

Saimaan ammattikorkeakoulu
Liiketoiminta ja kulttuuri, Imatra
Majoitus- ja ravitsemisala
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Mia-Marika Lampinen

Henkisen työhyvinvoinnin tila ravintoloissa case: Etelä- Karjala

Opinnäytetyö 2013

Tiivistelmä

Mia-Marika Lampinen

Henkisen työ hyvinvoinnin tila ravintoloissa, case: Etelä- Karjala, 28 sivua, 1 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu

Liiketoiminta ja kulttuuri Imatra

Majoitus- ja ravitsemisala

Hotelli- ja ravintola- alan koulutusohjelma

Opinnäytetyö 2013

Ohjaaja: koulutuspäällikkö Heli Korpinen, Saimaan ammattikorkeakoulu

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin henkisen työhyvinvoinnin tilaa Etelä-Karjalassa, ravintoloissa jotka ovat yksityisessä omistuksessa ja jotka ovat auki yli puolen yön. Syvemmin opinnäytetyö keskittyy stressiin, työpaikkakiusaamiseen ja siihen puuttumiseen, yksintyöskentelyyn ja siihen liittyvään väkivallan uhkaan, sairauspoissaoloihin, työntekijöiden motivoimiseen ja työsuojelun olemassaoloon.

Tutkimus toteutettiin haastattelututkimuksena lokakuussa 2013 Etelä- Karjalan alueella neljässä ravintola- alan yrityksessä. Opinnäytetyö koostuu teoriaosasta ja kvalitatiivisesta haastattelututkimuksesta. Kaikki haastateltavat vastaavat omissa työpaikoissaan osaksi tai kokonaan henkilöstöasioista.

Tutkimuksessa kävi ilmi sairaspoissaolojen vähentyminen, motivaatiotekijöitä ja työterveyden olemassaoloa. Työ koetaan mielekkääksi yksityisellä työnantajalla työskennellessä. Haastateltavien mukaan henkilökunta tulee mielellään töihin ja tekee työtä kuin itselleen. Työterveyshuolto on järjestetty lakisääteisesti, mutta seuranta ja toimenpiteet eivät vastaa vaadittua tasoa, jotka laissa määritellään. Vaikka henkilökunta työskentelee yksin, ei töihin pelätä tulla ja omalla toiminnalla voidaan vaikuttaa väkivallan uhkatilanteisiin.

Asiasanat: psyykinen työhyvinvointi, motivaatio, yksintyöskentely, johtaminen

Abstract

Mia-Marika Lampinen

The State of Psychological well-being in Restaurant business in South Karelia,
28 pages, 1 appendix

Saimaa University of Applied Sciences

Business and culture, Imatra

Faculty of Tourism and Hospitality

Degree Programme in Hotel and Restaurant Business

Bachelor's Thesis 2013

Instructor: Ms Heli Korpinen, Head of Department, Saimaa UAS

The purpose of the research was to find out what is the current state of psychological well-being in restaurant business in private sector. This work focuses deeper on stress, bullying, working alone and the threat of violence resulting from working alone, sickness absenteeism, employee motivation, and existing occupational health and safety.

Data for this study were collected by an interview study and it was carried out in October 2013. For the interviews I had to pick out four persons working in restaurants which are open over the midnight in the area of South Karelia. Persons who were interviewed were responsible in their own companies wholly or in part for personnel matters.

The results of the study show reduced sickness absence, some motivational factors, and effect of occupational health care. The work is perceived as meaningful working in the private sector and the interviewees' opinion is that the staff is happy to go to work, and work as if they were entrepreneurs themselves. Occupational health care was a little neglected at some restaurants but the legally required documents have been made. Although the staff is working alone they are not afraid to come to work, and their own activities can influence the threat of violence situations.

Keywords: psychological well-being, motivation, working alone, management

Sisältö

1 Johdanto.....	5
2 Työhyvinvointi.....	6
2.1 Henkinen työhyvinvointi.....	7
2.2 Fyysinen työhyvinvointi.....	8
2.3 Motivaatio.....	8
2.4 Organisaatiokulttuuri.....	9
2.5 Ajankohtaisen uhkakuvat työhyvinvoinnissa.....	10
3 Työsuojelu.....	10
3.1 Työterveyshuolto.....	12
3.2 Yksintyöskentely ja väkivallan uhka.....	12
3.3 Stressi.....	13
3.4 Sairauspoissaolot.....	14
3.5 Työpaikkakiusaaminen ja siihen puuttuminen.....	14
4 Miten työhyvinvointia voidaan johtaa.....	15
4.1 Laki velvoittaa.....	17
4.2 Osana henkilöstöstrategiaa.....	18
5 Henkinen työhyvinvointi ravintoloissa.....	19
5.1 Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen kulku.....	19
5.2 Tulokset ja luotettavuus.....	20
5.2.1 Yksintyöskentely, väkivallanuhka ja kiusaaminen.....	21
5.2.2 Työterveyshuolto ja sairauspoissaolot.....	22
5.2.3 Motivaatio ja stressi.....	22
6 Pohdinta.....	23
6.1 Toimenpide- ehdotukset ja jatkotutkimusaiheet.....	25
6.2 Yhteenveto.....	26
Lähteet.....	28
Liitteet	
Liite 1. Haastattelurunko	

1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä tutkin, mikä on työhyvinvoinnin taso. Työ keskittyy henkiseen työhyvinvointiin. Tutkimuksen kohteena ovat Etelä-Karjalan alueella yksityisellä sektorilla ravintolat, jotka ovat auki yli puolen yön vähintään kahtena iltana viikossa. Toimipaikkoja, jotka rajautuvat tämän sisälle, on Etelä-Karjalassa yhteensä 15. Näistä haastatellaan neljää toimipaikkaa tutkimusta varten.

Tutkimuskysymys tässä opinnäytetyössä on seuraava: Mikä on henkisen työhyvinvoinnin tila Etelä-Karjalassa tällä hetkellä? Työni keskittyy henkiseen työhyvinvointiin ja syvemmin yksintyöskentelyyn, stressiin, työpaikkakiusaamiseen, sairauspoissaoloihin, motivoimiseen ja varhaiseen puuttumiseen työpaikoilla. Tarkoitukseni on saada vastaus kysymyksiin, miten työpaikoilla huomioidaan yksintyöskentelystä aiheutuva väkivallanuhka ja siihen puuttuminen, miten tunnistetaan kiusaaminen työkavereilta ja miten siihen puututaan ja otetaan kantaa. Yrityksen tarjoama liikuntaetu ja työkykyä edistävä toiminta on tässä opinnäytetyössä käsitelty motivoivana tekijänä.

Aihe on ajankohtainen, koska ravintola-alalla työskennellään usein yksin ja vaikka työyhteisössä asiat olisivatkin ulospäin hyvin, voi työyhteisön sisällä tapahtua syrjintää ja kiusaamista, johon ei osata tai haluta puuttua. Kaikissa paikoissa ei myöskään tunnisteta työpaikkakiusaamisen täyttäviä tunnusmerkkejä. Usein myös puutteellinen työterveysjärjestely ja työsuojelutoiminta lisäävät sairauspoissaoloja ja aiheuttaa yritykselle ylimääräisiä kustannuksia.

Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytetään kvalitatiivista haastattelututkimusta. Haastattelu on puolistrukturoitu. Haastateltavat valitaan satunnaisotoksena eri puolilta Etelä-Karjalaa. Haastattelut tallennettiin elektronisesti ja litteroidaan tämän jälkeen. Haastatteluista ilmi tulleet vastaukset ilmaistaan puolueettomasti, eli niin kuin haastateltavat ovat ne esittäneet. Tulosten luotettavuuteen vaikuttaa se että, haastateltavien nimet, toimipaikat ja tittelit eivät tule julki tässä opinnäytetyössä.

2 Työhyvinvointi

Työhyvinvoinnilla tarkoitetaan työolojen kehittämistä ja työn sisällön rikastuttamista, töiden järjestämistä ja johtamista, joka tyydyttää sekä organisaatiota kuin yksilöä (Kauhanen 2009, 200). Henkilöstön hyvinvoinnin kulmakivinä toimivat terveys, ammattitaito sekä fyysinen että psyykinen työympäristö. Hyvinvoiva henkilöstö kykenee työskentelemään tehokkaammin, oppimaan uutta, kehittymään sekä tuottamaan luovia ja uusia ratkaisuja työympäristöönsä. (Viitala 2007, 212.)

Työyhteisön hyvinvointi määräytyy työntekijän omasta kokemuksesta oikeudenmukaiseen ja tasapuoliseen kohteluun työpaikalla, jota säätelee työsopimuslaki (55/2001) ja (21/2004). (Eräsalo 2011, 127).

Viime vuosina on maassamme erityisesti huomioitu työkyvyn ylläpitäminen niin työ- ja elinkeinoministeriön, työsuojelun, työterveyshuollon kuin eläkelaitostenkin näkökulmasta. Tavoitteena on, että ihmiset saadaan pidettyä pidempään työelämässä erilaisilla töillä ja työympäristöillä, työyhteisöillä ja yksilöitä kehittäväällä toiminnalla. Työkykyä ylläpitävää toimintaa voisi kuvata laajaksi. Parhaimmillaan se on prosessi, joka kehittää tuottavuutta ja henkilöstön työhyvinvointia osana organisaation normaalia toimintaa. Tällöin voidaan jo puhua työelämän laadusta. Osana työhyvinvointia on muun muassa hyvä johtaminen, palkitseminen, osaamisen kehittäminen, vastuullinen liiketoiminta, työn ja muun elämän yhteensovittaminen, työajat, tasa-arvo, työkyky ja työterveys sekä työturvallisuus. Suurimmat esteet työhyvinvoinnille ja sen kehittämiseksi työpaikoilla liittyvät usein työyhteisön kulttuuriin (organisaatiokulttuuriin), arvoihin ja ihmisten opittuihin toimintamalleihin. (Kauhanen 2009, 200.)

Työpaikka luokitellaan työympäristöksi sekä fyysisessä että psyykkisessä mielessä. Työympäristön tulisi taata fyysisesti turvallinen ja työntekoa tukeva paikka ihmiselle. Työn teettämisen, työntekijän aseman reunaehdot, organisaation sisäisiä päätöksiä ja toimintamalleja, jotka ratkaisevat yksittäisen tilanteen ja kokemukset, säädellään lainsäädännöllä ja työelämää koskevilla sopimuksilla. Kuinka työntekijöitä kohdellaan, näkyy valtakunnallisissa tutkimuksissa usein tyytyväisyytenä, pahoinvointina, terveydenhuollon menoina ja eläkepäätöksinä. (Viitala 2007, 13.)

Henkilöstön tulisi ymmärtää, että fyysinen ja henkinen työhyvinvointi luovat pohjan ammattitaidolle ja työkyvyille. Lisäämällä hyvinvointia voidaan vähentää poissaoloja, työtapaturmia, ennen aikaista eläkkeelle jäämistä. Osaltaan nämä parantavat myös elämän laatua. Samasta syystä organisaatioiden ylimmän johdon tulisi panostaa enemmän työhyvinvoinnin kehittämiseen. Työhyvinvointi kannattaa investointina. Työhyvinvointiin investointi näkyy työtyytyväisyytenä ja tuottavuutena. (Kauhanen 2009, 201.)

Työkyvyn ylläpitävä toiminta on monissa yrityksissä nähty osana henkilöstölle tarjottavia etuja. Näin ollen ne voivat myös olla osa henkilöstön palkitsemisjärjestelmää. Yritysten tarjoamat liikunta- ja virkistystilat, liikuntasetelit tai osaksi maksetut liput erilasiin virkistys- ja liikuntatapahtumiin ovat keinoja innostaa henkilöstöä ylläpitämään omaa työhyvinvointia. Myös erilaiset virkistyspäivät teatterin tai konsertin muodossa ovat osa työhyvinvoinnin kehittämistä ja edistämistä. (Viitala 2007, 232.)

Työntekijä, jolla on mahdollisuus saada tukea työssään, voi pitää työkykyään hyvänä, vaikka työ olisikin kuormittava tai hänellä olisi terveydellisiä ongelmia (Nummelin 2008, 29).

Työn tehokkuutta lisäävistä tekijöistä keskeisin on henkilöstöjohtaminen. Esimiehillä on mahdollisuus vaikuttaa työn tehokkuuden ja työhyvinvoinnin kannalta keskeisimpiin tekijöihin, kuten yhteistyöhön ja toimintamalleihin. Vastuunkantajana, tiedon välittäjänä, työn organisoijana ja palautteen ja hyväksynnän antajana toimii esimies. Esimiehen suhde työntekijöihin ja henkilöstön sisällä toimiviin ryhmiin muodostaa työhyvinvoinnin ytimen ja sujuvan yhteistyön. Tämä yhteistyö synnyttää tyytyväisyyttä ja lisää tehokkuutta. (Nummelin 2008, 44.)

2.1 Henkinen työhyvinvointi

Psyykkiseen työhyvinvointiin vaikuttavia asioita ovat seuraavat: kuinka ihminen viihtyy työpaikalla, kuinka turvalliseksi hän kokee työn tekemisen ja kuinka arvostettuna hän itsensä näkee organisaatiossa (Viitala 2007, 14).

Työn sopiva rytmittäminen on henkiselle työhyvinvoinnille tärkeää. Työn haastavuuden ja työn määrän tulisi vaihdella niin, että raskaampia jaksoja tulisi seurata kevyempiä työkaksoja jolloin työntekijällä on aikaa palautua. Tämä koskee myös työpaikkoja, joissa käytetään älykkyyttä vaativia tehtäviä.

Älykkyyttä vaativat tehtävät tulisi katkaista rutiininomaisilla toimilla, jotta aivojen palautumien voidaan taata. Vaikka usein kuvitellaan, että tasainen työrytmi on työntekijälle parasta, näin ei todellisuudessa ole. (Viitala 2007, 230.)

Väsymistä ja henkistä pahoinvointia voidaan vähentää esimerkiksi työntekijän hyvällä tukiverkostolla. Työnkuvien parantaminen vaihtelevuudella, työnkierrolla ja erilaisilla työhyvinvointiohjelmilla ja seminaareilla voi torjua henkistä väsymystä. (Viitala 2007, 231.)

2.2 Fyysinen hyvinvointi

Määritelmien mukaan fyysisesti raskas työ on sellaista, jossa ihminen joutuu käyttämään isoja lihasryhmiä joko oman kehon tai taakan liikuttamiseen. Verenkierto- ja liikuntaelimet kuormittuvat ja alkavat vaatia happea, jolloin sydän sykkii nopeammin ja elimistön lämpötila nousee ja aiheuttaa hikoilua. Fyysiseen kuormitukseen vaikuttavat tehtävän työn fyysisyys, työntekijän terveydentila, toimintakyky, ikä ja sukupuoli. Jatkuvat ja samanlaisina toistuvat liikkeet työssä aiheuttavat helposti rasitusvammoja ja kiputiloja joihinkin kehon osiin. Oikeisiin työasentoihin ja työn tekemiseen vaadittaviin toistuviin liikkeisiin huomiota kiinnittämällä ja työtä monipuolistamalla voidaan ehkäistä rasitusvammat. (Viitala 2004, 294.)

Fyysisen työhyvinvoinnin lisäämisen keinoja työpaikoilla voidaan tehdä tarkastelemalla kuormitustekijöitä eri työvaiheissa. Työ tulisi suunnitella siten, että turhat liikkeet sekä fyysinen, yksipuolinen ja kova rasitus vähenevät. Tilajärjestelyistä, työmenetelmistä, laitteista ja apuvälineistä on apua kuormituksen vähentämiseen. Sekä työnantajalle kuin työntekijällekkin on etu, että fyysiset vammat työssä voidaan minimoida oikeilla työasunnoilla, liikesarjoilla ja työntekijää säästävillä työvälineillä ja laitteilla. (Viitala 2007, 230.)

2.3 Motivaatio

Motivoituneesti käyttäytyvä ihminen on päämäärähakuinen, ja toiminta on tarkoituksenmukaista. Refleksinomainen toiminta ei ole motivoitunutta käyttäytymistä. Motivoitunut käyttäytyminen on vapaaehtoista ja yksilön tahdon alaista. Tarpeet, halu, vietit ja sisäinen yllyke toimivat motiiveina. Yksilöön vaikuttavien ja yksilön mielessä olevien motiiveiden yhteisvaikutusta kutsutaan motivaatioksi. Motivaatiolla tarkoitetaan sitä, miten käyttäytyminen saa alkunsa,

pysyy yllä ja loppuu. Motivaatioon vaikuttavat aina kuitenkin yksilön tarpeet, toiveet, pyrkimykset, odotukset ja vietit monimutkaisella tavalla. (Juuti 2006, 37.)

Frederick Herzbergin on monissa maissa tehnyt laajoja tutkimuksia työtyytyväisyydestä, motivaatiosta ja tyytymättömyydestä, myös Suomessa. Tutkimuksissa käy ilmi, että tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden taustalla on eri tekijöitä. Osa asioista saa hyvin hoidettuna aikaan tyytyväisyyttä, mutta huonosti hoidettuina ne eivät kuitenkaan tuota ihmisissä erityistä tyytymättömyyttä. Vastaavasti taas jotkin asiat huonosti hoidettuna aiheuttavat nurinaa mutta edes hyvin hoidettuna ne eivät edistä tyytyväisyyttä. (Hokkanen & Stömberg 2003, 27.)

Monenlaisia selityksiä on esitetty työmotivaatiosta. Yleisesti on ymmärretty, että työsuorituksen palkitseminen on seurausta työtyytyväisyyteen ja motivaatio olisi riippuvainen työsuorituksista ja niihin liittyvistä palkkioiden odotuksista. Motivaatiota lisätään palkkioilla, koska se vahvistaa palkkioiden ja suoritusten välistä riippuvuutta ihmisessä (Hokkanen & Strömberg 2003, 29.) Työmotivaatio ja työtyytyväisyys riippuvat osittain olemassa olevissa työpaikasta. Erityisesti johtamistaidot ja henkilöstötoimintojen onnistuminen heijastuu ihmisten kokemukseen siitä, millaista työelämä on. (Viitala 2007, 14.)

Esimiehille on tärkeää tietää, miten ja mitkä asiat energisoivat työntekijöitä ja miten oikean suuntaista toimintaa voitaisiin ylläpitää. Työmotivaatiota voidaan tarkastella sekä sisäisestä että ulkoisesta näkökulmasta. Sisäisiä tekijöitä ovat työn sisältö ja sen kiinnostavuus, omaan työhön liittyvä päätöksenteko ja ammatillisen osaamisen hyödyntäminen. Ulkoisiin tekijöihin liittyvät vahvasti välinearvo eli työstä saatavat aineelliset palkinnot. (Nummelin 2008, 36.)

2.4 Organisaatiokulttuuri

Yhtenä organisaatiokulttuurin osana on ilmapiiri. Ilmapiiri työpaikoilla vaikuttaa työmotivaatioon, työtyytyväisyyteen ja työntuloksiin. Ilmapiiri syntyy ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta ja on näin ollen yrityksen inhimillisintä aluetta. Samalla se on tunteiden pelikenttä, johon on vaikea saada nopeita päätöksiä ja parannuksia säännöillä ja päätöksillä. Parhaimmillaan organisaatiokulttuuri voi olla avoin ja luottamuksellinen. Se voidaan kokea hyvänä tai huonona, vapauttavana ja innostavana tai ahdistavana. (Viitala 2007, 14.)

Kun organisaatio kohtelee työntekijöitään oikeudenmukaisesti, arvostaa heidän työtään ja pitää huolta henkilöstön työhyvinvoinnista, organisaatiokulttuuri koetaan työntekijää tukevaksi. Kun organisaatio koetaan kannustavaksi ja tukevaksi positiivisella tavalla lisää se työntekijöiden työhyvinvointia ja parantaa asennoitumista työhön. Kun organisaatiokulttuuri koetaan hyväksi, on työntekijöillä vähemmän stressiä, uupumusta ja sairauspoissaoloja. Oikeudenmukaisuus johtamisessa välittyy yhdessä sovittujen toimintakäytäntöjen kautta. Tämä takaa työntekijöille yhdenvertaisen kohtelun ja lisää arvostusta työnantajia kohtaan. (Nummelin 2008, 125.) Kun työhyvinvointia edistävät kehittämisen periaatteet on kirjattu strategiaan, niiden toteutuminen varmistetaan käytännössä. Työhyvinvointia edistävien toimintamallien käytäntöön pano edellyttää johdon sitoutumista niiden toteutukseen, tämä on ainut keino sitouttaa myös työntekijät periaatteiden toteuttamiseen. (Nummelin 2008, 127.)

2.5 Ajankohtaiset uhkakuvat työhyvinvoinnissa

Tilastokeskuksen vuonna 2003 teettämän tutkimuksen mukaan työhyvinvointiin negatiivisesti vaikuttavat erityisesti kiire, epävarmuus työn jatkumisesta, pakkotahtisuus ja huonot työjärjestelyt. Negatiivisista vaikutuksista havaittiin kahdella tasolla: terveydellisinä vaikutuksina esimerkiksi lisääntyneet masennukset, säryt ja sydän- ja verisuonitaudit. Vaikutukset käyttäytymisen tasolla eli henkisiä vaikutuksia ovat esimerkiksi unettomuus, levottomuus ja päihteiden käytön lisääntyminen. Käytännössä nämä asiat näkyvät poissaoloina ja lisääntyneinä kustannuksina työterveydessä. Myös luottamus työnantajaa kohtaan kärsii.

Vuonna 2006 teetetyn työbarometritutkimuksen mukaan joka kolmas työntekijä sanoo kokeneensa kiusaamista työpaikalla joko kollegoiden tai asiakkaiden toimesta. Lähes kolmannes (30 %) koki tämän tutkimuksen mukaan olleensa ainakin joskus kiusauksen kohteena. (Viitala 2007, 222.)

3 Työsuojelu

Järjestelmällinen työsuojelu sai alkunsa Suomessa 1850-luvulla. Valvontaa tehostettiin 1800-luvun loppupuolella. Esimerkiksi vuonna 1889 voimaan astui

alle 12-vuotiaiden tehdastyökielto, ja vuonna 1895 voimaan tuli työväen vakuutus, joka on nykyisen tapaturmavakuutuksen vastine. Erityisesti 1940- ja 1950-luvut olivat työsuojelun kehittämisen alkukausia, ja kaikki huipentui 1970-luvulla. Työsuojelulainsäädäntö on siis järjestelmällisesti kehittynyt muutamien vuosikymmenten välein. Fyysisen työsuojelun suurimmat puutteet on saatu korjatuksi, mutta 2000-luvulla keskeiseen asemaan on tullut henkinen ja sosiaalinen puoli, etenkin työaikalaki ja sen noudattaminen. Vuoden 2003 alussa tuli voimaan uusi työturvallisuuslaki jossa lisänä on fyysinen ja henkinen työsuojelu. Lain mukaan esimiehen tulisi välittömästi puuttua esimerkiksi työpaikkakiusaamiseen ja sukupuoliseen häirintään. (Kauhanen 2009, 197.)

Lainsäädäntö luo vain puitteet, joiden mukaan jokaisen työyhteisön olisi hoidettava työsuojeluasiansa: omaehtoinen kehittäminen työpaikoilla työilmapiirin, toiminnan laadun ja tuottavuuden parantamiseksi sekä kustannusten poissaoloista ja sairaseläkkeistä johtuen pienentämiseksi. Suomessa organisaatiot voivat saada tukea työsuojelun kehittämiseen. Työsuojelurahaston kautta tukea voi käyttää kehittämiseen, koulutukseen, tiedotukseen ja tutkimustulosten käytäntöön vientiin. Työsuojelun säätelyn lähteistä keskeisimpiä ovat työturvallisuuslaki (738/2002), laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojelutoiminnasta (2006/44) ja työterveyshuoltolaki (1383/2001) sekä kansainvälisen työjärjestön ILO:n sopimukset. (Kauhanen 2009, 198.)

Työsuojelutoimintaa organisaatiossa hoitaa työsuojelupäällikkö, työsuojeluvaltuutetut ja työsuojelutoimikunta. Työsuojelupäällikön nimeää työnantaja. Työsuojelupäällikön tärkeimpiin tehtäviin kuuluu asiantunteva opastus työnantajille ja esimiehille. Työsuojeluvaltuutettu on yhteyshenkilö työnantajan ja henkilöstön välillä. Työsuojeluvaltuutettu on tarvittaessa yhteydessä viranomaisiin. Työsuojeluvaltuutettu valitaan henkilökunnan vaaleilla. Lisäksi työpaikoilla, joissa säännöllisesti työskentelee vähintään kymmenen henkilöä, pitää työsuojeluvaltuutetun lisäksi olla valittuna kaksi varavaltuutettua. Työsuojelutoimikunta tulee valita, mikäli työpaikalla työskentelee vakituisesti vähintään kaksikymmentä työntekijää. Työsuojelutoimikunnassa toimii usein yhtä monta työntekijän kuin työnantajan jäsentä. (Kauhanen 2009, 200.)

Työsuojelutoiminnan piiriin kuuluu muun muassa työhyvinvointiriskien arviointi, työsuojelulle toimintaohjeet, henkilöstön kehittämishankkeet ja

järjestelmäkartoitukset. Usein näihin tehtäviin on lisätty myös väestönsuojeluasiat ja palosuojelutoiminta. (Viitala 2007, 234.)

3.1 Työterveyshuolto

Suomessa työnantajalla on velvollisuus tehdä sopimus työterveyshuollon palveluja tuottavan yrityksen kanssa, jos sillä on palkattua henkilöstöä. Sopimus koskee ensisijaisesti lakisääteisiä palveluita, joita ovat esimerkiksi työhöntulotarkastukset, työpaikkaselvitys, määräaikaistarkastukset, ensiavun tarpeen arviointi ja neuvojen antaminen. Työnantaja voi halutessaan tehdä sopimuksen myös vapaaehtoisista työterveyshuollon palveluista, kuten sairausvastaanotosta ja fysioterapiasta. (Tarkkonen 2012, 176.)

Lain mukaan työterveyshuollon järjestäminen on yritykselle välttämätöntä ja sitä valvovat työsuojeluviranomaiset (Viitala 2007, 234). Vuosittain tarkastettava työterveyshuollon kirjallinen suunnitelma on osa työsuojelutoimintaa ja sen sisältö tulee olla työntekijöiden näkyvillä. (Eräsalo 2011, 106).

Henkilöstöammattilaiset ja työterveyshuollon ammattilaiset yhdessä kehittävät yrityksen työkykyä ylläpitävää toimintaa. Pitkän aikavälin aikana heille muodostuu yksittäisten tapausten kautta tuntuma yrityksen tilanteeseen ja työhyvinvointia uhkaaviin uhkatekijöihin. Vain vammoihin tai sairauksiin keskittyvä työterveyshuolto ei ole kannattavaa. Taloudellisesti edullisinta olisi keskittyä uhkatekijöihin ja ennaltaehkäisevään toimintaan. (Viitala 2007, 234.)

3.2 Yksintyöskentely ja väkivallan uhka

Yksintyöskenteleviä on arvioitu olevan jopa kymmenen prosenttia työvoimasta. Yleisintä yksintyöskentelyä on palvelualoilla. Pidennetyt aukioloajat ja henkilöstön vähennykset ovat vaikuttaneet tähän suuresti. Samassa suhteessa on väkivallan uhka lisääntynyt etenkin yötyössä johtuen päihteiden ja huumeiden käyttäjistä. Työturvallisuuden tueksi tulisi miettiä, miten henkilöstön turvallisuuden tunnetta työssä voitaisiin lisätä ja miten väkivallanuhkaa voitaisiin vähentää. Työntekijän työskennellessä yksin, olisi työnantajan järjestettävä yhteydenpitokeino muihin. Esimerkiksi avun hälyttäminen tulisi olla helposti mahdollista. Lain mukaan työnantajan tulisi puuttua tilanteeseen, jos yksintyöskentelystä koituu uhkaa työntekijän terveydelle tai turvallisuudelle. Turvallisuuskoulutuksesta huolehtiminen on tärkeää hälytystilanteiden

toimintaohjeiden kehittämisen ohella. (Rauramo 2004, 93.) Järjestyksenvalvojakortti ei kuitenkaan ole tarpeeksi kattava tai pätevä työturvallisuutta edistävä koulutus ravintola- alalla.

Palvelualoilla tulee töissä toisinaan vastaan vaikeita asiakastilanteita. Näissä tilanteissa omien tunteiden ja kiihtymyksen hallitseminen sekä asiakkaan rauhoittamiseen tähtäävä määrätietoinen ja ammattimainen toiminta on turvallisen toiminnan perusta. Jo pelkkä uhka väkivallasta saattaa aiheuttaa pelkotiloja ja turvattomuuden tunnetta työssä. Jos työhön liittyy väkivallanuhka, työnantajan on järjestettävä avun hälyttäminen turvalaitteilla. Suojaavilla kalusteilla, hätäpoistumisen mahdollisuudella, hyvällä näkyvyydellä ja valaistuksella voidaan vaikuttaa ja ennalta ehkäistä vaaratilanteita. Lisäksi apuna voidaan käyttää joidenkin tilojen lukitsemista, videovalvontaa ja vartiointia. (Rauramo 2004, 93.)

3.3 Stressi

Stressi koetaan yksilöllisesti, ja se määritellään ihmisen itsensä havaitsemaksi epätasapainoksi vaatimusten ja voimavarojen välillä. Tästä syystä se, minkä toinen kokee stressaavana, voi joku toinen kokea motivaatioita lisäävänä asiana. Työstressitutkimuksissa käy ilmi tekijät, jotka aiheuttavat stressiä työssä ja työympäristössä. Tutkimuksissa on kuitenkin havaittu sellaisia tekijöitä, jotka vaikuttavat työhön tai työympäristöön yleisesti stressiä aiheuttavana. Stressi aiheuttaa työtehokkuuden alenemista, turhia poissaoloja ja työterveyspalvelujen kustannuksia. (Viitala 2007, 219.) Jos yrityksissä huolehditaan siitä, että työ ja sitä tekemään palkatun ihmisen ammattitaito kohtaavat, osaamista kehitetään ja uudistetaan organisaation kehittyessä ja muuttuessa, yksilötason stressi vähenee (Viitala 2007, 219).

Selvitysten mukaan ihmisten kokemat haitat ja rasitukset, joita työympäristössä on, ovat jonkin verran kasvaneet. Erityisesti henkinen ylikuormitus ja stressi ovat tällaisia. Yhteiskunnassamme työ ja siihen vaikuttavat henkiset rasitteet ovat viime vuosina jakautuneet niin, että työssäkäyvät kokevat stressiä liian suuresta työmäärästä ja pakkotahtisuudesta, kun taas työttömät kokevat stressiä toimeettomana olemisesta. (Kauhanen 2009, 198.)

Euroopan Unionin puitedirektiivin 89/391 mukaan kaikilla työntekijillä on lakisääteinen velvollisuus suojata työntekijän turvallisuutta ja terveyttä työssä.

Tämä velvoite kattaa myös työperäisen stressin hoidon. Työperäisen stressin kartoittamiseen voidaan käyttää erilaisia stressiohjelmia. Työperäistä stressiä voidaan ennaltaehkäistä ja hoitaa erilaisilla toimenpiteillä. Toimenpiteet voidaan osoittaa koskemaan työntekijää, työnantajaa tai molempia. Keskeisessä roolissa näiden toimenpiteisiin käytäntöön panemisessa on henkilöstöammattilaiset, työterveys ja työsuojeluorganisaatio. Tärkein ryhmä kuitenkin on työyhteisöjen esimiehet ja työntekijät itse. (Viitala 2007, 222.)

3.4 Sairauspoissaolot

Yhtenä tärkeimmistä mittareista arvioitaessa henkilöstön työkykyä ja työhyvinvointia voidaan pitää sairauspoissaoloja. Henkilöstön liian kovilla pitäminen liian pitkään voi lisätä sairastavuutta ja madaltaa kynnystä jäädä sairauslomalle. Nykyisin ongelmana on myös sairaana työskentely, mikä alentaa työn tehokkuutta ja lisää vakavien sairauksien riskiä.

Syyt sairauspoissaoloille ovat monenlaisia ja osaan niistä ei voida vaikuttaa. Tutkimusten mukaan monet työyhteisötekijät lisäävät poissaolojen riskiä. Näitä tekijöitä ovat tutkimusten mukaan vähäinen vaikutusmahdollisuus omaan työhönsä, sosiaalisen tuen puute, organisaation supistukset ja työsuhteen jatkumisen epävarmuus. (Viitala 2007, 212.)

3.6 Työpaikkakiusaaminen ja siihen puuttuminen

Työpaikkakiusaaminen luokitellaan henkiseksi väkivallaksi, joka johtuu kiireestä ja työperäisestä stressistä. Erityisesti organisaatiokulttuureissa, jotka hyväksyvät kiusaamisen ja eivät tunnista kiusaamista ongelmaksi, esiintyy todennäköisimmin kiusaamista. Työpaikkakiusaamisesta johtuvat taloudelliset ja terveydelliset menetykset voivat olla merkittäviä. Olisi tärkeää, että organisaatiossa määritettäisiin tunnusmerkit ja rajatilanteet. Myös henkilöstön tiedottaminen tulisi ottaa huomioon jotta kiusaamista saataisiin kitkettyä pois. (Nummelin 2008, 112.)

Henkisen väkivallan tunnusmerkkeihin liittyy usein sanaton viestintä, jossa ilmeillä, eleillä ja olankohautuksilla pyritään mitätöimään toinen, sosiaalinen eristäminen, ei puhuta, ei kuunnella, toisen loukkaaminen levittämällä vääriä tietoja tai juoruaminen, työnteon vaikeuttaminen jättämällä kertomatta asioita tai

annetaan tarkoituksen mukaisesti väärää tietoa, suullinen tai kirjallinen uhkaus ja sukupuolinen häirintä ja ahdistelu (Nummelin 2008, 113). Kaikki edellä mainitut asiat luokitellaan henkiseksi väkivallaksi, joka on rikoslain 21. luvun, 5§:n mukaan rangaistava teko, josta voi saada enintään kaksi vuotta vankeutta (Finlex, rikoslaki).

Työterveyslaitoksen työympäristötutkimus palvelualojen työoloista ja työhyvinvointiraportista käy ilmi, että ne, jotka olivat joutuneet työpaikkakiusaamisen kohteeksi, kokivat henkisiä- ja fyysisiä oireita selvästi enemmän kuin muut. Kiusatuksi tulleilla oli myös jonkin verran enemmän sairauspoissaoloja kuin niillä, jotka eivät olleet kokeneet kiusaamista. (Kandolin ym. 2009, 56.)

4. Miten työhyvinvointia voidaan johtaa

Johtaminen on työhyvinvoinnin syntymisen, sen ylläpidon ja kehittämisen kannalta keskeisin toiminto työyhteisössä. Sen keskeisyys johtuu työhyvinvoinnin luomiseen, ylläpitämiseen ja parantamiseen liittyvästä vallasta, tahdosta, aktiivisuudesta ja johtamisosaamisesta niin yleisellä kuin esimiestoiminnan tasolla. Työsuojelun yhteistoimintahenkilön, työterveyshuollon ammattilaisten tai henkilöstöhallinnon asiantuntijan valta ei riitä tarvittaviin muutoksiin ja niiden vakiinnuttamisiin työyhteisössä. Johtajat ja esimiehet ovat tässä keskeisessä roolissa ja esikuvina työntekijöilleen. Heidän ajattelumaailmansa ja suhtautumis- ja toimintapansa heijastuvat työyhteisöön niin hyvässä kuin pahassakin. Se myös vaikuttaa työorganisaation arvomaailmaan ja organisaatiokäyttäytymiseen. Työhyvinvoinnista huolehtiminen on vain yksi tehtävä johtamisessa. (Tarkkonen 2012, 74.)

Toimivan työyhteisön perustana toimii esimiesvastuu ja sen ottaminen. Jos esimies ei täytä hänelle annettua roolia, työntekijät yrittävät täyttää syntyneen johtajuusvajeen. Tämä johtaa henkilöstöristiriitihin. Hyvin sujuva yhteistyö esimiehen ja työntekijöiden välillä perustuu luottamukseen ja jokaisen tasavertaiseen huomiointiin ja kohteluun. Sujuva esimiehen ja työntekijän välinen suhde on merkityksellinen stressin hallinnassa, työtyytyväisyydessä ja tuloksellisuudessa. (Nummelin 2008, 58.)

Työhyvinvointi alkaa henkilöstösuunnittelusta. Tulee miettiä, kuinka paljon henkilöstöä tarvitaan, vähennetään ja millaisia uranluontimahdollisuuksia

henkilöstölle annetaan organisaation sisällä. Työhyvinvoinnin ja tuloksellisuuden kannalta on tärkeää sijoittaa henkilöstö oikein ja mitoittaa henkilöstön tarve oikeaksi. Luottamus työnantajaa on erityisen tärkeässä roolissa puhuttaessa työhyvinvoinnista. (Tarkkonen 2012, 111.)

Johtamis- ja työsuojelukirjallisuudessa on harvemmin esitetty työhyvinvoinnille selkeää määritelmää. Usein oletetaan, että lukija tietää, mistä puhutaan (Tarkkonen 2012, 21). Työhyvinvoinnista on 1990-luvun lopulla ilmestynyt erityisen paljon julkaisuja. Osassa näissä julkaisuista on työhyvinvointi irrotettu omaksi osakseen organisaatiokulttuurista, strategiasta ja prosessuaalisista edellytyksistä. Tämä tuo oletuksen, että esimies erikseen päätyisi oikeaan toimintatapaan työhyvinvoinnin johtamisessa. Ilman tavoitteellisuutta ja seuranta, työhyvinvointia ei voida johtaa oikein. Nämä oletukset eivät ole tasapainossa käytännön kanssa. Seurausta tästä on työhyvinvoinnin ja sen johtamisen erittäin suuri hajonta, joka näytetään hyväksyvän normaalina tilana työyhteisöissä. Osa julkaisuista korostaa yksilökeskeisyyttä työhyvinvoinnin johtamisessa, toinen puoli puoltaa yhteisön vuorovaikutusta. (Tarkkonen 2012, 19.)

Suomessa on paljon työpaikkoja, jotka voidaan kuvata kuuluviksi lähiyhteisöllisen työhyvinvoinnin piiriin. Tällaisissa paikoissa koko yrityksen henkilöstö toimii yhteistoiminnallisesti, ja kaikki työyhteisön jäsenet tuntevat suurin piirtein toisensa työt. Tällaisen työyhteisön hyvinvoinnin johtaminen on osa yleistä johtamista. Työhyvinvointia voidaan kehittää ja pitää yllä vain, jos koko työorganisaatio saadaan mukaan, sitoutumaan, ja se on osa normaalia johtamista. Tällä taataan työhyvinvoinnin laaja-alainen onnistuminen. Peruslähtökohtana toimiikin yleisjohtaminen ja esimiestyö, jotta aikaan saadaan kestäviä tuloksia ja työn tuottavuutta ja kannattavuutta voidaan nostaa. (Tarkkonen 2012, 20.)

Työturvallisuutta säätelevän lain ja oikeustapausten pohjalta on voitu määritellä seuraavia periaatteita, jotka koskevat työhyvinvointia ja ovat siinä keskeisessä osassa.

- Kun työtä teetetään, on sen tapahduttava turvallisesti ja terveellisesti.
- Esimies asema tuo vastuuta ja oikeudessa selvitetään tarvittaessa, mihin olisi pystytty vaikuttamaan ja mistä on oltu vastuussa.
- Työnantajan on otettava huomioon kaikki työnturvallisuutta ja terveyttä vaativat toimenpiteet.

- Työnantajan on myös huolehdittava työturvallisuuslaissa määrättyjen velvoitteiden täytyminen kaikissa organisaation osissa.
- Työnantajan on seurattava ja kartoitettava työolojen tilaa jatkuvasti.
- Epäkohdissa pätee heti pois- periaate.
- Jokaisen työntekijän fyysiset ja henkiset ominaisuudet on kartoitettava.
- Perehdyttäminen ja työhön opastaminen tulee olla itsestään selvyyttä.
- Työn mitoitettavuus henkisesti että fyysisesti, työntekijän tulee noudattaa annettuja määräyksiä ja ohjeita.
- Työntekijä on ilmoitusvelvollinen epäkohdista.
- Työsuojelun yhteystoimintahenkilöstö eikä työterveyshuollon ammattilaiset ole juridisessa vastuussa työolosuhteista tai niiden turvallisuudesta.
- Vastuu on aina valtaa käyttävällä esimiehellä. (Tarkkonen 2012, 53.)

Tästä voidaan päätellä, että työsuojelutoimintaa työpaikoilla tulisi pitää yhtä tärkeänä kuin mitä tahansa tuottavuutta lisäävää toimintaa.

4.1 Laki velvoittaa

Työturvallisuuslaki on puitelaki, joka ohjaa työolosuhteita, työtä ja työolosuhteeseen kohdistuvaa toimintaa. Lisäksi on joukko muita täsmennettyjä säädöksiä, jotka ohjaavat työelämäoikeuksia ja -velvoitteita sekä erityisiä työolosuhteita ja töitä. (Tarkkola 2012, 52.)

Lakisääteisiä velvollisuuksia ja tavoitteita työhyvinvoinnin osa alueista ovat työturvallisuutta ja terveyttä sekä työssä jaksamista ja työkykyä koskevat säädökset. Rikoslain 47, luvun ja työturvallisuuslain perusteella työnantajan huolenpitovelvollisuus työntekijästä on tiukka. Henkinen työhyvinvointi ei sinällään ole rinnastettavissa työhyvinvointia koskevaan lakiin vaan työtyytyväisyyteen. Koska henkinen työhyvinvointi on suorassa suhteessa esimerkiksi työntekijän turvallisuuteen, voi laki velvoittaa työnantajaa puuttumaan myös henkisen jaksamisen puoleen. (Tarkkonen 2012, 50.)

Yhteiskunnalliset työhyvinvointi normit kuvaavat vastuullisuutta ja huolenpitoa. Työnantajalle on annettu oikeuksia ja velvollisuuksia, ja sitä velvoittaa erityisesti työturvallisuuslaki. Työnantajalla olevilla oikeuksilla voi esimies määrittää tiettyjä

pelisääntöjä, joilla saadaan ainakin turvallisuus- ja työyhteisökäyttäytyminen asialliselle tasolle. Myös tiukkoja velvoitteita on asetettu. Nämä koskevat työn turvallisuutta, terveellisyttä, henkilöstön työkykyä ja työssä jaksamista siltä osin kuin ne johtuvat työstä tai työolosuhteista. Kun työ voidaan tehdä turvallisesti ja terveellisesti voidaan työvoimaa käyttää. Muutoin työ tulee keskeyttää tai työ tulee olla aloittamatta kokonaan. Hyvän esikuvan antaminen työntekijöille on myös osa vastuuta ja huolenpitoa. (Tarkkonen 2012, 29.)

4.2 Osana henkilöstöstrategiaa

Strategia on toimintaa, jossa asetetaan tietyille aikavälille tietty tavoite, jota lähdetään tavoittelemaan toiminnallisilla ja painopisteellisillä ratkaisumalleilla. Työhyvinvoinnin kehittämisen ja ylläpitämisen osalta strategia on harvoin tietoinen valinta. Usein työhyvinvoinnista ei löydy strategiassa edes mainintaa. Pelkistettynä se voi olla vain maininta henkilöstön työhyvinvoinnin tärkeänä pitämisestä mutta seurauksena todennäköisesti on toimimaton ratkaisumalli. (Tarkkonen 2012, 35.)

Huonosti tai ei ollenkaan hoidettu työnantajapolitiikka vaikuttaa erityisesti työolosuhteisiin. Se alkaa helposti näkyä ja kuulua kauas. Esiintyy vaikeuksia täyttää avoimia paikkoja, hakijoita on vähän tai ei lainkaan, ja uudet palvelussuhteet jäävät lyhyiksi. Sellainen yritys tai organisaatio, joka huolehtii henkilöstöstään ja joka koetaan inhimillisesti huolehtivaksi ja luotettavaksi, on vahvoilla. (Tarkkonen 2012, 73.)

Työhyvinvoinnin strateginen johtaminen on laajempaa, mutta sille voidaan antaa arkista sisältöä. Jokaisessa työyhteisössä ja organisaatiossa tulisi pystyä määrittämään seuraavat asiat:

- Mikä on työhyvinvoinnin nykytilanne
- Mihin suuntaan se on kehittymässä
- Minkälaista tilaa työhyvinvoinnissa tavoitellaan
- Mitkä ovat työhyvinvoinnille keskeisiä tekijöitä henkisesti ja fyysisesti juuri tässä organisaatiossa.

Suosittelavin vaihtoehto olisi, että työpaikoille tehtäisiin oma työhyvinvointiohjelma joka onnistuessaan alkaa ohjaamaan johtamisorganisaatiota kohti tuloksia. Tämä estäisi harhakuvitelmat siitä, että

työsuojelun yhteistoimintahenkilö johtaisi työhyvinvointia muun organisaation puolesta. (Tarkkonen 2012, 79.) Kenen tehtävä strategian määrittäminen on, määrää työorganisaation koko. Työorganisaation koosta riippuen strategian määrittää omistaja, omistajajohtaja tai johtoryhmä. Pohdintoihin on hyvä ottaa mukaan työsuojelun- ja työterveyshuollon ammattihenkilö. (Tarkkonen 2012, 81.)

5 Henkinen työhyvinvointi ravintoloissa

Tämän opinnäytetyön tutkimusosa rajattiin siten, että tutkittavina ovat ravintolat, jotka ovat yksityisessä omistuksessa Etelä-Karjalan alueella. Ravintolat ovat auki yli puolen yön vähintään kahtena iltana viikossa. Työntekijöiden määrä vaihteli yksiköissä neljästä yli kymmeneen. Kaikki vastaajista toimivat yrityksissä tehtävissä, joissa vastaavat osaksi tai kokonaan yrityksen henkilöstöasioista. Aihe on ajankohtainen, koska yksityisellä sektorilla ei ole mielestäni tarpeeksi tutkittu henkisen työhyvinvoinnin tilaa Etelä- Karjalassa tällä hetkellä. Aihe ja työhyvinvointia koskevat asiat ovat esillä mediassa lähes päivittäin.

Tämä opinnäytetyö keskittyy henkisen työhyvinvoinnin tämänhetkiseen tilaan tällä hetkellä ja syvemmin stressiin, työpaikkakiusaamiseen ja siihen puuttumiseen, yksintyöskentelyyn ja siihen rinnastettavaan väkivallan uhkaan, sairauspoissaoloihin, työntekijöiden motivoimiseen ja työsuojelun olemassa oloon. Tarkoituksena oli selvittää henkisen työhyvinvoinnin tilanne Etelä-Karjalassa tällä hetkellä.

Haastattelut toteutettiin lokakuussa 2013. Haastateltavia oli yhteensä neljä. Haastateltavat valikoitiin eri puolilta Etelä- Karjalaa, paikoista joissa en itse ole aiemmin työskennellyt. Materiaalia tuli yhteensä 160 minuuttia. Haastattelut toteutettiin vastaajien työpaikoilla ennakkoon sovittuna aikana.

5.1 Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen kulku

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus sisältää lukuisia erilaisia aineistonkeräystapoja, kuten haastattelut ja kyselytutkimukset. Myös analysointitapoja ihmisen ja hänen elämänsä tutkimisesta on monia. Kvalitatiivisilla tutkimuksilla on yhteistä elämissä maailman tutkiminen, ja se on tieteenaloista kasvatustieteissä useimmin käytetty tutkimusmenetelmä.

(KvaliMOTV.) Valitsin kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän kvantitatiivisen tutkimuksen sijaan, koska se tuo tähän tutkimukseen pehmeitä arvoja ja korostaa tutkittavien objektiivisuutta ei tilastollisuutta.

Haastattelun joustavuuden takia se sopii moniin erilaisiin tarkoituksiin. Koska haastattelutilanteessa ollaan suorassa vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa, voidaan tiedonhaku kohdentaa juuri sinne, mihin itse halutaan. Haastattelututkimuksessa halutaan myös korostaa ihmisen subjektiivisuutta. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 34.) Tästä syystä mielestäni omaan opinnäytetyöhöni haastattelu sopii paremmin. Koska haluan selvittää nykyistä tilaa, haastattelulla voin saavuttaa haluttuja vastauksia paremmin. Luottamuksen luominen haastateltavaan onnistuu myös paremmin.

Haastattelumenetelmäksi valitsin puolistrukturoidun haastattelun, jotta haastattelu saadaan pidetty tietyissä raameissa. Tällöin täsmentäville kysymyksille jää tilaa. Haastattelijana en voi ennalta tietää haastateltavan vastauksia, ja halutun lopputuloksen kannalta puolistrukturoitu haastattelu on järkevä ratkaisu.

Henkilöt, jotka valikoituivat haastattelututkimukseen, ovat satunnaisia haastateltavia eri puolilta Etelä- Karjalaa. Haastateltavat ovat yrityksissään kokonaan tai osittain henkilöstöasioista vastaavissa tehtävissä. Oman aiemman työkokemukseni perusteella oli tärkeää, että haastateltavat eivät ole olleet kanssani työsuhteessa ennen opinnäytetyöni tekemistä.

5.2 Tulokset ja luotettavuus

Haastattelussa tuodaan esiin haastateltavien mielipiteitä siitä, mikä heidän mielestään nykyinen tilanne heidän toimipaikassaan on. Haastattelut on koottu aihealueittain vaikka kyseessä ei ollut teemahaastattelu. Tulosten esittäminen on näillä keinoin mielestäni selkeämpää. Laaditut kysymykset eivät olleet johdattelevia, vaan niissä pyydettiin kertomaan tämän hetkisestä työhyvinvoinnin tilasta ja miettimään mikä omassa toiminnassa motivoi työntekijöitä (Liite1.). Tutkimustulokset on kuvattu mahdollisimman puolueettomasti, eli niin kuin haastateltavat ovat asian ilmaisseet.

Haastattelujen luotettavuuteen vaikuttaa se, että haastattelussa ei ole haluttu tuoda kaikkia asioita esille. Kuitenkin koin, että haastatellut puhuivat avoimesti esimerkiksi työterveyshuollosta. Luotettavuuteen haastatteluissa on myös voinut

vaikuttaa se, että toimipaikkoja, haastateltavia tai heidän titteleitään ei ole julkaistu tässä työssä.

5.2.1 Yksintyöskentely, väkivallanuhka ja kiusaaminen

Yhtä paikkaa lukuun ottamatta kaikissa haastattelemisni paikoissa työskennellään osa työajasta yksin. Työntekijän turvallisuuteen liittyviä turvavälineitä, kuten kutsunappi vartiointiliikkeelle, löytyi vain yhdestä toimipaikasta. Kaikissa toimipaikoissa työskentelee pitkän linjan ammattilaisia. Missään toimipaikoista ei ole katsottu tarpeelliseksi tehdä muita toimintasuunnitelmia väkivallan uhan tai vaaratilanteen varalle kuin lakisääteinen pelastussuunnitelma. Suurimmassa osassa toimipaikkoja painotettiin, että henkilökunnalla on voimassa olevat järjestyksenvalvojakortit. Yksintyöskentelystä ja väkivallanuhasta aiheutuvaa henkistä rasitetta ei ole huomioitu kuin yhdessä toimipaikassa. Toisaalta missään toimipaikassa ei pelätä tulla töihin. Yrityksissä katsotaan, että pitkä kokemus ravintola- alalta tuo varmuutta ja turvallisuuden tunnetta.

Anniskeluomavalvonta suunnitelmassa käsitellään järjestyksen valvonta, mutta erikseen uhkaavien tai väkivalta tilanteiden varalta ei ole suunnitelmaa. (Haastattelu 1.)

Satunnaisesti on tilanteita joissa henkilökunta joutuu menemään johonkin (tappelu) tilanteeseen väliin, mutta henkilökunta on pitkänlinjan ammattilaisia että osaavat omalla käytöksellään olla provosoimatta asiakkaita ja saavat rauhoitettua tilanteet nopeasti. (Haastattelu 2.)

Koska kaikki työyhteisöt ovat pieniä, kaverillista huulen heittoa ja kiusoittelua ilmenee jokaisessa toimipaikassa. Vain yhdessä se on mennyt niin pitkälle, että siitä on loukkaannuttu. Asia on pystytty selvittämään puhumalla. Tällaisissa tapauksissa on esimies usein puuttunut peliin. Yhdessä toimipaikoista on erityisesti panostettu johtamiseen ja sitä kautta esimerkiksi kehityskeskusteluihin. Näillä keinoin työtyytyväisyyttä on pystytty seuraamaan. Kaikissa toimipaikoissa haastateltavat eivät itse hyväksy kiusaamista, esimerkiksi selän takana puhumista.

Koska on pieni työyhteisö, jossain vaiheessa kolisee varmasti, on muutama tilanne jossa olisi ehkä toinen osapuoli voinut miettiä miten asian ilmaisee toiselle. (Haastattelu 2.)

kyllä täällä ollaan kaikki kavereita keskenään eikä ketään lytätä, itse en tykkää yhtään enkä voi sietää sitä että sitä joka ei ole vuorossa haukutaan. (Haastattelu 4.)

5.2.2 Työterveyshuolto ja sairauspoissaolot

Kaikki haastattelemani toimipaikat ilmoittavat, että heillä on lain määräämä työterveyshuolto. Vain yhdessä paikassa käy ilmi, että työterveyden ammattilainen on käynyt toimipaikassa tekemässä työn kuormittavuusanalyysin. Kahdessa toimipaikassa on lain säättämä työterveyshuolto mutta vain niille, jotka työskentelevät kokoaikaisesti.

Työhöntulotarkastus tehdään kaikille, nyt on vaihtuvuutta ollut niin vähän, mutta seuraava terveystarkastus on sovittu ja kirjattu suunnitelmaan, siihen tulee kutsu nyt alkuvuodesta kaikille. (Haastattelu 2.)

Nämä kun on tällaisia ”heittopusseja” ketä tässä on (työntekijät) niin sehän ei ole varsinaisesti pakollinen kuin minulle. (Haastattelu 4.)

Sairauspoissaolot ovat sen sijaan joka paikassa vähentyneet viimeisen vuoden aikana. Tieto perustuu haastateltavien omaan empiiriseen kokemukseen. Syyksi tälle mainittiin työilmapiiri, joka on ainakin kahdessa toimipaikassa parantunut viimeisen puolen vuoden aikana merkittävästi. Se, että toimipaikat ovat pieniä ja työtä tehdään kuin itselleen, vaikuttaa haastateltavien mielestä sairauspoissaoloihin ja siihen, miten työn iloa koetaan ja kuinka mielekästä työhön tuleminen on.

5.2.3 Motivaatio ja stressi

Yrityksen tarjoamia terveyttä edistäviä palveluita ei yleisesti katsota motivoiviksi tekijöiksi vaan sitouttaviksi toimipaikoissa. Motivoiviksi tekijöiksi mainitaan oikeudenmukaisuus, tasapuolisuus ja kommunikaation toimivuus. Myös se, että työntekijää ja hänen tekemäänsä työtä arvostetaan, motivoi työntekijöitä. Yhdessä toimipaikassa koetaan myös motivoivaksi tekijäksi lyhyet työpäivät ja työaikojen joustavuus.

Yksi kulmakivi on että työntekijän tule kokea omatyö arvokkaaksi ja tärkeäksi, se että työntekijää arvostetaan ja annetaan palautetta. (Haastattelu 1.)

Tää työ ei oi oikeasti rankkaa, meillä tehdään sellaista kuuden tunnin työvuoroa. Kun täällä nämä asiakkaat on kaikki tuttuja, niin välillä miettii että onko tää työtä ollenkaan. (Haastattelu 3.)

Kaiken kaikkiaan missään toimipaikoissa ei koeta stressiä. Koska työterveyshuolto on ainakin osittain kunnossa ja sairauspoissaolot vähentyneet jokaisessa paikassa, työ koetaan mielekkäänä, ja ongelmista selvittään

puhumalla. Stressaaviksi tekijöiksi jokaisessa paikassa nimettiin suoraan tai epäsuorasti raha.

6 Pohdinta

Kun organisaatiossa on huolehdittu henkilöstön osaamisesta, prosessien toimivuudesta ja esimiestuesta, ovat sujuvan työn edellytykset saavutettu. Työhyvinvointi voidaan turvata kaikille organisaation tasoille, kun työtä kehitetään ja arvioidaan. Vaikka työn tekemiselle olisi ihanteelliset puitteet, aina syntyy tilanteita, joissa kaikki ei suju odotetulla tavalla. Tätä kutsutaan varhaisen puuttumisen tilaksi. Varhaisen puuttumisen toiminnalla tarkoitetaan asiaa tai tilaa, joka puuttumattomana huonontaa työoloja tai vaarantaa työhyvinvoinnin. (Nummelin 2008, 128.) Tästä syystä varhainen puuttuminen on erityisen tärkeä työhyvinvoinnin kannalta. Vaikka haastateltavtien työpaikoissa ei erikseen ole pohdittu varhaiselle puuttumiselle toimintamallia, tulee se kuin itsestään.

Tuloksissa käy selvästi ilmi yksityisen sektorin vapaus ja mielekkyys työtä kohtaan. Työntekijät ovat vastaajien mukaan motivoituneita ja sairauspoissaolot vähentyneet selvästi. Joitain epäkohtia kuitenkin tuli ilmi ja jotka vaatisivat tarkempaa valvontaa sekä toimipaikoilta että valvovalta viranomaiselta.

Ensimmäinen näistä epäkohdista on mielestäni henkilökunnan turvallisuus työssään. Jokaisella työyhteisön jäsenellä on oikeus saada tukea työhyvinvointia uhkaavassa tilanteessa, ja jokaisella on myös velvollisuus puuttua muiden työhyvinvointia uhkaaviin tilanteisiin. Ongelman esille tulemisen kanava ei ole oleellinen vaan se, että työntekijä saa tarvitsemansa tuen siinä tilanteessa kun asia esille tulee. (Nummelin 2008. 130.) Toimipaikoissa työskennellään usein yksin, ja avun hälyttämiseksi ei ole mielestäni tehty tarpeellisia toimenpiteitä. Tällaisiin tilanteisiin ei ole suunnitelmaa toimipaikoissa. Toinen mielestäni mielenkiintoinen seikka, joka tuli esiin haastatteluissa oli, että henkilökunnalla on järjestyksenvalvojakortit. Laki järjestyksenvalvojasta § 16 mukaan järjestyksenvalvojan tunnusta ei saa käyttää muuten kuin järjestyksenvalvontatehtävissä (Finlex, laki järjestyksenvalvojista). Tästä syystä en ymmärrä, miksi henkilökunnalle kustannetaan koulutus jota periaatteessa lain mukaan he eivät saa käyttää toimiessaan tarjoilijan tehtävissä. Järjestyksenvalvojakoulutuksesta on hyötyä

kohdattaessa väkivaltatilanne, mutta siihen liittyy kuitenkin aina riski. Virallisesti olet tarjoilija, et järjestyksenvälvojä.

Toinen seikka, joka tuli esiin tutkimuksessa, oli työterveyshuollon laiminlyönti. Asia on sovittu kirjallisesti, mutta käytännön toimenpiteitä ei ole suoritettu lain sanelemalla tavalla. Myös toimintasuunnitelman puuttuminen tai sen päivittämättä jättäminen on laiminlyönti niin työterveyshuollon puolelta kuin toimipaikoiltakin. Vain yhdessä toimipaikassa toteutuva sopimus vapaaehtoisista palveluista kuten sairaus vastaanotosta on empiirisen kokemukseni perusteella arkipäivää yksityisellä sektorilla.

Toimipaikoissa on selvästi hyvä yhteishenki, ja esimiehet eivät ole nostaneet itseään ylemmäs kuin muut. Mielestäni tämä on positiivinen ja motivoiva tekijä. Koska selkeää esimies-työntekijä-jaottelua ei ole, on kommunikointikin vapaampaa. Asiat eivät mene niin sanotusti mutkan kautta vaan palaute, korjausehdotukset ja muutokset tulevat suoraan työntekijöiden tietoon. Tässä työssä tulee myös esiin ravintola- alan ihmisläheisyys. Työhyvinvointia ei ole erikseen sen suuremmin mietitty strategiaa laadittaessa, mutta se on selvästi otettu huomioon aivan kuin itsestään. Kaiken kaikkiaan vaikuttaa, että yksityisellä työnantajalla tykätään olla ja halutaan mennä työhön, koetaan työniloa yhdessä ja ollaan yhtenäinen tiimi.

Työkykyä ylläpitävänä ytimenä voidaan pitää varhaisen puuttumisen toimintamallia. Ennalta ehkäisevänä toimintana henkilöstöä tai sen työhyvinvointia uhkaava tekijä tai asia selvitetään, ja tasapaino pyritään palauttamaan mahdollisimman pian. Konkreettisin tapa onkin asioihin puuttuminen ajoissa, mikä osoittaa välittämistä ja huolenpitoa. Välittämiselle ja huolenpidolle rakentuvat toimivat suhteet työpaikoilla. (Nummelin 2008, 128.) Haastattelemissani toimipaikoissa työkykyä ylläpitävä toiminta tuli myös esille. Mielestäni työkykyä ylläpitävä toiminta on osa henkilökunnan palkitsemista, kuten myös toimipaikat olivat asian käsitelleet. Kaikissa paikoissa työkykyä ylläpitävää toimintaa pyritään järjestämään vähintään kerran vuodessa. Haastatteluissa esille tulleet työhyvinvoinnin tasapainoa järkyttävät uhkatekijät, kuten suusanalliset yhteenotot työpaikoilla oli selvitetty asianmukaisesti. Kaikissa toimipaikoissa siis varhaisen puuttumisen toimintamallia käytettiin, vaikka se ei ollut tietoista. Se, että ravintola- alalla ei erikseen tarvita varhaisen puuttumisen toimintamallia, voi johtua mielestäni ravintola- alan ihmislähtöisestä ajattelusta. Jos kuitenkin varhaisen tuen toimintamalli ei tule selkäytimestä tai toimintamalli halutaan kirjata osaksi työsuojelua, voidaan toimintamalli laatia

työyhteisölle. Siinä tulisi määrittää, mitkä ovat ne tunnusmerkit, joiden perusteella asioihin aletaan puuttumaan organisaatio -, työyhteisö - ja yksilötasolla. Näitä kutsutaan yhteisiksi toimintakriteereiksi. Organisaatiotasolla varhaisia tuen tarpeen tunnusmerkkejä voivat olla asiakastyytyväisyyden heikentyminen, työilmapiirin heikentyminen tai sairauspoissaolot ja työterveyspalvelujen lisääntynyt käyttö. Yksilötasolla toistuvat myöhästymiset, luvattomat poissaolot ja vaikeudet töiden suorittamisessa vaativat usein varhaista puuttumista ja tukea. (Nummelin 2008, 130.)

Työnantaja ei yksinään voi vastata työntekijän työhyvinvoinnista mutta voi toimillaan edistää työhyvinvointia ja sen kehittämistä. Parhaimmillaan työntekijän fyysisestä ja henkisestä hyvinvoinnista huolehtimisesta ja ylläpitämisestä tulee yritykselle tärkeä arvo, johon kannustetaan ja tuetaan jokaista työntekijää. Henkilökunnan hyvinvointiin sijoittaminen on samalla sijoittamista yrityksen tulevaisuuteen ja menestykseen. (Viitala 2007, 223.) Tästä syystä työnantajan on erityisen tärkeää löytää ne tekijät, jotka motivoivat työntekijää ylläpitämään työkykyä niin henkisesti kuin fyysisestikin. Haastattelemissani paikoissa tämä oli mielestäni huomioitu hyvin ja työntekijää tukevaksi.

6.1 Toimenpide- ehdotukset ja jatkotutkimusaiheet

Ehdotukseni tarpeellisiksi ja tärkeiksi korjaus ehdotuksiksi asioiksi, ovat työterveyshuolto ja työntekijän turvallisuustekijät. Toimipaikoissa tulisi varmistaa, että työterveyshuolto ja lakiasetukset olisivat kunnossa, ajantasaiset ja työntekijän nähtävillä. Työturvallisuuteen olisi myös kiinnitettävä huomiota. Työsuojelukansion päivittäminen ja toimintaohjeet väkivallan tai uhkaavan tilanteen varalle tulisi olla kunnossa. Mielestäni myös työntekijöillä on oikeus vaatia lain asettamia asiakirjoja nähtäväkseen.

Jatkotutkimuksien aiheiksi ehdottaisin samanlaisen tutkimuksen toteuttamista vuoden päästä. Jatkotutkimuksen saisi myös sosiaali- ja terveysalalle, jossa kysyttäisi työntekijöiltä samoja asioita ja verrattaisiin niitä tämän tutkimuksen kanssa.

6.2 Yhteenveto

Tämän tutkimuksen tarkoituksena olisi selvittää yksintyöskentelystä aiheutuvia lieveilmiöitä. Näitä ravintola-alalla ovat väkivallan uhka sitä seuraavat sairauspoissaolot, työpaikkakiusaaminen ja siihen puuttuminen, motivaatio ja stressi. Tarkoitus oli myös osoittaa, mikä on tämän hetkinen henkisen työhyvinvoinnin tila Etelä-Karjalan alueella ravintoloissa ja peilata sitä johtamiseen.

Teoriaosuuden ensimmäisessä luvussa oli tarkoitus perehdyttää lukija työhyvinvointiin yleisesti. Työhyvinvointi voidaan jakaa kahteen pääosaan: psyykkiseen ja fyysiseen työhyvinvointiin. Tässä työssä on keskitytty ja syvennytty psyykkiseen työhyvinvointiin, vaikka psyykinen ja fyysinen työhyvinvointi korreloivatkin keskenään.

Teoriaosuuden toisessa osiossa kerrottiin miten työhyvinvointia voidaan johtaa. Miten liikejohdon tulisi käsittää työhyvinvointi ja siihen liittyvät rahalliset panokset. Tässä työssä huomioin kysymyksissäni tämän. Kysymykset olivat usein muotoutuneet niin, että saatiin vastaus myös siihen, miten yrityksen johto on ottanut psyykkisen työhyvinvoinnin strategiassaan huomioon.

Tutkimukseen osallistujien määrä oli pieni, niin kuin usein kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Haastateltavia oli yhteensä neljä, joista kaikki olivat yksityisen sektorin ravintoloista, henkilöstöasioista päättäviä joko ravintolapäälliköitä ja liikkeen omistajia. Haastattelussa saatiin esiin haastateltavien omia mielipiteitä siitä, miten heidän mielestään asiat ovat ja mikä on nykyinen tilanne heidän toimipaikassaan. Laaditut kysymykset eivät olleet johdatteluvia vaan niissä pyydettiin kertomaan tämän hetkisestä työhyvinvoinnin tilasta ja miettimään, mikä heidän omassa toiminnassa motivoi työntekijöitä. Tutkimustulokset on kuvattu mahdollisimman puolueettomasti, eli niin kuin haastateltavat ovat asian ilmaisseet.

Tutkimuksessa käy ilmi, että yksityisellä sektorilla, pienissä toimipaikoissa ei ole pelkästään kyse työstä. Jokaisen työtä arvostetaan ja jokainen tekee kuin kyseessä olisi oma paikka. Sairauspoissaolot ovat vähentyneet kaikissa toimipaikoissa, työtä ei pelätä tehdä ja henkilökunta on motivoitunutta. Lähes kaikissa toimipaikoissa henkilökuntaa on koulutettu muun muassa järjestyksenvalvojakortilla. Tässä työssä käsiteltiin työnantajan tarjoamia liikuntapalveluja motivaatiotekijänä, mutta se koettiin enemmän sitouttavana ja

mukavana lisänä työpaikoilla. Motivaatiotekijät tulevat muualta, ja kaikissa toimipaikoissa nousi selvästi esille esimiehien rooli ja osallistuminen työhön.

Lähteet

Eräsalo, U. 2011. Käytännönjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. Vantaa: Hansaprint direct oy

Finlex, laki järjestyksenvalvojista <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990533#P16>, Luettu 17.10.2013

Finlex, Rikoslaki <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001>, Luettu 8.10.2013

Finlex, Työterveyshuoltolaki <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>, Luettu 17.10.2013

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino

Hokkanen, S & Strömberg, O. 2003. Ihmisten Johtaminen. Jyväskylä: Sho Business Development Oy

Juuti, P. 2006. Organisaatiokäyttäytyminen. Keuruu: Otava

Kandolin, I. Tilev, K. Lindström, K. Vartia, M. Ketola, R. 2009. Palvelualojen työolot ja hyvinvointi. Työterveyslaitos. Työympäristötutkimuksen raporttisarja 43. Helsinki: Printman oy

Kauhanen, J. 2009. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOYpro oy

KvaliMOTV, Mitä laadullinen tutkimus on? http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html, luettu 10.10.2013

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

Rauramo, P. 2004. Työhyvinvoinnin portaat. EU: UNIpress

Tarkkonen, J. 2012. Työhyvinvointi johtamistehtävänä. Periaatteet, rakenteet ja käytännöt. EU: UNIpress

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: EDITA

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen, strateginen kilpailutekijä. Helsinki: EDITA

Haastattelurunko lokakuu 2013

Kuinka monta työntekijää on työvuorossa viikolla/viikonloppuna?

- Kuinka teillä on huomioitu järjestyksenvalvonnan ja yksintyöskentelyn suhde?
- Miten olette huomioineet työntekijän turvallisuuden?

Miten teillä on työntekijät ohjeistettu vaara- tai väkivaltatilanteet varalle?

- Toiminta ohjeet
- Miten käytte tilanteet läpi ja keitä on paikalla?

Jos teillä on työntekijöitä jotka tekevät pääsääntöisesti yksin töitä, ovatko sairaspöissaolat lisääntyneet viimeisen vuoden aikana?

- Miten mittaatte?
- Puututtko mitenkään?

Kerro työyhteisöstänne;

- Millainen yhteishenki?
- Puhalletaanko yhteen hiileen?
- Onko työpaikallanne havaittavissa kuppikuntia?

Onko työyhteisössänne huomattavissa "leikkimielistä" huulen heittoa tai muuten vitsailua jonkun ihmisen kustannuksella?

- Oletteko huomanneet että joku olisi loukkaantunut tästä?
- Miten olette puuttuneet ja kuka on puuttunut?

Onko työpaikallanne toimintaohjeita kiusaamisen varalle?

- Miten puututaan?
- Kuka puuttuu?

Kerro työterveyden huollon tilastanne tällä hetkellä?

- Onko teillä työhöntulo tarkastukset?
- Onko teillä tehty yhteistyössä terveydenhuollon ammattilaisen kanssa työn kuormituksen arvio?
- Onko teillä työsuojelu ohjelmaa?

Oletteko huomanneet että yrityksessänne olisivat sairaspöissaolat lisääntyneet tai vähentyneet viimeisen vuoden aikana?

- Miten mittaatte tai seuraatte?
- Mitkä asiat mielestänne ovat vaikuttaneet nousuihin tai laskuihin?
- Onko teillä vaihtuvuutta työntekijöissä?

Onko teillä tarjolla liikunta- tai muita työkykyä edistäviä palveluita työntekijöille?

- Millaisia?
- Käytetäänkö etu hyväksi? Jos kyllä/ei, miksi ja mitkä syyt mielestänne siihen vaikuttavat?
- Koetteko sen motivoivana asiana?
- Oletteko huomanneet että ne jotka erityisesti pitävät huolta työkyvystään fyysisesti, olisi sairaspöissaolat vähentyneet?

Kerro mitkä tai millainen toiminta työpaikanpuolesta mielestänne motivoi työntekijöitä?

- Palkitsemisjärjestelmät?