



”Haastavaa mutta kantaa kivasti hedelmää” –

Työhyvinvointi ravintola-alalla

Sohvi Stevenson

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomi

2022

Tradenomin tutkinto

Tiivistelmä

Tekijä Sohvi Stevenson
Tutkinto Tradenomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi "Haastavaa mutta kantaa kivasti hedelmää" – Työhyvinvointi ravintola-alalla
Sivu- ja liitesivumäärä 28 + 1
<p>Opinnäytetyössäni keskitytään ravintola-alan työntekijöiden työhyvinvointiin. Ravintola-ala on hektinen ja fyysisesti raskas työympäristö. Työhyvinvointi vaikuttaa työpaikan lisäksi myös yksilön vapaa-ajan hyvinvointiin ja tukee näin elämänhallintaa.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää ravintola-alan työhyvinvointi ja työssä jaksamista yleisesti. Opinnäytetyössä ei tutkita korona-ajan vaikutuksia työntekijöiden hyvinvointiin.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperustassa käsitellään työhyvinvointia ja siihen liittyviä tekijöitä, kuten työyhteisöä, työkykyä, työpahoinvointia, työuupumusta ja hyvää johtamista. Työhyvinvointia käsitellään työhyvinvoinnin portaiden, työkykytalon mallin ja kokonaiskuntoisuusmallin avulla. Lisäksi johtajuutta käsitellään johtajuuden osaamispuun kautta. Tietoperustassa avataan myös työpahoinvoinnin ja työuupumuksen merkitystä.</p> <p>Opinnäytetyö perustuu seitsemään haastatteluun, jotka toteutettiin maaliskuussa 2022. Haastateltavieni joukkoon kuuluu tarjoilijoita, kondiittoreita sekä ravintoloiden esimieshenkilöstöä. Kaikilla haastateltavilla oli usean vuoden työkokemus ravintola-alalta.</p> <p>Haastatelluissa käsiteltiin työhyvinvoinnin lisäksi myös ravintola-alalle tärkeää työergonomiaa, työturvallisuutta sekä ravintola-alan työntekijöiltä vaadittavaa henkistä ja fyysistä jaksamista</p> <p>Tulosten mukaan työilmapiiri koettiin pääsääntöisesti todella hyväksi ja työyhteisön vuorovaikutus koettiin toimivaksi. Työn määrä koettiin pääsääntöisesti suureksi mutta myös vaihtelevaksi päivien erilaisuuden vuoksi. Työhyvinvointiseuranta oli järjestetty parhaiten isommissa yrityksissä. Eniten puutteita koettiin työturvallisuudessa tai siinä miten työturvallisuutta kaivattaisiin enemmän perehdytykseen tai vuosittaiselle tasolle koulutuksin. Ravintola-ala koettiin pääsääntöisesti miellyttäväksi sen käytännölläheisyyden ja luovien mahdollisuuksien vuoksi.</p> <p>Tulosten mukaan suurimmiksi kehityskohteiksi nousivat työturvallisuus ja työergonomia sekä syrjintään ja sisäiseen viestintään liittyvät asiat.</p>
Asiasanat ravintola-ala, työhyvinvointi, työyhteisö

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Työhyvinvointi	2
2.1	Työhyvinvoinnin osa-alueet	2
2.2	Työyhteisö.....	4
2.3	Työhyvinvoinnin portaat	5
2.4	Työkyvyn talomalli.....	6
2.5	Työpahoinvoinnin tunnusmerkit.....	8
2.6	Työuupumuksen määritelmä	8
3	Johtaminen.....	11
3.1	Hyvän johtamisen kriteereitä	11
3.2	Hyvän johtajuuden perusta.....	12
4	Tutkimus ravintola-alan työntekijöiden työhyvinvoinnista	14
4.1	Tutkimusmenetelmä ja aineisto	14
4.2	Keskeiset tulokset	16
4.2.1	Työkokemus	16
4.2.2	Työhyvinvoinnin kokemus työpaikoilla.....	16
4.2.3	Työhyvinvoinnin seuranta- ja arviointimenetelmät.....	18
4.2.4	Vuorovaikutus ja hierarkia ravintola-alalla	19
4.2.5	Ravintola-alan työterveyshuolto	20
4.3	Työturvallisuus ravintola-alalla	22
4.3.1	Työergonomia.....	22
4.3.2	Työpaikkakiusaaminen ja syrjintä.....	23
4.3.3	Ravintola-alan mielekkyys ja työtyytyväisyys	24
5	Pohdinta.....	25
5.1	Johtopäätökset, suositukset ja jatkotutkimusehdotukset.....	25
5.2	Arviointi	26
5.2.1	Tutkimuksen arviointia	26
5.2.2	Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi.....	27
	Lähteet.....	28
	Liitteet.....	30
	Liite 1.	30
	Haastattelukysymykset.....	30

1 Johdanto

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää ravintola-alan työhyvinvointi ja työssä jaksamista. Opinnäytetyössäni ei tutkita korona-ajan vaikutuksia työntekijöiden hyvinvointiin. Valitsin aiheen sen tärkeyden vuoksi. Aihe on minulle mielekäs ja omaa kokemusta olen myös kartuttanut useamman vuoden työskentelyllä ravintola-alalla ja työhyvinvoinnin ollessa hyvinkin pinnalla median välityksellä kuin myös monien huulilla. Ravintola-ala on hektinen ja fyysisesti raskas työympäristö. Työhyvinvointi vaikuttaa työpaikan lisäksi myös yksilön vapaa-ajan hyvinvointiin ja tukee näin elämänhallintaa. Esimerkkinä työn ja vapaa-ajan tasapaino. Kun työt eivät kuormita liikaa niin että kokee olevansa toimelias ja halukas tekemään vapaa-ajan asioita työpäivien jälkeen ja vapaapäivinä. Sama pätee myös toisinpäin. Jos yksityiselämä on kovin kuormittavaa tai on liikaa stressaavia tekijöitä alkaa se ennen pitkää vaikuttamaan myös työpäiviin. Huono työhyvinvointi lisää sairaslomia ja loppuun palamisten riskiä mitkä ovatkin viimeisten muutaman vuosikymmenen yhä lisääntyvämpi vaiva suorituskeskeisessä yhteiskunnassamme.

Valtio käytti vuonna 2019 psykiatriseen erikoissairaanhoidon 890 miljoonaa euroa ja mielenterveyspalvelut ovat olleet lähivuosina todella täynnä ja aikoja hoitosuhteeseen saa pahimmillaan todella pitkien aikojen päähän (THL tilastoraportti, 2021). Myös vuonna 2020 Suomeen rantautunut koronavirus on kuormittanut ja kohdellut ravintola-alaa ennen näkemättömän kovin tavoin (Kaupalehti, 2022). On tärkeää tunnistaa puutteet työpaikkojen työhyvinvoinnissa ja tarttua epäkohtiin.

Opinnäytetyöni on tutkimuksellinen ja koostan paljon tietoa haastattelujen pohjalta. Kohderyhmänä on ravintola-alan työntekijät. Haastattelu koostui 14 kysymyksestä, joista moni vastauksineen kattoi haastateltavien vastauksella laajasti kysymyksiin liittyvää aihealuetta. Tarkoitukseni on selvittää ravintola-alan työhyvinvointiin liittyviä epäkohtia ja analysoida mitä kehitettävää olisi. Haastateltavissa on mukana tarjoilijoita, kondiittoreita ja ravintolan esimieshenkilöitä. Keskeisinä teemoina haastattelujen pohjana oli ravintola-alan työhyvinvointi, vuorovaikutus ja viestintä sekä johtaminen ja esimiestyö. Alustavasti lähteinäni tulen käyttämään kirjallisuutta ja sähköisiä aineistoja.

Opinnäytetyöni tutkimukset ovat

- Millaiseksi ravintola-alan työntekijät kokevat työhyvinvointinsa?
- Miten ravintola-alan työntekijöiden työhyvinvointia voidaan kehittää?

Opinnäytetyössäni tulen tutkimaan muun muassa sitä miten sosiaalinen, fyysinen ja psyykinen kuormittavuus vaikuttaa työhyvinvointiin, minkälaisin eri tavoin työhyvinvointia voisii parantaa ja ravintola-alan sisäisen viestinnän toimivuus. Varsinaisina tutkimuskysymyksinä tutkin millaiseksi ravintola-alan työntekijät kokevat työhyvinvointinsa ja miten ravintola-alan työntekijöiden työhyvinvointia tulisi kehittää?

2 Työhyvinvointi

2.1 Työhyvinvoinnin osa-alueet

Työhyvinvointi on Sosiaali- ja terveysministeriön sivuilla määritelty niin että työhyvinvointi on kokonaisuus, jonka muodostavat työ ja sen mielekkyys, terveys, turvallisuus ja hyvinvointi. Työnantajan on huolehdittava työympäristön turvallisuudesta, hyvästä johtamisesta ja työntekijöiden yhdenvertaisesta kohtelusta. (Sosiaali- ja terveysministeriö.)

Työhyvinvointi on ihmisen ja työn yhteensopivuutta. Sitä että työn vaativuus ja sisältö kohtaa kohtaa työntekijän tietotaitojen ja kiinnostuksen kanssa. Tähän sisältyy myös se että saamme ponnistelujamme vastaavan palkan työstämme ja se pitäen sisällään rahallisen arvon lisäksi myös työn tuoma mielekkyys ja itseisarvo. (Luukkala 2011, 20.)

Merkittävästi työhyvinvointiin vaikuttavia selkeitä tekijöitä ovat työyhteisö-, olosuhteet, työtehtävät ja osaaminen, esimiestyö, johtaminen ja vaatimukset, työergonomia sekä sisäinen viestintä ja vuorovaikutus. Työmme selkeä päämäärä tuo työhyvinvointia samoin kuin se, että saamme tarvittaessa välitöntä ja rakentavaa palautetta jo tehdystä työstä (Luukkala 2011, 32.) Rakentavalla palautteella tarkoitan itse sitä että palaute on asiallista ja sillä ei mennä henkilökohtaisuuksiin eli ei arvostella henkilökohtaisia piirteitä. Rakentavaan palautteeseen kuuluu että mahdollisia kehitysehdotuksia voidaan yhdessä pohtia niiden toteamisen jälkeen ja parantaa näin työn jälkeä.

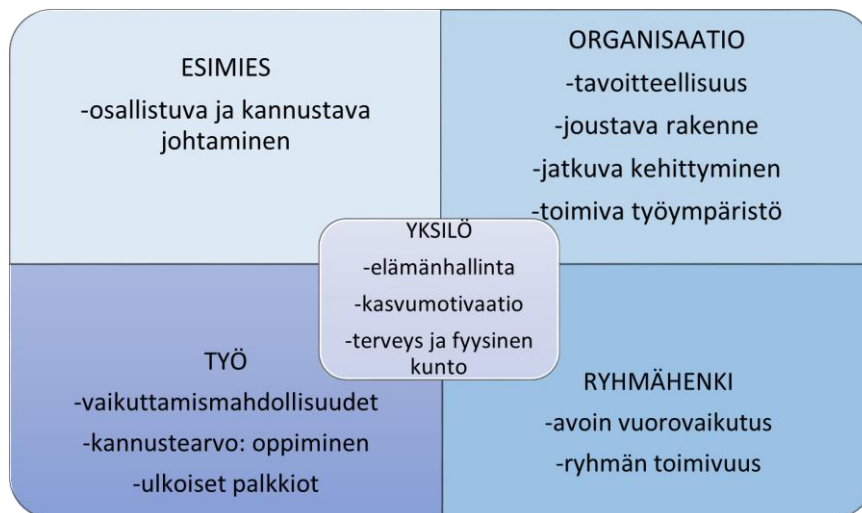
On eettisesti oikein, että työelämä kohtelee siellä olevia ihmisiä hyvin – että saamme hyvän työn, sellaisen, jonka koemme mielekkääksi ja jossa viihdymme. Hyvä työ lisää monitasoista hyvinvointia – henkistä, sosiaalista ja taloudellista – ja sitouttaa meidät pidemmäksi ajaksi työnantajaamme, vaihtuvuus on hyvin vähäistä eikä tarvitse juurikaan perehdyttää uusia työntekijöitä. Hyvä työ ylläpitää ja edistää terveyttä ja toimintakykyä ja työssä jaksetaan pitkään Hyvä työ parantaa tuloksetekoa, koska haluamme antaa sellaisen työn äärellä itsestämme parasta. Hyvä työ on siis myös työnantajan etu. (Luukkala 2011, 25.) Näin ollen on siis myös työnantajan etu olla ajantasalla alaisensa jaksamisesta ja jokseenkin myös työntekijöidensä työn ja arjen tasapainosta keskenään jos halukkuus näitä asioita jakaa on molemminpuolinen.

Tampereen yliopiston julkaiseman työhyvinvointioppaan mukaan (Manka et al. 2007) perinteiset työhyvinvoinnin mallit jättävät tarkastelun ulkopuolelle työn, työorganisaation ja teknologian sekä työntekijän ja työyhteisön aktiivisuuden (Kehusmaa 2011, 14). Työhyvinvoinnin osa-alueisiin kuuluu

- yksilö
- esimies

- organisaatio
- työ
- ryhmähenki

Ja näistä ominaisuuksista muutamalla sanalla seuraavassa kuvassa:



Kuva 1 Työhyvinvoinnin tekijät (Manka, 2007)

Esimiehen rooli osallistuvana ja kannustavana johtajana on tärkeä tekijä työn kokonaisuuden motiivoinnissa ja mielekkyydessä työntekijälle. Osallistuva ja kannustava esimies ei näe työntekijöitään pelkinä numeroina ja kantaa hyvää huolta omasta henkilökunnastaan. Hän näkee niin yrityksen liiketalouden, asiakkaat kuin henkilökuntansa yhtä tärkeinä tekijöinä yrityksen kokonaistoiminnalle. Työntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa asioihin ja kokee työnsä kehittävänä ja motivoivana milloin on myös mahdollisuus työn positiivinen peilautuminen yksilöön itseensä.

Organisaation toiminta pitää sisällään muun muassa rakenteen, kehittymisen ja työympäristön ja nämä sisältävät työterveyshuollon, palaute- ja palkitsemisjärjestelmät, työyhteisön hyvä ilmapiiri, tukiverkostojen hyödyntämien niin sisäisten kuin ulkoisten, sujuva ja avoin tiedonkulku, konfliktien käsittelyn ja turvallisen työympäristön. Työn ilmapiiri ja ryhmähenki on toimivaa ja sisäinen viestintä toimii ja vuorovaikutus on avointa.

2.2 Työyhteisö

Työturvallisuuskeskuksen verkkosivujen mukaan hyvän työyhteisön piirteitä ovat tasa-arvo, oikeudenmukaisuus, toimiva vuorovaikutus, sopivasti kuormittavat työtehtävät ja kannustava ilmapiiri. Toimiva työyhteisö on samaan aikaan sekä terveellinen että turvallinen. Tavoitteet ovat selkeät työn johtaminen ja organisointi toimivat ja kunkin toimijan roolit, valtuudet ja vastuut työssä ovat tasapainossa. (Työturvallisuuskeskus, 2022.)

Juha Hakala kuvailee omassa esityksessään hyvää työyhteisöä seuraavasti:

- Töihin on mukava tulla
- ihmiset ovat sitoutuneita
- työympäristö sallii erilaisuuden
- poissaoloja on vähän
- vaihtuvuus on pieni
- suhteet esimiehiin ovat hyvät
- työstä saa palautetta
- työnjako on selkeä
- työmäärä on kohtuullinen
- työnjako on oikeudenmukainen
- ammattitaitoa voi kehittää
- yhteistoiminta on luontevaa
- sosiaalinen kanssakäyminen on luontevaa
- ketään ei kiusata

(Hakala J, N.d.)

Great Place to Workin mukaan hyvän työpaikan määritelmä – ”hyvä työpaikka on sellainen, jossa työntekijät luottavat organisaationsa johtoon, ovat ylpeitä siitä, mitä tekevät ja nauttivat työtovereidensa kanssa työskentelystä” – perustuu ajatukselle, että työpaikan laatua voidaan mitata kolmen, toisiinsa liittyvän organisaatioissa vaikuttavan vuorovaikutussuhteen avulla:

- työntekijöiden ja johdon väliset suhteet
- työntekijöiden suhde työhönsä ja työpaikkaansa
- työntekijöiden keskinäiset suhteet

(Kehusmaa 2011, 110-111)

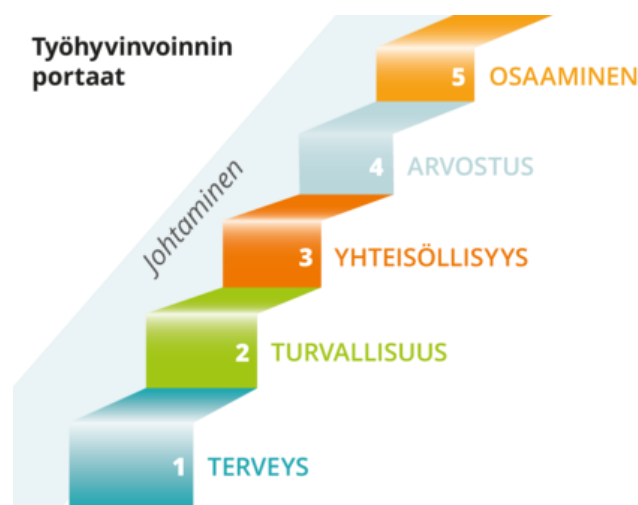
Hyvässä työyhteisössä ilmapiiri on terve ja luottamus on olemassa työntekijöiden ja esimiesten välillä. Työyhteisö on tukeva ja tavoitteet ovat yhteiset sekä ongelmista tulee pystyä puhumaan

avoimesti ja epäkohtia kehittää. On tärkeää ymmärtää eri työroolien merkitys ja tärkeys kokonaiskuvaan sekä hyödyntää erilaisia taitoja monipuolisesti. Me-tunne on työpaikan valttikortti ja niin onnistumisten kuin epäonnistumisienkin läpikäynti yhdessä on osa työyhteisötaitoja.

Olemme työyhteisötaitoisia, kun otamme vastuun tekemisistä ja tunnemme työn tavoitteet, keskitymme tekemään tehtävän kannalta olennaisia asioita, olemme oma-aloitteisia ja otamme selvää uusista asioista (Luukkala 2011, 215).

2.3 Työhyvinvoinnin portaat

Työturvallisuuskeskuksen verkkosivuilla kuvataan työhyvinvoinnin portaat. Mallin kehittämisen tavoitteena on ollut löytää työhyvinvoinnin taustalla olevia keskeisiä tekijöitä ja toimintamalleja suunnitelmallisen ja pitkäjänteisen kehittämistoiminnan tueksi. Kuvaamalla työhyvinvoinnin kehittämissysteemiksi tällaiseksi malliksi on ollut mahdollista löytää ne keskeiset prosessit, joihin pyritään vaikuttamaan kun halutaan saada aikaa pitkäaikaisia muutoksia järjestelmään tai sen osiin (Työturvallisuuskeskus N.d.).



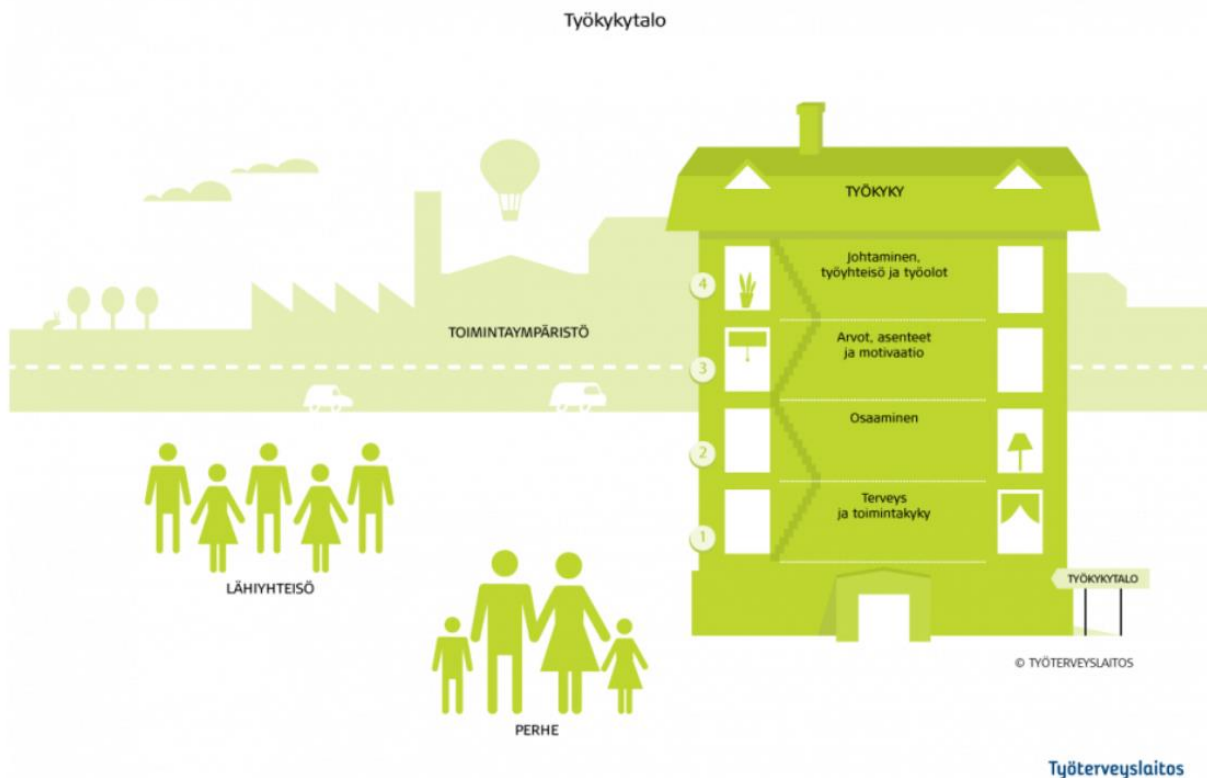
Kuva 2 Työhyvinvoinnin portaat, TTK

Työhyvinvoinnin portaat -mallin mukaan psyko-fysiologiset perustarpeet täyttyvät työelämässä, kun työ mahdollistaa monipuolisen vapaa-ajan, liikunnan, laadukkaan ravinnon sekä hyvän terveydenhuollon erityisesti työterveyshuollon kautta. Seuraavan portaan eli turvallisuuden tarpeet täyttyvät, kun työpaikalla on esimerkiksi turvalliset toimintatavat ja sekä palkkaus riittää turvaamaan toimeentulon. Tärkeää on lisäksi työsuhteen pysyvyys sekä tasa-arvoinen ja oikeudenmukainen työyhteisö. Liittymisen tarpeiden tyydyttymistä edistävät muun muassa työyhteisön hyvä yhteishenki, joka koostuu avoimuudesta, luottamuksesta sekä vaikutusmahdollisuuksista. Arvostuksen tarpeiden taustalla on selkeät ja eettisesti kestävä arvot ja strategiat. Myös arvostuksen tunne sekä

asiallinen palaute työyhteisössä on tärkeää. Itsensä toteuttamisen tarpeita tyydyttää parhaiten mahdollisuudet kehittää työyhteisön ja työntekijöiden osaamista. Hyvä työ tarjoaa mahdollisuuden jatkuvaan oppimiseen sekä onnistumisen ja oivaltamisen kokemuksiin. (Rauramo 2004.)

2.4 Työkyvyn talomalli

Kokemusta omasta työkyvystä voidaan kysyä asteikolla 0-10. Asteikolla 0 tarkoittaa todella huonoa työkykyä ja 10 erinomaista. Työkykyä voidaan lähestyä myös analyyttisemmin niin kutsutun työkyvyn talomallin avulla. (Luukkala 2011).



Kuva 3 Työkykytalo, Työterveyslaitos

Työkyvyn talomalli muodostuu siis seuraavista tekijöistä lähtien liikkeelle perustuksesta:

- terveys ja toimintakyky
- ammatillinen osaaminen
- arvot, asenteet ja motivaatio
- työ, työolosuhteet, sisältö vaatimukset, työyhteisö ja johtaminen
- taustatekijät, perhe, lähiyhteisö ja yhteiskunta

Työkyvyn ytimessä on toimintakyky ja terveys. Pysyvä toimintakykyä haittaava sairaus saattaa olla uhka työkyvylle paljolti riippuen siitä minkä luonteista työtä teemme. Monella länsimaalaisella on

elämäntapasairauksia kuten liian vähäinen liikunta ja epäterveelliset ruokailutottumukset. Ylipaino taas altistaa monille sairauksille muun muassa sydän- ja verisuonitaudeille, 2-tyyppin diabetekselle ja tuki- ja liikuntaelinsairauksille. Tämä puolestaan heikentää elämänlaatua ja aiheuttaa sairauspoissaoloja ja ennenaikaiselle eläkkeelle siirtymistä. (Luukkala 2011, 42.)

Työkyvyn toisena elementtinä tulee ammatillinen osaaminen. Sen perustana ovat peruskoulutus sekä ammatilliset tiedot ja taidot. Tietojen ja taitojen jatkuva päivittäminen niin kutsuttu elinikäinen oppiminen on tärkeää. (Työterveyslaitos.) Työelämään siirtyessämme useimmiten tehtävänämme on hankkia muodollinen pätevyys alamme tehtäviin. Työnantajalla taas on suuri vastuu perehdyttää työntekijä uusiin menetelmiin ja toimintamalleihin. Näin takaamme osaamisemme säilymisen hyvällä tasolla. (Luukkala 2011, 43.)

Kirsti Kehusmaa kuvaa työkykyä kirjassaan ”Työhyvinvointi kilpailuetuna” niin että yksilötason työkyky ei sellaisenaan takaa työhyvinvointia. Työhyvinvointi on siis työkykyä laajempi käsite. Kuitenkin osa nykyisistä työkyvyn määritelmistä on suhteellisen lähelläkin työhyvinvoinnin määritelmiä. Ja juuri tämä työkykytalo sisältää suurehkon määrän työhyvinvoinnin elementtejä. (Kehusmaa 2011, 27.)

Kolmantena elementtinä työkyvyn talomallissa tulee arvot, asenteet ja motivaatio, jotka vaikuttavat omalta osaltaan työkykyyn. Onko työnteko meidän tärkein arvomme, kolmannella sijalla vai viimeisten joukossa? Kuinka tärkeätä itselle on omassa työssään kehittyminen? Olemmeko ja haluammeko olla kannustavia ja osata antaa rakentavaa palautetta näin vuorovaikutusta parantaen? Me huolehdimme vuorovaikutustaidoistamme ja osaamisestamme jos työnteko on meille tärkeätä kun taas päinvastaisesti työ ei motivoi jos sitä ei koeta tärkeäksi eikä haluttomuus työn haasteiden kohtaamiseen kasvaa. (Luukkala 2011, 43.)

Neljäntenä elementtinä on taustatekijät. Työminä ja yksityisminä sekoittuvat keskenään ja työn ja vapaa-ajan tasapaino ja elämän monipuolisuus ja tasapainoisuus ovat työkyvyille tärkeitä. Liika työkeskeisyys pitkällä aikavälillä voi heikentää työkykyä pidemmällä aikavälillä. Voimia antavat ja myös työminää vahvistavat tekijät ovat kullekin yksilöllisiä pitäen monesti sisällään harrastuksia ja ystäviä. (Luukkala 2011, 44.)

Työkyvyn talomallin kaikkia kerroksia tulee kehittää jatkuvasti työelämän aikana. Tavoitteena on kerrosten yhteensopivuuden turvaaminen työn ja ihmisen muuttuessa. Luonnollisesti päävastuussa omista voimavaroistaan on yksilö itse. Työnantaja ja esihenkilöt ovat puolestaan päävastuussa talon neljännestä kerroksesta: työstä ja työoloista. (Työterveyslaitos.)

2.5 Työpahoinvoinnin tunnusmerkit

Tekemätön työ maksaa suomalaisille yrityksille vuoden 2018 tietojen mukaan noin 3,6 miljardia euroa vuodessa. Vertailun vuoksi työttömyyden vuosilasku on 6 miljardia euroa, mutta kaikkein suurimman potin vie tällä kertaa työpahoinvointi 25 miljardin kuluerällään. Jokainen yritys voi kuitenkin omalta osaltaan pienentää näitä lukuja selvittämällä ja korjaamalla työhyvinvointiin liittyviä puutteita. (Firstbeat 2018.)

Työlainsäädännön keskeisin laki on työsopimuslaki. Työsopimuslaissa on määräyksiä muun muassa työsuhteen määräaikaaisuudesta, työehtosopimusten sitovuudesta, koeajasta, palkanmaksusta, syrjintäkiellosta ja työsopimuksen irtisanomisesta (Vernerin N.d.). Vaikka työpaikalla toimitaan työlainsäädännön mukaisesti, on mahdollista että samanaikaisesti loukataan psykologista työsopimusta. Esimerkiksi jos monta vuotta samoissa töissä työskennellyt henkilö saa saman verran palkkaa kuin juuri aloittanut tai toisella on selkeästi enemmän taitoja ja ahkeruutta ja kuitenkin molemmat saavat saman palkan, loukataan näin psykologista työsopimusta. Tämä toistuu usein heikentää luottamustamme työnantajaamme kohtaan.

Muita syitä siihen miksi saatamme pysytellä itsellemme epäedullisessa työsuhteessa on taktinen odottelu ja ylisitoutuneisuus. Mikäli meillä on luottamusta että ehkä aikaisempaakin kokemusta että neuvottelut työnantajan kanssa tuottavat tulosta. Sopu usein löytyy jos molemmat tulevat puolitiehen vastaan. Ylisitoutuneisuus epäterveessä työsuhteessa näkyy viimeistäänkin pitkällä aikavälillä terveyden kärsimisenä ja lisääntyneinä sekä pitkittyneinä sairauspoissaoloina. Pitkittyneen epätasapainon seurauksena on muun muassa

- työhyvinvoinnin lasku
- psykosomaattinen oireilu
- sairaudet

(Luukkala 2011, 49-50.)

2.6 Työuupumuksen määritelmä

Työuupumuksen määritelmä on lyhyesti pitkittyneen työstressin seurauksena kehittyvä häiriötila. Työuupumus on prosessi, jossa työntekijän psyykkiset voimavarat ehtyvät vähitellen. Tämä ilmenee erityisesti kolmen oireen kautta, jotka ovat uupumusasteinen väsymys, kyynistyneisyys ja alentunut ammatillinen itsetunto. Lisäksi uupuneella esiintyy yleensä myös runsaasti yleisiä

stressioireita. Tällaisia oireita ovat esimerkiksi ärtyneisyys, unihäiriöt, keskittymiskyvyn heikkeneminen ja joillakin stressioireet voivat näkyä esimerkiksi lamaantuneisuutena ja aloitekyvyttömyytenä.

Kyynistyminen tarkoittaa, että epäilee oman työn merkitystä ja mielekkyyden kokemus katoaa. Kyynistyminen toimii tietynlaisena puolustuskeinona mahdottomalta tuntuvassa työtilanteessa, mutta se ei ole tahdonalainen valinta. Ihmissuhdetyössä kyynistyminen saattaa ilmetä myös suhteessa asiakkaisiin, esimerkiksi mekaanisena suhtautumisena, kun taas muissa töissä se ilmenee lähinnä suhteessa työhön ja sen merkitykseen. (Terveyskirjasto.)

Työuupumuksen hälytysmerkkejä

- Et saa illalla unta, heräilet aamuyöstä
- Pikkuasioista ärsyntyminen
- Et jaksaa töiden jälkeen kuin maata sohvalla
- Tunnet huonoa omatuntoa tekemättömien asioiden loputtomasta listasta
- Unohtelet asioita
- Turvaudut joko tunnesyömiseen tai ruoka ei maistu
- Lohdutat itseäsi alkoholilla
- Saat toistuvia päänsärkyjä
- Työsi ei tunnu enää merkitykselliseltä
- Olet stressaantunut mutta ajattelet lepääväsi sitten myöhemmin

(Valonen & Marila 2020, 16)

Työuupumuksen kehittyminen on usein pitkä prosessi ja voimavarojen ylittäminen käy huomattamatta. Työuupumuksesta toipuminen taas hyvin yksilöllisesti pidemmän ajan. Niin kutsuttuna nyrkisääntönä on että parantuminen vie puolet siitä ajasta mitä on sairastanut eli jos uupumusta sairastaa kaksi vuotta vie parantuminen vuoden.

Teatteriohjaaja Neil Hardwick on kuvannut hyvin tätä ilmiötä kirjassaan ”Hullun lailla”. Aamulla kun herätyskello soi hän yritti sammuttaa sen kädellään, mutta se ei totellut. Käsi ei liikkunut. Se tuntui lyijyn painavalta. Hardwick luonnollisesti pelästyi, kun hän hetkellisesti ja tosiasiallisesti menetti hallinnan jopa omaan kehoonsa.

Kauan sitten minulla oli vastaanotollani asiakas, jonka jalat suostuivat toimimaan aamupäivisin, mutta iltapäivästä eteenpäin ne olivat toimintakyvyttömät. Sitä oli edeltänyt pitkään jatkunut työ, joka oli fyysisesti erittäin raskasta. Lisäksi hän harrasti vapaa-aikansa vapaaehtoistyötä, joka oli puolestaan henkisesti hyvin kuormittavaa. Asiakas oli käynyt ennen tapaamistamme mittavissa lääketieteellisissä tutkimuksissa ilman löydöksiä. Päädyimme yhdessä ymmärrykseen, että

asiakkaan tulee vähentää merkittävästi monipuolista stressin määräänsä, jotta hänen fyysinen toimintakykynsä palautuisi ennalleen.

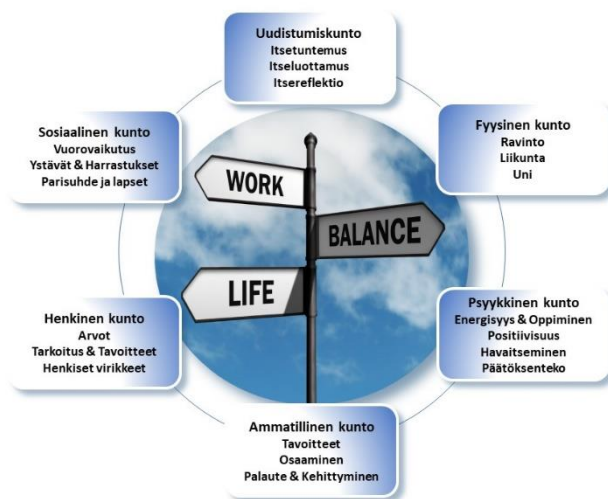
(Luukkala 2011, 53-54.)

Uupumiseen vaikuttaa iso joukko asioita. Yleisemmin ongelmat liittyvät työn kuormittavuuteen ja määrään tai työtehtävissä tapahtuviin muutoksiin, jotka eivät tunnu itselle luontaisilta. Lisäksi työpaineisiin saattaa yhdistyä yksityiselämään liittyviä tekijöitä. (Oikotie 2020.)

3 Johtaminen

3.1 Hyvän johtamisen kriteereitä

Hyvän johtamisen kriteereitä löytyy runsaasti ja niitä on jaettu omiin kokonaisuuksiinsa. Kun rakennetaan toimivaa sekä tuloksellista työyhteisöä johdon ja henkilöstön välillä, tarvitaan arvostusta ja luottamusta, jonka toiminnan tulee olla muun muassa avointa, eettistä sekä oikeudenmukaista. Johdolla tulee olla avoin näkemys monimuotoisuudesta, sillä usein organisaatioissa työskentelee paljon erilaisista taustoista tulevia ihmisiä. Osatekijänä yrityksen menestyksen ja laadun taustatekijänä on henkilöstön erilaisuus, joka on voimavara toimintatapojen sekä palveluiden edistämiseksi. Työyhteisön osaamista ja kehittymistä voidaan kehittää erilaisilla tavoilla, joita ovat muun muassa koulutukset, kehityskeskustelut, valmennukset sekä perehdytykset. Organisaation osaamisen enakoiva kehittäminen on henkilöstön hyvinvointiin sekä menestykseen ratkaiseva tekijä. (Työterveyslaitos, 2019.) Johtaminen onkin tärkein osa-alue työhyvinvoinnin rakentamisessa.



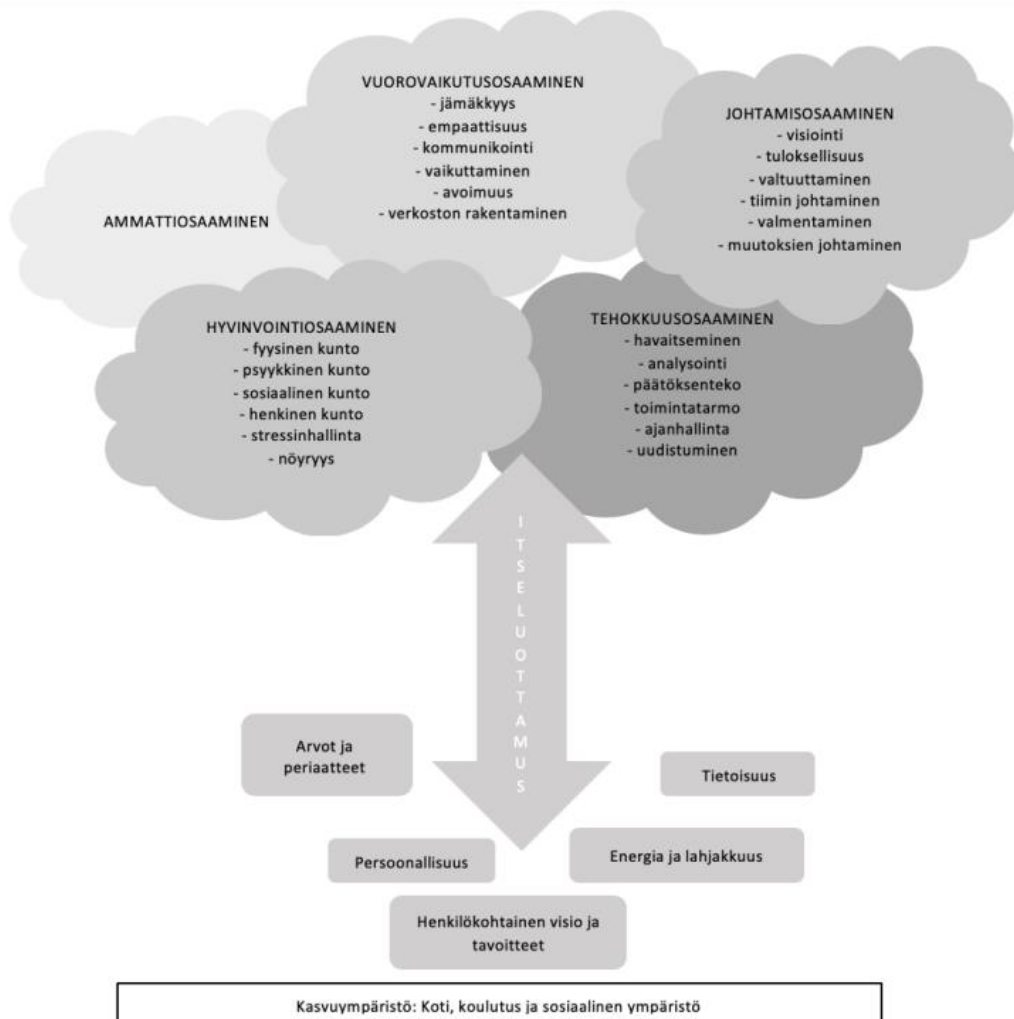
Kuva 4 Kokonaiskuntoisuus-malli (Hälsa, N.d.)

Merja Karjalainen käsittelee ”Jaksamisen rajat” -kirjassaan työnantajan ja esimiehen vastuuta suhteessa työhyvinvointiin. Karjalainen kirjoittaa että työpaikalla psykososiaalisen kuormituksen hallitseminen ja havaitseminen, jaksamisen tukeminen ja mahdollistaminen sekä terveyttä vaarantavan ylikuormituksen ehkäiseminen lähtee aina perusasioiden toteuttamisesta ja ymmärtämisestä. Tämä perusasia on se että työnantajalla on kokonaisvastuu työoloista. Työnantajan tehtävä on huolehtia että esimiehet on koulutettu johtamistehtäväänsä ja kantamaan vastuu muun muassa työolojen terveellisyydestä ja turvallisuudesta ja henkilöstön hyvinvoinnista. Esimiestyö onkin ennen kaikkea ihmisten johtamista (Karjalainen 2020, 114-115)

3.2 Hyvän johtajuuden perusta

Kirsti Kehusmaan kirjassa ”Työhyvinvointi kilpailuetuna” hyvän johtajuuden perusta on hyvä itsetuntemus. Hyvä itsetuntemus taas tarkoittaa sitä, että johtaja tunnistaa omat heikkoutensa eli kehityskohteensa ja vahvuutensa. Hyvä johtaja pystyy arvioimaan omia käyttäytymismallejaan ja ymmärtämään toimintansa ja päätöstensä taustalla olevia henkilökohtaisia vaikuttimia.

Ihmisten arvostus taas tulee ilmi luottamuksena. Arvostava ja kunnioitava johtaja antaa organisaatiolleen vastuuta ja valtaa oikeassa suhteessa. Ihmisissä arvostetaan heidän osaamistaan ja yksilöllisyyttään sekä tietoja ja taitoja. Kunkin työntekijän asiantuntemusta ja vahvuuksia osataan käyttää joustavasti tarpeen ja tilanteen mukaan. (Kehusmaa 2011, 199). Tämä on juurikin se mille hyvä esimiestyö ja johtajuus perustuu. Omien heikkouksien ja vahvuuksien tunteminen ja kohtaaminen.



Kuva 5 Johtajuuden osaamispuu (Sydanmaanlakka 2004, ks Hyppänen.)

Hyvät työyhteisötaidot synnyttävät hyvää johtamista. Ihmiset haluavat tuntea itsensä tarpeellisiksi ja hyödyllisiksi sen lisäksi, että työpaikalla halutaan kokea vaikuttamismahdollisuutta. Johtajien ja esimiesten onkin oltava avoimia tiedonkulussa, heidän on kuultava henkilöstöä ja pyrittävä luomaan hyvä työympäristö, jossa työntekijöitä rohkaistaan käyttämään kykyjään ja luovuuttaan sekä kehittämään osaamistaan. Siten työ onkin esimiesten ja työntekijöiden kesken vertaistyöskentelyä ja siten armollisempaa esimiehen näkökulmasta. (Manka ja Manka 2016, 134-136, 138.)

Palvelualalla henkilöstökulujen osuus koko organisaation kuluista voi olla jopa 50 prosentin luokkaa, jonka vuoksi henkilöstön hyvinvoinnista on siis hyvä huolehtia (Manka ja Manka 2016, 51).

4 Tutkimus ravintola-alan työntekijöiden työhyvinvoinnista

4.1 Tutkimusmenetelmä ja aineisto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa ravintola-alalla työskentelevien ajatuksia ja kokemuksia työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen liittyvistä asioista. Tein opinnäytetyöni laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena ja tiedonhakumenetelmänä toimii teemahaastattelu. Haastattelin ravintola-alan työntekijöitä joilla kaikilla on usean vuoden työkokemus alalta. Haastateltavieni joukkoon kuuluu tarjoilijoita, kondiittoreita sekä ravintoloiden esimieshenkilöstöä. Haastateltaviani oli yhteensä seitsemän ja haastattelut olen toteuttanut maaliskuun 2022 aikana.

Teemahaastattelu on haastattelumuoto, joka muistuttaa puolistrukturoitua haastattelua, mutta antaa enemmän mahdollisuuksia tiedonkeruun suhteen tilanteissa, jossa haastattelut synnyttävät uusia oivalluksia, jotka vievät työtä eteenpäin. Edelleen teemahaastatteluun perustuva tiedonkeruurunko mahdollistaa rullaavan lähestymistavan työhön ja mahdollistaa esimerkiksi lisäkysymyksien esittämisen tarpeen vaatiessa. (Puusa & Juuti 2020, 105– 107.) Koin tämän haastattelumuodon aiheelle sopivana, sillä halusin mahdollisimman kattavia ja monipuolisia haastattelutuloksia ja osa vastauksista herättikin minut kysymään jatkokysymyksiä.

Kohderyhmän valinnassa hyödynsin oman aiemman ravintola-alan työkokemukseni myötä saaneita verkostoja ja matkanvarrelta jääneitä työkavereitani, jotka ovat alalla edelleen. Pystyn opinnäytetyöhöni tuomaan myös omaa näkemystäni sillä kokemusta ravintola-alalta minulta on karttunut yli kymmenen vuotta ja näkökulmani on monipuolinen myös esimiestyön johdosta.

Opinnäytetyössäni on huomioitava että vaikka kaikki haastateltavani ovat saman alan työntekijöitä on heidän taustansa toisistaan eriäviä ja työtehtävät jokseenkin erilaisia toisistaan. On siis nähtävä että vaikka kysymykset ovat pääsääntöisesti olleet samat jokaiselle he painottavat eri asioita.

Haastateltavistani muutama perustieto:

- Haastateltava a: työskennellyt ravintola-alalla noin 10 vuotta ja tämän hetken titteli on pastry chef
- Haastateltava b: työskennellyt ravintola-alalla noin kahdeksan vuotta ja tämän hetken titteli on konditoriavastaava
- Haastateltava c: työskennellyt ravintola-alalla 12 vuotta ja tämän hetken titteli on ravintola-päällikkö
- Haastateltava d: työskennellyt ravintola-alalla 10 vuotta ja tämän hetken titteli on tuotekehittäjä ja kondiittori
- Haastateltava e: työskennellyt ravintola-alalla viisi vuotta ja tämän hetken titteli on tarjoilija

- Haastateltava f: työskennellyt ravintola-alalla seitsemän vuotta ja tämän hetken titteli on tarjoilija
- Haastateltava g: työskennellyt ravintola-alalla kuusi vuotta ja tämän hetken titteli on tarjoilija

Haastattelut toteutin etänä sillä suurin osa haastateltavistani asuu eri paikkakunnilla. Äänitin haastattelut, jotka pääsääntöisesti kestivät 20-30 minuuttia riippuen henkilöstä. Litteroin äänitteet, jotta minun on ollut helppo palata vastaustuloksiin jälkeempään ja vastauksia on näin ollen ollut helpompi myös analysoida.

Laadullisen tutkimuksen vaiheita:

- aiheen valinta
- tavoitteiden asettaminen tutkimusta varten
- kysymyksien laatiminen
- tutkimuksessa olevien rajoitusten kuvaaminen
- teoreettisen viitekehyksen laatiminen
- valinta ja perustelu lähestymistavalle
- tutkimuksen valinta ja perustelut
- tiedon hankkiminen
- saatujen vastauksien analysointi
- vastauksien raportointi.

(Puusa & Juuti 2020, johdanto)

4.2 Keskeiset tulokset

4.2.1 Työkokemus

Haastattelun vastaajilla on työkokemusta ravintola-alalta jo usean vuoden ajan ja ikäjakauma haastateltavien kesken on 25-36v. Lähes kaikki haastateltavistani ovat suorittaneet jonkin alan tutkinnon. Lähes kaikilta löytyi myös alan kokemusta useammalta kuin yhdeltä eri työnantajalta. Käsittelem haastateltaviani yhtenä ryhmänä.



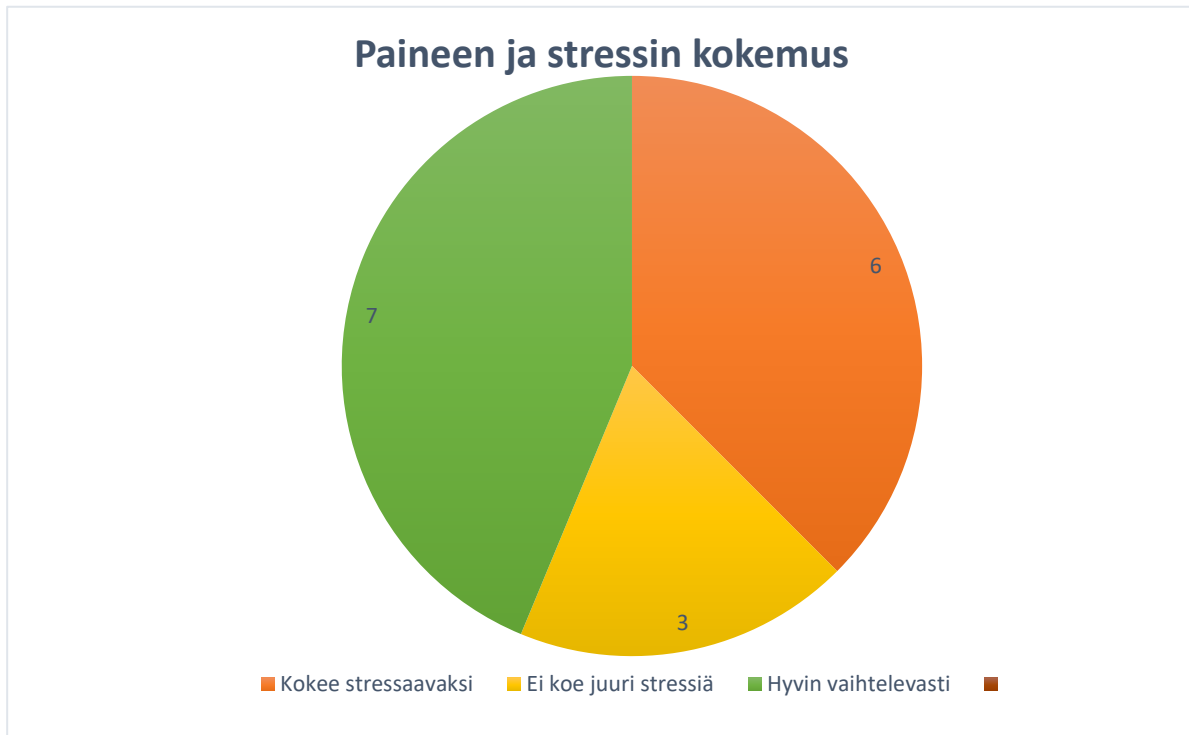
Kuva 6 Haastateltavien työkokemus

4.2.2 Työhyvinvoinnin kokemus työpaikoilla

Kysyin haastateltaviltani millaiseksi he kokevat työhyvinvoinnin työpaikoillaan. Ilmapiiri on asia, joka ravintola-alalla koetaan pääsääntöisesti todella hyväksi. Vastaajat kuvailevat ravintola-alan työntekijöitä rennoiksi, humoristisiksi ja avoimiksi. Muutamalta tulikin kommenttia siitä miten he kokevat että ravintola-alalle hakeutuukin tietyillä luonteen ominaisuuksilla varustautuneet ja muun muassa aiemmin mainituilla piirteillä. Työ vaatii paljon joustavuutta ja työmäärät ovat isoja ja sairastapauksissa ei välttämättä ehditä saamaan korvaavaa työntekijää tilalle. Ravintola-alan isoksi plussaksi haastateltavat kokivat hyvän työilmapiirin ja samanhenkiset kollegat. Haastateltavani antoivat kiitosta avoimuudesta työpaikoissaan mikä helpottaa tiimien keskinäistä vuorovaikutusta ja yhteinen työskentely toimii mutkattomasti.

Työn ominaisuudet, joista kaikki haastateltavani olivat yhtä mieltä

- ilmapiiri on pääasiassa hyvä, avoin ja rento
- työn määrä on runsas
- kollegat koetaan samanhenkiseksi
- huumori näkyy alalla



Kuva 7 Haastateltavieni paineen ja stressin kokemus työpaikalla

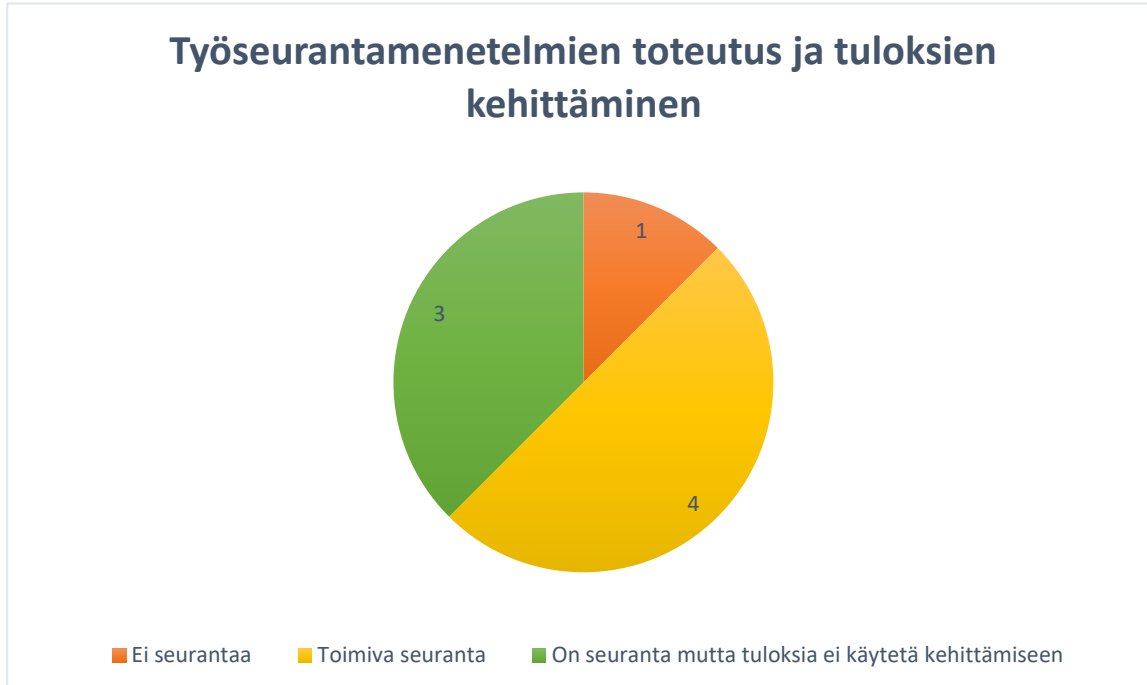
Haastatteluista selvisi että työn määrä työntekijää kohden koetaan pääsääntöisesti suureksi mutta myös vaihtelevaksi päivien erilaisuuden vuoksi. Ravintola-ala on hyvin hektinen ja etenkin tällä hetkellä ravintola-alaa koettelee suuri työvoimapula. Yksiköissä ei ole tarpeeksi osaavaa henkilökuntaa, jonka vuoksi yhteisö rasittuu siitä että juuri osaavien ihmisten ja niin sanotusti vakityöntekijöiden harteille tulee suuri kuormitus. Siten se lisää stressitasoja ja paineensietokykyä päällikkö- ja esihenkilöasemassa. Pääsääntöisesti päivät ovat alalla vaihtelevia mistä syystä työn kuormituskin on vaihtelevaa. Kiireen vaihtelevuus voi vaihtua päivätasolla yllättävästi mutta monesti on myös ennustettavissa kiireisiä ajankohtia sesonkien ja esimerkiksi tapahtumien aiheuttamana. Tällaisia sesonkiesimerkkejä ovat pikkujoulukausi, jolloin monet yritykset ja ystäväporukat kokoontuvat ravintoloihin ja ravintoloiden pöytävaraukset täyttyvät jo reilusti ennen sesongin alkamisajankohtaa. Tämä ajankohta sijoittuu yleensä marraskuusta eteenpäin aina joulun asti kun taas toiset yritykset viettävät pikkujoulujaan vasta tammikuussa mikäli heidän yritystoimintansa on kiireisimmillään joulun alla. Tapahtumien esimerkkinä vaikka kaupungissa järjestettävät musiikkifestivaalit, joka tuo

ravintoloille tietyn ajanjakson verran normaalia kiireisemmät työpäivät kaupungin täytyessä myös ulkopaikkakuntalaisilla.

4.2.3 Työhyvinvoinnin seuranta- ja arviointimenetelmät

Seuraava kysymys haastateltavilleni käsitteli työhyvinvoinnin seuranta- ja arviointimenetelmiä ja käytetäänkö näistä saatuja vastauksia hyvinvoinnin kehittämisessä. Kuvasta 8 nähdään että lähes kaikkien haastateltavieni työpaikoilla työhyvinvointiseuranta toteutuu jossakin mittakaavassa. Kaikista toimivien työhyvinvoinnin seurantaa on järjestetty isommissa firmoissa. Kyselyt ovat monipuolisempia ja monitahoisempia ja tuloksia on ehkä herkemmin käytetty kehittämistarkoituksiin. Muutamat taas kokivat että vaikka arviointimenetelmät olisivat käytössä, ja tuolloin lähinnä kerran vuodessa, niin tuloksien käyttäminen hyvinvoinnin kehittämisessä jäi toteutumatta.

Firstbeatin verkkosivuilla kerrotaan että pidemmän ajan visiossa hyvinvointistrategialla tavoitellaan useimmiten paremmin voivia, tuottavia ja innostuneita työntekijöitä. Käytännön tasolla täytyy kuitenkin olla konkreettisempia tavoitteita ja niiden saavuttamista voidaan myös seurata säännöllisesti. (Firstbeat N.d.)

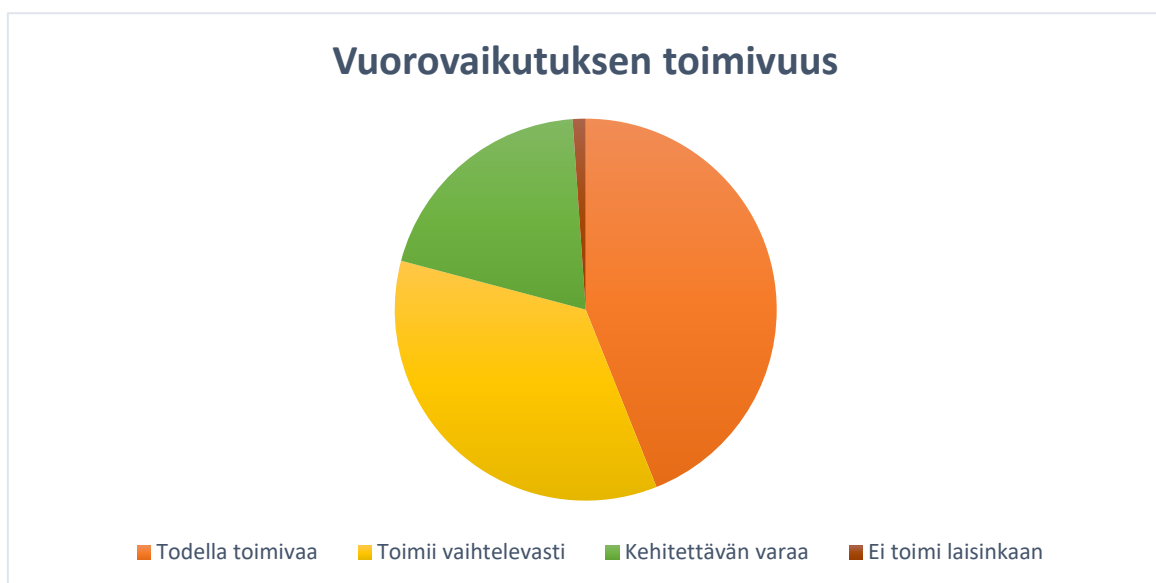


Kuva 8 Työpaikkojen työseurantamenetelmien toteutus ja tuloksien kehittäminen

4.2.4 Vuorovaikutus ja hierarkia ravintola-alalla

Seuraavaksi tiedustelin työyhteisön vuorovaikutusta ja onko työpaikoilla näkyvissä hierarkiaa ja missä määrin. Tähän sain hieman vaihtelevaa vastausta niin kuin kuvasta 9 nähdään. Keskiarvoisesti vuorovaikutus on toimivaa ja avointa ja palautetta on koettu saavan rakentavasti. Vuorovaikutus tapahtuu niin suullisesti kuin paljon sähköpostitse ja Whatsappin välityksellä ja työpaikan omien viestintäkanavien kuten Teamsin sisällä. Selvisi että useammassa paikassa keskustelua käydään sekä henkilökohtaiseen elämään ja työelämään liittyen. Sain myös muutaman vastauksen, jossa työntekijä koki että vuorovaikutus toimii kollegojen kanssa mutkattomasti ja asioista keskustellaan monipuolisesti töihin ja vapaa-ajan elämään liittyen mutta esimiehiin ja johtoryhmään ei kontaktointi ja keskustelu ollut toimivaa ja hyödyllistä. Huonon vuorovaikutuksen koetaan vaikuttavan hyvinkin negatiivisesti omaan motivaatioon, työminään ja jaksamiseen. Muutama haastateltavani koki esimiestoiminnan olevan jopa hieman toksista ja itsekästä. Tämä näkyy muun muassa tiettyjen henkilöiden suosimisena ja heidän asemansa voimakkaamana arvostuksena. Valtaosa vastauksista kuitenkin puoltaa toimivan vuorovaikutuksen sijaa ja keskustelujen eri asemissa olevien kanssa olevan hyvinkin rakentavaa ja avointa mikä automaattisesti tuo miellekkyyttä työntekoon ja motivoi.

Hierarkia näkyy useammassa paikassa siitä syystä että tittelit, roolit ja työnkuvat ovat yleisesti ihmisten tiedossa ja se näkyy. Myöskin pidempään samassa työpaikassa olevia kohtaan arvostus on suurempaa ja useammin heillä on pyrkimystä työskennellä siten että olisivat korkeammassa asemassa vaikka asema on todellisuudessa sama. Ulospäinsuuntautuvaisempien ja impulsiivisempien persoonien tai tällaisissa rooleissa olevien työntekijöiden koetaan ottavan roolia vähän negatiivisestikin työyhteisössä. Vastauksista tuli ilmi myös että osakseen työpaikoilla voi näkyä niin

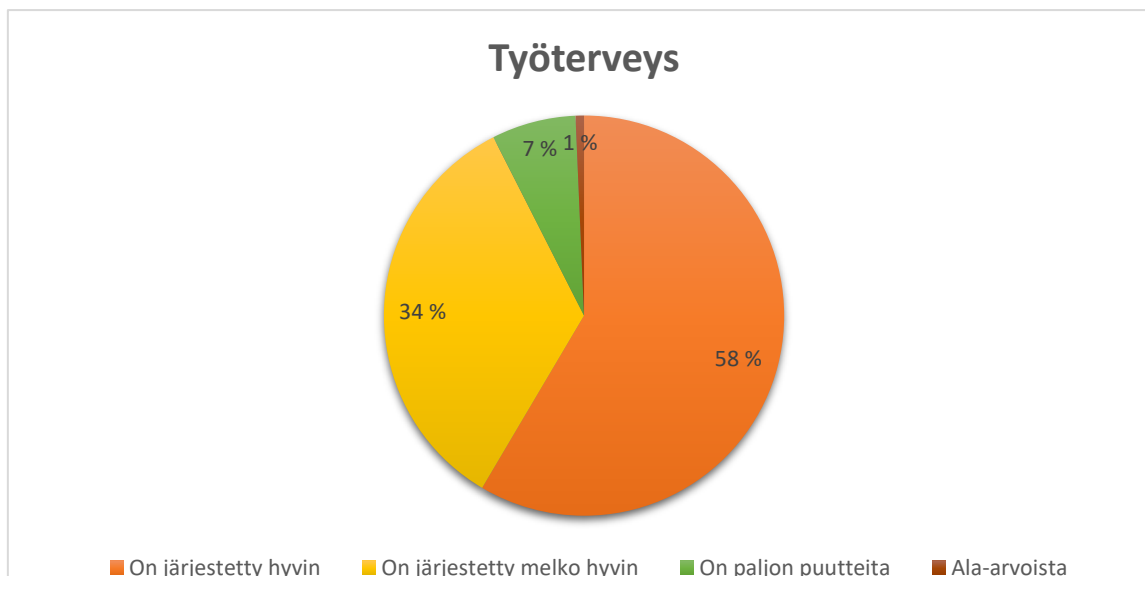


Kuva 9 Ravintola-alan vuorovaikutuksen toimivuus

sanotusti uudet työntekijät ja pidempään yrityksessä olleet työntekijät joista muovautuu kaksi kuppikunt

4.2.5 Ravintola-alan työterveyshuolto

Kuvasta 10 nähdään että työterveys on pääosin järjestetty yksimielisin mielipitein hyvin. Monien työpaikoilla työterveyssovimukset ovat hyvinkin kattavia ja palvelut monipuoliset. Tarkoittaen sitä että pääsy on laajasti erikoislääkäripalveluihin ja yksi haastateltavistani kertoi heillä henkilökunnan saavan myöskin laajan terveysturvavakuutuksen, joka kattaa kaikki muut palvelut paitsi hammas-huollon. Yhtä laaja työterveyshuolto oli kaikilla muilla paitsi yhdellä haastateltavistani, joka koki uransa viiden vuoden aikana kaikkien työpaikkojensa työterveyshuollon olevan hyvin suppea. Itse työterveyden palvelu sai kehuja asianmukaisesta ja ammattitaitoisesta toiminnasta. Uupumuksen oireet kävivät useammassa haastattelussa ilmi. Nämä olivat yleensä liitoksissa työpaikkoihin, joissa jokin suuri osa-alue kuten sisäinen viestintä tai yleinen vuorovaikutus ja ilmapiiri on huonolla tasolla tai niissä vakavia puutteita. Vastauksiin sisältyi myös haastateltava, joka koki että työterveyttä ei ole järjestetty hyvin ja työterveyden palveluja on saanut käyttää vain äärimmäisen hädän edessä. Seuraava kuva summaa työterveyspalvelujen kokemuksen haastateltavien kesken:



Kuva 10 Työterveyshuolto ravintola-alalla

Kelan verkkosivuilta suoraan lainaten työterveyden järjestäminen onkin määritetty lainkin mukaan seuraavasti:

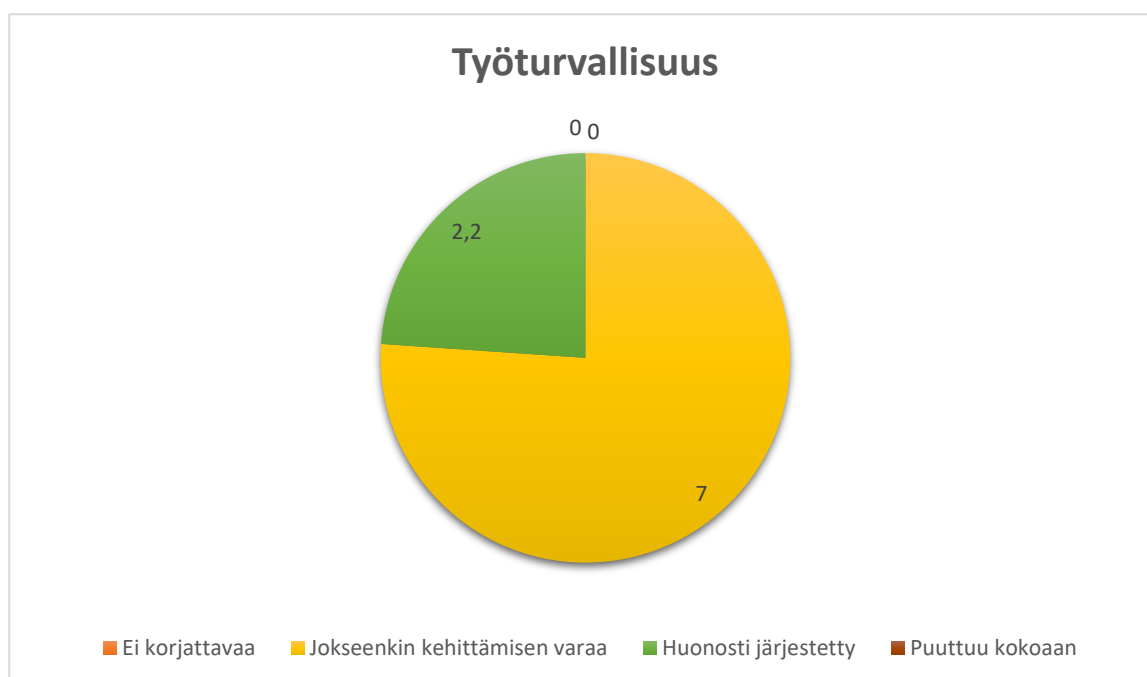
”Työterveyshuoltolaki velvoittaa työnantajan järjestämään ehkäisevän työterveyshuollon kaikille työ- tai virkasuhteessa oleville työntekijöilleen, jotka tekevät työtä Suomessa. Laki koskee myös

ulkomaalaisia työnantajia ja työnantajana toimivia yksityishenkilöitä, vaikka työntekijöitä olisi vain yksi. Työterveyshuoltopalvelut pitää toteuttaa hyvän työterveyshuoltokäytännön mukaisesti, mikä on myös Kelasta saatavan korvauksen ehto. Hyvä työterveyshuoltokäytäntö perustuu aina työpaikan tarpeisiin. Sen sisältöön ja toteuttamiseen vaikuttavat työ, työjärjestelyt, henkilöstörakenne, työpaikan olosuhteet sekä niissä tapahtuvat muutokset.”

4.3 Työturvallisuus ravintola-alalla

Kuvaan 11 olen koonnut työturvallisuuteen liittyviä vastauksia ja siitä miten ne on haastateltavieni työpaikoilla järjestetty ja ohjeistettu. Vastauksista ilmeni että useampi koki että työturvallisuuteen voisi kiinnittää enemmän huomiota. Kokemus oli valtaosin niin että päivittäiseen työhön liittyvät työturvallisuusmetodit ovat tiedossa ja käytössä mutta parantamisen varaa olisi suurempien vahinkojen ja tilanteiden varalle kuten mahdollisen tulipalon tai ryöstön. Toimintatavat tämänkaltaisille suuremille työturvallisuusuhkille löytyy jokaisen työpaikan manuaalista, joka on tarkoituksiin uusille työntekijöille luettavaksi. Mutta kysymys heräsikin kuinka moni sisäistää tällaisen manuaalin sisälön kerran työt aloittaessaan lukiessaan.

Työturvallisuuteen liittyviä muita tekijöitä kuten oikeanlaista työvaatetusta pidetään tärkeänä ja ravintola-alalla esimerkiksi työkenkien tärkeys on ensisijaista turvallisuuden edesauttamiseksi, sillä kaatumisriski on olemassa jos kengät liukastelevat esimerkiksi lattialle joutuneen nesteen vuoksi. Oikeanlaisten työkenkien ajatus on myös kestävydessä, hengittävydessä ja keveydessä, jotta fyysisen ravintola-alan työpäivät ovat armollisemmat jaloille, selälle ja koko vartalolle.



Kuva 11 Työturvallisuus ravintola-alalla

4.3.1 Työergonomia

Työergonomia on ravintola-alalla monesti haaste. Keittiössä työskennellessä lämpötila etenkin keuhkain on usein vaikea saada sopivaksi. Keittiötiloissa päällä pitkän päivän olevat hellat ja uunit lämmittävät tilaa ja kylmälaitteet puhaltavat lämmintä ilmaa. Useamman haastateltavani työtilat

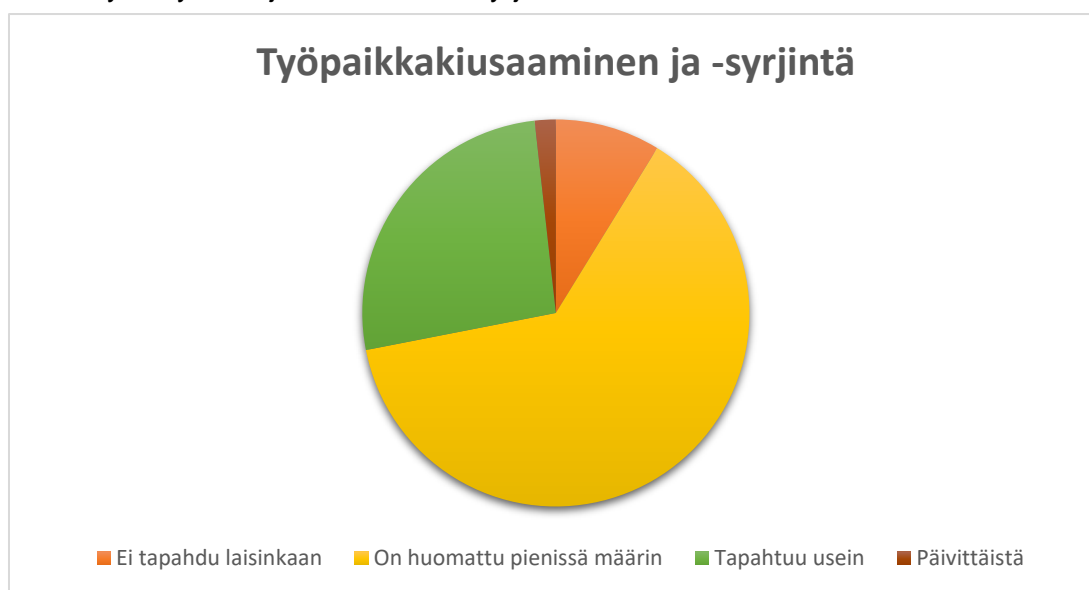
keittiön puolella ovat hyvin rajalliset mikä pakottaa keksimään työergonomiaan myös hieman luovempia tapoja. Työyhteisössä kuitenkin työntekijät ja esihenkilöt useasti toinen toistaan muistuttavat paremman työasennon ottamisesta ja painavien asioiden oikeasta nostamistavasta. Haasteen ravintola-alalla tuo se että työskennellään paljon tasojen ääressä ja hartia-asennot ovat vääränlaiset heti jos työtaso ei ole sopivan korkuinen. Seuraavana suora lainaus yhdeltä haastateltavani, jolta kysyin työergonomiasta:

”Koen että työergonomia ravintola-alalla on yleisesti todella huonoa. Tiskikoneet ovat usein väärällä tasolla ja monissa paikoissa lattian rajassa mikä tuo jatkuvasti räsitusta. Tiskikonetta pyöritetään kuitenkin paljon työvuoron aikana ja astioita täynnä olevat tiskipakit ovat painavia mikä tuo kiiressä erityisesti haasteita nostaa tiskipakkeja selälle edullisella tavalla tiskikoneeseen. Muutenkin on todella raskaita tankkeja esimerkiksi, joita nostetaan väärällä tavalla niin onhan työergonomia heikkoa ravintola-alalla.”

Samankaltaisia kokemuksia sain kaikilta haastateltaviltani.

4.3.2 Työpaikkakiusaaminen ja syrjintä

Kuvaan 12 olen koonnut vastaukset koskien työpaikkakiusaamista ja -syrjintää. Syrjintää koettiin tapahtuvan esimerkiksi jos on osaamatonta henkilökuntaa tai jos monikulttuurisessa työympäristössä viestintä ei tapahdu ominaisella kielellä. Yhdeltä haastateltavistani sain myös vastauksena että syrjintää ja kiusaamista tapahtuu paljonkin ja se on jopa palavereissa tapahtuvaa suoraa kiusaamista. Joitain syrjintätilanteita on ilmennyt myös ikään liittyen missä vanhempi työntekijä vähättelee ja syrjii nuoremman työntekijän tekemistä ja ammatillisia taitoja. Myös työmoraalien eroavaisuudet näkyvät työntekijöiden välisissä syrjintätilanteissa.



Kuva 12 Työpaikkakiusaaminen ja -syrjintä ravintola-alalla

4.3.3 Ravintola-alan mielekkyys ja tyytyväisyys

Viimeisenä halusin selvittää haastateltavieni tyytyväisyyden ravintola-alaan ja mielekkyyden alaa kohtaan. Vaihtelevuutta mielipiteissä ilmeni mutta useat kokivat ravintola-alan sen haasteista ja ilmenneistä puutteista riippumatta mielekkääksi ja he viihtyvät alallaan sekä kokevat työnsä mielekkääksi. Ja tähän viimeiseen osioon halusinkin ottaa suoria lainauksia haastateltavieni vastauksista kysymykseen ”Koetko työsi mielenkiintoisesti ja mielekkääksi?”. Seuraavana otteita haastateltavani vastauksista:

”Koen. Teen työtäni siksi että pystyn toteuttamaan itse itseäni ja koen että teen työtäni asiakkaille. Ja koen että ne toteutuvat joten työni mielekkääksi. Onhan ravintola-ala rankka ala ja riski sille että vartalo ei kestä vuosia ja vuosia on suuri. Ravintola-alan työntekijöitä motivoi kiire ja se on oma ihmislajinsa, joka sitä tekee. Onhan se hullua välillä ja sitä ei aina välttämättä arvosteta niin paljoa.”

”Nautin tällä hetkellä työssäni asiakaspalvelutilanteista ja muusta mutta se ei ruoki minua tarpeeksi siihen tyytyväisyyteen työhön. Koen että en ole tällä hetkellä tyytyväinen työhöni tai asemaani työssäni koska se ei haasta minua tarpeeksi.”

”Tällä hetkellä koen. Se on haastavaa mutta kantaa kivasti hedelmää. Koen että saan työpaikkani vaihdoksen myötä viimein tyydytyksen tunteita ja saan kiitosta tekemästäni työstä. Mutta aiempi kokemukseni on että ei missään nimessä ja kysymys pyöri päivittäin mielessäni miksi raahaudun huonolla palkalla menettämään terveyteni:”

Vaihtelevuutta siis on melkoisesti ääripäästä ääripäähän. Suurimpana tekijänä mikä vaikuttaa työn mielekkyyteen on sen rankkuus, josta koetaan palkkion olevan suhteessa siihen liian vähäinen.

5 Pohdinta

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää ravintola-alan työntekijöiden näkemyksiä alan työhyvinvoinnista. Sain tutkimuksessani vastauksia juuri siihen mihin niitä hainkin. Ilmi tuli epäkohtia niissä osaluueissa, joissa omankin ravintola-alan kokemuksen mukaan olen asioita kokenut. Myös haastatteluvieni kokemus mielekkyys perustui hyviin samoihin tekijöihin mitkä itsekin voin allekirjoittaa.

Opinnäytetyötäni aloittaessa lähdin aluksi selvittämään minkälaista lähdemateriaalia tarvitsen ja kuinka hyvin sitä löytyy erityisesti kirjallisuudesta. Tiesin ennalta että verkkosivuilta tietoa löytyy paljolti myöskin jo siitä syystä että ravintola-ala on koronapandemian vuoksi ollut ajankohtainen aihe jo muutaman vuoden ajan. Materiaalia aiheesta löytyy runsaasti ja se onkin haaste saada tiivistetyksi ja rajatuksi opinnäytetyöhön sopivaan malliin. Koin kuitenkin onnistuvani tässä hyvin ja sain tiedon puristettua ytimekkääksi ja mielestäni onnistuin tuomaan olennaisia asioita esille.

Kun olin selvittänyt hieman mistä lähdän tietoa keräämään opinnäytetuoni tietoperustaan aloin suunnitella miten toteutan haastattelun ja millaisia haastattelukysymyksiä teen. Kysymykset halusin muotoilla niin että saan mahdollisimman kattavat ja monipuoliset vastaukset, jossa on tilaa haastateltavan omalle yksilöidylle analyysille ja pohdinnalle. Siksi päädyinkin haastattelemaan teamsin välityksellä niin että äänitin haastattelut ja litteroin ne. Tämän jälkeen kysymyksienkin runko alkoi selvenemään ja tiesin mitä halusin haastateltaviltani selvittää ja näin ollen kysymysten luonti sujui lopulta nopealla aikataululla.

5.1 Johtopäätökset, suositukset ja jatkotutkimusehdotukset

Johtopäätöksenä tutkimukseni lopuksi tulin siihen että ravintola-alalla on paljon hyvää mutta myös paljon kehittämisen varaa. Suurimmat kehityksen kohteet ovat työturvallisuudessa ja työergonomiassa niin kuin myös syrjinnässä ja jokseenkin sisäisessä viestinnässä.

Työturvallisuudessa suurin puute on selkeästi sen käytännön osaamisessa esimerkiksi tulipalon tai ryöstön sattuessa. Viestinnässä isoin puute on siinä että joissain paikoissa ei ole lainkaan minikäänlaista yhteistä alustaa, jonne viestiä yhteisistä asioista. Myös alan osittainen arvostuksen puute ja rankkuus nähtiin negatiivisena.

Positiivisuus ravintola-alaa kohtaan tulee selkeästi pääosin rennon ilmapiiriin myötä ja kollegoiden samanhenkisyden vuoksi. Rankka työ on myös palkitsevaa ja onnistumisen tunteet kuuluvat työhön. Tämä ylläpitää motivaatiota ja työn mielekkyyttä.

Sisäisen viestintään ehdottaisin yhteistä alustaa oli se sitten työpaikan oma intra, sähköposti, teams tai mikä vain. Informointia tulisi tehostaa ja esimerkiksi palavereissa tuoda ilmi näiden

alustojen ja ilmoitusten lukemisen tärkeyttä. Voisi pohtia olisiko paikallaan pitää tai lisätä yhteisten palaverien määrää, joissa organisaation ja työyhteisön uusimmat asiat ja käänteet käydään kohta kohdalta läpi.

Työturvallisuuteen voisin ehdottaa että tuotaisiin vaikka vuosittaiselle tasolle esimerkiksi paloharjoitukset ja se miten toimitaan haastavissa tilanteissa. Myös henkilökunnan kesken avoimempaa keskustelua siitä miten esimerkiksi kukin toimisi ryöstötilanteessa, sillä toimintatapa hätätilanteessa on monesti hyvin erilainen mitä ennakkoon itse kuvittelisi. Työnantaja voisi järjestää erillistä koulutusta ja perehdytystä työturvallisuuteen liittyen ja tehdä se konkreettisemmin ja enemmänkin käytännön tasolta kuin vain manuaalista lukien.

Työergonomian kehitysehdotukset koen haastavaksi, sillä vaikka ideoita olisi niin monissa ravintoloiden tiloissa tilat ovat rajalliset ja tämän vuoksi monet kehitysehdotukset eivät vain ole mahdollisia. Koen että kesäisin jäähdytysjärjestelmään tulisi keittiön tiloissa erityisesti panostaa, sillä lämpötilat nousevat todella suuriin lukemiin. Haluaisin alleviivata että työntekijät itse kiinnittäisivät päivittäisessä työskentelyssään reilusti enemmän huomiota ergonomiaan. Näin ajatellen esimerkiksi painavien tankkien ja tiskipakkien nostamista jaloilla, ei selällä. Jotta tämä tulisi rutiinilla siihen tarvitsee harjoitella. Kiireessä erityisesti työntekijöiden tulisi kiinnittää myös huomio siihen että työtaidot ovat tarpeeksi lähellä jos eivät korkeuteen voi vaikuttaa. Työnantajan taas tulisi panostaa siihen että työergonomia olisi mahdollisimman korkealla tasolla ja tehdä sellaisia muutoksia, mitkä ovat tiloihin nähden mahdollisia, kuten tiskikoneiden sijaintia voisi miettiä uudelleen sijoitettaviksi.

Jatkotutkimusaiheena voisivat olla työergonomia ja työuupumus. Niiden tutkiminen on tärkeää sillä pitkään työskentely huonoissa työasennoissa ja painavia asioita nostellessa ei ole ihmisvartalolle hyväksi. Monesti selkä on erityisesti kovilla ja selän väärinkäyttö voi aiheuttaa ikäviäkin terveysongelmia kuten välilievypullistumaa joka taas pahimmillaan vie leikkauspöydälle. Työuupumus taas voi pitkään jatkuneena johtaa mielenterveyden ongelmiin ja pelkästä uupumuksesta parantuminen vie aikaa ja aiheuttaa mahdollisia pitkittyneitä sairaslomia.

5.2 Arviointi

5.2.1 Tutkimuksen arviointia

Koen että tutkimukseni tulokset ovat luotettavia ja johdonmukaisia. Haastateltavillani oli kaikilla useamman vuoden kokemus ravintola-alalta ja tämän lisäksi minun oma yli kymmenen vuoden kokemukseni alalta vahvistaa sen että tulokset ovat luotettavat ja koen myös että haastattelutapani lisää sitä, sillä pystyin sanatarkasti palaamaan vastauksiin. Täytyy tietysti ottaa huomioon että haastateltavien kokemukset ovat heidän henkilökohtaisiaan ja pohjautuvat paljolti myös tiettyjen organisaatioiden toimintatapoihin ja näin ollen eri ihmiset kokevat eri asiat hyvinkin eri tavoilla.

Koska kaikki haastateltavani ovat minulle ennalta tuttuja tiedän että olen saanut hyvin rehelliset ja kattavat vastaukset. Painotin vielä että tutkimuksessani ei tule ilmi nimiä tai työpaikkoja itsessään, sillä halusin luoda tilan sille että saisin täysin rehellistä tutkimusmateriaalia.

Kriittisesti tulee kuitenkin suhtautua juurikin siitä syystä että kokemukset ovat aina ihmiskohtaisia ja rajoittuvat aiemmin mainitusti henkilöiden omiin kokemuksiin vain tiettyjen organisaatioiden työskentelytavoista.

5.2.2 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi

Onnistuin opinnäytetyössäni kaiken kaikkiaan mielestäni hyvin. Halusin tehdä opinnäytetyöni lyhyessä ajassa, jonka otan arviossa huomioon. Itse haastattelun suunnittelu ja haastatteluajankohtien sopiminen sujui nopeasti ja ongelmitta ja sain haastattelut tehtyä viikon sisään kokonaisuudessaan, jonka jälkeen vielä litteroin materiaalin. Sain hyödynnettyä useampaa asiaa opintojeni varrelta jo lähtien ihan Word-tiedoston muotoilusta.

Oma tietoni ravintola-alan hyvinvoinnista oli jo laaja omien kokemuksienikin kautta ja tietotaitoa olen saanut jo sieltä ja siitä että ystävä- ja tuttavapiirissäni on useita ravintola-alalla työskenteleviä. Opinnäytetyötä tehdessä niin sanotusti nälkä kasvoi syödessä ja olisin halunnut ehtiä laittamaan vieläkin enemmän panostusta työhön. Olen kuitenkin tyytyväinen lopputulokseen ja siihen että sain tärkeää tietoa koottua kompaktisti.

Lähteet

https://www.google.com/search?q=ty%C3%B6hyvinvointi+johtaminen&rlz=1C1GCEB_enFI997FI997&source=Inms&tbn=isch&sa=X&ved=2ahU-KEwjXsO3m49f3AhWqtIsKHZaZBf4Q_AUoAXoECAEQAw&biw=1280&bih=577&dpr=1.5#imgrc=yGvowBK4UiFhMM

THL tilastoraportti 15/2021. Luettavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142578/Tr15_21.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Karjalainen M. 2020. Jaksamisen rajat – Psykososiaalinen kuormitus, työuupumus ja työsuojelu. Basam Books Oy, Helsinki.

Kauppalehti 2022. Luettavissa: <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/korona-ei-pysayttanyt-haasteistainnostuvaa-ravintolajohtajaa-kukaan-ei-ole-kiinnostunut-ravintoloista-jotka-on-pakkomyyda/a37fc8f0-1204-42f7-a591-43c7f7bcb971>

Kehusmaa K. 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Kariston Kirjapaino Oy, Hämeenlinna.

Luukkala, J. 2011. Jaksaa, jaksaa jaksaa... työhyvinvointitaitojen kirja. Tammi, Helsinki

Manka & Manka 2016. Työhyvinvointi. BALTO print, Liettua.

Puusa A. & Juuti P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Printon Trükikoda, Tallinna.

Sosiaali- ja terveysministeriö. Työhyvinvointi. Luettavissa: <https://stm.fi/tyohyvinvointi?msclkid=333bcaeeb43b11ecb2e9e97a1df92aa0>

Hanna-Mari Savolainen, Specian julkaisusarja 1/2014. Työhyvinvoinnin portailla. Luettavissa: https://specia.fi/wp-content/uploads/2019/03/specia_ty%C3%B6hyvinvoinnin_portailla_lores_140414.pdf

Duodecim Terveyskirjasto. Työuupumus (burnout). Luettavissa: <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00681>

Työelämän muutos ja jaksaminen, Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius.

Oikotie 2018. Työuupumus vaihe vaiheelta – Hae apua ajoissa. Luettavissa: <https://tyopaikat.oikotie.fi/tyontekijalle/artikkelit/tyouupumus-vaihe-vaiheelta-hae-apua->

ajoissa?gclid=Cj0KCQjw4PKTBhD8ARIsAHChzRL5EwKd0akmLuY3d2ss1Uk1yg7jJhzSJRSCFkG-gsE2Zk4GwBrtg9kaAkALEALw_wcB

Työturvallisuuskeskus TTK 2010. Työstä hyvinvointia. Luettavissa: https://ttk.fi/files/5624/Tyosta_hyvinvointia.pdf

Työturvallisuuskeskus. Toimiva työyhteisö. Luettavissa: https://ttk.fi/tyoturvaluus_ ja_tyosuojelu/tyoturvaluuden_perusteet/tyoyhteiso

Työterveyslaitos. Palveleva johtaminen työpaikan kulttuuriksi. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi- ja-tyokyky/palveleva-johtaminen-tyopaikan-kulttuuriksi>

Työturvallisuuskeskus. Työhyvinvoinnin portaat. Luettavissa: https://ttk.fi/koulutukset/tilaa_koulutus_tyopaikalle/tyohyvinvoinnin_portaat

Työterveyslaitos. Työkyky. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi- ja-tyokyky/tyokyky>

Valonen & Marila 2020. Työuupumuskirja. Docendo Oy, Jyväskylä.

Vernerinet 2019. Työlainsäädäntö. Luettavissa: <https://vernerinet/yleis/tyolainsaadanto>

Liitteet

Liite 1.

Haastattelukysymykset

Haastattelukysymykset opinnäytetyöhöni:

1. Kuinka pitkään olet työskennellyt ravintola-alalla?
2. Titteli?
3. Millaiseksi koet työyhteisösi työhyvinvoinnin?
 - I. ilmapiiri
 - II. omaan työhön vaikuttaminen
 - III. ongelmista keskustelu
 - IV. työn määrä työntekijää kohden
4. Onko teillä käytössä työhyvinvoinnin seuranta- ja arviointimenetelmiä ja käytetäänkö näistä saatuja vastauksia kehittämisessä?
5. Millainen vuorovaikutus ja hierarkia työyhteisössänne on?
6. Miten työn kuormittavia tilanteita tunnistetaan ja käsitellään?
7. Miten koet että työpaikkasi sisäinen viestintä toimii?
8. Onko työpaikkasi työterveys mielestäsi järjestetty hyvin?
9. Millaiseksi koet työpaikkasi työturvallisuuden? Oletko saanut tarpeeksi kattavan ohjeistuksen vaaratilanteiden varalle?
10. Koetko että työergonomiaan olisi panostettu?
11. Koetko että työpaikallasi olisi työpaikkakiusausta tai syrjintää?
12. Onko työskentelylämpötilasi sopiva?
13. Koetko työsi mielenkiintoiseksi ja mielekkääksi?