



RAVINTOLATYÖNTEKIJÖIDEN TYÖHYVINVOINTI JA HENKINEN KUORMITTUMINEN

Ansa Hallamaa

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2014
Hotelli- ja ravintola-alan
koulutusohjelma

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

HALLAMAA, ANSA:

Ravintolatyöntekijöiden työhyvinvointi ja henkinen kuormittuminen

Opinnäytetyö 50 sivua, joista liitteitä 2 sivua
Maaliskuu 2014

Työhyvinvoinnin tarkoituksena on edistää ja ylläpitää työntekijän terveyttä ja työkykyä. Työhyvinvointi on yksilöllinen kokemus, johon vaikuttavat samanaikaisesti monet erilaiset tekijät. Sopiva kuormittuminen edistää työntekoa, mutta liiallinen tai haitallinen kuormittuminen heikentää terveyttä sekä toimintakykyä ja voi johtaa työuupumukseen.

Tässä tutkimuksessa selvitettiin, mitkä tekijät aiheuttavat henkistä kuormittumista ja sitä kautta kokevatko ravintolatyöntekijät työhyvinvointia. Työkuormitustekijöistä keskityttiin työn vaatimuksiin, hallintaan, vaikutusmahdollisuuksiin ja henkilöstöjohtamiseen. Kvantitatiivinen kyselytutkimus toteutettiin yhteistyössä Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n ja Tampereen ammattikorkeakoulun kanssa. Kaikki tutkimukseen liittyvä tieto on käsitelty luottamuksellisesti ja puolueettomasti.

Tutkimusaineiston (n=49) pienuudesta johtuen tuloksista voitiin tehdä vain suuntaa antavia johtopäätöksiä. Tulokset osoittivat, että kiire, taukoihin vaikuttaminen, ylitöiden tekeminen ja mielekkyyden kokemusten puuttuminen ovat ravintolatyöntekijöiden suurimpia haasteita työssä. Henkilöstöjohtamiseen liittyvät kysymykset osoittivat työntekijöiden olevan keskimäärin tyytyväisiä lähiesimiehen toimintaan. Esimies koetaan tukea antavaksi, arvostavaksi ja oikeudenmukaiseksi.

Kiirettä voidaan pyrkiä hallitsemaan ja vähentämään lisäämällä työvoimaa tai organisoimalla työjärjestelyjä toimivammiksi. Työn monipuolistaminen, jaksottaminen ja tauottaminen vähentävät työn henkistä kuormittavuutta ja lisäävät työhyvinvointia. Kiireen ja ylitöiden vähentyessä myös mielekkyyden kokemukset lisääntyvät.

Asiasanat: Työhyvinvointi, henkinen kuormittuminen, työkuormitustekijä.

ABSTRACT

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

HALLAMAA, ANSA:
Restaurant Workers' Well-being and Mental Strain at Work

Bachelor's thesis 50 pages, appendices 2 pages
March 2014

The purpose of this thesis was to gather information about restaurant workers' well-being and mental strain at work. The study focused on four job strain factors: job demands, job control, possibility to influence work, and personnel management.

The study was quantitative in nature and the data were collected through questionnaires. The sample of the study comprised 49 restaurant workers with different titles. As the data were small, the results are only approximate.

The results reveal that the majority of the respondents often work in a hurry. The findings also imply that restaurant workers often work overtime and they can rarely influence the time of their breaks. The results show that the respondents are satisfied with the personnel management and consider it supporting, appreciating and fair.

Working in a hurry is the biggest challenge in catering business. Rush can be controlled and reduced by hiring more staff or organizing work better. By employing these measures, work becomes more meaningful and well-being at work increases.

Key words: Well-being at work, mental strain, job strain factor.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	RAVINTOLATYÖNTEKIJÄ	6
3	TYÖHYVINVOINTI	8
	3.1 Työhyvinvoinnin määrittely	8
	3.2 Työmotivaatio ja työn imu.....	9
	3.3 Työturvallisuus osana työhyvinvointia	10
4	HENKINEN KUORMITTUMINEN	12
	4.1 Henkinen kuormittuminen työssä	12
	4.2 Työn kuormitus- ja voimavaratekijät.....	13
	4.3 Pitkäkestoisen haitallisen kuormittumisen seurauksia.....	15
5	HENKISET TYÖKUORMITUSTEKIJÄT RAVINTOLATYÖSSÄ JA NIIDEN HALLINTA	18
	5.1 Ravintolatyön vaatimukset	18
	5.2 Työn hallinta ja vaikutusmahdollisuudet	20
	5.3 Henkilöstöjohtamisen vaikutus työhyvinvointiin	22
6	AIEMPIA RAVINTOLA-ALAN TUTKIMUKSIA TYÖHYVINVOINNISTA	25
	6.1 Työolot ja hyvinvointi matkailu- ja ravintola-alalla -tutkimus.....	25
	6.2 Muita tutkimuksia	26
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	28
8	TUTKIMUSTULOKSET.....	30
9	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET.....	38
10	POHDINTA.....	44
	LÄHTEET.....	46
	LIITTEET	49
	Liite 1. Kysely ravintolatyöntekijöille.....	49

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä käsitellään ravintolatyöntekijöiden työhyvinvointia ja henkistä kuormittumista. Yhteiskunnassa ja työelämässä tapahtuneiden muutosten vuoksi työn henkiset kuormitustekijät ovat viime aikoina selvästi lisääntyneet (Rauramo 2008, 55). Työntekijöiden hyvinvointi ja erityisesti lisääntynyt pahoinvointi on noussut esiin yleisessä keskustelussa usein, minkä vuoksi aiheen tutkiminen tuntuu tärkeältä.

Laki velvoittaa työnantajaa huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työpaikalla. Ennaltaehkäisevä toiminta ja havaittuihin epäkohtiin puuttuminen mahdollisimman aikaisessa vaiheessa ovat avainasemassa työhyvinvoinnin ja työssä jaksamisen tukemisessa. Työntekijä motivoituu ja sitoutuu paremmin työhönsä, mikäli työn hallinta ja vaikutusmahdollisuudet ovat hyvät. Arvostava ja oikeudenmukainen johtaminen on myös tärkeä työhyvinvoinnin taustatekijä. Terveessä työympäristössä työn vaatimukset ja työntekijän voimavarat ovat tasapainossa keskenään. Tasapainon järkkyyessä liikaa syntyy haitallista kuormittumista.

Haitallinen henkinen kuormittuminen aiheuttaa monenlaisia ongelmia niin työntekijälle, työyhteisölle kuin työnantajallekin. Pitkittyessään se heikentää työntekijän terveyttä sekä toimintakykyä ja voi johtaa työuupumukseen. Työntekijöiden henkisestä kuormittumisesta aiheutuvat sairauspoissaolot, työn tehottomuus sekä työntekijöiden suuri vaihtuvuus aiheuttavat työnantajalle mittavia kustannuksia. Työntekijöiden tunteet ja asenteet työtä kohtaan tarttuvat työyhteisössä helposti ja vaikuttavat työilmapiiriin (Ojala & Ahonen 2003, 20). Sen vuoksi on tärkeää, että ilmapiiri on myönteinen.

Tutkimuksessa tarkastellaan työhyvinvointia ja henkistä kuormittumista työn vaatimusten, hallinnan, vaikutusmahdollisuuksien ja henkilöstöjohtamisen kautta. Kvantitatiivisen kyselytutkimuksen avulla kartoitetaan ravintolatyöntekijöiden mielipiteitä työstä näillä alueilla. Mitkä tekijät aiheuttavat työssä henkistä kuormittumista ja kokevatko työntekijät työhyvinvointia? Miten työtä voidaan kehittää entistä paremmaksi niin, että haitallinen kuormittuminen vähenee ja sitä kautta työhyvinvointi lisääntyy? Kyselytutkimus tehdään yhteistyössä Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n sekä Tampereen ammattikorkeakoulun kanssa.

2 RAVINTOLATYÖNTEKIJÄ

Ravintolatyöntekijä tarkoittaa tässä tutkimuksessa ravitsemisalalla työskentelevää henkilöä. Ravitsemisala kuuluu matkailu- ja ravitsemisalaan, ja puhekielessä puhutaan usein hotelli- ja ravintola-alasta. Koppisen ym. (2002, 15) mukaan ravintola-alalla tuotetaan ja myydään sekä työhön että vapaa-aikaan liittyviä ruoka-, seurustelu- ja elämyspalveluja asiakkaille. Ravintola-ala on työvaltainen palveluala eli se työllistää suhteessa enemmän ihmisiä kuin vaikkapa kaupan ala tai tehdastyö. Ala on herkkä suhdanteiden vaihteluille ja esimerkiksi veronkorotukset heijastuvat suoraan myyntilukuihin. Ravintola-alalla havaitaan myös jonkin verran matkailualalle tyypillistä kausivaihtelua eli asiakasvirtojen keskittymistä tiettyihin sesonkeihin. (Koppinen ym. 2002, 15; Kandolin ym. 2009, 9–10.)

Ravintola-alan yritykset luokitellaan virallisesti kolmeen ryhmään: 1) ravintolat, kahvila-ravintolat, ja ruokakioskit, 2) kahvi-, olut- ja drinkkibaarit ja 3) henkilöstöravintolat ja ateriapalvelut. Alan erilaisia liikeideoita ovat muun muassa ruoka- ja pikaruokaravintolat, juomaseurusteluravintolat, kahvilat, tanssi- ja viiheravintolat, tilausravintolat sekä liikenneasemat. (Koppinen ym. 2002, 21, 24; Kandolin ym. 2009, 9.) Ravintola-alalla on paljon pienyrittäjiä ja toisaalta isoja ketjuja. Ketjuuntuminen on jatkuvassa kasvussa. Kolme neljästä alan yrityksistä on pienyrityksiä, mutta siitä huolimatta suuret ravintolaketjut hallitsevat markkinoita. Ravintola-alalla on myös muita aloja enemmän maahanmuuttajien omistamia yrityksiä. 2000-luvulla on franchising eli valmiin konseptin toimilupayrittäminen noussut suosituksi yrittämisen muodoksi. Ravintola-ala on jatkuvasti kasvava ja vahvasti kansainvälistyvä toimiala, mikä näkyy myös työn sisällöllisissä sekä työoloihin ja työyhteisöihin kohdistuvissa muutoksissa. (Koppinen ym. 2002, 20; Tilev, Kandolin, Vartia & Lindström 2009, 4.)

Ravintola-alalla työskentelee henkilöitä useilla erilaisilla ammattinimikkeillä. Mitä suuremmasta yrityksestä tai yksiköstä on kyse, sitä enemmän löytyy erilaisia ammattinimikkeitä. Pienemmissä yrityksissä tehtävänkuvat ovat huomattavasti laajempia ja monipuolisempia. Kaiken kaikkiaan työnkuvat ovat viime vuosikymmeninä laajentuneet, sillä henkilökunnan määrä pyritään pitämään mahdollisimman pienenä. Tämä vaatii ravintolatyöntekijöiltä monipuolista osaamista ja joustavuutta työssä. (Koppinen ym. 2002, 25.)

Ravintolatyössä henkilökunta jaetaan karkeasti sali- ja keittiötyöntekijöihin. Liikeideasta riippuen salihenkilökuntaan voi kuulua muun muassa ravintolapäällikkö, vuoropäällikkö, vastaava hoitaja, tarjoilija, kahvilatyöntekijä ja baarimestari. Tyypillisin tehtävänimike on tarjoilija (79 %). Keittiöhenkilökuntaan voi puolestaan kuulua muun muassa keittiöpäällikkö, keittiömestari, vuoropäällikkö, kokki, leipuri, kylmäkkö ja keittiöapulainen. Yleisin tehtävänimike on kokki (85 %), joka voidaan jakaa vielä tarkemmin ravintola-, suurtalous- ja laivakokkeihin. (Koppinen ym. 2002, 25–30; Tilev ym. 2009, 6.)

Suurin osa ravintola-alan työntekijöistä työskentelee vakituisessa työsuhteessa. Alalle on kuitenkin tyypillistä myös erilaiset määräaikaiset työsuhteet, kuten opinto- tai äitiysvapaan sijaisuudet ja sesonkivaihteluiden vuoksi tarvittaessa työhön kutsuminen. Lisäksi alalla työskentelee jonkin verran työntekijöitä vuokratyössä eli työvoimaa vuokraavan yrityksen palveluksessa. Yksintyöskentely on tavallista varsinkin salityössä, sillä lähes puolet salityöntekijöistä työskentelee ainakin osan päivästä yksin. Ravintola-alalla tehdään töitä paljon normaaleista työajoista poiketen. Työ on vuorotyötä, jota tehdään paljon iltaisin ja viikonloppuisin. (Koppinen ym. 2002, 14; Kandolin ym. 2009, 10; Tilev ym. 2009, 6.)

Ravintola-ala on naisvaltainen ja ikärakenteeltaan nuorehko ala. Salityöntekijät ovat lähes poikkeuksetta naisia, mutta keittiössä työskentelee hieman enemmän miehiä. Ravintola-alalla työskentelevien keski-ikä on huomattavasti alhaisempi kuin toimialoilla keskimäärin. Arviolta joka neljäs työntekijä on alle 25 -vuotias ja jopa puolet työntekijöistä on alle 35 -vuotiaita. Ravintola-alan työntekijöistä noin 63 %:lla on ammattitutkinto ja 10 %:lla korkeakoulututkinto. (Koppinen ym. 2002, 14; Kandolin ym. 2009, 10; Tilev ym. 2009, 7.)

Palvelualojen ammattiliitto PAM ry on yksityisillä palvelualoilla toimivien työntekijöiden ammattiliitto. Ravintolatyöntekijät kuuluvat virallisesti PAMin majoitus-, ravitsemis- ja vapaa-ajanpalvelualaan. Muita suuria palvelualoja ovat vähittäiskauppa, kiinteistöpalvelut ja vartiointiala. Palvelualojen ammattiliitossa on lähes 200 eri ammattiosastoa ja jäsenenä on yhteensä yli 230 000 työntekijää. PAMin tehtävinä on valvoa jäsentensä etuja työelämässä ja neuvotella palvelualojen työehdoista. (PAM pähkinänkuoressa 2014.)

3 TYÖHYVINVOINTI

3.1 Työhyvinvoinnin määrittely

Työhyvinvointi tarkoittaa työpaikalla esiintyviä piirteitä, jotka edistävät ja ylläpitävät työntekijän fyysistä, henkistä ja sosiaalista hyvinvointia (Kämäräinen 2009a, 11). Työhyvinvointi on moniulotteinen kokonaisuus, johon vaikuttavat samanaikaisesti itse työn lisäksi työympäristö, työyhteisö ja työntekijän yksilölliset voimavarat. Työhyvinvoinnin perusedellytyksenä on, että työntekijän fyysiset, henkiset ja sosiaaliset voimavarat ovat mahdollisimman hyvässä tasapainossa työn vaatimusten ja työhön kohdistuvien odotusten kanssa. Erityisen tärkeää on työn hyvä hallinta sekä vaikutusmahdollisuudet varsinkin työn sisältöön, kuten työmäärään, työtahtiin ja työskentelytapoihin. (Työturvallisuuskeskus 2004, 100; Soini 2009, 74–75; Manka 2011, 76–77.)

Työhyvinvointia edistävät myös oikeudenmukainen ja arvostava johtaminen, työn hyvä organisointi sekä avoin ja myönteinen työilmapiiri. Työhyvinvoinnin kokemukseen vaikuttavat yksilöllisesti muun muassa työntekijän terveys, työkyky, ammatillinen osaaminen ja muun elämän hallinta. Tilannekohtaisesti vaikutusta voi olla myös esimerkiksi iällä, sukupuolella ja vuorovaikutustaidoilla. Hyvässä työpaikassa työntekijä on motivoitunut ja sitoutunut työhönsä sekä pääsee kehittymään ja oppimaan uutta. Työn tulisi olla sopivan haasteellista ja vastuullista sekä mahdollisimman mielekästä ja merkityksellistä. Hyvä työ on turvallista ja antaa tekijälleen mahdollisuuden kokea onnistumisen tunteita. Työ on tärkeä osa ihmisen elämää antaen sekä taloudellista turvaa että mahdollisuuden toteuttaa itseään ja luoda uusia sosiaalisia suhteita. (Työturvallisuuskeskus 2004, 99–100; Lindström ym. 2005, 5; Rauramo 2008, 109–110; Soini 2009, 74.)

Työhyvinvointi on yksilöllinen kokemus, minkä vuoksi siihen vaikuttavat eri ihmisillä erilaiset asiat. Toisilla hyvinvoinnin kokemukset keskittyvät enemmän työpaikan sosiaalisiin suhteisiin, kun taas toisille nautintoa tuottaa erityisesti työtehtävissä onnistuminen. Tutkimukset osoittavat kuitenkin, että työhyvinvointia edistää eniten sopiva tasapaino omien voimavarojen ja työn vaatimusten sekä työn ja muun elämän välillä. (Kauko-Valli & Koiranen 2010, 109–110.) Työtyytyväisyyden rakentumisessa olennaista on työntekijän oma kokemus siitä, kuinka hyvin nämä asiat ovat tasapainossa. Työntekijä arvioi kehittymistään, vaikutusmahdollisuuksiaan sekä työnsä yleistä hallintaa ja sitä,

toteutuvatko hänen odotuksensa työn suhteen käytännössä. Kaikki nämä yhdessä vaikuttavat lopulliseen tyytyväisyyden tai tyytymättömyyden kokemukseen. (Soini 2009, 77.)

Omaan työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen voi itse vaikuttaa. Onnellisuustutkimusten mukaan jopa 40 prosenttia onnellisuuden tunteesta riippuu käytössä olevista ajattelu- ja toimintatavoista. Niiden avulla ihminen joko edistää tai rajoittaa päivittäistä onnellisuuden tunnettaan sekä säätelee henkistä kuormittumistaan. Luontaisen taipumuksen mukaan ihminen näkee asiat joko myönteisessä tai kielteisessä valossa, mutta tätä ominaisuutta on mahdollista myös kehittää. Myönteisessä ajattelussa keskeistä ovat asioiden myönteisten puolien korostaminen sekä aktiivisuus erityisesti ongelmanratkaisutilanteissa. Onnelliset ihmiset ovat työssään tehokkaampia ja luovempia sekä heidän on helpompi käsitellä stressioireita ja palautua erilaisista vastoinkäymisistä. Onnellisuus heijastuu suoraan työelämään vähentyneinä sairauspoissaoloina ja tapaturmina. (Kauko-Valli & Koironen 2010, 106–108.)

3.2 Työmotivaatio ja työn imu

Työhyvinvointi ja työmotivaatio liittyvät läheisesti toisiinsa. Työmotivaatio kasvaa, mikäli työntekijä pääsee työssään toteuttamaan työhyvinvoinnin kannalta merkityksellisiä asioita. Tärkeintä työmotivaation kokemisessa on työn sisällön mielekkyys ja sopiva haastavuus. Lisäksi ammattitaidon hyödyntäminen ja kehittäminen sekä työn konkreettinen kuuluminen osaksi työpaikan muuta toimintaa lisäävät työntekijän motivaatiota. (Nivala 2006, 97; Riikonen 2006, 83.) Työmotivaation kannalta on tärkeää myös omien ja työpaikan arvojen yhteensopivuus, minkä avulla työ koetaan mielekkääksi ja jo itsessään palkitsevaksi (Nummelin 2008, 33–36). Työmotivaatio paranee kun omasta työstä on aidosti kiinnostunut ja siihen on sitoutunut. Motivaatio kasvaa entisestään, jos työ on tarpeen vaatiessa joustavaa, ja jos sitä on mahdollisuus tehdä hieman omalla tyylillä, itselle parhaaksi katsomalla tavalla. (Suomen Mielenterveysseura 2006, 17, 22.)

Kun henkinen hyvinvointi työssä muuttuu pidempiaikaiseksi ja kokonaisvaltaiseksi, puhutaan työn imusta (work engagement) (Schaufeli, Salanova, González-Romá & Bakker 2002). Tälle suhteellisen pysyvälle myönteiselle motivaatiotilalle tyypillistä on erityisesti työhön uppoutuminen, omistautuminen ja tarmokkuus. Työhön uppoutumi-

nen vie työntekijän mukanaan imun lailla ja saa työntekijän paneutumaan työhön niin syvällisesti, että jopa ajantaju ja ulkomaailma katoavat. Omistautuminen näkyy erityisenä työhön sitoutumisena, mikä herättää työntekijässä työtä kohtaan myönteisiä tunteita, kuten merkityksellisyyttä, palkitsevuutta, ylpeyttä ja innostusta. Tarmokkuudelle tyypillistä on erityinen sinnikkyys ja työhön panostaminen. (Schaufeli ym. 2002, 74–75; Schaufeli & Bakker 2004, 295; Hakanen 2011, 38–39.)

Työn imun kokemukselle tyypillistä on myös aloitteellisuus sekä halu kehittyä ja oppia uutta. Sinnikkyys ja päättäväisyys näkyvät siinä, kuinka pienempien vastoinkäymisten ei anneta lannistaa, vaan ne otetaan haasteena ja niitä pyritään aktiivisesti ratkaisemaan. Työn imulla on myönteinen vaikutus, sillä se tarttuu helposti muihin ihmisiin ja työn ulkopuoliseen elämään edistäen terveyttä, toimintakykyä ja onnellisuutta. (Schaufeli ym. 2002, 73–75; Hakanen 2011, 38–39, 41, 109.)

3.3 Työturvallisuus osana työhyvinvointia

Työhyvinvointi edellyttää fyysisesti ja henkisesti turvallisia työskentelyolosuhteita. Työsuojeluun kuuluvan työturvallisuuden tarkoituksena on pyrkiä poistamaan työympäristöstä työntekijöiden terveyttä ja turvallisuutta vaarantavat tekijät. (Kämäräinen 2009a, 11.) Työturvallisuuslaki (738/2002) velvoittaa jokaisen työnantajan kartoittamaan työhön, työympäristöön ja työolosuhteisiin liittyvät vaara- ja haittatekijät sekä selvittämään niistä aiheutuvien seurausten vakavuutta. Merkittävimmät riskitekijät pyritään poistamaan, tai ainakin niiden vaikutukset minimoimaan. Riskinarvioinnin jälkeen tuloksia seurataan järjestelmällisesti ja niiden toimivuutta arvioidaan seurannan ja palautteen avulla. Vaara- ja haittatekijöiden arviointia on suoritettava jatkuvana prosessina, joka elää työpaikalla tapahtuvien muutosten mukaan. (Työturvallisuuslaki 2002; Pääkkönen, Rantanen & Uitti 2005, 20–21; Eräsalo 2008, 107–108; Kämäräinen 2009b, 21–22, 27.)

Työnantaja on ensisijaisesti vastuussa työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta, mutta tarvittaessa apua ja opastusta voidaan pyytää myös työterveyshuollosta, työsuojelusta ja luottamushenkilöiltä. Työntekijän tulee voida kertoa luottamuksellisesti näille tahoille työhön liittyvistä huolista ja epäkohdista. Työsuojeluviranomaiset valvovat työturvallisuuslain toteutumista työpaikoilla tarkastusten avulla ja puuttuvat työoloissa havaittuihin epäkohtiin. Tarvittaessa voidaan turvautua myös ulkopuolisten asiantuntijoi-

den, kuten tutkijoiden tai työterveyspsykologien apuun työolojen parantamiseksi. (Waris 2001, 36–38; Eräsalo 2008, 108–109; Kämäräinen 2009b, 19.)

Työterveyshuoltolain (1383/2001) mukaan työnantajan on järjestettävä kustannuksellaan työterveyshuoltopalvelut edistämään työntekijöiden turvallisuutta, terveyttä ja työkykyä. Lakisääteinen työterveyshuolto velvoittaa työnantajan tekemään perusselvityksen työpaikalla esiintyvistä haitta- ja vaaratekijöistä, joihin kuuluu myös työstä ja työolosuhteista aiheutuvan henkisen kuormittavuuden kartoittaminen. (Työterveyshuoltolaki 2001; Soini 2009, 79.) Työntekijällä on mahdollisuus myös itse pyytää työterveyshuollon asiantuntijoita tekemään arvion hänen työkuormituksestaan, mikäli siihen on hyvä syy (Työturvallisuuskeskus 2010, 64). Henkisen kuormittavuuden arviointia voidaan suorittaa työpaikalla monin eri tavoin. Työstä voidaan hankkia tietoa muun muassa erilaisilla kyselyillä ja haastatteluilla sekä tarkkailemalla työtä ja työoloja. (Pääkkönen ym. 2005, 51.)

4 HENKINEN KUORMITTUMINEN

4.1 Henkinen kuormittuminen työssä

Sopiva kuormittuminen niin työssä kuin työn ulkopuolellakin on tärkeää ihmisen terveyden ja toimintakyvyn kannalta. Jokainen ihminen tarvitsee työssään fyysistä, henkistä ja sosiaalista kuormitusta edistääkseen hyvinvointiaan ja työssä jaksamistaan. (Työturvallisuuskeskus 2004, 99; Lindström ym. 2005, 5; Työturvallisuuskeskus 2011, 51.) Henkisen kuormittumisen kokemukseen vaikuttavat kuormitustekijöiden määrä, laatu, vaikutusaika ja voimakkuus. Työhyvinvoinnin tapaan henkinen kuormittuminen on yksilöllinen kokemus, johon vaikuttavat myös omat voimavarat. Kuormitusta on sopivasti, kun yksilölliset voimavarat ja työn vaatimukset eli kuormitustekijät ovat tasapainossa. Mikäli tasapaino syystä tai toisesta järkkyy, joutuu työntekijä käyttämään ylimääräisiä voimia tilanteen korjaamiseksi. Kokonaiskuormitus määräytyy aina kuormitustekijöiden kokonaisvaikutuksesta eikä sitä siis voida tutkia vain yksittäisten tekijöiden kautta. Työssä ilmenevän kuormittumisen voimakkuuteen vaikuttaa myös muiden elämän alueiden hallinta. (Työturvallisuuskeskus 2004, 99–100; Lindström ym. 2005, 6; Työturvallisuuskeskus 2011, 51.)

Työn kuormittavuutta selvitetessä ja arvioitaessa on erotettava toisistaan työstä johtuvat kuormitustekijät ja työntekijöiden yksilöllinen kuormittuminen. Työhön ja työympäristöön liittyvät kuormitustekijät ovat olemassa riippumatta siitä, kuka työtä tekee. Yksilöllinen kuormittuminen puolestaan riippuu työntekijän omista voimavaroista ja kyvystä hallita kuormittumista. Työnantajan velvollisuus on selvittää sekä työn kuormitustekijät että työntekijöiden yksilöllinen kuormittuminen ja ryhtyä epäkohtia havaittuaan tarvittaviin toimenpiteisiin. (Työturvallisuuskeskus 2004, 101; Sillanpää 2009, 102.)

Kuormittuminen voi olla terveyden ja työkyvyn kannalta joko myönteistä tai kielteistä. Haitallista kuormittumista syntyy, kun työ koetaan syystä tai toisesta epäsojivaksi. Lyhytkestoista haitallista kuormittumista aiheutuu työstä usein tilapäisesti, eikä se ole terveydelle kovinkaan vaarallista. Se ilmenee hetkellisenä toimintakyvyn heikkenemisenä, ohimenevänä tyytymättömyyden tunteena tai turhautumisena. Pitkittyessään haitallinen kuormittuminen aiheuttaa kuitenkin vakavia terveysriskejä ja johtaa hoitamattomana sairastumiseen tai jopa työkyvyn menettämiseen. (Waris 2001, 28–29, 52.)

Kuormittuminen on myönteistä, kun omat voimavarat ja työn vaatimukset ovat tasapainossa keskenään. Lyhytkestoinen myönteinen kuormittuminen saa työssä aikaan motiivitumista sekä onnistumisen ja hallinnan tunteita. Työntekijä kokee myös, että hän pystyy käyttämään osaamistaan hyväksi, ja että hän saa työyhteisöstä tarvittaessa tukea ja apua. Pitkäkestoinen myönteinen kuormittuminen on seurausta pidempiaikaisesta työssä onnistumisesta ja se edistää työntekijän terveyttä ja työkykyä, lisää itseluottamusta sekä motivoi kehittymään ja oppimaan uutta. (Waris 2001, 27–28.)

4.2 Työn kuormitus- ja voimavaratekijät

Työn kuormitustekijöillä viitataan kaikkiin työhön liittyviin tekijöihin, joilla saattaa olla haitallista vaikutusta työntekijän hyvinvointiin joko lyhyellä tai pidemmällä tähtäimellä. Henkisiä työkuormitustekijöitä voi ilmetä itse työn ohella työjärjestelyissä, työympäristössä sekä työyhteisön sosiaalisissa suhteissa. (Lindström ym. 2005, 5–6; Pääkkönen ym. 2005, 50.) Työn kuormitustekijät jaotellaan määrällisiin ja laadullisiin piirteisiin. Liiallista kuormitusta kutsutaan ylikuormitukseksi ja liian vähäistä kuormitusta alikuormitukseksi. (Työturvallisuuskeskus 2004, 101; Ahola, Kivistö & Vartia 2006, 42.)

Määrällistä ylikuormitusta aiheuttavat erityisesti jatkuva kiire sekä liian suuri työmäärä ja laadullista ristiriitaiset tavoitteet tai liian vaikeat tehtävät. Jos työssä pitää koko ajan opetella uutta, ei pääse syntymään työtä helpottavia rutiineja. (Työturvallisuuskeskus 2004, 101; Ahola ym. 2006, 42; Aulanko, Huovinen, Kiiikka & Lehtinen 2010, 25; Manka 2011, 146.) Ylikuormitusta syntyy myös erilaisista ristiriidoista, jotka liittyvät esimerkiksi työnkuvan epäselvyyteen, työpaikan roolijakoon tai epäoikeudenmukaiseen johtamiseen. Työntekijää kuormittavat lisäksi työhön liittyvä epävarmuus, jatkuvat muutokset ja toistuvat riittämättömyyden kokemukset. (Jabe 2010, 53; Kauko-Valli & Koironen 2010, 110.)

Alikuormitusta aiheuttavat liian yksinkertaiset ja vaivattomat työtehtävät, jolloin virikkeiden puuttuessa aivojen vireystaso laskee ja vaarana on työhön kyllästyminen. Työhön tarttuminen saattaa muuttua vaikeaksi, jos työtehtäviä on liian vähän ja työntekijä turhautuu helpommin, jos hän ei pääse käyttämään osaamistaan hyväksi. Myös ali-

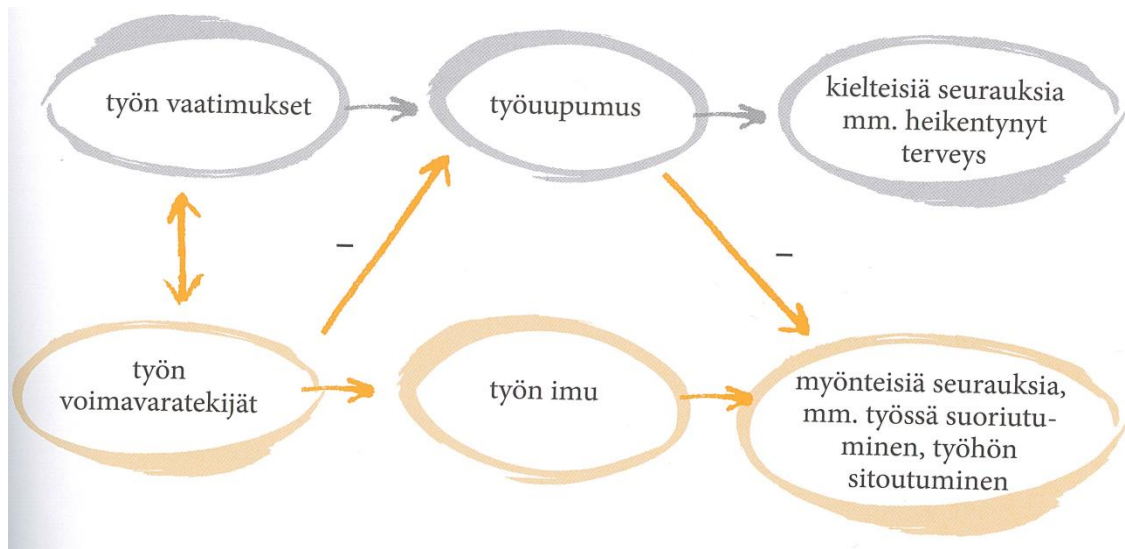
kuormittuminen on yksilöllistä ja hyvin rauhallinen työ on toisille mielekkäämpää kuin toisille. (Aulanko ym. 2010, 25; Hakanen 2011, 21.)

Työn voimavaratekijät liittyvät muun muassa työtehtäviin ja työpaikan sosiaalisiin suhteisiin. Työtehtäviin ja työjärjestelyihin liittyvät esimerkiksi työn hallinta, vaikutusmahdollisuudet, kehittämis- ja etenemismahdollisuudet sekä itsenäisyys. Sosiaaliset voimavarat sisältävät muun muassa työyhteisön vuorovaikutussuhteet sekä työtovereilta ja esimieheltä saadun tuen ja arvostuksen. Yksilölliset voimavarat ovat myös tärkeitä, kuten fyysinen ja henkinen terveys, persoonallisuus ja kyky hallita itseän kohdistuvaa kuormitusta. Yksi työn kannalta tärkeimmistä on ammatillinen osaaminen ja sen jatkuva kehittäminen. (Demerouti, Nachreiner, Bakker & Schaufeli 2001, 501–502; Schaufeli & Bakker 2004, 296; Ahola ym. 2006, 49; Xanthopoulou ym. 2007, 766; Soini 2009, 90; Pursio 2010, 62; Manka 2011, 145–146.) Erilaiset voimavaratekijät auttavat työntekijää vastaamaan paremmin työn vaatimuksiin, hallitsemaan työn aiheuttamaa henkistä kuormitusta sekä oppimaan uutta ja kehittymään (Demerouti ym. 2001, 501; Schaufeli & Bakker 2004, 296; Hakanen 2005, 255).

Työntekijä kohtaa päivittäin erilaisia vaatimuksia työssään. Työntekijän hyvinvoinnin ja terveyden kannalta oleellista on, koetaanko vaatimukset myönteisinä voimavaratekijöinä vai kielteisinä kuormitustekijöinä. Muun muassa työn hallinta, vaikutusmahdollisuudet sekä esimieheltä saatu tuki tasapainottelevat näiden kahden vaihtoehdon välillä jatkuvasti muuttavana prosessina. Vaikka työn vaatimukset ovat parhaimmillaan työssä jaksamista edistäviä voimavaratekijöitä, rinnastetaan ne yleensä kuormitustekijöihin. (Suomen Mielenterveysseura 2006, 22; Jabe 2010, 106.)

Työn vaatimukset on rinnastettu kuormitustekijöihin myös työn vaatimukset–työn voimavarat mallissa (TV–TV; Job Demands-Resources Model) (Demerouti ym. 2001). TV–TV mallin mukaan kaikki työhön liittyvät ominaisuudet voidaan jakaa työn vaatimuksiin ja voimavaroihin (kuvio 1). Myönteisiin seurauksiin johtavaa ketjua kutsutaan työhyvinvoinnin motivaatiopoluksi (the motivational process). Työn tarjotessa riittävästi voimavaroja kasvaa työntekijän mahdollisuus kokea työn imua ja onnistua työssään. Kielteisiin seurauksiin johtavaa ketjua kutsutaan energiapoluksi (the energetic process). Työn vaatimusten ollessa liian suurina työn tarjoamiin voimavaroihin nähden voi työntekijä uupua ja sairastua. Kuviossa 1 havainnollistetaan, kuinka työn voimavaratekijät ovat kielteisessä yhteydessä työuupumukseen ja työuupumus on kielteisessä yhteydessä

myönteisiin seurauksiin kuten työhön sitoutumiseen. (Demerouti ym. 2001, 499; Schaufeli & Bakker 2004, 295–298; Hakanen 2005, 254–255, 258; Hakanen 2011, 103–105.)



KUVIO 1. Työn vaatimukset–työn voimavarat (TV–TV) malli (Schaufeli & Bakker 2004; Hakanen 2011, 105)

TV–TV mallin ketjut eivät ole toisistaan riippumattomia tai sulje toisiaan kokonaan pois. Työn vaatimuksetkin voivat lisätä työhyvinvointia, mikäli annetut haasteet koetaan innostaviksi ja mielekkäiksi. Haasteellisuus on työssä tärkeää, mutta tarvittavien voimavarojen riittävyys on tällöin varmistettava. Työn muuttuessa muuttuvat myös siihen kohdistuvat vaatimukset ja käytössä olevat voimavarat, minkä vuoksi niitä on koko ajan kehitettävä vastaamaan työelämän tarpeisiin. (Demerouti ym. 2001, 501; Hakanen 2011, 106–108.) Hyvinvointia edistävien voimavarojen tunnistaminen ja ylläpitäminen sekä hyvinvointia uhkaavien kuormitustekijöiden ennaltaehkäisy ja poistaminen työstä ovat tärkeitä toimenpiteitä työhyvinvointia kehitettäessä (Kämäräinen 2009a, 11; Pursio 2010, 61).

4.3 Pitkäkestoisen haitallisen kuormittumisen seurauksia

Mikäli työnantaja pyrkii saavuttamaan tulosta vain työtahtia lisäämällä ja työntekijöitä vähentämällä, työntekijät ylikuormittuvat ja työnteosta tulee tehottomampaa. Tehottomuus heikentää suoraan tulosta ja näin kielteinen noidankehä on valmis. (Aulanko ym. 2010, 139.) Haitallinen kuormittuminen aiheuttaa työn määrän ja laadun heikkenemistä, hävikin kasvua, keskittymisvaikeuksia ja unohtelua. Keskittymisvaikeudet lisäävät eri-

laisten virheiden määrää, jotka puolestaan lisäävät tapaturmien todennäköisyyttä. Haitallisen kuormittumisen pitkittyessä omasta käytöksestä ja ulkonäöstä huolehtiminen saattaa herpaantua. (Työturvallisuuskeskus 2007, 34.) Pitkäaikainen haitallinen kuormittuminen aiheuttaa jatkuvia kielteisiä ajatuksia työstä, ja niistä on vaikea päästä vapaa-ajallakaan eroon. Työpaikalle lähteminen saattaa tuntua erittäin epämiellyttävältä ja vaikealta. (Waris 2001, 26, 29.) Pitkittynyt haitallinen kuormittuminen lisää työntekijän halukkuutta vaihtaa työpaikkaa tai jopa kokonaan alaa (Aulanko ym. 2010, 136).

Stressi on elimistön tyypillinen tapa kertoa liiallisesta kuormittumisesta. Stressioireita syntyy yksilön voimavarojen ja ympäristön vaatimusten ollessa pitkään epätasapainossa eli pitkäkestoisen haitallisen kuormittumisen seurauksena. (Soini 2009, 78.) Stressin oireita ilmenee niin käyttäytymisessä, ajattelussa kuin tunteidenkin tasolla. Stressi vaikuttaa myös fyysiseen terveyteen ja voi ilmetä erilaisina psykosomaattisina sairauksina kuten päänsärkinä, unettomuutena ja vatsavaivoina. Pitkittyessään stressi altistaa yksilön vakavammille sairauksille, kuten sydän- ja verisuonitaudeille sekä migreenille. Stressiin liittyviä henkisiä oireita ovat muun muassa jännitystilat, ärtyneisyys, aloittekyvyttömyys, ahdistuneisuus ja levottomuus. Stressi aiheuttaa lisäksi tyytymättömyyden ja epävarmuuden tunteita, eristäytymistä sekä ajatusten urautumista ikävien asioiden ympärille. Uni- ja keskittymisongelmien lisääntyessä elämänilo vähitellen katoaa ja työkyky alenee. (Soini 2009, 78; Aulanko ym. 2010, 27; Jabe 2010, 58–59.)

Koska ihmisten stressinsietokyky vaihtelee yksilöllisesti, myös stressioireet ilmenevät monin eri tavoin. Toiset kärsivät enemmän fyysisistä ja toiset taas henkisistä oireista. Jokaisen tulisi pyrkiä tunnistamaan omat stressioireensa ja tarkkailemaan niiden esiintymistä, jotta omaa kuormittumista voisi vähitellen oppia hallitsemaan. (Waris 2001, 29.) Elämäntavat vaikuttavat myös sairauksien syntyyn ja erityisesti epäterveelliset ruokailutottumukset, tupakointi, alkoholin liiallinen käyttö sekä liikunnan tai unen puute lisäävät vaaraa sairastua (Lindström ym. 2002, 16).

Stressiä on laadullisesti erilaista eikä kaikki stressi ole pahasta. Tämän vuoksi on tärkeää erottaa hyödyllinen ja haitallinen stressi toisistaan. Hyödyllinen stressi auttaa ihmistä hyvään suoritukseen tiukassa tilanteessa sekä pitää ajattelun ja aistit valppaina. Stressi muuttuu haitalliseksi silloin, kun se pitkittyy ja kuormittaa liikaa häiriten ajattelua ja toimintaa. (Kauko-Valli & Koironen 2010, 109.) Lyhytkestoisesta stressistä tulisi voida palautua nopeasti takaisin normaalitilaan. Kuormittumisen pitkittyessä on stressioireista

palautuminen vaikeampaa ja oireista tulee pahimmillaan pysyviä. Pidempiaikainen stressi voi johtaa lopulta uupumukseen. (Aulanko ym. 2010, 27.)

Työuupumukseen vaikuttavat samanaikaisesti monet erilaiset tekijät, mutta sitä edesauttavat erityisesti työhön liittyvä epävarmuus, kiire sekä väärin asetetut tavoitteet. Työuupumukseen liitetään perinteisesti kolme erityistä laadullista ominaisuutta: jatkuva väsymys, kyynisyys ja ammatillisen itsetunnon heikkeneminen. Uupumisasteinen väsymys on hyvin kokonaisvaltaista, eikä siihen auta uni tai lepääminen. Kyynisyys on puolestaan yksilön henkinen suojelukeino käsitellä välinpitämättömyyden ja etäisyyden avulla liian suuriksi kasvaneita ongelmia. Uupunut henkilö kokee myös omien vaikutusmahdollisuuksiensa lopullisesti kadonneen. Ammatillisesti työntekijä kokee epäonistuneensa täysin ja olevansa huonompi työntekijä kuin työtoverinsa. Työsuoritusten heikentyessä tunne omasta taitamattomuudesta vain vahvistuu. (Enzmann, Schaufeli, Janssen & Rozeman 1998, 331–332; Waris 2001, 53; Ahola ym. 2006, 46–47; Soini 2009, 78.)

Työuupumus heijastuu elämän kaikille alueille ja vaikuttaa työn ohella erityisesti ihmisen sosiaalisiin suhteisiin. Tärkeintä stressin ja uupumuksen hoidossa on ennaltaehkäisy, mutta koskaan ei ole liian myöhäistä hakea apua. Mikäli haitallista kuormittumista ei hoideta asianmukaisella tavalla, on vaarana lopulta työelämästä poistuminen. (Waris 2001, 29.) Vuonna 2007 joka kolmannen työkyvyttömyyseläkkeen syynä oli mielenterveyshäiriö kuten masennus ja nuorten osuus oli tästä huomattavan suuri. Työhyvinvoinnin heikkeneminen aiheuttaa asiantuntijoiden mukaan vuosittain noin 24 miljardin euron kustannukset. (Aulanko ym. 2010, 138.)

5 HENKISET TYÖKUORMITUSTEKIJÄT RAVINTOLATYÖSSÄ JA NIIDEN HALLINTA

5.1 Ravintolatyön vaatimukset

Työn vaatimusten suhteen työntekijällä tulisi olla selkeä kuva siitä, mitä häneltä työssään odotetaan. Se helpottaa työtehtävien suorittamista ja vähentää erilaisten ristiriitojen syntyä työpaikalla. (Waris 2001, 44.) Ravintola-alalla työntekijät kohtaavat monenlaisia vaatimuksia työssään. Ravintolatyöntekijän tulee samanaikaisesti hallita isompia kokonaisuuksia sekä myös monia pienempiä yksityiskohtia. Palveluammattissa työskentelevältä asiakaspalvelijalta vaaditaan hyviä vuorovaikutustaitoja, ripeyttä sekä hyvää muistia ja havainnointikykyä. (Työturvallisuuskeskus 2007, 33.)

Ravintolatyö on ruuhka-aikoina hyvin kiireistä, minkä vuoksi työntekijältä vaaditaan nopeita liikkeitä ja päätöksiä sekä hyviä hermoja ja stressinsietokykyä. Työ on usein pirstaleista, sillä samanaikaisesti voi joutua tekemään useampia tehtäviä, joita voi myös joutua vähän väliä keskeyttämään (Työturvallisuuskeskus 2007, 33). Ravintola-alalle on tyypillistä myös työn fyysinen kuormittavuus. Työpäivä vietetään pitkälti jalkojen päällä ja työhön kuuluu erilaisten painavien taakkojen nostelua ja siirtelyä. Myös fyysinen kuormittavuus vaikuttaa henkiseen hyvinvointiin.

Ravintola-alalle on tavallista pitkät työpäivät ja jatkuvat ylityöt. Lindströmin ym. (2002) mukaan 12 tunnin työpäivän jälkeen tapaturmariski kaksinkertaistuu verrattuna normaaliin kahdeksan tunnin työpäivään. Pidempi työpäivä altistaa luonnollisesti myös pidemmälle kuormitusajalle. Työntekoon käytetty aika on aina pois muusta elämästä, kuten sosiaalisten suhteiden ylläpidosta tai levon määrästä. Omiin työaikoihin liittyvillä vaikutusmahdollisuuksilla on merkitystä, sillä stressioireet lisääntyvät olennaisesti, mikäli vaikutusmahdollisuudet ovat heikot. (Lindström ym. 2002, 19.)

Ravintolatyössä on tyypillistä, että työajat poikkeavat normaalista päivätyöstä. Työtä tehdään eniten iltaisin ja viikonloppuisin sekä paljon myös yleisten lomien ja juhlapäivien aikaan. Lindströmin ym. (2002) mukaan poikkeavat työajat heikentävät erityisesti työntekijän vireystilaa, sillä elimistön normaali vuorokausirytmisi sekoaa. Väsyneenä työntekijä tekee enemmän virheitä ja altistuu helpommin tapaturmille. Epäsäännöllinen

ja normaalista poikkeava työaika hankaloittaa usein työntekijän sosiaalista elämää ja luo haasteita työn ja perhe-elämän yhteensovittamisessa. (Lindström ym. 2002, 19–20.) Terveysten kannalta olisi parasta työskennellä normaalin vuorokausirytmien mukaisesti päiväsaikaan. Ravintola-alalla vuorotyö on kuitenkin välttämätöntä, sillä palvelua tarvitaan lähes vuorokauden ympäri ja erityisesti iltaisin. Luontaisen vuorokausirytmien muuttaminen ei ole helppoa ja vuorotyöstä voi aiheutua monenlaisia ongelmia, kuten unettomuutta, väsymystä ja stressiä. Nämä tekijät vaikuttavat heikentävästi työsuoritukseen ja lisäävät työtapaturmariskiä. (Aulanko ym. 2010, 111.)

Myös ravintola-alalla työnantaja voi pyrkiä tehostamaan työntekoa vähentämällä työvoimaa. Tämän seurauksena jäljelle jäävien työntekijöiden työmäärä kasvaa ja kiire lisääntyy. Sekä suuri työmäärä että kiire aiheuttavat pitkään jatkuessaan haitallista kuormittumista ja heikentävät työn laatua. Kiirettä on helpompi sietää, jos työ on vaihtelevaa sisältäen sopivassa suhteessa vaativampia ja yksinkertaisempia tehtäviä. Alimitoitettujen henkilökunnan on usein tehtävä ylitöitä ja työstä tulee helposti joustamatonta. Yllättävien tilanteiden, kuten äkillisten sairastumisten tai ruuhkahuippujen varalle ei pystytä valmistautumaan, joten niistä selviäminen voi olla vaikeaa. Ylityöt ja kiire voivat johtua myös työn huonosta organisoinnista. Työyhteisöä ja toimintatapoja tulisi kehittää entistä toimivammiksi ennakkoimalla, suunnittelemalla ja asettamalla asiat tärkeysjärjestykseen. On tärkeää selvittää mistä ylityöt ja kiire johtuvat, jotta niihin voidaan puuttua oikeanlaisilla korjaavilla toimenpiteillä. Kiire kuuluu osaksi elämää, mutta pitkäaikainen hallitsematon kiire ja liian tiukat aikataulut aiheuttavat riittämättömyyden tunnetta ja kuormittavat turhaan. (Nummelin 2008, 22, 24–25; Rauramo 2008, 55–56; Tilev ym. 2009, 16–17.)

Wariksen (2001) mukaan kuormittumista voi pyrkiä hallitsemaan joko aktiivisesti tai passiivisesti ja hallintakeinot voivat kohdistua tilanteesta riippuen joko itseen tai ympäristöön. Passiiviset hallintakeinot toimivat huonosti pidemmällä tähtäimellä, mutta niistä voi saada hetkellistä helpotusta vaikeaan tilanteeseen. Tyypillisiä passiivisia hallintakeinoja ovat erilaiset suhteuttamisharhat, jolloin todellisuuden hämärtyessä suhteellisuudentaju muuttuu ja asiat saatetaan kokea johtuvan täysin itsestä tai vastavuoroisesti vain muista ihmisistä. (Waris 2001, 31, 38.)

Työntekijä voi työn vaatimusten kuormittaessa pyrkiä aktiivisesti hallitsemaan tilannetta asettamalla omat tavoitteet mahdollisimman järkevästi. Työntekijän itselleen asetta-

mat vaatimukset ja tavoitteet voivat olla väärin mitoitettu joko omaan tasoon tai työpaikan olosuhteisiin nähden. Työntekijä kokee turhautumista tavoitteiden ollessa liian korkealla tai matalalla. Liian korkeat tavoitteet johtavat nopeasti uupumukseen ja liian matalat tavoitteet estävät työntekijää kehittymästä ja oppimasta uutta. Kuormittumisen hallitsemiseksi työntekijän on pyrittävä jatkuvasti kehittämään itseään ja omia voimavarojaan. Jotta työnantajan asettamat tavoitteet tulisi mitoitettua mahdollisimman järkevästi, tulisi yrityksen johdon kuunnella tavoitteita asetettaessa myös työntekijää. Tavoitteiden tärkeys työntekijälle itselleen vaikuttaa ratkaisevasti työhyvinvointiin, joten työntekijän tulee uskoa voivansa selviytyä tavoitteistaan. (Waris 2001, 33–34; Nummelin 2008, 31.)

Työntekijään itseensä kohdistuva aktiivinen hallintakeino on myös riittävä työstä palautuminen. Soinin (2009) mukaan työaikoihin ja taukoihin vaikuttaminen edistää työntekijän toimintakykyä ja auttaa palautumaan rasituksista. Henkinen kuormittuminen rasittaa eniten aivoja ja mieltä, joista onkin pidettävä hyvää huolta. Aivoissa tapahtuu työn kannalta tärkeitä asioita kuten ajattelu, muistaminen, oppiminen, tarkkaavaisuus ja ongelmanratkaisu. (Soini 2009, 76.) Vapaa-ajalla tulisi voida rentoutua ja virkistyä mielekkäiden harrastusten ja levon avulla. Rentoutuminen onnistuu parhaiten tekemällä jotakin mahdollisimman paljon omasta työstä poikkeavaa mahdollisimman erilaisessa ympäristössä. (Riikonen 2006, 82; Aulanko ym. 2010, 28.) Koska ihminen on mielen ja kehon muodostama tiivis kokonaisuus, auttaa mielenterveyden hallinnassa myös fyysisen kunnon ylläpitäminen säännöllisen liikunnan avulla (Waris 2001, 34).

5.2 Työn hallinta ja vaikutusmahdollisuudet

Työntekijälle on työhyvinvoinnin kannalta erittäin tärkeää, että hallinnan tunne työssä säilyy. Tunne saavutetaan parhaiten, kun työn kuormittavuus on tasapainossa työntekijän voimavarojen ja suorituskyvyn kanssa. Työtä tulisi olla juuri sopivasti ja sen tulisi sisältää sopivassa suhteessa haasteita ja virikkeitä. (Waris 2001, 19.) Työn hallintaan kuuluu oleellisesti oman osaamisen hyväksikäyttäminen ja jatkuva kehittäminen. Hallinnan tunnetta parantavat hyvät vaikutusmahdollisuudet oman työn suunnitteluun ja työhön kohdistuvien päätösten tekemiseen. (Ahola ym. 2006, 42; Nummelin 2008, 16.)

Työn hallinnan kannalta on tärkeää, että työntekijällä on selkeä kuva työtehtävistään ja työn vaatimuksista. Hallinnan tunnetta parantavat työntekijän omien odotusten saavut-

taminen, työmotivaatio sekä hyvät vuorovaikutustaidot. Työn hallittavuuden tunteeseen vaikuttavat lisäksi kaikki tilannekohtaiset tekijät ja työntekijän oma tulkinta, minkä vuoksi tunne vaihtelee tilanteiden muuttuessa. Erityisesti haastavissa tilanteissa hallinnan tunne on helpointa säilyttää joustavan ja myönteisen asenteen sekä aktiivisen ongelmanratkaisun avulla. (Nummelin 2008, 29–30.)

Työn hallinnan tunnetta heikentää epävarmuus omaa työnkuvaa, työoloja tai niissä tapahtuvia muutoksia kohtaan. Lisäksi yleinen talouden heikko tilanne lisää epävarmuutta töiden jatkumisen suhteen ja pelkoa jopa työpaikan menettämisestä. Työn määräaikaaisuus on myös yksi merkittävä syy epävarmuudelle. Määräaikaisessa työsuhteessa oleva työntekijä ei aina uskalla puolustaa oikeuksiaan työpaikalla yhtä vahvasti kuin vakituisessa työsuhteessa oleva henkilö. Myös työpaikan menettämisen pelko ja siitä aiheutuvat taloudelliset vaikeudet passivoivat työntekijää. Työn määräaikaaisuus, pätkiytyminen ja vastentahtoiset siirrot yksiköstä toiseen lisäävät henkistä kuormittumista. Tutkimusten mukaan määräaikaiset työntekijät kokevat myös, etteivät he pääse vaikuttamaan työjärjestelyihin yhtä paljon kuin vakituiset työntekijät. (Mauno & Kinnunen 2005, 168–169, 191–192.)

Nykypäivänä kova kilpailu vaatii työnantajia ja työntekijöitä jatkuvasti kehittymään. Osaamisen edistäminen on suuri kilpailuetu ja siksi työtä pyritään muokkaamaan työntekijän edellytyksille paremmin sopivaksi. Työtä paremmin organisoimalla työn vaatimustaso voidaan yksilöllisesti räätälöidä. (Lindström ym. 2002, 18.) Mikäli työtehtäviä on liikaa, niitä voidaan pyrkiä vähentämään ja jos niitä taas on liian vähän, voidaan niitä lisätä. Liian vaativaa työtä voidaan mahdollisuuksien mukaan pyrkiä keventämään karsimalla vaikeat tehtävät ja yksinkertaiseen työhön puolestaan pyrkiä lisäämään haastavampia tehtäviä. Myös sopivana pidetty kuormitus voi muuttua ajan mittaan alikuormittavaksi, kun työntekijän taidot kehittyvät. Työtehtävien monipuolistaminen ja vaihtelevuus sekä erilaiset tehtäväkierrot lisäävät työn mielekkyyttä ja työssä jaksamista. (Waris 2001, 20; Työturvallisuuskeskus 2004, 114; Sillanpää 2009, 105.)

Henkistä kuormittumista voi pyrkiä aktiivisesti hallitsemaan kartuttamalla omia tietoja ja taitoja. Koulutuksen ja lisäperehdytyksen avulla tunne työn hallittavuudesta paranee. Työn kannalta merkityksellisten asioiden muuttuessa on uusien tietojen saavutettava työntekijä mahdollisimman nopeasti, jotta työn suorittaminen ei häiriinny. Ympäristöön suuntautuvaa aktiivista toimintaa on omaan työhön vaikuttaminen. Jokaisella työpaikal-

la tulee olla jonkin verran säätelymahdollisuuksia, joiden avulla työntekijä voi helpottaa töidensä järjestelyjä. Työntekijän kannattaa ottaa selvää omista vaikutus- ja säätelymahdollisuuksistaan. Taukojen tarkoitus on jaksottaa työtä ja antaa työntekijälle mahdollisuus elpyä työn aiheuttamasta rasituksesta. Työntekijän tulee kuunnella omaa jaksamistaan ja pyrkiä käyttämään ja kehittämään omia voimavarojaan aktiivisesti. Myönteisen asenteen ja itsensä arvostamisen avulla on helpompaa selvittää erilaisista vastoinkäymisistä. (Waris 2001, 33–35.)

Työn hallintaan ja vaikutusmahdollisuuksiin voi vaikuttaa passiivisesti sosiaalisista tilanteista vetäytymällä tai niin sanotulla hiljaisella osallistumisella. Toisinaan rooliristiiriitojen esiintyessä on helpointa pyrkiä välttämään väliaikaisesti kontaktia joidenkin työtovereiden kanssa. Kuormittunut henkilö voi myös pysyä hiljaa tilanteissa, joissa tarvittaisiin kaikkien mielipiteitä. Tällainen käyttäytyminen voi johtua esimerkiksi pelosta tai ylläsuruksesta ja tuntua parhaalta mahdolliselta ratkaisulta. (Waris 2001, 38–39.)

Passiivista kuormittumisen hallintaa edustavat myös ongelmien kieltäminen ja yleinen piittaamattomuus. Työntekijä voi pyrkiä viimeiseen asti välttelemään ongelmiaan, eikä tarpeestaan huolimatta hakeudu esimerkiksi ammattiauttajan puheille. Ongelmien kieltäminen on usein helpompaa kuin niihin puuttuminen. Ihminen saattaa alkaa suhtautua välinpitämättömästi itselle tärkeitä asioita kohtaan, jotta niiden mahdollinen menettäminen ei tuntuisi niin pahalta. Ihmissuhteiden kuuluu olennaisesti myös tunteiden ilmaiseminen. Asiakaspalvelutyössä joutuu usein tukahduttamaan todelliset tunteensa. Tämä voi olla terveydelle haitallista, minkä vuoksi tunteet pitäisikin voida purkaa ja käsitellä myöhemmin esimerkiksi keskustelemalla työtovereiden tai esimiehen kanssa. (Waris 2001, 39.)

5.3 Henkilöstöjohtamisen vaikutus työhyvinvointiin

Hyvä johtaminen on työpaikalla tärkeää tulostavoitteiden saavuttamisen ja kannattavuuden varmistamisen lisäksi työhyvinvoinnin rakentamisessa. Esimiehellä on tärkeä rooli työn organisoinnissa, laadunvalvonnassa ja työkäytäntöjen kehittämisessä. Nämä ovat jatkuvia prosesseja, jotka vaativat paljon huomiota ja vaikuttavat työntekijöiden hyvinvointiin. Toimivalla työpaikalla hyväksytyt toimintatavat ja halutut tavoitteet ovat

kaikkien tiedossa ja ilmapiiri on keskusteleva ja avoin. (Suomen Mielenterveysseura 2006, 25.) Suomen Mielenterveysseuran julkaisussa johtamisen merkitys hyvinvoinnin kannalta ilmaistaan erittäin havainnollisesti:

Mahdollistava työkuultuuri on keskeisimpiä työhyvinvointia edistäviä asioita. Sitä ei ole ilman mahdollistavaa johtajuutta. Epäkunnioittava suhtautuminen henkilöstöön näivettää työyhteisöä, kun taas kannustava, avoin ja kunnioittava johtaminen tukee hyvinvointia ja havahtumisen mahdollisuuksia. (Suomen Mielenterveysseura 2006, 25–26.)

Johdon ja esimiesten rooli on ensisijaisen tärkeä haitallisen kuormittumisen ennaltaehkäisyssä. Työntekijöiden tulee voida luottaa esimiehiin, ja tarvittaessa uskaltaa esittää eriäviäkin mielipiteitä tärkeistä asioista. (Työturvallisuuskeskus 2004, 113–114.) Esimiehen tulee omalla esimerkillään rohkaista työyhteisön jäseniä myönteiseen jämykkyteen vuorovaikutustilanteissa. Työntekijöiden tulee voida puolustaa omia oikeuksiaan sekä ilmaista perusteltuja mielipiteitä ilman pelkoa ikävistä seurauksista. (Eräsalo 2008, 130.)

Nykyisin esimiehiä kannustetaan vuorovaikutteiseen johtamiseen, joka perustuu työntekijän ja esimiehen avoimeen keskusteluun ja vuorovaikutukseen sekä molemminpuoliseen kunnioitukseen ja luottamukseen (Manka 2011, 96). Esimiesten vastuulla on työyhteisön yleinen toimivuus sekä terveellinen ja turvallinen työympäristö. Erilaisten työjärjestelyjen kehittämisessä ja toteuttamisessa työntekijöiden mielipiteet ja kehitysehdotukset on hyvä ottaa huomioon. Esimiesten tulee olla kiinnostuneita työntekijöiden mahdollisuudesta hyvään työntekoon esimerkiksi työn joustavuuden ja säätelymahdollisuuksien avulla. Työntekijöiden tulee voida tarpeen tullen säädellä työtehtäviin kulutettua aikaa, taukojen pitämistä, työn jaksotusta ja työstä aiheutuvaa kuormittumista. (Aulanko ym. 2010, 123–124.) Johdon tulee varmistaa, että työntekijöiden voimavaroja on työtehtävien vaatimuksiin nähden tarpeeksi, ja että ne on mitoitettu oikein (Manka 2011, 114).

Hyvä esimies auttaa ja tukee työntekijöitä tarvittaessa sekä antaa asianmukaista palautetta työstä. Epäonnistumisen hetkellä palaute auttaa työntekijöitä oppimaan ja kehittymään sekä vahvistamaan ammatti-identiteettiään. Ammattitaitoinen esimies kiittää myös hyvin tehdystä työstä kannustaen ja motivoiden työntekijöitä eteenpäin. Esimiehen tuki ja kiitos ovat erittäin tärkeitä työntekijöiden jaksamisen kannalta ja osoittavat esimiehen arvostavan heitä ja heidän työpanostaan. Tukea antava ja auttava johtamis-

kulttuuri edistää työntekijöiden uskollisuutta ja parantaa täten kilpailukykyä. (Riikonen 2006, 80; Suomen Mielenterveysseura 2006, 14; Eräsalo 2008, 127; Aulanko ym. 2010, 122.)

Työntekijöiden työhyvinvointia ja työssä jaksamista edistää erityisesti esimiehen tasapuolinen ja oikeudenmukainen johtamistapa. Tasapuolinen kohtelu tarkoittaa työntekijöiden tarkastelua yksilöinä ja tämän huomioimista työssä osaamistason ja toimintakyvyn suhteen. Esimiehen tulisi myös toimia siten, että työntekijöille syntyy kuva oikeudenmukaisesta toiminnasta. Keskeisiä oikeudenmukaisuuden piirteitä ovat avoimuus, luotettavuus ja puolueettomuus. Työyhteisössä noudatettavien sääntöjen ja periaatteiden tulee olla selkeät ja samat kaikille. Tähän kuuluu myös ihmisten erilaisuuden hyväksyminen ja syrjinnän vastustaminen kaikissa tilanteissa. (Aulanko ym. 2010, 122, 124–125.) Tutkimusten mukaan oikeudenmukaisessa työpaikassa työntekijä on motivoituneempi ja sitoutuneempi työhönsä sekä saa työssään aikaan laadukkaampaa jälkeä. Oikeudenmukaisuus edistää terveyttä ja vähentää sairauspoissaolojen määrää. (Oksanen 2008, 12.)

Työyhteisön arvot tulevat hyvin esille työ- ja johtamistavoissa, ja työntekijät motivoituvat erityisesti tehdessään työtä omaan arvomaailmaansa sopivassa yrityksessä. Alaisilla on myös vastuu hyvinvoivan työyhteisön rakentamisessa, mutta suunnannäyttäjiä ovat johto ja esimiehet. Heidän esimerkinsä heijastuu yleensä suoraan työntekijöiden toimintaan ja on siksi tärkeä. (Suomen Mielenterveysseura 2006, 8, 26–27.) Myös esimiesten on pidettävä huolta henkisestä hyvinvoinnistaan, sillä stressaantuminen heijastuu nopeasti työntekijöihin huonontuneen johtamisen vuoksi (Nummelin 2008, 26–27).

Työntekijälle on haitallisen kuormittumisen hallinnassa erittäin tärkeää työtovereilta ja esimieheltä saatu tuki ja apu. Työntekijän jaksamista parantaa myös erityisesti työyhteisön muilta jäseniltä saatu arvostus ja hyväksyntä. Työntekoon tulee joustavuutta, kun asioista voidaan keskustella työtovereiden kanssa ja tarvittaessa vaihtaa työrooleja, -tehtäviä tai -vuoroja. Esimiehen kanssa tulee voida puhua luottamuksellisesti työhön liittyvistä mieltä painavista asioista. Henkisen hyvinvoinnin järkkyyessä huolista ja murheista kannattaa yrittää puhua myös jonkun läheisen tai ammattiauttajan kanssa. Ongelmat on hyvä pyrkiä selvittämään mahdollisimman nopeasti, jotta ne eivät paisu liian suuriksi. (Waris 2001, 34–36.)

6 AIEMPIÄ RAVINTOLA-ALAN TUTKIMUKSIA TYÖHYVINVOINNISTA

6.1 Työolot ja hyvinvointi matkailu- ja ravintola-alalla -tutkimus

Matkailu- ja ravintola-alan työntekijöiden työoloja ja hyvinvointia tutkittiin vuonna 2008 laajalla postikyselyllä. Tutkimus toteutettiin osana neljän palvelualan tutkimusta yhdessä Työterveyslaitoksen, Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n ja Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa ry:n kanssa. Kyselytutkimukseen osallistui 1082 henkilöä, jotka jaettiin työtehtävän perusteella keittiötyöntekijöihin, salityöntekijöihin ja vuoropäälliköihin. (Tilev ym. 2009, 2, 5.)

Työhyvinvointia kartoitettiin tutkimuksessa arvioimalla stressituntemusten yleisyyttä. Stressi määriteltiin tutkimuksessa jännittyneisyyttä, levottomuutta, hermostuneisuutta, ahdistuneisuutta tai univaikeuksia sisältäväksi tilaksi. Viidesosa vastanneista koki tällaista stressiä melko tai erittäin paljon. Yksittäisistä oireista yleisimpiä olivat jatkuva väsymys (35 %), unettomuus (22 %) sekä hermostuneisuus ja ajatusten katkeilu (14 %). Suuri osa työntekijöistä (71 %) vastasi kokevansa vähintään kerran viikossa työn imua. Työn imun tuntemuksiin liittyy vahvasti tunne työskentelystä itselle oikealla alalla ja seitsemän kymmenestä vastaajasta ajattelikin näin. (Tilev ym. 2009, 9–10.)

Kaksi kolmasosaa vastaajista oli tehnyt edellisen vuoden aikana ylitöitä. Lähes kolmasosa vastaajista ilmoitti tekevänsä ylitöitä säännöllisesti joka kuukausi. Joka kolmas vastaajista myös kertoi tekevänsä ylitöitä ilman korvausta satunnaisesti ja 14 % säännöllisesti joka kuukausi. Tutkimuksen mukaan työtehtävien niin vaatiessa tai esimiehen pyynnöstä työaikojen suhteen joustaa vähintään kerran kuukaudessa 65 % ja kerran viikossa 40 % työntekijöistä. Tällainen tuotannollinen jousto on ravintola-alalla jopa kaksi kertaa yleisempää kuin muilla palvelualoilla. Henkilökohtaisista syistä työaikoihinsa voi vaikuttaa melko tai erittäin paljon 42 % työntekijöistä, mikä on saman verran kuin muilla palvelualoilla. Vaikutusmahdollisuudet itseä koskeviin asioihin koki erittäin tai melko hyviksi 41 % vastaajista. Viidennes työntekijöistä koki vaikutusmahdollisuudet kuitenkin melko tai erittäin vähäisiksi. (Tilev ym. 2009, 12–13, 17.)

Taukojen pitämiseen ei alan työntekijöillä ole tämän tutkimuksen mukaan aina aikaa. Vain 15 % työntekijöistä piti kaikki työehtosopimuksen määrittelemät tauot. Jopa 45 %

vastaajista kertoi pitäneensä tauot tarkoitettua lyhyempinä tai ei pitänyt niitä lainkaan. Muilla palvelualoilla vastaava luku on yli puolet pienempi (21 %). Myös kiirettä koetaan matkailu ja ravintola-alalla muita palvelualoja enemmän. Yli puolet vastaajista koki kiirettä melko tai hyvin usein. Joka kolmas vastaaja koki kiireen johtuvan henkilökunnan liian vähäisestä määrästä, mutta toisaalta jopa viidennes arvioi sen johtuvan työntekijöiden liiallisesta velvollisuudentunnosta. (Tilev ym. 2009, 13, 16.)

Esimiestyöskentelyä selvitettäessä 56 % vastaajista kertoi saavansa tarvittaessa esimieheltä paljon apua ja tukea. Vain vähän apua ja tukea oli saanut 17 % vastaajista. Hyvästä työsuorituksesta koki saavansa tunnustusta esimieheltä aina tai hyvin usein 77 % vuoropäälliköistä ja 65 % muista työntekijöistä. Yli puolet vastanneista kertoi esimiehen toimivan oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti aina tai hyvin usein. Viidennes vastaajista koki esimiehen toimivan näin melko harvoin tai ei koskaan. 39 % vastaajista koki paljon parannettavaa nykyisissä johtamistavoissa. 35 % vastaajista kertoi omalla työpaikalla kannustettavan kehittämään omia työoloja ja -tapoja ja jopa 75 % vastaajista kertoi tekevänsä mielellään aloitteita niitä koskien. (Tilev ym. 2009, 23–24, 28–29.)

6.2 Muita tutkimuksia

Liemaa (2011) tutki opinnäytetyössään työntekijöiden hyvinvointia Työolot ja hyvinvointi matkailu- ja ravintola-alalla -tutkimuksen pohjalta. Liemaan tutkimukseen osallistui 65 henkilöä hotelli- ja ravintola-alalta. Vastaajat olivat kokeneet viimeisen puolen vuoden aikana henkisistä oireista eniten ajatusten katkeilemista (46 %), jatkuvaa väsymystä (38 %), unettomuutta (31 %) ja asioiden unohtelua (29 %). Stressioireita vastaajista koki erittäin paljon 7 %, melko paljon 11 % ja jonkin verran 31 %. Työajoissa joustivat esimiehen pyynnöstä yli puolet viikoittain ja 39 % kuukausittain tai sitä harvemmin. Yksilölliseen työaikajoustoon pystyi vaikuttamaan erittäin tai melko paljon 40 % vastaajista, jossain määrin lähes puolet ja 15 % melko vähän tai ei ollenkaan. Lähes kaikki kokivat työtä hallitsevaa kiirettä. 18 % vastaajista koki kiirettä hyvin usein, 43 % melko usein ja 37 % silloin tällöin. (Liemaa 2011, 33, 36–37.)

Vastaajat kokivat saavansa esimieheltä tarvittaessa tukea. 86 % vastasi saavansa tukea vähintään jonkin verran ja vain 14 % sai vähän tai ei lainkaan tukea. Esimies kohteli oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti hyvin usein tai aina 50 % ja melko usein 35 % vas-

taajista. Kuitenkin 14 % vastaajista koki oikeudenmukaisuutta melko harvoin tai ei koskaan. Vaikka Liemaan tutkimuksen otos oli pieni verrattuna Työterveyslaitoksen vastaavaan tutkimukseen, on silti huolestuttavaa kuinka esimerkiksi ajatusten katkeileminen oli noussut 14 %:sta 46 %:iin. Kiirettä oli havaittavissa jo vuonna 2008 ja samoin sitä koettiin vuonna 2011. (Liemaa 2011, 38–39, 41–42.)

Merilahti ja Karjunen (2012) tutkivat opinnäytetyössään ravintolatyöntekijöiden ja ravintola-alan esimiesten työhyvinvointia. Kyselytutkimukseen osallistui yhteensä 22 henkilöä. 63 % vastaajista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että he pystyivät vaikuttamaan työnsä sisältöön. 32 % oli jokseenkin eri mieltä vaikutusmahdollisuuksiin. 86 % vastaajista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että heidän työpanostaan arvostetaan. Suurin osa (95 %) vastaajista koki työnsä kiireiseksi. Kuitenkaan kukaan ei ollut täysin samaa mieltä siitä, että kiire on stressaavaa. Jokseenkin samaa mieltä kiireen stressaavuudesta oli 27 % vastaajista ja jokseenkin eri mieltä puolet vastaajista. 23 %:a vastaajista ei kiire stressannut lainkaan. (Merilahti & Karjunen 2012, 31, 33, 35, 37.)

Aiempien tutkimusten perusteella työ on ravintola-alalla hyvin kiireistä, sillä suuri osa työntekijöistä kokee kiirettä usein. Alalla tehdään myös paljon ylitöitä, joista osa ilman korvausta. Lähes puolet ravintolatyöntekijöistä ei ehdi pitämään tarkoituksenmukaisia taukoja ja väsymystä sekä stressioireita esiintyy useilla työntekijöillä. Enemmistö ravintolatyöntekijöistä kokee voivansa vaikuttaa omaan työhönsä, mutta osan mielestä vaikutusmahdollisuuksia ei juuri ole. Esimiesten toiminta jakaa ravintolatyöntekijöiden mielipiteitä, sillä toiset pitävät esimiehiä oikeudenmukaisina ja tasapuolisina sekä tukea antavina ja arvostavina, mutta toiset toivovat johtamistapoihin kehitystä.

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Ravintolatyöntekijöiden henkistä kuormittumista tutkittiin kvantitatiivisella eli määrällisellä kyselytutkimuksella. Tutkimusta varten laadittiin kyselylomake (liite 1), joka pohjautui Työterveyslaitoksen QPSNordic -yleiskyselyyn (Elo ym. 2001). QPSNordic on pohjoismainen työn psyykkisten ja sosiaalisten tekijöiden kartoittamiseen käytetty kysely, joka sopii erityisen hyvin apuvälineeksi esimerkiksi työn ja terveyden välistä suhdetta selvitettäessä. QPSNordic- kysely sisältää monivalintakysymyksiä, jotka liittyvät muun muassa työn vaatimuksiin, hallintaan, vaikutusmahdollisuuksiin ja henkilöstöjohtamiseen. QPSNordic on laadittu kysely-palautemenetelmällä ja sitä testattiin käytännössä kyselyn kehittämisvaiheessa. QPSNordic -kyselyyn vastasi kehittämisvaiheessa yhteensä 2010 henkilöä vuosina 1997 ja 1998 eri aloilta niin Suomesta, Ruotsista, Norjasta kuin Tanskastakin. (Elo ym. 2001, 7, 19.) Yleiskyselyn tuloksia käytetään vertailuaineistona tämän tutkimuksen tuloksia tulkittaessa. QPSNordic -kyselyä apuna käyttäen varmistettiin tähän tutkimukseen kysymysten ja vastausvaihtoehtojen ammattimainen sisältö sekä vertailuaineiston saatavuus.

Kyselytutkimus järjestettiin yhteistyössä Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n ja Tampereen ammattikorkeakoulun kanssa. PAM ry:n hotelli- ja ravintola-alan osaston (PAM705) edustajat lähettivät verkkokyselyn 500:lle osastoon kuuluvalla työntekijälle, jotka poimittiin sattumanvaraisesti osaston jäsenrekisteristä. Myöhemmin lähetetystä muistutusviestistä huolimatta vastauksia tuli todella vähän ja tämän vuoksi verkkokysely lähetettiin vielä osaston uusille jäsenille sekä Tampereen ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijoille kahdesti. Potentiaalisia kyselyyn vastaajia oli karkean arvion mukaan noin 600 ja vastauksia kyselyyn saatiin yhteensä 49 kappaletta. Näin ollen vastausprosentiksi tuli noin 12 %.

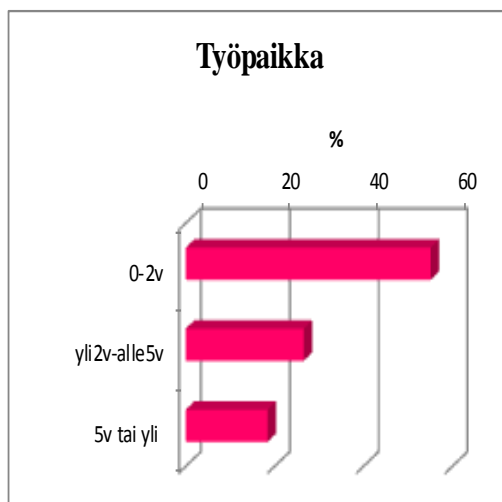
Kyselytutkimuksen saatteessa kerrottiin tutkimuksen luonteesta ja taustoista sekä perusteltiin kyselyyn vastaamisen tarpeellisuutta. Kyselyn kerrottiin olevan tärkeä, sillä sen avulla voidaan kehittää työntekijöiden työympäristöä ja työskentelyoloja yhä paremmiksi. Tutkimuksen aluksi tiedusteltiin vastaajien taustatietoja, joihin kuului sukupuoli, ikä, ammattinimike, työskentelyaika nykyisessä työpaikassa ja -tehtävässä sekä työsuhte- ja työaikamuoto.

Tutkimuksen varsinaiset kysymykset olivat monivalintakysymyksiä, jotka oli muotoiltu mahdollisimman selkeästi ja ytimekkäästi. Alkuperäisestä QPSNordic -kyselystä poiketen kysymykset esitettiin kysyvän muodon sijasta toteavina. Toteavat kysymykset on helposti ymmärrettäviä ja niihin on siksi helppo vastata. Monivalintakysymysten vastausvaihtoehdot olivat 1=erittäin harvoin tai ei koskaan, 2=melko harvoin, 3=silloin tällöin, 4=melko usein ja 5=hyvin usein tai aina. Näistä vastaajien tuli valita mielestään paras vaihtoehto. Vastausvaihtoehdot on muotoiltu onnistuneesti, sillä viisiportaisella vastausasteikolla vastaajat kertovat itsestään ja työstään enemmän kuin pelkkien kyllä ja ei -vastausten avulla. Esimerkiksi väittämän ”pidän työtäni mielekkäänä” kohdalla henkilön vastatessa ”hyvin usein tai aina”, hän vastaa sekä ”kyllä”, että tarkoittaa vastausta vielä ajallisesti. Vastaus ”melko usein” kertoo myös myönteisestä vastauksesta, mutta mukana on enemmän varauksellisuutta kuin edellisessä esimerkissä. Monivalintakysymysten vastauksista laskettiin Microsoft Excel -ohjelmalla keskiarvot ja keskihajonnat.

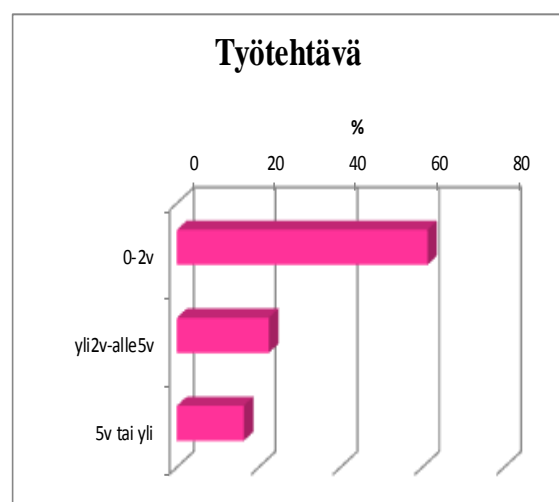
8 TUTKIMUSTULOKSET

Kyselytutkimukseen osallistui yhteensä 49 ravintola-alan työntekijää, joista 86 % oli naisia (n=42) ja 14 % miehiä (n=7). Vastaajien ikähajonta oli 19–51 -vuotta ja keski-ikä 27,6 vuotta. Vastaajat jaettiin tasaisesti kolmeen ikäryhmään: 18–23 -vuotiaita oli 35 %, 24–29 -vuotiaita 43 % sekä 30 -vuotiaita ja sitä vanhempia 22 % vastaajista. Ammatinimikettä selvitettiin avoimella kysymyksellä ja vastaajien käyttämistä erilaisista nimikkeistä muodostettiin neljä ryhmää: esimiehet (20 % vastaajista), keittiötyöntekijät (22 %), salityöntekijät (24 %) sekä muut (33 %). Esimiehet -ryhmään kuului lähinnä ravintola-, keittiö- ja vuoropäälliköitä, keittiötyöntekijöihin kokkeja ja salityöntekijöihin tarjoilijoita. Ryhmään ”muut” kuuluivat loput työntekijät, joita ei voitu suoranaisesti lokeroida edellä mainittuihin ryhmiin.

Taustatiedoissa selvitettiin vastaajien työskentelyaikaa nykyisessä työpaikassa ja -tehtävässä. Molempiin muodostettiin kolme ryhmää: 0–2 vuotta, yli 2 vuotta – alle 5 vuotta ja 5 vuotta tai enemmän. 55 % vastaajista on työskennellyt nykyisessä työpaikassa korkeintaan kaksi vuotta ja 18 % viisi vuotta tai kauemmin. 27 % vastaajista on työskennellyt nykyisessä työpaikassaan yli kaksi, mutta alle viisi vuotta (kuvio 2). Nykyisessä työtehtävässä on toiminut korkeintaan kaksi vuotta 61 % vastaajista ja viisi vuotta tai kauemmin 16 % vastaajista. 22 % ravintolatyöntekijöistä on työskennellyt nykyisessä työtehtävässä yli kaksi vuotta, mutta alle viisi vuotta (kuvio 3).



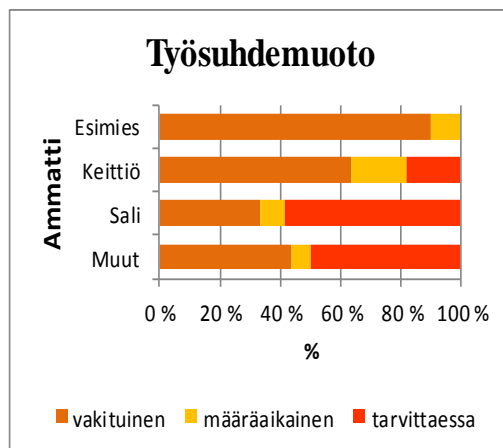
KUVIO 2. Työskentely nykyisessä työpaikassa



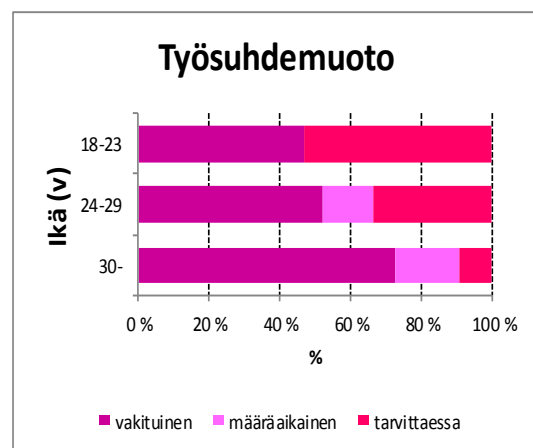
KUVIO 3. Työskentely nykyisessä työtehtävässä

Taustatiedoissa kartoitettiin vastaajien työsuhde- ja työaikamuotoa. Työsuhdemuotona yli puolella (55 %) vastaajista oli vakituinen työsuhde ja joka kymmenes vastasi olevansa määräaikaisessa työsuhhteessa. Jopa 35 % vastaajista on tarvittaessa työhön kutsuttavia työntekijöitä. 55 % vastaajista kertoi työaikamuodokseen kaksivuorotyön, 12 % säännöllisen päivätyön ja 2 % säännöllisen iltatyön. Lähes kolmannes (31 %) vastaajista valitsi työaikamuodokseen vaihtoehdon ”jokin muu”. Tarkentavia vastauksia olivat muun muassa ”vaihteleva tarpeen mukaan”, ”silloin tällöin tarvittaessa”, ”viikonlopputyö” ja ”epäsäännöllinen työ”.

Työsuhdemuoto vaihtelee suuresti eri ammattiryhmien välillä. Vakituksessa työsuhhteessa työskentelee esimiehistä 90 %, keittiötyöntekijöistä 64 % ja salityöntekijöistä 33 %. Tarvittaessa työhön kutsuttavia on salityöntekijöistä 58 % ja ryhmästä ”muut” 50 %. Keittiötyöntekijöistä 18 % on tarvittaessa työhön kutsuttavia ja saman verran työskentelee määräaikaisessa työsuhhteessa (kuvio 4). Myös iällä on vaikutusta työsuhdemuotoon. 18–23 -vuotiaiden ryhmässä on eniten tarvittaessa työhön kutsuttavia ja luku pienenee iän lisääntyessä. Vastaavasti vakituisten työsuhhteiden määrä kasvaa työntekijöiden iän karttuessa (kuvio 5).



KUVIO 4. Työsuhdemuoto eri ammattiryhmissä



KUVIO 5. Työsuhdemuoto eri ikäryhmissä

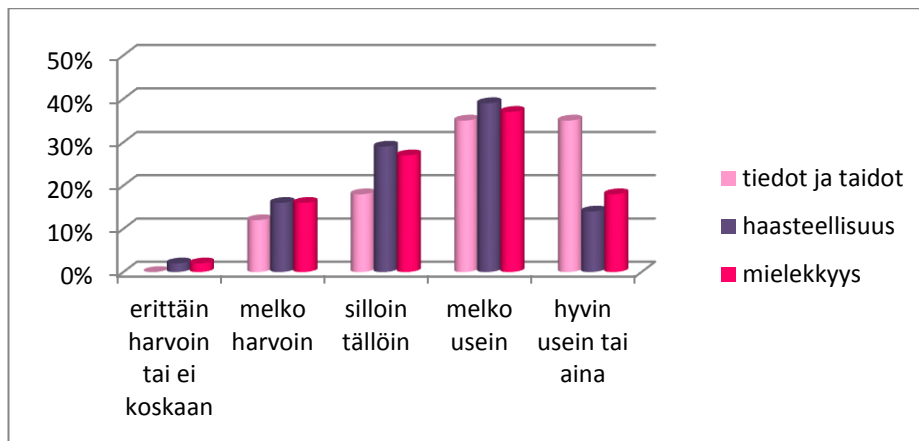
Monivalintakysymysten vastausasteikko oli muotoa 1=erittäin harvoin tai ei koskaan – 5=hyvin usein tai aina. Vastauksista laskettiin keskiarvot ja keskihajonnat. Keskiarvot ilmaisevat vastausten jakauman keskikohdan. Keskihajontaluvut kertovat puolestaan

vastausten yhteneväsyydestä. Mitä pienempi keskihajontaluku on, sitä yhteneväisemmät vastaukset kaikkien vastaajien kesken ovat (taulukko 1).

TAULUKKO 1. Monivalintakysymysten keskiarvot ja keskihajonnat

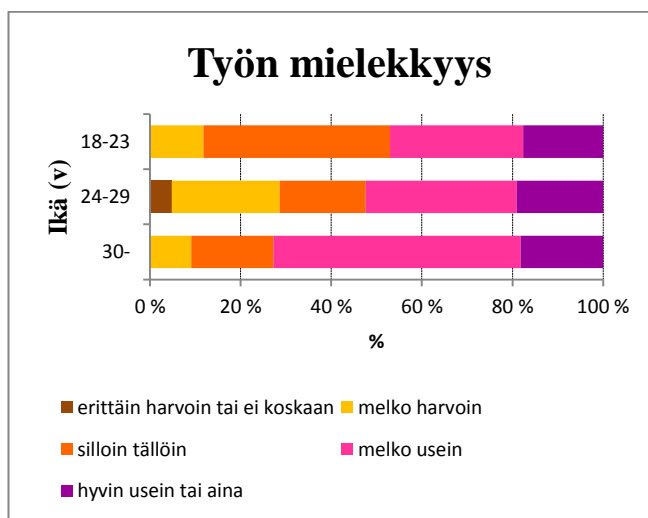
Kysymys	Keskiarvo 1-5	Keskihajonta
1. Voin käyttää tietojani ja taitojani työssäni	3,92	1,02
2. Työni on haasteellista	3,47	1,00
3. Pidän työtäni mielekkäänä	3,53	1,04
4. Minun täytyy tehdä ylitöitä	3,20	1,04
5. Minulla on liikaa töitä	2,65	0,83
6. Joudun työskentelemään nopeasti (kiire)	4,22	0,74
7. Olen tyytyväinen tekemäni työn laatuun	4,00	0,58
8. Olen tyytyväinen suorittamani työn määrään	3,82	0,83
9. Voin vaikuttaa työmäärääni	3,27	1,11
10. Voin itse päättää, milloin pidän taukoja	2,59	1,04
11. Voin vaikuttaa työni kannalta tärkeisiin päätöksiin	2,80	1,08
12. Saan tarvittaessa tukea ja apua työssäni lähiesimieheltäni	3,53	1,12
13. Lähiesimieheni arvostaa saavutuksiani työssäni	3,51	1,16
14. Lähiesimieheni rohkaisee minua sanomaan mielipiteeni, kun olemme jostakin asiasta eri mieltä	2,96	1,24
15. Lähiesimieheni kohtelee työntekijöitä oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti	3,63	1,15
16. Koen, että minun ja lähiesimieheni välinen suhde on stressaava	2,22	1,25

Kuviossa 6 on esitetty tietojen ja taitojen käyttämisen sekä työn haasteellisuuden ja mielekkyyden osalta vastausten jakautuminen eri vastausvaihtoehtojen välillä. Tietojen ja taitojen käyttäminen työssä onnistui vähintään melko usein 70 % vastaajista. Haasteellisuutta ja mielekkyyttä koettiin hyvin samankaltaisesti, sillä vähintään silloin tällöin molempia kokivat 82 % vastaajista.



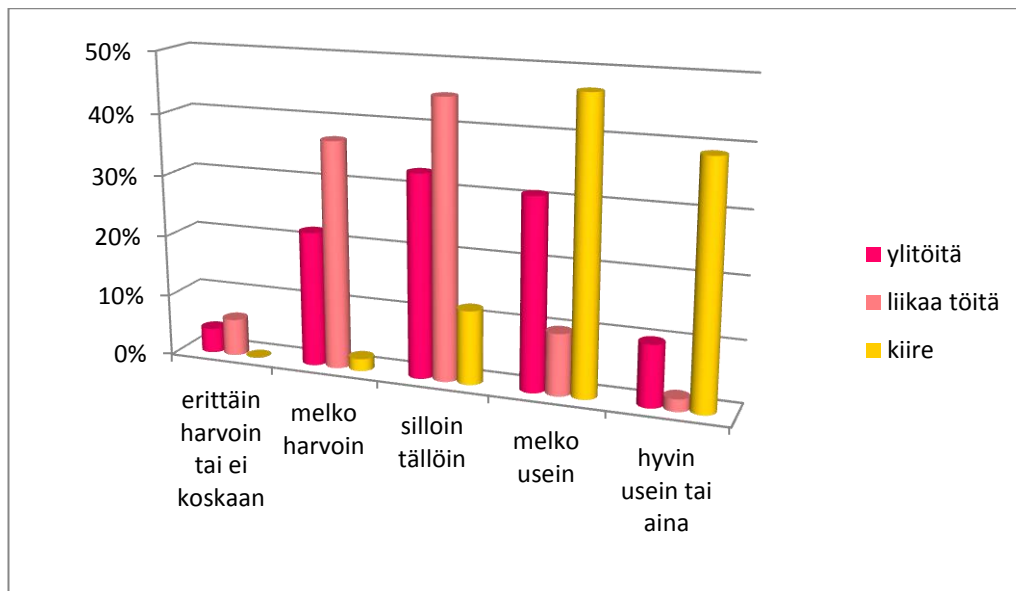
KUVIO 6. Tietojen ja taitojen käyttäminen, haasteellisuus ja mielekkyyys

Kuviossa 7 on esitetty iän vaikutus mielekkyyden kokemiseen työssä. Mielekkyyttä koki melko tai hyvin usein yli 30-vuotiaiden ryhmässä 73 % ja 18–23 -vuotiaiden ryhmässä 47 % vastaajista. 24–29 -vuotiaiden ryhmässä mielekkyyden kokemukset olivat vähäisimpiä. Työn koki mielekkääksi melko tai erittäin harvoin 29 % vastaajista ja ainoastaan tässä ryhmässä vastattiin tähän kysymykseen myös ”erittäin harvoin tai ei koskaan”.



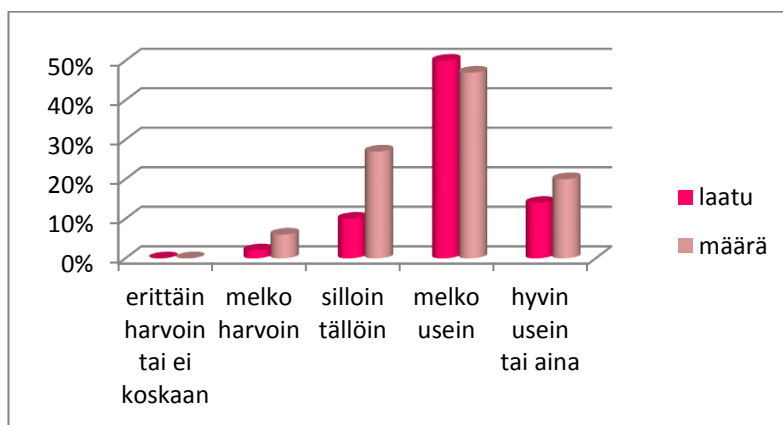
KUVIO 7. Mielekkyyden kokeminen eri ikäryhmissä

Ylitöihin, liialliseen työmäärään ja kiireeseen liittyvät vastaukset näkyvät kuviossa 8. Ylitöitä joutui tekemään ainakin silloin tällöin 74 % vastaajista. Liikaa töitä oli melko tai hyvin usein vain 12 %:lla vastaajista, kun taas 43 % koki töitä olevan liikaa melko tai erittäin harvoin. Kiirettä koki vähintään melko usein 86 % ja hyvin usein tai aina 39 % vastaajista.



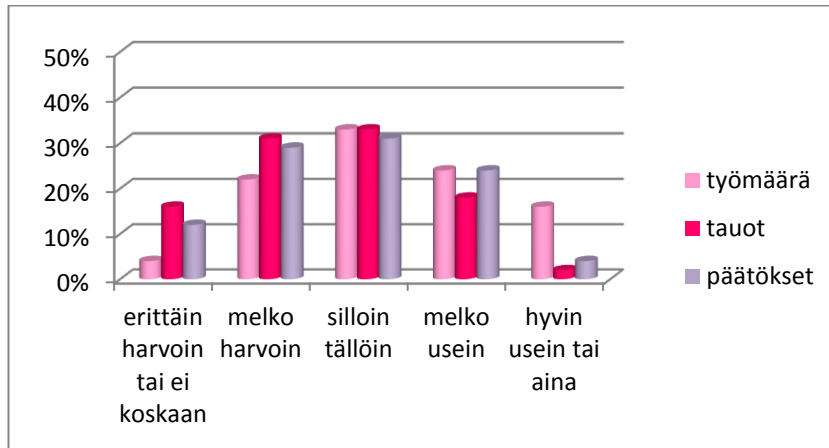
KUVIO 8. Ylitöiden tekeminen, liiallinen työmäärä ja kiire

Kuviosta 9 nähdään työn hallintaan liittyvien vastausten jakautuminen eri vastausvaihtoehtojen välillä. Tehdyn työn laatuun oli tyytyväisiä melko tai hyvin usein 87 % ja suoritettun työn määrään 67 % vastaajista. Kaikki vastaajat kokivat tyytyväisyyttä sekä työn laatuun että määrään jossakin määrin, sillä kukaan ei vastannut näihin kysymyksiin ”erittäin harvoin tai ei koskaan”.



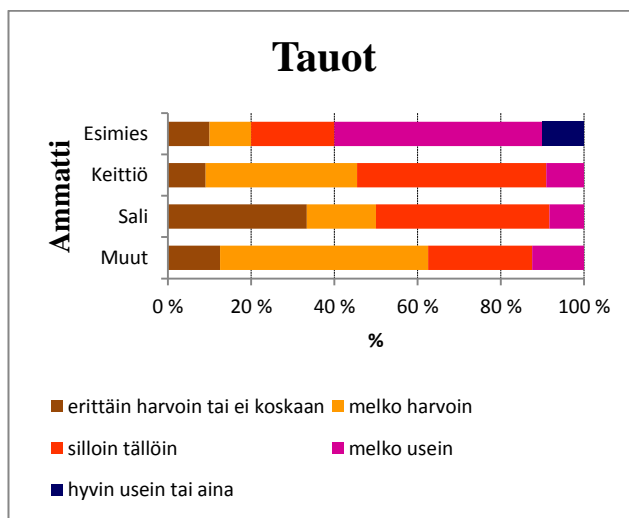
KUVIO 9. Tyytyväisyys työn laatuun ja määrään

Työhön liittyviä vaikutusmahdollisuuksia kartoitettiin kysymyksillä työmäärästä, taukojen ajankohdasta ja tärkeistä päätöksistä. Työmäärään pystyi vaikuttamaan melko tai hyvin usein 40 % ja melko tai erittäin harvoin 26 % vastaajista. Lähes puolet ravintolatyöntekijöistä pystyi vaikuttamaan taukoihinsa melko tai erittäin harvoin. Työn kannalta tärkeisiin päätöksiin koki voivansa vaikuttaa vähintään silloin tällöin 59 % vastaajista (kuvio 10).



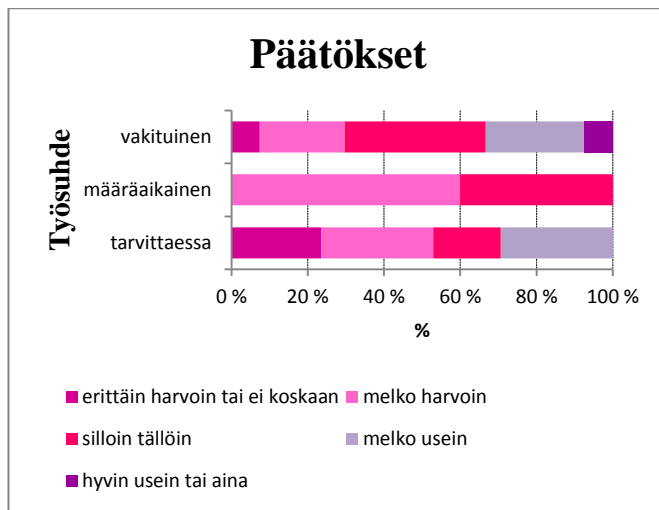
KUVIO 10. Vaikutusmahdollisuus työmäärään, taukoihin ja päätöksiin

Taukojen ajankohtaan pystyi esimiehistä vaikuttamaan melko tai hyvin usein 60 % vastaajista. Muista ryhmistä kukaan ei voinut vaikuttaa taukoihinsa ”hyvin usein tai aina”, ja vain muutama vastaaja pystyi vaikuttamaan taukoihinsa melko usein. Noin puolet keittiö- ja salityöntekijöistä ja 63 % ryhmästä ”muut” pystyi vaikuttamaan taukoihin melko tai erittäin harvoin (kuvio 11).



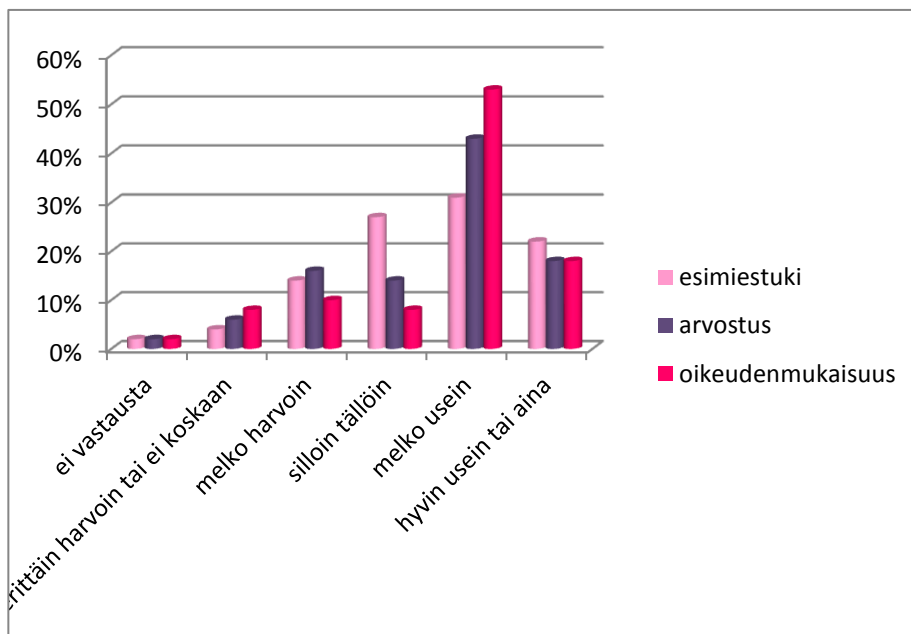
KUVIO 11. Taukoihin vaikuttaminen eri ammattiryhmissä

Kuviossa 12 on esitetty työsuhdemuodon ja tärkeisiin päätöksiin vaikuttamisen yhteyttä. Vakituksista työntekijöistä koki voivansa vaikuttaa päätöksiin vähintään silloin tällöin 70 % vastaajista, määräaikaisista 40 % ja tarvittaessa työhön kutsuttavista 47 %. Tarvittaessa työhön kutsuttavista 24 % vastasi voivansa vaikuttaa päätöksiin erittäin harvoin tai ei koskaan.



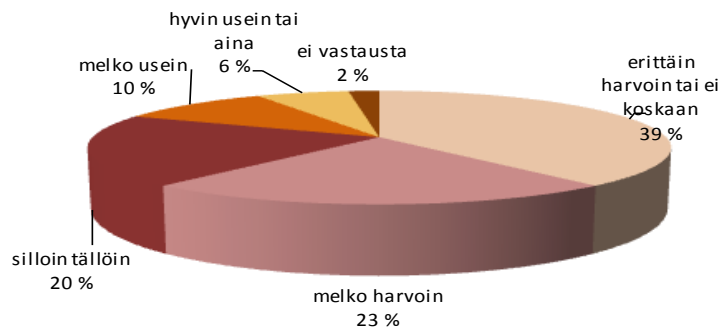
KUVIO 12. Päätöksiin vaikuttaminen eri työsuhdemuodoissa

Kuviossa 13 on kuvattu esimiestukeen, arvostukseen ja oikeudenmukaisuuteen liittyvien vastausten suhteellinen jakautuminen. Esimieheltä koki saavansa tarvittaessa tukea ja apua ainakin silloin tällöin 80 % vastaajista. 61 % vastaajista koki puolestaan esimiehen arvostavan työntekijän saavutuksia työssä melko tai hyvin usein. Esimies kohteli työntekijöitä oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti 71 %:n mielestä melko tai hyvin usein. Henkilöstöjohtamista koskeviin kysymyksiin jätti vastaamatta yksi henkilö.



KUVIO 13. Esimiehen tuki, arvostus ja oikeudenmukaisuus

Henkilöstöjohtamisen viimeinen kysymys käsitteli työntekijän ja lähiesimiehen välisen suhteen stressaavuutta. 61 % vastaajista koki suhteen stressaavaksi melko tai erittäin harvoin, 20 % silloin tällöin ja 16 % melko tai hyvin usein (kuvio 14).



KUVIO 14. Stressaava suhde esimiehen kanssa

9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Tutkimustuloksia tulkittaessa on aina oltava varauksellinen saatujen tulosten suhteen. Lähtökohtana toki on, että vastaajat ovat ymmärtäneet kysymykset samoin kuin kyselytutkimuksen laatija ja vastanneet kysymyksiin harkitusti ja totuudenmukaisesti. Vaikka tutkijalla on vaitiolovelvollisuus tuloksista, ei silti välttämättä uskalleta vastata aivan rehellisesti. Tuloksia tulkittaessa on myös muistettava erilaisten virheiden ja tilanteeseen vaikuttavien häiriötekijöiden mahdollisuus. Tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden vastauksiin saattavat vaikuttaa muun muassa mielen- ja terveydentila kyselyyn vastaamisen hetkellä sekä kyselyn ajankohta ja vallitsevat ympäristötekijät. Koska kysely tehdään itsenäisesti, ei vastaajalla ole mahdollisuutta kysyä epäselvistä kohdista kyselyn laatijalta eikä kyselyn laatija voi kysyä vastaajilta tarvittaessa tarkentavia lisäkysymyksiä. Tutkimusaineiston (n=49) pienuudesta johtuen tuloksista voitiin tehdä vain suuntaa antavia johtopäätöksiä.

Taustatiedot eivät tarjonneet yllätyksiä sukupuolen ja ikäjakauman suhteen. Ravintolala on perinteisesti hyvin naisvaltaista ja myös tähän tutkimukseen vastanneista valtaosa oli naisia. Alalla on paljon nuorta työvoimaa, mikä näkyy myös tämän kyselyn aineistosta. Vastaajien nuoreen ikään sopii myös se, kuinka yli puolet vastaajista on työskennellyt nykyisessä työpaikassa ja -tehtävässä vasta korkeintaan kaksi vuotta. Työtehtävän kestoon saattaa liittyä väärinymmärrys: tarkoituksena työtehtävässä toimimisessa oli kartoittaa kyseisellä ammattinimikkeellä toimiminen kaiken kaikkiaan elämän aikana, mutta mahdollisesti osa vastaajista on käsittänyt kysymyksen koskemaan nykyisen työpaikan nykyistä työtehtävää. Tämä voi osaltaan selittää sitä, miksi vastaukset työpaikan ja -tehtävän suhteen muodostuivat niin samankaltaisiksi.

Vaikka yli puolet työntekijöistä on vakituisessa työsuhteessa, on erityisesti tarvittaessa työhön kutsuttavien määrä erittäin suuri (35 % vastaajista). Virallisesti tällaiset työsuhteet luetaan määräaikaisiksi työsuhteiksi, mutta työntekijän kannalta on tarvittaessa työhön kutsuttava heikommassa asemassa kuin perinteisessä määräaikaisessa työsuhteessa työskentelevä. Määräaikaisessa työsuhteessa työntekijä tietää koska töitä on ja kauanko ne kestävät. Tarvittaessa työhön kutsuttavien työajat ovat hyvin epäsäännölliset. Tiedusteltaessa työaikamuotoa, monet vastasivat epäsäännöllisen työn. Vastaajien nuoresta iästä voi päätellä, että osa työskentelee tarvittaessa työhön kutsuttavina esimerkiksi

opiskelujen ohella ja tämän vuoksi työajat ovat hyvin epäsäännölliset. Monivalintakysymysten keskiarvot ja keskihajonnat tämän tutkimuksen ja vertailuaineistona käytetyn QPSNordic -yleiskyselyn osalta on esitetty taulukossa 2.

TAULUKKO 2. Tutkimuksen ja vertailuaineiston (QPSN) keskiarvot (ka) ja keskihajonnat (kh) (Elo ym. 2001, 57, 59, 61, 63)

Kysymys	Tutkimus (ka)	Tutkimus (kh)	QPSN (ka)	QPSN (kh)
Työn vaatimukset				
1. tiedot ja taidot	3,92	1,02	4,10	1,02
2. haasteellisuus	3,47	1,00	3,65	1,02
3. mielekkyys	3,53	1,04	4,07	0,93
4. ylitöitä	3,20	1,04	2,72	1,17
5. liikaa töitä	2,65	0,83	3,34	1,02
6. kiire	4,22	0,74	3,73	0,92
Työn hallinta ja vaikutusmahdollisuudet				
7. työn laatu	4,00	0,58	3,96	0,68
8. työn määrä	3,82	0,83	3,78	0,86
9. työmäärä	3,27	1,11	2,45	1,13
10. tauot	2,59	1,04	2,98	1,46
11. tärkeät päätökset	2,80	1,08	2,95	1,07
Henkilöstöjohtaminen				
12. tuki ja apu	3,53	1,12	3,47	1,17
13. arvostus	3,51	1,16	3,21	1,17
14. mielipiteen ilmaisu	2,96	1,24	2,78	1,19
15. oikeudenmukaisuus	3,63	1,15	3,79	1,01
16. stressaava suhde	2,22	1,25	1,80	0,95

Työn vaatimukseen liittyvissä kysymyksissä ravintolatyöntekijöiden vastaukset jäivät jonkin verran vertailuaineiston vastauksia heikommiksi. Ainoastaan työn määrän suhteen ravintolatyöntekijät kokivat tilanteen paremmaksi kuin QPSNordic -yleiskyselyyn vastanneet. Tietojen ja taitojen käyttäminen sekä työn haasteellisuus jäivät kuitenkin vain vähän yleiskyselyn tuloksista ja olivat muutenkin keskimääräistä arvosanaa kolme

parempia. Mielekkyyden kokemisessa jäätiin kuitenkin selvästi vertailuaineiston keskiarvon alapuolelle. Mielekkyyden kokemusten puuttuminen työstä vaikuttaa heikentävästi työhyvinvointiin. Mielekkyyttä voidaan pyrkiä lisäämään työtä monipuolistamalla. Työntekijöille olisi hyvä antaa mahdollisuuksien mukaan erilaisia ja eritasoisia tehtäviä työpäivän aikana. Työn kokeminen mielekkääksi ja haasteelliseksi kulkivat lähes identtisesti käsi kädessä ravintolatyöntekijöiden vastauksissa. Mielekkyyden lisäämiseksi tulee siis työssä olla myös haasteita. Työhyvinvointia edistää mahdollisuus kehittyä ja oppia uutta, mihin kuuluu oleellisesti sopiva haasteellisuus.

Taulukosta 2 nähdään, kuinka ylitöitä koskevassa kysymyksessä keskiarvo nousi arvosanan kolme yläpuolelle ja korkeammaksi kuin vertailuaineistossa. Ylitöitä tehdään ravintola-alalle tyypillisesti vähintään silloin tällöin. Ylitöiden kohdalla erityisen tärkeää on, jääkö työntekijä ylitöihin mielellään vai vasten tahtoaan työnantajan pakottamana. Lisäksi tärkeää on, maksetaanko ylitöiden tekemisestä korvaus vai joutuuko työntekijä venymään työpäivän jälkeen ilmaiseksi. Asianmukainen korvaus tehdystä työstä on työmotivaation ja työssä jaksamisen kannalta erittäin tärkeää.

Tutkimuksen perusteella ravintolatyöntekijöillä on sopivasti töitä, sillä ”minulla on liikaa töitä” -kysymyksen keskiarvo jäi arvosanan kolme alapuolelle ja huomattavasti vertailuaineiston keskiarvoa pienemmäksi. Ravintola-alalla työskentely on usein kiireistä, ja tämä käy ilmi myös ravintolatyöntekijöiden vastauksista. Vastaajat joutuivat työskentelemään nopeasti eli kokivat kiirettä työssään selvästi vertailuaineistoa enemmän (taulukko 2).

Työn hallintaan liittyvissä kysymyksissä ei tullut merkittävää eroa ravintolatyöntekijöiden ja QPSNordic -yleiskyselyn vastausten välille. Erittäin myönteistä kuitenkin on, että ravintolatyöntekijät olivat keskimäärin tyytyväisempiä sekä työn laatuun että määrään kuin vertailuaineistoon vastanneet. Vastaukset olivat myös hyvin yhtenäisiä, sillä keskihajonnat olivat suhteellisen alhaisia. Taulukosta 2 selviää, että vaikutusmahdollisuudet työmäärään, taukojen ajankohtaan sekä tärkeisiin päätöksiin jäivät pääsääntöisesti alle keskimääräisen arvosanan kolme sekä tässä tutkimuksessa että QPSNordic -kyselyssä. Ravintolatyöntekijät pystyivät kuitenkin vaikuttamaan työmääräänsä hieman vertailuaineistoa paremmin. Tärkeisiin päätöksiin pystyttiin tutkimuksessa vaikuttamaan lähes yhtä hyvin kuin vertailuaineistossa. Ristiintaulukointi osoitti, että päätöksiin pystyivät vaikuttamaan parhaiten vakituudessa työsuhteessa olevat työntekijät (kuvio 12). Tulos

tukee aikaisempia tutkimuksia siitä, kuinka määräaikaiset työntekijät kokevat vaikutusmahdollisuudet ajoittain vakituisia työntekijöitä heikommiksi.

Taulukosta 2 nähdään, kuinka taukojen ajankohtaan pystyttiin vaikuttamaan aiempien tutkimusten tapaan huonosti, ja että ravintolatyöntekijöiden keskiarvo jäi vertailuaineiston keskiarvoa alhaisemmaksi. Tutkimuksen keskihajonta oli vertailuaineistoon nähden pienempi, mikä kertoo vastausten yhteneväisyydestä. Ristiintaulukoimalla selvisi, että esimiehet pystyvät vaikuttamaan taukojensa ajankohtaan muita ryhmiä paremmin. Yli puolet muista työntekijöistä pystyi vaikuttamaan taukoihinsa vain melko tai erittäin harvoin (kuvio 11). Taukojen ajankohtaan vaikuttaminen on luonnollisesti vaikeaa, jos työssä koetaan jatkuvaa kiirettä. Vastauksista ei suoraan selviä ehtivätkö työntekijät pitää taukoja lopulta lainkaan, mutta työstä elpymisen kannalta on huolestuttavaa jo se, ettei niitä ehditä pitämään silloin kun siihen tunnetaan tarvetta. Työntekijöiden hyvinvointi ja työn laatu kärsivät, mikäli suunniteltuja taukoja ei pystytä pitämään.

Henkilöstöjohtamiseen liittyvissä kysymyksissä ravintolatyöntekijöiden esimiehet pärjäsivät paremmin kuin vertailuaineistoon vastanneiden esimiehet. Myönteistä on, että vastaajat kokivat pääsääntöisesti esimiehen toiminnan keskimääräistä arvosanaa kolme paremmaksi. Erityisesti esimieheltä saadussa arvostuksessa päästiin parempaan tulokseen kuin QPSNordic -yleiskyselyssä. Eriävän mielipiteen ilmaisussa ravintolatyöntekijät jäivät niukasti arvosanan kolme alapuolelle, mutta pääsivät parempaan tulokseen kuin yleiskyselyyn vastanneet. Esimiehen oikeudenmukaisuutta ja tasapuolisuutta karsoittaneessa kysymyksessä jäätiin hieman vertailuaineiston keskiarvon alapuolelle. Myös keskihajonta oli tässä kohdassa yleiskyselyä suurempaa, mikä kertoo ravintolatyöntekijöiden vastauksissa olleen enemmän hajontaa (taulukko 2).

Ravintolatyöntekijät kokivat suhteen lähiesimieheen stressaavammaksi kuin vertailuaineistoon vastanneet. Tämä oli hieman ristiriitaista verrattuna muihin esimiehen toimintaa käsitteleviin kysymyksiin, joissa ravintolatyöntekijät pärjäsivät keskimäärin vertailuaineistoa paremmin. On toki huomioitava, että ravintolatyöntekijöidenkin keskiarvo jäi viimeisessä kohdassa selvästi arvosanan kolme alapuolelle, ja on siis suhteellisen hyvä. Esimiehen toiminnasta saadut tulokset ovat hyvin myönteisiä työhyvinvoinnin kannalta. Toimiva henkilöstöjohtaminen on tärkeä kuormittumisen hallintakeino ja muodostuu parhaimmillaan työntekijöiden hyvinvointia ja työssä jaksamista edistäväksi voimavaratekijäksi. Esimiehen tukea antava, arvostava ja oikeudenmukainen käyttäy-

tyminen heijastuu suoraan työntekijöiden käyttäytymiseen ja vaikuttaa myönteisesti koko työyhteisön ilmapiiriin.

Tutkimuksen tulokset olivat pääsääntöisesti samoilla linjoilla aiempien tutkimusten kanssa. Ravintolatyössä erityisiä haasteita ovat kiire ja taukoihin vaikuttamisen vaikeus. Kiireen kokeminen suureksi ja toisaalta työmäärän kokeminen sopivaksi aiheutti tutkimuksessa ristiriitaa. Ravintolatyöntekijät kokevat heillä olevan sopivasti töitä, he pystyvät vaikuttamaan työmääräänsä keskimääräistä paremmin ja he ovat tyytyväisiä suorittamansa työn määrään. Tämän perusteella on erikoista, että työ koetaan niin kiireiseksi. Myös vertailuaineiston tuloksiin suhteutettuna tulisi ravintolatyöntekijöillä olla vähemmän kiirettä koettuun työmäärään nähden.

Kiirettä tulee pyrkiä vähentämään, sillä se heijastuu työssä taukojen pitämiseen ja ylitöiden tekemiseen heikentäen työntekijöiden hyvinvointia. Työpaikoilla, joissa koetaan erityistä kiirettä, tulisi tehdä kartoitus kiireen aiheuttajista, jotta voidaan ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin sen vähentämiseksi. Lisätyövoiman palkkaaminen ei kustannusten vuoksi ole työnantajalle mieluista, mutta voi tarvittaessa helpottaa huomattavasti työntekijöiden kiirettä ja siitä johtuvia erilaisia haittatekijöitä. Henkilöstön työhyvinvointiselvitys ennen uuden työntekijän palkkaamista ja esimerkiksi puoli vuotta sen jälkeen kertoo työnantajalle uuden työntekijän tuomista mahdollisista hyödyistä.

Koska työntekijät ilmoittivat kyselyssä työmääränsä sopivaksi, voi vastaus kiireeseen löytyä myös huonosti suunnitelluista työjärjestelyistä. Työnantajan tulisi miettiä yhdessä työntekijöiden kanssa miten työtä voitaisiin organisoida entistä toimivammaksi. Työn paremmalla suunnittelulla, asioiden ennakoinnilla ja tärkeysjärjestykseen asettamisella saadaan työstä joustavampaa ja sujuvampaa. Kiirettä ei toki voida poistaa työstä kokonaan, mutta sitä voidaan edellä mainituin keinoin vähentää. Lisäksi kiireen kuormittava vaikutus vähenee, mikäli työntekijät voivat työvuoron aikana suorittaa mahdollisimman vaihtelevasti erilaisia työtehtäviä. Työntekijät voivat esimerkiksi tehtäväkierron avulla vaihdella työpisteitä ja -tehtäviä. Myös työntekijöiden välinen kommunikaatio on tärkeää, jotta työnteko olisi mahdollisimman joustavaa ja vaivatonta.

Syy kiireeseen voi löytyä myös työntekijöiden omista lähtökohdista. Esimiehen tulee selvittää työntekijöiden taitotaso ja parantaa sitä tarvittaessa koulutuksen ja lisäperehdytyksen avulla. Myös työskentelytapoja ja asenteita työtä kohtaan tulee tarkastella ja kes-

kustella asioista tarvittaessa. Osa työntekijöistä saattaa kokea liiallista velvollisuudentuntoa työtehtäviä kohtaan, minkä vuoksi kiirettä ja työn kuormittavuutta koetaan helpommin. Työntekijä voi itsekkin vaikuttaa työhyvinvointiinsa kehittämällä ajattelu- ja toimintatapojaan, jotka edistävät tyytyväisyyden ja onnellisuuden kokemuksia. Kaikkein ei voi työpaikalla vaikuttaa, joten myönteinen suhtautuminen asioihin auttaa jaksamaan arjessa paremmin.

Työhyvinvoinnin edistämiseksi tulee työntekijöiden ja työyhteisön toimintaa seurata aktiivisesti ja työhyvinvoinnin toteutumista selvittää erilaisten tutkimusten avulla. Esimerkiksi kyselyn avulla voivat työntekijät kertoa asioista nimettömästi, jos puhuminen suoraan esimiehelle tuntuu liian vaikealta. Tutkimusten avulla selviää työhyvinvoinnin todellinen tila työyhteisössä, eikä olla vain työnantajan mahdollisesti vääristyneiden kuvitelmien varassa. Työnantajan kannalta työhyvinvointi on erittäin monimutkainen asia juuri sen yksilöllisyyden vuoksi. Työpaikalla on hyvä seurata esimerkiksi sairauspoissaolojen ja vaihtuvuuden määriä sekä erilaisten jännitteiden ja ristiriitojen esiintymistä.

Kiireen kokeminen työssä on nykypäivänä hyvin yleistä ja siksi tulisi kehittää toimivia ratkaisuja kiireen vähentämiseksi. Hyvä jatkotutkimusaihe olisi esimerkiksi kiireen syihin ja seurauksiin tarkemmin keskittyvä tutkimus, jossa kartoitettaisiin myös keinoja kiireen helpottamiseksi. Mielekkyyden kokemusten puuttuminen työstä on myös huolestuttavaa, minkä vuoksi työntekijöiden toivomuksia työhön liittyvissä asioissa tulisi selvittää ja miettiä keinoja mielekkyyden lisäämiseksi.

10 POHDINTA

Ravintolatyöntekijöiden henkisen kuormittumisen kannalta suurimmat haasteet ovat tutkimuksen perusteella mielekkyyden kokemusten puuttuminen ja kiireen kokemusten yleisyys. Kiireen kuormittava vaikutus lisääntyy entisestään, mikäli työntekijät eivät pysty vaikuttamaan taukojensa ajankohtaan tai he joutuvat tekemään usein ylitöitä. Ravintolatyöntekijät ovat tyytyväisiä erityisesti tehdyn työn määrään ja laatuun. He kokevat pystyvänsä vaikuttamaan työmääräänsä ja pitävät sitä muutenkin kohtuullisena. Myös lähiesimiehen toimintaan ollaan keskimäärin tyytyväisiä.

Työtä tulee ravintola-alalla pyrkiä kehittämään ja kiirettä vähentämään, jotta työntekijät voisivat mahdollisimman hyvin. Työpaikalla tulee kartoittaa juuri sinne sopivat keinot työn toimivuuden lisäämiseksi. Työntekijöitä tulee olla riittävästi ja työn tulee olla hyvin organisoitua. Lisäksi työntekijöiden toimintatavat ja asenteet tulee tarkistaa, ja työstä tehdä mahdollisimman monipuolista ja vaihtelevaa. Kiireen helpottuminen, taukojen pitämisen mahdollisuus ja ylitöiden vähentyminen lisäävät omalta osaltaan mielekkyyden kokemuksia työssä ja edistävät näin työhyvinvointia.

Työhyvinvoinnin ylläpitäminen ja kehittäminen hyödyttävät sekä työntekijää että työnantajaa, sillä ne parantavat yrityksen kustannustehokkuutta sekä kannattavuutta ja täten myös kilpailukykyä. Hyvinvoivan työntekijän työn jälki on laadukkaampaa ja hyvässä työympäristössä työ on sujuvampaa ja nopeampaa. Turvallisessa työympäristössä sattuu vähemmän tapaturmia ja hyvinvoivalla työntekijällä on vähemmän poissaoloja. Hyvinvointi lisää työmotivaatiota ja sitoutumista työhön, mikä näkyy palvelualoilla myös parempana asiakaspalveluna. Työtapaturmat ja erilaiset poissaolot lisäävät kustannuksia ja vaikuttavat suoraan työyhteisön ilmapiiriin sekä yrityksen imagoon niin palvelun kuin työnkin tarjoajana. (Työturvallisuuskeskus 2004, 100; Nummelin 2008, 105; Rauramo 2008, 18–19; Tilev ym. 2009, 30–31; Manka 2011, 38, 42.)

Tärkein tavoite tätä tutkimusta aloitettaessa oli teoreettisen viitekehyksen ja kyselytutkimuksen yhdistäminen johdonmukaiseksi kokonaisuudeksi. Tutkimusta tehtäessä erilaisten termien asianmukainen käyttö ja aiheen jäsentely järkeväksi kokonaisuudeksi loivat runsaasti haasteita, mutta lopputulos on tutkijan mielestä onnistunut. Tavoitteena oli myös laatia tutkimustulosten perusteella kehitysehdotuksia työelämään. Luotettavien

johtopäätösten tekeminen ei aineiston pienuuden vuoksi onnistunut, minkä vuoksi myös yleistettävien kehitysehdotusten tekeminen vaikeutui. Tutkimuksessa oli tarkoitus käsitellä kyselyn tuloksia ja aihetta kokonaisuudessaan puolueettomasti ja tieteellisesti, mikä tutkijan mielestä onnistui kiitettävästi.

Vaikka tutkimusaineisto jäi pieneksi, on 49 vastausta kuitenkin melko hyvä määrä pienillä resursseilla järjestetyssä tutkimuksessa. Kyselyn saaneiden vastausinnostomuuteen on varmasti useita syitä, kuten kiire, välinpitämättömyys ja tunne asioihin vaikuttamisen vaikeudesta. Vaikka työhyvinvointia työpaikalla haluttaisiinkin kehittää, ei välttämättä koeta, että se tällaiseen tutkimukseen osallistumalla paranisi. Tärkein syy kyselyyn vastaamattomuuteen lienee kyselyn vanhanaikainen muotoilutapa. Tutkijan taidot eivät kyseisellä aikataululla riittäneet nykyaikaisen internetkyselyn toteuttamiseen ja Word -tiedostoon vastaaminen saattoi kyselyn vastaanottajista tuntua liian työläältä.

Tutkimuksen toteuttamisessa suurimmiksi haasteiksi muodostuivat työn alussa sopiva aiheen rajaaminen ja työn viimeistelyvaiheessa raportointiohjeiden noudattaminen esimerkiksi otsikoinnin suhteen. Tämä työ opetti tutkijalle paljon uutta tieteellisestä kirjoittamisesta, tutkimuksen suunnittelusta ja toteuttamisesta sekä tulosten kuvaamisesta ja tulkinnasta. Jälkikäteen ajatellen olisi toki monta asiaa voinut tehdä toisin. Tärkeimpinä ovat aiheeseen perehtyminen ennen kyselyn muotoilemista ja kyselyn lähettäminen internetkyselynä.

Pitkän perehtymisen jälkeen selkiytyi aiheen kaikkein keskeisimmät asiat vielä paremmin ja tutkija huomasi, että työhyvinvoinnin kannalta tärkeitä asioita jäi tutkimuksen rajauksen ulkopuolelle. Tällaisia olivat muun muassa esimiehen antaman palautteen tärkeys, toimiva tiedonkulku työorganisaatiossa sekä työtovereilta saadun sosiaalisen tuen vaikutus hyvinvointiin. Ravintola-alalle keskeisiä, mutta tämän tutkimuksen ulkopuolelle jääneitä asioita, ovat muun muassa palkkaus, vuokratyön käyttö ja kuuluminen pienyrittäjyys tai isoon ketjuun. Työhyvinvointi -käsitteen laajuus ja monipuolisuus antaa mahdollisuuden jatkaa aiheeseen liittyvää tutkimusta myös tulevaisuudessa.

LÄHTEET

- Ahola, K., Kivistö, S. & Vartia, M. (toim.) 2006. Työterveyspsykologia. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Aulanko, M., Huovinen, M., Kiiikka, K. & Lehtinen, M-L. 2010. Teemana työ. 1.painos. Helsinki: Otava.
- Demerouti, E., Nachreiner, F., Bakker, A. B. & Schaufeli W. B. 2001. The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology* 86, 499-512.
- Elo, A-L., Dallner, M., Gamberale, F., Hottinen, V., Knardahl, S., Lindström, K., Skogstad, A. & Orhede, E. 2001. QPSNordic-käsikirja. Pohjoismainen työn psyykkisten ja sosiaalisten tekijöiden yleiskysely. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Enzmann, D., Schaufeli, W. B., Janssen, P. & Rozeman, A. 1998. Dimensionality and validity of the Burnout Measure. *Journal of Occupational & Organizational Psychology* 71, 4, 331-351.
- Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Helsinki: Restamark.
- Hakanen, J. 2005. Työuupumuksesta työn imuun: työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reuna-alueilla. Työ ja ihminen. Tutkimusraportti 27. 1.–3. painos. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Hakanen, J. 2011. Työn imu. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Jabe, M. 2010. Voitko hyvin työssäsi? Opas alaiselle ja esimiehelle. Helsinki: Yrityskirjat Oy.
- Kandolin, I., Tilev, K., Lindström, K., Vartia, M. & Ketola, R. 2009. Palvelualojen työolot ja hyvinvointi. Työympäristötutkimuksen raporttisarja 43. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Kauko-Valli, S. & Koironen, M. 2010. Työnilo ja henkinen hyvinvointi. Teoksessa Työhyvinvoinnin johtaminen. Suutarinen, M. & Vesterinen, P-L. (toim.) Helsinki: Otava.
- Koppinen, S., Kumpulainen, E., Lehto, M., Manninen, L., Mustonen, P., Niskanen, N., Pettilä, L., Salmi, K. & Viitala, M. 2002. Peti & safka. Hotelli- ja ravintola-alan perusteet. Helsinki: Tammi.
- Kämäräinen, M. 2009a. Työsuojelu – lähtökohtia ja peruskäsitteitä. Teoksessa Työsuojelun perusteet. Kämäräinen, M., Lappalainen, J., Oksa, P., Pääkkönen, R., Rantanen, S., Saarela, K L., Sillanpää, J. & Soini, S. (toim.) 5. korjattu painos. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Kämäräinen, M. 2009b. Työsuojelutoiminta työpaikalla. Teoksessa Työsuojelun perusteet. Kämäräinen, M., Lappalainen, J., Oksa, P., Pääkkönen, R., Rantanen, S., Saarela, K L., Sillanpää, J. & Soini, S. (toim.) 5. korjattu painos. Helsinki: Työterveyslaitos.

Liemaa, J. 2011. Työhyvinvointi hotelli- ja ravintola-alalla. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Lindström, K., Elo, A-L., Hopsu, L., Kandolin, I., Ketola, R., Lehtelä, J., Leppänen, A., Mukala, K., Rasa, P-L. & Sallinen, M. 2005. Työkuormituksen arviointimenetelmä TIKKA. 1. painos. Helsinki: Työterveyslaitos.

Lindström, K., Elo, A-L., Kandolin, I., Ketola, R., Lehtelä, J., Leppänen, A., Lindholm, H., Rasa, P-L., Sallinen, M. & Simola, A. 2002. Työkuormitus ja sen arviointimenetelmät. Helsinki: Työterveyslaitos.

Manka, M-L. 2011. Työnilo. 1. painos. Helsinki: WSOYpro.

Mauno, S. & Kinnunen, U. 2005. Työn epävarmuus, työttömyys ja hyvinvointi. Teoksessa Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Kinnunen, U., Feldt, T. & Mauno, S. (toim.) Jyväskylä: PS-kustannus.

Merilahti, H. & Karjunen, P. 2012. Vastaako työhyvinvointi todellisuutta ravintola-alalla? Matkailun koulutusohjelma. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Nivala, V. 2006. Kokonainen ihminen – ehjä organisaatio. Teoksessa Työhyvinvointi ja esimiestyö. Vesterinen, P. (toim.) Helsinki: WSOYpro.

Nummelin, T. 2008. Stressi haastaa työkyvyn. Varhainen puuttuminen esimiehen työkaluna. Helsinki: WSOYpro.

Oksanen, T., Vahtera, J., Kouvonen, A., Virtanen, M., Linna, A., Elovainio, M., Pentti, J. & Kivimäki, M. 2008. Sosiaalinen pääoma työelämän muutoksissa: Vaikutukset mielen terveyteen ja depression ilmaantuvuuteen. Tutkimusraportti. Työterveyslaitos.

Otala, L. & Ahonen, G. 2003. Työhyvinvointi tuloksen tekijänä. Helsinki: WSOY.

PAM pätkinänkuoressa. 2014. Palvelualojen ammattiliitto PAM. Luettu 18.03.2014. http://www.pam.fi/fi/info/PAM_pahkinankuoressa/Sivut/Default.aspx

Pursio, H. 2010. Strategisen työhyvinvoinnin johtamisen käytännön toimintamalli. Teoksessa Työhyvinvoinnin johtaminen. Suutarinen, M. & Vesterinen, P-L. (toim.) Helsinki: Otava.

Pääkkönen, R., Rantanen, S. & Uitti, J. 2005. Työn terveysvaarojen tunnistaminen. Helsinki: Työterveyslaitos. Sosiaali- ja terveysministeriö.

Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. 1.painos. Helsinki: Edita.

Riikonen, E. 2006. Henkinen hyvinvointi. Teoksessa Työsuojelun perusteet. Riikonen, E., Kämäräinen, M., Lappalainen, J., Oksa, P., Pääkkönen, R., Rantanen, S., Saarela, K L. & Sillanpää, J. (toim.) 3. korjattu painos. Helsinki: Työterveyslaitos.

Schaufeli, W. B. & Bakker A. B. 2004. Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior* 25, 293-315. Chichester, United States: Wiley Periodicals Inc.

Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V. & Bakker, A. B. 2002. The measurement of engagement and burnout. A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies* 3, 71-92. Dordrecht, Netherlands: Springer Science & Business Media.

Sillanpää, J. 2009. Työn kuormittavuus. Teoksessa Työsuojelun perusteet. Kämäräinen, M., Lappalainen, J., Oksa, P., Pääkkönen, R., Rantanen, S., Saarela, K L., Sillanpää, J. & Soini, S. (toim.) 5. korjattu painos. Helsinki: Työterveyslaitos.

Soini, S. 2009. Henkinen hyvinvointi. Teoksessa Työsuojelun perusteet. Kämäräinen, M., Lappalainen, J., Oksa, P., Pääkkönen, R., Rantanen, S., Saarela, K L., Sillanpää, J. & Soini, S. (toim.) 5. korjattu painos. Helsinki: Työterveyslaitos.

Suomen Mielenterveysseura. 2006. Henkinen hyvinvointi työpaikalla. Yhteinen etu. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura.

Tilev, K., Kandolin I., Vartia M. & Lindström, K. 2009. Hyvinvoiva palvelee tasokkaasti. Työolot ja hyvinvointi matkailu- ja ravintola-alalla. Helsinki: Työterveyslaitos. Työyhteisöt ja organisaatiot -osaamiskeskus. Palvelualuejen ammattiliitto PAM ry. Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa ry.

Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383.

Työturvallisuuskeskus. 2004. Työsuojelulla hyvinvointia ja tulosta. 2. korjattu painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Työturvallisuuskeskus. 2007. Hotellin ja ravintolan työturvallisuus. 1. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Työturvallisuuskeskus. 2011. Työturvallisuus ja työterveys työpaikalla. 3. uudistettu painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Waris, K. 2001. Näköaloja työelämään. Kuormittuminen voimavaraksi. Helsinki: Työterveyslaitos.

Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Dollard M. F., Demerouti, E., Schaufeli, W.B., Taris, T.W. & Schreurs P.J.G. 2007. When do job demands particularly predict burnout? *Journal of Managerial Psychology* 22, 766-786. Bradford, United Kingdom: Emerald Group Publishing Limited.

LIITTEET

Liite 1. Kysely ravintolatyöntekijöille

1 (2)

KYSELY RAVINTOLATYÖNTEKIJÖILLE

TAUSTATIEDOT

Sukupuoli Nainen ____ Mies ____

Ikä _____ vuotta

Ammattinimike

Olen työskennellyt nykyisessä työpaikassa/yrityksessä _____ vuotta

Olen toiminut nykyisessä työtehtävässäni _____ vuotta

Työsuhdemuoto

Vakituinen	_____
Määräaikainen	_____
Tarvittaessa työhön kutsuttava	_____

Työaikamuoto

Säännöllinen päivätyö	_____
Säännöllinen iltatyö	_____
Kaksivuorotyö	_____
Jokin muu, mikä? _____	_____

(jatkuu)

MONIVALINTAKYSYMYKSET

Valitkaa työtänne koskeviin kysymyksiin mielestänne paras vaihtoehto 1-5 ja kirjoittakaa numero viivalle. Valitkaa jokaisessa kohdassa vain yksi vaihtoehto.

<u>erittäin harvoin</u> <u>tai ei koskaan</u> 1	<u>melko</u> <u>harvoin</u> 2	<u>silloin</u> <u>tällöin</u> 3	<u>melko</u> <u>usein</u> 4	<u>hyvin usein</u> <u>tai aina</u> 5
---	-------------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------	--

Työn vaatimukset

1. Voin käyttää tietojani ja taitojani työssäni. _____
2. Työni on haasteellista. _____
3. Pidän työtäni mielekkäänä. _____
4. Minun täytyy tehdä ylitöitä. _____
5. Minulla on liikaa töitä. _____
6. Joudun työskentelemään nopeasti. _____

Työn hallinta ja vaikutusmahdollisuudet

7. Olen tyytyväinen tekemäni työn laatuun. _____
8. Olen tyytyväinen suorittamani työn määrään. _____
9. Voin vaikuttaa työmäärääni. _____
10. Voin itse päättää, milloin pidän taukoja. _____
11. Voin vaikuttaa työni kannalta tärkeisiin päätöksiin. _____

Henkilöstöjohtaminen

12. Saan tarvittaessa tukea ja apua työssäni lähiesimieheltäni. _____
13. Lähiesimieheni arvostaa saavutuksiani työssäni. _____
14. Lähiesimieheni rohkaisee minua sanomaan mielipiteeni, kun olemme jostakin asiasta eri mieltä. _____
15. Lähiesimieheni kohtelee työntekijöitä oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti. _____
16. Koen, että minun ja lähiesimieheni välinen suhde on stressaava. _____

Kiitos paljon vastauksista! ☺

(Elo ym. 2001, 42–43, 45, 47–49, muokattu)