



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
VASA YRKESHÖGSKOLA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Annette Nybond
**RESTAURANGARBETARENS
VÄLMÅENDE PÅ ARBETSPLATSEN**

Företagsekonomi och turism
2010

VASA YRKESHÖGSKOLA

Utbildningsprogrammet för företagsekonomi och turism

ABSTRAKT

Författare	Annette Nybond
Lärdomsprovets title	Restaurangarbetarens välmående på arbetsplatsen
År	2010
Språk	svenska
Sidantal	78 + 2 bilagor
Handledare	Helena Alamäki

Syftet med detta examensarbete är att utreda restaurangarbetarnas välmående på arbetsplatsen och ifall välmåendet skiljer sig beroende på hurudant arbete arbetarna utför på sin arbetsplats. Svaret på denna utredning fås genom att undersöka respondenters åsikter om deras egen hälsa. Jag utreder också om utbrändhet förekommer bland personalen samt hur mycket olika faktorer tär på det psykiska välmåendet på arbetsplatsen.

En kvantitativ undersökning genomfördes med hjälp av ett frågeformulär på Sokos Hotel Vaasan Vaakuna och Sokos Hotel Kaarle under tiden 26.3 2010 – 30.4 2010. Segmentet för min undersökning var salspersonal, kökspersonal och barpersonal vid respektive företag. Av undersökningen framgick att restaurangpersonalen är vid mycket god hälsa och anser den fysiska och psykiska bördan som arbetet utsätter dem för, vara passlig. Brister framkom starkt i personalens möjlighet att gå på paus. Det visade sig också att företagets erbjudna motionsformer utnyttjas väldigt svagt av personalen.

Den teoretiska delen behandlar kollektivavtalets rekommendationer, olika former av anställningsform, arbetstagarens rättigheter och skyldigheter samt välmående och utbrändhet.

Nyckelord

Kollektivavtal, välmående, arbetsutmattning

VAASA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Utbildningsprogrammet för företagsekonomi och turism

ABSTRACT

Author	Annette Nybond
Title	The well-being of restaurant personnel at their workplace
Year	2010
Language	swedish
Pages	78 + 2 appendices
Name of supervisor	Helena Alamäki

The purpose of this thesis is to investigate how well the restaurant personnel are being at their workplace and if there are any differences depending on what kind of work they do. We get the answer of this research by investigating single respondent's opinions about their own health. I also investigate if any burn out syndromes exists among the staff and how different factors affect the mental health at the workplace.

A quantitative survey has been conducted at Sokos Hotel Vaasan Vaakuna and Sokos Hotel Kaarle between 26th of March 2010 – 30th of April 2010. The segments of this survey were personnel that work in the kitchen, dining room and in the bar at each company. The result of the survey showed that the restaurant personnel are at very good health and that the physical and psychic burden is not that demanding at the workplace. It became very noticeable that the personnel's possibility to go on a break is near to impossible. The survey also showed that the exercise-events that the companies provide for their employees are not much in use.

The theoretical part considers recommendations about the collective agreement, different employment types, the employee's obligations and rights, well-being and the burn out syndrome.

Keywords	Collective agreement, well-being, burn out syndrome
----------	---

INNEHÅLL

FÖRORD

ABSTRAKT

ABSTRACT

1 INLEDNING.....	10
1.1 Problemområde	11
1.2 Syfte och forskningsmaterial	11
2 KOLLEKTIVAVTALET.....	13
2.1 Olika anställningsformer.....	13
2.1.1 Heltidsanställd.....	14
2.1.2 Deltidsanställd.....	14
2.1.3 Hyrd arbetskraft	14
2.4 Arbetstid.....	15
2.5 Övertid och mertids arbete	16
3 ARBETSTAGARENS RÄTTIGHETER OCH SKYLDIGHETER.....	17
4 ARBETSSKADA/YRKESSJUKDOM	18
5 VÄLMÅENDE	21
5.1 Fysisk hälsa	21
5.2 Psykiskt och socialt välmående.....	22
6 ARBETSUTMATTNING.....	23
6.2 Hur känna igen arbetsutmattnings symptom.....	24
6.3 Utmattningens tre faktorer	25
6.4 Att bli frisk från arbetsutmattning.....	26
7 PRESENTATION AV FÖRETAGEN	28
7.1 Sokos Hotel Vaakuna.....	28

7.2 Sokos Hotel Kaarle	30
8 FORSKNINGSMETOD	31
9 UNDERSÖKNINGEN.....	32
9.1 Undersökningens förverkligande	32
9.2 Undersökningens reliabilitet och validitet	33
10 RESULTATET AV UNDERSÖKNINGEN	34
10.1 Bakgrundsinformation om respondenterna	34
10.2 Frågor som berör kollektivavtalet	37
10.3 Respondenternas fysiska och psykiska hälsa	42
10.4 Hälsa och motion.....	44
10.5 Olika faktorerers påverkan på den psykiska hälsan	47
10.6 Arbetstakt	56
10.7 Sjukledighet	58
10.8 Resultatet av de öppna frågorna	61
11 UNDERSÖKNINGENS SLUTLEDNINGAR	62
11.1 Bakgrundsinformation om respondenterna	62
11.2 Frågor som berör kollektivavtalet	63
11.3 Respondenternas fysiska och psykiska hälsa	66
11.4 Hälsa och motion.....	66
11.5 Olika faktorerers påverkan på den psykiska hälsan	68
11.5.1 Tryggt arbetsförhållande och lön	68
11.5.2 Pauser och arbetets variation.....	68
11.5.3 Arbetskamrater och förmän.....	69
11.5.4 Intresset för egna arbetsuppgifter och kundernas feedback	70
11.5.5 Arbetstakt	71

11.5.6 Sjukledighet	72
12 SAMMANFATTNING.....	73
13 KÄLLFÖRTECKNING.....	75

FÖRTECKNING ÖVER BILAGOR

Bilaga 1. Frågeformuläret på finska

Bilaga 2. Frågeformuläret på svenska

FIGURFÖRTECKNING

Figur 1: Begreppshierarki – arbetsskada/yrkessjukdom

Figur 2: Respondenternas arbetsplats och avdelning

Figur 3: Respondenternas kön och ålder

Figur 4: Respondenternas arbetserfarenhet och arbetsuppgift

Figur 5: Respondenternas arbetsförhållande och antalet timmar de oftast arbetar

Figur 6: Pausmöjligheter enligt antalet arbetstimmar

Figur 7: Jämförelse mellan arbetsuppgifterna och pausmöjligheterna

Figur 8: Vilotidens påverkan på energinivån

Figur 9: Ledighet i relation till arbetsuppgifterna

Figur 10: Den fysiska arbetsbelastningen i relation till könen

Figur 11: Arbetsuppgifternas påfrestning på psyket

Figur 12: Hälsotillstånd i relation med ålder

Figur 13: Motion i relation med arbetsuppgifter

Figur 14: Motionstjänster i relation med arbetsförhållande

Figur 15: Det trygga arbetsförhållandets påverkan på det psykiska välmåendet

Figur 16: Lönens inverkan på välmåendet i jämförelse med typen av arbetsförhållande

Figur 17: Pausmängdens påverkan beroende på arbetsuppgiften

Figur 18: Arbetets variation uppdelat i åldersgrupper

Figur 19: Betydelsen att komma överens med arbetskamraterna

Figur 20: Relationen till förmännen avdelningsvis vid Vaakuna

Figur 21: Relationen till förmännen avdelningsvis vid Kaarle

Figur 22: Intresset för de egna arbetsuppgifterna

Figur 23: Hur mycket kundernas feedback och uppskattning påverkar Vaakunas respondenter

Figur 24: Hur mycket kundernas feedback och uppskattning påverkar Kaarles respondenter

Figur 25: Förändringar i arbetstakten i jämförelse med arbetserfarenheten inom företaget

Figur 26: Sjukledigheten uppdelad mellan könen

Figur 27: Sjukledighet uppdelad avdelningsvis vid Vaakuna

Figur 28: Sjukledighet uppdelad avdelningsvis vid Kaarle

1 INLEDNING

I mitt lärdomsprov har jag undersökt restaurangarbetarens välmående på arbetsplatsen. En del av arbetarens välmående på arbetsplatsen grundar sig på arbetsavtalets rekommendationer angående arbetstider och arbetsmängd. Jag gjorde ett undersökningsformulär som jag valde att dela ut på Sokos Hotel Vaasan Vaakuna i Vasa samt på Sokos Hotel Kaarle i Karleby under tiden 26.3.2010 – 30.4.2010. Båda hotellen har liknande affärskoncept, så därför valde jag att dela ut frågeformulären på båda ställen, för att också få åsikter från en näraliggande ort.

Jag upplever detta ämne som väldigt intressant och speciellt viktigt eftersom jag själv är restaurangarbetare. Trots min unga ålder har jag redan hunnit lida av sviterna av vad överbelastning i restaurangbranschen kan ställa till med. Under de sex år som jag har jobbat på nattklubbar och restauranger, har jag märkt att på många ställen tas personalens välmående inte i beaktande riktigt på allvar. Eftersom restaurangvärlden är både fysiskt och psykiskt krävande, är det viktigt att arbetsgivaren uppmärksammar och garanterar arbetstagarnas välmående på bästa möjliga sätt.

Arbetstagaren kan påverka sitt välmående genom att vara flexibel, känna samhörighet med sina kollegor samt utveckling inom sitt eget område. Genom att upprätthålla dessa faktorer orkar man också bättre. Psykiskt illamående på arbetsplatsen har blivit allmännare på grund av krävande arbetsuppgifter samt ökad arbetstakt. Med ostabil psykisk hälsa lider också den fysiska delen, vilket i sin helhet kan leda till arbetsutmattning.

Som enskild person och som arbetstagare är det viktigt att ta ansvar för sitt eget liv. Att kunna skilja på privatliv och arbetsliv samt känna nöjdhet över båda är faktorer som håller arbetaren motiverad och pigg. Daglig återhämtning ger krafter för att orka igenom vardagen. Det är dock beklagligt att inse hur svårt det kan vara att kunna acceptera egna styrkor och svagheter.

1.1 Problemområde

I detta arbete undersöker jag personalens välmående på Sokos Hotel Vaasan Vaakuna och Sokos Hotel Kaarle. Eftersom jag valt att koncentrera mig på restaurangpersonalens välmående lämnade jag bort receptionisterna ur min undersökning. Genom undersökningen utreds huruvida bestämmelserna kring vilodagar, pauser och vilotider åtföljs i praktiken.

Kollektivavtalet har strikta bestämmelser för hur lång en arbetsdag får vara, när man är berättigad till paus och hur långa vilotider man minst måste ha mellan arbetsskiften. Om dessa kriterier uppnås på arbetsplatsen, främjar man också arbetstagarens hälsa. Förutom de lagstadgade bestämmelserna kan också arbetsplatsen därutöver erbjuda och stöda sina anställdas olika motionsformer. Jag undersöker även hur mycket personalen motionerar överlag och ifall motionsformer erbjudna av arbetsplatsen utnyttjas samt om motionen har någon inverkan på energinivån i arbetet.

1.2 Syfte och forskningsmaterial

Syftet med detta arbete är att ge information åt ledningen på Vaasan Vaakuna och Kaarle om deras personals hälsa och välmående. Med hjälp av min undersökning kan jag kartlägga hur personalen mår på de olika verksamhetsställen som finns i de båda företagen. Detta är viktigt att veta om man vill försöka underlätta den psykiska och fysiska belastningen som arbetet förorsakar. Förstås uppstår det skillnader eftersom de olika verksamhetsställena är belastande på olika sätt.

Målet med denna undersökning är att restaurangcheferna skall kunna dra nytta av resultaten i min undersökning och förbättra omständigheter som framkommit som mer eller mindre kritiska. Undersökningen kan också hjälpa till i utvecklingen av framtida personalstrategier.

Jag valde av eget intresse att göra en undersökning om välmående på arbetsplatsen, eftersom ingen sådan blivit gjord, förutom enskilda utvecklingssamtal förman och arbetstagare emellan. I den empiriska delen behandlas undersökningsmaterialet.

I den teoretiska delen har jag använt mig av lagstiftning, arbetshälsoinstitutets och statistikcentralens elektroniska och tryckta litteratur. För att kunna fördjupa mig i välmående och utbrändhet har jag använt mig av enskilda författares tryckta arbeten.

2 KOLLEKTIVAVTALET

När man inleder ett nytt arbetsförhållande bör varenda arbetstagare underskriva ett arbetsavtal med sin arbetsgivare. Arbetsavtalet bör helst göras skriftligen eftersom avtalet berör löner, arbetstider, semesterbestämmelser samt andra viktiga faktorer som hör arbetet till. Arbetsgivaren är skyldig att introducera och vägleda arbetstagaren till trygga och hälsosamma arbetsvanor vid arbetsförhållandets början. (Pam 2010)

Arbetsavtalet är i kraft tillsvidare eller för en viss tid beroende på anställningens karaktär. Vanligaste typen av arbetsavtal är i kraft tillsvidare. Detta betyder att arbetsförhållandet fortsätter tills arbetstagaren blir uppsagd av sin arbetsgivare eller väljer att säga upp sig själv. Båda arbetsavtalstyperna kan vara på deltid samt innehålla en prövotid. Både arbetsgivaren och arbetstagaren är skyldiga att följa arbetsavtalets bestämmelser under hela anställningstiden. (Koskinen & Ullakonoja 2005: 23)

2.1 Olika anställningsformer

Diskussioner som handlat om ökad osäkerhet kring arbetsplatser och arbetsförhållandens mångfald, har stundvis blivit mycket vanligare under de 10 senaste åren. Det har funnits tecken på att så kallade otypiska arbetsförhållanden och korttidsjobb skulle kunnat bli en typisk arbetsform under 2000-talet. (Lehto & Sutela 2008: 30)

De tre vanligaste anställningsformerna som används inom hotell- och restaurangbranschen är heltidsanställning, deltidsanställning och hyrd arbetskraft. Enligt statistikcentralens undersökning år 2008 arbetade 61 % som fastanställda och 23 % som deltidsanställda inom hotell och restaurangbranschen. De resterande 16 % arbetade antingen som hel- eller deltidsanställda med ett tidsbundet avtal. (Pam 2010)

Statistikcentralens undersökning visade också att fler kvinnor än män arbetar som deltidsanställda under studietiden. Oavsett deltidsarbetets mera allmänna karaktär så är deltidsanställning relativt sällsynt i Finland i jämförelse med andra europeiska länder. (Lehto & Sutela 2008: 32)

2.1.1 Heltidsanställd

Det vanligaste och mest typiska arbetsförhållandet är heltidsanställning. Heltidsanställning innebär att man arbetar åt en enskild arbetsgivare på en bestämd arbetsplats, samt att man har ett arbetskontrakt som gäller tillsvidare. (Lehto & Sutela 2008, 30) En person anses vara heltidsanställd när arbetstiden överskrider 90 procent av den allmänna arbetstiden inom branschen. (Statistikcentralen 2010)

2.1.2 Deltidsanställd

Efter den 1.6 2010 räknas alla som arbetar mindre än 111 timmar i genomsnitt under tre veckors tid, som deltidsanställda. Deltidsanställda arbetar också med timlön inte månadslön. Arbetsgivaren har möjlighet att komma överens med den deltidsanställda om ett minimitimantal som följs under en treveckorsperiod. Detta timantal måste i sådant fall uppnås varje treveckorsperiod under tiden det blivit överenskommet. (Pam 2010)

2.1.3 Hyrd arbetskraft

Att vara hyrd arbetskraft innebär att ett företag har skrivit kontrakt med ett arbetskraftsuthyrningsföretag som hyr ut personal åt det behövande företaget. Arbetsavtalet skrivs mellan uthyrningsföretaget och arbetstagaren. Uthyrningsföretaget betalar arbetstagarens lön och socialskyddsavgifter samt avskedar eller avbryter arbetsförhållandet om så krävs. Arbetstagaren anknyter inga som helst avtal med företaget denne arbetar för fastän arbetsförhållandet kan fortsätta en längre tid. Servicefacket Pam meddelar att hyrd arbetskraft togs i användning i början av 1990-talet och används mest inom hotell- och restaurangbranschen. (Pam 2010)

Att företag använder sig av hyrd arbetskraft har många orsaker, den främsta är för att få extra hjälp vid högsåsonger eller för att till exempel ersätta en fastanställd när situationen det kräver. I vissa situationer används hyrd arbetskraft för att företaget inte vill tillsätta en ordinarie tjänst och att det inte finns någon motivering att anställa någon med tidsbundet avtal. (Valtioneuvosto 2010)

2.4 Arbetstid

När man arbetar som heltidsanställd är den ordinarie arbetstiden 111 timmar under en 3 veckors period. Detta betyder att arbetstagaren bör arbeta ungefär 7,4 timmar per dag. Under arbetstid bör arbetstagaren utföra arbetssysslor som blivit givna åt honom i arbetsavtalet. (Pam 2010)

Arbetstagaren är också skyldig att vara närvarande på sin arbetsplats under arbetstid samt vara tillgänglig för sin arbetsgivare. Det är tillåtet att utföra 10 timmar långa arbetsskift. Med arbetstagarens samtycke är det också möjligt att utföra 10 timmars arbetsskift efter varandra. Dock är maximala tillåtna arbetsmängd 16 timmar under ett dygn. Arbetsturer som varar under 4 timmar bör helst undvikas ifall det inte finns en skäligen orsak till detta ändamål. (Pam 2010)

Arbetsveckan börjar på måndag klockan 00.00 och slutar på söndag klockan 24.00. En tre veckor lång arbetsperiod får omfatta högst 15 arbetsdagar. (Pam 2010)

Vilotid mellan arbetsturerna bör vara minst 8 timmar per dygn. Mellan längre arbetsturer, så som 10 timmar, hör också en 10 timmar lång vilotid till. Ifall arbetsdagens längd överskrider 6 timmar, är det förmannens skyldighet att ordna ett paustillfälle med lunchmöjligheter åt sin arbetstagare.

Paus möjligheter skall också finnas ifall arbetets typ kräver ständig närvaro eller medför oavbruten belastning. Den 1.6.2010 trädde en ny kollektivavtals ändring i kraft som säger att även personer som arbetar 4 timmars arbetsdagar skall ha möjlighet till en kaffepaus.

Om det på grund av omständigheter inte är möjligt att ta paus, har arbetstagaren rätt att avnjuta läskande dryck vid sidan om arbetet. Dock är arbetsgivaren inte skyldig att bekosta arbetstagaren drycken som avnjuts. (Pam 2010)

För en fem dagars arbetsvecka intjänas två lediga dagar. En veckovilodag V skall vara utmärkt varje vecka på arbetslistan. Tilläggsfridagen X kan användas veckan den blivit intjänad eller då kan man också sammanföra den med andra lediga dagar under samma treveckorsperiod. Ifall att tilläggsfridagen ges veckan den blivit intjänad bör den vid möjlighet ges i samband med veckovilodagen. Åt de arbetstagare som intjänar V och X dagar, bör var femte veckoslut ordnas ledigt på arbetsplatsen. Fredag till lördag eller lördag till söndag räknas som veckoslutsledigt. På enskilda arbetsplatser kan man också komma överens om att ge söndag och måndag som lediga dagar. (Pam 2010)

2.5 Övertid och mertids arbete

Övertid är arbete som kräver arbetstagarens samtycke och som tas i bruk när situationen det kräver. Till övertid räknas de timmar som arbetas över ordinarie arbetstid. Övertid får man arbeta 250 timmar per kalenderår, men max 138 timmar under en fyra månaders period. För de 18 första övertidstimmarerna som överskrider 120 timmar, utbetalas en lön på 1,5 gång, d.v.s. 50 %. Därefter utbetalas en lön på 100 % för de där på följande timmarerna. Övertidsersättningen utbetalas i samband med lönen men det är också möjligt att byta ut ersättningen till ledig tid. (Pam 2010)

Mertidsarbete är arbete som görs upp till 120 timmar utöver den vanliga arbetstiden som blivit bestämt i arbetsavtalet. För att utföra mertidsarbete krävs arbetstagarens samtycke. Mertidsarbete ersätts med enkel lön utan extra tillägg.

Arbetstagaren får inte vägra övertidsarbete eller mertidsarbete ifall att arbetets karaktär och tvingande skäl kräver arbetstagaren att vara på plats. (Pam 2010)

Att arbeta övertid har också sina nackdelar. Det har blivit bevisat att personer som arbetar övertid ofta lider mer av stress, rastlöshet, ångest och sömnlöshet än sådana personer som inte arbetar övertid. (Sallinen, Kandolin & Purola 2002:15)

3 ARBETSTAGARENS RÄTTIGHETER OCH SKYLDIGHETER

I den stunden då en arbetstagare underskriver sitt arbetsavtal får han både skyldigheter och rättigheter gentemot sin arbetsgivare och arbetsplats. Arbetstagaren binder sig att utföra arbete åt sin arbetsgivare på bestämd tid och plats. Det är arbetstagarens skyldighet att sköta sitt arbete med omsorg samt följa de anvisningar som blivit utdelade. Arbetstagaren får heller inte dela med sig av företagets affärshemligheter eller medverka i konkurrerande verksamhet. I gengäld har arbetstagaren rätt att få den lön som blivit fastslaget i arbetsavtalet. Lön utbetalas åt arbetstagaren när han enligt överenskommelse stått till arbetsgivarens förfogande på arbetsplatsen. Som arbetstagare har man också rätt att få arbeta i en säker miljö och vara berättigad till lagstadgat arbetarskydd. (Mol 2010)

För att upprätthålla säkerheten och hälsan på arbetsplatsen bör arbetsuppgifterna skötas försiktigt men noggrant. Varje arbetstagares uppgift är att säkra sin egen och andra kollegors säkerhet på bästa möjliga vis. Att föra oväsen och behandla andra respektlöst är olämpligt beteende som försämrar den allmänna ordningen. Arbetsredskapen samt farliga ämnen skall användas och skötas sakligt varje gång de tas i bruk. Till arbetstagarens skyldigheter hör också att meddela arbetarskyddet direkt ifall att fel eller brister hittas på arbetsstationen. (Koskinen & Ullakonoja 2002:146–147)

Europeiska arbetsmiljöbyrån anser att restaurangarbetare kan få skador av rörelser där de måste lyfta, bära och stå länge. Högt buller orsakad av användning av diskmaskin samt för hög ljudnivå på nattklubbarna utsätter arbetarna för fysisk ohälsa på arbetsplatsen. Att snubbla, halka, bränna eller skära sig är de vanligaste olyckorna som förekommer på arbetsplatsen. Dessa skador orsakar omedelbar risk i jämförelse med till exempel lyftning som kan orsaka långvarig arbetsoförmögenhet eftersom skadan utvecklas lite åt gången. (Europeiska arbetsmiljöbyrån 2010)

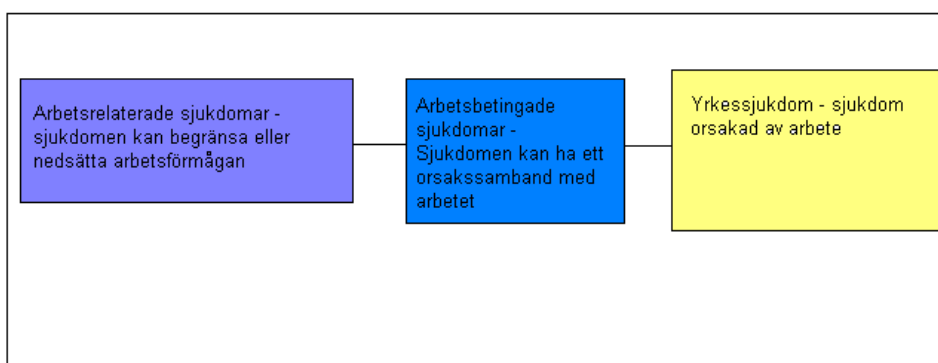
4 ARBETSSKADA/YRKESSJUKDOM

Personer i arbetsaktiv ålder kan lida av arbetsrelaterade sjukdomar, där sjukdomen har uppkommit i anslutning till arbetet. Arbetshälsoinstitutet registrerade 6300 fall av arbetsskador år 2007. Det vill säga 25 av 10 000 arbetare lider av en sjukdom eller skada orsakad av arbete. (Työterveyslaitos 2010)

De vanligaste arbetsrelaterade sjukdomarna är skador orsakade av högt buller, hudsjukdomar samt belastnings- och förslitningsskador. Det är dock skillnad mellan arbetsrelaterade sjukdomar och yrkessjukdomar, eftersom yrkessjukdomar huvudsakligen förekommer vid användning av fysikaliska, kemiska eller biologiska faktorer. (Työterveyslaitos 2010)

En arbetstagare som arbetar inom ett företag som inte är ens eget, måste enligt lag vara försäkrad mot yrkessjukdomar och olycksfall på arbetsplatsen. Försäkringen täcker både undersöknings- och rehabiliteringskostnader i händelse av sjukdom. (Työterveyslaitos 2010)

Enligt statistikcentralens arbetskraftsundersökning år 2008 intjänades i genomsnitt 10 sjukledighets dagar per arbetsaktiv finländare under ett år. Detta ger 25 miljoner sjukledighetsdagar under ett helt år. I slutet av år 2008 var 270 000 personer i pension på grund av arbetsoförmögenhet (Työ ja terveys 2009: 240)



Figur 1: Begreppshierarki – arbetsskada/yrkessjukdom (Työterveyslaitos 2010)

När arbetet antingen är för tungt eller för lätt är arbetet och arbetsförhållandena inte jämställda med arbetarens arbetskapacitet. Om man blir under- eller överbelastad på arbetsplatsen kan detta orsaka trötthet eller i värsta fall skador på de inre organen. Olika arbetsuppgifter belastar också människan fysiskt på olika sätt. Faktorer som påverkar fysisk belastning är bland annat arbetsarrangemanget, atmosfären bland arbetstagarna, belysningen, arbetsmetoder samt ålder, kön, hälsotillstånd, arbetskompetens och rutiner. (Hurme, Pietiläinen & Huoviala, Työterveyslaitos 1997: 21-24)

Kroppsdelar så som rygg, nacke, axlar, armbåge och fötter är känsligare under arbete och drabbas därför oftast av belastningsskador. Dessa stödorgan slits på samma vis, oavsett om man gör lätt sittande arbete eller stående tyngre arbete.

Fysiskt tungt arbete är i huvudsak dynamiskt muskelarbete där musklerna turvis drar ihop och slappnar av. Tungt dynamiskt arbete belastar andningsvägarna och blodcirkulationen samt rörelse och stödorganen. Oregelbundna arbetstider, för få vilopausar samt ackordslönsarbete, är faktorer som ökar på belastningen av musklerna. (Hurme, Pietiläinen m.fl.1997: 21-24)

Statiskt arbete innebär ansträngning i muskeln utan rörelse, som när man hamnar att jobba länge i samma position. Upprepade rörelser med händer och fingrar kan orsaka statisk ansträngning i musklerna. För att minska på skador i musklerna som uppkommer på grund av upprepade rörelser, krävs variation i rörelsebanan samt rätt förhållande mellan vila och arbete. (Hurme, Pietiläinen m.fl.1997: 21-24)

Arbete med upprepat rörelsemönster är något som förekommer väldigt ofta inom servicebranschen. Fastän arbetet har blivit något lättare att utföra nuförtiden, har arbetsuppgifterna blivit mer ensidigt belastande. Personer som arbetar inom servicebranschen har oftast heller inte möjlighet att påverka arbetstakten på arbetsplatsen. Upprepade rörelser som belastar axlar och övre extremiteter bör helst undvikas. (Hurme, Pietiläinen m.fl.1997: 21-24)

Att utöva regelbunden motion på fritiden höjer på den fysiska konditionen. Att motionera minst tre gånger i veckan är att rekommendera. En 30 minuters promenad i rask takt räcker bra till för att upprätthålla konditionen. Enligt arbetshälsoinstitutet är egenhändigt motionerande så som simning och konditionsträning, effektivare träning än fysikalisk rehabilitering. (Hurme, Pietiläinen m.fl.1997: 21-24)

5 VÄLMÅENDE

För att människan skall kunna hålla sig frisk och i form bör han/hon ägna sig tid åt tre delområden som berör hälsan. Människan är en helhet där fysiska, psykiska och sociala välmåendet är sammankopplade med varandra.

5.1 Fysisk hälsa

Motion som främjar hälsan borde enligt rekommendationer utövas en halv timme per dag. Man behöver heller inte boka någon speciell tid för detta ändamål, utan man kan främja sin hälsa genom att byta bilen till cykeln eller ta trapporna istället för hissen. Tyngre motionsformer skulle vara bra att utöva tre gånger i veckan för att upprätthålla orken och den fysiska hälsan (Sallinen, Kandolin & Purola 2002: 21).

År 2005 konstaterades att 85 % av Finlands arbetsgivare stödde personalens motionerande ekonomiskt. Samma år blev summan av motionsinvesteringar 135 € per arbetstagare. Viktigt är att personalens arbetskapacitet uppehålls. (Elevaattori 2009)

Sömn och vila är märkbara faktorer för den fysiska hälsan. Människan har ett biologiskt behov av att sova. Under vilan återhämtar kroppen, hjärnan och de inre organen sig från dagens belastningar. Sömnbehovet varierar från person till person och i genomsnitt ägnar människan ungefär 7,5 timmar åt att sova. Från arbetslivets synvinkel är en god nattsömn väldigt viktig eftersom endast ett par timmars nattsömn kan motsvara en 1 promilles berusning. (Sallinen, Kandolin & Purola 2002: 22).

Under sömnen bearbetar hjärnan vad som hänt under den gångna dagen, relaterat till inläring och minne. Med en för kort nattsömn försvagas hjärnans inlärningskapacitet och man får svårare att minnas. Dålig nattsömn påverkar människan hela dagen eftersom tröttheten tar över hand både på arbetsplatsen och i hemmet. Risken för olyckor blir också större när man är trött.

I Finland händer 500 000 olyckor varje år som beror på trötthet. Det är bevisat att för mycket vakande orsakar en ökning av stresshormonerna samt påverkar ämnesomsättningen och immunförsvaret negativt. (Tek 2010)

5.2 Psykiskt och socialt välmående

Det är bra att upprätthålla det psykiska och sociala välmåendet både på arbetsplatsen och i hemmet. Aktiva levnadsvanor, positiv inställning samt belåtenhet över livet och arbetet är faktorer som människan måste kunna finna i sig själv för att må bra. Om det inre välmåendet lider, är det bra att stanna upp en stund för att känna och lyssna på sina egna känslor och behov. (Työterveyslaitos 2010).

För att kunna ge plats åt nya möjligheter och för att kunna göra sig av med dåliga vanor, krävs mod för att kunna börja må bättre. Det är viktigt att kunna ge sig själv tillräckligt utmanande mål, som är realistiska och i eget tycke möjliga att uppnå. En förändring i det inre helar också det yttre. (Työterveyslaitos 2010)

Varje människa har ett någorlunda stort eller litet behov av närhet. Människan vill bli omtyckt, höra till en grupp, älska och bli älskad. På arbetsplatsen är samhörighet och bra gruppanda väldigt märkbara faktorer i arbetstagarens arbetsinsats. Enligt en undersökning led 20 procent av Finlands arbetsaktiva befolkning av depression eller lågstämndhet vid millenniumskiftet. Osäkerhet, konflikter, psykisk belastning samt oengagerad förman kan vara orsaker till att en arbetstagare inte mår bra på sin arbetsplats. (Elevaattori 2009)

6 ARBETSUTMATTNING

Arbetsutmattning – burn out, är inte en sjukdom, men symptomen som hör arbetsutmattningen till har ett samband med mental ohälsa och läkekonst. Burn out kan också vara fysisk men är vanligtvis psykisk och emotionell. Arbetsutmattning kommer inte över en natt, den kan dock utvecklas inom ett halvår, men vanligtvis visar symptomen sig inom ett eller två år. (Vartiovaara 1996: 30, 43, 69–72, 80)

Enligt forskare Cary Cherniss modell har burn outen tre faser. När arbetet är tungt stiger arbetstagarens krav och han/hon använder all sin energi på att uppnå sitt mål. När krafterna håller på att ta slut uppstår trötthet, kontinuerlig spändhet och irritation. (Vartiovaara 1996: 30, 43, 69–72,80)

Utmattningssymptomen blir synliga när arbetstagarens attityd och beteende ändras på arbetsplatsen. Rädslan att misslyckas, hjälplöshet och brist på effektivitet gör att arbetstagaren blir cynisk och tar avstånd från sitt arbete genom att fly psykiskt. Att stänga ut sig psykiskt från arbetet bedövar arbetstagaren på ett sätt som gör att han/hon inte längre är rädd att misslyckas eller bli sårad. Märkbart är att det dåliga måendet fortsätter och i detta skede av utmattningen klarar inte arbetstagaren längre av att sköta sitt arbete bra. (Vartiovaara 1996: 30, 43, 69–72,80)

Överlägset tungt fysiskt arbete är väldigt tungt för arbetare som väldigt gärna skulle vilja sköta sitt arbete bra men helt enkelt inte klarar av det p.g.a. för mycket arbete. Måttligt med stress och lite brådska gör gott åt arbetstagaren, detta håller honom/henne motiverad. Ifall att det känns som att brådskan och arbetssysslorna aldrig tar slut, uppstår kännetecknen för burn out som orsakar störningar i den egna arbetsinsatsen. (Vartiovaara 1996: 30, 43, 69–72,80)

Att byta arbetsplats har många utmattade människor haft i tankarna. Många tror att arbetsplatsen har orsakat denna sjukdom fast arbetsplatsen i sig själv kan vara idealisk åt arbetstagaren, ifall några fel skulle fixas.

Att reda upp fel och gamla vanor är inte lätt, kan vara omöjligt men ändå värt ett försök. (Vartiovaara 1996: 30, 43, 69–72,80)

Det har blivit bevisat att arbetsutmattning är en stor risk i servicebranschen eftersom arbetstagarna är med i sitt arbete med sin egen personlighet och använder sina egna krafter för att hjälpa och betjäna andra. I servicebranschen stöter man jämnt på hinder som orsakar stress och frustrationer. Stressens toleransnivå sjunker när för många hinder uppstår. Arbetsutmattning kan lätt förekomma som följd av för mycket stress. (Vartiovaara 1996: 30, 43, 69–72,80)

6.2 Hur känna igen arbetsutmattnings symptom

Arbetsutmattningens symptom framskrider långsamt skede för skede och människan märker inte ens i början att något är fel. Trötthetssymptom är så normala och allmänna både på arbetsplatsen och i vardagen så de tas inte alltid i beaktande. När det känns tungt att stiga upp ur sängen på morgonen, känns också vägen till arbetet som en börda. När arbetsglädjen och motivationen fattas, uppstår en utmattning som beror på kontinuerlig stress och motvilja gentemot egna arbetssysslor. (Terveyskirjasto 2009)

Typiska kännetecken för arbetsutmattning är när arbetstagaren kommer före sina kollegor till arbetsplatsen för att röja undan arbeten som inte blivit gjorda dagen före. Resten av dagen spenderas på möten och palavers som kan vara dåligt planerade, frustrerande och kraftlösa. På grund av detta hopar sig de egna arbetsuppgifterna eftersom stressen är för stor och motivationen fattas. (Hämäläinen 2006: 66–67)

Genom att utföra övertidsarbete växer risken för utmattning och man kan hamna i en situation där man inte kan avlägsna sig från arbetet mera. Arbetstagarens dåliga självförtroende växer i samband med övertidsarbetet och han/hon börjar bete sig dåligt gentemot arbetskamrater och egen familj.

En människa orkar inte i oändlighet, i något skede tar krafterna slut. Utmattningen beror på arbetsuppgifter som hopar sig och lämnas ogjorda. (Hämäläinen 2006: 66–67)

6.3 Utmattningens tre faktorer

Människans personlighet och privatliv är i samband med arbetet faktorer som påverkar utbrändhet. Arbetsutmattningsrisken är hög på arbetsplatser där målen är oklara, arbetsutvecklingen fattas och personalens välmående sköts dåligt. När det finns för mycket arbete, strikta regler och en ytterst liten chans att kunna påverka, uppstår osämja arbetskollegorna emellan. Det hör till arbetsledningens och förmännens uppgift att blanda sig i problemsituationer på arbetsplatsen. Ifall ledningen visar ointresse i fall som detta, sjunker arbetsmotivationen bland arbetstagarna och stämningen kan i värsta fall bli hotfull. (Bronsberg & Vestlund 1997: 29-34)

Det är omöjligt att utföra bra arbete i dåliga arbetsförhållanden. Arbetsplatsens ansvarspersoner bör öka på intresset och skaffa sig mera kunskap angående skadorna som nonchalans kan orsaka. Framgång och fast ekonomi är viktigt för varje företag. Många arbetsgivare tror sig spara pengar då den gamla personalen blir utmattad och ny arbetskraft tas in. På kort sikt sparar företagen nog pengar, men risken är stor att antalet arbetsutmattade ökar och i det fallet förlorar företaget pengar eftersom arbetstagarna inte vill arbeta längre och inte heller tar ansvar över sina arbetsuppgifter. (Bronsberg & Vestlund 1997: 29-34)

Det går att försöka undvika utbrändhet på arbetsplatsen ifall alla parter tar ansvar för sina handlingar, lyssnar på varandra och lär sig att diskutera sinsemellan. Genom att ordna regelbundna utvecklingssamtal och fortbildningskurser åt personalen främjas personalens välmående på ett hälsosamt vis. Arbetstagaren orkar bättre och är motiverad ifall han/hon vägleds, belönas och ges möjlighet att utveckla egna arbetsvanor. (Bronsberg & Vestlund 1997: 29-34).

Arbetet är inte den enda faktorn som leder till utbrändhet. Människans personlighet, hur han/hon tar ställning till saker utanför arbetet, som till exempel hemma, kan också utlösa utmattningssymptom. Under barndomen och ungdomsåren går människan igenom olika skeden i livet som han/hon reagerar och förhåller sig till på olika vis. Dessa arv bär vi med oss resten av vårt liv och de kommer fram både i privat- och i arbetslivet. Människans privatliv är den tredje faktorn som hör ihop med utbrändhet. Som motsvarighet till ett krävande och tungt jobb behövs ett händelserikt privatliv. (Bronsberg & Vestlund 1997: 29-34)

Forskaren Christina Maslach konstaterade att de vuxna som har barn, löper en mindre risk att bli utmattade eftersom barnet är krävande och kräver mycket uppmärksamhet. Genom att spendera tid med barnet lämnar arbetssysslorna automatiskt åt sidan. Den största riskgruppen för arbetsutmattning är barnlösa vuxna som lever ensamma och inte har många vänner. I ett parförhållande kan arbetsutmattning tyvärr leda till separation och i värsta fall skilsmässa eftersom den utmattades dåliga humör, beskyllande attityd och negativa tankesätt lätt tar över hand också i familjen. (Bronsberg & Vestlund 1997: 29-34)

6.4 Att bli frisk från arbetsutmattning

Att erkänna att man är sjuk, är helandets början. Hur man än försöker stå ut och tro att allt går över av sig självt, kommer en fas när det är dags att erkänna att man inte orkar längre. Burn out kan också kallas energikris, eftersom man har spenderat mera energi än vad man intagit. Många upplever utmattningen som en livskris som ger ny kraft och självsäkerhet när man bekämpat symptomen. (Vartiovaara 1996: 241)

För att bli frisk från arbetsutmattning krävs tid och i synnerhet vila eftersom gamla vanor inte går att förändra över en natt. Sjukledighet samt ångestdämpande medicin är ofta en nödvändighet för att kunna bli helt fri från arbetssysslorna.

Viljan att ändras måste komma djupt inifrån så att man förstår vad som håller på att hända. När en människa varit överansträngd en längre tid har han/hon tappat greppet om livsrytmen. (Bronsberg & Vestlund 1997: 229)

För att återfinna sin rytm borde man ge sig själv ett par veckor att motionera, sova och äta i lugn och ro. Kroppen behöver en ärlig chans att kunna hela sig. (Bronsberg & Vestlund 1997: 229)

7 PRESENTATION AV FÖRETAGEN

Hotel Vaakuna i Vasa och Kaarle i Karleby är båda en del av Sokos Hotel koncernen som har sina hotell runt om i Finland, Ryssland och Estland. Vaakuna och Kaarle hör till S-gruppen KPO, som är en del av Finlands största handelslag. Andra hotellkedjor som också hör till S-gruppen är Radisson Blu och Holiday Club Finland. (Sokoshotels 2010)

Genom att vara ägarkund får man olika förmåner och rabatter på Sokos hotellen. Stamkunder så som affärsresanden har också ett helt eget förmånskort, nämligen S-card som ger dem rabatterade priser på restauranger och hotellövernattningar. (Sokoshotels 2010)

Som anställd hos KPO har man möjlighet att utnyttja olika motionsformer som företaget stöder. Bland annat stöder KPO sina arbetstagares gymbesök med 200 euro per år. Engångsbesök skrivs ner och faktureras eller så kan man också välja att bli medlem för en längre tid. Vid gymavtal på 1 eller 2 år, betalar KPO 50 % av månadsavgiften. Andra aktiviteter som arrangeras för arbetstagarna är bland annat volleyboll, innebandy och badminton om intresset finns. Simhallstjänster får också utnyttjas till halva priset. (KPO, personalavdelningen 2007: 36)

7.1 Sokos Hotel Vaakuna

Hotel Vaakuna är beläget i Rewell Center, ett köpcentrum som ligger mitt i Vasa centrum. Hotellets reception finns på bottenplan och hotellrummen är placerade på våning tre till våning åtta. Vaakuna blev renoverat år 2004, då receptionen flyttades till Pickwick Pub's gamla utrymmen.

Hotellet har 143 rum varav 139 är rökfria. Tanken har varit att göra alla hotellrum rökfria, men kundernas önskemål har varit att lämna kvar några rökrum. (Sokos Hotels 2010)

I receptionens ursprungliga utrymmen byggdes Amarillo bar, numera Lobby bar som hunnit bli ett väldigt populärt ställe att umgås på genom åren. Lobby baren har 80 kundplatser samt A-rättigheter.

Restaurang Amarillo finns ovanför receptionen, på andra våningen. Restaurangen är en kedje-restaurang, som också hör till S-gruppen och vars matkultur är inspirerad av tex mex. Amarillo öppnades i Vasa år 1990 och totalrenoverades år 1999. Det finns 622 kundplatser med utskänkningstillstånd i restaurangen samt ca 200 matplatser. Restaurangen fungerar i samband med hotellet.

Nattklubben SKY finns på nionde våningen i Rewell Center och fungerar i samband med hotellet och Amarillo. SKY har ett helt eget barkoncept och hör inte till Night kedjan som har nattklubbar i bland annat Radisson Blus utrymmen. Men eftersom SKY är en del av Vaakuna, hör nattklubben till S-gruppen.

SKY har också under det senaste året blivit en av Vasas populäraste krogar med 20 års åldergräns. På SKY finns 300 utskänkingsplatser och utrymmena lämpar sig väl för privata fester, uppträdanden och cocktailtillställningar. (Sokos Hotels 2010)

Allt som allt arbetar cirka 80 personer på de olika avdelningarna som finns i företaget. Ett tjugotal av dem är deltidsanställda och inhoppare som arbetar enligt säsong och behov. Ungefär 40 personer arbetar på Amarillo med kökspersonalen inräknat. På SKY arbetar 2 personer heltid, resten av bemanningen utfylls av ett tiotal deltidsanställda och personal från Amarillo. I Lobby baren arbetar också 2 personer heltid men deltidsanställda från SKY och Amarillo gör utfyllnadsturer i baren så att antalet arbetstimmar inte överskrider för de heltidsanställda.

7.2 Sokos Hotel Kaarle

Hotel Kaarle är ett centrumhotell i fyra våningar, som är beläget vid salutorget i Karleby. Hotellet är helt förnyat och fungerar i samband med tre restauranger. Hotellet lämpar sig väl för både affärsresande och barnfamiljer eftersom hotellet är utrustat med 5 högklassiga konferensrum, 4 bastur och en simbassäng.

Hotellet har 159 rökfria rum och i samband med KPO:s kraftiga tillväxt och utveckling år 2008, renoverades alla konferens- och restaurangutrymmen i Hotel Kaarle. Restaurangen Amarillo blev en del av hotellet vid renoveringen.

Bredvid restaurang Amarillo finns à la carte restaurangen Kaarle. Kaarle bjuder på högklassiga rätter med lokala råvaror, åt grupper som beställt bord på förhand. Restaurangen kan också bokas som mötes- och konferensplats där maten kombineras med affärsförhandlingarna.

Nattklubben Calle finns placerad en trappa ner, under marknivå. Nattklubben har två delar, Calle och Talli. Talli erbjuder kunderna finsk popmusik samt 80-90- tals hits. Calle satsar mycket på nationella artister och underhållning på hög nivå för både yngre och äldre publik. (Hotel Kaarle 2010)

På Kaarle arbetar cirka 90 personer heltid och deltid med olika arbetsuppgifter. Flest anställda har Amarillo med 45 personer. Nattklubben Kaarle har 20 anställda varav en del kommer från Amarillo. Resten av personalen arbetar i À la Carte restaurangen, receptionen och hotellets housekeeping.

8 FORSKNINGSMETOD

I mitt arbete har jag använt mig av en kvantitativ undersökningsform. Med en kvantitativ undersökningsform undersöker man problemet på bredden och använder sig av bland annat enkäter för att få svar. Svaren man söker är gemensamma, genomsnittliga eller representativa. (Holme & Solvang 1997: 78)

Till denna undersökning använde jag mig av enkäter som undersökningsmetod eftersom jag är intresserad av enskilda variabler, vad den enskilda respondenten svarar, för att sedan kunna analysera och jämföra svaren emellan. En förutsättning med den kvantitativa metoden är att kunna göra teoretiska begrepp mätbara. (Holme & Solvang 1997: 78, 154)

Min undersökning baserar sig på teorin i mitt arbete och i slutanalysen kommer jag att analysera hur bra det teoretiska överensstämmer med praktiken. Eftersom min undersökning baserar sig på vad en större grupp människor har för åsikt, ansåg jag den kvantitativa metoden vara mest lämpad för detta ändamål.

Frågorna som används i enkäterna har i förväg blivit bestämda av uppdragsgivaren. I samband med att frågorna planeras, tänker man också ut hurdana svar man vill få ut av frågorna. Nackdelen med den kvantitativa undersökningsmetoden är att det inte finns någon garanti för att svaren som samlas in är relevanta för frågeställningen.

Om fel upptäcks under insamlingsfasen är det försent att försöka korrigera problemet. Därför är det ytterst viktigt att vara noggrann med frågornas formulering så att man kan minska på feltolkningsrisken av frågorna. (Holme & Solvang 1997: 81, 82)

9 UNDERSÖKNINGEN

För att kunna genomföra min undersökning gjorde jag ett frågeformulär. Jag tog kontakt med restaurangcheferna på Vaakuna och Kaarle för att be om lov samt informera dem om mina avsikter. Frågeformuläret baserar sig på teoridelen i mitt arbete samt faktorer, som jag av egen erfarenhet vet, berör personalen väldigt starkt.

Frågeformuläret konstruerades under våren 2010 och kontrollerades samt godkändes av min handledare samt av respektive restaurangchef. Formuläret testades också av två personer för att kunna säkra dess tydlighet. Det slutgiltiga frågeformuläret bestod av 7 bakgrundsfrågor, så som ålder, kön, arbetserfarenhet, 4 frågor gällande kollektivavtalets normer, 16 frågor om hälsa och motion samt 2 öppna frågor.

Enkäterna delades ut i Vaakuna den 26.3.2010 och samlades in den 9.4.2010. I Karleby delades enkäterna ut den 15.4.2010 och samlades slutligen in 10.5.2010. Allt som allt delades 68 blanketter ut, varav 34 ifyllda blanketter returnerades från Vaakuna och 19 blanketter från Kaarle. Totala antalet ifyllda blanketter blev 53 stycken till antalet, vilket gav en svarsprocent på 77,9%.

Efter att undersökningsblanketterna samlats in, analyserades flervalsfrågorna i SPSS. Med hjälp av detta program kunde jag sammankoppla frågorna med varandra. I programmet Excel gjorde jag sedan figurer som visade sambandet och resultatet.

9.1 Undersökningens förverkligande

Undersökningen avgränsades till en period på en månad för att så effektivt som möjligt få in svaren. Segmentet för undersökningen hade jag valt ut på förhand, men respondenterna har varit anonyma och helt opåverkade av andras åsikt.

Enkäterna var skrivna på finska eftersom majoriteten av de anställda både i Vasa och i Karleby är finskspråkiga eller tvåspråkiga. Detta blev orsaken till att undersökningen genomfördes på endast ett språk. Frågeformuläret bestod av 29 frågor, varav 27 av dem var flervalsfrågor och 2 var öppna frågor.

Undersökningsblanketterna delades ut i salen och i köket på restaurang Amarillo, Lobbybaren samt nattklubbarna SKY och Calle. Som tidigare nämnts, lämnade jag receptionisterna utanför undersökningen. Svaren behandlades med SPSS och målet var att få in minst 50 stycken svar av respondenterna.

9.2 Undersökningens reliabilitet och validitet

Med undersökningens reliabilitet utreder man om man mätt det man ville mäta och om informationen man har är representativ samt pålitlig (reliabel). Hög reliabilitet får man då samma fenomen undersöks igen och resultatet är på ett ungefär detsamma. (Holme & Solvang 1997: 94, 163)

Jag anser att reliabiliteten i min undersökning inte är värst hög, eftersom antalet deltagare från ena respondentgruppen var väldigt få, vilket gjorde att pålitligheten för denna grupp var betydligt lägre än för den andra gruppen. För att få hög reliabilitet borde undersökningen göras på nytt och med fler respondenter.

Att endast ha reliabel information om undersökningen är inte tillräckligt. Valid information behövs också. Validiteten i denna undersökning är beroende av vad som blivit mätt och om frågorna i formuläret varit tillräckligt klara för respondenterna. För att få hög validitet gör man något mätbart till något observerbart. (Holme & Solvang 1997:163, 167)

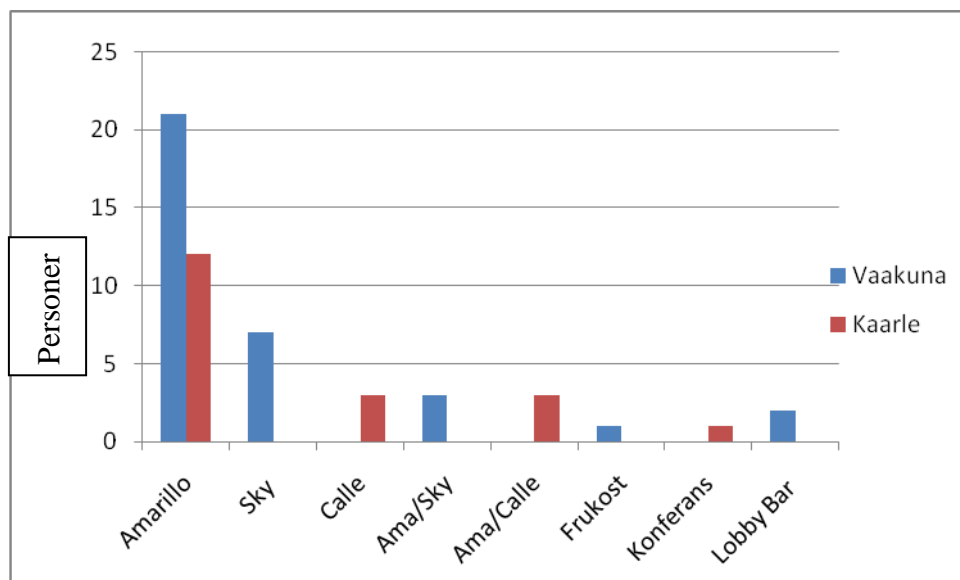
Validiteten av min undersökning anser jag är ganska hög, eftersom jag fått svar på de frågor jag ställt samt att svaren varit sakliga och understött frågorna. Frågorna handlade om hälsa och välmående och svaren jag fått av respondenterna har visat deras åsikt angående deras egna välmående.

10 RESULTATET AV UNDERSÖKNINGEN

Efter att undersökningsblanketterna samlats in valde jag att analysera Vaakuna och Kaarle skilt, för att kunna se skillnaderna företagen emellan. Alla respondenter har svarat på flervalsfrågorna, medan en stor del lämnade de öppna frågorna obesvarade.

10.1 Bakgrundsinformation om respondenterna

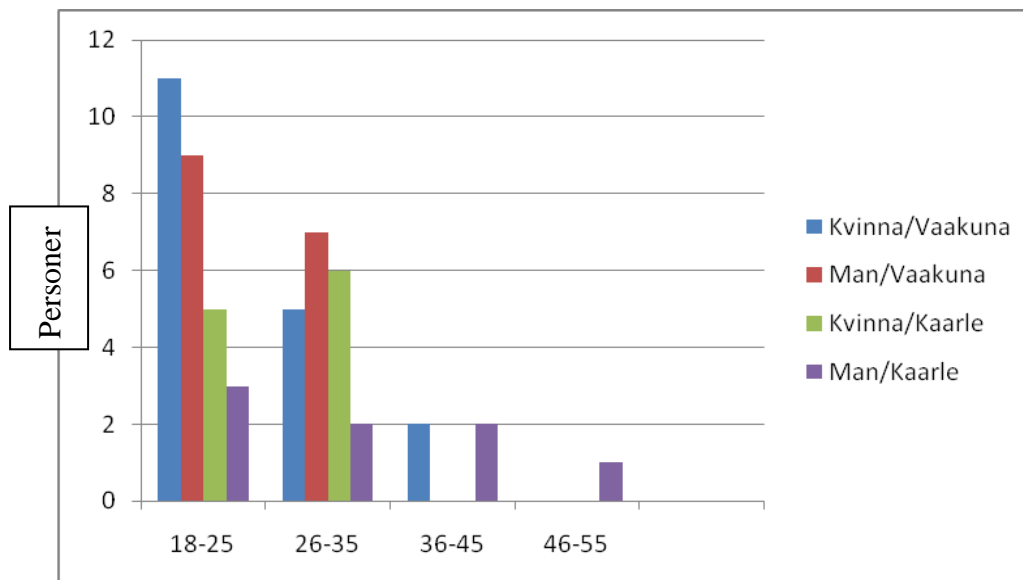
I första frågan bad jag respondenterna fylla i vilken arbetsplats de arbetar på, alternativen var 2 stycken, antingen Sokos Hotel Vaasan Vaakuna eller Sokos Hotel Kaarle. I undersökningen på Vaakuna deltog 34 personer och på Kaarle 19 personer.



Figur 2: Respondenternas arbetsplats och avdelning

Eftersom Amarillo är en restaurang med störst kapacitet, fick jag flest svar från den avdelningen. Tjugoen respondenter svarade från Vasa Amarillo och 12 respondenter från Karleby. Skillnaden mellan avdelningarna var stor, varav Sky och Calle kom som nästa med hälften mindre antal respondenter. Noteras bör också att tre respondenter både i Vasa och i Karleby arbetar Amarillo/Sky eller Amarillo/Calle.

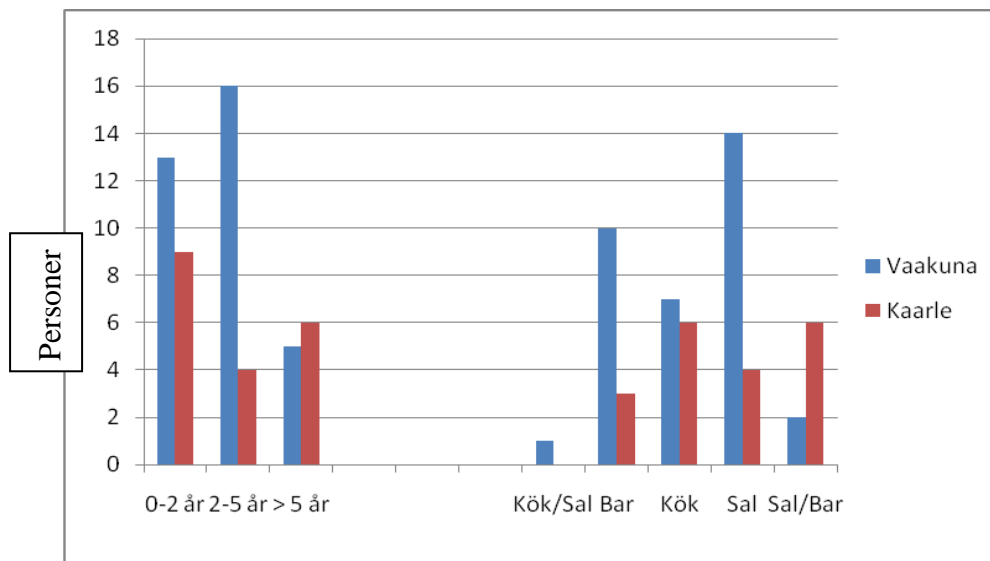
Lobby bar med minst personal hade minst respondenter. En respondent från frukostavdelningen vid Vaakuna deltog, det gjorde också en person från à la carte restaurangen Kaarle, denne arbetar också på konferensavdelningen.



Figur 3: Respondenternas kön och ålder

Könsindelning och åldersgrupp går att avläsa i figur 3. Vaakunas uppdelning mellan könen var ganska jämn, men fler kvinnor än män deltog i undersökningen. Av de tre åldersgrupperna hade den yngsta gruppen flest respondenter. Den näst största åldersgruppen, 26-35 år hade något färre respondenter än den största. I figuren syns också att ett par personer var över 36 år.

Kaarle hade också fler kvinnliga än manliga deltagare i undersökningen. Genom att jämföra ålderstabellerna med Vaakuna, kan man se att figuren visar ett något annorlunda resultat. De flesta respondenterna var i åldern 26-35 år. Den yngsta åldersgruppen låg snäppet efter. Vaakuna hade inga respondenter i den äldsta åldersklassen men det hade Kaarle.



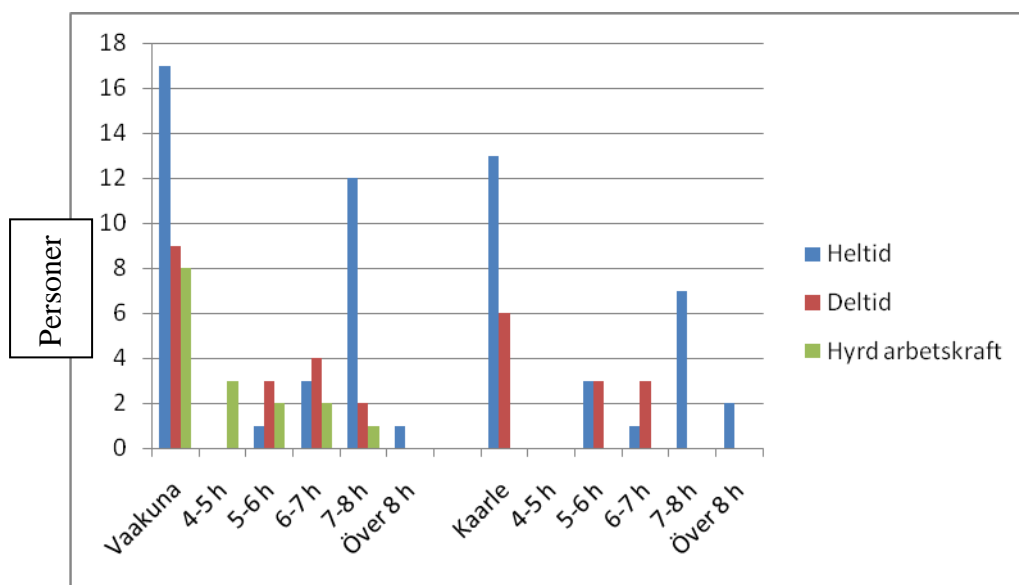
Figur 4: Respondenternas arbetserfarenhet och arbetsuppgift

Det fanns ett antal olika arbetsuppgifter inom företagen. I Hotel Vaakunas restaurang Amarillo arbetade 7 personer i köket och hälften fler i salen. Två personer arbetade både i baren och salen samt en person i köket och i salen. Resten av respondenterna var barpersonal som arbetar på Sky bar och Lobby bar.

För Kaarles del arbetade 9 respondenter på Amarillo, varav de flesta i köket. Nattklubben Calle hade ett fåtal som arbetade som bartendrar. De återstående 6 personerna arbetade både som servitörer på Amarillo och som bartendrar på Calle. En av salsrespondenterna arbetade på a la carte restaurangen Kaarle.

Arbetserfarenheten var ganska lång för nästan alla av Vaakunas respondenter. De flesta hade arbetat mellan 2 och 5 år, men det var också väldigt många som nyss börjat eller bara hade ett par års erfarenhet. Hotel Kaarles respondenter hade betydligt fler med 0-2 års arbetserfarenhet än de respondenter som arbetat längre än 2 år.

10.2 Frågor som berör kollektivavtalet



Figur 5: Respondenternas arbetsförhållande och antalet timmar de oftast arbetar

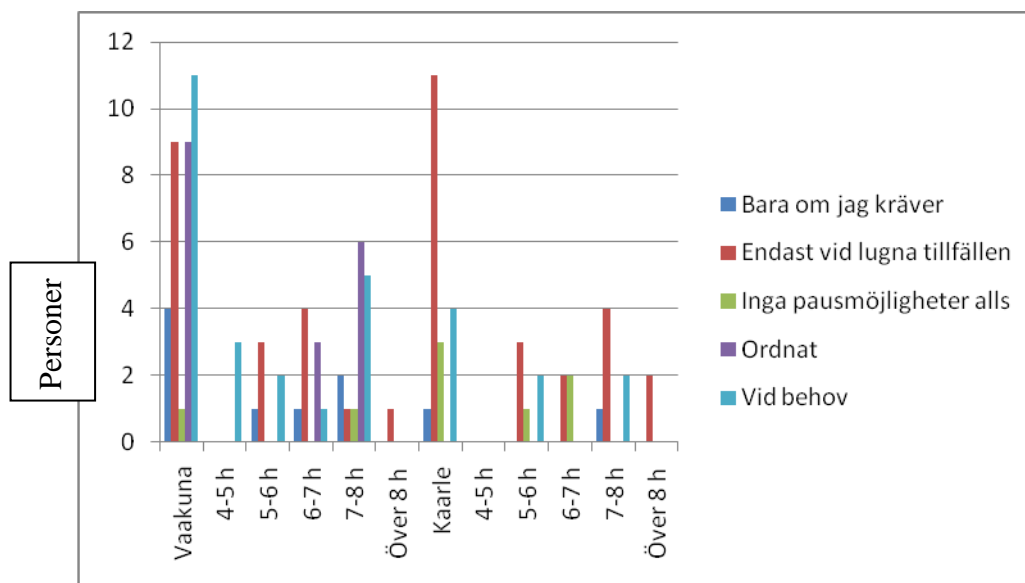
I sjunde frågan bads respondenterna fylla i karaktären av deras arbetsförhållande. Hälften av respondenterna är heltidsanställda inom Vaakuna. Det var dessutom väldigt jämnt mellan deltidsanställda och hyrd arbetskraft. Kaarle hade hälften fler heltidsanställda än deltidsanställda. Inga av Kaarles respondenter som deltog i undersökningen var hyrd arbetskraft.

Arbetstidens längd i timmar togs reda på som följande. Arbetstidens längd kan variera mycket från dag till dag, därför bads respondenterna fylla i antalet timmar de oftast arbetar under ett arbetsskift.

På Vaakuna arbetar de flesta respondenter 7-8 timmar per arbetsdag. Av dem är tre fjärdedelar heltidsanställda. I figur 5 kan man se att de heltidsanställda arbetar normalt långa arbetsdagar som i genomsnitt är 7-8 timmar långa. De deltidsanställda arbetar väldigt varierande eftersom resultatet var utspritt på tre olika alternativ. Dock arbetade majoriteten av dem 6-7 timmar per dag.

Den hyrda arbetskraften hade också ett väldigt utspritt resultat, men den vanligaste längden på arbetstiden visade sig vara 4-5 timmar.

Av de heltidsanställda på Kaarle arbetar de flesta respondenter 7-8 timmar långa arbetsdagar. Det fanns också ett par personer som sa sig arbeta över 8 timmar per dag. De deltidanställda hade mindre timantal varav hälften arbetade 5-6 timmar och andra hälften 6-7 timmar.



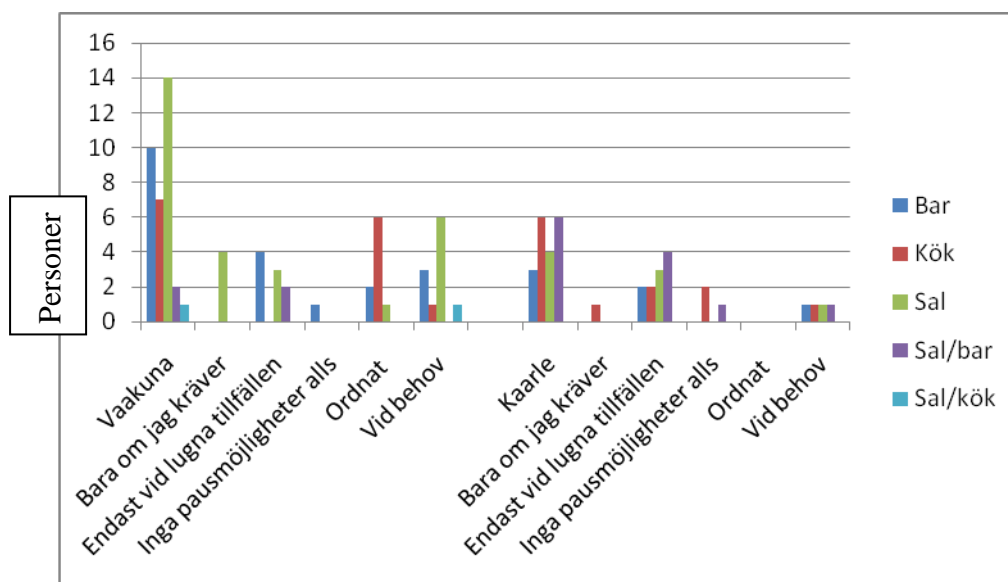
Figur 6: Pausmöjligheter enligt antalet arbetstimmar

I fråga nio behandlades respondenternas möjlighet till paus under arbetsskiftet. Figur 6 visar att de, vars arbetstid är 7-8 timmar vid Vaakuna, har sina pauser ganska bra ordnade under arbetsskiftet. Fem personer av de som också arbetar längre arbetsskift ges möjligheter till paus vid behov.

Av de som arbetar 6-7 timmar per arbetsskift har 3 personer ordnade pauser. Att endast kunna ta paus vid lugna tillfällen förekommer också bland några respondenter med samma arbetslängd. En respondent ansåg sig inte ha pausmöjligheter överhuvudtaget under sitt arbetsskift fastän arbetstiden sträcker sig till runt 8 timmar.

Över hälften av Kaarles respondenter håller pauser endast vid lugna tillfällen. Av dessa respondenter är 6 personer sådana som arbetar 7 timmar eller mer under sina arbetsskift. De kortare arbetsskiften har också en handfull med personer som inte kan hålla paus annat än när det är lugnt.

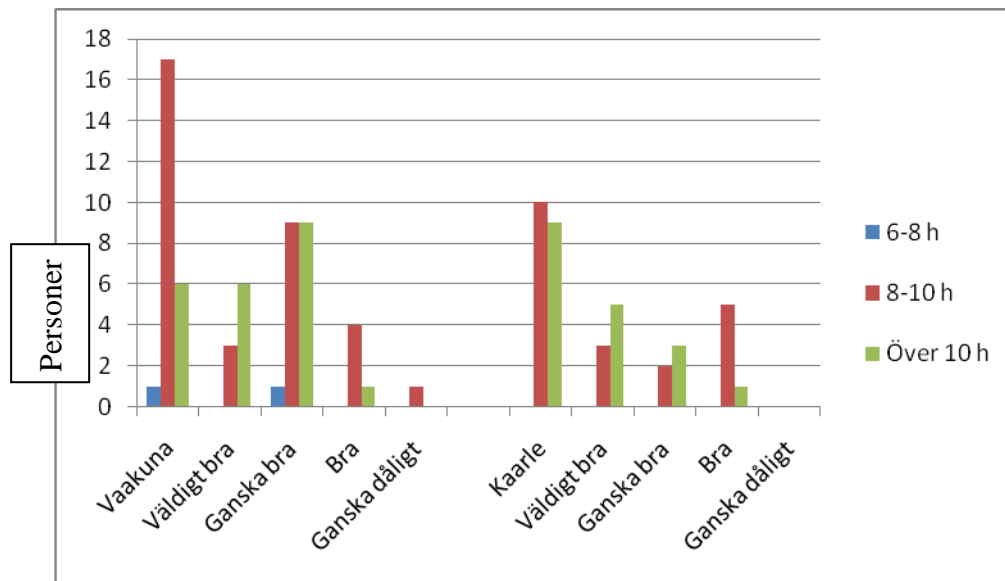
I figur 6 ser man att det finns ett fåtal respondenter som gör 5-7 timmar långa arbetsskift och att dessa inte har några pausmöjligheter alls. I figuren åskådliggörs också att en person måste kräva pauser. Fyra personer ansåg sig kunna ha paus vid behov men ingen av Kaarles respondenter hade ordnade pauser under sina arbetsskift.



Figur 7: Jämförelse mellan arbetsuppgifterna och pausmöjligheterna

Med hjälp av figur 7 tog jag reda på vem som har det bäst ställt med pauser i båda företagen. Det visade sig att kökspersonalen vid Vaakuna har mest ordnade paus-tillfällen i hela företaget. Salpersonalen går på paus vid behov och största delen av barpersonalen kan endast gå på paus vid lugna tillfällen.

För Kaarles del är det som redan nämnts, att ingen har ordnade pauser. Alla kategorier hade flest personer vid påståendet ”endast vid lugna tillfällen”. I figur 7 syns också att några av köks- och sal/bar personalen inte har några pausmöjligheter alls.

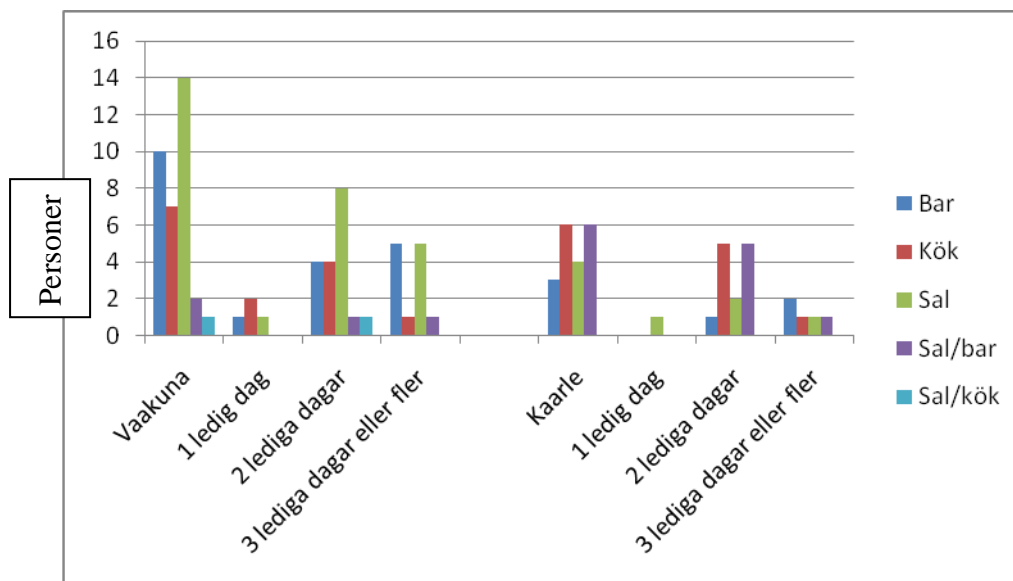


Figur 8: Vilotidens påverkan på energinivån

Jag valde att jämföra vilotiden med respondenternas energinivå (fråga 12) för att se hur bra eller dålig energinivå de har. I figur 8 kan man se att de flesta respondenter både i Vaakuna och Kaarle har mellan 8 och 10 timmars vila mellan varje arbetsskift.

Av Vaakunas respondenter hade 9 personer väldigt bra energinivå, de vilar också mellan 8-10 timmar mellan arbetsskiftet. Flest respondenter hade svarat att energinivån är ganska bra, även den enda respondenten som har 6-8 timmars vilotid. En person hade en annan åsikt än de andra respondenterna eftersom han/hon hade svarat att energinivån var ganska dålig fastän vilotiden sträcker sig till minst 8 timmar.

Alla Kaarles respondenter hade svarat att deras energinivå är väldigt bra eller bra. De flesta hade väldigt bra energinivå och några av dem hade också över 10 timmars vila. Ingen respondent var av åsikten att energinivån skulle vara dålig och ingen hade heller under 8 timmars vilotid.

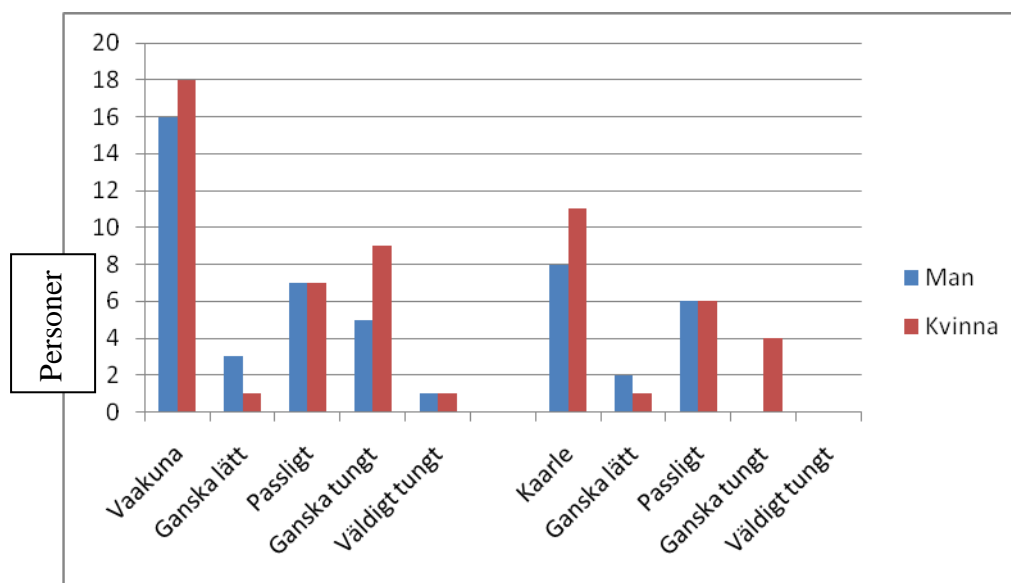


Figur 9: Ledighet i relation till arbetsuppgifterna

I fråga 11 (figur 9) bads respondenterna fylla i hur många lediga dagar de har under en arbetsvecka. Det visade sig att några av Vaakunas respondenter bara har en dag ledigt i veckan. Nästan alla i köket och salen har två dagar ledigt. En del av barpersonalen har tre lediga dagar eller fler eftersom nattklubben endast har öppet fyra dagar i veckan under tiden då undersökningen gjordes.

Kaarles resultat liknande Vaakunas väldigt mycket, skillnaden var bara mängden respondenter. En person hade svarat att denne har en ledig dag i veckan. De flesta av kök och sal/bar personalen har 2 lediga dagar. Fem respondenter har 3 eller flera dagar ledigt i veckan och delorsaken till detta resultat är att nattklubben har öppet endast onsdag, fredag och lördag.

10.3 Respondenternas fysiska och psykiska hälsa

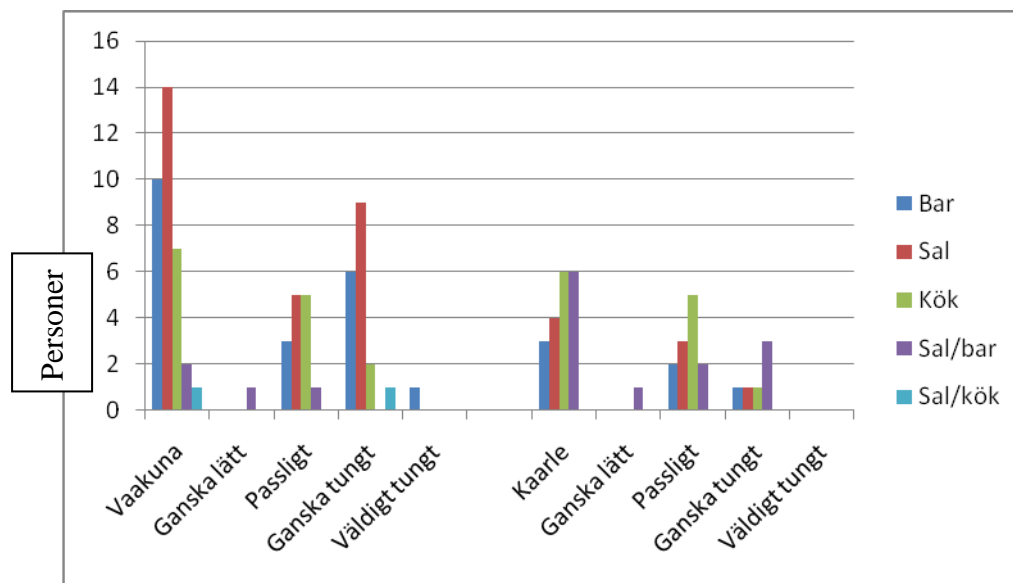


Figur 10: Den fysiska arbetsbelastningen i relation till könen

Den fysiska och psykiska arbetsbelastningen togs upp i frågorna 13 och 14. Av Vaakunas kvinnliga respondenter svarade hälften att deras arbete är ganska tungt fysiskt. Lite mindre än hälften ansåg den fysiska bördan vara passlig och ett par tyckte arbetet var ganska lätt respektive väldigt tungt.

Mellan det manliga könet var det ganska jämnt fördelat. Fem respondenter ansåg arbetet vara ganska tungt, medan några fler gav åsikten att arbetet är passligt tungt. En person ansåg arbetet vara väldigt tungt men det fanns också ett par personer som var helt av motsatt åsikt och kände att den fysiska bördan är ganska lätt.

Som man kan se i figur 10 ansåg 6 kvinnor på Kaarle att arbetet är passligt tungt och ett antal mindre att arbetet är ganska fysiskt tungt. En person var ensam om att tycka att det fysiska arbetet är ganska lätt. Två av Kaarles manliga svaranden ansåg också att arbetet är ganska lätt fysiskt, medan resten tyckte arbetet var passligt tungt.



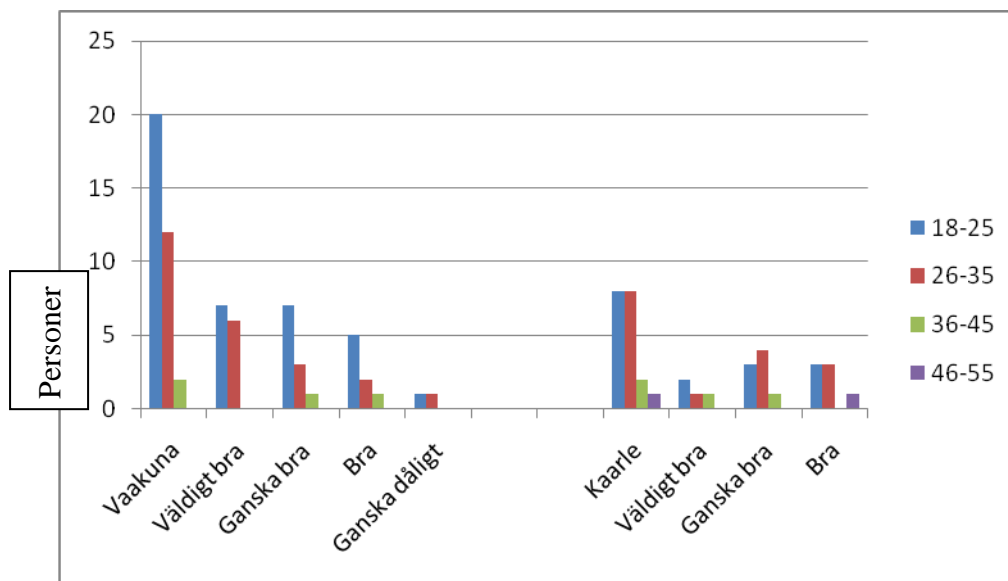
Figur 11: Arbetsuppgifternas påfrestning på psyket

Jag ville också veta vilka arbetsuppgifter som belastar det psykiska välmåendet mest. Av Vaakunas respondenter ansåg mer än hälften att deras arbete är ganska tungt psykiskt. Salspersonalen hade flest respondenter som var av den åsikten och barpersonalen låg snäppet efter med ett mindre antal. Kökspersonalen hade däremot bara ett par respondenter som svarat att arbetet är ganska tungt fysiskt vilket betyder att resten upplever arbetet som lättare.

Det var också väldigt jämnt mellan dem som ansåg arbetet vara passligt tungt. Kök och salspersonalen hade en handfull med respondenter vardera och barpersonalen hade igen ett mindre antal. En respondent ansåg sitt arbete vara ganska lätt och en annan att arbetet är väldigt tungt, deras arbetsområde var i salen och/eller i baren .

Av figur 11 kan man avläsa att ingen av Kaarles respondenter ansåg deras arbete vara väldigt tungt psykiskt. En av bar/sal personalen var ensam om att tycka att arbetet är ganska lätt psykiskt. De flesta ansåg arbetet vara passligt tungt, varav kökspersonalen hade flest respondenter med den åsikten. En person från baren, salen och köket samt 3 av sal/bar personalen tyckte att arbetet är ganska tungt psykiskt.

10.4 Hälsa och motion



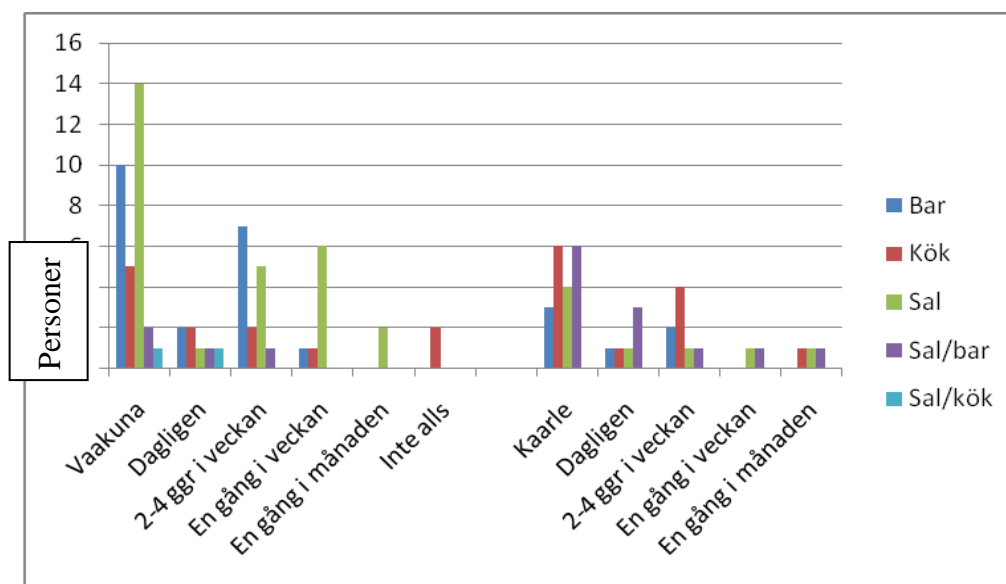
Figur 12: Hälsotillstånd i relation med ålder

I avsnittet hälsa och motion berörde första frågan respondenternas hälsotillstånd, där de ombads fylla i egen åsikt angående den allmänna hälsan. Majoriteten av Vaakunas respondenter är i åldern 18-25. Det var väldigt jämnt mellan påståendena väldigt bra och ganska bra eftersom båda svarsalternativen hade lika många svaranden. Fem personer ansåg sin hälsa vara bra och en person tyckte sig ha ganska dålig hälsa.

Åldersgruppen 26-35 hade också väldigt bra hälsa. De flesta i denna åldersgrupp hade väldigt bra hälsa, dock fanns det en person som kände sig ha ganska dålig hälsa. I åldersgruppen 36-45 hade de 2 respondenterna bra respektive ganska bra hälsa.

Kaarle hade jämnt antal respondenter i åldersgrupperna 18-25 år och 26-35 år. Två personer i den yngsta åldersgruppen hade väldigt bra hälsa. I de två följande åldersgrupperna hade en person i respektive grupp också väldigt bra hälsa. Flest antal svar hade gruppen ganska bra hälsa, varav majoriteten av svarandena var i

åldern 26-34 år. I figur 12 ser man att de respondenter som har bra hälsa är utspridda i en variation av både yngre och äldre.

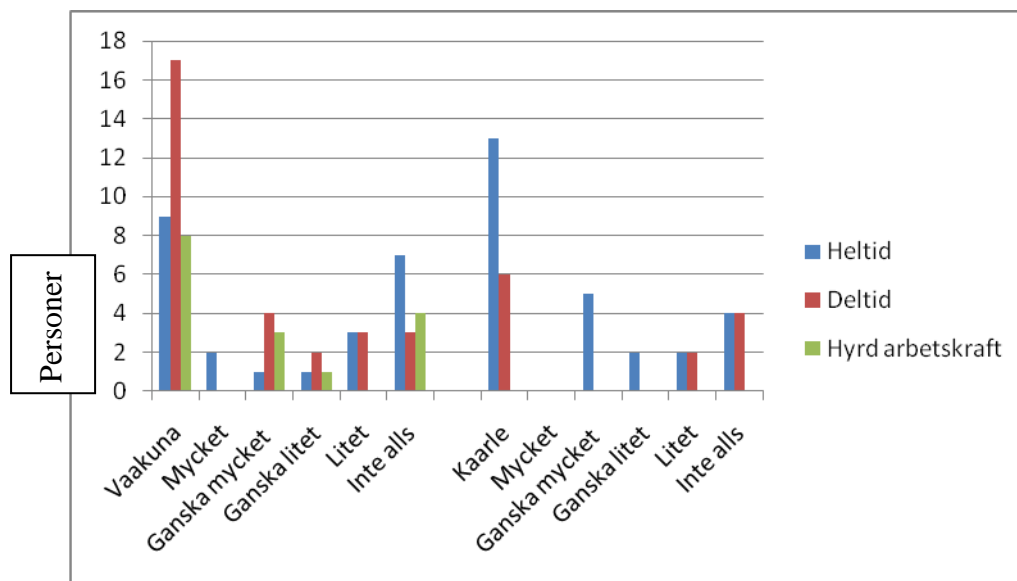


Figur 13: Motion i relation med arbetsuppgifter

Eftersom motion gynnar hälsan låg intresset i personalens motionerande och ifall de använder motionsformerna arbetsgivaren erbjuder.

Fråga sextons resultat visar att en stor del av respondenterna vid Vaakuna motionerar 2-4 gånger i veckan. Sju personer motionerar dagligen, 8 personer en gång i veckan, 2 personer en gång i månaden och 2 personer motionerar inte alls. I figur 13 kommer det fram att salspersonalen motionerar mest och kökspersonalen minst. Bar och salspersonalen är de som motionerar flitigast i företaget.

Kaarle är något aktivare än Vaakuna, eftersom alla respondenter motionerar i någon mån. Tre personer som arbetar i salen och baren motionerar mest dagligen. Kökspersonalen är aktivast 2-4 ggr i veckan. Resten är jämnt utspridda på en gång i veckan och en gång i månaden.



Figur 14: Motionstjänster i relation med arbetsförhållande

I figur 14 ser man resultatet av hur aktivt respondenterna använder motionstjänster som arbetsplatsen erbjuder. Av Vaakunas heltidsanställda använder 2 personer företagets erbjudna motionstjänster mycket, dvs. 5 gånger i veckan. Dock använder största delen inte erbjudna motionstjänster över huvudtaget.

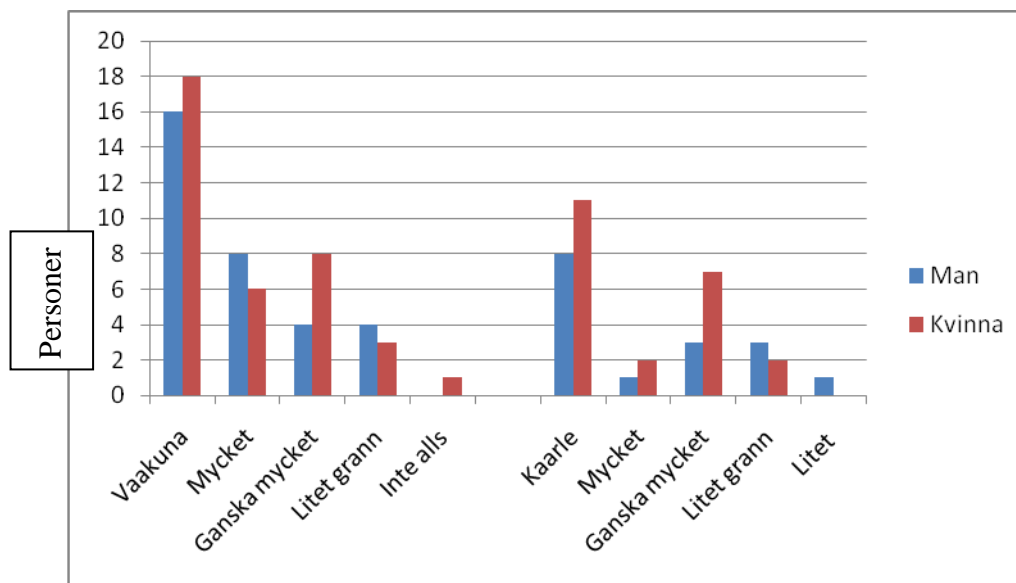
Fyra deltidsanställda använder motionstjänsterna ganska mycket (2-4 gånger i veckan). Två deltidsanställda och en heltids- hyrd arbetstagare använder o sin tur motionstjänsterna ganska litet (1-2 gånger i veckan). Tre hel- och deltidsanställda använder väldigt litet, 1 gång i veckan.

Det fanns också ett litet antal med deltidsanställda och hyrd arbetskraft som gör som de flesta av de heltidsanställda och använder inte motionstjänsterna alls.

Det visade sig att ingen av Kaarles respondenter använder motionstjänsterna mycket. Fem heltidsanställda använder dem ganska mycket och det är de ensamma om att göra. Två av de heltidsanställda nyttjar motionstjänsterna 1-2 gånger i veckan, alltså ganska litet. Fyra heltids- och deltidsanställda använder inte företagets erbjudna motionstjänster alls.

10.5 Olika faktorerers påverkan på den psykiska hälsan

I de åtta följande punkterna ombads respondenterna fylla i hur mycket följande faktorer påverkar deras psykiska välmående på arbetsplatsen. I fråga nummer 18 ville jag ta reda på om ett tryggt arbetsförhållande påverkar arbetstagaren mycket eller litet.

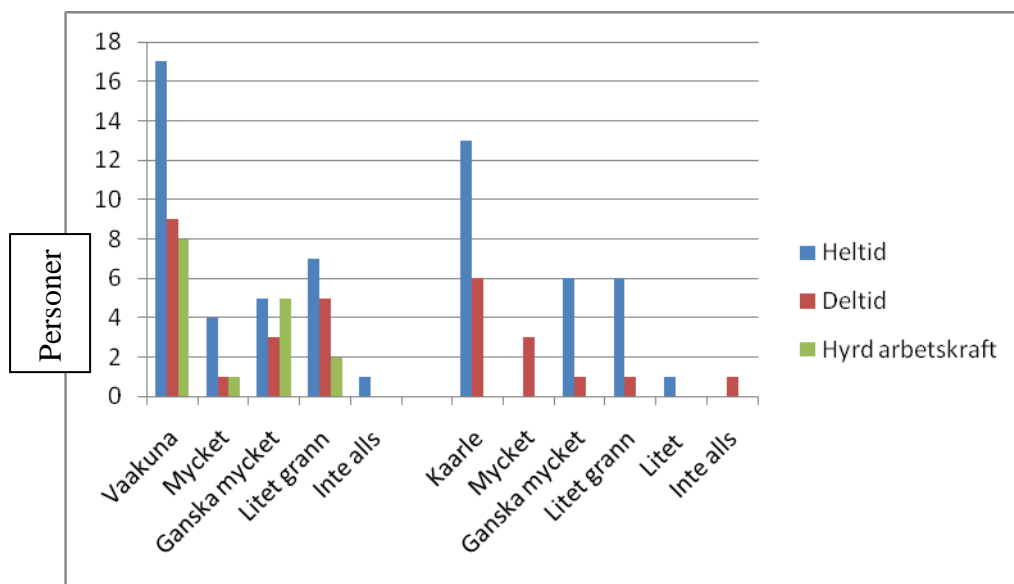


Figur 15: Det trygga arbetsförhållandets påverkan på det psykiska välmåendet

I tabellen (figur 15) ser man att ett tryggt arbetsförhållande väger nästan lika tungt hos männen och hos kvinnorna vid Vaakuna. Kontrasten mellan männen var ganska stor, eftersom hälften ansåg arbetsförhållandet påverka mycket medan resten, 8 personer, var uppdelade jämnt på ganska mycket och litet grann.

Kvinnorna lade inte lika mycket tyngd på tryggt arbetsförhållande som männen. Figur 15 visar att en del kvinnors psykiska välmående påverkas mycket beroende på om arbetsförhållandet är tryggt eller inte, medan andra påverkas mindre. En kvinna såg sig inte påverkas överhuvudtaget.

Två kvinnor och en man påverkas mycket beroende på om deras arbetsförhållande är tryggt eller inte vid Sokos Hotel Kaarle. Ganska mycket påverkades fler kvinnor än män. Lika många män påverkades litet grann som ganska mycket. Av arbetsförhållandets trygghet påverkades en man litet.



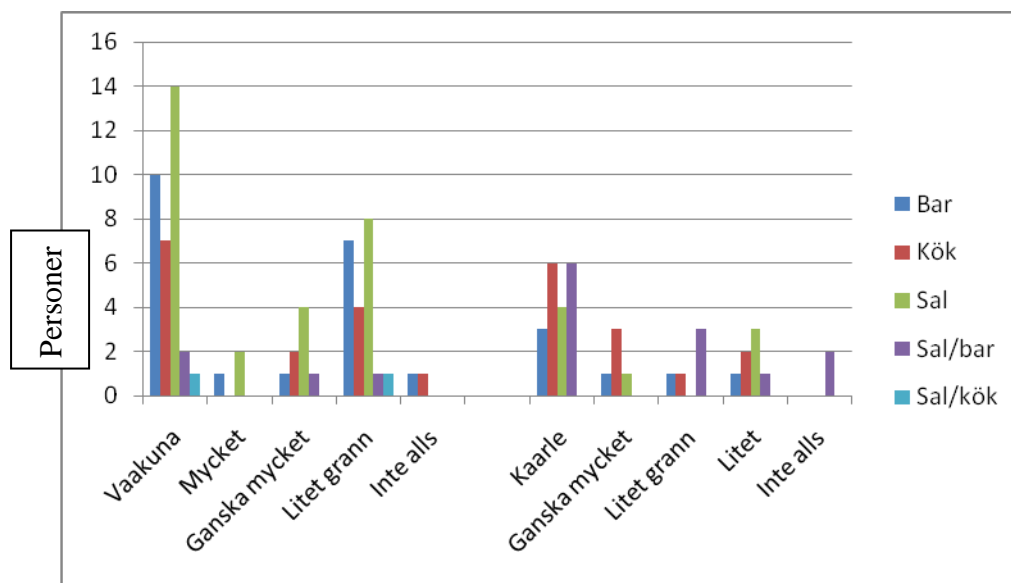
Figur 16: Lönens inverkan på välmåendet i jämförelse med typen av arbetsförhållande

Lönens inverkan på det psykiska välmåendet kan ses i figur 16. Det syns märkbart att de heltidsanställda har ganska stora åsiktsskillnader på den punkten. En liten del av dem tyckte att lönen påverkade dem litet grann, andra ansåg lönen påverka dem ganska mycket. En heltidsanställd såg inte lönen ha någon inverkan alls på det psykiska välmåendet.

De deltidsanställda var mer utspridda. Största delen av de deltidsanställda påverkades lite grann av lönen. Tre personer ansåg lönen påverka ganska mycket och en person mycket.

Av den hyrda arbetskraften ansåg 5 personer att lönen påverkar deras välmående ganska mycket. Resten av dem hade delade meningar, så för vissa hade lönen en större betydelse och för andra var den mindre viktig.

Kaarle hade 3 deltidanställda som kände att lönen hade stor inverkan på dem. I figur 16 ser man att resten av de deltidanställda hade alla olika åsikter, en påverkades ganska mycket, en annan litet grann och den tredje inte alls. Av de heltidsanställda svarade hälften att lönen påverkar ganska mycket och andra hälften litet grann. En heltidsanställd funderade litet på lönen inverkan.

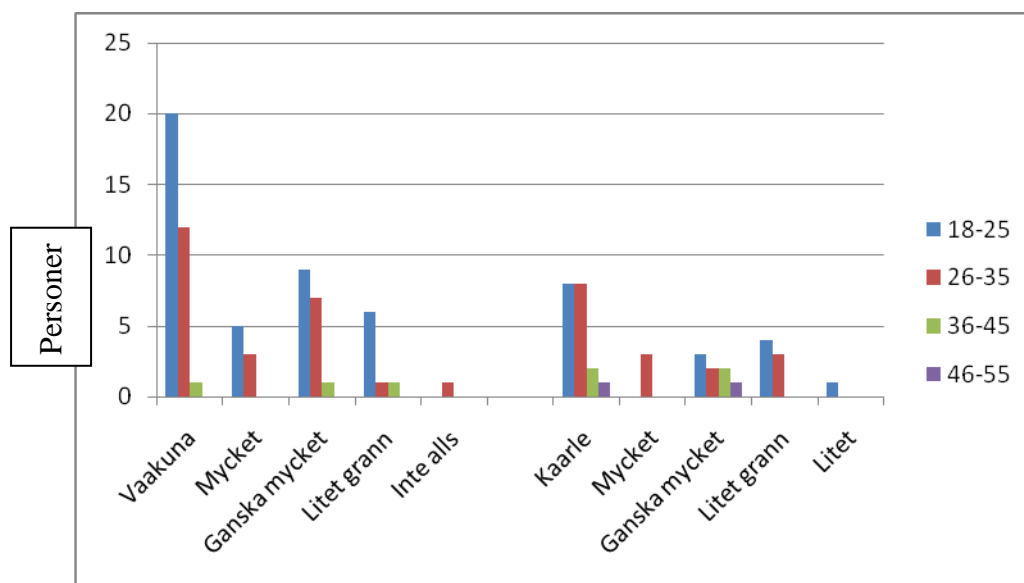


Figur 17: Pausmängdens påverkan beroende på arbetsuppgiften

Mängden pauser påverkar det psykiska välmåendet på olika vis, beroende på vilken arbetsuppgift man har inom företagen. Av barpersonalen kände en respondent att mängden pauser påverkar mycket och en annan svarade ganska mycket. I figur 17 kan man se att resten av dem som arbetar i baren påverkas lite grann av mängden pauser. Majoriteten av salspersonalen svarade att de påverkas lite grann. De två personerna som arbetar både i salen och i baren hade helt skilda åsikter eftersom en svarade att denne påverkas ganska mycket och den andra bara litet grann.

Kökspersonalens psykiska välmående påverkas inte lika mycket av mängden pauser som bar och salspersonalens gör. Två kockar låter pauserna påverka ganska mycket men resten av kökspersonalen påverkas inte värst mycket. Av sal/köks personalen påverkades en person litet grann.

Kökspersonalen vid Kaarle hade flest respondenter som svarat ganska mycket. En kock hade svarat att han/hon påverkas lite grann och två kockar påverkas litet. Av barpersonalen såg sig en person påverkas ganska mycket av pauserna, en annan litet grann och den sista litet. Salspersonalen hade en respondent som svarat att denne påverkas ganska mycket medan resten av servitörerna svarat att de påverkas litet.



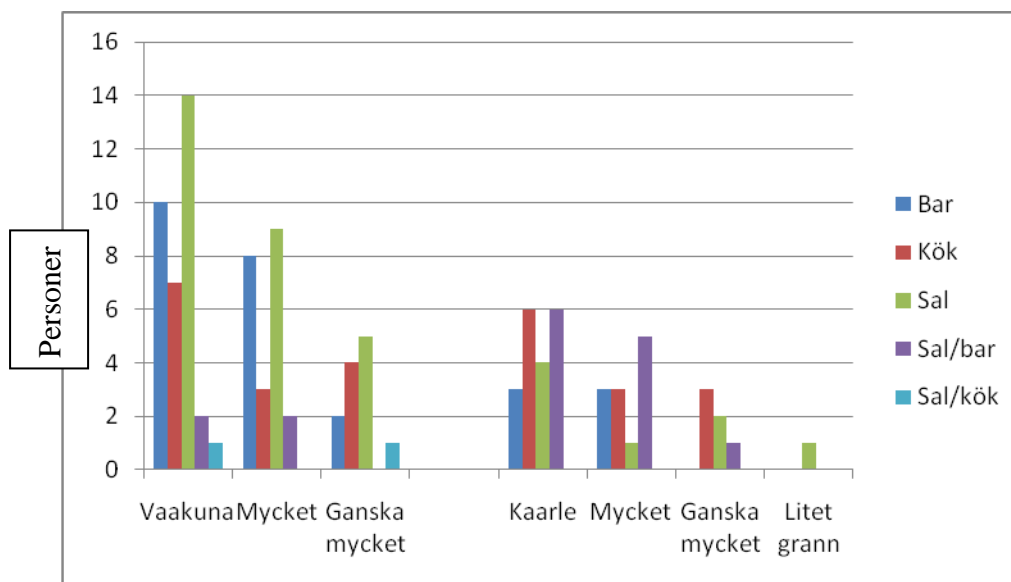
Figur 18: Arbetets variation uppdelat i åldersgrupper

På frågan om arbetets variation, hade 5 personer i åldern 18-25 svarat att varierande arbete påverkar psykiska välmåendet mycket. Nio av Vaakunas respondenter tyckte sig påverkas ganska mycket och 6 personer litet grann.

I åldersgruppen 26-35 svarade 3 personer att varierande arbete påverkar dem mycket, dubbelt fler svarade ganska mycket och en person litet grann.

Av de 2 personer som hör till åldersgruppen 36-45, svarade ena personen att arbetets variation påverkar ganska mycket och den andra att han/hon påverkas litet grann. Figur 18 visar att, av totala antalet respondenter, dvs. 34 personer, svarade en person att arbetets variation inte påverkar det psykiska välmåendet alls.

I åldern 18-25 svarade 3 av Kaarles respondenter att arbetets variation påverkar dem ganska mycket. Fyra personer i samma åldersgrupp hade åsikten litet grann och en hade åsikten litet. I den näst yngsta åldersgruppen 26-35, hade alla tillhörande respondenter ganska klivna åsikter om arbetets variation och hur mycket det påverkar dem. Figur 18 visar att åsikterna var utspridda på staplarna mycket, ganska mycket och litet grann. I åldersgruppen 36-45 har båda personerna svarat att varierande arbete påverkar dem ganska mycket. Respondenten i den äldsta åldersgruppen hade åsikten att arbetets variation påverkar honom litet grann.

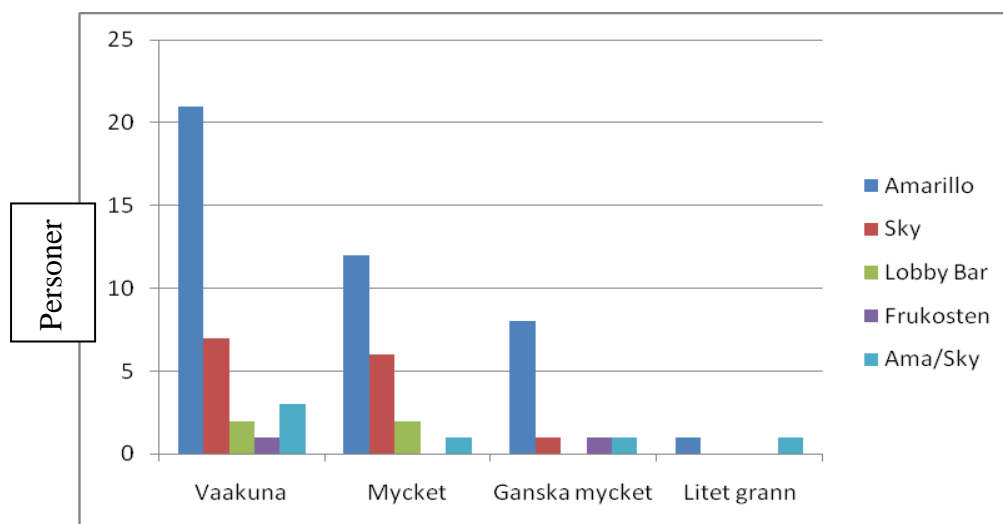


Figur 19: Betydelsen att komma överens med arbetskamraterna

Att komma överens med sina arbetskamrater hade stor betydelse för alla respondenter vid Vaakuna. Åtta personer i barpersonalen, 9 personer i salspersonalen och 3 personer av kökspersonalen ansåg arbetskamraterna påverka dem mycket. De resterande tolv personerna (uppdelade på alla arbetsuppgifter) låter sitt psykiska välmående påverkas ganska mycket av relationen till arbetskamraterna (figur 19).

Kaarle hade liten annan uppdelning varav bar och kökspersonalen hade lika många respondenter som svarat att de påverkas mycket. Nästan alla i sal/bar

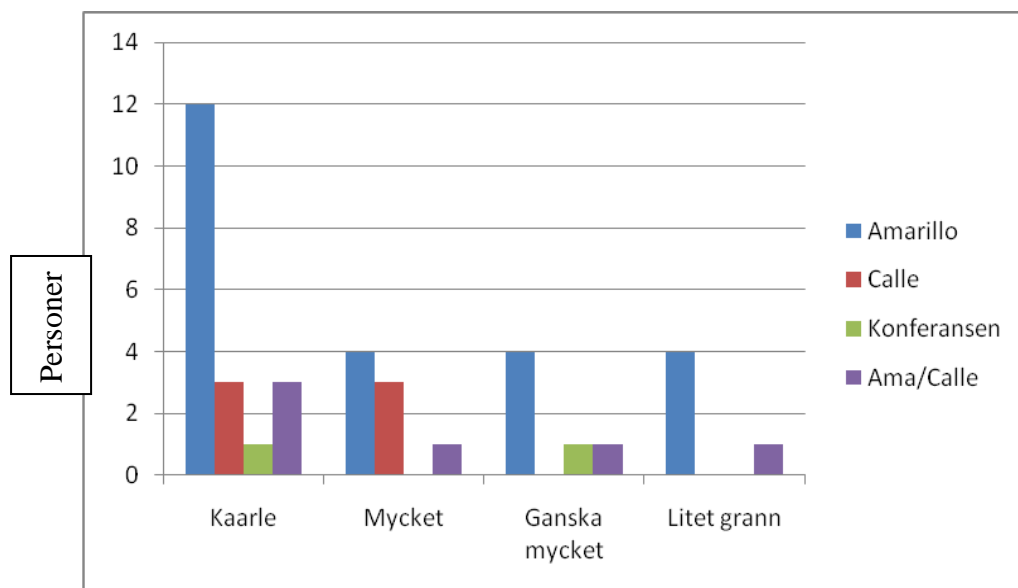
personalen var också av samma åsikt. Det fanns en i salen som inte låtit sig påverkas mera än litet grann men resten av salsarbetarna svarade att arbetskamratskapet nog påverkat dem ganska mycket.



Figur 20: Relationen till förmännen avdelningsvis vid Vaakuna

I figur 20 syns resultatet av hur mycket förmännens beteende gentemot arbetstagaren påverkar respondenterna. På Amarillo (kockarna och servitörerna i hopslagna) svarade majoriteten att relationen till förmännen påverkar dem mycket. Resten av Amarillos respondenter svarade att de påverkas ganska mycket och litet grann.

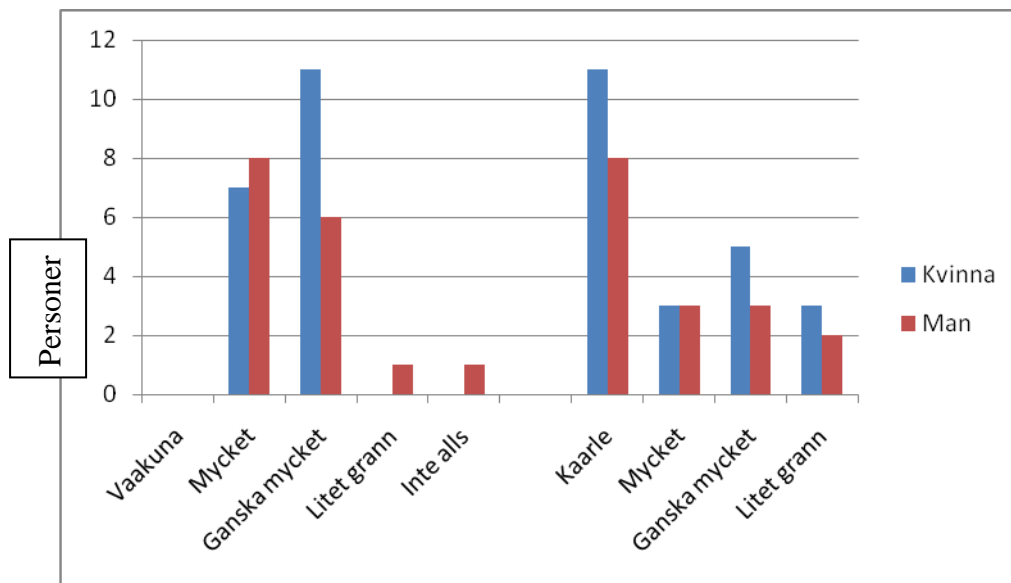
På Sky var de flesta eniga om att relationen till förmännen påverkar psykiska välmåendet mycket. I Lobbybaren var respondenterna av samma åsikt. Ett par respondenter från varje avdelning (förutom Lobby Bar) svarade att relationen till förmännen är antingen ganska viktig eller som figur 20 visar, mindre viktig.



Figur 21: Relationen till förmännen avdelningsvis vid Kaarle

Amarillo i Karleby (kockarna och servitörerna) hade sina svar jämnt utspridda med 4 respondenter var på påståendena mycket, ganska mycket och litet grann. Calles alla tre respondenter var av åsikten att relationen till förmännen påverkar dem mycket. Också en av Amarillo/Calle respondenterna var av samma åsikt.

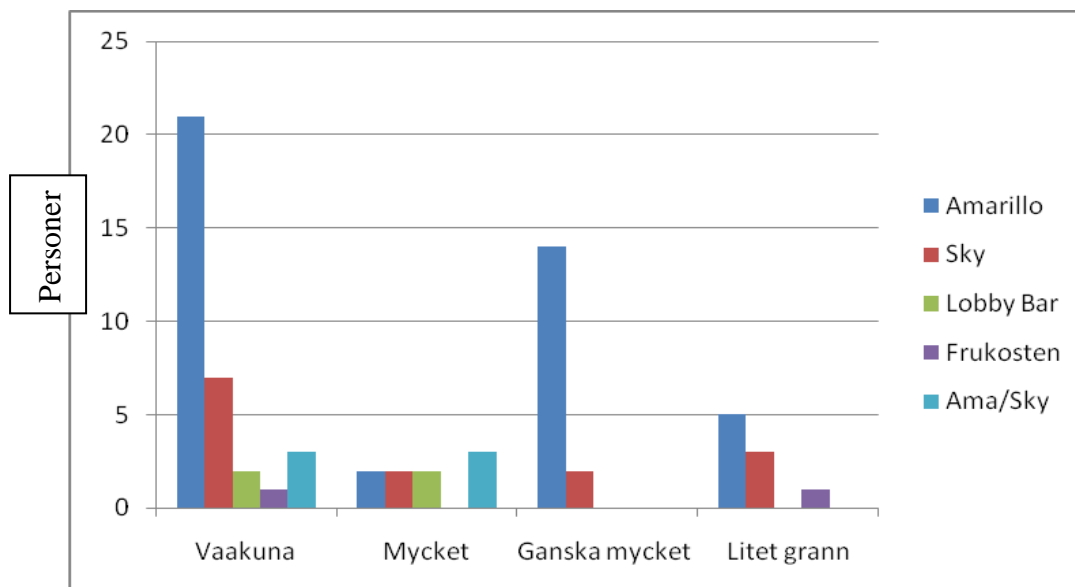
Figur 21 visar att respondenterna från konferensavdelningen och Amarillo/Calle hade svarat att bemötandet av förmännen inverkar på deras psykiska välmående ganska mycket. Den tredje av Amarillo/Calle respondenterna var inte av samma åsikt som de andra och hade därför valt att svara litet grann.



Figur 22: Intresset för de egna arbetsuppgifterna

Intresset för de egna arbetsuppgifterna visade sig vara relativt jämnt mellan männen och kvinnorna vid Vaakuna. I figur 22 kan man se att nästan hälften av kvinnorna och hälften av männen hade svarat att intresset för de egna arbetsuppgifterna påverkar dem mycket. De resterande kvinnorna (11 st.) och männen (6 st.) tyckte sig påverkas ganska mycket av ämnet i fråga.

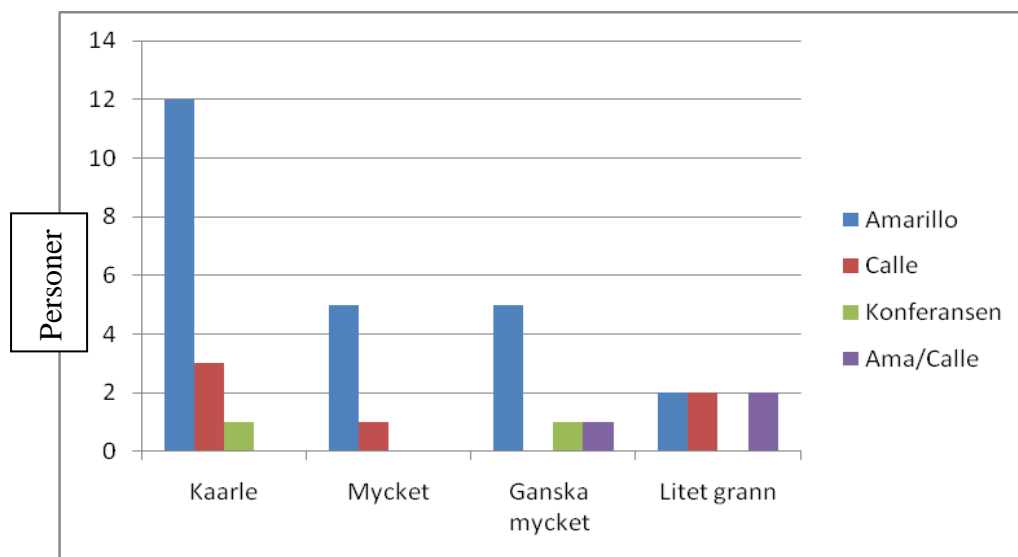
Kaarle hade jämnt mellan könen gällande påståendet mycket. Tre personer av båda könen var av åsikten att intresset gentemot egna arbetsuppgifter påverkar välmåendet mycket. Fem kvinnor och 3 män hade svarat ganska mycket och 2 män och 3 kvinnor litet grann.



Figur 23: Hur mycket kundernas feedback och uppskattning påverkar Vaakunas respondenter

På frågan om kundernas kommentarer och uppskattning påverkar välmåendet, svarade de tre Amarillo/Sky respondenterna att kunderna påverkar dem mycket. I Amarillo var 2 personer av samma åsikt, likaså 2 respondenter från Lobby Bar och Sky.

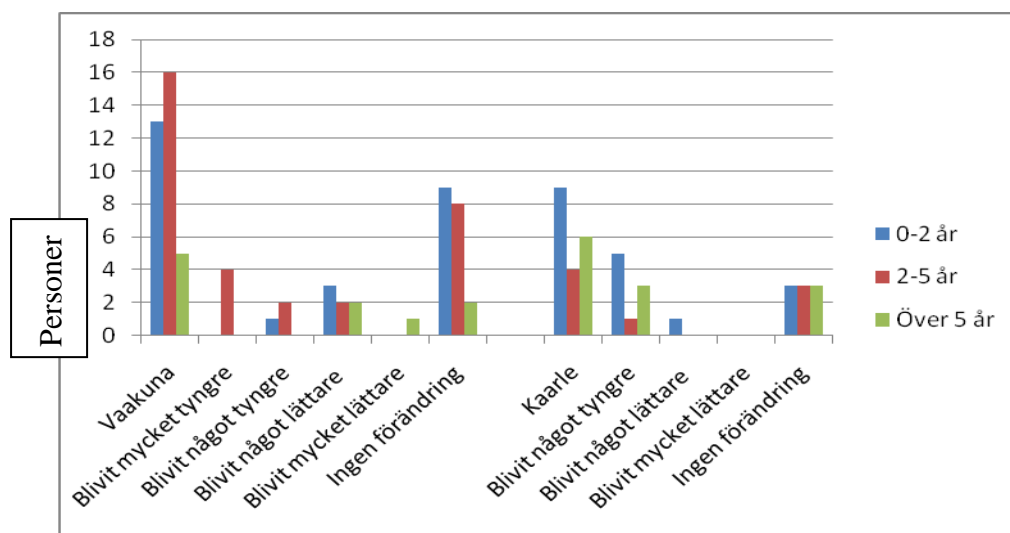
Fjorton personer på Amarillo svarade att kundernas kritik påverkar välmåendet ganska mycket, det gjorde också två av Skys respondenter. Personen från frukostavdelningen svarade att kunderna inte påverkar psyket mycket utan istället bara litet grann. Av samma åsikt var 5 personer från Amarillo och 3 personer från Sky.



Figur 24: Hur mycket kundernas feedback och uppskattning påverkar Kaarles respondenter

Av figur 24 kan man avläsa att Amarillo hade jämnt antal svaranden på påståendena mycket och ganska mycket. En av Calles respondenter var också av åsikten att kundernas feedback påverkar mycket, respondenten från konferensavdelningen och en annan från Amarillo/Calle tyckte psykiska välmåendet påverkas ganska mycket av given feedback. Litet grann hade 2 personer vardera från Amarillo, Calle och Amarillo/Calle svarat.

10.6 Arbetstakt



Figur 25: Förändringar i arbetstakten i jämförelse med arbetserfarenheten inom företaget

Respondenterna ombads också fylla i om de känt att arbetstakten blivit lättare eller tyngre under åren de arbetat inom företagen. Av de respondenter som arbetat 0-2 år inom Vaakuna, svarade 9 personer att de inte upplevt någon förändring i arbetstakten, medan 3 personer tyckte takten blivit något lättare. En respondent kände att arbetstakten blivit något tyngre.

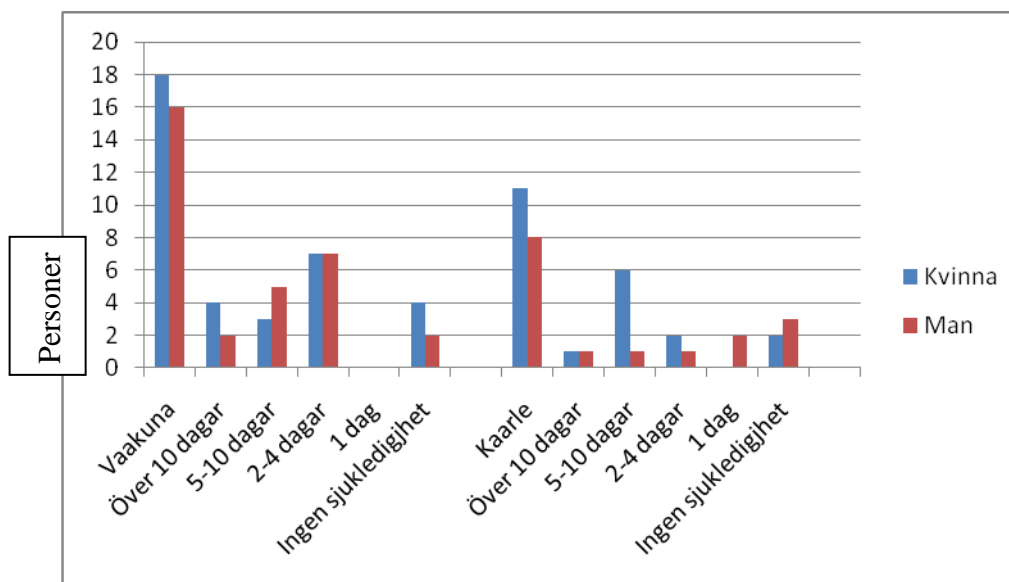
Hälften av dem som arbetat 2-5 år hade heller inte upplevt någon förändring. Dock fanns det 4 personer som tyckte att takten blivit mycket tyngre samt 2 personer som ansåg takten blivit något tyngre. Det fanns också ett par respondenter som upplevde takten blivit något lättare.

Som man kan avläsa i figur 25, har de som arbetat över 5 år i företaget jämna åsikter; 2 personer kände ingen förändring och 2 andra att takten blivit något lättare. En ensam respondent som också arbetat över 5 år höll inte med, med sina kollegor eftersom denne hade svarat att arbetstakten blivit mycket lättare under åren.

För Kaarles del hade 5 personer som arbetat 0-2 år svarat att arbetstakten blivit något tyngre under åren. En annan var av åsikten att arbetet blivit lättare och tre respondenter svarade att de inte upplevt någon förändring. Figur 25 visar också att av de som arbetat 2-5 år inom Kaarle hade en respondent svarat att han/hon upplevt att arbetstakten har blivit något tyngre. De tre återstående hade inte upplevt någon förändring alls. Tre av dem som arbetat längst, det vill säga över 5 år ansåg att arbetstakten blivit något tyngre. Resten hade inte känt av någon förändring.

10.7 Sjukledighet

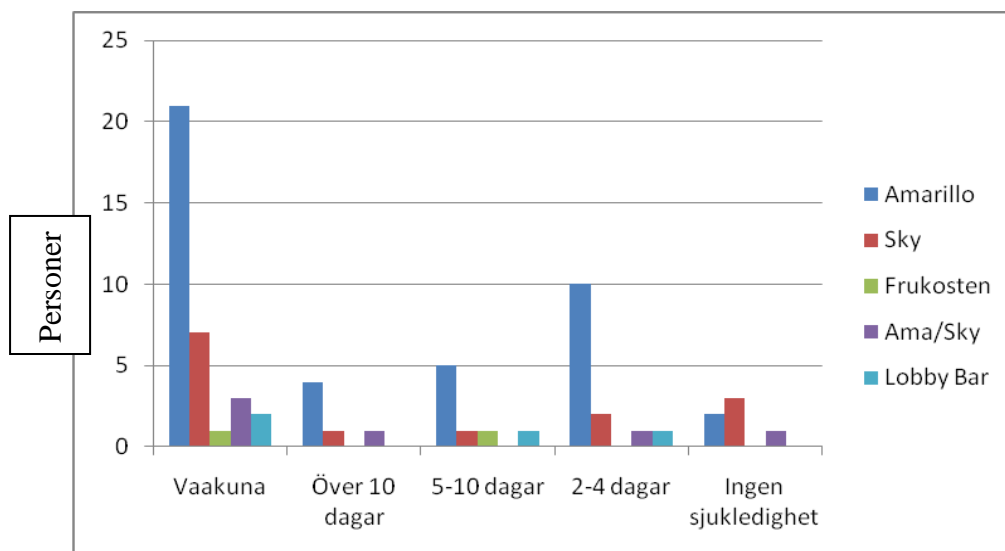
I sista flervalfrågan togs reda på om respondenterna varit på sjukledigt under det senaste året och hur många dagar. I figur 26 är sjukledigheten uppdelat mellan könen.



Figur 26: Sjukledigheten uppdelad mellan könen

Vaakuna kan skatta sig lycklig över att sjukledigheten hos personalen inte sträcker sig värst långt. Ett jämnt antal män och kvinnor vid Vaakuna hade mellan 2 och 4 dagar sjukledigt under det senaste året. Snäppet efter låg de som varit mellan 5 och 10 dagar. Av dessa var fler män än kvinnor. Av de som varit över 10 dagar på sjukledigt var dubbelt fler kvinnor än män. Också de som inte varit på sjukledighet alls under det senaste året hade samma resultat som föregående.

Av Kaarles respondenter har ganska många varit mellan 5 och 10 dagar på sjukledigt. Av dessa var majoriteten kvinnor. Kontrasten mot de övriga alternativen är märkbar och man kan se i figur 26 att väldigt få av respondenterna varit sjuka korta perioder. Till och med skillnaden mellan könen är väldigt liten men i det stora hela har fler kvinnor än män varit sjuklediga under året. Av de som inte behövt ta ut någon sjukledighet alls var fler män än kvinnor.

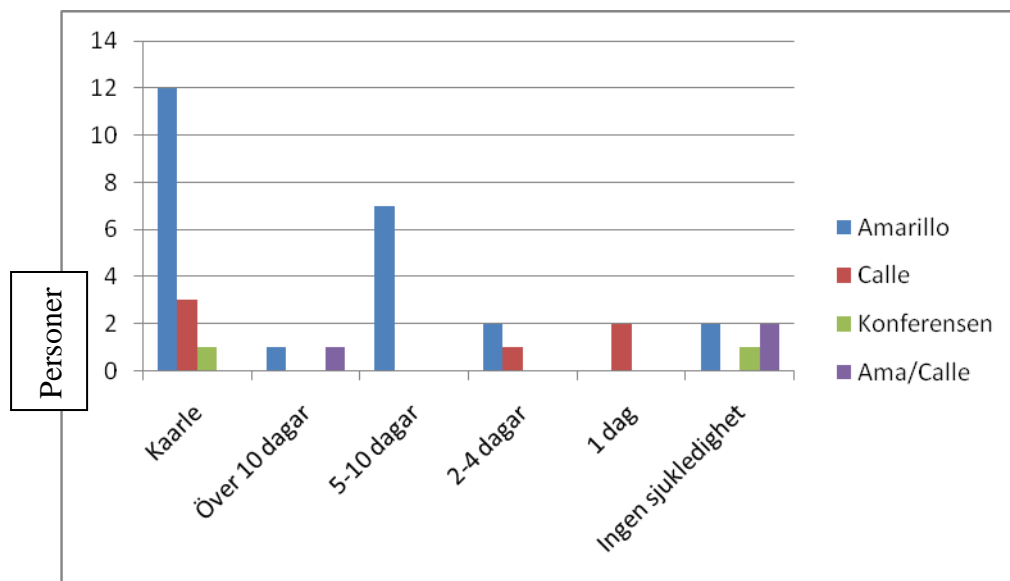


Figur 27: Sjukledighet uppdelad avdelningsvis vid Vaakuna

Amarillo, med flest respondenter, hade 10 personer som varit 2-4 dagar sjukskrivna, 5 personer med 5-10 dagar och 4 personer som varit över 10 dagar borta från arbetet på grund av sjukdom. Figur 27 visar att 2 av Amarillos respondenter inte har behövt ansöka om sjukledigt över huvudtaget.

Av Skys personal hade 2 personer varit sjuklediga 2-4 dagar, en person hade varit 5-10 dagar och en annan över 10 dagar. I figur 27 framkommer också att Sky hade flest respondenter som inte haft någon sjukledighet alls.

Respondenten från frukost avdelningen samt en person som arbetar i Lobby baren, hade haft 5-10 dagar sjukledigt. Den återstående respondenten i Lobby Bar hade haft 2-4 dagar. Amarillo/Sky personalen hade en respondenter som varit 2-4 dagar och en annan med över 10 dagar sjukledigt. Den tredje respondenten hade inte haft någon sjukledighet alls under det senaste året.



Figur 28: Sjukledighet uppdelad avdelningsvis vid Kaarle

I figur 28 kan man se att Amarillo i Karleby hade en respondent som haft över 10 dagar sjukledigt. Sju respondenter hade varit mellan 5 och 10 dagar sjukledigt. Två andra högst 4 dagar. Av Amarillos personal fanns också två enstaka fall som inte haft någon sjukledighet alls.

Nattklubben Calle hade en respondent som varit 2-4 dagar sjukledigt och två som varit en dag. Amarillo/Calle hade en person med över 10 dagars sjukledighet och två som inte haft sjukledigt alls. Personen som bland annat arbetar i konferensen hade heller inte skadat sig eller insjuknat i något som kräver sjukledighet.

10.8 Resultatet av de öppna frågorna

Frågeformulärets sista två frågor var öppna frågor, där respondenten fritt fick formulera sitt svar. I fråga 28 frågades om respondenterna varit sjuklediga på grund av utbrändhet. Av 52 respondenter svarade 51 nej eller blankt, förutom en kvinna som svarat att hon inte direkt av utbrändhet varit sjukledig, dock istället på grund av dåliga relationer till sina kollegor.

I fråga 29 bads respondenterna berätta ifall de kan påverka sitt eget välmående på arbetsplatsen och i så fall på vilket sätt. Också vid denna fråga hade många respondenter svarat blankt, men det fanns ändå en hel del med bra kommentarer att ta vara på.

Väldigt många av respondenterna påpekade att rikligt med motion, vila och den egna attityden är vad som krävs för att upprätthålla sitt välmående. Några påpekade att humorn spelar en stor roll samt hurudan mat man äter under dagen. Kraftigare mat drar ner på effekten medan lättare mat håller en på alerten.

Andra kommenterade att, genom att ha en bra attityd, planera sitt arbete och fungera som en bra arbetskompis, höjer man både det egna och andras välmående på arbetsplatsen. Motion och fritidssysslor hjälper också till att rensa tankarna mellan arbetsskiftet och bidrar till att man orkar bättre. Att ha en öppen relation till kollegorna och prata om problemen som uppstår, ger en trygg känsla kollegorna emellan. Tack riktades också mot förmännen som alltid försöker hjälpa till och lösa problem ifall sådana uppkommer.

Dock fanns det också mindre positiva kommentarer bland svaren där respondenterna skrivit att välmåendet på arbetsplatsen beror på vad som sitter mellan öronen och att den dåliga relationen till förmännen och ledningen gör så att motivationen och välmåendet blir lidande.

11 UNDERSÖKNINGENS SLUTLEDNINGAR

I detta kapitel utreder jag den kvantitativa undersökningens resultat, huruvida den stöder den teoretiska delen eller inte. Jag har fått svar på de frågor jag ställt men önskar ändå att antalet respondenter skulle ha varit större, speciellt från Kaarles sida.

11.1 Bakgrundsinformation om respondenterna

Enligt undersökningen hade Amarillo i Vasa flest respondenter. Restaurangen i Vasa upptar en större yta än i Karleby, varför den då också kräver större personal.

Enligt Vaakunas restaurangchef hade en stor del av Amarillos personal svarat på undersökningen, vilket också bidrar till att möjligheten att påverka och förbättra blir större. Amarillo i Karleby hade ett väldigt litet deltagarantal, vilket troligen beror på svagt intresse från deras sida.

Jag kunde själv påverka att hela Skys och Lobby Bars personal deltog i undersökningen, eftersom jag närvarande då undersökningen ägde rum. Orsaken till det lilla deltagarantalet från nattklubben Kalle är oviss. Det kan vara på grund av brådska eller så har undersökningsblanketterna inte varit tillräckligt synliga.

Vid Vaakuna har det varit lättare att få respondenter eftersom jag själv är anställd där och mina kollegor varit medvetna om vem som gör undersökningen. Jag tror att jag skulle ha kunnat få fler respondenter från Kaarle ifall jag skulle ha varit på plats när undersökningen ägde rum. Risken att blanketterna glöms bort eller försvinner är större när platsen där undersökningen sker är okänd för undersökaren.

Vaakuna hade fler respondenter i åldern 18-25 medan Kaarle hade större deltagarantal i åldern 26-35. Båda företagen hade fler kvinnliga än manliga respondenter.

Det visade sig att Vaakuna hade fler respondenter än Kaarle som arbetat 0-2 år och 2-5 år. Att ha arbetat 2-5 år inom företaget anser jag att är bra, för då är respondenterna i sina bästa år karriärsmässigt inom företaget. Arbetsrutinerna flyter på bra och man har inte helt hunnit tröttna på sina arbetsuppgifter. Att ha mellan 2-5 års arbetserfarenhet inom företaget kan ge möjligheter till befordring eller vidare skolning ifall man känner sig ha en fortsatt karriär inom branschen.

Orsaken till att så många arbetat så kort tid vid Vaakuna och Kaarle antar jag beror på att många arbetar som hyrd arbetskraft och därför inte har långvariga arbetsförhållanden. En annan möjlighet är att personer blivit anställda till en högre post direkt och att de har lång arbetserfarenhet sedan tidigare, men inte hunnit arbeta värst länge inom detta företag. Kaarle hade fler respondenter än Vaakuna som arbetat över 5 år.

Både Vaakuna och Kaarle hade flest respondenter med fast anställning. Jag ser resultatet vara väldigt bra eftersom företagen i dessa lågkonjunkturs tider försöker spara på personalkostnader. Som arbetstagare lönar det sig också att vara fastanställd inom företaget. Lönen och antalet arbetstimmar hålls stabila och man tjänar dessutom in fulla semesterdagar under året. Som hyrd arbetstagare betalas ofta semester ersättningen ut i samband med lönen, vilket betyder att arbetstagaren inte har någon semester att ta ut. Det finns heller ingen uppsägningstid för dem som arbetar via uthyrnings företag.

11.2 Frågor som berör kollektivavtalet

I frågan angående antalet arbetstimmar fick jag fram att både Vaakuna- och Kaarles heltidsanställda arbetar 7-8 timmar per dag. Detta resultat understryker kollektivavtalets ordinarie arbetstid som rekommenderas vara 7,4 timmar per dag och 111 timmar på 3 veckor. På båda ställena fanns det också ett par heltidsanställda som gör över 8 timmar långa arbetsdagar.

Vid Vaakuna hade de deltidanställda och den hyrda arbetskraften ganska lika antal timmar som de deltidanställda vid Kaarle.

De deltidsanställda säkrar sina arbetstimmar genom att underskriva ett avtal var det står skrivet hur många timmar man minst kommer att ha under en treveckorsperiod. Den övre gränsen sträcker sig upp till 120 timmar, precis som för de fastanställda.

Resultatet av personalens pausmöjligheter var oroväckande eftersom jag märkte att ingen av Kaarles respondenter hade ordnade pauser och att de allra flesta endast kan gå på paus vid lugna tillfällen. Här ser man att kollektivavtalets rekommendationer inte överensstämmer i praktiken, eftersom alla borde få en pausmöjlighet även om man bara skulle arbeta 4 timmars arbetsskift. Vaakuna hade det bättre ställt med pauserna. Väldigt många av dem som arbetar 7-8 timmar hade sina pauser ordnade.

Det var negativt att märka att det fanns respondenter vid båda verksamhetsenheterna som svarat att de inte har pausmöjligheter över huvudtaget under arbetsdagen. Det faktum att det finns personer som hamnar att kräva till sig pauser är inte bra. Av erfarenhet vet jag att långa arbetsskift utan pauser försämrar arbetstagarens minne och tär kraftigt på energinivån.

Jag gjorde också en jämförelse mellan företagen för att se vem som har det bäst ställt med pauserna avdelningsvis. Kökspersonalen vid Amarillo i Vasa hade flest ordnade pauser. Salspersonalen kunde gå på paus vid behov, men barpersonalen endast vid lugna tillfällen. Dock visade resultatet en märkbar skillnad för Kaarles del. De flesta på alla avdelningar svarade att pauserna lämnar till lugna tillfällen. Några personer i köket och i salen/baren meddelade också att de inte har några pausmöjligheter alls under sina arbetsskift. Att inte kunna gå på paus medför stora risker för olyckor eftersom varken hjärnan eller kroppen tillåts vila mellan varven.

Kollektivavtalet säger att man bör ha minst 8 timmars vila mellan arbetsskiften och genom att kombinera frågorna vilotidens påverkan och människans energinivå med varandra, visade resultatet att rekommendationerna håller väldigt bra för både Vaakuna och Kaarle.

Endast en person svarade att han har 6-8 timmars vilotid, men jag tror att den respondenten tolkat frågan fel. Ingen av Kaarles respondenter svarade att de skulle ha dålig energinivå men det gjorde en från Vaakuna, fastän respondenten har 8-10 timmars vilotid.

Jag anser att energinivån inte enbart beror på vila, livsstilen spelar också en stor roll. En hälsosam livsstil där de sociala, psykiska och fysiska delarna är i balans med varandra, ger den energi som kroppen och hjärnan behöver för att orka i genom dagen.

I den elfte frågan angav respondenterna antalet lediga dagar de har under en arbetsvecka. De personer som arbetar 5 dagar i veckan, tjänar in två lediga dagar per fullgjord arbetsvecka. Det visade sig att fyra personer vid Vaakuna bara har 1 ledig dag i veckan. Detta kan bero på att personerna antingen är hyrd arbetskraft och därför är villiga att arbeta 6 dagar i veckan istället för 5 dagar, eller så besitter personerna en högre post och därför hamnar att göra kontorsarbete vid sidan om det vanliga arbetet. Kaarles alla respondenter förutom 1 person har antingen två eller fler lediga dagar i veckan.

Att ha anställda som endast har en ledig dag i veckan medför ett skilt ansvar för arbetsgivaren. Kollektivavtalets bestämmelser säger att maximala antalet arbetsdagar under en 3 veckors period är 15 dagar. Med en ledig dag mindre i veckan uppfylls kvoten snabbare.

11.3 Respondenternas fysiska och psykiska hälsa

Fråga 13 och 14 behandlade respondenternas fysiska och psykiska hälsa på arbetsplatsen. Arbetssysslorna kan vara fysiskt belastande om man lyfter, bär eller utövar upprepade rörelser en längre tid. Fler kvinnor än män vid Vaakuna ansåg arbetet vara ganska tungt fysiskt. Också kvinnorna vid Kaarle hade kommit fram till samma resultat.

Min uppfattning om detta är att männen har mera styrka än kvinnorna och att de därför inte upplever lika stort fysiskt slitage som kvinnorna. Sju respektive 6 respondenter av båda könen var ändå överens om att det fysiska arbetet vid Vaakuna och Kaarle är lämpligt tungt.

Den psykiska belastningen är enligt min mening också ganska tung. Jag anser att alla arbetsuppgifter belastar psyket på något sätt. Man bör vara stresstålig och ha ett bra lynne för att klara av hektiska dagar och krävande kunder. Båda företagens respondenter var igen ganska överens om att också den psykiska belastningen på arbetsplatsen är passlig. Dock fanns det några som var av annan åsikt och upplevde arbetet vara ganska lätt eller väldigt tungt.

11.4 Hälsa och motion

Att ha en bra grundkondition är viktigt för att orka med tunga arbetsskift. Vaakuna och Kaarle ordnar avgiftsfria motionskvällar en gång i veckan åt sina anställda där det finns möjlighet att utöva motionsformer så som innebandy och korgboll. Gymsbesök är ett annat alternativ som också finns tillgängligt.

Båda företagens respondenter hade svarat att deras hälsa antingen var väldigt bra eller ganska bra. Någon enstaka hade svarat att dennes hälsa var ganska dålig. I figur 13 kunde man se att flest respondenter med bra hälsa var i åldern 18 – 35.

Som många påpekat i de öppna frågorna, är motion en viktig del för att kunna upprätthålla hälsan. De som är mest aktiva av respondenterna vid Vaakuna är

barpersonalen, de motionerar både dagligen och 2-4 gånger i veckan. Salspersonalen hade mest respondenter som motionerar en gång i veckan och detta tror jag beror på att de i salen har mindre tid att motionera eftersom restaurangen har öppet 7 dagar i veckan.

Kökspersonalen motionerar mest i Karleby, de håller i gång 2-4 dagar i veckan. Sal/bar personalen motionerar mest dagligen, vilket är väldigt bra för konditionen och orken. Resultatet var väldigt positivt för Kaarles del, eftersom det inte fanns en enda respondent som inte skulle motionera överhuvudtaget.

Eftersom KPO är med och stöder de anställdas motionerande ekonomiskt, såg jag det vara bra att ta reda på om personalen använder dessa erbjudna motionsformer och i sådana fall, hur ofta. För att KPO skall betala 50 % av gymavgiften, måste man vara fastanställd eller anställd för en viss tid. Vaakunas resultat var inte värst övertygande, eftersom väldigt många av respondenterna hade fyllt i att de inte använder motionsformerna alls.

Ganska liknande resultat hade Kaarle också, men positivt var det ändå att ganska många av de heltidsanställda använder företagets motionsformer 2-4 gånger i veckan. Efter att ha sett resultatet i sin helhet, borde företagen kanske fundera över lönsamheten, eller hur de skulle kunna locka flera arbetstagare att använda sig av de erbjudna motionsformerna.

11.5 Olika faktorerers påverkan på den psykiska hälsan

I detta avsnitt behandlas de 8 påståendena som påverkar psyket mycket eller mindre på arbetsplatsen. Orsaken till att jag valde ut just dessa påståenden, är för att det är faktorer som arbetstagarna kommer i kontakt med dagligen.

11.5.1 Tryggt arbetsförhållande och lön

På frågan om ett tryggt arbetsförhållande har en stor eller liten inverkan på den psykiska hälsan, svarade största delen av både Vaakuna och Kaarle respondenter att det har en ganska stor inverkan på dem. De flesta arbetstagare vill inte arbeta i ovisshet och vara osäkra om deras arbetsförhållande fortsätter eller inte.

Under våren 2010 har det strejkats en hel del i Finland. Bland annat servicefacket, dit många av restaurangpersonalen hör, har kämpat för att få höjd lön. De heltidsanställda vid Vaakuna hade lite andra åsikter än Kaarle gällande lörens påverkan.

De flesta heltidsanställda vid Vaakuna hade svarat att de bara påverkas lite grann av lören, medan Kaarle svarade att de påverkas ganska mycket men också litet grann. Den hyrda arbetskraften vid Vaakuna hade svarat mest på påståendet ganska mycket. Lören kan spela en märkbar roll för hyrd arbetskraft eftersom lören kan variera en del beroende på hurudant arbete som görs.

11.5.2 Pauser och arbetets variation

Som tidigare setts, är pauserna ett känsligt ämne att behandla. I fråga 20 tog jag upp ämnet igen och bad respondenterna svara hur mycket de anser pausernas mängd påverka deras psykiska välmående när de är på arbetsplatsen.

Det psykiska välmåendet påverkar humöret, tålamodet och koncentrationen. Restaurangbranschen är väldigt hektisk och arbetstagarna kan ibland bli helt utan paus möjligheter på grund av tunga kvällar. Sist och slutligen påverkades varken Vaakuna eller Kaarle värst mycket fastän pauserna kan bli få.

Dock beror det ju också på hur långa arbetsskift man gör, eftersom korta arbetsskift bara innehåller en paus.

Varierande arbete gör gott för att orka hålla arbetsmotivationen uppe. Att utföra ett varierande arbete främjar kunskaperna och man får mera arbetserfarenhet. Både Vaakuna och Kaarle har många olika avdelningar inom företaget och i fråga 21 bads respondenterna fylla i deras åsikt angående arbetets variation.

Av de respondenter som är i åldern 18-25 svarade hälften att de anser varierande arbete påverka dem ganska mycket och andra hälften svarade att de påverkas litet grann. Arbetets variation påverkade mest de respondenter som är i åldern 26-35.

11.5.3 Arbetskamrater och förmän

Att komma överens med sina arbetskamrater är väldigt viktigt på arbetsplatsen. Som en respondent tidigare nämnde hamnade hon på sjukledigt på grund av stridigheter mellan henne och hennes arbetskamrater. Även mobbning bland kollegor förekommer på många ställen, så genom att ha en bra arbetsanda alla kollegor emellan kan man undvika komplikationer.

Efter att jag studerat fråga 21:s resultat, stod det klart att de flesta respondenter vid respektive företag var av den meningen att kamratskapet bland arbetskompisarna påverkar mycket och ganska mycket. Av detta resultat kan jag konstatera, att arbetsandan borde vara ganska bra på båda ställena eftersom det ligger så nära hjärtat på alla arbetstagare. Lyckligtvis fick också den ena respondenten som varit på sjukledigt hjälp att reda upp osämjan som låg i luften på arbetsplatsen (respondentens egen kommentar) .

Följande fråga i frågeformuläret var sammankopplad med föregående, eftersom förmännen också har en stor roll i arbetstagarnas liv. Om förmännen behandlar en eller alla arbetstagare dåligt, har arbetsplatsen ett stort problem. Min mening är att förmännen bör vara rättvisa, agera som vanliga arbetskamrater men ändå ha arbetstagarnas respekt i alla situationer.

Några från Vaakuna hade kommenterat att de har väldigt mänskliga förmän på sin arbetsplats, som alltid försöker hjälpa och lösa upp kniviga situationer. Dock fanns det också någon enstaka som var av helt annan åsikt och lagt kommentaren att han inte kommer överens med många av företagets förmän.

Amarillo i Vasa hade ganska eniga meningar medan Amarillo i Karleby hade ganska delade meningar om saken. Båda restaurangerna och nattklubbarna hade mest respondenter som svarat att förhållandet till förmannen påverkar dem mycket eller ganska mycket. Kaarle hade några respondenter fler än Vaakuna som känt att de bara påverkas lite grann om de kommer överens med sina överordnade eller inte.

11.5.4 Intresset för egna arbetsuppgifter och kundernas feedback

Att ha intresse för egna arbetsuppgifter gör att man sköter dem bra och trivs med sitt arbete. Här kan man ställa frågan – varför arbeta inom serviceyrket? Är arbetet endast en inkomstkälla eller en passion?

Vaakunas kvinnliga och manliga respondenter hade ganska jämna svar på den här frågan. Fler män än kvinnor tyckte att intresset för de egna arbetssysslorna påverkar deras psykiska hälsa mycket. Kvinnorna var däremot starkare med att tycka ”ganska mycket”. Av den enda mannen som svarat att han inte bryr sig alls, skulle man kunna fråga om han trivs med sitt arbete och ifall det finns något man kan göra åt saken.

Kaarles kvinnor och män var också väldigt jämlika med sina svar, men också här hade fler kvinnor än män tyckt att intresset för de egna arbetsuppgifterna påverkar dem ganska mycket.

För att intresset skall hållas på topp föreslår jag att ledningen skulle ordna fortbildnings och skolningstillfällen åt sina anställda, där personalen skulle få nya idéer och lära sig något nytt.

Jag har läst om företag som prövat på ett roterande system, var de anställda får möjlighet att pröva på någon annans arbetssyssla för ett tag. Detta system fungerar knappast för alla företag, men är klart värt att prova om situationen det tillåter.

Den sista frågan i detta avsnitt handlade om kundernas feedback och uppskattning. Inom servicebranschen är kundernas åsikt väldigt viktig för företaget och ordet sprider sig väldigt snabbt ifall man blivit dåligt bemött av någon anställd.

Före jag gick igenom resultatet förväntade jag mig att alla respondenter på alla avdelningar skulle tycka att detta påverkar dem mycket. Men så var inte fallet för avdelningarna vid Vaakuna.

Några få vid varje avdelning hade svarat att kundernas feedback påverkar dem mycket. Resten hade åsikten lite grann. Amarillo hade flest respondenter som svarat att de påverkas ganska mycket och det visar i alla fall att de anställda bryr sig i någon mån och inte är nonchalanta.

Amarillos respondenter i Karleby var av åsikten att kundernas kommentarer och åsikter påverkar dem mycket och ganska mycket. Calles personal hade annan inställning och bryr sig bara litet grann. Kundens trivsel och välbemötande borde vara en självklarhet för varenda arbetstagare som arbetar inom servicebranschen. Om kunden blir dåligt bemött kommer han/hon knappast tillbaka och vad resultatet visar, så kämpar de flesta anställda inom Vaakuna och Kaarle mot dålig service genom att bry sig om sina kunder.

11.5.5 Arbetstakt

På grund av lågkonjunkturen som drabbat landet under åren 2009-2010, har också företagen hamnat att skära ner på personalen för att minska på personalkostnaderna. Detta kan synas i arbetstakten, speciellt under kvällar när det är bråttom och bemanningen är bristfällig. I fråga 26 frågade jag respondenternas åsikt, ifall de märkt förändringar i arbetstakten.

Resultaten var ganska splittrade vid båda företagen. Vissa kände att takten blivit tyngre medan andra var av åsikten att det blivit lättare. Många av Vaakunas respondenter med 0-5 års erfarenhet svarade att de inte märkt av någon förändring i arbetstakten. Kaarles respondenter med 0-5 års arbetserfarenhet kände att arbetstakten blivit något tyngre. Också de med längre arbetserfarenhet var av samma åsikt. Påpekas bör också att det fanns några få med mer eller mindre arbetserfarenhet som inte känt av någon förändring.

Av detta resultat går att konstatera att arbetstakten är relativt jämn på båda ställena. Små staplar åt ena eller andra hållet fanns dock, men jag tycker att de inte är tillräckligt stora för att de skulle utgöra någon märkbar skillnad.

11.5.6 Sjukledighet

Tjugoåtta av 34 respondenter hade varit på sjukledigt under det senaste året vid Vaakuna. De flesta respondenter hade korta sjukledighetsperioder på 2-4 dagar och 5-10 dagar. Kaarle hade också ett stort antal respondenter som varit på sjukledigt. Majoriteten av respondenterna hade haft sjukledigt och hälften av dem var sjuka 5-10 dagar.

Bra är det för företagen att de inte har personal som är sjuka i långa perioder, vilket då också gör det lättare för förmännen att pussla ihop bemanningen.

Om alla i personalen är villiga att jobba lite extra, behövs inte någon extra personal tas in över huvudtaget. Om sjukledigheten sträcker ut sig på en längre period, kan det vara svårt att hitta inhoppare med kort varsel. I sådana situationer är personaluthyrningsföretag till stor hjälp.

12 SAMMANFATTNING

Detta lärdomsprov har blivit gjort under vårterminen 2010. Som ämne valdes restaurangarbetarens välmående på arbetsplatsen, med motiveringen att skribenten själv arbetar inom restaurangbranschen och har hunnit lida av sviter som ohälsosamma arbetsförhållanden kan orsaka. Undersökningen gjordes på Sokos Hotel Vaasan Vaakuna i Vaasa och Sokos Hotel Kaarle i Karleby. Lärdomsprovet har inte haft någon uppdragsgivare utan undersökaren valde dessa två enheter av eget intresse.

Före genomförandet av undersökningen tog jag (skribenten) beslutet att lämna receptionisterna utanför undersökningen, eftersom jag endast var intresserad av att veta hur arbetstagarna på mitt eget arbetsområde mår. Undersökningen bestod i huvudsak av frågor som rörde restaurangarbetarnas hälsa och välmående.

Undersökningens resultat var mycket positiva och visade att de allra flesta respondenter är vid mycket god hälsa samt att deras arbetsomständigheter är goda. Faktorer som kräver uppmärksamhet är respondenternas möjlighet till paus och de erbjudna motionsformernas vidareutveckling för att locka fler användare.

Reliabiliteten i denna undersökning är låg på grund av att undersökningen gjordes för första gången samt att deltagarantalet var väldigt litet. Om jag fått över 50 svar från båda enheterna skulle reliabiliteten varit mycket högre. Validiteten är hög eftersom respondenterna angett sakliga svar och jag därför kunnat analysera resultat för rätt ändamål.

Om jag fått göra ändringar i min undersökning skulle jag i fråga 27 också frågat orsakerna till sjukledigheten av respondenterna. I frågan om vilotiden mellan arbetsskiften, borde jag ha formulerat frågan bättre för att undvika att respondenten tolkat frågan fel. I introduktionen av undersökningen skulle jag också kunnat understryka att endast ett svar skall anges per fråga.

Jag tror att om undersökningen endast skulle genomföras på ett undersökningsområde och receptionisternas välmående också skulle tas i beaktande, borde antalet respondenter också bli fler och resultaten mera pålitliga.

I övrigt har skapandet av detta lärdomsprov varit ett stort nöje när jag tillsist fick fart på arbetet. Av ämnet hälsa och välmående har jag lärt mig väldigt mycket och att repetera kollektivavtalets normer har varit till väldigt stor nytta i arbetslivet.

13 KÄLLFÖRTECKNING

Bronsberg & Vestlund 1997. Nya Bränn inte ut dig. 2 utök. och rev. uppl. Stockholm: For 1997.

Elevaattori.fi 2009 (Fysiska välmåendet): [Hämtat 6.10.2009] Tillgänglig i form av www- dokument:

<URL: <http://www.elevaattori.fi/default2.asp?id=5108AD12-57964C9998F9-BEC9A1B85F4F>.

Elevaattori.fi 2009 (Psykiska välmåendet): [Hämtat 20.10.2009] Tillgänglig i form av www-dokument:

<URL: <http://www.elevaattori.fi/default2.asp?id=A0952984-80A3479EA287-0A952177E179>.

Europeiska arbetsmiljöbyrån 2010: [hämtat 28.1.2010] Tillgänglig i www – dokument: <URL:<http://osha.europa.eu/fi/publications/factsheets/79>>.

Holme & Solvang 1997. Forsknings metodik om kvalitativa och kvantitativa metoder. Studentlitteratur 1991,1997 för den svenska utgåvan.

Hotel Kaarle.fi 2010: [Hämtat 26.4.2010] Tillgänglig i form av www – dokument: <URL:<http://www.hotelkaarle.fi/>>.

Hurme, Pietiläinen & Huoviala. Työterveyslaitos 1997. Terve työympäristö. Jyväskylä. Gummerus kirjapaino.

Hämäläinen 2001. Jaksamisesta innostumiseen: Työssä ja elämässä. Helsinki: Tammi.

KPO personalavdelningen 2007. Henkilökunnan tietopaketti.

Koskinen & Ullakonoja 2005. Oikeudet ja velvollisuudet työsuhteessa. Edita.

Lehto & Sutela 2008. Työolojen kolme vuosikymmentä: Työolotutkimuksen tuloksia 1977 – 2008. Helsinki.Tilastokeskus.

Mol.fi 2010: [Hämtat 2.6.2010] Tillgänglig i form av www-dokument:

<URL:

http://www.mol.fi/mol/fi/02_tyosuhteet_ja_lait/02_ulkom_suomessa/00_luvat/03_muut_maat/02_ilmanlupaa/oik_velv/index.jsp>.

Pam.fi 2010 (kollektivavtal): [Hämtat 17.3.2010 och 16.4.2010]

Tillgänglig i form av www-dokument:

<URL:http://www.pam.fi/mp/db/file_library/x/IMG/142309/file/Hot_res_Kollektivavtal2007-2010.pdf> (medlemssidor).

Pam.fi/tyoelama 2010 (vuokratyö): [Hämtat 24.4.2010] Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:<http://www.pam.fi/tyoelama/vuokratyo/>>.

Pam.fi/kollektivavtal 2010: [Hämtat 30.4.2010] Tillgänglig i form av www-dokument: <URL: http://www.pam.fi/tyoelama/tyohtosopimukset/majoitus-ja_ravitsemisala/.

Pam.fi/taskutilasto 2010: [Hämtat 16.5.2010] Tillgänglig i form av www-dokument:<URL:http://www.pam.fi/mp/db/file_library/x/IMG/173040/file/Taskutilasto2009.pdf.

Sallinen, Kandolin & Purola 2002. Elämisen rytmi: Kohti tasapainoa työn ja muun elämän välillä. Työterveyslaitos.

Sokos Hotels.fi 2010: [Hämtat 26.4.2010] Tillgänglig i form av www-dokument:<URL:<http://www.sokshotels.fi/hotellit/vaasa/>>.

Sokos Hotels.fi 2010 (Ketjuesittely): [Hämtat 28.5.2010] Tillgänglig i form av www-dokument:<URL: <http://www.sokshotels.fi/meille-toihin/ketjuesittely/>.

Statistikcentralen.fi 2010: [Hämtat 12.4.2010] Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:http://www.stat.fi/meta/kas/kokoaikainen_sv.html>.

Tekniikan akateemiset.fi 2010: [Hämtat 30.4.2010] Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:<http://www.tek.fi/tek-lehti/TEK305/305s44-46.pdf>>.

Terveyskirjasto.fi 2009: [Hämtat 22.10.2009]

Tillgänglig i form av www-dokument:

<URL:http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti/http//tk.koti?p_teos=ama&p_artikkeli=ama00055>.

Työterveyslaitos.fi 2010 (työ ja terveys suomessa): [Hämtat 19.4.2010]

Tillgänglig i form av www-dokument:

<URL:http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/tyo_ja_terveys_suomessa/Documents/yhteenveto_ty_o_ja_terveys_suomessa_2009.pdf>.

Työterveyslaitos.fi 2010 (työolot suomessa): [Hämtat 29.3.2010]

Tillgänglig i form av www dokument:

<URL:<http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Palvelut/Tietokannat/Tyoolot+suomessa/Ammattitaudit/default.htm>>.

Työterveyslaitos.fi 2010 (yrkessjukdomar): [Hämtat 29.3.2010] Tillgänglig i form av www-dokument:

<URL:http://www.ttl.fi/sv/halsa_arbetsformaga/yrkessjukdomar/begrepp/sidor/default.aspx> Sidan uppdaterad 27.4.2010.

Työterveyslaitos.fi 2010 (työhyvinvointi): [Hämtat 30.4.2010]

Tillgänglig i form av www-dokument:

<URL:<http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/Sivut/default.aspx>>

Vartiovaara 1996. Burnoutista jaksamiseen: Aika itkeä, aika iloita. Otava.

Valtioneuvosto.fi 2010: [Hämtat 17.5.2010]

Tillgänglig i form av www-dokument:

<URL:

<http://www.valtioneuvosto.fi/ajankohtaista/puheet/puhe/fi.jsp?oid=225195>.

TYÖHYVINVOINTI KYSELY TYÖNTEKIJÄLLE

Hei! Olen tekemässä opinnäytetyötä ravintolatyöntekijän hyvinvoinnista työpaikalla. Olen tehnyt aiheeseen liittyvän lomakkeen joka sisältää työhyvinvointia koskevia kysymyksiä.

Rastita jokaisen kysymyksen kohdalla omaa näkemystäsi parhaiten vastaava vaihtoehto. Kahdessa viimeisessä kysymyksessä vastaus kirjoitetaan sille varattuun tilaan. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti!

1. Työpaikka Sokos Hotel Kaarle ____ Sokos Hotel Vaasan Vaakuna ____	2. Työpiste / Osasto: (esim. Ama, Sky, Calle)
3. Sukupuoli Mies ____ Nainen ____	4. Ikä 18-25 ____ 26-35 ____ 36-45 ____ 46-55 ____
5. Tehtävä Keittiö ____ Baari ____ Sali ____	6. Kuinka kauan työskennellyt nykyisessä paikassa 0-2 vuotta ____ 2-5 vuotta ____ yli 5 vuotta ____
7. Työsuhteen laatu Kokoaikainen ____ Osa-aikainen ____ Vuokratyöläinen ____	

8. Yleisin/tavallisin työvuoroni kesto on

- 4-5 tuntia
- 5-6 tuntia
- 6-7 tuntia
- 7-8 tuntia
- Yli 8 tuntia

9. Työvuoroni aikana minulla on mahdollisuus taukoon

- Järjestetysti joka työvuoroni aikana Halutessani työvuoroni aikana
 Vaatiessani työvuoroni aikana Vain kun on hiljaista
 Ei taukomahdollisuuksia ollenkaan
 Kommentti: _____

10. Työvuorojeni välisenä aikana minulla on lepoaikaa

- Yli 10 tuntia 8-10 tuntia
 8 tuntia tasan 6-8 tuntia
 6 tuntia tasan Alle 6 tuntia

11. Täyden työviikon aikana minulla on vapaapäiviä

- 3 vapaapäivää tai enemmän 2 vapaapäivää
 1 vapaapäivä ei vapaapäiviä ollenkaan

12. Voimavarani riittävät työtehtävien suorittamiseen

- Erittäin hyvin Melko hyvin Hyvin Melko huonosti
 Huonosti Erittäin huonosti

Työni on mielestäni**- 13. Fyysisesti**

- Erittäin kevyttä Melko kevyttä Sopiva Melko raskasta
 Erittäin raskasta

- 14. Psyykkisesti

- Erittäin kevyttä Melko kevyttä Sopiva Melko raskasta
 Erittäin raskasta

15. Terveydentilani on mielestäni

- Erittäin hyvä Melko hyvä Hyvä Melko huono
 Huono Erittäin huono

16. Harrastan liikuntaa

- Päivittäin 2-4 kertaa viikossa Kerran viikossa
 Kerran kuukaudessa En lainkaan

17. Käytän työpaikkani tarjoamia liikuntapalveluita

- Paljon (yli 5 kertaa viikossa) Melko paljon (3-5 kertaa viikossa)
 Melko vähän 1-2 kertaa viikossa Vähän (1 kerta viikossa)
 En lainkaan

Kuinka paljon seuraavat tekijät vaikuttavat sinun henkiseen hyvinvointiisi työpaikalla?**- 18. Turvallinen työsuhde**

- Paljon Melko paljon Jonkin verran Vähän
 Ei ollenkaan

- 19. Palkka

- Paljon Melko paljon Jonkin verran Vähän
 Ei ollenkaan

- 20. Taukojen määrä

- Paljon Melko paljon Jonkin verran Vähän
 Ei ollenkaan

- **21. Työn monipuolisuus**

- Paljon Melko paljon Jonkin verran Vähän
 Ei ollenkaan

- **22. Toimeen tuleminen työtovereitteni kanssa**

- Paljon Melko paljon Jonkin verran Vähän
 Ei ollenkaan

- **23. Reilusti minua kohtelevat esimiehet**

- Paljon Melko paljon Jonkin verran Vähän
 Ei ollenkaan

- **24. Kiinnostus omieni työtehtäviäni kohtaan**

- Paljon Melko paljon Jonkin verran Vähän
 Ei ollenkaan

- **25. Asiakkaiden antama palaute ja arvostus**

- Paljon Melko paljon Jonkin verran Vähän
 Ei ollenkaan

26. Onko työtahtisi mielestäsi muuttunut?

- Erittäin paljon koventunut Melko paljon koventunut
 Pysynyt ennallaan Keventynyt hieman
 Keventynyt huomattavasti

27. Kuinka monta päivää olet ollut poissa työstä sairastumisen vuoksi viimeisen vuoden aikana?

- Yli 10 päivää 2-4 päivää
 5- 10 päivää 1 päivän En lainkaan

28. Oletko joutunut olemaan sairaslomalla työuupumuksen takia?

Jos olet, mistä työuupumus johtui?

29. Pystytkö vaikuttamaan omaan työhyvinvointiisi työpaikallasi? Jos pystyt, miten?

KIITOS OSALLISTUMISESTASI!

Terveisin Nette ☺

UNDERSÖKNING OM HÄLSA OCH VÄLMÅENDE PÅ ARBETSPLATSEN

Hej! Jag gör mitt lärdomsprov om restaurangarbetarens välmående på arbetsplatsen. Tillhörande ämnet har jag gjort ett frågeformulär som innehåller frågor angående hälsa och välmående.

Kryssa i vid varje fråga det alternativet som lämpar din åsikt bäst. Vid de två sista frågorna skrivs svaret på de ämnade raderna nedanför. Svaren behandlas konfidentiellt!

1. Arbetsplats Sokos Hotel Kaarle ____ Sokos Hotel Vaasan Vaakuna ____	2. Arbetsstation/ Avdelning (ex. Ama, Sky, Calle)
3. Kön Man ____ Kvinna ____	4. Ålder 18-25 ____ 26-35 ____ 36-45 ____ 46-55 ____
5. Arbetsuppgift Kök ____ Bar ____ Sal ____	6. Arbetsförhållandets längd 0-2 år ____ 2-5 år ____ över 5 år ____
7. Typ av anställning Heltidsanställd ____ Deltidsanställd ____ Hyrd arbetskraft ____	

8. Vanligaste arbetstidens längd

- 4-5 timmar
- 5-6 timmar
- 6-7 timmar
- 7-8 timmar
- Över 8 timmar

9. Under mitt arbetsskift har jag paus möjligheter

- Ordnat under varje arbetsskift Vid behov under varje arbetsskift
- Bara om jag kräver Endast vid lugna tillfällen
- Inga paus möjligheter alls
- Kommentti: _____

10. Mellan mina arbetsskift har jag vilotid

- Över 10 timmar 8-10 timmar
- 8 timmar jämnt 6-8 timmar
- 6 timmar jämnt Under 6 timmar

11. Under en full arbetsvecka har jag lediga dagar

- 3 lediga dagar eller mera 2 lediga dagar
- 1 ledig dag Inga lediga dagar alls

12. Min energinivå räcker till mina arbetssysslor

- Väldigt bra Ganska bra Bra Ganska dåligt
- Dåligt Väldigt bra

Mitt arbete är**- 13. Fysiskt**

- Väldigt lätt Ganska lätt Passligt Ganska tungt
- Väldigt tungt

- 14. Psykiskt

- Väldigt lätt Ganska lätt Passligt Ganska tungt
- Väldigt tungt

15. Mitt hälsotillstånd är

- Väldigt bra Ganska bra Bra Ganska dåligt
 Dåligt Väldigt dåligt

16. Jag motionerar

- Dagligen 2-4 gånger i veckan En gång i veckan
 En gång i månaden Inte överhuvudtaget

17. Jag använder arbetsplatsens erbjudna motionsformer

- Mycket (över 5 ggr i veckan) Ganska mycket (3-5 gånger i veckan)
 Ganska litet (1-2 ggr i veckan) Litet (1 gång i veckan)
 Inte över huvudtaget

Hur mycket påverkar följande faktorer ditt psykiska välmående på arbetsplatsen?**- 18. Tryggt arbetsförhållande**

- Mycket Ganska mycket Litet grann Litet
 Inte alls

- 19. Lönen

- Mycket Ganska mycket Litet grann Litet
 Inte alls

- 20. Paus mängd

- Mycket Ganska mycket Litet grann Litet
 Inte alls

- **21. Arbetets variation**

- Mycket Ganska mycket Litet grann Litet
 Inte alls

- **22. Att komma överens med mina arbetskamrater**

- Mycket Ganska mycket Litet grann Litet
 Inte alls

- **23. Förmän som behandlar mig väl**

- Mycket Ganska mycket Litet grann Litet
 Inte alls

- **24. Intresset gentemot egna arbetsuppgifter**

- Mycket Ganska mycket Litet grann Litet
 Inte alls

- **25. Kundens uppskattning och feedback**

- Mycket Ganska mycket Litet grann Litet
 Inte alls

26. Har din arbetstakt förändrats?

- Blivit mycket tyngre Blivit något tyngre
 Ingen förändring Blivit något lättare
 Blivit mycket lättare

27. Hur många dagar har du varit borta från arbetet det senaste året på grund av sjukdom?

- Över 10 dagar 2-4 dagar
 5- 10 dagar 1 dag Ingen sjukledighet

**28. Har du varit på sjukledigt på grund av utbrändhet?
I sådana fall, vad var orsaken?**

**29. Kan du påverka ditt eget välmående på arbetsplatsen? I sådana fall,
hur?**

TACK FÖR DITT DELTAGANDE!

Hälsningar Nette ☺