan juuri työelämässä, joten niiden integroiminen osaksi koulutusta olisi keskeistä. (Pagnoccolo & Bertone 2021, 1–11).

Tässä tutkimuksessa oli tavoitteena selvittää toimeksiantajan siivoustoimen ja ruokahuollon työntekijöiden kokemuksia työelämätaidoista ja niiden yhteyttä työyhteisön toimivuuteen. Tutkimuksen tavoitteena on saada työntekijät ja esimiehet havaitsemaan millainen merkitys tutkimukseen valituilla työelämätaidoilla on työyhteisön toimivuuteen. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää toimeksiantajan toimesta työyhteisön kehittämisessä. Toimeksiantaja voi yhteistyössä työntekijöiden kanssa lähteä kehittämään valittuja työelämätaitoja ja samalla pyrkiä vaikuttamaan työyhteisön toimivuuteen. Lisäksi tutkimus antaa suuntaa, mitä työelämätaitoja olisi syytä huomioida alojen ammatillisessa koulutuksessa tulevaisuudessa. Samaa tutkimusta olisi mahdollista toteuttaa laajemmin puhtaus- ja ruokapalvelualalla, jolloin saataisiin laajempaa tietämystä alojen työelämätaitojen nykytilasta ja niiden yhteydestä työyhteisön toimivuuteen.

Työn teoriaosuudessa käsitellään käsitteiden määrittelyn jälkeen tutkimukseen valittuja työelämätaitoja sekä työyhteisön toimivuutta ja sen merkitystä. Työssä kuvataan myös alan tämän päivän osaamistarpeita ja alojen haasteita.

## 2 Julkiset ruoka- ja siivouspalvelut muuttuvassa työelämässä

Vuonna 2018 toimisto- ja laitossiivous sekä ravintola- ja suurtalousala kuuluivat molemmat tilastokeskuksen selvittämään kymmenen yleisimmän ammattinimikkeen tilastoon. Selvityksen mukaan toimisto- ja laitossiivouksessa työskenteli vuonna 2018 9112 henkilöä ja ravintola- ja suurtaloustyöntekijöinä työskenteli 5120 työntekijää, molemmissa ammattiryhmissä työntekijöistä suurin osa on naisia. (Suomen virallinen tilasto, 2018.) Ravitsemistoimialalla työskentelee lähes 13 000 toimipaikassa yli 52 000 työntekijää (Ravitsemistoiminta 2016, 19). Sekä ruoka- että puhtausala ovat molemmat merkittäviä työllistäjiä Suomessa ja nämä alat työllistävät paljon myös maahanmuuttajia. Molemmille on valmistuville opiskelijoille paljon töitä tarjolla, mutta etenkin ravintola-ala kärsii nyt koronan aiheuttamista ongelmista. Ravintola-ala on joutunut lomauttamaan työntekijöitä, mutta suurtalousalalla on pula ammattitaitoisesta työvoimasta.

Koronavirus ajoi ravintola-alan haastavaan tilanteeseen keväällä 2020. Maran jäsenkyselyn mukaan keväällä 9 % alan yrittäjistä uskoi selviävän sopeutustoimilla koronaviruksen aiheuttamista ongelmista ja uskoi, ettei viruksella olisi suurta vaikutusta yrityksen toimintakykyyn. Kuitenkin toukokuussa 90 % yrityksistä oli joutunut lomauttamaan työntekijöitään. (Mara 2020.) Ravintola-alan avoimet työpaikat ovat vähentyneet romahdusmaisesti koronaviruksen myötä (Palvelualat ja Pam korona-aikana 2020).

Työelämä on muutoksessa ja muutos jatkuu tulevaisuudessa. Julkisella sektorilla on monilla paikkakunnilla käynnissä organisaatiouudistuksia ja julkisia palveluja kilpailutetaan. Puusan, Mönkkösen ja Kuittisen (2011) mukaan olisi pyrittävä olemaan kustannustehokas toimija, mutta samalla pitäisi myös pystyä parantamaan tai ainakin ylläpitämään palvelun laatua ja parantamaan toiminnan tehokkuutta. Nämä muutokset vaativat työntekijöiltä työelämäosaamista, jotta muuttuvassa työelämässä selviytyy. Myös johtamiskulttuuri on voimakkaassa muutoksessa ja tämän takia työelämätaidot ovat nyt tärkeämpiä kuin koskaan ennen. Suuret ikäluokat eläköityvät ja työelämään tulee nuoria työntekijöitä, joilla on johtamisesta ja työstä erilainen näkemys

kuin vanhemmilla. Johtamiskulttuurin muutos edellyttää työelämätaitoja sekä esimiehiltä että alaisilta. Tämän päivän työelämässä työntekijät ovat myös hyvin koulutettuja, mikä johtaa siihen, että työntekijät haluavat vaikuttaa omaan työhönsä ja sen sisältöihin sekä myös kehittyä omassa työssään. (Puusa, Mönkkönen & Kuittinen 2011, 94–95.)

Julkisella sektorilla ikääntyviä työntekijöitä on nyt paljon, etenkin siivoustoimessa ja ruokahuollossa ja viiden vuoden sisällä eläköityy paljon työntekijöitä ja uusia työntekijöitä olisi saatava alalle. Ovatko he sitten nuoria, alanvaihtajia vai maahanmuuttajia? Julkisen sektorin työntekijöiltä vaaditaan koulutus, työntekijöitä ei voida edes valita vakituiseen työsuhteeseen ilman koulutusta. Nämä asiat vaativat aloilta tulevaisuudessa entistä enemmän työelämätaitoja. Haapasen ja Jalavan (2014) toteavat ruokapalvelujen haasteena tulevaisuudessa olevan ammattitaitoisten työntekijöiden saaminen sekä alalla olevien työntekijöiden eläköityminen (Haapanen & Jalava 2014, 36–37).

Tänä päivänä työ ruoka- ja siivousalalla vaatii aivan erilaista osaamista kuin 10–20 vuotta sitten. Ammatillinen substanssiosaaminen on tärkeää, mutta paljon aloilla tarvitaan myös työelämätaitoja. Itse työ on muuttunut ja myös koneet ja laitteet ovat muuttuneet. Kuten Puusa ja muut (2011, 98) artikkelissaan toteavat, rutiinityöt ovat vähentyneet, automaatiota ja tietotekniikkaa hyödynnetään tehokkaasti ja nämä muutokset ovat vaikuttaneet työntekijöiden vähenemiseen, mutta myös jäljelle jäävien työntekijöiden vaatimukset ovat kasvaneet. Molemmilla aloilla työskenteleminen vaatii kiireen ja paineensietokykyä, koska työskennellään aikataulutetusti. Tätä aikataulutusta on pyritty työpaikoilla helpottamaan esim. ruokien kylmävalmistuksella. Molemmat alat vaativat myös työntekijältä hyvää fyysistä kuntoa. Työtä on pyritty keventämään koneiden ja laitteiden avulla. Työ vaatii myös oman työn suunnittelua ja organisointia, päivän töiden suunnittelua ja seuraavan päivän ennakointia. Myös muuttuvia tilanteita työpäiviin voi tulla monenlaisia, tarvitaan siis myös ongelmanratkaisutaitoja. Tiimityötaidot kuuluvat molempien alojen työhön, koska yksin ei enää työskennellä. Myös julkisella sektorilla tiimityö ja alojen välinen tiivis yhteistyö on lisääntynyt.

Ruokapalvelujen osaamista tukittiin Food Management –tutkimushankkeen myötä. Vuonna 2005 tutkimushankkeessa kerättiin tietoa ammattikeittiön tulevaisuuden ammattitaidosta, osaamisesta sekä asiantuntijuudesta. Tulevaisuuden osaaminen ammattikeittiössä suoritustason tehtävissä vuonna 2020 Food Management –tutkimuksessa esiin nousi myös monia työelämätaitoja. Tutkimuksessa osaamista eriteltiin ravintola-alalle ja julkiselle ruokapalvelulle. Julkisen ruokapalvelun osalta tulevaisuuden osaamiseksi (2020-vuoden) nousi seuraavia työelämätaitoihin liittyviä asioita. Julkisessa ruokapalvelussa vuonna 2020 ovat tärkeitä asiakastuntemus, ihmissuhdetaidot korostuvat ja enää ei riitä pelkkä ammatillinen osaaminen. Myös oikea asenne työhön sekä työelämän sääntöihin sitoutuminen koettiin tärkeiksi. Työvoimapula koettiin ongelmana julkisella ruokapuolella ja tämä vaikuttaa siihen, että työvoimaa tulee jopa ulkomailta ja työntekijät tarvitsevat kielitaitoa, myös työnohjauksen tarve kasvaa. (Mertanen & Turpeinen 2012, 24, 37). Food Management -tutkimuksen mukaan juuri tänä vuonna 2020 tarvitaan julkisessa ruokapalvelussa myös työelämäosaamista, pelkkä ammatillinen osaaminen ei enää riitä.

Siivouspalvelua tuotetaan kohteissa, joissa vuorovaikutus asiakkaan tai yhteistyökumppanien kanssa on tärkeää, myös tiimityötaidot korostuvat tämän päivän siivoustyössä. Puhtausalan työntekijät pitävät toimialaa hyvänä, vaikka ammatin arvostus ei ole korkealla. Ala ei ole enää matalapalkkainen, vaan se on kilpailukykyinen verrattuna esim. ruokapalveluun. Ansiokehitystakuuohjelma, joka alkoi vuonna 2011, on nostanut siivousalan palkkaa. Puhtausalalla voidaan työskennellä hyvin joustavasti, työaikoja on mahdollista sopia esim. tiimin kesken asiakastarpeet huomioiden, on myös mahdollista tehdä urakkatyötä tai osa-aikatyötä. Tämän takia ala työllistääkin paljon opiskelijoita, alan vaihtajia sekä maahanmuuttajia. (Kakko, Koskinen, Ryyänen & Vainio 2016, 4, 14.)

Kohti kutsumuksellista puhtausalaa –hankkeen myötä selvitettiin alan vetovoimaisuutta ja selvitettiin siivoojien kokemuksia työn mielekkyyttä. Tutkimukseen osallistui 800 siivoojaa. Siivoojien mielestä työ on mielekästä, kun voi toimia itsenäisesti ja suunnitella omaa työtään. Hankkeen tutkimuksen mukaan työntekijät haluavat hoitaa omaa siivouskohdetta itsenäisesti, suunnitella omaa työpäiväänsä ja tehdä omaan työhön liittyviä päätöksiä itsenäisesti. Oman työn ja tiimin toimintatapojen

sekä tiimihengen kehittäminen koettiin mielekkyyttä parantavaksi tekijäksi. Hankkeen kehityskohteiksi oli valittu tiimityön kehittäminen ja työn sujuvoittaminen, joita käytännössä tehostettiin esim. tiedonkulkua parantamalla. Siivousala koettiin mielekkäänä, mutta vaativana. Työ on aikataulutettua ja vaatii hyvät käytännön työskenteilyyn sopivat puitteet, jotta työt sujuvat. Alan vahvuutena koettiin kuitenkin noustavuus ja monipuolisuus sekä hyvät etenemismahdollisuudet. (Jarenko 2015, 16–18.)

Koronaepidemia on ruoka- ja puhtausalalla saanut aikaan valtavia muutoksia työprosesseihin ja myös muutoksia on jouduttu tekemään nopeasti. Tämäkin aika vaatii työelämätaitoja, ilman niitä selviytyminen koronan aiheuttamista nopeista muutoksista olisi ollut todella haastavaa. Korona on aiheuttanut aloille myös paljon poissaoloja ja niiden myötä sijaisjärjestelyjä. Aloille ei löydy juurikaan sijaisia organisaation ulkopuolelta, joten työntekijät ovat joutuneet siirtymään eri toimipisteisiin töihin ja opettelemaan uusia taitoja. Tämä muuttuvissa tilanteissa toimiminen vaatii työntekijöiltä myös osaamisen lisäksi voimavaroja.

### **3 Työelämätaidot**

#### **3.1 Työelämätaidot käsitteenä**

Työelämätaidot käsitteenä on melko uusi ja sille ei löydy täsmällistä ja selkeää suomalaista määrittystä, joka kuvaisi mitä taitoja käsite työelämätaito pitää sisällään. Kansainvälisiä määritelmiä sanalle löytyy. Kirjallisuudessa, tutkimuksissa ja artikkeleissa käytettiin vaihtelevasti käsitteitä kompetenssi, alaistaidot, geneeriset taidot, työyhteisötaidot ja työelämätaidot. Jopa sosiaaliseen pääomaan ja aineettomiin osaamisiin luetaan kuuluvaksi työelämätaitoja. Ainialan, Olssonin, Mattilan ja Vesalaisen mukaan muuttuva yhteiskunta ja tulevaisuuden työelämän muutokset ovat johdaneet siihen, että pelkkä tietoon perustuva osaaminen ei enää riitä. Tarvitaan geneerisiä taitoja eli alasta riippumattomia yleisiä taitoja. Suomessa näistä käytetään usein käsitettä yleiset työelämätaidot. (Ainiala, Olsson, Mattila & Vesalainen 2020, 98). Laker ja Powell (2011) jakavat työelämätaidot ”koviin” ja ”pehmeisiin” taitoihin.

Pehmeisiin taitoihin kuuluu heidän mukaansa tiimityötaidot, organisointitaidot sekä kommunikointiin liittyviä taitoja. Koviin taitoihin sisältyy ns. teknisiä taitoja kuten IT-osaaminen ja liiketaidot. (Laker & Powell 2011, 111–122.) Tässä opinnäytetyössä käytetään käsitettä työelämätaidot, vaikka lähteissä olisikin käytetty muita läheisiä termejä. Tämä valinta tehtiin, koska käsite kattaa laajasti tutkimukseen valittuja työelämätaitoja.

Hanhinen (2010) määrittelee työelämäosaamisen tiedoiksi, taidoiksi ja asenteiksi, joita tarvitaan työssä menestymiseen. Kun puhutaan osaamisesta työkontekstissa, voidaan hyvin käyttää käsitettä työelämäosaaminen. Työelämäosaamiseen liittyviä läheisiä käsitteitä hänen mukaansa ovat myös kompetenssi, kvalifikaatio sekä myös ammattitaito. (Hanhinen 2010, 49.) Ainialan ja muiden (2020) mukaan työelämätaidot, siirrettävät taidot ja geneeriset taidot usein rinnastetaan toisiinsa, mutta niillä on hiukan eri merkityksiä. Geneeristen taitojen luokittelu vaihtelee parista osaamisalueesta jopa 80 erilaiseen taitoon. Työelämätaidot sisältävät geneerisiä taitoja sekä alaan liittyvää työelämäosaamista. (Ainiala ym. 2020, 98–99.) Lappalainen (2016) kuvaa työelämätaitoja työuraan liittyviksi taidoiksi (Lappalainen 2016, 15). Tämä antaa hyvän perustelun käyttää tässä opinnäytetyössä nimenomaan työelämätaidot –käsitettä.

Tämän päivän nopeasti muuttuvassa työelämässä tarvitaan työelämätaitoja. Työntekijöiltä vaaditaan paljon erilaisia taitoja substanssiosaamisen lisäksi, jotta muuttuvassa työelämässä pärjää. Yhä harvemmissä työtehtävissä selviytyy nykypäivänä ilman hyviä työelämätaitoja. Myös suorittavan työn tekijät tarvitsevat yhä enemmän työelämätaitoja. Työntekijät, jotka hallitsevat työelämätaidot, ovat menestyvän työpaikan edellytys ja he myös kilpailevat parhaista työpaikoista tulevaisuudessa. Monialaiset yritykset määrittävät globaalisti työntekijöiden osaamisvaatimuksia (core competencies) ja näihin vaatimukseen sisältyy paljon työelämäosaamista (Salminen 2015, 2).

Viitala ja Jylhä (2019) kertovat, että osaaminen (knowledge and skills) on olennainen osa työssä suoriutumista. Osaamiseen voidaan ajatella kuuluvaksi tietoja, taitoja, asenteita sekä henkilökohtaisia ominaisuuksia. Osaamisesta käytetään myös termiä

kompetenssi (competence) ja ammattitaito (professional skills). Osaaminen voidaan heidän mukaansa jakaa yleisiin, ammattikohtaisiin ja tehtäväkohtaisiin kompetensseihin. Näistä yleiset eli työelämäkompetenssit ovat taitoja, joita tarvitsee jokainen työssään, riippumatta työtehtävästä tai asemasta työorganisaatiossa. (Viitala & Jylhä 2019, 245.) Kupiaksen, Peltolan ja Pirisen (2014) mukaan osaaminen työelämässä koostuu muustakin kuin ammatillisesta, tutkinnon myötä saavutetusta osaamisesta. Työelämän kannalta olennaista on, että osaa yhdistää ammatilliseen, tietopuoliseen osaamiseen työelämätaitoja. Työstä suoriutumiseen riittää ammatillinen osaaminen, mutta työssä onnistumiseen, etenemiseen ja kehittymiseen tarvitaan työelämätaitoja. (Kupias, Peltola & Pirinen 2014, 50–51.)

Osaaminen 2035 –raportti jakaa osaamisen geneeriseen osaamiseen, yleiseen työelämäosaamiseen sekä ammattialakohtaiseen osaamiseen. Jako perustuu EU:n kvaalioluokitukseen, jossa on määritelty kaksi eri ulottuvuutta. Ensimmäinen ulottuvuus jakaa osaamisen yleiseen eli geneeriseen ja spesifiseen osaamiseen. Yleiset osaamiset kuvaavat osaamista laajasti työelämässä, kun taas spesifit osaamiset kuvaavat osaamista tietyssä organisaatiossa tai yrityksessä. Toinen osaamisen ulottuvuus jakaa osaamisen koviin ja pehmeisiin taitoihin. Kova osaaminen on koulutuksen avulla saatua, mitattavaa osaamista. Pehmeä osaaminen liittyy asenteisiin ja niitä on hankala mitata, ne liittyvät työyhteisössä toimimiseen. Geneeriset eli yleinen osaaminen kuvaa oppimiseen tarvittavia kognitiivisia taitoja, metataitoja sekä ominaisuuksia, joita tarvitaan myös työn ulkopuolella. Yleinen työelämäosaaminen on työelämässä tarvittavaa osaamista. (Osaaminen 2035 2019, 18–19.)

Mäkisalo-Ropponen (2016) kuvaa termiä työyhteisötaitot sellaisiksi taidoiksi, joita jokainen työntekijä tarvitsee työtehtävästään, ammattinimikkeestään tai asemastaan riippumatta. Työyhteisötaitoja voidaan työpaikoilla oppia yhdessä ja ne kuuluvat sekä työntekijöille että esimiehille. (Mäkisalo-Ropponen 2016, 113.) Myös Puusa ja muut (2011) kuvaavat artikkelissaan työyhteisötaitoja ja heidän mukaansa alaitaitoihin verrattuna termi sisältää yhteisöllisen ja sosiaalisen näkökulman eli termi työyhteisötaitot on laajempi. Termi kuvaa työpaikan ihmisten välisiä suhteita ja siitä käytetään kansainvälistä käsitettä work community skills. (Puusa ym. 2011, 107.) Tässä työssä työelämätaidot ajatellaan sisältävän myös yhteisöllisen ja sosiaalisen näkökulman,

koska tutkimukseen valitut työelämätaidot liittyvät vahvasti työyhteisön työntekijöiden yhteistyöhön ja työpaikan sujuvaan toimintaan.

Eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen (2017) määrittelee työelämätaitoja Future Score –testiin vuonna 2017. Testi toteutettiin 800 yritykselle ja siihen vastasi noin 2400 henkilöä. Testissä kysyttiin sekä esimiehiltä että työntekijöiltä myös työelämätaidoista. Tulevaisuuden ja jo tämän päivän työelämässä tarvitaan ammattiosaamisen lisäksi myös työelämätaitoja. Ilmarisen tuloksien mukaan löydettiin 10 tärkeintä tulevaisuuden työelämätaitoa, näihin sisältyi yksilöllisiä taitoja sekä työyhteisön toimintaan liittyviä taitoja. Vuorovaikutustaidot nousivat tärkeimmäksi tulevaisuuden työelämätaidoksi. Muita työelämän kannalta tärkeitä työelämätaitoja nousi esille esim. verkostoitumiskyky sekä yhteistyökyky, nämä taidot vaativat myös hyviä vuorovaikutustaitoja. Yksilön kannalta tärkeitä testin tuloksissa esille nousseita työelämätaitoja olivat: itsetuntemus, tunneälykyky ja empatia, kyky tunnistaa ja kehittää omaa osaamistaan, resilienssi eli muutosjoustavuus, kyky toimia erilaisissa ympäristöissä ja kulttuureissa, kriittinen ajattelu sekä itseohjautuvuus. (Eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen, 2017.)

Virtasen, Tynjälän ja Helinin (2020) mukaan työelämätaitoihin kuuluu vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot, ajattelu- ja ongelmanratkaisutaidot sekä luovuuteen liittyvät taidot (Virtanen, Tynjälä & Helin 2020, 16). Salminen (2015) määrittelee työelämätaidot prosessiosaamiseksi, jota tarvitaan työyhteisön jäsenenä toimimisessa. Työelämätaitojen avulla oma osaaminen voidaan hyödyntää tehokkaasti ja toimia yhteistyössä toisten työntekijöiden kanssa. Näitä taitoja on mahdollista opetella ja niitä voi kehittää koulutuksen ja tiedostamisen avulla. Hän on jakanut työelämätaidot ammatissa vaadittavaan tekniseen eli substanssiosaamiseen, yleisiin työelämätaitoihin, asiantuntijan erityistaitoihin, yhteistyötaitoihin, asiakastaitoihin ja ammattiosaamisen kehittämisen taitoihin. (Salminen 2015, 68.) Taulukossa 2 on kuvattu näistä yleiset työelämätaidot sekä yhteistyötaidot.

Taulukko 1. Työelämätaitojen jaottelu (mukaeltu Salminen 2015)

Yleiset työelämätaidot	Yhteistyötaidot
<ul style="list-style-type: none"> <li>- oman toimialan tuntemus</li> <li>- ongelmanratkaisutaidot</li> <li>- kiireen hallinnan taito</li> <li>- tunnetaito</li> <li>- ammatillinen suhteutuminen omaan esimieheen ja kollegoihin</li> <li>- työkyvyn ylläpitämisen taito</li> <li>- suunnittelu- ja organisointitaito</li> <li>- loogisen ja analyyttisen ajattelun taito</li> <li>- kyky tunnistaa ja noudattaa työpaikan pelisääntöjä</li> <li>- työturvallisuustaito</li> <li>- kielitaito</li> <li>- kyky toimia muuttuvissa tilanteissa, muutostaidot (tämä lisätty)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ryhmätyötaidot</li> <li>- vuorovaikutustaidot</li> <li>- palautteen antamisen ja vastaanottamisen taidot</li> <li>- kokousosaaminen</li> <li>- tiimityötaidot</li> <li>- projektityötaidot</li> <li>- tunnetaidot</li> <li>- kulttuuritaidot</li> <li>- verkostoitumistaidot</li> </ul>

Aiemmin on käytetty yleisesti termiä alaistaidot, joka ajatellaan olevan esimiestaitojen vastinpari. Hyvät alaistaidot omaava työntekijällä on kyky toimia työyhteisön täysivaltaisena jäsenenä. Ensimmäisen kerran alaistaidot nosti esille Barnand jo vuonna 1938. Termillä on kuitenkin negatiivinen sävy, työskennellään jonkin alaisuudessa, alaisena. Tämän päivän työelämässä työntekijää ei pitäisi enää ajatella alaisena. Myös käsite organisaatiokansalainen on ollut esillä kirjallisuudessa, Organ otti vuonna 1988 käsitteen esille. Termi kuvaa organisaation jäseneksi / kansalaiseksi kuulumista ja tämä käsite oli pitkään yleinen. Käsite organisaatiokansalaisuus (organizational citizenship behavior) viittaa työyhteisön toimintaa edistävään käyttäytymiseen ja vuorovaikutukseen työyhteisössä. (Mäkisalo-Ropponen 2016, 113; Puusa ym. 2011, 100.)

Osaaminen 2035 –raportissa kasvavina osaamistarpeina tulevaisuudessa nähdään yleisiä työelämätaitoja. Digiosaamista, itseohjautuvuutta, paineensietokykyä ja moniammatillista osaamista pidetään 2035 ravitsemisalalan tärkeinä työelämätaitoina.

Raportin lähtökohtana oli osaamisen ennakoitifoorumien ennakoitiprosessi, jossa työelämän edustajat ja koulutuksen asiantuntijat ennakoivat tulevaisuuden osaamistarpeita. Tuloksena saatiin ennakoititietoa tulevaisuuden osaamistarpeista. Tämän ennakkotiedon avulla voidaan suunnitella jo alalla olevien työntekijöiden ja myös tulevien työntekijöiden koulutustarpeita. Alojen välillä osaamistarpeissa oli paljon eroja. (Osaaminen 2035 2019, 9.) Ravitsemistoiminnalle on määritelty omat alakohdattaiset keskeiset kasvavat ja tärkeimmät osaamistarpeet. (Matkailu- ja ravitsemisalalan tulevaisuuden osaamistarpeet 2019.) Sekä kasvavissa että tärkeimmissä osaamistarpeissa on työelämätaitoja, joita tulevaisuuden ruokapalvelujen työntekijät tarvitsevat. Näitä osaamistarpeita olisi hyvä jo ennalta pyrittävä työorganisaatioissa kehittämään. Taulukossa 1 koottu ravitsemistoiminnan ennakoititulokset.

Taulukko 2. Ravitsemistoiminnan osaamistarpeet 2035

<b>Ravitsemistoiminta 2035</b>	
<b>Kasvatavat osaamistarpeet</b>	<b>Tärkeimmät osaamistarpeet</b>
<p>Yleinen osaaminen ja työelämätaidot:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• digitaalisten toimintojen hallinta- ja ohjaustaidot</li> <li>• asiakaslähtöinen palvelujen kehittämisosaaminen</li> <li>• moniammatillinen osaaminen</li> <li>• itseohjautuvuus</li> <li>• asiakaspalvelutaidot</li> <li>• ajanhallintataidot</li> <li>• stressinsietokyky</li> <li>• paineen sietokyky</li> <li>• ongelmanratkaisutaidot</li> <li>• luovuus</li> <li>• liiketoimintaosaaminen</li> <li>• digitaalisten ratkaisujen hyödyntämisosaaminen</li> <li>• digitaalisten alustojen hyödyntämisosaaminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakaslähtöinen palvelujen kehittämisosaaminen</li> <li>• Digitaalisten toimintojen hallinta- ja ohjaustaidot</li> <li>• Moniammatillinen osaaminen</li> <li>• Tiedon hallintataidot</li> <li>• Ajanhallintataidot</li> <li>• Paineen sietokyky</li> <li>• Tiedon arviointitaidot</li> <li>• Digitaalisten työkalujen soveltamiskyky</li> <li>• Neuvonta-, opastus- ja ohjaustaidot</li> <li>• Itseohjautuvuus</li> <li>• Asiakaspalvelutaidot</li> <li>• Digitaaliset kommunikointitaidot</li> <li>• Ongelmanratkaisutaidot</li> <li>• Kustannushallinta</li> <li>• Kokonaisuuksien hallinta</li> <li>• Oppimiskyky</li> </ul>

Opetushallituksen e-perusteissa kaikkien alojen ammatillisiin tutkinnon perusteisiin sisältyy työelämätaitoja. Niitä on sisältyneenä ammatillisiin aineisiin sekä kaikille pakollisiin yhteisiin tutkinnon osiin. Yksi pakollinen yhteinen tutkinnon osa on yhteiskunta- ja työelämäosaaminen, johon sisältyy työelämässä toimimisen opintoja. Tämä pakollinen opintojakso sisältää paljon työelämätaitoihin liittyvää opetusta. Myös kaikkien ammatillisten tutkinnon osien arviointikriteereissä arvioidaan opiskelijan toimintaa työyhteisön jäsenenä. Tähän arviointikriteeriin sisältyy useita työelämätaitoja. Esimerkiksi kiitettävä 5 tason arviointi sisältää seuraavia alla lueteltuja kriteereitä.

*Opiskelija:*

- *arvioi omien työsuoritustensa onnistumista ja perustelee arviointia sekä muuttaa tarvittaessa työtapojaan saadun palautteen perusteella*
- *siirtyy oma-aloitteisesti ja ripeästi seuraavaan annettuun työtehtävään työlistan mukaisesti*
- *toimii yhteistyökykyisesti ja tasavertaisesti erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä*
- *toimii työssään aktiivisena työyhteisön jäsenenä*
- *noudattaa itsenäisesti ja tarkoituksenmukaisesti ergonomiaohteita sekä ylläpitää työkykyään oma-aloitteisesti*
- *toimii hyvien käyttäytymistapojen ja erilaisten muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti*
- *noudattaa hygienialainsäädäntöä ja omavalvontaohjeita*
- *noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen. (E-perusteet)*

Näihin sisältyy paljon työelämätaitoja, joita tulevilta ammattilaisilta arvioidaan näyttöjen yhteydessä. Näitä työelämätaitoja on tärkeää tutkia työelämän näkökulmasta, jotta heille voidaan koulutuksen aikana jo opettaa tulevassa työssä tarvittavia työelämätaitoja. Opiskelijat suorittavat ammatillisia näyttöjä työelämässä, joten heidän työpaikkaohjaajien työelämätaidot ja niiden kehittäminen ovat tärkeitä.

Työelämätaitojen käsitteeseen sisältyy eri tutkijoiden ja lähteiden mukaan hyvin erilaisia taitoja ja osaamisia. Työelämätaidoille ei ole selkeää määritelmää, joka kuvastaisi mitä taitoja käsitteeseen sisältyy. Edellä kuvattujen määritelmien mukaan työelämätaidot voivat sisältää yksilön omaan toimintaan liittyviä yksilöllisiä taitoja sekä myös työyhteisön sujuvaan toimintaan liittyviä taitoja. Ruoka- ja puhtausalat tarvitsevat tulevaisuudessa samanlaisia työelämätaitoja esim. kykyä toimia muuttuvissa tilanteissa, digitaitoja, tiimityötaitoja, ongelmanratkaisutaitoja, kulttuuritaitoja, pai-

neensietokykyä, itseohjautuvuutta sekä taitoa oppia uutta. Molemmat alat tarvitsevat yksilön toimintaan liittyviä yksilöllisiä työelämätaitoja sekä työpaikkojen sujuvaan toimintaan vaikuttavia taitoja.

Eri määritelmissä nousee monia yksilöä koskettavia työelämätaitoja. Kyky toimia muuttuvissa tilanteissa eli resilienssi, muutosjoustavuus, on tämän päivän työelämän muutoksien kannalta tärkeä yksilöllinen työelämätaito. Muutosjoustavuus on mainittu useassa eri työelämätaitojen määritelmässä. Jotta muutoksissa voidaan toimia sujuvasti, tarvitaan myös ongelmanratkaisutaitoja, suunnittelu- ja organisointitaitoja, itseohjautuvuutta sekä kykyä kehittää omaa osaamistaan. Näiden yksilöä koskettavien työelämätaitojen kehittäminen työorganisaatioissa on tulevaisuudessa tärkeää työyhteisön toimivuuden ja tuottavuuden näkökulmasta.

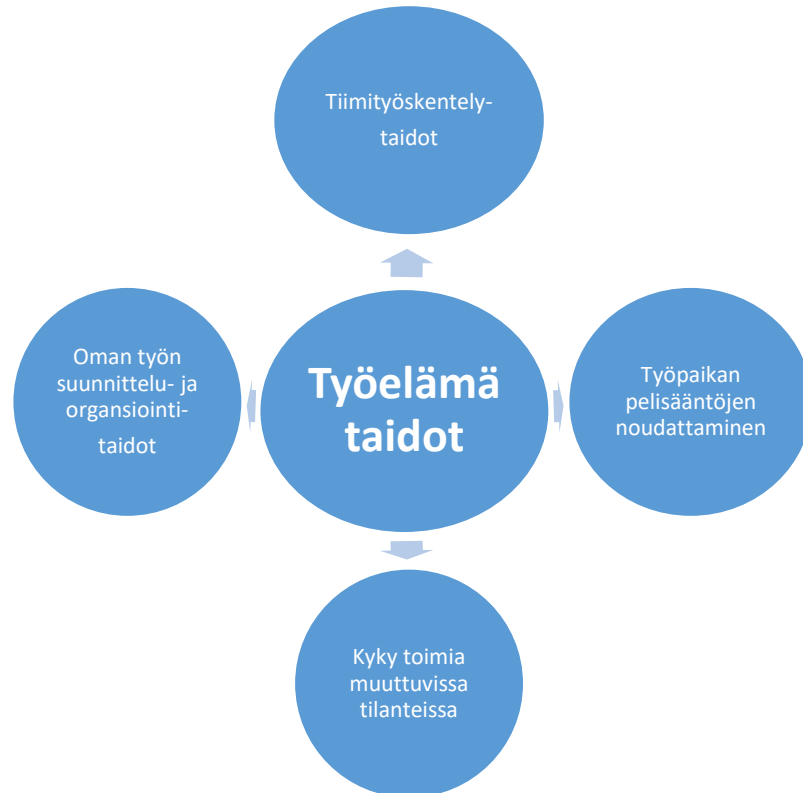
Työelämätaitojen määrittämisestä löytyy myös monia työyhteisön toimintaan liittyviä työelämätaitoja. Vuorovaikutustaidot ja yhteistyötaidot ovat keskeisiä työelämätaitoja tiimityötä tekevissä organisaatioissa. Työelämän pelisääntöjen tunnistaminen ja niiden noudattaminen mahdollistavat hyvän ja tasapuolisen yhteistyön toimivassa työpaikassa.

### 3.2 Tutkimukseen valitut työelämätaidot

Työelämätaidot on tutkimuskohteena tähän työhön kokonaisuutena laaja aihe, joten tässä työssä päädyttiin rajaamaan aiheen tutkimista muutamille aloille tarpeellisiin työelämätaitoihin, jotka nousivat esille käsitelmääritelmistä. Tutkimukseen valittiin työelämätaidot käsitelmääritelmien, tutkimuksien ja toimeksiantajalle lähetetyn alkukartoituksen perusteella. Tehtiin vertailua eri työelämätaitojen määrittämisestä ja myös alkukartoituksessa esiin nousseita työelämätaitoja. Näiden selvitysten jälkeen tässä opinnäytetyössä tutkittiin seuraavia työelämätaitoja: tiimityöskentelytaidot, työpaikan pelisääntöjen noudattaminen, kyky toimia muuttuvissa tilanteissa sekä oman työn suunnittelu- ja organisointitaidot. Tutkimuksen toteutusta kuvataan tarkemmin luvussa 5.3.

Moneen erilaiseen käsitteeseen sisältyvät työelämätaidot jossain määrin. Käsitteenä työelämätaidot on vielä uusi ja sille ei ole täysin kattavaa määritelmää, määritelmät

vaihtelevat ja eri tutkijat ja lähteet ottavat määritelmään eri työelämätaitoja mukaan. Tämän takia tutkimukseen valittiin lähteiden, tehtyjen tutkimusten, käsitelmää- rityksien sekä tutkimukseen liittyvän alkukartoituksen mukaan seuraavat työelämä- taidot:



Kuvio 1. Valitut työelämätaidot

### Tiimityöskentelytaidot

Tiimityö on tämän päivän työskentelytapa, usein töitä tehdään pysyvissä tai vaihtu- vissa tiimeissä. Tiimityö voi onnistua, kun sitä johdetaan ammattimaisesti ja kuljetaan kohti määriteltyä tavoitetta. (Salminen 2015, 55.) Tiimityö vaatii myös työntekijältä osaamista, ei pelkästään hyvää johtamista ja tavoitteen.

Tiimityö edellyttää työntekijöiltä vuorovaikutustaitoja ja ne edistävät myös työor- ganisaation yhteisöllisyyttä. Hyvä vuorovaikutus työpaikalla on toimintaa tukevaa ja toimintaa eteenpäin vievää vuorovaikutusta. Työpaikalla voi olla myös huonoa vuo-

rovaikutusta esim. juoruilua, selän takana puhumista tai aiheetonta arvostelua. Tällainen vuorovaikutus työpaikalla voi aiheuttaa paljon ongelmia työyhteisössä. (Jäppinen 2012, 27.) Huonolla vuorovaikutuksella on haitalliset vaikutukset myös tiimityöhön.

Hyvällä tiimillä on yhteinen selkeä päämäärä, jota kohti edetään päämäärätietoisesti yhteistyötä tehden. Tiimissä osataan ratkaista eteen tulevia ongelmia ja ratkaisevat ongelmia ammattimaisesti. Hyvä tiimityö vaatii jäseniltään sitoutumista ja vastuun ottamista sekä keskinäistä luottamusta. (Salminen 2017, 35–36.) Hyvässä tiimityössä työntekijät kokevat psykologista turvallisuutta. Se tarkoittaa sitä, että tiimissä uskalletaan olla ja sanoa mielipiteitä ja luotetaan siihen, että jokainen tekee oman osansa työstä sovitusti. Tällä psykologisella turvallisuudella on suuri vaikutus siihen, kuinka hyvin työntekijät sitoutuvat tiimin toimintaa. (Isacsson 2021, 16.)

Tiimin jäsenien ei tarvitse kaikkien osata kaikkia töitä vaan kyse on osaamisen yhdistämisestä tiimin sisällä, kuitenkin on hyvä tietää, mitä muut tekevät tiimissä. Toimiva tiimityöskentely edellyttää tiimin jäsenten välistä tasa-arvoa, hyvää yhteishenkeä ja ilmapiiriä, jossa kaikkien tiimin jäsenten suorituksia kannustetaan. Mutta myös avointa ja rehellistä palautetta on tiimin sisällä pystyttävä antamaan, jotta tiimin työskentely voi kehittyä. Kehittyvä tiimi on muutoskykyinen ja muutoksiin ja kehittämiseen suhtaudutaan myönteisesti. (Salminen 2017, 35–43.) Tiimin jäsenillä on psykologista joustavuutta, jolloin tiimin jäsen voi joustaa omista näkemyksistään tiimin toiminnan takia. Tällaisen tiimin on tavoitteen saavuttamiseksi mahdollista muuttaa toimintatapoja ja toimia sujuvasti. (Isacsson 2021, 16–17.) Oman toiminnan arviointi on tärkeää tiimityössä, jotta tiimin on mahdollista löytää omia kehittämiskohteita. Hyvin toimivan tiimin toimintamalleja ja saavutuksia on tärkeää myös jakaa organisaatiossa, jotta hyvää tiimitoimintaa voidaan levittää myös laajemmin yrityksen sisällä. Hyvin toimiva tiimi voi toimia esimerkkinä myös toisille tiimeille. (Salminen 2017, 35–43.) Hyvin toimivalla tiimillä, jossa on turvallinen ja avoin ilmapiiri työskennellä, on vaikutuksia myös tiimin suorituskykyyn. (Isacsson 2021, 16–17.)

Tiimityöskentely vaatii työntekijältä paljon muiden huomioon ottamista, mutta myös oman työn ja työelämätaitojen kehittämistä. Hyvillä työelämätaidoilla on paljon vaikutusta myös tiimien sujuvaan toimintaan. Hyvät työelämätaidot mahdollistavat myös hyvän tiimityön. Hyvin toimivaan tiimiin sisältyy paljon työelämätaitoja, joita ilman tiimi ei voi toimia kunnolla. Jos halutaan kehittää työpaikan tiimityötä, on kehitettävä myös työelämätaitoja. Järvisen (2018, 33) mukaan ammatillinen tiimityö on mahdollista ja sitä kannattaa työyhteisöissä kehittää, koska sen avulla tiimityöskentelyä kehittämällä työyhteisöllä on mahdollisuus menestyä tulevaisuudessa.

### **Työpaikan pelisääntöjen noudattaminen**

Työpaikalla työskennellään yhdessä esim. tiimeissä, joten yhteisten pelisääntöjen luominen työpaikalle selkeyttää päivittäistä toimintaa. Ne ovat yhteisiä sovittuja toimintatapoja ja -malleja, joiden mukaan työpaikalla toimitaan. Työpaikan pelisäännöt eivät ole lain määrittämiä, eikä pakollisia, mutta niiden avulla työpaikalla voidaan toimia yhteisten sovittujen ohjeiden mukaisesti. (Mäkisalo-Ropponen 2016, 115.) Pelisääntöihin voidaan sisällyttää asioita, jotka perustuvat lakiin tai työehtosopimukseen, kun taas osa säännöistä voi olla työnantajan ja työntekijöiden yhdessä sopimia toimintaohjeita (Manka, Hakala, Nuutinen & Harju 2010, 40).

Järvisen (2018, 33) mukaan ammatillinen tiimityöskentely edellyttää ammatillista käyttäytymistä työpaikalla ja työpaikan pelisääntöjen sopimista ja niiden noudattamista yhdessä, niiden on hyvä olla myös kirjattu ja niitä tarkastetaan aika ajoin. Työpaikan pelisäännöt toimivat parhaiten, kun ne ovat työyhteisössä yhdessä tehty ja niiden noudattamiseen kaikki sitoutuvat (Hyvä käytös sallittu 2010, 3). Yhteistyössä luodut työpaikan pelisäännöt luovat työpaikalle edellytyksiä hyvälle yhteistyölle (Puhtauspalvelualan ammattilaisen opas 2019, 8).

Työpaikoilla pitää toteutua ammatillinen tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus ja tämä on mahdollista, kun kaikkia työntekijöitä koskevat samat määräykset ja pelisäännöt. Esimiehen tärkeänä tehtävänä organisaatiossa on valvoa, että kaikki noudattavat näitä yhdessä luotuja ohjeita ja määräyksiä. Kenelläkään ei saa olla sääntöjen ja ohjeiden suhteen erivapauksia, se aiheuttaa helposti työyhteisössä huonoa ilmapiiriä ja ohjeita

vastaan aletaan protestoida. (Järvinen 2018, 93.) On hyvä sopia yhteisesti, miten toimitaan, jos pelisääntöjä ei noudateta (Puhtauspalvelualan ammattilaisen opas 2019, 8). Yhteisesti sovittujen pelisääntöjen avulla voidaan helpottaa asioiden puheeksi ottamista ja puuttumista jo pieniinkin ongelmiin (Työpaikan pelisäännöt, 2018). Työpaikan pelisääntöjen vastaisella toiminnalla ja niiden protestoinnilla on yhteyttä työyhteisön toimivuuteen. Kun pelisääntöjen avulla voidaan ottaa puheeksi jo pienetkin ongelmat, ne eivät kasva suuriksi koko työyhteisön työtä hankaloittaviksi.

### **Kyky toimia muuttuvissa tilanteissa**

Vuosi 2020 on aiheuttanut monille työpaikoille tarpeen muuttaa nopeasti toimintaansa. Ketteryys tarkoittaa kykyä toimia muuttuvissa tilanteissa ja kykyä muuttaa toiminnan suuntaa nopeastikin. (Hahn, n.d.) Muuttuvassa työelämässä tärkeä taito on kyky toimia muuttuvissa tilanteissa. Aiemmin työelämässä muutokset tulivat hitaasti ja niihin voitiin valmistautua huolella vuosien ajan. Nyt työelämässä tapahtuu muutoksia jatkuvasti ja eletään jatkuvan muutoksen aikakautta. Muutoksien keskellä eläminen aiheuttaa työpaikoille epävarmuutta, sekä organisaatiolle että työntekijöille. Oman osaamisen kehittäminen, positiivinen asenne muutoksiin sekä omasta hyvinvoinnista huolehtiminen ovat keskeisiä keinoja selviytyä muutoksista. (Järvinen 2017, 143–147.) Työelämän muutokset vaativat työntekijöiltä kykyä toimia muuttuvissa tilanteissa, jotta tilanteista selvitään sujuvasti ja ne eivät aiheuttaisi liiallista kuormitusta työntekijöille.

Työelämän muuttuessa jokaisen työntekijän on kyettävä muuttamaan ajatteluaan ja toimintatapojaan. Ennakkoasenne muuttuviin tilanteisiin vaikuttaa paljon, miten koemme muutoksen ja aiheuttaako se paljon stressiä. Kiinnostunut ja positiivinen suhtautuminen muuttuvaan työelämään auttaa selviämään muutoksista. Muutostaitoja voidaan kehittää, kuten muutakin osaamista. Jotta pystymme toimimaan muuttuvissa tilanteissa, on uskallettava kohdata muutokset ja otettava niistä oppia. (Salmi 2015, 85–87.)

Ruoka- ja puhtausalalla muuttuvia tilanteita päivittäisissä töissä tulee päivittäin. Äkillisiä tilanteita tulee jatkuvasti, jolloin työntekijä joutuu siirtymään työtehtävästä toiseen tai jopa eri työkohteeseen. Muuttuvissa tilanteissa toimiminen vaatii joustavuutta. Työelämätaitojen sekä oman ammattitaidon kehittäminen parantavat myös kykyä toimia muuttuvissa tilanteissa. Tässä opinnäytetyössä tutkitaan päivittäisiin työtehtäviin liittyviä muuttuvia tilanteita.

### **Oman työn suunnittelu- ja organisointitaidot**

Oman työn suunnittelu- ja organisaatiotaitoihin sisältyy strategisen ajattelun taitoa eli sitä, että osaa erottaa tärkeät työt kaikkien töiden joukosta. Kiireen tunnetta voi helpottaa hyvällä työn suunnittelulla ja organisoinnilla. Tilapäinen kiire ja stressi työssä ei ole haitallista, mutta pitkään jatkuessa se vaikuttaa työntekijän työssäjaksamiseen ja myös työssä suoriutumiseen heikentävästi. (Salminen 2015, 91–92.)

Itsenäinen työ on työn mielekkyyden kannalta keskeinen asia. Jotta voidaan tehdä itsenäistä työtä tai tiimit toimivat itseohjautuvasti, täytyy hallita oman työn suunnittelua ja organisointia. (Jarenko 2015, 22.) Työyhteisön toimivuuteen oman työn suunnittelu- ja organisointitaidoilla on huomattava merkitys. Kun työt on ennalta suunniteltu, työt sujuvat työpäivän aikana hyvin ja silloin myös mahdollisista muutoksista voidaan selvitä paremmin. Hyvin organisoitu työ saa työntekijät kokemaan, että ”työarkei on hyvää” (Raatikainen 2021, 37). Hyvin suunnitellulla työpäivällä on vaikutuksia työntekijän työhön sitoutumiseen ja työn tuottavuuteen (Luoma n.d). Tästä näkökulmasta olisikin tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että suunnittelulle olisi työpäivän aikana riittävästi aikaa.

Työpäivän suunnitelma voi olla esim. tehtäväluettelo tai aikataulutuspäivän aikana tehtävistä töistä. Työt voi listata myös tärkeysjärjestykseen ja lähteä tekemään tärkeimpiä tehtäviä ensin. Suunnitelma tuo työntekijälle tunteen, että työ on hallinnassa. (Luoma n.d.)

### 3.3 Työelämätaitojen merkitys

Martela ja Pessi ovat tutkineet myös työn merkityksellisyyttä ja he nostivat esille kolme merkityksellisen työn elementtiä: työn arvokkuus, itsensä toteuttaminen ja hyvää tuottava päämäärä. Työn merkityksellisyys vaikuttaa suoraan työntekijöiden motivaatioon, sitoutumiseen, hyvinvointiin. Työntekijä, joka kokee työnsä merkitykselliseksi, on aikaansaava työssään. Työntekijä on työyhteisön tärkein voimavara. (Martela & Pessi 2018, 3; Martela 2020, 8.)

Työntekijä, jolla on hyvät työelämätaidot, on työpaikan tärkeä pääoma ja juuri nämä työelämätaidot omaavat työntekijät mahdollistavat organisaation menestymisen tulevaisuudessa. Jo aiemmin tehdyillä tutkimuksilla on voitu osoittaa, että työelämätaidoilla on yhteyttä sekä yksilön että organisaation menestymiseen ja tuloksellisuuteen. (Puusa ym. 2011, 95.; Lappalainen 2016, 17.) Työ tuottaa tekijälleen merkityksiä ja on ihmiselle tärkeää, se myös vaatii työntekijältä monenlaisia taitoja. Työelämätaidot vahvistavat merkityksellisyyden kokemista työstä. Työn merkityksellisyyteen vaikuttavat vahvasti työelämätaidot ja myös työyhteisön toimivuus. Näitä taitoja työyhteisössä on syytä vahvistaa, jotta työ sujuu hyvin ja työntekijät kokevat työnsä mielekkääksi ja viihtyvät työssään.

Työelämätaidot säilyvät ja niitä tarvitaan muuttuvassa työelämässä. Ne auttavat työntekijää toimimaan, vaikka muutoksia ja uusia tilanteita tulee. (Mönkkönen & Roos 2010, 14.) Työelämätaidot pysyvät työntekijän mukana hänen siirtyessä toiseen työtehtävään ja vahvistuvat työkokemuksen myötä. Työelämätaitoja voi oppia koko työelämän ajan. Ainalan ja muiden (2020) mukaan työelämätaitojen oppimisen keskeisiä menetelmiä ovat yhteistyötä ja vuorovaikutusta kehittävät metodit. Monialaisissa ryhmissä ja tiimeissä työskentely kehittää työelämätaitoja. (Ainiala ym. 2020, 99–100.)

## 4 Työyhteisön toimivuus

### 4.1 Toimiva työyhteisö

Toimiva työyhteisö on koko organisaation etu, siitä hyötyvät sekä työntekijä että työnantaja. Yhteistyötä tehdään nykyään lähes jokaisessa työtehtävässä, joten yhteistyön merkitys on keskeinen. Työpaikan yhteistyötä kehittämällä saadaan aikaan paljon monia erilaisia myönteisiä asioita esim. työilmapiiri paranee, tavoitteiden saavuttaminen helpottuu, työyhteisön toiminta selkiytyy. Vaikka usein johdon ja esimiestyön merkitystä toimivan työyhteisön luomisessa korostetaan, jokainen työntekijä voi kuitenkin omalla toiminnallaan vaikuttaa paljon työyhteisön ilmapiiriin ja sitä kautta työskentelyviihtyisyyteen. (Salminen 2015, 45, 51.)

Luukkala (2011) määrittelee työpaikan yhteistyön edistäjiksi me-henkisyyden, sovittelukeskeisyyden ja asiakeskeisyyden. Me-keskeisydessä yhteisesti keskustellaan esimiehen johdolla tehtävien ja töiden jakamisesta. Hyvä esimies kuuntelee ja huomioi tasapuolisesti työntekijöiden näkemykset eli hän noudattaa tuolloin sovittelukeskeisyyttä. Asiakeskeisyys tulee työpaikalla esille siten, että kaikkia työntekijöitä koskettavat samat säännöt ja ohjeet tasapuolisesti ja kenelläkään ei ole erivapauksia sääntöjen ja ohjeiden suhteen. (Luukkala 2011, 208.) Hyvän yhteistyön luominen koko organisaation sisälle on tärkeä edellytys työyhteisön sujuvaan toimintaan. Olisi-kin ihannelilanne, että työpaikalla olisi yhteistyötä ja hyviä työelämätaitoja edistävä kulttuuri. Hyvä ja sujuva yhteistyö ja työelämätaidot voisivat olla myös strategiassa määriteltyjä asioista.

Työyhteisön toimivuuteen vaikuttavat keskeisesti työyhteisön kantavien rakenteiden toimivuus. Näiden avulla työntekijät voivat onnistua työssään ja toimia ammattimaisesti työyhteisössä. Työntekemisen lähtökohtana on työyhteisön selkeä perustehtävä. Perustehtävän lisäksi tarvitaan kannattelevia pilareita, jotka vaikuttavat työyhteisön toimivuuteen. Kuviossa 2 on kuvattu toimivan työyhteisön peruspilarit eli ne toiminnot, jotka vaikuttavat toimivan työyhteisön sujuvaan toimintaan. Työntekoa tukeva organisaatio ja työntekoa palveleva johtaminen mahdollistavat puitteet työn

tekemiselle. Hyvin organisoitu työ sujuvoittaa työyhteisön yhteistyötä ja parantaa tavoitteellista ja tehokasta toimintaa. Yhteisillä pelisäännöillä ja avoimella vuorovaikutuksella on vaikutusta työn sujumiseen ja myös työntekijöiden työhyvinvointiin. (Järvinen 2017, 85–86). Näiden peruspilareihin kaikkiin sisältyy myös työelämätaitoja, joita ilman työyhteisö ei toimi sujuvasti.



Kuvio 2. Toimiva työyhteisö (mukaeltu Järvinen 2017)

Selkeä organisaation perustehtävä on lähtökohta työn sujuvalle tekemiselle. Se on oltava selkeästi määritelty ja kaikkien työntekijöiden tiedossa. Tämän lisäksi tarvitaan kuviossa mainitut toiminnot, jotka tukevat työssä onnistumista ja ammattimaista toimintaa. Näiden toimintojen avulla voidaan saavuttaa toimiva työyhteisö. (Järvinen 2017, 85.) Jos työyhteisön arjen käytännöt eivät toimi, ne hankaloittavat työnsujuvuutta (Aaltonen ym. 2020, 221). Työyhteisön toimivuuteen vaikuttaa myös se, että työntekijä näkee oman työnsä koko organisaation toimintana, ei vain omana työsu-

rituksena. Olisikin tärkeää tuntea koko organisaation toimintaa ja pyrkiä laajentamaan työnkuvia. Tämä parantaa työntekijöiden ymmärrystä omasta ja muiden töistä. Toimenkuvien laajentaminen parantaa myös organisaation yhteistyötä. (Ekonen, Timonen, Koponen, Lämsä, Saarisilta, Hauvala, Haaranen & Salminen 2014, 13.)

Koivumäki (2008) kuvaa väitöskirjassaan työpaikan sosiaalista pääomaa, johon sisältyy myös työelämätaitoja: yhteisöllisyys, vuorovaikutustaidot ja luottamus. Sosiaalinen pääoma organisaatiossa mahdollistaa arjen sujumisen. Monipuolistuneet työtehtävät ja autonomian lisääntyminen lisäävät sosiaalisen pääoman muodostumista organisaatiossa. Kuitenkin tutkimustulosten mukaan työpaikalla kaivataan kuitenkin vielä yhteisiä pelisääntöjä ja selkeää työnjakoa. Tämän tutkimuksen mukaan yhteisöllisyys, vuorovaikutustaidot ja luottamus mahdollistavat työpaikan arkisen toiminnan sujumista. (Koivumäki 2008, 89, 105, 249.) Toimivassa työyhteisössä on Raatikaisen (2021) mukaan yhteinen selkeä päämäärä ja tavoite. Selkeä työnjako luo edellytyksiä hyvälle työilmapiirille. (Raatikainen 2021, 37.) Puusan ja muiden (2011) mukaan organisaation toimivuuteen vaikuttaa keskeisesti toimintakulttuuri ja se miten työyhteisössä toimitaan yhteisöllisesti. Työyhteisön toimivuus on kaikkien työntekijöiden vastuulla, ei pelkästään johdon. (Puusa ym. 2011, 99.)

Kun työ koetaan merkitykselliseksi, sillä on suuri vaikutus myös työpaikan työhyvinvointiin. Työntekijät ovat sitoutuneempia organisaatioon ja voivat tehdä työtehtäviänsä joustavasti, jopa yli työnkuvien. Myös yhteistyö koetaan paremmaksi, kun oma työ tuntuu merkitykselliseltä. (Mts, 12.) Ojanen on tutkinut työntekijöiden onnellisuutta ja hän on tutkimuksissaan havainnut, että tyytyväiset työntekijät parantavat työpaikan ilmapiiriä ja muutenkin toimivat organisaation toimintaa edistävällä tavalla. Työntekijät, jotka eivät ole työhönsä tyytyväisiä, vaikuttavat negatiivisesti ilmapiiriin ja heidän motivaationsa organisaation toiminnan mukaiseen toimintaan on huono. (Ojanen 2020, 45.) Työtyytyväisyyden edistäminen vaikuttaa paljon myös motivaatioon ja suhtautumiseen omaan työhön ja sitä kautta yhteistyöhön ja työn sujuvuuteen koko työyhteisössä.

## 4.2 Työelämätaitojen merkitys työyhteisön toimivuuteen

Ihmisellä on luontainen tarve olla osaava omassa työssä. Hän haluaa selviytyä työtehtävistään ja uskoa omiin kykyihin ja taitoihin. Kolme sisäistä motivaatiota auttavat jaksamaan työssä ja niiden perustalle pohjautuvat myös työn mielekkyys ja työn merkityksellisyys. Nämä kolme motivaatiota ovat: autonomia ja vapaaehtoisuus, kompetenssin ja pätevyyden kokemus sekä toiset ihmiset ja yhteenkuuluvuus. (Aaltonen, Ahonen & Sahimaa 2020, 191–193; Ryan & Deci, 2000.) Nämä kolme motivaatiota vaikuttavat työskentelyyn ja työssä viihtymiseen monella tavalla. Ihminen haluaa josain määrin vaikuttaa omaan työhönsä ja sen sisältöön, hän haluaa tuntea osaavansa työnsä sekä haluaa kuulua työyhteisöön. Edellä mainitut asiat vaikuttavat myös työyhteisön toimivuuteen, hyvinvoiva työntekijä edistää työpaikan toimivuutta. Osaaminen vaikuttaa suoraviivaisesti työhyvinvointiin, kun kokee osaavansa työnsä, haitallinen työperäinen stressi vähenee ja työssä viihtyminen paranee (Luukkala 2012, 31).

Työelämätaidot eivät kuulu työtehtävien varsinaiseen sisältöön, mutta ne vaikuttavat monella tavalla työyhteisön tehokkaaseen ja tulokselliseen toimintaan. Työelämätaitoja ei vaadita työntekijältä, kun hän allekirjoittaa työsopimuksen. Tavoitteiden saavuttaminen työssä, ajankäytön hallinta ja työn laatu paranevat, kun hallitsee työelämätaidot. Työpaikka, jossa työntekijät osaavat työelämätaidot, on viihtyisä ja houkutteleva työpaikka. (Virtanen & Sinokki 2014, 211.)

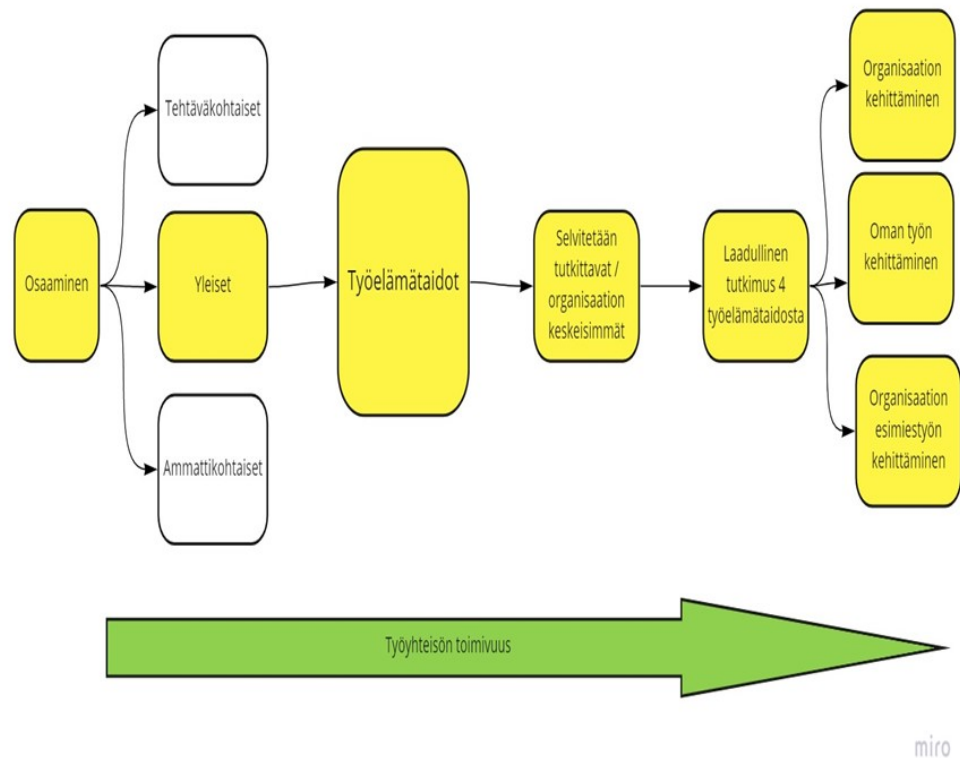
Työelämätaitoja voidaan työyhteisössä pyrkiä levittämään, tietyt henkilöt, joilla on työpaikalla arvostusta, voivat omalla esimerkillään saada muutkin toimimaan hyvien työelämätaitojen mukaisesti. Työpaikalla katsotaan usein esimerkkiä, miten muut käyttäytyvät ja toimivat. (Puusa ym. 2011, 104.) Toisaalta esimerkkiä ja mallia toisten käyttäytymisestä voidaan ottaa myös negatiivisista asioista. Olisikin tärkeä saada näitä positiivisia, työyhteisöön toimivuuteen vaikuttavia työelämätaitoja levitettyä työyhteisössä. Työyhteisön toimintakulttuuri voi hankaloittaa hyvien työelämätaitojen esille tuloa työyhteisössä, esim. huonossa työilmapiirissä myös hyvät työntekijät lamaantuvat (Puusa ym. 2011, 110).

Rehnbäck ja Keskinen (2005) tutkivat kunta-alan alaistaitojen merkitystä työhyvinvointiin. Heidän mukaansa alaistaidot (tässä työssä työelämätaidot) ovat yhteydessä työyhteisön työhyvinvointiin. Työyhteisössä, jossa on työntekijät voivat hyvin, työntekijät kokevat voivansa vaikuttaa enemmän perustehtävän tekemiseen ja he kokevat, että työpaikalla on vuorovaikutusta enemmän kuin huonosti voivissa työpaikoissa. He kokivat myös työpaikan alaistaidot hyviksi, kun taas huonosti voivat työpaikat eivät niin hyviksi. Tämänkin tutkimuksen mukaan alaistaitoja kannattaa työpaikoilla kehittää, koska ne vaikuttavat työyhteisön hyvinvointiin. (Rehnbäck & Keskinen 2005, 26–27.)

Kuitenkaan pelkästään työelämätaidoilla ei ole voida vaikuttaa työyhteisön toimivuuteen, vaan siihen vaikuttavat monet muutkin asiat työyhteisössä. Työelämätaidot ovat kuitenkin yksi osa hyvin toimivan työyhteisön tunnusmerkkejä. Kun työelämätaidot ovat työyhteisössä kunnossa ja niitä vahvistetaan ja kehitetään, työyhteisön toimivuuden onnistumisen mahdollisuudet ovat paremmat. (Korkiakangas, Batista, Turpeinen, Salmi & Laitinen 2019, 112).

## **5 Tutkimuksen toteutus**

Tutkimus toteutettiin teorialähtöisesti ja työ alkoi teorialiedon hankkimisella ja tutkimusongelman asettamisella. Tutkimuksen toteuttamista kuvattu kuviossa 2. Aineistonkeruumenetelminä käytettiin määrällistä kyselyä alkukartoituksena, lomakekyselyä sekä päämenetelmänä teemahaastattelua. Lomakekysely täydensi teemahaastattelua.



Kuvio 3. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys

## 5.1 Tutkimuksen toimeksiantaja

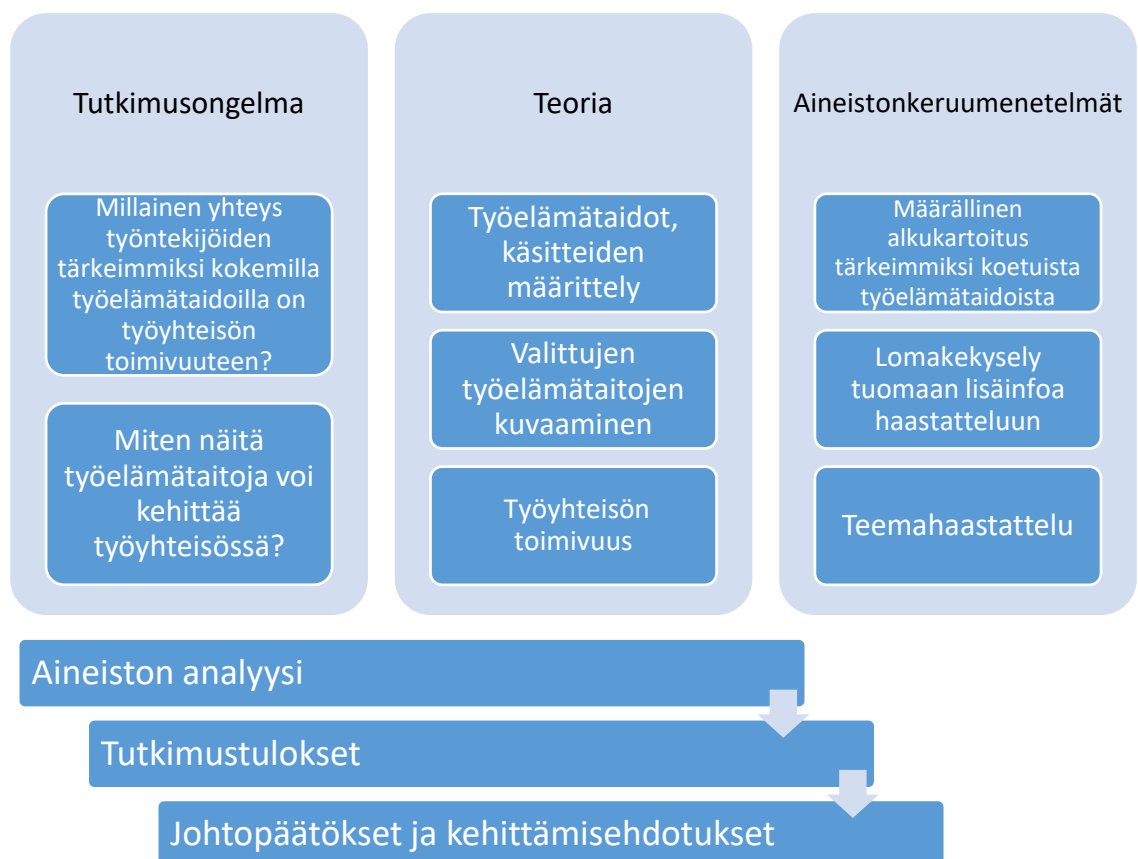
Tutkimuksen toimeksiantajana on Oulaisten kaupungin ruokahuolto ja siivoustoimi. Ruokahuollossa työskentelee 23 ravitsemistyöntekijää, 2 ruokapalveluesimiestä ja 1 ruokapalvelupäällikkö. Ruokaa valmistetaan 2 eri valmistuskeittiöllä, lisäksi on jakelu-keittiöitä sekä asiakkaille kotiin kuljetettavaa ateriapalvelua. Siivoustoimessa työskentelee 19 siivoojaa, 1 siivoustyönohjaaja sekä 1 siivouspäällikkö. Siivottavaa pinta-alaa on noin 50 000 m<sup>2</sup>. Erilaisia siivouskohteita ovat koulut ja päiväkodit, vanhainkoti, terveyskeskus, toimistot sekä erityiskohtena uimahalli.

## 5.2 Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelma

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Oulaisten kaupungin ruokahuollon ja siivoustoimen työntekijöiden kokemuksia työelämätaidoista ja niiden yhteyttä työyhteisön toimivuuteen.

Tutkimusongelmana oli selvittää: millainen yhteys työntekijöiden tärkeimmiksi kokemilla työelämätaidoilla on työyhteisön toimivuuteen ja miten näitä työelämätaitoja voi kehittää työyhteisössä.

Tavoitteena oli selvittää Oulaisten kaupungin ruokahuollon ja siivoustoimen työntekijöiden tärkeimmiksi kokemia työelämätaitoja ja niiden vaikutuksia heidän oman työyhteisön toimivuuteen. Tavoitteena oli selvittää työntekijöiden tärkeimmiksi kokemat työelämätaidot työpaikan toimivuuden näkökulmasta. Työ oli työelämälähtöinen kehittämistyö. Kuviossa 4 on kuvattu opinnäytetyön vaiheet.



Kuvio 4. Opinnäytetyön vaiheet

### 5.3 Tutkimuksen metodit

Tämän tutkimuksen teoreettisena viitekehyksen muodostivat työelämätaitojen käsitteiden määrittelyt, alkukartoituksen perusteella valittujen työelämätaitojen kuvaus sekä työyhteisön toimivuuden teoria. Peruskäsitteet määriteltiin ennen tutkimuksen toteutusta, mutta valittujen työelämätaitojen syvempi teoreettinen tarkastelu tehtiin vasta työelämätaitojen alkukartoituksen jälkeen. Alustava määrällinen tutkimus eli työelämätaitojen alkukartoitus rajasi työn lopulliseen muotoonsa. Alkukartoituksesta nostettiin 4 työntekijöiden tärkeimmäksi kokemaa työelämätaitoa, joiden teorian avasin tarkemmin vasta alkukartoituksen jälkeen. Alkukartoituksesta nousi 4 työntekijöiden kokemaksi työelämätaidoksi seuraavat: tiimityöskentelytaidot, työpaikan pelisääntöjen noudattaminen, kyky toimia muuttuvissa tilanteissa sekä oman työn suunnittelu- ja organisointitaidot.

Tutkimuksen taustafilosofiana on konstruktivismi, jossa ajatellaan, että todellisuus on suhteellista. Tietoa saadaan, kun tutkija ja tutkittava ovat toisiinsa vuorovaikutteisessa yhteydessä ja tutkimuksen tulokset ovat tutkijan tulkintaa. (Metsämuuronen 2006, 206.) Tutkimuksessa käytettiin fenomenografista tutkimusotetta. Tarkoituksena oli selvittää erilaisia käsityksiä tutkittavasta ilmiöstä, miten käsitykset eroavat toisistaan. Fenomenografisessa tutkimusotteessa selvitetään, miten haastateltavat käsittävät ja ymmärtävät tutkimuskohdetta. Tämän jälkeen pyritään tulkitsemaan haastateltavien käsityksiä ja luomaan merkityssisältöjä tutkittavaan asiaan. Tutkimuksessa voidaan laatia kuvauksia esim. käsitysten jakautumisesta erilaisilla haastateltavien ryhmillä. Käytettävänä aineistona ovat empiiriset laadulliset haastatteluaineistot. Tavoitteena on tuoda esiin konteksti, johon haastateltavien käsitykset liittyvät. Ihmisten kokemukset liittyvät aina johonkin kontekstiin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Metsämuuronen (2006, 212–213) mukaan fenomenologinen tutkimus soveltuu hyvin ihmisten ja ilmiöiden tulkitsemiseen. Tutkimuksessa tutustutaan aiheen teoriaan ja luodaan asiasta kokonaisnäkemys. Tutkimusaineisto jaetaan merkityksien mukaisesti osiin ja ne muunnetaan yleiselle kielelle. Tämän jälkeen merkityksistä muodostetaan verkostoja ja niille luodaan merkityksiä.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin yhdistettynä laadullista ja määrällistä tutkimusta. Pääpaino on kuitenkin laadullisessa tutkimuksessa, määrällisellä tutkimuksella kerätään lähinnä taustatietoa aiheesta alkukartoituksen muodossa. Määrällisen tutkimuksen aineistoa kerättiin kyselyn avulla, joka lähetettiin sähköpostin kautta vastaajille. Laadullisen tutkimuksen aineistoa kerättiin teemahaastattelun avulla.

#### 5.4 Aineistonkeruumenetelmät

Tutkimusaineisto kerättiin Oulaisten kaupungin ruokahuollon ja siivoustoimen työntekijöiltä määrällistä ja laadullista menetelmää käyttäen. Tässä opinnäytetyössä tutkimus eteni vaiheittain. Ensimmäisessä vaiheessa lähetettiin strukturoitu lomakekysely ruokahuollon ja siivoustoimen työntekijöille (liite 1). Kysely tehtiin Forms-kyselynä ja lähetettiin vastaajille vastauslinkkinä. Kyselyssä kartoitettiin heidän mielestään tärkeimpiä työelämätaitoja. Tämän alkukartoituksen avulla selvitettiin kyselyyn osallistujien kokemat tärkeimmät työelämätaidot. Kyselystä saatiin tuloksena 4 tarkemmin tutkittavaa työelämätaitoa, joita toisessa vaiheessa tutkittiin laadullisilla menetelmillä syvällisemmin. Tutkimuksen ensimmäinen vaihe toteutettiin syksyllä 2020.

Toisessa vaiheessa ruokahuollon ja siivoustoimen työntekijöille lähetettiin strukturoitu lomakekysely, jossa vastaaja vastasi annettuihin kysymyksiin avoimilla vastauksilla. Lomakekysely valittiin haastattelun sijaan, koska uskottiin lomakekyselyn avulla kerättävän enemmän aitoja ja rehellisiä vastauksia valituista työelämätaidoista. Lomakekyselyyn saa vastauksia myös hiljaisilta ja ujoilta työntekijöiltä, jotka eivät haastattelutilanteessa uskalla sanoa ajatuksiaan. Ryhmähaastattelussa ovat äänessä rohkeimmat ja puheliaimmat työntekijät. Nämä toisessa vaiheessa kerätyt kyselytulokset täydentävät kolmannessa vaiheessa tehtävän teemahaastattelun analyysiä.

Kyselytutkimuksen (tässä työssä lomakekysely) avulla voidaan kerätä tietoa esim. mielipiteistä, arvoista ja asenteista. Tutkija esittää kysymyksiä kyselylomakkeen välityksellä, josta vastaajan on selvittävä ilman tutkijan apua. Tämä on selkeä ero verrattessa kyselylomaketta haastatteluun, haastattelussa käytettävä kyselylomake voi olla hyvin samankaltainen. Kyselytutkimuksen avulla voidaan esittää avoimia kysymyksiä, jotka voidaan analysoida määrällisesti tai laadullisesti. (Vehkalahti 2014, 11–13.)

Tässä tutkimuksessa käytetty lomakekysely yhdistettiin teemahaastattelujen tuloksiin ja ne litteroitiin, jaoteltiin ala- ja pääluokkiin ja analysoitiin pääluokkien mukaisesti.

Kolmannessa vaiheessa tehtiin 4 ruokahuollon ja 4 siivoustoimen työntekijälle teemahaastattelu työelämätaidoista, jotka nousivat alkukartoituksessa esille. Myös toisen vaiheen lomakekyselyssä selvitettiin samoja asioita, mutta nyt selvitettiin vielä syvemmin ja tarkemmin esiin nousseiden työelämätaitojen merkitystä työyhteisön toimivuuteen.

Haastattelumenetelmänä oli puolistrukturoitu teemahaastattelu. Teemahaastattelussa tarkoituksena on, haastatella valittuja haastateltavia tiettyyn teemaan liittyen keskustelunomaisesti. Haastattelu on puolistrukturoitu, koska kysymykset ovat ennalta suunniteltu. Tätä menetelmää on hyvä käyttää tilanteissa, joissa halutaan tietoa juuri tietystä asiasta. Kysymysten järjestys voi haastattelun aikana muuttua tai niihin liittyen voidaan esittää haastateltavalle tarkentavia kysymyksiä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006; Hyvärinen 2017, 20–21.) Laadullisessa tutkimuksessa erilaiset haastattelut ovat eniten käytettyjä aineistonkeruumenetelmiä. Haastattelu on jollain lailla aina ennalta tutkijan toimesta suunniteltu ja tutkija johdattelee haastattelun kulkua tutkimusongelman selvittämiseksi oikeaan suuntaan. Analyysi, joka haastatteluaineistosta tehdään, on aina tutkijan tulkinta haastateltavan kertomista asioista. (Puusa 2011, 73.)

Teemahaastatteluun tehtiin haastattelurunko ja siihen valmiit kaikille haastateltaville esitettävät kysymykset teemoittain. (Liite 3) Haastattelurungossa oli esillä myös koko tutkimuksen tutkimuskysymykset, jotta haastatteluun valitut kysymykset vastaisivat juuri tutkimuskysymysten selvittämiseen. Hyvärisen (2017, 24–25) mukaan haastattelussa on oltava tutkimuskysymys, joka ohjaa tutkimuksen jäsentymistä. Kolmantena tulee vielä miettiä aineistolle tehtävät kysymykset eli miten aineiston avulla saadaan vastauksia tutkimuskysymykseen.

Joulukuussa 2020 lähetettiin kaikille ruokahuollon ja siivoustoimen työntekijöille lomakekysely (Liite 2) sähköpostikyselynä. Siivoushuollon työntekijöistä 15 ja ruokahuollon työntekijöistä 9 vastasi kyselyyn. Ruokahuollon työntekijöille jouduttiin jatkamaan vastausaikaa, jotta saatiin riittävä määrä vastauksia.

Kysely oli jaoteltu samojen teemojen mukaisesti kuin teemahaastattelu. Kyselyyn työntekijät pääsivät vastaamaan avoimilla vastauksilla, omia ajatuksia esittäen. Vastauksien pituutta ei ollut rajattu. Näistä lomakehaastattelujen vastauksia analysoitiin sisällönanalyysiä käyttäen ja ne yhdistettiin teemahaastattelusta saatuihin vastauksiin.

Teemahaastattelu tehtiin 4 siivoustoimen ja 4 ruokahuollon työntekijälle tammi-kuussa 2021. Haastatteluihin esimiehet saivat valita työntekijät, osallistuminen haastatteluun oli vapaaehtoista. Haastateltavat löytyivät nopeasti ja haastatteluajat saatiin järjestymään sujuvasti. Haastattelut toteutettiin työntekijöiden omilla työpaikoilla ja he saivat osallistua haastatteluun työajalla, tämä varmasti lisäsi kiinnostusta osallistua haastatteluun. Haastattelusta tehtiin yksi koehaastattelu ennen varsinaista haastattelujen aloittamista, myös haastattelukysymyksiä hiukan muutettiin harjoitus-haastattelun myötä. Samalla testattiin tekniikkaa ja nauhoituksen laatua.

Haastateltaville lähetettiin sähköpostitse haastattelun kysymykset etukäteen tutustuttavaksi ja useat olivatkin pohtineet vastauksia jo ennen haastatteluja. Haastatteluihin meni aikaa 25–45 minuuttia. Haastattelut nauhoitettiin myöhempää litterointia varten kahdella tietokoneella, näin varmistettiin nauhoituksen onnistuminen.

Haastattelut sujuivat hyvin rauhallisesti ja luontevasti keskustellen. Osa haastatteluista jännitti haastattelutilannetta, mutta jännitys väheni haastattelun edetessä. Haastatteluista saatiin tutkimusongelman selvittämiseen liittyvää aineistoa hyvin, joten teemahaastattelun kysymykset toimivat hyvin tutkimusongelman näkökulmasta.

Haastattelijan tulee olla kiinnostunut, mitä haastateltava hänelle kertoo. Hän kuuntelee ja reagoi haastateltavaan ja hänen vastauksiinsa. Hyvät kuuntelemisen taidot ovat tärkeitä haastattelussa. Kunnioituksen osoittaminen haastateltavaa kohtaan on

tärkeää, hän kuitenkin antaa aikaansa haastatteluun ja on haastateltavalle tärkeä. Aktiivinen haastattelun seuraaminen, kiireettömyys ja lisäkysymykset / tarkentavat kysymykset luovat hyvän haastatteluilmapiirin. (Hyvärinen 2017, 30–31.)

Taulukko 3. Aineistonkeruumenetelmät

Keruutapa	Kohde	Aineisto
<b>1. vaihe</b> Alkukartoitus, Forms-kysely, määrällinen, liite 1	Kaikki ruokahuollon ja siivoustoimen työntekijät	Määrällinen kysely tärkeimpien työelämätaitojen kartoittamiseen
<b>2. vaihe</b> Lomakekysely, Forms-kysely, määrällinen, avoimet vastaukset, liite 2	Kaikki ruokahuollon ja siivoustoimen työntekijät	Lisäselvitystä teemahaastattelua varten, mahdollista käyttää lisäaineistona myös teemahaastattelujen analysointiin
<b>3. Teemahaastattelu , liite 3</b>	4 siivoustoimen ja 4 ruokahuollon työntekijää	Aineiston analyysi

## 5.5 Tutkimuksen analysointi

Laadullinen tutkimus on paljolti tutkijan omaa tulkintaa ja päätelmien tekemistä aineiston analysoinnin avulla (Metsämuuronen 2006, 202). Aineistojen käsittelytapa vaihtelee eri tutkimuksissa. Se, mikä analyysiteknikka valitaan, riippuu tutkimuksen tavoitteista sekä siitä millaiseksi kerätty aineisto muodostuu. Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa analysoidaan koko tutkimusprosessin ajan ja myös muutoksia on mahdollista tehdä aineiston keräämisen aikana vielä joustavasti. Tutkija on aktiivisessa roolissa koko tutkimusprosessin ajan analysoiden ja tulkiten aineistoa. Saatua aineistoa ei sellaisenaan voi hyväksyä tieteelliseen tutkimukseen vaan aineisto on avattava osiin ja tarkasteltava sitä teoria-aineistoon peilaten. Saatuja avattuja aineistoja eritellään ja yhdistellään, jonka jälkeen tutkija tekee aineistosta teoreettisen viitekehityksen avulla siitä uusia tulkintoja ja johtopäätöksiä. (Puusa 2011, 115.)

Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä aineistoa luokitellaan jo olemassa olevan käsitejärjestelmän avulla. Analyysi aloitetaan luomalla analyysirunko, jonka sisälle tehdään erilaisia luokituksia. Analyysirunkoon valitaan aikaisemman teorian perusteella asioita ja osa jää myös rungon ulkopuolelle. Analyysirunkoja voi olla myös useampia. Analyysirunkoon muodostetaan yläluokat, alkuperäisilmaukset, pelkistetyt ilmaukset ja alaluokat. Analyysirungon tekemistä ohjaa olemassa olevaan tietoon perustuva kategoriointi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 127–131.)

Aineiston sisällönanalyysi aloitetaan tiedon tiivistämisellä eli aineistosta kerätään tutkimukseen liittyvää aineistoa. Tutkimusongelma täytyy pitää mielessä, kun tietoa tiivistää, jotta aineistosta saadaan vastauksia ongelmaan. Aineistosta poimitaan tutkimusongelmaa kuvaavia pelkistettyjä ilmauksia ja ilmaukset jaetaan taulukon avulla alaluokkiin. Tämän jälkeen etsitään yhdistäviä tekijöitä ja luodaan pääluokat. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104–111.)

Tässä tutkimuksessa haastatteluaineisto litteroitiin suoraan taulukkoon, joka oli jaettu haastatteluteemojen mukaisesti. Aineistosta kerättiin litterointivaiheessa tutkimukseen liittyvät asiat. Aineistosta kerättiin taulukkoon haastattelujen sekä lomakekyselyjen pelkistettyjä ilmauksia ja ne jaettiin alaluokkiin. Näitä alaluokkia jaettiin sen jälkeen yhdistävien tekijöiden mukaisesti pääluokkiin. Tätä työtä helpotti paljon, kun haastatteluun ja myös lomakekyselyyn oli selkeästi jo jaoteltu eri teemat. Taulukossa esimerkki yhden teeman jaottelusta.

Taulukko 4. Esimerkki teeman tiimityötaidot jakamisesta ala- ja pääluokkiin

Alkuperäisilmaus tiimityötaidoista	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Pääluokka
Tiimityöllä tosi suuri merkitys siihen, että töissä hommat hoi- tuvat	Tiimityöllä suuri merkitys työpaikan sujuvaan toimintaan	Työt sujuvat	<b>Tiimityö sujuvoittaa työskentelyä</b>
Ammattirajat ylittävä tiimityö meidän hommassa todella tärkeää että homma toimii	Tiimityö tärkeää jotta työt sujuvat	Työt sujuvat	
Informaatio ja tiedottaminen mun mielestä keskeistä, kaikkien pitäisi tietää missä mennään.	Tiedottaminen tärkeää jotta työt sujuvat	Tiedottaminen	
-Esimiestasolla tiimityö ei onnistu, esimies ei tee tiimityötä työntekijöiden kanssa -Silloin haastavaa tehdä tiimityötä, jos työkaveri ei puhu tai on tosi hiljainen	Ongelmia tiimityössä	Ongelmat	
Jokaisen homma vaikuttaa kokonaisuuteen, autetaan, jos toisella on kiire.	Kaikkien panos tiimityössä tärkeää	Kaikki vastuussa	

Päälukujen avulla tehtiin tutkimustuloksien kuvaaminen. Analyysin avulla löytyi taulukossa esitetyt pääluvut, joita käsitellään ja avataan tarkemmin tutkimuksen tuloksissa.

Taulukko 5. Analyysin tuloksena syntyneet pääluokat

Pääluokat
Työelämätaitojen merkitys ja kehittäminen
Tiimityö sujuvoittaa työskentelyä
Työpaikan pelisääntöjen tarpeellisuus
Muuttuvat tilanteet kuuluvat arkeen
Yhteisen suunnittelun merkitys

## 6 Tutkimustulokset

Tutkimustulokset on jaoteltu tutkimuksen etenemisjärjestyksen mukaisesti. Aluksi tehtiin alkukartoitus, jonka tulokset esitellään ensimmäisenä. Toisena esitellään lomakekyselyn ja teemahaastattelun yhdistetyt tulokset analysoinnin tuloksena syntyneiden pääluokkien mukaisesti. Pääluokkien avulla saadaan vastauksia tutkimusongelmaan. Lomakekyselyn vastaukset täydensivät teemahaastattelujen tuloksia.

### Alkukartoitus

Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa siivoustoimen ja ruokapalvelujen työntekijöille lähetettiin alkukartoitus –kysely marraskuussa 2020. Kysely lähetettiin 20 siivoustoimen työntekijälle ja 20 ruokahuollon työntekijälle. Alkukartoituksen avulla oli tarkoitus selvittää, mitkä työelämätaidot ovat työntekijöiden mielestä tärkeimmät heidän oman työpaikan toimivuuden kannalta. Kyselyyn saatiin 19 vastausta siivoustoimesta ja 18 ruokahuollosta eli yhteensä 37 vastausta. Vastaaja sai valita työelämätaitojen listasta viisi (5) mielestään tärkeintä työelämätaitoa työpaikan toimivuuden kannalta. Vastaukset on koottu taulukkoon 6. Taulukkoon on merkitty keltaisella värillä tutkimukseen valitut työelämätaidot. Näitä 4 työelämätaitoa selvitettiin lomakekyselyllä ja teemahaastattelulla tarkemmin.

Alkukartoituksen perusteella valittiin koko työhön Oulaisten kaupungin työntekijöiden keskeisimmiksi kokevat työelämätaidot. Alkukartoituksen perusteella valitut työelämätaidot olivat: tiimityötaidot, työpaikan pelisääntöjen noudattaminen, muuttuvissa tilanteissa toimiminen sekä oman työn suunnittelu- ja organisointitaidot. Alkukartoituksessa myös motivaatio nousi yhdeksi keskeiseksi työelämätaidoksi, mutta se jätettiin työstä pois, koska motivaatio ei noussut keskeisenä esille käsitelmäarityksissä. Tutkija pystyi tässä käyttämään omaa valinnan mahdollisuutta. Muut valitut työelämätaidot nousivat tasaisesti tärkeimmiksi sekä ruokahuollossa että siivoustoimessa. Yksi poikkeus kuitenkin nousi esiin alkukartoituksessa. Oman työn suunnittelu- ja organisointitaidot nousivat merkittäväksi siivoustoimessa (9 ääntä), mutta ruokahuollossa se sai vain 4 ääntä. Tämä työelämätaito valittiinkin tutkimukseen

juuri tämän takia. Haluttiin selvittää, onko se tärkeä työelämätaito kuitenkin myös ruokahuollon työntekijöille.

Taulukko 6. Alkukartoituskselyn tulokset tärkeimmiksi koetuista työelämätaidoista

Työelämätaito	Siivoustoimi / työntekijä koki taidon tärkeäksi	Ruokahuolto / työntekijä koko taidon tärkeäksi
Motivaatio	11	12
Ongelmanratkaisutaidot	4	3
Stressinhallinta	1	4
Kiireenhallinta	3	6
<b>Tiimityöskentelytaidot</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
Toimintaohjeiden noudattaminen	1	1
Ammatillinen suhtautuminen	1	3
<b>Työpaikan pelisääntöjen noudattaminen</b>	<b>8</b>	<b>7</b>
Positiivinen asenne	2	9
Toisten kunnioittaminen	7	4
Viestintä- ja vuorovaikutustaidot	5	3
Kielitaito	0	0
Kulttuuritaidot	0	0
Työturvallisuustaidot	2	2
<b>Oman työn suunnittelu- ja organisointitaidot</b>	<b>9</b>	<b>4</b>
Ammatillinen suhtautuminen kollegoihin	4	5
Asiakaspalvelutaidot	2	3
<b>Kyky toimia muuttuvissa tilanteissa</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
Työkyvyn ylläpitämisen taito	5	3
Palautteen antamisen ja vast.ott. taito	3	7
Sosiaaliset taidot	4	6
Elinikäisen oppimisen avaintaidot	4	3

## 6.1 Tiimityö sujuvoittaa työskentelyä

Haastateltavat tekivät paljon tiimityötä jo tällä hetkellä, ruokahuollossa valmistuskeittiöillä lähes kaikki työt tehdään tiimissä. Osa työskentelee yksin, joten heidän työhön tiimityötä ei sisälly päivittäin. Suurin osa vastaajista koki työpaikan tiimityötaidot hyväksi.

*Me tehdään jo tiimissä koko päivän jutut.*

*Työskentelen yksin, mutta tarvittaessa tiimityö sujuu.*

*Tiimityötä tehdään yli ammattirajojen muun henkilökunnan kanssa.*

Hyvä tiimityö oli haastateltavien mukaan auttamista tarpeen mukaan, vuorovaikutteista ja sujuvaa työskentelyä, jossa kaikki tekevät vastuullisesti työnsä. Hyvän tiimityön esteinä haastateltavat kertoivat olevan esim. ”vastarannan kiiskit”, ne työntekijät jotka ovat kaikesta eri mieltä sekä muutamat kokivat esimiehen kanssa tiimityön haasteellisena.

*Ei tarvitse käskyttää ja osaa lukea toista, työ sujuu saumattomasti, ei tarvitse kytätä toista.*

*Vuorovaikutus toimii, ei tarvitse edes sanoa mitään. kun toinen tietää miten tehdään.*

*Puhutaan ääneen ja keskustellaan ja kaikki saavat sanoa mielipiteensä.*

*Voidaan antaa palautetta ja sitä osataan ottaa myös oikein vastaan.*

*Hankalaa, jos joku hankaa vastaan, ne vastarannan kiiskit.*

*Haastavaa, jos on pomottava työkaveri tai änkyröitä mukana, naisten kanssa saattaa tulla supatuksia.*

Tiimityötaidoilla koettiin olevan suuri merkitys koko työyhteisön toimivuuteen. Useassa haastattelussa tuli esille, että työskentely on helppoa ja mielekästä, kun ”kaikki puhaltaa yhteen hiileen”. Tiimityötaitojen koettiin vaikuttavan paljon myös työssä viihtymiseen ja työhyvinvointiin. Useat kertoivat, että kun on hyvä porukka tekemässä töitä, töihin on mukava tulla. Etenkin ruokahuollossa tiimityötaidot koettiin tärkeiksi, koska työpäivä on tarkkaan aikataulutettu ja aikataulun pettäminen vaikuttaa moniin muihinkin toimijoihin esim. ruokien kuljetukseen ja asiakkaisiin. Siivous-toimessa oli pohdittu työnkiertoa ja useat ajattelivat sen parantavan tiimityöskentelyä.

*Todella suuri merkitys, kun pärjää työkaverin kanssa hyvin, vaikuttaa työn jälkeen.*

*Vaikuttaa paljon koko työilmapiiriin. Ei ole sellaista aamua että tympäsis lähteä töihin.*

*Kaikista tärkein, että toimii, ei olla muuten ajoissa. Jos ei olla ajoissa vaikuttaa monien muidenkin aikatauluun ja useaan ihmiseen.*

*Ammattirajat ylittävä tiimityö tärkeää ja tiedottaminen keskeistä, tietää mitä tapahtuu ja mitä toinen tekee, jokaisella velvollisuus ottaa asiakas huomioon.*

## 6.2 Työpaikan pelisääntöjen tarpeellisuus

Suurin osa haastatelluista koki, että työpaikalla noudatetaan pelisääntöjä kohtuullisesti, joitakin pieniä korjattavia asioita pelisääntöjen noudattamisesta nousi esiin. Kaikki kokivat sekä haastatteluissa että myös lomakekyselyissä, että kirjoitetut pelisäännöt olisivat tarpeen työpaikoille. Niihin voisi vedota tarpeen tullen ja niiden avulla pelisäännöt olisivat selkeästi kaikkien tiedossa. Siivoustoimessa kirjoitettuja pelisääntöjä haastateltavien mukaan oli työohjeet, ruokahuollossa kirjoitettuja pelisääntöjä löytyi omavalvontasuunnitelmista. Myös useat ajattelivat työsopimuksen ja työvuorokuvaukset olevan myös kirjoitettuja pelisääntöjä. Kun työpaikoilla ei ollut kirjoitettuja pelisääntöjä, useat haastateltavat ajattelivat, että silloin jokainen luo helposti omia pelisääntöjä, joiden mukaan toimitaan. Tutkimuksessa selvisi, että työpaikoilla ei ollut tällä hetkellä varsinaisia kirjoitettuja työelämän pelisääntöjä.

Haastateltavat kokivat kirjoitetut pelisäännöt tarpeellisiksi ohjaamaan työpaikan toimintaa. Pelisääntöihin haluttiin tarkennuksia ja niistä olisi hyvä olla kirjoitettu seinätaulu. Pelisäännöt haluttiin luoda yhdessä työyhteisön kesken ja niihin olisi hyvä palata välillä ja tarkentaa niitä tarvittaessa. Asioita, joita pelisääntöihin toivottiin kirjoitettavan, oli esim. ammatillinen käyttäytyminen, työaikojen noudattaminen, puhelimen

käyttö, toisten auttaminen, asiakkaiden huomioiminen, vaitiolovelvollisuus, taukojen ajankohdat ja pituudet, toisten kunnioittaminen sekä tiedottaminen.

Työpaikan pelisääntöjen merkitys työyhteisön toimivuuteen kaikki haastateltavat kokivat merkittävänä. Kun on yhteiset pelisäännöt ja ne ovat kaikkien tiedossa, silloin kaikki osaavat toimia sääntöjen mukaisesti.

*Pelisäännöt selkeyttää toimintaa, ei sooloilla jokainen omia.*

*Omaohjelmasuunnitelma tärkeä pelisääntö, sen mukaan me toimitaan ja siellä on paljon asioita, joita meidän pitää noudattaa.*

*Kirjoitetut olis tarpeen, kaikki tietäis niitä noudattaa ja uusillekin olisi helppo niiden mukaan kertoa, miten meillä toimitaan.*

*Pelisääntöihin pitäis kirjoittaa ihan perusjuttuja, miten töissä ollaan ja puhutaan toisille.*

*Kirjoitettuja ei ole, sovittuja kylläkin. Mitä kuuluu kenellekin, työvuorokuvaukset olis syytä tarkentaa. Pientä korjattavaa olis, puhelimen käyttö ja vaikka vaitiolovelvollisuus, myös työkaveria kohtaan, ei kerrota pitkin kyliä työkaverin asioita.*

### 6.3 Muuttuvat tilanteet kuuluvat arkeen

Sekä siivoustoimessa että ruokahuollossa muuttuvia tilanteita, jotka muuttavat normaalia päivän työjärjestystä, tuli päivittäin ja toisinaan useitakin päivässä. Muuttuvat tilanteet tulivat yllättävästi, niistä ei ollut tietoa työpäivän alussa. Muuttuvia tilanteita olivat esim. sijaisjärjestelyt, työpisteen tai työkohteen muutokset, tilaukset, asiakasmäärän muutokset, erityisruokavalioiden muutokset, asiakkaista johtuvat muutokset, asiakkaiden toiveet, konerikot sekä äkilliset ongelmatilanteet. Tilanteista selvittää haastateltavien mukaan joustavuudella, tiimityöllä, toisia auttaen, päivää

jatkamalla ja panemalla asioita tärkeysjärjestykseen. Useat kertoivat, että muutostilanteet vaikuttavat työhön kuormittavasti ja tuovat haasteita. Toiset taas pitivät muuttuvia tilanteita normaaliin työhön ja alaan kuuluvina.

*Muutokset kuuluvat ihan normaalina juttuna meidän työhön, kaikki vaan eivät osaa ottaa niitä niin. Pitää laittaa asiat tärkeysjärjestykseen ja hoitaa ne mitä sinä päivänä pystytään.*

*Välillä aina mietitään, että kuka joutuu joustamaan. Joku vuorosysteemi vois olla hyvä. Monesti ne hiljaiset, kiltit työntekijät joustaa.*

*Hyvällä porukalla ja hengellä, esimies joustaa myös ja on valmis jatkaamaan päivää ja tulee käytännön töihin auttamaan.*

*Jos lähtevälle saadaan sijainen, silloin ihan ok. Muuten joudutaan tekemään vajaalla.*

Haastateltavat kertoivat, että työyhteisön toimivuutta voisi parantaa muutostilanteissa. Toisten auttaminen nousi useassa haastattelussa esille, olisi tärkeä auttaa toisia pyytämättä muutostilanteissa. Muutama kertoi, että jotakin, ei niin välttämättömiä ja kiireellisiä työtehtäviä voisi jättää tekemättä, kun muutostilanteita tulee. Joustavuus nousi myös useassa haastattelussa muutostilanteissa tärkeäksi taidoksi.

*Ehkä jotain vois jättää tekemättä, kaikilla aika korkea työmoraali, olis tavallaan lupa silloin jättää jotain tekemättä.*

*Puhumista ja neuvottelua tarvitaan, kenenkään ei tarvis selvittää muutoksista yksin, ei käskyttämistä vaan asiallista neuvottelua.*

*Jos mahdollista niin ennakkointia vois kehittää ja myös tarkempaa ohjeistusta erikoistilanteisiin. Myös tiedottaminen muutoksista tärkeää, että kaikki myös saa tiedon.*

## 6.4 Yhteisen suunnittelun merkitys

Tässä työssä selvitettiin oman työn suunnittelu- ja organisointitaitoja ja niiden merkitystä työyhteisön toimivuuteen. Siivoustoimi koki sen alkukartoituksessa merkittäväksi, mutta ruokahuolto ei kovin tärkeäksi. Tämän poikkeavuuden takia tämä työelämätaito haluttiin valita tutkittavien työelämätaitojen joukkoon.

Siivoustoimen haastatteluissa työntekijät kertoivat, että suunnittelevat melko itsenäisesti omaa työpäiväänsä. Vaikka tiimityötä tehdään, he suunnittelevat kuitenkin omia töitä itsenäisesti. Ruokahuollon työntekijät taas suunnittelevat päivän / viikon töitä enemmän tiiminä. Työkaveri on ainakin aina samassa tilassa, jos haluaa tukea oman työn suunnitteluun. Tässä oli selkeä ero alojen välillä, mutta molemmat alat kokivat suunnittelun tärkeäksi ja sitä tehtiin päivittäin.

*Kun on useita kohteita, on pakko suunnitella, jotta osaa ottaa oikeat välineet ja avaimet mukaan.*

*Aikataulutusta ja töiden suunnittelua on pakko tehdä asiakkaiden mukaan tai tilojen varauksien mukaan.*

Ruokalista ohjaa paljon ruokahuollon suunnittelua eli heillä on suunnitelma, jota noudattaa, mutta siihen tehdään tarkennuksia viikon varrella. Ruokalistan suunnitteluun toiset haastateltavat pääsivät vaikuttamaan ja osallistumaan, toiset saivat ruokalistan esimieheltä valmiina. Siivoustoimessa osassa haastatteluista tuli esille esimiehen laatima työsuunnitelma. Tätä pidettiin selkeänä ohjeena, mutta ohjeen noudattamiseen toivottiin parannusta.

*Ruokalista ohjaa suunnittelua paljon, sen mukaan tehdään tarkempia suunnitelmia.*

*Esimieheltä tulee suunnitelma, mutta osa työntekijöistä muuttaa sitä suunnitelmaa. Tästä tulee ongelmia, koska kaikki ei noudata sitä.*

Yhteisen suunnittelun koettiin molemmilla aloilla parantavan työyhteisön toimivuutta. Yhdessä päivän kulkua suunnittelen voisi nopeuttaa työskentelyä ja tehdä töitä suunnitelmallisemmin. Myös ammattirajat ylittävää suunnittelua haastateltavat kokivat tarvitsevansa lisää, tiedottaminen erilaisista talon tapahtumista olisi kaikkia palvelevaa toimintaa. Myös esimiehen ohjaamaa yhteistä suunnittelua toivottiin työpaikoille lisää ja myös työpäivään sisältyvä suunnittelu-aika koettiin tarpeelliseksi. Tällä hetkellä suunnittelua tehtiin työn ohessa tai omalla ajalla.

*Yhdessä suunnittelu olisi tärkeää, esimiehen ja työntekijän välille enemmän suunnittelua ja aikaa suunnitteluun myös.*

*Yhdessä suunnittelu olisi tarpeen, tilojen käytön tiedostusta myös kaipaisin, ei olisi sellaista vääntämistä noista töistä.*

*Yhdessä yli ammattirajojen suunnittelua tarvitaan.*

*Ei tiimityö toimi, jos ei yhdessä suunnitella.*

## 6.5 Työelämätaitojen merkitys ja kehittäminen

Työelämätaidot koettiin tämän tutkimuksen haastatteluissa ja lomakekyselyssä todella tärkeiksi työyhteisön toimivuuden kannalta. Monet haastateltavat sanoivat, että eivät olleet ajatelleen tällä tavalla työelämätaitojen merkitystä ennen tutkimukseen osallistumista eli tutkimus oli saanut heidät havaitsemaan merkityksen työelämän toimivuuteen.

*Kun työelämätaidot kunnossa, työyhteisö toimii.*

*Meitä on niin erilaisia ihmisiä töissä, pitää pystyä mukautumaan työasioiden kanssa töihin, toivois että olisi ammattimaista ja rakentavaa työntekeä.*

*Koko työyhteisön kannalta suuri merkitys, meidän työ ei onnistu jos ei tehdä yhteistyötä. Pitää olla mahdollisuus kysyä toiselta ja saada tukea ja apua omasta työyhteisöstä.*

*Työyhteisö ei toimi, jos tehdää omiansa. Toisten auttaminen ja yhteen hiileen puhaltaminen vaikuttaa paljon työhyvinvointiin ja helpottaa ihan sitä käytännön hommaa.*

Tutkimukseen valittuja työelämätaitoja voidaan haastateltavien mukaan myös oppia ja niitä on mahdollista työyhteisöissä kehittää. Avoimuus ja myönteinen suhtautuminen työhön oli useamman haastateltavan mielestä mahdollisuus itsensä kehittämiseen. Koko työyhteisön sitoutuminen kehittämiseen koettiin tärkeäksi, myös esimiesten mukana oleminen kehittämistyössä. Muutama haastateltava koki, että ulkopuolinen kouluttaja olisi tarpeen kehittämään työyhteisön työelämätaitoja.

*Varmaan keinoja on, mutta kaikkien on sitouduttava niihin, myös esimiesten, yksin ei voi kehittää.*

*Voi itse selvittää, perehtyä ja pohtia sekä vaikuttaa omaan toimintaan.*

*Kehittämisehdotukset olisi hyvä ottaa huomioon.*

*Esimies voi vaatia, että kaikki sitoutuu. Ulkopuolinen koulutus olisi hyvä vaikka ammatillisesta käyttäytymisestä ja sellaista herättelyä asiaan voisi tehdä vaikka esimies.*

*Työn kierron avulla voisi tutustua myös toisten kohteisiin, turha valittamine ja kateus vähenisi. Kun kohteet vaihtuu, kukaan ei pääse kohteiden pomoksi ja omakin ammattitaito kehittyy. Opitaan samalla työskentelemään tiimissä erilaisten ihmisten kanssa.*

*Voi oppia toiselta, kun avoimin mielin ja positiivisella asenteella kohtaa uudet asiat.*

## 7 Pohdinta

### 7.1 Eettisyys ja luotettavuuden arviointi

Tutkimusta arvioidaan luotettavuuden näkökulmasta kokonaisuutena. Tähän kokonaisuuteen liittyy seuraavia asioita: tutkimuksen kohde ja tarkoitus, tutkijan oma sitoutuminen, aineiston keruu, tutkimuksen tiedonantajat, tutkija-tiedonantaja suhde, tutkimuksen kesto, aineiston analyysi, tutkimuksen luotettavuus sekä tutkimuksen raportointi. Tärkeää on, että tutkija raportoi yksityiskohtaisesti ja myös muiden arvio raportista. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 163–165.)

Tietoperustan koostamisessa otettiin huomioon luotettavuus lähdemateriaalin valinnassa. Lähdekritiikki nousee teorian keräämisessä tärkeäksi luotettavuuden mittariksi. Millaista teoramateriaalia hyväksytään tutkimuksen teoreettiseksi viitekehyyksi? Tässä tutkimuksessa pyrittiin valikoimaan suhteellisen uutta aineistoa sekä alan asiantuntijoiden tuottamaa materiaalia.

Luotettavuuden näkökulmasta pohdittiin myös tutkimuksen tekijän asemaa tutkimuksen tekijänä. Jos tutkimuksen tekijä tunnetaan työpaikalla eri roolissa ja tämä rooli voi hankaloittaa haastattelun tekemistä. Tämä riski kuitenkin otettiin tässä tutkimuksessa ja huomattiin, että tutkijan rooli edesauttoi haastattelujen ja lomakekyselyn sujumista. Vastauksissa kerrottiin aika avoimesti teemaan liittyviä asioita, ehkä tämä johtui siitä, että tutkija oli työpaikoille tuttu. Pohdittiin myös sitä, että työpaikat, joihin tutkimustyö tehtiin, on erittäin tuttuja. Toisaalta kuitenkin niiden työpaikkojen työelämätaidot kiinnostavat, joiden kanssa yhteistyötä paljon tehdään.

Myös tutkijan omasta ammatillisesta näkökulmasta parempi vaihtoehto on keskittyä tuttuun organisaatioon. Samalla voidaan kehittää yhteistyötä heidän kanssaan vielä paremmaksi kuin se tällä hetkellä on. Myös työpaikkojen kannalta tutun työpaikan valitseminen tutkimuksen kohteeksi olisi perusteltua. Voisimme tämän tutkimuksen myötä tulevaisuudessa entistä paremmin ohjata ammatillisia opiskelijoita juuri heidän työpaikkojensa tarvitsemiin työelämätaitoihin.

Tutkimuksessa on noudatettava tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeita, johon myös Jyväskylän ammattikorkeakoulu on sitoutunut. Noiden ohjeiden perusteella voidaan jo ennen tutkimuksen aloitusta ennakkoon arvioida tutkimuksen eettisyyttä. Ohjeen noudattamatta jättäminen saattaa täyttää hyvän tieteellisen käytännön loukkauksen tunnusmerkit. Ohjeista löytyy kaikkia tieteenaloja koskevia yleisiä ohjeita tutkimuksen tekemiseen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 7.)

Tutkijan tulee kunnioittaa henkilöiden ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta esim. sananvapautta. Tutkimus tulee toteuttaa siten, että mukana oleville organisaatioille ja tutkittaville ei koidu riskejä, vahinkoja tai haittoja tutkimukseen osallistumisesta. Tutkimukseen osallistuminen tulee perustua vapaaehtoisuuteen ja siitä on mahdollisuus myös kieltäytyä, keskeyttää tai peruuttaa suostumus osallistua. Tähän tutkimukseen osallistuvilla oli myös oikeus saada tietoa tutkimuksen sisällöstä ja tavoitteista, henkilötietojen käsittelystä sekä tutkimuksen käytännön toteutuksesta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8–9.)

Eettisyys tulee esille myös opinnäytetyön julkaisutextissä, joka on tutkijan omaa tuotantoa. Opinnäytetyössä käytettävät lähteet tulee olla myös mainittu sekä tekstissä että lähdeluettelossa. Lähteisiin perustuvaa tekstiä ei voi kirjoittaa tutkijan omana tekstinä. (Eettiset ohjeet, JAMK.)

Omassa tutkimuksessani haastatteluihin ja kyselyihin osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen ja haastatteluista oli mahdollista kieltäytyä. Jo sovittu haastattelu oli myös mahdollista vielä perua. Tutkimuksen taustat ja tavoitteet kerrottiin haastateltaville etukäteen. Haastateltavat osallistuivat tutkimukseen nimettöminä, tutkimusaineistossa aineisto nimettiin haastattelu 1, haastattelu 2 ja haastattelu 3. Otos haastateltavista on kuitenkin tässä tutkimuksessa sen verran pieni, että ei voitu luvata haastatteluun osallistuville täyttä tunnistamattomuutta. Osallistuvan organisaatioon kuuluva voi tunnistaa henkilön lausumien perusteella. Tätä pyrittiin välttämään muuttamalla suoria lainauksia siten, että yksikkö tai työkohde ei vastauksissa paljastu.

Lyhyt kuvaus tutkimuksesta ja haastattelusta annettiin haastateltavalle ja kyselyyn osallistuvalla. Seuraavat tiedot kerrottiin haastateltavalle ennen haastattelua ja kyselyä: tutkijan yhteystiedot, tutkimuksen aihe ja tavoite, haastattelun toteutus (paikka, aika, kesto, tallennus), osallistumisen vapaaehtoisuus, haastattelun käsittelyn luottamuksellisuus, aineiston sisällyttäminen julkaisuun sekä aineiston jatkokäyttö ja arkistointi. (Ranta & Kuula-Luumi 2017, 415.)

Aineistot, joita tutkimuksessa kerättiin, tulevat vain tutkijan käyttöön. Nauhoitetut haastattelut litteroitiin. Tutkimuksen jälkeen aineistot (haastatteluaineisto ja kyselyaineisto) hävitetään. Litteroinnit ovat vain tutkijan käytössä. Tutkimusraportissa tulee esille vain aineiston pohjalta analysoitua tulkintaa ja esimerkkejä litteroiduista haastatteluista nimettömänä.

Tässä tutkimuksessa aineistoa analysoitiin sisällönanalyysia käyttäen ja sen perusteella muodostui pääluokat, joita tutkimustuloksissa käsiteltiin luvussa 6. Laadullisessa tutkimuksessa tutkijalla on mahdollisuus luokitella ja nimetä omalla tavallaan. Tutkimuksen tuloksena vastataan pääluokkien avulla tutkimusongelmien kysymykseen tutkijan oman tulkinnan mukaan. Tutkimusaineistojen analysoinnissa on kuitenkin pyritty keskittymään aineistosta esiin nouseviin asioihin ja tutkijan oma mielipide asiasta on pyritty pitämään pois tutkimuksen tulkinnoista. Tutkimuksen tulokset ovat syntyneet pääosin aineiston avulla, mutta tutkijan omaa ajattelua ei voida kokonaan pois sulkea laadullisessa tutkimuksessa.

Tässä tutkimuksessa kyselyihin vastanneiden määrä sekä myös haastatteluun osallistuvien määrä on sen verran pieni, että tutkimuksen perusteella ei voida tehdä koko aloja koskevia yleistyksiä. Tutkimustulokset kertovat toimeksiantajan eli Oulaisten kaupungin siivoustoimen ja ruokahuollon työntekijöiden kokemuksia, jonka perusteella on tehty tulkintaa tutkimusongelmasta. Yleistettävää tutkimustietoa voidaan saada, jos sama tutkimus toteutetaan suuremmalle joukolle.

## 7.2 Johtopäätöksiä

Tämän päivän työelämän työntekijät haluavat kehittyä omassa työssään ja vaikuttaa oman työnsä sisältöihin. Työntekijöiden määrä on vähentynyt ja töissä olevien työn vaatimukset ovat edelleen lisääntyneet. (Puusa ym. 2011, 94–98.) Ruoka- ja puhtauspalvelualoilla nämä näkyvät selkeästi, myös tämän tutkimuksen tulosten valossa. Näillä aloilla työntekijöiden määrä on vähentynyt paljon ja runsaasti työntekijöitä eläköityy 5 vuoden sisällä. Molemmat alat ovat kehittyneet teknologiassa sekä myös tietoteknisetjärjestelmät ovat tulleet voimakkaasti aloille viimeisen 10 vuoden sisällä. Muutokset vaativat aloilla olevilta työntekijöiltä substanssiosaamisen lisäksi työelämätaitojen osaamista. Onko niin, että työelämätaitojen kehittämiseen ja huomioimiseen on alalla käytetty liian vähän resursseja? Pystyisikö alojen imagoa nostamaan kehittämällä työelämätaitoja?

Tässä tutkimuksessa Oulaisten kaupungin siivoustoimen ja ruokahuollon työntekijöiden tärkeimmiksi kokemat työelämätaidot nousivat tärkeiksi myös aiemmissä tutkimuksissa. Mertasen ja Turpeisen (2012, 24, 37) mukaan työelämän sääntöihin sitoutuminen koettiin tärkeäksi. Tämän tutkimuksen tuloksena kaikki haastatteluun osallistuneet kokivat kirjoitetut työelämän säännöt toimivan työyhteisön tärkeäksi työkaluksi. Myös Mäkisalo-Ropposen (2016, 115) mukaan yhteisten pelisääntöjen avulla voidaan työpaikalla selkeyttää käytännön työtä. Aiempien tutkimustulosten mukaan työpaikoilla kaivataan yhteisiä pelisääntöjä ja selkeää työnjakoa (Koivumäki, 2008). Tämä tuli myös tässä tutkimuksessa hyvin selkeästi esille, työpaikoilla kaivataan selkeyttä työnjakoon ja työtehtäviin sekä kirjoitettuja yhteisiä pelisääntöjä, joita tarkastetaan ja niihin palataan ajoittain. Työntekijät kokivat, että kirjoitetut pelisäännöt selkeyttäisivät paljon käytännön työtä. Myös Järvisen (2017, 85–86) mukaan yhteiset pelisäännöt ja selkeät töiden järjestelyt kuuluvat toimivan työyhteisön peruspilareihin.

Kakon ym. (2016, 4, 14) sekä Järvisen (2018, 33) mukaan tiimityötaidot korostuvat tämän päivän työelämässä ja tiimityöskentelyä kehittämällä on mahdollista menestyä tulevaisuuden työelämässä. Myös Jarengon (2015, 16–18) mukaan tiimityötaidot ja

tiimin toimintatapojen kehittäminen parantavat työn mielekkyyttä ja sitä kautta työhyvinvointia. Tiimityötä voidaan kehittää tiedonkulkua parantamalla. Tutkimuksessa tuli selkeästi esille tiimityön hyödyt ja sen merkitys työyhteisön toimivuuteen. Kuitenkin koettiin, että tarvitaan lisää selkeyttä pelisääntöihin ja työnjakoon toimenkuvien muodossa. Samoin tuli esille Koivumäen (2008) tutkimuksessa. Jäppisen (2012, 27) mukaan tiimityö edellyttää vuorovaikutusta. Tässä tutkimuksessa huono vuorovaikutus koettiin tiimityön esteenä. Työnkiertoa esitettiin muutamissa haastattelussa keinona parantaa tiimityötä. Työn kierron avulla olisi haastateltavien mukaan mahdollisuus tutustua koko työyhteisön työtehtäviin laaja-alaisesti ja myös tutustua toisten töihin ja myös uusiin työkavereihin. Ekosen ym. (2014, 13) mukaan työyhteisön toimivuuteen vaikuttaa paljon se, että työntekijä voi nähdä oman toimintansa koko organisaation toimintana ja työnkuvien laajentaminen olisi hyvä keino parantaa tätä.

Päivittäiset muutokset toisaalta kuormittavat, toisaalta tuovat vaihtelua, molempien alojen työpäivää. Osa kokee ne haastavina, mutta osa suhtautuu niihin työpäivään kuuluvina muuttuvina tilanteina. Järvisen (2017, 147) mukaan muuttuvissa tilanteissa toimimista on mahdollista kehittää, kun huolehtii oman osaamisen kehittämisestä ja suhtautuu muutoksiin positiivisesti. Myös Salmisen (2015, 85–87) mukaan muutoksista on mahdollista oppia ja muutostaitoja voidaan kehittää. Ruokahuollon ja siivoustoimen työntekijätkin kokivat, että muutoksissa toimimista on mahdollista kehittää ja se olisi tärkeää, koska muutokset ovat joka päiväisiä. Omaa asennetta olisi pyrittävä muuttamaan muutosmyönteiseksi ja oltava avoin uusille asioille.

Tärkeä huomio tässä tutkimuksessa oli se, että aivan liian vähän keskitytään työpäiväkoilla työelämätaitoihin ja niiden kehittämiseen, vaikka niiden kehittämisen avulla olisi mahdollista vaikuttaa paljon työyhteisön toimivuuteen ja sitä kautta laajasti työhyvinvointiin. Haastattelussa tuli ilmi, että työelämätaitojen kehittämisellä olisi mahdollista parantaa työssä viihtymistä, työntekijöiden jaksamista sekä vähentää jopa sairauspoissaoloja. Rehnäckin ja Keskisen (2005, 26–27) mukaan työpaikan alustaitoja kannattaa kehittää, koska ne vaikuttavat koko työyhteisön hyvinvointiin.

Alkuperäisenä ajatuksena tässä tutkimuksessa oli tutkia työelämätaitoja, mutta tutkimuksen edetessä pääpaino siirtyi työelämän toimivuuteen ja siihen kuinka tärkeä merkitys työelämätaidoilla on työyhteisön toimivuuteen. Työntekijä, jolla on hyvät työelämätaidot, on työpaikan tärkeä pääoma ja nämä työntekijät mahdollistavat organisaation menestymisen tulevaisuudessa (Puusa ym. 2011, 95).

Tämä tutkimus toteutettiin Pohjois-Pohjanmaalla ja tällä alueella ei vielä ole kovin paljon maahanmuuttajia näillä aloilla, toimeksiantajan henkilöstössä vain muutamia. Tämän takia kulttuurinen osaaminen ja kielitaidon merkitys eivät nousseet esille edes alkukartoituksessa eli työntekijät eivät näitä työelämätaitoja pitäneet tärkeinä heidän työssään. Jos sama tutkimus olisi tehty Etelä-Suomessa, kulttuuritaidot ja varmasti myös kielitaito olisivat nousseet tärkeiden työelämätaitojen joukkoon. Tällekin alueelle maahanmuuttaja taustaiset työntekijät ovat lisääntyneet vähitellen ja näiden taitojen merkitys varmasti tulevaisuudessa on kasvava. Mertasen ja Turpeisen (2012, 24) mukaan ravitsemusalalle tulee työntekijöitä ulkomailta ja kielitaito on tärkeä tulevaisuuden taito.

Tässä tutkimuksessa kulttuurinen osaaminen ja kielitaito eivät nousseet merkitykselliseksi työelämätaidoiksi, mutta syynä oli varmasti osittain se, että tämä tutkimus tehtiin julkisen puolen työntekijöille. Toisaalta Oulaisten kaupungilla on vasta vain muutama ulkomaalaistaustainen työntekijä. Kunta-ala vaatii työntekijöiltä alan tutkintoa, tämä voi osaltaan vähentää maahanmuuttajien työllistymistä näille aloille. Yksityisellä sektorilla maahanmuuttajia työskentelee Pohjois-Pohjanmaalla jo enemmän.

### 7.3 Kehittämisehdotuksia

Työelämätaitojen kehittäminen on tärkeää useasta näkökulmasta. Kun työntekijöiden työelämätaidot ovat hyvät, työpaikan tuottavuus paranee ja tuotetaan laadukasta tuotetta tai palvelua. Hyvillä työelämätaidoilla näyttää olevan merkitystä myös työhyvinvointiin ja siihen, että työ koetaan tärkeäksi ja merkitykselliseksi. Näiden näkökulmien perusteella voidaan ajatella, että työelämätaitojen kehittäminen olisi or-

ganisaatioille keskeinen kehittämiskohde tulevaisuudessa ja tästä aiheesta olisi tarpeellista tehdä lisää tutkimuksia. Myös työyhteisön toimivuuden ja työelämätaitojen suhdetta olisi syytä selvittää jatkotutkimuksilla vielä lisää.

Työelämätaitojen kehittämistä voidaan toteuttaa monilla tavoilla, sen toteutus ei vaadi esim. ylimmän johdon määräystä tai strategiamuutosta, vaan sitä voi jokainen työyhteisö lähteä itse oman esimiehen kannustuksella kehittämään. Mahdollista on myös täysin itsenäisesti pohtia omia työelämätaitoja ja lähteä niitä pala kerrallaan systemaattisesti kehittämään. Kun johonkin asiaan tietoisesti kiinnittää huomiota, reflektoi omaa toimintaansa ja muuttaa omaa toimintaansa, kehittämistyö on jo lähtenyt eteenpäin. Tämä tutkimus antoi toimeksiantajalle työkaluja, joilla voi lähteä näitä taitoja kehittämään. Toimeksiantaja voi lähteä kehittämään yhtä tai useampaa työelämätaitoa työyhteisössä tai yleisesti työyhteisön toimivuuteen liittyviä työelämätaitoja. Voidaan tehdä myös toimia työyhteisön toimivuuden parantamiseksi esim. työn kiertoa, työn suunnittelun kehittämistä, yhteisten pelisääntöjen luomista tai tiimityötaitojen kehittämistä.

Tätä tutkimuksen menetelmillä olisi mahdollista lähteä laajemmin selvittämään työelämätaitojen merkitystä työyhteisön toimivuuteen. Laajemmalla selvityksellä saataisiin aloille yleistettävää tutkimustietoa. Olisi myös mahdollista tehdä sama tutkimus esim. julkiselle ja yksityiselle sektorille ja saada näistä vertailutietoja. Toisaalta olisi mielenkiintoista tehdä tutkimus myös esim. Etelä-Suomeen, jolloin tutkimustulokset voisivat olla hyvin erilaiset kuin Pohjois-Pohjanmaalle tehty tutkimus.

Jatkotutkimusmahdollisuuksia tästä tutkimuksesta olisi esim. jonkin tietyn työelämätaidon syvempää tutkimista. Myös ammatillisen koulutuksen työelämätaitojen tutkiminen työpaikalla tapahtuvan oppimisen aikana olisi mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe.

## Lähteet

Aaltonen, T., Ahonen, P. & Sahimaa, J. 2020. Johda merkitystä. Helsinki: Alma Talent.

Ainiala, T., Olsson, P., Mattila, H. & Veslainen, M. 2020. Työelämätaidot korkeakouluopetuksessa. Opiskelijoiden kokemuksia asiantuntijuuden ja taitojen kehittymisestä monialaisella kaupunkitutkimuksen projektikurssilla. *Aikuiskasvatus*, 40, 2, 96-111. Viitattu 14.02.2021.

<https://journal.fi/aikuiskasvatus/article/view/95449/53895?acceptCookies=1>.

Eettiset ohjeet. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 21.10.2020. <https://opinto-oppaat.jamk.fi/globalassets/opinto-opas-amk/opiskelu/pedagogiset-ja-eettiset-periaatteet/eettiset-periaatteet-11122018.pdf>.

Ekonen M., Timonen J., Koponen S., Lämsä A., Saarisilta J., Hauvala H., Haaranen M. & Salminen H. 2014. Uudistava johtaminen: työkaluja pk-yritysten esimiestyön ja työyhteisön toimivuuden parantamiseen. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja, Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 30.12.2020.

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/80359/JAMKJULKAISUJA1832014\\_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/80359/JAMKJULKAISUJA1832014_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen, 2017. Uudistu tai katoa – mitkä ovat tulevaisuuden tärkeimmät työelämätaidot. Viitattu 14.10.2020. [www.ilmarinen.fi/uutishuone/arkisto/2017/uudistu-tai-katoa/](http://www.ilmarinen.fi/uutishuone/arkisto/2017/uudistu-tai-katoa/).

E- perusteet. Opetushallitus. Tutkinon perusteet. Viitattu 14.02.2021. <https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/selaus/kooste/amatillinenkoulutus?hakutyyppi=perusteet>.

Haapanen, A. & Jalava, T. 2014. Ruokapalvelukartoitus 2014. Kuntien ruokapalvelujen nykytila, toiminnan haasteet ja kehitysnäkymät. Kuntaliitto. Viitattu 11.02.2021. <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2014/1637-ruokapalvelukartoitus-2014>.

Hahn, F. N.d. Ketteryys on tärkeämpää kuin koskaan. Viitattu 20.02.2021. <https://www.tieturi.fi/blogi/ketteryys-on-tarkeampaa-kuin-koskaan/>.

Hanhinen, T. 2010. Työelämäosaaminen: kvalifikaatioiden luokitusjärjestelmän konstruointi. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Viitattu 27.11.2020. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66674/978-951-44-8290-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Hyvä käytös sallittu – epäasiallinen kohtelu kielletty. 2010. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 06.01.2021. [https://ttk.fi/files/4634/Hyva\\_kaytos\\_sallittu.pdf](https://ttk.fi/files/4634/Hyva_kaytos_sallittu.pdf).

Hyvärinen, M. 2015. Haastattelun maailma. Julkaisussa Tutkimushaastattelun käsikirja. Toim. M. Hyvärinen., P. Nikander. & J. Ruusuvaori. Tampere.

- Isacsson, A. 2021. Mikä saa nuoren työntekijän innostumaan, voimaantumaan, kehittymään ja sitoutumaan. Julkaisussa Nuoret ja työn merkitys. IT- ja sotealojen vastavalmistuneiden työhön sitoutuminen. Haaga-Helias julkaisu 1/2021. Viitattu 17.02.2021. [https://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/file/2021-02/kannustava-puhe\\_0.pdf](https://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/file/2021-02/kannustava-puhe_0.pdf).
- Jarenko, K. 2015. Kohti kutsumuksellista puhtausalaa. Hankkeen loppuraportti. Viitattu 30.12.2020. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/224478>.
- Jäppinen, A. 2012. Onnistu yhdessä. Työyhteisön kehittämisen 10 avainta. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Järvinen, P. 2018. Ammatillinen käyttäytyminen tie onnistumiseen. Helsinki: Alma Talent.
- Järvinen, P. 2017. Menestyvän työyhteisön pelisäännöt. Helsinki: Alma Talent.
- Kakko, L., Koskinen, M., Rynnänen, P. & Vainio, A. 2016. Siivous turvaa elin- ja työympäristösi turvallisuuden ja viihtyisyyden! Viitattu 30.12.2020. [https://puhtauspankki.fi/site/assets/files/7648/siivous\\_turvaa\\_elin-\\_ja\\_tyoymparistosi\\_turvallisuuden\\_ja\\_viihtyisyyden\\_1\\_7\\_2016.pdf](https://puhtauspankki.fi/site/assets/files/7648/siivous_turvaa_elin-_ja_tyoymparistosi_turvallisuuden_ja_viihtyisyyden_1_7_2016.pdf).
- Koivumäki, J. 2008. Työyhteisöjen sosiaalinen pääoma. Tutkimus luottamuksen ja yhteisöllisyyden rakentumisesta ja merkityksestä muuttuvissa valtion asiantuntijaorganisaatioissa. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos. Viitattu 27.11.2020. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/67847/978-951-44-7314-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Kokkinen, L., Ala-Laurinaho, A., Alasoini, T., Varje, P., Väänänen, A. & Toppinen-Tanner, S. 2020. Työelämässä vaikuttaa neljä keskeistä muutosvoimaa. Julkaisussa Hyvinvointia työstä 2030-luvulla. Skenaarioita suomalaisesta työelämän kehityksestä. Työterveyslaitos. Viitattu 17.12.2020. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140712/Hyvinvointia%20työstä%202030-luvulla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Korkiakangas, E., Batista, L., Turpeinen, M., Salmi, A. & Laitinen, J. 2019. Työkyvyn talo -mallin soveltuvuus yhteisölliseen terveyden ja työkyvyn edistämiseen. s 103-118. 17,2. Viitattu 11.02.2021. <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/87115>
- Kupias, P., Peltola, R. & Pirinen, J. 2014. Esimies osaamisen kehittäjänä. Helsinki: Samoma Pro.
- Laker, D. R. & Powell, J. L. 2011. The Differences Between Hard and Soft Skills and Their Relative Impact on Training Transfer. Human Resource Development Quarterly, 22, 1, 111- 122. Viitattu 26.01.2021. <https://janet.finna.fi>, ProQuest.
- Lapointe, S. 2021. Foundational Skills Needs and What Social Sciences Need to Know. The/La Collaborative. Viitattu 07.02.2021. <https://macsphere.mcmaster.ca/bitstream/11375/26183.1/1/REPORT.pdf>.

Lappalainen, P. 2016. Työelämätaidot. Esimiehiin ja alaisiin kohdistuvat osaamisvaatimukset. Viitattu 26.10.2020. <https://lutpub.lut.fi/bitstream/handle/10024/149569/Lappalainen%20työelämätaidot.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Lievens, R. & Wesseling W.I.E. 2016. The Effects of Generic Competences on Employment Outcomes The IUP Journal of Soft Skills, 9, 4, 7–25. Viitattu 26.1.2021. <https://janet.finna.fi, ProQuest>.

Luoma, H. N.d. Oman ajankäytön suunnittelu nostaa sitoutumista työhön. Viitattu 20.02.2021. <https://www.actional.fi/oman-ajankayton-suunnittelu-nostaa-sitoutumista-tyohon/>.

Luukkala, J. 2011. Jaksaa, jaksaa, jaksaa, työhyvinvointitaitojen kirja. Hämeenlinna: Tammi.

Luuri, T. 2020. Geneeristen taitojen kehittyminen yliopisto-opintojen aikana. Pro gradu -tutkielma. Kasvatustieteellinen tiedekunta. Helsingin yliopisto. Viitattu 14.02.2021. [shorturl.at/hCU36](http://shorturl.at/hCU36).

Manka, M., Hakala, L., Nuutinen, S. & Harju, R 2010. Työn iloa ja imua – työhyvinvoinnin ratkaisuja pientyöpaikoille. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos Tampereen yliopisto. Viitattu 18.02.2021. [https://kuntoutussaatio.fi/files/391/tyhyopas\\_lopullinen.pdf](https://kuntoutussaatio.fi/files/391/tyhyopas_lopullinen.pdf).

Matkailu- ja ravitsemisalalan tulevaisuuden osaamistarpeet. Ennakointityön tuloksia.2020. Opetushallitus. Viitattu 27.11.2020. <https://www.mara.fi/media/uutiset/marama-ennakointituloksia-21.4.2020.pdf>.

MaRa. 2020. Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa ry. Jäsenkysely. Tiedote 18.5.2020. Viitattu 11.02.2021. <https://www.mara.fi/ajankohtaista/tiedotteet/2020/maranjasenkysely-vain-9-prosenttia-matkailu-ja-ravintola-alan-yrityksista-toimiikannattavasti-kuuden-kuukauden-kuluttua.html>.

Martela, F. & Pessi, A. 2018. Significant Work Is About Self-Realization and Broader Purpose: Defining the Key Dimensions of Meaningful Work Frontiers in Psychology, 9, 363. Viitattu 16.11.2020. [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/234159/fpsyg\\_09\\_00363.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/234159/fpsyg_09_00363.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Martela, F. 2020. Merkityksellinen työ – Mitä se on, miksi siihen kannattaa panostaa ja miksi se on erityisen tärkeää juuri nyt? Työntuuli 1/2020, 3-16. Viitattu 16.11.2020. [https://www.henry.fi/media/ajankohtaista/tyon-tuuli/tyontuuli\\_012020.pdf](https://www.henry.fi/media/ajankohtaista/tyon-tuuli/tyontuuli_012020.pdf).

Mertanen, E. & Turpeinen, V. 2012. Ammattitaito, osaaminen ja asiantuntijuus ruokapalvelujen johtamisessa. Teoksessa Ruokapalveluja kehittämässä. Toim. Mertanen E. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 129.

Metsämuuronen, J. 2006. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. International Methelp.

Mäkisalo-Ropponen, M. 2016. Kohti yhdessä tekemisen kulttuuria. Helsinki: Draamatyö.

Mönkkönen, K. & Roos, S. 2010. Työyhteisötaidot. Helsinki: Unipress.

Ojanen, M. 2020. Työ ja onnellisuus – tutkimuksen ja kokemuksen näkökulmia. Työntuuli 1/2020, 38-47. Viitattu 16.11.2020. [https://www.henry.fi/media/ajankoh-taista/tyon-tuuli/tyontuuli\\_012020.pdf](https://www.henry.fi/media/ajankoh-taista/tyon-tuuli/tyontuuli_012020.pdf).

Osaaminen 2035. Osaamisen ennakointifoorumin ensimmäisiä ennakointituloksia. 2019. Opetushallitus. Raportit ja selvitykset 2019:3. Viitattu 16.11.2020. [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaaminen\\_2035.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaaminen_2035.pdf).

Pagnoccolo, J. & Bertone, S. 2021. The apprentice experience: the role of interpersonal attributes and people-related generic skills Education & training, 63, 2, 313–327. Viitattu 13.2.2021 <https://janet.finna.fi>, Emerald.

Palvelualat ja PAM korona-aikana. 2020. Kevät ja kesä 2020. Palvelualojen ammattiliitto. Viitattu 11.02.2021. [https://www.pam.fi/media/korona/pam\\_koronavalitilinpaa-tos\\_02102020.pdf](https://www.pam.fi/media/korona/pam_koronavalitilinpaa-tos_02102020.pdf).

Puhtausalan ammattilaisen opas. 2019. Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL. C-sarja. Viitattu 18.02.2021. <https://www.jhl.fi/jhl/materiaalipankki/opaat/>.

Puusa, A. 2011. Haastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä. Julkaisussa Menetelmäiidakon raivaajat – Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Toim. A. Pusa & P. Juuti. Vantaa.

Puusa, A., Mönkkönen, K. & Kuittinen, M. 2011. Onko kaikki todella vain johtamisesta kiinni? Alais- ja työyhteisötaitojen kasvava merkitys työelämässä. Toim. A. Puusa & H. Reijonen. Aineeton pääoma organisaation voimavara. Joensuu.

Raatikainen, E. 2021. Mikä saa nuoren työntekijän innostumaan, voimaantumaan, kehittymään ja sitoutumaan. Julkaisussa Nuoret ja työn merkitys. IT- ja sotealojen vastavalmistuneiden työhön sitoutuminen. Haaga-Helium julkaisut 1/2021. Viitattu 17.02.2021. [https://www.haaga-helium.fi/sites/default/files/file/2021-02/kannustava-puhe\\_0.pdf](https://www.haaga-helium.fi/sites/default/files/file/2021-02/kannustava-puhe_0.pdf).

Ranta, J. & Kuula-Luumi, A. 2017. Haastattelun keruun ja käsittelyn ABC. Tutkimushaastattelun käsikirja. Toim. M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori. Tampere.

Ravitsemistoiminta 2016. Toimialaraportti 1/2016. TEM:n JA ELY-keskusten julkaisu. Viitattu 17.02.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-077-0>.

Rehnbäck, K. & Keskinen, S. 2005. Työhyvinvointia alaitaidoilla ja esimiestyön hallinnalla. Tutkimusraportti. Viitattu 24.11.2020. <http://liideriblog.fi/wp-content/uploads/2014/03/Alaitaidot.pdf>.

Ryan, R. & Deci, E. 2000. Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. Viitattu 28.02.2021. [https://www.researchgate.net/publication/11946306\\_Self-Determination\\_Theory\\_and\\_the\\_Facilitation\\_of\\_Intrinsic\\_Motivation\\_Social\\_Development\\_and\\_Well-Being](https://www.researchgate.net/publication/11946306_Self-Determination_Theory_and_the_Facilitation_of_Intrinsic_Motivation_Social_Development_and_Well-Being).

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 21.10.2020. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>.

Salminen, J. 2015. Työntekijän vastuu ja työelämätaidot. Helsinki: J-Impact Oy.

Salminen, J. 2017. Onnistu tiimityössä. Tiimin jäsenen kirja. Helsinki: J-Impact Oy.

Saloheimo, J. 2016. Työturvallisuus. Perusteet, vastuu ja oikeusturva. Helsinki: Talentum Pro.

Suomen virallinen tilasto, SVT. 2018. Työssäkäynti. Vuoden 2018 työllisten ja työllisten naisten ja miesten kymmenen yleisintä ammattiryhmää verrattuna vuoteen 2013. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu: 15.1.2021. [http://www.stat.fi/til/ty-okay/2018/04/tyokay\\_2018\\_04\\_2020-11-09\\_kat\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/ty-okay/2018/04/tyokay_2018_04_2020-11-09_kat_001_fi.html).

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Ihmistieteiden eettisen ennakoarvioinnin ohje. Viitattu 21.10.2020. [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2019.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf).

Työpaikan pelisäännöt. 2018. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä. Strategia ja tukipalvelut. Viitattu 20.02.2021. <https://tyohyvis.fi/assets/files/2018/07/Työpaikan-pelisäännöt-2018.pdf>.

Valtioneuvoston tulevaisuusselonteon 1. osa. Jaettu ymmärrys työn murroksesta. 2017. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja. 13a / 2017. Viitattu 06.02.2021. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80036/13\\_17\\_tulevaisuusselonteko\\_osa1\\_FI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80036/13_17_tulevaisuusselonteko_osa1_FI.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Finn Lectura.

Viitala, R. & Jylhä, E. 2019. Johtaminen. Keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit. Helsinki: Edita.

Virtanen, P. & Sinokki, M. 2014. Hyvinvointia työstä. Helsinki: Tietosanoma.

Virtanen, A., Tynjälä, P. & Helin, J. 2020. Työelämäpedagogiikka työelämätaitojen oppimista tukemassa. Julkaisussa Oppiva asiantuntija vai asiantuntijaksi opiskeleva? Korkeakouluopiskelijoiden työelämävalmiuksien kehittäminen. Haaga-Helia julkaisut 10/2020. Viitattu 15.2.2021. [shorturl.at/vDWXZ](https://shorturl.at/vDWXZ).

## Liitteet

### Liite 1. Alkukartoitus

# Kysely työelämätaidoista 1

Hei, Opiskelemme Jyväskylän ammattikorkeakoulussa Restonomi YAMK -tutkintoa. Opintomme ovat loppusuoralla ja aloittelemme opinnäytetyötä, jonka toimeksiantaja on Oulaisten kaupungin ravitsemispalvelut ja siivoustoimi. Opinnäytetyössämme tutkimme työelämätaitojen merkitystä työyhteisön toimivuuteen. Tutkimuksemme etenee kahdessa vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa kartoitamme, mitkä ovat teidän mielestänne tärkeimpiä työelämätaitoja. Saatujen tulosten perusteella valitsemme ne työelämätaidot, jotka nousevat kyselyssä tärkeimmiksi. Toisessa vaiheessa lähetämme teille kyselylomakkeen tärkeimmiksi nousseista työelämätaidoista. Tutkimuksen tavoitteena on löytää työyhteisön toimivuuden kannalta tärkeimmät kehitettävät työelämätaidot. Nyt saamasi kysely on ensimmäisen vaiheen kysely. Vastaaminen vie sinulta aikaa vain muutaman minuutin. Vastaukset tulevat meille anonyymeinä, joten kenenkään henkilöllisyys ei paljastu! Lopullisen tutkimuksen tulokset esittelemme teille keväällä 2021. Kiitos jo etukäteen vastauksistasi. Ystävällisin terveisin Eija Heikkilä

#### 1.Työskentelen

- Ravitsemispalveluissa
- Siivoustoimessa

#### 2.Ikä

- 18-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55-

#### 3.Työkokemus nykyisen työnantajan palveluksessa

- alle 1 vuosi
- 1-5 vuotta
- 6-10 vuotta
- 11-15 vuotta
- yli 15 vuotta

#### 4.Valitse alla olevasta listasta viisi (5) mielestäsi tärkeintä työelämätaitoa

työpaikan toimivuuden kannalta.

- Motivaatio
- Ongelmanratkaisutaidot
- Stressinhallinta
- Kiireenhallinta

- Tiimityöskentelytaidot
- Toimintaohjeiden noudattaminen
- Ammatillinen suhtautuminen esimiehiin ja työkavereihin
- Työpaikan pelisääntöjen noudattaminen (kyky tunnistaa ja noudattaa työpaikan pelisääntöjä)
- Positiivinen asenne
- Toisten kunnioittaminen
- Viestintä- ja vuorovaikutustaidot
- Kielitaito
- Kulttuuritaidot (kyky työskennellä eri kulttuurista tulevien kanssa)
- Työturvallisuustaidot
- Oman työn suunnittelu- ja organisointitaidot
- Ammattimainen suhtautuminen omaan työhön
- Asiakaspalvelutaito
- Kyky toimia muuttuvissa tilanteissa
- Työkyvyn ylläpitämisen taito
- Palautteen antamisen ja vastaanottamisen taidot
- Sosiaaliset taidot
- Elinikäisen oppimisen taidot (oman osaamisen kehittäminen)

Voit tulostaa kopion vastauksestasi lähettämisen jälkeen

Lähetä

## Liite 2. Lomakekysely

# Kysely työelämätaidoista 2

Opinnäytetyön tutkimus jatkuu nyt toisella kyselyllä. Kiitos vastauksistanne ensimmäiseen kyselyyn, saimme vastauksia hyvän määrän. Nyt olisi vuorossa toinen kysely, jossa kartoitamme tarkemmin ensimmäisen kyselyn myötä tärkeimmiksi nousseita työelämätaitoja. Myös tämä kysely toteutetaan siten, että vastaajien henkilöllisyys ei paljastu. Analysoimme vastaukset ja esitämme niistä yhteenvedon ja kehittämissajatuksia työpaikallanne. Vastaa tähän kyselyyn oman työsi ja työpaikkasi näkökulmasta ja omin sanoin. Jos sinulle tulee kysyttävää kyselystä niin tässä yhteystietomme Eija Heikkilä, eija.heikkila@jedu.fi, puh. 040 7128 151 tai Minna Nauha, minna.nauha@jedu.fi, puh. 040 7128 161

Pakollinen

## 1. Työskentelen

- Ruokahuollossa
- Siivoustoimessa

2. Tiimityöskentelytaidot Millaiset ovat mielestäsi oman työpaikan tiimityöskentelytaidot?

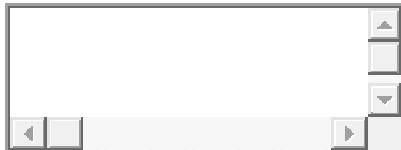
- Erittäin hyvät
- Hyvät
- Kohtalaiset
- Heikot

Huonot

3.Tiimityöskentelytaidot Mitä työtehtäviä tehdään tiimityönä työpaikallasi tällä hetkellä?



4.Tiimityöskentelytaidot Miten voisit kehittää omia tiimityöskentelytaitojasi?



5.Työpaikan pelisäännöt Tunnetko oman työpaikan pelisäännöt?

- Kyllä
- Luulen tuntevani
- En
- En osaa sanoa

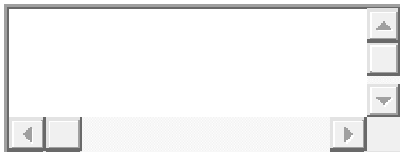
6.Työpaikan pelisäännöt Miten ajattelet yhteisten pelisääntöjen vaikuttavan työpaikan sujuvaan toimintaan?



7. Työpaikan pelisäännöt Mitkä ovat mielestäsi tärkeimmät työpaikan pelisäännöt?



8. Kyky toimia muuttuvissa tilanteissa Millaisia muuttuvia tilanteita työpaikallasi tulee? Mainitse tilanteita, joissa olet joutunut keskeyttämään sen hetkisen työn ja siirtymään toiseen tehtävään.



9. Oman työn suunnittelu- ja organisointitaidot Suunnitteletko / organisoitko omaa työtäsi?

- Päivittäin
- Joka toinen päivä
- Pari kertaa viikossa
- Kerran viikossa
- Joka toinen viikko

Kerran kuukaudessa

En lainkaan

10. Oman työn suunnittelu- ja organisointitaidot Mitä esteitä mielestäsi on työn suunnitteluun?

Kiire

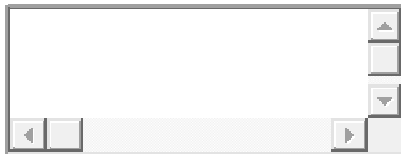
Töitä liikaa

Liikaa minusta riippumattomia muuttuvia tilanteita

Ei kannata suunnitella, suunnitelmat muuttuvat kuitenkin

11. Oman työn suunnittelu- ja organisointitaidot Mitä hyötyä mielestäsi on oman työn suunnittelusta?

12. Miten voit omalla toiminnallasi vaikuttaa koko työyhteisön työn sujuvuuteen?



## Haastattelurunko > koko työyhteisön näkökulma, työntekijän näkökulma

Teema ja kysymykset	Huomioitavaa
<p><b>Haastattelun tiedot:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- miksi haastatellaan</li> <li>- anonyymi (H1, H2, H3 jne)</li> <li>- nauhoitetaan ja litteroidaan</li> <li>- tallenteet tuhoetaan tutkimuksen jälkeeseen</li> <li>- kerro omia mielipiteitä oman työyhteisön näkökulmasta</li> </ul> <p><b>Taustatiedot:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ikä, ruokapalvelut / siivoustoimi, työtehtävä, työskentelyaika tällä työnantajalla, työkokemus alalla, oletko työskennellyt tällä työnantajalla useassa kohteessa</li> </ul> <p>Haastatteluun varataan aikaa reilu puoli tuntia, edetään leppoisasti keskusteleen. Jännittää ei tarvitse! Voit pohtia kysymyksiä jo etukäteen.</p>	<p>Anonyymejä taustatietoja sekä tiedot haastattelusta haastateltaville</p> <p>Alkukartoituksilla (työpaikan tärkeimmät työelämätaidot sekä koko työyhteisölle lähtenyt kysely esille nousseista työelämätaidoista) kerätty työelämätaidoista alustavaa tietoa, nyt tällä teemahaastattelulla haetaan syvempää tietoa.</p> <p>Teemat valittu haastatteluun alkukartoitusten ja lähteiden työelämätaitojen jaottelun mukaan.</p> <p>Tutkimuskysymys: Millainen yhteys työpaikan tärkeimmillä työelämätaidoilla on työyhteisön toimivuuteen? Miten työelämätaitoja voisi kehittää työyhteisössä?</p>
<p><b>Työelämätaidot yleensä &gt; määrittely</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kuvailisitko, millaiset työelämätaidot on työyhteisössäsi tällä hetkellä? <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ tiimityötaidot</li> <li>➤ työpaikan pelisääntöjen noudattaminen</li> <li>➤ kyky toimia muuttuvissa tilanteissa</li> <li>➤ oman työn suunnittelu- ja organisointitaidot</li> </ul> </li> <li>- Olisiko työpaikkasi työntekijöiden työelämätaidoissa mielestäsi kehitettävää? Kertoisitko miten?</li> <li>- Missä työelämätaidoissa olisi kehitettävää?</li> </ul>	<p>Työelämätaitojen määritelmä &gt; kerrotaan haastateltavalle</p> <p>Voidaan vielä selkiyttää työelämätaitojen käsitettä.</p>
<p><b>Tiimityötaidot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kertoisitko, millaista tiimityötä työpaikallasi tehdään tällä hetkellä?</li> <li>- Millaista tiimityötä toivoisit työpaikalla tehtävän?</li> <li>- Kuvailisitko tarkemmin, millaista on hyvä tiimityöskentely?</li> <li>- Mitkä asiat voivat mielestäsi olla tiimityön esteenä?</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Millainen yhteys hyvällä tiimityöllä on mielestäsi työyhteisön toimivuuteen?</li> </ul>	
<p><b>Työpaikan pelisäännöt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Noudatetaanko työpaikallasi mielestäsi työpaikan pelisääntöjä?</li> <li>- Mitä kirjoitettuja työpaikan pelisääntöjä työpaikallasi mielestäsi on?</li> <li>- Entä mitä kirjoittamattomia?</li> <li>- Millaisia haasteita olet havainnut työyhteisön pelisäännöissä?</li> <li>- Mitkä pelisäännöt toimivat hyvin ja edistää työyhteisön toimivuutta?</li> <li>- Entä mitkä mielestäsi eivät toimi hyvin?</li> <li>- Millaisia pelisääntöjä toivoisit työpaikallasi?</li> <li>- Miten työpaikan pelisäännöt mielestäsi parantavat työpaikan toimivuutta?</li> </ul>	<p>Mitä pelisäännöillä tarkoitetaan. Työpaikan toimintaa ohjaavia sääntöjä, voivat olla kirjoitettuja tai kirjoittamattomia. Miten toimimme työpaikalla.</p>
<p><b>Kyky toimia muuttuvissa tilanteissa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kuvailisitko, millaisia muuttuvia tilanteita työssäsi tulee?</li> <li>- Miten niistä selvittää? Kerrotko käytännön esimerkkejä.</li> <li>- Miten muuttuvissa tilanteissa toimimista voisi kehittää työyhteisössäsi? Kerrotko esimerkkejä.</li> <li>- Missä on suurimmat haasteet?</li> <li>- Voisiko omaa toimintaa kehittää muuttuvissa tilanteissa?</li> <li>- Miten mielestäsi muuttuvissa tilanteissa pitäisi toimia, jotta työyhteisön toimivuus paranisi?</li> </ul>	<p>Muuttuvilla tilanteilla tarkoitetaan työpäivän aikana tulevia muuttuvia tilanteita, jolloin suunnitellut työt joutuu keskeyttämään.</p>
<p><b>Oman työn suunnittelu- ja organisointitaidot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suunnitellaanko työpaikassasi päivän / viikon töitä?</li> <li>- Millaista suunnittelua työsi vaatii?</li> <li>- Milloin teet suunnittelua? Onko siihen varattu aikaa?</li> <li>- Kertoisitko, mitä esteitä mielestäsi on työn suunnittelulle? Ihan käytännön esimerkkejä.</li> <li>- Millainen työn suunnittelu mielestäsi voisi parantaa työyhteisön toimivuutta?</li> </ul>	<p>Tarkoittaa oman työn suunnittelua ja organisointia, miten teen päivän / viikon aikana oman työni.</p>

<p><b>Työyhteisön toimivuus</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kuvailisitko, miten erilaiset työelämätaidot vaikuttavat mielestäsi työyhteisön toimivuuteen.</li><li>- Miten voi omalla toiminnalla vaikuttaa työyhteisön toimivuuteen</li><li>- Miten työelämätaitoja voisi mielestäsi oppia / kehittää työpaikallasi?</li></ul>	<p>Yhteenveto työyhteisön toimivuudesta</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------