



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

ALKON TYÖHYVINVOINTI TEORIASTA KÄYTÄNTÖÖN

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailunala
Hotelli- ja ravintola-ala
Ravintolasuuntautuminen
Opinnäytetyö
Kevät 2012
Anna Lievonen

Lahden ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-ala

LIEVONEN, ANNA:

Alkon työhyvinvointi teoriasta
käytäntöön

Ravintola suuntautumisvaihtoehdon opinnäytetyö 61 sivua, 4 liitesivua

Kevät 2012

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö tutkii kahden Alkon myymälän, Oulun Linnanmaan ja Kaakkurin, työhyvinvoinnin tilaa ja vertaa sitä Alkon omaan materiaaliin työhyvinvoinnista. Työssä kartoitetaan myymälöiden henkilökunnan nykyinen työhyvinvoinnin tila sekä tutkitaan, toteutuuko Alkon oma työhyvinvoinnin strategia kyseisissä myymälöissä. Työssä tutkitaan myös, mitä hyvää myymälöiden työhyvinvoinnissa on, sekä etsitään kehitettäviä asioita.

Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jossa tiedonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Teemahaastattelut toteutettiin keväällä 2012 kyseisissä myymälöissä. Haastateltavia oli neljä työntekijää kummastakin myymälästä. Työn taustoittamiseksi haastattelin myös kummankin myymälän esimiehiä ja lisäsin työhön esimiesten osion. Tutkimuksen tuloksia analysoidaan laadullisen sisällönanalyysin avulla.

Kummassakin myymälässä työntekijät kokevat oman työhyvinvointinsa tilan melko hyväksi. Eniten kehitettävää löytyy tiedonkulussa ja viestinnässä, turvallisuudessa, työyhteisön ilmapiirissä, tasapuolisuudessa sekä palkassa. Alkon työhyvinvoinnin strategia toteutuu suurelta osin tutkittavissa myymälöissä. Tutkimuksen yhtenä havaintona on, että Alkon oma materiaali työhyvinvoinnista on melko suppea, joten sitä voisi tulevissa tutkimuksissa parantaa.

Kaakkurin myymälässä parantamisen varaa oli lisäksi sairauspoissaoloihin suhtautumisessa, ja työhyvinvointia huonontavaksi tekijäksi mainittiin työntekijöiden nopea vaihtuvuus.

Linnamaalla turvallisuudessa oli enemmän kehitettävää, koska heillä oli pelkästään kiertävä vartiointi toisin kuin Kaakkurissa. Linnanmaalla kehitettävää oli lisäksi palautteen antamisessa ja ristiriitojen selvittämisessä.

Asiasanat: työhyvinvointi, esimiestyö, stressi, ergonomia, työhyvinvoinnin teorit

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Hotel and restaurant management

LIEVONEN, ANNA: Alko's employee well-being from theory to practice

Bachelor's Thesis in restaurant management
pages of appendices

61 pages, 4

Spring 2012

ABSTRACT

The aim of this thesis is to examine the well-being of current employees at two Alko stores, Alko Oulu Linnanmaa and Alko Oulu Kaakkuri, and compare it to Alko's own strategy for employee well-being. Alko is the state-owned monopoly which operates all the alcoholic drinks stores in Finland. In this thesis I study the state of these two Alko stores' employee well-being and try to find out whether Alko's own strategy of employee well-being is fulfilled in these stores. In this thesis I also study, what good there is in employee well-being and if there is something to develop.

This thesis is a qualitative study, for which the data collection method was theme interviews. The theme interviews were carried out in spring 2012 in the Linnanmaa and Kaakkuri Alkos. I interviewed four employees from both Alkos. I also interviewed the managers in both Alko stores to get background information. The study results are analyzed by qualitative content analysis.

In both Alkos the state of employee well-being is quite good. The biggest things that need development in both Alkos are information flow, security, work community's atmosphere, even-handedness and pay. Alko's own employee well-being strategy is mostly fulfilled. One of the results was that Alko's own strategy of employee well-being is relatively narrow and it could be improved in the future studies.

In Alko Oulu Kaakkuri improvements were also needed in attitudes towards sick leaves and a high turnover of workers was a factor that makes employee well-being worse.

In Alko Oulu Linnanmaa security needed more development, especially the guarding system. Also in Linnanmaa giving feedback and settling conflicts needed improvement.

Key words: employee well-being, leadership, stress, ergonomics, theories of employee well-being

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Opinnäytetyön taustaa	1
1.2	Opinnäytetyön tavoite	2
1.3	Opinnäytetyön toteutus	3
1.4	Kaakkurin Alkon ja Linnanmaan Alkon kuvaus	3
2	TYÖHYVINVOINNIN TAUSTOJA	5
2.1	Työhyvinvointi	7
2.2	Stressi	9
2.3	Ergonomia	11
2.4	Esimiestyö	11
2.5	Alkon työhyvinvoinnin strategia	13
2.6	Alkon turvallisuuspolitiikka	16
3	TYÖHYVINVOINTI TEORIAN VALOSSA	17
3.1	Abraham Maslow'n tarvehierarkia- eli motivaatioteoria	18
3.2	Työhyvinvoinnin portaat, viisi vaikuttavaa askelta -malli	20
3.3	Työn imu	22
4	TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	24
4.1	Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus	24
4.2	Tutkimuksen toteutus	24
4.3	Teemahaastattelu	25
4.4	Haastatteluiden eteneminen ja tulosten analysointi	26
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET	28
5.1	Linnanmaan myymälän ensisijaiset teemat	28
5.2	Linnanmaan myymälän toissijaiset teemat	33
5.3	Kaakkurin myymälän ensisijaiset teemat	35
5.4	Kaakkurin myymälän toissijaiset teemat	42
5.5	Keskeiset tulokset	47
5.6	Esimiesten näkökulma	50
6	YHTEENVETO	56
	LÄHTEET	58
	LIITTEET	62

1 JOHDANTO

Teen opinnäytetyöni työhyvinvoinnista Oulun Kaakkurin Alkolle. Aihe on mielestäni kiinnostava, koska henkilökunnan työhyvinvointi ja se, kuinka hyvin asiat työpaikalla ovat, vaikuttavat todella paljon sekä yksilön työhön että myös vapaa-aikaan. Työhyvinvoinnilla on yhteys tehokkuuteen, sairauspoissaoloihin, eläkkeelle jäämisen ajankohtaan, henkiseen hyvinvointiin, vapaa-aikaan ja uneen.

Työhyvinvointi on paljon puhuttu aihe, ja siitä löytyy erilaisia teorioita erittäin paljon. Olen tutustunut työssäni muutamaan työhyvinvoinnista kertovaan teoriaan, joihin monet Suomessa ja muualla maailmassa tehdyt työhyvinvointitutkimukset pitkälti pohjautuvat nykypäivänä. Myös Alkolla yrityksenä on omat työhyvinvointimateriaalinsa, joihin tutustuin, ja joiden pohjalta laadin teemahaastattelurungon.

Aihe on minulle henkilökohtainen, koska työskentelen itsekin Kaakkurin Alkossa, jolloin haluan tietysti, että työyhteisöni voi mahdollisimman hyvin.

Ihminen on yleensä tyytyväisimmillään saadessaan tehdä työtä, jossa hän tuntee olevansa hyvä. Ihminen on tyytyväinen saadessaan jotain aikaan, ja tällöin myös vapaa-aika tuntuu ansaitulta.

1.1 Opinnäytetyön taustaa

Työhyvinvointi on nykyään paljon esillä, koska mitä paremmin työyhteisö voi, sitä tehokkaampaa ja tuottavampaa työnteko on. Alkolla on hankkeenaan ILONA – Suomen paras työyhteisö- työhyvinvointihanke. ILONA -hankkeen tavoitteena on, että Alko on Suomen paras työyhteisö vuoteen 2013 mennessä. Hankkeen tavoitteena on edistää kaikkien Alkon työntekijöiden työhyvinvointia ennaltaehkäisevällä ja pitkäjänteisellä toiminnalla. Hankkeen tarkoituksena on auttaa alkolaisia pysymään työelämässä aiempaa pidempään ja tukea työntekijöiden fyysisistä ja henkistä hyvinvointia. (Intranet Alvari 2012.)

Linnanmaan Alkon myymäläpäällikkö ja Kaakkurin Alkon myymäläpäällikkö työskentelevät parina, ja he työskentelevät tällä hetkellä aiheenaan työhyvinvointi, ja siksi Kaakkurin Alkon myymäläpäällikkö toivoi aiheeksi työhyvinvointia.

Työhyvinvointi on myös tällä hetkellä erittäin ajankohtainen aihe Alkolle. Työn tarkoituksena on tutkia Alkon toimintaperiaatteita työhyvinvoinnin suhteen teoriassa ja nimenomaan sitä, sujuvatko asiat käytännössä niin. Keskeisimpiä käsitteitä työssä ovat: työhyvinvointi, esimiestyö, stressi, ergonomia ja työhyvinvoinnin teoriat.

Opinnäytetyön kirjallisessa osassa avaan työssä esiintyviä käsitteitä sekä tarkastelen työhyvinvointia ja sen osa-alueita tarkemmin. Kerron myös erilaisista työhyvinvoinnin teorioista ja vertaan niitä hieman Alkon omaan työhyvinvoinnin strategiaan.

1.2 Opinnäytetyön tavoite

Tavoitteenani opinnäytetyössäni on kartoittaa Kaakkurin ja Linnanmaan Alkojen työntekijöiden työhyvinvoinnin tila ja nostaa esiin ongelmakohtia, joita tulee esiin päivittäisessä myymälätyössä, mutta joihin ei välttämättä Alkon johto osaa kiinnittää huomiota. Tarkoituksena on selvittää, miten Alkon työhyvinvoinnin strategia toteutuu kahdessa tutkittavassa myymälässä.

Tarkoitukseni on tehdä laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus Alkon työhyvinvoinnin toteutumisesta käytännössä ja osoittaa parannettavia kohtia, jos niitä haastattelujen kautta ilmenee. Tutkimusongelmana on Kaakkurin Alkon ja Linnanmaan Alkon työhyvinvoinnin tilan selvittäminen ja sen vertaaminen Alkon työhyvinvoinnin strategiaan.

Keskeisiä kysymyksiä ovat:

1. Miten Kaakkurin ja Linnanmaan Alkon työntekijät kokevat oman työhyvinvointinsa tällä hetkellä?
2. Mitkä tekijät parantavat tai heikentävät koettua työhyvinvointia haastateltujen työntekijöiden näkökulmasta?
3. Miten tutkittavien työpaikkojen työhyvinvointia voitaisiin kehittää?
4. Toteutuuko Alkon työhyvinvoinnin strategia käytännössä näissä kahdessa myymälässä?

1.3 Opinnäytetyön toteutus

Käytännössä teen opinnäytetyön siten, että haastattelen kahden Oulun alueen Alkon, Kaakkurin ja Linnanmaan, työntekijöitä ja esimiehiä. Teen suulliset haastattelut ja vertaan tuloksia työhyvinvoinnin teoriaan, Alkon työhyvinvointi - suunnitelmaan ja ILONA-hankkeen tavoitteisiin.

Tutkimuskohteenani on Kaakkurin Alko sekä Linnanmaan Alko. Valitsin benchmarking kohteeksi Linnanmaan Alkon, koska Linnanmaan Alko on samankokoinen pinta-alaltaan Kaakkurin Alkon kanssa. Linnanmaan Alkossa on yhtä paljon työntekijöitä, ja Linnanmaan Alkolla on samantyyppiset tuotteet ja suunnilleen yhtä suuret myynnit kuin Kaakkurin Alkolla.

1.4 Kaakkurin Alkon ja Linnanmaan Alkon kuvaus

Toimeksiantajayritykseni on Oulun Kaakkurin Alko, joka kuuluu Alko Oy:lle. Alko on koko maan kattava erikoisliikeketju, jolla on 348 myymälää 207 kunnassa ja 110 myymäläverkostoa täydentävää tilauspalvelupistettä. Alko Oy on Suomen valtion omistama monopoliyritys, jonka pääkonttori sijaitsee Helsingin Salmisaaressa, ja joka kuuluu sosiaali- ja terveysministeriön hallintoon ja valvontaan. Alkolla on Suomessa yksinoikeus yli 4,7-prosenttisten alkoholijuomien vähittäismyyntiin, poikkeuksena suomalaiset tilaviinit. Alkon toiminnasta määrätään alkoholilaissa ja -asetuksessa. Alkolla on noin 2700 työntekijää, joista 68 % on naisia ja 32 % on miehiä. Alkon henkilöstön keski-ikä on 40 vuotta. (www.alko.fi.)

Kaakkurin Alkossa on seitsemän vakituista työntekijää sekä yksi määräaikaissäessä työsuhteessa oleva. Kaakkurin Alkossa on yksi myyjä sekä myymäläpäällikkö kuukausipalkalla, ja loput ovat töissä tuntipalkalla tietyillä viikoittaisilla takuutuntimäärillä. Tuntimäärät voivat vaihdella neljästä tunnista 30:een tuntiin. Kaakkurin Alko kuuluu Oulun aluetoimiston alueeseen. Kaakkurin Alkon asiakaskuntaa ovat suurimmaksi osaksi perheelliset asiakkaat sekä vanhemmat asiakkaat. Tämä johtuu siitä, että Kaakkurin Alkon lähellä on paljon omakotitaloasutusta.

Linnanmaan Alko sijaitsee Oulussa Linnanmaalla. Se sijaitsee samassa

rakennuksessa Linnanmaan Prisman kanssa. Linnanmaan Alkossa on seitsemän toistaiseksi voimassaolevassa työsuhhteessa olevaa työntekijää ja yksi määräaikaissä työsuhhteessa oleva. Linnanmaan Alko sijaitsee yliopiston lähellä, joten siellä asiakkaina on paljon opiskelijoita ja nuoria asiakkaina. Tämä vaikuttaa hieman myymälän valikoimaan. Esimerkiksi Linnanmaalla on tuotevalikoimassaan enemmän viskejä ja erikoisolutia.

Myymälöiden liikevaihdot ovat suunnilleen samansuuruiset, ja kummassakin myymälässä on suunnilleen sama määrä tuotteita. Kummassakin myymälässä on normaali valikoima, kori kolme, Alkon oman tuoteluokituksen mukaan.

2 TYÖHYVINVOINNIN TAUSTOJA

Työhyvinvoinnin tilasta Suomessa ollaan monenlaista mieltä. Media tuo esille yleensä enemmän negatiivisia kuin positiivisia uutisia. Vuonna 2009 tehdyssä tutkimuksessa 90 prosenttia suurimpien lehtien työelämää koskevista julkaisuista olivat negatiivisia. (Hyppänen 2011, 245.)

Kehittämis- ja tutkimustyöstä huolimatta suomalaiset uupuvat työssä. Suomessa työkyvyttömyyseläkkeelle siirtyy vuosittain noin 30 000 henkeä. Masennuksen takia työkyvyttömyyseläkkeelle jäävien määrä on kahdeksankertaistunut 20:ssä vuodessa, vaikka masennus ei ole lisääntynyt. Jotakin on siis tapahtunut suomalaiselle työkuulttuurille. (Cronberg 2010, 69.) Työikäisistä on tilastokeskuksen mukaan töissä vain kaksi kolmasosaa. On työttömyyttä, lomautuksia ja syrjäytyneitä nuoria. Jatkuva muutos on ollut tyypillistä työelämälle jo pitkään. (Hyppänen 2011, 245.)

Suomalaisille kertyy sairaspäiviä työstä vuodessa 16 miljoonaa, ja pohjoismaisten arvioiden mukaan niistä kolmasosa liittyy huonoon työympäristöön. Tämän mukaan työympäristöjen ongelmien korjaamisella ja työympäristöä parantamalla voitaisiin saada 20 000 työvuotta lisää. Myös valtava määrä rahaa säästyisi, jos ongelmia saataisiin korjattua. (Cronberg 2010, 69.)

Ennenaikaiselle työkyvyttömyyseläkkeelle jää Suomessa vakavan uupumuksen ja depression takia vuosittain 4000 ihmistä. Ennen vakavaa depressiota kärsitään yleensä unettomuudesta, ja noin 10:llä prosentilla eli yli 200 000:lla työssä käyvistä ihmisistä on pitkittynyt uniongelma. Suomessa säädetty eläkeikä on 63 vuotta, vaikka tosiasiansa eläkkeelle siirrytään keskimäärin 59,4-vuotiaana. Talous on saanut työelämässä ylliotteen inhimillisyyden kustannuksella. (Luukkala 2011, 9–10.)

Yksi syy työelämän huonontumiseen voi olla työelämän pirstaloituminen ja määräaikaiset sekä osa-aikaiset työsuhteet. Työ ei ole niin mielekäs, jos sillä ei voi kunnolla turvata toimeentuloaan, ja jos työn jatkumisesta ei voi olla varma. Suomessa on myös muihin EU-maihin verrattuna erittäin kireä työtahti. (Siltala, 2004). Useissa työpaikoissa on jatkuva kiire ja aina vain kovemmat tehokkuus- ja tulosvaatimukset.

Vuonna 2003 puolet työntekijöistä koki, että he eivät voi vaikuttaa työmääräänsä. Vuonna 2002 28 prosenttia työntekijöistä koki stressioireita, kun taas vuonna 2007 tulos oli 69 prosenttia. (Cronberg 2010, 71.) On totta, että kaikilla työpaikoilla on joskus tarve tilapäisiin töihin vapaiden ja poissaolojen aikana. Myös suhdanne- ja kausivaihtelujen takia saatetaan tarvita sijaisuuksia.

Puhumattomuus on usean suomalaisen työpaikan ongelma. Ongelmat tulevat ilmi liian myöhäisessä vaiheessa, jolloin niihin puuttuminen on paljon hankalampaa. (Cronberg 2010, 71.)

Yleensä painotetaan työtuntien määrää, kun pitäisi keskittyä työtuntien laatuun. Tuottavuuden kannalta nimenomaan työtuntien laatu ratkaisee. Kiire työpaikalla ei varmista sitä, että työn tuottavuus lisääntyisi. Itse asiassa kiire vähentää työssä viihtymistä kaikkein yleisimmin. Kiirettä on kaikkialla, ja se vaikuttaa joka toisen työssä viihtymiseen. Kiireisillä työpaikoilla on huono työtyytyväisyys. (Cronberg 2010, 78–79.)

Nykyaikana työelämässä on siirrytty projektitalouteen. Koko ajan aletaan tehdä uutta ennen kuin entinen projekti on edes ehtinyt valmistua. Projektityön haittapuolena on se, että koskaan ei voi nauttia työnsä tuloksista tai olla tyytyväinen siihen, mitä on saavuttanut. Tarvittaisiin taukoja, mahdollisuutta hengähtää ja nauttia aikaansaannoksista. (Cronberg, 2010, 80–81.)

Terveen ihmisen tulee pystyä elättämään itsensä. Ihminen kantaa itse vastuunsa toimeentulostaan, jos yhteiskunta antaa siihen työnteon kautta mahdollisuuden. Työhön sitoutumisen tulee olla turvallista. Turvallisuutta tuovat kunnollinen toimentulo ja toistaiseksi voimassa oleva työsuhde. (Cronberg 2010, 126–148.)

Suomessa ja myös muissa maissa on pohdittu, miten ennen aikaista eläkkeelle jäämistä ja työkyvyttömyyttä voidaan vähentää, mikä kannustaa ihmisiä jatkamaan työssä, miten työkykyä voidaan hyödyntää nykyistä paremmin, ja mitkä ovat työkyvyn menetyksen taloudelliset vaikutukset. (Työterveyslaitos 2012.) Ajankohtaisin ja eniten esillä oleva tema työelämässä on tällä hetkellä työurien pidentäminen (Hyppänen 2011, 245).

Suomalaisten ikääntyessä tarvitsemme hyviä työpaikkoja, kestäviä työuria ja innostusta tehdä työtä. Kysymys kuuluukin: miten nämä ongelmat ratkaistaan? Työterveyslaitos on laatinut hallitukselle keväälle 2011 toimenpide-ehdotuksia, joiden pitäisi parantaa suomalaista työelämää. Nämä ehdotukset käyvät sellaisenaan myös yrityksille. (Työterveyslaitos 2011.)

Työkyvyn tukeminen on työterveyshuollon tärkein tavoite. Työterveyshuollon vaikuttavuus tehostuu, jos työterveyshuollot ja työpaikat toimivat yhdessä työkyvyn edistämiseksi. (Työterveyslaitos 2011.) Työkyvyn ylläpitämisessä on pitkät perinteet Suomessa. Työkyvyn ylläpitoon alettiin kiinnittää huomiota 1990-luvun alussa, ja siitä lähtien menetelmät, joilla työkykyä parannetaan, ovat kehittyneet hyvin. (Ilmarinen 2006, 136–137.)

Tuki- ja liikuntaelinten kivut sekä mielenterveyden häiriöt alentavat työkykyä yleensä vain ajoittain ja osittain. Tällöin työn ja työolosuhteiden mukauttaminen ja joustaminen työtehtävistä mahdollistavat työskentelyn toimintakyvyn rajoitteista huolimatta. Jos sairausloma pitkittyy, työhön paluun kynnyksessä nousee. Siksi sopivaan työhön pitää päästä palaamaan mahdollisimman varhain, eli sopeuttamisen täytyy tapahtua pian työkyvyn alenemisen jälkeen. Mitä pitemmäksi sairausloma pitkittyy, sitä vaikeampaa työelämään palaaminen on. (Työterveyslaitos 2011.)

Suomalaisessa työelämässä on kuitenkin myös positiivisia puolia.

Työterveyslaitos on tehnyt vuodesta 1997 lähtien Työ- ja terveys-tutkimuksen. Tutkimus tehdään kolmen vuoden välein. Siinä haastatellaan puhelimitse 3400 työssäkäyvää suomalaista. Vuoden 2009 mukaan työhyvinvointi on ollut esillä aiempaa enemmän työpaikoilla. Esimiestyö on parantunut vuoteen 2006 verrattuna, ja palkansaajista 86 prosenttia on erittäin tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä nykyiseen työhönsä. (Hyppänen 2011, 247.)

2.1 Työhyvinvointi

Valtaosa länsimaisessa yhteiskunnassa elävistä ihmisistä on ”hyvinvoivia”. Näin sanovat ainakin hyvinvointia mittaavat tutkimukset. Hyvinvointia myydään jopa erilaisina tuotteina ja palveluina. Mitä hyvinvointi sitten oikeasti on? Hyvinvointi

on henkilökohtainen asia ja kokemus. Jokaisella pitäisi siis olla oikeus määritellä hyvinvointi omalla tavallaan. Hyvinvoinnin saavuttaminen edellyttää käsitteen hyvinvointi pohtimista ja saamista konkreettiseen muotoon. (Rauramo 2008, 11.)

Työntekijän hyvinvointi on parempi ennustaja työntekijän tehokkuudesta kuin työtyytyväisyys. Työhyvinvointi on subjektiivinen tila, johon kuuluu fyysinen, sosiaalinen ja emotionaalinen hyvinvointi sekä ympäristö. Myös kehittyminen työssään ja ammatillinen osaaminen vaikuttaa työhyvinvointiin. Työhyvinvoinnin kolme elementtiä ovat: osaaminen, vaatimukset ja sosiaalinen tuki (Luukkala 2011, 19, 31.)

Työhyvinvointi syntyy arkisista tekijöistä, ja niihin voi vaikuttaa. Kyse on pitkälti arkisista valinnoista ja päivittäisestä vuorovaikutuksesta eri toimijoiden kesken sekä tavoista ja välineistä tehdä työtä. Kaikki työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät, kuten hyvä työelämä, ovat kehitettävissä. Työhyvinvointi on ennen kaikkea tahdon asia. (Kaiku-palvelut 2009, 8.)

Työhyvinvointi on pitkälti sidoksissa osaamiseen. Tässä tapauksessa osaaminen ymmärretään yksilön osaamisena laajempaan ihmisten yhteiseen ja väliseen toimintaan, organisaation osaamisena: yksilöiden ja työyhteisöjen osaamisena ja keskinäisenä vuorovaikutuksena, työtä ja toimintaa tukevana rakenteina sekä suhteina ja verkostoina, jotka laajentavat organisaatiosta itsestään löytyviä tietoja, taitoja ja näkökulmia. Kun ihminen tuntee osaavansa työnsä ja hallitsevansa työssä tehtävät asiat, on hänen työssä kokemansa hyvinvointikin yleensä hyvä. (Kaiku -palvelut, 2009, 3.)

Työhyvinvointi tunnustetaan yhdeksi tulostekijäksi. Sillä on yhteiset juuret uudistumiskyvyn ja tuottavuuden kanssa. Näkökulma on laajentunut erillisistä työkyvyn ylläpitoon tai työajan ulkopuolella tapahtuvaan virkistäytymiseen tähtäävistä puuhasteluista itse työhön ja sen tekemiseen. (Kaiku-palvelut 2009, 3.) Työntekijällä on paljon suurempi motiivi tehdä työtään hyvin, jos työyhteisö ja yksilö voivat myös hyvin. Tällöin myös syntyy parempaa tulosta.

Tuottavuuden ja tuloksellisuuden parantamisen lisäksi myös eettiset ja inhimilliset tekijät ovat tärkeä peruste työhyvinvointiin panostamisessa. Toimiva työhyvinvointi vaikuttaa mm. tuottavuuteen, laatuun sekä tuloksellisuuteen, ja

siitä koituu kustannussäästöjä (esim. se vähentää turhia sairauspoissaoloja). Lisäksi laki velvoittaa hyvään työhyvinvointiin. Myös etiikka, inhimillisuus ja työnantajakuva parantuvat työhyvinvoinnin parantuessa. Työturvallisuus, työterveys, laatu ja ympäristökysymykset sekä henkilöstön hyvinvointi ovat olennaisia organisaation yhteiskuntavastuussa. Yhteiskuntavastuu on taas strategisesti tärkeää organisaatiossa. Tällöin myös organisaation imago hyvänä työpaikkana ja yhteistyökumppanina paranee. (Rauramo 2008, 18.)

Työpaikka ja työympäristö ovat erityisen tärkeitä asioita työhyvinvoinnissa. Nykyään monet asiat hoidetaan ulkopuolisten asiantuntijoiden tai työntekijöiden avulla, ja nämä työpaikan ulkopuolelta tulevat asiantuntijat ja työntekijät jäävät usein eristäytyneiksi muista työntekijöistä, työympäristöstä ja päivittäisistä työpaikan aktiviteeteista. (Anttonen & Räsänen 2009.)

Työhyvinvointi on yhdellä tavalla ilmaistuna ihmisen ja työn yhteensopivuutta. Työn sisällön ja vaativuuden tulisi siis sopia yhteen tekijän kiinnostusten ja tietotaitojen kanssa. On myös tärkeää, että työn ulkoiset olosuhteet tukevat työn tekemistä. Ulkoiset olosuhteet rakentuvat taloudellisista, fyysisistä ja sosiaalisista puitteista. (Luukkala 2011, 19.)

2.2 Stressi

Stressi on luonnollinen osa ihmisen elämää ja elämäntilannetta. Stressiä syntyy, kun suorituskapasiteetti on ristiriidassa työn vaatimusten kanssa, ja jos yksilön odotukset ovat ristiriidassa mahdollisuuksien kanssa, joita työ tarjoaa. Pidempään jatkunut stressi aiheuttaa fyysisiä oireita, joihin on haettava apua ajoissa. Suuri työmäärä, aikapaineet, suuret tehokkuusvaatimukset, muutokset, häiriötekijät työssä ja epävarmuus ovat tyyppisiä stressiä aiheuttavia tekijöitä. (Rauramo, 2008, 57–58.)

Tehtäessä ihmisille tutkimuksia työhön liittyvistä ongelmista, stressistä, häirinnästä ja muista epäkohdista tyytymättömyyttä kuvaavat prosenttiluvut ovat yleensä korkeita. Luvut ovat suuria myös silloin, kun kysytään työtyytyväisyyteen liittyvistä asioista. Tutkimustulokset ovat siis ristiriidassa, mikä johtuu ihmisten kaksijakoisesta suhtautumisesta työhön. Toisaalta ihminen pitää työstään ja saa siitä tyydytystä, mutta toisaalta ihminen kokee työnsä myös rasittavana. (Järvinen

2008, 17–18.) Silti työssä asioiden tulee olla hyvin, jotta ihminen viihtyy työssään ja jaksaa tehdä sitä eläkeikään asti.

Stressitutkimukset ovat osoittaneet, että kun fyysiset ja psykologiset vaatimukset yksilöllä kasvavat, alkaa keho reagoida niihin. Kehon reagoinnin tarkoitus on pitää stressioireet turvallisissa rajoissa. Jos stressi jatkuu pitkään, ei keho pysty enää säilyttämään tasapainoaan, jolloin stressi saattaa johtaa loppuunpalamiseen. (Tehrani 2004, 18–19.)

Ilmiö työperäisestä stressistä ja loppuunpalamisesta on tullut yhä enemmän huomioiduksi viime vuosina. Stressi on hyvin henkilökohtaista, ja se ilmenee eri ihmisillä eri tavoin. Yhteistä kuitenkin on, että pitkäaikainen altistuminen kovalle stressille saattaa johtaa burnoutiin eli loppuunpalamiseen. Burnout tarkoittaa henkistä väsymystä ja masennusta. (Howard 2008.) Työuupumus eli burnout on vakava pitkäaikaisen stressin seurauksena syntynyt häiriö. Sille on ominaista kokonaisvaltainen uupumus ja heikentynyt ammatillinen itsetunto. (Rauramo 2008, 58.)

Hyvä uni on erinomainen mittari työhyvinvoinnille ja stressaantumiselle. Jos nukkuu hyvin, on yleensä virkeä myös työssä, ja jos taas stressi haittaa unta ja esiintyy univaikeuksia työn takia, ei työhyvinvointi ole kunnossa. Unettomuus on yksi lisääntyvistä ongelmista, mutta siitä puhutaan harvoin. Jostain syystä unettomuuden takia lääkäriin hakeutumisessa on suuri kynnyks. (Cronberg 2010, 72–73.)

Tutkimuksessa, joka tehtiin Iso-Britanniassa psykologeille, kävi ilmi, että neljällä kymmenestä psykologista stressi johtui potilaiden luonteista, suurista työtaakoista, itsensä epäilemisestä ja huonosta johtamisesta. Työhyvinvoinnin tila alkaa yleensä kärsiä, kun organisaatio on erittäin keskittynyt taloudelliseen tulokseen. Työhyvinvointi kärsii myös silloin, kun muutoksia työssä tapahtuu ilman, että niistä kerrotaan riittävästi, tai ilman että niitä perustellaan työntekijöille. Tällöin henkilökunta muuttuu epävarmemmaksi työssään. (Howard 2008.)

Pitkittyneen stressin ja työuupumuksen ennaltaehkäisyssä on keskeistä työolosuhteiden kehittäminen, jotta työolot, työyhteisö ja yksilölliset työhön liittyvät asiat ovat kunnossa (Rauramo 2008, 59).

2.3 Ergonomia

Ergonomialla tavoitellaan ennen kaikkea turvallisuutta, terveyttä ja hyvinvointia. Ergonomiaan kuuluu oikeiden työskentelytapojen omaksuminen, jolloin työnteko on sujuvaa ja tehokasta. Oikean ergonomian omaksuminen vähentää työstä aiheutuvaa kuormitusta. (Lassila 2008.)

Alkon työ on osin erittäin fyysistä. Yleensä myymälässä työskennellään joka toinen tunti kassalla, ja joka toinen tunti joko puretaan kuormaa tai hyllytetään. Kuormaa purettaessa ja hyllyttäessä työ on jatkuvaa nostelua, jolloin työ on kuormittavaa. Oikea ergonomia on Alkon työssä siis erittäin tärkeää, koska nostotyössä varsinkin selkä on kovilla. (Lassila 2008.)

Istuminen ei ole ihmiselle hyväksi. Toimistotyöstä pitäisi tehdä mahdollisimman liikkuvaa. Hyvä työasento on tasapainoinen ja rento, ja sitä pitäisi pystyä vaihtamaan. Työpaikoissa tulisi ergonomiaan pyrkiä siten, että työssä ei olisi kudoksia rasittavia voimia eikä kehoa vaurioittavia työasentoja. Myös kuormituksen liiallinen välttäminen johtaa elimistön rappeutumiseen. Ideaalitulanteessa työ ja vapaa-aika vaatisivat ponnistuksia siten, että liikuntaelinten kunto säilyisi ja parantuisi. (Aalto 2006, 65.)

Työtä ei luultavasti ole mahdollista muokata täysin optimaalisesti kuormittavaksi, mutta liikuntaelinten sairastumisen mahdollisuutta voidaan vähentää tunnistamalla vaaratekijät ja vaikuttamalla niihin. Ongelmien ratkaisu voi kohdistua työympäristöön, työvälineisiin tai työmenetelmiin. Monia tuki- ja liikuntaelinvaivoja voidaan ehkäistä kiinnittämällä huomiota työympäristöön, työvälineisiin ja työmenetelmiin ja parantamalla työtehoa. Työergonomiassa tulee muistaa vaihdella työasentoa riittävän usein, harrastaa taukoliikuntaa, säätää työtuoli oikein, sijoittaa näyttö oikein, pitää huolta ryhdistä, nostaa oikein ja koettaa huomata, jos keho väsy liikaa (Aalto 2006, 65, 74).

2.4 Esimiestyö

Hyvä johtaminen liittyy työhyvinvointiin positiivisesti, kun taas piittaamaton tai liian kylmäkiskoinen ja ankara johtamisote aiheuttaa pahoinvointia työyhteisössä (Vesterinen 2006, 12). Esimiehen asenne on ratkaiseva, jotta työ koettaisiin

mielekkääksi. Työntekijät jaksavat paremmin ja haluavat olla pidempään töissä, jos heidän työnsä on mielekästä ja merkityksellistä. (Cronberg 2010, 148.)

Esimiehen tehtäviin kuuluu huolehtia sekä oman työryhmän työhyvinvoinnista että tuloksenteosta ja organisaation strategian toteuttamisesta. Esimies motivoi työntekijöitään, ja hänen olisi hyvä tietää iän ja sukupuolen vaikutuksista ihmisten toimintaan ja ajatteluun. Kaiken tämän lisäksi esimiehen tulee huolehtia myös omasta jaksamisestaan. Esimiehen työtä helpottaa ja työssä jaksamista tukevat työntekijöiden hyvät alaistaidot. (Luukkala 2011, 255.)

Työhyvinvoinnin johtaminen on merkittävä osa johtamisen kokonaisuutta. Jotta työhyvinvointia voidaan johtaa oikeaan suuntaan, tulee sitä arvioida. Henkilöstön tilaa tulee seurata, ja esimiehen tulee varmistaa, että näin tapahtuu. Henkilöstön työhyvinvointia voidaan seurata henkilöstön tilaa kuvaavien mittareiden avulla. Henkilöstön tilaa kuvaavia mittareita ovat esimerkiksi osaaminen, ajankäyttö, työsuhde, terveys, turvallisuus, yhteisöllisyys ja tuloksellisuus. (Rauramo 2008, 19.) Hyvällä johtamisella ja työn organisoinnin ja mielekkyyden parantamisella edesautetaan organisaation uusiutumisen- ja kilpailukykyä sekä tuloksellisuutta. Samat tekijät tukevat työurien jatkamista. Työelämän laatuun panostaminen on nykyään erittäin tärkeää, koska työikäisen väestön osuus pienentyy nopeasti tulevina vuosina ja vuosikymmeninä. (Kaiku-palvelut 2009, 8.)

Esimiehen on hyvä aina välillä pysähtyä miettimään, millaista mallia ja teoriaa hän johtamisessaan soveltaa (Sundvik 2006, 26). Esimiehen tehtävä tiivistetysti on palvella ja edistää organisaation perustehtävän toteutumista. Jotta organisaation tehtävä toteutuu mahdollisimman hyvin, täytyy henkilöstön voida hyvin, eli työhyvinvoinnin tulee olla kunnossa.

Työnantajan kannattaa olla huolellinen jo rekrytointivaiheessa. Hänen kannattaa valita osaavia ja yhteistyökykyisiä työntekijöitä. On työnhakijan etu, jos henkilöstön tarpeiden huomioon ottaminen sitouttaa paremmin ja pitemmäksi aikaa työyhteisöön ja työnantajaan. (Luukkala 2011, 20.)

2.5 Alkon työhyvinvoinnin strategia

Käytin työssäni vertailukohtana Alkon omaa materiaalia työhyvinvoinnista. Alkon työhyvinvointi-materiaali löytyy Alkon omasta intranetistä, Alvarista, jonne pääsee työpaikoilla.

Alkolla on käynnissä ILONA – Suomen paras työyhteisö -työhyvinvointihanke. Alko pyrkii olemaan Suomen paras työyhteisö vuoteen 2013 mennessä, ja ILONA- hanke pyrkii tukemaan tavoitteen saavuttamista. ILONA-hankkeen tavoitteena on edistää kaikkien Alkon työntekijöiden työhyvinvointia ennalta ehkäisevällä toiminnalla. Hankkeen tarkoituksena on auttaa alkolaisia pysymään työelämässä aiempaa pidempään sekä tukea työntekijöiden henkistä ja fyysistä kuntoa. Hanke kestää vuodesta 2011 vuoteen 2018. (Intranet Alvari 2012.)

Alkolla on myös Työhyvinvoinnin kehittäminen-prosessi, joka on laadittu 25.10.2004. Prosessia sovelletaan työhyvinvoinnin ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Prosessin päämääränä on ennaltaehkäistä työkyvyn uhkia. Tavoitteena prosessissa on luoda olosuhteet, joissa henkilökunnalla on mahdollisuudet motivoitua työstään ja kyetä hyvin työsuiorituksiin. Prosessin eteneminen tapahtuu siten, että työyhteisön työhyvinvoinnin tila tunnistetaan ja sitä kehitetään yhdessä työntekijöiden ja esimiehen kanssa oikeaan suuntaan. Tarkoituksena on tunnistaa kehittämiskohteet ja ongelmat ajoissa, jotta niihin voidaan puuttua. (Intranet Alvari 2012.)

Alkolla on oma ergonomiaopas, Ergonomia Alkon myymälässä. Lisäksi jokaisessa myymälässä on oma ergonomiavastaava. Ergonomiaoppaassa käydään läpi ergonomiia ja oikeita työskentely asentoja kassatyössä, hyllyttämässä ja varastotyössä. Ergonomiaoppaassa muistutetaan myös työn tauotuksesta, ja siinä on venytysliikkeitä, jotka auttavat verryttämään työssä väsyneitä lihaksia. (Lassila 2008.)

Alkolaiset saavat jokaisesta päivästä, kun he ovat töissä, 7,10 €:n arvoisen lounassetelin. Lounassetelit käyvät ravintoloissa, pikaruokaloissa ym. (Intranet Alvari 2012.)

Alkolla on käytössään Laura lisätyöohjelma, johon alkolaiset voivat laittaa vapaapäiviään, jolloin he haluaisivat tehdä töitä. Lauralisätyö toimii alueittain, ja esim. Oulun alueella voi Lauran kautta tehdä töitä muissakin Alkon myymälöissä kuin omassaan. Henkilökunnan sairastuessa myymälöihin etsitään työntekijöitä Lauran kautta. (Intranet Alvari 2012.)

Osana henkilökunnan työhyvinvoinnin tukea Alkossa on käytössä Smartumin liikunta- ja kulttuurisetelit. Jokainen työntekijä saa vuodessa kymmenen viiden euron arvoista seteliä, joilla voi lunastaa kulttuurikokemuksia ja liikuntapalveluita eri puolella Suomea. Lisäksi jokaista työntekijää kohden on varattu 50 € rahaa palveluiden ostamiseen vuonna 2012. Myymäläpäällikkö päättää, mihin raha käytetään. Kaakkurin myymälä käyttää rahan kehonkoostumusmittauksiin. (Intranet Alvari 2012.)

Lääkärikeskus Mehiläinen hoitaa alkolaisten työterveyttä. Työterveyshuoltoon kuuluu mm. terveystarkastukset, jotka tehdään seurantatutkimuksina 35:stä ikävuodesta lähtien viiden vuoden välein, ja 50 vuotta täyttäneille joka kolmas vuosi. Terveystarkastusten tavoitteena on työstä johtuvien terveyden vaarojen ehkäisy ja työkykyä ylläpitävien toimenpiteiden arviointi. Työterveyshuollon kanssa tehtävän yhteistyön tavoitteet: työstä johtuvien terveys- ja turvallisuusriskien vähentäminen, sairauspoissaolojen hallinta, pysyvän työkyvyttömyyden ehkäisy, työhyvinvoinnin ja tuottavuuden edistäminen sekä myönteisen työnantaja- ja yrityskuvan ylläpito. Mehiläisen työterveyshuollon tarkoituksena on järjestää tarvittavat terveystarkastukset, pitää yllä henkilöstön työkykyä, antaa neuvoja ja opastusta turvallisiin työskentelytapoihin, kouluttaa myymälöiden ergonomiavastaavat, seurata työyhteisön työhyvinvointia, tukea työyhteisöä ongelmatilanteissa, tunnistaa yksilöiden työkykyä uhkaavat tekijät, tukea yksilön työssä selviytymistä, kartoittaa työyhteisöjen ensiapuvalmius ja järjestää SPR:n ensiapukoulutus tarvittaessa. (Intranet Alvari 2012.)

Alkolla on käytössään varhaisen puuttumisen malli, jossa sairauspoissaolot otetaan puheeksi jo varhaisessa vaiheessa, jos niitä alkaa kertyä normaalia enemmän. Esimies seuraa sairauspoissaoloja ja ryhtyy tarvittaessa keskusteluihin ja toimenpiteisiin. Työntekijä kutsutaan pitkien tai toistuvien sairaslomien jälkeen terveydentilan seurantatarkastukseen. Tarkastuksen tarkoituksena on selvittää

työkyky sekä selviytyminen työssä sairauden jälkeen tai sen johdosta. (Intranet Alvari 2012.)

Alkolla on päihdehuolto-ohjeistus. Päihdehuollosta vastaa työterveyshuolto, jos sellaiselle on tarvetta. Päihdeongelmaan tulee puuttua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. (Intranet Alvari 2012.)

Alkoista on tullut savuton työpaikka 1.3.2012 lähtien. Se tarkoittaa sitä, että työajalla ei enää saa käydä tupakalla. Tupakointi on sallittu ainoastaan lounastauolla. Alko kannustaa muutenkin tupakoimattomuuteen, ja helmikuun 2012 kuukausikoulutukseen osallistuneille tehtiin keuhkojen spirometria mittaus Katsasta keuhkosi -mittauksessa. Tupakoinnin lopettamista tuetaan maksamalla tupakoinnin lopettavalle tukea nikotiinin korvaushoidosta. Lisäksi Alko järjestää Peurungassa kaksi viikon kestävästä tupakoinnin lopettamiseen tähtäävää kurssia, johon voi hakea, jos on Alkossa töissä. Alko järjestää Peurungalla vuonna 2012 myös liikuntapainotteisen kurssin, johon alkolaiset voivat hakea mukaan. (Intranet Alvari 2012.)

Alkon työterveyshuoltoon kuuluu myös hammashuolto niille, jotka ovat olleet kuukausipalkkaisia vähintään 15.11.2007 lähtien, tai joiden työsuhde on alkanut ennen 1.3.1998 (Intranet Alvari 2012).

Alko kouluttaa työntekijöitään jatkuvasti. Myyjien tuotetietoutta lisätään koko ajan, ja jokainen toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa oleva osallistuu johonkin koulutukseen vuosittain. Koulutuksia on laidasta laitaan liittyen eri tuotteisiin tai omiin vastuualueisiin, kuten ergonomiaan. Itse aloitan myyjän peruskoulutuksen syksyllä 2012. (Intranet Alvari 2012.)

Säännöllinen työaika on Alkossa keskimäärin 37,5 tuntia viikossa. Työajan tasoittumisjakso on 18 viikkoa. Työaika ei saa ylittää 8,5 tuntia vuorokaudessa eikä 45 tuntia viikossa. Säännöllinen työaika sijoitetaan klo 06.00 ja 23.00 väliseen aikaan. (Intranet Alvari 2012.)

Ruokatauon pituus on 1 tunti työpäivän ollessa yli 6 tuntia. Huhtikuussa 2012 tulee muutos siten, että ruokatauko kuuluu vain yli 7 tuntia kestäviin työpäiviin. Ruokatauon pituus voidaan kuitenkin myymäläkohtaisesti sopia vähintään 30:n

minuutin mittaiseksi. Ruokataukoa ei lueta työaikaan. Alle 4:n tunnin työpäivään ei sisälly kahvitaukoa, 4-6 tunnin päivään sisältyy yksi kahvitauko, ja vähintään 6:n tunnin päivään kuuluu kaksi kahvitaukoa. (Intranet Alvari 2012.)

Alkon ILONA-hankkeen jäsenen Timo Aron mukaan tärkeää on, että jos asiakkaille luvataan olla Suomen paras vähittäiskauppa, niin henkilökunnalle luvataan, että johtamista parannetaan, työyhteisössä tulee olemaan yhä mukavampi tehdä töitä osaamisesta, terveydestä ja ergonomiasta pidetään huolta. Silloin Alkosta muodostuu Suomen paras työyhteisö. (Saano 2012.)

2.6 Alkon turvallisuuspolitiikka

Palvelualojen uhkatilanteet ovat lisääntyneet, ja siksi toimiva turvallisuuspolitiikka on erittäin tärkeä toimivan turvallisuuden varmistamiseksi. Alkon turvallisuuspolitiikka on kiinteä osa Alkon jokapäiväistä toimintaa. Turvallisuustyö on ennaltaehkäisevää toimintaa, jolla suojataan henkilöstöä, asiakkaita, omaisuutta, tietoja, tuoteturvallisuutta sekä ympäristöä onnettomuuksilta, vahingoilta ja rikolliselta toiminnalta. (Intranet Alvari, Uotila 2012.)

Alkon johto ja esimiehet vastaavat, että turvallisuustoiminta on organisoitu ja vastuut ovat selviä, turvallisuuteen on tarvittavat resurssit, turvallisuusriskit on minimoitu ja toimipisteissä on kunnolliset toimintasuunnitelmat ja ohjeet, turvallisuusohjeita noudatetaan ja poikkeamista raportoidaan, ja että säännöllistä turvallisuuskoulutusta järjestetään. Turvatiimi hoitaa Alkon vartioinnin. (Intranet Alvari, Uotila 2012.)

Henkilöstön koulutustarve arvioidaan vuosittain turvallisuusvalmiuksien ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi (Intranet Alvari, Uotila 2012).

3 TYÖHYVINVOINTI TEORIAN VALOSSA

Työhyvinvoinnin tutkimisen lähtökohtana voi olla yksilön oma jaksaminen työssä tai se, kuinka työyhteisö kokonaisuudessaan jaksaa. Kyse on siitä, miten työntekijän työ- ja toimintakyky kehittyy ja säilyy. Oma työ- ja toimintakyky on yhteydessä työntekijän omaan aktiivisuuteen. Henkilöstön työhyvinvointia voidaan arvioida useammasta näkökulmasta, mutta yhtä tärkeää on myös, mitä yleensä työyhteisössä tapahtuu, ja miten siinä toimitaan. Hyvän työkykyä ylläpitävän toiminnan lähtökohtana pidetään tällä hetkellä sitä, että työtoiminnan kohteena ovat yksittäisten ihmisten lisäksi myös ne toimintaympäristöt, työyhteisöt, työ ja työprosessit, joissa työssä olevat toimivat. (Notkola 2002, 10.) Työkyky rakentuu tasapainosta työnvaatimusten ja henkilön voimavarojen välillä. Henkilön voimavarat koostuvat terveydestä ja kyvyistä, koulutuksesta ja pätevyydestä sekä arvoista ja asenteista. (Ilmarinen 2006, 132.)

Hyvinvointi voidaan jakaa kolmeen osaan. Ensimmäisenä on psykososiaalinen hyvinvointi, johon kuuluu yleinen tyytyväisyys elämään, onnellisuus, asennoituminen tulevaisuuteen ja kyky sietää ristiriitoja ja epävarmuutta. Toisena on fyysinen hyvinvointi, johon kuuluu fyysinen kunto ja sairauksien poissaolo. Kolmantena on terveysjatkumo, johon kuuluu sairauksien ehkäisy, kroonisten sairauksien hallinta sekä henkilökohtainen terveyden ja hyvinvoinnin hallinta. (Rauramo 2008, 11–12.) Myös Luukkalan (2011) mukaan työntekijöillä on kolmenlaisia tarpeita, joiden pitäisi täyttyä työtä tehtäessä, jotta työhyvinvointi toteutuu. Niitä ovat fyysiset tarpeet, sosiaaliset tarpeet ja henkiset tarpeet.

Fyysiset tarpeet, Turvallisuus

Työn ja työolosuhteiden pitää olla turvallisia. Kapea-alaisesti turvallisuudella voidaan tarkoittaa välittömien uhkatekijöiden poistamista. Laaja-alaisesti ymmärrettynä turvallisuus taas tarkoittaa sitä, että emme koe työssämme uhkaa terveydelle pidemmälläkään aikavälillä. Voimme siis tehdä vuosia työtämme ilman, että kehomme tai aistimme kuormittuvat liikaa tai joutuvat vaaratilanteille alttiiksi. (Luukkala 2011, 21–22.)

Sosiaaliset tarpeet (hyväksyntä, arvostus)

Fyysisten tarpeiden lisäksi työnantajan tulisi ottaa huomioon myös sosiaaliset tarpeemme. Jos sosiaaliset tarpeet huomioidaan, työntekijät tuntevat itsensä hyväksytyiksi ja kokevat saavansa arvostusta. Työelämä voi olla ankeaa, jos joutuu koko ajan työskentelemään yksin. (Luukkala 2011, 22.)

Henkiset tarpeet (uuden oppiminen)

Työn kautta ihminen voi oppia uutta, kehittyä ammatissaan ja kasvaa ihmisenä, jos toimenkuva on tarpeeksi haastava. Työ, jossa voi kehittyä, on henkisesti palkitsevaa, jolloin ihminen viihtyy tehtävässään. Liian kapea toimenkuva, jossa suoritetaan vain yksinkertaisia tehtäviä, ei ole tarpeeksi haastava, jolloin ihminen alkaa etsiä itselleen uutta työpaikkaa. (Luukkala 2011, 22.)

3.1 Abraham Maslow'n tarvehierarkia- eli motivaatioteoria

Abraham Maslow'n tarvehierarkiateoria on psykologinen teoria, jonka hän julkaisi vuonna 1943 tutkimuksessaan ”A theory of human motivation”.

Englanniksi teorian nimi on Maslow's Hierarchy of Needs. Teorian ydin on, että ihmisellä on perustarpeet, jotka tulee tyydyttää ensin, minkä jälkeen ihminen alkaa etsiä tyydytystä korkeammille tarpeille. Maslow'n tarvehierarkia on tapa ymmärtää ihmisten turhautumia työyhteisössä, perhe-elämässä ja asiakassuhteissa. Sen mukaan tyydyttämätön tarve herää aina dominoimaan tietoisesta elämästä.

Vallitseva tarve siis hallitsee ihmisen käyttäytymistä, koska tyydytetyt tarpeet eivät motivoi ihmistä. (Rauramo 2008, 29–32.) Maslow'n mukaan ihmisen tarpeiden hierarkinen järjestys on:

1. Fysiologiset tarpeet
2. Turvallisuuden tarpeet
3. Yhteenkuuluvuuden ja rakkauden tarpeet
4. Arvostuksen tarpeet
5. Itsensä toteuttamisen tarpeet.

Tarpeista ensimmäinen on perustavin ja viimeinen korkein tarve. Maslow kuitenkin myönsi, että tarpeet eivät välttämättä mene hierarkian mukaisessa järjestyksessä. (Rauramo 2008, 29–32.) Tarvehierarkia on vuosikymmeniä vanha teoria, mutta silti sitä käytetään edelleen johtamis- ja työyhteisökoulutuksissa. Myöhemmin Maslow lisäsi tarvehierarkiaansa kuudennen portaan, joka liittyi esteettisiin ja hengellisiin tarpeisiin. (Luukkala 2011, 157–158.)

Fysiologiset tarpeet

Fysiologiset perustarpeet ovat Maslow'n motivaatioteorian lähtöpiste. Fysiologiset perustarpeet ovat muiden tarpeiden perustana. Jos kaikki tarpeet jäävät tyydyttämättä, ihmistä dominoivat fysiologiset tarpeet muiden väistyessä. Esimerkiksi todella nälkäinen ihminen ei pysty ajattelemaan muuta kuin ruokaa. Ihminen elää leivästä silloin, kun siitä on pulaa, mutta kun leipää on riittävästi, motivoi jokin muu asia. (Rauramo 2008, 30.)

Turvallisuuden tarpeet

Turvallisuuden tarve on tarvehierarkian toinen taso. Turvallisuuden tarpeeseen sisältyy fyysinen, toimeentuloon ja työhön liittyvä, psykologinen ja moraalinen turvallisuus sekä omaisuuteen, terveyteen ja rikoksien torjuntaan liittyvä turvallisuus. Turvallisuuden tarve liittyy tasapainon ja pysyvyyden säilyttämiseen. Turvallisuuteen liittyvät tarpeet ovat pääosin psykologisia, ja ne koskettavat meitä yksilöinä. Turvallisuus voidaan jakaa taloudelliseen, poliittiseen, henkilökohtaiseen sekä orientaatioon liittyvään turvallisuuteen. (Rauramo 2008, 31.)

Yhteenkuuluvuuden ja rakkauden tarpeet

Tarvehierarkian kolmas taso käsittää tunnepohjaiset suhteet kuten ystävyys, seksuaalisuuden ja perhesuhteet. Jos fysiologiset tarpeet ja turvallisuuden tarpeet ovat tyydytettyjä, ihmisen tarve rakkauteen ja ystävyteen aktivoituu. Ihminen kaipaa ystäviä, puolisoa tai lapsia. Rakkauden tarvetta on tutkittu erittäin paljon, ja sen tarve käsittää sekä rakkauden osoittamista että itsekunnioitusta. (Rauramo 2008, 31.)

Arvostuksen tarpeet

Tarvehierarkian neljäs porras on arvostuksen tarpeen porras. Maslow'n mukaan ihmiset kaipaavat osakseen toisilta saatua arvostusta mutta myös itsekunnioitusta. Arvostuksen tarve jakautuu vielä kahteen tasoon: alempaan tasoon kuuluu kunnioitus ja kuuluisuus ja ylempään tasoon itsetunto, kompetenssi ja saavutukset. Maslow uskoi ihmisen haluavan kehittää älykkyyttään, haastaa ympäristöään ja tuottaa uutta tietoa. Terveet ihmiset pyrkivät korkeaan itsearvostuksen ja itsekunnioitukseen. Lisäksi ihmiset kaipaavat myös toisten osoittamaa arvostusta. Arvostuksen tarpeen tyydyttäminen johtaa itsetunnon vahvistumiseen, kun taas taantuminen johtaa heikkouden, alemmuuden ja avuttomuuden tunteisiin. (Rauramo 2008, 32.)

Itsensä toteuttamisen tarpeet

Itsensä toteuttamisen tarve on tarvehierarkian ylin porras, ja se jakautuu edelleen älyllisiin ja esteettisiin tarpeisiin. Ihmisellä on itsensä toteuttamisen tarve, koska hän haluaa päästä hyödyntämään koko olemassa olevaa potentiaaliaan, tulla paremmaksi ihmiseksi ja saavuttaa unelmansa. Itsensä toteuttamisen tarve perustuu haluun olla parempi, löytää itsestään uusia kykyjä, nauttia älyllisistä haasteista ja kehittyä ylipäätään ihmisenä. (Rauramo 2008, 32–33.) Ihmisen oletetaan olevan terveimmillään ja luovimmillaan, kun kaikki tarpeet on tyydytetty (Rauramo 2008, 33).

Maslow'n tarvehierarkia on hedelmällinen ajattelutapa, kun tavoitellaan tahtotilan vahvistamista. Jos esimerkiksi opettaja haluaa, että oppilaat kuuntelevat ja oppivat, toive toteutuu todennäköisimmin silloin, kun oppilaille on hyvä olla. Jos he ovat nukkuneet hyvin ja syöneet kunnon aamupalan ennen kouluun tuloa, oppilaat ovat vastaanottavaisempia. Tunnilla ollessaan oppilaiden ei tarvitse pelätä nolatuksi tulemista, ja opiskeltava aihe on mielenkiintoinen. Sama pätee työelämässä. (Luukkala 2011, 159.)

3.2 Työhyvinvoinnin portaat, viisi vaikuttavaa askelta -malli

Päivi Rauramo on kehittänyt työhyvinvoinnin portaat -mallin Maslow'n motivaatioteorian pohjalta. Portaissa on viisi askelta: psykofysiologiset

perustarpeet, turvallisuus, liittyminen, arvostus ja itsensä toteuttaminen.

Työhyvinvoinnin portaat -mallin ideana on kuvata ihmisen perustarpeet suhteessa työhön ja näiden tarpeiden vaikutuksesta motivaatioon tehdä työtä. Portaat etenevät täsmälleen samalla lailla tarvehierarkian tasojen mukaan. (Rauramo 2008, 34.)

Psykofysiologiset perustarpeet

Pysyäksään terveenä ihmisen elimistö tarvitsee kuormitusta. Sopiva työkuormitus edistää terveyttä ja työkykyä, ja työn tulisi vastata ihmisen ominaisuuksia mahdollisimman hyvin. Työ ei saa olla liian raskasta, vaikeaa tai yksipuolista, mutta ei liian kevyttä ja helppoakaan. Psykofysiologiset perustarpeet täyttyvät, kun työ on tekijälleen sopivaa ja työn lisäksi on mahdollista nauttia vapaa-ajasta. Välttämätöntä on lisäksi terveellinen ravinto, liikunta sekä sairauksien ehkäisy ja hoito. Työterveyshuolto on merkittävä tuki psykofysiologisissa perustarpeissa. (Rauramo 2008, 35, 37.)

Turvallisuus

Turvallisuuden tarpeen tyydyttämisessä edellytyksenä on, että työympäristö ja toimintatavat työympäristössä ovat turvalliset. Myös toimeentulon mahdollistava palkkaus, pysyvä työsuhde sekä tasa-arvoinen työyhteisö vaaditaan turvallisuuden tarpeen tyydyttämiseen. (Rauramo 2008, 35.)

Liittyminen

Liittymisen tarve perustuu työpaikan yhteishenkeä tukeviin toimiin sekä tuloksesta ja henkilöstöstä huolehtimiseen. Avoimuus, luottamus sekä vaikutusmahdollisuudet omaan työhön ovat liittymisen keskeisiä arvoja. On myös tärkeää kehittää työtä yhdessä ja huolehtia mm. esimies-alaisuhteista. (Rauramo 2008, 35.)

Arvostus

Arvostuksen tarvetta tukevat missio, strategia, visio sekä eettiset arvot, jotka näkyvät käytännön toiminnassa. Kehittävän palautteen, palkan ja palkitsemisen tulisi olla osa jokapäiväistä arkea ja toimintaa. (Rauramo 2008, 35.)

Itsensä toteuttaminen

Itsensä toteuttamisen tarpeen tyydyttymistä edistää oppimisen ja osaamisen tukeminen. Osaaminen on yksilön, yhteisön, organisaation ja suomalaisen yhteiskunnan kilpailukyvyn perusta. (Rauramo 2008, 160.)

3.3 Työn imu

Työterveyslaitoksen tutkijan Jari Hakasen (2004) käyttämä työn imu -käsite tulee esille monessa työhyvinvoinnista kertovassa teoksessa. Hakasen mukaan työssä on imua, jos työn imun kolme tunnusmerkkiä toteutuvat. Niitä ovat: tarmokkuus, omistautuminen ja uppoutuminen. (Luukkala 2011, 38.) Työn imua syntyy myös työn haastavuudesta ja siitä saatavasta riittävästä tunnustuksesta ja palautteesta. (Paloheimo-Koskipää & Hurme 2010).

Jos koemme itsemme yleensä energiseksi työpäivän aikana, niin tarmokkuus-osio työn imusta täyttyy. Työssä on tällöin jotain, joka haastaa meitä ja voimavaramme aktivoituvat. (Luukkala 2011, 38.)

Omistautuminen tarkoittaa sitä, että omaamme samankaltaiset henkilökohtaiset arvot työnantajan kanssa. Tällöin voimme aidosti arvostaa sitä palvelua tai tuotetta, jota työnantaja tuottaa toimestamme markkinoille. Se on myös merkki omistautumisesta, jos voimme kuvitella olevamme nykyisen työnantajamme palveluksessa vielä vuosien päästä. Jos taas koemme tarvetta arvostella työnantajaamme muille, tai jos haemme koko ajan töitä muualta, emme ole kovin omistautuneita. (Luukkala 2011, 38.)

Uppoutuminen tulee lähelle *flow*-ilmiötä. *Flow* on virtauskokemus, jossa tuntuu, että asiat ja aika rientää. Tällöin koemme työpäivien kuluvan nopeasti, joskus jopa liian nopeasti. Tällöin haluaisimme jatkaa työntekoa vielä myöhemminkin. (Luukkala 2011, 38–39.)

Työn imu ja ilo ovat tärkeitä asioita. Mitä enemmän työn imua koemme, sitä enemmän pidämme työstämme ja kestämmme paremmin työssä esiintyviä epäkohtia. Ideaali tilanteessa työmme olisi mielekästä ja työn imu erittäin voimakasta. Siinä epäkohdat olisi minimoitu. (Luukkala 2011, 39.) Työn imua voi

kokea työssä, jossa voi käyttää omaa harkintaansa ja osaamistaan ja joka ei ole liian kontrolloitua tai valvottua. Silloin työpaikalle on kiva tulla aamuisin, ja työpanostuksemme huomataan. Työssä pitäisi olla mahdollisuus kokea riittäviä onnistumisen tunteita ja olla mahdollisuus kehittyä. (Paloheimo-Koskipää & Hurme 2010.)

Työpaikan ilmapiiri on jokaisen vastuulla, esimiehellä on kuitenkin oleellinen rooli työntekijöiden tukemisessa, jotta heillä olisi mahdollisuus kokea työssään mielekkyyden ja onnistumisen tunteita. Esimies on vastuuta kantavan roolinsa rinnalla työyhteisönsä palvelija: nöyrä, aito ja omat virheensä myöntävä. Esimies, joka luottaa alaisiinsa, antaa jokaiselle tilaa toteuttaa työtään omien taitojensa ja kokemuksiensa mukaisesti. Esimies myös huolehtii, että kaikilla on kehittymismahdollisuuksia ja hyvät työn tekemisen edellytykset. Hänellä pitäisi olla kanttia luoda työntekijöilleen tunne, että ponnistelut kannattavat ja niistä saa riittävän tunnustuksen. (Paloheimo-Koskipää & Hurme 2010.)

Työn imun kehittämiseen on monia tapoja. Erityisesti pitkään samaa työtä tehneen kannattaa aika ajoin pohtia syitä, miksi hän tekee työtään: mitä työ merkitsee, ja missä asioissa on kehittämis- ja kehittämismahdollisuuksia. Uudenlaiset näkökulmat työhön mahdollistavat työn imun. Kaikkien olisi syytä pohtia, kuinka myönteistä ilmapiiriä on mahdollista levittää ympärilleen. (Paloheimo-Koskipää & Hurme 2010.)

Hakasen mukaan parhaita hetkiä työssämme ovat sellaiset onnistumisen kokemukset, jotka ovat vaatineet ponnisteluja. Vaikka me suomalaiset olemme hyviä purnaamaan työhön liittyvistä epäkohdista, näyttää myös siltä, että pidämme työstämme. Kolme neljästä kokee tutkimuksien mukaan tarmokkuuden ja onnistumisen tunteita muutamia kertoja viikossa. (Paloheimo-Koskipää & Hurme 2010.)

4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus

Valitsin tutkimusmenetelmäksi laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen. Yhteistä laadullisen tutkimuksen kirjolle on elämismailman tutkiminen. Kvalitatiivinen tutkimus mahdollistaa erilaisuuden ja monentyyppiset ratkaisut. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Useilla tieteenaloilla on vallinnut jo vuosia enemmän kvalitatiivinen kuin kvantitatiivinen suuntaus (Hirsjärvi & Hurme 2008, 21).

Tutkimusongelma määrää usein, mitä menetelmää käytetään. Samassa tutkimuksessa voidaan kuitenkin käyttää monenlaisia menetelmiä, koska samassa tutkimuksessa voi myös olla usean tyyppisiä ongelmia. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 27.) Useimmiten aineistolähtöisyys rinnastetaan laadulliseen tutkimukseen ja teorialähtöisyys määrälliseen, mutta tällainen erottelu on melko yksinkertaistava. Päättelymuotoja, joita ovat induktio ja deduktio, ei tulisi pitää toistensa vastakohtina. Ei myöskään määrällistä ja laadullista tutkimusta tulisi nähdä kilpailevina ja toisensa poissulkevinä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Laadulliset tutkimukset rakentuvat aiemmista, tutkittavasta aiheesta tehdyistä tutkimuksista ja muotoilluista teorioista, empiirisistä aineistoista sekä tutkijan omasta ajattelusta ja päätelmistä (Töttö 2004, Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006 mukaan.)

4.2 Tutkimuksen toteutus

Tiedonkeruumenetelmäksi päätin valita teemahaastattelun siksi, että koin haastattelun antavan suurimman hyödyn monimuotoisempien vastausten ja vuorovaikutustilanteiden johdosta. Haastatteluiden toteuttaminen ja aihealueen rajaaminen helpottuivat teemojen avulla. Päätin valita teemat Alkon työhyvinvoinnin strategiasta, koska tutkin sen toteutumista Kaakkurin ja Linnanmaan myymälöissä.

Päätin haastatella neljää työntekijää kummastakin myymälästä ja heidän lisäksi

kummankin myymälän myymäläpäällikköä, jotta näen vastaako päälliköiden näkemykset työntekijöiden näkemyksiä työhyvinvoinnin tilasta. Valitsin työntekijät siten, että he ovat mahdollisimman erilaisissa elämäntilanteissa ja että heillä on erilaiset työsopimukset ja työhistoriat Alkossa.

Työntekijöiden näkökulma on yksilön näkökulma, kun taas esimiehen tehtävä on panna toimeen yrityksen suunnitelmia. Esimiestyössä ihmisten työn johtaminen tuo erityisiä haasteita, jotka vaikuttavat esimiehen omaan työhyvinvointiin. Esimiesten haastatteluissa on kyseessä tutkimuksen taustoittaminen, ja siksi käytin hieman väljempää haastattelurunkoa apuna. Käytin esimiesten haastattelurungon tekemiseen Alkon työhyvinvoinnin strategiaa ja esimiestyön sisältöä.

4.3 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä. Siinä haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joista haastattelussa keskustellaan. Termiä teemahaastattelu ei esiinny muissa kielissä, vaikka muuallakin tehdään samantyyppisiä haastatteluja. Teemahaastattelu ei edellytä tiettyä yhteistä kokemusta, vaan se lähtee oletuksesta, että kaikkia yksilön kokemuksia ja ajatuksia voidaan tutkia tällä menetelmällä. Teemahaastattelu ei sido haastattelua kvalitatiiviseen tai kvantitatiiviseen menetelmään, eikä se ota kantaa haastattelukertojen määrään tai aiheeseen syventymisen määrään. Teemahaastattelu kertoo siitä, mikä juuri tässä haastattelussa on kaikkein oleellisinta. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47–48.)

Yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee teemojen varassa, jolloin haastattelu tuo tutkittavien äänen kuuluviin. Haastattelun avulla kyetään saamaan selville haastateltavien motiiveja ja siinä pystytään haastateltavien ilmeiden ja eleiden avulla havainnoimaan vastauksien merkitystä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34.)

4.4 Haastatteluiden eteneminen ja tulosten analysointi

Aloitin haastattelujen tekemisen ensin Kaakkurin myymälästä vähentääkseni jännitystäni. Minun oli helppo aloittaa Kaakkurin myymälästä, koska tunnen haastateltavat. Haastattelut tehtiin Kaakkurin myymälän toimistossa, ja saimme olla haastattelujen aikana rauhassa. Nauhoitin haastattelut nauhurilla. Käytössäni oli laadukas nauhuri, joka nauhoitti puheen pitkältä säteeltä, joten nauhuri ei haitannut haastateltavaa. Haastattelut etenivät hyvin, ja Kaakkurissa keskustelu oli rentoutunutta, jännityksenikin katosi heti päästyämme alkuun.

Jatkoin haastatteluja samana päivänä Linnanmaan myymälässä. Koska jännitykseni oli jo rauennut, haastattelut lähtivät sujumaan erinomaisesti. Myös Linnanmaalla haastattelut tehtiin toimistossa. Siellä haastattelut keskeytyivät muutaman kerran, mutta haastateltavat eivät häiriintyneet asiasta yhtään, ja pystyimme jatkamaan aina helposti keskeytysten jälkeen.

Aloitin tulosten analysoinnin jo haastatteluvaiheessa. Pidin koko ajan haastatelllessani mielessä tutkimuskysymykseni, jotta haastattelu ei lähtisi omille teilleen. Välillä haastateltavat poikkesivat aiheesta, mutta ohjasin heidät hienovaraisesti takaisin. Haastattelut olivat avoimia, joten en edennyt tarkan kaavan mukaan. Analysointitapana käytin laadullista sisällönanalyysia. Haastatteluiden jälkeen kävin haastateltavien vastauksia läpi ensin erikseen. Sen jälkeen tein ensimmäisen yhteenvedon tuloksista. Tämän jälkeen kirjoitin vastaustulokset puhtaaksi myymälöittäin teemojen mukaan, mistä sain heti kuvan myymälöiden eroista ja yhtäläisyyksistä.

Litteroin nauhoitetut haastattelut niiltä osin, kuin tuloksiani varten oli oleellista. En litteroinut kohtia, jotka eivät liittyneet aihealueeseen. Litteroiduista kohdista minun oli helppoa lähteä käsittelemään vastauksia tarkemmin.

Sisällönanalyysissä aineistoa tarkastellaan yhtäläisyyksiä ja eroja etsien, eritellen ja tiivistäen. Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, ja siinä tarkastellaan jo valmiiksi tekstimuotoisia tai sellaiseksi muutettuja aineistoja. Tutkittavat tekstit voivat olla melkein mitä vain: kirjoja, päiväkirjoja, haastatteluita, puheita ja keskusteluita. Sisällönanalyysin avulla pyritään muodostamaan tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus, joka kytkee tulokset ilmiön laajempaan kontekstiin ja aihetta koskeviin

muihin tutkimustuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105, Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006 mukaan.)

Sisällönanalyysillä voidaan tarkoitaa sekä laadullista sisällönanalyysia että sisällön määrällistä erittelyä. Näitä molempia voidaan hyödyntää samaa aineistoa analysoitaessa. Sisällönanalyysia voidaan jatkaa esimerkiksi tuottamalla sanallisesti kuvattua aineistosta määrällisiä tuloksia. Tutkimusaineiston laadullisessa sisällönanalyysissä aineisto ensin pirstotaan pieniin osiin, se käsitteellistetään ja lopuksi järjestetään uudelleenlaiseksi kokonaisuudeksi. Sisällönanalyysi voidaan tehdä joko aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti. Eroina on analyysin ja luokittelun perustuminen joko aineistoon tai teoreettiseen viitekehykseen. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 109–116 Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006 mukaan.)

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

5.1 Linnanmaan myymälän ensisijaiset teemat

Haastattelin Linnanmaan myymälässä neljää työntekijää. Heidän ikäjakaumansa oli laaja. Heillä oli erilaisia työsuhteita ja erilaiset takuutuntimäärät. Halusin haastateltavikseni mahdollisimman erilaisen työsuhteen ja työtaustan omaavia työntekijöitä, jotta saisin monipuolisia näkökulmia. Haastattelut kestivät noin 30–45 minuuttia. Linnanmaalla haastattelut suoritin 12. ja 13.3.2012.

Tuloksista ilmenee, että Linnanmaan myymälässä työhyvinvointi on melko hyvällä tasolla, mutta kehitettävääkin löytyy. Kolme neljästä on sitä mieltä, että heidän työhyvinvointinsa tila on tällä hetkellä hyvä.

Eniten kehitettäviä teemoja haastateltavien mielestä oli turvallisuus, työyhteisön ilmapiiri, palautteen antaminen, ristiriitojen selvittäminen, tasapuolisuus, tiedon kulku ja viestintä, palkka ja kaikki ylimääräinen ”puuhastelu”, mitä Alkon työhön kuuluu.

Positiivisina puolina Linnanmaan myymälässä koettiin se, että Linnanmaalla työskentelee eri-ikäisiä ihmisiä ja että Linnanmaalla sukupuolijakauma on melko tasaista. Linnanmaalla työskentelee viisi miestä ja kolme naista. Linnanmaalla henkilökunnalla oli myös hyvä yhteishenki ja samat tavoitteet. Kaikki puhaltavat yhteen hiileen.

Turvallisuus ja vartiointi

Luukkala (2011) kuvailee luvussa kolme, että työn ja työolosuhteiden pitää olla turvallisia. Kapea-alaisesti turvallisuudella voidaan tarkoittaa välittömien uhkatekijöiden poistamista. Laaja-alaisesti ymmärrettynä turvallisuus taas tarkoittaa sitä, että emme koe työssämme uhkaa terveydelle pidemmälläkään aikavälillä.

Turvallisuus ei ollut sinänsä kenenkään mielestä huonolla mallilla. Kaikki sanoivat suurimmaksi turvallisuusriskiksi hankalat asiakastilanteet.

Turvallisuuden puutteeksi koettiin vartiointi. Vartiointiin oltiin todella tyytymättömiä, koska vartija kiertää kaikkia Oulun alueen myymälöitä ja käy vain seisomassa myymälässä kymmenen minuuttia kerran päivässä ja perjantaisin kaksi kertaa. Jos jokin todellinen uhkatilanne sattuu, vartija saattaa olla 15:n kilometrin päässä muussa kohteessa ja saapuu luultavasti vasta sitten, kun tilanne on ohi. Vartijoiden kierroksen ajankohta sattuu yleensä aina aamulle, kun taas Alkossa asiakaspaineet kohdistuvat iltaan. Parempana vaihtoehtona pidetään, että tehtäisiin sopimus Linnanmaan Prisman vartijoiden kanssa, koska he ovat samassa rakennuksessa ja saapuisivat paljon nopeammin paikalle hankalan tilanteen sattuessa.

Haastateltava 2 mainitsi, että Alkolla on joskus ollut koulutustarjonnassaan Hankalat asiakastilanteet -koulutus, mutta nykyään sitä ei enää ole. Hän ehdotti, että Hankalat asiakastilanteet - koulutus tulisi takaisin Alkon koulutustarjontaan, ja että se olisi kaikille pakollinen. Jos kaikki tietäisivät, miten toimia hankalissa asiakaspalvelutilanteissa, ne eivät luultavasti kärjistyisi uhkaaviksi tilanteiksi niin helposti. Henkilöstön perusteellinen koulutus uhkatilanteita varten on keskeinen osa tilanteisiin varautumista. Koulutuksen avulla opitaan tunnistamaan kehitymässä olevat väkivaltatilanteet ja löytämään menetelmät niiden ratkaisemiseksi. Myös väkivaltatilanteisiin joutuneiden työntekijöiden jälkihoito tulee järjestää. (Rauramo 2006, 112–113.) Alkon omassa turvallisuuspolitiikan materiaalissa mainitaan, että henkilöstön koulutustarve turvallisuus asioista tulee arvioida vuosittain turvallisuusvalmiuksien ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi (Intranet Alvari, Uotila 2012). Silti turvallisuuskoulutuksia ei tällä hetkellä ole tarjolla.

Haastateltava 3 mainitsee, että seksuaalinen häirintä miesasiakkaiden toimesta on ollut ongelmana. Seksuaalinen häirintä koetaan erittäin ikäväksi, eikä siitä haastateltavan 3 mukaan koskaan tiedä, mihin se johtaa. Asiaan on puututtu, ja se on käsitelty palaverissa myymäläpäällikön aloitteesta, mihin ollaan tyytyväisiä. Nykyään Linnanmaan myymälässä on sovittu, että jos seksuaalista häirintää asiakkaiden puolelta edelleen esiintyy, asiakasta ei tarvitse palvella, ja että myymäläpäällikkö pyytää asiakasta poistumaan. Rauramon (2008) mukaan henkilöstön hyvinvoinnin tueksi täytyy miettiä keinoja, joilla henkilökunnan kokemaa uhkaa ja tapaturmia voidaan vähentää ja turvallisuuden tunnetta lisätä.

Turvallisuusriskiksi haastateltava 2 kokee myös huonon ilman, joka johtuu suuren pahvimäärän käsittelystä ja pahvipölystä. Hänen mielestään ilmanlaadun parantaminen voisi vähentää sairauspoissaoloja.

Maslow'n tarvehierarkiassa ja Rauramon (2008) työhyvinvoinnin portaat -mallissa toisena tulee turvallisuuden tarve. Turvallisuuden tarpeen tulee täytyä, jotta työntekijöiden työhyvinvointi voi kunnolla toteutua. Turvallisuuden tarve liittyy tasapainon ja pysyvyyden säilyttämiseen. Turvallisuus voidaan jakaa taloudelliseen, poliittiseen, henkilökohtaiseen sekä orientaatioon liittyvään turvallisuuteen.

Palkka

Kaikkien haastateltavien mielestä palkka on pieni, mutta heidän mielestään sillä kuitenkin tulee toimeen ja sillä kattaa normaalimenot. Haastateltavat, jotka työskentelivät tuntipalkalla, olivat sitä mieltä, että jos tunteja tulee tarpeeksi, palkka riittää. Pelkona on kuitenkin tuntimäärien pieneneminen. Jos viikoittainen työtuntimäärä menee alle kolmenkymmenen tunnin, alkaa se tuntua jo palkassakin haastateltavien 1 ja 4 mukaan. Haastateltavan 2 mielestä olisi mukavaa, jos työsuoritukset vaikuttaisivat palkkaan, mutta toisaalta sama palkka tuo tasa-arvoa. Päivittäistavarakaupat ovat ottaneet Alkoa kiinni palkoissaan, eikä Alkon palkka enää ole niin hyvä kuin ennen. Palkanlisiin ollaan tyytyväisiä, mutta perustuntipalkka on huono. Haastateltavan 2 mukaan Alkolla on paljon ”ylimääräisiä” projekteja ja hankkeita, joihin pitää käyttää aikaa. Lisäksi tuotetietoutta voisi opiskella hyvinkin paljon. Kuitenkaan palkassa mikään ylimääräinen työpanos ei näy, jolloin motivaatio käyttää aikaa ja voimavaroja kaikkeen ylimääräiseen opiskeluun ja toimintaan on hänen mielestään huono.

Työsuhteiden luonteissa haastateltavan 2 mukaan on Alkolla vikaa siinä, että työopimukseen kuuluu jokin viikoittainen takuutuntimäärä. Haastateltavan 2 mukaan eri tuntimäärät asettavat työntekijät epätasa-arvoiseen asemaan, ja lisäksi se tuo haastateltavan 1 mielestä epävarmuutta töiden riittävydestä, varsinkin hiljaisina aikoina. Palkka liittyy myös turvallisuuteen, koska tuntien väheneminen tuo turvattomuuden tunnetta, mikä tulee esiin myös haastateltavan 1 puheesta. Määräaikainen työsuhde ja osa-aikatyö voivat sopia joidenkin, esimerkiksi

opiskelijoiden, elämäntilanteeseen hyvin, mutta yleensä niistä aiheutuu turvattomuutta, joka heikentää työhyvinvointia (Rauramo 2008, 85). Yksi syy työelämän huonontumiseen voi olla työelämän pirstaloituminen ja määräaikaisten sekä osa-aikaisten työsuhteet. Työ ei ole niin mielekästä, jos sillä ei voi kunnolla turvata toimeentuloaan, ja jos työn jatkumisesta ei voi olla varma. Suomessa on myös muihin EU-maihin verrattuna erittäin kireä työtahti. (Siltala 2004.)

Palkka liittyy Maslow'n motivaatioteorian ja Rauramon (2008) Työhyvinvoinnin portaat -mallin mukaan turvallisuuden tarpeeseen sekä arvostuksen tarpeeseen. Jotta turvallisuuden tarve täyttyy, täytyy palkalla pystyä turvaamaan toimeentulo. Lisäksi palkka liittyy arvostuksen tarpeeseen. Jos työstä ei saa kunnollista korvausta, työntekijästä tuntuu, että hänen työpanostaan ei arvosteta.

Työyhteisön ilmapiiri

Työyhteisön ilmapiiristä oltiin sitä mieltä, että se on pääsääntöisesti hyvä, mutta välillä pientä kireyttä on havaittavissa. Selän takana puhumista on jonkin verran, vaikka kukaan ei pidä siitä. Myös ristiriitojen ratkaisemisesta on ollut epäselvyyttä, ja toivotaankin, että esimies puuttuisi ristiriitoihin. Haastateltavan 3 mukaan tällä hetkellä on muutama ristiriita ratkaisematta, mutta ilmeisesti ratkaisut ovat työn alla. Kuitenkin työyhteisön ilmapiiri on rento ja kaverillinen. Syitä rentoon ilmapiiriin haastateltavan 4 mielestä ovat esimiestyö ja se, että työyhteisössä on noin puolet naisia ja puolet miehiä. Haastateltavan 3 mukaan esimies on panostanut työyhteisön ilmapiiriin ja haluaa, että kaikista on mukava tulla töihin. Myös palavereissa esimies on ottanut ongelmia esiin entistä paremmin. Mikäli työympäristössä ilmenee työyhteisön toimivuuteen liittyviä seikkoja, tulee esimiehen keskustella kaikkien niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee (Intranet Alvari 2012). Rauramon (2008) mukaan avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri työpaikalla on merkittävä hyvinvoinnin ja työmotivaation lähde.

Työyhteisön ilmapiiri kuuluu liittymisen tarpeeseen eli työhyvinvoinnin portaiden kolmanteen askeleeseen. Jotta liittymisen tarve tyydyttyy, täytyy työntekijöiden tuntee kuuluvansa työyhteisöön ja työpaikan yhteishengen tulee olla kunnossa. Työyhteisössä luottamus, avoimuus ja vaikutusmahdollisuudet omaan työhön ovat

keskeisiä arvoja. Tärkeää on että työtä ja työyhteisöä kehitetään yhdessä.
(Rauramo 2008, 35.)

Kannustus ja tuki sekä palaute

Linnanmaan työympäristö koetaan suurimmaksi osaksi kannustavaksi, joskin melko kilpailuhenkiseksi. Haastateltavan 3 mukaan Linnanmaalla pyritään pelkästään parhaaseen tulokseen. Silti kannustusta toivottiin enemmän varsinkin esimieheltä, mutta myös työkavereilta. Haastateltavan 1 mielestä esimies on melko kaverillinen, ja välillä häneen on siksi hankala tukeutua. Hän on sitä mieltä, että jos esimies säilyttää hieman välimatkaa alaisiinsa, olisi häneen helpompi tukeutua hankalissa tilanteissa.

Palautetta työyhteisöltä ja esimieheltä toivotaan enemmän. Palautteen antaminen on haastateltavan 4 mukaan esimiehelle vaikeaa, ja sitä tulee huonosti. Kuitenkin kun palautetta tulee, se on ollut välitöntä ja aitoa. Esimieheltä toivottaisiin, että hän puuttuisi työyhteisön ongelmiin rohkeammin. Rauramon (2008) mukaan esimieheltä, alaiselta tai työtoverilta saadun palautteen avulla on helpompi kirkastaa omaan työhön liittyvät tavoitteet ja tehtävät.

Maslow'n motivaatioteoriassa sekä Rauramon (2008, 35) työhyvinvoinnin portaattomallissa mainitaan neljäntenä arvostuksen tarve. Arvostuksen tarvetta tukevat missio, strategia, visio sekä eettiset arvot, jotka näkyvät käytännön toiminnassa. Kehittävän palautteen, palkan ja palkitsemisen tulisi olla osa jokapäiväistä arkea ja toimintaa, jolloin työntekijät tuntevat itsensä arvostetuiksi.

Tiedonkulku ja viestintä

Myymälän sisäisessä viestinnässä koettiin parantamisen varaa. Vaikka tietoa ei pimitetä, saattaa tärkeitä asioita jäädä kertomatta unohtamisen takia tai siksi, että myymälässä ei ole mitään paikkaa, jonne kaikki uusi tieto kerätään. Pälliköltä toivottiin viestintään parannusta. Kaikki tärkeät asiat voitaisiin esimerkiksi laittaa omalle seinälle, josta kaikki osaisivat ne katsoa. Myös Alkon oma Intranet Alvari koettiin huonoksi. Alvari on muuttunut vuoden 2011 aikana, ja muutoksesta oltiin sitä mieltä, että tieto löytyy nykyään huonommin kuin ennen. Luukkalan (2011) mukaan hyviin työyhteisötaitoihin kuuluu myös asioista tiedottaminen ja viestintä.

Työyhteisön toimimiseksi täytyy varmistaa, että kaikki saavat heitä ja heidän työtään koskevan tarpeellisen tiedon.

Tasapuolisuus

Tasapuolisuudessa pidetään puutteena erilaisia työsopimuksia ja niiden takuutuntimääriä. Erilaiset tuntimäärät luovat eriarvoisuutta haastateltavan 2 ja 4 mukaan, koska kaikki haluaisivat tehdä töitä mahdollisimman paljon. Muuten Linnanmaan työyhteisö koetaan tasapuoliseksi, ja esimies kohtelee kaikkia samalla tavalla.

Linnanmaalla koettiin, että työhyvinvointia heikentävät kaikki ylimääräinen ”puuhastelu”, joka ei liity itse myymiseen ja asiakaspalveluun. Kuluttavana ja työhyvinvointia heikentävänä tekijänä pidettiin myös sitä, että päivän aikana omaa roolia tulee vaihtaa jatkuvasti: milloin tulee purkaa kuormaa, milloin hyllyttää, milloin olla kassalla, milloin palvella asiakasta, milloin tehdä töitä toimistossa. Työhyvinvointia heikensi pelko siitä, että työtunnit vähenevät. Takuutunnit ovat huolen ja stressin aihe. Myös toisista selän takana puhumista pidettiin työhyvinvointia heikentävänä asiana. Toivottiin, että asiat voisi puhua halki kasvotusten, jos jotain ongelmaa on.

Tasaista sukupuolijakaumaa pidettiin hyvänä asiana. Ilmapiiriä pidettiin parempana, kun työyhteisössä työskentelee sekä naisia että miehiä. Myös sitä, että työyhteisöllä on yhteinen tavoite ja että kaikki puhaltavat yhteen hiileen, mainittiin työhyvinvointia parantavana tekijänä.

5.2 Linnanmaan myymälän toissijaiset teemat

Työolosuhteet ja työnluonne

Linnanmaan myymälässä työ on haastateltavien mielestä monipuolista siinä mielessä, että kaikki saavat tehdä kaikkea. Haastateltavien mielestä pidempään työtä tehtäessä ja työvuosien karttuessa työ menettää kuitenkin monipuolisuuttaan, koska uusia opittavia asioita ei tule lisää.

Stressi vaikuttaa työssä jonkin verran, mutta enemmän siten, että yksityiselämän asiat stressaavat työssäkin. Yksi haastateltava ei stressaa ollenkaan, ja kolmella taas yksityiselämän asiat tuovat joskus stressiä työhön. Kahdella haastateltavalla oli esiintynyt jonkin verran fyysisiä oireita, kuten niska-hartiaseudun kipuja, selkäkipuja ja väsymystä.

Kiire tuntui vaivaavan silloin, jos on vajaa miehitys sairastumisten tai muiden syiden takia. Haastateltavalla 2 kiire vaikuttaa yksityiselämään sesonkiaikoina lisääntyneenä väsymyksenä. Haastateltavalla 2 hankalat asiakastilanteet saattoivat jäädä mieleen vaivaamaan työpäivän jälkeen. Haastateltavalla 4 kiire ei vaivannut ollenkaan.

Tauot

Linnanmaan myymälässä tauot saa pitää, ja ne pidetään. Usein tauot keskeytyvät, jos myymälässä on vain kaksi työntekijää. Myös puolen tunnin palkattoman ruokatunnin aikana oletetaan, että tauko keskeytetään, jos tarve vaatii, vaikka palkkaa siltä ajalta ei makseta, kertoo haastateltava 2. Kolmen muun mielestä tauot riittävät, joskin heidänkin taukonsa usein keskeytyvät. Haastateltavalla 3 oli epäselvyyttä siitä, millaiset tauot kuuluvat mihinkin päivään.

Työterveys ja ergonomia

Työterveyshuoltoon, joka on järjestetty lääkärikeskus Mehiläisen kanssa, ollaan tyytyväisiä. Sinne saa aina hyvin ajan, ja työterveyshuolto mainitaan paremmaksi kuin monilla muilla työpaikoilla. Työpaikalla suhtaudutaan todella hyvin sairauspoissaoloihin. Pääsääntö on se, että jos on sairas, niin silloin ei tulla töihin. Terveystarkastuksiin, jotka tehdään seurantatutkimuksina 35:stä ikävuodesta lähtien viiden vuoden välein ja 50 vuotta täyttäneille joka kolmas vuosi, oltiin Linnanmaalla tyytyväisiä.

Ergonomiasta on Linnanmaan myymälässä tiedotettu hyvin. Ergonomiavastaava on hoitanut työnsä mallikkaasti, ja hän kuulemma ”kepittää” heti, jos huomaa jonkun työtoverin nostavan väärin. Ergonomiaan voisi kuitenkin tulla parannusta siinä mielessä, että pumppukärryjä saisi myymälään tulla lisää haastateltavan 4 mielestä. Nykyään niitä on kahdet. Puolen tunnin kassavuoroon oltiin tyytyväisiä.

Ergonomiaan on Linnanmaan myymälässä tehty parannusta jo siinä mielessä, että alahyllyt on varastosta poistettu, jolloin alahyllyn tavarat ovat rullakoiden päällä. Tällöin niitä on helpompi siirrellä.

Työn fyysiset ominaisuudet kuuluvat Rauramon (2008, 42, 44) Työhyvinvoinnin portaat -mallin ensimmäiseen askeleeseen eli psykofysiologisiin perustarpeisiin. Sopivan raskas työ tukee työkykyä, kun taas liiallinen tai haitallinen kuormitus heikentää sitä. Työolosuhteiden tulee olla sellaisia, että ne kuormittavat sopivasti, mutta ei liikaa. Jos työ on liian kuormittavaa, psykofysiologiset perustarpeet eivät täyty, jolloin työhyvinvointi ei toteudu.

Työssä oppiminen ja koulutukset

Työssä oppimisesta mainittiin sen verran, että tuotteista ja asiakaspalvelusta on mahdollista oppia aina lisää, mutta lopulta työt ovat aika helppoja, eikä niitä voi kehittää loputtomiin. Alkon omat tuotekoulutukset olivat kaikkien haastateltavien mielestä hyviä. Haastateltava 2 vastasi, että koulutukset tulevat liian myöhään, ja niitä on liian vähän. Uusien työntekijöiden pitäisi saada koulutusta tuotteissa ja asiakaspalvelussa paremmin heti aluksi. Varsinkin kausityöntekijöiden koulutus on ollut heikkoa. Ennen Alko maksoi alaan liittyvistä kirjoista puolet, jos halusi lisätä osaamistaan kotona. Nykyään tämäkin on poistettu ja se on haastateltavan mielestä huono asia.

Viidentenä tasona Maslow'n ja Rauramon malleissa tulee Itsensä toteuttamisen tarve. Itsensä toteuttamisen tarpeen tyydyttymistä edistää oppimisen ja osaamisen tukeminen. Osaaminen on yksilön, yhteisön, organisaation ja suomalaisen yhteiskunnan kilpailukyvyn perusta. On tärkeää, että työssä voi oppia uutta ja kehittyä. On hyvä, että Alko kouluttaa työntekijöitään ja että tuotteista voi oppia uutta. Työhyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että työ vastaa yksilön ominaisuuksia ja on tarpeeksi haastavaa. (Rauramo 2008, 160–161.)

5.3 Kaakkurin myymälän ensisijaiset teemat

Haastattelin Kaakkurin myymälässä neljää työntekijää. Heidän ikäjakaumansa vaihteli, ja työsuhteet olivat erilaisia. Suoritin haastattelut kahtena päivänä, maanantaina 12.3.2012 ja perjantaina 16.3.2012. Haastattelut sujui hyvin, ja

keskeytyksiä ei tullut. Haastattelut kestivät noin 30–45 minuuttia. Haastattelin työntekijöitä myymälän toimistossa. Kaikki puhuivat rennosti ja avoimesti. Aloitin haastattelujen analysoinnin jo haastatteluvaiheessa.

Kaakkurin myymälässä keskeisiksi teemoiksi nousivat ilmapiiri ja ristiriidat, tauot, turvallisuus, palkka, tasapuolisuus, sairauspoissaoloihin suhtautuminen ja työntekijöiden nopea vaihtuminen.

Kaakkurin myymälässä kaikki tunsivat työhyvinvointinsa kohtuullisen hyväksi. Haastateltava 5 mainitsi, että terveenä oleminen parantaa työhyvinvointia. Puolella haastateltavia fyysiset vaivat taas huononsivat työhyvinvointia. Haastateltavan 6 mielestä eläkeiän nosto ja ikääntyvien työntekijöiden hyvinvointi on paljon tapetilla, mutta niille ei hänen mielestään ole Alkossa tehty mitään. Työtahti vain kiihtyy, eikä viisikymppinen jaksa enää samalla tavalla kuin kaksikymppinen. Alkon savuttomaksi työpaikaksi tekeminen ei hänen mukaansa paljoa paranna työhyvinvointia varsinkin, kun se ei kaikkia työntekijöitä koske. Työtaakka ja kiire vain lisääntyvät, ja kaikki ongelmat tulevat siitä, kun ei ehdi. Työtehtäviä pitäisi helpottaa vähentämällä työtaakkaa, jotta ihmiset eivät sairastuisi ylipäätään. ILONA-hankkeen tavoitteena on edistää kaikkien Alkon työntekijöiden työhyvinvointia ennaltaehkäisevällä toiminnalla. Hankkeen tarkoituksena on auttaa alkolaisia pysymään työelämässä aiempaa pidempään sekä tukea työntekijöiden henkistä ja fyysistä kuntoa. (Intranet Alvari 2012.) Tämä ei haastateltavan 6 mielestä ole ainakaan vielä toteutunut.

Kaakkurin myymälässä tuli haastattelussa esille myös, että työhyvinvointi on itsestä kiinni. Haastateltava 8 mainitsee, että työnantaja ei ole mikään sosiaalitoimisto, joka hyysää, vaan työnantajan tärkein tehtävä on maksaa palkka tehdystä työstä. Ihmisten tulisi oppia, että palkka ei tule kuin ”Manulle illallinen”, vaan sen eteen kuuluu tehdä töitä. Työnantajan tehtävä ei ole järjestää kyytejä töihin tai muuta vastaavaa. Se on työntekijän vastuulla. Hyppänen (2011) kirjoittaa, että kaikista ratkaisuista huolimatta, mitä työhyvinvoinnin eteen työpaikoilla tehdään, on vastuu silti yksilöllä. On yksilön tehtävä ylläpitää omaa hyvinvointiaan myös vapaa-ajalla huolehtien liikunnasta ja terveellisestä ruokavaliosta. Viime kädessä on kyse yksilön omista arjen valinnoista.

Tauot

Haastatteluissa tuli ilmi taukojen vähyys ja se, että aina ei muista taukoja pitää.

Haastateltavat 7 ja 8 mainitsevat, että kahvitaukoja pidetään harvoin.

Haastateltava 7 on sitä mieltä, että olisi hyvä, jos päivällä olisi kolme työntekijää töissä. Silloin ruokataun voi pitää sen keskeytymättä. Haastateltavan 6 mielestä taukoja pitäisi olla enemmän, koska jatkuva työnteko ei anna työnantajalle parasta tulosta. Tauot myös keskeytyvät usein, ja hän ehdottaakin tunnin mittaista ruokatuntia puolen tunnin sijaan. Ruoan hotkaiseminen ei ole terveellistä.

Fysiologiset perustarpeet ovat muiden tarpeiden perustana Maslow'n motivaatio teoriassa ja Rauramon työhyvinvoinnin portaissa. Tauot kuuluvat fysiologisiin perustarpeisiin ja työstä irtautuminen hetkeksi on tärkeää hyvinvoinnin, työtehon ja vireyden kannalta. Olisi myös hyvä, jos työpäiviin saataisiin mahtumaan taukoliikuntaa ja venyttelyä, koska työasennot ovat usein staattisia ja kuormittavia. (Rauramo 2008, 65.)

Työntekijöiden vaihtuvuus

Työyhteisössä työhyvinvointia huonontavaksi tekijäksi mainittiin työntekijöiden suuri vaihtuvuus. Haastateltava 8 mainitsi, että on ikävää, että kun uuden työntekijän saa opetettua, hän vaihtaa työpaikkaa tai saa koulutustaan vastaavan työn muualta. Toisaalta haastateltava 8 myös ymmärtää työpaikan vaihtamisen, koska ihmisen kannalta on kauheaa, jos työsopimus on tehty neljän tunnin takuutunneille, eikä voi olla varma pystyykö turvaamaan elantonsa. Myös haastateltava 7 mainitsi, että työporukan vaihtuvuus on melko suuri. Howardin (2008) mukaan työhyvinvointi kärsii silloin, kun muutoksia työssä tapahtuu ilman, että niistä kerrotaan riittävästi, tai ilman että niitä perustellaan työntekijöille. Tällöin henkilökunta muuttuu epävarmemmaksi työssään.

Hakasen Työn imu -käsitteeseen liittyy omistautuminen. Omistautuminen tarkoittaa sitä, että omaamme samankaltaiset henkilökohtaiset arvot työnantajan kanssa. Tällöin arvostamme sitä palvelua tai tuotetta, jota työnantaja tuottaa toimestamme markkinoille. Se on myös merkki omistautumisesta, jos voimme kuvitella olevamme nykyisen työnantajamme palveluksessa vielä vuosien päästä. Jos taas koemme tarvetta arvostella työnantajaamme muille, tai jos haemme koko

ajan töitä muualta, emme ole kovin omistautuneita. (Luukkala 2011, 38.)

Työntekijöiden suuri vaihtuvuus kertoo omistautuneisuuden puutteesta. Se taas kertoo siitä, että työssä ei ole tarpeeksi imua.

Turvallisuus

Kappaleessa kolme esiintyvässä Maslow'n tarvehierarkiassa ja Rauramon (2008) työhyvinvoinnin portaat -mallissa toisena tulee turvallisuuden tarve.

Turvallisuuden tarpeen tulee täyttyä, jotta työntekijöiden työhyvinvointi voi kunnolla toteutua. Turvallisuuden tarve liittyy tasapainon ja pysyvyyden säilyttämiseen. Turvallisuus voidaan jakaa taloudelliseen, poliittiseen, henkilökohtaiseen sekä orientaatioon liittyvään turvallisuuteen.

Kaikkien haasteltavien mielestä asiakkaat ovat suurin turvallisuusriski. Kaikilla oli kuitenkin turvallinen tunne tehdä töitä. Kaikki haastateltavat olivat tyytyväisiä vartiointiin, koska Citymarketin vartijat toimivat myös Kaakkurin Alkossa. Lisäksi Kaakkurin Alkossa kiertää kerran päivässä ja perjantaisin kaksi kertaa Turvatiimin vartija, joiden toimintaan ei oltu yhtään tyytyväisiä, vaan haastateltavat 7 ja 8 olivat sitä mieltä, että heille maksetaan turhasta. On turhaa soittaa kiertävälle vartijalle, joka saattaa olla 15:n kilometrin päässä, jos tulee hätä. Kaakkurin Alkossa uhkaavan tilanteen sattuessa soitetaan haastateltavien mukaan aina Citymarketin vartijoille, jotka työskentelevät samassa rakennuksessa. Haastateltava 8 mainitsi uhkaavista asiakkaista myös sen, että on itsestä kiinni, syntyykö uhkaavia tilanteita päihtyneiden ja uhkaavien asiakkaiden kanssa. Hänen mukaansa päihtyneitä asiakkaita tulee osata lähestyä oikealla tavalla, ja itse ei saa olla liian tiukka tai suorapuheinen.

Turvallisuudesta haastateltava 5 mainitsi myös varaston lattialla usein lojuvat rullakot. Hänen mielestään on turvallisuusriski, jos joku kompastuu ja satuttaa itsensä. Haastateltavat 6 ja 8 mainitsivat myös varaston tilanpuutteen, ja varsinkin sesonkiaikoina, kun varasto on täynnä, voi korkeiden lavojen kanssa helposti loukata itsensä.

Palkka

Kaikkien paitsi yhden haastateltavan mielestä palkka saisi olla parempi. Lisät ja edut kuten lounasseteli olivat kaikkien mielestä hyvät. Peruspalkkaa pidettiin

huonona. Haasteltava 6 mainitsee, että viime aikoina Alko on jäänyt palkoissaan jälkeen muuhun liikealaan verrattuna. Haastateltava 8 sanoo, että on ihmisen kannalta kauheaa, jos on vain neljän viikkotunnin sopimus, koska toimeentulo on epävarma. Hänen mukaansa ihmiset laitetaan myös tekemään reippaammin töitä, jos tarjotaan vain pienet takuutunnit. Haasteltava 7 mainitsee, että palkka riittää silloin, kun saa tehdä töitä. Jos tunteja kertyy 35 tuntia viikolle, palkka riittää, mutta jos tunnit jäävät sen alle, palkka ei riitä kunnolla. Haastateltava 7 mainitsee, että hiljaisina aikoina syys-lokakuussa ja tammi-helmikuussa palkka ei riitä, koska tasoitusjakso on niin pitkä, ja koska kesällä ja joulun aikaan on kertynyt paljon tunteja. Silloin saattaa hänen mukaansa töitä olla vain kahtena päivänä viikossa, jolloin palkka jää erittäin huonoksi. Tasoitusjakso Alkossa on 18 viikkoa.

Siltalan (2004) mukaan työ ei ole niin mielekästä, jos sillä ei voi kunnolla turvata toimeentuloaan ja jos työn jatkumisesta ei voi olla varma. Suomessa on myös muihin EU-maihin verrattuna erittäin kireä työtahti. Cronberg (2012, 126–148) on sitä mieltä, että terveen ihmisen tulee pystyä elättämään itsensä. Ihminen kantaa itse vastuunsa toimeentulostaan, jos yhteiskunta antaa siihen työn teon kautta mahdollisuuden. Työhön sitoutumisen tulee olla turvallista. Turvallisuutta tuovat kunnollinen toimentulo ja toistaiseksi voimassa oleva työsuhde.

Turvallisuuden tarpeeseen eli tarvehierarkian ja työhyvinvoinnin portaat -mallin toiseen tasoon liittyy toimeentulonturva. Työhyvinvointia ja turvallisuuden tunnetta vähentävä tekijä on epävarmuus työsuhhteista ja toimeentulosta. Nykyään on hyvin yleistä, että työsuhde on joko määrä- tai osa-aikainen ja aiheuttaa näin pelkoa toimeentulosta. (Rauramo 2008, 85.)

Ilmapiiri ja ristiriidat

Työyhteisön ilmapiiri on yleensä hyvä, ja kaikkien mielestä töihin on mukava tulla. Haastatteluissa tuli kuitenkin esiin, että osalla työntekijöistä on keskenään ongelmia, joista puhutaan selän takana. Oikeasti ongelmat pitäisi selvittää kasvotusten ja puhua suoraan. Ongelmat johtuvat haastateltavan 5 mielestä pelisääntöjen puutteesta; erimielisyyksiä syntyy helposti, jos ei tiedetä, miten tulee toimia. Toimenkuvat työntekijöiden kesken pitäisi käydä läpi ja tehtävät jakaa selkeästi. Esimies on jakanut vastuuta hienosti, mutta pitäisi myös tehdä

selväksi, mikä tehtävä kuuluu kenellekin. Selän takana puhuminen on aina ikävää ja välikädessä oleminen hankalaa. Olisi esimiehen tehtävä ottaa asia puheeksi. Haastateltava 7 mainitsi myös, että usein on niin, että mitä enemmän työpaikalla on naisia, sitä enemmän on selän takana kyräilyäkin. Rauramon (2008) mukaan työpaikan ilmapiiri on organisaatiossa työskentelevien yksilöiden havaintojen summa. On tärkeää, että koko työyhteisö on sitoutunut työolojen parantamiseen. Rauramo sanookin työkavereista, että: ”rakastaa ei tarvitse, mutta toimeen on tultava”.

Kaikkien haastateltavien mukaan Kaakkurin myymälässä ristiriidat on ratkaistu siten, että päällikkö on puuttunut ristiriitoihin keskustelemalla niistä asianomaisten kanssa. Myös palaverissa on kerrattu sääntöjä, jotta ne ovat kaikille selvät. Ristiriitojen ratkaisu onkin kaikkien työntekijöiden mielestä ensisijaisesti päällikön tehtävä. Päällikön tulisi nähdä, jos ristiriitoja joidenkin työntekijöiden välillä on, ja selvittää ne. Työssä viihtymisen toinen tärkeä tekijä on työyhteisön ilmapiiri, jossa hyvät asiat jaetaan, mutta jossa vaikeisiin asioihin puututaan riittävän ajoissa. Hyvää ilmapiiriä ruokkivat oikeat toimintatavat ja pelisäännöt sekä se, että samanlaisissa tilanteissa toimitaan aina samalla lailla. (Saano 2012.)

Työyhteisön ilmapiiri ja ristiriidat kuuluvat liittymisen tarpeeseen eli työhyvinvoinnin portaiden kolmanteen askeleeseen. Jotta liittymisen tarve tyydyttyy, täytyy työntekijöiden tuntee kuuluvansa työyhteisöön ja työpaikan yhteishengen tulee olla kunnossa. Työyhteisössä luottamus, avoimuus ja vaikutusmahdollisuudet omaan työhön ovat keskeisiä arvoja. Tärkeää on että työtä ja työyhteisöä kehitetään yhdessä. (Rauramo 2008, 35.)

Sairauspoissaoloihin suhtautuminen

Sairauspoissaoloihin suhtautumisessa haastateltava 5 sanoo, että esimies suhtautuu hyvin, mutta kahden haastateltavan mielestä suhtautumisessa voisi olla parantamisen varaa. Haastateltava 7 sanoo, että suhtautuminen riippuu siitä, kenelle sairastumisesta ilmoittaa. Hän ymmärtää negatiivisen suhtautumisen siinä mielessä, että myymälässä tulee hätä siitä, kuka saadaan sairastuneen tilalle. Hän on kuitenkin sitä mieltä, että sairastumiselle ei voi mitään, ja silloin se pitäisi

ymmärtää myös töissä. Haastateltavan 6 mielestä pitäisi olla selvää, että jos ihminen on kipeänä, niin silloin ei tulla töihin. Hänen mukaansa Kaakkurin myymälässä jotkut työntekijät tulevat kipeänä töihin, ja se ei ole oikein, koska tällöin kipeä ihminen voi tartuttaa muutkin. Hänen mielestään asia ei ole niin, että työnantaja menettää rahaa poissaolojen takia, vaan ennen kaikkea ihmisen pitäisi olla kunnossa töissä ollessaan. ”On parempi, että yksi ihminen on viikon sairaana, kuin että kaikki ovat viikon sairaana, kun hän on tullut töihin sairaana ja tartuttanut kaikki.” Haastateltavan 8 mukaan on itsestä kiinni, kuinka paljon on pois töistä. Hänen mukaansa työ on ihmiselle tärkeintä, ja monesti olo saattaa tuntua paremmalta, jos tulee töihin, kuin että jäisi kotiin makaamaan.

Keskimäärin suomalainen on vuodesta kaksitoista päivää sairaana. Tuki- ja liikuntaelinsairaudet ovat suurin syy sairauspoissaoloille Suomessa. (Hyppänen 2011, 277.) Tuki- ja liikuntaelinvaivat tulivat ilmi kummankin myymälän haastateltavien puheestakin.

Tasapuolisuus

Kaikkien haastateltavien mielestä Kaakkurin myymälässä ollaan tasapuolisia kaikille. Vastuuta on jaettu tasapuolisesti, ja palkkaus on sama kaikille. Haasteltava 8 mainitsi, että viikonlopputyöntekijöitä ei voida pitää aina ajan tasalla kaikista asioista, vaan he joutuvat monesti itse ottamaan selvää muutoksista. Kolmen haastateltavan mielestä kaikki eivät kuitenkaan tee tasapuolisesti töitä Kaakkurin myymälässä, ja siitä syntyy ongelmia. Haasteltava 5 ja 7 olivat sitä mieltä, että kaikkien, paitsi myymäläpäällikön, tulisi tehdä töitä tasapuolisesti. Jos jollakin on eri säännöt ja jos jonkun ei tarvitse tehdä kaikkia työtehtäviä, siitä pitäisi yhdessä sopia palaverissa, ettei ongelmia syntyisi.

Tiedonkulku ja viestintä

Myymälän sisäisessä tiedonkulussa ja viestinnässä oli haasteltavien mielestä parantamisen varaa. Tietoa ei haasteltavan 6 mielestä pantata, mutta joskus asioita saattaa unohtua kertoa. Haastateltava 8 mainitsee, että viikonloppu työntekijöiden pitää myös itse osata ottaa selvää ja kysellä, koska kaikkia asioita ei välttämättä muisteta kertoa. Ilmoitustaulu toimii hänen mielestään hyvin. Myös haastateltava 7 on sitä mieltä, että täytyy olla silmät ja korvat auki, jos haluaa saada tietoa.

Hänenkin mielestään toimiston seinällä oleva lappumeri on ihan hyvä, joskin siellä on myös turhaa tietoa. Haastateltava 5 mainitsee, että Alkon omaa Intranetiä, Alvaria, pitäisi lukea enemmän, mutta Kaakkurin myymälässä ei oikein ehdi. Oulunsalon myymälässä vuorossa ollessaan hän ehtii Alvaria lukea enemmän. Hyviin työyhteisötaitoihin kuuluu myös asioista tiedottaminen ja viestintä. Työyhteisön toimimiseksi täytyy varmistaa, että kaikki saavat heitä ja heidän työtään koskevan tarpeellisen tiedon. (Luukkala 2011, 214.)

5.4 Kaakkurin myymälän toissijaiset teemat

Työolosuhteet ja työn luonne

Työpanoksen huomioinnista Kaakkurin myymälässä haasteltava 6 mainitsi, että arvostusta tulee jonkin verran. Arvostus tulee myymälän sisältä, ja sieltä sen on hänen mielestään hyvä tullakin ja mukava ottaa vastaan. Hänen mielestään Alkon asettamat mittarit eivät kerro kaikkea, mitä myymälän sisällä tapahtuu. Ne ovat vain tilastoja, joita luetaan paperilta. Alkossa tulospalkkiot on sidottu mystery shopping – tuloksiin, ja haastateltavan 6 mielestä se ei ole täysin oikein.

Työsuhteen luonteesta haasteltava 7 mainitsee, että hän pitää tuntipalkalla työskentelystä, mutta hän mielellään pitäisi korkeammat takuutunnit.

Työn monipuolisuuden kaikki haastateltavat ovat tyytyväisiä. Myymälässä kaikkien pitää osata kaikkea. Haastateltavat 6 ja 8 mainitsivat myös, että Alkossa on menty parempaan suuntaan. Ennen Alko oli paljon hierarkisempi, ja kaikilla oli omat työnsä. Nykyään kaikki tekevät kaikkea. Haasteltava 5 mainitsee, että työ on monipuolista, mutta taustatyössä hänellä olisi paljon opittavaa. Toimistotöitä on vain vaikeaa päästä tekemään, koska kauemmin talossa olleet työntekijät ovat yleensä aina vallanneet taustakoneen ja tekevät tilaukset ja muut toimistotyöt. Haastateltava 7 on tyytyväinen siihen, että työssä saa välillä istua, mutta välillä saa tehdä myös fyysisiä töitä, kuten hyllyttää ja purkaa kuormaa. Hänen mielestään on hyvä, ettei tarvitse olla kahdeksaa tuntia paikoillaan.

Stressi ja palautuminen

Kolme työntekijää neljästä kärsi stressistä. Yksi ei stressannut ollenkaan. Haastateltavat 7 ja 8 mainitsevat nauttivansa pienestä kiireestä ja stressistä sesonkiaikoina. Toisaalta haastateltava 7 mainitsee, että kiireaikoina työt tulevat uniin ja kassalla oleminen alkaa käydä hartioihin, mistä seuraa kova päänsärky. Enemmän häntä stressaa kuitenkin rahan puute ja tuntien vähyys hiljaisempina aikoina, koska toimeentulo kärsii. Haastateltava 6 sanoo kärsivänsä stressistä jonkin verran, koska kiire on koko ajan ja asiakkaat pitäisi ehtiä palvella hyvin. Hänestä tuntuu, että aina ei yksinkertaisesti ehdi venymään joka paikkaan. Haastateltava 8 sanoo, että ennen hänellä meni kiireaikoina työt myös kotiin, mutta nykyään ei enää.

Kaikki haastateltavat sanoivat palautuvansa hyvin työpäivistä. Haastateltava 5 mainitsee, että joskus pitkän päivän jälkeen pitää venytellä. Haastateltava 8 sanoo, että nyt hänellä on ihan hyvä tilanne fyysisten oireiden suhteen, mutta välillä on selkävaivoja, koska hän on nuorempana työskennellyt selkäänsä säästämättä. Haastateltava 6 sanoo palautuvansa työpäivistä kohtuullisen hyvin, mutta hänellä on yläselkävaivoja ja niska-hartiaseudun kipuja. Hänen mukaansa kivut aiheutuvat jatkuvasta kierto- ja kiertoliikkeestä, jota on mahdoton välttää työtä tehdessä. Haastateltava 7 sanoo kärsivänsä kiireaikoina hartiakivuista, jotka johtuvat paljosta kassatyöskentelystä. Hartiakivuista seuraa aina monen päivän päänsärky, johon eivät lääkkeet auta.

Työn fyysiset ominaisuudet kuuluvat Rauramon (2008) Työhyvinvoinnin portaattimallin ensimmäiseen askeleeseen eli psykofysiologisiin perustarpeisiin. Sopivan raskas työ tukee työkykyä, kun taas liiallinen tai haitallinen kuormitus heikentää sitä. Työolosuhteiden tulee olla sellaisia, että ne kuormittavat sopivasti mutta ei liikaa. Jos työ on liian kuormittavaa, psykofysiologiset perustarpeet eivät täyty, jolloin työhyvinvointi ei toteudu.

Työterveyshuolto

Työterveyshuoltoon kaikki ovat tyytyväisiä. Kaikkien mukaan sinne saa hyvin aikoja, ja haastateltavan 8 mukaan Alkolla pidetään ihmisistä huolta, jos vain on itse innostunut ja kiinnostunut. Alko on muun muassa järjestänyt pilatesta ja

erilaisia kuntoutuskursseja. Haasteltava 6 mainitsee, että hyvä työterveys on ison kaupungin etuja. Hänellä on kuitenkin myös negatiivinen kokemus työterveyshuollosta muutaman vuoden takaa. Häntä ei alettu hoitamaan heti, ja vaiva ehti mennä pahaksi ja vaivata pitkään. Hän sanoo, että joskus kalliiden tutkimusten viivyttäminen maksaa enemmän pitkien sairauslomien takia, kuin että tutkimukset suoritettaisiin heti, jolloin avun saisi nopeammin. Myös työterveyslaitos mainitsee, että jos sairausloma pitkittyy, työhön paluun kynns nousee. Siksi sopivaan työhön pitää päästä palaamaan mahdollisimman varhain, eli sopeuttamisen täytyy tapahtua pian työkyvyn alenemisen jälkeen. Mitä pitemmäksi sairausloma pitkittyy, sitä vaikeampaa työelämään palaaminen on. Työkyvyn tukeminen on työterveyshuollon tärkein tavoite. Työterveyshuollon vaikuttavuus tehostuu, jos työterveyshuollot ja työpaikat toimivat yhdessä työkyvyn edistämiseksi. (Työterveyslaitos 2011.)

Ergonomia

Ergonomia-asiat tuntuivat kaikilla olevan hallussa, joskaan niitä ei ole käyty läpi pitkään aikaan. Haastateltava 6 mainitsi, että kivilattiat eivät ole hyvät, koska Alkossa työ on pääosin seisomatyötä. Talvella lattiat ovat kylmät, ja ne ovat kovat. Haastateltavan 7 mielestä uusille työntekijöille pitäisi antaa ergonomiapastusta, jotta he oppivat oikean nostotyylin ja ymmärtävät, miten toimitaan.

Motivaatio

Kaikilla haasteltavilla työmotivaatio on tällä hetkellä hyvä. Haasteltava 8 mainitsee, että viini- ja viinamaailmat ovat laajoja ja Alkossa työskennellessä täytyy itsekin pysyä ajan tasalla tuotetietämyksen kanssa. Myös haastateltavan 6 mielestä on hyvä, että tietoa pitää päivittää koko ajan. Haasteltava 7:llä motivaatio on kohdillaan, kun saa tehdä tarpeeksi tunteja ja kun työllä elää. Hänen mukaansa motivaatio huononee heti, jos tunnit vähenevät, koska työ ei silloin kunnolla elätä.

Työkaverit ja esimies

Työkavereihin kaikki olivat tyytyväisiä. Työporukkaa kuvailtiin huumorintajuiseksi ja harmoniseksi. Haastateltava 7 mainitsi, että työporukan

vaihtuvuus on melko suuri. Silti uusi työporukka on hyvä, eikä kukaan jää ulkopuolelle.

Esimieheen kaikki olivat tyytyväisiä. Esimiehestä mainittiin, että hän on tehokas ja innokas tarttumaan uusiin asioihin, hän on iloinen, ja häneltä saa tukea.

Haastateltavan 5 mielestä hän on paras esimies, mitä hänellä on ikinä ollut.

Haastateltava 6 mainitsi, että esimies on sosiaalinen ja ihmisläheinen ja häntä on helppo lähestyä. Esimies on sopivan joustava ja hänen kanssaan on helppo hoitaa asioita. Haastateltavan 7 mukaan esimies ei nosta itseään jalustalle, mutta hän oli sitä mieltä, että esimies myös saattaa joskus kärsiä siitä, että hän on liian kaverillinen. Haastateltavan 7 mielestä esimiehen on siten välillä hankala puuttua asioihin, joihin hänen pitäisi puuttua.

Kehityskeskustelu

Kehityskeskusteluista haastateltavat miettivät, onko niistä mitään hyötyä. He ovat kuitenkin sitä mieltä, että niitä pidetään ja että niitä järjestetään tarpeeksi.

Haastateltava 6 oli sitä mieltä, että niistä on varmaan hyötyä, jos ura Alkossa on alkamassa, mutta kauemmin työskennelleelle ei enää niinkään. Haastateltava 7 mainitsi, että joitain tavoitteita kehityskeskustelujen tiimoilta on saavutettu, mutta hän ei ole varma, onko niistä ollut paljon hyötyä. Kehityskeskusteluista on hyötyä vain silloin, jos ne edistävät sekä yksilöiden että työpaikan tavoitteita.

Onnistuneesti toteutettuina kehityskeskustelut lisäävät motivaatiota, selventävät tavoitteita, auttavat kehittymään, auttavat toiminnan suunnittelussa, luovat hyvää ilmapiiriä, selkiyttävät rooleja ja vähentävät stressiä. (Rauramo 2008, 157–158.)

Mahdollisuus vaikuttaa ja toimia itsenäisesti

Kolmen haastateltavan mielestä työyhteisössä on mahdollisuus vaikuttaa ja toimia itsenäisesti. Haastateltava 5 mainitsee, ettei tiedä vaikutusmahdollisuuksista.

Hänen mielestään työyhteisössä voi vaikuttaa jonkin verran tuomalla omaa ilmettään työyhteisöön. Hänen sanoo myös, että omalla puheella voi vaikuttaa. Jos puhe on mahdollisuuksia avaavaa ja positiivista, saa työyhteisön paremmin mukaan kuin negatiivisuudella.

Kannustus, palaute

Työyhteisössä haastateltavien mukaan eniten kannustusta saa päälliköltä. Haastateltava 8 mainitsee, että nykyinen päällikkö on henkilöjohtaja, joka osaa ottaa henkilön omana itsenään. Tasapuolisuus on haastateltavan 8 mielestä tärkeää. Haastateltavan 7 mukaan päällikkö kannustaa ja ”potkii” eteenpäin. Työyhteisön puolelta hänen mukaansa kannustusta ei oikeastaan tule. Työyhteisön omalaatuinen huumori saattaa peittää kannustuksen alleen. Haastateltavan 6 mukaan on hyvä, että työyhteisössä saa olla oma itsensä eikä ketään lokeroida mihinkään.

Haastateltavien mielestä palautetta tulee, mutta oikeastaan vain esimieheltä. Työporukan kesken ei hirveästi anneta palautetta. Sitä voisi parantaa. Haastateltavan 8 mielestä pitää muistaa antaa sekä positiivinen että negatiivinen palaute. Haastateltavan 6 mielestä palautetta ei tule paljon, ja hän toivoisi saavansa palautetta hieman enemmän. Haastateltava 7 sanoo, että mielipiteen saa kysymällä, jos palautetta ei ole muuten tullut.

Tarvehierarkian neljäs porras on arvostuksen tarpeen porras. Maslow'n mukaan ihmiset kaipaavat osakseen toisilta saatua arvostusta mutta myös itsekunnioitusta. Arvostuksen tarve jakautuu vielä kahteen tasoon: alempaan tasoon kuuluu kunnioitus ja kuuluisuus ja ylempään tasoon itsetunto, kompetenssi ja saavutukset. Ihmiset kaipaavat toisten osoittamaa arvostusta. Arvostuksen tarpeen tyydyttäminen johtaa itsetunnon vahvistumiseen, kun taas taantumisen johtaa heikkouden, alemmuuden ja avuttomuuden tunteisiin. On siis tärkeää, että työyhteisössä saa kannustusta ja palautetta sekä esimieheltä että työkavereilta. (Rauramo 2008, 32.)

Työssä oppiminen ja koulutukset

Viidentenä tasona Maslow'n ja Rauramon malleissa tulee Itsensä toteuttamisen tarve. Itsensä toteuttamisen tarpeen tyydyttymistä edistää oppimisen ja osaamisen tukeminen. On tärkeää, että työssä voi oppia uutta ja kehittyä. On hyvä, että Alko kouluttaa työntekijöitään ja että tuotteista voi oppia uutta. Jotta työ on tarpeeksi haastavaa, täytyy työssä voida kehittyä. Työhyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että työ vastaa yksilön ominaisuuksia ja on tarpeeksi haastavaa. (Rauramo 2008, 160–161.) Myös Hakasen Työn imu -käsitteen mukaan työssä pitäisi olla mahdollisuus

kokea riittäviä onnistumisen tunteita ja olla mahdollisuus kehittyä. (Paloheimo-Koskipää & Hurme 2010.)

Kaikkien haasteltavien mielestä osaamista on mahdollista jatkuvasti kehittää tuotetietämyksen osalta. Haastateltava 5 sanoo esimiehen suhtautuvan uuden oppimiseen hyvin ja opettaa, jos jotain toimistotyötä ei osaa. Kysymällä saa apua. Alkon tarjoamiin tuotekoulutuksiin kaikki olivat erittäin tyytyväisiä, ja haastateltava 7 mainitsee myös, että Alkossa on hyvä päästä etenemään, jos haluja sellaiseen on. Haastateltavan 7 mielestä itse työssä ei kuitenkaan tarvitse kovin paljon käyttää päätään, kun kaikki tehtävät on oppinut. Haastateltavan 5 mukaan mikään hänen entisistä työpaikoistaan ei ole tarjonnut yhtä hyviä koulutuksia ja yhtä paljon kuin Alko.

5.5 Keskeiset tulokset

Sain haastatteluissani vastaukset tutkimuskysymyksiin ja asioihin, joita halusin tutkia. Tutkimusongelmana oli Kaakkurin Alkon ja Linnanmaan Alkon työhyvinvoinnin tilan selvittäminen ja sen vertaaminen Alkon työhyvinvoinnin strategiaan.

Kysymyksiä olivat:

1. Miten Kaakkurin ja Linnanmaan Alkon työntekijät kokevat oman työhyvinvointinsa tällä hetkellä?
2. Mitkä tekijät parantavat tai heikentävät koettua työhyvinvointia haastateltujen työntekijöiden näkökulmasta?
3. Miten tutkittavien työpaikkojen työhyvinvointia voitaisiin kehittää?
4. Toteutuuko Alkon työhyvinvoinnin strategia käytännössä näissä kahdessa myymälässä?

Sekä Kaakkurin että Linnanmaan Alkon haastatellut työntekijät kokevat oman työhyvinvointinsa tällä hetkellä melko hyväksi, yhtä poikkeusta lukuun ottamatta. Kummassakin myymälässä työhyvinvoinnin tila on siis hyvä.

Kummassakin myymälässä parantamisen varaa löytyi tiedonkulussa ja viestinnässä, turvallisuudessa, työyhteisön ilmapiirissä, tasapuolisuudessa sekä palkassa. Kehitettäviksi teemoiksi nousivat siis kummassakin myymälässä tiedonkulku ja viestintä, turvallisuus, työyhteisön ilmapiiri, tasapuolisuus sekä palkka.

Kaakkurin myymälässä parantamisen varaa oli lisäksi sairauspoissaoloihin suhtautumisessa, ja työhyvinvointia huonontavaksi tekijäksi mainittiin työntekijöiden nopea vaihtuvuus sekä epävarmuus tuntimääristä.

Linnanmaalla turvallisuudessa oli enemmän kehitettävää, koska heillä oli pelkästään kiertävä vartiointi toisin kuin Kaakkurissa. Linnanmaalla kehitettävää oli lisäksi palautteen antamisessa ja ristiriitojen selvittämisessä. Nämä tehtävät kuuluvat ennen kaikkea esimiehelle. Linnanmaalla koettiin, että työhyvinvointia heikentää kaikki ylimääräinen ”puuhastelu”, joka ei liity itse myymiseen ja asiakaspalveluun. Kuluttavana ja työhyvinvointia heikentävänä tekijänä pidettiin myös sitä, että päivän aikana omaa roolia tulee vaihtaa jatkuvasti.

Työhyvinvointia heikensi myös pelko siitä, että työtunnit vähenevät. Takuutunnit ovat huolen ja stressin aihe. Myös toisista selän takana puhumista pidettiin työhyvinvointia heikentävänä asiana. Toivottiin, että asiat voisi puhua halki kasvotusten, jos jotain ongelmaa on.

Turvallisuudessa kehitettävää oli vartiointissa ja työntekijöiden turvallisuus- koulutuksessa. Kaakkurin myymälässä nousi esille myös, että myymäläympäristöön pitää kiinnittää huomiota työskenneltäessä, jotta tavaroita ei jätetä lojumaan lattialle. Linnanmaan myymälässä vartiointiin toivottiin parannusta, ja vartiointisopimus haluttiin ehdottomasti vaihtaa samaksi yhteistyökumppanin kanssa.

Palkassa ongelmaksi ei niinkään muodostunut palkan suuruus vaan epävarmuus työtunneista ja siten toimeentulosta. Kaikki olivat tyytyväisiä palkan lisiin, mutta perustuntipalkkaa pidettiin huonona.

Tasapuolisuudessa oli Kaakkurin myymälässä kehitettävää siinä, että kaikkien pitäisi tehdä tasapuolisesti töitä, tai jos jollakin on eri työtehtävät, niistä pitäisi

sopia yhteisesti. Linnanmaan myymälässä eriarvoisuutta tuntuivat lisäävän erilaiset työsuhteet ja takuutuntimäärät.

Työyhteisöjen ilmapiireissä oli kehittämisen varaa. Selän takana puhumista harrastettiin jonkin verran ja toisinaan ilmapiirit olivat kireitä. Ilmapiirejä parantaviksi ehdotuksiksi nousivat asioista keskusteleminen avoimesti ja pelisääntöjen kertaaminen. Myös se, että kaikki tekevät tasapuolisesti töitä, parantaisi ilmapiiriä.

Tiedonkulkuun ja viestintään toivottiin parannusta kummassakin myymälässä. Kaakkurin myymälässä sanottiin silti, että myös työntekijän tulee olla aktiivinen ja kysyä tietoa, jos jotain ei tiedä. Linnanmaan myymälässä päälliköltä toivottiin parannusta tiedon jakamiseen.

Hyviksi puoliksi mainittiin rennot ja iloiset työyhteisöt. Linnanmaalla työhyvinvointia parantavaksi tekijäksi mainittiin myös se, että työyhteisöllä on yhteiset tavoitteet ja se, että työyhteisössä työskentelee noin puolet naisia ja puolet miehiä. Kaakkurissa työhyvinvointia parantavaksi tekijäksi mainittiin terveenä pysyminen. Kaakkurin myymälässä tuli myös ilmi, että työhyvinvointi on pitkälle kiinni myös ihmisestä itsestään.

Tuloksien perusteella Alkon työhyvinvoinnin strategia toteutuu suurimmaksi osaksi. Joskin turvallisuudessa on Linnanmaan myymälässä vartioinnin osalta parannettavaa, ja Alkon strategian mukaan turvallisuusasioita pitäisi kouluttaa ja kerrata, mikä ei tällä hetkellä toteudu myymälöissä. Lisäksi työntekijöiden fyysisten oireiden välttäminen ei täysin toteudu, koska selkä- sekä niska-hartiavaivat olivat yleisiä työntekijöiden keskuudessa.

Työhyvinvoinnin teorian kannalta katsoisin, että Alkon oma työhyvinvoinnin strategia on melko suppea, eikä se kata kaikkia työhyvinvointiin liittyviä asioita, joten tuloksia oli hankala verrata Alkon omaan strategiaan.

Tuloksista ilmenee, että myymälöissä eniten kehitettävää Maslow'n Motivaatioteorian ja Rauramon Työhyvinvoinnin portaat -mallin mukaan on turvallisuuden tarpeessa, liittymisen ja arvostuksen tarpeessa. Turvallisuuden tarpeessa kehitettävää on toimeentulon turvaamisessa sekä vartioinnissa.

Liittymisen tarpeessa pitäisi kehittää työyhteisöjen ilmapiirejä, tiedonkulkua ja viestintää ja tasapuolisuutta. Arvostuksen tarpeeseen liittyy työyhteisöltä ja esimieheltä tuleva kannustus ja tuki sekä sopiva palkkaus.

Työn imu -käsitteen toteutumisen kannalta työntekijöiden kannattaa miettiä, miksi he tekevät juuri tätä työtä, mitä työ heille merkitsee, ja missä asioissa on kehittämis- ja kehittämismahdollisuuksia. Uudenlaiset näkökulmat työhön mahdollistavat työn imun. Kaikkien olisi syytä pohtia, kuinka myönteistä ilmapiiriä on mahdollista levittää ympärilleen. (Paloheimo-Koskipää & Hurme 2010.)

5.6 Esimiesten näkökulma

Tutkimuksen taustoittamiseksi päätin haastatella myös myymälöiden esimiehiä. Esimiestyöllä ja työhyvinvoinnilla on selkeä yhteys. Hyvä johtaminen liittyy työhyvinvointiin positiivisesti, kun taas piittaamaton tai liian kylmäkiskoinen ja ankara johtamisote aiheuttaa pahoinvointia työyhteisössä. (Vesterinen 2006, 12.) Esimiehille laadin erilaisen haastattelulomakkeen, joka oli väljempi. Jätin esimiehille enemmän tilaa kertoa siitä, mitä heille tuli mieleen. Haastattelin esimiehet 21. ja 26.3.2012.

Kaakkurin esimiehen näkökulma

Kaakkurin esimies kokee oman työhyvinvointinsa tällä hetkellä hyväksi. Hän sanoo aina olleensa fyysisesti hyvässä kunnossa, mutta välillä hänellä on ollut paineita henkisellä puolella. Paineita on aiheuttanut henkilöstön ristiriidat ja se, että alaisten toiveiden täyttäminen ei ole aina helppoa. Kaikkien toiveita ei voi täyttää, ja siitä syntyy ristiriitoja.

Hän uskoo, että henkilökunnan työhyvinvointi on tällä hetkellä hyvä. Hänen mukaansa työyhteisöön on viimeaikoina tullut tervettä tuulettumista, koska henkilökunta on vaihtunut ja koska työyhteisö on joutunut uudestaan löytämään yhteisen sävelen. Esimiehen mielestä avoimuus, positiivisen palautteen antaminen, selän takana puhumisen lopettaminen ja vastuun kantaminen sovitusta asioista parantaisivat työhyvinvointia. Tärkeää on, että työpaikalla on reilu

meininki. Esimies myös haluaisi, että jokainen ottaa aktiivisen roolin työyhteisössä.

Hyvinä puolina hän näkee, että työyhteisö on naurava ja avoin. Kaakkurissa on hyvä työtiimi, jossa on erilaisia ihmisiä ja jossa kaikilla on omat vahvuudet ja heikkoudet.

Kaakkurin esimiehen mielestä työergonomiaan voitaisiin kiinnittää enemmän huomiota. Hänen mielestään pienempi pumppukärry olisi hyvä, jotta saataisiin vähennettyä riuhtaisuja ja hankalia nostoja. Alkon myymälät ovat myös erittäin vetoisia, koska ne sijaitsevat yleensä hallimaisissa rakennuksissa. Siihen on tosin hankala vaikuttaa. Kehittämiskohteina hän mainitsee jatkuvan vartioinnin, jos se olisi rahallisesti mahdollista. Vartiointiin hän on sinänsä tyytyväinen, koska kauppakeskusvartiointi saatiin takaisin.

Kaakkurin esimies sanoo olevansa tyytyväinen omaan palkkaansa. Tosin hän haluaisi yhtä pitkät lomat kuin talossa kauemmin olleilla työntekijöillä on. Hänen mielestään kuukausipalkkalaisilla on kohtuullinen palkka, mutta osa-aikaisilla myyjillä palkka ei voikaan olla kovin hyvä, koska tunteja tulee vähemmän. Palkan lisäksi on kuitenkin hyviä etuja. Hänen mielestään osa-aikaisuus on Alkossa suurempi ongelma kuin palkka. Alkossa työnlaatu on sellaista, että se painottuu todella paljon viikonloppuihin, ja se selittää hänen mielestään osa-aikaisten suurta määrää. Hän toivoo, että voisi tarjota alaisilleen enemmän työtunteja ja täysiaikaista työtä, mutta hän ei itse mahda sille mitään, koska työrytmi säätelee myymälöissä käytettävät tuntimäärät.

Palautteen antamisessa esimiehen mielestä voi aina parantaa. Hän pyrkii mielestään kuitenkin antamaan sekä positiivista että rakentavaa palautetta. Esimies toivoisi, että hän löytäisi uusia palautteen antamiskanavia. Hän on huomannut, että kaikille palaute pitää antaa eri tavalla, ja joku saattaa loukkaantua sellaisesta, mistä toinen ei. Henkilökunnalta hän toivoisi enemmän suoraa palautetta. Normaalisti hän saa palautteen esimiesarvioissa paperilla, ja siitä on hankala päätellä, missä jokin on mennyt vikaan. Hänen mielestään olisi mukavaa, jos palautteen saisi suoraan silloin, kun jokin on mennyt pieleen, jotta hänen olisi helpompi parantaa.

Työterveyshuoltoon Kaakkurin esimies on tyytyväinen. Se toimii tosi hyvin, ja sinne saa aina hyvin ajan. Kehitysehdotuksena hän mainitsee, että internetin kautta voisi myös varata kiireisiä aikoja, jotta ei aina tarvitsisi jonottaa soittaessa. Sairauspoissaoloista hän mainitsee, että ei ole koskaan epäillyt, että niitä käytetään väärin. Työntekijän sairastuessa jonkun tilalle saaminen on kuitenkin usein hankalaa, ja muut työntekijät ja esimies joutuvat yleensä venymään ja olemaan ilman vapaapäiviä, jos tuuraajaa ei saada.

Ilmapiiri on esimiehen mielestä Kaakkurin myymälässä ihan hyvä. Hän toivoo, että kaikki antaisivat toinen toisilleen palautetta töissä. Hän toivoo myös, että selän takana puhuminen lopetettaisiin eikä muodostettaisi kuppikuntia, vaan oltaisiin yhtenäinen työporukka. Selän takana puhuminen huonontaa aina työilmapiiriä.

Esimies ei koe, että työyhteisössä tai hänellä itsellään olisi tällä hetkellä suuria työhyvinvointia haittaavia tekijöitä. Joskus hän toivoisi saavansa enemmän ideoita ja tukea henkilökunnalta. Hän toivoisi myös, että sovituista asioista pidettäisiin kiinni. Työhyvinvoinnista hän toivoisi, että henkilökunta ymmärtäisi, että työhyvinvointi on työpaikalla tapahtuvaa hyvinvointia. Työhyvinvoinnin parantaminen ei tarkoita sitä, että lähdetään yhdessä ulos, vaan sitä että asioita parannetaan työpaikalla.

Hän luulee, että henkilöstö hyötyisi painonhallintaan ja liikuntaan liittyvästä toiminnasta, ja hän haluaisi aktivoida ihmisiä liikkumaan vapaa-ajallakin. Hän toivoisi, että ihmiset kunnioittaisivat toistensa työtä, vaikka joku tekisikin asiat eri tavalla. Hän myös toivoo, että henkilökunta lähtisi uusiin juttuihin avoimesti ja innolla mukaan ja kunnioittaisi siten jutun tekijää.

Linnanmaan esimiehen näkökulma

Linnanmaan myymäläpäällikkö kokee oman työhyvinvointinsa tällä hetkellä hyväksi. Hän uskoo myös, että Linnanmaan myymälän henkilökunnan työhyvinvointi on tällä hetkellä hyvällä mallilla muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta.

Käsi- ja selkävaivat ovat tekijä, joka saattaa esimiehen mielestä korostua huonontuen työhyvinvointia myymälässä, mutta siihenkin voi vaikuttaa hyvällä työergonomialla ja kyykistymisten vähentämisellä. Ergonomiaan on jo kiinnitetty huomiota Linnanmaan myymälässä.

Turvallisuudesta hän mainitsee, että Alkolla on nykyaikaiset, siistit myymälät ja hyvät toimivat työkalut, joten olosuhteet turvalliseen työskentelyyn ovat kunnossa. Asiakkaat ovat hänen mielestään suurin uhkatekijä. Linnanmaan myymälässä sattuu onneksi vähän uhkaavia asiakastilanteita. Nykyiseen vartiointiin Linnanmaan esimies ei ole tyytyväinen. Vartiointijärjestelmä, jossa on kiertävä piirivartija, ei toimi. Esimies haluaisi saman sopimuksen Prisman vartijoiden kanssa, jolloin vartiointi olisi samassa rakennuksessa ja apu tulisi paljon nopeammin. Kiertävä vartiointi olisi hänen mielestään lakkautettava kokonaan. Heille maksetaan turhaan. Myymälöissä tulisi toimia sen vartiointiliikkeen, joka on myös yhteistyökumppanilla, jotta apu on lähellä. Myymäläpäällikkö aikookin ottaa asian puheeksi palaverissa heti samalla viikolla ja toivoo saavansa sopimuksen takaisin Prisman vartijoiden kanssa.

Palkasta hän on sitä mieltä, että Alkon tuntipalkka on tällä hetkellä vähän parempi verrattuna muuhun kaupan alaan. Alkon lisät ovat hyviä, ja kaikilla on lisäksi mahdollisuus henkilökohtaiseen palkanosaan, jonka voi saada vuosittain. Henkilökohtaista palkanosaa voi saada, jos on innovatiivinen, ahkera työntekijä. Oman henkilökuntansa henkilökohtaisesta palkanosasta päättää myymäläpäällikkö. Aluepäällikkö taas päättää myymäläpäälliköiden ja aluesihteerien henkilökohtaisesta palkanosasta. Lisäksi Alkolla on kannustinjärjestelmä, josta saa kannustinpalkkiota edellisen vuoden hyvästä tuloksesta. Omaan palkkaansa myymäläpäällikkö on tyytyväinen.

Palautteen antamisen myymäläpäällikkö sanoo olevan ikuisuuskyseminen. Palautteen antaminen on hänelle kehittämiskohde, jota hän on viime vuosina yrittänyt parantaa. Henkilökunnalta hän saa yleensä vasta sitten palautetta, kun on valittamista. Palavereissa hän on huomannut, että palautetta tulee nykyään hieman enemmän liittyen yleisiin asioihin. Kerran vuodessa hän saa palautetta kirjallisesti esimieskyselyn kautta. Siinä tulee epäsuorasti kaikki palaute, jota ei kehdata suoraan sanoa. Hän sanoo, että hän ennemmin ottaisi palautteen suoraan. Hän itse

yrittää ylläpitää työyhteisössä reiluutta ja avoimuutta, joten hän odottaisi samaa myös alaisiltaan. Hänen mielestään olisi mukavaa, jos alaiset tulisivat heti kertomaan, mikä on mennyt pieleen.

Alkossa esimiestyöhön saa Linnanmaan päällikön mukaan paljon tukea. Nykyään esimiehillä on parityöskentelyä. Kaakkurin Alkon esimies on Linnanmaan Alkon esimiehen työskentelypari. Myös Oulun aluepäällikkö on kiinnostunut siitä, mitä myymälöissä tapahtuu, ja häneltä saa tarvittaessa tukea. Linnanmaan päällikkö sanoo, että Alkossa myymäläpäällikön työtä on oikeastaan helppoa tehdä verrattuna aiempaan työnantajaan. Alkossa saa kaikkeen hyvin apua, kun taas toisella työnantajalla toimiessaan esimiehenä, hän saattoi olla viikkoja ellei kuukausia kuulematta työnantajaltaan mitään.

Esimies-alaisuhteissa on myymäläpäällikön mielestä varmasti kehitettävä. Hänellä olisi halu oppia hyväksi esimieheksi ja rakentaa pitkäaikaisia alaisuhteita. Linnanmaan myymälässä hän mainitsee pitkään olleen saman työporukan, ja hän on oppinut tuntemaan henkilöstöä. Hän sanoo osaavansa jutella heidän kanssaan, ja hän on tyytyväinen, että yhdessä voi rakentaa asioita. Kuitenkin hän toivoisi alaisiltaan parannusta työyhteisötaitoihin ja molemminpuolista viestintää. Hän toivoisi, että asioista tiedottaminen ei olisi aina pelkästään päällikön vastuulla.

Esimiehen mielestä ristiriitoja on henkilökunnan keskuudessa aina silloin tällöin, tälläkin hetkellä. Hän sanoo, että kaikki eivät ole aina samaa mieltä hänen kanssaan, mutta mikään ei ole pysyvää, ja asioita voidaan muuttaa, jos niissä on ongelmia. Hän sanoo myös, että myymälässä on sekä hyviä hetkiä että huonoja hetkiä. Viimeisen kahden vuoden aikana Linnanmaan myymälässä on hänen mukaansa ollut ikävä kyllä paljon hankalia hetkiä, ja siksi on myös ollut enemmän ristiriitoja. Hän toivoisi alaisiltaan hyviä työyhteisötaitoja ja että alaiset tulisivat sanomaan hänelle, jos epäkohtia ilmenee. Hän sanoo, että kenenkään oloa ei tehdä työpaikalla tahallaan hankalaksi. Päinvastoin, hän pyrkii siihen, että mukava ilmapiiri säilyisi ja että töihin olisi aina mukava tulla.

Tiedon kulusta ja viestinnästä Linnanmaan myymäläpäällikkö arvioi, että siihen henkilökunta toivoisi parannusta, selkeyttä ja avoimuutta. Hänen mielestään

asiassa on hieman vastakkainasettelua, koska myymälässä työskentelee päällikön lisäksi seitsemän henkeä, joten miksi kaikki asiat pitäisi kuulla juuri päälliköltä. Jos jokin asia jää aikaisessa vaiheessa sanomatta jollekin, kukaan ei kerro sitä eteenpäin, koska kaikki olettavat sen olevan päällikön tehtävä. Siihen hän toivoisi henkilökunnalta parannusta. Jos henkilökunta tutkii viikossa paljon enemmän Alkon omaa Intranetiä, Alvaria, kuin päällikkö, niin eivätkö he voisi myös tiedottaa muita uusista asioista.

Päällikkö sanoo tekevänsä suurimmaksi osaksi normaalia myyntityötä, jolloin joskus päällikön tehtäville jää liian vähän aikaa, ja niitä joutuu sitten tekemään viikonloppuisin. Hän on sitä mieltä, että välillä saisi olla enemmän aikaa päällikön tehtäville.

Työhyvinvoinnista Linnanmaan päällikkö sanoi, että Alko tukee työhyvinvointia erittäin hyvin verrattuna moneen muuhun työnantajaan. Alko tarjoaa työntekijöilleen lounassetelit, antaa työhyvinvoinnin määrärahaa, Alkolla on paljon erilaisia harrastuskerhoja, ja Alkolta voi vuokrata edullisesti mökkejä lomailua varten. Työntekijän osaamisen kartuttamiseen keskitytään tulokaspäivästä lähtien ja yhdessä rakennetaan Alkossa ihmiselle urapolku. Hänen mielestään Alko tarjoaa erinomaiset puitteet hyvälle työhyvinvoinnille, eikä työhyvinvointi ole pelkästään sitä, kuinka isoa palkkaa saa.

Kaiken kaikkiaan Linnanmaan päällikkö on todella tyytyväinen omaan työporukkaansa. Hän on sitä mieltä, että Linnanmaan myymälä on Suomen paras myymälä. Hän on tyytyväinen henkilökuntaansa, koska kaikki tulevat toimeen keskenään, ja työkavereista huolehditaan. Hänen mielestään on mukava olla osana iloista ja reipasta työporukkaa.

6 YHTEENVETO

Tavoitteenani opinnäytetyössäni oli kartoittaa Kaakkurin ja Linnanmaan Alkojen työntekijöiden työhyvinvoinnin tila ja nostaa esiin ongelmakohtia, joita tulee esiin päivittäisessä myymälätyössä, mutta joihin ei välttämättä Alkon johto osaa kiinnittää huomiota. Tarkoituksena oli selvittää, miten Alkon työhyvinvoinnin strategia toteutuu kahdessa tutkittavassa myymälässä. Työn tarkoituksena on kartoittaa Kaakkurin ja Linnanmaan työhyvinvoinnin nykytilaa kehittämistä ja parantamista varten. Sain mielestäni vastaukset tutkimuskysymyksiini ja olen tyytyväinen tutkimuksen etenemiseen ja lopputuloksiin.

Jatkotutkimuksena voitaisiin Alkon omaa työhyvinvoinnin strategiaa parantaa vastaamaan enemmän käytäntöä ja lisätä strategiaan puuttuvat kohdat ja toimintatavat. Lisäksi voitaisiin tehdä toiminnallinen opinnäytetyö myymälöihin, joissa parannetaan kehittämiskohteita ja tutkitaan, miten työhyvinvoinnin tila muuttuu.

Tutkimustuloksiini ja tulkintoihini vaikuttaa se, että olen itse töissä Kaakkurin Alkossa. Huomasin, että sain suurempia vastauksia Linnanmaan Alkossa, jossa työntekijät eivät tunne minua kuin Kaakkurin Alkossa. Silti olen tyytyväinen haastateltaviin ja siihen, että kaikki suhtautuivat haastatteluihin positiivisesti ja vastasivat mielestäni aidosti kertoen oman näkökulmansa. Mielestäni haastattelutilanteet olivat totuudenmukaisia, ja haastatteluympäristö oli tarpeeksi rauhallinen.

Koska jokainen työyhteisö ja siellä tapahtuva toiminta on yksilöllistä, on tutkimukseni ainoa laatuaan. Lisäksi Kaakkurin Alkoon eikä Linnanmaan Alkoon ole tehty työhyvinvointitutkimusta ennen tätä. Tosin koko Alkon henkilökunta saa osallistua vuosittain tehtävään työhyvinvointikyselyyn, mutta siinä tutkitaan Alkon työhyvinvointia koko maanlaajuisesti. Tutkimuksen toistettavuuteen saattaa vaikuttaa haastateltavan henkilöstön vaihtuvuus, työhyvinvoinnin tilan muuttuminen sekä pitkälti aihealueen rajaamiseen liittyvät seikat. Työhyvinvointi on nimittäin erittäin laaja käsite, jota voi tutkia monelta eri näkökannalta. Myös haastattelutilanne on aina erilainen, ja se voi mahdollisesti vaikuttaa tutkimuksen toistettavuuteen.

Reliaabeliudella tarkoitetaan sitä, että tutkittaessa samaa henkilöä saadaan kahdella

eri tutkimuskerralla sama tulos. Toisella tavalla reliiabilisuuden voi määrittellä sillä, että tulos on reliiabilinen, jos kaksi arvioitsijaa päätyy samanlaiseen tulokseen. Kolmas tapa ymmärtää reliiabilisuus on, että kahdella eri tutkimusmenetelmällä saadaan sama tulos. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 186.) Mielestäni tutkimukseni on reliiabilinen, vaikka olenkin tuttu Kaakkurin haastateltaville. Joku tuntematon olisi saattanut saada hieman erilaisia vastauksia Kaakkurin myymälästä, mutta uskon heidän silti vastanneen totuudenmukaisesti myös minulle. Linnanmaan myymälästä kuka vain olisi varmasti saanut samanlaisen tuloksen kuin minä.

Tutkimustulokseni eivät ole erityisen yllätyksellisiä, eikä niissä esiinny erikoisia tuloksia, mutta silti tulokset ovat mielestäni kiinnostavia ja totuudenmukaisia. Niiden avulla työhyvinvointia on helppo kehittää myymälöissä paremmalle tasolle. On myös myymälöiden ja työntekijöiden kannalta hyvä, että tutkimustulokset eivät ole erityisen negatiiviset, vaan että työhyvinvointi on kummassakin myymälässä melko hyvällä tasolla eikä myymälöissä esiintynyt suuria terveyttä uhkaavia tekijöitä. Kaikki haastateltavat esimiehiä myöten olivat innolla mukana, ja he vastasivat avoimesti kertoen omat näkökulmansa. Tämä kertoo mielestäni siitä, että kaikki ovat kiinnostuneita omasta työyhteisöstään ja työhyvinvoinnistaan, mikä mahdollistaa työhyvinvoinnin kehittämisen. Tutkimusta tehdessäni minun oli välillä hankalaa pitää poissa omat mielipiteeni, koska tein tutkimusta työpaikalleni. Silti onnistuin mielestäni tekemään tutkimuksen siten, että tuon esille vain haasteltavien mielipiteet, en omiani.

Löysin mielestäni hyvin työhyvinvointia heikentävät tekijät ja kehittämiskohteet. Lisäksi huomasin, että Alkon oma työhyvinvoinnin strategia siltä osin, kun sitä on laadittu, toteutuu melko hyvin myymälöissä.

Olen oppinut opinnäytetyöprosessin aikana paljon. Olen tyytyväinen valitsemaani aiheeseen, ja minusta on ollut hienoa päästä tutkimaan oman työyhteisöni työhyvinvointia. Toivon myös, että kehitettävät asiat otetaan tosissaan ja että niitä lähdetään kehittämään myymälöissä ja Alkossa. Työhyvinvointi on niin laaja käsite, että olisin voinut tutkia sitä loputtomiin. Mielestäni osasin kuitenkin etsiä tutkimukseeni oleelliset asiat teoriaosuuteen. Nyt jos saisin päättää, olisin laatinut itselleni tarkemman aikataulun, koska loppua kohden työtä tehdessä minulle tuli hieman kiire. Silti työskentelin mielestäni järkevästi, ja olen tyytyväinen lopputulokseen.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Aalto, R. 2006. Työelämän selviytymisopas. Käytännön ohjeita työhyvinvointiin. WSOYpro. Jyväskylä.

Cronberg, T. 2010, Uuden työn politiikka. Balto print, Vilna.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hyppänen, R. 2011. Työhyvinvointi johtaa tuloksiin, parhaat käytännöt kymmenen vuoden ajalta. Talentum, Helsinki.

Ilmarinen, J. 2006. Towards a longer worklife, ageing and the quality of worklife in the European Union. Gummerus, Jyväskylä.

Järvinen, P. 2008. Menestyvän työyhteisön pelisäännöt, WSOYpro Helsinki.

Kaikkonen, M-L, Manka, M-L, Nuutinen, S. 2007. Hyvinvointia työyhteisöön. Tampereen yliopisto.

Keinonen, K.J. 2010. Microsoft Word 2010. Edistynyt käyttö. Ornanet Koulutuksen e – kirjat. Turku: DatumPoint.

Lassila, M. 2008. Ergonomia Alkon myymälässä. Alko Oy.

Luukkala, J. 2011, Jaksaa, jaksaa, jaksaa... -työhyvinvointitaitojen kirja. Tammi. Hämeenlinna.

Noreen, T. Workpalce trauma. 2004. Brunner-Routledge. East Sussex.

Notkola, V. 2002. Työhyvinvointi ei ole sattumaa. Verkkojulkaisut

Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat viisi vaikuttavaa askelta, Edita, Helsinki.

Saano, M. Korkki, Alkon henkilöstölehti tammikuu 2012;1. 14–17
Työhyvinvointi yhdessä tekemällä. Alko Oy. Kirjapaino Uusimaa.

Siltala, J. 2004. Työelämän huonontumisen lyhyt historia. Otava. Helsinki.

Sundvik, L. 2006. Toimiva työyhteisö – esimiehen haasteet ja ratkaisut, Edita, Helsinki.

Vesterinen, P. 2006. Työhyvinvointi ja esimiestyö. Helsinki. WSOYpro.

Elektroniset lähteet

Alko Oy. [viitattu 3.1.2012] Saatavissa: www.alko.fi

Alko Oy:n työhyvinvointi strategia. Intranet, Alvari, 2012. [Viitattu 31.1.2012.]

Alko Oy:n turvallisuus politiikka, Jaakko Uotila, Intranet, Alvari, 2012. [Viitattu 23.3.2012.]

Anttonen, H, Räsänen, T. 2009. Well-being at work – New innovations and good practices. [viitattu 1.3.2012]. Saatavissa:

http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good_practice/progress/tyohyvinvointi/EU-Progress-Booklet.pdf

Howard, F. Australian Psychologist, June 2008; 43(2): 105 – 113, Managing stress or enhancing wellbeing? Positive psychology's contributions to clinical supervision. Department of Clinical Psychology, University of Auckland, Auckland, New Zealand. [Viitattu 6.2.2012.] Saatavissa:

<http://web.ebscohost.com.aineistot.phkk.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=11&hid=112&sid=672464a8-1ccb-4e79-b615-9869aaba19fb%40sessionmgr13>

Kaiku -palvelut, 2009. Strategia ja työhyvinvointi, Valtiokonttori, Helsinki. [Viitattu 21.3.2012.] Saatavissa:

<http://www.valtiokonttori.fi/Public/default.aspx?nodeid=16240>

LAMK. 2011. Reppu: Opinnäytetyön ohje [viitattu 1.12.2012]. Lahden Ammattikorkeakoulu. Saatavissa:

<http://reppu.lamk.fi/mod/book/view.php?id=116250>.

Paloheimo-Koskipää, L, Hurme, T. 2010. Työterveyslaitos. Esimies johdattaa alaisensa työn imuun, Jari Hakasen haastattelu 26.5.2010. [viitattu 13.2.2012.] Saatavissa:

http://tyopiste.ttl.fi/Uutiset/Sivut/Esimies_johdattaa_alaisensa_tyon_imuun.aspx

Saaranen-Kauppinen, A, Puusniekka, A. 2006. [Viitattu 26.2.2012.] KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkajulkaisu]. Tampere :

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Saatavissa:

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>.

Työterveyslaitos. Ehdotukset hallitusohjelmaan 2011. [viitattu 8.2.2012].

Saatavissa:

http://www.ttl.fi/fi/tyoterveyslaitos/kannanottomme/Documents/Hallitusohjelma_2011_TTLn_ehdotukset.pdf.

Suulliset lähteet

Haastateltava 1, Alko Oy, Oulu Linnanmaa. 2012.

Haastateltava 2, Alko Oy, Oulu Linnanmaa. 2012.

Haastateltava 3, Alko Oy, Oulu Linnanmaa. 2012.

Haastateltava 4, Alko Oy, Oulu Linnanmaa. 2012.

Haastateltava 5, Alko Oy, Oulu Kaakkuri. 2012.

Haastateltava 6, Alko Oy, Oulu Kaakkuri. 2012.

Haastateltava 7, Alko Oy, Oulu Kaakkuri. 2012.

Haastateltava 8, Alko Oy, Oulu Kaakkuri. 2012.

Kaakkurin myymälän myymäläpäällikkö, Alko Oy, Oulu Kaakkuri. 21.3.2012.

Linnanmaan myymälän myymäläpäällikkö, Alko Oy, Oulu Linnanmaa.
26.3.2012.

LITTEET

Liite 1 Teemahaastattelun runko

Ikä:

Sukupuoli:

Siviilisäätö:

Kauanko olet työskennellyt Alkossa?

Minkälaisessa työsuhteessa olet?

Mikä on viikoittainen takuutuntimääräsi, jos työskentelet tuntipalkalla?

Miten koet oman työhyvinvointisi tällä hetkellä?

Mitkä tekijät parantavat tai heikentävät koettua työhyvinvointia?

Miten tutkittavien työpaikkojen työhyvinvointia voitaisiin kehittää?

Työolosuhteet ja työnluonne

- Työn monipuolisuus
- Stressi
- Fyysiset oireet ja palautuminen
- Kiire
- Motivaatio
- Työskentelyasennot
- Turvallisuus
- Vastaako työ omaa osaamista
- Työssä oppiminen
- Mahdollisuus kehittää osaamista
- Koulutukset

Palkka

- Työpanoksen huomiointi
- Työn merkitys
- Työsuhteen luonne
- Palkan riittävyys

Työterveys

- Saako apua
- Sairauspoissaoloihin suhtautuminen
- Ergonomia
- Terveystarkastukset

Työyhteisön ilmapiiri

- Mahdollisuus vaikuttaa ja toimia itsenäisesti
- Työn haasteellisuus
- Kannustus ja tuki
- Tiedonkulku ja viestintä
- Tasa-arvoisuus
- Ristiriitojen ratkaisu

Esimies

- Esimies-alaissuhde
- kehityskeskustelu
- Palautteen riittävyys ja asianmukaisuus

Toteutuuko Alkon työhyvinvoinnin strategia kyseisissä myymälöissä?

Liite 2

Esimiesten teemahaastattelupohja

Ikä:

Sukupuoli:

Kauanko olet ollut töissä Alkossa?

Minkälainen koulutus sinulla on?

Kauanko olet toiminut esimiestehtävissä?

Millaisena koet oman työhyvinvointisi tällä hetkellä?

Miten kuvailisit henkilökuntasi työhyvinvointia tällä hetkellä?

Mitkä tekijät parantavat tai heikentävät työhyvinvointia myymälässäsi?

Miten tutkittavien työpaikkojen työhyvinvointia voitaisiin kehittää?

- Työolosuhteet
- Kehittämiskohteet
- Palkka
- Palaute
- Vastuu
- Esimiestyö
- Esimies-alaisuus
- Johtaminen
- Työterveyshuolto
- Ilmapiiiri
- Esimiehen työhyvinvointi
- Hankaluudet
- Henkilöstön tila