



ERGONOMIA JA KUORMITUSTE- KIJÄT VIIHDEMAAILMA ILONAS- SA

Miia Hannula

Opinnäytetyö
Joulukuu 2013
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

HANNULA, MIIA: Ergonomia ja kuormitustekijät Viihdemaailma Ilonassa

Opinnäytetyö 51 sivua, joista liitteitä 2 sivua
Joulukuu 2013

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitkä ergonomiset kuormitustekijät aiheuttavat kuormitusta työntekijöissä Viihdemaailma Ilonassa ja miten kuormitusta voitaisiin ehkäistä tai vähentää. Työn lähtökohdaksi oli selvittää mitä ergonomia yleensä ja baarialalla tarkoittaa ja mitkä ovat tyypillisiä kuormitustekijöitä ravintola- ja baarialalla.

Teoriaosuudessa käsiteltiin ergonomiaa yleisesti ja sen näkyvyyttä työpaikoilla. Baarialan ergonomiasta aiheiksi nousivat työympäristö, minkälainen työkuormitus alalla on sekä työtilan ja – pisteiden ergonomisuuden tärkeys. Kuormitustekijät olivat tärkein aihealue opinnäytetyössä. Käsiteltävät kuormittajat olivat seisomatyö, huonot työasennot ja – liikkeet, taakkojen käsittely, melu, valaistus ja henkinen kuormitus.

Kartoitus toteutettiin avoimen haastattelun avulla, jossa haastateltavina toimi työntekijöiden ryhmä Viihdemaailma Ilonasta. Haastattelun avulla selvitettiin suurimmat kuormitustekijät, jotka olivat huonot työasennot ja – liikkeet, työpisteiden ergonomisuuden puute, melu ja hankalat asiakaspalvelutilanteet. Kuormituksen ehkäisykeinoiksi nousivat muun muassa kunnolliset työkenkät, korvatulpat, apuvälineiden käyttö taakkojen käsittelyssä, oikeiden työasentojen omaksuminen ja avoimuus.

Työpisteiden ja tilojen ergonomian parantaminen vaikuttaisi positiivisesti työntekijöiden terveyteen, työskentely olisi toimivampaa ja sujuvampaa. Tämän seurauksena turhilta sairaslomilta vältyttäisiin, työntekijät viihtyisivät paremmin työpaikallaan ja työilmapiiri pysyisi positiivisena. Työnantajan vastuulla olisi työergonomian tärkeydestä tiedottaminen sekä työntekijöiden opastaminen ja kouluttaminen mahdollisimman ergonomiseen työskentelyyn.

Asiasanat: Ergonomia, baariala, ergonomiset kuormitustekijät, ehkäiseminen

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Hotel and Restaurant Management

HANNULA, MIIA: Ergonomics and Stress Factors in Viihdemaailma Ilona

Bachelor's thesis 51 pages, appendices 2 pages
December 2013

The aim of the study was to find out which were the factors that stressed the employees ergonomically in Viihdemaailma Ilona and how the stress could be prevented or decreased. The starting point was to find out what ergonomics means in general and in catering business and which the typical stress factors are in the field.

The data were collected through an open interview. The group consisted of the employees of Viihdemaailma Ilona. According to the results of the interview, the greatest stress factors were bad working positions, the lack of ergonomics in posts, noise, and difficult customer service situations. To avoid stress, the employees should use proper working shoes, earplugs, and devices to handle weights, adopt right work positions, and be open to co-workers.

Ergonomically, more functional facilities and posts would positively affect the employees' health, working would be more functional and fluent, and the number of sick leaves would decrease. The employer should inform the employees of the importance of ergonomics and instruct and educate them to work ergonomically.

Key words: ergonomics, catering business, stress factors, prevention

SISÄLLYS

| | | |
|---|---|----|
| 1 | JOHDANTO..... | 5 |
| 2 | ERGONOMIA..... | 7 |
| | 2.1 Työn sovittaminen ihmiselle..... | 7 |
| | 2.2 Ergonomian osa-alueet | 9 |
| | 2.3 Työympäristö ja – tilat..... | 11 |
| 3 | ERGONOMIA BAARIALALLA | 12 |
| | 3.1 Työympäristö | 12 |
| | 3.2 Työkuormitus..... | 13 |
| | 3.3 Työtila..... | 14 |
| | 3.4 Työpiste | 15 |
| | 3.4.1 Työpisteen mitoitus..... | 15 |
| | 3.4.2 Työpisteen järjestely ja varustus | 16 |
| | 3.4.3 Työpiste Ilonassa..... | 20 |
| 4 | ERGONOMISET KUORMITTAJAT BAARIALALLA | 23 |
| | 4.1 Seisomatyö..... | 23 |
| | 4.2 Huonot työasennot ja – liikkeet | 24 |
| | 4.3 Taakkojen käsittely | 26 |
| | 4.4 Melu..... | 28 |
| | 4.5 Valaistus..... | 31 |
| | 4.6 Henkinen kuormitus..... | 32 |
| 5 | NYKYTILAN KARTOITTAMINEN VIIHDEMAAILMA ILONASSA | 37 |
| 6 | KARTOITUKSEN TULOKSET | 39 |
| | 6.1 Huonot työasennot ja – liikkeet | 39 |
| | 6.2 Työtila ja – piste | 40 |
| | 6.3 Melu..... | 41 |
| | 6.4 Henkinen kuormitus..... | 42 |
| 7 | JOHTOPÄÄTÖKSET | 43 |
| | LÄHTEET..... | 47 |
| | LIITTEET | 50 |
| | Liite 1. Haastattelulomake..... | 50 |

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheeksi valitsin ergonomian baarialalla. Minua on jo kauan kiinnostanut terveystieto ja ergonomia, joten aiheen valinta tapahtui helposti ja luontevasti. Olen työskennellyt reilu kaksi vuotta yökerhossa, joten päätin tarkastella ergonomiää baarialan näkökulmasta. Työnteko baarialalla on melko raskasta ja se sisältää paljon tehtäviä, jotka kuormittavat työntekijöitä ergonomisesti. Valitsinkin opinnäytetyön tutkimuskohteeksi kuormitustekijät baarialalla. Tutkimuskohteena toimii tiettyjen kuormitustekijöiden vähentäminen ja niistä aiheutuvien haittojen ehkäiseminen Viihdemaailma Ilonassa.

Tarkastelukohteeni, työpaikkani Tampereen Viihdemaailma Ilo, on osa Restamax Oyj:tä. Se on vuonna 1996 perustettu voimakkaasti kasvava ravintola-alan konserni ja tällä hetkellä se onkin yksi Suomen suurimmista alan konserneista. Restamax Oyj:hin kuuluu tällä hetkellä noin 60 seurustelu- ja ruokaravintolaa, kahvilaa sekä yökerhoa eri puolella Suomea. Yhtiö työllistää noin 700 henkilöä ja vuoden 2012 liikevaihto oli noin 60 miljoonaa euroa. Yhtiön kasvun perustana ovat aktiivinen tuotekehitys ja innovointi, ammattitaitoinen henkilökunta, kokenut johto, toimipistetasolle ohjattu operatiivinen tulosvastuu ja toiminnan reaaliaikainen seuranta ja ohjaus. Viihdemaailma Ilo on monipuolinen aikuisten yökerho, joka avattiin keväällä 2011. Se on yksi viidestä Iloa perheen yökerhosta. Ilonassa on neljä erilaista baaria ja yökerhon yhteydessä on myös ruokaravintola Villisika. Viihdemaailma Ilonassa on erittäin monipuolinen tarjonta: live-musiikkia, karaokea, suomihittejä sekä diskoa ja tämän päivän hittejä. Eli jokainen asiakas löytää varmasti mieleisen baarin laajasta valikoimasta. (Restamax Oyj 2013; Ravintola.fi 2013)

Opinnäytetyössäni tarkastelen ergonomiää yleisesti. Selvitän ergonomia – termin tarkoituksen ja miten se näkyy työpaikalla sekä käsittelen ergonomian eri osa-alueet ja työympäristöä. Baarialan ergonomiasta tarkastelunkohteiksi valikoituivat baarien työympäristö, minkälaista työkuormitus on baarialalla sekä työtilan ja työpisteiden tärkeys rakennettaessa ergonomisesti toimivaa työympäristöä ja baaritiskiä. Työni pääosassa ovat ergonomiset kuormitustekijät baarityöskentelyssä. Käsittelen muun muassa seisomatyötä, taakkojen käsittelyä, huonoja työasentoja ja – liikkeitä, melua, valaistusta ja henkistä kuormitusta. Selvitän mitä nämä kuormitustekijät tarkoittavat ja mitä niihin sisältyy,

miten yleisiä ne ovat alalla, mitä haittavaikutuksia niistä seuraa työntekijälle ja miten näitä haittoja voitaisiin ehkäistä.

Baarialalla esiintyy paljon erilaisia kuormitustekijöitä. Myös Ilonassa alalle tyypilliset tekijät kuormittavat työntekijöitä. Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa Ilonan nykyinen tila ergonomian näkökulmasta ja löytää ne kuormitustekijät, joista on eniten haittaa usealle työntekijälle. Työssäni ei ole varsinaista tutkimusosuutta vaan aihetta tarkastellaan kartoituksen avulla. Tarkasteltavat kuormitustekijät Ilonassa valikoituivat työntekijöiden haastattelun avulla. Tarkastelukohteiksi valikoituivat huonot työasennot ja -liikkeet, melu sekä henkinen kuormitus. Liitin kartoitukseeni myös työtilan ja työpisteiden tarkastelun, sillä niiden ergonominen suunnittelu on avainasemassa baarien ja tilojen suunnittelussa. Kartoituksen päätavoitteena oli kuitenkin pyrkiä vähentämään tai ehkäisemään selvitetystä kuormitustekijöistä aiheutuvia haittoja. Kartoituksen teossa käytin apunani myös omia havaintojani, joita olen työskennellessäni tehnyt. Kun työpaikka toimii ergonomisesti hyvin, myös työntekijöiden toiminta on sujuvampaa ja tehokkaampaa, heidän terveytensä ja turvallisuutensa taataan ja he viihtyvät työpaikalla pidempään.

2 ERGONOMIA

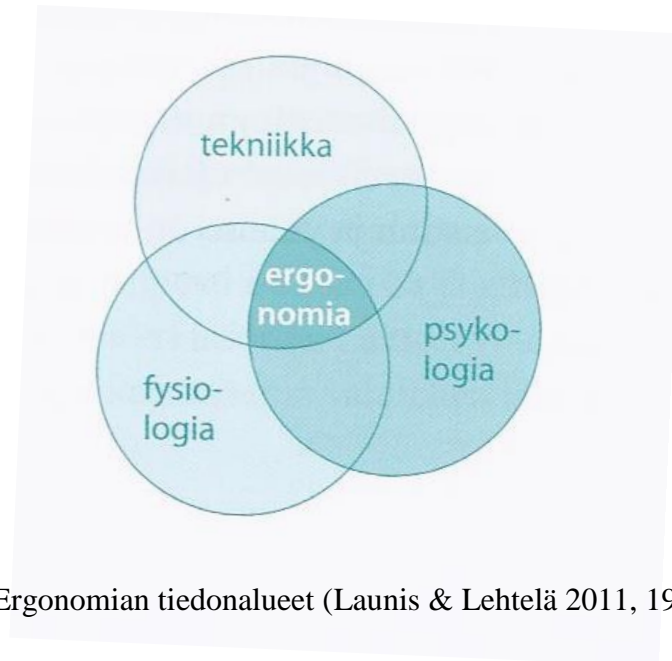
Ergonomia käsite tulee kreikan kielen sanoista *ergo* = työ ja *nomos* = luonnonlait. Ergonomian juuret voidaan jäljittää jo 1800-luvun loppupuolelle, jolloin tehtiin ensimmäisiä tutkimuksia liittyen työasentoon ja istumiseen. 1900-luvun alkupuolelta peräisin olevat tutkimukset taas kohdistuvat työmotivaation ja työväsymyksen syntyyn. Ergonomian voimakas kehittyminen alkoi toisen maailman sodan aikoihin, kun monimutkaistuneen sotateknologian myötä ongelmien havaittiin johtuvan usein siitä, että laitteita suunniteltaessa ihmisen toimintarajoitusten huomioiminen oli rajoitettua. (Launis & Lehtelä 2011, 19-26) Nykyään Työterveyslaitos määrittelee ergonomian seuraavasti:

Ergonomia on ihmisen ja toimintajärjestelmän vuorovaikutuksen tutkimista ja kehittämistä ihmisen hyvinvoinnin ja järjestelmän suorituskyvyn parantamiseksi. Ergonomian avulla työ, työvälineet, työympäristö ja muu toimintajärjestelmä sopeutetaan vastaamaan ihmisen ominaisuuksia ja tarpeita. Ergonomian avulla parannetaan ihmisen turvallisuutta, terveyttä ja hyvinvointia sekä järjestelmien häiriötöntä ja tehokasta toimintaa. (Työterveyslaitos: Mitä ergonomia on? 2013)

2.1 Työn sovittaminen ihmiselle

Nyky maailma on erittäin teknisesti kehittynyt ja lähes kaikessa toiminnassaan ihminen käyttää apunaan tekniikkaa. Jotta ihmisen toiminta olisi turvallista ja sujuvaa, tekniikan täytyy toimia ihmisen ominaisuuksien mukaan. Hyvä toimintaympäristö tarvitsee syntyäkseen tietoa ihmisestä ja hänen toiminnastaan ja näiden tietojen avulla ihmisen vaatimukset otetaan huomioon toimintaympäristön suunnittelun ja kehittämisen eri vaiheissa. Juurikin tämä tieto on ergonomiaa. (Launis & Lehtelä 2011, 17-18)

Launisen ja Lehtelän (2011, 19) mukaan lyhyesti sanottuna ergonomia on tekniikan ja toiminnan sovittamista ihmisille. Ergonomian tiedollisen perustan muodostavat ihmisen fyysisen ja psyykkisen toiminnan huomioon ottaminen teknisiä ratkaisuja käytettäessä (kuva 1).



KUVA 1. Ergonomian tiedonalueet (Launis & Lehtelä 2011, 19)

Pelkkään ihmiseen kohdistuvat toimet, kuten työntekijöiden fyysisestä kunnosta huolehtiminen tai kouluttaminen, tai työorganisaation kehittäminen, eivät yleisen käsityksen mukaan ole ergonomiaa. Kyseisten toimien tarpeellisuudesta huolimatta ergonomian ensisijaiset kehittämiskohteet ovat työprosessit ja tekniset ratkaisut, joihin lukeutuu esimerkiksi työjärjestelyt, koneet ja laitteet, kalusteet, tilat ja fyysinen ympäristö. (Launis & Lehtelä 2011, 21)

Työpaikoilla työntekijät ovat erilaisia, he ovat eri-ikäisiä ja kokoisia, miehiä tai naisia. Tästä johtuen ergonomian tärkeänä tavoitteena on, että työpaikalla kaikki ihmiset voisivat käyttää laitetta tai toimia ympäristössä haitatta ja tehokkaasti. Tästä esimerkkinä voidaan pitää eurooppalaista ergonomiastandardia, jonka mukaan yksittäisen laitteen käyttämiseen pitäisi riittää sellainen fyysinen voima, jonka suurin osa naisista pystyy tuottamaan. Työhön ja tehtäviin ottaminen ja niiden jakaminen ei saa olla syrjivää tai rajoittavaa, joten välineiden ominaisuuksien pitäisi olla kaikille sopivaa. Tätä ajatusta on melko helppo sovittaa fyysiseen toimintaan ja ympäristöön, kun taas tietotyö saattaa vaatia työntekijältä erityisosaamista ja koulutusta. Esimerkiksi laitteet pitäisi suunnitella tarpeeksi helppokäyttöisiksi ja monille sopiviksi, jotta niitä käyttävien osaaminen voisi olla eri tasoista. Laitteisiin voidaan myös lisätä käyttöohjeet, jotka ohjaavat työntekijää käytön yhteydessä. (Launis & Lehtelä 2011, 21)

2.2 Ergonomian osa-alueet

Ergonomian tavoitteena on tehdä työnteosta mahdollisimman helppoa, nopeaa ja terveellistä ihmiselle. Työ, työpaikat, työvälineet, tuotteet ja työympäristö pyritään sovittamaan ihmisen edellytysten ja vaatimusten mukaisiksi. Ergonomiassa korostetaan kokonaisvaltaisuutta ja sen yhtenä osa-alueena pidetään kaikkea inhimillistä toimintaa. Ergonomian tarkastelu voidaan jakaa kolmeen osaan tarkastelun kohteena olevien asioiden perusteella. Osa-alueet ovat fyysinen ergonomia, kognitiivinen ergonomia ja organisatorinen ergonomia. (Työturvallisuuskeskus 2006, 123)

Fyysinen ergonomia tutkii erilaisia ominaisuuksia, kuten anatomisia, fysiologisia ja biomekaanisia, ihmisen fyysisessä toiminnassa. Kyseisessä osa-alueessa tarkastellaan ja suunnitellaan työympäristöä, työasentoja, työpisteitä, työvälineitä, työmenetelmiä, työpaikan pohjakaavaa, turvallisuutta ja terveyttä. (Kannas, Eskola, Räsänen & Mustajoki 2007, 71) Usein työpaikoilla ergonomia käsite ymmärretään nimenomaan fyysisten työolosuhteiden tarkastelemiseksi ja parantamiseksi (Tenviesti Oy 2013).

Kognitiivisessa ergonomiassa tarkastellaan ihmisen psyykkisiä toimintoja. Virtaa -oppikirjassa kyseisiksi toiminnoiksi ovat lueteltu havaintokyky, muisti, päättely ja motoriset vasteet ihmisen ja muun toimintajärjestelmän osien vuorovaikutuksessa. (Kannas ym. 2007, 71). Kannaksen, Eskolan, Räsänen ja Mustajoen (2007) mukaan kognitiivisen ergonomian keskeiset tutkimusaiheet ovat:

- päätöksenteko
- psyykinen kuormitus
- taitosuoritukset
- inhimillisen toiminnan luotettavuus
- työstressi
- koulutus
- ihminen-tietokone vuorovaikutus

(Kannas ym. 2007, 71)

Työterveyslaitoksen määritelmä kognitiivisesta ergonomiasta keskittyy edellä luetellun listan viimeiseen aiheeseen, ihminen-tietokone vuorovaikutukseen. Järjestelmät ja niiden käyttöjärjestelmät pyritään saamaan vastaamaan ihmisen tiedonkäsittelyn ominais-

piirteitä. Työterveyslaitos painottaa kyseistä aihetta, koska nykyään lähes jokainen työ sisältää vuorovaikutusta tietotekniikan ja siihen kuuluvien laitteiden ja välineiden kanssa. Tehtävien suorittaminen työpaikoilla on mahdollisimman sujuvaa ja virheetöntä, kun laitteet ja toiminnot on suunniteltu ihmisen tiedonkäsittelytaitojen mukaisesti. (Työterveyslaitos 2013)

Organisatorisen ergonomian tavoitteena on yhteen sovittaa tekninen järjestelmä ja sosiaalinen järjestelmä. Siinä keskitytään henkilöstön, työprosessien, työkokonaisuuksien ja työaikajärjestelyjen suunnitteluun sekä tuotannon, palveluiden ja henkilöstön yhteistyön kehittämiseen. (Työterveyslaitos 2013) Muita tarkasteltavia aiheita ovat:

- viestintä
- henkilöstöhallinta
- työn muotoilu
- työaikajärjestelyt
- tiimityö
- osallistuva suunnittelu
- yhteistyö
- uudet työmallit
- organisaatiokulttuuri
- virtuaaliorganisaatiot
- etätyö
- laatujohtaminen

(Kannas ym. 2007, 71)

Työpaikoilla voidaan kärsiä monista yhtäaikaista haasteista ja tämä vaatii kykyä laittaa asiat tärkeysjärjestykseen. Työtä pyritään järjeistämään mahdollisimman hyvin ja tämän takia kehittäminen pyritään kohdistamaan työtehtävien toimivaan suunnitteluun. Työnteko on sujuvaa, kun työt tehdään oikeassa järjestyksessä ja tehtävät jakaantuvat joustavasti. (Aulanko, Huovinen, Kiikka & Lehtinen 2010, 11)

2.3 Työympäristö ja – tilat

Työturvallisuuslaissa on määritelty työympäristön ja työnsuunnittelu ja työnantaja on velvoitettu noudattamaan kyseistä lakia. Työturvallisuuslain 12 §:n (Finlex) mukaan työympäristö tulisi suunnitella seuraavasti:

Työympäristön rakenteita, työtiloja, työ- tai tuotantomenetelmiä taikka työssä käytettävien koneiden, työvälineiden ja muiden laitteiden sekä terveydelle vaarallisten aineiden käyttöä suunnitellessaan työnantajan on huolehdittava siitä, että suunnittelussa otetaan huomioon niiden vaikutukset työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen ja että ne ovat aiottuun tarkoitukseen soveltuvia. Vaarojen ja haittojen selvittämisessä ja arvioinnissa on noudatettava soveltuvien osin 10 §:n 1 momentin säännöksiä. (Finlex)

Työturvallisuuslaissa käsitellään myös työn suunnittelua 13 §:ssä. Työn suunnittelussa ja mitoituksessa pyritään välttämään tai vähentämään kuormitustekijöistä aiheutuvaa haittaa tai vaaraa. Nämä asiat voidaan välttää ottamalla huomioon työntekijän fyysiset ja henkiset edellytykset. (Finlex)

Työtila koostuu koneista, laitteista, apuvälineistä ja kalusteista. Jotta työnteko olisi tehokasta, tulee edellä mainitut asiat sijoitella ja mitoittaa hyvin. Työtä ei tulisi tehdä kumartuneessa tai kiertyneessä asennossa, kurkottelemalla tai käsiä kannatteleamalla. Näin varmistetaan myös turvallinen työympäristö. Suunnittelulla pyritään myös taloudelliseen toimintaan vähentämällä kuljetus- ja kulkutarvetta sekä hukkaneliöitä ja -kuutioita. Ja esimerkiksi lyhentämällä kuljetusmatkoja myös tehokkuus kasvaa ja työntekijän kuormitusta vähennetään. (Työturvallisuuskeskus 2006, 124; Launis & Lehtelä 2011, 129)

3 ERGONOMIA BAARIALALLA

3.1 Työympäristö

Työympäristönä ravintola on erittäin vaihteleva. Baarialalla henkilökunta työskentelee baaritiskillä, salissa, varastoissa ja, etenkin esimiehet, toimistossa. Ravintolassa tilat saattavat olla ahtaita ja epäkäytännöllisiä, varsinkin baaritiskin takana ja käytävillä, työympäristö meluisa ja hämärä. Työympäristön suunnittelussa on tärkeitä osata tunnistaa vaarat ja arvioida riskejä, huomioida tilojen järjestys ja siisteys sekä työn kuormittavuus. (Espo 2010, 2)

Työnantaja on velvollinen tunnistamaan työstä aiheutuvat vaaratekijät ja arvioida niistä syntyviä riskejä. Työnantajan velvollisuus on pitää huolta työntekijöidensä terveydestä ja turvallisuudesta sekä pitää yllä ja päivittää työturvallisuutta. Tämän tehtävän täyttämiseen työnantaja saa apua työterveyshuollosta. Työterveyshuolto suorittaa työpaikkaselvityksen, jossa kartoitetaan työntekijän terveyteen ja turvallisuuteen kohdistuvat terveystriskit kyseisessä työpaikassa. (Espo 2010, 2)

Ravintolan tilojen suunnitteluvaihe on kaikin puolin erittäin tärkeitä. Monet tärkeät ratkaisut liittyen työympäristön, työtilojen, työvälineiden ja aineiden turvallisuuteen, tehdään juurikin suunnitteluvaiheessa. Suunniteltavat asiat kannattaa tehdä oikein aikaisessa vaiheessa, sillä edellä mainittuihin asioihin liittyvät korjaukset jälkikäteen tulevat yleensä kalliiksi tai pahimmassa tapauksessa korjaaminen on jo mahdotonta. Turvallisuuden lisäksi työympäristön suunnittelussa tulee huomioida hyvä järjestys ja siisteys. Kyseiset tekijät edistävät työn sujuvuutta ja ehkäisevät tapaturmia. Näin ollen myös työntekijöiden viihtyvyys työpaikalla kasvaa. Työpaikan turvallisuudesta, siisteydestä ja järjestyksestä huolehtiminen ei ole pelkästään työnantajan vastuulla, vaan jokaisen työntekijän vastuulla on huolehtia omalta osaltaan järjestyksestä ja siisteydestä. Heidän velvollisuutensa on myös ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista työympäristössä työnantajalle. Työnantajan on hyvä huomioida työntekijöiden mielipide ja näkemys ravintolan suunnitteluvaiheessa, sillä juurikin työntekijät ovat parhaita asiantuntijoita kyseisen työn teossa. (Espo 2010, 2-3)

3.2 Työkuormitus

Työn pitää kuormittaa ihmistä, mutta juuri sopivalla tavalla. Liiallinen tai liian vähäinen kuormitus aiheuttaa ihmiselle terveyshaittoja. Työn kuormittavuuteen vaikuttavat esimerkiksi työympäristö, itse työ sekä työntekijän yksilölliset ominaisuudet. Ravintolatyö kuormittaa työntekijää fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti. (Espo 2010, 3)

Baarityöskentelyyn liittyy paljon fyysisiä kuormitustekijöitä ja työ on vaativaa, mutta samalla myös monipuolista ja vaihtelevaa. Baarityö sisältää paljon seisomista ja kävelemistä, hankalia työasentoja sekä yksipuolisia työasentoja sekä toistoja. Nostaminen ja kantaminen ovat myös suuressa osassa baarityössä. Kuormien purussa työntekijä joutuu nostelemaan ja kantamaan painavia laatikoita. Varastot ovat yleensä kaukana baaritiskistä, joten kuormitusta syntyy myös, kun painavia tavaroita joudutaan kantamaan pitkiä matkoja. Juomakorien ja tankkien siirtäminen on myös raskasta puuhaa. Baarityöskentelylle ominaista ovat myös yläraajojen kohoasennot, joita syntyy muun muassa hanatuotteiden laskussa. (Espo 2010, 3)

Yökerhoissa on kuuma, musiikki soi kovalla ja valaistus on hämärä. Nämä lisäävät kuormitusta merkittävästi yökerhossa. Kuumuus kuormittaa elimistöä. Se heikentää niin fyysistä kuin henkistäkin suorituskykyä. Työskentely kuumuudessa lisää virheitä, koska vireystila laskee ja keskittyminen kärsii. Hyvä ilmastointi on tärkeä asia yökerhoissa niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin kannalta. Yökerhossa musiikki soi erittäin kovalla. Työntekijöiden tulisi käyttää kuulosuojaimia, jos melutaso ylittää 85 dB. Yökerhossa valaistus on hämärä. Joihinkin työtehtäviin tarvitaan enemmän valaistusta, esimerkiksi kassakoneille olisi hyvä laittaa kohdevalaisimia, jotta työskentely olisi helpompaa ja tarkempaa. (Espo 2010, 4)

Ravintola-ala on tunnettu hektisyydestään ja epätavallisista työajoista. Ala onkin täynnä tekijöitä, jotka kuormittavat työntekijää niin psyykkisesti kuin sosiaalisesti. Yökerhossa kyseisiä kuormitustekijöitä ovat muun muassa epätavalliset työajat, toisin sanoen yötyö, kiire, taukojen puute, työskentely jatkuvassa paineessa ja asiakaspalvelu. Asiakkaan palveleminen on ensisijalla ja häntä pyritään palvelemaan tehokkaasti ja laadukkaasti. Asiakaspalvelu on jatkuvaa ja varsinkin ruuhkahuipuissa työrytmi ja – tahti ovat erittäin hektiset ja nopeat. Ruuhkahuiput kuormittavat työntekijöitä eniten ja esimiehen täytyykin varautua niihin riittävällä henkilökuntamäärällä. (Espo 2010, 4)

Käsittelen baarialan kuormitustekijöitä, niistä syntyviä haittoja ja ehkäisykeinoja enemmän seuraavissa kappaleissa. Huonosti suunniteltu työtila ja – piste aiheuttavat myös kuormitusta työntekijässä. Käsittelen silti kyseiset aiheet tässä kappaleessa, sillä kerron niistä laajemmin, en keskity niihin pelkästään kuormitustekijöinä.

3.3 Työtila

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan suunnittelemaan toimivan ja hyvän työympäristön sekä työmenetelmät. Suunnitteluvaiheessa pitää ottaa huomioon tekijät, jotka vaikuttavat työntekijöiden terveyteen ja turvallisuuteen. (Työturvallisuuskeskus 2006, 124)

Kyseisiä tekijöitä ovat:

- työympäristön rakenteet ja työtilat
- työ- tai tuotantomenetelmät
- työssä käytettävät koneet, työvälineet ja muut laitteet
- työntekijöiden työn suorittamistapa ja sen mitoitus

(Työturvallisuuskeskus 2006, 124)

Työtilassa sijaitsevat koneet, laitteet, kalusteet ja apuvälineet tulee sijoittaa niin, että työskentely olisi mahdollisimman sujuvaa ja tehokasta. Hyvin järjestelty työtila mahdollistaa ihmiselle hyvän työasennon, asennon vapaan vaihtamisen ja esteettömät työliikkeet. Työntekijän työkohde tulee sijoittaa niin, ettei hänen tarvitse olla kumartuneessa tai kiertyneessä asennossa, liikaa kurottelua ei synny eikä käsiä tarvitse kannatella. Työskentelykorkeus työtilassa määräytyy näkemistarpeen ja käsiteltävien taakkojen koon ja painon mukaan. Katselun kohde tulisi sijoittaa suoraan työntekijän eteen. (Työturvallisuuskeskus 2006, 124)

Työtoiminta on sujuvaa, kun työtilan layout on muunneltavissa ja se tukee tiedonkulkua ja yhteydenpitoa työntekijöiden välillä. Tavaroiden kuljetuksen ja työntekijöiden liikkumisen pitäisi sujua vaivatta ja ongelmitta työtiloissa. Portaita, kynnyksiä, epätasaisia ja liukkaita pintoja tulisi parhaan mukaan välttää, kun työtiloja suunnitellaan. Liikkumisväylien tulee olla tarpeeksi leveitä ja vapaita tavaroiden kuljettamisen helppouden takaamiseksi. Varastointitilat ovat myös osa työtiloja ja tästä johtuen myös ne tulee

suunnitella toimiviksi, esimerkiksi tilojen tulee olla tarpeeksi tilavat ja sijaita lähellä työpisteitä ja tavarat tulee sijoitella varastoon järkevästi. (Työterveyslaitos 2010)

Työtilat tulee pitää siisteinä ja hyvässä järjestyksessä. Nämä takaavat nopean ja helpon työskentelyn, viihtyvyyden sekä työ- ja paloturvallisuuden. Jokainen työntekijä on vastuussa siisteydestä ja järjestyksestä. Työkalut ja -välineet tulee aina palauttaa paikalleen ja säilyttää asianmukaisesti. Käytävillä ja kulkuteille ei saa jättää tavaraa lojumaan turvallisuussyistä. Esimerkiksi tulipalon syttyessä hätäpoistumistiet tulee olla esteettömiä. Jätteet tulee lajitella ja hävittää asianmukaisesti myös turvallisuussyistä. Huomattava osa työtapa-urmista johtuu liukastumisista tai kompastumisista, joiden aiheuttajana on usein juurikin jokin epäjärjestyksestä tai epäsiisteydestä johtuva tekijä. (Työturvallisuuskeskus 2006, 63)

3.4 Työpiste

Työntekijän viihtyvyyden takaaminen baaritiskin takana on tärkeä asia. Työntekijän pitäisi myös pystyä tekemään työnsä mahdollisimman helposti ja ergonomisesti. Työpiste on baarimikon tärkein alue ja sen suunnittelu toimivaksi ja ergonomiseksi on erittäin tärkeitä. Koko baarisuunnittelun pitäisi rakentua työpisteen ympärille. On tärkeätä, että työpiste mitoitetaan työntekijöille sopiviksi ja tarvittavat tavarat ja välineet järjestellään tarkoituksenmukaisesti.

3.4.1 Työpisteen mitoitus

Launis ja Lehtelä korostavat työpisteen mitoituksen perustuvan toiminnan ja teknisten puitteiden analysoimiseen, asentojen ja liikkeiden optimoimiseen ja käyttäjien kehonmittoihin. Koko tilan järjestäminen ja kalusteiden valinta riippuu työpisteiden järjestelystä ja mitoituksesta. (Launis & Lehtelä 2011, 147)

Työpisteen mitoittamiselle on kaksi lähtökohtaa: tehtävään sopivin asento ja käyttäjien kehon mitat ja niiden vaihtelu. Jotta edellä mainitut lähtökohdat pystytään määrittämään, täytyy selvittää toimintakokonaisuus, työtehtävät ja käyttäjäkunta. Toimintakokonaisuudesta täytyy selvittää, esimerkiksi minkälaisia työtehtäviä työpisteellä tehdään,

mitä laitteita, välineitä ja tarvikkeita käytetään, millaista kommunikointia ja yhteistyötä työ edellyttää, huollon ja siivouksen vaatimukset työpisteissä ja millainen tila on käytettävissä. Työtehtävistä tulisi selvittää muun muassa liikkeiden esiintyvyys ja laajuus, käsiliikkeiden kohteet, liikkeiden voimankäyttö- ja tarkkuusvaatimukset ja katseen kohdistamiseen liittyvät asiat. Kolmas selvitettävä ryhmä on työpisteen käyttäjät. Heistä tulisi selvittää lukumäärä, sukupuoli ja erityisominaisuudet, jotka vaikuttavat työpistesuunnitteluun, esimerkiksi silmälasien käyttö, poikkeavat kehonmitat ja toimintarajoitteet. (Launis & Lehtelä 2011, 147) Selvitettyjen asioiden perusteella pystytään määrittämään:

- tehtävään sopiva laitteiden, materiaalin ja tarvikkeiden perussijoittelu (työpisteen layout)
- tehtävään sopiva perusasento (seisten vai istuen)
- tehtävästä johtuvat mitoitusperusteet (muun muassa liikkumis-, tukeutumis- tai ulottumistarve)
- kalusteiden säätötarve

(Launis & Lehtelä 2011, 148)

Työskennellessä työtason äärellä, taso ei toimi pelkästään työkohteiden ja työvälineiden alustana, vaan myös käsien tukena. Tämän takia työtasonkorkeus täytyy määritellä tarkasti työntekijän koon ja työtehtävän mukaan. Pöydän ollessa oikealla korkeudella, selkä suorana työskentely mahdollistuu ja käsien ylimääräinen kannattelu vähenee. Oikealla korkeudella mahdollistetaan myös käsien tukeminen työtasoon ja laajojen tai voimaa vaativien työliikkeiden suorittaminen. (Launis & Lehtelä 2011, 151)

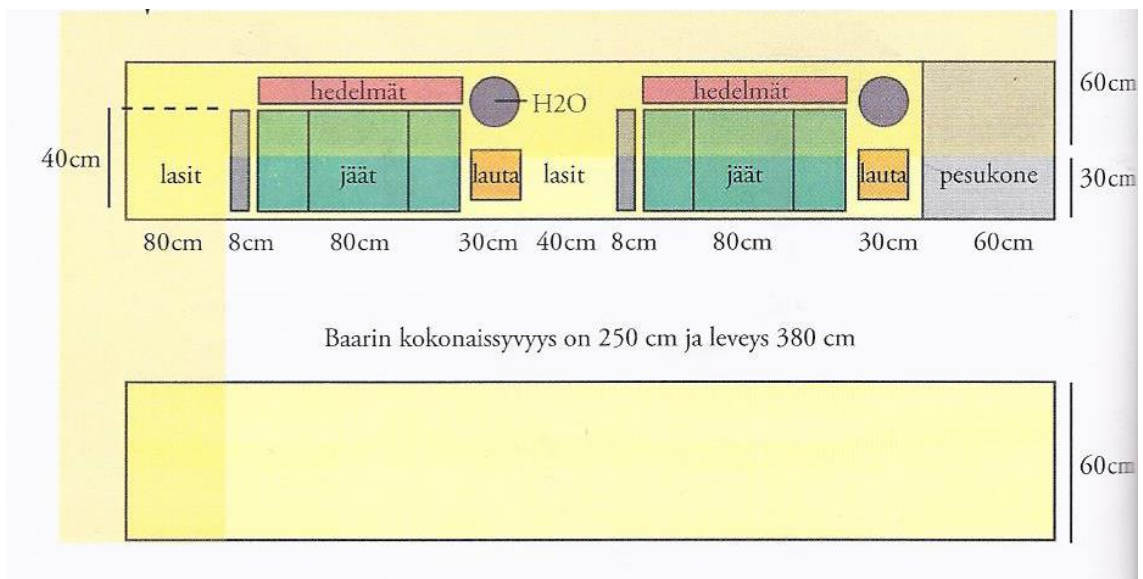
Työpiste on joko kiinteä, yksittäisen käyttäjän mittojen mukaan mitoitettu tai säädettävä. Säädettävät työpisteet ovat parhaimpia mahdollisia, sillä tällöin se mahdollistaa mitoiltaan erikokoisten työntekijöiden sujuvan työskentelyn työpisteestä riippumatta. (Launis & Lehtelä 2011, 151)

3.4.2 Työpisteen järjestely ja varustus

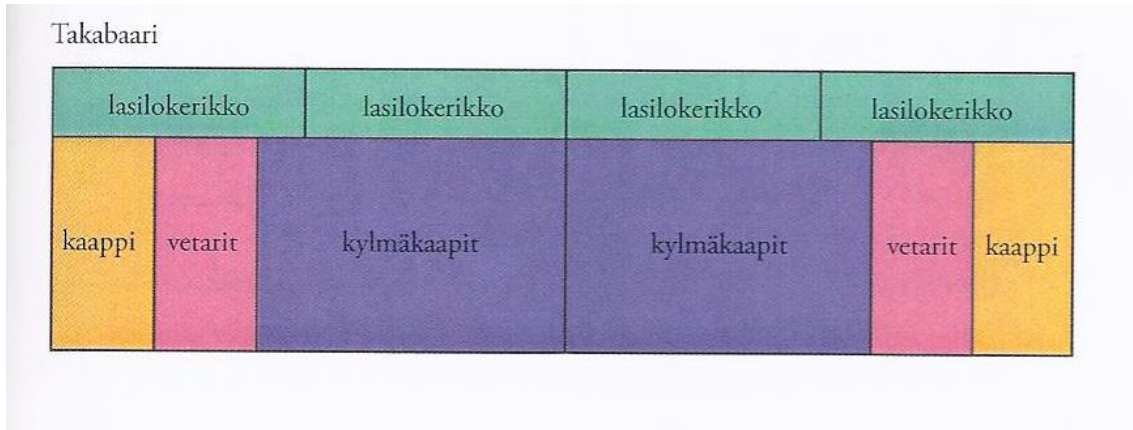
On olemassa erilaisia tapoja suunnitella työpiste baaritiskille. Työpisteen varusteluun ja järjestykseen vaikuttaa muun muassa baarin liikeidea ja työtilan koko. Työpisteen suun-

nittelussa on kuitenkin samoja piirteitä, jotka toistuvat aikaisemmin mainituista asioista huolimatta. Tuotteet tulee asettaa oikeisiin paikkoihin niiden menekin mukaan. Työvälineiden, lasien ja muiden tavaroiden tulisi olla hyvin baarimikon käsien ulottuvilla, jotta työnteko olisi mahdollisimman sujuvaa ja mielekästä. (Aho, Autti & Siitonen 2012)

Baaritiski jaetaan etu- ja takabaariin. Etubaari on baarimikon ensisijainen työskentelypaikka, joten siihen pitäisi sijoittaa tuotteet ja tavarat, joita eniten tarvitaan. Takabaariin sen sijaan sijoitetaan asioita, joiden menekki ei ole niin suurta, esimerkiksi tietyt alkoholit ja lasit. Seuraavista kuvista näkee hyvin etu- ja takabaarin erot ja sen miten tuotteita voidaan asettaa. (Aho ym. 2012, 67-70)



KUVA 2. Etubaari (Aho ym. 2012, 68)



KUVA 3. Takabaari (Aho ym. 2012, 69)

Nykyaikaisessa baarissa työpisteen keskipiste on jääpala-allas, jonka ympärille kaikki muu rakentuu (kuva 2). Tavarat asetellaan altaan ympärille niin, että ne olisivat mahdollisimman hyvin käden ulottuvilla. Tavaroita voi myös jossain määrin asettaa baaritiskille, kuten pillit ja servetit sekä shakerit. (Aho ym. 2012, 65)

Peruslasit tulee asettaa lähelle baarimikkoa, joko työpisteen vasemmalle puolelle tai sen eteen. Tällaisia laseja ovat muun muassa grogilasit, on the rocks - lasit ja shottilasit. Lasien valitseminen voi myös riippua liikeideasta, mutta tavallisessa yökerhossa nämä kyseiset kolme lasia ovat tärkeimmät. Tuopit ovat tietenkin tärkeitä laseja, mutta ne tulisi sijoittaa oluthanojen läheisyyteen. Erilaiset työvälineet tulee asettaa työpisteeseen käden ulottuville. Baarimikolle tärkeitä työvälineitä ovat baarimitat, baarilusikka, hedelmäveitsi, murskain, siivilä, sitruspuristin, pihdit ja Boston shaker. Hedelmät ja erilaiset mikserit tulee sijoittaa työpisteen välittömään läheisyyteen, koska ne ovat tärkeässä osassa juomien valmistuksessa. (Aho ym. 2012, 65-67)

Kun jäät ovat lasissa, lisätään lasiin yksi tärkeimmistä osista, alkoholi. Alkoholit voidaan jaotella niiden menekin mukaan. Niin sanotut kaatotuotteet tulisi sijoittaa mahdollisimman helposti ja nopeasti saataville. *Speed rail* on etubaarissa sijaitseva teline, joka on baarimikon reiden korkeudella, kiinnitettynä työpisteeseen. Siitä baarimikon on helppo ottaa tarvitsemansa pullon. Pullot kannattaa aina pitää samassa järjestyksessä, jolloin niiden ottaminen telineestä onnistuu niihin katsomatta. *Speed rail* on ergonomi-

nen, koska tällöin usein tarvittavat tuotteet ovat lähellä kättä ja helposti saatavilla. Speed railiin laitetaan tuotteet, joiden menekki on suuri. Menekin arvioinnissa voidaan soveltaa esimerkiksi ABC-analyysiä. Sen mukaan 20 % tuotteista tuo 80 % myynnistä, joten niiden 20 %:n tuotteista tulisi olla heti käden ulottuvilla, jotta niiden myynti olisi mahdollisimman helppoa ja nopeaa. (Aho ym. 2012, 67- 70)

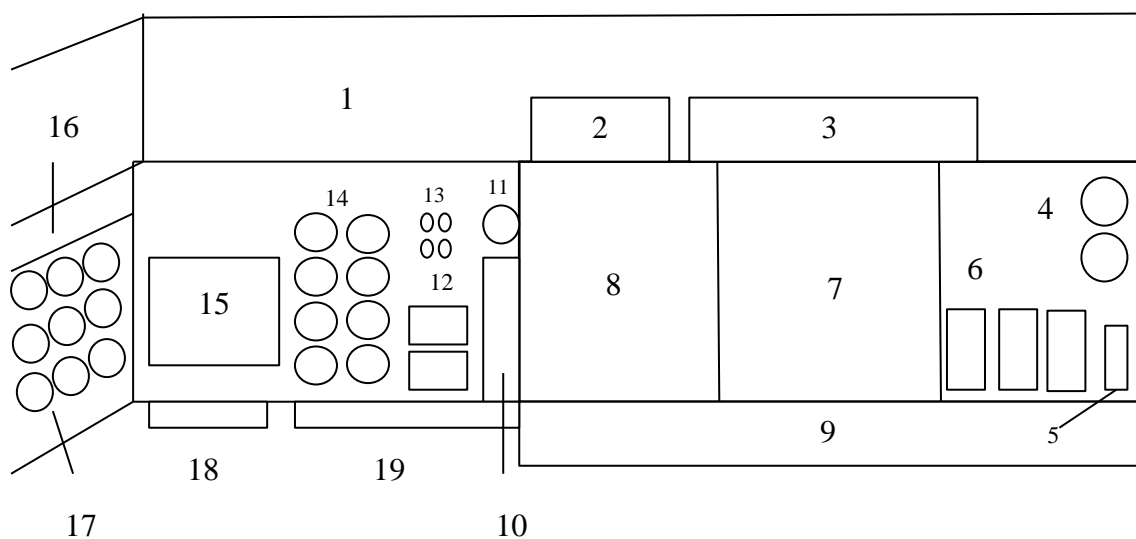
Oluthanat on hyvä sijoittaa työpisteen viereen tai kahden työpisteen väliin, kuitenkin niin, että baarimikon ei tarvitse ottaa turhia lisäaskeleita. Vesipisteet tulee sijoittaa sekä tiskikoneen viereen, että työntekijän työpisteen viereen, jotta hän saa helposti pestyä shakerin, muut työvälineet sekä kädet ja nopeasti tarjoilemaan vettä asiakkaille. Kassakoneet pitää sijoitella työpisteiden välittömään läheisyyteen. Jokaiselle työpisteelle ei pystytä rakentamaan esimerkiksi kahvipisteitä tai sijoittaman blenderiä. Ideaalissa baariympäristössä kaikki olisi askeleen päässä, mutta tämä ei kuitenkaan ole mahdollista. Kahvipiste kannattaa sijoittaa baaritiskin takan sellaiseen paikkaan, johon kaikkien baarimikkojen on helppo tulla jokaiselta pisteeltä ja jossa olisi tarpeeksi tilaa tarvittavien tuotteiden valmistukseen. Sen läheisyydestä tulisi myös löytyä kaikki asiat, joita erilaisien kuumien tuotteiden valmistukseen tarvitaan. Blendereitä olisi hyvä olla useampi yhdellä baaritiskillä. Ne voidaan sijoittaa baaritiskille, työpisteille tai muuhun paikkaan. Tärkeää on kuitenkin, että blendereille pääsy on mutkatonta sekä helppoa ja niiden tarvitsee olla työntekijöiden lähellä. Ja lopuksi roskisten ja tyhjien pullojen astioiden tulisi olla luonnollisten liikeratojen ulottuvilla, jotta turhia liikkeitä ei tarvitsisi ottaa. (Aho ym. 2012, 67- 70)

Takabaariin sijoitetaan alkoholit, joiden menekki ei ole niin suurta. Silti sinne sijoitettavat tuotteet kannatta myös miettiä tarkkaan, sillä sen on tärkeä myynnin apuväline. Toimivassa baarissa on myös niin sanottu käsivarasto. Kyseisen varaston avulla vähennetään usein kaukana sijaitsevaan päävarastoon sijoittuvia käyntejä. Tuotteille kannattaa laskea *par level* eli keskiarvomenekin mukaan laskettu kulutus. Tämän avulla baarissa on kaikki tarvittava saatavilla ja näin ollen baarimikkojen on myös helppo täyttää baari oikeaan valmiuteen. (Aho ym. 2012, 67- 69)

3.4.3 Työpiste Ilonassa

Ilonassa työpisteiden mitoittamisessa on otettu hyvin huomioon baarimikon työtehtävät ja liikeradat sekä työpisteellä tapahtuvat työtehtävät. Yökerhoissa baaritiskin takana työtila on aina ahdas. Työskentelyä jo valmiiksi ahtaassa tilassa vaikeuttaa työntekijöiden määrä. Työpisteet on mitoitettu niin, että baarimikon on helppo työskennellä ahtaudesta huolimatta ja tarvittavat liikkeet on suoritettavissa. Ilonan työtasot ovat Metoksen baarikalusteita. Työpisteissä, ”jäähallasmoduuleissa”, on säädettävät jalat, jotta korkeutta voidaan säätää työntekijän mittojen mukaisiksi. Ilonassa kaikki tasot ovat kuitenkin samalla korkeudella, eivätkä työntekijät säädä tasoja itselleen sopiviksi. Tämä johtuu joko työntekijöiden tietämättömyydestä tai, että korkeuden säätämiseen ei ole aikaa. Ja vaikka työtasoja säädettäisiin, siitä ei välttämättä ole mitään hyötyä, koska työpiste saattaa vaihtua yhden illan aikana. Työskennellessään baarimikko kannattelee käsiään paljon

Ilonassa työpisteet on suunniteltu melko lailla saman kaavan mukaan kuin baarityön käsikirjassa suunnittelua on kuvailtu. Työpisteet on pyritty suunnittelemaan mahdollisimman ergonomisiksi ja baarimikon työskentelystä on pyritty tekemään helppoa ja sujuvaa. Tuotteet ja tavarat on pyritty asettelemaan työpisteiden välittömään läheisyyteen. Piirsin työpisteen (kuva 4) selkeyttääkseni Ilonan pisteiden varustelua ja järjestystä.



KUVA 4. Ilonan työpiste

- | | |
|-----------------------|-------------------|
| 1. Baaritiski | 11. Boston shaker |
| 2. Servetit ja pillit | 12. Hedelmät |
| 3. Juoma-alusta | 13. Shottilasit |
| 4. Työvälineet | 14. Lasit |
| 5. Limsapistooli | 15. Kassakone |
| 6. Mehut | 16. Oluthanat |
| 7. Jäät | 17. Tuopit |
| 8. Mikserit | 18. Roskakori |
| 9. Speed rail | 19. Kylmäkaappi |
| 10. Baarimitat | |

Ilonassa kaikki työpisteet, baarista riippumatta, ovat ergonomisia ja tavarat on sijoitettu todella järkevästi. Työpiste (kuva 4) sijaitsee Bobby – baarissa. Pisteeseen keskipisteenä toimii jääallas, jonka ympärille on sijoitettu tärkeimmät työvälineet, mikserit, hedelmät ja lasit. Speed rail on ergonomisesti baarimikon reiden tasolla. Työpisteestä löytyvät mikserit, hedelmät ja alkoholit on määritelty baarista riippumatta. Speed railin tuotteet pyritään pitämään samassa järjestyksessä, jotta baarimikkojen työskentely olisi vaivatonta ja helppoa työpisteestä riippumatta. Kun tavarat pidetään samoilla paikoilla, ei baarin vaihtaminen tuota baarimikolle ongelmia.

Takabaarien rakenne vaihtelee baarin mukaan. Live Clubilla baaritiski on rakennettu niin sanotun pyramidin ympärille. Pyramidiin on sijoitettu takabaarin alkoholit, kahvipisteet, jäämurskat, laseja sekä kylmäkaapit ja pakastin. Live Clubin tavoin Bobbyssa baaritiski sijaitsee keskellä baaria. Bobbyssa takabaari on nimen mukaisesti baarin takaseinustalla. Bobbyn baaritiskiä kiertävät ylähyllyt, jotka toimivat myös takabaarina. Niille on sijoitettu suurin osa likööreistä, mikserit sekä erikoislasit. Saanassa ja Karaokeissa baaritiskit sijaitsevat seinää vasten ja takabaarit ovat takaseinustalla. Kyseisten takabaarien varustus on samanlainen kuin Live Clubilla ja Bobbyssa. Kaikkien takabaarien alkoholit on järjestelty aikaisemmin mainitun tuoteryhmäkohtaisuuden mukaan. Jokaisesta baarista löytyy myös käsivarasto, jossa kaikki tarvittavat tuotteet ovat lähettyvillä. Tämä vähentää myös työntekijöiden työkuormaa, sillä tuotteita ei aina tarvitse hakea kaukana sijaitsevasta päävarastosta illan aikana, vaan käsivarasto täytetään illan aluksi tai päätteeksi.

Ilonassa työpisteet ovat varustukseltaan ja järjestykseltään suunniteltu ergonomisiksi. Tarvittavat tavarat on sijoitettu todella hyvin työpisteille tai niiden välittömään läheisyyteen. Tämän ansiosta baarimikkojen ei tarvitse ottaa ylimääräisiä askelia työskentelyn ohessa ja näin ollen turhalta kuormittamiselta vältytään. Työpisteiden mitoituksessa taas ei ole onnistuttu yhtä hyvin. Työpisteet on suunniteltu standardeiksi tietyn pituuden mukaan. Niin todella lyhyiden kuin todella pitkienkin työntekijöiden on ergonomisesti vaikeampi työskennellä pisteillä, kuin niin sanottujen normaalipituisten. Pituudesta huolimatta jokainen työntekijä joutuu työssään kurottelemaan esimerkiksi asettaessaan juomia asiakkaille tiskille ja pyyhkiessään tiskiä työpisteeltä. Työpisteillä saisi olla enemmän jalkatilaa ja yleisesti työtila tiskin takana on monessa baarissa ahdas. Jääal- lasmoduulit ovat säädettävissä, jolloin jokainen työntekijä voisi säätää työtason korkeuden oman pituutensa mukaan. Kukaan ei kuitenkaan näin tee. Jotta työskentelystä työpisteillä saataisiin mahdollisimman ergonomista, tulisi työntekijöiden säätää tasoja itselleen sopiviksi, jolloin työskentely olisi sujuvampaa. Työntekijöille tulisi opastaa miten työtasot säädetään, jotta työskentely olisi ergonomista ja mahdollisimman alikuormittavaa.

4 ERGONOMISET KUORMITTAJAT BAARIALALLA

4.1 Seisomatyö

Ravintola-alan työ on melkein pelkästään jalkojen päällä työskentelyä. Työ ei onneksi ole paikallaan seisomista, vaan siihen sisältyy paljon kävelemistä ja liikkumista. Jalat ovat silti kovalla koetuksella. Erityisesti alaraajat kuormittuvat paljon seisomatyössä. Paikallaan seisominen rasittaa alaraajojen lihaksia ja verenkiertoa. Seisomatyössä lonkka-, polvi- ja nilkkanivelet ovat kuormittuneina ja kuormitus lisääntyy siirrettäessä paino yhdelle jalalle tai kyykistyttäessä. Jatkuva seisominen ja liikkuminen kuluttavat energiaa, ja työntekijä väsyä. Seisomatyöstä johtuen myös suonikohjut ja selkävaivat lisääntyvät. (Työturvallisuuskeskus 2006, 129)

Baarityöntekijä työskentelee suurimman osan työajasta työpisteellä valmistaen juomia. Jotta hän pystyisi vaihtelemaan työasentoa, on hänellä oltava riittävä jalkatila. Ihmiset ovat erikokoisia ja näin ollen jalkatilat pitäisi mitoittaa suurimpien käyttäjien mukaan. Seistessä työntekijän täytyy saada tuki tasapainon ylläpitämiseksi riittävän laajalta alueelta lattian pinnasta. Työntekijöiden täytyy kurotella työpisteen yli tarjoillessaan juomia. Tämän takia heidän on saatava tuki pöydän reunasta reisien tai lantion korkeudella.

Seisoma-asentoon liittyy tietenkin myös hyviä puolia. Työntekijällä on tällöin hyvä ulottuvuus ja hänellä on mahdollisuus käyttää voimaa tehokkaammin kuin istuessa. Työntekijä pystyy liikkumaan monipuolisesti ja asennon vaihtaminen on helpompaa. On tärkeää, että työntekijä pystyy itse säätelemään työtapojaan ja – asentojaan. (Työturvallisuuskeskus 2006, 129)

Työturvallisuuskeskus opastaa, että hyvillä tyøjalkineilla voidaan vähentää selän ja jalkojen haitallista kuormittumista sekä tapaturmavaaraa. Hyvät tyøjalkineet ovat tilavat ja tukevat. Pohjan tulisi olla joustava ja pitävä, jotta liukastumisilta vältyttäisiin. Yökerhoissa lattioilla saattaa olla myös paljon lasinsiruja ja tämän takia olisi hyvä, että pohjat olisivat tarpeeksi paksut, jotta sirut eivät tule niistä läpi. Tästä syystä myös kenkien kärjet tulisi olla umpinaiset. Ja yksinkertaisesti jalkineiden tulee olla hyvät jalassa. Seisomatyön kuormittavuutta vähentävät myös niin sanotut työpistematot. Ne parantavat työ-

ympäristöä pehmentämällä kovaa seisoma-alustaa. Ne takaavat myös turvallisuuden liukumattomuudellaan. (Espo 2010, 12; Huippustore 2010)

4.2 Huonot työasennot ja –liikkeet

Työturvallisuuskeskus kuvailee työasennot ruumiin eri osien, niskan, yläraajojen, selän, lantion ja alaraajojen asentojen muodostamaksi kokonaisuudeksi työn aikana. Työliikkeitä taas tarvitaan työn suorittamiseen. Työasennon muotoutumiseen vaikuttavat monet asiat: työmenetelmä, käsiteltävä materiaali, työvälineet, varusteet, henkilön työhön perehdyttäminen sekä henkilökohtaiset ominaisuudet kuten työtapa ja asenne. Työn teko tapahtuu sujuvammin ja tehokkaammin, jos lihakset, nivelet ja jänteet eivät joudu kuormittumaan yli niiden luonnollisten asentojen. (Työturvallisuuskeskus 2006, 125)

Usea työ koostuu sekä dynaamisesta että staattisesta lihastyöstä. Dynaamista lihastyötä voidaan yksinkertaisesti kutsua näkyväksi liikkeeksi. Kyseisessä lihastyössä lihas vuoroin jännittyy ja rentoutuu. Dynaamista lihastyötä tehdessä ihmisen verenkierto vilkastuu ja tämä kuormittaa hengitys- ja verenkiertoelimistöä. Tätä kutsutaan myös energieettiseksi kuormitukseksi. Kyseinen kuormittuminen ilmenee esimerkiksi hengityksen syvenemisenä ja kiihtymisenä ja elimistön lämmön nousuna ja hikoiluna. Kuormittumisen kasvaessa tarpeeksi suureksi, ei verenkiertoelimistö enää kykene kuljettamaan riittävästi happea lihaksiin. Tästä seuraa nopea uupuminen. Staattinen lihastyö on dynaamisen lihastyön vastakohta, eli liikkumista ei tapahdu. Lihas joutuu olemaan jännittyneenä yhtäjaksoisesti pidempään. Tällöin verenkierto hidastuu tai estyy kokonaan, lihaksen hapen ja ravinnon saanti häiriintyy ja tästä seuraa nopea väsymys ja lihassärky. Staattista lihastyötä esiintyy esimerkiksi asentoa tai otetta ylläpidettäessä sekä yläraajojen kannattelussa. (Kaukiainen, Nyberg & Sillanpää 2006, 16; Launis & Lehtelä 2011, 71)

Kuormittumista aiheuttavat varsinkin toistotyö ja taakkojen käsittely ja nostelu. Toistotyössä lyhyet ja samanlaiset työvaiheet toistuvat useasti ja kyseisestä toistumisesta on muotoutunut jo tapa työntekijälle. Työvaiheet ovat toistensa kaltaisia niin kestoaltaan, voimankäytöltään kuin työliikkeiltään. Työtä, jossa yksi työvaihe kestää vähemmän kuin 30 sekuntia tai samoja liikkeitä toistetaan yli puolet työvaiheajasta, voidaan kutsua toistotyöksi. (Työterveyslaitos 2013)

aineenvaihduntaa elvyttäviä venytyksiä. Taukoliikunnan ansiosta havaintokyky, tarkkuus, nopeus ja vireys parantuvat. (Työturvallisuuskeskus 2006, 126; Työterveyslaitos 2010)

Baarityöskentelyssä esiintyy paljon toistotyöstä, voiman käytöstä ja huonoista työasennoista ja –liikkeistä johtuvaa kuormitusta. Toistotyötä tapahtuu muun muassa juomien tekemisessä, kun pullo nostetaan toistuvasti speed railista ja kaadetaan juomista mittaan. Tiskaamisessa esiintyy paljon toistuvia liikkeitä, kuten lasien asettaminen tiskipakkiin, pakkien nostaminen tiskikoneesta kuivamaan ja lasien purkaminen pakeista paikoilleen. Baarityöntekijän työhön sisältyy myös paljon käsien kannattelua. Niitä kannatellaan kaadettaessa juomista mittaan ja laskemalla hanatuotteita lasiin. Työ sisältää myös mahdollista kumartumista ja kurkottelua. Työntekijöiden ranteet ovat koetuksella baarialalla, varsinkin työntekijöillä, jotka keräävät ja kantavat laseja sekä tiskaavat. Esimerkiksi kannettaessa isoja lasipinoja ranteet saattavat venyä ääriasentoihin.

4.3 Taakkojen käsittely

Käsin tehtävä nostotyö, varsinkin raskas sellainen, aiheuttaa kuormitusta. Nostotyö on yksi tuki- ja liikuntaelinsairauksia lisäävä tekijä työpaikoilla. Käsin nostoja tulee selän vaurioitumisen ehkäisemiseksi välttää. Ihmistä ei ole luoto nostolaitteeksi. Suurin osa suomalaisista kärsii selkävaivoista elämänsä aikana. Kyseisistä vaivoista vain osa on työperäisiä, mutta käsin tehtävä nostotyö vaikuttaa niiden syntymiseen. Tapaturmat ovat myös yhteydessä taakkojen käsittelyyn. Taakka voi pudotessaan aiheuttaa tapaturman tai kantaja voi itse kaatua huonoissa nosto-oloissa. Väärä raskas nosto voi aiheuttaa pysyvän vamman kantajalle. (Työturvallisuuskeskus 2006, 129; Launis & Lehtelä 2011, 185)

Selän kuormittuminen ei sinänsä ole vaarallista. Työterveyslaitoksen (2003, 97) mukaan haitalliseksi kuormitus tulee silloin, kun selän rakenteisiin kohdistuvat voimat ylittävät kudosten kestävyuden aiheuttaen vaurion. Taakkojen käsittelyyn liittyviä ylikuormittumisen vaaroja aiheuttavat:

- taakan paino ja muoto

- otteen pitävyys
- taakan sijainti suhteessa vartaloon
- nostojen määrä ja toistotiheys
- otteen lipeäminen
- liukastuminen tai kompurointi noston aikana

(Työterveyslaitos 2003, 97)

Selän säästämiseksi neuvotaan yleensä käyttämään jalkoja nostamisessa sekä pitämään selkä suorana ja pystyssä. Selän kuormitus on pienimmillään jalkanostossa, sillä tällöin taakka on mahdollisimman lähellä vartaloa. (Launis & Lehtelä 2011, 185-186) Työnantaja on velvollinen järjestämään työntekijöilleen ihanteellisen nostoympäristön ja seuraavat kriteerit tulisi täyttyä:

- nostokorkeus 75 cm
- nostoetäisyys pieni (taakan painopiste lähellä vartaloa)
- mahdollisimman vähän korkeuseroja
- noston voi tehdä kiertymättä
- nostoon ei liity kantamista
- nostoalustan pitää olla pitävä ja tasainen
- riittävä tila ympärillä

(Launis & Lehtelä 2011, 188)

Nostotyölle on asetettu yleisiä raja-arvoja. Muun muassa Työterveyslaitos on laatinut taakan maksimiarvot. Miehillä tilapäisesti tapahtuvan noston taakan maksimiarvo on 55 kg ja toistuvasti tapahtuvan noston 35 kg. Naisilla samaiset maksimiarvot ovat 30 kg ja 20 kg. Näitä maksimiarvoja noudattavilta edellytetään tottumusta nostotyöhön sekä hyvää fyysistä suorituskykyä ja nostotilannetta. Suomessa nuorten työntekijöiden nostotyötä on rajoitettu lainsäädännöllä. Taakan paino ei saisi jatkuvasti ylittää miehillä 20 kg ja naisilla 15 kg. Näitä painavempien taakkojen katsotaan aiheuttavan ruumiillista liikarazitusta. (Launis & Lehtelä 2011, 190; Työterveyslaitos 2003, 97)

Nostotyötä tekeville työntekijöille on tärkeitä antaa nostoihin liittyvää koulutusta ja opastusta. Työntekijöillä tulisi olla tarpeelliset tiedot turvallisesta ja oikeaoppisesta nostamisesta ja taakkojen ominaisuuksista. Opastuksella vähennetään kuormituksesta johtuvia sairauksia ja tapaturmia. Jos raskaita nostoja ei voida kokonaan työstä poistaa,

voidaan taakkojen käsittelyä helpottaa kuormittamisen vähentämiseksi. Tarvittaessa voidaan ottaa käyttöön apuväline raskaiden taakkojen nostamiseen. Jos apuvälinettä ei ole saatavilla, voi työntekijä ottaa työparin avuksi raskaan taakan nostamiseen. Taakka voidaan mahdollisuuksien mukaan myös osittaa, nostamista hankaloittavat esteet poistaa ja tarkistaa taakan tasapaino sekä alustan tukevuus ja tasaisuus. (Työturvallisuuskeskus 2006, 131)

Ravintola-alalla taakkojen käsittely on yksi suurista kuormittajista. Baarialalla on monia työtehtäviä joihin liittyy taakkojen nostamista ja kuljettamista. Kyseisiä työtehtäviä ovat kuormien purku, tankkien käsittely, juomakorien, lasipinojen ja jääpala-astioiden kantaminen sekä tavaroiden kuljettaminen varastoista baaritiskeille.

Kuormien purussa kuormitus kohdistuu alaselkään ja niska-hartiaseutuun ja olkapäihin nostettaessa tavaroita ylös. Oikeilla työtavoilla ja apuvälineillä voidaan vähentää kuormitusta. Oikea nostotekniikka on tärkeässä osassa. Nosto täytyy tapahtua jaloilla, selkä mahdollisimman suorana ja kiertoliikkeitä täytyy välttää. Varastossa painavat tuotteet kannattaa sijoittaa keskelle ja kevyemmät tavarat ala- ja ylähylyille. Varastoissa olisi hyvä säilyttää tikkaita tai muita turvallisia apuvälineitä, jotta työntekijät ylettyvät helpommin ylähylyille ja tavaroiden nostelu olisi turvallisempaa ja vähemmän kuormittavaa. Apuvälineiden käyttö tavaroiden kuljettamisessa varastoista esimerkiksi baaritiskeille on suotavaa. Tasokärriä ja pyörialustoja käytettäessä kantaminen vähenee, tavaroiden siirtäminen ja kuljetus kevenevät ja yläraajojen sekä selän kuormitus vähenevät. (Espo 2010, 6-7)

Baarialalla työntekijät joutuvat jatkuvasti käsittelemään painavia tavaroita. Olut-, siideri- ja lonkerotankit painavat täysinä yli 30 kg ja niiden nostamista käsin, varsinkin yksin, kannattaa välttää. Jos täysää tynnyreitä täytyy nostaa tai siirrellä kannattaa avuksi ottaa työkaveri, jotta kuormitus olisi mahdollisimman vähäistä. Rulla-alusta ja nokkakärri helpottavat myös huomattavasti tankkien siirtelyssä. (Espo 2010, 8)

4.4 Melu

Melulla tarkoitetaan ei-toivottua tai terveydelle haitallista ääntä. Se häiritsee ja haittaa puheviestintää. Kova melu alentaa kuulokykyä ja jo vähäinenkin melu voi olla ihmiselle

psykkisesti häiritsevää. Voimakas jatkuva melu on pahasta. Lyhytaikainen melussa olo ei kuitenkaan vielä aiheuta pysyvää kuulovammaa. (Launis & Lehtelä 2011, 98-101; Työterveyslaitos 2003, 137)

Melu on voimakasta, kun se ylittää 85 desibelin rajan. Työntekijöiden terveyden suojelemiseksi heidän päivittäiselle meluallistukselle on säädetty alempi ja ylempi toiminta- ja raja-arvo. Työnantajan on varattava työntekijälle henkilökohtaiset kuulosuojaimet, jos päivittäinen meluallistus ylittää alemman toiminta-arvon, 80 desibeliä. Jos taas ylempi toiminta-arvo, 85 desibeliä, ylittyy, työntekijän on käytettävä kuulosuojaimia koko ajan työskennellessään. Tässä tapauksessa työnantajan tulee myös laatia ja toteuttaa meluntorjuntaohjelma. (Työturvallisuuskeskus 2006, 65) Kyseisen ohjelman tavoitteena on selvittää syyt rajojen ylittymiseen, vähentää meluallistusta sekä esittää torjuntatoimien toteuttamisen järjestys ja aikataulu. Ohjelman tarkoituksena on myös opastaa työntekijää melusta ja sen haitoista, hankkia hänelle kuulosuojaimet sekä tutkituttaa hänen kuulo. (Työterveyslaitos 2003, 138)

Melu vaikuttaa ihmiseen monella tapaa. Se vaikuttaa ihmisen elimistön toimintatilaan. Se kiihdyttää hermotoimintaa ja nostaa sekä aivojen vireystilaa että sisäelimistön valmiustilaa ja aiheuttaa tinnitusta korvassa. Melulla on haittavaikutuksia lihaksiin, ruoansulatus- ja verenkiertoelimistöön, verenpaineeseen, keskittymiseen, puheen erottamiseen ja uneen. Työskentely jatkuvassa voimakkaassa melussa voi aiheuttaa pysyvän kuulovaurion työntekijälle. Pysyvä kuulovaurio on sisäkorvaan hitaasti syntyvä niin sanottu karvasolujen tuhoutuminen. Kyseinen tuhoutuminen riippuu melun voimakkuudesta, melussa oloajasta, melun taajuusjakautumasta sekä ihmisen yksilöllisestä herkkyydestä. Melulla on myös psyykkisiä vaikutuksia ihmiseen. Melun ei tarvitse olla jatkuvaa tai kovinkaan voimakasta, aiheuttaessaan henkistä kuormitusta työntekijälle. Häiritsevä melu vaikeuttaa työntekijän keskittymistä ja monimutkaisten tehtävien suorittamista. Melussa työskentely tekee työntekijästä ärtyisän ja väsyneen. (Launis & Lehtelä 2011, 102; Työterveyslaitos 2003, 138)

Yökerhoissa kova melu aiheuttaa haittaa niin työntekijöille kuin asiakkaillekin. Melun aiheuttajia ovat musiikki, elävä musiikki ja ihmismäärä. Kuuloliiton keväällä 2008 tekemän mittauksen mukaan ravintoloiden keskiäänitaso on noin 96 desibeliä. Melussa oleskelulle on asetettu turvallisuusrajat (taulukko 1), eli kuinka kauan ihminen saa oleskella tietyssä melussa ilman kuulosuojaimia. Esimerkiksi 94 desibelissä, joka

soveltuu hyvin yökerhojen melutasoon, saisi oleskella tunnin ilman kuulosuojaimia. Usein melutaso saattaa nousta yökerhossa jopa yli 100 desibelin, jolloin jo 15 minuutin oleskelu aiheuttaa turvallisuusrisikin ja vaurioittaa kuuloa. Työnantaja on velvollinen hankkimaan työntekijöille kuulosuojaimet, jos työntekijä työskentelee yli kahdeksan tuntia 85 desibelin jatkuvassa melussa. Jokaisen baarityöntekijän tulisi käyttää kuulosuojaimia, koska melutaso nousee yli 94 desibelin useissa yökerhoissa. Yökerhot ovat myös velvollisia tarjoamaan kuulosuojaimia asiakkailleen, sillä myös heidän kuulonsa on vaarassa. Voimakas äänenpaine on myös synnä kuulon vaurioitumiselle ja toimivalla akustiikalla yökerhojen on mahdollista laskea painetta. (Kuuloliitto ry 2013)

TAULUKKO 1. Melurajat (Kuuloliitto Ry 2013)

| Turvallisuusrajat eri melutasoille | |
|------------------------------------|----------------|
| Jatkuva A-äänitaso (dB) | Melussaoloaika |
| 85 | 8 tuntia |
| 88 | 4 tuntia |
| 94 | 1 tunti |
| 100 | 15 min |
| 106 | 4 min |
| 112 | 1 min |
| 115 | ei lainkaan! |

Yökerhossa jokaisen työntekijän, työtehtävästä riippumatta, kuulo on vaarassa. Tiskaajien ja niin sanottujen lasinkantajien on helpoin käyttää kuulosuojaimia, sillä heidän ei tarvitse olla asiakaskontaktissa ja näin ollen kuulla puhetta. Baarityöntekijöille, jotka ovat kontaktissa asiakkaisiin, soveltuu parhaiten kuulosuojaimet, jotka eivät vaimenna kaikkea ja näin ollen he kuulevat asiakkaiden puheen. Musiikin soittajien on melkein mahdoton käyttää kuulosuojaimia, sillä heidän täytyy tarkkaan kuulla musiikki, jota he soittavat. (European Agency for Safety and Health at Work 2005, 70-72) Yökerhossa työntekijälle sopii parhaiten korvatulpat. Valikoima on laaja, joten työntekijän on helppo löytää itselleen sopivat korvatulpat. Vaahtomuoviset korvatulpat ovat edullisin ja yleisin vaihtoehto, mutta ne soveltuvat lähinnä satunnaiseen käyttöön. Mutta kyseiset korvatulpat ovat silti paremmat kuin ei mitään. Jokaisessa yökerhossa olisi hyvä olla vaahtomuovisia korvatulppia asiakkaille

ja työntekijöille. Jatkuvaan käyttöön parempia tulppia ovat esimerkiksi hifi tulpat tai yksilölliset suojaimet. olemmat sopivat hyvin baarityöntekijöille, sillä molemmissa on äänenlaadultaan hyvä ja luonnollisen kuuloinen vaimennus. Yksilölliset suojaimet ovat miellyttävimmät ja toimivimmat, sillä ne valmistetaan käyttäjän korvakäytävästä tehdyn valoksen mukaisesti. (Kuuloliitto ry, 2013)

4.5 Valaistus

Näköaisti on ihmisen tärkein aisti. Näköaistin avulla ihminen kommunikoi ympäristönsä kanssa sekä jatkuvasti vastaanottaa ja käsittelee valtavan määrän tietoa. Näkeminen on valon aistimista, joten riittävä valaistus on edellytyksenä näkemiselle. Silmän ominaisuuksien ja perustoimintojen tunteminen on tärkeätä esimerkiksi työympäristön suunnittelun kannalta. (Launis & Lehtelä 2011, 87) Silmän perustoimintoja ovat:

- Katseen tarkentaminen eri etäisyyksille
- valon määrän ja värin aistiminen
- näkö tarkkuus
- silmänliikkeet

(Launis & Lehtelä 2011, 88)

Valaistusoloihin liittyy kiinteästi kaksi yksikköä, valotiheys eli luminanssi ja valaistusvoimakkuus. Luminanssi kuvaa pinnasta heijastuvan valon määrää ja valaistusvoimakkuus taas pinnalle lankeavan valon määrää. (Työturvallisuuskeskus 2006, 70)

Valaistukseen liittyvät ohjeet perustuvat valaistusvoimakkuusarvoihin. Näköympäristöön vaikuttaa monta tekijää ja valaistuksesta saadaan hyvä kun kyseiset tekijät ovat työn ja työntekijän mukaisessa tasapainossa. Tällaisia osatekijöitä ovat valaistuksen voimakkuus, valaistuksen tasaisuus, luminanssijakauma, valon suunta, valaistuksen häikäisemättömyys, valon väriominaisuudet sekä luonnonvalon käyttö. Valaistusvoimakkuus kuvaa tietylle alueelle lankeavan valon määrää ja käsitteen avulla kuvataan millaiset valaistusolot jossakin tilassa on. Tarpeeksi suuri valaistus ei kuitenkaan pelkäästään takaa näkemistä, vaan katselukohteen on oltava tarpeeksi kookas ja kohteen kontrasti taustaansa vasten riittävän voimakas. Ihmisten yksilölliset erot valon tarpeessa täytyy myös ottaa huomioon. Valon tasaisuus on yksi huomioonotettava tekijä. Liian

suuret voimakkuuserot vaikeuttavat näkemistä, varsinkin kun katse siirtyy tummasta alueesta vaaleaan tai kun tapahtuu siirtymistä hämärän ja valoisan välillä. Valaistus saadaan muokattua tarpeeksi tasaiseksi keinovalaistuissa sisätiloissa. Luminanssijakauman tarkoituksena on saada näkökentän luminanssiarvot tarpeeksi riittäviksi ja tasaisiksi. Tällöin häikäisyä ei synny liian kirkkaiden pintojen tai vierekkäisten tummien ja vaaleiden pintojen takia sekä myös näkeminen on miellyttävää ja helppoa. Valaistuksen täytyy tulla oikeasta suunnasta, jotta näkeminen olisi mahdollisimman helppoa. Mikään ei saisi varjostaa työaluetta. Kun valaistus on hyvä, valo tulee työskentelyalueelle sivuilta tai takaa. Edestä tuleva valo vähentää kontrasteja ja heijastusriski on tällöin suurempi. Valaistuksesta voi aiheutua häiritsevää suoraa tai epäsuoraa häikäisyä. Suora häikäisy haittaa työkohteen ja mahdollisten vaaratilanteiden näkemistä. Epäasuorasta häikäisystä taas aiheutuu kiiltokuvastumista, jolloin paperilla olevan tekstin näkeminen muuttuu vaikeaksi kirjainten ja taustan kontrastin huonontuessa. Ergonomian kannalta luonnonvalosta on enemmän haittaa kuin hyötyä. Varsinkin Suomessa luonnonvalon määrä vaihtelee suuresti. Esimerkiksi auringonvalo on pystyttävä verhoamaan tiiviisti häikäisyn takia. Silti luonnonvalo vaihteluineen on ihmisen henkisen hyvinvoinnin kannalta tärkeä asia, joten ulkonäkymä työtiloissa on erittäin suositeltavaa. (Launis & Lehtelä 2011, 266-277; Työturvallisuuskeskus 2006, 70-71)

Huonon valaistuksen seurauksena työntekijöiden tapaturmavaara ja väsymys lisääntyy. Työpaikoilla tulee olla riittävä ja sopiva valaistus, joka auttaa työntekijöitä saamaan riittävästi tietoa ympäristöstään. Tämän seurauksena he suoriutuvat tehtävistään sujuvammin, liikkuminen on turvallisempaa ja vireystila sekä työviihtyvyys paranevat. (Työterveyslaitos 2003, 149; Työturvallisuuskeskus 2006, 70-71)

4.6 Henkinen kuormitus

Kun ihminen voi henkisesti hyvin hän on tyytyväinen työhönsä ja elämäänsä, hänen perusasenteensa on myönteinen, hän sietää kohtuullisissa määrin vastoinkäymisiä ja epävarmuutta, hän on aktiivinen ja hyväksyy itsensä juuri sellaisena kuin on. Työ ei kuormita ihmistä pelkästään fyysisesti vaan myös psyykkisesti. Henkisesti hyvinvoiva ihminen jaksaa paremmin työssään. Tämän takia henkinen hyvinvointi työssä on ollutkin työsuojelun tavoite jo 1980-luvulta asti. Henkinen kuormitus on työn ihmiselle asettamia vaatimuksia. Henkiseen kuormitukseen vaikuttaa työtilanne kokonaisuudessaan.

Tämän takia henkisen hyvinvoinnin edistäminen tulisi sisällyttää yrityksen strategiaihin ja eri toimintoihin ottamalla huomioon työn henkiset ja sosiaaliset vaatimukset sekä työntekijöiden valmiudet ja osaaminen. Fyysisen kuormituksen tavoin henkinen kuormitus voi olla yli- tai alikuormittavaa. Työ on ylikuormittavaa, kun eri aistikanavat kuormittavat liikaa, esimerkiksi melusta johtuen, työ on liian vaativaa työntekijän ammattitaitoon nähden, liikaa vastuuta, työssä joutuu tekemään vaativia ratkaisuja sekä työn järjestely, organisointi ja työpaikan suunnittelu on heikkoa. Työ voi olla myös henkisesti alikuormittavaa, jolloin työ tarjoaa ärsykeitä niin vähän, että aivojen vireys-tila pyrkii laskemaan. (Aulanko ym. 2010, 25; Työterveyslaitos 2003, 74; Työsuojeluhallinto 2013)

Henkiset kuormitustekijät ovat erilaisia toimialasta riippuen. Ravintola-alalla kyseisiä kuormittajia ovat työn hektisyys, epäsäännölliset työajat, taukojen puute, haastavat asiakaspalvelutilanteet ja huono työyhteisö. Liian kuormittava työ aiheuttaa työntekijöissä stressiä ja työuupumusta.

Ravintola- ja baarialan työ on suurimman osan ajasta hektistä. Kiire ja aikapaine kuuluvat luonnollisena osana elämään, mutta pitkään jatkuessaan ne synnyttävät ihmisessä riittämättömyyden tunnetta ja sen myötä työperäinen stressi ja terveysongelmat kasvavat. Kiireisten alojen työntekijät kokevat paljon unettomuutta, ahdistuneisuutta, ärtyneisyyttä ja väsymystä. Kiire saattaa aiheuttaa jopa fyysisiä oireita, kuten selkäkipuja, vatsavaivoja ja päänsärkyä. Kehittämällä organisaatiokulttuuria ja toimintakäytäntöjä työpaikalla, voidaan vaikuttaa kiireen kokemukseen. Kannustava ja keskusteleva työyhteisö, myönteinen palaute ja vaikuttamismahdollisuudet auttavat työntekijöitä selviytymään kiireestä paremmin. Kiirettä voidaan hallita esimerkiksi pidentämällä työaika, jotta tehtävät saadaan tehtyä ilman stressiä sekä mahdollisilla yksilöllisillä työaikajoustoilla. Baarialalla kiireisin aika viikosta keskittyy viikonloppuun. Ravintola-alalla on tiettyjä aikoja, jolloin ruuhkahuiput ovat suurimmillaan. Kyseisiä aikoja ovat muun muassa juhlapyhät, kuten vappu ja uusivuosi, pikkujoulukausi, kesäaika ja erilaiset tapahtumat ja festivaalit. Tällöin työ on hektisimmillään ja kuormittaa eniten työntekijöitä niin henkisesti kuin fyysisestikin. Työnantajan vastuulla on järjestää tarpeeksi työntekijöitä vuoroon, varsinkin ruuhkahuippuina, jotta työntekijät eivät kuormittuisi liiallisen työn määrästä. Tällöin työntekijä väsyä ja stressaantuu helpommin. Liiallinen työmäärä vaikuttaa myös

negatiivisesti työn laatuun, sillä työntekijät eivät välttämättä ehdi palvelemaan kaikkia asiakkaita työpaikalla sovitulla tavalla. (Nummelin 2008, 22-23; Espo 2010, 4-5)

Ravintola-alalle erittäin ominaista ovat epäsäännölliset työajat. Vuorotyö on erittäin yleistä. Työ voi olla joko kaksi- tai kolmivuorotyötä, joista jälkimmäiseen liittyy myös yötyö. Baarialalla työskentely keskittyy juurikin yötyöhön. Vuorotyö aiheuttaa muutoksia unessa ja uni-valve rytmissä. Epäsäännöllinen työaika vaikuttaa haitallisesti sosiaaliseen elämään ja kuormittaa elimistöä tavallista enemmän. Ihmisen täytyy muistaa pitää itsestään huolta, jottei henkistä ja fyysistä kuormittumista. Riittävä uni, säännölliset ja terveelliset ateriat, liikunta ja muut terveelliset elämäntavat auttavat jaksamaan. Ravintola-alaan liittyy keskeisesti myös ylityöt ja pitkät työpäivät. Monella ravintola-alan työntekijällä saattaa olla kaksi tai useampikin työpaikka. Monet työntekijät saattavat olla päivän ja illan ensimmäisessä työpaikassa ja mennä yöksi toiseen työpaikkaan. Tällainen työtahti voi herkästi aiheuttaa työuupumusta. (Palvelualojen ammattiliitto 2013)

Työturvallisuuslaki määrää, että työn ollessa yhtäjaksoista paikallaoloa tai yhtäjaksoisesti kuormittavaa, kuten seisominen, tulisi olla mahdollisuus järjestää työntekijöille taukoja, jotka mahdollistavat lyhyen poistumisen työpisteeltä. Jotta työntekijä pysyisi terveenä ja jaksaisi työssään, on työn tauottaminen välttämätöntä. Työnantajan velvollisuus on taata ja huolehtia, että kaikki työntekijät pääsevät tauolle. Tauot tulee järjestää niin, että niitä ei saa sijoittaa työvuoron alkuun tai loppuun. (Palvelualojen ammattiliitto 2013)

Ravintola- ja baarialalla työntekijä on jatkuvasti vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Jatkuva ihmisten kohtaaminen voi pidemmän päälle olla kuormittavaa. Asiakaskohtaamiset ovat välillä negatiivisia ja hankalia ja varsinkin nämä tilanteet aiheuttavat työntekijöissä henkistä kuormittumista. Hankalia asiakastilanteita ovat muun muassa asiakkaiden valitukset, uhkaavat asiakkaat tai muuten vain huonosti käyttäytyvät asiakkaat. Baarialan työntekijät ovat tottuneet palvelemaan alkoholin vaikutuksen alaisia asiakkaita ja käsittelemään heitä oikein. Alkoholin vaikutuksen alaisena olevat ihmiset hermostuvat herkemmin ja esimerkiksi valituksia ja tappeluita syntyy helpommin. Baarityöntekijöiden täytyy kovettaa itseään ja osata ottaa vastaan niin hyvä kuin huonokin palaute. Baarityöntekijät voivat usein joutua tilanteisiin, joissa asiakkaat loukkaavat heitä ja aiheuttavat pahaa mielen käytöksellään. Työntekijät eivät

saisi ottaa itseensä asiakkaiden loukkaavia kommentteja, varsinkin jos ne ovat aiheettomia. Tällöin varsinkin työntekijä kokee henkistä kuormittumista. Koulutukset ja opastus auttavat työntekijöitä toimimaan oikein hankalissa asiakastilanteissa. Työn tauotus on myös tärkeää, sillä tällöin työntekijä pääsee hetkeksi pois kuormituksen alta. Työyhteisön tuki auttaa hankalien tilanteiden selvittämisessä, sillä työtovereilta saa vertaistukea. (Aulanko ym. 2010, 120)

Työturvallisuuskeskuksen mukaan hyvä työkuultuuri luo pohjan hyvälle työilmapiirille. Työyhteisön hyvä sisäinen toimivuus ja ilmapiiri taakavat työorganisaation menestyksen ja sen jäsenten hyvinvoinnin. Huonoon työilmapiiriin johtaa moni asia, mutta yleisimmät syyt ovat puutteellinen johtaminen, kehittymättömät sisäiset toimintatavat, työyhteisöön kohdistuvat ulkoiset uhat ja epävarmuus työn jatkuvuudessa. (Työturvallisuuskeskus 2013) Huonon työilmapiirin tunnistaa muun muassa seuraavista asioista:

- tieto ei kulje – paljon huhuja
- työyhteisö klikkiytynyt
- ”ei kuulu meille” -asenne yleinen
- sääntöjä noudatetaan jäykästi, sisäiset pelisäännöt epäselvät
- syyttelyä, avoimia riitoja, yleistä valitusta
- paljon poissaoloja, henkilöstön vaihtuvuus suuri
- kielteisyyttä, toivottomuutta (”ei kannata...”)
- puhutaan paljon, ymmärtäminen vaikeaa
- johtajuus hämärtynyt

(Työturvallisuuskeskus 2013)

Työpaikoilla voi esiintyä myös häirintää ja väkivaltaa, jotka vaikuttavat negatiivisesti työilmapiiriin ja aiheuttaa sen jäsenille pahaa oloa. Häirintä on järjestelmällistä ja jatkuvaa toista alistavaa toimintaa tai käyttäytymistä. Häirintä voi ilmetä asiattomana vihjailuna, joka kohdistuu muun muassa ikään, sukupuoleen, ihonväriin, sukupuoliseen suuntautumiseen, vakaumukseen, uskoon, mielipiteisiin tai terveydentilaan. Loukkaava käytös voi tapahtua sanoin, toimin tai asentein. Häirintää tapahtuu myös seksuaalisessa mielessä. Sillä tarkoituksellisesti loukataan henkilön henkistä tai fyysistä koskemattomuutta luomalla halventava ja uhkaava ilmapiiri. Seksuaalinen häirintä voi olla joko

fyysisistä tai verbaalista. Se ilmenee esimerkiksi vihjailevilla eleillä ja ilmeillä, kaksimielisillä puheilla vartalosta, pukeutumisesta tai yksityiselämästä, seksuaalisilla kirjeillä ja sähköposteilla ja fyysisellä koskettelulla. Jatkuva häirintä ja epäasiallinen kohtelu aiheuttavat niiden kohteelle terveydellisiä haittoja. Häirinnästä saattaa aiheutua psykosomaattisia ongelmia, ahdistumista, stressiä, vaikeuksia suoriutua työstä, ihmissuhdeongelmia, halu vaihtaa työpaikka sekä toistuvia sairaslomia ja jopa työkyvyttömyyttä. Työnantaja on velvollinen poistamaan epäasiallisen toiminnan ja häirinnän työpaikalta, kun tieto sellaisesta nousee esille. Häirintää ehkäistään puuttamalla ennakkoluuloihin ja epäkohtiin tarpeeksi ajoissa, kehittämällä työyhteisöä, ylläpitämällä sosiaalista verkostoa, kouluttamalla ja luomalla yhteiset pelisäännöt työpaikalle. Avoimen työilmapiirin luominen on myös tärkeä asia. Avoin työilmapiiri mahdollistaa säännöllisen työasioista keskustelun, toiminnan yhdessä suunnittelun, mielipiteiden kertomisen ja niiden kuuntelemisen. (Työturvallisuuskeskus 2013; Työterveyslaitos 2013; Työturvallisuuskeskus 2006, 113-114)

Kun henkinen kuormitus on ihmiselle liiallista, saattaa hän kärsiä psyykkisistä rasitusoireista, kuten liiallisesta stressistä, työuupumuksesta ja masennuksesta. Jokainen ihminen reagoi omalla tavallaan stressiin. Stressaantuneen ihmisen biologinen puolustusjärjestelmä heikkenee ja altistaa tällöin hänet juuri hänelle ominaisille oireille ja sairauksille. Tästä johtuen jotkut ihmiset kärsivät fyysisistä toiset psyykkisistä oireista. Stressi aiheuttaa kielteisiä ajatuksia, ahdistusta, ärtyneisyyttä, keskittyminen kärsii, työmotivaatio laskee, kokonaisuuden hahmottaminen vaikeutuu ja muisti sekä itseluottamus heikkenevät. Pitkään jatkunut stressi voi johtaa työuupumukseen. Se on pitkäaikainen stressioireyhtymä, jolle ominaista ovat kokonaisvaltainen väsymys, kyynisyys ja heikentynyt ammatillinen itsetunto. Uupumuksen seurauksena työssä suoriutuminen heikkenee ja stressin kokeminen vain vahvistuu. (Nummelin 2008, 75-83)

5 NYKYTILAN KARTOITTAMINEN VIIHDEMAAILMA ILONASSA

Kartoituksen tarkoituksena oli tarkastella Viihdemaailma Ilonassa esiintyviä baarialalle tyypillisiä ergonomisia kuormitustekijöitä. Kyseisiä tekijöitä esiintyy paljon, mutta halusin selvittää ne kuormittajat, jotka oikeasti aiheuttavat haittaa työntekijöille. Kartoituksen toisena tarkoituksena oli saada selville miten näistä tietyistä kuormitustekijöistä aiheutuvia haittoja voitaisiin vähentää tai ehkäistä.

Kartoituksen tavoitin kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen avulla. Se vastaa kysymyksiin miksi, millainen ja miten sekä tuottaa ymmärrettävää tietoa. Tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää asioita ihmisen, kuluttajien ja asiakkaiden näkökulmasta. Laadullisen tutkimuksen avulla selvitetään kohderyhmän näkökulma ja käytetään sitä inspiroimaan tutkijan omaa ajattelua ja kehitystyötä. Tietoa kerätään monella eri tavalla, joista käytetyimpiä ovat syvähaastattelu, ryhmäkeskustelu ja etnografiset menetelmät. Yleisimpiä analyysimenetelmiä ovat teemoittelu, luokittelu, tyypittely sekä narratiivinen eli tarina-analyysi. Laadullinen tutkimus on työlleni hyvä apumenetelmä, sillä halusin selvittää työntekijöiden näkökulman ja verrata sitä omaan kokemukseen ja havaintoihin. (Inspirans 2013)

Kartoituksen toteutin avoimena haastatteluna. Se on vapaamuotoisin haastattelumuoto. Avoin haastattelu on keskustelunomainen tilanne, johon on asetettu tietty aihe. Kysymykset ovat muotoiltu avoimiksi, eli valmiita vastausvaihtoehtoja ei ole. Haastattelu muistuttaa tavallista keskustelua, sillä haastattelija ei välttämättä pelkästään ohjaa keskustelua, vaan aihe saattaa muuttua haastateltavan toimesta. Haastattelija saa mahdollisuuksia kysyä uusia kysymyksiä haastateltavan vastausten perusteella. Näin haastattelu elää koko ajan eikä se ole liian kaavamaista. Tämän ansiosta haastattelu voi tuoda esille asioita, joita haastattelija ei itse olisi välttämättä osannut kysyä. Mutta tästä syntyy myös haittaa, koska runsaan ja vapaan aineiston analysointi on hidasta ja vaikeata. Avoin haastattelu toimii parhaiten, kun haastateltava ryhmä on melko pienehkö ja heidän kokemuksensa vaihtelevat paljon. (Vuorela 2005)

Avoin haastattelu sopi hyvin aineistonkeruumenetelmäksi, koska halusin saada selville työntekijöiden omia kokemuksia ja mielipiteitä. Suora vuorovaikutus haastateltavien kanssa mahdollisti vastausten selventämisen tarvittaessa lisäkysymysten avulla.

Haastattelin työntekijät samaan aikaan, ryhmäkeskusteluna. Tämän ansiosta keskustelu oli elävämpää ja aiheeseen liittyvää pohdintaa oli enemmän. Järjestin haastattelun Viihdemaailma Ilonassa marraskuun 23. päivänä. Haastatteluun osallistui seitsemän Ilonan työntekijää. Haastattelu koostui neljästä eri aihealueesta. Aihealueet valikoituivat baarialan yleisimpien kuormitustekijöiden mukaan. Käytin valinnassa myös omia havaintojani, joita olen tehnyt työssäni. Aihealueet olivat huonot työasennot ja –liikkeet, työtila ja –piste, melu ja henkinen kuormitus. Haastattelun myötä varmentui, että juuri nämä kyseiset alueet sisältävät suurimmat kuormituksen aiheuttajat Viihdemaailma Ilonassa. Työntekijöiden haastattelemisen ja heidän ideoidensa avulla keksimme muutamia ehkäisykeinoja kuormittumisesta aiheutuville haitoille.

6 KARTOITUKSEN TULOKSET

6.1 Huonot työasennot ja –liikkeet

Baarityöntekijät ovat työssään koko ajan jalkojensa päällä ja tällöin on tärkeää, että työntekijöillä on tarpeeksi jalkatilaa monipuoliseen liikkumiseen ja työasennon vaihtamiseen. (Työturvallisuuskeskus 2006, 129) Haastateltavien mielipiteet jakautuivat jalkatilaan liittyvässä kysymyksessä. Osalle työpisteiden jalkatila on riittävä, kun taas osalle liian ahdas. Ahtauden kokemiseen vaikutti työntekijöiden jalan koko. Isompijalkaisilla tilaa on vähemmän. Tiskaajien työpisteillä jalkatilaa saisi olla enemmän ja tämän vahvistivat työntekijät, jotka työskentelevät tiskipisteellä ja keräävät laseja. Työpisteiden alla olevat limsa- ja alkoholikorit vievät tilaa jaloilta. Tästä seuraa myös huono työasento. Työntekijä joutuu kurottelemaan tiskille ja työskentelemään etukumarassa asennossa.

Kenelläkään haastatteluun osallistuneella ei ollut niin sanottuja oikeita ravintola-alan työjalkineita. Haastattelussa nousi esille työntekijöiden kannattavan jalkaan muotoutuvia lenkkitosseja enemmän kuin ravintola-alan työjalkineita. Monella työntekijällä on ergonomisesti huonot työkengät, eivätkä he kokeneet kenkien ergonomisuutta välttämättömänä asiana.

Kenenkään työntekijän mielestä työnantaja ei ole velvollinen sponsoroimaan työjalkineita työntekijöille. Haastateltavien mielestä työnantaja olisi velvollinen huoltamaan työntekijöitään ja heidän terveyttään, esimerkiksi hieronnoilla ja työterveydellä. Työntekijät olivat sitä mieltä, että alennukset tai sopimus jonkin kenkäkaupan kanssa on parempi vaihtoehto. Ilonalla on sopimus Kenkä - Mikko -liikkeen kanssa ja työntekijät saavat alennusta työkengistä kyseisestä liikkeestä.

Kaikki haastateltavat työntekijät olivat tietoisia Ilonasta löytyvistä apuvälineistä taakkojen käsittelyssä. Kuorman purussa nokkakärryjen käyttö on monen mielestä erittäin hyödyllistä, varsinkin maitojen ja mehujen siirtämisessä oikeille paikoilleen. Ilan päätteeksi baareihin tuodaan lisää tavaraa varastoista. Kaikki työntekijät kantoivat tavarat jääpala-astioilla, vaikka matka varastosta muutamaan baariin on melko pitkä. Esimerkiksi juomakorit olisi hyvä kuljettaa nokkakärryllä, mutta varastojen ja baarien välillä

on rappuset, joten tavaroita ei saa yhtäjaksoisesti kannettua perille. Tästä koituisi turhaa nostelua, joten työntekijät kokivat jääpala-astioiden olevan nopeampi ja käytännöllisempi tapa, vaikka näin kuormitus onkin suurempaa. Kaikki haastateltavat olivat tietoisia oikeasta nostotekniikasta. Siihen ei silti aina ole mahdollisuutta ahtaiden työtilojen takia. Esimerkiksi tiskipakkien nostaminen tiskipöydälle oikein on melkein mahdotonta.

Puolet haastateltavista kärsi jonkin asteisista niskakivuista. Niskat kipeytyvät käsien kannattelusta. Monet työntekijät kannattelivat käsiään liian korkealla tehdessään juomia. Niskat kipeytyivät myös kannettaessa lasipinoja. Pinot ovat usein niin korkeita, että ne nousevat yli työntekijöiden hartioiden. Niskat ovat tällöin koetuksella, sillä ne pitää kallistaa pois päin pinoista. Tästä syystä niskat jumittuvat helposti. Myös tiskipakkien nostamisessa kannateltiin käsiä ja liike kuormittaa hartioita.

Ranteet ovat suuren kuormituksen kohteena baarityössä. Ranteet kuormittuvat niin lasipinojen kantamisessa ja tiskaamisessa kuin pullojen nostamisessa speed railista. Rannekipuja esiintyi silti todella vähän haastateltavien joukossa. Kaksi heistä oli jossain vaiheessa kärsinyt rannekivuista. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että rannekivut ovat yksilöllisiä. Joillakin ihmisillä ranteet ovat heikommalla kuin toisilla. Jos työn tekee oikein ja oikeilla liikkeillä ja asennoilla, myös ranteet kuormittuvat vähemmän. Väärien työasentojen takia yläraajojen lihakset jumiutuvat ja aiheuttavat sairauksia.

6.2 Työtila ja – piste

Launisen ja Lehtelän (2011, 147) mukaan työpisteitä suunniteltaessa huomioon otettavia asioita ovat työtehtävään sopivin asento ja käyttäjien kehon mitat ja niiden vaihtelu. Tästä huolimatta kaikki haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että työpisteitä ei ole suunniteltu tarpeeksi ergonomisiksi. Eniten tarvittavat tavarat ovat tarpeeksi lähellä työpisteillä. Työpisteiden mitoitus ei ole ergonomisesti tarpeeksi toimiva. Työpisteet on suunniteltu yksien tiettyjen mittojen mukaan. Varsinkin lyhyillä työntekijöillä on vaikeuksia työskennellä pisteillä ja tiskipisteen taso on liian korkealla heille, minkä takia he joutuvat kannattelemaan käsiä liian korkealla. Myös pitkällä ihmisillä saattaa olla vaikeuksia löytää hyvä työasento pisteillä, sillä he menevät helposti kumaraan asentoon työskennellessään.

Pituudesta huolimatta kaikki haastateltavat joutuvat kurottelemaan työskennellessään työpisteillä. Kurottelua esiintyy juomien asettamisessa ja nostamisessa tiskille asiakkaiden eteen. Tiskeillä on niin sanottuja esteitä, kuten lasipinot, oluthanat ja kassakone, joiden yli tai väleistä työntekijöiden täytyy antaa juomia asiakkaille. Tämä vaikeuttaa työskentelyä, varsinkin lyhyempien työntekijöiden kohdalla. Joissakin baareissa tavaroita on asetettu todella korkealle. Esimerkiksi Bobbyssa suurin osa likööreistä ja erikoislaseista sijaitsee ylähyllyillä. Tämän takia työntekijät joutuvat kurottelemaan paljon ja iso osa työntekijöistä ei edes yletä kyseisille hyllyille ilman apuvälineitä.

Yleisesti ottaen tiskien takana on ahdasta ja tungosta. Tiskit ovat varsinkin syvyydeltään melko ahtaita. Tiskien takana työskentelee samanaikaisesti monta ihmistä ja sen takia pitää aina olla varovainen eikä äkkipikaisia liikkeitä saa tehdä. Työntekijät ovat tottuneet ahtaisiin olosuhteisiin ja vain harvaa työntekijää ihmismäärä pidemmän päälle ahdistaa. Jotkin tiskit voivat olla niin ahtaita, että työasentojen ja liikkeiden suorittaminen ergonomisesti ei aina onnistu. Varsinkin tiskauspisteillä tilaa on erittäin vähän ja ergonomiset työasennot, kuten oikeaoppinen nostaminen, ovat erittäin vaikeita, jopa mahdottomia, toteuttaa. Haastateltavat nostivat esille Live baarin tiskillä tiskauspisteen ahdistuksen, jota lisää se, että kyseinen alue toimii myös myyntialueena. Tämä vaikeuttaa niin tiskaajan kuin baarimikonkin työskentelyä, sillä alueella pitäisi pystyä tekemään kahta työtä samanaikaisesti. Tämä vaatii paljon kärsivällisyyttä niin työntekijöiltä kuin asiakkailtakin. Baarimikko, joka työskentelee kyseisellä pitkällä myyntialueella, joutuu ottamaan paljon ja turhia askeleita illan aikana.

6.3 Melu

Kaikki työntekijät kokivat melun ja musiikin häiritsevän työntekoa. Melu aiheuttaa vaurioita kuulossa, mutta haastattelussa tuli myös esille melun vaikutus ääneen. Kun musiikki soi liian kovalla, työntekijät joutuvat korottamaan ääntään ja tästä voi aiheutua äänen lähtö joillekin ihmisille. Live Clubilla esiintyy livebändejä, jotka melkein aina soittavat liian kovaa. Kova melu vaikeuttaa asiakkaiden puheen kuulemista eli asiakaspalvelutilanteet saattavat olla erittäin hankalia ja väärinkäsityksiä syntyy, kun esimerkiksi baarimikko kuulee tilauksen väärin. Jotkut haastateltavat sanoivat melun aiheuttaneen myös päänsärkyjä.

Kuuloliitto ry:n mittauksen mukaan ravintoloiden keskiäänitaso on noin 94 desibeliä. Turvallisuusrajojen mukaan työntekijä saisi työskennellä kyseisessä melussa noin tunnin ilman kuulosuojaimia. (Kuuloliitto Ry 2013) Tästä huolimatta korvatulppien käyttö haastateltavien joukossa oli erittäin harvinaista ja jos korvatulppia käytettiin, eivät ne olleet yökerhon meluun soveltuvia eivätkä suojanneet tarpeeksi kuuloa melulta.

6.4 Henkinen kuormitus

Jokainen haastatteluun osallistunut on kärsinyt jossain vaiheessa työn teosta johtuvasta stressistä tai ahdistuksesta. Stressiä esiintyi esimerkiksi liian suuresta työmäärästä ja kiireestä johtuen. Myös hankalat asiakkaat saattavat joissakin tilanteissa aiheuttaa heissä stressiä. Työntekijät kokivat myös uudet haasteet ahdistavina.

Haastattelun aikana päädyimme keskustelemaan tarjoilusta karaokekoppeihin ja vippitiloihin. Muutama työntekijä, jotka ovat tarjoilleet kyseisiin tiloihin, ovat kokeneet hankalia asiakastilanteita. Vippitiloissa olevat asiakkaat ovat useasti paljon vaativampia kuin asiakkaat tiskillä ja heitä palvelevilta työntekijöiltä vaaditaan paineensietokykyä.

Ilonassa työyhteisö on erittäin toimiva ja työilmapiiri on hyvä. Kaikki tulevat keskenään toimeen ja puhuminen työkavereille tai esimiehille on helppoa. Esimiehiltä saa tarvittaessa tukea ja heille on helppo jutella niin työ- kuin yksityisasioistakin. Avoimuus luo pohjan hyvälle työilmapiirille.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Ergonomiaa on tutkittu paljon jo vuosikymmenien ajan. Tutkimukset ovat kohdistuneet muun muassa työperäisiin yläraajasairauksiin sekä tuki- ja liikuntaelinsairauksiin ja niiden ehkäisyyn, työhyvinvointiin, työuupumukseen ja stressiin. Palvelualoihin liittyviä ergonomisia tutkimuksia on tehty myös paljon esimerkiksi henkilöstön työoloista ja hyvinvoinnista. Ergonomisista kuormitustekijöistä ja niistä aiheutuvista haitoista on julkaistu paljon erilaista aineistoa ja tutkimuksia. Päätin silti itsekin kartoittaa kuormitustekijöistä aiheutuvia haittoja. Ravintola-ala on rankkaa niin fyysisesti kuin henkisesti. Ergonomiset työtavat ja työntekijöiden hyvinvoinnista huolehtiminen ovat erittäin tärkeitä. Huomasin työpaikallani Viihdemaailma Ilonassa epäkohtia ergonomiaan liittyvissä asioissa ja tästä syystä päätin tarttua aiheeseen. (Työterveyslaitos 2013; Työsuojelurahasto 2011)

Tuloksien avulla saatiin selville, mitkä asiat todella kuormittavat työntekijöitä Ilonassa. Tuloksista selvisi myös mitä haittoja ja minkälaista rasitusta kuormittuminen on työntekijöissä aiheuttanut. Ilonassa kuormitusta aiheuttavat taakkojen käsittely, huonot työasennot, ergonomisesti kehnot työpisteet, ahtaat tilat ja hankalat asiakastilanteet.

Kaikki työntekijät joutuvat käsittelemään taakkoja työtä tehdessään. Monet heistä nostavat ja kantavat itselleen liian painavia taakkoja, mitä ei saisi tapahtua. Kaikki työntekijät ovat tietoisia oikeasta nostotekniikasta, mutta aina siihen ei ole mahdollisuutta. Tiskien takana työtila on ahdas ja siellä työskentelee samanaikaisesti monta työntekijää. Varsinkin tiskaajille tämä aiheuttaa vaikeuksia taakkojen käsittelyssä, koska he nostelevat paljon tiskipakkeja. Ahtauden ja ihmismäärän takia he joutuvat työskentelemään ergonomisesti huonoissa asennoissa ja nostelemaan pakkeja kieroissa asennoissa ja selällään. Taakkojen käsittelystä aiheutuvaa kuormitusta voitaisiin Ilonassa ehkäistä sillä, että jos työntekijä ei itse kykene kantamaan tai siirtämään painavaa taakkaa, ei hänen sitä myöskään tarvitse tehdä. Työtovereista löytyy aina ihmisiä, jotka kykenevät tekemään raskaita nostamisia. Haastattelussa kävi ilmi, että oikeaan nostamiseen ei ole tarpeeksi työpaikalla opastettu. Työnantaja voisi ottaa enemmän vastuuta tällä alueella.

Haastattelun vastauksien perusteella jokainen oli jossain vaiheessa kärsinyt jonkin asteisesta rasituksesta, kuten niska- tai selkäkivuista, huonon työasennon takia. Haastateltavista osa pyrkii työskentelemään oikeassa ja ergonomisessa asennossa, kun taas osa ei kiinnitä työasentoonsa huomiota ja saattavat juuri tämän takia kärsiä kuormituksesta aiheutuvasta rasituksesta. Ahtaus vaikuttaa myös ratkaisevasti työasentoihin, sillä työntekijät eivät välttämättä kykene muodostamaan itselleen hyvää asentoa tai suorittamaan liikkeitä vaaditulla tavalla. Niskakipujen ehkäisyyn auttaisi, että jokainen työntekijä omaksuisi itselleen hyvän ja ergonomisen työasennon. Työntekijöiden, jotka kantavat paljon lasipinoja, niskakipuihin auttaisi, että he opettelisivat kantamaan laseja molemmilla käsillä. Näin ollen syntyisi tasapainoa, jolloin kuormitus ei olisi niin suurta. Haastateltavilta tuli myös ehdotus työntekijöiden lisäämisestä, sillä silloin yhden työntekijän ei tarvitsisi kantaa niin paljon laseja kerrallaan.

Ergonomisesti hyvät työkenkät vähentäisivät jalkojen väsymistä sekä särkyä ja selkävaivoilta välttyttäisiin. Työkenkien pohjat tulisi olla myös kestävä ja hyvät, jotta liukastumisilta välttyttäisiin ja lasinsirut eivät tulisi pohjien läpi. Haastateltavien mielestä yhteistyö kenkäkaupan kanssa on hyvä idea. Tällöin jokainen työntekijä saisi itselleen ja omaan jalkaan sopivat työkenkät. Sponsoroinnin seurauksena työnantaja ostaisi kaikille työntekijöille samanlaiset kenkät ja tämä ei haastateltavien mukaan toimisi, sillä jokaisella ihmisellä on erilainen jalka ja kaikille ei sovi tietyt kenkät.

Työpisteet eivät haastateltavien mukaan toimi ergonomisesti kovin hyvin. Välineet ja muut tavarat ovat sijoiteltu pisteille hyvin ja tarpeeksi lähelle. Työpisteiden mitoitus on ongelma monelle. Jokaisella työntekijällä, pituudesta ja koosta huolimatta, on vaikeuksia löytää hyvä työasento. Kaikki joutuvat kurottelemaan työpisteen yli tiskille. Jalkatila on myös monille ahdas. Työpisteiden alla on kaksi juomakoria, jotka toimivat niin sanottuna käsivarastona. Korit ovat toimivia, lähellä työntekijöitä ja tuotteiden loppuessa speed railista, korista saa nopeasti napattua uuden tuotteen tilalle. Korien ainoa huono puoli on, että ne vievät jalkatilaa työpisteiltä. Koreja saisi työnnettyä taaksepäin, mutta pisteiden jääalaiden putket ovat tiellä. Baaritiskien viemäröinti ja putkien sijainti oltaisiin voitu suunnitella erilailla ja tällöin työntekijöille olisi enemmän jalkatilaa ja työasento olisi näin ollen parempi. Työtilat baaritiskeillä ovat ahtaat. Täysin ergonomisten työasentojen ja liikkeiden suorittaminen on välillä jopa mahdotonta. Tiloihin on vaikea vaikuttaa opinnäytetyöni tiimoilta, sillä se vaatisi koko baaritiskin

purkamista ja remonttia. Ahtaisiin tiloihin tulee vain sopeutua ja löytää hyvät ja itselleen toimivat työasennot, jotka ympäristön antamat tilat mahdollistavat.

Korvatulppien käyttö olisi erittäin suotavaa, jotta työntekijöiden kuulo ei vaurioituisi yökerhon kovasta melusta. Haastatteluryhmä tuli siihen tulokseen, että työnantaja olisi velvollinen kustantamaan työntekijöille kunnolliset korvatulpat, joista asiakkaiden puhe kuuluu selvästi läpi, mutta turha melu ja musiikki peittyvät. Työpaikallamme on korvatulppia, mutta ne ovat melko huonoja, eivätkä päästä ihmisten puhetta tarpeeksi hyvin läpi. Jokainen työntekijä on tietenkin myös itse vastuussa omasta kuulostaan ja terveydestään. Melusta aiheutuvaa kuormitusta pyritään vähentämään kertomalla ravintolapäällikölle, kun musiikki soi liian kovalla, etenkin bändien kohdalla. Näin ollen desibelit pystytään pitämään kurissa ja työntekijöiden kuuloa suojellaan. Haastattelussa yhdeksi kuormittamisen vähentämiseksi nousivat akustiikkalevyt, jotka asetettaisiin baaritiskien yläpuolelle ja ne ohjaisivat musiikin kaikkialle muualle saliin, paitsi tiskille. Tällöin työskentely ja asiakkaiden kuuleminen olisi helpompaa.

Ilonassa on yleisesti ottaen erittäin toimiva ja hyvä työilmapiiri. Ilmapiiri on kaikin puolin avoin ja keskustelu onnistuu niin esimiehien kuin työtovereidenkin kanssa. Työstressiä ja ahdistusta on havaittavissa, mutta se on todella yleistä ravintola-alalla. Niistä ei kuitenkaan ole aiheutunut työntekijöille työn tekoa häiritsevää kuormitusta tai uupumusta. Avoin ilmapiiri vaikuttaa tähän, sillä työntekijät kokevat uskaltavansa jutella esimiehen kanssa esimerkiksi liiallisesta työmäärästä. Hankalia asiakastilanteita esiintyy ja jokaisen Ilonan työntekijän kohdalle tällainen on joskus osunut. Hankalat asiakastilanteet hoituvat helpommin, kun työntekijöitä on opastettu ja koulutettu toimimaan tietyllä tavalla. Kyseisiä koulutuksia työntekijöiden mukaan saisi olla enemmän. Säännöllisten koulutusten avulla työntekijät kokevat hankalat asiakastilanteet vähemmän stressaaviksi. Kyseiset tilanteet ovat myös yleisiä asiakaspalautteen lähteitä ja yleensä palaute on negatiivista. Koulutuksien avulla työntekijät toimivat tilanteissa ammattimaisemmin ja joustavammin ja tästä seurauksena myös negatiivisten asiakaspalautteiden määrä vähenee. Työntekijöiden koulutuksesta ei ole pelkästään hyötyä heille itselleen vaan myös työpaikalle ja yritykselle luodaan tällä tavalla positiivisempaa kuvaa.

Kaikki haastateltavista ei vielä ollut kärsinyt kuormituksesta aiheutuneista vaivoista tai vaivat eivät olleet haitanneet työntekoa. Baariala on kuitenkin raskasta niin fyysisesti

kuin henkisestikin. Kuormittuminen ei välttämättä vielä näy työntekijöissä, mutta parinkymmenen vuoden päästä vaivat saattavat haitata työntekoa jo paljon. Työntekijöiden on tärkeä huolehtia itsestään. Rasitus ei välttämättä vielä vaivaa, mutta pitkällä tähtäimellä oman terveyden laiminlyönti voi maksaa heille kalliisti, esimerkiksi työkyvyttömyydellä. Työnantaja on myös vastuussa työntekijöistään ja heidän terveydestään. Työnantajan kannattaa kiinnittää huomiota ergonomiaan työpaikalla ja siihen, että työskentely olisi mahdollisimman helppoa ja sujuvaa työntekijöille. Kun kaikki on ergonomisesti mahdollisimman toimivaa, vältetään jatkuvilta sairaslomilta ja turhilta tapaturmilta. Tällöin myös työntekijät viihtyvät paremmin työpaikalla ja tämä vaikuttaa positiivisesti myös työilmapiiriin.

LÄHTEET

Aho, K., Autti, N. & Siitonen, T. 2012. Mikosta mestariksi - Baarityön käsikirja. Vantaa: Restamark Oy.

Aulanko, M., Huovinen, M., Kiiikka, K. & Lehtinen, M.-L. 2010. Teemana työ. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Espo, S. 2010. Ravintolatyön ergonomia ja apuvälineet. Nykypaino Oy.

European Agency for Safety and Health at Work. 2005. Reducing the risks from occupational noise. Luettu 1.10.2013.
<https://osha.europa.eu/en/publications/reports/6805535>

Finlex. 2013. Työturvallisuuslaki. Luettu 2.10.2013
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P12>

Huippustore. 2010. Työpistematot. Luettu 2.11.2013.
<https://www.huippustore.fi/s01/cur/pdf/Tyopistematot.pdf>

Inspirans. 2013. Mitä laadullinen tutkimus on? Laadullinen tutkimus. Luettu 4.12.2013.
<http://www.inspirans.fi/laadullinen-tutkimus>

Kannas, L., Eskola, K., Räsänen, P. & Mustajoki, P. 2007. Virtaa - Terveys ja tutkimus. Keuruu: Atena.

Kaukiainen, A., Nyberg, M. & Sillanpää, J. 2006. Keittiön ergonomiaa - keittiötyö sopivaksi työntekijälle. Työturvallisuuskeskus.

Kuuloliitto Ry. 2013a. Meluvamman synty. Kuulo. Luettu 31.10.2013.
http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/kuulonsuojelu/meluvamman_synty/

Kuuloliitto Ry. 2013b. Kuulosuojaimet. Luettu 31.10.2013.
<http://www.kuulosuoja.fi/kuulosuoja/vinkkeja/kuulosuojaimet/>

Kuuloliitto Ry. 2013c. Ravintolat. Luettu 31.10.2013
http://www.kuulosuoja.fi/kuulosuoja/vapaaajan_melu/ravintolat/

Launis, M. & Lehtelä, J. 2011. Ergonomia. Työterveyslaitos. Tampere: Tammerprint.

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

Palvelualojen ammattiliitto. 2013a. Työn tauotus. Työhyvinvointi. Luettu 21.11.2013.
<http://www.pam.fi/fi/tyo/tyosuojelu/tyohyvinvointi/Sivut/tauot.aspx>

Palvelualojen ammattiliitto. 2013b. Yötyö ja vuorotyö. Työolosuhteet. Luettu 16.11.2013. <http://www.pam.fi/fi/tyo/tyosuojelu/olosuhteet/Sivut/yotyoyajavuorotyoy.aspx>

Ravintola.fi. 2013. Viihdemaailma Ilona, Tampere. Ravintolat. Luettu 25.11.2013.
<http://www.ravintola.fi/viihdemaailmailonatampere>

Restamax Oyj. 2013. Yritys. Haettu 25. Luettu 25.11.2013.
<http://www.restamax.fi/yritys/>

Tenviesti Oy. 2013. Ergonomia on paljon muutakin kuin hyvä työasento. Luettu 23.9.2013. <http://www.tenviesti.fi/ergonomy.htm>

Työsuojeluhallinto. 2013. Päivitetty 4.3.2013. Henkinen kuormitus. Ihmisen toiminta. Luettu 16.11.2013 <http://www.tyosuojelu.fi/fi/henkinenkuormitus>

Työsuojelurahasto. 2011. Päivitetty 15.2.2011. Palvelualojen henkilöstön työolot ja hyvinvointi - haasteena jatkuva muutos. Tätä on tutkittu. Luettu 27.11.2013.
<http://www.tsr.fi/tutkimustietoa/tata-on-tutkittu/hanke?h=107088>

Työterveyslaitos. 2013. Työterveyslaitos. Mitä ergonomia on? Luettu 20.9.2013.
http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/mita_ergonomia_on/sivut/default.aspx

Työterveyslaitos. 2003. Työsuojelun perusteet. Helsinki: Vammalan Kirjapaino Oy.

Työterveyslaitos. 2010. Päivitetty 19.4.2010. 1. Työtilan kokonaisjärjestelyt. Luettu 26.11.2013. http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/menetelmat/tyopaikan_ergonomia/tyotilan_okonaisjarjestelyt/Sivut/default.aspx

Työterveyslaitos. 2010a. Päivitetty 21.4.2010. Työjärjestelyt ja tauotus. Ergonomia. Luettu 14.11.2013.
http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/tyon_fyysisia_kuormitustekijoita/toistotyto/rasitusvamma_ahk%C3%B6iseminen/tyojarjestelyt_tauotus/sivut/default.aspx

Työterveyslaitos. 2010b. Päivitetty 21.4.2010. Yläraajan yleisimmät rasitussairaudet. Ergonomia. Luettu 14.11.2013.
http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/tyon_fyysisia_kuormitustekijoita/toistotyto/ylaraaja_rasit/sivut/default.aspx

Työterveyslaitos. 2013a. Päivitetty 14.8.2013. Seksuaalinen ja sukupuoleen perustuva häirintä. Työyhteisö ja esimiestyö. Luettu 25.11.2013.
http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/tyoyhteison_ristiriidat_ja_ratkaisut/seksuaalinen_ja_sukupuolinen_hairinta/sivut/default.aspx

Työterveyslaitos. 2013b. Päivitetty 10.7.2013. Toistotyö. Luettu 14.11.2013.
http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/tyon_fyysisia_kuormitustekijoita/toistotyto/sivut/default.spx

Työterveyslaitos. 2013c. Päivitetty 16.8.2013. Tutkimus- ja kehittämishankkeet. Tutkimus. Luettu 27.11.2013. <http://www.ttl.fi/fi/tutkimus/hankkeet/sivut/default.aspx>

Työterveyslaitos. 2013d. Päivitetty 8.2.2013. Työterveyslaitos. Kognitiivinen ergonomia. Luettu 23.9.2013.
http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/kognitiivinen_ergonomia/sivut/default.aspx

Työturvallisuuskeskus. 2006. Työsuojelulla hyvinvointia ja tulosta . Työturvallisuuskeskus.

Työturvallisuuskeskus. 2013. Työyhteisön toiminta. Työsuojelu. Luettu 25.11.2013

http://www.tyoturva.fi/tyosuojelu/tyoyhteison_toiminta

Voimalinja. 2013. Hotelli- ja ravintola-ala. Työhyvinvointi ja ergonomia. Luettu 14.11.2013.<http://www.voimalinja.net/virtaa-terveydesta/jaksaminen-ja-tyoergonomia/hotelli-ja-ravintola-ala/>

Vuorela, S. 2005. Haastattelumenetelmät. Käytettävyystutkimuksen menetelmät. Tampere: Tampereen yliopisto. 37-52.

LIITTEET

Liite 1. Haastattelulomake

1(2)

HUONOT TYÖASENNOT JA – LIIKKEET

Seisomatyö

1. Onko työpisteillä tarpeeksi mielestänne jalkatilaa? Miten mahdollinen ahtaus vaikuttaa työskentelyyn?
2. Kenellä on niin sanotut oikeat tyøjalkineet? Onko työkenkäne mielestänne ergonomiset? Minkälaisia kenkiä käytätte työssä?
3. Pitäisikö työnantajan sponsoroida työntekijöille työkengät tai tehdä sopimus kenkäkaupan kanssa, jotta työntekijät saisivat alennusta?

Taakkojen käsittely

1. Missä tilanteissa käytätte tai voisitte käyttää apuvälineitä? Onko apuvälineille tarvetta?
2. Tiedättekö oikean nostotekniikan? Pyrittekö aina käyttämään sitä? Onko tilanteita tai tiloja, joissa oikeaa nostotekniikkaa ei pysty käyttämään?
3. Onko teitä mielestänne opastettu tarpeeksi oikeaan nostotekniikkaan?

Työasento ja – liikkeet

1. Koetteko saaneenne niska- tai hartiavaivoja työn teosta? Mistä vaivat johtuvat?
2. Kärsittekö rannevaivoista? Mistä vaivat johtuvat?

TYÖTILA JA – PISTE

1. Onko työpisteet suunniteltu mielestänne ergonomisiksi? Mitä hyvää tai huonoa työpisteissä on?
2. Sopivatko työpisteet kaiken kokoisille työntekijöille?
3. Joudutteko kurottelemaan liikaa työskennellessänne?
4. Mitä mieltä olette työtiloista? Ovatko ne esimerkiksi liian ahtaat?

(jatkuu)

MELU

1. Häiritseekö melu ja musiikki työn tekoanne?
2. Miten melu vaikuttaa teihin tai työntekoon? Onko esiintynyt esimerkiksi fyysisiä oireita?
2. Käytättekö korvatulppia töissä?
3. Pitäisikö työnantajan sponsoroida työntekijöille kunnolliset korvatulpat?

HENKINEN KUORMITUS

1. Oletteko koskaan kokeneet työn teosta johtuvaa stressiä, uupumusta tai ahdistusta?
Onko se johtunut esimerkiksi kiireestä, liiasta työmäärästä tai vuorotyöstä?
2. Miten hankalat asiakastilanteet vaikuttavat teihin? Miten niihin suhtautumista voitaisiin parantaa?