

Työpaperi 9/2019

Anna-Maria Isola & Erika Mäntylä

Miksi ravintola-ala ei houkuttele työttömiä työnhakijoita?

Selvitys ravintola-alan kohtaanto-ongelmasta

Ravintola-alalla vallitsee työvoimapula. Samaan aikaan moni kuitenkin etsii töitä. Työnantajat eivät löydä työntekijöitä eivätkä pitkään työttömänä olleet löydä töitä. Ilmiöstä puhutaan kohtaanto-ongelmana. Mistä ongelma johtuu?

Restel Oy, Palvelualojen ammattiliitto, Työttömien ay-jäsenten tukiyhdistys sekä Terveiden ja hyvinvoinnin laitos selvittivät asiaa. Analyysiä varten kerättiin 20 haastattelua ihmisiltä, jotka olivat haastattelujen keruun aikana tai hiljattain ennen sitä työttöminä. Enemmistö haastatelluista oli ollut työttömänä enemmän kuin yhden vuoden.

Pitkään työttömänä olleiden käsitykset ravintola-alasta perustuivat heidän omiin kokemuksiinsa. Ravintola-alan työ miellettiin kiireiseksi ja kuormittavaksi, työehdoiltaan heikoksi ja huonosti johdetuksi. Ravintola-alan vetovoimana pidettiin alan yhteisöllisyyttä ja pitkäaikaisten asiakkaiden palvelemista. Keski-ikäiset, pitkään työttömänä olleet ihmiset eivät nähneet ravintola-alaa ja erityisesti pikaruokaravintoloita varteenotettavina työpaikkoina. Selvisi muutakin: Työnhakijat ajattelivat yhtäältä, että korkea ikä heikentää heidän asemaansa työmarkkinoilla. Toisaalta työ ravintola-alalla koettiin niin kuormittaviksi, ettei oman työkyvyn uskottu riittävän.

Työpaperissa esitetään analyysiin perustuen ajatuksia kohtaanto-ongelmasta käytävään keskusteluun, mutta ideoidaan myös toimenpiteitä, joilla saataisiin työttömille työtä ja työnantajille työvoimaa.



**Palvelualojen
ammattiliitto**
Servicefacket

Tatsi
– Työttömän puolella



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

© Kirjoittaja(t) ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitos | Helsinki 2019

ISBN 978-952-343-303-8 (verkko); ISSN 2323-363X (verkko), <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-303-8>



TERVEYDEN JA
HYVINVOINNIN LAITOS

www.thl.fi

Esipuhe

Kädessäsi on haastatteluihin perustuva, koostettu selvitys. Haastattelut suoritettiin selvitetäväksi, miksi ravintola-ala ei houkuttele työttömiä työnhakijoita. Restelissä olemme pitkään pohtineet, miksi olemme tässä tilanteessa Suomessa: työttömiä on paljon vaikka haasteenamme on saada riittävästi motivoituneita ja sitoutuneita työntekijöitä kasvaviin tarpeisiimme.

Tilasimme selvityksen Työttömien ay-jäsenten tukiyhdistykseltä (TATSI). Koimme, että heillä on paras ja suurin kontakti henkilöihin, jotka haluavat kertoa meille miksi ravintola-ala ei houkuttele työttömiä työnhakijoita. Haastatteluiden kohderyhmäksi valikoitui henkilöitä, jotka ovat työskennelleet tai kouluttaneet ravintola-alalle, mutta eivät siellä tällä hetkellä kuitenkaan työskentele.

Selvitys toi esille valitettavan paljon väärinkäsityksiä työllistymisestä ja työskentelystä ravintola-alalla. Päälimmäisenä mieleemme jäi alan maine huonopalkkaisuudesta ja liian vähistä tunteista sekä työn soveltuvuudesta vain nuorille henkilöille, koska etenemis- ja koulutusmahdollisuudet nähdään suppeampana kuin ne todellisuudessa ovat. Ristiriitaisena tässä pidämme, että henkilöstö on meillä Restelissä keskiössä strategiamme mukaisesti ja siksi me maksamme suurimmalle osalle henkilöitä jopa korkeampaa kuin työehtosopimuksen mukaista palkkaa, haluamme palkata nuorien lisäksi iäkkäämpiä henkilöitä erityisesti operatiivisen päällikön tehtäviin ja teemme yhteistyötä oppilaitosten kanssa tarjotaksemme alan koulutuksen työn ohella.

Haluamme kiittää Tuomas Rouvilaa avoimesta ja innostuneesta lähestymistavasta selvityksen toteuttamiseksi. Kiitoksen esitämme kaikille haastatteluun osallistuneille henkilöille, jotka ovat suorasti ja rehellisesti vastanneet. Ilman teitä emme olisi päässeet suorittamaan tätä analyysiä. Erityiskiitos Anna-Maria Isolalle ja Erika Mäntylälle selvityksen koostamisesta ja johtopäätösten tekemisestä. Kiitos myös Antti Veirtolle Palvelualojen ammattiliitosta näkökulmien ja ajatusten tuomisesta selvitykseen.

Mikael Backman
Toimitusjohtaja
Restel Oy

Tiivistelmä

Anna-Maria Isola & Erika Mäntylä. Miksi ravintola-ala ei houkuttele työttömiä työnhakijoita? Hyvinvoinnin ja terveyden laitos (THL). Työpäpaperi 9/2019. 30 sivua. Helsinki, Suomi 2019. ISBN 978-952-343-303-8 (verkko); ISSN 2323-363X (verkko)

Ravintola-alalla vallitsee työvoimapula. Samaan aikaan toisaalla moni kuitenkin etsii töitä. Työnantajat eivät löydä työntekijöitä eivätkä pitkään työttömänä olleet löydä töitä. Kohtaanto-ongelmalla tarkoitetaan tilannetta, jossa työnantajien ja työntekijöiden tarpeet eivät kohtaa. Miksi ravintola-ala ei houkuttele työnhakijoita -selvityksen tarkoituksena oli ymmärtää kohtaanto-ongelman takana olevia syitä.

Analyysiä varten kerättiin 20 haastattelua. Haastateltavat saatiin työttömyyttä kokeneiden verkostojen kautta sekä sellaisista pääkaupunkiseudun ammattioppilaitoksista, jotka tarjoavat koulutuksen ravintola-alan perustutkintoon tai johonkin sen osaan. Haastateltavien ikäjakauma oli 20–57 vuotta. Mediaani-ikä oli 49 vuotta. Haastatelluista naisia oli 16 ja miehiä 4. Kaikki haastatellut olivat joko työskennelleet ravintola-alalla tai kouluttautuivat työvoimapoliittisessa koulutuksessa ravintola-alalle. Haastattelut analysoitiin sisälönanalyttisesti lajittelemalla haastatelussa ilmenneet käsitykset seuraavasti: 1) syyt olla hakeutumatta ravintola-alalle töihin ja 2) syyt hakeutua ravintola-alalle töihin.

Ravintola-alan vetovoimaisuutta heikentävät kuormittava ja kiireinen työ, heikot työehdot ja huono johtaminen. Vetovoimaisuutta lisää se, että saa työskennellä hyvän tuotteen parissa, saa palvella asiakkaita ja että saa kuulua yhteisöihin.

Analyysin myötä selvisi myös, että keski-ikäiset, pitkään työttömänä olleet ihmiset eivät nähneet ravintola-alaa ja erityisesti pikaruokaravintoloita varteenotettavina työpaikkoina. Haastateltavien mukaan myöskään työhön ottava porras ei useampien haastateltavien mukaan näe keski-ikäisiä, pitkään työttömänä olleita ihmisiä varteenotettavina työntekijöinä. Työ ravintola-alalla koetaan niin kuormittavaksi, ettei oman työkyvyn uskota riittävän siitä suoriutumiseen.

Analyysin löydöksiä tarkasteltiin osallisuuden kokemuksen valossa:

- Autonomisuus: Ihmisellä säilyy työpanostaan myydessäänkin määrittelyvalta jossakin suhteessa. Työtehtävän sisällä määrittelyvalta voi tarkoittaa esimerkiksi mahdollisuutta tehdä jokin asia omalla tavalla tai mahdollisuus kokeilla jotakin asiaa uudella tavalla. Ennakoitavuus tarkoittaa sitä, että työstä saa kohtuullisen palkan; että omiin työvuoroihin pystyy vaikuttamaan; että työtehtävät eivät ole liian poukkoilevia.
- Tekemisten merkillepantavuus ja osaaminen: Osaaminen tulee näkyväksi palautteen kautta. Palaute voi tulla esimerkiksi siitä, että saa esimerkiksi hankalan asiakkaan hyvälle tuulelle, saa asetella annoksen kauniisti tai että saa palautetta esimieheltä.
- Yhteisyys ja yhteöllisyys: Ravintola-ala näyttäytyy esimerkillisenä siinä, että se tarjoaa työntekijöille yhteisöjä ja yhteenkuuluvuutta. Haastatelussa puhuttiin yhteisöllisyydestä useasta näkökulmasta. Hyvä työyhteisö voi jopa korjata puutteita esimerkiksi työolosuhteissa. Työntekijöiden ja asiakkaiden yhteisöt ovat uhattuina työntekijöiden vaihtuvuuden takia.
- Hyvän tekeminen: Onnistunut ja vastavuoroinen asiakaspalvelukokemus on työntekijän mahdollisuus tehdä hyvää.

Ravintola-alan kohtaanto-ongelmaan voivat ratkaisuja kehittää yhteistyössä toistensa kanssa hyvin erilaiset toimijat, kuten yritykset, vuokratyöyritykset, työvoimapoliittiset toimijat ja hyvinvointivaltio.

Sisällys

Miksi ravintola-ala ei houkuttele työttömiä työnhakijoita?.....	0
Esipuhe.....	2
Tiivistelmä.....	3
Sisällys	4
Johdanto	5
Kohtaanto-ongelma: samanaikaisesti tyydyttymätön työvoimatarve ja työpaikkojen puute	5
Tunnuslukuja käyttämättömistä työvoimapotentiaalista.....	6
Pitkään työttömänä olleiden osallisuuden kokemus.....	7
Aineisto ja menetelmä.....	8
Ravintola-alan vetovoimaisuutta heikentävät tekijät.....	9
Kiire ja kuormittavuus.....	9
Heikentyvät työehdot	12
Johtamisen ongelmat	13
Työllistymisen vaikeus.....	15
Ravintola-alan vetovoimaisuutta lisäävät tekijät.....	16
Hyvään tuotteen takana voi ylpeästi seistä.....	16
Onnistunut asiakaspalvelukokemus	18
Mielekäs yhdistelmä erilaisia työtehtäviä	20
Analyysin löydökset osallisuuden valossa	21
Ehdotukset.....	22
Liitteet	25
Haastattelukutsu	25
Suostumus selvitykseen.....	26
Haastattelurunko.....	27
Haastatellut.....	28
Lähteet.....	30

Johdanto

Tilanne näyttää monimutkaiselta, selvityksen tekijä miettii. Hän näkee mielessään kolme kuvaa, enemmänkin, mutta nämä kolme kuvaa piirtyvät kaikkein voimakkaimmin esiin.

Ensimmäisessä kuvassa työnantaja pohtii, mistä saada työntekijöitä ravintolaansa. ”Miksi ihmeessä ihmiset eivät halua ansaita rahaa”, ajatuskupla viestii. Seuraavassa kuvassa parikymppinen nuori makaa sängyllään. Hän on juuri saanut tietää, ettei saanut ravintola-apulaisen töitä. ”Mikä minussa oikein on vikana?” Kolmannessa kuvassa pitkään työttömänä ollut viisikymppinen naputtelee työhakemusta ravintolaan. Pika-ruokapaikkaan hän jättää kuitenkin hakematta. Kerran hän haki eikä tullut kutsutuksi työhaastatteluun. ”Nuorten ihmisten hommia. Eihän sieltä saa edes riittävästi työtunteja”, puhekupla kertoo.

Ravintola-alalla vallitsee työvoimapula. Samaan aikaan toisaalla moni kuitenkin etsii töitä. Työnantajat eivät löydä työntekijöitä eivätkä pitkään työttömänä olleet löydä töitä. Tyydyttämättömästä työvoimatarpeesta eli kohtaanto-ongelmasta puhutaan paljon, mutta rohkenemme väittää, että siitä tiedetään vieläkin liian vähän.

Syyksi kohtaanto-ongelmaan on esitetty yhtäältä koulutuksen puutetta tai vääränlaista koulutusta ja toisaalta erityisesti pitkään työttömänä olleiden ihmisten työ- ja toimintakyvyn vajeita. Nämä syyt eivät kuitenkaan kerro koko totuutta. Tämän Restel Oy:n, Palvelualojen ammattiliiton ja Työttömien ay-jäsenten tukiyhdistyksen teettämän ja yhteistyössä Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke Sokran (THL) kanssa tehdyn selvityksen on tarkoitus laajentaa keskustelua ja lisätä ymmärrystä kohtaanto-ongelman mahdollisista syistä.

Palvelualojen ammattiliiton tekemässä ammattien vetovoimaisuutta koskevassa selvityksessä ilmeni, että kokin työ sijoittui tismalleen puoliväliin 12 työn joukosta. Sen yläpuolella olivat eräopas, myyjä, hitsaaja, sairaanhoitaja ja kiinteistöhuoltaja. Kokin alapuolelle sijoittuivat kodinhoitaja, betonirakentaja, tarjoilija, toimistosiiivoja, myyntiedustaja ja puhelinmyyjä vähiten vetovoimaisena työnä. Käsittelemme ravintola-alan kohtaantoa pääasiassa vetovoimaisuuden näkökulmasta.

Selvityksen aikana löytyi kolme mahdollista selitystä sille, etteivät pitkään työttömänä olleet hakeudu ravintola-alalle. 1) Keski-ikäiset, pitkään työttömänä olleet ihmiset eivät syystä tai toisesta näe ravintola-alaa ja erityisesti pika-ruokaravintoloita vartenotettavina työpaikkoina. 2) Työhön ottava porras ei näe keski-ikäisiä, pitkään työttömänä olleita ihmisiä syystä tai toisesta vartenotettavina työntekijöinä. 3) Työt ravintola-alalla koetaan niin kuormittaviksi, ettei oman työkyvyn uskota riittävän niistä suoriutumiseen.

Selvityksemme ei vielä kerro, kuinka yleisiä löydöksemme ovat tai ovatko ne ilmiöitä ylipäänsä. Niihin on suhtauduttava havaintoina, jotka vaativat lisää selvittämistä, tutkimistakin. Työpaperin lopussa esitämme ajatuksia keskusteluun ja ehdotuksia tutkimukseen.

Erika Mäntylä keräsi ja litteroi haastattelut. Anna-Maria Isola analysoi aineiston ja kirjoitti pääasiassa työpaperin. Kiitämme Jenni Wessmannia kommentteista ja ideoista.

Kohtaanto-ongelma: samanaikaisesti tyydyttymätön työvoimatarve ja työpaikkojen puute

Kohtaanto-ongelmalla tarkoitetaan tilannetta, jossa työnantajien ja työntekijöiden tarpeet eivät kohtaa. Samaan aikaan on pulaa työntekijöistä ja työpaikoista. Tilastokeskuksen mukaan yli puolet työpaikoista on sellaisia, jotka on työnantajan arvion mukaan vaikea täyttää. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaiseman ammattibarometrin mukaan työvoimapula jatkaa kasvuaan (Ammattibarometri 2018). Vuonna 2018 yhteensä 48 ammatin työntekijöistä oli pulaa. Vuotta aiemmin tällaisten ammattien määrä oli 32 ja kaksi vuotta aiemmin 15. Eniten pulaa oli seuraavista ammattilaisista: puheterapeutit, rakennusalan työnjohtajat, rakennusinsinöörit, sairaanhoitajan ja terveydenhoitajat, sosiaalityön erityisasiantuntijat, lastentarhanopettajat, ylilääkärit ja erikoislääkärit, myyntiedustajat, yleislääkärit, hammaslääkärit, hitsaajat ja kaasuleikkaajat, betonirakentajat ja raudoittajat, puhelin- ja asiakaspalvelukeskusten myyjät, muut rakennustyöntekijät, toimisto- ja laitossiiivoajat.

Ylitarjontaa oli seuraavista ammattilaisista: yleissihteerit, vaatturit, pukuompelijat, turkkurit ja hatuntekijät, käytön tukihenkilöt, johdon sihteerit ja osastosihteerit, graafiset ja multim mediasuunnittelijat, mainon-

nan ja markkinoinnin erityisasiantuntijat, huonekalupuusepät, tieto- ja viestintäteknologian asentajat ja korjaajat, konepuusepät, toimittajat, painajat, painopinnanvalmistajat, yhteiskunta- ja kulttuuritutkijat, matkatoimistovirkailijat sekä pankki- ja toimihenkilöt.

Kohtaanto-ongelma on kärjistynyt Suomessa vuosina 2012–2016 erityisesti seitsemän seutukunnan alueella: Helsingissä, Tampereella, Oulussa, Jyväskylässä, Kuopiossa ja Seinäjoella (Pehkonen ym. 2018). Työpaikkojen täyttyminen on hidastunut. Yli kuukauden avoimena olevien työpaikkojen osuus on noussut. Kehitys selittyy yhtäältä työnhakijoiden iällä ja toisaalta työvoiman kysynnässä tapahtuneilla muutoksilla, kuten työtehtävien osa- ja määräaikaaisuuksilla. Tutkijaryhmä (Pehkonen ym. 2018, 3) esittää, että työvoiman kohtaannon heikentyminen johtuu siitä, että työn vastaanottamisen taloudelliset kannustimet ovat heikentyneet. Kannusteet vaihtelevat sosioekonomisten ryhmien välillä. Paras tilanne on nuorilla korkeasti koulutetuilla miehillä ja huonoin alle 35-vuotiailla kouluttamattomilla naisilla. Ero korkeakoulutettujen miesten ja ei-korkeakoulutettujen naisten välillä on yli kaksinkertainen korkeakoulutettujen miesten hyväksi. Erityisen matala kannustin on alle 35-vuotiailla naisilla, joilla on alle kolmivuotiaita lapsia. Matala kannustetaso selittyy korkeammilla työttömyysajan tuloilla ja keskimääräistä matalammilla työllistymisestä saatavilla tuloilla.

Tunnuslukuja käyttämättömästä työvoimapotentialista

Työllisyys Suomessa koheni vuonna 2018. Myös pitkään jatkunut työttömyys väheni. Epäselvää on, minkä verran pitkästä työttömyydestä on siirrytty sellaisiin töihin, jotka turvaavat toimeentulon ja minkä verran kyseessä on ollut siirtymiset työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin ilman todellisia työllistymisen näkymiä.

Pitkäaikainen eli yli vuoden kestävä työttömyys muodostui Suomeen 1990-luvun jälkeen. Sama tapahtui laajasti läntisessä maailmassa muuallakin. Enimmillään Suomessa pitkään työttömänä olleita oli vuonna 2016, jolloin heitä oli 130 000 ihmistä. Tällä hetkellä luku on 80 000. Määrä on yli kaksinkertainen verrattuna lukuihin ennen vuotta 2008. Palkansaajien tutkimuslaitos tarkasteli, keitä pitkään työttömänä olleet ihmiset olivat vuonna 2015: noin neljännes oli henkilöitä, jotka olivat olleet ennen työttömyyden alkua koko vuoden jatkuvissa työsuhteissa ilman työttömyysjaksoja. Kolmanneksella oli katkonaisempi työhistoria. Silti yli puolella pitkään työttömänä olleista ihmisistä oli työhistoriaa takanaan. Työllisyydestä pitkäaikaistyöttömyyteen oli siirrytty globalisaation ja robotisaation kohteena olleista ammattiryhmistä, esimerkiksi keskipalkkaisista toimistotyöntekijästä ja perinteisistä teollisuuden ammattilaisista. Myös matalapalkkaisuista palveluammattilaisista oli siirrytty pitkään työttömyyteen. (Palkansaajien tutkimuslaitos 2018.)

Vaikka työssäkäyvistä harva elää pienituloisuusrajan alapuolella, matalapalkka-aloilla monet elävät kuitenkin tulonsiirtojen varassa. Esimerkiksi vähittäiskaupan alalla työskenteleville maksetaan tulonsiirtoja, kuten asumis- ja toimeentulotukea noin 30 miljoonan euron edestä vuosittain, vaikka kaupan alalla olisi palkanmaksukykyä (Tanner 2017). Myös ravintola-ala lukeutuu matalapalkka-aloihin, mutta sen palkanmaksukykyisyys voi olla erilainen kuin kaupan alalla.

Tulonjakotilastojen mukaan vähintään kuusi kuukautta vuoden aikana työttöminä olleista lähes 39 prosenttia kuului pienituloisiin kotitalouksiin vuonna 2018. Pienituloisuudella tarkoitetaan sitä, että ihminen tai perhe elää alle suhteellisen tuloköyhyysrajan, joka EU:n käyttämänä on vakiintunut myös Suomeen. Sen mukaan pienituloinen on ihminen, jonka käteen jäävät tulot ovat alle 60 prosenttia mediaanituloista. Vuonna 2017 mediaanitulo oli noin 2 600 euroa ja pienituloisuuden raja yksinelävällä aikuisella noin 1 230 euroa. Pienituloisuusrajan tuntumaan sen molemmin puolin sijoittuu suurin osa pienituloisista suomalaisista. (SVT 2019.)

Niistä työttömistä, jotka saivat Kelan perustyöttömyysturvaa, pienituloisia oli puolet. Ansiosidonnaista ja Kelan työttömyysturvaa saaneista 38 prosenttia kuului pienituloisiin kotitalouksiin. Pienituloisista työttömistä yli puolet ei ollut saanut ansiosidonnaista turvaa, vaan he saivat peruspäivärahaa tai työmarkkinatukea. (SVT 2019.)

Vuosien 2015–2019 lakimuutokset ovat heikentäneet erityisesti työttömän sosiaaliturvan tasoa esimerkiksi aktiivimallista johtuvien leikkauksien takia. Toimeentulotuki paikkaa perusturvan heikentymistä erityisesti työttömillä (THL 2019). Perusturvan varassa elävien tulotaso ei ole laskenut, mutta sosiaaliturva on muuttunut luonteeltaan aikaisempaa pirstaleisemmaksi ja ennakoimattommaksi. Pitkään työttöminä

olleille tai muuten työelämän ulkopuolella oleville suunnatun kyselytutkimuksen mukaan vastaajat kokivatkin psyykkistä kuormittuneisuutta kolminkertaisesti verrattuna väestöön ylipäänsä. 90 prosenttia vastaajista suunnitteli elämänsä päivän, korkeintaan kuukauden kerrallaan. (Leemann 2019, 37, 31.)

Pienituloisuuden lisäksi työttömyys altistaa myös terveyshaitoille. Suomalaisten hyvinvointi on monella mittarilla tarkasteltuna hyvällä tasolla. Tilastot tuovat kuitenkin näkyviin sosioekonomisia terveys- ja hyvinvointieroja. Terveys vaihtelee tulotason mukaan useimmilla terveysmittareilla tarkasteltuna: heikoin terveydellinen tilanne on alimmissa tuloryhmissä, joihin kuuluu runsaasti työttömiä ja eläkeläisiä. Suurimmat erot havaittiin menetetyissä elinvuosissa. Alimpaan tuloviidennekseen kuuluvien riski kokea terveytensä keskinkertaiseksi tai huonommaksi on yli kaksinkertainen suhteessa parhaiten ansaitsevan viidennekseen. (Karvonen ym. 2019.)

Työttömyydellä on erityisesti pitkään jatkuessaan psyykkisiä seurauksia. Se vaikuttaa sosiaalisiin suhteisiin, käsitykseen itsestä ja omista mahdollisuuksista sekä lisää psyykkistä kuormittuneisuutta (Leemann ym. 2018). Työttömyyteen liittyy ahdistuksen, turvattomuuden, epäonnistumisen ja vihan tunteita (Isola ym. 2019). Pitkään jatkuessaan työttömyys voi heikentää koettua työkykyä.

Enemmistö (60 prosenttia) työttömistä ja työllisistä (90 prosenttia) koki työkykynsä hyväksi, kun mittarina käytettiin itse arvioitua työkykypistemäärää. Työttömät kokivat työkykynsä työllisiä heikommaksi sekä ruumiillisten että henkisten valmiuksien kannalta. Työttömistä miehistä 40 prosenttia koki työkykynsä heikentyneen, työllisistä miehistä näin koki 14 prosenttia. Miehillä, yksinasuvilla, vähän kouluttautuneilla ja 45–54 -vuotiailla oli suurin riski heikentyneeseen työkykyyn. Niistä työttömistä, jotka kokivat toimeentulonsa hankalaksi, miltei joka toisella oli heikentynyt työkyky. Työssäkäyvistä toimeentulovaikeuksia kokeneista kaksinkertainen osuus koki työkykynsä heikentyneen verrattuna niihin, joilla toimeentulovaikeuksia ei ollut. (Saikku & Hannikainen 2019.)

Työ- ja elinkeinotoimistoissa arvioidaan työttömän palvelutarve ja työkyky. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella tiedetään, että osatyökykyisiä työnhakijoita oli vuoden 2017 aikana vajaa 37 000 ihmistä. (Oivo & Kerätär 2018, 20.) Raija Kerätär (2016) on arvioinut, että noin joka viidennen pitkäaikaistyöttömän työkykyä voidaan kohentaa hoidoilla tai kuntoutuksella, ja että noin kolmasosa pitkään työttömänä olleista on työkyvyttömiä työmarkkinoille. Tuija Oivo ja Raija Kerätär arvioivat, että pitkään työttömänä olleista noin puolet on osatyökykyisiä (Oivo & Kerätär 2018, 20).

Osatyökykyisyyden leima voi heikentää pitkään työttömänä olleiden haluttavuutta työmarkkinoilla. Työ- ja elinkeinoministeriön tilastojen mukaan työnantajat palkkaavat työtöntä työnhakijaa mieluummin sellaisen, joka vaihtaa palkkatyösuhteesta toiseen. 40 prosenttia rekrytoituista siirtyi uusiin töihin suoraan edellisestä työpaikastaan. Parhaiten työttömät työllistyvät ensimmäisen kolmen työttömyyskuukauden aikana. Sen jälkeen työllistyminen vaikeutuu huomattavasti. (TEM 2014.)

Enemmistö pitkäaikaistyöttömiä palkanneista työnantajista oli epäröinyt pitkään työttömänä olleen palkkaamista. Työnantajat arvioivat, että työnhakijan ikä ei ole erityisen ratkaisevat tekijä uusien työntekijöiden palkatessa. Työttömät sen sijaan kokevat iän merkittävämmäksi työllistymisen esteeksi. (TEM 2019.)

Pitkään työttömänä olleiden osallisuuden kokemus

Koettu osallisuus on sitä, että ihminen kuuluu merkityksellisenä osana johonkin kokonaisuuteen, jossa hän tulee kuulluksi itsenään ja vaikuttaa elämänsä kulkuun ja yhteisiin asioihin. Osallisuus on suhde tarpeiden ja resurssien välillä, joka muotoutuu yksilöllisesti sosiaalisen alueella, esimerkiksi kielessä, uskomuksissa, ennakkoluuloissa ja yhteiskuntaryhmien välisessä toiminnassa. Osallisuuden kokemuksen edellytyksiä ovat kohtuullinen toimeentulo, päätöksenteon avoimuus ja turvalliset olosuhteet.

Osallisuuden kokemusta, jonka voi olettaa yhdeksi hyvinvoinnin peruskivistä, lisää muun muassa ennakoitava ja riittävä toimeentulo, keskinäinen kunnioitus ja syrjimättömyys yhteiskunnassa sekä ihmisen työkykyyn soviteltavissa olevat työmarkkinat (Isola ym. 2017).

Koetun osallisuuden tutkiminen valottaa lisää eroja hyvinvoinnissa ja työkyvyssä. Osallisuusindikaattori koostuu kymmenestä väittämästä, jotka käsittelevät sosiaalisen vuorovaikutuksen laatua, tekemisten merkille pantavuutta eli sitä, miten ihminen uskoo pystyvänsä vaikuttamaan omiin ja yhteisiin asioihin (Leemann ym. 2018, 14–17). Näistä viimeistä ulottuvuutta eli toimijauskomuksia tarkastelemalla voidaan saada

uutta tietoa siitä, miten koettu työkyky muodostuu. Tiedetään nimittäin, että itseensä uskova ihminen tavoittelee ja saavuttaa enemmän.

Indikaattorin avulla selvitettiin osallisuuden ja hyvinvoinnin välisiä yhteyksiä. Korkeimmaksi osallisuuden kokivat työlliset ja vanhuuseläkkeellä olevat ja heikoimmaksi työttömät, työkyvyttömyyseläkkeellä olevat sekä pitkäaikaissairaat. Osallisuuden kokemuksella ja työttömyyden kestolla oli yhteys: mitä pitempään oli ollut työttömänä, sitä vähemmän osalliseksi itsensä koki. Yli kaksi vuotta yhtäjaksoisesti työttömänä olleet kokivat osallisuutensa huomattavasti heikommaksi kuin sitä lyhyemmän aikaa työttömänä olleet. (Sokran tutkimusviesti 2/2019.)

Työttömyys oli yhteydessä myös koetun työkyvyn kanssa. Työllisistä 81 prosenttia vastasi olevansa täysin työkykyisiä, kun taas työttömistä luku oli vain 34,6 prosenttia. Koetun työkyvyn ja osallisuuden välillä oli myös yhteys. Täysin työkyvyttömät kokivat olevansa vähiten osallisia. Myös osittain työkykyiseksi itsensä kokevien osallisuus oli matalampi kuin työkykyiseksi itsensä tuntevien. Psykkisesti itsensä kuormittuneeksi kokevien osallisuuden kokemus oli huomattavasti alhaisempi kuin muiden. (Sokran tutkimusviesti 2/2019.)

Edellä esitetyt havainnot käyvät yksiin akateemisen tutkimuksen kanssa, jossa on todettu muun muassa, että köyhyys altistaa lyhytjänteiselle tulevaisuudensuunnittelulle ja sille, ettei mahdollisuuksia nähdä tai että niihin ei uskalleta tarttua. (Mani ym. 2013; Haushofer & Fehr 2014.)

Ratkaisuiksi tyydyttymättömään työvoimatarpeeseen on tarjottu muun muassa uudelleen koulutusta, työssäkäyntialueen laajentamista, työttömyysturvan vastikkeellisuuden lisäämistä. Näiden lisäksi ratkaisuja voi löytyä kysymällä:

Miten osallisuuden kokemusta parantamalla

- motivoidaan hakemaan sellaisille aloille, jotka pitkään työttömänä olleet eivät ole pitäneet aikaisemmin mahdollisena;
- saadaan koettua työkykyä paremmaksi?

On syytä kysyä myös, miten työtä ja työvuoroja voidaan järjestää uudelleen niin, että osatyökykyiset saavat kohtuullisesti ansioita ja työnantaja kohtuullisen työpanoksen.

Kohtuullisen toimeentulon ja elinolosuhteiden turvallisuuden lisäksi osallisuuden kokemukseen liittyy olennaisesti merkityksellisuuden kokemus. Mielekkääseen ja merkitykselliseen (työ)elämään kuuluu neljä asiaa: 1) Ihmisen on saatava kokea autonomiaa. 2) Ihmisen pystyttävä näyttää osaamistaan. Pelkkä osaamisen näyttäminen ei kuitenkaan aina riitä, vaan osaaminen tulee näkyväksi palautteen kautta. Tiedetään, että kun ihminen saa ulkopuolelta tunnustuksen tai todistuksen osaamisestaan, hänen uskonsa mahdollisuuksiin kasvaa ja hän alkaa tavoitella yhä uusia asioita. 3) Ihminen kokee kuuluvansa erilaisiin yhteisöihin ja hänellä on erilaisia ihmissuhteita. 4) Ihminen saa panostaa yhteiseen hyvään. (Martela ym. 2018.)

Näistä neljästä yllämainitusta ulottuvuudesta syntyy merkityksellisuuden kokemus. Siihen vaikuttavat myös seuraavat asiat: 1) Ihminen kokee tässä hetkessä koherenssia. Toisin sanoen hänen elämänsä on ennakoitavaa ja ymmärrettävää. 2) Ihminen kokee, että hänen tekemisensä ovat merkille pantavia eli hän kokee tekevänsä asioita, jotka ovat hänen itsensä ja muiden silmissä arvokkaita. 3) Ihminen kokee elämälleen olevan tarkoituksen. (Martela & Ryan 2016.)

Aineisto ja menetelmä

Selvitimme tyydyttymättömän työvoiman tarpeen takana olevia syitä keräämällä 20 haastattelua. Haastattelut saatiin työttömyyttä kokeneiden verkostojen kautta sekä sellaisista pääkaupunkiseudun ammattioppilaitoksista, jotka tarjoavat koulutuksen ravintola-alan perustutkintoon tai johonkin sen osaan. Erika Mäntylä keräsi haastattelut kesän 2018 aikana (ks haastattelurunko liitteestä nro 3). Haastateltaville tehtiin selväksi, että löydöksistä raportoitaessa heitä ei voi tunnistaa, ja että heillä on mahdollisuus milloin tahansa keskeyttää tutkimus. Haastateltavilta pyydettiin suostumus (ks. liite 2).

Haastateltavien ikäjakauma oli 20–57 vuotta. Mediaani-ikä oli 49 vuotta. Haastatelluista naisia oli 16 ja miehiä 4. Kaikki haastatellut olivat joko työskennelleet ravintola-alalla tai kouluttautuivat parhaillaan työvoimapolitiittisessa koulutuksessa ravintola-alalle. Viisi haastatelluista koki ravintola-alan aidosti houkuttelevana, kolme heistä oli työvoimapolitiittisessa koulutuksessa olevia, pitkään työttömänä olleita maahanmuuttajia, yksi oli osatyökykyiseksi itsensä määrittelevä nuori ja yksi vuoden työttömänä ollut restonomi.

Haastattelut analysoitiin sisällönanalyttisesti lajittelemalla haastattelut seuraavien sisältöjen perusteella

- syyt olla hakeutumatta ravintola-alalle töihin
- syyt hakeutua ravintola-alalle töihin

Ravintola-alan vetovoimaisuutta heikentävät tekijät

Karkeasti ottaen voidaan sanoa, ettei ravintola-alan mainetta häiritsee kolme seikkaa. Haastatteluissa esiintyvissä yleisyysjärjestyksessä ne ovat:

- kiire ja kuormittavuus
- huonot työehdot
- huono johtaminen

Kiireeseen ja työn kuormittavuuteen liittyvät aiheet esiintyivät kaikissa haastatteluissa. Huonoihin työehtoihin liittyvät aiheet esiintyivät 2/3 osassa haastatteluista ja huonoon johtamiseen liittyvät aiheet puolessa haastatteluista. Lisäksi osa alle 40-vuotiaista haastateltavista kertoi, että ravintola-alan työt ovat välivaihe nuoruudessa. Ala on nopeasti opittu ja nähty: etenemis- ja kehittymismahdollisuuksia ei juuri ole. Esihenkilöt eivät myöskään aktiivisesti tarjoa lisäkoulutuksia. Työ koettiin jo nuorena kuormittavana.

Kiire ja kuormittavuus

Jokainen haastateltava puhui ravintola-alan työn kuormittavuudesta. Keski-ikäiset haastateltavat vertasivat nykyistä ravintola-alaa 20 tai 30 vuoden taakse ja päivittelivät sitä, että kaikkialla nipistetään työvoimasta. 1980-luvulla työn lomassa jäi aikaa toteuttaa itseään ja tehdä kiinnostavia asioita. Nykyään on toisin.

”Tietysti se oli kaikin puolin rauhallisempaa se kaikki toiminta, et silloin oli vielä henkilökuntaakin ihan eri tavalla. Samankokoisissa laivoissa missä minäkin olin, niin meitä saatto olla siellä yli 30 yhteensä. Tänä päivänä niissä on 15 tai 16. Laivatyyppit on erilaisia ja satamat toimii eri tavalla kuin mitä ne toimi vielä 80-luvulla. Silloin oltiin satamissa vielä aika pitkiä aikoja. Aina kaikki kerkes käymään maissa ja tutustumaan uusiin paikkoihin, mutta tänä päivänä ei välttämättä ehdi maihin ollenkaan kun ne laivat on vaan muutaman tunnin kun ne las-taa ja purkaa ja sit taas lähdetään. Se ei oo ollenkaan sitä, mitä se oli silloin. Työtahti on tiivis ja kiivas, koska sitä henkilökuntaa ei oo enää.” (56-vuotias nainen, nro 17)

Työ on muuttunut kaottisemmaksi ja entistä kuormittavammaksi.

”Sitten yks mikä on tietenkin mistä mä en tykkää on, että pitäis hyppiä paikasta toiseen, et se paikka ois tuttu ja ns. koti. Että siitä pidetään hyvää huolta ja niin, että tunnetaan asiakkaat. Et ei yhtäkkiä tuolla ja yhtäkkiä täällä. (56-vuotias nainen, nro 12)

Ravintola-alan arvostus oli monen haastateltavan mukaan laskenut viime vuosikymmeninä. Arvostus näkyy suoraan esimerkiksi palkoissa ja siksi ainakin osa arvostuksen laskusta palautuu yritysten johtoportaan ja työmarkkinaosapuolten työehtoneuvotteluihin.

”Silloin se oli 100 [arvostus], nyt voi sanoa että se on 30. Työn arvo on laskenut ja se on laskenut aika paljon. Ennen ne antoi kiitoksia kun oli tekemässä, nyt ei kukaan sano yhtään mitään. Mikä tunne siitä tulee ihmiselle, jos on tehnyt pitkän päivän ja sitten kukaan ei sano yhtään mitään vaikka kiitoksia tai hyvää yötä tai jotain, siitä tulee ilo, ei oo enää. Aika surullista. Eikä tämä ole vain ravintola-alalla vaan muillakin.” (57-vuotias mies, nro 11)

Työilmapiirin, työolosuhteiden ja työehtojen siis koettiin huonontuneet. Erityisen ongelmallista oli se, että työntekijöiden vaihtuvuus on lisääntynyt. Työvoimassa ei ole enää ylijäämää tai pahanpäivänvaraakaan esimerkiksi äkillisiä sairauspoissaoloja paikkaamaan. Kaikki tämä kuului haastatteluissa puheena siitä, että työtä ei voinut enää tehdä hyvin – ammattitaitoaan kunnioittaen. Oli yhä vähemmän aikaa asettaa ruuat nätisti lautaselle tai kehitellä reseptejä tai oli yhä vähemmän aikaa kohdata asiakkaansa ja luoda pysyvä suhde heihin.

Erityisesti ikääntyneet työnhakijat pohtivat paljon työolosuhteiden heikentymistä. Työntekijät vaihtuivat tiuhaan. Heikkoon esihenkilötyöskentelyyn työolosuhteet liittyivät silloin, kun kyse oli liian vähäisestä perehdyttämisestä tai huonosti toimivasta ilmanvaihdosta. Kuormittavaakin työtä kyllä jaksaa, jos pitää hyvinvoinnistaan huolen. Sen tiesi 57-vuotias kokki:

”Olla töissä, se on kyllä rankkaa. Kun treenaa tarpeeksi niin ei se tunnu niin paljon. Alussa se voi tuntua rankalta olla koko päivä seisomassa. Kuumaa, seisomista ja kiire ja kaikki muut jutut. Normaalisti ilmanvaihto toimii keittiössä huonosti melkein joka paikassa ja lämpötila nousee 40.” (57-vuotias mies, nro 11)

Keski-ikäisillä työn kuormittavuus ja kiire vaikuttivat hyvinvointiin jo aivan toisella tavalla kuin heitä nuoremmilla. 60-vuotias eineskeittäjä ei enää kuvittelut pystyvänsä tekemään töitä suuressa laitoskeittiössä, vaikka periaatteessa itse työssä hän ei nähnyt mitään vikaa:

”Kauheen stressaavaa kun pitää ehtiä tehdä niin hirveesti duunii vaikka tuntuu ettei ehdi kaikkee et se on semmosta nykyisin. (...) Sehän oli aika raskasta tommosia, isoja astioita. Siinä meni voimatkin. Kyllä oli kädet ihan kipeet kun niitä siellä niitä hiivatin astioita kanteli.” (60-vuotias nainen, nro 20)

Vaikka raskasta työtä jaksaisi, työn kuormittavuus tiedostetaan jo nuorena. Noin 30 vuoden iässä haastatellut ihmiset alkoivat ennakoida sitä, miten kiirettä, epävarmuutta ja mahdollisia tuki- ja liikuntaelinten-vaivoja sietää ja kestää ikääntyneenä. Haastatellut nuoret eivät pääsääntöisesti halunneet rakentaa uraansa ravintola-alan varaan, koska sen ei koettu tarjoavan haasteita, eikä jatkuvaa oppimista tai turvaa ikääntyväälle työntekijälle. Koska työ tuntui jo nuorena niin rankalta, että ei ehdi syödä riittävän ravitsevasti ja että vapaa-aika ja lomat kuluvat palautumiseen, niin miten työtä voi jaksaa vanhempana? Näistä ajatuksista kertoo 30-vuotias nainen seuraavassa lainauksessa:

”Kun halus harrastaa enemmän et ois energinen olo vapaa-ajalla kun yleensä lomat menee vaan siihen työstä palautumiseen ja sä et sillä tavalla jaksat tehdä mitään sen kummallisempaa niin halus vähän muuttaa sitä elämänrytmiä. (...) Työpäivät oli tosi pitkiä. Ne saatto helposti olla 9-10 tuntia, se vähän riippuu, mä oon ollut eri ravintoloissa. Ja kerran viikossa pitää tehdä yks pitkä päivä, joka on 10–11 tuntia. Sit ku sä oot jalkojen päällä koko ajan ja ainoa tauko on noin 20 min tai puol tuntia ruokatauko, jos on pikkujoulukautena sitäkään. Sä syöt seisaaltas ja jos sä saat yhden lämpimän aterian ni se ei oo kauheen ravitsevaa ja sä et vaan jaksat sitä työtä.” (30-vuotias nainen, nro 13)

Haastateltavien joukossa oli muutama nainen, jotka eivät pystyneet yhdistämään työtä ja perhe-elämää yhtäältä ravintola-alan työaikojen takia ja toisaalta siksi, että usein piti olla jatkuvassa valmiudessa lähteä

töihin. Koska selvityksemme aineistomme ihmisistä suurin osa oli jättänyt tai jättämässä alan, ei yhtään varsinaista onnistumistarinaa työn ja perheen yhteensovittamisesta tullut esiin.

”Liian harvoin näki omaa perhettä ja omaa lastaan. Sit mä aattelin, et tää alkaa mennä överiks kun sä näät kerran viikossa tytön hereillä. Ne oli tosi pitkiä päiviä välillä. Lomien aikana me paikkailtiin toisiamme ja yhdessä vaiheessa mulla oli kolme ravintolaa vastuulla. Kyllä se oli aika kovaa aikaa. (...) Jossain vaiheessa tuntu, et se on vaan nyt sanottu, et tää on poikki nyt.”
(53-vuotias nainen, nro 18)

Työntekijöiden vaihtuvuus mainittiin yhtenä syynä kuormittavuuteen. Koska ravintola-ala miellettiin nuoruuteen kuuluvaksi välivaiheeksi, jolloin ansaitaan opiskelurahoja, työntekijöiden vaihtuvuus voi olla suurta. Se kuormittaa pitkäaikaisempia ja sitoutuneita työntekijöitä. Vuokratyöfirmojen kautta tulevia työntekijöitä olisi tämän tästä pitänyt perehdyttää töihin, mutta pysyvien työntekijöiden aika ei olisi riittänyt siihen. Keikkatyöläiset eivät myöskään ottaneet vastuuta ja sitoutuneet asioihin samalla tavalla kuin pysyvä työvoima. Vuokratyöfirmojen työtä tekevät eivät hekään kokeneet keikkatyötä hyvinvoinnin kannalta kestäväksi ratkaisuksi: he kokivat olleensa anonyymejä heittopusseja, eivät edes sen arvoisia, että työpaikasta olisi etukäteen kerrottu jotakin.

”Mut ei niitä pätkätöitäkään jaksa tehdä kolmee kuukautta pidempään. Nekin alkaa olla rasittavia kun sä et ikinä tiedä mihin sä meet, tuolla pimeessä etsit jotain osoitetta.”

Tällaiset käytännöt lujittivat ajatusta siitä, ettei ravintola-ala kuulu omaan tulevaisuuteen.

”Siihen voi sitten miettiä, mitkä siihen on syynä. Monille, varsinkin nuorille tänä päivänä se ravintola-ala on vain välivaihe. (...) mutta kyllä se vaihtuvuus on suurta ja se kyllä rasittaa työnantajaa ja työkavereita, kun sun pitää aina opetella uuden kanssa ja opettaa uutta ja opetalla uuden kanssa tekemään töitä. Et jos tekee vaikka vuokrafirman kautta keikkahommaa ja joka kerta uudessa paikassa niin siinä tulee semmonen, että tää keikkatyöläinen ei ota siitä semmosta, se tekee sen oman hommansa mutta ei ota siitä semmosta vastuuta kuin ottais jos se paikka ois oma ja vakituisempi. Ja se rasittaa niitä, jotka on vakituisempia. (56-vuotias nainen, nro 17)

Yksi kiirettä syventävä syy on alkoholiongelmien yleisyys työntekijöiden keskuudessa. Useita haastateltavia vaivasi se, ettei työpaikkojen alkoholiongelmiin puututtu. Rankka työ, rankat hovit, sanotaan, mutta normalisoidaanko alkoholiongelmat ravintola-alalla turhan helposti? Jonkinlaista sukupolvittunutta asenne-eroa oli nähtävissä. Nuorempi sukupolvi otti ravintola-alalla vallitsevat alkoholiongelmat esiin, vanhempi sukupolvi ei siitä puhunut.

”Et eihän kirurgitkaan tuolla voi saatana dokaa! Eikä varsinkaan olla kännissä työpaikalla et siihen pitäis puuttua ja ohjata ihmisiä tarvittaessa hoitoon ja miettiä niitä syitä et mitkä siihen on johtanu.” (30-vuotias nainen, nro 13)

Ravintola-alan kiire ja kuormittavuus syntyvät ennakoimattomista käytännöistä, työtehtävien suunnitelmattomasta poukkoilevuudesta, työntekijöiden vähäisyydestä ja vaihtuvuudesta, työntekijöiden vähäisestä arvostuksesta, ylätöiden määrästä, pitkistä työvuoroista, työolosuhteiden heikentymisestä, tylsyydestä ja epävarmuudesta.

Kiireestä ja kuormittavuudesta voidaan tehdä aineistomme perusteella kaksi päätelmää: 1) Ravintola-alan kuormittavuus koettiin luonteeltaan joko fyysiseksi tai psyykkiseksi, pahimmillaan molemmiksi. 2) Kiire ja kuormittavuus liittyivät kokemukseen työkyvystä, vaikka haastateltavamme eivät puhuneetkaan siitä työkykynä. Jo nuoret haastateltavat punnitsivat alan vaatimuksia, joksi myös kiireen ja kuormittavuus-

den sietäminen on laskettava, suhteessa omiin mahdollisuuksiin selvittää ravintola-alan työelämässä ja / tai viettää samanaikaisesti tyydyttävää vapaa-aikaa.

Haastatteluiden perusteella piirtyy kuva, että karkeasti ottaen yli 50-vuotiaat eivät koe olevansa soveltuvia ravintola-alalle sen kiireisyyden ja kuormittavuuden takia. Miksi vallalla on käsitys siitä, että ravintola-ala on nuoruuden välivaihe, ja liittyykö käsitys ravintola-alan mahdollisesti koveneviin fyysisiin ja psyykkisiin vaatimuksiin?

Heikentyvät työehdot

Eniten tyytymättömyyttä kohdistui ravintola-alan työn kuormittavuuteen. Toiseksi eniten tyytymättömyyttä aiheuttivat työehdot, palkkaus etunenässä. Sen lisäksi työehtoja pidettiin heikkoina suhteessa työaikoihin, riittämättömään tuntimäärään, epävarmuuteen ja jatkuvaan varuillaan olemiseen. Vaikka alalla vallitsee työvoimapula, palkat eivät ole nousseet. Päinvastoin: yli puolet haastatelluista koki, että työnantajat pyrkivät etsimään mahdollisimman edullista ja jopa ilmaista työvoimaa.

”Et töitä kyllä ois riittänyt mut se tota, kiire, ja työaika ja palkkaus siihen nähden ni se ei ihan mun mielestä mätsänny. Pitäis vaan löytää keittiö, jossa ei koko ajan tarvii olla tuli perseen alla.” (29-vuotias nainen, nro 16)

Halvan työvoiman hyväksi käyttäminen oli jättänyt muutamaan haastateltavaan haavat. Seuraavassa 53-vuotias, kokkina työskennellyt kertoo kokemuksistaan 20 vuoden takaa:

”Mutta sitten kun koeaika oli umpeutumassa ni aika monet mun kurssikavereista joutu jättämään sen. Ne vaan vetos koeaikaan. Lähestyttiin henkilöstöpäällikköä, ettei ole mitään moittimisen sijaa. Erittäin ahkeria henkilöitä poistettiin sieltä, ja se oli kova paikka.” (53-vuotias nainen, nro 18)

Seuraavassa 56-vuotias, pitkään työttömänä ollut mutta aikaisemmin laivatarjoilijana työskennellyt nainen kuvailee ehtoja, joiden täytyttyä voisi hakeutua jälleen ravintola-alalle.

”Ensinnäkin siitä pitää saada kunnon palkka ja sellanen ravintola, mikä ei ole mikään räkälä. Minäkään missään räkälässä haluu istuu. Ja minkälainen johto siellä on. Enhän mä haluu dumata kaikkia, mut kuulee näitä juttuja ni kunnollinen korvaus eikä just sitä kuten mun kaverilla että se kaatu siihen, kun työnantaja ei suostunu maksamaan kunnon palkkaa, josta kertyy eläkettä (...) Ja aika monessa on sellasia ilmoituksia, että työaika viikossa noin 20-30 tuntia, ku eihän sillä elä. Pitää olla normaali työaika, että sillä elää.” (56-vuotias nainen, nro 14)

Kun haastateltavia pyydettiin arvioimaan sopivaa palkkaa, arviot vaihtelivat 1 400 euron ja 2 200 euron välillä, riippuen kokemuksesta ja iästä. Keski-ikäiset ja ikääntyvät ammattilaiset epäilivät olevansa liian kalliita työntekijöitä. Lisäksi he epäilivät työnantajien pelkäävän sairauspoissaolojen kustannuksia.

Pieniä tuntimääriä tekevät työntekijät joutuivat kursimaan toimeentulonsa kokoon useammista tulonlähteistä. Työnantaja oli antanut vähän tunteja, mutta oletti työntekijän olevan jatkuvassa valmiustilassa tulemaan paikalle. Tämä oli työntekijöiden mielestä epäoikeudenmukaista, koska kun hankki toimeentulonsa useammasta lähteestä, mahdollisimman ennakoitava tuntimäärä olisi ollut edellytys arjen sujuvuudelle ja toimeentulon säännöllisyydelle.

29-vuotias kokki kertoo seuraavassa lainauksessa tähän liittyvistä ongelmista ja siitä, kuinka epävarmuus lopulta johti siihen, että hän päätti vaihtaa alaa:

”Ei ois ollu mahdollista tehdä [töitä] yhteen paikkaan koska se ei ois riittänyt. Et sitten kun kahen viikon varoitusajalla sanottiin että sä oot sitten korvaamassa muuten isyysvapaan ni en mä voinu ottaa sellasta riskiä että mä oisin irtisanoutunu sieltä toisesta ja oon siellä pari viik-

koo isyysijaisena et se oli ristiriitainen tilanne (...) Sit ne vuorot oli sellasia, että se oletti koko ajan, että hän voi soittaa mut töihin millon vaan ja et hällä on nyt tää viikonloppu menoa et nyt mun pitää tulla siihen ja kyllä mä aika paljon pompinki sit sen mukaan. (...) En mä ensisijaisesti halua olla vain kokki ja mun kaikki elämä vaan on siinä, et mut voidaan soittaa ihan millon vaan töihin. Et mua alko risoo se, että, se kohtuuttomuus. (...) Se epävarmuus, se on jotenkin niin riistävä. Et se nyt kun opiskelee ja on oma työnantaja johon mä saan vuorot ja mä tiän et mulla on tän verran töitä viikossa ni ei tarvii stressaa siitä. Ravintola-alalle kaikki on semmosia pätkäluontosii ja epämäärisiä ne työ sopimukset, et ei oikein saanu mistään kiinni. Et tässä ois tämmönen keikka ja kesäks tämmönen ja mua pyydettiin Leville ja talvikaus tämmönen.” (29-vuotias nainen, nro 16)

Työpaikkojen kilpailukykyä lisäsi parempi palkka ja erilaiset etuudet, kuten kulttuuri-, ruoka- ja liikuntasetelit. Jotkut ravintoloitsijat olivat keskenään sopineet, että työntekijät saavat henkilökuntahintaista ruokaa ristiin toistensa ravintoloista. Tällaiset edut tekivät mahdolliseksi sen, että pystyi syömään ulkona mutta myös oppimaan muilta, kun näki, miten naapuriravintolassa toimittiin. Tällainen etu myös tuki ravintolapiirien yhteisöllisyyttä, yhtä ravintola-alan kilpailuvalttia.

Johtamisen ongelmat

Haastatteluista piirtyy kuva, että ravintola-alalla ei osata johtaa ihmisiä. Osaava ja ihmisläheinen esihenkilö tekisi työpaikasta miellyttävän ja loisi myönteistä ilmapiiriä.

32-vuotias restonomi (mies, nro 6) haluaa pysyä ravintola-alalla, mutta on ollut vuoden työttömänä palattuaan ulkomailta Suomeen. Hän kertoi myönteisistä esihenkilökokemuksistaan ensimmäisellä työpaikallaan. Hyvä esihenkilö on sellainen, joka tietää, miten erilaisia ja eri-ikäisiä ihmisiä johdetaan. Hyvä esihenkilö saa melko ”toivottomistakin” tapauksista parhaat puolet esiin niin, että he innostuvat ylittämään itsensä. Tärkeää on myös mahdollisuus kasvaa työn mukana:

”Siellä oli tosi hyvä tiimihenki. Oikeestaan se koko porukka pysy siellä tosi pitkään, mikä on aika harvinaista mun kokemuksen mukaan tämmösissä paikoissa. Mutta esimiehet oli tosi hyviä, oli tosi auttavaisia ja ymmärsi, miten nuoria johdetaan. Me oltiin kuitenkin kaikki silloin jotain kaksikymppisiä ni ravintolapäälliköistä jäi se mieleen. Ja ylipäänsä koko organisaatio oli tosi semmonen tukeva et ei oikeestaan mitään pahaa jääny mieleen et se oli hyvä työympäristö, ainaki silloin ku siellä olin. Siitä nyt on jo vähän aikaa. Lähinnä siis se, että kaikenlaisille ihmisille annettiin se oma mahdollisuus kasvaa siellä, siinä työssä, ihan missä roolissa tahansa. Ei katottu sitä koulutustaustaa, yleensähan sitä ei ollu. Siel annettiin kaikille mahdollisuus kasvaa eri rooleihin, niinku mullekin ihan perusduunarista kouluttajaks ja sit vuoropäälliköks ja apulaisravintolapäälliköks jne. Mut ei sellasta yksittäistä ajatusta sillee et mikä erityisesti jäi mieleen. (...) Sellanen työympäristö, missä pystyy kasvamaan, pystyy oppimaan uutta ja oikeestaan, missä haastetaan ihmisiä ajattelmaan itte, et ei niinku, ettei mikrojohteta vaan nimenomaan ei sanella vastauksia vaan annetaan ihmisten itte mieltä ne ja sekin luo tyytyväisyyttä, että siinä vaiheessa kun työntekijät ymmärtää et hei mä keksin tuon itte nii vaikka onhan se helpompaa jos pomo vaan sanoo et tää menee näin, mut siit jää, duunista jää jotain pois ja siit tulee tosi tylsää.”

Useammassakin haastattelussa puhuttiin siitä, että hyvät esihenkilöt voivat sitouttaa ravintola-alalle. He auttavat nuoria innostumaan, tarjoavat koulutuksia ja antavat sytykkeitä uuden oppimiseen. He jakavat vastuuta ja luottavat työntekijöihinsä, antavat palautetta ja tekevät työntekijöidensä työn näkyväksi.

Myös 37-vuotias sommelierina työskennellyt nainen oli saanut olla hyvän esihenkilön johdettavana. Hän kertoi haastattelussa konkreettisia esimerkkejä siitä, kuinka pienilläkin asioilla rakennetaan työntekijöiden välistä yhteisyyttä. Työpaikka tarjosi virkistymispäiviä ja koulutuksia, joita työyhteisössä arvostettiin suuresti. Pienetkin käytännöt olivat tärkeitä työhyvinvointia rakentavia palasia:

”Jos esimerkiksi lista vaihtuu ni koko henkilökunta istuu alas ja kaikki ruuat laitetaan esille ja keittiömestari kertoo mitä niissä on ja mitä niihin on käytetty. Et sä tiedät, mitä sä illalla lähdet myymään ja sitten viinikoulutuksia ja kahvikoulutuksia. Se on tosi kiva ja se on yhteistä. (...) Että esimies olis avoin ja luottaa siihen työntekijään ja kertoo pelisäännöt mitä saa ja mitä ei saa tehdä (...) sellanen et se iloisuus ja tärkeys tarttuis siihen ihmiseen, että tuntee itsensä tervetulleeks, kun tulee uuteen paikkaan ni ensinäkemys on tärkeä. Onhan se jännittävä hetki. Et tuo hänelle sellasen hyvän fiiliksen et toi muijahan on ihan kiva, vitsi mä haluan päästä jo hommiin tähän. Et saat hänet tuntemaan tervetulleeks hommiin.

Kerran oli semmonen et laitettiin nimet hattuun ja nostettiin kaks nimee salista ja keittiöstä ja sanottiin meette tohon ravintolaan. Meijän piti tsekata Helsingin lounasravintolat ja antaa sit palautetta et mikä siinä oli, mikä toimi ja mikä oli hyvin, vähän sellanen mentiin nuuskimaan muitten ravintoloita et miten siellä lounaat toimii ja miten henkilökunta toimi kiireessä ja sit me istuttiin alas ja juteltiin et miten siellä ja siellä oli ja jos tuli uusia ideoita.” (37-vuotias nainen, nro 8)

49-vuotias maahanmuuttajanainen, joka opiskeli työvoimapolitiittisessa koulutuksessa ravintola-alaa, toivoi esihenkilökseen ihmistä, joka kysyy ja toimii seuraavasti:

”Osaatko sinä jotain erikoista? Kyllä mä mielummin teen jotain erilaista jos hän antaa mulle luvan eikä niin että hän suoraan vaan ja jos resepti sanoo näin, pitää tehdä näin, eiii, koska jos et sä kokeile niin sä et voi koskaan tietää mitä tapahtuu.” (49-vuotias nainen, nro 4)

”Saman puuron keittäminen vuodesta toiseen” ei innostanut. Jos etenemismahdollisuuksia ei ollut, hyvä esihenkilö kannusti ja sitoutti tarjoamalla esimerkiksi koulutuksia tai muunlaista työskentelyn vapautta.

Vastaavasti huono esihenkilö heikensi työolosuhteita entisestään. Esihenkilöt olivat avainasemassa, kun puhuttiin työn arvostuksesta. Vain muutama haastateltava koki työtään arvostettavan. Haastateltavat itse kyllä pitivät työtä tärkeänä, mutta aprikoivat kuitenkin, ettei sitä kovin paljon yleisesti arvosteta.

Yleensäkin ongelmana nähtiin se, ettei ravintola-alan työpaikoissa osattu antaa rakentavaa palautetta, vaikka se olisi tehokas tapa tehdä tehty työ näkyväksi. Suoranaista ohittamistakin olivat muutamat kokeneet:

”Sua ei arvosteta oman alan ammattilaisena ja saat vähättelyä osakses ja jos asiakas esimerkiksi esittää jonkun erityispyynnön ja sä käyt esittämässä sen keittiölle ni keittiöstä ihmiset alkaa sulle huutamaan ja haukkumaan sut siinä tilanteessa et eihän se jumalauta mun vika ole, vaan se on asiakas on se joka sen ajatuksen esittää. Kun tarjoilijan homma on olla vähän juoksuuhoirana siinä yhteisössä ja mä oon huomannu et toi tosi paljon sidoksissa paikkaan, missä on töissä. Fine dining puolella asiakkaat on erilaisia ja ne arvostaa sitä ammattitaitoa.” (30-vuotias nainen, nro 13)

Arvostuksen puute saattoi myös kypsyttää päätöksen jättää ravintola-ala taakse ja aloittaa uusi ura. Edellisessä lainauksessa puhunut nainen jatkaa näin:

”Et vittuaks mä täällä teen et ei mun tarvii tämmöstä skeidaa oikeesti kuunnella et mä oon hyvä hyvyttäni tullu teitä jeesaa ja mua on pyydetty ja oon tullu ja kaikki syyttää aina et siellä on kiire. Monella duunipaikalla on kiire mut ei sun tarvii semmosta haista paska meininkiä silti kuunnella.”

Useat haastateltavat arvostivat liikuntaetua, koska niin keittiössä ja kuin tarjoilijanakin joutuu olemaan paljon jaloilla.

”Niin puoleen hintaan kaikki ja liikuntesetelit, vähän riippuen pomosta, mitä se oli valmis antamaan työntekijöille. Ja kun oon ollu isoissa paikoissa ni ehkä siinä on ollu enemmän etuja kun on ollu isossa paikassa hotellin yhteydessä ja on saanu yöpyä hotellissakin puoleen hintaan ja oli kyllä superedut kun se hotelli kuuluu design hotelleihin niin myös ulkomailla sai yöpyä puoleen hintaan sen ketjun hotelleissa.” (37-vuotias nainen, nro 8)

Työntekijöiden hyvinvointiin panostaminen kannattaa. Osa työsuhte-eduista kannattaa kanavoida liikunta- ja virkistäytymismahdollisuuksiin, yhteiseen tekemiseen ja siihen, että osasta asioista päätetään yhdessä. 30-vuotiaalta baarityöntekijänä työskennelleeltä naiselta (nro 13) kysyttiin, millainen hän olisi työnantajana. Vastaus voidaan tulkita ajatuksena siitä, millainen olisi hyvä esihenkilö ja työnantaja ylipäätään. Seuraavasta lainauksesta voi hahmottaa suuntaviivoja:

”Mä haluaisin tarjota semmosen innovatiivisen työpaikan, missä on semmonen hyvä yhteistyö, puhalletaan yhteen hiileen meininki, kannustetaan ja ymmärretään että virheitä sattuu ja niistä opitaan ja ne pitää pystyä paikkaamaan yhdessä. Ja semmosen, missä ollaan avoimia ideoille, ja niitä voidaan yhdessä lähteä toteuttamaan ja kannustetaan ihmisiä hakemaan virikkeitä myös työn ulkopuolelta ja huolehtimaan omasta kunnosta ja hyvinvoinnista. Että sellaisen työympäristön, koska kuitenkin tuo on fyysisesti niin raskasta duunia että, jos sulla on huono kunto ni se myös tarkoittaa pidempiä sairaskierteitä ja muita ongelmia siinä työn ohessa. Että siitä omasta hyvinvoinnista kannattaa huolehtia myös vapaa-ajalla.”

Siinä missä nuorilla oli halu kehittää itseään, keski-ikäiset arvostaisivat sitä, että voivat työssään yhdistää taitojaan, esimerkiksi sosiaalista osaamistaan, yhteiskuntavastuullisia pyrkimyksiään tai luovuuttaan.

”Ne oli aika rankkoja ne vuodet kun siinä ei oikeen lomaa pidetty ollenkaan kun se oli aina lennossa se työpaikan vaihto. Jossakin vaiheessa mä sitten ajattelin, se oli jonkun oikeen rankan kesän jälkeen sitten et nyt tää, nyt ravintola-ala sai olla tässä. Että mua ei enää sitte. Mä siirryin sitten kaupanalalle siitä. (...) Se oli sitten. Niin tietysti siinä jossakin vaiheessa kun alko ikääkin tulee enemmän ni sitä ei jaksanukkaa enää sillä tavalla ja nyt ei enää edes tässä vaiheessa edes harkitse, että palais ravintolamaailmaan takas, koska se on niin paljon muuttunu. Kyl se on nuorempien ala se on. Tai nuorempien paikka. (...)Tiedän, että onhan niitä tuolla jossain ihan vanhoja konkareita, mutta se on niille niin elämäntapa, jos niillä on joku oma baari tai joku mut se on eri asia sitten.” (56-vuotias nainen, nro 17)

Työllistymisen vaikeus

Ikääntyvillä, eli tässä selvityksessä yli 50-vuotiailla pitkään työttöminä olleilla oli kaikilla edelleen työhaluja, mutta työhakemukset eivät olleet johtaneet edes haastatteluihin. Tyydyttymättömän työvoimatarpeen takana tulkitaan olevan haluttomuutta tai pelkoa palkata yli 50-vuotiaita ravintola-alan ammattilaisia.

”Ne kattoo vain, mikä sun ikä on. Jos olet yli viiskymppinen ja laitat netistä hakemuksia, ei tule mitään vastauksia. Pitää olla joku kaveri joka ehdottaa paikkaan, jos netissä laittaa hakemuksen ei tule mitään vastausta tai luvataan soittaa ensi viikolla, mutta ei tule mitään vastausta. Ne laittaa niin paljon ilmoituksia, että tarvitsee ihmisiä töihin, ja ihmiset tottakai ne haluaa mennä töihin ja tekee hommat mutta jos sä sitten pidät orjana tekemässä töitä, ei kukaan halua.” (57-vuotias mies, nro 11)

37-vuotiaalla keittiötyöntekijällä (mies, nro 7), joka ei pysty työskentelemään esimerkiksi kassana, oli käydä hyvin. Hänellä olisi ollut tiedossa palkkatukityö lounasravintolassa, jossa hän oli aikaisemminkin

työskennellyt. Suunnitelma kariutui byrokratian takia. Vaikka palkkatuettu työ ei tällä kertaa onnistunut, niin aikaisemmasta työkokemuksesta seurasi hyviä asioita.

”Mullahan on sen yrittäjän kans ostettu liput kesäteatteriin ens kuulle. Mä oon ollu tekemissä niitten kanssa nyten töitten loppumisen jälkeenkin muissa yhteyksissä. Käytiin kattomassa seitsemän veljestä maalaiskomedia myös. Ollaan oltu ja oon ollu yhdessä tapahtumassa myös talkootyössä heidän kanssa. Ne soitti tässä yks päivä, et lähekkö jäätelölle. Kun nehän on motoristeja ja ne oli laittanu pyörät alle ja tuli tuohon noin.”

Mies määritteli itsensä vaikeasti työllistettäväksi. Vaikka työllistymisen vaikeus oli tiedossa, häne ei ollut menettänyt toivoaan.

”Jos joku haluis ottaa riskiä ja kokeilla mua (...) Ei tää kuitenkaan toivoton tää tilanne oo, että kun valmentaja palaa lomalta ni katotaan mitä me sitten ruetaan keksimään. En mä oo luovut-
tanu missään vaiheessa vaikka välillä on synkkiä hetkiä.”

Ravintola-alalla on ongelmia, jotka heikentävät sen vetovoimaisuutta. Palkan korottaminen, aikaresursien lisääminen, työolojen parantaminen ja johtajuuteen panostaminen tekisivät siitä houkuttelevamman. On silti vielä yksi seikka, josta ei tiedetä riittävästi: liikkeellä on työuransa alku- ja loppuvaiheessa olevia työntekijöitä, jotka varmasti osaisivat jonkin osa-alueen työstä ja olisivat hyviä työntekijöitä. Heitä ihmetyttää puhe työvoimapulasta: miksi kaikki työvoima ei kelpaa? Onko niin, työhönottajat eivät uskalla ottaa riskiä epäonnistuneesta rekrytoinnista? Ja jos näin on, miten työhönottajien asenteisiin voitaisiin vaikuttaa?

Ravintola-alan vetovoimaisuutta lisäävät tekijät

Ratkaisun avaimia voi etsiä niistä syistä, jotka nousivat haastatteluissa esiin ravintola-alalle houkuttelevina tekijöinä tai tekijöinä, jotka houkuttelisivat takaisin ravintola-alalle. Kunkin päätekijän alla on esitetty myös siihen liittyviä pienempiä tekijöitä.

- Hyvän tuotteen takana voi yleästi seistä: työympäristö, arvot, ilmapiiri, konsepti ja ihminen kohtaavat
- Asiakaspalvelukokemus: työntekijöiden keskinäinen kannattelu, kotoisuus, tuttuus, käytäntöjen ennakoitavuus, työntekijöiden arvostaminen, asiakkaiden tunteminen, asiakkaiden palveleminen, ”asiakkaiden ja työntekijöiden yhteinen yhteisö”, hyvä johtaminen
- Mielekäs yhdistelmä erilaisia työtehtäviä: vastuu, mahdollisuus oppia uutta, kokeileminen (esimerkiksi asettelu tai reseptit), mahdollisuus kasvaa työn mukana, käsityöläisyys ja sosiaalisuus, luovuus, kouluttaminen ja kouluttautuminen (erityisesti viinit mainitaan), palaute ja palkitseminen

Seuraavassa kolmessa alaluvussa keskitymme työylpeyden kokemiseen, miellyttävien asiakaspalvelutilanteiden rakentamiseen ja mielekkääseen työn sisältöön. Ne nousivat keskeisimpinä tekijöinä, jotka olivat houkutelleet ravintola-alalla työskennelleitä.

Hyvään tuotteen takana voi yleästi seistä

Vanha viisaus on, että työntekijän pitää sopia työyhteisöön. Ravintola-alalla työntekijän on suotavaa olla tiimipelaaja. Vanhaa viisautta voisi päivittää siten, että työntekijän ja tuotteen pitää sopia yhteen. Se kuului haastateltavien puheessa konkreettisimmin siinä, miten erilaisin tavoin ketjuravintoloihin ja -kahviloihin suhtauduttiin. Yksi vihasi Subwayta, toinen pilkkasi Picniciä, kolmas ei olisi mennyt McDonald'siin töihin. Ja sama toisin päin: yksi koki Subwayn hyvänä välivaiheen työpaikkana, toinen tykkäsi Picnicin työporukasta ja kolmannelle McDonald's oli ainoa pikaruokapaikka, jossa voisi kuvitella työskentelevänsä.

Haastateltavat sanoittivat asian niin, että tärkeintä on pystyä seisomaan tuotteensa takana ja kokea ylpeyttä.

”Kyllä sit pitää olla, varsinkin ravintola-alalla, olla sillai et, se mitä myytte ja valmistatte siellä ni et se on sellasta ja sen laatuista, minkä takana voi ihan aidosti seistä. (...) Pikaruokalat ei mua oikee kiinnosta. Ensinnäkin en ite vaan syö sellasta ja esimerkiks no tarkennetaan vielä et joku ison ketjun pikaruokala et mäkkärissä voisin kuvitella. No siinä on jo se lähtökohta et mä en pidä niistä tuotteista ja sit jos on vielä kauheen tarkat käytöskooditki siihen päälle niin vähän mieltisin et mitä tästä nyt jää käteen et jos ei saa tehä sellasta mistä oikeesti tykkää ja se pitää tehä erilaisena kuin oikeesti on.” (20-vuotias mies, nro 5)

Ennen kuin voidaan puhua tuoteylpeydestä, on työehtojen ja -olosuhteiden oltava kunnossa. Senkin jälkeen se, mistä kokee ylpeyttä, riippuu yksilöstä. Yhdelle ylpeyden tuo kotoisuus, toiselle annosten esillepääntö, kolmannelle monikulttuurinen ilmapiiri ja neljännelle tietynlainen musiikki. Yhteistä kuitenkin näille tekijöille oli jonkinlainen henkilökohtaisuuden tuntu, joka puuttui pikaruokapaikoista. Tosin aiemmin puhunut 32-vuotias mies (nro 6) kertoi, että hänen ensimmäisessä työpaikassaan pikaruokaravintolassa esihenkilöt olivat onnistuneet luomaan henkilökohtaisuuden tunnun. Seuraavassa 45-vuotias nainen puolestaan kertoo musiikin ja tunnelman merkityksestä työympäristössä:

”Ruoka ja musiikki soi ja hyvä tunnelma ja ihmisellä hyvä. Että viihtyy työssä hyvin. Esimerkiksi georgialaisessa ravintolassa huomasin miten nopeesti aika meni. Paljon töitä, ei istumista, aina on jotain tekemistä ja aika menee tosi nopeasti.” (45-vuotias nainen, nro 3)

Kolmea haastateltavaa lukuun ottamatta haastateltavat mainitsivat spontaanisti, että lounasravintolat olivat ihanteellisia työpaikkoja. Lounaspaikkojen maine oli hyvä, toisin kuin ”robottikeittiöiden” (pikaruokaravintolat) ja ”kaaoskeittiöiden” (ennakoimattomat työolosuhteet). Pieniä ja rauhallisia ravintoloita pidettiin keskimäärin parempina työpaikkoina kuin suuria, vaikka suurten ravintoloiden järjestelmällisyys ja käytäntöjen ennakoitavuus keräsivät kiitosta. Pienien paikkojen etuina mainittiin muun muassa se, että niissä tutustuu paremmin työkavereihin ja että niissä muodostuu suuria paikkoja helpommin yhteishenki.

Pääsääntöisesti perheravintoloita tai yksityisiä ravintoloita, erityisesti suomalaisomistuksessa olevia, pidettiin ketjuja houkuttelevimpina. Perheyriyksissä on omat viehättävät erityispiirteensä. 31-vuotias tradenomi (nainen, nro 15) oli aloittanut työnsä perheyriyksessä, joka kuitenkin myöhemmin vaihtoi omistajaa. Haastateltava kuvaa muutosta perheyriyksessä ”korporaatiotouhuksi” tarkoittaen tällä tarkempaa työn seuranta, kasvavaa byrokratiaa ja erityislaadun menettämistä.

”Perheyriyksessä on ehkä enemmän semmonen ihminen ihmiselle kulttuuri ja kaikki on vähän sinnepäin (...) [Konsernissa] tulee enemmän sitä byrokratiaa, mutta toki tulee sit myös paljon ison talon etuja. On isompi ravintolaketju, missä on ruuat ja juomat puoleen hintaan.” (31-vuotias nainen, nro 15)

Ketjuravintoloillakin nähtiin olevan omat etunsa. Eräs haastateltavista (mies, nro 5) halusi päästä S-ketjun ravintolaan töihin, koska palkan lisäksi muut edut ovat kilpailukykyisiä. S-ketjun työpaikoissa myös elintarvikeostoista ja hotelliyöpymisistä saa alennuksen. Ketjupaikkojen etuina mainittiin yhtäältä selkeät tehtäväkuvat, jotka toivat jatkuvuuden tunnetta ja ennakoitavuutta, vaikka toisaalta niissä työn monotoniisuus uhkasi. Hyvänä esimerkkinä ennakoitavasta mutta riittävän vaihtelevasta työpaikasta mainittiin Ravintola Töölönranta ja Savoy.

”Se on ihan eri asia, sit kun mä oon menny valmiiseen keittiöön, jossa on listat ja näin pitää tehä ja tietää mitä sä teet. Se oli koko ajan sellasta epävarmuutta ja hakemista, ja moneltakohan mä pääsen kotiin ja moneltakohan mun kannattaa tulla misaamaan eli esivalmistelemaan et se oli tosi kuormittavaa koska ne ei ollu selkeet ne. Sit kun meni sellasiin ketjuravintoloihin. Mä olin esimerkiks tuossa Töölönrannassa aika paljon. Siellä oli tosi selkeet, että tämmö-

nen brunssi meillä on viikonloppuna, sit mä meen sinne ja teen ja lähen kotiin.” (29-vuotias nainen, nro 16)

Vakiintuneiden ja hyvämaineisten paikkojen etuna näyttäytyi se, että työ oli hyvin johdettua. 25-vuotias kokki (nainen, nro 19) kertoo Ravintola Savoysta seuraavaa:

”Esimerkiks mä kävin Savoy:ssa yhen päivän, niin siellä oli semmonen, että yks henkilö hoiti lihaosaston ja toinen jälkkärit. Siellä oli tosi paljon henkilökuntaa, et se oli tosi selkee. Jokaisella oli se oma työpiste ja tekee mitä tekee. Ja se luo siihen sellasta rauhallista työtahtia. Tot-takai sielläkin voi olla kiirettä, mutta se on selkee. Et se vois olla mulle mukava paikka. Ja mä tykkään hienosta esillepanosta.” (25-vuotias nainen, nro 19)

25-vuotias nainen kertoi ihanteellisesta työpaikasta, kartanosta, joka sijaitsee Vantaalla, luonnonläheisellä paikalla, kosken läheisyydessä. Kartanon keittiö on ”pieni ja simppele” ja työntekijät mukavia. Lisäksi kartanossa panostetaan annosten ulkonäköön ja töissä saa oppia uutta, esimerkiksi konditoriaa. Nämä kaikki tekevät Vantaankosken kartanon houkuttelevaksi työpaikaksi.

Osa haastateltavista suhtautui myönteisesti myös arkisiin ketjuravintoloihin. 56-vuotias nuorisohjaajaksi opiskellut, mutta ennen tarjoilijan töitä tehnyt nainen, kuvailee ihannetyöpaikkaansa seuraavasti:

”Sinänsä se ei haittais, semmonen ois kiva, iquaana-tyyppinen, joku semmonen rento, että ei olla niinkun nenä pystyssä. Vaan silleen, kun että okei ruokaa myydään ja juomaa myydään, okei näin. Eikä mikään valtavan iso. Kun mä oon niis valtavan isoissa ollu ja tiedän myöskin, mitä se on. Semmonen kodikas, voi olla baarikin.” (56-vuotias nainen, nro 12)

Toisaalta 49-vuotias ravintola-alaa työvoimapolitiittisessa koulutuksessa opiskeleva nainen tyrmää kaikenlaiset ketjut ja pikaruokapaikat kaavamaisina. Pikaruokapaikkoja pidetään yleisesti ottaen opiskelijoiden paikkoina eikä ainakaan ikääntyvien ihmisten työpaikkoina. ”Tuskin sinne kukaan alaa arvostava menee töihin, eihän sieltä saa palkkaakaan”, kuului 37-vuotiaan naisen paljonpuhuva lausahdus. Eräs toinen nainen puolestaan luonnehti pikaruokapaikkoja näin:

”Mun mielestä ihmiset on kyllästynyt ja masentunut koska se on samaa työtä, tin, tin, tin (naputtaa sormiaan pöytään tahdikkaasti) Mun kaveri oli töissä subwayssa ja hän nukkui ja yöllä näki unta kun hän (samalla naputtaa sormia pöytään tahdissa). Se on kuin robotti.” (49-vuotias nainen, nro 4)

Kaikki eivät edes pidä pikaruokaravintoloita ravintola-alana:

”Vasta olin Shellin huoltsikalla. Eihän se nyt. Kaikki paistettiin öljyssä niin ei se ollu ruuanlaittoa. Enkä mä kyllä ikinä missään pikaruokapaikassa olis töissä. Kun ei se oo ruuanlaittoa, ehkä ruuan lämmitystä. Ja monessa lounaspaikassa tää myös toteutuu. Tällä viikolla me laitettiin 150 kiloa kalapuikkoja pakkeihin, siinä kesti melkein kaks tuntia. Meitä oli kaks laittamassa niitä. Yksitellen laitettiin, kun niitä ei voi vaan kaataa. Ei sekään oo ruuanlaittoa. Et se on vähän semmosta tylsää hommaa sitten. Kyllähän siinäkin pitää jotain juttuja tietää, mutta ei se ruuanlaittoa oo.” (25-vuotias nainen, nro 19)

Onnistunut asiakaspalvelukokemus

Asiakkailta tavalla tai toisella saatu hyvä palaute näytti olevan olennaista työssä jaksamisen kannalta.

”Mulla oli aina haasteena se, mä tykkäsin.. se vähän leikiks muuttu mun ala. Jos joku tulee pahalla päällä, vaikee päivä tai jotain, et miten mä saisin sen hymyilemään. Välillä aika vaikee, mut kyllä mä sit loppujen lopuksi sain, asenteesta kiinni.” (30-vuotias nainen, nro 8)

Kiire ja kuormittuneisuus uhkasivat paitsi omaa jaksamista myös asiakaspalvelukokemusta. Asiakaspalvelutyötä arvostavat ihmiset yrittivät välttää keikkatöitä siksi, ettei keikkatyössä pystynyt rakentamaan asiakaspalvelukokemusta. Palvellakseen asiakasta on hänet opittava tuntemaan. Se taas edellyttää useampia kohtaamisia.

Ketjuravintoloiden logiikan nähtiin uhkaavan asiakaspalvelukokemusta. Paikallisilla esihenkilöillä ei tuntunut olevan riittävästi päätäntävaltaa, kun toimintaa johdettiin ylempää ja kauempaa. Silloin ei pystynyt esimerkiksi säätämään asiakasmääriä.

”Ketjuravintoloissa on hankala, kun on voinu johdolta tulla käsky, että pulju täyteen vaan, että jaksaa, jaksaa. Mut se ei taas palvelu kenenkään etua, kun asiakkaat valittaa kun ruoka viivästyy, ja haukkuu meidät ja palvelun ja ne ei tuu ikinä enää uudelleen. Et vähän pitäis miettiä sitä laatua myös, jos on henkilökunta vajetta niin sä et pysty ottaa ravintolaa täyteen. Niissä paikoissa, joissa mietitään tuotteen laatua, niin se ei oo semmosta mättämistä, että montako euroo kilahtaa kassaan, vaan pystytään panostaa myös siihen kokemukseen myös.” (30-vuotias nainen, nro 13)

Huono johtaminen vei myös pohjaa asiakaspalvelukokemukselta:

”Mitä tyytyväisempi työntekijä, sen parempi tulos. Niin kyllä se näkyy siinä asiakaspalvelussa ja että sulla on joku varmuus. Epävarmuus luo erilaisia ristiriitoja. Ettei työntekijälle tuu sellanen, että mitä tällä nyt ajetaan ja onko tulossa taas joku heikennys. Kyllä se palveutumisessa näkyy ulospäin, jos työnantaja kohtelee kaltoin.” (53-vuotias nainen, nro 18)

Merkille pantavaa on, että asiakaspalvelukokemus on vastavuoroinen prosessi. Parhaimmillaan se oli palkitseva kokemus sekä työntekijälle että asiakkaalle. Tämän kokemuksen perusta luotiin hyvässä, tiiviissä ja toimivassa työyhteisössä.

”Kyllähän joka paikassa on ollu ne, se ykkösasia mahtavat, huippuhyvät työkaverit. Sehän on ollu se. Ennen vanhaan niihin ehti tutustuukin eri tavalla, tietysti kun sitä aikaa oli enemmän töissä. Musta tuntuu että monet tänpäivän työyhteisöissä jää, vaikka sä teet heidän kanssaan töitä, mut ne jää aika tuntemattomiks. Koska kaikkien energia menee vaan siihen työstä suoriutumiseen. Se kuormitus on ihan erilaista.” (56-vuotias nainen, nro 17)

Tietynlainen läheisyys sekä työtovereiden että asiakkaiden kanssa oli se, mistä puhuttiin hyvänä työilmapiirinä. Siinä johtamisella oli suuri tehtävä. Pysyvien ihmissuhteiden luominen oli osa asiakaspalvelua: kun viettää vuodesta toiseen samassa työpaikassa, oppii tuntemaan asiakkaansa ja palvelemaan heitä.

”Ei tarvinnu spennaa yhtään mitään eikä jännittää”, kun ”duunikaverit ja asiakkaat” oli tuttuja, yksi haastateltavista kertoi. ”Jos haluaa palvella ihmisiä, pitää olla kontakti”, 57-vuotias kokki (mies, nro 11) puolestaan sanoitti asian.

Monet olivat hakeutuneet asiakaspalvelualalle juuri asiakkaiden palvelemisen takia, mutta edellytykset asiakkaiden palvelemiseen näyttäisivät vähenevän monesta syystä. Ilmapiiriä nakersi huono johtaminen, vuokrausfirmojen kautta vaihtuvat työntekijät mutta myös ”ilmainen työvoima”.

”Ilmapiiri on aika hankala siellä koska omistaja haluaa mahdollisimman paljon ilmaista työvoimaa eli harjoittelijoita koko ajan uusia, tulee erilaisia ihmisiä ja tulee tappeluita keskenään ja se on hankalaa koska ilmapiiri oli huono kuin sähkö ilmassa koko ajan.” (49-vuotias nainen, nro 4)

Vaikka ketjuravintoloita suhteellisen paljon parjattiinkin, puhuttiin niistä myös hyvää. Esimerkiksi seuraavassa 20-vuotias mies toteaa, että hyvä työporukka kuittaa monta huonommalla tolalla olevaa asiaa:

”Picnicissä mun käsittääkseni on hyvä työporukka...kun siellä sivaripaikassa oppi sen, että vaikka olis omasta mielestä tehny vähän liikaa samoja juttuja, mut jos sulla on hyvä työporukka ni se tekee siitä työstä sen arvosta.”

Asiakaspalvelukokemuksia näyttäisi olevan helpompi rakentaa pienissä ravintoloissa. Sellaisiin paikkoihin ihmiset hakeutuvatkin, jos haluavat pysyä ravintola-alalla. Pursiseuroihin, perheyrytyksiin ja pikku kuppiloihin.

”Ehkä se on nuo pursiseuran ravintolat ollu, kuitenkin ku siinä pääsee sen venekansan kanssa lähemmin tekemiseen ja ollaan meren äärellä. Se on kuitenkin ollu suuri osa mun elämää, se veneilyharrastus. Varmaan se on siks ollu ehkä. Se porukka ei vaihtunu niin paljon, että kyllä se oli koko kesän se sama porukka siinä yhdessä. Ja siitä tuli se, että se kesä aina puhallettiin yhteen hiileen. Oltiin aika tiiviisti se porukka sen yhen sesongin ajan.”(56-vuotias nainen, nro 17)

Mielekäs yhdistelmä erilaisia työtehtäviä

1990-luvulla syntyneellä sukupolvella työhön liittyy muitakin tavoitteita ja toiveita kuin vain ansaitseminen. Oma kädenjälki haluttiin nähdä, työn toivottiin olevan merkityksellistä, haluttiin seistä tuotteen takana ja tuntee ylpeyttä tehdystä työstä – oli se sitten kauniisti aseteltu annos tai hyvin kohdattu asiakas.

Vuoden työttömänä ollut 20-vuotias opiskelijamies kuvaili omaa tavoitettaan merkityksellisyyden kaipausta kautta. Hän lähestyi työtä merkityksellisenä kokonaisuutena.

”Olis kiva aloittaa päivä silleen, että sais rauhassa valmistella niitä, mitä sinä päivänä on tarjolla. Se ois kiva että pääsis osallistuu et tuntuis et kaikki mitä sä teet on yhteydessä siihen isompaan kuvaan. Esimerkiks jos on lounas tarjolla niin et pääsee sitä tekemään ja laittaa esille mutta et se ei rajoitu siihen vaan ois myös läsnä silloin kun sitä tarjoillaan.” (20-vuotias mies, nro 5)

Joskus työ oli tarpeeksi vaihtelevaa, jos pystyi tekemään päivän mittaan erilaisia työtehtäviä. Haastattelujen perusteella ravintola-alalla kuitenkin heitellään työntekijöitä helposti tehtävästä toiseen heidän mielihalujensa kysymättä tai kuulematta. Sellainen ei näyttäydä hyvänä toimintamallina, vaikka työn vaihtelevuus on toivottavaa. Edellä puhunut 20-vuotias mies jatkaa näin:

”No vaik mä just sanoin, et jos on tosi yksipuolista. Mä kyl tykkäsin, oon tehny sinne kahvilaan aika paljon tiskivuoroi et siin on jotenki jos se rullaa koko ajan niin se on aika terapeutista että saa siinä olla. Saa semmosta tasapainoo kun saa välillä olla omissa oloissaan mut kyl mä tykkään olla kassallakin ihmisten kans. Silleen pääsee tapaa erilaisia ihmisiä.”

Välttämättä työtehtäviin ei kaivattu vaihtelua, vaan vaihtelua saattoi olla sekkin, että sai käyttää luovuuttaan. Sille oli yhä vähemmän tilaa ravintola-alalla, vaikka arkisessa luovuudessa yleensä on kysymys kovin pienistä asioista, esimerkiksi siitä, että varioi reseptiä tai muotoilee palvelua asiakkaiden kanssa. 57-vuotias kokki kertoo näin:

”Aina ilo tehdä jotain uutta, koska keittiöalalla se on tuote ja saman reseptin voi tehdä niin monella tavalla. Tehdä innovaatio, että sama lautanen mutta eri tavalla. Italiassa on on paljon perinteisiä reseptejä, joita tehdään uudella tavalla. Vaikka ennen käytettiin paljon eläinrasvo-

ja, oliiviöljy on paljon parempi. Se on samannäköinen, mutta vähän eri, ja paljon kevyempi ja sitä jaksaa syödä. Nyt on tapahtunut, että tunnin enemmän töissä ja palkka alenee, kohta pitää maksaa että pääsee töihin, ei kukaan halua siihen, jos pitää maksaa että pääsee töihin, ei kannata. Se menee hankalammaks koko ajan. Mutta toivotaan että ihmiset kuitenkin ajattelee positiivisesti, ihmiset haluaa olla töissä mutta ne haluaa myös että vuoden lopussa on säästöjä.” (57-vuotias mies, nro 11)

25-vuotias tanssia harrastava leipuriopiskelija haaveili perustavansa ravintolan, jossa hän voisi yhdistää erilaiset intohimonsa:

”Nii et mulla ois oma ravintola ja kun mä harrastan tanssia myös niin siinä yhdistyis ne molemmat latinomusiikki, ja välillä ehkä esiintyjä ja ilmasia tanssitunteja kerran viikossa. Leipuri - kondiittori puoli yhdistyis sitten koska tekisin siellä myös jälkkäreitä. Vois panostaa, että olis tosi hyvännäköisiä ja näyttäviä kondiittorituotteita kans.” (25-vuotias nainen, nro 19)

Siinä missä nuoret kaipasivat haasteita uralleen, puhuivat itsensä kehittämisenestä ja tunsivat, että ravintola-ala ei pysty tarjoamaan riittävästi mahdollisuuksia, keski-ikäiset (erityisesti naiset) kaipasivat sitä, että voisivat yhdistää erilaisia taitojaan. Työkokeilujen ja palkkatukitoiden hieman yllättävä anti näytti olevan se, että niissä pystyi käyttämään osaamistaan monipuolisesti. Tällaista yhdistelemistä kaivattaisiin nyt ravintola-alalle. Se saattaisi aina tarvittaessa laskea hektisen työn sykettä.

”Joo, että mun paras, mikä on ollut, et kolme vuotta ollut työpajaohjaajana. Et just se, että mä niikun opetin kyllä keittiötä, vaikken keittiöläinen ollu, mut siihen peruskoulutukseen kuulu myöskin keittiö kerran viikossa niin kun koko päivän työ. Et se oli must, kun mulla mä oon semmonen ohjaajaluonne, niiku et mulle heti nuorena uudet työntekijät laitettiin mulle, kun olin jotenkin parempi, sovin siihen. Mulle käy vaan semmonen, toisten ohjaaminen ja opastaminen sille kiltillä ja lempeällä tavalla. Perehdyttäminen ja tommonen.” (56-vuotias nainen, nro 12)

Usein näillä yhdistelmätehtävillä oli ollut yhteiskuntavastuullinen ulottuvuus. Nuorten kanssa kokkaaminen on saanut seuraavassa lainauksessa puhuvan 60-vuotiaan naisen haaveilemaan työstä lastenkodissa.

”Mä tein keittäjän tehtäviä [kolmannen sektorin paikassa], mä opastin niitä nuoria ja opetin niille, miten ruokaa laitetaan. Mä tein vähän kaikkee; kastelin tomaatteja ja tein lumitöitä ja tein vähän kaikkee. Se oli semmonen kodinomanen, kun ei niit ollu ku kaheksan niitä nuoria. (...) Musta oli kiva tehdä niitten nuorten kanssa töitä. Et ne oli tosi kivoja kaikki. Suoritin sen jälkeen henkilökohtaisen avustajan kurssin ja olin vammaispalvelutalossa, kävin laittaa näille asukkaille heidän huoneissa ruokaa ja tämmöstä avustus hommaa.”(60-vuotias nainen, nro 20)

Analyysin löydökset osallisuuden valossa

Selvityksen löydökset käyvät yksiin aikaisemman tutkimuksen kanssa. Frank Martela ja Richard Ryan (2016) ovat esittäneet, että mielekkääseen ja merkitykselliseen (työ)elämään kuuluu neljä asiaa: autonomisuus, kyvykkyyden osoittaminen, yhteenkuuluminen ja hyvän tekeminen.

Analyysimme perusteella nämä saivat seuraavia merkityksiä ja sisältöjä:

- Autonomisuuden kokeminen: Ihmisellä säilyä työpanostaan myydessäänkin määrittelyvalta jossakin suhteessa. Työtehtävän sisällä määrittelyvalta voi tarkoittaa esimerkiksi mahdollisuutta tehdä jokin asia omalla tavalla tai mahdollisuus kokeilla jotakin asiaa uudella tavalla. Tärkeintä ei pitäisi olla se, miten asia tehdään vaan se, mikä on lopputulos.
- Osaamisen näyttäminen: Pelkkä osaamisen näyttäminen ei aina riitä, vaan osaaminen tulee näkyväksi palautteen kautta. Tiedetään, että kun ihminen saa ulkopuolelta tunnustuksen tai todistuksen tekemis-

tään, hänen uskonsa mahdollisuuksiin kasvaa ja hän alkaa tavoitella yhä uusia asioita. Ravintola-ala näyttäytyy selvityksemme perusteella rivityöntekijöille alana, jossa työntekijät eivät juuri saa palautetta. Päättelemme, että tällainen vähentää ravintola-alan houkuttelevuutta.

- **Yhteisyys ja yhteisöllisyys:** Ravintola-ala näyttäytyy esimerkillisenä siinä, että se tarjoaa työntekijöille yhteisöjä ja yhteenkuuluvuutta. Haastatteluissa puhuttiin yhteisöllisyydestä useasta näkökulmasta. Yhden työpaikan työntekijät muodostavat työyhteisön. Hyvä työyhteisö voi jopa korjata puutteita esimerkiksi työolosuhteissa. Työyhteisöt näyttävät kuitenkin olevan nykyään uhattuna huonon johtamisen, työntekijöiden vaihtuvuuden (vuokrafirmat) ja nipistettyjen henkilöstöresurssien ja / tai äkillisten poissaolojen ja siitä johtuvan kiireen takia. Yhteisöllisyys on mahdollisuus, jota ravintola-alan kannattaa vaalia. Kun työyhteisö on hyvin johdettu ja siinä kuulutaan yhteen ja kuulutaan yhdessä, kynnys äkilliseen mutta välttämättömyydessään tulkinnanvaraiseen poissaoloon voi nousta. Yhteenkuuluvuuden tunne saa ajattelemaan poissaoloa ja sen seurauksia myös työoverin näkökulmasta. Oman työyhteisönsä lisäksi työntekijät ravintola-alalla muodostavat yksittäiset ravintolat ylittävän yhteisön, joka pitää yhtä myös työajan ulkopuolella. Parhaimmillaan ravintola-alan työyhteisön jäsenet oppivat vertaisiltaan. Työntekijät ja asiakkaat luovat myös yhteisön. Sille tyypillistä on, että asiakkaat ja työntekijät tuntevat toisensa pitkäaikaisesti. Tällainen yhteisö palvelee sen kaikkia jäseniä. Asiakkaat tulevat nähdyksi ja kuulluksi, kun työntekijät muistavat esimerkiksi heidän lempiannoksensa. Työntekijät saavat palautteen työstään, kun asiakas vaihtaa muutaman sanan ja hymyilee.
- **Hyvän tekeminen:** Onnistunut ja vastavuoroinen asiakaspalvelukokemus on työntekijän mahdollisuus tehdä hyvää. Työntekijöiden ja asiakkaiden yhteisöt ovat uhattuina työntekijöiden vaihtuvuuden takia.

Frank Martela ja Michael Steger (2016) ovat esittäneet, että merkityksellisyyden kokemus koostuu koherenssista, tekemisten merkille pantavuudesta ja tarkoituksen kokemisesta. Ravintola-alalla koherenssin kaipuu tarkoittaa työvuorojen, työtehtävien ja johtamiskäytäntöjen ennakoitavuutta. Ennakoitavuuden ja vaihtelun tarpeen ristiriitaiselta näyttävä suhde on kuitenkin ymmärrettävä: ensin perusturvallisuuden, esimerkiksi säännöllisten tai tarpeiden mukaisten työaikojen, on oltava kunnossa ja sen jälkeen on oltava vaihtelua.

Useat haastatelluista halusivat, että työ on merkityksestä muutenkin kuin vain ansaintamielessä. Keski-ikäiset naiset mutta myös nuoremmat puhuivat haastatteluissa siitä, että he haluavat yhdistää ravintola-alan osaamistaan hyvän tekemiseen, esimerkiksi kehitysvammaisten ohjaamiseen, nuorten työllistymismahdollisuuksien edistämiseen tai vanhusten auttamiseen. Tällaisia yhdistelmätyön ja työn muokkaamisen mahdollisuuksia on ilmaantunut työkokeilujen ja palkkatukitöiden myönteisinä sivuvaikutuksina. Työmarkkinoilla ei tällaisia yhdistelmätöitä ole markkinalogiikan takia tarjolla toistaiseksi, mutta niitä voidaan kehittää hyvinvointivaltio- ja järjestöjohtoisesti (Tule Töihin; Ilona-hanke).

Tekemisten merkille pantavuus tarkoittaa ravintola-alalla esimerkiksi sitä, että saa hankalan asiakkaan hyvälle tuulelle, saa asetella annoksen kauniisti tai että saa palautetta esimieheltä. Jos uralla on vähäiset mahdollisuudet edetä, hyvä työ voidaan panna merkille monella muullakin tavalla, joko suullisesti sanoen tai pienillä, symbolisilla palkinnoilla.

Martelan ja Stegerin kolmijaosta tarkoitus ei juuri tule esiin haastatteluista. Vanhemman polven työntekijät viittaavat ammattilaisiin, joiden elämäntapana olivat ravintolat – yksi heidän elämän tarkoituksistaan saattoi siten olla työ. Tehtävänannon takia, miksi ravintola-ala ei houkuttele, selvityksemme aineistossa ei tällaisia tapauksia ollut.

Ehdotukset

Analyysimme löydöksinä esitämme kolme asiaa, jotka kuitenkin vaativat jatkotutkimusta. Käsittelemme ne seuraavassa yksi kerrallaan ja esitämme jokaiseen ehdotuksen keskustelun jatkamiseksi.

Keski-ikäiset, pitkään työttömänä olleet ihmiset eivät syystä tai toisesta näe ravintola-alaa ja erityisesti pikaruokaravintoloita vartenotettavina työpaikkoina.

Ravintola-alan työnantajien arkihavaintoihin perustuva käsitys sai tukea analyysistämme. Kynnys ha-
keutua pikaruokaravintoloihin töihin on keski-ikäisillä työttömillä korkea. Tämä löydös ei kuitenkaan vielä
kerro mitään. Tarkemmalla kyselytutkimuksella voitaisiin selvittää, kuinka yleisestä ilmiöstä on kysymys ja
mitkä ovat syyt sen taustalla.

Työhön ottava porras ei näe keski-ikäisiä, pitkään työttömänä olleita ihmisiä, syystä tai toisesta var- teenotettavina työntekijöinä.

Pitkään työttömänä olleiden työnhakukokemuksiin perustuva käsitys sai tukea analyysistämme. On
olemassa joukko työnhakijoita, joita ei kutsuta edes työhaastatteluun. Työhönottoportaan ihmisten asenteis-
ta on melko vähän tutkittua tietoa. Työnantajien käsityksiä erilaisista työnhakijoista voidaan kartoittaa.
haastattelututkimuksella.

Joskus pitkään työttömänä ollut työnhakija tarvitsee työllistymiseen ja työllistymisen alkumetreille tu-
kea. Työllistymiseen liittyvät valmennukset tukevat työnhakijaa ennen kuin hän on varsinaisesti kiinni
työpaikassa. Tuki kuitenkin loppuu heti, kun työnhakija saa työn. Tukea pitäisi kuitenkin jatkua ensimmäis-
ten kuukausien ajan. Tuki on tällöin toki kalliimpaa mutta näyttöön perustuen tuloksellisempaa.

Työt ravintola-alalla koetaan niin kuormittaviksi, ettei oman työkyvyn uskota riittävän niistä suoriu- tumiseen.

On mahdollista, että ikääntyvät keski-ikäiset, työttömät työnhakijat eivät koe selviytyvänsä ravintola-
alan työtehtävistä. Sen sijaan, että asiaa lähestyttäisiin työkyvyttömyyden tai osatyökykyisyyden kautta,
voisi kysymyksen asetella näinkin: miten järjestetään tilanne, jossa työntekijä saa kohtuullisen palkan ja
työnantaja kohtuullisen työpanoksen?

Pelkkä tieto siitä, kuinka paljon pitkäaikaistyöttömissä on työkyvyttömiä ja osatyökykyisiä ei riitä. Liika
yleistäminen jopa leimaa pitkään työttömänä olleita ihmisiä, vahvistaa työnantajien ennakkoluuloja ja nos-
taa rekrytoinnin kynnystä. On tiedettävä, millaista työkykyä osatyökykyisillä ihmisillä on. Ratkaisut tuki- ja
liikuntaelinongelmien aiheuttamaan osatyökykyisyyteen ovat erilaisia kuin sosiaalisten pelkojen tai muiden
mielenterveysongelmien aiheuttamaan osatyökykyisyyteen. Työntekijöiden ja työn tarpeen kohtaamisen
kannalta työkyvyttömyyden laadun lisäksi on jopa tärkeämpää tietää, millaista työkykyä on. Työkykyä
voidaan ja syytä mitata vallitsevia tapoja täsmällisemmin. Esimerkiksi Osatyökykyisille tie työelämään
(OTE) -kärkihankkeessa kehitettiin Ohjaten uralle [-kyselylomake](#), jolla kartoitetaan sitä, millaisiin töihin
työnhakijan työkyky soveltuu.

Työtä voidaan järjestää ja mukauttaa. Aloilla, joilla vallitsee työvoimapula, onkin jo luotu työn järjes-
tämiseen ja mukauttamiseen liittyviä ratkaisuja. Työvuorojen suunnittelussa käytetään apuna ohjelmia,
jotka löytävät kullekin työntekijälle sopivat vuorot ja tuntimäärät. Jos osaa ennakoida elämäänsä esimerkik-
si kaksi viikkoa eteenpäin, työvuorot voidaan sovittaa elämäntilanteiden mukaan. Kun työntekijä tietää
yksilöllisen rytminsä, liittyy se opiskeluun, jaksamiseen tai fysiologiaan, työnteon voi jaksottaa oman
rytminsä mukaiseksi. Mutta jos työnhakija epäilee suoriutumista esimerkiksi kuuden tunnin vuoroista, oli-
siko mahdollista mukauttaa työtä siten, että työvuorot olisivat lyhyempiä?

Suorittavassa työssä äkilliset poissaolot ovat ongelmallisia. Työpanoksen puuttuminen kuormittaa työn-
tekijöitä, jotka sijaisten puuttuessa joutuvat paikkaamaan puuttuvaa työvoimaa. Monilla osatyökykyisillä-
kin olisi mahdollisuus tehdä joitakin tunteja töitä esimerkiksi sijaisena, mutta sijaistaminen vaihtuvassa
työyhteisössä on kuormittavaa. Ihminen pääsääntöisesti kaipaa työyhteisöä – se lisää myös osallisuuden
kokemusta. Vuokratyöyrityksillä olisi tässä tilaisuus kehittää erilaisia palveluja, joissa tarjotaan työnantajil-
le kiiretyöapua ja sijaisia sekä työntekijöille toimeentuloa ja työyhteisöä. Vuokratyöfirmassa voisi olla
esimerkiksi työhön osallistuva koordinaattori, jonka tiimiin kuuluisi esimerkiksi 8–12 osatyökykyistä tai
muuten osa-aikatyötä toivovaa työntekijää. He muodostavat oman työyhteisönsä. Kun työhön osallistuva
koordinaattori tuntee asiakasyrityksensä, hän osaa koota tiiminsä työvoimapotentialista asiakkaan tarpei-
siin vastaavan kokonaisuuden. Työhön osallistuminen tarkoittaa, että koordinaattori opastaa paikan päällä
tiiminsä jäsenet työhön ja viime kädessä paikkaa itse puuttuvaa työpanosta. Tällaista palvelua on kehitetty
Saksassa [Ikeassa](#).

Heikoksi koetun työkyvyn takana on fyysisiä ja psyykkisiä vaivoja. Osa heikoksi koetusta työkyvystä voi kuitenkin johtua myös siitä, että ihminen on lannistunut eikä hän usko itseensä ja omiin mahdollisuuksiinsa. Kohtuullinen ja ennakoitava sosiaaliturva, valta määrittellä omia tavoitteita ja mahdollisuus kokea olevansa arvokas ja tärkeä osa yhteiskuntaa lisäävät koettua osallisuutta. Hyvinvointivaltion sosiaaliturvaa on muutettava ennakoitavammaksi. Työvoimapalveluissa voitaisiin nykyistä enemmän suunnata palvelukulttuuria sellaiseksi, että se tukee osallisuuden kokemusta.

Liitteet

Haastattelukutsu



KUTSU TUTKIMUSHAASTATTELUUN

Oletko harkinnut työskenteleväsi ravintola-alalla joko kokkina, tarjoilijana, pikaruokaravintolatyöntekijänä tai tiskarina? Kerro meille ajatuksiasi ravintola-alalle työllistymisestä! Annamme haastattelusta kiitokseksi 20 euron S-ryhmän lahjakortin. Haastattelu kestää noin 30–45 minuuttia.

Sinulla on mahdollisuus osallistua haastatteluun, jossa saat kertoa ajatuksiasi alalle työllistymisestä, jos

- olet työtön työnhakija
- olet työkykyinen
- ja sinulla on hotelli-, ravintola- ja cateringalan koulutus tai opiskelet alalla tai olet kiinnostunut alaan liittyvästä palkkatyöstä

Olemme kiinnostuneita seuraavasta tilanteesta:

Sinulle tarjotaan työehtosopimuksen mukaista työtä suuren ketjun ravintolasta tai pikaruokaravintolasta. Saisit viikkotyötunteja haluamasi määrän. Mitkä asiat vaikuttavat päätökseesi hakea tai olla hakematta paikkaa? Olemme kiinnostuneita myös tietämään, mikä tekisi työstä ketjuravintolassa houkuttelevan. Haastattelu on vapaamuotoinen, joten sinulla ei tarvitse olla valmiita vastauksia, vaan voimme pohtia niitä yhdessä. Emme kerää henkilötietojasi mutta pyydämme täyttämään suostumuslomakkeen selvitystä varten. Ota yhteyttä, niin sovitaan haastattelu-aika ja -paikka.

Ole nopea – haastattelemme 20 ensimmäistä!

Selvityksen tekee Työttömien ay-jäsenten tukiyhdistys ry – Tatsi www.tatsi.org. Selvityksen tekevät Anna-Maria Isola ja Erika Mäntylä.

Soita tai tekstaa kiinnostukseksi: 050 4909113 / Erika



Suostumus selvitykseen

Työttömien ay-jäsenten tukiyhdistys ry selvittää hotelli-, ravintola- ja cateringalalle työvoiman saavutettavuuteen liittyviä kysymyksiä. Selvitys toteutetaan haastattelemalla työttömiä työnhakijoita, alalle opiskelevia tai kursseja käyviä heidän työkokemuksistaan ja työllistymiseen liittyvistä ajatuksistaan.

Selvitystyössä noudatetaan tutkimuseettisiä ohjeita ja säännöksiä eikä haastatteluun osallistuvien henkilöllisyys tai heidän arkiluontoiset tiedot tule missään vaiheessa esiin. Haastatteluun osallistuva voi keskeyttää missä tahansa vaiheessa osallistumisensa selvitykseen.

Haastattelut litteroidaan ja anonymisoidaan eli niistä poistetaan tunnistettavat tiedot. Sen jälkeen ne tallennetaan mahdollisia myöhempiä tutkimuksia varten. Haastattelulitteraatteja käsittelevät vain selvityksen tekijät Erika Mäntylä ja Anna-Maria Isola eikä litteraatteja jaeta missään vaiheessa ulkopuolisille.

Suostumus selvitykseen osallistumisesta

Olen saanut riittävästi tietoja ja suostun siihen, että antamiani tietoja käytetään kyseiseen selvitykseen ja säilytetään muita tutkimuksia varten.

Päiväys

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Selvityksen tekevät: Anna-Maria Isola (046 810 3877 / amitsu77@gmail.com) ja Erika Mäntylä (050 4909113 / mantyla.erika@gmail.com)

Haastattelurunko

Minkälaista työkokemusta sinulla on ravintola-alalta?

Oletko työskennellyt jonkun ketjun ravintolassa tai pikaruokaravintolassa? Minkälaista työskentely on ollut? Jos et ole työskennellyt pikaruokaravintolassa, minkälainen mielikuva sinulla on siellä työskentelystä?

Minkälaisissa työtehtävissä olet viihtynyt kaikista parhaiten?

Mitkä ovat kolme tärkeintä tekijää työpaikan viihtyvyydessä?

Minkälainen sinun tilanteesi on tällä hetkellä?

Minkälaisia työpaikkoja olet hakenut?

Mitä asioita arvostat työnantajassa?

Minkälainen olisi sinun unelmiesi työpaikka ravintola-alalla?

Mitä työnantajan tarjoamia etuja arvostaisit?

Jos olisit työnantaja, minkälaisen ravintola-alan työpaikan haluaisit tarjota työntekijälle?

Perustiedot

Ikä, sukupuoli

Minkälainen on sinun koulutus- ja työhistoriasi?

Kuinka kauan olet ollut työttömänä?

Haastattelut

Haastattelujen pituus litteroituna oli 8 – 10 sivua rivivälillä 1,5.

Nro 1: 33-vuotias ravintola-alan perustutkinnon suorittanut nainen, joka on työskennellyt ravintolatyöntekijänä, kokkina ja tarjoilijana. Kouluttautunut tämän jälkeen vaatetusalalle, vaihtelevia työttömyysjaksoja.

Nro 2: 48-vuotias merkonomi, nainen, joka opiskelee ravintola-alan perustutkintoa ja jolla on työkokemusta matkatoimistosta kotimaassa. Muuttanut viisi vuotta sitten Suomeen. Työttömyys kestänyt kaksi vuotta.

Nro 3: 45-vuotias tarjoilijaopiskelija, nainen, jolla työkokemusta kirjastonhoitajana ja koulunkäyntiavustajana Venäjällä. Työttömyys kestänyt seitsemän vuotta ennen kurssin aloittamista.

Nro 4: 49-vuotias nainen, joka aloittanut ravintola-alan perustutkinnon, tavoitteena kokin ammattitutkinto. Kotimaassa työskennellyt sairaanhoitajana ja asiakaspalvelutyössä. Työttömyys kestänyt viisi vuotta ennen kurssin aloittamista.

Nro 5: 20-vuotias mies, joka opiskellut ravintola-alalla tarjoilijaksi, ollut vuoden työttömänä ja nyt vaihtamassa alaa. Ravintola-ala on hänelle välivaihe, mahdollisuus ansaita.

Nro 6: 32-vuotias restonomi, mies, jolla kokemusta kymmenen vuotta pikaruokaravintolassa erilaisissa tehtävissä, myös ulkomailla. Työttömyys kestänyt vuoden.

Nro 7: 32-vuotias keittiötyöntekijä, mies, joka on ollut palkkatukityössä neljä vuotta. Vaikeuksia saada töitä avoimilta työmarkkinoilta.

Nro 8: 37-vuotias sommelier, nainen, jolla kokemusta tarjoilijana, hovimestarina. Kouluttautunut koulunkäyntiavustajaksi.

Nro 9: 37-vuotias nainen, jolla on ulkomaankaupan ammattitutkinto. Työkokemusta ensin 15 vuotta sitten blokkarina, sitten tiskarina ja tarjoilijana.

Nro 11: 57-vuotias kokki, mies, joka on ollut töissä useissa ravintoloissa. Työttömänä yli neljä vuotta.

Nro 12: 56-vuotias nuoris- ja vapaa-ajanohjaaja, joka on työskennellyt tarjoilijana, ohjaavana tarjoilijana, lounaspäällikkönä, baarimestarina, ravintolapäällikkönä ja lounaskahvilan työpajaohjaajana, nainen, joka nyt ollut kuntouttavassa työtoiminnassa.

Nro 13: 30-vuotias baarityöntekijä, nainen, jolla on koulutuksena ravintola-alan perustutkinto, tarjoilijan koulutus oppisopimuksella ja sosiaalialan korkeakoulututkinto. Työskennellyt baarityöntekijänä, kahvilatyöntekijänä, sommelierinä ja viinipäällikkönä.

Nro 14: 56-vuotias laivatarjoilija, nainen, joka on työskennellyt blokkarina, tarjoilijana, ravintolapäällikkönä ja kirjanpitäjänä 25 vuotta. Työtön jo viidettä vuotta. Keuhkosairaus, joka esti ravintolatyöskentelyn aikana, jolloin ravintolat eivät olleet savuttomia.

Nro 15: 31-vuotias tradenomi, nainen, joka on työskennellyt baarityöntekijänä yökerhossa, ravintolatyöntekijänä ja vaatemyyjänä

Nro 16: 29-vuotias kokki, nainen, jolla työkokemusta ravintolatyöntekijänä Lapissa ja pääkaupunkiseudulla sekä kokkina uuden ravintolan perustamisvaiheessa.

Nro 17: 56-vuotias nainen, jolla on ravintola-alan perustutkinto laivatarjoilijan linjalta. Työskennellyt laivatarjoilijana, baarimestarina, kokkina, keittiömestarina ja vuoromestarina. Työttömyys kestänyt nyt viisi kuukautta.

Nro 18: 53-vuotias kokki, ravintola-alan perustutkinto, nainen. On aiemmin ollut ravintolatyöntekijänä, jättänyt ravintola-alan, jonka jälkeen kolme vuotta työttömyyttä.

Nro 19: 25-vuotias kokki, nainen, opiskelee leipuri-kondiittoriksi ja tekee ravintola-alan keikkatöitä. Pisin työsuhde kaksi vuotta ravintola-alalta ruokapalveluvastaavan tehtävässä päiväkodissa, päättyi irtisanoutumiseen. Työskennellyt a la carte -ravintolassa.

Nro 20: 60-vuotias eineskeittäjä, nainen, työ muuttui liian kovaksi ja stressaavaksi, ollut töissä kaupungilla, irtisanoutumisen jälkeen hän jäi työttömäksi, ollut keikka- ja tuntitöissä sekä palkkatuella ja työkokeilussa.

Lähteet

- Ammattibarometri (2018) <https://www.ammattibarometri.fi/>
- Haushofer, Johannes & Fehr, Ernst (2014) On the psychology of poverty. *Science* 344 (6186), 862–867.
- Isola, Anna-Maria & Kaartinen, Heidi & Leemann, Lars & Lääperi, Raija & Schneider, Taina & Valtari, Salla & Keto-Tokoi, Anna (2017) Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpäpaperi 33/2017. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Saatavilla: <http://www.julkari.fi/handle/10024/135356>
- Isola, Anna-Maria & Siukola, Reetta & Kukkonen, Minna (2019) Gendered experiences of poverty and recognition in the Finnish welfare state. Käsikirjoitus tarjottu julkaisuus Nordic Journal of Feminist and Gender Research.
- Karvonen, Sakari & Martelin, Tuija & Kestilä, Laura & Junna, Liina (2019) Tulotason mukaiset terveyserot. Teoksessa Kestilä, Laura & Sakari Karvonen (toim.) Suomalaisten hyvinvointi. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), 101 – 119.
- Kerätär, Raija (2016) Kun katsoo kauempaa, näkee enemmän: monialainen työkyvyn työkyvyn ja kuntoutustarpeen arviointi pitkäaikaistyöttömillä. Oulu: Oulun yliopisto.
- Leemann, Lars & Isola, Anna-Maria & Kukkonen, Minna & Puromäki, Henna & Valtari, Salla & Keto-Tokoi, Anna (2018) Työelämän ulkopuolella olevien osallisuus ja hyvinvointi. Kyselytutkimuksen tuloksia. Työpäpaperi 17/2018. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Saatavilla: <http://www.julkari.fi/handle/10024/136551>
- Mani, Anandi & Mullainathan, Sendhil & Shafir, Eldar & Zha, Jiaying (2013) Poverty impedes cognitive function. *Science* 341 (6149), 976–980. Saatavilla: <http://science.sciencemag.org/content/341/6149/976>
- Martela, Frank & Ryan, Richard (2016) The benefits of benevolence: Basic psychological needs, beneficence, and the enhancement of well-being. *Journal of Personality* 84 (6), 750–764.
- Martela, Frank & Steger, Michael (2016) The three meanings of meaning in life: Distinguishing coherence, purpose, and significance. *The Journal of Positive Psychology* 11 (5), 531–545.
- Martela, Frank & Ryan, Richard & Steger, Michael (2018) Meaningfulness as satisfaction of autonomy, competence, relatedness, and beneficence: Comparing the four satisfactions and positive affects as predictors of meaning in life. *Journal of Happiness*
- Studies* 19 (5), 1261 – 1282. Saatavilla: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10902-017-9869-7>
- Oivo, Tuija & Kerätär, Raija (2018) Osatyökykyisten reitit työllisyyteen – etuudet, palvelut, tukitoimet. Selvityshenkilöiden raportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 43/2018. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavilla: https://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/selvityshenkilot-pitkaaikaistyottomien-ja-osatyokykyisten-todelliset-palvelutarpeet-on-selvitettava-nykyista-paremmin
- Pehkonen, Jaakko & Huuskonen, Jussi & Tornberg, Kalle (2018) Kohtaanto työmarkkinoilla – havaintoja ja politiikkajohdopäätöksiä. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 15/2018. Saatavilla: <https://tietokaytoon.fi/julkaisu?pubid=24906>
- Palkansaajien tutkimuslaitos (2018) Mistä pitkäaikaistyöttömyys on tehty? Talousenuste 21 (22). Saatavilla: http://www.labour.fi/?wpfb_dl=4632
- Saikk, Peppi & Hannikainen, Katri (2019) Työttömien ja työllisten koettu työkyky ja toimeentulo. Teoksessa Kestilä, Laura & Sakari Karvonen (toim.) Suomalaisten hyvinvointi. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), 143–158.
- SVT (2019) – Suomen virallinen tilasto: Tulonjakotilasto. ISSN=1795-8121. Tuloerot (Kansainvälinen Vertailu) 2017. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 6.3.2019]. Saantitapa: http://www.stat.fi/til/tjt/2017/01/tjt_2017_01_2019-03-01_tie_001_fi.html
- Sokran tutkimusviesti 2/2019. Saatavilla: <https://thl.fi/documents/966696/3698292/Sokran+tutkimusviesti+2-2019.pdf/d8396dc3-97a2-4081-b040-8b1a9b54a3c6>
- Tanner, Niina (2017) ”Mulle, mulle – ja sosiaaliluukulle” Palkkatyököhyhyden taloudelliset kustannukset veronmaksajille. Julkaisuja 1/2017. Palvelualojen ammattiliitto PAM. Saatavilla: <https://www.pam.fi/uutiset/2017/03/pamin-selvitys-kaupalla-on-palkanmaksuvaraa-maksattaa-tyontekijoidensa-toimeentuloa-yhteiskunnalla.html>
- TEM (2014) Työvoiman hankinta toimipaikoissa 2014. TEM-analyysijä 65/2014. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM). Saatavilla: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/74917>
- TEM (2019) Pitkäaikaistyöttömissä on työvoimapotentialiaa. Työ- ja elinkeinoelämän julkaisuja 2019:12. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM). Saatavilla: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161390/TEM_12_2019_Pitkaaikaistyottomissa.pdf

THL (2019) Perusturvan riittävyyden arviointiraportti 2015–2019. Työpäpaperi 6/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Saatavilla: <https://www.julkari.fi/handle/10024/137711>