

Uralla-podcast: Hyvä työntekijäkokemus

Äänitteen kesto: 55 min 12 sek

Juontaja

Kristi: Kristi Loukusa

Haastateltava

Anne: Anne Mikkola

Musiikkia [00:00:00]

Kristi [00:00:07]: Tervetuloa mukaan Uralla-podcast-sarjaan. Tässä podcastissa keskustellaan Pohjois-Suomen yritysjohtajien kanssa heidän urapoluistaan ja johtajuudesta sekä sukellaan astetta syvemmälle työelämän laadun kehittämiseen. Jos johtajuus, hyvinvointi ja oman ammattitaidon sekä yrityksen kehittäminen kiinnostaa, tämä podcast on juuri sinulle. Podcast-sarja on Kainuun ja Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskusten sekä TE-toimiston tuottama ja TYÖ2030-ohjelman rahoittama. Tässä jaksossa keskustellaan Ravintolakortteli-ravintoloitsija Anne Mikkolan kanssa yrittämisestä ja johtajuudesta työelämän laadun kehittämisen näkökulmasta. Ravintolakortteli on kolmen ravintolan keskittymä Ainolanpuiston syleilyssä. Historiaa uhkuvan ravintola Rauhalan lisäksi Ravintolakortteliin kuuluvat uusi kulttuuri- ja tapahtumien kehtona tunnettu Voimala 1889 sekä ensi vuonna 10-vuotissyntymäpäiväänsä juhliva eko- ja kierrätyshenkinen kulttuuriravintola Tuba. Ravintolakortteli työllistää 30 henkilöä ja liikevaihtoa ennen koronaa oli 2,5 miljoonaa euroa vuodessa. Tervetuloa Anne podcastin vieraaksi. Oli todella ilo saada teidät mukaan.

Anne [00:01:23]: Kiitos kiitos. Mukava tulla.

Kristi [00:01:26]: Ennen kuin jatketaan, niin aloitetaan jakso lyhyellä kyselykierroksella. Tavoitteena on vastata oman näkemyksen ja kokemuksen mukaan seuraaviin kysymyksiin yhdellä sanalla tai lauseella. Oletko valmis?

Anne [00:01:39]: Kyllä. Antaa tulla vaan.

Kristi [00:01:42]: Mikä on yrityksen tai organisaation tärkein voimavara?

Anne [00:01:47]: Henkilöstö.

Kristi [00:01:49]: Mikä on mielestänne tärkein työmotivaatioon vaikuttava tekijä?

Anne [00:01:55]: Tämän pitää olla edes hauskaa.

Kristi [00:01:58]: Mikä on mielestänne tärkein taito johtamisessa?

Anne [00:02:05]: Myötäeläminen.

Kristi [00:02:08]: Mikä on mieleenpainuvuin negatiivisin kokemus työelämästä?

Anne [00:02:16]: Väärinymmärretyksi tuleminen.

Kristi [00:02:20]: Mikä on mieleenpainuvuin positiivisin kokemus työelämästä?

Anne [00:02:27]: Löytää työkavereista uusia, yllättäviä piirteitä.

Kristi [00:02:33]: Kerro paras neuvo, jonka olet työelämässä saanut.

Anne [00:02:41]: Se, että työntekijät ovat uskaltaneet tulla minulle antamaan palautetta minun omasta toiminnastani niin, että se palaute on muuttanut minun omaa käytöstäni. Olen oppinut siitä jotakin.

Kristi [00:02:55]: Anna paras neuvosi, jonka haluat kuulijoille jakaa.

Anne [00:03:00]: Kannattaa aina kuunnella.

Kristi [00:03:03]: Ja sitten kierroksen viimeinen kysymys. Miten huolehdit omasta työhyvinvoinnistasi ja työssä jaksamisestasi?

Anne [00:03:13]: Mökkeily, liikunta, perheen kanssa.

Kristi [00:03:18]: Kiitos. Nyt voidaan edetä itse haastattelussa. Ennen kuin tutustutaan Ravintolakorttelin maailmaan, niin halutaan kuulla sinun taustoistasi ja syventyä tarkemmin urapolkuusi. Kerrotko, miten olet ajautunut ravintoloitsijaksi?

Anne [00:03:38]: Olen ihan lapsesta asti halunnut, olen tykännyt lapsesta asti ruuanlaitosta ja leipomisesta. Se oli itsestään selvä asia, että jollakin tavalla tulen tekemään töitä ruuanlaiton ja leipomisen parissa. Tosin oli myös lastenhoitajahaaveita, mutta kuitenkin ruokaan ja leipomiseen liittyvät asiat veivät mennessään. Ympäriällä oli sellaisia ihmisiä, jotka tekivät sitä työkseen omassa perhepiirissäni, niin sekin varmaan edesauttoi. Aika varhaisessa vaiheessa nuoruuttani julistin, että minä jossakin vaiheessa tulen tekemään oikeasti töitä ja se "oikeesti työ" tarkoitti mulle yrittäjyyttä, vaikka alkuun tekisin töitä missä tahansa, niin yrittäjyys oli minulle päämäärä kuitenkin.

Kristi [00:04:46]: Palataan kohta tuohon yrittäjyyteen vielä tarkemmin, mutta näkyikö tämä opinnoissa tai peruskoulun jälkeisissä valinnoissa?

Anne [00:04:58]: Joo, minä olen peruskoulun jälkeen lähtenyt suoraan opiskelemaan ravintola-alaa. Oikeastaan voi sanoa, että melkein koko elämäni olen jotakin opiskellut. Alkuun niitä ravintola-alan opintoja kokiksi ja ravintolaesimieheksi. Sitten minä olen ollut myöskin ammatin opettajana ja opiskellut siihen liittyviä opintoja, kasvatustieteitä ja pedagogiikkaa. Sitten kun olen tehnyt töitä myös matkailun parissa, niin sitä kautta on tullut matkailualan täydennyskoulutuksia. Sitten myös tähän liiketoiminnan pyörittämiseen, yrittäjyyteen ja markkinointiinkin liittyen. Aika monenlaista, mutta pienempinä palasina sieltä täältä. Toki kun on niin pitkä ura jo takana, niin olen oppinut myös ihan käytännön kautta.

Kristi [00:06:09]: Mikä innosti yrittämään?

Anne [00:06:13]: Ehkä se, että olin lapsesta asti nähnyt ympärillä sitä yrittäjyyttä ja sellainen perusero oli olemassa, että minäkin haluan kokeilla, mihin asti rahkeet riittävät. Ehkä yksi oli sellainen asia, että minulla oli haave aina, että minä haluan itse koota ympärille

sellaisia ihmisiä, keiden kanssa on hyvä tehdä töitä. Ja sillä tavalla vaikuttaa siihen asiaan, että miten työelämä pyörii tai työpaikan työyhteisö pyörii.

Kristi [00:06:58]: Mikä on ollut merkitsevin käänne omalla urallasi?

Anne [00:07:05]: Niitä on ollut aika monta. Minun urani yrittäjänä on ollut sellainen vuoristorata. Siellä on ollut kovia nousuja ja onnistumisia, mutta on ollut myös kovia laskuja, pettymyksiä ja todella isoja haasteita. Niissä kohdissa, varsinkin kun on ollut isoja haasteita, niin on joutunut kasvotusten oman sisukkuuden kanssa, että miten tästä selvitään. Minä en ole mikään luovuttaja, minä olen taistelija. Aina jostakin se voima on löytynyt, että olen hakenut sitä ydintä, että mihin nyt kannattaa panostaa ja millä tästä haasteesta selvitään. Tähän asti minä olen selvinnyt näistä haasteista aika lailla.

Kristi [00:08:01]: Onko sinulla ollut matkan varrella mentoreita?

Anne [00:08:04]: On ollut alusta asti. Se on mielestäni hyvä lähtökohta yrittämiselle. Kannattaa aina hakea ympärille ja hakeutua sellaisten ihmisten seuraan, jotka eivät välttämättä ole edes samalta alalta, mutta jolla on kokemusta erilaisista taustoista, yrittäjyydestä, liiketoiminnan johtamisesta ja asioiden kehittamisestä. Ja kuunnella niitä kokeneempia. Minäkin olen joskus istunut pöydän ääressä, jossa minua on pari ihmistä haastanut. Olen itkenyt ja kuunnellut ja taas itkenyt, mutta sitten kuitenkin samalla ottanut opiksi. Ilman niitä tukijoita, minä en olisi tässä.

Kristi [00:08:57]: Millä tavalla käsityksesi työelämästä on työkokemuksen myötä muuttunut?

Anne [00:09:06]: Aivan hirveän paljon. Se, mikä muutama vuosi sitten alkoi näkymään, oli se, että kun me olemme ravintola-alan, matkailu-alan yritys, niin olemme hyvin pitkälti sellainen läpikulkuammatti tai -ala, että meille tulee työntekijöitä varsin nuorina. Sitten he ovat meillä yhdestä viiteen, kuuteen, seitsemään vuotta keskimäärin. Sitten he yleensä lähtevät joko jatkamaan opintoja jossain vaiheessa tai he vaihtavat alaa. Se on jokasyksyinen ilmiö, että aina muutama lähtee tosiaan joko tällä alalla jatkamaan opintoja tai sitten hakeutuu eri alan ammattin opintoihin. Silloin, kun he nuorena miettivät sitä, tulisivatko meille töihin, niin se, mikä on puhutellut todella paljon viime aikoina, on niiden nuorten arvot. Viime viikolla viimeksi haastattelin yhtä työntekijää, jolla oli 10 vuotta ravintola-alalta kokemusta ja hän sanoi, että "mä oon kaks vuotta jo seurannu teidän liiketoimintaa ja mä arvostan teidän arvomaailmaa etenkin Tuban näkökulmasta. Mä oon päättäny jo silloin, että mä haluan teille tulla jossain vaiheessa töihin ja nyt mä haluan tulla teille töihin". Ne arvot

toistuu siellä nuorten hakemuksissa todella usein. Oli minulle iso yllätys, että se on niinkin merkitsevä tekijä tänä päivänä.

Kristi [00:10:59]: Jos mennään Ravintolakorttelin arvomaailmaan, niin mitkä arvot heijastuvat teidän toiminnassanne?

Anne [00:11:10]: Ekologisuus on yksi. Se on ehkä se kantavin voima. Olemme halunneet rakentaa meidän toimintaa sillä tavalla, että se on mahdollisimman kestävä. Ja siitä puhutaan koko ajan ja sitä kehitetään koko ajan. Emme mekään ole valmiita, vaikka me olemme tehneet sitä näkyväksi jo monta vuotta. Me yritämme kehittyä koko ajan ja olemmekin kehittyneet, että se on ainakin yksi. Ja sitten on se, että yritämme kuitenkin pitää ilmapiiri sellaisena, että... Minun lentävä lauseeni on, että tämä on niin rankka ala, että tämän pitää olla edes hauskaa. Meidän työ on fyysisesti valtavan raskasta, se on todella stressaavaa kiireaikoina ja sitten on paljon huolehtimista ja muistamista. Ja tosi erilaisia ihmisiä töissä, niin se, että hyvällä sykkeellä ja fiiliksellä tapahtuisi työn tekeminen. Se ei ole aina helppoa. Meilläkin on ollut aina välillä isoja haasteita, mutta aina jostakin ne ratkaisut löytyvät. Niitä asioita saa ratkaistua ja menemään parempaan suuntaan.

Kristi [00:12:43]: Palataan vähän taaksepäin, niin kertoisitko Ravintolakorttelin synnystä.

Anne [00:12:50]: 2002 syksyllä sain yhteydenoton ja tuli sellainen kysymys, että olisinko kiinnostunut ostamaan Ravintola Rauhalan liiketoiminnan. Tartuin heti tilaisuuteen. Rauhala oli minulle siinä kohdassa jo sen verran tuttu paikka, että tiesin, mistä on kyse. Se toimi siihen aikaan pelkästään tilausravintolana. Minä olin ehtinyt siinä kohdassa tehdä jo kuusi vuotta töitä ravintola-alan yrittäjänä ja minulla oli erilaisia catering, pitopalvelu, lounasravintola -taustaa yrittäjänä, niin koin heti, että Rauhala sopi meidän silloiseen konseptiin hyvin. Ja niin me sitten marraskuussa 2002 aloitettiin siinä. Alkuun toimittiin ihan tilausravintolana mekin, mutta 2010 aloitettiin julkinen lounasravintolabisnes tilausravintolatoiminnan ohessa. Se oli hyvä liikku, koska sillä me saimme Rauhalan tunnettuutta kasvatettua kovasti. Kun Tuba tuli 2013, niin se vielä otti sellaisen kasvuloikan, ei pelkästään Tuba, vaan myöskin Rauhala. Siinä oli hyvä esimerkki siitä, että kaksi on yhdessä enemmän kuin kumpikaan yksin. Molempien ravintoloiden asiakasmäärät kasvoivat huikeaa vauhtia siinä Tuban alkuaikoina. Eli Tuba ei syönyt Rauhalan asiakkaita. Ja sitten Voimalan tarina alkoi sillä tavalla, että 2017 vuonna saneerattiin Voimalan kiinteistö, joka on siis vanha vesivoimalaitos, ravintolatilaksi. Se oli siinä välissä ehtinyt palaa aika pahasti. Kilpailutushankkeen myötä siihen rakennettiin sekä toimistotiloja että ravintolatala, jossa oli kulttuuritoiminnan velvoite kaupungin suunnasta ja siihen samaan yhteyteen tuli Brunnitori, joka on kaavassa merkinnällä tapahtumatori. Siihen tuli aluksi kahden taiteilijan yritys, Antti Kairakari ja Antti Kaarlela aloittivat liiketoiminnan. Me aloitimme alusta asti heidän kanssaan yhteistyön, mutta aika lailla vuoden päästä siitä, kun Voimala oli aloittanut toimintansa, niin

päädyimme kuitenkin sellaiseen ratkaisuun, että löimme hynttyyt yhteen ja siihen perustettiin Voimalan ympärille oma yhtiö, jossa meidän Tuba ja Rauhala ravintolayhtiö on suurin omistaja. Ja vetovastuu operatiivisesta toiminnasta jäi meille 2018. Aluksi sitäkin olemme pyörittäneet tilausravintolana. Jonkin verran siellä on ollut tosiaan niitä kulttuuritapahtumia, keikkoja, kaikenlaista muutakin kulttuuria. Mutta kun korona tuli, potti räjähti, kun kalenteri tyhjeni, niin oli pakko alkaa keksimään Voimalalle jotakin muutakin toimintaa ja siinä kohdassa aloitimme Pation kesätoiminnan ja tapahtumien järjestämisen siinä patiolla. Se oli kyllä hyvä liikke, koska se on ollut erittäin onnistunut ja hyvä koko sille pihapiirille. Lisäsi vetovoimaa valtavasti kaikkien ravintoloiden osalta.

Kristi [00:16:52]: Miten sinun roolisi on tässä yrityksen kehittämispolulla muuttunut?

Anne [00:16:59]: Ihan alkuun minä olen tehnyt perus kokin työtä aika paljon. Tottakai koko yrityksen ajan myöskin asiakaspalvelutyötä tarjoilupuoella. Myyntipalvelua hoidan tällä hetkellä. Se on se suurin osa mun työstä. Jonkun verran hallintoa yhdessä meidän taloushallinnon ihmisen kanssa, joka pyörittää pääasiallisesti hallintoa ja talousasioita, mutta totta kai me katsomme yhdessä monia asioita. Markkinoinnin toimenpiteet suunnitellaan yhdessä, mutta toteutuksesta vastaa sama henkilö, joka hoitaa talouspuolta. Sitten meillä on töissä ravintolapäällikkö, kaksi keittiömestaria ja vuoropäälliköitä, heillä omat osa-alueensa, mutta tiettyjä asioita tottakai yhdessä sovimme ja katsomme, miten hoidetaan. Varsinainen operatiivinen vastuu on jaettu muille henkilöille, mutta tottakai itsekin kannan siitä päävastuuta.

Kristi [00:18:05]: Onko teillä henkilöstöhallintoon oma vastuhenkilö vai oletko sinä myös henkilöstöstä vastuussa?

Anne [00:18:12]: Sitäkin on jaettu ja jyvitetty, että on erilaisia osa-alueita minulla, taloushallinnon henkilöllä ja ravintolapäälliköllä.

Kristi [00:18:24]: Mitkä ovat teidän yrityksenne vahvuudet?

Anne [00:18:30]: Arvopohja on aika vahva meillä ja joustavuus. Myöskin vähän sellainen sisukkuus, että me olemme... Ja sitten luovuus liittyy siihen kanssa. Sitähän tässä joutui jumppaamaan korona-aikana ihan hirveästi. Olen kuvannut korona-aikaa, että minulla on välillä sellainen olo, että olen kuin sirkustirehtööri, jonka täytyy keksiä koko ajan uusia temppeja, että saadaan katsojat tulemaan eli meillä se on ollut se, että saadaan asiakkaat käymään meillä. Sitä olemme joutuneet treenaamaan, toteuttamaan ja tekemään. Se on onnistunut aika hyvin tämän porukan kanssa kumminkin. Totta kai itse on pitänyt olla

rohkea, luova ja keksiä kaikkia uusia juttuja, mutta onneksi työkaverit ovat olleet siinä mukana. Heiltä tulee edelleenkin todella paljon ideoita, toiveita ja ajatuksia, että mitäs nyt keksittäisiin.

Kristi [00:19:46]: Miten teillä on mahdollistettu luovuutta?

Anne [00:19:52]: Varmasti ensimmäinen asia on se, että on sellainen ilmapiiri, että ihmiset uskaltaa kertoa asioita, että "hei, oispa siistiä jos tehtäs näin" ja sitten "okei joo, lähetäänkö kokeileen". Todella monesti lähdemme kokeilemaan ja teemme niitä juttuja. Ne, mitkä toimii, jää ja niitä voidaan jatkokehittää. Mikä ei toimi, niin niistä aika nopeasti pystymme ja uskallamme luopua. Kyllä se on jatkuvaa seulontaa siinä, kun näemme, mikä toimii ja mikä ei toimi. Ennen kaikkea se, että kaikki uskaltavat tulla ehdottamaan omia toiveita ja ajatuksia, mitä on mielessä. Se on se pääasia.

Kristi [00:20:45]: Entä arvomaailma, osallistattekko siihenkin työntekijöitä vai tuleeko se teidän hallinnon kesken luotua?

Anne [00:21:01]: Kyllä koronan myötä monet asiat ovat menneet uusiksi. Aikaisemmin enemmän me mietimme ylätasolla niitä asioita, mutta kyllä nyt on juurevoitunut tämä kivijalka, minkä päälle yritys ja arvomaailma on rakennettu, että se tulee tällä hetkellä selkeästi enemmän henkilöstöstä. Ja siihen liittyy tottakai se, miten me teemme töitä, mutta myöskin se, minkälaisia ihmisiä meillä on töissä ja minkälaista työyhteisöä me haluamme tällä hetkellä ruokkia ja rakentaa. Siihen on löytynyt hyvä meininki tällä hetkellä. Varmaan nuo korona-ajan kovat kokemuksetkin vieneet siihen suuntaan, että ihmiset ovat oppineet ensinnäkin sanomaan asioita ääneen, mutta myöskin arvostamaan tekemistä, joka ruokkii hyvää, mitä me tarvitsemme siellä töissä. Työilmapiiri ja työn tekeminen.

Kristi [00:22:23]: Mikä näistä arvoista on kantavin, jos ajatellaan sitä toimivaa arkea?

Anne [00:22:32]: Kyllä se sellainen avoimuus ja rehellisyys ovat kaikista tärkeintä, koska jos vaan ihmiset uskaltavat tulla puhumaan ja sanoa avoimesti ja rehellisesti, mitä he ajattelevat, mitä he toivovat, mitä he haluavat, niin sieltä tulevat ne hyvät asiat ja ne ongelmat esille, joihin on sitten helpompi tarttua, kun ne ovat tiedossa.

Kristi [00:23:05]: Tosiaan tässä podcast-jaksossa käsitellään työelämän laatua ja sen kehittämistä yritysjohtajien näkökulmasta. Työelämän laatu viittaa yleisimmin työntekijöiden kokemukseen työssä viihtymisestä. Se edistää työpaikkojen tuottavuutta,

kilpailukykyä, työmotivaatiota, työorganisaatioiden julkista kuvaa sekä palveluiden ja tuotteiden laatua. Millaisia ajatuksia sinulla on työelämän laadun kehittämistä?

Anne [00:23:39]: Minä en usko siihen, että se esimerkiksi tapahtuu juuri niin, että jossakin ylätasolla joku johtoryhmä päättää, että nyt me lähdemme tekemään laatua näillä ja näillä kriteereillä. Minun mielestäni työelämän laadun kehittäminen vain ja ainoastaan lähtee sieltä juuresta käsin, eikä latvasta käsin. Ylhäältä annettua, päälle liimattua laatua, sillä ei pitkälle pötkitä, eikä sillä ole sellaista vaikuttavuutta, mitä siltä odotetaan ja toivotaan. Laadun kehittäminen pitää aina lähteä henkilöstöstä käsin. Vain sillä tavalla heidät saa sitoutettua siihen. Olen itsekin tämän merkityksen oivaltanut, siinä määrin, miten minä sen nyt käsitan, ihan vasta lähiaikoina. Asioiden muuttaminen tapahtuu vain sieltä henkilöstöstä ja sieltä juuresta käsin. Myöskin oma käytös ja toiminta johtajana, että hirveän vaikeahan monesti on antaa palautetta johtajalle ja esimiehelle. Mutta kunnioitan niitä tyyppejä, jotka uskaltavat sen tulla tekemään. Kyllä sitä sieltä saa, kun hyvällä ja nöyrällä tavalla lähtee hakemaan ja pyytämään. Sillä tavalla itse voi kehittyä ja samalla se työyhteisö kehittyy, jos se ilmapiiri pystytään luomaan sellaiseksi, että palaute kulkee joka suuntaan. Silloin se vie sitä asiaa isommin askelin eteenpäin.

Kristi [00:25:49]: Luoda sellainen avoin ja vuorovaikutteinen ilmapiiri.

Anne [00:25:53]: Kyllä.

Kristi [00:25:55]: Mitkä ovat liiketoiminnan henkilöstöjohtamisessa mielestäsi keskeisimpiä haasteita?

Anne [00:26:03]: Erialaisten ihmisten yhteensovittaminen ainakin. Joka kerta, kun tulee uusi ihminen töihin, niin aina se on haaste. Se on jokaiselle työkaverille haaste, sille uudelle ihmiselle haaste, mutta myös sille henkilölle, joka sen palkkaa esimiehenä, sellainen haaste, että kuinka hyvin on onnistunut. Sekin on fakta, että vaikka olisi kuinka hyvä työntekijä ammatillisesti, niin voi olla, että jotenkin ei vaan sitten sopeudu, eikä pärjää siinä meidän työyhteisössä. Mutta voi pärjätä jossain toisessa paikassa. Jotenkin niiden asioiden tunnistaminen, että niihin pitää pystyä tarttumaan, puuttumaan. Joskus voi yksikin huonosti tehty rekrytointi, se voi pistää koko pakan ihan sekaisin.

Kristi [00:27:18]: Miten näiltä tilanteilta voi välttyä?

Anne [00:27:22]: Niihin pitää uskaltaa rohkeasti puuttua. Yksi keino on kanssa se, että siinä vaiheessa, kun tulee uusi työntekijä, niin pitää ensinnäkin käyttää rekrytoinnissa useampaa ihmistä. Useampi ihminen ikään kuin on siinä tilanteessa mukana, missä muodostetaan se käsitys, että olisiko tämä meidän ihminen vai ei. Käydään sitä taustaa useamman ihmisen kanssa läpi, ehkä haastatellaan useamman ihmisen toimesta ja vielä sittenkin, kun se ihminen on tullut töihin, niin vielä kuunnella työyhteisöä, että miten tää nyt menee. Ja kuunnella myös sitä uutta työntekijää, että miten hän kokee ne asiat. Ja jos tuntuu, että tasapainoa ei siihen löydy, niin sitten pitää vaan uskaltaa niistäkin asioista rehellisesti ja avoimesti puhua. Rekrytoinnissa yksi palkitsevimpia tilanteita työnantajana on mielestäni ollut se, että kuten sanoin alussa, tämä on läpikulkuala, niin esimerkiksi meillä on monta sellaista tilannetta ollut, että meillä on vaikka joku työntekijä lähtenyt opiskelemaan ja kun hän on tullut kertomaan, että "hei nyt mä lähen opiskelemaan", jos hän on jossain vieraalla paikkakunnalla, niin työsuhde loppuu kokonaan siihen, mutta jos jatkaa Oulussa opintojaan, niin toki voi jatkaa ekstrapyöntekijänä opiskelun ohella. Niitäkin on todella paljon meillä. Mutta ne monesti tuovat uuden työntekijän mukanaan. "Hei, mul on sulle yks hyvä tyyppi, joka haluais vaihtaa työpaikkaa" tai että on tiedossa, että haluaisi tulla ravintola-alalle. Ja sitten kun he itse tietävät, ne työkaverit, että minkälainen meidän työyhteisö on, niin he myös osaavat miettiä sen etukäteen, että sopiiko tämä kaveri meidän työporukkaan. Lähes poikkeuksetta ne tilanteet, joissa työntekijät ovat rekrytoineet meille uusia työntekijöitä, niin ne ovat yleensä aika hyviä rekrytointeja. Ja ne ketjut saattavat olla todella pitkiä. Siellä saattaa olla joku kuuden, seitsemän ihmisen ketju taustalla, että aina on tullut ensimmäinen ihminen, joka on tuonut toisen ja taas kolmannen ja taas neljännen. Ja se on minun mielestä mahtavaa.

Kristi [00:30:07]: Onko teillä ollut missään kohdassa vaikeuksia saada uusia työntekijöitä? Nyt jos ajatellaan, että Suomessa kärsitään ravintola-alan työvoimapulasta, niin onko näitä haasteita näkynyt teillä?

Anne [00:30:21]: Hetkellisiä haasteita on ollut, esimerkiksi viime keväänä haettiin keittiölle porukkaa, niin oli sellainen vaihe. Tuntui ensin, että ei tahdo löytyä millään, mutta sitten saimme kuitenkin järjestymään, että pääsimme hyvin tämän kesän vetämään. Ei ollut mitään supervaikeaa. Ja mikä on ollut iloinen asia, niin kun me yrityksenä hoidimme korona-ajan sillä tavalla, että meillä oli varsin vähän lomautuksia, irtisanomisia ja me koko ajan pidettiin vähintäänkin Tubaa auki korona-aikana. Ja meillä kuitenkin viime kesänä, vaikka oli korona-aika, me rekrytoimme kesäksi ihan hyvin porukkaa töihin. Esimerkiksi työntekijä, joka oli irtisanottu meiltä koronan takia, yksi keittiöltä, niin otettiin takaisin töihin. Niin se meidän työnantajamielikuva ravintola-alan yrityksistä Oulussa on aika hyvä tällä hetkellä. Meidät on koettu turvallisempana työnantajana kuin moni muu yritys. Sen takia meille on myös hakeutunut töihin muista yrityksistä hyviä tyyppejä, ammattilaisia töihin. He ovat halunneet vaihtaa tämän vuoden aikana meille juuri sen takia, että he ovat kokeneet, että me emme ole niin herkästi lomauttamassa tai irtisanomassa, jos tulee joitakin haasteita. Ehkä se meidän ulospäin näkyvä luovuus, tapa toimia ja pitää kiinni siitä, että saamme

pidettyä ravintolat auki, niin se nyt tuottaa hyvää, vaikka se on ollut taloudellisesti todella raskasta, koska se -20 vuosihan meni ihan kiville taloudellisesti. Strategisesti se oli viisas valinta, jos miettii nyt tätä henkilöstöpolitiikkaa.

Kristi [00:32:40]: Mistä elementeistä teillä työhyvinvointi rakentuu?

Anne [00:32:51]: Kyllä ensimmäinen asia on se, että meillä on keskenään kivaa. Yritetään tehdä töitä sen eteen, että meillä säilyy se hyvä fiilis tehdä sitä työtä. Ja sitten tietenkin se, että koska tämä työ on fyysisesti rankkaa ja kuormittavaa, stressaavaa, niin yritetään miettiä se työn operatiivinen järjestäminen sillä tavalla, että palautuminen olisi myös mahdollisimman hyvää. Sen takia muun muassa olemme koronan myötä päätyneet sellaiseen ratkaisuun, että me olemme sunnuntai-maanantai kiinni, että kaikki saavat sen kaksi päivää vähintään, peräkkäistä vapaapäivää viikossa. Ja se on ollut hyvä ratkaisu. Todella paljon on tullut siitä palautetta, että kaikki tietävät, että sunnuntai-maanantai olemme kiinni, niin sitten on helpompi niitä omia menoja ja harrastuksia suunnitella, kun tietää, että on ne kaksi peräkkäistä vapaata, mikä ei ole ravintola-alalla, kun tehdään vuorotöitä, aina niin itsestäänselvää. Ja sitten on tietenkin ylipäänsä siinä työvuorosuunnittelussa ja sellaisessa se, että jokainen voi vaikuttaa niihin omiin toiveisiin, niitä toki kuunnellaan. Sitten on hirveä liuta pieniä asioita, että miten kaikki organisoidaan, miten vastuita jaetaan ja miten niiden kiinnipidosta huolehditaan.

Kristi [00:34:34]: Kaikilla on niin sanotusti selkeä päämäärä, kun tulee aamulla töihin.

Anne [00:34:38]: Niin. Ja sekin on aina sellainen asia, että kun tulee se uusi työntekijä vaikka, niin se jokaikinen kerta pitää aina aloittaa alusta. Meilläkin on paljon sellaisia esimiehiä varsinkin vuoro-esimiehinä, jotka ovat elämänsä ensimmäisessä esimiestehtävässä, että he ovat saattaneet tulla meille kokiksi tai tarjoilijaksi ja siitä etenevät keittiömestariksi, keittiöpäälliköksi tai vuoropäälliköksi, niin sitten siinä samaan aikaan kun opitaan ammattia teknisesti, niin samaan aikaan opetellaan myös sitä esimiehenä olemista. Se on aika iso haaste monelle nuorelle oppia olemaan johdonmukaisen jämy, mutta silti lempeästi...

Kristi [00:35:29]: Joustava.

Anne [00:35:30]: Niin. Minä aina yritän puhua kaikille esimiehille, muistuttaa kaikkia meidän vuoro-esimiehiä ja muitakin esimiehiä siitä, että meidän työ on loputonta toistojen tekemistä. Me toistetaan, toistetaan, toistetaan koko ajan samoja asioita. Meillä koko ajan käy se sama levy. Jossakin kohtaa aina jotkut perusasiat sitten vaan loksauttaa kohdalleen. Niitä ei tarvitse enää toistaa. Sitten on jotkut toiset asiat pinnalla, joita pitää vaan jaksaa

toistaa. Se kuuluu siihen esimiehenä olemiseen. Se on esimiestyön yksi asia, joka pitää hyväksyä ja ymmärtää, että esimiehen tehtävä on vaan jaksaa toistaa ja myöskin vastata niihin kysymyksiin, mitä sieltä tulee.

Kristi [00:36:27]: Millainen on hyvä esimies tai johtaja?

Anne [00:36:33]: Minun mielestäni pitää olla jämy, pitää olla johdonmukainen ja jämy, mutta silti voi olla samaan aikaan... Ei tarvitse olla ilkeä. Voi silti olla asiallinen ja jopa lempeä ja kuunteleva. Mutta silti pitää uskaltaa olla ja osata olla vaativa ja jämäkkä.

Kristi [00:37:00]: Kerroit tuossa aikaisemmin, että ravintola-alan työ on fyysisestikin raskasta, niin millä tavalla fyysistä jaksamista ylläpidetään? Tai onko sitä mahdollista ylläpitää? Tai jollakin tavalla tukea?

Anne [00:37:17]: Yksi on ainakin se, että yrittää viimeiseen asti välttää liian pitkiä työpäiviä. Ja sitten kuunnella työvuorosunnittelussa työntekijöiden toiveita. Jotkut tykkäävät tehdä enemmän aamuvuoroja, toiset tykkäävät tehdä iltavuoroja. Jotkut eivät halua tehdä sillä tavalla töitä, että on ensin iltavuoro ja heti perään aamuvuoro. Nämä kaikki ovat sellaisia, jokainen kokee ne eri tavalla, niin sitten niitä kuunnella ja ottaa ne huomioon. Sitten se, että nyt on ollut kesä ja kuumuus, niin sitten se, että on riittävästi mahdollisuuksia huilata. Välillä jouduimme kesällä Tuballa tekemään sillä tavalla, että laitoimme keittiön tuntia aikaisemmin kiinni, koska siellä meni ilmastointilaitte rikki ja se kuumeni se keittiö niin kuumaksi, että oli ihan epäinhimillistä alkaa siinä tekemään töitä ja vaatia ihmisiltä ylisuorittamista. Sitten vaan piti esimiehen tehdä siinä radikaali päätös ja pistettiin kauppa kiinni tuntia aikaisemmin. Ei ollut muuta mahdollisuutta. Pitää vaan seurata niitä tilanteita ja tehdä ratkaisuja siinä tilanteessa. Tietenkin sitten yrittää kannustaa ihmisiä pitämään huolta itsestään. Siihen, että malttavat syödä. Syö hyvin ja muistaa omasta hyvinvoinnista, myös siitä näkökulmasta, pitää huolta.

Kristi [00:39:04]: Kenen vastuulla työhyvinvointi ja työssä jaksaminen loppukädessä on?

Anne [00:39:13]: Minun mielestäni se on jokaisen vastuulla. Siihen voi jokainen itse vaikuttaa omalta kohdalta, mutta myös suhteessa työkavereihin. Tottakai se isoin vastuu on aina yrittäjällä tässä tapauksessa ja sillä esimiestasolla, mutta myöskin jokaisella työntekijällä itsellään. Jokainen voi myös itse vaikuttaa siihen työyhteisön hyvinvointiin. Siihen, miten kohtelee työkavereitaan, miten itse hoitaa oman osuutensa työvuorossa ja miten hyvin ottaa huomioon sen työelämän, työpaikan sovitut pelisäännöt ja tarpeet.

Kristi [00:40:03]: Sovitteko erikseen aina tiimien tai ravintoloiden kesken näistä yhteisistä pelisäännöistä?

Anne [00:40:11]: Kyllä.

Kristi [00:40:14]: Tosiaan olet jakson aikana monta kertaa viitannut tähän koronaan, niin voidaan oikeastaan näihin pandemian vaikutuksiin siirtyä. Millä tavalla sinun näkökulmastasi nämä viimeaikaiset kriisit ovat vaikuttaneet työpaikkoihin ja työskentelyyn?

Anne [00:40:35]: Tosi paljon. Liikevaihto ensinnäkin tippui aika radikaalisti sieltä 2,5 miljoonasta, Ravintolakorttelissa mentiin huonoimmillaan reilusti alle kahden miljoonan. Tottakai se vaikuttaa heti kannattavuuteen. Sitten lounasbusiness on muuttunut ihan kokonaan, koska edelleenkin ihmiset tekevät valtaosin hybridityömallilla töitä. Niillä on vaan ehkä yksi tai kaksi päivää viikosta toimistopäiviä, muuten tehdään etätöitä. Silloin, kun ne ovat tekemässä kotona etätöitä, ei ne silloin käy lounaalla. Ja näin ollen lounasasiakkaiden määrä on romahtanut. Sitten se aikajana, milloin tullaan lounaalle, on muuttunut. Ennen suurin ruuhka oli 11-12 aikaan, nyt se venyy helposti sinne yhteen asti, mikä on toisaalta ihan hyvä ravintolan kannalta, koska työaikakäsite on muuttunut jotenkin erilaiseksi myös tämän etätöiden myötä. Siitä se johtuu. Toisaalta taas tällaisten pienten kokousten ja palavereiden fyysinen tarve on kasvanut minun mielestäni etenkin tämän kevään aikana, kun korona vihdoin ja viimein hellitti, niin sitten niitä pieniä palavereita ja kokouksia hyvinkin lyhyellä varoajalla järjestetään. Niitä onneksi pääsee tekemään, ikään kuin korvaavana bisneksenä, kun se lounasmyynti on romahtanut. Take awayn kysyntä on lisääntynyt ihan hirveästi. Ehkä myöskin sillä tavalla, että ihmiset käyvät nykyään enemmän iltai-aikaan syömässä, kun lounasruoka on jäänyt pois arjesta. Ehkä se kynnys lähtee illalla joko perheen kanssa tai kavereiden kanssa, ehkä työkavereidenkin kanssa syömään, on madaltunut. Sitten tapahtuma-alaa jos katsotaan, niin lippuja ostetaan nyt todella myöhään. Sellainen ennustettavuus tapahtumien järjestämisessä on ihan hirvittävän vaikeaa. Saattaa olla, että jos meillä on vaikka keikka, johon odotetaan 400 ihmistä, niin voi olla, että meillä on viikkoa ennen myyty vain 100 lippua ja sitten me jännitämme sen viimeisen viikon, että miten meidän käy. Sitten se työntekijöiden rekrytointi siihen tapahtumaan jää monesti aika viime tippaan, koska kuitenkin kannattavuutta on koko ajan tässä koronan jälkeisessä haasteessa pakko huomioida. Ei voi aina järjestää sitä tapahtumaa suurimman ennusteen mukaan, vaan sitä pitää yrittää realistisen ennusteen mukaan buukata sitä työntekijää. Huolta, että ne kulut pysyy kurissa, niin se luo sinne isoja haasteita. Ainakin nämä. Ja sitten ehkä se, että työntekijä henkilöstöpuolella se, että ehkä ylipäätänsä ihmiset ovat tietoisempia nykyään myöskin siitä, että jos he ovat tyytymättömiä omaan työhön, ei välttämättä edes työpaikkaan, mutta jos työ ei tunnu enää palkitsevalta tai sitten se työpaikka ei tunnu palkitsevalta, niin kynnys vaihtaa alaa, lähteä opiskelemaan, miettiä

jotain muuta, mitä minä vielä elämältä haluan, niin se on mielestäni madaltunut. Ja se ei ole huono asia. Se on mielestäni ihan hyväkin asia, että ihmiset lähtee menemään omien unelmien perässä. Ovathan sellaiset työntekijät yritykselle parasta mahdollista ainesta, jotka ovat oikeasti motivoituneita ja viihtyvät siinä työtehtävässä, siinä työpaikassa.

Kristi [00:44:53]: Mitä pysyviä muutoksia pandemia on tuonut?

Anne [00:45:00]: Juuri se, että minä en enää uskaltaisi, vaikka meilläkin on ollut useita lounaspaikkoja, niin minä koen lounasbisneksen tällä hetkellä aika isona riskinä. Itse en uskaltaisi enää lähteä pelkästään lounasbisneksen varaan sitä liiketoimintaa. Mielestäni on hyvä, että on useampia kivijalkoja. Ja sitten se, että rönsyt pois. Sen oppi kanssa nyt koronan myötä. Kun sen paletin, mitä tehdään, pitää tarpeeksi kirkkaana ja selkeänä, niin se myös helpottaa sen työn tekemistä, organisointia ja kannattavuuden hallintaa.

Kristi [00:46:03]: Mikä on ollut pandemian suurin oppi?

Anne [00:46:09]: Kaikesta voi selvitä. Ihan kaikesta. Aina pitää uskaltaa olla rehellinen ja katsoa asioita silmästä silmään ja tehdä niitä tarvittavia muutoksia.

Kristi [00:46:29]: Millaisia valmiuksia kriisien, niiden tuomien muutosten, johtaminen esimieheltä edellyttää?

Anne [00:46:35]: Pitää uskaltaa myös luopua, jos on tarve jostain luopua. Ja tarttua siihen, missä sinä näet sen mahdollisuuden. Ei kannata pelätä muutosta. Muutos on aina myös mahdollisuus. Vaikka on ollut raskasta tämä korona-aika, niin on se myös tuonut mukanaan paljon hyvää. Siitä muutoksesta on jäänyt käteen paljon hyvää. Vaikka se on sillä hetkellä, kun se asia on tullut eteen, tuntunut ihan kamalalta.

Kristi [00:47:17]: Millaiseksi sinä näet, että työelämä muuttuu tulevaisuudessa?

Anne [00:47:23]: Jos ajattelen meidän toimialaa, niin ainakin se, että meidän täytyy tätä nuorta sukupolvea kunnioittaen kuunnella, että mihin he ovat valmiita, mitä he haluavat. Jos me haluamme, että meillä on ravintola-alalla hyviä työntekijöitä, vaikka he olisivat vain sen viisi vuotta meidän alalla ja sitten jatkaisivat jonnekin muualle, niin meidän täytyy työpaikka, työyhteisö ja meidän työ rakentaa sellaiseksi, että heillä on hyvä olla siellä. Että me saamme tehdä heidän kanssaan töitä edes se viisi vuotta. Minä aina ajattelen sen sillä tavalla, että

niin kauan aikaa, kun he ovat tässä minun lähelläni ja minä saan heidän työkaverinaan tehdä töitä, niin minä olen kiitollinen kaikesta siitä ajasta, kun ne hyvät tyypit ovat olleet siinä minun työkavereinani. Olen myös kauhean ylpeä, kun he lähtevät kulkemaan omien unelmiensa perässä, vaihtavat vaikka alaa ja lähtevät opiskelemaan jotakin muuta. Se tuntuu myös hyvältä, että he uskaltavat tehdä sen, eivätkä jää polkemaan paikallaan, kenties katkeroitua, alkaa ärsyyntymään ja sitten eivät enää tykkää tästä työstä, tästä työpaikasta.

Kristi [00:48:37]: Täytyy tässä kohdassa omakohtanekin kokemus kertoa. Minäkin olen Oulussa työskennellyt ravintola-alalla vuoden ajan opiskelujen ohella. Täytyy kyllä sanoa, että se työilmapiiiri oli aivan huikea. Se kokemus, mitä se toi tähän nykyiseen asiantuntijatehtävään, oli ihan valtava, mitä sain siitä irti, koska paineensietokyky kasvoi ja asiakaspalveluosaaminen kehittyi sen vuoden aikana ihan älyttömän paljon. Voin itsekin suositella alaa, vaikka olisi joku muu ala tavoitteena.

Anne [00:49:33]: Kyllä. Minä olen ihan älyttömästi saanut palautetta entisiltä työkavereilta, jotka ovat vaihtaneet alaa. Todella moni pitää yhteyttä edelleenkin ja sitten sieltä tulee sitä, että he ovat kiitollisia nimenomaan juuri noista asioista, mistä sinäkin puhuit, asiakaspalvelusta, myös siitä... Kun siis kyllähän ravintolat ovat monesti todella hauskoja työpaikkoja. Sinne hakeutuu aika reipasta porukkaa töihin ja se kuuluu siihen työyhteisön tapaan toimia myöskin se, että vietetään aikaa vapaa-ajallakin keskenään, keksitään yhdessä hauskoja juttuja ja tavataan myös muita kollegoita, muista ravintoloista. Se on ihan tavallista. Jotenkin se sellainen ymmärrys siitä, mitä työyhteisö voi parhaimmillaan olla, näkyy myös ravintolatyössä. Ja sitten se, että ravintola-alalla toimiminen tuo varmasti myös rohkeutta ihmisten kanssa toimimiseen. Jos on vaikka vähän ujompi ihminen olemassaan, niin kun tekee ravintola-alalla asiakaspalvelutyötä, kohtaa niitä ihmisiä, niin se rohkeus samalla kasvaa. Tästä olen kuullut todella monelta nuorelta palautetta. Ja sen näkeekin. Alkukesästä aloittaa uusi työntekijä, on hienoa nähdä, miten rohkeus siinä kasvaa ja sitten niistä tulee ihan huikeita tyyppejä, kun pääsevät sen päälle, että luottavat itseensä siinä asiakaspalvelijan roolissa. Tottakai siitä on hyötyä, ihan missä tahansa työtehtävässä ja millä tahansa alalla, kun sinä joudut ihmisten kanssa tekemään töitä ja olemaan esillä.

Kristi [00:51:45]: Onko tähän loppuun vielä jotain muuta, mitä haluaisit kertoa tai nostaa esille?

Anne [00:51:55]: Joskus tuntuu ehkä vähän armottomalta asiakkaiden suunnasta, on se, että ravintola-alalle tulee paljon sellaista porukkaa töihin, jotka ovat elämänsä ensimmäisessä työpaikassa. Ja tottakai silloin on ujoutta ja arkuutta siinä työtehtävien hoitamisessa ja siinä omassa asiakaspalvelutyössä. Mutta jostakin jokaisen täytyy aina aloittaa. On tullut niitä tilanteita eteen, jolloin sen uuden, nuoren työntekijän puolesta tulee todella harmillinen olo

itselle, kun tulee joku asiakas, joka antaa kuulua ja näkyä, että ei ole nyt tyytyväinen siihen nuoren asiakaspalvelutyyliin ja -taitoon. Yritettäisiin muistaa myös asiakkaina, että oltaisiin ymmärtäväisempiä niitä nuoria, työelämänsä ensimmäisessä työpaikassa olevia työntekijöitä kohtaan. Ja muistaa, että jokaisen täytyy aina aloittaa jostakin.

Kristi [00:53:32]: Miten esimies voi esimerkiksi tässä tilanteessa tukea sitä nuorta tai se työyhteisö?

Anne [00:53:39]: Tottakai perehdytys on ensimmäinen asia, että se hoidetaan riittävän hyvin. Ja sitten sellaista valmennusta siihen oikeaan suuntaan tulee hyvällä tavalla siinä työn yhteydessä riittävän pitkän ajan. Ja sitten myös antaa palautetta sitten, kun tulee onnistumisia. Ja sillä tavalla kannustaa rohkeammin menemään siihen oikeaan suuntaan. Monesti se on vaan sitä, että niitä nuoria täytyy vaan rohkaista olemaan aitoja ja uskaltamaan enemmän.

Kristi [00:54:20]: Ja tukea heitä siinä prosessissa tai siinä kasvussa.

Anne [00:54:23]: Niin. Kyllä.

Kristi [00:54:25]: Niin asiakkaan kuin esimiehen ja työkaverin.

Anne [00:54:31]: Niin, kyllä.

Kristi [00:54:39]: Kerrotaan vielä lopussa, että missä kanavissa teidän ravintoloita voi seurata.

Anne [00:54:45]: Facebookissa, Instagramissa, TikTokissa, LinkedInissä.

Kristi [00:54:52]: Kiitos!

Anne [00:54:53]: Kiitos paljon ja kaikkea hyvää kaikille.

[Musiikkia. 00:54:55]

Kristi [00:54:59]: Kiitos, kun kuuntelit. Minä olen Kristi Loukusa ja tämä oli Uralla podcast.
[Musiikkia. 00:55:03]