



Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Satakunta University of Applied Sciences

MARI-ANNE KERKELÄ

# **Työn merkityksellisyyden kokemus kassatyössä**

LIIKETALouden TUTKINTO-OHJELMA  
2021

Tekijä(t)  Kerkelä, Mari-Anne	Julkaisun laji  Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä  toukokuu 2021
	Sivumäärä  40	Julkaisun kieli  Suomi
Julkaisun nimi Työn merkityksellisyden kokemus kassatyössä		
Tutkinto-ohjelma Liiketalouden tutkinto-ohjelma		
<p>Opinnäytetyössä tutkittiin työn merkityksellisyden kokemusta kassatyössä Forssan Prismassa kassatyöntekijöiden näkökulmasta. Tavoitteena oli tutkia miten kassatyöntekijät kokevat työn merkityksen ja mikä tuo merkitystä työhön. Tutkimuksessa pyrittiin myös selvittämään sitä millä keinoin työn merkityksen kokemusta voisi parantaa. Työn teoreettisena viitekehyksenä oli merkityksen kokemus, johtaminen, esimiestyö, työhyvinvointi, motivaatio ja työelämä. Työn lähteinä käytettiin kirjallisuutta sekä internetistä löytyvää tietoa. Lisäksi työhön on käytetty erilaisia haastatteluja sekä tutkimuksia.</p> <p>Haastattelut toteutettiin laadullisena tutkimuksena teemahaastattelua mukaillen yksilöhaastatteluina. Haastattelut ajoittuivat keväälle 2021. Haastattelut käytiin kasvokkain ja sähköpostiviestien välityksellä. Haastattelun luotettavuus varmistettiin sillä, että alkuhaastattelussa käsiteltiin käsitettä merkityksen kokemus. Näin ollen haastateltavat ovat ymmärtäneet aiheen ja ovat voineet vastata kysymyksiin luotettavasti. Tutkimukseen osallistui seitsemän Prisma Forssan kassatyöntekijää.</p> <p>Haastattelun tulosten mukaan haastatteluun osallistuneet kokevat suurimmiksi merkityksen lähteikseen taloudellisen turvan, asiakaspalvelun ja hyvän mielen tuottamisen toiselle. Oma ammatillinen kehittyminen, uuden oppiminen ja vastuunanto koettiin myös tärkeiksi asioiksi työn merkityksen kannalta. Työhön ja työnantajaan ollaan suurimmalta osalta tyytyväisiä tutkimuksen mukaan. Parannettavaa on haastateltavien mukaan palautteen annossa ja siinä, miten yksilö pystyy enemmän vaikuttamaan omaan työhönsä. Palautteen saaminen on tärkeää työntekijöille ja se toimii oman työn kehittäjänä, sekä suunnannäyttäjänä asiakaspalvelussa.</p>		
<p><u>Asiasanat</u> merkitys, motivaatio, johtaminen, kassatyö, tiimityö</p>		

Author(s)	Type of Publication	Date
Kerckelä, Mari-Anne	Bachelor's thesis	May 2021
	Number of pages	Language of publication:
	40	Finnish
Title of publication Experience of the relevance of work in cashier job		
Degree in business administration Degree Program in Business Administration		
<p>In the present thesis the experiences of relevance of cashier job in Prisma supermarket in Forssa were examined from the cashiers' perspective. The aim was to study how cashiers perceive the meaning of their work and what brings relevance to their work. The study focused also on questions how to improve these experiences. The theoretical reference was relevance of work, management, supervisor's role, well-being at work, motivation and working life. Literature, various interviews, studies and online information sources were used as reference.</p> <p>Interviews were conducted as a qualitative study, adapting thematic interviews to individual interviews. Interviews took place in spring 2021. The interviews were conducted face-to-face and via email. At the initial interview, the concept of meaningfulness at work was addressed to ensure the reliability of the study by making sure the interviewees had understood the topic and were able to answer the questions credibly. Seven Prisma Forssa cashiers participated in the study.</p> <p>The interview results show that the participants consider financial security, customer service and creation of a good atmosphere for other people the most significant sources of feeling useful at work. Their own professional development, learning something new and taking responsibility were also important. Workers were mostly satisfied with their work and with the employer. Thus, methods to give feedback could be improved and individuals could have more options to influence their own work. Feedback is important to employees as it helps them to develop themselves in customer service.</p>		
<p><u>Key words</u> relevance, motivation, management, cashier work, teamwork</p>		

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
1.1 Teoreettinen viitekehys .....	7
2 TYÖN MERKITYKSELLISYYDEN ELEMENTTEJÄ .....	8
2.1 Elämän tarkoitus ja työn merkityksellisyys .....	8
2.2 Motivaatio .....	9
2.3 Merkityksellisuuden kokeminen .....	10
2.4 Tiiminä toimiminen.....	12
2.5 Merkityksellisuuden vaikutus työn lopputulokseen.....	13
3 KASSATYÖSKENTELY .....	15
3.1 Työtehtävät kassaosastolla .....	15
3.2 Yksittäisen työntekijän rooli työyhteisössä ja tiimityöskentely.....	16
3.3 Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa .....	17
3.4 Työn tekemisen haasteet ja työn tekeminen poikkeusaikana.....	19
4 KASSATYÖN JOHTAMINEN.....	20
4.1 Johtaminen .....	20
4.2 Esimiehen rooli päivittäisessä työssä.....	22
4.3 Vuorovaikutus työyhteisössä esihenkilön ja työntekijöiden välillä.....	23
5 TUTKIMUS JA SEN TULOKSET .....	25
5.1 Tutkimusmenetelmä ja tiedonkeruu .....	25
5.2 Haastattelun toteutus ja kysymykset .....	27
5.3 Merkityksen kokemuksia .....	27
5.4 Johtaminen työntekijöiden näkökulmasta .....	30
5.5 Sitoutuminen .....	31
5.6 Työskentelykokemuksia kassaosastolla.....	32
5.7 Tiimityön kokemuksia .....	33
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	34
6.1 Johtopäätökset.....	34
6.2 Pohdinta.....	35

LÄHTEET

LIITTEET

## 1 JOHDANTO

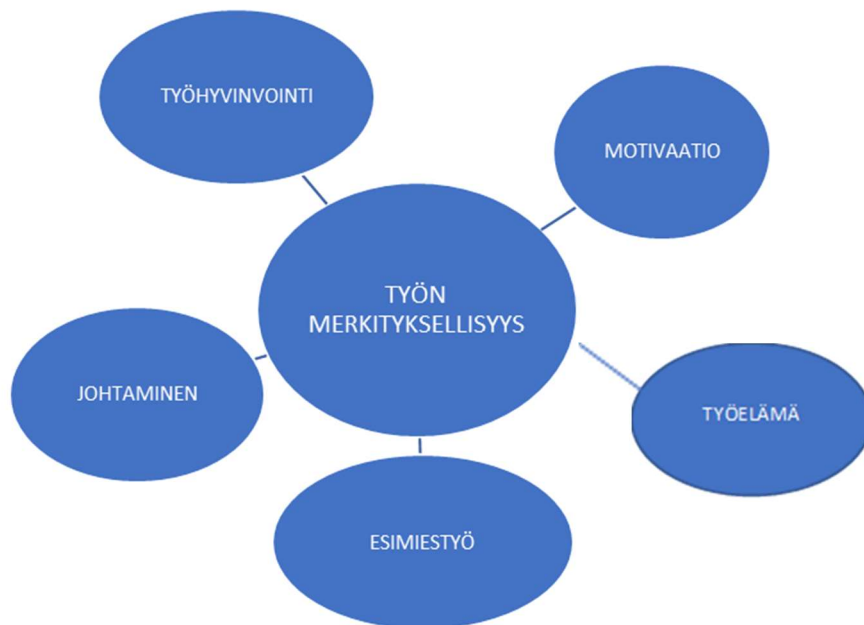
Monessa yrityksessä panostetaan työhyvinvointiin ja työntekijän sitoutumiseen. Osuuskauppa Hämeenmaalla ja S-ryhmällä on hyvät henkilökuntaedut. S-ryhmää pidetään yleisesti hyvänä työnantajana. Tämä vaikuttaa työntekijän sitoutumiseen ja motivaatioon sekä ennen kaikkea hyvään työntekijä kokemukseen. Merkityksellisyyden käsitettä pohtiessa ja tutkiessa tulee vastaan käsitteitä arvostus, tiimityöskentely, esimiestyö, johtaminen, arvot ja työssäjaksaminen. Merkityksellisyyttä tarkastellaan työntekijän, teorian, tutkimustulosten sekä käytännön työn pohjalta. Opinnäytetyössä teoriaosuus koostuu työhyvinvoinnin, työelämän ja johtamisen näkökulmista. Työssä on mukana myös työntekijäkokemuksia sekä erilaisia tutkimuksia ja mittareita aiheesta.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Osuuskauppa Hämeenmaa. Tutkimus kohdistuu Prisma Forssan kassaosastoon. Osuuskauppa Hämeenmaa toimii Kanta- ja Päijät-Hämeessä. S-ryhmän osuuskauppoja on Suomessa 19. Yhteensä näillä osuuskaupoilla on toimipaikkoja yli 1800 eri aloilta kuten ravintola ja majoitustoiminta, sekä päivittäistavarakauppa. S-ryhmä on merkittävä työnantaja ja se työllistää yli 40 000 eri alan osaajaa. Pelkästään Osuuskauppa Hämeenmaa työllistää noin 3000 ihmistä sen omalla toiminta-alueella. S-ryhmällä on johtamislupaukset: uskallan, arvostan ja toteutan. Tällä halutaan taata kaikille työntekijöille hyvä johtamiskulttuuri, esimiestyö, sekä näiden kehittäminen. (S-ryhmän www-sivut.) Itse työ ja tutkimus keskittyvät Prisma Forssan kassaosastoon. Forssan Prismassa työskentelee eri osastoilla yhteensä n. 80 työntekijää. Kassaosastolla työskentelee 34 henkilöä. Opiskelijoita kassatyöntekijöistä on kahdeksan. Ikäjakauma kassaosastolla on 19–60 vuotta ja infossa työskentelee 19–50-vuotiaita. Kaikista Forssan Prismen työntekijöistä valtaosa on naisia. (Nurmi henkilökohtainen tiedonanto 15.3.2021.)

Tämän opinnäytetyön aiheena on työn merkityksellisyyden kokeminen kassatyössä. Tavoitteena on selvittää sitä mitkä tekijät luovat merkityksellisyyttä työhön Forssan Prisman kassaosaston työntekijöille. Työssä pohditaan voisiko merkityksen kokemusta ja sitä kautta työn mielekkyyttä mahdollisesti parantaa. Opinnäytetyössä avataan käsitettä työn merkityksellisyys ja peilataan sitä kassatyöskentelyyn, sekä tutkitaan mikä tuo työntekijälle merkityksellisyyttä työntekoon. Opinnäytetyön avulla henkilö itse, sekä työnantaja saavat osviittaa siihen, mikä motivoi ja mikä parantaa työssä viihtymistä, sekä työssä jaksamista. Työssä käsitellään myös sitä, mikä sitouttaa työntekijää yritykseen. Työssä on pyritty rajaamaan aihetta merkityksen käsitteeseen, sekä merkitykseen itseensä. Työhyvinvointi ja motivaatio liittyvät aiheeseen ja nämä aiheet on otettu haastatteluissa huomioon. Opinnäytetyössä käsitellään merkityksellisyyden kokemukseen liittyvää teoriaa, sekä käsitellään haastatteluaineistoa, joka on kerätty teemahaastatteluina ja yksittäishaastatteluina eri asemassa olevilta työntekijöiltä. Haastatteluun osallistui nykyisiä ja entisiä työntekijöitä Prisma Forssasta. Haastattelut on toteutettu talven ja kevään 2021 aikana. Alkuhaastattelu on toteutettu kasvokkain ja vastauksia on tarkennettu sähköpostitse tutkimuksen aikana.

## 1.1 Teorettinen viitekehys

Työn teorettisessa viitekehyksessä käyttämäni lähteet ovat työn merkityksellisyyteen, johtamiseen, esimiestyöhön, työhyvinvointiin, motivaatioon, työelämään liittyvä kirjallisuus ja internetistä löytyvä materiaali, sekä erilaiset kyselyt ja tutkimukset (kuva 1). Lisäksi kassatyön kuvaamiseen olen käyttänyt omaa tietoa sekä Forssan Prisman kassatyön esimieheltä palvelupäällikkö Mira Nurmelta saamaani tietoa.



Kuvio 1. Teorettinen viitekehys

## 2 TYÖN MERKITYKSELLISYYDEN ELEMENTTEJÄ

### 2.1 Elämän tarkoitus ja työn merkityksellisyys

Pohdittaessa työn merkityksellisyyttä on hyvä lähteä liikkeelle niin suureellisesta ajatuksesta kuin elämän tarkoitus. Yleensä ihmisen toiminnalla on aina jokin tarkoitus ja päämäärä. Psykologi William Damonin mukaan sellaiset ihmiset, jotka kokevat tarkoituksellisuutta ja tarkoitusta ovat muita motivoituneempia sekä suorituskykyisempiä muihin ihmisiin verrattuna. Kirjailija Emily Esfahani on tutkinut merkityksellisyyttä ja vetänyt yhteen neljä erilaista merkityksellisen elämän pilaria: tarinankerronta, yhteenkuuluvuus, tarkoitus ja itsensä ylittäminen. Kaikki kokemukset ovat yksilöllisiä ja eri asiat merkitsevät meille eri tavalla. Jokaisella meistä on oma tarina, joka muuttuu ja muokkautuu ajan saatossa. Tarinaan liittyy paljon ihmisiä matkan varrella, näin olen myös yhteenkuuluvuuden tunne ohjaa elämäämme. Abraham Maslow'n määrittelmän tarvehierarkian mukaan ihmisen perustarpeisiin kuuluu fyysisten tarpeiden kuten ravinnon ja levon jälkeen yhteenkuuluvuuden, arvostuksen ja arvonannon sekä itsensä toteuttamisen tarpeet. Yleisesti tiedetään, että esimerkiksi hylkääminen tai yhteisöstä ulkopuolelle jääminen aiheuttaa ihmiselle oireita, jotka ovat verrattavissa fyysiseen kipuun. Kun mietitään ihmisen tarpeita, niitä ei voi laittaa tärkeysjärjestykseen. Tarpeita käsitellään ihmisen elämässä usein samaan aikaan tai ei mitenkään järjestyksessä. Maslow'n tarvehierarkiaa on tästä syystä arvosteltu, koska se laittaa ihmisen tarpeet hierarkia-asemaan. (Aaltonen, Ahonen & Sahimaa 2020, 37–43.)

Kirjassa Johda merkitystä sanotaan: ”Merkityksellisyyden kokemus onkin tiedollisen ja rationaalisen puolen lisäksi vahvan ja emotionaalinen ja tunteikas kokemus”. Elämän tarkoituksen ja merkityksellisyyden kokemusta ei voi yleistää. Jokainen kokee sen omalla tavallaan. Itsestä tärkeältä ja hyvältä tuntuva juttu voi olla toiselle vastenmielinen. (Aaltonen ym. 2020, 37–43.) Voisiko merkityksellisyyden löytäminen olla meille tavoite, ehkä elämän tarkoitus? Useimmilla meistä on tavoitteita elämässä. Tavoitteita saavutetaan matkan varrella, ne saattavat muuttua, sekä niitä tulee lisää. Jokaisella meistä on omat tavoitteemme. Se voi olla perhe, urheilu saavutus, omaisuuden kartuttaminen tai menestys työelämässä. Tavoitteita on lukuisia, se on yksilöllistä



mikä tuo yksilölle merkitystä ja elämän tarkoitusta. (Aaltonen, Ahonen, Pajunen 2015, 23–41.)

Erinäisissä tutkimuksissa on todettu, että nykyään ihmiset etsivät työelämästä muuta-kin kuin toimeentuloa. Työssä ja työelämässä tärkeiksi asioiksi palkan lisäksi on nous-  
sut ennen kaikkea työn merkityksellisyys. Työhön ja elämään haetaan ja halutaan  
enemmän sisältöä sekä mielekkyyttä. Varsinkin alle 45-vuotiaiden keskuudessa. (Aal-  
tonen ym. 2015, 39–47.) Työn merkitys muuttuu ihmisen iän ja elämän mukaan. Eri  
sukupolville työ merkitsee eri asioita. Suuret ikäluokat eli 1946–1960 syntyneet, ovat  
saaneet työnsä merkitystä, sillä, että heillä on yleisesti ollut korkea työmoraali ja  
työllä on ollut merkitys. X-sukupolvi, joka on syntynyt vuosina 1961–1979, on saanut  
työnsä merkitystä palkan, etenemis- ja kouluttautumismahdollisuuksien kautta. Pu-  
huttaessa Y-sukupolven, eli 1980 jälkeen syntyneiden työn merkityksellisyydestä, voi-  
daan sanoa, että heille työn merkitystä ovat luoneet jo edellä mainitussa tutkimukses-  
sakin esiin tulleet työn mielekkyys ja sen sisältö. (Manka 2012, 25–26.)

## 2.2 Motivaatio

Kun puhutaan merkityksellisyydestä pitää huomioida myös käsite motivaatio. Tämä  
työ ei sinänsä käsittele motivaation kokemusta. Sitä ei voida täysin sivuuttaa. Silloin  
kun ihminen on motivoitunut tekemään jotain, niin useimmiten se tekeminen tuo hä-  
nelle myös merkitystä tekemiseen. Motivaatiotekijöitä on useita, esimerkiksi arvos-  
tuksen tunne tai mahdollisuus tehdä itselleen mielihyvää tuottavia asioita. On määri-  
telty sisäisiä ja ulkoisia motivaation lähteitä. Edellä mainitut ovat sisäisiä motivaation  
lähteitä. Ulkoisia motivaation lähteitä ovat esimerkiksi raha ja muut palkkiot. Sisäinen  
motivaatio lähtee ihmisestä itsestään. Tekeminen on omaa vapaata tahtoa tai omaa  
mielenkiintoa, kun taas ulkoinen motivaation lähde saa ihmisen tekemään sellaista  
työtä mikä ei itselle ole niin mieluista. Epämieluisen työn tekemisellä saavutetaan  
palkkio, joka tekee työn suorittamisesta vaivan arvoista. (Leiviskä 2011, 49–50.)

Työ on iso osa monen ihmisen elämää ja vietämme suuren osan ajastamme tekemällä  
työtä. Työ ei voi olla joka hetki riemujuhlaa, mutta silloin kun sillä on jokin päämäärä

ja merkitys sen tekemiseen on myös motivaatio. Yksi tapa ehkä hieman vanhanaikainenkin on ajatella, että työ on työtä ja elämä alkaa työpäivän jälkeen tai loma-aikana. Nykyään tämä ajattelumalli on väistynyt ja ajatellaan enemmänkin, että työmme on osa elämäämme. Motivaatiosta ja työn merkityksellisyydestä puhuttaessa voidaan mieltä kahta äärimmäisyyttä: rahoitanko työn teollani vain vapaa-aikani vai antaako työ minulle sisältöä elämään toimeentulon lisäksi. Oli motivaation syy mikä tahansa työllä on työntekijälle aina jokin merkitys. (Aaltonen ym. 2015, 77–83.)

Elinkeinoelämän valtuuskunta EVA:n Arvo- ja asennetutkimuksen mukaan suurimmalle osalle ihmisistä työn merkitys tarkoittaa rahan ansaintaa. Kakkosena tutkimuksen mukaan tulee ihmisen velvollisuuden tunne. Tutkimuksessa raha, yhteiskunnallinen velvollisuus, itsensä kehittäminen, sekä yhteisöllisyys olivat neljä suurinta merkityksen luojaa tutkittavien työelämässä. Vain joka viides kävisi töissä jonkin muun kuin rahan vuoksi ja yli puolet tutkimukseen osallistuneista kokee, että työssä käynti on yhteiskunnallinen velvollisuus. (Erkkilä 2019.)

Joillakin aloilla pätkätyöt ovat lisääntyneet ja työn muoto on muuttunut. Omasta näkökulmastani olen havainnut, että juuri kaupanalalla tai hoitoalalla työntekijät kulkevat monen toimipisteen välillä, eikä varsinaista omaa toimipistettä ole. Vuonna 2017 tehdyn tutkimuksen mukaan työelämässä on lisääntynyt ulkopuolisuus ja yksinäisyys. Suurin osa työtätekevästä kuitenkin työskentelee perinteisissä työsuhteissa, mutta osalla ihmisistä työn tekeminen ei ole itsestään selvää ja tällöin heille on muodostunut erilaisia keinoja selvittää tilanteesta. Työyhteisöstä vetäytyminen tai itseensä sulkeutuminen voivat olla tällaisia keinoja. (Blåfield 2017, 6–7.)

### 2.3 Merkityksellisyyden kokeminen

On tutkittu, että mitä enemmän yksilö kokee merkityksellisyyttä sitä enemmän se lisää hyvinvointia. Merkityksellisyyden kokeminen työssä väitetään myös olevan tärkeä peruste työhyvinvoinnille. Mitä muuta työstä voi saada kuin rahallisen korvauksen? Miten saadaan kassalle iloinen ja avulias myyjä? Työn merkityksellisyys ja mielekkyys

kulkevat käsi kädessä. Kun kokee työnsä merkitykselliseksi, sen kokee myös mielekkääksi. (Aaltonen ym. 2015, 47–52.)

Tutkimuksissa on havaittu, että merkityksen puute aiheuttaa masennusta ja itsemurhariskiä. Tällä on suurempi yhteiskunnallinen merkitys ja mitä useampi kokee työnsä merkityksettömäksi tällöin, saadaan aikaan huonompia tuloksia. Merkitykselliselle työlle on paljon määritteitä, mutta pääpiirteittäin työn merkitystä on helpoin ajatella arvostuksen, päämäärän ja itsensä toteuttamisen kautta. Päällimmäisenä ajatuksena tulee mieleen työn merkitystä pohtiessa raha. Sen vuoksi käymme töissä, että saamme laskut maksettua. Raha ei yksinään riitä tuomaan henkilölle niin suurta merkitystä työn tekemiseen, että se yksinään toisi siihen mielekkyyden. Työ pitäisi myös kokea arvokkaaksi ajaksi vapaa-ajan ohella. Kokeakseen työnsä arvokkaaksi ihmisellä tulee olla hyvää tuottava päämäärä. Joissain ammateissa tämä on selkeä: palomies auttaa ihmisiä tai opettaja opettaa. Suuri vaikutus työn arvostukseen ja tätä kautta työn merkitykseen on sillä, että kokeeko ihminen toteuttavansa itseään työssään. Työn merkityksen kokemisen voisi kiteyttää siihen, miten arvokkaaksi ihminen kokee työnsä. Tekeekö hän yhteiskunnallisesti jotain tärkeää kuten pelastaa tai suojelee muita vai pääseekö hän toteuttamaan itseään työssään? (Martela 2018.)

Hyvinvoiva ihminen on tasapainossa, silloin hänellä on sopivasti haastetta, aikaa ja hyvä fyysinen kunto. Tämä pätee myös työelämässä. Silloin kun vaatimukset, palkka tai sosiaalinen verkosto ovat tasapainossa, silloin työntekijä pystyy kokemaan työssään merkitystä ja mielekkyyttä. Jos työssä joutuu jatkuvasti miellyttämään muita ja joustamaan, niin tasapaino järkkyy ja työntekijä kokee velvollisuuden tuntoa, eikä löydä välttämättä työstään enää muuta merkitystä, kuin muiden miellyttäminen. Tutkimuksen mukaan sellaiset työntekijät, jotka kokevat työssään merkityksellisyyttä ovat muita tehokkaampia, vähemmän pelokkaita, sekä pystyvät käyttämään luovuuttaan ja älykkyyttään. Merkityksellisyyden kokemisella työelämässä on monenlaisia positiivisia vaikutuksia. (Leiviskä 2011, 147–165.)

Työhyvinvointia ja työn merkityksellisyyttä voidaan pohtia samoista lähtökohdista ja niillä on hyvin paljon samankaltaisia vaikutuksia. Hyvinvoiva ja merkityksellisyyttä kokeva työntekijä on tuotteliaampi, pystyy hyödyntämään omia vahvuuksiaan, kokee onnistumisen tunteita ja yhteenkuuluvuutta mutta myös itsenäisyyttä. Näitä

ominaisuuksia voidaan työpaikoilla edistää innostamalla ja kannustamalla työntekijöitä. Avoin ja luottavainen ilmapiiri on omiaan edistämään myös näitä vahvuuksia, mutta myös ongelmista puhuminen tuottaa hyvää. (Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut.)

Useasti kuullaan puhuttavan työn merkityksestä ja työn merkityksellisyydestä. Työn tarkoituksessa puhutaan samoista käsitteistä: mikä on sinun työsi tarkoitus tai mitkä ovat ne syyt miksi teet juuri sitä työtä mitä teet. Silloin kun ihminen löytää tarkoituksen työlleen hän pystyy tehokkaammin ohjaamaan itseään työssään eivätkä mahdolliset muutokset muussa elämässä vaikuta niin helpolla ihmisen kykyyn suoriutua työssään. Muiden mielipiteet ja ohjeet eivät mene omien päämäärien ohi niin helposti sekä työtä on helpompi kehittää eteenpäin. (Berlin 2019, 94–101.)

## 2.4 Tiiminä toimiminen

Tiimityö on työtä, jolloin työskennellään ryhmässä. Tiimityöstä voidaan puhua silloin kun työtä tekee vähintään kaksi henkilöä, jolla on yhteiset tavoitteet ja mahdollisuus suunnitella itse työtään. (Tilastokeskuksen www-sivut 2021.) Tiimityö on yhteistyötä joko työkavereiden kesken tai muiden tahojen kesken, kuten eri osastojen tai eri yritysten kesken. Tiimityössä voi olla haastavaa löytää yhteinen sävel. Erilaiset toimintatavat tai erilaiset persoonat voivat vaikeuttaa ryhmässä työskentelyä. Parhaimmillaan tiimityöskentely tuo yhteen erilaisia osaajia ja monipuolinen osaaminen yhdistyy. Onnistuneessa tiimissä vastuut ja työtehtävät on jaettu niin, että tiimiläiset pääsevät hyödyntämään kykyjään ja kiinnostustaan oikein. Tiimissä on hyvä uskaltaa ja olla rohkeasti oma itsensä. Toiselle mielekäs tekeminen voi olla toiselle vastenmielistä. Avoimesti toimimalla voidaan välttyä virheilta ja jokaiselle löytyy mahdollisesti jokaiselle oma paikka ja merkitys. Näin ollen myös työ on mielekästä ja sillä on merkitystä yksilölle. Tiimissä on mahdollisuus oppia muilta ja päästä yhdessä tavoiteltuun lopputulokseen ja yhteiseen tavoitteeseen. (Ukko.fi www-sivut 2021.)

Työyhteisöllä on tärkeä rooli siinä, kuinka merkitykselliseksi yksilö kokee oman työnsä. Auttavainen, tukeva ja välittävä työyhteisö luo merkityksellisyyttä työhön.

Lisäksi samanlainen suhde esihenkilöön lisää merkityksellisyyden tunnetta. (Berlin 2019, 164.) Toimiva työyhteisö eli tiimi on ryhmä työntekijöitä, joilla on yhteinen tavoite ja he toimivat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Toimivalle tiimille on ominaista se, että siihen kuuluvat tuntevat toisensa, kommunikointi sujuu, luotetaan kollegoihin niin osaamisessa, kuin esimerkiksi täsmällisyydessäkin. Jokaisella tiimin jäsenellä on joku rooli. Ihannetilanteessa jokainen tiimiläinen osaa kohdistaa työpanoksensa oikein ja työntekijä tietää mitä häneltä odotetaan. (Aaltonen ym. 2020, 246–247.)

Toimiva tiimi koostuu siten että siitä ryhmän jokainen jäsen uskaltaa tuoda omat näkemyksensä rohkeasti esiin. Hyvässä tiimissä on oltava keskinäinen luottamus siihen, että kaikki pysyvät aikataulussa ja tavoitteessa minkä lisäksi jokaisella on oltava selvillä oma rooli ja tunne siitä, että työllä on tarkoitus ja maali. Tärkeää on, että jokainen tiimiläinen kokee työnsä merkitykselliseksi. Vaikka työtä tehtäisiinkin yhteisen tavoitteen eteen ja yhdessä. Työstä voidaan löytää omia merkityksiä, vaikka työllä olisi yhteinen päämäärä muiden kanssa. Ideaali tilanne syntyy silloin, kun yksilön ja yrityksen intohimo ja tavoitteet kohtaavat. (Aaltonen ym. 2020, 259–263.)

## 2.5 Merkityksellisyyden vaikutus työn lopputulokseen

Merkityksellisenä koettu työ luo hyvinvointia ja parantaa tuottavuutta, kun yksilö kokee merkityksellisyyttä työssään hän voi fyysisesti ja henkisesti hyvin. Hän on myös sitoutuneempi työpaikkaansa ja toimii tehokkaammin. (Psykologiaa.com-www-sivut.) Työn merkityksellisyyden kokeminen ja työn tarkoitus ja päämäärä liittyvät vahvasti toisiinsa, kun työllä on päämäärä, sillä on tarkoitus. Näin ollen työntekijä kokee työnsä merkitykselliseksi (Leiviskä 2011, 19).

Dalai Lamalla on ajatuksia elämästä ja onnellisuudesta. Tohtori Howard C. Cutlerin ja Dalai Laman kirjoittamassa kirjassa Työn ilo on koottu keskusteluja hänen ja Dalai Laman välillä työelämästä ja sen haasteista. Tohtori Howard C. Cutler kysyy Dalai Lamalta mikä hänen mielestään on tärkein tekijä siihen millä on suurin vaikutus

onnellisuuteen työssä. Hän vastaa: ”Kun puhumme työstä, silloin meidän päämäärämme, kaikkein tärkein asia eli päämäärä, on työstä koituva tyytyväisyyden tunne. Eikö niin? Kun pyrkii saamaan työstä tyytyväisyyden tunteen, silloin kaikkein tärkein asia on käsittääkseni ihmisen oma suhtautuminen.” (Dalai & Cutler 100.)

Puhuttaessa työn merkityksellisyydestä keskitytään useimmiten sen positiivisuuteen. Tässä yhteydessä tulee pohtineeksi sitä, että voiko työ olla merkityksellistä, jos se ei ihan joka päivä ole niin kivaa ja mukaansatempaavaa? Työn tekemisen perusajatus pysyy kuitenkin aina samana, oli sitten merkityksellistä tai ei: siitä saa palkkaa. Tärkeänä voi pitää sitä, että herätellään keskustelua työn merkityksestä ja sen mielekkyydestä. Ihmiselle on tärkeää, että kokee tekevänsä jotain arvokasta ja mieleistä. Tämä vaikuttaa suoraan hyvinvointiin ja terveyteen yleensä. Työn merkityksellisyys näyttäytyy arjessa siten, että työ sujuu ja tuntuu mielekkäältä edes ajoittain. Jos miettii työn merkityksellisyyttä omasta näkökulmasta voi miettiä mistä asioista on itse kiinnostunut. Itse voi miettiä mitä osaa ja minkä kokee arvokkaaksi ja tärkeäksi. Mikäli ihminen joutuu jatkuvasti työskentelemään ääri rajoilla, kiireessä ja oman osaamisalueen ulkopuolella työstä katoaa mielekkyys ja merkitys. (Pelo 2021.)

Matka hyvään lopputulokseen työntekemisessä ei ole itsestään selvä. Puhutaan työn imusta eli työinnosta. Tämä on sellainen tila, jossa työntekijä kokee työnsä mielekkääksi, motivoivaksi ja työtä tehdään myönteisessä tunnetilassa. Työn imussa on paljon positiivista kuten se, että työstä saa nautintoa, ihminen keskittyy ja paneutuu työhön tai tuntee työstään suurta ylpeyttä. Tällä on positiivinen vaikutus suuremmassakin mittakaavassa, asiakkaat ovat tyytyväisempiä ja tulokset ovat parempia. (Leiviskä 2011, 43–44.)

Merkitystä ja työn lopputulosta pohdittaessa on ajateltava sitä matkaa, joka johtaa työn lopputulokseen. Oli se pieni projekti tai pitkän ajan päämäärä. Aiemmin tässä tekstissä on todettu, että merkityksellistä ja mielekäästä työtä tekevä työntekijä saavuttaa parempia lopputuloksia. Tällainen työntekijä myös sitoutuu organisaatioon ja työhönsä. Lopputulosta ajatellen työssä merkityksen kokemuksella on suuri rooli. Sitoutuminen organisaatioon vähentää vaihtuvuutta henkilöstössä, työyhteisötaidot ja työsuoritukset ovat parempia. Organisaatioon sitoutunut työntekijä on positiivisesti oman organisaationsa ”puolella” ja tavoittelee saamaa maalia ja arvoja. (Leiviskä 2011, 120–121.)

Työn lopputulokseen vaikuttaa myös työstä saatu palaute. Mikäli työstä ei saa palautetta työ saattaa tuntua työntekijästä siltä, että mikään ei riitä ja työtä ei huomata. Työstä saatavalla palautteella työntekijä motivoituu, ohjautuu ja kehittyy työssään. Henkilö saa pohjaa siihen mikä on mennyt hyvin ja missä olisi kehitettävää. Silloin kun työn osaa hahmottaa itselleen, siitä on helpompi löytää myös merkitystä ja mielekkyyttä. Palautteen avulla merkityksen ja mielekkyyden löytäminen saa raamit. Työelämässä yhä useamman elämää ohjaa kiire, epävarmuus ja se tunne siitä, että tekevästään työstä ei saa kiitosta. Jos itse arvostaa työtään ja huomaa sen lopputulokset, todennäköisesti myös kokee työnsä silloin arvokkaana ja mielekkäänä. Esimerkkinä otettakoon Jari Hakasen tutkimus hammaslääkäreiden työstä. Tässä tutkimuksessa kävi ilmi, että oma arvostus ja työn lopputuloksen näkeminen tuli kolmantena listattaessa tärkeimpiä voimavaroja työssä. Ensimmäisenä olivat muiden osoittama arvostus ja työn monipuolisuus. (Sarkkinen 2017.)

### 3 KASSATYÖSKENTELEY

#### 3.1 Työtehtävät kassaosastolla

Forssan Prisman kassaosastolla työskennellessäni huomasin työn olevan monipuolista asiakaspalvelutyötä, johon kuuluu paljon muutakin. Työ ei ole vain yksitoikkoista tavaroiden piippausta. Osa kassaosaston työntekijöistä työskentelee myös tavaratalon infopisteellä, joka on olennainen osa kassaosastoa. Osa kassaosaston työntekijöistä työskentelee valtaosan ajasta infossa ja satunnaisesti kassalla. Info-pisteen työntekijän vuoro eroaa paljon tavallisesta kassavuorosta. Infossa hoidetaan esimerkiksi palautukset, reklamaatiot, puhelinliikenne, kuulutukset ja ohjataan kassoja tarvittaessa. Info-pisteen työntekijä ottaa lisäksi vastuun sairauspoissaolo ilmoituksista ja työvuoron korvaajista siinä tapauksessa, jos esimies ei ole paikalla, kuten iltaisin ja viikonloppuisin. Infotyöntekijä voi myös hoitaa aamurahavuoron, jolloin lasketaan edellisen päivän kassatilitykset ja lasketaan alkavien kassavuorojen kassapohjat valmiiksi.

Kassatyöntekijän vuoro voi sisältää tauottajan roolin, jossa tauottajan tehtävä on katsoa, että muovikasseja ym. kassalla olevia tarvikkeita riittää ja jokainen kassahenkilö pääsee vuorollaan tauolle. Tupakkavuorolainen tulee aamulla aiemmin kuin muut ja täyttää tupakka-automaatit. Aamuisin yksi kassavuorossa olevista jakaa pohjakassat jokaiseen kassaan, mitä päivän aikana on suunniteltu käytettäväksi. Lisäksi hiljaisina hetkinä tauottaja tai vapaana oleva kassatyöntekijä vie kassoille jääneitä ja kertyneitä tavaroita takaisin osastoille. Tyypillisesti kassatyöntekijän työpäivä kestää kuusi tuntia, mutta työvuoro voi olla myös lyhyempi tai hieman pidempi. Työehtosopimuksen mukaan alle kuuden tunnin työpäivänä työntekijä on oikeutettu yhteen 12 minuutin taukoon. Yli kuusi tuntia kestävässä vuorossa työntekijä on oikeutettu kahteen taukoon ja työvuoron ylittäessä seitsemän tuntia, työntekijällä on oikeus yli tunnin mittaiseen ruokataukoon. Ruokatauosta voidaan paikallisesti sopia niin, että se on lyhyempi tai sitä ei pidetä lainkaan, silloin työntekijä voi ruokailla työaikana. (Kaupan alan työehtosopimus.) Kassaosaston työntekijä työskentelee tarvittaessa esimerkiksi päivittäistavaraosastolla apuna, mikäli työtilanne niin vaatii. Jos kassoilla on hiljaista, silloin työntekijä menee auttamaan päivittäistavaraosastolle. Mikäli kassoilla on ruuhkaa, muilta osastoilta tullaan vastavuoroisesti auttamaan kassoilla.

### 3.2 Yksittäisen työntekijän rooli työyhteisössä ja tiimityöskentely

S-ryhmälle tärkeää on työntekijöiden tyytyväisyys. Koko ryhmää koskevat johtamislupaukset ovat: uskallan, arvostan ja toteutan. Näillä halutaan varmistaa kaikille työntekijöille hyvä esimiestyö ja johtaminen, sekä koko kaupparyhmän johtamiskulttuurin kehittäminen. Ajatuksena on, että työntekijät toimivat yhdessä asiakkaille. (S-ryhmän www-sivut.)

Kokemukseni mukaan yksittäisen työntekijän rooli työyhteisössä on merkittävä. Työ vaatii erinomaisia vuorovaikutus- ja yhteistyö taitoja, niin työntekijöiden, kuin työntekijän ja asiakkaiden välillä. Työvuoroa voidaan ajatella tiiminä, silloin kun on hiljainen kassahetki, niin tiimi voi sopia kuka menee osastoille auttamaan ja kuka jää kassalle. Tiimiä tarvitaan myös taukoihin. Näin kassat toimivat ja jokainen pääsee ajallaan pitämään taukoa. Kassalla saattaa myös tulla ongelmatilanteita, jolloin joku työkavereista pystyy auttamaan tai neuvomaan. Kaikki työntekijät eivät tiedä kaikkea ja sujuva



tiedonvaihto ja vuorovaikutus on tärkeää. Kassatyöskentelyssä nopeus ja tarkkuus on valttia. Jokaisella kassatyöntekijällä on vuorossa oma roolinsa ja jokainen rooli työvuorossa on tärkeä. Itse aloitin kassatyöt Osuuskauppa Hämeenmaalla Forssan Prismassa kokemattomana ja tietämättömänä työstä oikeastaan yhtään mitään. Itse mekaaninen työ oli helppo oppia, mutta aikaa myöten työn tekemiseen tuli uusia ulottuvuuksia. Osasin lopulta ennakoida tilanteita, tarkkuus lisääntyi ja asiakaspalvelu parani, kun osaaminen karttui. Työn tekeminen ihmisten parissa ei enää jännittänyt, vaan omalla kohdallani osasin nauttia kohtaamisista ja työni sai uudenlaista merkitystä ja luoda hyvää mieltä ihmisille kaupan käynnin lomassa.

Työssä innostumisen hankkeen pohjalta laaditussa julkaisussa käsitellään sitä mistä työssä innostuminen syntyy, mitä siihen vaaditaan ja miten sosiaalista mediaa voisi hyödyntää tukemaan työssä innostumista. Julkaisussa mainitaan se, että työssä innostumisen perusedellytys on sujuva arki työpaikalla. Työssä innostumista tukee erityisesti se, että työpaikalla on mahdollistava, osallistava ja yhteisöllinen johtamistapa. Näiden lisäksi tarvitaan luottamusta, rohkeutta, luovuutta, avoimuutta, arvostusta, sitoutumista, positiivisuutta ja vastuunkantoa jokaiselta. Tekstissä mainitaan myös mehenki ja yhdessä osaaminen. Me henkeä julkaisun mukaan luo mahdollistava johtaminen, yhteinen vastuunotto ja yhdessä luominen vahvistuu, tällöin myös yhteistyö asiakkaiden sekä henkilöstön välillä paranee. (Kohti innostunutta työyhteisöä 2011.)

### 3.3 Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa

Itse kassatyötä tehneenä voin todeta, että kassatyöntekijän rooli asiakastyytyväisyydessä on avainasemassa. Prisma on hypermarket ja asiakaskunta on laaja. Prismassa käy ostoksilla lapsiperheet, yksinäiset henkilöt, vanhukset tai opiskelijat. Kassatyöntekijä kohtaa monenlaisia ihmisiä ja tilanteita vuoronsa aikana. Kassatyöntekijät ovat oikeastaan koko kaupan näkyvimmit ja asiakkaaseen vaikuttavimmat henkilöt. Kassatyöskentely voi ajoittain tuntua yksitoikkoiselta, mutta toisaalta työ vaatii tarkkuutta ja jatkuvaa hereillä oloa.

Työskennellessäni kassalla huomasin, että työssä ei riitä se, että osaa käyttää kassajärjestelmää sujuvasti tai osaa olla kohtelias. Työssä vaaditaan oikeaa asennetta ja pelisilmää. Kassatyöntekijän pitää olla valppaana muuttuvissa tilanteissa ja työssä pitää osata ottaa huomioon oma, sekä muiden turvallisuus. Rahaa käsitellään kassatyössä paljon. Raha asettaa omat haasteensa tarkkuuden ja turvallisuuden huomioon ottamisessa, haastavan asiakaspalvelun ohella. Monesti asiakkaat haluavat jutella ja olla vitikkaita. Osa asiakkaista saattaa antaa huonoa palautetta ja silloin näissäkin tilanteissa pyritään siihen, että kassalla asiointi sujuu ja virheiden mahdollisuus pyritään minimoimaan. Lisäksi kassatyöntekijä joutuu ajoittain kohtaamaan työssä myös aggressiivisia tai sekavia asiakkaita. Tällaisissa tilanteissa valppaus ja oikeanlainen toiminta ovat erityisen tärkeitä.

Kaupan alan lehtori Carita Bystedt kouluttaa myyjiä. Hänen mukaansa hyvän myyjän tärkein ominaisuus on oikeanlainen asenne. Asiakaspalvelu työtä pitää todella haluta tehdä. Oikeanlainen asenne hänen mukaansa on sitä, että on reipas, iloinen, oma-aloitteinen, sekä osaa toimia tilanteen mukaan. Hyvä asiakaspalvelija pystyy myös tekemään työtä sekä itsenäisesti, että tiimissä. Carita Bystedin mukaan hyvät vuorovaikutus taidot ovat vaikeammin tavoitettavissa nykyajan opiskelijoilla ja tähän ainakin osasyynä ovat tietotekniset laitteet. Ihmiset viettävät nykyään enemmän aikaa niiden, kuin muiden ihmisten parissa. (Yle-uutiset 2015.)

Valtteri Karjula kirjoitti postauksen LinkedInin, jonka oli artikkelin kirjoittamishetkellä nähnyt yli 70 000 LinkedIniin käyttäjää. Yli 70 kommentista vastaajat olivat sitä mieltä, että kassatyöntekijä on viime kädessä se taho mikä vastaa hyvästä asiakaskokemuksen muodostamisesta ja onnistumisesta. Kommenttien mukaan kohtelias kassa toivotta asiakkaat tervetulleeksi, kyselee kuulumisia, kiittää ja auttaa tarvittaessa. Katse silmiin ja muutama sana voivat piristää päivää. Kommenttoijien mukaan kassatyö opettaa tulemaan toimeen erilaisten ihmisten kanssa, se on sosiaalisesti vaativaa ja kehittää ongelmanratkaisukykyä. Kirjoituksen lopuksi todetaan: ” Kassatyössä ei voi välttyä katsomasta asiakasta silmiin, eikä myöskään jättää kiittämättä.” (Karjula 2019.)

### 3.4 Työn tekemisen haasteet ja työn tekeminen poikkeusaikana

Omien havaintojeni mukaan laajentuneet aukiolot ovat mielestäni tuoneet lisää haastetta kassatyöskentelyyn ja työskentelyyn kaupan alalla. Elämme yhteiskunnassa, jossa esimerkiksi pyhäpäivillä ei ole enää sellaista merkitystä kuin joskus ennen. Kassastolla työskennellessäni huomasin, että itselleni joulun ym. juhlapyhien merkitys pieneni ja aikaisemmin säännöllistä työaikaa tehdessäni koettu riemu alkavasta viikolopusta katosi työskennellessäni kaupassa. Työvuorosunnittelulla on suuri rooli työntekijälle soviteltaessa työelämää ja vapaa-aikaa kaupan alalla. Tähän oman haasteensa tuo vielä lisäksi se, että työvuoroja tehtäessä pitää ottaa huomioon työehtosopimuksessa luetellut työaikaa koskevat säädökset sekä tasapuolisuus työntekijöiden kesken.

Haasteita työn tekemiseen kaupan alalla ja muille palvelualoille tuo maailman laajuisesti vallitseva pandemia tilanne. Korona pandemian vuoksi ihmisten liikkumista on jouduttu rajoittamaan. Ravintoloiden toimintaa on rajoitettu merkittävästi ja niitä on jouduttu sulkemaan. Kaupan alalla korona näyttäytyy siten, että erityistä varovaisuutta pitää noudattaa. Korona pandemian suojautumisen apuna ovat hengityssuojaimet, turvavälit, oman olon seuraaminen ja hygienia. Tämä suojautuminen näkyy myymälätyössä siten, että pintoja puhdistetaan tehokkaasti ja usein, hygieniasta ollaan tarkkoja. Kuulutuksilla muistutetaan henkilökuntaa, sekä asiakkaita, ettei tulla kipeänä kauppaan ja lattioille on asennettu tarrat muistuttamaan turvaväleistä ja maskeja suositellaan käytettäväksi myymälöissä. Maskien käyttö koskee myös henkilökuntaa. Kassojen tehtävä on huolehtia siitä, että kassan pakkauspäähän ei synny ruuhkaa ja että jokainen saa pakata ostoksensa rauhassa ja turvallisesti. Aukioloja on laajennettu, jotta riskiryhmäläisille kaupassa asiointi olisi mahdollista ajoittaa hiljaisempaan ajankohtaan. (S-ryhmän [www-sivut](#) 2021.) Oma näkökantani työskentelyyn kaupan alalla poikkeusaikana on se, että se saattaa antaa kassatyöhön uutta merkitystä ja ajattelutapaa tämänkin työn tärkeyteen. Tämä pandemia tilanne tuo huomiota siihen, millainen osaava ja ammattitaitoinen joukko hoitaa huomaamattamme suurta osaa arjen ja juhlan sujuvuudesta poikkeusoloissa.

## 4 KASSATYÖN JOHTAMINEN

### 4.1 Johtaminen

Perinteinen johtamismalli on ollut sellaista, että johtajan on ajateltu valvovan ja nimenomaan johtavan työntekijöitä. Työn ei ole ajateltu olevan sellaista missä tarvitaan luovuutta ja työ on saatettu nähdä vain suorituksena. Nykyään johtaminen nähdään enemmänkin vuorovaikutuksena työntekijöiden ja esimiesten kesken. Nykypäivän johtaja toimii avoimesti ja kannustaa työntekijöitä oman osaamisen kehittämiseen sekä osallistaa henkilöstöä organisaation toimintaan. Nykyaikainen eli moderni johtaminen sisältää mm. seuraavia piirteitä: oikeudenmukaisuus, luottamus ja tuki. Hyvä esimies organisoii töitä tasapuolisesti, kuuntelee alaisiaan, tukee, antaa vastuuta, edistää luovaa ajattelua, antaa selkeät tavoitteet ja kannustaa myönteiseen ilmapiiriin sekä toimii esimerkillisesti itse. (Manka ym. 2016, 134–143.)

Jos työntekijä kokee, ettei hänen työssään ole merkitystä, silloin hän ei koe helposti yhteisöllisyyttä, eikä löydä selkeää päämäärää. Työntekijästä saattaa tuntua siltä, että omaan työhön ei voi vaikuttaa ja työntekijään kohdistunut kiinnostus puuttuu. Myös työntekijän kiinnostus ja sitoutuneisuus työtään ja työpaikkaa kohtaan loppuu. Johtamisessa tärkeä rooli on siinä, millaisia puitteita merkityksen kokemukseen luodaan työntekijälle. (Ahonen 2020.)

Työn merkityksellinen johtaminen lähtee siitä, että johtaja itse kokee työnsä merkitykselliseksi. Mikä tekee johtajan työstä merkityksellistä? Johtajan on hyvä tiedostaa se, miksi on johtaja. Parhaiten pärjää työssään sellainen johtaja, joka kokee sen itselleen merkityksellisenä, työ on kiinnostavaa ja mukaansatempaavaa. Merkityksen johtamisessa voidaan sanoa olevan viisi kohtaa: välittäminen, valtuuttaminen, varustaminen, viestiminen ja viitoittaminen.

- Välittäminen tarkoittaa inhimillisyyttä johtamisessa ja sellaista otetta, että johtaja osoittaa alaisilleen arvostusta ja kunnioitusta.

- Valtuuttaminen johtamisessa on sitä, että annetaan työntekijöille valtuuksia ja vapautta.
- Varustamisen käsitteellä tarkoitetaan sellaista tilannetta, jossa johtaja varmistaa sen, että työntekijöillä on asianmukaiset työvälineet ja osaaminen työtehtävien hoitamiseen.
- Viestiminen on tärkeää johtamisessa, pitää tietää mitä organisaatiossa ja ympärillä tapahtuu. Lisäksi hyvä johtaja huolehtii siitä, että viestit menevät perille ja jokainen työntekijä tietää tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi.
- Viitoittaminen tarkoittaa, että johtaja toimii itse esimerkillisesti.

Merkityksen kokemusta luova johtaja osaa ottaa huomioon henkilökunnan jaksamisen. Silloin kun molemmat osapuolet kokevat työnsä merkitykselliseksi, myös hyvinvointi työssä kasvaa. Merkitystä luova johtaja osaa myös luoda keskustelevan ja avoimen ilmapiirin. Tällaisessa työyhteisössä voidaan puhua myös ongelmista ja tätä kautta saada aikaiseksi uskallusta ja menestystä. Avoimessa ilmapiirissä välittyvät myös kiitokset sekä saadaan aikaiseksi me-henki. (Aaltonen ym. 2020. 115–179.)

Merkitystä ja johtajuutta yhdessä käsiteltynä kannattaa ottaa huomioon myös tunteella johtaminen. Merkityksessä on kysymys pitkälti siitä, mitä työntekijä kokee ja tuntee. Samalla tavalla johtaja kokee eli tuntee johtamisen. Kaikkea ei millään pysty käsittelemään rationaalisesti, niin kauan kuin on ihmisiä tekemässä työtä. Tunteilla on suuri merkitys työelämässä. Tutkimuksissa on havaittu, että tunteet, johtaminen ja päätöksenteko liittyvät tiiviisti toisiinsa. Ja taas toisaalta, johtajat saattavat herättää suuria tunteita työntekijöissä. Tästä voi päätellä, että myös johtaminen parhaimmillaan innostaa ja motivoi ihmisiä. Tunnejohtamiseen liittyy vahvasti käsitteen empatia sekä sympatia. Hyvä johtaja pystyy lukemaan ihmistä tunnetasolla. Tämä antaa ymmärrystä ja oivallusta johtaa. Lopputuloksena parhaimmillaan tässä tilanteessa on se, että työntekijä kokee olevansa arvostettu ja huomioon otettu organisaatiossa. Jos johtaja toimii työn valvojana, silloin hän ei anna tilaa luovuudelle, eikä osaa luottaa alaisiinsa. Työnjohtajaa voisi pikemminkin ajatella työntekijöiden yhteistyökumppanina, jolloin kaikilla olisi sama päämäärä. Työnjohtaja toimisi ikään kuin ohjaajana työntekijöille, joka tukee työntekemistä. (Lehtinen 2019.)

#### 4.2 Esimiehen rooli päivittäisessä työssä

Alaisten suhtautuminen esimieheen vaihtelee, vaikka johtamistyyli olisi samanlainen kaikkia kohtaan. Johtamisessa voidaan puhua suorituksen johtamisesta ja ihmisten johtamisesta. Näiden ero on se, että suorituksen johtamisessa mennään asia edellä ja ihmisten johtamisessa keskitytään enemmän ohjaamiseen ja neuvomiseen. Keskittyminen näistä jompaankumpaan suuntaan on hieman vanhanaikainen tyyli johtaa. Nykyään puhutaankin modernista johtamisesta, jossa keskitytään enemmän tilannejohtamiseen ja vuorovaikutukseen työntekijöiden kanssa. (Manka 2012. 95–96.)

Tiivistettynä ihmisten johtamisesta päivittäisessä työssä voisi sanoa, että nykypäivän esimiehen ei odoteta olevan mikään ylivertainen muihin nähden. Johtamistakin voisi ajatella ryhmätyönä avoimessa ja keskusteleavassa ilmapiirissä. Moderniin johtajuuteen voidaan liittää sellaisia piirteitä, jotka tukevat vuorovaikutteista ja huomioon otettavaa ilmapiiriä. Tätä edesauttaa esimiehen piirteet kuten: oikeudenmukaisuus, luotettavuus, johdonmukaisuus, tunneäly, alaisista huolehtiminen, vastuunanto ja optimistinen asenne. (Manka 2012. 111–112.)

Prisma Forssan kassaosastolla esihenkilöllä on näkyvä rooli päivittäisessä työskenteilyssä. Esihenkilön työaika on maanantaista perjantaihin klo 8–16. Muina aikoina, kun esihenkilö ei ole paikalla hänen sijassaan toimii niin sanottu kakkonen eli esihenkilön varahenkilö. Varahenkilöllä on suurempi rooli esihenkilön loma-aikoina ja vapaapäivinä. Sellaisissa työvuoroissa milloin esihenkilöä, eikä hänen varahenkilöään ole paikalla sairastapauksista ja työn ohjaamisesta kassaosastolla vastaa neuvonnan työntekijä. Forssan Prismassa työnjako esihenkilön ja hänen varahenkilönsä kesken on jaettu niin, että varahenkilö pääosin tekee työntekijöiden työvuorot ja toimii sijaisena. Esihenkilön varsinaisia työtehtäviä ovat muun muassa uusien työntekijöiden rekrytointi, sairaslomien ym. lomien valvonta ja toteutus, työn pääasiallinen ohjaaminen, valvonta, sekä esihenkilö työskentelee infossa ja kassoilla tarvittaessa. Oman kokemukseni mukaan Prismassa kassaosaston esihenkilön työ on moninaista ja vaihtelevaa. Eteen tulee yllättäviä tilanteita niin asiakkaiden, kuin työntekijöiden taholta.

Esihenkilöön kohdistuu monenlaisia odotuksia, niin työntekijöiden kuin johdonkin suunnalta. Hänen vastuullaan Prisma Forssassa on pääpiirteittäin neljä erilaista

vastuualuetta: asiakasvastuu, henkilövastuu, prosessivastuu ja tulosvastuu. Asiakasvastuuseen kohdistuu se, että esihenkilö, eli palvelupäällikkö vastaa yksikön siisteydestä, asiakaspalvelusta, omavalvonnasta, Veikkauksesta, asiakaspalautteisiin vastaamisesta ja kilpailutilanteen seuraamisesta. Henkilövastuun piiriin esihenkilön tehtävissä kuuluu oman osaston työtyytyväisyys, henkilökunnan kehittäminen, osastojen välinen yhteistyö, palautteiden anto, kehityskeskustelut, työkykyneuvottelut, työkykyjohtaminen, viestintä, tiedonkulku, rekrytoinnit ja arkijohtaminen. Prosessivastuu pitää sisällään asioita kuten, että kassaosasto noudattaa toimintaohjeita, epäkohtiin puututaan ja varmistetaan, että korjaus epäkohtiin tapahtuu, henkilöstöturvallisuus, rahanliikenne, kulunvalvonta, Prisman kiinteistössä olevien vuokralaisten tiedottaminen, sekä yhteistyö heidän kanssaan, Prisman siivous, kiinteistönhuolto ja vartiointi. Tulosvastuu tarkoittaa sitä, että kassaosaston tulos toteutuu, työvuorosuunnittelu hoidetaan, reagoidaan muutoksiin, seurataan hävikkiä ja katetta ja tehdään tarvittaessa näihin vaikuttavia korjaavia toimenpiteitä, sekä valvotaan inventoinnissa. Työvuorosuunnittelu hoidetaan budjetoinnin ja kaupan alan työehtosopimuksen mukaisesti. (Nurmi henkilökohtainen tiedonanto 15.3.2021.)

Esihenkilön työ on vaihtelevaa, mutta kuormittavaa, etenkin näin koronakriisin aikana sairaslomien määrät ovat kasvaneet ja työn eli asiakkaiden määräkin on saattanut lisääntyä. Erinäiset ohjeistukset ja määräykset, kuten tiukentuneet siivousvaatimukset kriisin myötä ovat lisänneet esihenkilöiden työn kuormittavuutta. Monelta esihenkilöltä on odotettu enemmän läsnäoloa työpaikalla kriisin aikana sekä loma-aikoinakin esihenkilöt ovat kertoneet hoitaneensa työtehtäviä. Kuormittavuutta on kriisin aikana lisännyt se, että työpäivät ovat saattaneet olla niin kiireisiä, ettei lakisääteisiä taukoja ole ehditty pitämään ja palkaton työ työajan ulkopuolella on lisääntynyt. (Esimiesliiton www-sivut 2021.)

#### 4.3 Vuorovaikutus työyhteisössä esihenkilön ja työntekijöiden välillä

Hyvä vuorovaikutus on tärkeä asia työyhteisön johtamisessa, jotta työyhteisön ja esihenkilön välinen kommunikaatio olisi sujuvaa ja esihenkilöltä olisi hyvä löytyä taitoa

kuunnella alaisiaan. Esihenkilön tulisi johtaa myös vuorovaikutusta eli huolehtia siitä, että vuorovaikutusta on ylipäättään ja minkä tasoista se on. Vuorovaikutuksen tulisi olla sen tasoista, että pysytään käytännön asioissa ja asioita tulisi osata selventää eli peilata; toistaa kysymys ja tehdä se samalla itselleen ja kysyjälle selväksi. Esihenkilön vuorovaikutus voi osin olla yksinpuhelua ja tällöin on hyvä osata ottaa huomioon se, että mahdollistaa kaiken ohella itselleen ajattelutyön. Esihenkilöltä vaaditaan hyvään vuorovaikutukseen myös empatia kykyä ja sitä kautta oman tuen antamista. (Into 2021.)

S-ryhmäläisille tuli käyttöön 2019 Workplace By Facebook S-ryhmän oma sisäinen sosiaalinen media. Se on käytössä jokaisella S-ryhmäläisellä. Sitä käyttää yli 40 000 ihmistä. Siinä jokainen saa oman äänensä kuuluviin ja tiedottaminen johdolta työntekijöille on helpottunut. Tätä kautta on helppo saada viesti kulkemaan suuremmalle, sekä rajatummallekin ryhmälle, kuten oman osaston työntekijöille. (S-ryhmän www-sivut 2021.)

Työskennellessäni Forssan Prisman kassaosastolla huomasin, että tiedon kulku oli haasteellista talon sisällä sekä esihenkilön ja työntekijöiden välillä. Jos työntekijä tekee paljon ilta- ja viikonloppuvuoroja, ei esihenkilöä tapaa juuri lainkaan. Jos jokin toimintatapa muuttuu tai muuten on jotain tiedotettavaa mistä pitää koko osaston tietää. Tiedonkulku tapahtuu sähköisesti ja ilmoitustaulun kautta. Jokaisen työntekijän velvollisuus on huolehtia siitä, että huomaa katsoa viestit ja tiedonannot itse. Suusta suuhun tapahtuva tiedonkulku on tehokasta, mutta siinä on kassoilla se ongelma, ettei kollegoja ja esihenkilöä aina näe, tai esimerkiksi ruuhka-aikana sanoja ei ehditä edes vaihtamaan. Suurena apuna tiedonkulussa on vuoron sisällä radiopuhelimet. Niillä tavoittaa helposti kollegan ja esihenkilökin pystyy reagoimaan hetkessä asioihin.



## 5 TUTKIMUS JA SEN TULOKSET

### 5.1 Tutkimusmenetelmä ja tiedonkeruu

Tutkimus toteutettiin kvalitaviisena tutkimuksena eli laadullisella tutkimuksella, tutkimusmenetelmänä olivat haastattelut. Tässä työssä laadullinen tutkimus palvelee paremmin opinnäytetyön ongelmaa, jossa pyritään selvittämään mikä tuo merkitystä kasvatustyöhön ja toisaalta mikä voisi sitä lisätä. Laadullisella tutkimuksella tutkitaan kohteen laatua, ominaisuuksia, sekä merkityksiä (Jyväskylän yliopiston www-sivut). Kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä voidaan käyttää esimerkiksi yksilö- tai ryhmähaastatteluin. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on teema ja kysymykset valikoituvat sen mukaan. Haastateltavat pitää valita niin, että tutkittava asia liittyy heihin ja heidät voidaan tavoittaa. Haastattelukysymyksiä voidaan jakaa esimerkiksi fakta kysymyksiin, sekä avoimiin kysymyksiin. Faktakysymys voi olla vaikka sellainen mikä liittyy johonkin määrään tai väriin. Avoimissa kysymyksissä käytetään esimerkiksi sanoja, miten ja miksi? Haastateltavien määrää on myös hyvä pohtia, jotta tutkimukselle saadaan uskottava lopputulos, puhutaan saturaatiosta; jos haastateltavia on liikaa, vastaukset alkavat toistaa itseään. Haastateltavien määrä saattaa kasvaa vielä senkin jälkeen, kun analyysivaihe on aloitettu. (Kananen 2010, 48–57.)

Laadullisessa tutkimuksessa on erilaisia vaiheita. Suunnittelu vaiheessa mietitään tutkimuksen fokus, tutkitaan kirjallisuutta, katsotaan tietolähteet, mietitään tutkimusta eettisestä näkökulmasta ja miten hyvin tutkimuksessa käytettävä menetelmä mittaa sitä ilmiötä mihin halutaan keskittyä. Suunnitteluvaiheen jälkeen on tiedonkeruu vaihe, johon kuuluu havainnointi, haastattelut ja kirjalliset lähteet. Tämän jälkeen seuraa analysointi vaihe ja viimeisenä vielä tutkimustulosten tulkinta ja johtopäätökset. Laadullista tutkimusta voidaan käyttää silloin kun ilmiötä ei tunneta, ja sitä halutaan ymmärtää. Toisaalta kvalitatiivisella tutkimuksella tunnetaan ilmiö mutta siitä halutaan saada syvällisempi näkemys. Laadullinen tutkimus voidaan toteuttaa myös silloin, jos ollaan luomassa jotakin uutta teoriaa. Ennen tutkimuksen toteutusta on hyvä miettiä mitä ollaan tutkimassa ja mihin kysymykseen haetaan vastauksia. (Kananen 2010, 36–43.)

Tässä tutkimuksessa käytettiin yksilöhaastatteluja ja tutkimukseen osallistui seitsemän haastateltavaa Forssan Prisman kassaosastolta. Päädyin käyttämään tiedon tallentamiseen tekstimuotoista tapaa haastattelujen lomassa. Haastatteluihin olin varannut runsaasti aikaa ja auki kirjoittamisen jälkeen palasin haastatteluihin haastateltavien kanssa vielä sähköpostitse tehden tarkennuksia kysymyksiin ja vastauksiin. Jotta tutkimukseen saatiin erilaisia näkökulmia, haastateltiin yhtä, joka on lopettanut työskentelyn kyseisessä yrityksessä. Yksi haastateltava on siirtynyt Prismasta eri toimipisteeseen työskentelemään ja kaksi haastateltavaa on ollut jo pidempään Prismassa kassa työssä ja yksi haastateltava on opiskelija, joka työskentelee yrityksessä kausiluontoisesti. Tutkimuksen kysymykset näin ollen eivät ole aivan samat kaikilla haastateltavilla.

Havainnointi, teemahaastattelu, sekä dokumentit ovat laadullisen tutkimuksen kolme tärkeintä elementtiä. Havainnointia käytetään silloin, kun sanallinen kanssakäyminen on mahdotonta. Havainnointia on erilaista, voidaan havainnoida siten, että kohde tietää havainnoinnista. Havainnointi voi olla myös piilohavainnointia, jolloin havainnoitava ei tiedä siitä. Osallistava ja osallistuva havainnointi on sellaista missä tutkija on itse mukana toiminnassa. Haastattelun voi toteuttaa yksilö- tai ryhmähaastatteluna ja se on yleisin kvalitatiivisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmä. Yksilöhaastattelun etu on se, että haastattelussa saadaan yksityiskohtaisempaa ja todenmukaisempaa tietoa, kuin ryhmähaastattelussa. Ryhmähaastattelussa haastateltavien vastauksiin saattaa vaikuttaa muiden läsnäolo. Ryhmähaastattelun etu on se, että mikäli haastateltavia on paljon, säästetään aikaa. Haastateltavat valitaan sen mukaan mitä halutaan tutkia ja millaista joukkoa tutkittava asia koskettaa. Haastateltavien lukumäärään ei ole mitään ylä- eikä alarajaa, määrä riippuu paljolti siitä mitä ja miksi tutkitaan, Tieto haastattelussa voidaan tallentaa äänenä tai kirjoittamalla. Äänenä tallennettu haastattelu kuitenkin ottaa talteen haastattelun kokonaisuutena, kirjoittaen siitä useimmiten jää jotain pois ja näin ollen lopputulos saattaa olla puutteellisempi kuin äänenä tallennettu materiaali. (Kananen 2010, 48–59.)

## 5.2 Haastattelun toteutus ja kysymykset

Haastattelukysymykset on laadittu siten, että ne ovat käytännön läheisiä, mutta nojautuvat silti oppinnäytetyön teoriaan ja sen käsitteisiin. Haastattelurunko käsittää viisi eri aihealuetta, joista on yhteensä 17 kysymystä. Haastatteluun osallistuneet työskentelevät tai ovat työskennelleet eri pituisia aikoja Forssan Prisman kassaosastolla. Haastatteluun osallistuneiden ymmärrys aiheeseen varmistettiin alkuhaastattelussa, joka käytiin kasvotusten. Alkuhaastattelun kesto oli jokaisen haastateltavan kohdalla 1.5–2 tuntia. Näin pystyttiin varmistamaan se, että vastaukset liittyvät aiheeseen ja ne ovat luotettavia.

Seuraavissa luvuissa on koottu Prisma Forssan työntekijöiden (entisten ja nykyisten) haastattelu vastauksia työn merkityksestä, kokemuksia johtajuudesta ja työhön sitoutumisesta sekä tiimissä työskentelystä. Työntekijähaastattelut kirjattiin ja litteroitiin. Alkuperäiset vastaukset on arkistoitu haastattelijan henkilökohtaiseen arkistoon. Seuraaviin lukuihin on nostettu haastatteluissa esiin tulleita seikkoja koontina. Niihin on myös esitelty eri työntekijöiden yksittäisiä näkemyksiä tutkimuksen aiheista. Kaikki näkemykset ovat tulleet esiin teemahaastatteluissa.

## 5.3 Merkityksen kokemuksia

Ensimmäisessä kysymyksessä käsiteltiin työn merkitystä ja sitä mikä omaan tekemiseen tuo merkityksen kokemuksia työssä. Lähes jokaisella haastateltavalla ensimmäisenä merkityksen lähteenä nousi raha ja toimeentulo. Yksittäisissä vastauksissa tuli ilmi, että työtä tehdään rahan takia ja palkkaan ollaan suhteellisen tyytyväisiä. Toisena merkityksen lähteenä pidettiin hyvää ryhmähenkeä. Työyhteisö oli tärkeä merkityksen tuoja, joka tuo toteutuessaan työyhteisön arvostusta, yhteistyötä ja yhteisöllisyyttä. Työkavereiden auttaminen, sekä heidän kanssaan vietetty vapaa-aika ja tuttu työyhteisö toivat haastateltaville merkitystä työhön. Haastatteluissa tuli ilmi, että etenemismahdollisuudet, haasteet ja vaihteleva työ ovat tärkeä osa merkityksen kokemusta työssä. Lisäksi asiakkaat erilaisine palvelutilanteineen luovat haastateltaville merkitystä työnsä tekemiseen.

Eräs haastateltavista otti merkityksen lähteeksi sen, että hän kokee Hämeenmaan luotettavana ja vakaana työnantajana. Haastattelussa kysyttiin miten haastateltavat erittelevät työ- ja vapaa-ajan vai erittelevätkö ollenkaan. Vastauksista ilmeni, että haastateluun vastanneet haluavat eritellä työ- ja vapaa-ajan. Osalle vastaajista työ on jonkin verran läsnä kotona. Esimerkiksi jos työpäivän aikana on sattunut jotain, voidaan kotona keskustella. Tai kollega kysyy neuvoa työasiasta niin sellaiseen vastataan. Ihan kokonaan työtä ja vapaa-aikaa ei pystytä eriyttämään. Yhdessä vastauksessa työn ja vapaa-ajan yhdistämiseen haastateltava olisi valmis, mikäli se edistäisi työssä pärjäämistä tai etenemistä jollakin tavalla.

Motivaatiosta kysyttäessä haastatteluissa ilmeni, että motivaation lähteitä suurimmalla osalla haastateluun osallistuneista olivat tarve kehittää itseään ja uuden oppiminen. Tämä oli selkeästi suurin tekijä rahallisen hyödyn lisäksi. Kaikkein suurin motivaation lähde oli raha ja taloudellinen turva. Haastatteluissa tuli selkeästi esiin se, että työntekijöitä kassaosastolla motivoi kuuluminen yhteisöön sekä se, että saa kollegoilta ja asiakkailta arvostusta tekemästään työstä. Motivaation lähteiksi mainittiin myös omien tavoitteiden saavuttaminen, henkilökohtaiset haasteet, positiiviset asiakaskohtaukset, työ itsessään, ihmisten ilahduttaminen niin asiakkaiden kuin työkavereidenkin, sekä onnistumisen kokemukset. Eräs haastateltava kertoi, että sosiaaliset kontaktit korostuvat korona-aikana ja tämä tuo motivaatiota työpäiviin. Ylipäätään kohtaukset asiakkaiden kanssa ja positiivinen palaute ovat tärkeitä motivaation lähteitä.

Asiakkailta saatu palaute on haastateltavien mukaan todella tärkeää. Useimmiten palaute on positiivista, mutta negatiivistakin tulee jonkin verran. Lähes kaikki haastateltavat kertoivat, että kaikenlainen palaute on tervetullutta. Positiivinen palaute motivoi ja negatiivisesta palautteesta otetaan opiksi ja pyritään kehittämään toimintaa parempaan suuntaan. Korona-aikana osa haastateltavista on kokenut, että asiakkaat ovat kokeneet rajoitteet negatiivisesti ja näin ollen se on vaikuttanut niin, että henkilökunta on joutunut ottamaan vastaan enemmän negatiivista palautetta ja kovaakin kritiikkiä. Vastausten mukaan tilanne ei tosin ole yhtä paha kuin keväällä 2020, kun korona rajoitukset alkoivat. Muutama haastateltava ei ole huomannut koronan vaikuttaneen juurikaan asiakkaisiin tai palautteen laatuun.

Vastauksista käy selkeästi ilmi, että hyvän mielen tuottaminen toisille ja ihmisten parissa työskentely ovat selkeästi merkitystä tuovia asioita. Alla muutama suora lainaus haastatteluista.

”Merkitystä työhöni tuo onnistumisen kokeminen työssä asiakaspalvelutilanteiden kautta. Kun asiakas ilahtuu hyvästä palvelusta, saan itsekin hyvän mielen.”

” Myös asiakkaat tuovat työlleni merkitystä, asiakkaiden käytös myös omasta asenteesta kiinni, olen huomannut että, korona aikana ihmiset ovat kiukkuisempia, mutta toisaalta oikeasti ilkeitä ihmisiä ei juurikaan ole.”

”Tykkään olla ihmisten kanssa ja vaikka ikäviäkin kohtaamisia on niin hyvät kohtaamiset ovat suola tässä työssä ja se tuo merkityksen tunteita.”

Kollegat ja työyhteisö nostettiin haastatteluissa esiin. Lisäksi kommentoissa mainitaan kollegoiden ja esihenkilön antama arvostus.

” Lisäksi hyvät työkaverit tuovat merkitystä ja sitä kautta työn tekeminen sujuu paremmin. Prisma tuntuu kotoisalta. Merkitystä työhöni tuo myös arvostus työkavereiden ja esimiesten osalta. Tuntuu että nykyisessä työssäni Prisma Forssassa minua kyllä arvostetaan.”

” Kiitos tuo merkityksellisyyttä sekä kollegoiden arvostus.”

” Kuitenkin merkitystä tuo myös työyhteisö, koska työn tekemisessä iloa tuottaa myös työkaverit.”

#### 5.4 Johtaminen työntekijöiden näkökulmasta

Johtamisella on suuri rooli työn merkityksen kokemiseen. Haastatteluissa nousi esiin lähes jokaisen haastateltavan kohdalla sana palaute. Palautteen saaminen haastattelujen perusteella on tärkeää. Esihenkilöltä kaivataan palautetta, oli se sitten negatiivista tai positiivista. Eräs haastateltava toivoi suoraa palautetta. Haastatteluissa nousi tärkeäksi asiaksi oikeudenmukaisuus ja tasapuolisuus.

Tasapuolisuutta toivottiin etenkin työtehtäviä jaettaessa ja haastateltavat selkeästi kokivat merkitykselliseksi sen, miten esihenkilö jakaa vastuullisempia tehtäviä ja näin ollen luottaa alaisiinsa. Merkityksen kokemukseen johtamisen kautta vaikuttaa se miten selkeät ja realistiset tavoitteet työntekijöille on asetettu. Merkitykselliseksi koettiin sellaiset tavoitteet, jotka ovat haasteellisia, mutta ei saavuttamattomissa. Johtamisen näkökulmasta merkityksellisiä asioita haastateltavien mielestä ovat esihenkilöltä saatu tuki, joustavuus ja avoimuus. Tärkeiksi asioiksi johtamisen, sekä merkityksen kokemisen kannalta haastatteluvastauksissa mainittiin osallistava ja vuorovaikutteinen johtaminen. Johtajuuden kannalta katsottuna merkityksen kokemuksia näiden haastattelujen pohjalta heikentää karkeasti esitettyä edellä mainittujen seikkojen vastakohtat. Esiin nousi vähättelevä ja syyttelevä johtamistyyli. Sellainen heikentää merkityksen kokemusta, jos esihenkilö ei ole tehtävien tasalla tai omat ja henkilökohtaiset asiat menevät sekaisin.

Nykyisestä johtamistavasta Osuuskauppa Hämeenmaalla yhdessä haastattelussa todettiin, että johtamiseen on luotu raamit, toimintatavat ja kulttuuri. Näitä jokainen yksikkö toteuttaa omalla tavallaan ja jokainen esihenkilö tekee työnsä omana persoonana. Näin ollen johtaminen ei ole tasalaatuista koko Hämeenmaalla. Eräs haastateltava sanoi suunnan olevan oikea. Ehdotuksena johtamistavan yhtenäistämiseen oli se, että esihenkilöt siirtyisivät välillä muihin yksiköihin väliaikaisesti, silloin toimintatavat ja ajatukset eivät urautuisi. Yleisesti haastattelujen pohjalta voi todeta, että nykyiseen johtamiseen ollaan suhteellisen tyytyväisiä Prisma Forssassa.

Esihenkilöiden ja työntekijöiden vuorovaikutus haastateltavien mielestä toimii pääosin hyvin. Yksi haastateltava oli sitä mieltä, että vaihtelevasti, hänen mielestään kerran

vuodessa käytävä kehityskeskustelu ei ole riittävä. Valtaosassa vastauksia työntekijä kokee että, esihenkilö järjestää aikaa kuunnella ja on tunne, että voi kertoa asioita. Ilmapiiri koetaan suurimmalta osin sellaiseksi, että keskustelua eli vuorovaikutusta on ja informaatio kulkee.

Alla on muutama suora lainaus johtamiseen liittyvistä vastauksista.

” Hyvä johtaja on mielestäni samanmoinen kuin hyvä työntekijä. Arvostaa työkavereita (työntekijöitä), ei nosta ketään jalustalle.”

” Tukeva ja palautetta antava johtaminen lisää merkityksen kokemustani työssä, palaute voi olla sekä negatiivista että positiivista, pääasia että saa palautetta.”

” Koen kyllä, että omalle esimiehelleni voin sanoa, jos jotain on mielessä. Ja hän järjestää aikaa kuunnella. Eli mielestäni hyvin toimii. meillä on myös aika rento tunnelma, mikä on hyvä.”

” Kiteytettynä voisi sanoa, että jos on huono esimies, mielestäni hyvä työyhteisö kompensoi tilannetta.”

## 5.5 Sitoutuminen

Haastattelussa kysyttiin, että mitkä seikat vaikuttavat siihen, miten työntekijä sitoutuu työnantajaansa. Vastauksista ilmeni, että varsinaisesti yksittäiseen toimipaikkaan ei olla sitoutuneita, mutta Osuuskauppa Hämeenmaahan työnantajana, sekä S-ryhmään halutaan sitoutua. Suurimmassa osassa vastauksia sitoutumattomuus toimipaikkaan johtui siitä, etteivät vastaajat koe enää saavuttavansa mitään. Etenemismahdollisuudet mainittiin kahdessa vastauksessa. Mikäli ne heikkenisivät, silloin vastaajat olisivat valmiita vaihtamaan työnantajaa. Lisäksi sitoutuneisuutta työnantajaan haastatteluvas- tausten mukaan heikentäisi merkittävästi palkan tai etujen pieneneminen, esimerkiksi lisien poistaminen. Perusteeton kritiikki, epäoikeudenmukaisuus, erilaiset arvot

työnantajan kanssa, epävarmuus, esihenkilö ei luota alaisiin, huono työilmapiiri, liian kiireinen ja stressaava työ vähentäisi sitoutumishalukkuutta vastaajilla.

Kysyttäessä siitä, miten sitoutuminen näkyy haastateltavien työelämässä suurin osa vastasi, että joustamisena. Haastattelussa ilmeni sitoutumisen näkyminen siten, että työntekijä on tunnollinen ja haluaa kehittää työtä esimerkiksi kehitysideoiden muodossa. Lisäksi kerrottiin, että työnantajaa arvostetaan ja kunnioitetaan silloin, kun halutaan sitoutua työhön.

## 5.6 Työskentelykokemuksia kassaosastolla

Haastatteluissa kysyttiin tarkemmin kassaosaston työtehtävistä ja siitä miten yksittäiset tehtävät vaikuttavat merkityksen kokemiseen kassatyössä. Vastauksissa ei ilmennyt mitään yksittäistä tehtävää, joka heikentäisi tai vahvistaisi merkityksen kokemusta. Eräs haastateltava kertoi, että kassapisteiden siivous varsinkin ruuhka-aikana turhauttaa. Pääosin vastaukset liittyivät työn monipuolisuuteen ja vaihteluun. Kiteytettynä voi sanoa, että yleisesti koetaan, että työtehtävät ovat samantasoisia ja asiakaspalvelu on pääosassa.

”Joskus olen heittänyt vitsillä ehdotuksen, että voisin olla juhannuksen ja joulun alla ”Prisma-emäntä”, joka siellä vilinässä olisi auttamassa asiakkaita löytämään tarvitsemansa tuotteet.”

”Mielestäni mikään tietty työtehtävä ei lisää tai vähennä työni merkityksellisyyttä, vaan ne ovat sen kannalta samantasoisia.”

” Ihan yleisesti ajattelen, että jokaisessa työpaikassa on kivoja ja vähemmän kivoja työtehtäviä. Kaikki pitää hoitaa. Se, jos jatkuvasti joutuu itse tekemään jonkun ei mieluisan tehtävän ei ole oikein. Mutta sellaisessa tilanteessa pitää itse asiasta sanoa.”



Työntekemiseen ja sen kehittämiseen liittyvissä kysymyksissä esiin ei noussut mitään yhtenäisiä varsinaisiin työtehtäviin liittyviä ehdotuksia tai kommentteja. Yleisellä tasolla työntekemiseen ja kehittämiseen vaikuttaisivat parempi palkka ja rahallinen palkitseminen, sekä yleisesti arvostuksen nostaminen ja kunnioitus vaikuttaisivat. Yhdessä vastauksessa työn sujuvuuteen ehdotettiin sitä, että voisiko neuvontalaisia käyttää hyödyksi tiedon jakamisessa? Olisiko mahdollista, jos neuvonnan kautta hoidettaisiin tuote-esittelijät, uusien tulijoiden taloon tutustuminen ynnä muuta sellaista? Voisiko neuvontaa hyödyntää hävikin hallinnassa tai tilauksien valvonnassa? Vastuullisempia työtehtäviä, kuten uusien työntekijöiden perehdytystä haluttaisiin tehdä laajemmin ja mahdollisuutta vaikuttaa itse omaan työhön. haluaisin perehdyttää uusia.

#### 5.7 Tiimityön kokemuksia

Tiimityöskentely koettiin kassaosastolla haastatteluiden pohjalta pääosin tasapuoliseksi ja toimivaksi. Koko taloa ajatellen haastattelussa nousi esiin koko talon tiimityöskentely. Eri osastot pystyvät auttamaan toisiaan ja se koettiin tehokkaaksi. Haastavaksi koettiin se, että kassaosastolla työntekijöiden vaihtuvuus on ollut suurta ja näin ollen työtä on ollut vaikeampi jakaa työntekijöiden keskuudessa, etenkin infon osalta. Vastauksista kuitenkin ilmeni, että apua saa aina ja pitää uskaltaa vain pyytää. Tärkeäksi asiaksi tiimin toimimisen kannalta esiin nousi työntekijöiden yhteinen toiminta vapaa-ajalla, kuten keilausillat, joita järjestettiin omatoimisesti ennen korona-aikaa. Tiimihenkeä voisi vastausten perusteella kehittää yhtenäistämällä ohjeita ja järjestämällä yhteistä vapaa-ajanvietettä esimerkiksi virkistyspäivien muodossa. Yhdessä vastauksessa tiimityötä vastaajan mielestä voisi kehittää työnkierrolla. Tällöin jokainen työntekijä ymmärtäisi muiden työtehtäviä paremmin ja osaisi toimia tiimissä tehokkaammin.

Alla on haastattelu vastauksia tiimityöskentelystä.

”Tiimityöskentelyssä olisi hieman parantamisen varaa, vaikkei se nyt huonoakaan ole.”

”Tiimityöskentely toimii mielestäni hyvin, mutta uskon koronatilanteen vaikuttaneen siihen negatiivisesti: pikkujoulut, yhteiset virkistyspäivät tms. ovat tärkeitä työporukan tiimihengen luoja ja niiden koronasta johdettu puute varmasti vaikuttaa tiimityöskentelyyn.”

”Tiimissä on henkilöitä, jotka tekevät kassatyöskentelyn lisäksi mielellään jotain tiettyjä muita työtehtäviä. En koe sitä huonoksi tai vääräksi, sillä niitäkin riittää pitkin päivää tehtäväksi.”

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

### 6.1 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön aiheena oli työn merkityksellisyyden kokeminen kassatyössä. Tarkoitus oli selvittää sitä mitkä tekijät luovat merkityksellisyyttä kassaosastolla työskenteleville ja voisiko merkityksen kokemusta sekä työn mielekkyyttä mahdollisesti parantaa. Teoriaosuuden lisäksi työssä toteutettiin temahaastattelu yksilöhaastatteluin. Haastatteluun valittiin seitsemän Prisma Forssan työntekijää kassaosastolta. Kaksi haastateltavista oli entisiä työntekijöitä, joilla kumminkin on usean vuoden työkokemus kyseisestä työstä.

Työn merkityksellisyyden kokeminen on yksilöllistä, mutta samankaltaista työtä tekevillä haastattelun mukaan merkitystä tuovat samankaltaiset asiat. Pitkälti aiheen teoria

kuitenkin tuki haastatteluissa saatuja vastauksia. Työn merkityksen kokemuksia perusturvallisuuden lisäksi tukevat arvostus, yhteisöllisyys, palaute ja kiitos. Asiakaspalvelu ja ihmisten kohtaaminen ovat kassatyön kannalta merkittäviä asioita. Onnistumisen kokemukset tukevat tämän aiheen teoriaa myös. Vaikka työ ei sinällään käsitellyt motivaatiota, niin lopputuloksena kuitenkin mainittakoon, että se ja merkityksellisyys liittyvät vahvasti toisiinsa. Se mikä motivoi tuo työhön merkitystä. Merkityksen kokemisen kannalta on tärkeää, että työntekijä saa työstään palautetta. Palautteen saaminen esihenkilöltä, sekä asiakkailta on arvokasta tietoa ja se ohjaa työssä oikeaan suuntaan.

Tässä opinnäytetyössä kassatyöntekijöiden haastattelujen pohjalta voidaan sanoa, että merkityksen kokemusta pystyisi parantamaan sillä, että lisättäisiin vuorovaikutusta työyhteisössä. Lisäksi mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön ja kuuleminen nousivat vahvasti esille. Prisma Forssan kassaosastolla on selvästi hyvä tiimihenki, mutta parantamisen varaa löytyy ja siihen toivottiin enemmän panostusta mahdollisuuksien mukaan. Vastuunantaminen loisi lisää merkityksen kokemusta työntekijöille esimerkiksi sillä, että useammalla henkilöllä olisi mahdollisuus opastaa uusia työntekijöitä.

## 6.2 Pohdinta

Työn merkityksellisyys käsitteenä oli haastava ja aihe oli helppo sekoittaa muihin käsitteisiin kuten motivaatio tai työhyvinvointi. Mielestäni sain kumminkin työhön runsaasti teoria tietoa ja aiheesta oli ihan mukavasti tehty tutkimuksiakin. Tarttuessani työhön en ollut itse henkilökohtaisesti tutustunut aiemmin käsitteeseen työn merkitys, mutta kirjoituksen edetessä aloin pohtimaan myös omaa työelämääni, sekä sitä mikä siihen tuo merkitystä. Päädyin lopputulokseen, että jos merkityksen lähde olisi pelkästään toimeentulo, silloin en jaksaisi kauaa tehdä työtä. Itselleni suuren merkityksen työhöni tuovat asiakkaat ja onnistumisen kokemukset. Arvostuksen kokemus on noussut omassa työelämässäni tärkeäksi merkityksen tuojaksi. Arvostan asiakkaitani, työnantajaani, sekä kollegoitani. Opinnäytetyön myötä saamani, sekä antamani palaute työelämässä on noussut tärkeäksi ja arvokkaaksi. Mielestäni sitä pitää osata antaa myös itselle, positiivisessa mielessä. Henkilökohtaisesti tämän opinnäytetyötä

tehdessä opin sen, että työn merkitys on nouseva trendi ja sitä mietitään monella alalla yhä enemmän. Tämä antaa paljon miettimisen aihetta työuralle sekä ohjaa työntekoani. Tämän työn haastateltavien joukko oli melko pieni, mutta alussa käymäni keskustelut kasvokkain olivat antoisia ja kestivät keskimäärin puolitoista tuntia jokainen. Haastatteluihin valikoitui entisiä kollegoitani Prismasta. Siten tapaamiset olivat mielekkäitä ja rentoja kohtaamisia. Uskoisin, että haastateltavat saivat tästä tutkimuksesta uutta perspektiiviä oman työnsä tekemiseen ja arvostukseen. Lisäksi toisen työn huomioiminen ja huomioon ottaminen saattaa tämän tutkimuksen jälkeen näyttäytyä eri valossa kassaosastolla. Toimeksiantajan näkökulmasta tätä työ voi antaa enemmän raameja sille, mihin suuntaan työtä kehitetään ja miten voitaisiin vielä paremmin huomioida yksilö työpaikalla. Lisäksi tämä opinnäytetyö antaa myös suuntaa johtamiseen ja esimiestyöhön.

Melko suurelta osin vallitseva korona tilanne on vaikuttanut Prisma Forssan kassaosaston työskentelyyn ja se on luonut työn tekemiseen erilaista merkitystä nyt ja varmasti tilanne vaikuttaa vielä pitkälle tulevaisuuteen. Koronatilanne vaikuttaa monelta osin myös työssäjaksamiseen, jota S-ryhmä on vastausten perusteella kyllä tukenut tällaisessa poikkeustilanteessa. Tämän työn ja haastattelujen pohjalta voin todeta, että työn vuorovaikutuksellinen johtaminen ja työntekijän kuuleminen ovat avain asemassa siinä, miten työhön saadaan merkityksellisyyttä. Pienet asiat työpäivässä voivat vaikuttaa suuresti siihen, miten työntekijä kokee oman työnsä. Palautteen ei tarvitse olla mitenkään ihmeellistä, joskus sana kiitos riittää. Joissain tilanteissa tarvitaan enemmän kuulemistä ja keskustelua. Suuri merkitys on jo pelkästään sillä, että työntekijä tulee huomatuksi. Haastatteluvastauksissa toistui usein se, että kiitosta ei tule tarpeeksi työnantajan taholta ja työntekijälle ei anneta tarpeeksi vastuuta ja vapautta vaikuttaa omaan työhönsä.

Aiheena merkityksen kokeminen on mielenkiintoinen ja opinnäytetyötä olisi mielenkiintoista laajentaa esimerkiksi koko Prismaan. Olisiko vastauksilla paljon eroa osastojen välillä? Tai sitten haastattelut voisi kohdistaa esimiehiin. Eroaisiko heidän merkityksen kokemuksensa merkittävästi työntekijöiden kokemuksista?

## LÄHTEET

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

Aaltonen, T., Ahonen, P. & Pajunen, H. 2015. Merkityksen kokemus. Helsinki: Auditorium.

Ahonen, P. 2020. Merkityksen johtaminen. Viitattu 13.3.2021 <https://heko.fi/merkityksen-johtaminen/>.

Berlin, S. 2019. Palkitseva työ. Helsinki: Kauppakamari.

Blåfield, V. 2017. Uusi työ- uudet duunarit, Keskusteluja työn muutoksesta. Kalevi Sorsa säätiö. Viitattu 13.1.2021. <https://sorsafoundation.fi/wp-content/uploads/2017/02/Blafield-Ville-Uusi-ty%C3%B6-uudet-duunarit-helmikuu-2017.pdf>.

Dalai-lama, & Howard C. Cutler. 2005. Työn ilo. Suomi. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Erkkilä, J. 2019. Arvo- ja asennetutkimus: Suomalaisille tärkein työn merkitys syntyy rahasta. Salkunrakentaja.fi. Viitattu 13.1.2021. <https://www.salkunrakentaja.fi/2019/11/tyon-merkitys-raha/>.

Esimiesliiton www-sivut 2021. Viitattu 14.3.2021. <https://www.esimiesliitto.com/kaupan-esimiesten-tyotaakka-kasvanut-koronakriisin-myota/>.

Into, K. 2021. Esimiehen kuusi konstia kitkattomaan kommunikaatioon. Viitattu 18.3.2021. <https://www.ttl.fi/tyopiste/esimiehen-kuusi-konstia-kitkattomaan-kommunikaatioon/>.

Jyväskylän yliopiston www-sivut. Viitattu 18.3.2021. <https://www.ttl.fi/tyopiste/esimiehen-kuusi-konstia-kitkattomaan-kommunikaatioon/>

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Karjula, V. 2019. Kassatyössä ei voi välttyä katsomasta asiakasta silmiin, eikä myöskään jättää kiittämättä. Viitattu 13.3.2021. <https://careersblog.barona.fi/mita-kassatyo-opettaa>.

Kaupan alan työehtosopimus 1.2.2020-31.1.2022. Viitattu 29.1.2021. <https://www.pam.fi/wiki/kaupan-alan-tyoehtosopimus.html>.

Kohti innostunutta työyhteisöä. Viitattu 13.3.2021. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114843/Kohti\\_innostunutta\\_tyoyhteisoa.pdf](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114843/Kohti_innostunutta_tyoyhteisoa.pdf).

Lehtinen, E. 2019. Hyvä johtaja ymmärtää tunteiden merkityksen johtamisessa! Viitattu 13.3.2021. <http://esalehtinen.blogijanne.fi/2019/04/08/hyva-johtaja-ymmartaa-tunteiden-merkityksen-johtamisessa/>.

Leiviskä, E. 2011. Työ täynnä elämää. Helsinki: Tietosanoma.

Manka, M-L. 2012. Työnilo. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Manka, M-L. & Manka M., 2016. Työhyvinvointi. Helsinki. Talentum.

Martela, F. 2018. Merkityksellisen työn kolme elementtiä. Viitattu 13.3.2021. <https://filosofianakatemia.fi/blogi/merkityksellisen-tyon-kolme-elementtia/>.

Nurmi, M. 2021. Palvelupäällikkö, Osuuskauppa Hämeenmaa, Prisma, Forssa. Sähköposti 15.3.2021.

Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut. Viitattu 11.1.2021. <https://stm.fi/tyohyvinvointi>.

Tilastokeskuksen www-sivut. Viitattu 13.3.2021. <https://www.stat.fi/meta/kas/tiimi-tyo.html>.

Ukko.fi www-sivut. Viitattu 13.3.2021. <https://www.ukko.fi/yrittajyyskoulu/onnistuneen-yhteistyon-ainekset-nain-loistat-tiimeissa/>.

Pelo, M. 2021. Viitattu 14.3.2021. <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2021/03/10/kun-tyo-tuntuu-merkitykselliselta-se-vaikuttaa-suoraan-hyvinvointiin-ja>.

Psykologiaa.com www-sivut. Viitattu 11.1.2021. <https://psykologiaa.com/2018/03/28/merkityksellisen-tyon-jaljilla-lisaa-merkitysta-omaan-tyohon/>.

Sarkkinen, M. 2017. Etkö saa työstäsi palautetta? Näin annat sitä itsellesi.

Viitattu 13.3.2021. <https://www.ttl.fi/tyopiste/etko-saa-tyostasi-palautetta-nain-annat-sita-itsellesi/>.

S-ryhmän www-sivut. Viitattu 13.3.2021. <https://s-ryhma.fi/tyopaikat/miksi-s-ryhmaan>.

Yle-uutiset. 2.4.2015. Viitattu 13.3.2021. <https://yle.fi/uutiset/3-7890926>.

Haastattelurunko

1. Merkityksen kokemuksia

- a) Mikä tuo työhösi merkitystä?
- b) Koetko työsi olevan osa muuta elämää?
- c) Mikä motivoi?
- d) Miten paljon asiakkailta tulee palautetta kassatyössä ja miten se vaikuttaa sinun merkityksen kokemukseesi?
- e) Koetko, että korona-aika on vaikuttanut asiakkaiden käyttäytymiseen?
- f) Kaipaanko työhösi jotain lisää, joka mahdollisesti muuttaisi sinun merkityksen kokemustasi?

2. Johtaminen työntekijöiden näkökulmasta

- a) Millainen johtaminen lisää merkityksen kokemustasi?
- b) Miten koet nykyisen johtamistavan? Voisiko sitä jotenkin kehittää?
- c) Millainen johtamistapa voisi heikentää merkityksen kokemustasi?
- d) Miten toimii kassaosastolla työn johdon ja työntekijöiden vuorovaikutus?

### 3. Sitoutuminen

a) Koetko olevasi sitoutunut nykyiseen työpaikkaasi?

b) Miten se näkyy?

c) Mikä voisi heikentää sitoutumista työhösi?

d) Mikä voisi vahvistaa sitä?

### 4. Työskentelykokemuksia kassaosastolla

a) Onko jokin työtehtävä erityisesti kassaosastolla sellainen mikä vähentää merkityksen kokemusta? Entä mikä tehtävä erityisesti lisäisi merkityksellisyyttä työssä?

b) Miten nykyistä työtäsi voisi kehittää merkityksen kokemisen näkökulmasta? Tuuleeko mieleen mahdollisesti jokin erityinen tehtävä tai yleinen toimintatapa?

### 5. Tiimityön kokemuksia

a) Millaisena koet kassaosaston tiimityöskentelyn? Voisiko tiimihenkeä mahdollisesti jollakin tavalla kehittää?

b) Koetko että työ jakautuu tasaisesti tiimissä?