

Meistä jäljet toisiimme jää

21.6.2023

Pienissä yrityksissä yrittäjä on yrityksen sydän. Hänen hyvinvointinsa heijastuu niin työntekijöihin kuin asiakaspalveluun, toisin sanoen koko yritykseen. Työntekijöiden sairastumiset ja muut yllättävät poissaolot ovat osa elämää, samalla ne tarkoittavat yrittäjälle asioiden uudelleen järjestelemistä. Epävarmuutta on pakko jossakin määrin sietää, samalla omasta ja muiden työhyvinvoinnista tulee huolehtia. Alajärveläinen yrittäjä Salla Hemminki kertoi, kuinka hän on oppinut elämään poissaolojen kanssa ja millaisia voimavarojen lähteitä hänellä on. Juttu on osa ESR osarahoitettua VOIMA – Voi hyvin matkailuyrittäjä hanketta.

Negatiivisten ajatusten sopasta voimavaraksi

Kun työntekijä ilmoittaa joutuvansa jäämään pois vaikkapa sairauden takia, usein yrittäjän on mentävä hänen tilalleen työvuoroon. Omat suunnitelmat joutuvat joustamaan. Hotelli-Ravintola-Keilahalli Alvariinin yrittäjä Salla Hemminki kertoo, että hänen oma suhtautumisensa yllättäviin poissaoloihin on muuttunut paljon vuosien varrella. Ajan mittaan hän on löytänyt rauhan asian suhteen.

Kaikki suunnittelevat omia menoja ja tapahtumia omaan elämäänsä. ”Kun alkuvaiheessa sain soiton työntekijältä ja kuulin ’en pääse töihin’, se ikään kuin räjäytti tajunnan ja herätti paljon negatiivisia ajatuksia suuntaan: ’ei ole todellista, nyt minä joudun tekemään vuoron’, sillä mitään varatyöntekijöiden reserviä ei ole,” Hemminki kertaa yrittäjyyden alkutaipaleen ajatuksia. Nyt hän näkee, että negatiivisessa olossa oleminen ja itsesääli oli tuolloin yleistä. Lasten ollessa vielä pieniä, yllättävien työvuorojen mukana tuli helposti olo, että on huono äiti.

Työpaikalla kuitenkin kurja olo ja ikävät ajatukset ovat aina haihtuneet nopeasti pois. Työ ja tekeminen ovat imaisseet mukaansa. Ajan myötä hän on yrittäjänä saanut ajatusten suuntaa muutettua hyväksymään sen, että sairastumiset ja poissaolot kuuluvat ihmisten elämään. ”Ajan myötä opin kysymään, miksi teen itselleni

näin ja annan negatiivisuudelle valtaa. Prosessi on ollut pitkä, mutta pikkuhiljaa olen alkanut miettiä, mitä teen asian kanssa ja voisinko helpottaa omaa jaksamista ja tunnetta tilanteessa, ” nyt jo yli 12 vuotta yrittäjänä toiminut Hemminki kertoo.

Yrittäjä antaa kiitosta hyvälle ja joustavalle henkilökunnalleen, jonka kanssa vuorojen sovittelu uusiksi onnistuu hyvin. Pelisäännöt on kuitenkin tehty selväksi. Silloin kun vuorojen vaihto onnistuu, se on hienoa. Työntekijöille on sanottu, että vaikka asiaa kysytään, heillä on lupa kieltäytyä. Työnantajan puolelta riittää ymmärrystä, että työntekijöilläkin on vapaa-ajallaan sovittuja menoja sekä oikeus vapaapäivään. Tämä on yksi tapa, jolla työnantaja huolehtii työntekijöidensä hyvinvoinnista ja yrityksen pitovoimasta.

Pitkän ajan harjoituksen tuloksena Hemminki on oppinut kääntämään yllättävät poissaolotilanteet voimavaraksi ja etsimään niistäkin jotakin positiivista. Jos työpaikalle pitää mennäkin yllättäen, voi siinä työvuoron aikana tehdä jotakin sellaista, mikä olisi ehkä jo pitänyt tehdä tai mikä on pian tehtävä. Näitä asioita on aina tiedossa, sillä hänen työtapaansa kuuluu asioiden suunnitteleminen ja aikatauluttaminen. Tilanteen muuttuessa tehdään tarvittava. ”Yritän ottaa ajasta kaiken hyödyn irti. Ylimääräisessä työvuorossa saan tehtyä työlistalta joitakin asioita, niiltä vapautuva aika on taas toisessa kohtaa käytettävissä,” Hemminki kertaa ajatusmallia, joka on auttanut kääntämään poissaolotilanteet voimavaraksi.

Nopeita ratkaisuja ja päätöksiä pitää pystyä tekemään

Väsynyt tai ylirasittunut ihminen ei kykene tekemään hyviä ratkaisuja ja päätöksiä. Siksi on erittäin tärkeää etsiä mistä löytää ja kuinka ylläpitää omia voimavaroja ja jaksamista. Jokaisella on omat yksilölliset keinot. ”Uni on itselleni äärettömän tärkeä asia, josta en tingi. Nukun pitkiä yöunia, se korjaa ja palauttaa. Joskus tulee pitkiä pakollisia työrupeamia, mutta sitten pitää nukkua ja levätä. Unen lisäksi minulle tärkeitä voimavarojen lähteitä ovat musiikki, luonnossa liikkuminen, uinti ja pesäpallo. Niistä ammennan voimaa itselleni. Liikunta on henkistä kehonhuoltoa, mutta samalla tulee hoidettua fyysinen puoli,” toteaa Hemminki. Pesäpallon puolella E-ikäisten tyttöjen valmentaminen vie yrittäjän aikaa, mutta samalla lasten riemun näkeminen ja itselle saatava antamisen riemu ovat suuria voimavaroja.

Vielä yhtenä voimavarana on ravinto. Terveellinen ruoka ja hyvä energia auttavat jaksamaan. ”Meidän alallamme on liikaa sitä, että syödään seisaaltaan. Pyrin sanomaan henkilökunnallekin, että ottakaa aika, ja käykää rauhassa syömässä. Päivä menee paljon paremmin, kun pitää hetken tauon ja ruokailee rauhassa. Sitten taas aivotkin jaksaa paremmin toimia ja ihminen jaksaa kiireistäkin menoa,” tähdentää Hemminki ruuan ja ruokahetken tärkeyttä.

Pitää vai saa tehdä?

Jos jotakin joutuu tekemään, tuntuu se paljon vaikeammalle kuin jos saman asian saa tehdä. Tämä periaate pätee Alvariinin asiakaspalvelussa. Nopeallakin aikavälillä tulevat tilaukset pystytään pääsääntöisesti hoitamaan. Tässä auttaa se, että raaka-aineita tilattavien tuotteiden tekemiseen on aina varastossa.

Strategiaan kuuluu antaa asiakkaille yksilöllistä palvelua, joustavasti ja muuntautuvasti.

Asiakas nostettiin keskiöön myös korona-aikana. ”Mietimme tosi pitkään, kuinka reagoimme. Isoihin ketjuihin verrattuna toiminnan muuttaminen oli meille mutkatonta. Lounaspöydän osalta ja majoituksissa päätimme hypätä riman yli pelkän hipovan ylittämisen sijaan. Halusimme antaa asiakkaalle arvoa ja toivoimme sen kantavan hedelmää. Ja se on kantanut hedelmää. Majoituspuolella esimerkiksi monessa paikassa oli aamiaispussi, jossa oli valmiiksi tietyt ruokatarvikkeet. Me päädyimme siihen, että ihmiset saivat valita hyllyiltä kananmunat, leikkeleet, juustot, jugurtit ym. Tämä vaati erikoisjärjestelyjä, mutta saimme siitä paljon positiivista palautetta ja vaiva on palkittu,” kertaa Hemminki strategian näkymistä käytännössä.



Itse tehtyyn ruokaan panostaminen antoi kriisiaikana mielekästä työtä henkilöstölle ja osoitti konkreettisesti, että asiakas on tärkeä (Kuva: Alvariini).

Yrittäjän tulee itsensä ja asiakkaiden lisäksi huolehtia myös henkilökunnasta. Asiakkaiden ja henkilökunnan hyväksi toimiminen yhdistyi esimerkiksi korona-ajalla ja sen jälkeen toteutetussa lounasbuffetissa. Panostamalla lounaspöytään Alvariinissa haluttiin antaa asiakkaille ankeaan koronatilanteeseen hieman extraa lisäten lounaspöydän runsautta ja valikoimaa. Samalla saatiin henkilökunnalle työtä ja mielekästä tekemistä. Tavoitteena oli myös päästä mahdollisimman vähillä lomautuksilla.

Musiikkia nuoresta asti paljon kuunnellut Hemminki poimii sanoituksista voimalauseita ja ohjenuoria. ” Timo Rautiainen ja Trio Niskalaukaus laulaa: pihaan jäi vain jalanjäljet, myös meistä jäljet toisiimme jää. Tuon voi nähdä monella tapaa ja mielestäni se toimii asiakaspalvelussakin loistavasti. Eli millaisen jäljen jätät

asiakkaaseen palvellessasi, se on tosi tärkeää. Haluamme huomioida jokaisen asiakkaan jalanjäljet yrityksessämme. Elastinen laulaa: vastoinkäymisistä voimaa. Eli kun jotakin vaikeaa kohtaat, käännä se itsellesi eduksi. Kyllä niissä aina jotakin positiivistakin löytyy. Ajattelen, että elämä on koulu ja oppimispaikka. Joka päivä jotakin oppii ja yleensä haastavista tilanteista oppii eniten. Silloin kun on hankalampaa, on hyvä palata näihin voimaa tuoviin lauluihin ja muistaa hyvät asiakaspalautteet.”

Artikkeli on tuotettu osana hanketta VOIMA – Voi hyvin matkailuyrittäjä. Hanke rahoitetaan REACT-EU-välineen määrärahoista osana unionin covid-19-pandemian johdosta toteuttamia toimia. Lue lisää hankkeen verkkosivuilta.**Salla Kettunen**
projektipäällikkö
SeAMK

Elina Järvinen
asiantuntija
SeAMK