

**"HYPPÄÄNKÖ BUSSIN ALLE VAI  
MENENKÖ TÖIHIN?"  
- R-KIOSKIMYYJIEN KOKEMUKSIA  
TYÖHYVINVOINNISTA**

**Jyväskylän yliopisto  
Kauppakorkeakoulu  
Kasvatustieteiden ja psykologian tiedekunta**

**Pro gradu -tutkielma**

**2018**

**Tekijä:  
Iisa Lehtiniemi**

**Oppiaine:  
johtaminen,  
aikuiskasvatustiede**

**Ohjaajat:  
prof. Tuomo Takala  
prof. Tapio Puolimatka**



**JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO**

## TIIVISTELMÄ

Tekijä Iisa Lehtiniemi	
Työn nimi "Hyppääkö bussin alle vai menenkö töihin?" - R-kioskimyyjien kokemuksia työhyvinvoinnista	
Oppiaine aikuiskasvatustiede & johtaminen	Työn laji Pro gradu -tutkielma
Aika (pvm.) 5.11.2018	Sivumäärä 71
<p>Tiivistelmä - Abstract</p> <p>Tämä tutkimus käsittelee R-kioskimyyjien työssään kokemaa työhyvinvointia sekä heidän käsityksiään työhyvinvoinnista ilmiönä. Tähän tutkimusaiheeseen päädyttiin, sillä vastaavia työhyvinvointitutkimuksia ei ole aikaisemmin tehty kioski-alalta. Sen sijaan vastaavia tutkimuksia on tehty kaupan alalta, ja näitä tutkimuksia on esitelty teoriaosiossa. Lisäksi teoriassa on määritelty työhyvinvoinnin käsitteitä. Yhdeksi tärkeimmistä teorioista hyvinvointia määriteltäessä nousee työhyvinvoinnin portaat -malli. Tätä mallia on peilattu muun muassa aineiston analysoinnissa. Kirjoitelmapyyntöillä kerätyn aineiston analyysi nojaa filosofisilta perusteiltaan hermeneuttiseen fenomenologiaan ja fenomenografaan. Aineiston analyysi on toteutettu laadullisen sisällönanalyysin mukaisesti. Tutkimuksen analyysin perusteella aineisto on jaettu tuloksissa viiden tutkimuskysymyksen mukaisesti viiteen osaan. Tutkimuksen päätulokset ovat hyvin yhdenmukaisia aikaisempien tutkimustulosten kanssa. Tutkimuksen tuloksissa ilmenee muun muassa, että kioskimyyjät käsittävät työhyvinvoinnin psyko-fyysis-sosiaalisena kokonaisuutena, johon vaikuttaa moni asia. Tuloksista ilmenee myös, että kioskimyyjät kokevat itse olevansa vastuussa työhyvinvoinnistaan, mutta vastuuta on myös kauppiaille ja esimiehillä sekä R-kioskillä organisaationa. Se, millaisena kioskin ilmapiiri koetaan, on monen tekijän summa, ja esimies voi tutkimuksen mukaan vaikuttaa positiivisesti tai negatiivisesti koettuun työhyvinvointiin. Työhyvinvointia voidaan kehittää monin keinoin ja kioskimyyjät voivat ylläpitää omaa työhyvinvointiaan useilla tavoilla. Lisäksi tutkimuksessa on selvitetty kehitysehdotuksia kauppiaille ja organisaatiolle työhyvinvoinnin parantamiseksi kioskiympäristössä. Tutkimuksen lopullisena johtopäätöksenä voidaan todeta työhyvinvoinnin kioskillä olevan herkkä tila, johon vaikuttaa moni asia, ja johon pitäisi keskittää entistä enemmän huomiota työntekijöiden sitouttamiseksi ja parhaan tuloksen saavuttamiseksi.</p>	
Asiasanat työhyvinvointi, työilmapiiri, työhyvinvoinnin vastuu, työhyvinvoinnin kehittäminen, R-kioski, työhyvinvoinnin portaat -malli	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopiston kauppakorkeakoulu, Jyväskylän yliopiston kirjasto	

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TYÖHYVINVOINTI .....	8
2.1	Työhyvinvoinnin määritelmiä .....	8
2.2	Työhyvinvoinnin osatekijät.....	10
2.3	Maslowin tarvehierarkia ja työhyvinvoinnin portaat -malli.....	11
2.4	Työhyvinvoinnin johtaminen .....	13
2.5	Yksilön vastuu työhyvinvointiin.....	15
3	KAUPAN ALA .....	17
3.1	Kaupan työehtosopimus.....	17
3.2	Kaupan alan työhyvinvointitutkimuksia.....	18
3.3	SAK:n työolobarometreja .....	19
4	TUTKIMUSONGELMA JA -KYSYMYKSET.....	22
5	AINEISTO JA MENETELMÄ.....	24
5.1	Tutkimuksen metodologiset lähestymistavat .....	24
5.2	Laadullinen tutkimus .....	26
5.3	Tutkimuksen kohde.....	28
5.4	Aineiston hankinta .....	28
5.5	Aineiston analyysimenetelmät .....	29
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	32
6.1	Työhyvinvoinnin käsite ja siihen vaikuttavat tekijät kioskiympäristössä .....	32
6.1.1	Psykofyysiset perustarpeet .....	33
6.1.2	Turvallisuuden tarve .....	35
6.1.3	Liittymisen tarve .....	36
6.1.4	Arvostuksen tarve .....	38
6.1.5	Itsensä toteuttamisen tarve .....	40
6.1.6	Henkinen hyvinvointi ja ”sisäinen draivi” .....	41
6.2	Työhyvinvoinnin ylläpitäminen.....	41
6.2.1	Fyysiset tekijät .....	42
6.2.2	Henkiset tekijät .....	43
6.2.3	Sosiaaliset tekijät.....	44
6.2.4	Kehittäminen.....	45
6.3	Vastuun jakautuminen.....	45
6.3.1	Työntekijän vastuu.....	46
6.3.2	Työnantajan vastuu.....	47
6.3.3	Työntekijän ja työnantajan vastuu.....	48
6.3.4	Organisaation vastuu.....	49

6.4	Esimiehen vaikutus työhyvinvointiin .....	49
6.4.1	Positiiviset vaikutukset .....	51
6.4.2	Negatiiviset vaikutukset .....	52
7	TYÖHYVINVOINNIN KEHITYSKOHEET .....	54
7.1	Kehityskoheet kioskimyyjille.....	54
7.2	Kehityskoheet kauppiaille.....	55
7.3	Kehityskoheet organisaatiolle.....	55
8	POHDINTA .....	57
8.1	Pohdintaa tutkimuksesta ja sen toteuttamisesta.....	57
8.2	Pohdintaa tuloksista ja tutkimuksen johtopäätökset.....	58
8.3	Jatkotutkimusaiheita .....	62
8.4	Pohdintaa tutkimuksen eettisyydestä .....	63
8.5	Pohdintaa tutkimuksen luotettavuudesta.....	64
	LÄHTEET .....	66
	LIITE 1 .....	70



# 1 JOHDANTO

Työelämä muuttuu jatkuvasti, ja se osaltaan luo työn, organisaation sekä työhyvinvoinnin kehittämiseksi, edistämiseksi ja johtamiseksi haasteita (Elo & Feldt 2008, 311–312). Työhyvinvointia on tutkittu viimeisinä vuosikymmeninä yhä enemmän, ja sen vaikutuksista työn tehokkuuteen, sairauspoissaolojen määrään ja yritysten tuloksellisuuteen on tutkittu paljon. Niin koulutuksen kuin kaupankin alalta työhyvinvoinnin tutkimusta on tehty suhteellisen paljon (mm. Kylä-Setälä, Lindström, Kandolin & Ketola 2000), mutta kaupan alaan kuuluva, kuitenkin toimintaympäristöltään hieman erilainen kioskiala on jäänyt tutkimusten katvealueeseen. Tämän tutkimuksen keskeisimpänä tehtävänä on tutkia R-kioskilla työskentelevien ja aikaisemmin työskennelleiden kioskimyyjien subjektiivisia kokemuksia kioskityössään kokemasta työhyvinvoinnista ja siihen liittyvistä osatekijöistä.

Koska työhyvinvointi on monitahoinen käsite, jota voidaan määritellä useilla eri tavoilla, on työhyvinvointia tässä tutkimuksessa luokiteltu Rauramon (2008) työhyvinvoinnin portaat -mallin mukaisesti. Malli jakaa työhyvinvoinnin Maslowin tarvehierarkiaan perustuvan pyramidimallin mukaiseen portaikkoon. Rauramon mallissa on viisi porrasta, joista alemmat tasot pitää täyttää ennen seuraavalle tasolle siirtymistä. Ensimmäisenä tasona ovat psykofysiologiset perustarpeet, joiden jälkeen tulevat turvallisuuden tarve, liittymisen tarve, arvostuksen tarve sekä itsensä toteuttamisen tarve. Tämän mallin pohjalta on lähdetty myös tässä tutkimuksessa kohtaamaan työhyvinvoinnin tekijöitä ja ongelmia kioskialalla.

Edellä mainittujen seikkojen ja aikaisempien tutkimustulosten puuttumisen vuoksi tämä tutkimus etsii vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Miten kioskimyyjät kokevat työhyvinvoinnin käsitteenä, ja minkä tekijöiden he kokevat siihen vaikuttavan?
2. Miten kioskimyyjät kokevat voivansa itse ylläpitää työhyvinvointiaan?
3. Kokevatko kioskimyyjät itse olevansa vastuussa työhyvinvoinnistaan vai kenellä heidän mielestään on vastuu työhyvinvoinnista?
4. Millainen on esimiehen vaikutus kioskimyyjien kokemaan työhyvinvointiin?

5. Miten työhyvinvointia tai sen ylläpitämistä voitaisiin parantaa ja edesauttaa kioskimyyjien mukaan kioskiympäristössä?

Tutkielman kahdessa seuraavassa luvussa on kuvattu aiheen teoreettista viitekehystä sekä kerätty aiheeseen liittyviä aikaisempia tutkimustuloksia. Teoriaosio on jaettu kahden pääotsikon alle, joista ensimmäinen kuvaa työhyvinvoinnin määritelmiä, käsitteitä ja siihen vaikuttavia tekijöitä aikaisemman teoriatiedon, määritelmien ja tutkimuksien valossa.

Toisessa teorialuvussa käsitellään kaupan alaa ja kaupan alalta tehtyjä hyvinvointitutkimuksia sekä työehtosopimuksia ja lain määäämiä työntekijän oikeuksia ja velvollisuuksia. Aikaisempia tutkimuksia kaupan alalta ei ole tehty kovin paljoa, joten tutkimusaineisto nojaa vahvasti Työterveyslaitoksen, Liikealan ammattiliiton ja Kaupan Työnantajaliiton pitkittäistutkimukseen kaupan työntekijöiden hyvinvoinnista, sekä SAK:n työolobarometreihin vuosilta 2012, 2014 ja 2016.

Luvussa neljä on kuvailtu tarkemmin tutkittavaa ilmiötä ja tutkimusongelmaa sekä selitetty tämän tutkimuksen taustalla vaikuttavat tutkimuskysymykset, joihin tutkielman on tarkoitus etsiä vastauksia.

Viidennessä pääluvussa on esitelty tutkimuksen metodologista taustaa ja tutkimuksen suhdetta fenomenologiaan ja fenomenografiaan. Kappaleessa on avattu myös tutkimuksen laadullisuutta ja kuvailtu R-kioskia tutkimuksen kohdeorganisaationa. Lisäksi tämä luku pitää sisällään kuvauksen aineiston hankinnasta sekä aineiston analyysiprosessin etenemisestä.

Tutkielman kuudes ja seitsemäs luku käsittelevät tutkimusaineistosta esiin nousseita tuloksia. Luvussa kuusi vastataan neljään ensimmäiseen tutkimuskysymykseen ja avataan analyysissä muodostuneet analyysikaavion luokat ja alaluokat niihin liittyvine aineistositaatteineen. Luvussa seitsemän vastataan viimeiseen tutkimuskysymykseen työhyvinvoinnin kehittämisestä.

Viimeisessä pääluvussa on esitetty pohdintaa tutkimuksen toteuttamisesta ja tutkimuksen tuloksista sekä esitetty vuoropuhelua teoreettisen viitekehysten ja tämän tutkimuksen tulosten välillä. Lisäksi luvussa on kuvailtu tutkimuksen luotettavuutta ja tutkimusetiikkaa sekä pohdittu aiheeseen liittyviä mahdollisia jatkotutkimusideoita.

## 2 TYÖHYVINVOINTI

### 2.1 Työhyvinvoinnin määritelmiä

”Työkyky on työntekijän fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja ammattitaidon muodostama kokonaisuus suhteessa työn vaatimuksiin” (Työsuojelusanasto 2006, 46). Kuitenkin työelämän muuttuessa myös työkyvyn käsite on muuttunut. Työkyvyn tarkastelunäkökulma vaikuttaa sen sisällön määrittelyyn. Aikaisemmin työkyvyllä tarkoitettiin enemmän terveyspainotteisia asioita, mutta nykyään käsite on monitahoisempi, ja sen koetaan syntyvän monen tekijän yhteisvaikutuksesta. (Ilmarinen 2006, 79.)

Aikaisemmin puhuttiin työkyvystä, työelämän laadusta, työssä jaksamisesta ja työtyytyväisyydestä, mutta niiden tilalle tai rinnalle on noussut uusi termi, työhyvinvointi, joka kuvaa Ilmarisen (2006, 81) mukaan työkykyrakenteen laatua. Hänen mukaansa työhyvinvoinnin termi on tarkoitukseen sopivampi, sillä sen erityishuomio keskittyy työelämän ja työyhteisön laatuun. Myös Mäkitalon (2006, 178–179) mukaan nykyään työkyvyn ylläpito on vain yksi työhyvinvoinnin edistämisen keino. Työhyvinvoinnin edistämisen nähdään uutena näkökulmana työn muutoksen parempaan hallintaan. Anttonen ja Räsänen (2009, 17) toteavat kuitenkin, että käsitteenä työhyvinvointi on uusi ja nuori, ja se on muokkautunut, kun työelämän laatua ja tuottavuutta on alettu tarkastella enemmän. Sen sijaan hyvinvoinnilla on terminä pitkä historia ihmiselle tärkeiden tarpeiden, suunnitelmien ja tavoitteiden toteutumisen kuvaajana.

Kinnusen ja Feldtin (2008, 13) mukaan työhyvinvointi on määritelty ennen enemmän negatiivisten asioiden kautta, ja sanalla on ollut kielteinen kaiku. Toisin sanottuna työpahoinvointi on ollut ennen keskiössä tarkasteltaessa työhyvinvointia. Työhyvinvointia on muun muassa määritelty stressin ja uupumuksen näkökulmista, ja työhyvinvointi on määritelty näiden negatiivisten, työpahoinvointia aiheuttavien tekijöiden, poissaolona. Myös Hakanen (2009, 4–5) on kirjoittanut, että työhyvinvoinnin tutkimuksissa päähuomion kohteena ovat olleet työpahoinvoinnin ilmenemismuodot, kuten stressi, unihäiriöt, uupumus ja sairauspoissaolot. Tämä negatiivisiin näkökulmiin tarraava lähestymistapa



on koettu liian yksipuoliseksi. Analyttiset tutkimukset työssä koetun innostumisen ymmärtämiseksi, mittaamiseksi ja arvioimiseksi ovat olleet vähäisiä. Näkökulma on Rauramon (2008, 16–17) mukaan kuitenkin muuttumassa yhä enemmän positiiviseen suuntaan.

Suonsivu (2008, 5–6) määrittelee työhyvinvoinnin ihmisen kolmen tärkeän osa-alueen, fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen, yhtäaikaiseksi tasapainoksi sekä hyvinvoinnin kokemukseksi työssä. Työhyvinvointi on käsitteenä monitahoinen ja sitä voidaan määritellä ja tarkastella useilla eri tavoilla ja kriteereillä monesta eri näkökulmasta. Yksilön näkökulmasta katsottuna työhyvinvointi kuvaa sitä, miten hyvin yksilö voi työssään sekä onko hän motivoitunut ja toimintakykyinen. Organisaation näkökulmalla taas tarkoitetaan sitä, että työyhteisö tarjoaa niin mahdollisuuksia kuin haasteitakin. Lisäksi organisaation näkökulmasta katsottuna työhyvinvointiin sisältyy työyhteisön turvallisuus ja yhteisöllisyys sekä se, että se tarjoaa sekä onnistumisia että kehitysmahdollisuuksia. (Ojala & Ahonen 2003.)

Sosiaali- ja terveysministeriö (2005, 17) määrittelee raportissaan työhyvinvoinnin yksilön selviytymiseksi työtehtävissään. Tähän selviytymiseen vaikuttavat yksilön fyysinen, henkinen ja sosiaalinen kunto, työyhteisön toimivuus sekä ympäristön eri tekijät. Kaikkiin näihin liittyy niin välillisiä kuin välittömiäkin terveysriskejä, fyysisiä ja psyko-sosiaalisia kuormitustekijöitä sekä työ- ja toimintakykyyn vaikuttavia tekijöitä. Näiden lisäksi työhyvinvointiin vaikuttavat myös työsuhteen muoto, palkkaus ja työsopimustoiminta. Työhyvinvointiin voidaan liittää kaiken edellä mainitun lisäksi monet muut tekijät, kuten yksilön taloudellinen tilanne sekä yksityis- ja perhe-elämä sekä elämänmuutokset.

Positiivisen psykologian näkökulmasta tarkasteltuna työhyvinvointia tarkastellaan myös muista kuin ongelma- ja sairauskeskeisistä näkökulmista. Sen mukaan työtä kohtaan koettu myönteinen asenne nähdään työtyytyväisyytenä, joka korostaa myös ilmiön tunneperäisyyttä. Työ ei ole pelkästään keino tarpeiden tyydyttämiseksi, vaan sitä tehdään myös itselle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Työtyytyväisyyden ohella toinen työhyvinvointiin positiivisesti vaikuttava mittari on työsitoutuneisuus. Työsitoutuneisuudella tarkoitetaan yksilön samaistumista työhönsä, jolloin työroolista tulee keskeinen osa elämää sekä minäkäsitystä. Työn piirteet ja työolot ovat verrannollisia työsitoutuneisuuteen. Kun työn haastavuutta lisätään, voi työsitoutuneisuus lisääntyä. Myös yksilön vaikutusmahdollisuus työssä, työn merkitykselliseksi kokeminen, palautteen saaminen ja kuulluksi tuleminen kokemukset lisäävät työhön sitoutumista. On kuitenkin muistettava, että työhön sitoutumisen taustalla ovat aina yksilön omat tarpeet ja kokemukset työn merkityksellisyydestä. Työn merkityksellisyys on subjektiivista. Työsitoutuneisuudessa korostuvatkin työympäristön objektiivisia piirteitä enemmän työntekijälle itselleen tärkeät työn piirteet. (Mäkikangas ym. 2008, 56–67.)

Työhyvinvointia voidaan katsoa ja määrittää monista eri näkökulmista ja määritelmät riippuvat siitä, kenen taholta sitä tarkastellaan. Sosiaali- ja terveysministeriö on määritellyt työhyvinvoinnin seuraavasti: ”Työhyvinvointi tarkoittaa sitä, että työ on turvallista, terveellistä ja mielekästä. Työhyvinvointia

lisäävät muun muassa hyvä ja motivoiva johtaminen sekä työyhteisön ilmapiiri ja työntekijöiden ammattitaito.” Työhyvinvointi on ihmisen psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista hyvää oloa määrittelevä termi. Työ saa olla rasittavaa, mutta se ei koskaan saisi viedä ihmiseltä kaikkia hänen voimavarojaan, saati uhata hänen terveyttään. Työhyvinvointi on siis muutakin kuin työhön liittyviä asioita, ja siihen kuuluu olennaisena osana myös yksilön muu elämä ja siihen linkittyvät tekijät. (Suutarinen & Vesterinen 2010, 24.)

Työhyvinvoinnilla on monia positiivisia puolia. Se lisää tutkitusti työn tuottavuutta ja kustannustehokkuutta, sillä hyvinvoivassa työyhteisössä esiintyy vähemmän tapaturmia ja sairauspoissaoloja, jolloin myös henkilökustannukset pienenevät. Tuottavuuden mittaaminen voi olla haasteellista, koska ympäristö niin työpaikalla kuin sen ulkopuolellakaan ei ole stabiili, vaan muuttuu jatkuvasti. Kuitenkin työpaikan psyko-sosiaaliset tekijät vaikuttavat kiistatta työntekijöiden työkykyisyyteen ja näin myös tuottavuuteen. (Manka 2011, 38–39; Ojala 2003, 14–15.)

## 2.2 Työhyvinvoinnin osatekijät

Usein työhyvinvoinnilla tarkoitetaan vain terveyden, etenkin fyysisen kunnon, edistämistä. Työhyvinvointi on kuitenkin käsite, joka tarkoittaa kehittämistoimintaa, jota toteutetaan laaja-alaisesti monilla eri hyvinvoinnin osa-alueilla. Työhyvinvoinnin edistäminen onkin siis enemmän kokonaisuus, joka muodostuu työn, työolojen, työyhteisön, yksilön työkyvyn ja hyvinvoinnin edistämisestä. Työhyvinvointi voidaan siis nähdä kattokäsitteenä, jonka alle kuuluvat kaikki ne tekijät, jotka vaikuttavat osaltaan työntekijän terveyteen ja työ- ja toimintakykyyn. Työntekijän tasolla näillä tekijöillä voidaan tarkoittaa mm. henkilökohtaisia ominaisuuksia, sosiaalisia taitoja, terveydentilaa sekä ammatillista osaamista ja motivaatiota. Fyysinen ympäristö, työn organisointi, johtamiskäytännöt, työajat, työturvallisuus, työssä oppiminen ja kehittymisen mahdollisuudet ovat työoloihin liittyviä tekijöitä. Myös ne tekijät, jotka osaltaan edesauttavat terveyden kannalta myönteisten valintojen tekemiseen, kuten ruokailumahdollisuus työaikana, varhaisen tuen käytännöt ja ennaltaehkäisyä korostava päihdeohjelma ovat työoloihin liittyviä tekijöitä. (Manka 2006, 3–5; Manka 2011, 7.)

Puhuttaessa työympäristöstä tarkoitetaan työn fyysistä, teknistä, toiminnallista, psyykkistä ja sosiaalista työympäristöä. Hyvä työympäristö on työtä ja tekijää tukeva ja se mahdollistaa laadukkaan ja täysipainoisen työnteon. Muita hyvään työympäristöön liittyviä piirteitä ovat turvallisuus, terveellisyys, tarkoituksenmukaisuus sekä viihtyvyys. Työn sujuvuus on erityisen tärkeää työn tuottavuutta ja työntekijän terveyttä ajatellen. Työn sisällön ja työmäärän lisäksi on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota myös ergonomiaan, eli työasentojen, työvälineiden ja työliikkeiden tarkoituksenmukaisuuteen, työtilan toimivuuteen sekä järjestykseen ja siisteyteen. Hyvä työympäristö myös mahdollistaa itsenäistä työskentelyä ja tarvittavan informaation saamista. Vuorovaikutusta

pitää voida säädellä. Yksilön kokiessa työympäristön viihtyisäksi, selkeäksi työnteon kannalta, toimivaksi ja itselleen mieluisaksi edesauttaa ympäristö myös elpymistä, joka taas helpottaa keskittymistä ja suoriutumista työtehtävissä työpäivän aikana. (Rauramo 2008, 101, 110; Kivistö, Kallio & Turunen 2008, 62–63.)

Työhyvinvointiin vaikuttavat olennaisesti myös fyysinen kunto ja koettu terveys. Terveys on työn tekemisen mahdollistava voimavara, joka vahvistaa työstä saatavaa hyvinvoinnin kokemusta. Terveystavoitteita ovat hyvän fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn ylläpitäminen sekä sairauksien ennaltaehkäisy. Jaksamisen ongelmia aiheuttava huono fyysinen kunto vaikuttaa myös älyä vaativiin toimintoihin, joita ovat muun muassa oppiminen, päättelykyky ja ongelmanratkaisutaidot. Liikunta nähdäänkin keskeisenä toimintana terveyttä edistävässä työhyvinvointitoiminnassa. Liikunnalla on osoitettu tutkimusten mukaan myös olevan muistia suojaava vaikutus. (Manka 2006, 17, 214; Keinänen 2006, 24–25.)

Mamian (2009, 21–24) mukaan työhyvinvointi taas voidaan jakaa kahteen ulottuvuuteen, subjektiiviseen hyvinvointikokemukseen ja objektiivisiin hyvinvointitekijöihin, joita ei voida suoraan verrata toisiinsa. Subjektiivinen hyvinvointi taas voidaan jakaa kahtia, myönteiseen ja kielteiseen ulottuvuuteen, jotka ovat toisistaan riippumattomia. Esimerkkinä myönteisestä subjektiivisesta hyvinvointikokemuksesta on työtyytyväisyys, ja vastaavasti kielteiseksi kokemukseksi voidaan luokitella esimerkiksi työuupumus. Siinä missä subjektiivinen hyvinvointikokemus on yksilölähtöistä ja nimensä mukaisesti subjektiivisesti koettua, objektiivisilla hyvinvointitekijöillä taas tarkoitetaan niihin objektiivisesti tarkasteltaviin hyvinvointitekijöihin, joita ovat esimerkiksi palkka, kannustimet ja työolot. Objektiivisen ulottuvuuden sisälle kuuluu myös sosiaalinen ulottuvuus, joka taas pitää sisällään niin johtamisen käytännöt kuin ilmiöpiirinkin. Mamian teoriassa yhdistyvät sekä työhyvinvoinnin yksilö- että organisaationäkökulma. Myös tästä näkökulmasta katsottuna työhyvinvointi voidaan nähdä moniulotteisena käsitteenä.

### **2.3 Maslowin tarvehierarkia ja työhyvinvoinnin portaat -malli**

Työelämän laatu luo perustaa työhyvinvoinnille. Yksilönäkökulmasta katsottuna tärkeitä termejä ovat psykologiassakin käytetyt termit työssä jaksaminen ja työtyytyväisyys. Yksilönäkökulmasta katsottuna työhyvinvointi on aina lähtöisin yksilön kokemasta hyvinvoinnista, jonka takia sitä voidaan kuvailla myös Maslowin tarvehierarkia-ajattelun pohjalta. Maslowin tarvehierarkiateoriassa on pohjimmiltaan kyse ihmisen hyvinvoinnista tarpeiden kautta ajateltuna. Maslowin teoriassa ihmisen erilaiset tarpeet muodostavat viisi tasoa, jossa alimmalla tasolla ovat psykofyysiset perustarpeet, seuraavalla turvallisuuden, kolmannella läheisyyden ja neljännellä arvostuksen tarpeet. Ylimmältä tasolta löytyvät yksilön tarpeet toteuttaa itseään. Vasta kun alemman tason tarpeet saadaan tyydytettyä, voidaan siirtyä seuraavalle tasolle. Yksilö ei esimerkiksi

voi kehittää osaamistaan ja työtään (5. taso) elleivät kaikki alemmat tasot ja tarpeet ole tyydytettyjä. Tällaisiksi alemman tason tarpeiksi voidaan luokitella esimerkiksi terveys, jaksaminen ja turvallisuudentunne työn jatkumisesta. (Mamia 2009, 23, 26; Rauramo 2004, 39–40; Ojala & Ahonen 2005, 28–29.) Toisaalta Maslowin teoriaa on myös kritisoitu. Kehusmaa (2011, 17) on todennut, että ihminen voi jopa unohtaa omat fyysiset tarpeensa, kuten väsymyksen ja nälän, innostuessaan työstään paljon ja kokiessaan vahvaa työn imua tai flow'ta. Maslowin viiden tason mallin päälle on usein lisätty vielä kuudes taso, joka sisältää yksilön henkisen hyvinvoinnin ja "sisäisen draivin", joka pitää sisällään edellä mainitut työn imun ja innostuksen. Ylintä tasoa voidaan perustella sillä, että jokainen on nykyään vastuussa itsestään ja omasta hyvinvoinnistaan. Lopujen lopuksi vastuu on aina yksilöllä itsellään. (Ojala & Ahonen 2005, 28–30.)

Myös Rauramon kehittelemä teoria viidestä työhyvinvoinnin portaasta pohjaa Maslowin tarvehierarkiateoriaan. Rauramon malli soveltuu lähinnä toimintamalliksi yritysten käyttöön. Sitä voidaan hyödyntää kehitettäessä organisaation hyvinvointia. Malli ottaa huomioon nykypäivän haasteet ja jatkuvan muutoksen työelämässä. Merkittävimpinä tekijöinä työhyvinvoinnin taustalla voidaan pitää hyvää esimies-alaisuhdetta, oikeudenmukaisuutta, tasa-arvoisuutta ja yhdenvertaista johtamista. Näiden yksilön ja organisaation välisen vuorovaikutusten kautta määräytyvät organisaation toiminnan tuloksellisuus ja tehokkuus sekä työelämän laatu. (Rauramo 2008, 145.)

Rauramon mallissa jokainen viidestä portaasta pitää sisällään erilaisia työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä niin organisaation kuin yksilönkin näkökulmasta. Lisäksi siihen kuuluu erilaisia mittareita ja arviointimenetelmiä. Myös Rauramon mallissa alimmalla tasolla ovat psykofyysiset perustarpeet. Tämä tarkoittaa yksilön näkökulmasta sitä, että oikeiden ihmisten on oltava heille soveltuvissa työtehtävissä, ja organisaatiotasolla sitä, että työn kuormittavuuden on oltava sopivalla tasolla. Ensimmäinen taso pitää sisällään myös työterveyshuollon ja työntekijöiden terveelliset elämäntavat sekä työn henkisen eli psyko-sosiaalisen kuormittavuuden, joka on nykypäivän muuttuvassa maailmassa yksi tärkeimmistä työhyvinvoinnin osa-alueista. (Rauramo 2008, 34, 37, 42.)

Toiselle portaalle Rauramo on sijoittanut turvallisuuden tarpeet kuten Maslowkin. Tälle askelmalle kuuluvat Rauramon teoriassa jatkuvan muutoksen, globalisaation ja jatkuvan tehokkuuden parantamisesta aiheutuva epävarmuus. Muutos on termi, joka sisältyy nykyään jokaiseen työhön. Jos työn pysyvyys ja riittävä toimeentulo ovat uhattuna, työntekijä kokee turvattomuuden tunnetta työssään. Organisaation näkökulmasta katsottuna toiselle portaalle kuuluva muutosjohtamisen taito on tärkeässä roolissa turvattaessa työntekijöiden turvallisuuden tunnetta. Lisäksi hyvällä muutosjohtamisella voidaan hallita muutosta ja siitä aiheutuvaa muutosvastarintaa esimerkiksi hyvällä muutosviestinnällä. (Rauramo 2008, 26–28.)

Siinä missä Maslowin kolmas porras koski läheisyyttä, on Rauramo korvannut tämän liittymisen portaalla. Työhyvinvointiin liittyy yksilön lisäksi vahvasti myös muita ihmisiä, kuten työkavereita, esimiehiä, työterveyshuoltoa

ja ulkoisia sidosryhmiä. Nämä kaikki muodostavat yhdessä kokonaisuuden, jonka avulla pyritään saavuttamaan asetettuja tavoitteita. Jos työilmapiirikyselyissä ilmenee puutteita, tulisi ne korjata paremman ilmapiirin saavuttamiseksi. (Rauramo 2008, 122–124.)

Neljäs porras, arvostuksen tarve, voidaan jakaa muilta saatuun arvostukseen sekä yksilön itsearvostukseen. Yksilön työhyvinvointia parantaa, jos hän kokee, että häntä ja hänen työpanostaan arvostetaan ja siitä annetaan palautetta. Samalla se luo työntekijälle aktiivisen roolin organisaation toiminnassa ja kehittämisessä. Lisäksi tälle tasolle kuuluvat palkkaus ja palkitseminen. (Rauramo 2008, 143–144.)

Viimeiselle työhyvinvoinnin portaalle Rauramo on sisällyttänyt itsensä toteuttamisen tarpeen. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että yksilö hallitsee työnsä ja pystyy kehittämään jatkuvasti omaa osaamistaan ja työtään. Organisaatiotasolla viides porras voidaan nähdä oppivana organisaationa, jonka ydin muodostuu toimintatavoista, arvoista, visiosta ja tavoitteista, joihin kaikki organisaation jäsenet ovat sitoutuneet. Tämä luo organisaatiolle kilpailuetua niin yksilö- kuin organisaatiotasollakin, etenkin jos onnistutaan ennakoimaan mahdollisia muutoksia. (Rauramo 2008, 160–161.)

## 2.4 Työhyvinvoinnin johtaminen

Nummelin (2008, 69) on todennut tutkimuksessaan, että sopivasti kuormittava työ edistää parhaiten työhyvinvointia. Tämä tarkoittaa sitä, että työn pitää sisältää riittävästi haasteita, sen määrä ja laatu ovat keskenään tasapainossa, ja ennen kaikkea työntekijä kokee itse hallitsevansa työtään. Tällöin yksilö näkee ongelmatilanteet haasteina, jotka voi ratkaista joko yksin tai ryhmässä. Tämä haasteiden ratkaiseminen taas kehittää yksilöä työssään ja hän oppii uutta. Sen sijaan, että työ olisi sopivan haastavaa, se voi olla myös ali- tai ylikuormittavaa. Alikuormittavassa työssä ei ole tarpeeksi haasteita ja työ saattaa rutinoitua, mikä laskee motivaatiota ja samalla myös työtyytyväisyyttä. Ylikuormittava työ sen sijaan aiheuttaa yksilölle paineita ja stressiä ja pahimmassa tapauksessa tämä aiheuttaa työntekijälle terveysriskejä. Jokainen yksilö kokee kuitenkin työn kuormittavuuden eri tavalla, ja jollekin toiselle ylikuormittava työ voi olla sopivaa tai alikuormittavaa. (Nummelin 2008, 70–74.)

Yhteisöllinen johtaminen perustuu yhteisöllisille arvoille, kuuntelulle, luottamukselle ja oikeudenmukaisuudelle. Sen tavoitteena on saada erinomaiset tulokset kehittymisen, innostumisen ja innostamisen kautta. Yhteisöllisellä johtamisella tarkoitetaan sitä, että jokaisen yhteisön jäsenen erilaisuudet käännetään vahvuudeksi, vastuu jakautuu kaikille, päätökset ovat oikeudenmukaisia, kaikkia osapuolia kuunnellaan ja organisaation sosiaalisen pääoman ja luottamuksen merkitystä hyödynnetään. Työyhteisön jäsenet voivat kehittyä ja oppia uutta yhteisten kokemusten kautta yhteisöllisen johtamisen avulla. Näin muodostuu yhteinen ymmärrys ja sitä kautta voidaan suunnitella ja toteuttaa tarvittavat toimenpiteet. Yhteisöllistä johtamista on kutsuttu myös ennakoivak-

si ja ”kädet savessa” -johtamiseksi, jossa korostuvat työntekijöiden vastuu ja vaikutusmahdollisuudet. Toisaalta samalla työntekijöiltä vaaditaan enemmän. Heillä täytyy olla monipuolista osaamista, yhteistyökykyä, kokonaisvaltaisuutta ja oma-aloitteisuutta. Työ on palkitsevaa, vaikka se olisikin välillä haastavaa. Olennaista yhteisöllisessä johtamisessa on myös siihen kuuluva työtapa, joka edistää yhteisön jäsenten hyvinvointia. (Kärkkäinen 2005, 79–84.)

Työyhteisöllä on monitahoinen vaikutus työhyvinvointiin ja jaksamiseen. Yhtenä esimerkkinä toimii sosiaalisten suhteiden merkitys ja työntekijän mahdollisuus kuulua ryhmään. Ryhmään kuuluminen tuo ihmiselle yhteisöön kuulumisen tunnetta. Tällaisessa yhteisöön kuulumisesta yksilö saa turvaa ja yhteisön kanssa voi jakaa tunteita ja ajatuksia. Yhteisö ja siihen kuuluminen on yksi yksilön tärkeimmistä voimavaroista. Yhteisöllisyyden tunne on keskeinen voima, joka pitää yhteisön koossa. Yhteisöllisyys ei kuitenkaan ole aina vahvasti näkyvää ja kuuluvaa toimintaa, vaan se voi olla myös äänetöntä ja näkymätöntä työpaikalla ilmenevää ryhmähenkeä. Yhteisöllisyys ja sen kokeminen perustuvat sallivaan ilmapiiriin, ja keskeistä sille on yhteen hiileen puhaltaminen ja yhteisen työskentelyn saumattomuus. Yhteisöllisyys ja työntekijöiden kokema yhteenkuuluvuus ja vuorovaikutus taas luovat sosiaalista pääomaa. Sosiaalinen pääoma puolestaan vahvistaa yhteisön toimintaa edistävää luottamusta, verkostoitumista ja vastavuoroisuutta. Työelämässä yhteisöllisyys tukee vahvasti hyvinvointia, terveyttä, tuloksellisuutta, oppimista ja se synnyttää myös työniloa. (Korppoo 2006, 182–183; Paasivaara & Nikkilä 2010; 18, 21–22, 37–38, 147.)

Yksilön kyvyt saadaan parhaiten esille, kun hänelle annetaan mahdollisuus osallistua. Tämä myös tarjoaa työntekijälle kehittymisvälineitä ja mahdollistaa yksilön osaamisen arvostuksen. Yksilö kehittää taitojaan saadessaan osallistua ja samalla se voimaannuttaa heitä. Kun yksilölle annetaan mahdollisuus osallistua, tapahtuu väistämättä myös oppimista. Esimies voi tukea työhyvinvointia mahdollistavaa kulttuuria ja osoittaa välittämistä ja luottamusta työntekijöiden kykyihin yhteisten päämäärien eteenpäin viemisessä muun muassa osallistumalla, keskustelemalla ja kuuntelemalla. (Paasivaara 2009, 123–124.) Työyhteisön hyvinvoinnilla ja johtamisella onkin havaittu olevan selkeitä yhteyksiä (Juuti 2006, 77). Hyvä johtaminen lisää työhyvinvointia, piittaamaton, ankara tai muuten huonoksi koettu johtajuus taas aiheuttavat työpahoinvointia. Työelämän jatkuvat muutokset kuormittavat ihmisiä, mikä osaltaan aiheuttaa myös jaksamisongelmia. (Luoma & Arikoski 2006, 124–126.)

Työn vaatimusten ja osaamisen on kohdattava, jotta työtä voisi tehdä hyvin ja työhyvinvointia edistäen. Työhyvinvointi kärsii työn vaatimusten kehityksessä, elleivät työntekijän tiedot ja osaaminen ole ajan tasalla. Osaamisen kehittäminen voidaan nähdä etenkin ennakoimisena ja varautumisena tulevaisuuteen osaamistarpeiden vastaamiseksi. Ne työntekijät, jotka ovat valmiita jatkuvaan itsensä kehittämiseen, uuden omaksumiseen ja tiedon uudella tavalla soveltamiseen, pystyvät parhaiten vastaamaan organisaation asettamiin uusiin vaatimuksiin. Vastuu omasta kilpailukykyvyydestä ja osaamisesta työmarkkinoilla on työntekijällä itsellään. Ammatillista uusiutumista ja kehittymistä ovat ne kehittämistoimet, joiden avulla lisätään ja ylläpidetään ammatillista pätevyyttä.

Työssä kehittyminen tulisi nähdä koko elämän kestäväenä ja jatkuvana prosessina. Tärkeää on myös, että yksilöllä itsellään on tunne jatkuvan kehittymisen mahdollisuudesta. (Manka, Hakala, Nuutinen & Harju 2010, 45–46; Manka 2006, 75–76, 124; Ruohotie 2000, 9–11, 49.)

Laatu, tuottavuus ja tuloksellisuus ovat tärkeitä näkökohtia, kun edistetään työntekijöiden terveyttä ja parannetaan työoloja. Erittäin tärkeitä perusteita ovat myös eettiset ja inhimilliset seikat. Yritys säästää kustannuksissa ja sen työnantajakuva paranee, kun työhyvinvointiin panostetaan. Lisäksi tärkeä osa työnantajatoimintaa on lainsäädännöllisten velvoitteiden täyttäminen. Yhteiskuntavastuulla on yhä enenevässä määrin kasvava ja strategisesti merkittävä rooli organisaatiossa. Yhteiskuntavastuun olennaisia osia ovat työterveys ja -turvallisuus, laatu- ja ympäristökysymykset sekä henkilöstön kokonaisvaltainen hyvinvointi. Työhyvinvoinnin kehittäminen ei ole nopea projekti, vaan työhyvinvoinnin toteutuminen vaatii työpaikoilla yhteiskunnallisia toimenpiteitä ja pitkäjänteistä, tavoitteellista kehittämistyötä. Lisäksi olisi hyvä voida arvioida sitä, miten vaikuttavaa työhyvinvointia kehittävä työ on. (Rauramo 2008, 18–19, 35; Korppoo 2006, 180–181.)

Työhyvinvoinnin johtaminen on keskeisessä roolissa esimiestyössä. Organisaation johdon on kiinnitettävä huomiota henkilöstöpolitiikan toteutumiseen, riittäviin henkilöstövoimavaroihin, työntekijöiden sitoutumiseen ja hyvään osaamistasoon, jotta organisaatio voisi menestyä. Työssä jaksamisen kannalta on tärkeää kiinnittää huomiota riittävään perehdyttämiseen, kehityskeskusteluihin sekä työhyvinvoinnin tukimuotoihin. Työtyytyväisyyttä voidaan lisätä mm. luomalla henkilöstölle positiivisia kokemuksia vaikutusmahdollisuuksista. Työtyytyväisyys luo pohjaa myös organisaation tuloksellisuudelle. (Suonsivu 2008, 26–27.) Lisäksi esimiehellä on tärkeä rooli, kun pyritään ennaltaehkäisemään liiallista kuormittumista. Johtaminen voidaankin nähdä ohjaus-, seuranta- ja palauteviestintänä. Se on myös toisen yksilön tasavertaista ja vuorovaikutteista kohtaamista, analysointia, innostamista, suunnittelua, päätöksentekoa, delegointia, kehittämistä, valvomista sekä vaatimista. (Rauramo 2008, 145–146.)

Useat tutkimukset ovat osoittaneet organisaation kannustavaksi ja tukevaksi kokemuksen vaikuttavan myönteisesti työntekijän hyvinvointiin. Tämä näkyy muun muassa väsymyksen, stressin ja uupumuksen vähentymisenä. Organisaatiot hyötyvät monin tavoin työntekijöitä tukevasta kulttuurista. Se muun muassa vähentää poissaoloja ja parantaa työsuorituksia. Organisaation ja työntekijöiden arvojen yhteensopivuuden on myös todettu vähentävän riskiä työuupumukseen sairastumisesta. (Cropanzano, Howes, Grandey & Toth 1997, 159–180; Rhoades & Eisenberger 2002, 698–714; Maslach & Leiter 1997, 130.)

## 2.5 Yksilön vastuu työhyvinvointiin

Työnhyvinvoinnista on tullut yhä puhuttavampi ilmiö. Vaikka johdolla on suuri merkitys työhyvinvoinnin ilmenemisessä, ei koko vastuu kutienkaan ole vain työterveyshuollon tai henkilöstöjohton vastuulla, vaikka molemmat tahot

ovatkin työhyvinvoinnin asiantuntijoita. Vastuu työhyvinvoinnin kehittämisestä ja sen ylläpitämisestä pitää aina olla siellä, missä työkin tehdään. Yhtä paljon kuin johdolla, myös työntekijöillä itsellään on vastuu työhyvinvoinnista. Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät eivät ole vain johdon laatimia ohjeita, vaan ne tulevat elämän jokaiselta osa-alueelta, niin lähiyhteisöstä kuin vapaa-ajaltakin. Ihminen, joka voi kokonaisvaltaisesti hyvin, voi hyvin myös töissä, jos myös työpaikka tukee ja kannustaa yksilön hyvinvointia ja kasvua. Työhyvinvointi ei siis ole vain irrallinen asia, johon olisi olemassa yksi oikea ratkaisu, vaan se on kokonaisvaltaista, fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Työhyvinvointi näkyy tuloksissa ja liittyy kaikkeen toimintaan. Jos työhyvinvointia ei olisi, ihmiset eivät jaksaisi tehdä töitä, toimisi yhteistyössä eivätkä taistelisi menestyksen ja yhteisten tavoitteiden eteen. (Manka 2011, 35.)

Työhyvinvoinnin käsitteeseen liittyy vahvasti myös motivaatio. Kasvumotivaatiolla tarkoitetaan ihmisen valmiutta ja halua oppia uutta ja kehittyä. Ihminen, jolla on halua kehittyä, näkee ympäristönsä positiivisempana kuin itsensä kehittymisestä kiinnostumaton ihminen. Kasvumotivaatio on tiiviisti liitoksissa tunteeseen elämänhallinnasta sekä työsitoutuneisuuteen. Lisäksi se lisää työniloa. (Manka 2006, 15, 197–198.)

Yksilön halu, motivaatio ja muut kehittymiseen virittävät tekijät ovat keskeisessä roolissa oppimisessa ja kehittämisessä. Sisäisen motivaation löytäminen on perusta niissä asioissa, jotka vaativat sitoutumista, uusien toimintamallien kehittämistä, oppimista tai hyviä tuloksia. Yksilön motivaatio kehittyä työssään mahdollistaa onnistumisen tunteen ja lisää yksilön kokemaa itsensäätelyä. Sisäinen motivaatio varmistaa tehtävään sitoutumisen, auttaa prosessiin liittyvien asioiden omaksumisessa ja käytäntöön soveltamisessa. (Moilanen 2001, 125–127.)

Herzberg (1959, 60, 72) on luonut kaksifaktorisen teorian työmotivaatiosta. Teorian idea lähti liikkeelle hänen kysytyään työntekijöiltä asioita, jotka saavat heidät tuntemaan olonsa hyväksi työssä ja mitkä asiat taas huonontavat heidän vointiaan työssä. Tulokset osoittavat hyvinvointia lisääviksi tekijöiksi mm. tavoitteiden saavuttamisen, itse työn, tunnustuksen saamisen, vastuun, pätevyyden ja työssä etenemisen. Vastaavasti tyytymättömyyttä aiheuttivat itse työ, tavoitteiden saavuttamisen puute, se, etteivät työntekijät saaneet vastuuta, tunnustuksen saamisen puute, etenemisen puute ja palkka. Herzberg totesi, että jos jälkimmäisiä asioita korjataan, se vähentää tyytymättömyyttä. Tämä ei kuitenkaan takaa tyytyväisyyttä ja motivaation kasvua. Hän totesi myös tutkimuksessaan, että kontrolli pitäisi antaa työntekijöille itselleen, työn pitäisi olla kokonaisvaltaista ja sisältää enemmän vapautta ja palautetta. Lisäksi työtehtävien pitäisi olla vaativampia. Herzbergin teoria voidaan nähdä psykologisen kasvun tarpeen kautta, johon työn rikastaminen antaa yhden mahdollisuuden.



## 3 KAUPAN ALA

### 3.1 Kaupan työehtosopimus

R-kioskilla on käytetty vuodesta 2017 asti kaupan alan työehtosopimusta (Pam 2018). Työehtosopimus määrittelee säädöksiä muun muassa työoloista, työajasta, palkkauksesta ja työterveyshuollosta.

Kioskimyyjät eivät saa työehtosopimuksen mukaan tehdä yli 10 tunnin työvuoroja, eikä työntekijän tarvitse suostua tekemään alle 4 tunnin työvuoroja (Kaupan työehtosopimus 2017, 28). Monet 0-sopimuksella töissä olevat kioskimyyjät kuitenkin kiertävät tätä sääntöä tekemällä niin sanottuja tuplavuoroja, eli tekemällä ensin aamuvuoron yhdellä kioskilla ja lähtemällä sen jälkeen toiselle kioskille iltavuoroon. Tämä ei onnistuisi, jos kaikki kioskit olisivat samalla kauppiaalla, mutta koska melkein jokainen koski on samalla myös oma yrityksensä, eivät toisessa työpaikassa tehdyt tunnit vaikuta toiselle kauppiaalle tehtyihin tunteihin. Näin myös työehtosopimuksessa (Kaupan työehtosopimus 2017, 27) määritelty viikkotyötuntimäärä 37,5 tuntia voidaan helposti ylittää.

Työehtosopimuksessa on myös määritelty myös ruoka- ja kahvitauoista. Työntekijälle kuuluu ruokatauko, jos työpäivä kestää yli 7 tuntia. Ruokatauko voi joko kuulua työaikaan tai olla kuulumatta. Jos työpaikalta ei ole mahdollisuutta poistua ruokatauon aikana, on ruokatauko palkallista työaikaa. Myymälätyöntekijän ruokatauko voidaan poistaa, mutta silloin työntekijälle on annettava mahdollisuus ruokailla työaikaan. Kahvitaukoja taas on työpäivän pituudesta riippuen. Kun työpäivän pituus on 4–6 tuntia, on työntekijällä oikeus yhteen kahvitaukoon, ja kun työpäivän pituus on yli 6 tuntia, on hänellä oikeus kahteen kahvitaukoon. (Kaupan työehtosopimus 2017, 39–40.)

Kioskimyyjien palkat muodostuvat suoraan työehtosopimuksen palkkaliitteen mukaisesti. Palkkaan vaikuttaa muun muassa työpaikan maantieteellinen sijainti sekä työkokemusvuodet. Kioskimyyjien ja kaupan työntekijöiden palkkataulukko on sama, mutta esimerkiksi lisätaulukot poikkeavat toisistaan jonkin verran. Siinä missä kaupan alalla iltalisä klo 18–22 väliseltä työajalta on 3,92 euroa tunnilta (sunnuntaisin 7,84 euroa tunnilta) on kioskimyyjien iltalisä

klo 18–23 väliseltä ajalta 0,94 euroa tunnilta viikonpäivästä riippumatta. Kaupan työntekijät saavat lisäksi juhlapyhien aatoilta ja lauantaina klo 13 jälkeen tehdystä työstä lauantailisää 5,17 euroa tunnilta. Kioskimyyjillä juhlapyhien aattojen ja lauantain palkat ovat samat kuin tavallisina arkipäivinä. Sunnuntaisin sekä kioskimyyjät että kaupan työntekijät saavat kaksinkertaista palkkaa, mutta kioskimyyjät saavat sunnuntain iltalisät yksinkertaisina, kaupan työntekijät kaksinkertaisina. (Kaupan työehtosopimus 2017, 52–54, 176, 180, 184.)

Työterveyshuoltolain (2001) 4 § mukaan ”työnantajan on kustannuksellaan järjestettävä työterveyshuolto työstä ja työolosuhteista johtuvien terveysvaarojen ja -haittojen ehkäisemiseksi ja torjumiseksi sekä työntekijöiden turvallisuuden, työkyvyn ja terveyden suojelemiseksi ja edistämiseksi”. Työehtosopimuksessa taas määritellään, että työntekijän on ilmoitettava viipymättä sairauspoissaoloistaan työnantajalleen, ja sairauspoissaolotodistus on hankittava ensisijaisesti työterveyslääkäriltä tai muulta työnantajan nimeämältä lääkäriltä. Jos työnantaja nimeää lääkärin, jolta lääkärintodistus on hankittava, työnantaja on velvollinen maksamaan lääkärintodistuksen hankkimiskustannukset. Poissaolon kestäessä alle kolme vuorokautta riittää myös terveyden- tai sairaanhoitajan kirjoittama poissaolotodistus. Yrityksessä voidaan myös sopia omailmoitusmenetelmästä, jolloin työntekijät voivat olla poissa töistä enintään kolme työpäivää omalla ilmoituksellaan ilman lääkärintodistusta. (Kaupan työehtosopimus 2017, 60–61.) Työnantajalla ei kuitenkaan ole velvollisuutta maksaa sairausajan palkkaa tarvittaessa töihin kutsuttaville työntekijöille (niin sanottu 0-sopimus), sillä jokainen sovittu työvuoro on heille uusi työehtosopimus.

Työnantaja on myös velvollinen järjestämään työ ja työolosuhteet niin, että väkivallan ja vaaran uhka voidaan välttää tai se on mahdollisimman vähäistä. Väkivallan uhan arviointikriteerejä ovat muun muassa työajat ja etenkin ilta- ja työaikaan sijoittuva yksin työskentely. Väkivallan uhkaa lisäävät myös lähiympäristössä tapahtuneet väkivaltatapaukset sekä rahan ja arvokkaan omaisuuden käsittely. Työnantaja on vastuussa turvallisuussäntöjen ja -järjestelmien opettamisesta työntekijöille ja niiden valvomisesta. Työskentelypisteet pitäisi myös suunnitella rakenteellisesti turvallisiksi, ja yhteydensaanti poliisiin tai vartiointipalveluun pitäisi varmistaa. (Kaupan työehtosopimus 2017, 135–136.)

### **3.2 Kaupan alan työhyvinvointitutkimuksia**

Työterveyslaitos, Liikealan ammattiliitto ja Kaupan Työnantajaliitto ovat toteuttaneet kymmenen vuoden välein tutkimuksen kaupan alan henkilöstön työoloista ja hyvinvoinnista. Tutkimuksia on tehty vuosina 1978, 1989, 1998 ja 2009. Tässä tutkimuksessa kiinnitän huomiota viimeisimpiin kahteen tutkimukseen ja niiden tuloksiin. Vaikka tutkimukset on tehty kaupan alalta, ovat kioskin ja pienten kauppojen työolot ja -tehtävät hyvin lähellä toisiaan, joten tulosten vertailu on relevanttia, etenkin kun aineistosta poimitaan esille pienten kauppojen ja myymälähenkilökunnan vastaukset.

Vuoden 1998 tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millaisina kaupan myymälä-, varasto- ja konttorihenkilökunta näkivät työympäristön, työolot ja ergonomian kaupan alalla sekä millaisia erilaisia näkemyksiä kaupan alan henkilöstöllä oli työn sisällöstä ja järjestelyistä sekä työyhteisön toimintatavoista ja ilmapiiristä. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin, millaista on kaupan alan henkilöstön terveys ja hyvinvointi ja millaiset tekijät edistävät ja heikentävät henkilöstön terveyttä ja hyvinvointia. Tutkimuksen tuloksia on myös vertailtu edellisiin tutkimuskertoihin ja vastausten muutoksia. Tutkimuksessa selvitettiin myös, millaisia ennakoivia ja korjaavia toimenpiteitä kaupan henkilöstö näkee tärkeinä ja ajankohtaisina sekä millaiset asiat nousevat esille kaupan alan vahvuksina ja kehittämisalueina. (Kylä-Setälä, Lindström, Kandolin & Ketola 2000, 15.)

Tutkimuksessa esille nousseita asioita olivat kiire, taukomahdollisuudet tai niiden puute, vaikutusmahdollisuudet töissä, työn vaihtelevuus, kielitaidon tarve, työpaikan ilmapiiri, tiedonkulku, esimiehen tuki ja palaute, uhka- ja väkivaltilanteet, työn fyysinen kuormittavuus, työympäristön haittatekijät, työviihtyvyys, työtyytyväisyys, työn henkinen rasittavuus, stressi ja kehittämistarpeet. (Kylä-Setälä ym. 2000.)

### 3.3 SAK:n työolobarometreja

SAK eli Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö edustaa lähes miljoonaa palkansaajaa Suomessa, ja sen alaisuuteen kuuluu 18 ammattiliittoa. SAK:n alaiset jäsenliitot edustavat muun muassa teollisuuden, julkisen sektorin ja kuljetusalojen sekä yksityisten palvelualojen työntekijöitä. SAK:n alle kuuluvat myös viestinnän, kulttuurialojen ja huippu-urheilun ammattilaiset. Myös Palvelualojen ammattiliitto PAM kuuluu SAK:n alle. Kioskimyyjät taas kuuluvat Palvelualojen ammattiliittoon ja noudattavat kaupan työehtosopimusta. (SAK.)

Siinä missä Työ- ja elinkeinoministeriö teettää vuosittain koko Suomen kattavat työolobarometrin, tutkii myös SAK omien liittojensa alaisten työntekijöiden työoloja ja niiden kehittymistä. SAK on tuottanut työolobarometreja vuosina 2008, 2009, 2012, 2014 ja 2016. Tässä tutkimuksessa olen perehtynyt SAK:n vuosien 2012, 2014 ja 2016 työolobarometreihin.

Vuoden 2012 barometrin keskiöön on nostettu työkyky ja sairastavuus. Tutkimusraportin alussa on todettu sairauspoissaolojen olevan hyvä mittari vallitsevista ongelmista, ja näihin ongelmiin pureutumalla myös sairauspoissaoloja voitaisiin hillitä. Keinoja vähentää sairauspoissaoloja ovat muun muassa oikeudenmukainen johtaminen ja työntekijän esimieheltä ja työtovereilta saama tuki. Sairauspoissaolot painottuvat suurelta osin pitkiin sairauslomiin, ja sairauspoissaolojen määrä laskee sitä enemmän, mitä enemmän työntekijällä on mahdollisuutta vaikuttaa omaan työhönsä. (SAK:n työolobarometri 2012, 4–5.) Kuitenkin 2012 tutkimuksen mukaan lähes puolet työntekijöistä on ollut sairaana töissä ja vuoden 2014 tutkimuksen mukaan vastaava määrä on kaksi viidesosaa. Mielenkiintoista on myös se, että huonompien työolojen työpaikoilla työn-

tekijät ovat useammin sairaana töissä kuin paremmiksi koettujen työolojen työpaikoilla. (SAK:n työolobarometri 2012, 8–9; SAK:n työolobarometri 2014, 6; SAK:n työolobarometri 2016, 9.) Samanlaisia tuloksia on havaittavissa myös vuoden 2014 työolobarometrissa. Sairauspoissaolot ovat vähentyneet vuodesta 2012 vuoteen 2014 muutaman prosenttiyksikön. Sairauspoissaoloihin vaikuttaa kuitenkin erittäin vahvasti työn laatu, sillä poissaolot ovat paljon vähäisempiä, jos työolot koetaan hyviksi. Jos taas työolot koettiin huonoiksi, ovat sairauspoissaolomäärät korkeammat. Työelämän laadun parantaminen vähentääkin siis tutkimuksen mukaan sairauspoissaolojen määrää. Tällaisiksi laadunedistämistoimiksi katsotaan esimerkiksi työn mielekkyyden ja työntekijän vaikutusmahdollisuuksien lisääminen, oikeudenmukainen johtaminen ja työnantajan tarjoama tuki. (SAK:n työolobarometri 2014, 6; SAK:n työolobarometri 2016, 9.)

Myös työmuodot koettiin 2012, 2014 ja 2016 tutkimuksien mukaan usein kuormittaviksi mm. työaikojen ja vuorotöiden vuoksi. Jokaisena tutkimusvuonna vastaajista kolmannes sanoi työn olevan haitallista terveyden kannalta. Työn rasittavuutta voitaisiin hillitä vuorotöissä esimerkiksi myötöpäivään kiertävällä vuorojärjestelmällä ja antamalla työntekijöiden valita itse vuorojaan. Työvuorojen ja -tehtävien tulee kuitenkin jakautua oikeudenmukaisesti, sillä työpaikoilla nousee esiin tyytymättömyyttä, jos jotkut saavat parhaat työvuorot ja poimivat päältä parhaat työtehtävät. (SAK:n työolobarometri 2012, 11–12; SAK:n työolobarometri 2014, 7–8, 12.) Vuoden 2016 tutkimus nostaa edelleen esille samoja ongelmakohtia. SAK:laiset ovat kaikkein tyytymättömmimpiä omiin mahdollisuuksiinsa vaikuttaa työaikoihinsa ja -vuoroihinsa (SAK:n työolobarometri 2016, 15).

Työaikojen lisäksi tutkimuksissa nousi esille henkisen väkivallan vaikutus ja väkivallan uhka työhyvinvointiin. Henkiseksi väkivallaksi luokitellaan muun muassa eristäminen, työn mitätöinti, selän takana puhuminen ja uhkaaminen. Vuoden 2012 aineistossa lähes puolet vastaajista kertoo kokeneensa henkistä väkivaltaa työssään, ja seitsemän prosenttia kertoo henkisen väkivallan olevan työpaikallaan jatkuvaa, kun taas vuonna 2014 henkistä väkivaltaa kertoo kokeneensa viidennes työntekijöistä, joista neljä prosenttia kokee henkistä väkivaltaa jatkuvasti. Koetun henkisen väkivallan prosenttimäärät ovat korkeammat verrattaessa koko Suomen palkansaajien vastaaviin lukemiin. Kuten sairauspoissaoloissakin, myös henkisen väkivallan kokemuksessa on suora yhteys koettuihin vaikutusmahdollisuuksiin töissä. Väkivaltaa tai sen uhkaa taas on työssään kokenut joka kymmenes SAK:lainen. (SAK:n työolobarometri 2012, 14–15; SAK:n työolobarometri 2014, 8–9.) Vuoden 2016 aineiston perusteella turvallisuudentunne työpaikoilla on lisääntynyt (SAK:n työolobarometri 2016, 8).

Kiire mainitaan yhdeksi suurimmista ongelmista vuoden 2014 työolobarometrissa. Kolmasosa vastaajista mainitsee jatkuvan kiireen, kun taas vain joka kymmenes vastaaja sanoo, ettei työssä ole liikaa kiirettä. (SAK:n työolobarometri 2014, 14.) Vuoden 2016 tutkimuksen tulokset kertovat, että kiire ei työpaikoilla ei ole helpottanut yhtään, ja se mainitaan edelleen yhdeksi suurimmista ongelmista (SAK:n työolobarometri 2016, 8, 34–35).

Lisäksi vuoden 2014 työolobarometrissa on vertailtu SAK:laisten palkkoja. Vaikka suurin osa kokopäivätyössä olevista työntekijöistä tienaakin kohtuullisesti, on joukossa edelleen vajaa viidennes niitä, jotka tulevat palkallaan toimeen melko huonosti tai huonosti. (SAK:n työolobarometri 2014, 10.) Vuoden 2016 tutkimuksen mukaan toimeentulo omalla palkalla ei ole merkittävästi parantunut (SAK:n työolobarometri 2016, 8).

Vuoden 2014 tutkimuksesta nousi esille myös huono tiedonkulku työpaikoilla sekä työntekijöiden tasapuolinen kohtelu ja työnantajan tuloskeskeinen ajattelu. Kuten kaikissa tutkimuksen arviointikriteereissä, myös näissä hyväksi koettujen työpaikkojen työntekijät kuvaavat työnantajaansa positiivisemmin kuin huonommiksi koetuissa työpaikoissa. (SAK:n työolobarometri 2014, 14–15.) Sekä 2014 että 2016 tutkimusten keskeisin sisältö tuntuukin olevan se, että omaan työhön vaikuttamisella ja työpaikan laadulla on positiivinen vaikutus työssä viihtymiseen ja tätä kautta sairauspoissaoloihin ja työn mielekkyyteen. (SAK:n työolobarometri 2014, 12; SAK:n työolobarometri 2016, 9, 16–17.)

## 4 TUTKIMUSONGELMA JA -KYSYMYKSET

Työhyvinvointia on tutkittu viimeisinä vuosikymmeninä yhä enemmän, ja sen vaikutuksista työn tehokkuuteen, sairauspoissaolojen määrään ja yritysten tuoksellisuuteen on tutkittu paljon. Niin koulutuksen kuin kaupankin alalta tutkimusta on tehty suhteellisen paljon (muun muassa Kylä-Setälä ym. 2000), mutta kaupan alaan kuuluva, mutta kuitenkin toimintaympäristöltään hieman erilainen kioskiala on jäänyt tutkimusten katvealueeseen. Tämän tutkimuksen keskeisimpinä tehtävinä on tutkia R-kioskilla työskentelevien ja aikaisemmin työskennelleiden kioskimyyjien subjektiivisia kokemuksia kioskityössään kokemasta työhyvinvoinnista ja siihen liittyvistä osatekijöistä.

Koska työhyvinvointi on monitahoinen käsite, jota voidaan määritellä useilla eri tavoin, on työhyvinvointia tässä tutkimuksessa luokiteltu Rauramon (2008) työhyvinvoinnin portaat -mallin mukaisesti. Malli jakaa työhyvinvoinnin Maslowin tarvehierarkiaan perustuvan pyramidimallin mukaiseen portaikkoon. Rauramon mallissa on viisi porrasta, joista alemmat tasot pitää täyttää ennen seuraavalle tasolle siirtymistä. Ensimmäisenä tasona ovat psykofysiologiset perustarpeet, joiden jälkeen tulevat turvallisuuden tarve, liittymisen tarve, arvostuksen tarve sekä itsensä toteuttamisen tarve. Tämän mallin pohjalta on lähdetty myös tässä tutkimuksessa kohtaamaan työhyvinvoinnin tekijöitä ja ongelmia kioskialalla.

Kioskilla toimiminen on hektistä ja se voi olla sekä henkisesti että fyysisesti rasittavaa. Useimmilla kioskeilla työskennellään yksin, vailla työkavereiden ja vartijoiden tuomaa turvaa. Monet kioskityötä tekevät ovat osa-aikaisesti töissä opintojensa ohella, ja kioskialalla yleistä ovat myös ns. 0-sopimukset, jolloin työntekijät kutsutaan töihin tarvittaessa, jolloin riittävät työtunnit eivät ole itsestäänselvyys, ja työterveyshuoltoon ei ole oikeutusta.

Edellä mainittujen seikkojen vuoksi tutkimus etsii vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Miten kioskimyyjät kokevat työhyvinvoinnin käsitteenä, ja minkä tekijöiden he kokevat siihen vaikuttavan?
2. Miten kioskimyyjät kokevat voivansa itse ylläpitää työhyvinvointiaan?

3. Kokevatko kioskimyyjät itse olevansa vastuussa työhyvinvoinnistaan vai kenellä heidän mielestään on vastuu työhyvinvoinnista?
4. Millainen on esimiehen vaikutus kioskimyyjien kokemaan työhyvinvointiin?
5. Miten työhyvinvointia tai sen ylläpitämistä voitaisiin parantaa ja edesauttaa kioskimyyjien mukaan kioskiympäristössä?

Olennaisena osana työhyvinvointia voidaan nähdä työn jatkuvuus ja työn turvallisuuden tunne, sekä työpaikalla koettu ilmapiiri ja sen vaikutukset koettuun työhyvinvointiin (Rauramo 2008). Lisäksi on olennaista selvittää, vaikuttaako työhyvinvointi työssä jaksamiseen.

Tutkimus on toteutettu kirjallisina kyselylomakkeina, joissa tutkimushenkilöt saivat kirjoittaa pienet kirjoitelmat (kirjoitelmapyyntö liitteessä 1) kokeestaan työhyvinvoinnista kioskityössä. Vaikka kirjoitelma olikin vapaamuotoinen, ja jokainen tutkittava sai kirjoittaa juuri siitä, minkä koki itselleen tärkeäksi, oli kirjoitelmapyyntöissä myös apukysymyksiä. Apukysymyksiä olivat: "Mitä työhyvinvointiin mielestäsi kuuluu ja miten ylläpidät/ylläpidit omaa työhyvinvointiasi?", "Mitkä asiat vaikuttavat/vaikuttivat työhyvinvointiisi?", "Miten koet/koit työilmapiirin R-kioskilla?", "Kenen vastuulla työhyvinvointi mielestäsi on?", "Vaikuttaako/vaikuttiko työnantajasi työhyvinvointiisi positiivisesti tai negatiivisesti? Millä tavoin?", "Miten työhyvinvointi vaikuttaa työssä jaksamiseesi?" sekä "Miten työhyvinvointia voisi mielestäsi parantaa R-kioskilla?"

## 5 AINEISTO JA MENETELMÄ

### 5.1 Tutkimuksen metodologiset lähestymistavat

Tämä tutkimus nojaa filosofisilta juuriltaan ja lähestymistavoiltaan hermeneuttiseen fenomenologiaan ja fenomenografiaan. Fenomenologia on filosofian yksi haara, ja se on kiinnostunut ilmiöistä ja niiden tulkitsemisesta (Metsämuuronen 2008, 18). Fenomenografia taas tutkii ihmisten erilaisia käsityksiä tutkittavasta ilmiöstä (Rissanen 2006).

Hermeneutiikka on suuntautunut tulkinnassa muuttuviin historiallisiin merkityksiin. Niin hermeneuttisessa kuin fenomenologiassakin ihmiskäsityksessä keskeisiä ovat merkityksen, kokemuksen ja yhteisöllisyyden käsitteet. Tutkittava ilmiö pyritään tavoittamaan juuri siten, miten sen tutkittavalle ilmenee. (Laine 2010, 28; Lehtovaara 1995, 81.) Toisaalta Kakkorin (2009, 273, 279) mukaan fenomenologia on tutkimusta ilmiöiden olemuksesta, kun taas hermeneutiikka on tulkinnan oppia, joten nämä kaksi käsitettä poikkeavat toisistaan paljolti, jolloin hermeneuttis-fenomenologinen lähestymistapa ei ole ristiriidaton.

Fenomenologiassa tutkimuskohteena on yksilön kokemus (Virtanen 2006, 165; Laine 2010, 29). Kokemus muodostuu suhteesta subjektin, kohteen ja toiminnan välillä. (Virtanen 2006, 165.) Laine (2010, 29) taas kiteyttää fenomenologian tutkimukseksi ihmisen suhteesta omaan elämäntodellisuuteensa. Toisin sanottuna tutkimuksen kohteena on yksilön elämismaailma (Tuomi & Sarajärvi 2009, 34). Ahosen (1994, 117) mukaan käsitykset muodostuvat kokemusten kautta, ja käsitys on ajattelun ja kokemuksen avulla ilmiöstä muodostettu kuva. Keskeistä fenomenologiassa on se, että maailma nähdään aina tietynlaisena, oli näkökulma siihen mikä tahansa. Tutkittaessa jotain asiaa siihen liittyy aina esiymmärrys. Onkin tärkeää ottaa huomioon, että tutkittaessa jotain on tutkiskohde tutkijalleen muutakin kuin vain teoriaa. Tutkittavat asiat ymmärretään aina jostain subjektiivisesta näkökulmasta ja viitekehyksestä. (Lehtovaara 1995, 78–79; Tuomi & Sarajärvi 2009, 35.)



Fenomenologisen tutkimuksen tavoitteena onki pyrkiä tekemään jo tunnettua tiedetyksi. Tutkittava merkitysmaailman on tämän takia oltava jo entuudestaan jollain tasolla tuttu. On vaikea ymmärtää jotain sellaista ilmiötä, joka ei ole meille mitenkään tuttu. Fenomenologisessa tutkimuksessa nämä tutut asiat pyritään nostamaan tietoisiksi ja tämän pohjalta tutkija tematisoi ja käsittelee näitä teemoja. (Laine 2010, 32–33.) Fenomenologisessa tutkimuksessa onkin tärkeää tuoda esille tutkijan ennakkokäsitykset ja sulkea ne pois tutkimuksesta (Perttula & Latomaa 2006, 14). Omassa tutkimuksessani tämä tulee esiin siten, että olen itsekin ollut töissä R-kioskimyyjänä, joten minulla on omakohtaista kokemusta kioskimyyjän työstä ja siihen liittyvästä hyvinvoinnista. Pyrin kuitenkin aineistoa tarkasteltaessa jättämään omat näkemykseni ja kokemukseni tausta-alalle ja keskittymään vain aineistossa esiin nousseisiin seikkoihin. Aineiston analyysissä tiedostan jokaisen tutkittavan antavan asioille erilaisia merkityksiä omien kokemuksiansa pohjalta. Tarkoitukseni ei siis ole etsiä yleistyksiä R-kioskimyyjien työhyvinvointikäsitteistä, vaan ymmärtää tutkittavien senhetkistä merkitysmaailmaa työhyvinvoinnin alueelta.

Siinä missä fenomenologia tutkii ihmisten kokemuksia, tutkii fenomenografia ihmisten erilaisia käsityksiä tutkittavasta ilmiöstä (Rissanen 2006). Tarkoituksena on saada selville, millaisia erilaisia käsityksiä tutkittavilla on aiheesta, sekä miten eri tavoin niitä voi ymmärtää, ja kuvata näiden käsitysten erilaisuutta (Huusko & Paloniemi 2006, 163). Fenomenografinen lähestymistapa nojaa siihen uskomukseen, että on olemassa yksi maailma ja yksi todellisuus, jonka eri ihmiset ymmärtävät ja kokevat eri tavoin (Niikko 2003, 14). Fenomenologian lisäksi fenomenografia sopii omaan tutkimukseeni, sillä tutkin työhyvinvoinnin merkityksiä R-kioskimyyjille, miten eri tavoin kioskimyyjät kokevat ja ymmärtävät työhyvinvoinnin ilmiönä ja käsitteenä. Nämä käsitykset ja niiden erot riippuvat tutkittavien kokemusmaailmoista ja niiden eroista. Näihin käsityksiin liittyvät sisällölliset erot ovatkin fenomenografian keskeinen kiinnostuksen kohde. (Ahonen 1994, 114–115.)

Merkityskontekstit muodostuvat käsitysten kautta, eli ihmisen kokemukset heijastuvat käsitysten kautta ja näin asioille annetaan merkitys. (Niikko 2003, 25.) Tässä tutkimuksessa tämä näkyy pyrkimyksenä käsitellä kirjoitelmia ottaen huomioon jokaisen yksilön erilaiset työskentelyolosuhteet, iän ja kokemusvuodet, sekä tiedostamaan että tutkijan omat käsitykset ja tiedot asiasta voivat vaikuttaa merkitysten tulkintaan. Ahosen (1994, 124) mukaan tutkijan aikaisempi tieto ja perehtyneisyys tutkittavaan aiheeseen voivat auttaa tutkijaa objektiivisempaan merkitysten löytämiseen, sillä omien kokemusten kautta on helpompi ymmärtää myös tutkittavien lähtökohtia. Ennen tutkimuksen toteuttamista ja aineiston keruuta onkin tehty laajaa tutkimusta ja kerätty teoretietoa työhyvinvoinnista ja aikaisempia tutkimuksia kaupan alalla koetusta työhyvinvoinnista. Näiden tietojen kautta voidaan paremmin löytää tutkittavien aineistoon piilottamat merkitykset.

R-kioski ja sen työympäristö ovat tutkijalle entuudestaan tuttuja. Kokemuksen kautta on olemassa olettamus siitä, millaisia kokemuksia ja käsityksiä tutkittavilla henkilöillä on työhyvinvoinnista. Laineen kuvaama tutkittavan

merkitysmaailma on siis ainakin jossain määrin entuudestaan tuttu ja se on vaikuttanut tutkimuksen tekemiseen. Tutkimuksen tekemisessä tärkeää on kuitenkin ollut ennakkokäsityksistä irtautuminen ja päästä kiinni tematisointiin ja käsitteellistämiseen. Tarkoituksena on ollut luoda tulkinta tutkimushenkilöiden kokemuksista työhyvinvoinnista R-kioskilla ja siihen liittyvistä ja vaikuttavista tekijöistä, tulkita tätä ilmiötä fenomenologisen perinteen mukaisesti sekä hahmottaa työhyvinvoinnin ilmiötä fenomenografisena merkitysmaailmana.

## 5.2 Laadullinen tutkimus

Tämä tutkimus on toteutettu kvalitatiivisena tutkimusprosessina. Koska tutkimus on laadullinen, sen tarkoituksena ei ole tuottaa yleistettäviä tuloksia, vaan sen tarkoituksena on paneutua muutaman tutkimushenkilön vastauksiin syvällisesti ja pyrkiä analysoimaan ja avaamaan heidän vastauksiaan mahdollisimman tarkasti. Kyse ei siis ole vain objektiivisesta tiedosta ja totuudesta, vaan yksittäisten tutkimushenkilöiden kokemuksista ja subjektiivisista totuuksista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 135).

Laadulliselle tutkimukselle ei ole olemassa vain yhtä toteutustapaa, vaan se on ennemminkin laaja käsitys monelle eri käsitteelle ja suuntaukselle (Tuomi & Sarajärvi 2009, 9). Laadullisessa tutkimuksessa on olennaista tiedon kokonaisvaltainen hankinta ja aineiston kerääminen luonnollisissa tilanteissa. Näin pyritään kuvaamaan todellista elämää ja sen monitahoisuutta. Tutkimuksen tarkoituksena on löytää tosiasioita ja tuoda ilmi odottamattomia tekijöitä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161, 164.) Vaikka laadullisen tutkimuksen tavoitteena on kuvata mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja kattavasti todellisuutta, eivät yleistäminen ja toistettavuus ole tutkimuksen keskiössä, koska tutkimuksen kautta saadut tulokset ovat usein tiettyyn paikkaan ja aikaan liittyviä (Hirsjärvi ym. 2009, 161).

Koska tutkimus on toteutettu fenomenologisen hermeneutiikan ja fenomenografian filosofioihin perustuen, tarkoituksena on ymmärtää tutkittavien kokemuksia ja niiden muodostamia käsityksiä ja merkityksiä. Tutkimus siis tähtää ymmärtämään ja kuvaamaan tutkimukseen osallistuneiden tutkimushenkilöiden näkökulmaa käsiteltävään asiaan, sekä havaitsemaan erot työhyvinvoinnin ilmiön määritelmässä, kokemisessa ja muodostumisessa osana tutkittavien subjektiivista maailmankuvaa. Olennaista ei ole yrittää yleistää kaikkien kioskityöntekijöiden kokemaa työhyvinvointia, vaan paneutua muutaman koehenkilön kertomuksiin kokemastaan työhyvinvoinnista, sekä siihen, mitkä seikat vaikuttavat näihin kokemuksiin ja niiden muodostumiseen. Tämän vuoksi laadullinen menetelmä on tutkimukseen soveltuva, sillä tutkimus pyrkii laadullisesti kuvaamaan ja ymmärtämään näitä kokemuksia ja käsityksiä sen sijaan, että tilastollisen analyysin avulla luotaisiin yleistettäviä tuloksia. Laadullinen tutkimus tulee ilmi myös tutkittavien määrässä, joka on harkinnanvaraisesti otettu vastaamaan mahdollisimman hyvin tutkittavaa ilmiötä. Tarkoitus ei

ole yleistää vastauksia koskemaan kaikkia R-kioskimyyjiä, vaan saada laadullisesti kattava ja syvällinen näyte tutkittavista henkilöistä.

Kuten Kiviniemi (2001, 75) kuvaa, ei tutkimusongelma ole aina täysin selvillä laadullisen tutkimuksen alussa. Tutkimusongelma täsmentyy koko prosessin ja tutkimuksen ajan. Tutkimuksen edistyessä tutkittava asia selkiytyy uusien tietojen, teorioiden ja aineiston avulla. Tutkimuskysymykset olivat olemassa jo ennen aineiston keruuta, mutta tutkimuskysymyksiä on mahdollista muokata, jos tuloksista nousee esiin jotain olennaista.

Tämä tutkimus noudattaa näitä Kiviniemen (2001) määritelmiä laadullisen tutkimuksen etenemisestä. Vaikka tutkimuskysymykset olivat olemassa jo ennen kyselyiden toteuttamista, on sisällön analyysiin perustuvalla aineiston analyysimenetelmällä edelleen mahdollisuus nostaa tuloksista esille seikkoja, joita tutkimusta suunniteltaessa ei osattu ottaa huomioon. Tutkimus ei siis perustu ainoastaan teoriaan, vaan se nojaa myös aineistoonsa.

Vaikka tutkimuksen alussa on valittu tietyt tutkimuskysymykset tarkastelun kohteeksi, eivät ne ole tutkimuksen lopullisia päämääriä. Tarkoitus ei ole vain etsiä tiettyihin kysymyksiin vastauksia, vaan tutkimuksen tehtävänä on selventää ilmiötä ja kuvata sitä sellaisena, kuin se tutkimushenkilöille ilmenee. Tämä vaatii osallistuvuutta, mikä on yksi keskeinen laadullisen tutkimuksen piirre. (Kiviniemi 2001, 76; Eskola & Suoranta 1998, 16.) Tämän vuoksi tutkimuskysymykset ovat suuntaa antavia. Ne antavat tietyn näkökulman aineiston keruuseen ja muodostavat aineiston keruussa käytetyt kysymykset. Olennaista tutkimuksessa on kuitenkin se, mitä aineistosta nousee esille analyysivaiheessa. Tutkimuksen menetit on valittu niin, että tutkittavat pääsevät ilmaisemaan oman näkökulmansa ja saamaan oman äänensä kuuluviin (Hirsjärvi ym. 2009, 164).

Aineisto on kuitenkin aina laajempi ja siitä nousee sille paljon muitakin asioita, mihin tutkimuksella haetaan vastauksia. Kaikkien aineistosta esiin nousseiden asioiden auki kirjoittaminen ei Kiviniemen (2001, 77) mukaan ole relevanttia, vaan tutkija määrittelee aina itse aiheajauksen tutkimukselleen ja tätä kautta määrittelee, mitkä asiat tutkimuksessa nostetaan esille, jolloin vältetään tutkimuksen hajanaisuuden riski. Laadullinen aineisto ei siis yksistään kuvaa ilmiötä, vaan keskeistä ilmiön kuvaamisessa on tutkijat siitä tekemä tulkinta.

Laadulliselle tutkimukselle on myös ominaista tutkijan asema tutkimuksen teossa. Kvantitatiiviseen tutkimukseen verrattuna tutkijan vapaus ja jousto-vara tutkimuksen teossa ovat suurempia. On kuitenkin huomioitava tutkijan omat ennakkokäsitykset ja aiemmat tiedot tutkittavasta aiheesta. (Eskola & Suoranta 1998, 20–21). Näitä ennakko-olettamuksia ja aikaisempia tietoja kuvaan enemmän tämän tutkielman luotettavuusosiossa. Muita laadullisen tutkimuksen olennaisia piirteitä ovat aineiston induktiivinen analyysi, harkinnanvarainen otanta sekä tutkimuksen hypoteesittomuus (Eskola & Suoranta 1998, 15–22).

### 5.3 Tutkimuksen kohde

Tämän tutkimuksen kohteeksi valikoituivat R-kioskimyyjät, sillä vaikka kaupan alalta on tehty jonkin verran työhyvinvointitutkimuksia, ei kaupan alaan kuuluvasta, mutta siitä kuitenkin hieman eroavasta kioskialasta ole juurikaan tutkimuksia.

R-kioski on kioskiketju, jonka omistaa norjalaisyhtiö Reitan Groupiin kuuluva Reitan Convenience. Samaan ketjuun kuuluvat myös mm. Narvesen Norjassa ja Latviassa, Pressbyrån Ruotsissa, 7-Eleven ja Shell/7-Eleven Norjassa, Ruotsissa ja Tanskassa, R-kiosk Virossa sekä Lietuvos Spauda Liettuassa. Suomessa on tällä hetkellä n. 560 R-kioskia, joista yli 500 on franchise-yrittäjillä. Ketjun liikevaihto on yli 300 miljoonaa euroa. (R-kioski 2017.)

Tutkimuksen käytännöllisyyden vuoksi kaikki tutkimukseen osallistuneet tutkimushenkilöt valittiin Keski-Suomen alueen R-kioskeilta. Tutkimushenkilöiden valinnassa käytettiin harkinnanvaraista otantaa vastausmäärän maksimoimiseksi. Lisäksi harkinnanvaraiseen otantaan päädyttiin, sillä tässä tutkimuksessa, kuten useimmissa laadullisissa tutkimuksissa, aineiston määrä on hyvin pieni, ja sitä pyritään analysoimaan mahdollisimman tarkasti. Tällöin olennaista aineiston keruussa ei ole aineiston määrä, vaan sen laatu. (Eskola & Suoranta 1998, 18.)

Tämän tutkimuksen kohteena ovat R-kioskilla työskentelevät ja aiemmin työskennelleet kioskimyyjät. Tutkimukseen osallistui 11 tutkittavaa, jotka ovat ikähaarukaltaan 20–32-vuotiaita. He olivat työskennelleet kioskilla 1–6 vuotta. Kaikki kioskimyyjät olivat työskennelleet viimeisen vuoden aikana R-kioskeilla Keski-Suomen alueella. Kioskimyyjistä 3 oli ollut töissä kokoaikaisesti, kun taas opintojen ohella kertoi työskennelleensä 10 tutkittavista. Osa tutkittavista oli tehnyt töitä useammalla kuin yhdellä R-kioskikauppialla, ja osa oli työskennellyt sekä osa- että kokoaikaisena uransa aikana.

### 5.4 Aineiston hankinta

Tutkimuksessa käytetty aineisto kerättiin avoimina kirjoitelmina ja sen oheen liitetyillä taustatietokysymyksillä tammi-huhtikuussa 2018. Kirjoitelmapyyntöihin päädyttiin, sillä niiden avulla on helpompi saada kioskimyyjien ääni paremmin kuuluviin. Esimerkiksi haastatteluihin verrattuna kirjoitelmat antavat tutkittaville paremmat mahdollisuudet ilmaista todelliset ajatuksensa ilman pelkoa tai tutkijan läsnäoloa. Lisäksi kirjoitelman kirjoittamiseen oli useampia viikkoja aikaa, joten kaikkea tekstiä ei tarvinnut kirjoittaa kerralla. Näin tutkittavat pääsivät palaamaan myöhemmin omiin vastauksiinsa ja lisäämään kirjoitelmiinsa tietoa myöhemmin.

Tutkimus on kiinnostunut siitä, mitä käsityksiä ja kokemuksia kioskimyyjät tuovat esille työhyvinvoinnista kirjoitelmien kautta. Nämä käsitykset ja kokemukset ovat syntyneet heidän omassa elämässään ja työssään. Kirjoitelmissa

he kuvasivat työhyvinvointia työssään, mitä osatekijöitä he näkivät siihen kuuluvan ja ketkä siihen voivat vaikuttaa.

Tutkimuksessa kioskimyyjiä pyydettiin kirjoittamaan vapain sanoin pieni kirjoitelma kioskillä kokemastaan työhyvinvoinnista ja siihen liittyvistä tekijöistä. Kirjoitelman avuksi oli laadittu apukysymyksiä, joita tutkittavat saivat käyttää avukseen kirjoitelmaa laatiessaan. Kirjoitelmia tarkasteltaessa päästiin kiinni kioskimyyjien kokemusmaailmaan ja tutkittavien käsityksiin työhyvinvoinnista, joita tarkastelin tutkimuskysymysteni pohjalta.

Toinen vaihtoehto tutkimuksen toteuttamiseen olisivat olleet puolistrukturoidut haastattelut, mutta tutkittavien kohtalaisen määrän (n=11) vuoksi aineisto kerättiin kirjoitelmoina. Lisäksi kirjoitelmapyyntöillä pyrittiin luomaan luotettava ympäristö tutkittaville, sillä jotkin työhyvinvointiin liittyvät asiat, kuten mahdollinen työpaikkakiusaaminen, voivat olla niin henkilökohtaisia, että niistä puhuminen haastattelijalle voi olla vaikeaa. Lisäksi kirjoitelmapyyntöillä tutkittavat saattoivat muokata vastauksiaan ja lisätä niihin myöhemmin mieleen tulleita asioita, toisin kuin haastattelussa. Tutkittavat saivat kirjalliset ohjeet kirjoitelman laatimiseen (Liite 1).

Kirjoitelmapyyntö lähetettiin 13 R-kioskillä viimeisen vuoden aikana töitä tehneelle kioskimyyjälle, joista 3 tutkittavaa palautti kirjoitelman helmikuun puoliväliin mennessä. Kahden muistutusviestin jälkeen huhtikuussa 11 tutkittavaa oli palauttanut kirjoitelmansa. Kirjoitelma koostui n. 1–2 sivun mittaisesta vapain sanoin kirjoitettavasta tekstistä. Kirjoitelman ohessa oli myös apukysymyksistä, joista tutkittavat pystyivät ottamaan apua kirjoitelmaansa. Apukysymysten tarkoituksena oli myös kohdistaa tutkittavien huomiota muun muassa työnantajan merkitykseen työhyvinvoinnin muodostuksessa ja ilmenemisessä, työntekijän omaan vastuuseen työhyvinvoinnin edistäjänä sekä ilmapiiriin työpaikoilla.

Kirjoitelmapyyntöön lisäksi tutkittavilta pyydettiin muutamia taustatietoja tutkimusjoukon määrittämiseksi. Näitä taustakysymyksiä olivat tutkittavien sukupuoli, ikä, työkokemus, työsuhteen kesto ja tyyppi sekä viikkotuntityömäärät. Lisäksi taustakysymyksissä kysyttiin, ovatko tutkittavat edelleen töissä R-kioskillä vai ovatko he lopettaneet työskentelynsä kioskillä. Kioskillä lopettaneilta kysyttiin lisäksi syy kioskimyyjän työn lopettamiseen.

## 5.5 Aineiston analyysimenetelmät

Tutkimuksen aineistoa on lähdetty tarkastelemaan laadullisen sisällönanalyysin keinoin. Laadullisen sisällönanalyysin voi jakaa karkeasti kolmeen eri vaiheeseen. Ensin aineistoa pitää pelkistää eli redusoida. Tämä tarkoittaa sitä, että aineistosta karsitaan kaikki turha ja epäolennainen pois. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–109.) Tässä tutkimuksessa pelkistäminen tarkoittaa tutkimustehtävän ohjaamaa aineistosta esiin nousseiden termien ja ilmausten erittelyä.

Ensimmäisessä vaiheessa kerättiin siis teksteistä termejä ja ilmauksia, ja ne lajiteltiin tutkimuskysymysten ja apukysymysten avulla kokonaisuuksiksi. Käy-

tännössä termien kerääminen toimi alleviivaamalla termejä ja käsitteitä ja listaamalla ne sen jälkeen, jonka jälkeen termejä oli helppo yhdistellä, lajitella ja luokitella. Näin aineistosta karsiutui turha aines pois, ja tutkimuskysymyskohtaisia vastauksia oli helpompi alkaa analysoida. Esimerkiksi tekstissä esiin nousivat termit ”hyvin nukkuminen” ja ”riittävä uni” on nivottu yhteen kuvaamaan nukkumista, ja tämä yhdessä sellaisten termien kuten ”säännöllinen ruokarytmi”, ”hyötyliikunta” ja ”alkoholin käyttäminen vain kohtuudella” on voitu lajitella samaan elintapoja koskevaan kategoriaan.

Laadullisen aineiston sisällönanalyysin toinen vaihe on aineiston klusterointi eli ryhmittely, jossa pelkistämällä kerätyt termit lajitellaan niin, että samaa tarkoittavat termit yhdistetään luokaksi ja luokka nimetään sisältöään vastaavalla tavalla. Näin pelkistetyt termit voidaan jaotella luokiksi, jotka jakautuvat alaluokiksi ja muodostavat pääluokan. Näin tutkimuksen kohteena ollut ilmiö alkaa selkiytyä ja hahmottua kokonaisuudeksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110.) Tällaisia jaotteluja olivat muun muassa ”vastuun jakautuminen”, ”työhyvinvoinnin määritelmä” sekä ”työhyvinvoinnin ylläpitäminen”. Näistä esimerkiksi ”työhyvinvoinnin ylläpitäminen” luokan alle muodostui neljä alaluokkaa, kun työhyvinvoinnin ylläpitämistä koskevat termit jaoteltiin fyysisiin, henkisiin ja sosiaalisiin tekijöihin sekä kehittämiseen.

Analyysin toisessa vaiheessa, klusteroinnissa, muodostuivat tutkimusongelmakohtaiset ja tutkimuksessa esille nousseiden kysymysten analyysikaaviot. Kaavioita muodostui yhteensä neljä: ”työhyvinvoinnin määritelmä ja siihen vaikuttavat tekijät kioskiympäristössä”, ”työhyvinvoinnin ylläpitäminen”, ”vastuun jakautuminen” sekä ”esimiehen vaikutus työhyvinvointiin”. Työhyvinvoinnin käsitteen ja työhyvinvointiin vaikuttavien tekijöiden kaavion analyysissä ja luokittelussa pohjana toimi suuntaa-antavasti Rauramon Työhyvinvoinnin portaati -malli (2008). Lisäksi analyysissä nousi esille aihepiiri ”kehitysehdotukset”, mutta tähän kysymykseen ei voitu muodostaa yksiselitteistä kaaviota, mutta kehityskohteet jaoteltiin sen mukaan, kenelle kehitysideat ja -toimenpiteet oli suunnattu.

Kolmas analyysin vaihe on nimeltään abstrahointi, jossa tutkimuksen kannalta olennainen tietoa erotetaan muusta tiedosta ja tämän valikoidun tiedon perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Jatkamalla luokitusten yhdistämistä niin kauan kuin mahdollista, pystyy tutkija lopulta abstrahoinnin lopputuloksena muodostamaan yleiskäsitteiden avulla kuvauksen tutkimuskohteesta. Tämän jälkeen saatuja tuloksia verrataan teoriaan uutta teoriaa muodostettaessa. Tuloksissa esitellään myös tutkimuksen tuloksena syntynyt empiirinen malli tai aineistoa kuvaavat teemat sekä luokitteluprosessin pohjalta muodostuneet kategoriat ja käsitteet. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 111–113.) Tässä tutkimuksessa kaikki termit yhdistämällä päästiin pääkäsitteeseen ”työhyvinvointi”, joka tutkimuksen mukaan jakautuu moniin luokkiin riippuen siitä, mistä näkökulmasta termiä tarkastellaan.

Jos tätä tutkimusta tehtäessä olisi ollut saatavilla samaa aihepiiriä tarpeeksi läheltä osuva vertailuun sopiva tapaustutkimus, olisi aineiston analyysissä voinut käyttää myös teorialähtöistä tai teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Riittä-

vän samankaltaisten tutkimusten puuttuessa aineiston analyysi pystyttiin toteuttamaan vain sisällönanalyysina, jonka tuloksia voidaan verrata teoreettisessa taustassa esiteltyihin teoriallemalleihin.

Koska tutkittavat palauttivat kirjoitelmiaan porrastetusti, pääsi tutkija käymään läpi vastauksia sitä mukaa, kun tutkittavat niitä palauttivat. Tällöin tutkimus hahmottui vähitellen yhä enemmän ja jo viiden kirjoitelman jälkeen aineisto alkoi tietyiltä osin kylläntyä. Tutkimuksen kylläntymisellä eli saturaatiolla tarkoitetaan sitä, että uudet tapaukset eivät enää anna uutta tietoa tutkimusongelman kannalta (Eskola & Suoranta 1998, 62; Tuomi & Sarajärvi 2009, 87). Kuitenkin kun kyseessä on laadullinen fenomenologinen ja fenomenografinen kokemus- ja käsitystutkimus, ei täydellistä saturaatiopistettä voi koskaan saavuttaa, sillä jokaisen tutkittavan kokemukset ja käsitykset tutkittavasta aiheesta ovat erilaiset. Täydelliseen saturaatiopisteeseen ei ole edes tarkoitukseenmukaista päästä, kun tutkitaan ihmisten subjektiivisia käsityksiä, sillä jokainen luo käsityksensä käsiteltävästä ilmiöstä oman elämäkokemuksensa kautta. Kuitenkin aineistosta löytyi monia osia ja vastauksia, jotka toistuivat lähes jokaisessa kirjoitelmassa. Tällaisia piirteitä olivat muun muassa työntekijän oma vastuu työhyvinvointiin, ilmapiirin merkitys työhyvinvoinnissa sekä fyysisen ja henkisen hyvinvoinnin yhteys työssä koettuun hyvinvointiin.

Pitkän analyysiprosessin päätteeksi muotoutuivat tuloslukuissa esiteltyt analyysikaaviot (Kaavio 1, Kaavio 2, Kaavio 3 ja Kaavio 4), jotka kuvaavat työhyvinvointia, siihen vaikuttavia tekijöitä sekä työhyvinvoinnin vastuita ilmiönä työntekijöiden kokemusten ja ilmiöstä muodostamien käsitysten pohjalta.

## 6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää kioskimyyjien kokemuksia työsäään kokemasta työhyvinvoinnista. Tutkimuskysymykset olivat:

1. Miten kioskimyyjät kokevat työhyvinvoinnin käsitteenä, ja minkä tekijöiden he kokevat siihen vaikuttavan?
2. Miten kioskimyyjät kokevat voivansa itse ylläpitää työhyvinvointiaan?
3. Kokevatko kioskimyyjät itse olevansa vastuussa työhyvinvoinnistaan vai kenellä heidän mielestään on vastuu työhyvinvoinnista?
4. Millainen on esimiehen vaikutus kioskimyyjien kokemaan työhyvinvointiin?
5. Miten työhyvinvointia tai sen ylläpitämistä voitaisiin parantaa ja edesauttaa kioskimyyjien mukaan kioskiympäristössä?

Näiden tutkimuskysymysten ja pitkällisen analyysiprosessin seurauksena muodostui viisi osiota, joiden jokaisen tehtävä on vastata yhteen tutkimuskysymykseen ja selventää työhyvinvointia subjektiivisesta ja kokemuksellisesta kioskimyyjän näkökulmasta. Nämä osiot ovat työhyvinvoinnin käsite ja siihen vaikuttavat tekijät kioskiympäristössä, työhyvinvoinnin ylläpitäminen, vastuun jakautuminen, esimiehen vaikutus työhyvinvointiin sekä kehityskohteet.

Tässä kappaleessa on esitelty analyysissä muodostuneista osioista neljä ensimmäistä. Näiden osioiden pohjalta työhyvinvointi ilmenee kokemuksellisena ilmiönä, subjektiivisena kokemuksena sekä eri kioskimyyjien työhyvinvoinnille antamien käsitteiden summana. Jokaisessa osiossa on avattu analyysissä muodostuneet kaaviot luokittain ja alaluokittain.

### 6.1 Työhyvinvoinnin käsite ja siihen vaikuttavat tekijät kioskiympäristössä

Kahdeksan yhdestätoista tutkittavasta aloitti kirjoitelmansa määritelmällä siitä, että työhyvinvointi on kokonaisvaltainen psyko-fyysis-sosiaalinen kokonaisuus,



johon vaikuttaa moni asia. Tutkittavien vastaukset ovat tässä hyvin yhdenmukaisia työhyvinvoinnin määritelmien kanssa. Työhyvinvointi koostuu kuitenkin monista eri tekijöistä, joista jokaisella on merkitystä siihen, miten henkilö kokee oman työhyvinvointinsa. Osa vastaajista koki työhyvinvoinnin hyväksi, osan mielestä siinä taas oli parantamisen varaa, kuten eräs tutkimushenkilö toteaa:

”Oma työhyvinvointi kiosilla erittäin heikkoa, töihin mennessä leikkisää pohdintaa siitä, hyppääkö bussin alle vai menenkö töihin.”

Työhyvinvoinnille on olemassa myös muita, edellistä yksityiskohtaisempiakin määritelmiä. Työhyvinvointi ilmiönä pysyy samana, mutta eri määritelmät jaottelevat ja ryhmittelevät ilmiön eri osat eri tavoin. Sen lisäksi, että tutkittavat määrittivät työhyvinvoinnin psyko-fyysis-sosiaaliseksi kokonaisuudeksi, tulokset voitiin analyysissa jakaa Rauramon (2008) Työhyvinvoinnin portaatt-mallin mukaan kuuteen luokkaan, jotka ovat psykofyysiset perustarpeet, turvallisuuden tarve, liittymisen tarve, arvostuksen tarve, itsensä toteuttamisen tarve sekä henkinen hyvinvointi ja ”sisäinen draivi”. Yhdessä nämä kuusi luokkaa muodostavat pääluokan ”työhyvinvoinnin käsite”. Nämä luokat näkyvät kaaviossa 1. Mallin mukaan alemman tason tarpeet tulee tyydyttää ennen seuraavalle tasolle siirtymistä, mikä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi ensimmäisellä tasolla olevien fyysisen työympäristön ja fyysisen hyvinvoinnin on toteuduttava, ennen kuin voidaan miettiä seuraavalla tasolla olevia piirteitä, kuten turvallista työympäristöä tai työturvallisuutta.

Kaavio 1: Työhyvinvoinnin käsite ja siihen vaikuttavat tekijät kioskiympäristössä

Psykofyysiset perustarpeet	Turvallisuuden tarve	Liittymisen tarve	Arvostuksen tarve	Itsensä toteuttamisen tarve	Henkinen hyvinvointi ja ”sisäinen draivi”
Fyysinen työympäristö	Turvallinen ympäristö	Työkaverit	Palaute	Kokemus osaamisesta	Motivaatio
Yksilön fyysiset perustarpeet	Työturvallisuus	Esimies/kauppias	Vaikutusmahdollisuudet	Kokemus hyödyllisyydestä	Asenne
Yksilön henkiset perustarpeet	Työtilanteen turvallisuus ja jatkuvuus	Työilmapiiri	Tasapuolisuus	Mahdollisuus kehittyä	Työn mielekkäisyys
Työntekoon liittyvät tekijät	Muutosjohtaminen	Kommunikointi	Arvostus esimieheltä	Vastuu	
Vapaa-aika	Fyysinen turvallisuus	Organisaatio	Itsearvostus		
Organisaatio	Henkinen turvallisuus	Asiakkaat	Arvostus muilta työntekijöiltä		
		Työterveyshuolto	Arvostus asiakkailta		

### 6.1.1 Psykofyysiset perustarpeet

Psykofyysisien perustarpeiden luokka koostuu aineistosta kerätyistä tekijöistä, jotka ovat nimensä mukaisesti psykofyysisiä ilmiöitä niin yksilön kuin organi-

saationkin näkökulmasta. Näitä tekijöitä ovat yksilön henkiset ja fyysiset perustarpeet, työntekoon liittyvät tekijät sekä vapaa-aika ja organisaatio.

Yksilön näkökulmasta psykofyysisiin perustarpeisiin kuuluvat yksilön henkiset perustarpeet. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että työntekijä kokee henkisen terveytensä olevan kunnossa, eikä hänellä ole havaittavissa esimerkiksi masennusta. Myös stressi kuuluu henkisen hyvinvoinnin alle, koska se kuormittaa yksilön henkistä hyvinvointia, ja näin ollen heikentää työhyvinvointia. Näin ollen liiallista stressiä kokeva työntekijä voi kokea työhyvinvoinnin ja työssä jaksamisen huonoksi, vaikka ylempien tasojen piirteet, kuten työkaverit tai työstä satu palaute antaisivat ilman henkisen hyvinvoinnin kuormitusta aivan toisenlaisen lopputuloksen.

Henkisen hyvinvoinnin lisäksi yksilön fyysiset perustarpeet eli fyysinen hyvinvointi pitää käsitteenä sisällään niin fyysisen terveyden, kuin elintavatkin. Liiallisen unenpuutteen, huonojen ruokatottumusten, epäsäännöllisen elämäntytmin ja fyysisten sairauksien koettiin vaikuttavan jaksamiseen ja yksilön kokemaan fyysiseen hyvinvointiin. Sen lisäksi, että työntekijän on koettava henkistä hyvinvointia kokeakseen työhyvinvointia työssään, on hänen koettava myös fyysistä hyvinvointia.

Yksilötason psykofyysisten perustarpeiden lisäksi psykofyysisiä perustarpeita voidaan luokitella myös organisaatiotasolla. Organisaatiotason perustarpeet on aineiston perusteella jaettu neljään luokkaan, jotka ovat fyysinen työympäristö, työntekoon liittyvät tekijät, organisaatio sekä vapaa-aika. Näiden on toteuduttava, jotta voidaan siirtyä pyramidissa ylemmille tasoille.

Fyysisen työympäristön alaluokka pitää sisällään työtilat, niiden toimivuuden ja siisteyden sekä yleisen olemuksen ja käytännöllisyyden. Lisäksi tähän luokkaan lukeutuvat hyvä ergonomia ja sen toteutuminen fyysisten ratkaisujen kautta työpaikalla. Huono työergonomia voi kirjoitelmien perusteella pahimmassa tapauksessa aiheuttaa fyysisiä vammoja ja ongelmia, jotka vähentävät fyysisen terveyden kokemusta ja tätä kautta työhyvinvointia. Lisäksi tutkitavat kertoivat tutun kioskin auttavan vahvistamaan koettua työhyvinvointia, kun taas vieraammille kioskeille meneminen voi aiheuttaa stressiä.

Työntekoon liittyviin tekijöihin kuuluvat tutkimusaineistosta esiin nousseet tekijät, kuten työskentelyajat, työvuorot, työvuorojen jaksottuminen, vapaapäivien jaksottuminen, työvuorojen vaihtelu ja työpäivien pituudet sekä tauot ja työn henkinen ja fyysinen kuormittavuus. Jos työvuorot ovat pitkiä eikä niiden välissä ehdi levätä tarpeeksi, heikentää tämä tutkimuksen mukaan työntekijöiden kokemaa työhyvinvointia. Lisäksi vapaapäiviä pitäisi olla riittävästi, ja työvuorosuunnittelussa tulisi huomioida aamu- ja iltavuorojen vaihtelu niin, ettei aina iltavuorosta joutuisi tulemaan seuraavana päivänä aamuvuoroon. Taukojen puute vähentää koettua työhyvinvointia, kun taas työvuoroissa, joissa on samaan aikaan kaksi työntekijää ja mahdollisuus pitää taukoja, työhyvinvointi koettiin parempana.

Organisaation alaluokan alle lukeutuvat organisaation rakenne, hyvä johtaminen sekä perehdytys. Organisaation rakenteella tarkoitetaan muun muassa organisaation hierarkkisuuutta ja organisaationkaavion mallia, sekä sitä, miten

hyvin organisaatio joustaa. Siinä missä hyvä johtaminenkin, perehdytys luo pohjan työntekijän koko työuralle. Hyvällä perehdytyksellä voi saada työntekijät kokemaan, että he osaavat. Silloin he eivät myöskään pelkää, koska he tietävät, mitä pitää tehdä. Huonolla perehdytyksellä taas asioita tulee tehtyä väärin ja työntekijät tekevät enemmän virheitä, joita muut työntekijät taas joutuvat korjaamaan.

Viimeisenä alaluokkana psykofyysisten perustarpeiden luokassa on vapaa-aika. Vapaa-ajalla tarkoitetaan tässä kaikkea sitä, mikä ei ole työtä tai tapahtumia työssä. Vapaa-aika muodostuu tutkimusaineiston perusteella harrastuksista, sosiaalisista suhteista, kodista, työstä irrottautumisesta, opinnoista ja töiden ja opintojen yhteensovittamisesta. Kioskimyyjät kertovat, että mielekkäät harrastukset auttavat päästämään irti työstä ja olemaan vastapainona työlle. Opinnot voivat myös olla vastapainoa työlle, mutta opintojen ja töiden yhteensovittaminen voi olla myös haaste työhyvinvoinnille. Työn ulkopuolisilla sosiaalisilla suhteilla, kodilla ja perheellä koettiin olevan positiivinen vaikutus työhyvinvointiin.

### 6.1.2 Turvallisuuden tarve

Turvallisuuden tunne on perustarve, joka puuttuessaan luo huonoa työhyvinvointia ja estää ylemmille tasoille siirtymisen ja niiden vaikutukset. Turvallisuuden tarve voitiin aineiston perusteella jakaa viiteen alaluokkaan, jotka ovat turvallinen ympäristö, työturvallisuus, työtilanteen turvallisuus ja jatkuvuus, muutosjohtaminen sekä henkinen turvallisuus. Kuten tässä tutkimuksessa, myös Maslowin kuin Rauramonkin mallin toiselta portaalta löytyy turvallisuuden tarve. Turvallisuuden tarve pitää sisällään monia tärkeitä piirteitä niin yksilön kuin organisaationkin näkökulmasta.

Turvallinen työympäristö voidaan määritellä ympäristöksi, jossa on otettu huomioon turvallisuusseikkoja. Kioskimyyjien mukaan esimerkiksi jyrkät portaat voivat lisätä kaatumis- ja loukkaantumisriskiä, ja suuret ja peittämättömät ikkunat, joista voi etenkin pimeällä nähdä suoraan tiskin taakse, aiheuttavat pelkoa ja väkivallan uhkaa.

Edelliseen liittyvä vahvasti työturvallisuus, joka pitää sisällään työturvallisuusohjeet ja niiden noudattamisen. Tutkimuksen mukaan kaikki kioskimyyjät eivät tieneet, miten vaaratilanteissa pitäisi toimia ja esimiehen kanssa ei oltu heidän mielestään käyty turvallisuusohjeita tarpeeksi selvästi läpi. Lisäksi työturvallisuuteen vaikuttaa turvallisuuden tunteen kokeminen työpaikalla, ja tähän taas vaikuttaa vahvasti muun muassa kioskillä käyvät vartijat (joskaan läheskään kaikilla kioskeilla ei käy vartijoita), yksintyöskentely (etenkin iltapäiväaikaan) sekä tuttu kioski, jossa myyjä tietää muun muassa hätäpoistumistiet ja hälytyspainikkeiden sijainnin.

Työtilanteen turvallisuus ja jatkuvuus taas kuvastaa pelkoa työn ja työvuorojen menettämisestä tai vähenemisestä. Vaikka osa vastaajista kokikin olevan mielellään tuntityöläisenä tai 0-tuntisopimuksella töissä, koki moni myös jatkuvaa ahdistusta siitä, onko tulevaisuudessa tarpeeksi vuoroja tarjolla. Etenkin organisaatiomuutosten ja kauppiaavaihdosten yhteydessä vuorojen ja koko

työpaikan menettämisen pelko on suuri. Tämä taas liittyy vahvasti turvallisuuden tarpeen neljänteen alaluokkaan, muutosjohtamiseen.

Hyvä muutosjohtaminen pitää sisällään hyvää informaatiota muutoksista, aikaa totutella uusiin muutoksiin ja mahdollisuuden vaikuttaa itseä koskeviin muutoksiin. Muutosjohtamisen ollessa huonoa, on muun muassa tiedottaminen muutoksista huonoa. Huono muutosjohtaminen ja nopeat organisaatiomuutokset aiheuttavat työntekijöissä pelkoa ja vähentää työssä koettua hyvinvointia, kuten eräs tutkittava kuvailee omaa kokemustaan:

”Esimerkiksi kauppiaan lopettamisesta pitäisi kaikille alaisille kertoa huomattavasti aiemmin, kuin eräs esimieheni, joka kertoi minulle tullessani aamulla työvuoroon ja suoraan kauppiaan viimeiseen inventaarioon.”

Henkisellä turvallisuudella taas tarkoitetaan sitä tunnetta, että työntekijä kokee olevansa turvassa, eikä pelkää työpaikalla. Tähän voivat vaikuttavat tutkimuksen mukaan muun muassa häiritsevät asiakkaat, seksuaalinen häirintä, väkivallan uhka (tai aikaisempi koettu vaaratilanne), kioskin sijainti, kioskillä käyvät vartijat, kioskin tuttuus ja työvuorot. Esimerkiksi yksin työskentely ilta-aikaan syrjäisellä kioskillä koettiin vähemmän turvalliseksi kuin päiväaikaan tapahtuvat työvuorot, joissa ei työskennelty yksin ja vartija oli lähistöllä koko ajan.

### 6.1.3 Liittymisen tarve

Kolmas työhyvinmääritelmän luokka on Rauramon mallia mukaillen liittymisen tarve. Liittymisen tarve pitää sisällään tutkimusaineistosta esiin nousseita sosiaalisia elementtejä ja kaikki sidosryhmät ja niiden väliset suhteet. Liittymisen tarpeen luokka on tämän tutkimuksen tuloksissa jaettu aineiston pohjalta seitsemään alaluokkaan, jotka ovat työkaverit, esimies/kauppias, työilmapiiri, kommunikointi, organisaatio, asiakkaat sekä työterveyshuolto.

Työkavereilla on suuri merkitys työssä jaksamisessa, ja lähes jokainen tutkimukseen vastannut kioskimyyjä mainitsi työkaverit yhtenä työhyvinvoinnin osa-alueena ja työhyvinvointiin vaikuttavana tekijänä. Työkaverit voivat parhaassa tapauksessa parantaa työssä viihtyvyyttä ja työhyvinvointia, mutta toisaalta huonot välit työkavereihin koettiin heikentävänä tekijänä työhyvinvoinnin kokemisessa.

Työkavereiden lisäksi suuri merkitys työhyvinvoinnissa on esimiehellä/kauppiaalla. Osioissa 6.3 ja 6.4 on eritelty enemmän työnantajan/kauppiaan merkityksestä työhyvinvoinnin muodostumisessa ja sen ylläpitämisessä. Kuten työkavereidenkin kohdalla, myös esimiehellä/kauppiaalla voi olla joko positiivinen tai negatiivinen vaikutus työhyvinvointiin.

Kolmas alaluokka liittymisen tarpeen luokassa on työilmapiiri. Työilmapiiri on kokonaisuus, johon vaikuttavat niin asiakkaat kuin työntekijätkin, mutta ilmapiiri on myös havaittavissa oleva aineeton työyhteisön piirre. Hyvä työilmapiiri muodostuu aineiston perusteella muun muassa avoimuudesta, positiivisuudesta ja kannustavuudesta, sekä asenteista ja ihmisten välisistä suhteista. Ilmapiiriä ilmentävät myös eri henkilöiden väliset henkilökemiat, ja esimerkiksi

juoruilu on työhyvinvoinnin kokemiseen negatiivisesti vaikuttava tekijä. Noin puolet vastaajista viihtyy tai viihtyi työssään hyvin, ja kuvailee työpaikan ilmapiiriä hyväksi. Muutaman vastaajan mielestä jotkin asiat ovat hyvin, ja jotkin eivät niin hyvin, ja nämä seikat vaikuttavat ilmapiiriin ja koettuun työhyvinvointiin. Hieman vajaa puolet tutkimukseen osallistuneista henkilöistä kokevat, että työhyvinvoinnissa, ja etenkin ilmapiirissä ja työssä viihtymisessä on ongelmia ja puutteita.

”Työhyvinvointi voi lisätä tai vähentää motivaatiota työn tekemiseen ja siinä jaksamiseen, omakohtaisesti olen kokenut suurimmaksi osaksi vai työhyvinvointia vähentävän puolen, kun töihin lähteminen on vaatinut itkua ja hampaiden kiristystä ja töissä ei ole ollut motivaatiota tehdä mitään vähänkään ylimääräistä.”

Neljäntenä alaluokkana on kommunikointi, jolla tarkoitetaan eri sidosryhmien välisiä sanallisia ja sanattomia kommunikaatiomuotoja, kuten sitä, miten, milloin ja mistä työkavereiden tai esimiehen/kauppiaan kanssa keskustellaan, kuinka tietoa välitetään ja onko informaatio eri osapuolten välillä riittävää, ja miten informaation kulku toimii. Kommunikaation alle kuuluvat myös kioskipalaverit, sekä se, kuinka työntekijät kommunikoivat työhön liittyvistä tekijöistä ja asioista vuoronvaihdoissa.

Viidennen alaluokan muodostaa organisaatio, jolla tarkoitetaan tässä organisaation antamaa tukea, yhteisöllisyyttä organisaation sisällä (niin yhden kioskin sisällä kuin koko R-kioskiketjun sisäistä yhteisöllisyyden tunnetta) sekä yhteenkuuluvuuden tunnetta.

Kuudentena alaluokkana on asiakkaat. He ovat tärkeässä osassa liittymisen tarpeen luokkaa. Asiakkaat ovat sosiaalisia kontakteja siinä missä muutkin sidosryhmien ihmiset, mutta asiakaspalvelutyössä asiakkaiden merkitys kasvaa. Asiakkaat ovat se voimavara, joka mahdollistaa työn tekemisen ja olemassa olemisen. Jotkut mukavat asiakkaat ja vakiasiakkaat luovat tuttuuden tunnetta ja turvaa, sekä piristävät päivää. Hankalat ja häiritsevät asiakkaat taas heikentävät työssä koettua hyvinvointia.

Viimeisenä alaluokkana on työterveyshuolto, jolla tarkoitetaan sitä, kuinka esimies/kauppias ja aikaisemmin ketju on järjestänyt työterveyshuollon. Työterveyshuoltoa ei koettu tutkimuksessa erityisen hyväksi missään. Yksi tutkittava kertoi, että kauppias halusi rajoittaa työterveydessä käymistä minimiin.

”Työnantajalta tuli määräys olla käyttämättä työterveyshuoltoa muuhun kuin sairauslomatoistusten hakemiseen, emmekä uskaltaneet puuttua tilanteeseen”

Nollasopimuksella työskentelevillä työntekijöillä ei ole tutkimuksen mukaan oikeutta työterveyteen, ellei heille satu töissä työtaturmaa. Muutama tutkimukseen vastannut myös kertoo, että sairauslomatoistuksetkin piti hakea terveyskeskuksesta omaan laskuun.

”Työnantaja myös velvoitti meidät hakemaan lääkärintodistuksen päivän sairastumisistakin, sairaanhoitajan todistuksella sai olla palkatta poissa. Esim. työkaverini ei

saanut palkkaa päivältä, jolloin oli mahataudissa, ja sai terveyskeskuksesta vain sairaanhoitajan todistuksen”

Yllä mainitun kaltaiset puutteet esimerkiksi työterveyshuollossa olivat omiaan heikentämään kioskimyyjien kokemaa työhyvinvointia liittymisen tarpeen osalta.

#### 6.1.4 Arvostuksen tarve

Neljännän luokan, arvostuksen tarpeen, muodostaa seitsemän alaluokkaa: palaute, vaikuttamismahdollisuudet, tasapuolisuus, arvostus esimieheltä, itsearvostus, arvostus muilta työntekijöiltä sekä arvostus asiakkailta. Jos kaikki kolme edellistä porrasta ja luokkaa (psykofyysiset perustarpeet, turvallisuuden tarve ja liittymisen tarve) toteutuvat, ovat seuraavat työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät arvostuksen osoittamista työntekijöille niin esimieheltä/kauppiaalta, organisaatiolta kuin työntekijöiltä toisilleenkin.

Palautteen antaminen, oli se sitten positiivista palautetta kuin kehittävää kritiikkiäkin, luo tutkimusaineiston vastausten perusteella työntekijälle mahdollisuuden kehittää itseään, ja lisäksi se osoittaa, että palautteen antaja arvostaa häntä työntekijänä. Etenkin positiivisen palautteen ja kiitoksen saaminen hyvin tehdystä työstä antoi työntekijälle tunteen siitä, että hänen työtään ja työpanostaan arvostetaan. Myös kritiikki voi olla osoitus arvostuksesta, koska se antaa työntekijälle mahdollisuuden parantaa omia kehityskohteitaan ja toimintatapojaan. Palautetta voivat antaa niin esimies työntekijöilleen kuin työntekijät toisilleen, sekä työntekijät esimiehelleen ja asiakkaat henkilökunnalle.

Toisen alaluokan muodostavat vaikutusmahdollisuudet, joka tarkoittaa käytännössä sitä, miten paljon työntekijä voi vaikuttaa, ja miten paljon vastuuta hänelle annetaan. Voiko yksittäinen työntekijä saada mielipiteitään läpi? Kuunteleeko ja arvostaako kukaan hänen mielipidettään? Kioskimyyjät kokivat työhyvinvointinsa paremmaksi, kun heillä oli vaikutusvaltaa omiin työvuoroihinsa tai kioskin asioihin, ja he saivat ilmaista oman mielipiteensä. Esimies voi esimerkiksi kuunnella työntekijöitä työvuorotoiveissa, jolloin työntekijät kokevat, että työnantaja arvostaa heitä ja heidän mielipiteitään, mikä lisäsi koettua hyvinvoinnin tunnetta työssä.

Arvostuksen tarpeeseen liittyy vahvasti myös tasapuolinen kohtelu työpaikalla. Kioskimyyjät painottivat vastauksissaan sitä, miten tasapuolisuuden kokeminen paransi koettua työhyvinvointia. Kun jokaisen työpanosta arvostetaan yhtä paljon, on tärkeää, että myös työtehtävät jakautuvat tasapuolisesti. Kioskimyyjät toivoivat, että kiireisiä ruuhkavuoroja pitäisi olla yhtä paljon kaikilla, ja jokaisen pitäisi tehdä oma osansa tehtävistä. Esimiehen tulisikin heidän mukaansa kiinnittää työvuorosuunnittelussa huomiota vuorojen tasapuoliseen jakautumiseen työntekijöiden työvuorotoiveita kuunnellen. Lisäksi esimiehen tulisi valvoa töiden tekemistä niin, ettei kukaan jätä omia töitään tekemättä. Myös työntekijät voivat osoittaa arvostustaan toisiaan kohtaan tekemällä omat tehtävänsä, jolloin kenenkään ei tarvitse aloittaa vuoroaan toisen työtehtävien loppuun tekemisellä. Tasapuolisuutta on myös jokaisen työntekijän työpanok-

sen arvostaminen, olipa kyseessä sitten kokoaikainen tai osa-aikainen työntekijä, tuntityöläinen tai 0-opimuksella toimiva tuuraaja. Työntekijöiden epätasa-arvoinen kohtelu johtaa erimielisyyksiin ja heikentää ilmapiiriä ja koettua työhyvinvointia.

Arvostus esimieheltä on myös tärkeä osa-alue arvostuksen tarpeen luokassa. Esimies voi osoittaa arvostusta työntekijöilleen monilla tavoilla, kuten tukemalla työntekijöitään, antamalla palautetta, palkitsemalla hyvistä suorituksista ja maksamalla riittävää palkkaa. Kioskien palkat noudattavat työehtosopimuksia, eikä yksikään vastattava kertonut saavansa muuta kuin työehtosopimuksessa määriteltyä palkkaa. Lisäksi työnantaja voi osoittaa arvostusta luottamalla työntekijöihinsä, kun taas epäily työntekijöitä kohtaan koetaan työhyvinvointia vähentäväksi tekijäksi.

”Olin pitkään töissä kauppiaalla, joka ei koskaan sanonut kiitosta mistään tai osoittanut arvostavansa antamaani työpanosta, joka vuosien työsuhteen jälkeenkin saattaa epäillä motiivejani tai rehellisyyttäni työntekijänä. Tämän kaltainen käytös on johtanut siihen, ettei minulla ollut minkäänlaista motivaatiota tulla esimerkiksi hyvissä ajoissa työvuoroon tai tehdä ylimääräisiä perushommien ulkopuolisia asioita töissä.”

Työnantajan osoittamaan arvostukseen liittyy lisäksi työntekijöiden toiveiden kuunteleminen, esimerkiksi työvuoroja koskien, tasapuolisuus työntekijöitä kohtaan, kaikkien työntekijöiden tasa-arvoisuus, tsemppaaminen ja vastuun antaminen työntekijöille.

Arvostus muilta työntekijöiltä on tutkimuksen tulosten valossa yhtä tärkeää kuin arvostus työnantajaltakin. Työntekijöiden arvostus toisilleen välittyi siinä, kun jokainen tekee oman osansa tehtävistä, jolloin kenenkään työtaakka ei kasva liian suureksi, eikä kukaan joudu tekemään toisen rästitöitä. Lisäksi työntekijät kertovat osoittavansa toisilleen arvostusta noudattamalla yhdessä sovittuja sääntöjä, vertaistukemalla toisiaan, olemalla tasapuolisia sekä kehumalla ja tsemppaamalla toisiaan. Omassa vuorossa ajoissa oleminen mahdollistaa edellisen vuoron kotiin lähtemisen ajoissa, sillä kioskillä pitää aina olla joku, joten ajoissa oleminen omassa vuorossa on suuri arvostuksen osoitus työkavereita kohtaan. Lisäksi riittävän tiedon kulkeminen osoittaa arvostusta, kun jokainen tietää vuoroon tullessaan, mitä edellinen vuoro on tehnyt, ja mitä on vielä tekemättä, ja jos kioskillä on tapahtunut aikaisemmin jotain, mistä olisi myös seuraavien vuorojen oltava tietoisia.

Arvostus asiakkailta taas kumpuaa työntekijöiden ja myyjien työn arvostamisena. Eniten arvostuksen tunnetta kioskimyyjissä herättävät asiakkaat, jotka ovat huomaavaisia ja kohtelevat asiakaspalvelijoita ja myyjiä ihmisinä. Asiakkaat voivat myös arvostaa kioskimyyjiä muun muassa noudattamalla aukioloaikoja, kiittämällä, katsekontaktilla ja olemalla puhumatta puhelimeen kesken asiakaspalvelutilanteen.

”Asiakkaat voivat olla voimavara, mutta minuuttia ennen sulkemisaikaa postipaketteja hakevat asiakkaat, asiakkaat jotka puhuvat puhelimeen koko myyntitapahtuman

ajan sekä asiakkaat, jotka tervehtivät sanalla 'mallun punanen ja tikut' ottamatta katsekontaktia eivät kuuluneet lempiasiakkaisiin."

Viimeinen arvostuksen tarpeen alaluokka on itsearvostus, jolla tarkoitetaan työntekijän arvotusta itseään ja omaa työtään kohtaan. Työtä kohtaan arvostus osuu lähelle työn mielekkyyttä, joka on myös "henkisen hyvinvoinnin ja sisäisen draivin" -luokan alaluokka. Oman itsensä arvostaminen taas ilmenee riittävyden tunteena, kykynä antaa anteeksi itselleen virheet ja se, ettei aina pysty kaikkeen tai voi olla täydellinen. Itsearvostus on myös armollisuutta itselleen, jolloin voi esimerkiksi kieltäytyä ylimäärävuoroista, jos siltä tuntuu. Itsearvostus on myös tunnetta hyödyllisyydestä ja kieltäytymistä palkattomista ylitöistä.

### 6.1.5 Itsensä toteuttamisen tarve

Itsensä toteuttamisen tarve on ilmiö, joka on sisäsyntyinen ja lähtöisin työntekijästä itsestään. Tämä seikka erottaa itsensä toteuttamisen tarpeen muista edellä mainituista työhyvinvoinnin jaotteluluokista. Itsensä toteuttamisen tarve voidaan jakaa tutkimustulosten mukaan kokemukseen osaamisesta, kokemukseen hyödyllisyydestä, mahdollisuuteen kehittyä sekä vastuuseen.

Kokemuksessa osaamisesta tarkoitetaan sitä, miten hyvin työntekijä kokee osaavansa työnsä. Jos työ on liian vaikeaa, vaikuttaa tämä motivaatioon ja työssä suoriutumiseen, ja tätä kautta myös työssä koettuun hyvinvointiin. Toisaalta liian helpoiksi koetut tehtävät voivat aiheuttavat tutkittavien mukaan työhön kyllästymistä. Kokemus siitä, että osaa ja pystyy tekemään työtehtävänsä kunolla, luo suuresti hyvinvointia ja onnistumisen kokemuksia.

Samoin kuin kokemus osaamisesta, myös kokemus hyödyllisyydestä koettiin tärkeäksi työhyvinvoinnin kokemuksellisuutta tutkittaessa. Kokemuksella siitä, että tekee arvokasta ja hyödyllistä työtä, on suuri merkitys siinä, että työssä koettiin viihtyvyyttä ja työhyvinvointia.

Mahdollisuudella kehittyä tarkoitetaan sitä, että työssä voi tulla paremmaksi. Kioskilla vaihtuu valikoima usein, kampanjat vaihtuvat muutaman viikon välein, ja uusia tuotteita ja palveluita tulee jatkuvasti. Palveluiden lisääntyessä myös työtehtävät monipuolistuvat, ja myyjät ovat samaan aikaan kahvila-työntekijöitä, postivirkailijoita, lipunmyyjiä ja pelimyyjiä. Kehitysmahdollisuuksiin vaikuttaa paljon työntekijän oma halu kehittyä ja kehittää itseään, mutta myös työnantajan antamat mahdollisuudet, kuten ilmoittaminen Veikkauksen myyjäkoulutuksiin ja myyntineuvojen antaminen. Myyjät voivat myös kehittää omaa osaamistaan itsenäisesti tutustumalla uusiin palveluihin ja tuotteisiin.

Viimeisenä alaluokkana itsensä toteuttamisen tarpeen luokassa on vastuu. Vastuu tarkoittaa sitä, että työnantaja antaa työntekijöille vastuuta, ja luottaa siihen, että he hoitavat työnsä hyvin. Vastuun saaminen lisää työntekijöiden kokemaa arvostusta, mutta myös auttaa heitä kehittymään ja ottamaan lisää vastuuta, ja toteuttamaan itseään. Antamalla vastuuta saa usein myös aikaiseksi motivoituneempia työntekijöitä, jotka haluavat kehittää itseään ja olla vastuun arvoisia.



### 6.1.6 Henkinen hyvinvointi ja ”sisäinen draivi”

Työhyvinvoinnin käsitteen kuudentena ja samalla viimeisenä luokkana on henkinen hyvinvointi ja ”sisäinen draivi”. Henkisen hyvinvoinnin ja ”sisäisen draivin” luokka jaetaan kolmeen alaluokkaan, jotka ovat motivaatio, asenne ja työn mielekkyys. Kun kaikki edellä mainitut luokat ja piirteet ovat kunnossa ja edesauttavat positiivista työhyvinvointia, voidaan siirtyä portaista viimeiselle. Rauramon mallissa viimeinen porras on myös porras, joka voi kumota aikaisempien portaiden huonojakin piirteitä.

Motivoitunut työntekijä voi työssä paremmin kuin sellainen työntekijä, jolla ei ole motivaatiota työntekoon. Jos työntekijä ei koe motivaatiota työssään, kokee hän työnsä turhana. Motivaatioon vaikuttavat monet tekijät, muun muassa se, ovatko työtehtävät sopivan haastavia, vai kenties liian helppoja tai turhan vaativia. Lisäksi motivaatioon vaikuttaa palkkaus ja työstä saatu arvostus.

Motivaation lisäksi henkisen hyvinvoinnin ja ”sisäisen draivin” alle kuuluu myös työn mielekkyys. Kun työ koettiin mielekkäänä, oli työntekijällä myös motivaatiota tehdä työtä. Motivaatio ja työn mielekkyys siis kulkevat käsi kädessä ja vaikuttavat toinen toiseensa. Mielekkäällä työllä tarkoitetaan sitä, että työntekijä kokee työstä olevan jotain hyötyä ja että siihen kannattaa panostaa aikaa ja vaivaa. Työ, joka ei ole mielekästä ja joka ei anna työntekijälleen onnistumisen kokemuksia, ei motivoi työntekijää tekemään töitä hyvin, ja samalla työhyvinvointi vähenee. Työn mielekkyys pitää sisällään myös työn luonteen ja sen yhteensopivuuden työntekijän arvomaailman kanssa. Jos työntekijä kokee, että hänen tekemällään työllä on merkitystä, eikä se sodi hänen omaa arvomaailmaansa vastaan, voi työ olla mielekästä. Työn mielekkyyteen vaikuttavat myös monet alemmilla tasoilla ilmenneet piirteet, kuten työilmapiiri ja arvostuksen tarve, jotka vaikuttavat mielekkyyden kokemiseen ja tätä kautta myös työhyvinvointiin.

Kolmas alaluokka on työntekijän asenne. Asennetta työhyvinvoinnin osatekijänä painottivat lähes kaikki tutkimukseen osallistuneet kioskimyyjät omista vastauksissaan. Asenne on tärkeä osa työhyvinvointia, ja sillä voi korjata monia alempien tasojen puutteita, vaikka asenne sijaitseekin kaavion ylimmällä tasolla.

## 6.2 Työhyvinvoinnin ylläpitäminen

Työhyvinvointiin vaikuttaa moni tekijä. Nämä tekijät voivat joko parantaa tai heikentää työhyvinvointia, työssä jaksamista ja työilmapiiriä. Monet tekijöistä eivät ole lähtöisin työntekijästä itsestään, mutta moniin tekijöihin voivat työntekijät vaikuttaa omilla toimillaan ja valinnoillaan. Oman työhyvinvoinnin ylläpitäminen on taito, joka auttaa viihtymään ja jaksamaan töissä paremmin. Tässä luvussa tarkastellaan kioskimyyjien kokemuksia siitä, millä keinoilla he ovat itse parantaneet ja ylläpitäneet omaa työhyvinvointiaan.

Tutkimuksen perusteella kioskimyyjien käyttämät keinot ylläpitää omaa työhyvinvointiaan voitiin jakaa neljään luokkaan, jotka ovat fyysiset tekijät, henkiset tekijät, sosiaaliset tekijät ja kehittäminen (Kaavio 2). Jaottelu perustuu työhyvinvoinnin yleisimpiin määritelmiin siitä, että työhyvinvointi on moniulotteinen ja psyko-fyysis-sosiaalinen kokonaisuus. Kuitenkin näiden kolmen piirteen päälle oli luotava neljäs luokka, kehittäminen, sillä niin hyvinvointi kuin työhyvinvointikin on paljolti lähtöisin ihmisestä itsestään.

Kaavio 2: Työhyvinvoinnin ylläpitäminen

Fyysiset tekijät	Henkiset tekijät	Sosiaaliset tekijät	Kehittäminen
Säännölliset elämäntavat	Stressinhallinta	Kommunikointi	Oman ammattitaidon kehittäminen
Fyysinen kunto	Rutiinit	Ilmapiiri	Itsensä kehittäminen
Sairauksien hoito ja ennaltaehkäisy	Vapaa-aika	Muiden arvostaminen	Työyhteisön kehittäminen
	Itsensä kuuntelu		
	Asenne		

### 6.2.1 Fyysiset tekijät

Fyysiset tekijät ovat nimensä mukaisesti fyysisiä tekijöitä, joiden avulla työntekijä voi ylläpitää tai parantaa omaa työhyvinvointiaan. Fyysisten tekijöiden luokka voidaan jakaa kolmeen alaluokkaan, jotka ovat säännölliset elämäntavat, fyysinen kunto sekä sairauksien hoito ja ennaltaehkäisy.

Säännölliset elämäntavat pitävät sisällään arjen rutiineja ja jaksamista ylläpitäviä tekijöitä. Riittävä ja säännöllinen nukkuminen on tutkimukseen vastanneiden mukaan pohja omalle jaksamiselle ja tätä kautta työhyvinvoinnille. Lisäksi säännöllisen ja terveellisen ravinnon koettiin auttavan jaksamaan paremmin. Säännöllisiin elämäntapoihin liittyy myös päihteiden käyttö tai käyttämättömyys. Terveellisten elämäntapojen alle kuuluu myös alaluokka liikuntatottumukset.

Fyysinen kunto liittyy vahvasti säännöllisiin elämäntapoihin, sillä fyysinen kunto kehittyy liikunnan avulla, ja myös unella ja ravinnolla on merkitystä fyysiseen kuntoon. Tutkittavat painottivat vastauksissaan liikunnan merkitystä oman hyvinvoinnin ja tätä kautta myös työhyvinvoinnin ylläpitämisessä. Huono fyysinen kunto voi olla rajoite työssä, jossa pitää kantaa välillä painaviakin lavoja ja liikkua paljon. Lisäksi hyvä fyysinen kunto auttaa jaksamaan paremmin pitkiä työpäiviä ja epäsäännöllisiä työaikoja.

Sairauksien ennaltaehkäisy ja hoito koettiin myös tärkeäksi osa-alueeksi fyysisessä terveydessä. Sairaana töihin meneminen voi pahentaa sairautta, joten omaa oloa pitää osata kuunnella. Lisäksi omaan terveyteen voi vaikuttaa ennaltaehkäisevästi muun muassa ravinnon, hygienian ja säähän sopivan pukeutumisen avulla.

## 6.2.2 Henkiset tekijät

Henkiset tekijät ovat tekijöitä, jotka vaikuttavat hyvinvointiin henkisesti tasolla ja auttavat jaksamaan henkisesti töissä. Henkiset tekijät on tutkimuksen tuloksissa jaettu viiteen alaluokkaan, jotka ovat stressinhallinta, rutiinit, vapaa-aika, itsensä kuuntelu ja asenne.

Stressinhallinta on taito, jota voi opetella. Stressinhallintataidoilla tarkoitetaan muun muassa taitoa jättää työasiat töihin ja irrottautua töistä, sekä virheidensä hyväksymistä, armollisuutta itseään kohtaan ja erilaisia keinoja purkaa stressiä tai opetella sietämään sitä.

Rutiinit taas lisäävät tutkimuksen mukaan hyvinvointia ja jaksamista sekä pysyvyydentunnetta elämässä. Pysyvyydentunne taas toi tutkittaville kokemuksia henkisestä hyvinvoinnista. Rutiineja voi muodostaa niin arkeen kuin työympäristöönkin. Arjen rutiinit voivat pitää säännöllisiä elämäntapoja tai mitä vain rutiineiksi muodostuneita käytänteitä. Työympäristössä rutiinit auttavat jaksottamaan työpäivää ja aikatauluttamaan vuoroja paremmin. Lisäksi rutiinien avulla työhön saa tuttuuden tunnetta, vaikka jokainen päivä olisikin erilainen.

”Minua auttoi työssä jaksamaan päivittäin toistuvat työtehtävät, jotka jakoivat päivää ja työvoroa. Ensimmäisenä tarkastin uudet ilmoitukset infranetistä, jonka jälkeen täytin arpakansion ja tupakkakaapin. Illalla kahdeksalta aloin siivota kioskia ja aloin valmistautua kioskin sulkemiseen.”

Vapaa-aika koettiin tärkeäksi vastapainoksi työlle. Lähes jokainen tutkimukseen vastannut kioskimyyjä painotti vapaa-ajan ja mielekkäiden harrastusten merkitystä omassa työhyvinvoinnissaan. Mielekäs vapaa-aika myös auttaa irrottautumaan työstä, auttaa latautumaan henkisesti ja toisaalta esimerkiksi liikunnalliset harrastukset lisäävät fyysistä kuntoa ja ystävien näkeminen vapaa-ajalla lisää henkistä terveyttä ja ylläpitää sosiaalisia suhteita, mikä auttaa myös parantamaan koettua työhyvinvointia.

Itsensä kuuntelulla taasen tarkoitetaan omien rajojen kuuntelemista, eli työntekijä tietää, mitä jaksaa ja mitä ei jaksaa. Esimerkiksi ylimääräisistä työvoroista kieltäytyminen vapaapäivinä, jos on väsynyt ja tarvitsee vapaata, on hyvä esimerkki itsensä kuuntelemisesta. Lisäksi itsensä kuuntelu fyysisellä tasolla on kykyä tunnistaa, milloin on liian väsynyt ja tarvitsee enemmän unta ja kykyä tunnistaa olevansa tulossa kipeäksi. Omien rajojensa tunteminen on tärkeää, ettei polta itseään loppuun ja uuvuta itseään liikaa.

Viidentenä alaluokkana henkisten tekijöiden luokassa on asenne. Kuten jo osiossa ”työhyvinvoinnin käsite ja siihen vaikuttavat tekijät kioskiympäristössä” todettiin, on asenne yksi merkittävimmistä työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä. Asenteella voi korjata paljon työhyvinvointiin vaikuttavien ulkoisten tekijöiden negatiivisia vaikutuksia.

### 6.2.3 Sosiaaliset tekijät

Sosiaaliset tekijät muodostuvat nimensä mukaisesti sosiaalisista tekijöistä, joiden avulla työntekijät kokivat voivansa vaikuttaa omaan työhyvinvointiinsa. Tutkimusaineiston perusteella sosiaaliset tekijät voidaan jakaa kolmeen alaluokkaan, jotka ovat kommunikointi, ilmapiiri ja muiden arvostaminen.

Kommunikoinnin alaluokan alle kuuluvia osatekijöitä ovat tutkimusaineistosta löytyneet termit ja ilmiöt positiivinen palaute, rakentava palaute, puhuminen, avoimuus, kehuminen ja tsemppaaminen. Jokainen voi vaikuttaa omaan työhyvinvointiinsa ja samalla koko työyhteisön hyvinvointiin antamalla palautetta toinen toiselleen, oli palaute sitten positiivista tai kannustavaa, tai kehittävää ja rakentavaa. Puhuminen koettiin myös tutkimuksen mukaan työhyvinvointia edistäväksi tekijäksi. Erään tutkittavan mukaan on tärkeää puhua työasioista, mutta työkavereiden kanssa on välillä hyvä välillä myös puhua niistä asioista, jotka työssä ärsyttävät.

”Niin hassulta, kuin se kuulostaakin, työhyvinvointia tuntuu ylläpitävän myös se, että asioista, esimerkiksi tietynlaisista asiakkaista purnaa avoimesti työkavereiden kesken. Asiakaspalvelutyössä yhteiset turhautumiset loppujen lopuksi luovat mehenkeä eivätkä suinkaan horjuta sitä, kunhan asioille muistetaan myös riittävästi nauraa.”

Avoimuus ilmenee juurikin siinä, että kaikesta voi puhua, ja myös rakentavaa palautetta ja kehitysehdotuksia saa sanoa. Avoimella ja keskustelevalle ilmapiirillä ja kommunikaatiolla on tutkimuksen mukaan suuri merkitys työhyvinvoinnissa, ja jokainen voi omalta osaltaan parantaa kommunikaation kautta omaa ja koko työyhteisön työhyvinvointia.

Ilmapiirin alaluokka taas koostuu ilmapiiriin vaikuttavista tekijöistä, kuten hyvän ilmapiirin luominen ja sen ylläpitäminen, yhteisöllisyys ja hyvät välit työkavereihin. Hyvää ilmapiiriä luomalla ja ylläpitämällä jokainen työntekijä voi vaikuttaa niin omaan kuin koko työyhteisön hyvinvointiin. Jos jokainen työntekijä luo ja ylläpitää omalta osaltaan ilmapiiriä ja huolehtii yhteisöllisyydestä ja ylläpitää hyviä välejä kaikkiin työkavereihin, on kaikilla mukavampi olla kioskiympäristössä ja työhyvinvointi koetaan paremmaksi.

Muiden arvostamisen alaluokan alle lukeutuvat aineistosta kerätyt piirteet, kuten tasapuolisuus muita kohtaan sekä oman osan ja omien tehtävien tekeminen. Tasapuolisuus ilmenee ihmisten tasapuolisena kohteluna ja oikeudenmukaisuutena. Oman osan ja omien tehtävien tekemistä pidettiin tutkimuksen mukaan tärkeänä piirteenä oman työhyvinvoinnin ylläpitämisessä, ja se osoittaa suurta arvostusta muita työntekijöitä ja muiden työpanosta kohtaan. Jos jokainen tekee oman osuutensa, ei kenenkään tarvitse tehdä toisten tekemättä jääneitä töitä omiensa lisäksi.

### 6.2.4 Kehittäminen

Neljännän luokan oman työhyvinvoinnin ylläpitämisessä muodostaa kehittäminen. Kehittäminen pitää sisällään oman ammattitaidon kehittämisen, itsensä kehittämisen sekä työyhteisön kehittämisen. Vaikka työhyvinvoinnin yleisimmät määritelmät määrittelevät työhyvinvoinnin psyko-fyysis-sosiaalisesti kokonaisuudeksi, pakottivat tutkimusaineistosta esiin nousseet tulokset jakamaan oman työhyvinvoinnin ylläpitämisen keinot edellä mainittujen luokkien lisäksi kehittämisen luokkaan.

Oman ammattitaidon kehittämisellä tarkoitetaan oman ammatillisen osaamisen kehittämistä. Koska kioskillä tuotevalikoimat ja sovellukset vaihtuvat ja uusiutuvat nopeasti, kokivat tutkimukseen osallistuneet kioskimyyjät, että omaa ammattitaitoa pitää ylläpitää koko ajan, jotta työssä pärjäisi ja saisi kokemuksia omasta osaamisesta. Osaamisen tunne taas koettiin vahvasti kuuluvan työhyvinvointiin ja siihen vaikuttaviin tekijöihin. Oman ammattitaidon kehittämiseen kuuluvat myös erilaiset koulutukset, kuten Veikkauksen järjestämät pelimyyjäkoulutukset ja niihin osallistuminen, sekä uusiin tuotteisiin tutustuminen ja perehtyminen.

Itsensä kehittäminen on terminä lähellä oman ammattitaidon kehittämistä. Siinä missä oman ammattitaidon kehittämisellä tarkoitetaan juurikin työnteekoon liittyvien tekijöiden kehittämistä, pitää oman itsensä kehittämisen sisällään muun muassa ihmisenä kasvamista, vastuun ottamista, vastuullisuutta ja kielitaidon kehittämistä.

Työyhteisön kehittäminen taas on tutkimuksen mukaan jokaisen kioskillä työskentelevän vastuulla oleva työhyvinvointiin vaikuttava tekijä, jota jokainen voi omalla toiminnallaan edistää. Työyhteisön kehittämiseen kuuluu vahvasti sosiaalisissa tekijöissä mainittu avoin kommunikaatio, kehitysehdotusten tekeminen ja ennakkoluuloton asennoituminen muutoksiin. Jokainen työntekijä voi kehittää työyhteisöä niin konkreettisesti kuin henkiseläkin tasolla kertomalla kehitysehdotuksia ja parantamalla omalta osaltaan ilmapiiriä ja toimintatapoja ja toimimalla esimerkillisesti.

## 6.3 Vastuun jakautuminen

Kuten tutkimuksen tulokset ovat tähän asti tuoneet ilmi, on työhyvinvointi monitahoinen kokonaisuus, johon vaikuttavat monet seikat, ja joihin kioskimyyjät voivat itsekkin vaikuttaa omalla toiminnallaan. Tutkimuksen tulosten perusteella työhyvinvointi on yhtä lailla kioskimyyjien kuin kauppiaiden/esimiestenkin vastuulla, ja oman osansa vastuustaan saa kannettavakseen myös organisaatio. Tässä tulosluvussa on jaoteltu työhyvinvointiin vaikuttavien vastuutekijöiden jakautuminen työntekijän, työnantajan ja organisaation kesken, eli minkä tekijöiden kioskimyyjät kokevat olevan omalla vastuullaan ja mikä taasen on kauppiaiden tai organisaation vastuulla. Työhyvinvoinnin jakautumista eri osapuolien kesken on havainnollistettu kaaviossa 3.

Kaavio 3: Vastuun jakautuminen

Työntekijän vastuu	Työnantajan vastuu	Työntekijän ja työnantajan vastuulla	Organisaation vastuulla
Oma fyysinen hyvinvointi	Työntekijät	Ilmapiiri	Kauppiaiden hyvinvointi
Oma henkinen hyvinvointi	Oma jaksaminen	Turvallisuus	Kauppiaiden ja työntekijöiden tukeminen
Motivaatio	Sääntöjen ja käytänteiden luominen	Kehittäminen	Kehittäminen
Asenne	Riittävät henkilöstöressurit	Työympäristö	
Parhaansa tekeminen			
Sääntöjen noudattaminen			

### 6.3.1 Työntekijän vastuu

Tutkimuksen mukaan työntekijät kokivat itsellään olevan suuren vastuun omasta työhyvinvoinnistaan. Työntekijät määrittivät omaan vastuuseensa kuuluvan omasta itsestään huolehtimisen niin fyysisesti kuin henkisesti. Lisäksi työntekijät kokivat itsellensä kuuluvan vastuun omasta motivaatiostaan sekä asenteestaan. Lisäksi työntekijän vastuusiin kuuluvat parhaansa tekeminen sekä sääntöjen noudattaminen.

Fyysisen kunnan ja hyvinvoinnin ylläpitäminen pitää sisällään työntekijän oman vastuun omasta fyysisestä hyvinvoinnistaan ja terveydestään. Konkreettisesti tämä tarkoittaa sitä, että työntekijän vastuuseen kuuluu nukkua riittävästi, syödä riittävästi ja pitää ylläpitää omaa työkykyään hyvien elintapojen ja liikunnan avulla. Lisäksi työntekijän vastuuseen kuuluu ergonomisten työasentojen hallinta, esimerkiksi oikeanlaiset nostotekniikat. Työntekijällä on vastuu olla fyysisesti kykenevä tekemään työtä.

Työntekijällä on myös vastuu omasta henkisestä hyvinvoinnistaan ja siitä, että hänen henkinen työkykynsä on kunnossa. Näitä vastuualueitaan työntekijät kertoivat ylläpitävänsä ottamalla vastuulleen oman henkisen hyvinvointinsa ylläpitämisen opettelemalla stressinhallintakeinoja, tunnistamalla omia voimavarojaan ja työskentelemään omien voimavarojensa mukaisesti. Työntekijän vastuuseen kuuluu myös osata irrottautua töistä vapaa-alalla ja palautua töistä työn ulkopuolella niin aktiivisten kuin passiivistenkin palautumiskeinojen avulla. Aktiivisia palautumiskeinoja ovat mielekkäät harrastukset ja sosiaalinen elämä, passiivisia taas lepääminen ja riittävä nukkuminen.

Hyvinvointiin liittyvien tekijöiden lisäksi kioskimyyjät kokivat omaksi vastuukseensa oman asenteensa ja motivaationsa sekä niistä huolehtimisen. Omaan asenteensa työntekijät kokivat voivansa vaikuttaa ajattelemalla positiivisesti työstään. Motivaatioon on vaikeampi aktiivisesti vaikuttaa, mutta työntekijät kokivat tutkimuksen mukaan, että itseään ulkoisesti motivoimalla voi saada aikaan myös sisäistä motivaatiota, mikä vaikuttaa työhyvinvointiin.

Yhtenä tärkeimmistä omista vastuistaan työntekijät kokivat vastuun oman työnsä tekemisestä niin hyvin kuin mahdollista. Lähes jokainen tutkimukseen vastannut painotti sitä, miten tärkeää on tehdä parhaansa töissä. Parhaansa tekemällä työntekijät saivat onnistumisen kokemuksia ja kokivat työn mielekkäämmäksi. Lisäksi parhaansa tekemällä työntekijät kertoivat voivansa vaikuttaa oman työhyvinvointinsa lisäksi koko kioskin ilmapiiriin ja tätä kautta jokaisen työntekijän työhyvinvointiin.

Sääntöjen noudattaminen koettiin myös työntekijän vastuuksi. Vastuu suurista päätöksistä on työnantajalla/kauppialla, ja työntekijät noudattavat kauppiaan tai kioskin yhdessä luomia pelisääntöjä ja toimintaohjeita. Työntekijät kokivat, että heillä on oikeus kertoa kehitysideoita, mutta sovituista pelisäännöistä kiinni pitäminen on heille kuuluva vastuutekijä.

### 6.3.2 Työnantajan vastuu

Siinä missä työntekijät itselleen kuuluvan paljon vastuuta työhyvinvoinnista, kokivat he myös, että työnantajalla oli myös monia vastuita työhyvinvoinnin ilmenemisessä ja ylläpitämisessä. Työnantajan vastuulla ovat työntekijät, oma jaksaminen, sääntöjen ja käytänteiden luominen sekä riittävät henkilöstöresurssit.

Vaikka työntekijöillä itsellään on vastuu itsestään, ovat kioskimyyjät tutkimuksen mukaan myös työnantajan vastuulla. Työnantajan vastuulla työntekijöistä tarkoitetaan työntekijöiden hyvinvoinnin seuraamista, kuulumisten kyselyä, sekä tasapuolista kohtelua ja sitä, ettei työnantaja ylikuormita ketään työntekijää tai uuvuta ketään loppuun. Lisäksi osan tutkittavista oli sitä mieltä, että esimiehillä on vastuu työntekijöiden välisten konfliktien ja tätä kautta koko kioskin ilmapiirin selvittämisestä.

*”Esimerkiksi mikäli työntekijöiden välillä olisi jännitteitä tai sanaharkkaa, kokisin työnantajan tässä tilanteessa pakollisen neuvottelijan asemaan, jonka velvollisuutena on varmistaa kaikkien hyvinvointi.”*

Työntekijöiden lisäksi esimiehellä ja etenkin kauppialla on vastuullaan myös oma hyvinvointinsa ja jaksamisensa. Kauppias osoittaa esimerkkiä omalla toiminnallaan, ja huolehtimalla itsestään ja hyvinvoinnistaan tämä antaa esimerkkiä muille työntekijöille. Lisäksi työnantajan kokema stressi heijastuu koko kioskin ilmapiiriin, kuten eräs tutkittava toteaa:

*”Omalla kohdallani työhyvinvointiani heijasteli esimiesten ja työnantajien kova stressi. – – Se stressaa myös työntekijöitä ja vaikuttaa työpaikalla viihtymiseen ja näin ollen työhyvinvointiin.”*

Lisäksi työnantajan vastuuksi koettiin tutkimuksen mukaan sääntöjen ja käytänteiden luominen. Vaikka työntekijöillä olisi oikeus kertoa kehitysehdotuksia ja rakentaa toimintatavat yhdessä koko kioskin henkilökunnan kesken, on lopullinen vastuu sääntöjen ja käytänteiden olemassaolosta ja niiden noudattami-

sesta esimiehellä. Tutkimuksen mukaan selkeät säännöt ja käytänteet koettiin tärkeäksi osaksi työhyvinvointia.

”Työnantajalla on tietenkin suuri rooli esimerkiksi – – yleisten käytäntöjen suhteen, jotka myös vaikuttivat hyvinvointiin työpaikalla. – – Työnantaja on ollut reilu ja antanut selkeät ohjeet perehdytyksestä lähtien. Aiemmista työpaikoista on ollut kokemusta, että selkeiden käytänteiden puuttuessa, myös työnantajan rooli on hankalampi. R-kioskilla kuitenkin työnantajan ylläpitämät selkeät käytännöt ovat parantaneet työhyvinvointia.”

Riittävät henkilöstöresurssit ovat myös työnantajan vastuulle kuuluva työhyvinvointia ylläpitävä tekijä. Riittävät henkilöstöresurssit pitää sisällään riittävää työntekijämäärää työmäärään nähden, eli kioskilla on aina riittävästi työntekijöitä paikalla ja työntekijöillä olisi mahdollisuus lakisääteisiin taukoihin. Kaikilla kioskeilla ei kuitenkaan ollut näin, ja suurin osa tutkittavista mainitsi taukojen puutteesta ja kiireestä.

”Lakisääteiset tauot puuttuivat, joten kiireisinä päivinä hyvä kun vessassa ehtii käydä puhumattakaan syömisestä. Tämä [on] itselläni henkilökohtaisesti yksi suurin työhyvinvointiin vaikuttava tekijä. Kahdeksan tunnin työpäivä ilman yhtäkään taukoa on liian rankkaa pitemmän päälle ja se näkyy työtehokkuuden hiipumisena.”

Lisäksi riittävät henkilöstöresurssit tarkoittavat sitä, että kauppialla on riittävästi työntekijöitä ja tuuraaajia muun muassa yllättävien sairauspoissaolojen varalle.

”Kiire ja työntekijöiden vähyys, yrittäjillä ei riittävästi varoja käytettäväksi esim. tarpeellisen työvoiman täyttämiseen jolloin myös työhyvinvointi kärsii.”

Riittämättömät henkilöstöresurssit koettiin tutkimuksen mukaan erittäin suureksi negatiivisesti työhyvinvointiin vaikuttavaksi tekijäksi, ja riittämättömistä henkilöstöresursseista kertoivat lähes kaikki tutkittavat kirjoitelmissaan.

### 6.3.3 Työntekijän ja työnantajan vastuu

Osan työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä koettiin tutkimuksen mukaan olevan sekä kioskimyyjien että -kauppiaiden vastuulla. Nämä tekijät ovat tutkimuksen mukaan ilmapiiri, turvallisuus, kehittäminen ja työympäristö. Kaikki kioskilla työskentelevät asemasta riippumatta voivat vaikuttaa näihin tekijöihin, ja kaikilla on vastuu näiden piirteiden toteutumisesta.

Työntekijät kokivat tutkimuksen mukaan, että ilmapiiriin vaikutti jokainen kioskilla työskentelevä henkilö, niin työntekijät kuin kauppiaskin. Ilmapiiriin jokainen voi vaikuttaa omalla toiminnallaan, ja sen vuoksi hyvä ja työhyvinvointia tukeva ilmapiiri on jokaisen vastuulla. Työnantaja voi muun muassa parantaa ilmapiiriä sovittelemalla työntekijöiden välisiä suhteita, luomalla



avointa ja positiivista työpaikkahenkeä, jossa saa myös tehdä virheitä ja kysyä. Työntekijät taas osaltaan voivat luoda positiivista ilmapiiriä ja tulla toimeen työkavereiden kanssa.

Turvallisuus on myös tutkimukseen osallistuneiden kioskimyyjien kokemuksen mukaan jokaisen kioskillä työskentelevän vastuulla. Kauppiaan osana on huolehtia kioskin turvallisuusjärjestelmistä ja -käytännöistä sekä siitä että niitä noudatetaan ja siitä, että työntekijät on perehdytetty turvallisuusohjeisiin. Kioskimyyjät taas ovat vastuullisia noudattamaan näitä turvallisuussääntöjä omalta osaltaan omalla tekemisellään.

Työntekijöiden vastuulla on myös kehittää itseään ja omaa ammattitaitoaan sekä osallistua esimiehen järjestämiin koulutuksiin. Kauppiaan vastuuksi koettiin tutkimuksen mukaan järjestää riittävä perehdytys työntekijöille, mahdollistaa koulutuksiin pääseminen ja auttaa ja kannustaa työntekijöitä kehittämään itseään.

### 6.3.4 Organisaation vastuu

Ehkä hieman yllättävästikin tutkimuksessa nousi esille kioskimyyjien kokemus siitä, että organisaatiolla pitäisi olla enemmän vastuuta kioskimyyjien ja kioskien työhyvinvoinnista. Kioskimyyjät kokivat, että organisaation vastuulla on, tai ainakin pitäisi enemmän olla, kauppiaiden työhyvinvointi, kauppiaiden ja heidän työntekijöidensä tukeminen sekä kehittäminen.

Tutkimusaineistosta nousi vahvasti esille kioskimyyjien kokemus siitä, että organisaation tulisi huolehtia paremmin kauppiaiden hyvinvoinnista ja auttaa heitä jaksamaan paremmin työssään. Jotkut myyjät kokivat, etteivät kauppiaat saaneet tarpeeksi tukea organisaatiolta, ja tämä heijastuu koko kioskin ja tätä kautta myös kioskimyyjien hyvinvointiin.

Kauppiaiden ja työntekijöiden tukeminen koettiin myös tutkimuksen mukaan organisaatiolle kuuluvaksi vastuuksi. Organisaation pitäisi toimia vastaa-jien mielestä paremmin tukioorganisaationa, ja kauppiaan lisäksi myös työntekijät voisivat turvautua tukioorganisaatioon. Tällä hetkellä organisaatio ylläpitää palvelukeskusta, josta voi kysyä konkreettisia asioita ja soittaa esimerkiksi sovellusten ongelmatilanteissa, mutta hyvinvoinnin tukea organisaatio ei juuri tarjoa työntekijöille, vaan se on yrittäjän, eli kauppiaan vastuulla, sekä tietenkin työntekijöiden omalla vastuulla.

Lisäksi organisaation vastuulle koettiin kuuluvan työntekijöiden ja kauppiaan osaamisen kehittäminen esimerkiksi kursseja järjestämällä sekä lähettämällä tietoa ja tiedotteita uudistuksista, uusista tuotteista ja sovelluksista. Tutkittavien mukaan ketju voisi järjestää myös enemmän koulutuksia.

## 6.4 Esimiehen vaikutus työhyvinvointiin

Esimiehen vaikutus kioskimyyjien kokemaan työhyvinvointiin jakoi tutkimuksen mukaan mielipiteitä. Suurimman osan mielestä päävastuu omasta työhy-

vinvoinnista on jokaisella työntekijällä itsellään, mutta suurin osa myös totesi, että työnantajalla on vastuuta työhyvinvoinnin kokemusten ilmenemisessä. Kahden tutkimukseen vastanneen kioskimyyjän mielestä työhyvinvoinnin päävastuu on kauppiaille ja esimiehillä. Esimiehen todettiin myös voivan vaikuttaa koettuun työhyvinvointiin negatiivisesti tai positiivisesti riippuen esimiehen toimintatavoista. Työnantajalla saattoi olla myös sekä positiivinen että negatiivinen vaikutus eri asioissa, kuten eräs tutkittavista kuvailee:

”Työnantajani vaikuttaa sekä positiivisesti että negatiivisesti omaan työhyvinvointiini. Välillä on rankkaa huolehtia omien tehtävien lisäksi muiden tekemättä jättämistä tehtävistä. Työnantajani kuitenkin luo minulle mahdollisuuksia oppia uutta ja on kannustava ja kiitollinen työpanoksestani.”

Esimiehillä ja kauppiaille koettiin olevan vaikutusta koettuun työhyvinvointiin siinäkin mielessä, että ketjuvetoisilla ja kauppiasvetoisilla kioskeilla työhyvinvointi koettiin erilaiseksi:

”Työskentelin R-kioskilla jo silloin, kun kioski, jossa työskentelin, ei ollut kauppiasvetoinen. Koen ilmapiirin olleen silloin parempi, koska esimerkiksi mahdollisista uusista kauppiasvaihdoksista ei ollut stressiä, eikä oman työpaikan olemista vaakalaudalla tarvinnut jatkuvasti miettiä.”

Kauppias/esimies voi vaikuttaa työhyvinvointiin positiivisesti tai negatiivisesti. Positiivinen vaikutus on muun muassa hyvällä johtamisella, turvallisuudesta huolehtimisella ja avoimen ja arvostavan ilmapiirin luomisella kioskiympäristöön. Tässä tulosluvussa on eritelty niitä esimiehen toiminnan tekijöitä, jotka vaikuttavat kioskimyyjien koettuun työhyvinvointiin joko positiivisesti tai negatiivisesti. Nämä tekijät käyvät ilmi myös kaaviosta 4.

Kaavio 4: Esimiehen vaikutus työhyvinvointiin

Positiivinen vaikutus	Negatiivinen vaikutus
<b>Perustarpeet</b> työvuorotoiveiden kuuntelu perehdytys	<b>Perustarpeet</b> työnantajasta heijastuva stressi huonosti hoidettu työterveyshuolto
<b>Turvallisuuden tarve</b> luo selkeät säännöt & käytännöt	liian vähän henkilöstöä kiire
<b>Liittymisen tarve</b> avoin kommunikaatio yhteydenpito riittävä tiedottaminen yhteisöllisyyden luominen	epätasainen töiden jakaminen esimiehen kokemattomuus
<b>Arvostuksen tarve</b> ymmärtäväinen arvostava	<b>Turvallisuuden tarve</b> välipitämättömyys ei selkeitä ohjeita
	<b>Liittymisen tarve</b> liika kontakti vapaa-ajalla huono tiedottaminen ja informaatio

reilu positiivinen palaute kannustus riittävä tuki kiittäminen	<b>Arvostuksen tarve</b> huolimattomuus kiitoksen ja arvostuksen puute työntekijöiden haukkuminen selän takana
<b>Itsensä toteuttamisen tarve</b> Kehittää itseään Mahdollistaa kehityksen ja oppimisen	

#### 6.4.1 Positiiviset vaikutukset

Työnantaja voi monilla keinoilla vaikuttaa kioskimyyjien kokemaan työhyvinvointiin positiivisesti. Tutkimusaineiston perusteella nämä piirteet on luokiteltu viiteen eri luokkaan Maslowin tarvehierarkiaa mukaillen. Nämä luokat ovat perustarpeet, turvallisuuden tarve, arvostuksen tarve sekä itsensä toteuttamisen tarve. Maslowin mallin mukaisesti alemmilla portailla olevat tasot ovat tärkeämpiä ja ne pitää toteuttaa ensin, jotta voidaan siirtyä seuraaville tasoille. Näin ollen myös työnantajan positiivisten vaikutusten täytyy lähteä portaikon alaosasta. Jos työnantajalla on negatiivinen vaikutus perustarpeiden osalta, ei esimerkiksi positiivinen arvostuksen tarve auta kompensoimaan tätä.

Työnantaja voi kioskimyyjien mukaan vaikuttaa perustarpeiden osalta positiivisesti kioskimyyjien kokemaan työhyvinvointiin hyvällä työvuorosuunnittelulla ja perehdytyksellä. Hyvällä työvuorosuunnittelulla on selvä vaikutus työntekijän kokemaan stressiin ja tätä kautta henkiseen hyvinvointiin ja koettuun työhyvinvointiin. Hyvä perehdytys taasen luo pohjan osaamiselle ja työn tekemiselle, osaamisen tunteelle ja tätä kautta koko työlle.

Työnantajalla koettiin tutkimuksen mukaan olevan myös positiivinen vaikutus koettuun hyvinvointiin, mikäli he loivat selkeät säännöt ja käytänteet, sekä valvoivat näiden noudattamista. Tämä loi tutkittavien mukaan kioskille turvallisuuden tunnetta.

Liittymisen tarpeen luokkaan kuuluvia piirteitä ovat avoin kommunikatio, yhteydenpito, riittävä tiedottaminen ja yhteisöllisyyden luominen. Työnantaja voi siis luoda hyvää ilmapiiriä ja hyvää työhyvinvointia huolehtimalla työntekijöistään, pitämällä heihin yhteyttä sopivasti, kommunikoimalla tulevista muutoksista ja työhön liittyvistä asioista.

”Omalla kohdallani työnantaja on vaikuttanut positiivisesti työhyvinvointiini, sillä hänen kanssaan on ollut todella helppo hoitaa työasioita.”

Työnantaja voi myös esimerkillään luoda hyvää yhteishenkeä ja yhteisöllisyyttä, jolla koettiin olevan merkitystä hyvän työhyvinvoinnin ilmenemisessä.

Arvostuksen tarpeen luokka koostuu työnantajan osoittamasta arvostuksesta työntekijöitään kohtaan. Arvostavan työnantajan koettiin olevan ymmärtäväinen ja reilu, sekä antavan positiivista palautetta. Lisäksi arvostava työnantaja kannustaa alaisiaan, antaa riittävästi tukea ja kiittää hyvästä työstä. Työnantajan osoittamalla arvostuksella koettiin olevan suuri merkitys työhyvin-

voinnin ilmenemisessä, ja esimiehen arvostavuus koettiin tutkimuksen mukaan tärkeimmäksi työnantajan keinoksi vaikuttaa työntekijöidensä kokemaan työhyvinvointiin. Jokainen tutkimukseen osallistunut kioskimyyjä, joka kertoi työnantajalla olevan positiivinen vaikutus työhyvinvointiinsa, mainitsi työnantajan osoittaman arvostuksen syynä työnantajan positiiviseen vaikutukseen.

Viimeisenä luokkana työnantajan positiivisista vaikutuksista on itsensä toteuttamisen tarve. Luokka pitää sisällään esimiehen oman itsensä kehittämien sekä sen, että esimies mahdollistaa työntekijöiden kehittymisen ja oppimisen. Etenkin työntekijöiden kehittämisen mahdollistamista pidettiin tärkeänä työnantajan keinona luoda parempaa työhyvinvointia kioskiympäristössä.

#### 6.4.2 Negatiiviset vaikutukset

Esimies voi vaikuttaa toiminnallaan myös negatiivisesti kioskimyyjien kokemaan työhyvinvointiin. Nämä työnantajan negatiivisesti vaikuttavat ominaisuudet ja toimintatavat on jaettu neljään luokkaan, jotka ovat perustarpeet, turvallisuuden tarve, liittymisen tarve ja arvotuksen tarve.

Työnantajat, jotka vaikuttivat negatiivisesti työntekijöidensä työhyvinvointiin, vaikuttivat siihen muun muassa perustarpeiden kautta. Näitä perustarpeita ovat tutkimuksen mukaan työnantajasta heijastuva stressi, huonosti hoidettu työterveyshuolto, liian vähäinen henkilöstömäärä, kiire, epätasainen töiden jakaminen sekä esimiehen kokemattomuus.

*”Asiaton käytös ja kokemattomuus/kyvyttömyys esimiehenä eivät tehneet yhteisistä työvuoroista eivätkä muusta kanssakäymisestä mitenkään miellyttävää.”*

Turvallisuuden tarpeen alle kuuluvia piirteitä taasen olivat tutkimusaineistosta esiin nousseet esimiehen piirteet, kuten välinpitämättömyys sekä selkeiden ohjeiden puuttuminen. Välinpitämättömällä käytöksellä kioskin työntekijän koettiin jättävän turvallisuussäädöksiä noudattamatta tai ainakaan niihin ei koettu kiinnitettävän tarpeeksi huomiota. Kuten edellisessä luvussa kuvailtiin selkeiden sääntöjen ja käytänteiden tuovan turvallisuuden tunnetta, koettiin vastavasti selkeiden sääntöjen ja käytänteiden puuttuminen sekä niiden valvottomuus työhyvinvointia vähentävänä tekijänä.

Esimies voi vaikuttaa myös negatiivisesti liittymisen tarpeen tasolla. Tällaisia työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa liiallinen kontakti työntekijöihin vapaa-ajalla sekä huono tiedottaminen ja informaatio. Tiedottamisen puute etenkin muutostilanteissa koettiin työhyvinvointia syöväksi tekijäksi työntekijän taholta. Myös liika kontakti vapaa-ajalla työntekijän taholta koettiin häiritseväksi etenkin töistä irrottautumisen ja tätä kautta työhyvinvoinnin kannalta.

*”Koen myös tarpeelliseksi erottaa työajan vapaa-ajasta selvästi, jotta vapaa-ajalla pystyy rentoutumaan tehden omia juttuja ja unohtamaan työasiat. Esimerkiksi työntekijäni jatkuva kontakti minuun työntekijänä minun vapaa-ajallani puhelimitse tai henkilökunnan WhatsApp-ryhmän kautta ovat asioita, jotka koitan vähentää mini-*

miin, koska minun ei työntekijänä tarvitse aina olla työnantajan tavoitettavissa vaan minulla on oikeus myös omaan aikaani.”

Neljäs keino, jolla työnantajan koettiin vaikuttavan negatiivisesti työhyvinvointiin, on tutkimusaineiston perusteella nimetty arvostuksen tarpeen luokaksi. Tämä luokka pitää sisällään työnantajan huolimattomuuden, kiitoksen ja arvostuksen puutteen sekä työntekijöiden haukkumisen selän takana.

Jotkut esimiehet haukkuivat työntekijöitään selän takan toisille työntekijöille. Tämä on myös omiaan vaikuttamaan työhyvinvointiin negatiivisesti. Samalla työnantaja myös osoittaa olevansa arvostamatta työntekijöitään, mikä ei ole hyväksi koetulle työhyvinvoinnille.

”Tämänkin vertaistuen kauppias on käytöksellään melkein pilannut puhumalla kaikista työntekijöistä muille työntekijöille paha, sekä pahimmassa tapauksessa kauppias on epäillyt erään työntekijän rehellisyyttä ja antanut toiselle työntekijälle salassa tehtäväksi vahtia tätä toista työntekijää.”

Jos työnantaja taas koettiin huolimattomaksi töissään, koettiin tämän vaikuttavan negatiivisesti työhyvinvointiin. Lisäksi jos esimies ei osoittanut arvostusta työntekijöitään kohtaan tai esimerkiksi kiittänyt koskaan hyvästä työstä, koettiin tämä negatiiviseksi vaikutukseksi.

”Edellinen kauppiaani vaikutti työhyvinvointiini äärimmäisen paljon ja lähes ainoastaan negatiivisesti. Kioski oli toksinen työympäristö, jossa mistään ei saanut kiitosta ja jokaisesta pienestäkin virheestä tai unohduksesta raketettiin.”

Työnantajan osoittaman arvostuksen koettiin siis olevan tärkeä osa koettua työhyvinvointia, eikä tämä osa kaikkien tutkittavien osalta ollut kunnossa, ja työnantajan huonosti osoittama arvostus vaikutti myyjien kokemaan työhyvinvointiin negatiivisesti.

## 7 TYÖHYVINVOINNIN KEHITYSKOhteET

Viidentenä tutkimuskysymyksenä tutkittavilta kysyttiin, miten työhyvinvointia voisi entisestään kehittää kioskiympäristössä. Jokaisella työntekijällä oli joitain kehitysehdotuksia kerrottavanaan. Pääpiirteissään kehitysehdotukset voitiin jakaa kolmeen osaan, työntekijän omaan kehittymiseen, sekä kauppiaille ja organisaatiolle esitettyihin kehitysehdotuksiin.

### 7.1 Kehityskohteet kioskimyyjille

Kioskimyyjät kokivat voivansa parantaa itse työhyvinvointiaan kehittämällä itseään. Itseään ja toimintaansa he kokivat voivansa parantaa omaa fyysistä ja psyykkistä terveyttään parantamalla, sekä kehittämällä ammattitaitoaan ja työyhteisöään.

Itseään kioskimyyjät kertoivat voivansa kehittää pitämällä huolta fyysisestä terveydestään ja fyysisestä kunnostaan terveellisten ja säännöllisten elintapojen avulla. Henkistä terveyttään he kokivat voivansa parantaa keskittymällä kuuntelemaan itseään ja omaa jaksamistaan ja kehittämällä muun muassa stressinhallintakeinojaan.

Omaa ammattitaidon kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi kioskimyyjät kertoivat voivansa opetella jatkuvasti vaihtuvia tuotteita sekä uusia sovelluksia. Ammattitaidon kehittämisen koettiin olevan jatkuva prosessi, jota pitää tehdä koko ajan. Ammattitaidon kehittämisen koettiin olevan myös yhteydessä osaamisen tunteeseen. Lisäksi kioskimyyjät kokivat voivansa kehittää osaamistaan muun muassa työssä saadun vastuun kautta, sekä oppimalla uutta työtä suorittaessaan.

Lisäksi työntekijät kokivat voivansa vaikuttaa työyhteisöön kehittämällä sitä itse muun muassa tekemällä kehitysehdotuksia ja asennoitumalla ennakkoluulottomasti muutoksiin. Omalla esimerkillä koettiin olevan vaikutusta muiden toimintaan, ja tätä kautta koko kioskiympäristöön ja sen toimintatapoihin.

## 7.2 Kehityskohteet kauppiaille

Kauppiaille ehdotettuja kehitysehdotuksia olivat tutkimusaineistosta esiin nousseet paremmat henkilöstöresurssit, kauppiaiden parempi tuki työntekijöille, parempi työn organisointi, tasapuolisuuden parantaminen sekä työtehtävien ja työtuntien parempi yhteensovittaminen.

Paremmilla henkilöstöresursseilla koettiin olevan suora yhteys kiireen tunteeseen ja koettuun stressiin, ja tätä kautta työhyvinvointiin. Suuremmilla henkilöstöresursseilla työntekijät eivät ylikuormittuisi niin helposti ja uupuisi työhönsä. Samoin kauppiaiden parempi tuki työntekijöille edesauttaisi parempaa jaksamista työssä.

Paremmalla työn organisoinnilla tarkoitetaan sitä, että työvuorot jaettaisiin niin, että jokaisessa vuorossa olisi riittävästi henkilökuntaa, ja henkilökunnan määrä olisi sidoksissa vuoron kiireyteen. Moni työntekijä kertoi tekevänsä palkattomasti ylitöitä varmistaakseen seuraavan vuoron sujumuuden ja siisteyden kioskissa. Työvuoroihin liittyy myös työn tasapuolisuus sen osalta, että työvuorot jakautuisivat tasaisemmin, eikä kukaan työntekijöistä joutuisi yksi tekemään aina kiirevuoroja. Tasapuolisuutta koettiin voitavan parantaa myös sillä, että työnantaja seuraisi tarkemmin, että jokainen työntekijä tekee oman osuutensa töistä, eikä työntekijöille kertyisi toistensa tekemättömiä töitä tehtäväkseen.

## 7.3 Kehityskohteet organisaatiolle

Siinä missä kauppiat ja esimiehetkin, sai myös organisaatio paljon kehitysehdotuksia kioskimyyjiltä koskien työhyvinvointia ja sen parantamista kioskiympäristössä. Organisaatiolta toivottiin tutkimusaineiston mukaan parempaa tukea kauppiaille, tiedottamisen parantamista, kauppiaiden ja myyjien parempaa kuuntelemista mm. kehitysehdotuksia koskien. Lisäksi organisaatiolta toivottiin yleistä tuuraajalistaa, parempaa esimieskoulutusta kauppiaille, työntekijöitä paremmin palvelevaa tukiorganisaatiota, kioskien välisen kommunikaation parantamista sekä eri kioskien erilaisten tarpeiden ja yksilöllisyyden huomioimista.

Vaikka henkilöstöresurssit koettiin tutkimuksen tulosten valossa työnantajalle kuuluvaksi vastuuksi, kokivat kioskimyyjät kuitenkin, että ketjulla pitäisi olla myös vastuuta helpottaa tätä työtaakkaa kauppiaiden osalta esimerkiksi ylläpitämällä yleistä tuuraajalistaa.

”R-kioski oy voisi tarjota tukea kauppiaille esimerkiksi ylläpitämällä listaa työntekijöistä, jotka tekevät tuurauksia ja ottamalla heihin yhteyttä. Näin kauppiaiden työtaakka ei kasvaisi sairaslomien seurauksena myös siinä muodossa, että hän itse joutuu metsästäämään avoimelle työvuorolle tekijää.”

Vastauksista kävi ilmi myös, että esimiehille ja kauppiaille toivottiin organisaation taholta parempaa koulutusta niin kauppiaina toimimiseen, esimiehenä työskentelyyn kuin työhyvinvointiinkin liittyen. Työhyvinvointikursseja toivottiin myös työntekijöille, mutta tarpeellisemmiksi ne koettiin työnantajan osalle. Lisäksi kaikkien kioskimyyjien yhteisöllisyyden ja oman tukiorganisaation puolesta löytyi kannatusta:

”Monissa kioskeissa on oma työyhteisö ja tukiorganisaatio loppuu omaan kauppiaseen, joka on kioskimyyjän työnantaja, vaikka vielä kauppiaan takana vaikuttaa R-kioski Oy:n laajempi tukiorganisaatio jolle R-kauppiat vastaavat ja johon kuuluvat esimerkiksi aluekohtaiset myyntipäälliköt ja myymäläneuvojat.”

Jokainen kioskimyyjä koki työhyvinvoinnin erilaisena, ja arvotti siihen kuuluvia piirteitä eri tavoin. Nämä tärkeäksi koetut piirteet vaikuttivat siihen, mitä pidettiin tärkeänä oman työhyvinvoinnin kannalta. Tässä luvussa esitettyjen itselle, kauppiaille ja organisaatiolle osoitettujen kehitysehdotusten toteuttamisen avulla kioskimyyjät kokivat työhyvinvointia voitavan parantaa kioskiympäristössä. Kaikki kehitysideoista olivat niitä piirteitä, joissa koettiin nykyisellään olevan puutteita. Ne piirteet, joissa koettiin eniten puutteita, koettiin myös eniten kehitystä kaipaaviksi piirteiksi. Näitä piirteitä korjaamalla ja kehitysehdotuksia toteuttamalla kioskimyyjät kokisivat parempaa subjektiivista työhyvinvointia omassa arjessaan.



## 8 POHDINTA

### 8.1 Pohdintaa tutkimuksesta ja sen toteuttamisesta

Tämän tutkielman toteuttaminen on ollut pitkä prosessi, johon on mennyt aikaa puolitoista vuotta. Tutkielma alkoi aiheen valinnalla loppukesällä 2017, jolloin suurin osa taustateoriasta myös etsittiin. Aineiston keruu tapahtui tammi-helmikuussa 2018. Aineisto kerättiin kirjoitelmapyyntöinä. Tutkimusaineiston olisi voinut valita myös toisin, ja tällä olisi voinut olla vaikutusta myös tutkimuksen tuloksiin. Valitsemalla aineistonkeruutavaksi haastattelut, olisi haastattelussa voinut esittää enemmän tarkentavia kysymyksiä ja tätä kautta päästä paremmin selville merkityksistä, jotka vaikuttavat tutkittavien vastausten taustalla. Näin aiheeseen olisi voinut saada paremman otteen ja enemmän syvyyttä. Toisaalta kirjoitelmapyynnöt antoivat myös tutkittaville pidemmän ajan pohtia vastauksiaan ja täydentää niitä myöhemmin uusien asioiden muistussa mieleen. Kirjoitelmapyyntöjen avulla tutkittavat saivat myös kirjoittaa ilman tutkijan mahdollista ohjailua ja vaikutusta vastauksiin. Lisäksi monet tutkimuksen aiheista olivat hyvin henkilökohtaisia, ja niistä voi olla helpompi kirjoittaa anonyymisti kuin kertoa haastattelussa tutkijalle.

Tutkimushenkilöt valittiin harkinnanvaraisesti kattamaan mahdollisimman hyvin Jyväskylän alueen R-kioskimyyjiä. Kaikki tutkimukseen pyydyt henkilöt eivät kuitenkaan halunneet lähteä tutkimukseen mukaan, ja moni tutkimushenkilöksi lupautunut vastaaja jätti palauttamatta kirjoitelmansa. Tämä saattoi vääristää tutkimuksen ikä-, sukupuoli- ja kokemusvuosirakennetta jonkin verran. Tutkimuksen ikäjakauma oli pieni ja vastaajien keski-ikä oli 25 vuotta. Keskimääräinen kioskimyyjien keski-ikä on luultavasti suurempi valtakunnallisesti, ja Jyväskylän alueellakin hieman korkeampi. Vanhin tutkimukseen osallistunut henkilö oli 32-vuotias, vaikka kioskillä työskentelee paljon vanhempiakin työntekijöitä. Lisäksi kymmenen yhdestätoista tutkittavasta oli opiskellut töidensä ohella. Valtakunnallisesti kioskimyyjistä näin suuri osa ei todennäköisesti ole opiskelijoita. Jyväskylässä luku voi kuitenkin olla Suomen keskiarvoa korkeampi, sillä Jyväskylä on opiskelijakaupunki, ja monet opiskeli-

jat tekevät osa-aikatöitä opintojensa ohella. Tutkittavien keskimääräinen työskentelyaika kioskillä oli tutkimukseen vastanneiden osalta 3,5 vuotta. Pisimpään kioskillä työskennelleellä vastaajalla oli 6 vuoden työkokemus. Kuitenkin on varmasti olemassa monia myyjiä, jotka ovat työskennelleet kioskillä kymmeniä vuosia. Toisaalta koska Jyväskylä on opiskelijakaupunki, jossa monet kioskimyyjät ovat opiskelijoita, on luonnollista, etteivät keskimääräiset työsuhteet ole niin pitkiä kuin jossain muualla.

Aineistonkeruulomake suunniteltiin alkuperäisten tutkimuskysymysten ja tutkimusongelman pohjalta. Kuten Kiviniemi (2001, 75) kuvaa, ei tutkimusongelma ole aina täysin selvillä laadullisen tutkimuksen alussa. Tutkimusongelma täsmentyy koko prosessin ja tutkimuksen ajan. Tutkimuksen edistyessä tutkittava asia selkiytyy uusien tietojen, teorioiden ja aineiston avulla. Tutkimuskysymykset olivat olemassa jo ennen aineiston keruuta, mutta tutkimuskysymyksiä on mahdollista muokata, jos tuloksista nousee esiin jotain olennaista. Myös tässä tutkimuksessa tutkimuskysymykset ovat muuttuneet matkan varrella. Muutamia tutkimuskysymyksiä sulautettiin yhteen aineiston analyysivaiheessa, sillä tutkimuskysymysten analyysikaaviot olivat lähes identtisiä. Lisäksi aineiston analyysin pohjalta tutkimuksen vastaukset päädyttiin jakamaan kahteen pääotsikkoon, joista ensimmäisessä vastattiin neljään ensimmäiseen tutkimuskysymykseen, ja viimeinen, työhyvinvoinnin kehittämistä koskeva tutkimuskysymys vastauksineen muodosti viimeisen tulosluvun.

Aineiston analyysijaon olisi voinut varmasti tehdä myös monella muulla tavalla. Tässä tutkimuksessa aineiston analyysin pohjana käytettiin muun muassa Rauramon Työhyvinvoinnin portaat -mallia. Jos analyysissä olisi käyttänyt jotain muuta luokitteluperustetta, voisivat tulokset olla nykyisestä poikkeavia. Kuitenkin aineiston analyysissä on kuvattu tulokset sellaisena, kuin ne tutkijalle välittyivät, joten vaikka analyysi olisi tehty eri tavalla, ei se vaikuttaisi tutkimuksen tulosten sisältöön, pelkästään niiden luokitteluperusteisiin.

## 8.2 Pohdintaa tuloksista ja tutkimuksen johtopäätökset

Analyysin tuloksena saatuja analyysikaavioita on myös sidottu teoreettiseen taustaan ja viitekehukseen. Teorian kanssa keskustellessaan tulokset antavat monitahoisemman kuvan ilmiöstä, ja teoreettinen viitekehys auttaa ymmärtämään tuloksia paremmin.

Tutkimuksen yhtenä kantavista teorioista oli Rauramon (2008) työhyvinvoinnin portaat -malli, jota käytettiin muun muassa ensimmäisen tutkimuskysymyksen analyysikaavion perustana. Teoria pohjautuu Maslowin tarvehierarkiapyramidiin ja luo työhyvinvoinnista kuusitasoisen mallin. Malli jakaa työhyvinvointiin vaikuttavat piirteet vahvasti enemmän ja vähemmän vaikuttaviin, sillä mitä alemman tason piirteistä puhutaan, sitä tärkeämmäksi ne nähdään teorian mukaan. Alempien tasojen piirteet pitää teorian mukaan täyttää ennen seuraaville tasoille siirtymistä. Käytännössä teoria tarkoittaa sitä, että työntekijä

ei koe työnantajan antamaa arvostusta tai työkavereilta saatua tukea merkitykselliseksi työhyvinvoinnin kannalta, elleivät psykofyysiset perustarpeet ja turvallisuuden tarve ole kunnossa. Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät jaotellaan teoriassa siis eri tasoiksi, joista toisilla on enemmän painoarvoa kuin toisilla.

Toisaalta teoriaa voisi myös kritisoida sen yksioikoisuuden vuoksi. Jos yksi psykofyysisissä perustarpeissa osa-alue koetaan huonona, mutta monet ylempien tasojen piirteet toteutuvat ja edesauttavat hyvän työhyvinvoinnin muodostumista ja kokemista, voi työhyvinvoinnin kokemus olla parempi, kuin niillä, joilla kaikki alempien tasojen piirteet täyttyvät, mutta arvostuksen ja kehittymisen piirteet vaikuttavat kaikki negatiivisesti työhyvinvointiin. Tämän tutkimuksen tulokset toisaalta antavat osviittaa siitä, että työhyvinvointi koetaan kokonaisvaltaisena ilmiönä, ja kaikki vaikuttaa kaikkeen. Eri työhyvinvointiin vaikuttavat piirteet vaikuttavat vahvasti toisiinsa, ja siksi niiden jaottelu yksiselitteisesti pyramidimalliin ei välttämättä ole täysin relevanttia. Esimerkiksi työnantajan arvostus on liitännäinen hyvän johtamisen kanssa, sillä hyvä johtaja on arvostava. Hyvä johtaminen taas on organisaationäkökulmasta yksi tärkeimpiä perusedellytyksiä, joita työpaikalla koettaisiin työhyvinvointia. Hyvä johtaminen on loppupeleissä laaja käsite, jonka alle voidaan määritellä myös monet seuraavien portaiden alle luokitellut työhyvinvoinnin osatekijät. Samoin vastuu on samalla myös arvostusta, ja työkaverit voivat luoda turvallisuutta, ja työvuorosunnittelulla ja hyvällä johtamisella työnantaja voi vaikuttaa työkavereiden välisiin suhteisiin ja turvallisuuden tunteeseen. Kaikki työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät ovat siis yhteydessä toisiinsa jollain tasolla.

Rauramon mallissa portaita on vain viisi, kuten Maslowin teoriassakin. Kuitenkin tämän teorian päälle on usein liitetty kuudes, henkisen hyvinvoinnin ja "sisäisen draivin" porras (Kehusmaa (2011, 17), sillä myös tässä tutkimuksessa havaittiin, että jotkin piirteet, kuten työn imu ja innostus, voivat kompensoida muita piirteitä ja saada ihmisen unohtamaan jopa psykofyysiset tarpeensa. Tällaisiksi piirteiksi tässä tutkimuksessa nousivat motivaatio ja asenne, joilla todettiin olevan paljon vaikutusta koettuun työhyvinvointiin. Motivaatio voidaan jakaa ulkoiseen ja sisäiseen motivaatioon, ja motivaatiosta, sen kehittymisestä ja motivaation merkityksestä työhyvinvoinnin rakentumiseen on tehty paljon tutkimuksia (mm. Herzberg 1959). Motivaatio on se voima, joka saa jakamaan työssä, olivat motivaattorit sitten ulkoisia tai sisäisiä. Alempien tasojen ja luokkien tekijät korostuvat motivaatiota määriteltäessä, mikä toisaalta tukee teoriaa siitä, että työhyvinvoinnin käsitteet todellakin kulkevat portaittain, ja alempien portaiden ja luokkien on toteuduttava, jotta ylempien tasojen piirteillä olisi väliä työhyvinvoinnin kannalta.

Asenne ja työntekijän oma asennoituminen voi tutkimuksen mukaan vaikuttaa positiivisesti ja kumota yksittäisten työhyvinvointia syövien piirteiden puutteita. Kuitenkin asenne kuuluu vahvasti työhyvinvointiin, ja jos tarpeeksi moni alempien tasojen piirre ei täyty ja alempien luokkien tarpeet eivät tyydyty, muuttuu työntekijän asenne vähitellen negatiivisemmaksi. Esimerkiksi jos työntekijä nukkuu liian vähän ja kokee itsensä stressaantuneeksi, jos johtaminen on huonoa, ilmapiiri on huono, kommunikaatio ei toimi ja työntekijä kokee, ettei

häntä arvosteta työpaikalla, voi tämä vaikuttaa selvästi työntekijän asenteeseen työtään kohtaan, samalla tavalla kuin edellä mainitut tekijät vaikuttavat motivaatioon ja työn mielekkääksi kokemiseenkin.

Jokainen tutkittava loi kuitenkin työhyvinvoinnin käsitteen ja siihen omalta osaltaan vaikuttavat tekijät omien kokemustensa ja tätä kautta niille antamiensa merkitysten mukaisesti. Näin ollen tässä tutkimuksessa esitetty työhyvinvoinnin ilmiö on yhdistelmä eri kioskimyyjien eri tavalla omista subjektiivisista kokemuksistaan luomista merkityssisällöistä.

Tutkimuksessa esille nousseet työhyvinvoinnin kannalta merkittäviksi koetut piirteet tukevat aikaisempia tutkimustuloksia työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä. Esimerkiksi Manka (2006; 2011) on määritellyt työhyvinvoinnin alle kuuluviksi osa-alueiksi ja siihen vaikuttaviksi tekijöiksi työn, työolot, työyhteisön, yksilön työkyvyn ja työhyvinvoinnin edistämisen. Aikaisemmissa teorioissa (Rauramo 2008; Kivistö ym. 2008) on käsitelty myös työympäristön viihtyvyyden, turvallisuuden ja tarvittavan informaation saamisen työhyvinvointiin linkittyviksi tekijöiksi, jota tukevat myös tämän tutkimuksen tulokset. Lisäksi esimerkiksi Keinäsen (2006) tutkimuksessa on esitetty terveyden ja fyysisen kunnon yhteyttä työhyvinvointiin ja työkykyyn, ja Mamian (2009) mallin mukaisesti myös tämän tutkimuksen tuloksista on havaittavissa niin yksilön kuin organisaation näkökulma työhyvinvointiin ja sen muodostumiseen.

Tässä tutkimuksessa on työhyvinvoinnin määritelmän lisäksi eritelty kioskimyyjien käsityksiä siitä, miten he kokevat itse voivana vaikuttaa omaan työhyvinvointiinsa. Myös nämä tutkimustulokset ovat yhtenäisiä aikaisempien tutkimustulosten kanssa. Muun muassa Suonsivu (2008) on määritellyt työhyvinvoinnin fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen osa-alueen yhtäaikaiseksi tasapainoksi. Samaa seikkaa tukee myös Sosiaali- ja terveysministeriön määritelmä, jonka mukaan työhyvinvointi on ihmisen selviytymistä työtehtävistään, mihin vaikuttaa fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen kunto, sekä työyhteisön toimivuus ja ympäristön eri tekijät (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005). Nämä määritelmät ja tässä tutkimuksessa luokitellut keinot työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi käyvät yksiin, ja keinot työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi onkin jaettu psyykkisiin, fyysisiin ja sosiaalisiin keinoihin, joiden päälle on lisätty kehittymisen luokka.

Manka (2006) on jaotellut työntekijän tasolla työhyvinvointiin vaikuttaviksi tekijöiksi muun muassa henkilökohtaiset ominaisuudet, sosiaaliset taidot, terveydentilan, ammatillisen osaamisen ja motivaation, ja nämä kaikki piirteet ovat havaittavissa myös tämän tutkimuksen tuloksissa siitä, miten kioskimyyjät kokevat voivansa itse vaikuttaa omaan työhyvinvointiinsa. Lisäksi muun muassa Korppoon (2006) tutkimuksessa esille noussut pohdinta sosiaalisten suhteiden ja niiden ylläpidon tärkeyden yhteydestä työhyvinvointiin on samansuuntaista kuin tässä tutkimuksessa esille noussut työntekijöiden näkemys siitä, että oman työhyvinvoinnin edistämiseksi on tärkeää pitää hyvät välit niin työnantajaan kuin muihinkin työkavereihin. Ruohotien (2000) tutkimuksessa taas on käsitelty oppimisen ja kehittymisen yhteyttä työhyvinvointiin. Myös näillä piirteillä kioskimyyjät kokivat voivansa vaikuttaa itse omaan työhyvinvointiinsa.

Tutkimuksen mukaan esimiehellä koettiin olevan vaikutusta työhyvinvoinnin muodostumiseen, ja esimiehen toimet saattoivat joko heikentää tai parantaa koettua työhyvinvointia omilla toimillaan. Paasivaaran (2009) tutkimuksen mukaan työntekijälle annetut kehittämis- ja osallistumismahdollisuudet vaikuttavat edesauttavat yksilön oppimista, ja näillä taasen on merkitystä työhyvinvoinnin kokemiseen. Tässä tutkimuksessa mainittuja työnantajan keinoja vaikuttaa positiivisesti työntekijöidensä työhyvinvointiin olivat juurikin arvostus, vastuun antaminen päätöksenteossa sekä kehittämis- ja oppimismahdollisuuksien luominen. Myös Juuti (2006) painottaa hyvän johtamisen lisäävän työhyvinvointia ja piittaamattoman tai huonoksi koetun johtajuuden heikentävän sitä.

Sekä työnantajalla että työntekijällä on tämän tutkimuksen mukaan siis vaikutusta koettuun työhyvinvointiin, ja sen koetaankin olevan kaikkien vastuulla. Eri piirteet on jaettu eri osapuolten vastuuksi, ja jokaisen osapuolen on tehtävä osuutensa, jotta työhyvinvointi koettaisiin täysipainoisesti. Myös Manka (2011) määrittelee työhyvinvoinnin kokonaisvaltaiseksi hyvinvoinniksi, mihin vaikuttaa hyvän johtamisen ja työolosuhteiden lisäksi yksilön oma henkinen ja fyysinen hyvinvointi, joka on yksilön omalla vastuulla, vaikkakin työnantaja voi edesauttaa muun muassa fyysisen hyvinvoinnin ylläpitämistä kannustamalla työntekijöitään terveellisempään elämään.

Paasivaaran ja Nikkilän (2010) tutkimuksen mukaan yhteisöllisyys ja vuorovaikutus luovat sosiaalista pääomaa, ja tämä taas tukee työhyvinvointia ja terveyttä ja luo työniloa. Tämän tutkimuksen tulokset tukevat tätä teoriaa, mikä näkyy etenkin yhteisöllisyyden parantamiseen keskittyvissä kehitysehdotuksissa. Ylipäätään kaikki kehitysehdotukset voidaan nähdä epäkohtina, jotka eivät yksilön omassa arjessa kohtaa hänen omaa määritelmäänsä työhyvinvoinnista. Näin ollen kioskimyyjät ovat listanneet työhyvinvoinnin kehittämiskohdiksi asioita, joilla heidän mielestään on merkitystä työhyvinvointiin, mutta jotka eivät toistaiseksi toteudu heidän omassa työssään. Näitä kehityskohteita kuuntelemalla voitaisiin ainakin tähän tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden kokemaan työhyvinvointia parantaa.

Mielenkiintoista tutkimuksen tuloksissa oli se, ettei esimerkiksi palkoista puhuttu juurikaan omaa työhyvinvointikokemusta tai yleistä työhyvinvoinnin käsitettä määriteltäessä. Palkkakysymys ja kaupan työntekijöitä pienemmät lisät eivät korostuneet vastauksissa, ja kovin moni tutkimukseen osallistuneista ei maininnut palkka-asioita ollenkaan. Toisaalta suuri osa tutkimukseen osallistuneista oli päätoimisia opiskelijoita ja osa-aikaisesti töissä kioskillä, ja tällä voi olla merkitystä palkkauksen vähäisiin mainintoihin. Tutkimuksen taustatiedoissa ei ole kysytty muista tuloista tai siitä, saavatko opiskelijat ja osa-aikaisesti kioskillä työskennelleet esimerkiksi opintorahaa tai asumistukea. Jos tutkimuksessa olisi mukana enemmän kokoaikaisia työntekijöitä, voitaisiin relevanttimmin vertailla saadun palkan yhteyttä koettuun työhyvinvointiin.

Tutkimuksen johtopäätöksiksi voidaan todeta, että tämän tutkimuksen tulokset ovat hyvin yhdenmukaisia aikaisempien tutkimustulosten kanssa, mutta uusi näkökulma laajentaa työhyvinvoinnin kenttää ja käsitystä työhyvinvoin-

nista universaalina ilmiönä, jonka jokainen yksilö ja työntekijä kuitenkin kokee subjektiivisesti antaen sille erilaisia merkityssisältöjä omien kokemustensa kautta. Lisäksi tämän tutkimuksen lopuksi voidaan todeta, että kioskimyyjien kokema työhyvinvointi on hyvin samankaltaista kuin kaupan alalla työskentelevien kokemukset ja nämä yhtäläisyydet

Tutkimuksen tulokset antavat viitteitä siitä, että tutkimuksen tekeminen on ollut kannattavaa, ja kioskimyyjien kokemassa työhyvinvoinnissa on parantamisen varaa ja nämä epäkohdat on hyvä saada esille. Monen työntekijän mielestä työhyvinvointi oli hyvällä mallilla, mutta kaikki tutkittavat eivät olleet tästä yksimielisiä. Lisäksi jokaisella tutkimukseen osallistuneella kioskimyyjällä oli ehdotuksia siitä, miten työhyvinvointia voitaisiin kehittää, mikä kertoo siitä, että kehitettävää löytyy vielä. Tämän vuoksi on tärkeää tutkia työhyvinvointia entistä enemmän ja tarkemmin.

### 8.3 Jatkotutkimusaiheita

Kioskimyyjien kokemaa työhyvinvointia ei ole juurikaan tutkittu aikaisemmin. Ainoat aiheita lähestyvät tutkimukset ovat olleet yleisesti kaupan alan työntekijöiden työhyvinvointia kokevat tutkimukset. Tämän takia kioskimyyjien tutkiminen on tärkeää. Tämä tutkimus ei kuitenkaan kata kaikkea, ja aiheita voisi laajentaa uusilla tutkimuksilla.

Mahdollisia jatkotutkimusehdotuksia voisivat olla etnografinen havainnointitutkimus kioskimyyjien työstä luonnollisessa työskentely-ympäristössä ja miten työhyvinvointi ilmenee luonnollisessa ympäristössä. Näin tutkimukseen saisi uuden ulottuvuuden ja objektiivisemmän näkökulman, sillä tämä tutkimus on toteutettu fenomenologisesti kioskimyyjien subjektiivisia kokemuksia tutkien.

Etnografisen havainnointitutkimuksen lisäksi aiheesta voisi tehdä kvantitatiivisen tutkimuksen, jonka kohderyhmäksi voisi ottaa koko Suomen R-kioskit. Tällä tavoin kohderyhmä ja vastaajamäärät olisivat suurempia, ja tutkimuksesta saataisiin yleistettävämpiä tuloksia valtakunnallisesti, sillä eri kaupunkien kioski- ja työntekijäprofiilit poikkeavat toisistaan suuresti.

Kvantitatiivinen tutkimus myös mahdollistaisi paremmin kioskimyyjien taustatietojen vertailun tutkimuksen tuloksiin. Tässä tutkimuksessa aineisto oli sen verran pieni, ettei tutkimuksen taustatietojen (ikä, työkokemus kioskillä jne.) yhteyksistä tutkimuksen tuloksiin ja koettuun työhyvinvointiin voitu päätellä yleispätevästi mitään. Näin saataisiin selville taustatiedoissa kysytyillä seikoilla merkitystä koetun työhyvinvointiin tai työhyvinvoinnista muodostettuihin käsityksiin. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa voitaisiin myös perehtyä sairauspoissaolojen, koetun työilmapiirin ja koetun työhyvinvoinnin välisiin yhteyksiin.

Lisäksi työhyvinvointia kioskiympäristössä voitaisiin tutkia myös ottamalla tutkimukseen mukaan kioskikauppiaat. Kauppiaat tekevät itse samoja myyjän töitä kuin muutkin myyjät, mutta tämän lisäksi he omistavat ja ovat vas-

tuussa kioskistaan, kioskin työntekijöistä ja kaikista yrittäjälle kuuluvista pakollisista vastuista. Tutkimalla sekä kioskimyyjiä että -kauppiaita saataisiin kaksi näkökulmaa samaan aiheeseen.

Olisi mahdollista myös tutkia pelkästään kioskikauppiaita. Tutkimalla kioskikauppiaiden jaksamista ja työhyvinvointia voitaisiin kioskikauppiaiden koulutusohjelmia kehittää ja parantaa ja samalla saataisiin tietoa yrittäjien työhyvinvoinnista ja siihen vaikuttavista tekijöistä.

## 8.4 Pohdintaa tutkimuksen eettisyydestä

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012) on määritellyt Hyvän tieteellisen käytännön ohjeessaan tutkimuksen eettisesti hyväksyttäväksi ja luotettavaksi vain, jos tutkimus on tehty noudattaen hyvää tieteellistä käytäntöä. Tämä käytäntö pitää sisällään muun muassa sen, että tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimuksen arvioinnissa on noudatettava yleistä huolellisuutta, tarkkuutta ja oltava rehellinen. Lisäksi eettisesti ja hyvien käytäntöjen mukaan tehty tutkimus on avointa ja se on toteutettu ja raportoitu tieteellisen tutkimuksen edellyttämällä tavalla. Tutkimus myös ottaa huomioon muiden tutkijoiden saavutukset. Tällä tarkoitetaan muun muassa sitä, ettei toisen tutkimustuloksia esitetä omana tai muiden työtä muutenkaan kopioida ja plagioida, ja että tutkimuksessa käytetyt lähteet on ilmoitettu asianmukaisesti.

Tämä tutkimus toteutettiin hyvien ja eettisten käytänteiden mukaisesti. Tutkittavista jokainen lähti tutkimukseen mukaan vapaaehtoisesti, ja heillä oli oikeus jättäytyä pois tutkimuksesta ilman seuraamuksia missä tahansa kohtaa. Jokainen tutkittava tiesi jo kirjoitelmia kirjoittaessaan, mitä tutkimus koski ja mihin aineistoa tullaan käyttämään. Vain tutkija on päässyt käsiksi tutkimuksen aineistoon. Tutkimusaineistoa ei käytetä muuhun tarkoitukseen kuin tämän tutkimuksen tekemiseen. Tutkimusaineisto myös tuhotaan tämän tutkielman valmistumisen jälkeen. Tutkittavien anonymiteetti on säilytetty, eikä mitään tutkimuksessa kerättyjä taustatietoja ole mahdollista yhdistää yksittäisiin vastauksiin.

Kaikki tutkimuksessa käytetyt lähteet on ilmoitettu Jyväskylän yliopiston kasvatustieteiden tiedekunnan sekä Jyväskylän yliopiston kauppakorkeakoulun lähdeohjeistusten mukaisesti. Lainatut kohdat on erotettu tutkielmassa selkeästi tutkijan omista mielipiteistä. Plagioinnin estämiseksi tutkielma lähetetään Urkund-plagiaatintunnistusohjelmaan ennen sen hyväksymistä.

Tutkimuksen tulokset ovat aina tutkijan subjektiivinen tulkinta aineistosta, mutta tutkielmassa on pyritty niin suureen objektiivisuuteen kuin vain mahdollista. Tutkimus on aineistolähtöinen, joten tutkimuksen aineisto määrittää tutkimuksen tuloksia eikä tutkittavien vastauksia ole manipuloitu tai vääristelty. Tutkimuksen tulokset ilmoitetaan tässä tutkielmassa mitenkään niitä vääristelemättä.

## 8.5 Pohdintaa tutkimuksen luotettavuudesta

Tämän tutkimuksen tuloksia voidaan pitää suhteellisen luotettavana kuvauksena Jyväskylän seudulla työskennelleiden kioskimyyjien kokemuksista työssään kokemasta työhyvinvoinnista. Haastateltavat valittiin harkinnanvaraisesti kattamaan kioskimyyjien profiilia mahdollisimman hyvin. Kuitenkin tutkimuksiin osallistujien ikähaarukka on varsin suppea, sillä kaikki tutkimukseen pyydetty henkilöt eivät halunneet osallistua tutkimukseen, joten tämä saattaa hieman vääristää kioskimyyjien profiilia. Lisäksi jokaisen kioskin myyjäprofiilit ovat erilaisia. Jyväskylässä on paljon opintojen ohessa kioskimyyjän töitä tekeviä työntekijöitä, kun taas monella muulla paikkakunnalla keskimääräinen työntekijäprofiili voi olla hyvin erilainen.

Vaikka tutkimusjoukko oli pieni ( $n=11$ ), kattoi se kioskityöntekijöiden profiilia Jyväskylässä melko hyvin niin ikäjakautuman kuin työkokemusvuosienkin osalta. Jokainen tutkittavista oli toiminut kioskimyyjänä ainakin yhdellä R-kioskilla Jyväskylän seudulla viimeisen vuoden aikana ennen aineistonkeruuta, joten tutkittavien vastauksia voidaan pitää luotettavana kuvauksena kioskimyyjän työssään kokemasta työhyvinvoinnista.

Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena ei yleensä ole luoda ylistettäviä malleja ilmiöistä, vaan tehdä syväluotaavaa analyysia tietyistä tutkittavista. Koska tutkimuksen ei ole tarkoitus tuottaa yksiselitteisiä ja yleistettävissä olevia vastauksia, vaan selvittää yksittäisten tutkittavien mielipiteitä ja kokemuksia, voidaan yhtätoista kirjoitelmaa pitää riittävänä määränä tutkimusaineistoksi. Jos tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä olisi ollut kirjoitelmien lisäksi myös haastatteluita, olisi aineistosta voinut kuitenkin nousta esille myös uusia piirteitä.

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston kylläntymiseksi kutsutaan ilmiötä, jossa tutkittavien vastaukset alkavat tuottaa samoja vastauksia eikä uutta tietoa enää tule ilmi (Eskola & Suoranta 2000, 63, 215). Tässä tutkimuksessa aineisto alkoi kylläntyä, eli monet vastauksista toistuivat useassa tekstissä. Suuremmalla otannalla voi aina saada uusia tuloksia, mutta pääpiirteissään uusien tutkittavien mukaan ottaminen tutkimukseen ei vaikuta tämän tutkimuksen tuloksiin merkittävästi. Kuitenkin pohdittaessa subjektiivisia käsityksiä ja merkityksiä sekä henkilökohtaisia kokemuksia, ei ole edes tarkoituksenmukaista saavuttaa saturaatiopistettä, sillä jokainen vastaaja kertoo vastauksessaan omista kokemuksistaan ja omista näkökulmistaan tutkittavaan ilmiöön.

Tutkijalla on itsellään kokemusta työskentelystä kioskimyyjänä, mutta aineistoa on pyritty analysoimaan objektiivisesti. Koska tutkimus on aineistolähtöinen, määrittävät tutkimuksen tuloksia ainoastaan tutkittavien kirjoitelmissa ilmaisemat asiat. Kirjoitelman ohjeistus oli laaja, jotta tutkittavat saivat vapaat kädet vastata omien mielipiteidensä ja kokemuksiansa mukaan, ja jotta kirjoitelman ohjeistus ei johdattelisi tutkittavia vastaamaan tietyllä tavalla.

Tutkijalla oli ennakkokäsitys tutkittavasta ilmiöstä oman henkilökohtaisen R-kioskimyyjän työn ja kokemuksen kautta. Aineiston analyysissä ja tuloksia



esiteltäessä on otettu tämä seikka huomioon, kuten Eskola ja Suoranta (1998, 20–21) ohjeistavat. Näin ollen tutkijan omat kokemukset ja mielipiteet on jätetty huomioimatta, ja kaikki tutkimuksessa esitetyt tulokset on saatu vain ja ainoastaan tutkimuksen aineistosta. Esimerkkinä tästä on muun muassa se, että tutkija on itse joutunut ryöstetyksi työskennellessään kioskillä ja tutkijalle itselleen turvallisuus nousee yhdeksi tärkeimmäksi piirteeksi työhyvinvoinnin muodostumisessa, mutta koska tämä piirre ei nouse muissa kirjoitelmissa keskiöön, ei tätä piirrettä ole korostettu tutkimuksen tuloksissa, vaan tuloksissa on keskitytty vain kirjoitelmista nousseisiin piirteisiin.

Vaikka tutkimuksessa on keskitytty vain aineistosta nousseisiin piirteisiin, on objektiivinen tarkastelu aina vaikeaa, kun tutkijalla on omakohtaisia kokemuksia tutkittavasta aiheesta. Tutkijan ennakkoasenteet vaikuttavat aina jonkin verran laadullisessa tutkimuksessa, vaikka aineistoa yritettäisiin käsitellä kuinka puolueettomasti tahansa. Tässä tutkimuksessa puolueettomuuteen ja objektiivisuuteen on pyritty, mutta jonkun toisen tutkijat tekemänä tutkimuksen tulokset ja tutkittavien työhyvinvoinnille antamat määritelmät olisivat voineet kuitenkin näyttäytyä eri tavalla.

## LÄHTEET

- Ahonen, Sirkka 1994. Fenomenografinen tutkimus. Teoksessa Leena Syrjälä, Sirkka Ahonen, Eija Syrjäläinen & Seppo Saari. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Helsinki: Kirjayhtymä, 113–160.
- Anttonen, Hannu & Räsänen Tuula (toim.) 2009. Työhyvinvointi- uudistuksia ja hyviä käytäntöjä. Progress/Application for programme VP2007/005/371. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Cropanzano, Russell Howes, John, Grandey, Alicia & Toth, Paul 1997. The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes and stress. *Journal of Organizational Behavior* 18(2).
- Elo, Anna-Liisa & Feldt, Taru 2008. Johtaminen ja työyhteisön kehittäminen työhyvinvoinnin tukena. Teoksessa Kinnunen, Ulla, Feldt, Taru, Mauno, Saija (toim.) Työ leipälajina - työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustanus.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Hakanen, Jari 2009. Työn imun arviointimenetelmä. Työn imua -menetelmän (Utrecht Work Engagement Scale) käyttäminen, validointi ja viitetiedot Suomessa. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Herzberg, F., Mansner, B. & Snyderman, B.B. 1959. *The Motivation to Work*. London: Chapman & Hall.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Huusko, Mira & Paloniemi, Susanna 2006. Fenomenografia laadullisena tutkimussuuntauksena kasvatustieteissä. *Kasvatus* 37 (2), 162–173.
- Ilmarinen, Juhani 2006. Pitkää työuraa! Ikääntyminen ja työelämän laatu Euroopan unionissa. Helsinki: Työterveyslaitos. Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Juuti, Pauli 2006. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Teoksessa Vesterinen, Pirkko (toim.) Työhyvinvointi ja esimiestyö. Helsinki: WSOY.
- Kakkori, Leena 2009. Hermeneutics and Phenomenology Problems When Applying Hermeneutic Phenomenological Method in Educational Qualitative Research. *Paideusis* 18 (2).
- Kaupan työehtosopimus 2017. <http://netpaper.lonnberg.fi/pam/tes-fi/kaupan/mobile/index.html#p=49>. (Luettu 2.2.2018.)
- Kehusmaa, K. 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino.
- Keinänen, Seppo 2006. Liikunta työkyvyn hallinnassa - työeläkevakuuttajan näkemys. Teoksessa Aura, Ossi & Sahi, Timo (toim.) Työpaikkaliikunnan hyvät käytännöt. Helsinki: Edita Publishing Oy.

- Kinnunen, Ulla & Feldt, Taru 2008. Stressi työelämässä. Teoksessa Kinnunen, Ulla, Feldt Taru & Mauno, Saija (toim.) Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kiviniemi, Kari 2001. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Raine Valli & Juhani Aaltola Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kivistö, Sirkku, Kallio, Eila & Turunen, Greta 2008. Työ, henkinen hyvinvointi ja mielen terveys. Selvityksiä 2008: 33. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Työterveyslaitos.
- Korppoo, Leena 2006. Työyhteisö työkyvyn tukena. Teoksessa Antti-Poika, Mari, Martimo, Kari-Pekka & Husman, Kaj (toim.) Työterveyshuolto. 2. uudistettu painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.
- Kylä-Setälä, Eeva, Lindström, Kari, Kandolin, Irja & Ketola, Ritva 2000. Työ ja terveys kaupan alalla: Tutkimus hyvinvoinnin kehittymisestä. Helsinki: Työterveyslaitos: Liikealan ammattiliitto: Kaupan työnantajaliitto.
- Kärkkäinen, Merja 2005. Yhteisöllinen johtaminen esimiehen työvälinaana. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Laine, Timo 2010. Kokemusmaailman ymmärtäminen. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS Kustannus.
- Lehtovaara, Maija 1995. Tutkimus ja tutkimuksen tutkimus fenomenologisesta näkökulmasta. Teoksessa Juha Nieminen (toim.) Menetelmä valintojen viidakossa. Pohdintoja kasvatuksen tutkimisen lähtökohdista. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Julkaisusarja B N:o 13.
- Luoma, Jenni & Arikoski, Juha 2006. Menestystä ja hyvinvointia organisaation muutoksessa. Teoksessa Vesterinen, Pirkko (toim.) Työhyvinvointi ja esimiestyö. Helsinki: WSOY.
- Mamia, Tero 2009. Mistä työhyvinvointi syntyy? Teoksessa Raimo Blom & Ari Hautaniemi (toim.) Työelämä muuttuu, joutaako työhyvinvointi? Helsinki: Gaudeamus.
- Manka, Marja-Liisa 2006. Tiikerinloikka työniloon ja menestykseen. Hämeenlinna: Talentum Media Oy.
- Manka, Marja-Liisa, Hakala, Liisa, Nuutinen Sanna & Harju, Riitta 2010. Työn iloa ja imua - työhyvinvoinnin ratkaisuja pientyöpaikoille. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos Tampereen yliopisto. Sosiaali- ja terveysministeriö. Euroopan sosiaalirahasto. Kuntoutussäätiö. Tampere.
- Manka, Marja-Liisa 2011. Työnilo. Helsinki: WSOYpro.
- Marsick, Victoria, & Watkins, Karen 1990. Informal and incidental workplace learning. New York: Croom Helm.
- Maslach, Christina & Leiter Michael 1997. The truth about burnout. How organizations cause personal stress and what to do about it. San Francisco: Jossey-Bass.
- Metsämuuronen, Jari 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet (3. uud. p.). Helsinki: International Methelp.

- Moilanen, Raili 2001. Oppivan organisaation mahdollisuudet. Tampere: Kustannus-osakeyhtiö Tammi.
- Mäkikangas, Anne, Feldt, Taru & Kinnunen, Ulla 2008. Positiivisen psykologian näkökulma työhön ja hyvinvointiin. Teoksessa Kinnunen, Ulla, Feldt Taru & Mauno, Saija (toim.) Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Mäkitalo, Jorma 2006. Työkyvyn käsite. Teoksessa Antti-Poika, Mari, Martimo, Kari Pekka & Husman, Kaj (toim.) Työterveyshuolto. 2. uudistettu painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.
- Niikko, Anneli 2003. Fenomenografia kasvatustieteellisessä tutkimuksessa. Joensuun yliopiston kasvatustieteiden tiedekunnan tutkimuksia n:o 85.
- Nummelin, T. 2008. Stressi haastaa työkyvyn. Varhainen puuttuminen esimiehen työkaluna. Helsinki: WSOYpro.
- Otala, Leenamajja 2003. Hyvinvointia työpaikalle - tulosta toimintaan. WSOY. Helsinki.
- Otala, Leenamajja & Ahonen, Guy 2003. Työhyvinvointi tuloksen tekijänä. Porvoo: WSOY.
- Otala, Leenamajja & Ahonen Guy 2005. Työhyvinvointi tuloksentehtäjänä. Helsinki: WSOYpro.
- Paasivaara, Leena 2009. Työnsä kokoinen ihminen. Helsinki: Tammi.
- Paasivaara, Leena & Nikkilä, Juhani 2010. Yhteisöllisyydestä työhyvinvointia. Helsinki: Kustannus - Osakeyhtiö Kotimaa/ Kirjapaja.
- Pam. <https://www.pam.fi/wiki/kaupan-alan-tyoehtosopimus.html>. (Luettu 2.2.2018.)
- Perttula, Juha & Latomaa, Timo (toim.) 2006. Kokemuksen tutkimus: merkitys, tulkinta, ymmärtäminen. Helsinki: Dialogia.
- R-kioski. <https://www.r-kioski.fi/yritys>. (Luettu 31.1.2018.)
- Raatikainen Panu 2004 Ihmistieteet ja filosofia. Helsinki: Oy Yliopistokustannus University Press.
- Rauramo, Päivi 2004. Työhyvinvoinnin portaavat. Helsinki: Edita.
- Rauramo, Päivi 2008. Työhyvinvoinnin portaavat - viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Rhoades, Linda & Eisenberger, Robert 2002. Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology* 87(4).
- Rissanen, Riitta 2006. Fenomenografia. Luku 5.1. kokonaisuudesta Anita Saaranen-Kauppinen & Anna Puusniekka. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.
- Ruohotie, Pekka 2000. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Helsinki: WSOY.
- SAK. <https://www.sak.fi/me-olemme-sak>. (Luettu 2.2.2018.)

- SAK:n työolobarometri 2012: Sairastavuus ja työkyky SAK:laisilla työpaikoilla. Helsinki: SAK.
- SAK:n työolobarometri 2014. Helsinki: SAK.
- SAK:n työolobarometri 2016. Helsinki: SAK.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://stm.fi/tyohyvinvointi>. (Luettu 19.9.2017.)
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2005. Työhyvinvointi tutkimus Suomessa ja sen painoalueet terveyden ja turvallisuuden näkökulmasta. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2005: 25. Helsinki.
- Suonsivu, Kaija 2008. Katsaus henkilöstön työhyvinvointiin ja sen johtamiseen. Tampereen kaupungin hyvinvointipalvelut. Julkaisuja 8. Tampere.
- Suutarinen, Marjaana, Vesterinen, Pirkko-Liisa, Kauko-Valli, Sofia & Koiranen, Matti 2010. Työhyvinvoinnin johtaminen. Helsinki: Otava.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (6. uud. p.). Helsinki: Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. [http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf). (Luettu 5.11.2018.)
- Työsuojelusanasto 2006. Sanastokeskus TSK ry. Keuruu: Työterveyslaitos.
- Työterveyshuoltolaki 2001. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>. (Luettu 8.2.2018.)
- Virtanen, Juha 2006. Fenomenologia laadullisen tutkimuksen lähtökohtana. Teoksessa Jari Metsämuuronen (toim.) Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: International International Methelp.

**LIITE 1**

Kysely työhyvinvoinnista ja siihen vaikuttavista tekijöistä

Tämän kyselylomakkeen tarkoituksena on kerätä tietoa työhyvinvoinnista R-kioskityöntekijän näkökulmasta. Kysely on samalla aineistonkeruulomake pro gradu -tutkielmaani. Kyselylomakkeen vastauksia tulee lukemaan vain tutkija, eikä vastauksia anneta kolmansille osapuolille. Tutkittavien anonymiteetti turvataan ja nimitietoja ei julkaista tutkielmassa. Taustatietoja käytetään vain tutkimusjoukon rajaamisessa ja analysoimisessa.

Taustatiedot

Nimi: \_\_\_\_\_

Sukupuoli:

mies

nainen

en halua vastata

Ikä: \_\_\_\_\_

Työkokemus vuosina R-kioskilla: \_\_\_\_\_

Opiskeletko/opiskelitko töiden ohella:

kyllä

ei

Oletko tällä hetkellä:

täysiaikaisesti töissä R-kioskilla

osa-aikaisesti töissä R-kioskilla

Tuntimäärä: \_\_\_\_\_

ei enää töissä R-kioskilla

Jos et ole enää töissä R-kioskilla, työskentelitkö

täysiaikaisena

osa-aikaisena

Tuntimäärä: \_\_\_\_\_

täysiaikaisena opintojen ohella

osa-aikaisena opintojen ohella

Tuntimäärä: \_\_\_\_\_

Jos olet lopettanut työskentelyn R-kioskilla, suurin syy lopettamiseesi:

\_\_\_\_\_

Taustatietojen lisäksi pyydän kirjoittamaan pienen, vapaamuotoisen kirjoitelman liittyen kokemaasi työhyvinvointiin työskennellessäsi R-kioskilla.

Kerro omin sanoin n. 1-2 liuskan verran (tai sen verran kuin tekstiä syntyy) työhyvinvoinnista R-kioskilla työntekijän näkökulmasta. Voit kirjoittaa mm. seuraavien kysymysten pohjalta:

Mitä työhyvinvointiin mielestäsi kuuluu ja miten ylläpidät/ylläpidit omaa työhyvinvointiasi?

Mitkä asiat vaikuttavat/vaikuttivat työhyvinvointiisi?

Miten koet/koit työilmapiirin R-kioskilla?

Kenen vastuulla työhyvinvointi mielestäsi on?

Vaikuttaako/vaikuttiko työnantajasi työhyvinvointiisi positiivisesti tai negatiivisesti? Millä tavoin?

Miten työhyvinvointi vaikuttaa työssä jaksamiseesi?

Miten työhyvinvointia voisi mielestäsi parantaa R-kioskilla?