

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Työntekijä aktiivisena työhyvinvoinnin edistäjänä tulkkauspalveluyrityksessä

Pigga-Maiju Pakkala

Viittomakielialan tulkkitoiminnan (YAMK) koulutusohjelma (90 op)

toukokuu/2013

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Pigga-Maiju Pakkala	Sivumäärä 73 ja 13 liitesivua
Työn nimi Työntekijä aktiivisena työhyvinvoinnin edistäjänä tulkkauspalveluyrityksessä	
Ohjaava opettaja Liisa Martikainen	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Viittomakielialan Osuuskunta Via, Outi Huusko	
Tiivistelmä <p>Kehittämistyön tilaajana oli Viittomakielialan Osuuskunta Via. Työn tavoitteena oli selvittää Viittomakielialan Osuuskunta Vian kuukausipalkkaisten tulkkien työhyvinvoinnin tekijöitä ja miten työntekijä itse pystyy aktiivisesti edistämään omaa ja työyhteisön hyvinvointia. Kehittämistyö toteutettiin yrityksen työhyvinvointihankkeessa keräten aineistoa samanaikaisesti hankkeelle kuin kehittämistyölle.</p> <p>Kehittämistyön menetelmänä oli realistinen evaluaatio, tarkemmin sanottuna prosessievaluaatio. Menetelmä kuuluu laadullisiin evaluaatioihin, jossa kerätään aineistoa monimenetelmällisesti. Käyttämällä laadullisia ja määrällisiä menetelmiä halutaan saada tietää miten asiat ymmärretään ja miten laajalti ne ovat käytössä. Realistisessa evaluaatiossa tehdään päätelmiä vuorottelemalla käytännön testauksia ja teoreettista tietoa, josta edetään käytännön sovelluksiin. Evaluaatioprosessi mallinetaan, jonka avulla saadaan kuva kokonaisuudesta.</p> <p>Kehittämistyön aineisto kerättiin kahdella kyselylomakkeella vuoden 2012 alussa ja lopussa sekä Vian työhyvinvoinnin interventioiden mittareilla, kehityskeskusteluiden motivaatiokartoituksella ja kahdella fiilismittauksella. Kehittämistyön tarkka vaiheittainen kuvaus antaa yhden mallin ja tietoa, millä tavoin kehittämistyö voi tukea yritysmaailman hanketta millä tahansa alalla.</p> <p>Tietyn arvomaailman omaavat viittomakielen tulkit hakeutuvat samantyyppisen arvomaailman omaavaan yritykseen työhön. Tulkkien työhyvinvoinnin voimavaroina ovat työyhteisö ja toisten tukeminen. Tulkit haluavat kehittää itseään ja toisiaan, johon ollaan valmiita myös satsaamaan jatkossa enemmän. Tulkit arvostavat työnantajan joustavuutta, jonka kautta koetaan työn ja muun elämän sopivaa suhdetta. Kun työnantaja joustaa, työntekijät haluavat joustaa myös työnantajalle, josta hyötyvät asiakkaat. Työn tuloksista voidaan todeta, että viittomakielen tulkin työ on muuttunut viimeisen kymmenen vuoden aikana työyhteisön kautta. Jatkossa tutkittaessa tulkkien työhyvinvointia kannattaisi keskittyä nostamaan esiin tulkin henkilökohtaisia voimavaroja, joista lopulta hyötyy koko työyhteisö ja ammattiala.</p>	
Asiasanat suomalainen viittomakieli, tulkkaus, työhyvinvointi	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Pigga-Maiju Pakkala	Number of Pages 73
Title Employees` active role in well-being at interpreting service company	
Supervisor Liisa Martikainen	
Subscriber and/or Mentor Via Sign Language Sector Cooperative, Outi Huusko	
Abstract <p>Development work was ordered by Via Sign Language Sector Cooperative. The aim of this work was to examine Via`s staff well-being factors, and how the employee him/herself is able to actively promote well-being of their own and of their work community. The development work was carried out as Via`s well-being project, collecting data to the well-being project and to the development work at the same time.</p> <p>Method of development work was a realistic evaluation, described also as process evaluation. The method is qualitative evaluation, which collects data by using many different methods. Realistic evaluations were carried by alternating practice tests and theoretical knowledge, which proceed to practical applications. Evaluation process is modeled to reach a wider understanding of the results.</p> <p>The data of the development work was collected by two questionnaires at the beginning and at the end of 2012. More data were collected by Via`s well-being projects interventions like motivation survey and two feeling measurements. Accurate description of the methods gives model of the work and provides information how to development projects can implemented.</p> <p>Sign language interpreters seek company with the values according to their own. Interpreters find resources for well-being in the work community and support of each other`s. Interpreters want to develop themselves and each other, and are ready to invest to this more in the future. Interpreters appreciate the flexibility of the employer, which is experienced when the work-life and freetime are in balance. When the employer is flexible, employees are also flexible towards the employer and that benefits also the customers. The sign language interpreter's job has changed over the past decade through the working community. In the future the development work should focus on the interpreters ability to raise the interpreters` personal resources, which benefit the entire work community and professional.</p>	
Keywords finnish sign language, interpretation, work well-being	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
1.1 Tutkielmani lähtökohdat ja rajaus	6
1.2 Tutkimusongelmat	9
2 TYÖHYVINVOINNIN KÄSITE JA LAKIPERUSTA	12
3 TYÖHYVINOINTIHANKKEEN KUVAUS	17
3.1 Tutkimuksellinen lähestymistapa ja menetelmät	17
3.2 Realistinen evaluaatio	18
3.3 Työhyvinvointihankkeen 1. vaihe	21
3.4 Työhyvinvointihankkeen 2. vaihe	22
3.5 Työhyvinvointihankkeen 3. vaihe	23
3.6 Työhyvinvointihankkeen 4. vaihe	26
4 TYÖHYVINVOINTIA TEOREETTISESTI, KÄYTÄNNÖN LÄHEISESTI JA TUTKIMUSTULOSTEN POHJALTA	27
4.1 Kannattelevat arvot työssä ja niiden pohdinta	28
4.2 Työntekijän hyvinvoinnin voimavarat	31
4.2.1 Positiiviset voimavarat	32
4.2.1 Negatiiviset voimavarat	35
4.2.2 Vian työhyvinvointihankkeen vahvistavat tulokset	41
4.3 Työntekijän ja työyhteisön hyvinvointiteot	43
4.2.1 Työntekijän omat teot ja toiveet työyhteisön hyvinvointitoiminnalle	44
4.2.1 Työyhteisön toiminnan muutos vuoden aikana	49
4.2.1 Työyhteisön toiminnan kehittäminen	51
4.4 Työnantajan tuki työhyvinvoinnille	52
4.4.1 Työntekijän vaikuttaminen työjärjestelyihin	58
5 POHDINTA	62

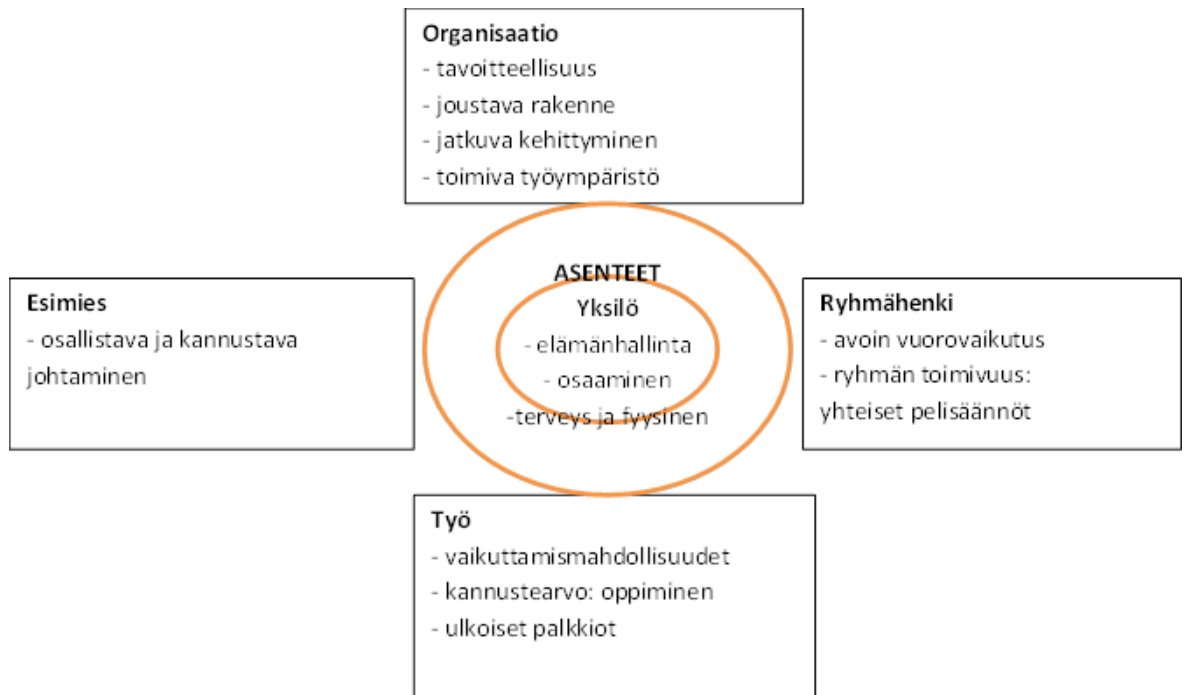
5.1	Päätulokset ja niiden tarkastelua	62
5.1.1	Vian arvot sopusoinnussa työntekijöiden kanssa	63
5.1.2	Työyhteisö, vuorovaikutus ja sosiaaliset tilanteet tuovat työhyvinvointia	63
5.1.3	Laitteet ja ohjelmat kuormittavat, hieman myös asiakas- ja tulkkaustyö	64
5.1.4	Yhdessä kehittyminen ja kehittäminen tukevat työhyvinvointia	65
5.1.5	Työn ja muu elämän sopusointu tuo työhyvinvointia	66
5.3	Kehittämistyön luotettavuus ja yleistettävyyys	68
5.6	Johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheita	69
	LÄHTEET	71
	LIITTEET	74

1 JOHDANTO

1.1 Tutkielmani lähtökohdat ja rajaus

Työn ja vapaa-ajan tulisi muodostaa ehjä kokonaisuus. Jos ihminen elää työssään täyttä elämää, silloin ei toteuteta vain ulkoisia vaatimuksia ja suoriteta velvoitteita. Ihminen on löytänyt työlleen merkityksen. Ihminen voi kysyä itseltään mm. seuraavia kysymyksiä työstään: Mitä haluan työltäni? Minne kuulun? Millainen suhde minulla on toisiin? Millaiset minun arvoni ovat? Mitä teen toisten hyväksi? Jokaisen ihmisen on löydettävä merkitys työlleen itse. (Leiviskä 2011, 13–22.)

Yritys, työyhteisö ja yksilö rakentavat yhdessä kokonaisvaltaista työhyvinvointia. Hyvinvointi töissä rakentuu hyvästä johtamisesta ja esimiestyöstä, työn organisoinnista, yhteisistä pelisäännöistä, osaamisesta, vuorovaikutteisesta toimintatavasta ja myönteisestä yrityskulttuurista. Manka on kuvannut laaja-alaisia työhyvinvoinnin tekijöitä kuviossa 1, jossa keskiössä on työntekijä itse. (Manka, Hakala, Nuutinen ja Harju 2011, 7-8.)



KUVIO 1 Työhyvinvoinnin tekijät Mankan (1999, 2008) mukaan (Manka ym. 2011, 8).

Kehittämistyön tavoitteena on selvittää viittomakielen tulkin työhyvinvointia ja työntekijän omia tekoja sen edistämiseksi. Työ keskittyy Mankan kuvaaman työhyvinvoinnin tekijöiden yksilön näkökulmaan, mutta käsittelee myös sen kautta kaikkia muitakin hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä. Työn tilaajana on Viittomakielialan Osuuskunta Via (myöhemmin Via), joka tarjoaa suomalaisen viittomakielen tulkausta ja opetusta sekä näiden palvelujen välitystä Suomessa (Via 2013).

Tähän mennessä Suomessa on tutkittu lähinnä viittomakielen tulkkien työtyytyväisyyttä, ei niinkään kokonaisvaltaista työhyvinvointia. Tutkimuksissa on käsitelty mm. keikkaluonteisen työn ja opiskelutulkaustyön vaikutusta työtyytyväisyyteen, ammatti-identiteetin muodostumisen ja toimintaympäristön muutoksen vaikutusta tulkin ammattiin ja työtyytyväisyyteen sekä alan epävakautta. Mieltinen ja Takkinen (1993) tutkivat free lance –tulkkien työtyytyväisyyttä opistotason viittomakielentulkin tutkinnon lopputyössänsä. Tulkit kokivat tuolloin työnsä

yksinäiseksi ja toivoivat tuekseen työyhteisöä. (Miettinen ja Takkinen, 1993.) Vatanen (1994) kuvaa pro gradu tutkimuksessaan tulkin työn vaiheita aina 1990-luvulle saakka. Työssä kuvataan tulkin ammatin muodostumista ammattipätevyyden, viittomakielialan tiedon, ammatti-identiteetin ja työyhteisön kehittymisen sekä työssä koettujen ongelmien ratkaisemisen ja työkentän laajenemisen vaikutuksesta (Vatanen, 1996, 87). Keltanen (1998) on tutkinut työtyytyväisyyttä, kohdentaen pro gradu tutkimuksensa opiskelutulkkaustyötä tekeviin tulkeihin. Voimaa ammattilaisille Viittomakielentulkkiensa työelämä – projektissa Karinen (2003) on koonnut yhteen asioita ja tekijöitä jotka ovat vaikuttaneet tulkkiensa työelämän kehitykseen.

Nikoskinen (2010) on koonnut viittomakielen tulkkiensa työolojen, toimintaympäristöjen ja niiden muutosten kuvauksia Humanistisen ammattikorkeakoulun julkaisusarjassa. Siinä tulee esille mm. niitä työtytymättömyyden seikkoja, joiden takia tulkit ovat vaihtaneet alaa. Mikkonen ja Rissanen (2003, 2007) kuvaavat alan tilannetta 2000 – luvulla, jolloin viittomakielentulkin työn epävakaisuus aiheutti vielä alalta pakoa. Vuonna 2007 vain noin 60 prosenttia valmistuneista tulkeista jäi alalle. (Mikkonen 2003, Mikkonen ja Rissanen 2007.) Rinteen (2003) tutkimuksen mukaan alan vaihdon syitä olivat mm. kesätyöttömyys, ilta- ja viikonloppupainotteisuus, työaikojen epäsäännöllisyys, työyhteisön ja työnantajan toimitilojen puuttuminen, yksinäisyys ja osaamiseen liittyvät ongelmat. Roslöf ja Rissanen (2008) arvioivat tulkkauspalvelun siirtymisen Kelan tuottamaksi tuovan tulkkausyöhön selkeyttä, kun mm. isoja toimeksiantoja tilataan yksityisiltä palveluntuottajilta. Lappi ja Heiskanen (2003, 2008) kuvaavat tulkkauspalvelun siirtymistä kunnilta valtiolle, jolloin tulkit siirtyivät joko toisen palvelukseen tai ryhtyivät itsenäisiksi yrittäjiksi. (Nikoskinen 2010, 21–22.)

Tuntiperustaisten viittomakielen tulkkiensa työtytyväisyyttä on vertailtu joko tuntityötä tai kuukausipalkkaista ja tuntityötä tarjoavassa yrityksessä. Tyytyväisyyden osia tutkimuksen mukaan olivat onnellisuus, työmotivaatio, työn imu, tarpeiden tyydyttyminen, erilaisten työn ominaisuuksien vaikuttavuus, palkitseminen ja itse työ. Tulosten mukaan tuntityöntekijät, jotka työskentelivät yrityksessä jossa oli kaikilla samanlainen työsuhdemalli ja –edut olivat tyytyväisempiä

työhönsä kuin ne tuntityöntekijät, joiden työnantajalla työskenteli niin tuntityöntekijöitä kuin kuukausipalkkaisia työntekijöitä. (Mäki 2012, 23–34, 57.)

Martikainen (2006) kuvaa hyvinvoinnin käsitettä Allardtin (1979) mukaan objektiivisesti havaittuihin oloihin ja subjektiivisesti koettuihin tuntemuksiin. Perinteisesti hyvinvoinnin tutkimukset ovat kiinnittäneet huomiota enemmän objektiivisiin asioihin ja subjektiiviset näkökulmat on jätetty pois niiden epäluotettavuuden takia. (Martikainen 2006, 30.) Viittomakielen tulkkausalalla on viimeisen kolmen vuoden ajan siirrytty yhä enemmän tekemään työtä työyhteisöissä. Viittomakielialan Osuuskunta Vialla tämä tapa on ollut jo vuodesta 1999 lähtien (Via 2013). On tullut aika lähteä tarkastelemaan subjektiivisen näkökulman vaikutusta työhyvinvointiin. Työelämän ja työntekijän arvot, työn ilo, työyhteisön ja työnantajan tuki työhyvinvoinnille työntekijän näkökulmasta kuvaa tämän kehittämistyön näkökulmaa aiheeseen.

1.2 Tutkimusongelmat

Viassa aloitettiin vuoden 2012 alusta työhyvinvoinnin kaksivuotinen Hyvä arvostava arki –hanke (HAA-hanke). Vian hankeen avulla haluttiin selvittää työntekijöiden hyvinvoinnin tilaa ja saada työntekijät aktiivisiksi toimijoiksi hyvinvointinsa kehittämässä. Hankkeen ohjausryhmässä toimivat Vian toimitusjohtaja, luottamusmies, työsuojeluvaltuutettu sekä työsuojelupäällikkö. Kehittämistyön tekijä toimii Viassa alue-esimiehenä ja työsuojelupäällikkönä.

Kehittämistyö toteutettiin Vian työhyvinvointihankkeessa ja kohderyhmänä olivat kuukausiperustaisessa työsuhteessa olevat tulkit. Työn kautta etsittiin vastauksia seuraavaan pää- ja alakysymyksiin.

Pääkysymys:

Mitkä tekijät tukevat viittomakielen tulkin työhyvinvointia?

Alakysymykset:

1. Miten omat ja organisaation arvot vaikuttavat työhyvinvointiin?
2. Millaiset työntekijän voimavarat tukevat työhyvinvointia?
3. Millaiset työntekijän teot tukevat työhyvinvointia?
4. Miten organisaation järjestelmien tuki vaikuttaa työhyvinvointiin?

Kysymyksiin etsittiin vastauksia keräämällä tietoa Vian työhyvinvointihankkeessa kahden verkkopohjaisen Webropol –kyselyn kautta sekä analysoimalla hankkeessa vuoden aikana tehtyjä kartoituksia ja mittauksia.

1.3 Kehittämistyön rakenne

Kehittämistyö jakautuu neljään lukuun. Ensimmäisessä luvussa esitellään kehittämistyön lähtökohdat ja rajaus, tutkimusongelmat sekä työn rakenne. Toisessa luvussa käydään läpi työhyvinvoinnin yleistä kuvaa ja alalla sovellettavia lakeja. Tämän jälkeen kehittämistyö etenee kronologisesti työhyvinvointihankkeen kulun ja kehittämistyön prosessin vaiheiden mukaan. Lopuksi esitellään kehittämistyön tuloksia ja pohditaan niiden hyötyjä ja mahdollisuuksia ammattialalle.

Kehittämistyön esittelyssä käytetään Vuojärven ja Boedekerin (2007) kuvaamaa ns. vetoketjurakennemallia, jota nimitetään myös topiikkirakenteeksi. Rakenne eroaa yleisemmin käytetyistä tutkimustyyppisten opinnäytteiden rakenteen kullusta. Vetoketjurakenteessa viitekehys ei ole erillinen osa opinnäytettä vaan tietoperusta, käsiteltävä käytännönilmiö ja saavutetut tulokset käsitellään aina aihekokonaisuuden eli topiikin mukaan alusta loppuun. Perinteisesti opinnäytteiden tietoperustasta puhutaan nimellä teoria, joka viittaa ns. formaaliin tutkituun tietoon. Tämä käsitys on kuitenkin hieman ahdas ja ammattikorkeakoulussa ohjataan käytettäväksi artikkeleiden ja tutkimuskirjallisuuden lisäksi myös

käytännön ilmiötä kuvaavia tekstejä. Nämä tekstit pitävät sisällään käytännönläheistä ja kokemuksellista tietoa. Tässä kehittämistyön esittelyssä käsitellään asiakokonaisuutta deduktiivisesti edeten tietoperustasta aina käytännön sovelukseen eli tutkielman tuloksiin. Ennen vetoketjurakennetta erillisessä luvussa esitellään työhyvinvoinnin käsitettä ja siihen liittyviä lakeja. (Vuojärvi & Boedeker 2007, 175–176, 179–180.)

2 TYÖHYVINVOINNIN KÄSITE JA LAKIPERUSTA

Tässä luvussa käsitellään yleisesti työhyvinvoinnin käsitettä ja muutamaa siihen liittyvää tutkimusta Suomessa 2000 luvulla. Tutkimusten mukaan työntekijän suhde työhön on toisaalta kokonaisvaltainen ja toisaalta myös hyvin subjektiivinen. Seuraavassa käsitellään työhyvinvointia kokonaisvaltaisesti tuoden esiin myös muita kuin tässä tutkielmassa esiin nousevia hyvinvoinnin elementtejä. Lisäksi tehdään katsaus Suomen lakeihin, jotka liittyvät työhön, työsuojeluun ja työhyvinvointiin. Lait muodostavat työnteolle perustan ja niiden ohjauksella rakennetaan työhyvinvointia.

2.1 Työhyvinvointi käsitteenä

Työhyvinvointi on mielekästä ja sujuvaa työntekoa turvallisessa, terveyttä ja uraa edistävässä ympäristössä ja työyhteisössä. Työntekijän kokemukset työhyvinvoinnista tulevat mm. mielihyvän ja virittyneisyyden mukaan tulevista tunnetiloista. Työntekijä voi kokea hyvää työn imua tai toisaalta leipääntymistä työhön. Hyvää kokemusta vahvistavat mm. itsenäisyys, onnistumisen kokemukset ja riittävä, myönteinen palaute suhteessa niihin ponnisteluihin, joita on työn eteen tehnyt. (Työterveyslaitos 2013.)

Työhyvinvointia ovat määritelleet Suomessa myös mm. Manka, Kaikkonen ja Nuutinen (2007). Heidän määritelmänsä mukaan työhyvinvointi tulee kumpuunussuhteesta, jonka organisaation ja työntekijöiden myönteinen vuorovaikutus saa aikaan. Viisaasti toimiva työnantaja mahdollistaa mielekkään ja työniloa aiheuttavan tilan, joka on tuloksellista lopulta myös työnantajalle. Työhyvinvoinnin tekijöinä ovat organisaation ja esimiehen lisäksi itse työ ja ryhmähenki. Työntekijän asenteet, elämänhallinta, kasvumotivaatio, terveys ja fyysinen kunto vaikuttavat työhyvinvointiin. Perinteisesti työhyvinvointia on määritelty ongel-

malähtöisesti jättäen pois työn, työorganisaation, teknologian sekä työntekijän ja työyhteisön aktiivisuuden. Modernit työhyvinvointimallit ottavat mukaan myös työmotivaation ja työn imun, toiminnan teorian ja transformatiivisen oppimisen. (Manka, Kaikkonen & Nuutinen 2007, 6-7.) Transformatiivinen oppiminen on Mezirovin (1997) mukaan kriittinen reflektointiprosessi, jossa henkilöt vaihtavat uskomuksia, ennakkoluuloja, arvoja ja perspektiivejä perustellen näkökulmansa. Tällä tavoin opimme uusia perusteltuja näkökulmia. (Mezirov 1997, 6-7.) Manka ym. (2007) mukaan työhyvinvointi ei synny työyhteisössä itsestään vaan sitä pitää systemaattisesti johtaa. Jokainen työntekijä on vastuussa omasta hyvinvoinnistaan, vastuuta ei voi laittaa pelkästään esimiehen työksi. Tällä tavoin kumppanuussuhteen kautta hyvinvointi pystyy kehittymään. (Manka ym. 2007, 6-7.)

Työntekijä itse luo ja kehittää omaa hyvinvointiaan. Ihmisen asenteet ovat melko pysyviä ja niiden kautta jokainen ihminen näkee työpaikkansa asiat eri tavalla. Elämönhallinnan tunteen avulla, joka kuuluu yhtenä osana persoonallisuuteen, ihminen pystyy kohtaamaan vaikeita tilanteita ja estämään mm. ahdistuksen tunteen. Elämönhallintaa pystyy kehittämään aikuisiällä ja työpaikalla esimies voi auttaa elämönhallinnan tunteessa työntekijöitään kiinnittämällä huomiota mm. työyhteisön toimivuuteen ja avoimuuteen. Työntekijän toiveet ja tavoitteet huomioimalla voi lisätä onnistumisen kokemuksia sekä sen kautta elämönhallinnan tunnetta. (Manka ym. 2007, 8.)

Työntekijän motivoituneisuuden tilalla on kytkös omaan elämään. Työssä ei jaksakaan kauan, jos ei koe, että pystyy toteuttamaan itselle tärkeitä asioita. Amerikkalaisen tutkijan Fred Luthansin (2006) tutkimuksen mukaan työntekijöiden psykologisen pääoman taso on yhteydessä työssä menestymiseen. Työntekijöiden ja työyhteisöjen pääomat jakautuvat neljään osaan, joita ovat taloudellinen, inhimillinen, sosiaalinen ja psykologinen pääoma. Psykologisen pääoman tärkeimmät osa-alueet ovat henkinen vahvuus, sinnikkyys ja tahto. Työntekijän ja työyhteisön myönteiset tunteet, motivoituneisuus ja sitoutuminen työhön kertovat korkeasta psykologisesta pääomasta. Muutostilanteissa tällainen henkilö on joustavampi ja työn jälki on yleensä laadukkaampaa. Psykologista pääomaa voi

kehittää työstämällä näitä työhyvinvointiinkin vaikuttavia osa-alueita, joita ovat mm. oma ajattelukyky, fyysinen kunto, opiskelu, vaikeiden tunteiden käsittelytaito, omien tunteiden suuntaaminen pessimistisestä optimistisempaan suuntaan ja oman työn merkityksen pohtiminen. (Rauhala 2013.)

2.2 Työhyvinvoinnin edistäminen lain ja säännösten avulla

Työhyvinvoinnin taustalla vaikuttavat myös useat lait, jotka määrittelevät miten työhyvinvointia tulee edistää ja ylläpitää. Pohjan työnteolle antaa työsopimuslaki (2001/55), jossa määritellään työnantajan velvollisuudeksi ylläpitää suhteita työntekijöihin ja työntekijöiden välillä. Työntekijän pitää pystyä suoriutumaan työstään myös muutostilanteissa työnantajan tuella. Työturvallisuuslain (2002/38) tavoitteena on parantaa työympäristöä ja -olosuhteita, jotta työtapa- turmat ja haitat pystyttäisiin ennalta ehkäisemään. Työsuojelun valvontalaki (2006/44) nimensä mukaan velvoittaa varmistamaan, että työpaikalla noudatetaan työsuojelun säädöksiä. Yhteistoimintalaki (2007/334) taas laittaa työnantajan ja työntekijän edustajat samaan pöytään keskustelemaan ja päättämään mm. henkilöstö- ja tasa-arvosuunnitelmasta. Tasa-arvolaki (2005/232) estää sukupuoleen liittyvän syrjinnän sekä mm. helpottaa työ- ja perhe-elämän yhteensovittamista. Työterveyshuoltolaki (2001/1388) laittaa työnantajan, työntekijät ja työterveyshuollon yhteistyössä edistämään työhön liittyvien sairauksien ja haittojen ehkäisyä. Työeläkelaki (2002/242) velvoittaa työnantajaa kustantamaan ja järjestämään vähimmäisvaatimukset täyttävä eläketurva, johon työntekijä on velvollinen osallistumaan omilla maksuillaan. (Manka ym. 2011.) Yhdenvertaisuuslailla (2004/21) säädetään vielä syrjinnän kiellosta muussa kuin sukupuoleen liittyvissä tilanteissa, joita ovat ikä, etninen tai kansallinen alkuperä, kansalaisuus, kieli, uskonto, vakaumus, mielipide, terveydentila, vammaisuus, sukupuolinen suuntautuminen tai muu henkilöön liittyvä syy (Finlex 2013).

Työnantajan yritysmuoto voi olla vaikuttamassa myös työhyvinvointiin mm. sosiaalisten tavoitteiden osalta. Tässä tutkielmassa kohderyhmän työntekijöiden

työpaikka on osuuskunta. Salo (2010) kertoo osuuskuntien kaksoisroolista, joka tarkoittaa että osuuskunnilla on taloudellisten tavoitteiden lisäksi myös sosiaalisia tavoitteita. Sosiaaliset tavoitteet tarkoittavat mm. jäsenten hyvinvoinnin edistämistä, tasapuolista kohtelua sekä demokraattista hallintoa. Osuuskunnat noudattavat myös osuuskunnille määriteltyjä periaatteita ja arvoja. Perusarvot ovat omatoimisuus, omavastuisuus, demokratia, tasa-arvo, oikeudenmukaisuus ja solidaarisuus. Eettiset arvot ovat taas rehellisyys, avoimuus, yhteiskunnallinen vastuu ja muista ihmisistä välittäminen. (Salo 2010, 24, 27.)

Lakien ja toimintaperiaatteiden lisäksi viittomakielen tulkin työtä määrittelevät lait ja säädökset tai julistukset, jotka tuovat tulkeille esim. tunteen työstä, jolla vaikutetaan ihmisten yleiseen hyvinvointiin ja tasa-arvon toteuttamiseen. Merkittävimpiä lakeja ovat Suomen perustuslaki (1999/731), joka turvaa vammaisten henkilöiden tulkitsemis- ja käännösavun, Laki vammaisten tulkkauspalvelusta (2010/133), joka ohjaa koko palvelun järjestämistä sekä Hallintolaki (2009/HE220), joka määrittelee viranomaisen vastuun tulkkauspalvelun toteuttamisessa. YK:n ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus antaa pohjan tasa-arvoiseen kohteluun myös tulkkaustilanteissa. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista, joka mahdollisesti Suomessakin tulee voimaan, tuo vahvemmin esiin saavutettavuuden ja esteettömyyden mm. koulutettujen viittomakielen tulkkien käytön avulla. (Suomen YK-liitto 2013.)

Viittomakielen tulkkien työtä ohjataan myös ammattikunnan omilla ohjeistuksilla, joita ovat mm. viittomakielen tulkin ammattisäännöstö, asioimistulkin ammattisäännöstö, asioimis- ja oikeustulkkausohjeet ja tulkkirekisterin yhteistyöryhmän ohjeistus (Suomen viittomakielen tulkit ry 2013). Nämä säädökset tuovat raamit työn toteuttamiselle.

Vian työsuojelun laatukäsikirjan (2012) mukaan jo lakien noudattaminen luo työpaikan hyvinvoinnille ja tulkeille turvallisen ja vakaan pohjan. Sen lisäksi työpaikan johto, esimiehet ja työntekijät yhdessä työterveyshuollon, työsuojeluor-

ganisaation ja työnantajan vakuutuslaitoksen kanssa ovat luomassa ja vaikuttamassa kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kehittymiseen. (Via 2013.)

3 TYÖHYVINVOINTIHANKKEEN KUVAUS

Luvussa kuvataan Vian työhyvinvointihankkeen kulkua vaihe vaiheelta liittäen ne tutkimukselliseen lähestymistapaan ja tutkimusmenetelmiin. Vian hanke rakentui yrityksen hankesuunnitelman mukaan ja kehittämistyöllä on omat tutkimukselliset (realistinen evaluaatio) vaiheensa. Näiden kahden prosessin yhteen liittämisen kuvaaminen auttaa hahmottamaan monipolvista ja laajaa aihetta sekä pitkän aikavälin työskentelyä. Kaksivuotisesta Vian työhyvinvointihankeesta näkyy tässä kehittämistyössä vain puolet, koska kehittämistyö toteutettiin vuoden 2012 aikana.

3.1 Tutkimuksellinen lähestymistapa ja menetelmät

Kehittämistyössä käytettävä tutkimuksellinen lähestymistapa on realistinen evaluaatio (Anttila 2007), jonka avulla kuvataan Vian työhyvinvointihankkeen kulkua ja työ etenemistä vuoden ajan.

Prosessievaluaatio on yksi realistisen evaluaation menetelmällinen ratkaisu, joka kuuluu laadullisiin evaluaatioihin. Prosessievaluaatio käyttää hyväkseen pragmaattista, monimenetelmällistä lähestymistapaa. Pragmaattisilla eli käytännöllisillä toimenpiteillä kootaan käytettävää aineistoa. Prosessievaluaatiolla voidaan etsiä tuloksia, kokeilla käytännön toimivuutta tai testata hypoteesia. Realistisessa evaluaatiossa voidaan hyödyntää niin kvantitatiivisia (määrällisiä) kuin kvalitatiivisia (laadullisia) menetelmiä. Määrällisillä aineistoilla pyritään saamaan tietoa kohteen laajasta merkityksestä tai sen yleistettävyydestä. Menetelmänä voi olla esim. kysely riittävälle määrälle vastaajia. Laadullisella aineistolla etsitään vastausta esim. siihen, miten jokin asia ymmärretään. Menetelmänä voi olla esim. dokumentit (muistiot, vapaamuotoiset tekstit) tai kyselytutkimuksen avoimet kysymykset. (Anttila 2007, 107–108, 110–111.)

Kehittämistyössä kerättiin aineistoa monimenetelmällisesti. Tutkimuksellinen ote on kriittis-realistinen, jossa arvioidaan tutkimuskohdetta eri tavoilla hankitun tiedon kautta (Anttila 2007, 23). Aineistonkeruutapana oli kaksi kyselyä, Vian kehityskeskusteluissa kerättävä kartoitus sekä työhyvinvointihankkeen toteuttama mittari. Luvussa 3.5 esitellään Vian hankkeen vaiheita ja samalla kerrotaan tarkemmin kyselyistä, kartoituksesta ja mittarista.

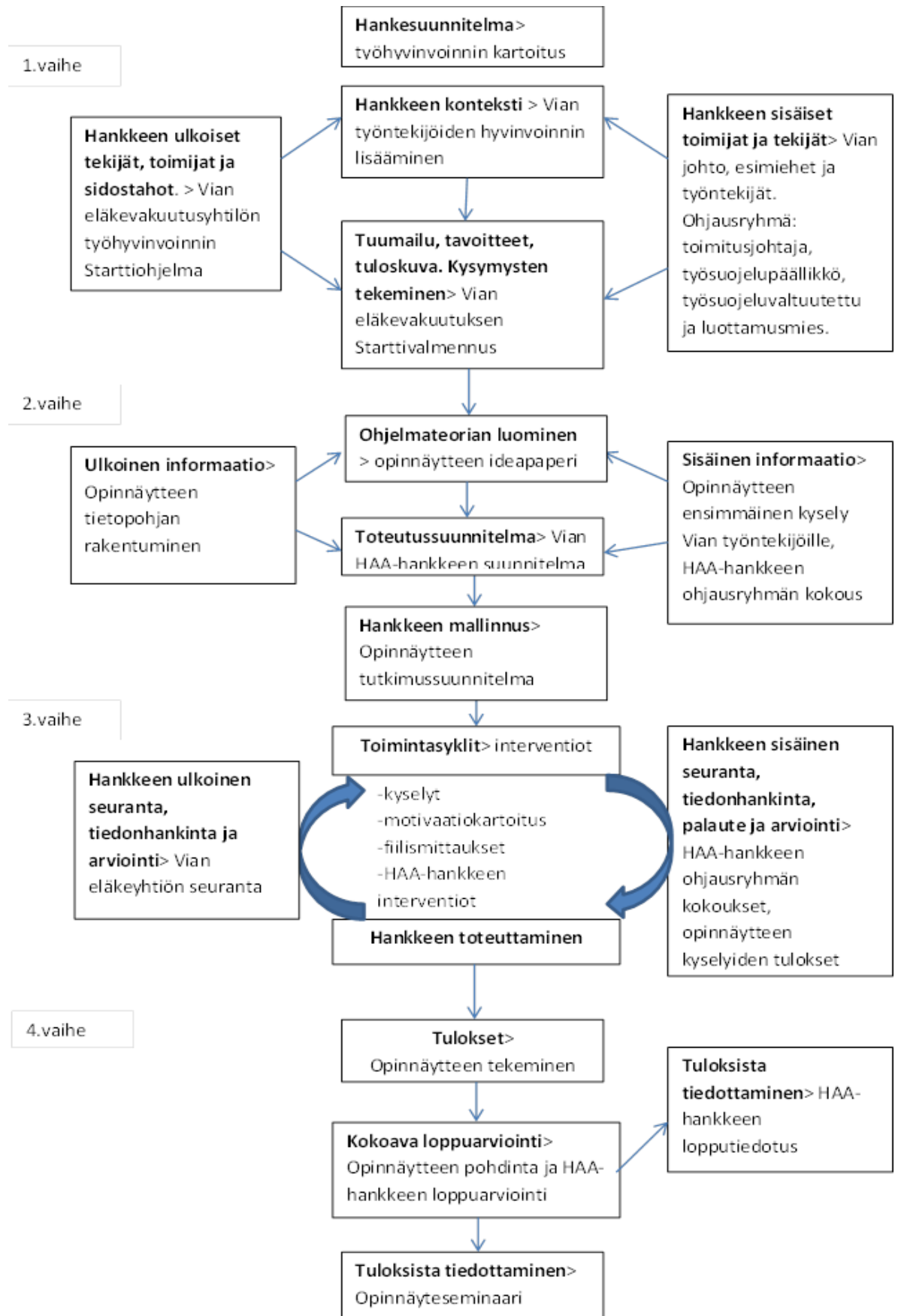
3.2 Realistinen evaluaatio

Realistisen evaluaation logiikka on erilainen kuin perinteisen loogisen päättelyn kulku. Tieteellinen päättely on perinteisesti kulkenut joko deduktiivisesti eli yleisestä erityiseen suuntautuvana tai induktiivisesti eli kokemuseräisestä aineistosta tehtäviin päätelmiin. Realistisessa evaluaatiossa tehdään päätelmiä vuorottelemalla teoreettisia ja käytännön havaintoja, jota kutsutaan abduktioksi. Liikkeelle lähdetään yleensä käytännön tasolta ja siirrytään vähitellen teoriaan, josta palataan taas takaisin käytäntöön, johon tieto siirtyy. Päättelyä ohjataan ilmiön mallinnukseen, jota varten tehdään prosessin arviota. Realistinen evaluaatio perustuu jatkuvaan seurantaan ja prosessin edetessä korjaaviin tekoihin. Abduktiossa käytetään apuna interventioita, joilla testataan teoriaa, käsitteitä ja malleja sekä edetään asetettuja tavoitteita kohti. (Anttila 2007, 61–63.)

Evaluoivan kehittämisen lähtökohtana on rakentaa seuranta ja arviointisysteemi, jolla saadaan tietoa kehittämistyön eteenpäin viemiseksi. Tavoitteena on hyödyntää kerätty tieto niin, että sitä voidaan soveltaa käytäntöön heti. Tiedon kerääminen kannattaa liittää tiiviisti hankkeen työprosesseihin. Alusta lähtien evaluaatiota lähdetään toteuttamaan prosessiluonteisesti, jolloin rakenteet pitää nähdä dynaamisina, tietyssä ajassa ylläpidettävänä ja muuttuvina. Realistisessa evaluaatiossa käytetään kehää muistuttavaa mallia, jolloin tiettyä asiaa testataan ja kehitetään jatkuvasti eteenpäin. Mallinnusta viedään eteenpäin useita peräkkäisiä kertoja syklisesti. Kehittämishanke määrittelee etukäteen keskeiset

asiat joihin paneudutaan. Hankkeelle tehdään tutkimuskysymykset, joilla pyritään määrittämään tavoitteet. Kysymykset voivat olla esim. mitä arvioinnilta odotetaan, ketkä käyttävät arvioinnin tuloksia, mitkä ovat kehittämishankkeen tavoitteet. Arviointi voi kohdistua joko koko hankkeeseen tai sen osavaiheisiin, jolloin puhutaan formatiivisesta, vaiheittaisesta arvioinnista. Suunnitteluvaiheessa on tärkeää taustoittaa hanketta riittävästi, luoda oletuksia millä toimilla tavoitteet saavutetaan, millaisia tuloksia voidaan saavuttaa hankkeelle määritellyillä välineillä, ajalla ja resursseilla sekä millä asiantuntemuksella tuloksia voidaan arvioida. (Anttila. 2007, 83–86.)

Kuviossa 2 mallinnetaan Vian hanke ja kehittämistyön osuus realistisen evalu-aation prosessin mukaan. Kuviossa prosessi on jaettu neljään vaiheeseen kro-nologisesti edeten. (Anttila 2007, 88.)



KUVIO 2 Vian työhyvinvointihankkeen prosessikuvi (Anttila 2007, 88).

3.3 Työhyvinvointihankkeen 1. vaihe

Yrityksen kehittämishanke voi lähteä liikkeelle konkreettisesta reaali maailman tarpeesta. Kehittämissideat voivat syntyä yksittäisten henkilöiden, asiakkaiden tai sidosryhmien tärkeäksi kokemista asioista, tai joskus jonkin viranomaisen tavoiteohjelman ideasta. (Anttila 2007, 83–86.)

Vian työsuojelupäällikkö ehdotti Vian toimitusjohtajalle keväällä 2011 yrityksen eläkevakuutusyhtiö Ilmarisen järjestämään työhyvinvoinnin starttiohjelmaa, jota markkinoitiin Ilmarisen asiakasyrityksille. Syksyllä 2011 Via teki starttiohjelmaan kuuluvan yrityksen työhyvinvoinnin nyky- ja tavoitetilan kartoituksen, jota oli tekemässä Vian toimitusjohtaja, työsuojelupäällikkö, luottamusmies ja työsuojeluvaltuutettu. Ilmarisen (2011) mukaan yrityksen nyky- ja tavoitetilan kartoituksen tavoitteena on antaa yritykselle tietoa hyvin toimivista asioista ja tunnistaa kehittämiskohteita. Kartoituksen tuloksia käsitellään eläkevakuutusyhtiön vetämässä starttivalmennuspäivässä, jossa yritys tekee toimenpidesuunnitelman eli päättää jatkotoimenpiteistä. Tulokset toimivat yritykselle taustateorian omaisena viitekehystenä, josta kehittämishanke aloitetaan. (H. Löfström, henkilökohtainen tiedonanto 28.4.2011.) Samassa starttivalmennuspäivässä oli Vian lisäksi mukana kaksi muuta yritystä.

Vian työhyvinvoinnin nyky- ja tavoitetilan kartoituksesta (2011) nousivat esiin kehityskohteet, jotka liittyivät työyhteisön toimintaan, osaamiseen ja terveyteen sekä hyvinvointiin. Tärkeimmäksi kehittämisen kohteeksi Vialle valittiin tavoite, jossa jokainen työyhteisön jäsen tuntee vastuunsa ja valtuutensa sekä osaamisesta annetaan palautetta. Tämä kiteytyi teemaan keskinäinen palaute, jota kuvattiin toimenpidesuunnitelmassa mm. tunnustuksen antamisena, palkitsemisena ja epäonnistumisien jakamisena. Tavoitteena on saada Vialle hyvä arki, jossa koetaan arvostusta, tunnetta että jokaisen työllä on merkitys ja tämän kautta myös yrityksen rekrytointi helpottuu. (Via 2011.)

Vian työhyvinvoinnin kehittämisen toimenpidesuunnitelman (2011) mukaan hankkeelle annettiin nimeksi ”Hyvä arvostava arki”. Hyvinvoinnin kehittämistyötä ei nimitetty alun perin hankkeeksi, mutta koska työllä oli tietty tavoite ja aikataulu, hanke valikoitui sopivaksi nimikkeeksi. Hankkeesta päätettiin yleisesti tiedottaa Vian kuukausitiedotteissa. Vian viestinnälle annettiin työksi suunnitella hankkeelle oma logo (LIITE 1). Hankkeen seurantatavoiksi ja mittareiksi kirjattiin henkilöstötilinpäätökseen tulevat mittarit (vaihtuvuus, sairaspöissaolot, osallistuvuus) ja hankkeen omat mittarit (kyselyt (LIITE 2 ja 3), Vian kehityskeskustelun aineisto, josta myöhemmin tarkentui motivaatiokartoitukseksi (LIITE 4), fiilismittarit (LIITE 5), joista tarkempi esittely luvussa 3.4. (Via 2011.)

Vian työhyvinvoinnin kehittämisen toimintasuunnitelmaan (2011) kirjattiin hankkeen omiksi mittareiksi kyselyt, josta saadaan tietoa mistä hyvä arki Vian työntekijöillä muodostuu. Hankkeen tiedonhankintaa jalkautettiin myös esimiehille, jotka pitävät vuosittain työntekijöiden kanssa henkilökohtaiset kehityskeskustelut. Näiden lisäksi suunnitteluvaiheen toimenpiteiksi kirjattiin fiilismittaukset sekä epäonnistumisien jakamiset. Lisäksi koettiin, että tarvitaan ns. muutosagentteja, joita silloin ajateltiin olevan mm. Vian sisäisissä välityksissä työskentelevät työntekijät, työsuojelutoimikunta ja myöhemmin tapahtumatoimikunta. Muutosagentteille kohdennettiin tiedotusta muita enemmän. (Via 2011.)

3.4 Työhyvinvointihankkeen 2. vaihe

Hankkeet tarvitsevat teoreettista ja käytännöllistä tietoa. Tietoa haetaan niin ulkoisesti aikaisemmista tutkimuksista ja selvityksistä kuin sisäisesti mm. alan ammattilaisten kokemuksista ja tottumuksista. Kehittämishankkeiden toisessa vaiheessa luodaan hankkeelle suunnitelma, jossa käsitteellistetään asioita. Suunnitelma eli hankkeen mallinnus antaa mielikuvan niistä toimista, joita hanke tarvitsee ratkaisun aikaansaamiseksi. Kehittämishanke on monimutkainen prosessi, joka on hyvä tehdä helpommin hallittaviksi kokonaisuuksiksi. Vaiheen

aikana tehdään myös interventiosuunnitelma, jossa määritellään hankkeen syklisesti toteutettavat toiminnot. (Anttila. 2007, 92–93.)

Vian työhyvinvointihankkeen suunnitelmavaiheessa kehittämistyön teko päätettiin linkittää hankkeeseen. Kehittämistyön tekijä oli hankkeessa mukana niin toimensa kuin opintojensa puolesta. Hankkeen ohjausryhmässä ideoitin ja suunniteltiin hankkeen toiminta. Kehittämistyön ensimmäisen kyselyn (helmikuu 2012) avulla hankkeelle haettiin kartoittavaa tietoa. Kysely perustui ydinaiheiden (hyvämieli ja pahamieli työssä) kannalta avoimiin kysymyksiin, joilla haettiin tietoa tulkkien kokemasta työhyvinvoinnista. Tällä tavoin saatiin hankkeelle sisäistä tietoa alan ammattilaisilta. Avoimilla kysymyksillä haettiin esiin tulkkien yksilöllisiä kokemuksia välttämällä ennalta määriteltyjä vaihtoehtoja.

Ensimmäisen kyselyn tulosten kautta kehittämistyön tutkimussuunnitelmassa aihe rajautui tulkkien työhyvinvointiin ja alussa mukana ollut työsuojeluteeman rajautui pois. Tutkimussuunnitelma toi hankkeelle teoreettisempaa tietoa tutkimussuunnitelman tietoperustan muodossa, joka muodostui kyselystä nousseista teemoista. Tutkimussuunnitelmaan tuli mukaan myös ensimmäinen hankkeen mallinnus, joka myöhemmin vielä tarkentui. Tutkimussuunnitelma esiteltiin hankkeen ohjausryhmälle, joka teki hankkeen interventiosuunnitelman ensin kevätkaudelle ja kesän jälkeen syyskaudelle 2012.

3.5 Työhyvinvointihankkeen 3. vaihe

Kehittämishankkeiden kolmannessa vaiheessa suunnitelmat toteutetaan. Hankkeet toteuttavat erilaisia syklisiä kokonaisuuksia, johon kuuluu syklin sisäinen tai ulkoinen arviointi. Sisäisellä arvioinnilla tarkoitetaan esimerkiksi keskustelumuis-tioiden, pöytäkirjojen, päiväkirjojen yms. avulla tehtävää arviointia. Tässä vaiheessa toteutetaan myös tutkimusmenetelmin koottavat tiedot. (Anttila 2007, 95–97.)

Vian hankkeen toteuttamisvaiheen ensimmäisenä vuonna (helmi-joulukuussa 2012) toteutettiin erilaisia työyhteisön hyvinvoinnin syklisiä interventioita. Näitä olivat mm. kyselyt, motivaatiokartoitus, fiilismittarit, moka-päivä (13.4.) ja toivon torstait (13.9., 13.12.), joista tutkielmaan on käytetty kyselyjä, motivaatiokartoitusta ja fiilismittareita. Vian työhyvinvointihanke jatkuu vuoden 2013 loppuun saakka.

Molemmat kyselyt toteutettiin Webropolin verkkopohjaisella kyselyohjelmalla. Ensimmäinen kysely lähetettiin vuonna 2012 helmikuussa työntekijöille ja se pohjautui suurimmalta osalta avoimiin kysymyksiin. Toinen kysely lähetettiin saman vuoden joulukuussa samalle kohderyhmälle ja siinä haettiin tarkennuksia ensimmäisessä kyselyssä nousseisiin teemoihin. Kysely rakennettiin teemojen perusteella tehtyihin monivalintakysymyksiin, joissa oli lopuksi mahdollisuus avoimeen kommentointiin liittyen monivalinnan esille tuomaan asiaan. Sen lisäksi kysyttiin ensimmäisen ja toisen kyselyn välillä tapahtunutta muutosta.

Vian työhyvinvointihanke esitti esimiehille toiveen, että kehityskeskusteluissa kerätään lisätietoa työntekijöiden työhyvinvoinnin tilanteesta. Esimiehet tekivät kehityskeskusteluun valmistautumislomakkeen eli ns. motivaatiokartoituksen, joita käytettiin kehittämistyön aineistona. Lomakkeella kysyttiin erillisten sanojen tai lauseiden (30 kpl) pohjalta työntekijän mielipidettä asian tärkeydestä ja asian sen hetkistä tilaa työssä. Kartoitus käsiteltiin työntekijän kehityskeskustelussa, jonka jälkeen Vian esimiehet keräsivät aineiston nimettöminä tutkielman aineistoksi.

Fiilis-mittarit on Vian työhyvinvointihankkeen mittausväline. Mittaukset toteutettiin vuoden 2012 aikana kaksi kertaa (huhti- ja marraskuussa 2 vkoa). Työntekijät saivat merkata päivittäin sen hetkistä tunnetilaansa erivärisin tarroin alueen toimistolla olleeseen yhteiseen paperiin. Vihreä merkitsi kivaa/hyvää tunnetta, keltainen neutraalia/tavallista oloa ja punainen ärtynyttä/kurjaa mieltä. Mittareissa käytettiin tunne-sanasta tarkoituksellisesti puhekielen mukaisia variaatioita

olo ja mieli, jotta vastaajien olisi helpompi samaistua. Tarrojen lisäksi vieressä oli vihko, johon sai kertoa sanallisesti tunteestaan tarkemmin. Kehittämistyön aineistona käytettiin sanallisia tunnetta kuvaavia fiilislauseita.

Moka-päivän tarkoituksena oli madaltaa kynnystä kertoa julkisesti työssä tapahtuneesta virheestä. Ennen huhtikuun 13. päivää perustettiin verkkopohjainen tiedosto, jota kaikki työntekijät pääsivät muokkaamaan. Siellä esiteltiin asia seuraavasti:

Moka on lahja - sanottiin viime vuoden (2011) kansallisessa Epäonnistumisen päivän julistuksessa. Työterveyslaitoksen psykologi Anna Tienhaara kertoo, että epäonnistumisen pelko voi olla luovuuden ja heittäytymisen esteenä. Jos ihmiset rohkeasti kokeilisivat uutta, voisi tuloksena olla parempi lopputulos. Suomessa on pitkät perinteet epäonnistumisen pelolle, helposti mietitään, mitä naapurit tai työkaverit ajattelevat. Työpaikoilla mokailu pitäisi ottaa lahjana, virheistä oppii ja koko prosessi on lopulta positiivinen. Yhdessä jakaminen, erilaisen tavan löytäminen ja oman ajatustavan muokkaaminen voi samalla rakentaa luottamusta toisiin. (Via 2013.)

Työntekijät kirjoittivat dokumenttiin vapaamuotoisia tarinoita kokemuksistaan, jotka kirjoitusten päätyttyä leikkimielisesti armahdettiin ja lopuksi palkittiin osallistujat yrityksen työntekijäpäivillä. Jatkossa kannustettiin jatkamaan aiheesta oman tiimin kesken. Toivon torstait jatkoivat mokien käsittelyä käänteisellä tavalla, iloitsemalla ja kiittämällä toisista tai toisten teoista. Syyskuun 13. päivän torstaina järjestettiin eri puolilla Suomea Vian toimistoilla yhteisiä aamiaisia ja joulukuun 13. päivän torstaina luettiin yhdessä aiemmin kerättyjä kiitoksia ja kehuja toisille.

Kolmannessa vaiheessa toteutettiin myös työhyvinvointihankkeen tiedotusta. Kyselyiden ja fiilismittauksen yhteenvetoja lähetettiin työntekijöille sähköpostitse ja hankkeesta kerrottiin Vian kuukausitiedotteessa ja tiimien sekä työryhmien kokouksissa. Vuoden aikana pidettiin neljä kertaa (19.1., 15.3., 14.8., 3.12.) hankkeen ohjausryhmän seurantakokous, jossa päätettiin aina seuraavista toimituksista ja suunniteltiin tulevaisuutta interventioiden tulosten tuoman tiedon avulla.

Syksyllä päätettiin hakea työntekijöille lisätietoa työhyvinvoinnista. Hankkeen edustajana työsuojelupäällikkö kävi tapaamassa Tampereen yliopiston työhyvinvoinnin professoria Marja-Liisa Mankaa, joka esitti tutkimuksiin ja kokemukseen perustuvan luennon (15 min) työhyvinvoinnista. Video katsominen kuuluu Vian hankkeen vuoden 2013 interventioihin eikä sitä käsitellä kehittämistyössä.

3.6 Työhyvinvointihankkeen 4. vaihe

Kehittämishankkeiden viimeinen vaihe on päätösvaihe, jossa koottu aineisto analysoidaan sopivien menetelmien ja syvyytason mukaan. Tulokset käydään läpi johtoryhmän ja sidosryhmien kanssa. Hankkeelle kannattaa järjestää päätöstilaisuus, jossa kerrotaan tuloksista, haetaan palautetta ja arvioidaan hanketta kokonaisuudessaan. (Anttila 2007, 97–98.)

Neljännessä vaiheessa alkoi kehittämistyön tulosten käsittely ja Vian hankkeen arviointi osana tutkielmaa. Tuloksista tiedottaminen tapahtuu tutkielman valmistuttua keväällä 2013 ja vuoden lopussa Vian hankkeen päätösvaiheessa. Vian työhyvinvointihanke jatkaa omaa kulkuaan vuoden 2013 aikana seuraavilla sykleillä, uusilla interventioilla ja niiden arvioinneilla, jotka eivät kuulu kehittämistyöhön.

4 TYÖHYVINVOINTIA TEOREETTISESTI, KÄYTÄNNÖN LÄHEISESTI JA TUTKIMUSTULOSTEN POHJALTA

Luvussa käsitellään aihetta tutkimusongelmien mukaan, jotka ovat tulkkien työhyvinvointi ja siihen vaikuttavat eri osa-alueet. Kehittämistyön tulokset käydään läpi vetoketjurakenteella esitellen ensin aiheenmukaisia tutkimuksia, jonka jälkeen kehittämistyön tulokset esitellään kyselyissä nousseiden neljän asiakokonnaisuuden mukaisesti. Nämä neljä kokonaisuutta olivat arvot, voimavarat, työntekijöiden teot ja työnantajan tuki työhyvinvoinnille. Arvojen tutkintaa ehdotettiin kehittämistyön esikyselyn vastauksissa. Arvojen tutkimus osoittautui yhdeksi tärkeäksi osaksi työntekijöiden työhyvinvoinnin kuvauksessa. Kehittämistyössä etsittiin positiivisia ja negatiivisia voimavaroja työssä sekä työntekijöiden tekoja voimavarojen kehittämiseksi. Näiden lisäksi tutkittiin miten työntekijät kokevat työnantajan tuen henkilökohtaisessa työhyvinvoinnissa.

Kehittämistyön tietoperusta rakentui vuoden 2012 aikana kerättyjen aineistojen perusteella. Ensimmäinen kysely lähetettiin 77 työntekijälle ja vastauksia saatiin 63, vastausprosentti oli 82%. Ensimmäisen kyselyn tulokset perustuivat avoimista kysymyksistä nousseisiin teemoihin, jolloin työhyvinvoinnin tekijöiksi nousivat esiin mm. arvot, työjärjestelyt, vuorovaikutus, sosiaaliset tilanteet, palaute, tulkkaus, esimiestyö ja välitystyö. Toisessa kyselyssä haettiin tarkennuksia ensimmäisessä kyselyssä nousseisiin teemoihin. Toinen kysely lähetettiin 80 työntekijälle ja vastauksia saatiin 52, vastausprosentti oli 65%. Vastausprosentti jäi pienemmäksi osittain teknisien ongelmien takia, koska kaikki vastaajat eivät päässeet annetun linkin kautta vastaamaan kyselyyn. Toteutetuissa kyselyissä olisi voinut tarkemmin pohtia mm. tarvittavia taustatietoja esim. ikäluokkien muodostamista. Kyselyissä oli 9 vuoden ikäjaksot (20–29 v., 30–39 v., 40–49 v.). Koska viittomakielen tulkin ammattikunta on varsin nuori, lyhyemmillä jaksoilla olisi voinut saada tarkempaa tietoa. Motivaatiokartoituksen ja fiilismittareiden tulokset toimivat kyselyiden tuloksia tukevana aineistona.

4.1 Kannattelevat arvot työssä ja niiden pohdinta

Ihmisen arvot rakentuvat koko elämän ajan. Aaltonen, Heiskanen ja Innanen (2003) kertovat arvojen pohjan tulevan kotikasvatuksen ja varhaisten vuosien kokemusten kautta tai jopa vastareaktionä niille kokemuksille. Valitsemme harrastuksemme, koulutuksemme ja työmme arvojemme johdattelemana, mutta arvot muokkaantuvat vuosien varrella. Työssä lähipiiriin kerääntyy samantyyppisin arvojen omaavia henkilöitä. Näin voi syntyä tiettyjä stereotyyppioita ammattikunnista. (Aaltonen, Heiskanen & Innanen 2003, 34.) Keltanen (1998) kuvaa opiskelutulkkiä työtyytyväisyyttä. Tulkkiä työn arvot heijastuvat osaltaan suhteesta kuurojen yhteisöön. Nämä työn arvot voivat kertoa henkilön omasta arvomaailmasta ja sen vaikutuksesta ammatinvalintaan (Keltanen 1998). Aaltonen ym. (2003) kuvaavat organisaation arvojen tulevan esille osittain näkyvässä toiminnassa ja osittain näkymättömänä asenteissa, arvostuksissa, uskomuksissa, perusoletuksissa, tunteissa, tarinoissa, hiljaisessa tiedossa ja vuorovaikutussuhteissa (Aaltonen ym. 2003, 94–95). Aiemmin luvun 2.1 toisessa kappaleessa kuvataan kehittämistyön kohderyhmän organisaation eli Vian arvojen tulevan osuuskuntien yleisestä arvopohjasta.

Bolton & Boltonin (1984) tutkimuksessa kuvataan ihmisen käyttäytymistä jäävuorella. Käyttäytyminen on näkyvillä olevaa ns. jäävuoren huippua ja osa vaikuttavista asioista ei näy toisille. Näitä asioita ovat ajatukset, tunteet, tarpeet, motiivit, asenteet ja elämänarvot, joihin ei työelämässä suositella johtamisella puututtavan. Psykologit ovat kuitenkin pohtineet vaikuttavatko asenteet ja arvot käyttäytymiseen vai käyttäytyminen asenteisiin ja arvoihin. (Haajanen 2003, 31.)

Työn henkisyttä kuvataan mm. syvänä hyvinvoinnin tunteena, työn merkityksellisyden uskolla ja kokemuksena, että on osa laajempaa kokonaisuutta. Työyhteisön henkisyys toimii organisaation arvojen viitekehyksenä ja se näkyy esimerkiksi yhteenkuuluvuuden tunteena, joka antaa ilon tunnetta. Henkilön työ-

rooli on tällöin tasapainossa henkilökohtaisien arvojen kanssa. (Leiviskä 2011, 171–172.)

Esitutkimuksessa saatujen vastauksien perusteella ensimmäisessä kyselyssä haluttiin kysyä miten vastaajat (N=63) kokivat Vian arvojen vastaavan omia arvoja ja ohjaako vastaajia jotkin toiset arvot työssä. Toisessa kyselyssä kysyttiin kuinka tärkeäksi vastaajat (N=52) kokivat Vian arvot omasta näkökulmasta. Keskiarvoisesti 88% Vian työntekijöistä koki Vian arvot omikseen ja määrittelee ne joko **tärkeiksi** tai **erittäin tärkeiksi**. Arvoja perusteltiin mm. näin:

Vian arvot ovat yksi syy, miksi olen halunnut opiskeluiden jälkeen töihin Vialle. Arvostan Vian arvoja ja koen ne hyvin tärkeiksi.

Kaikista Vian arvoista huonoimman kannatuksen (ka 74%) sai arvolause ”2. Vian työntekijä on avoin.” Tätä perusteltiin mm. seuraavasti:

Mutta mielestäni Vian työntekijän ei tarvitse olla yhtään sen avoimempi kuin mitä haluaa. Jokainen päättäköön avoimuudestaan itse.

En ole ainakaan ihan kaikille avoin.

Että tulkki on avoin, mitä se sitten tarkoittaakin, niin en ole sen kannalla, toki se ei myöskään tarkoita että pitäisi pimitellä tietoja tms.

Molemmissa kyselyissä kolme vastaavinta arvoa (tärkeitä tai erittäin tärkeitä) organisaation ja työntekijöiden välillä olivat ”4. Vian työntekijä on halukas toimimaan yhdessä muiden kanssa” (ka 94%), ”3. Vian työntekijä on yhteistyöhaluinen.” (ka 93%) ja ”6. Via on ihmisläheinen työpaikka.” (ka 92%). Näitä perusteltiin mm. seuraavasti:

Kohdat 4. ja 3. toteutuvat arjessa, sen näkee siitä että Vian tulkki usein on se joka ottaa toisen firman kollegaansa yhteyttä.

Varsinkin arvolause 4. on koetuksella ja entistä tärkeämpiä muiden yritysten tulkkien kanssa toimiessa.

Mielestäni on hienoa, että Vian työntekijät ovat yhteistyöhaluisia ja että se mainitaan Vian arvoissa. Via on ollut mielestäni ihmisläheinen työpaikka, joka on korvannut puutteita esimerkiksi palkkauksessa. Toivon, että näin jatkuu tulevaisuudessakin.

Työn myönteisiin voimavaroihin panostamalla koetaan työn imua. Näiden voimavarojen hyödyntäminen ja vahvistaminen lähtee ensin niiden tunnistamisesta. Yrityksissä on sovittu organisaation arvoista. Samalla tavalla työntekijät voivat tunnistaa omat voimavaransa eli vahvuudet. Vahvuuksien tunnistamisella ja niistä yhdessä keskustelemalla on voimauttava vaikutus. (Hakanen 2011, 71–75.)

Työn merkityksellisyyden yksi osa on eettisyys. Kun ihminen kehittää omaa moraaliaan, se vaikuttaa työn merkityksellisyyden päivittäiseen kokemiseen. Näitä tilanteita työssä ovat ne, joissa toimitaan jokin periaatteen tai pohditun hyveen mukaan. Moraali vaikuttaa itsetuntoon ja suhtautumiseen muita kohtaan. Moraali työyhteisössä käsittää mm. eettisiä käsityksiä, arvostuksia, käyttäytymisen sääntöjä, toisten huomioonottamista ja oikeudenmukaisuutta. (Leiviskä 2011, 36.)

Ensimmäisessä kyselyssä pyydettiin työntekijöitä kertomaan, mitkä muut kuin organisaation arvot ohjaavat heitä työssä. Vastauksista nousseista asioista (N=18) luotiin kaksi uutta ehdotusta työyhteisön arvoiksi ja kysyttiin toisessa kyselyssä niiden kannatusta. Uusia arvolauseita pidettiin (N=52) joko tärkeinä tai erittäin tärkeinä seuraavasti: *Vian työntekijä on vastuullinen*. 96% ja *Vian toiminta on asiakaslähtöistä*. 90%. Ehdotetut uudet arvot ja niiden kannatus tuo esiin työntekijöiden omaehtoisen arvopohjan pohdinnan ja halun olla vaikuttamassa toimintaan. Uusiin ehdotettuihin arvoihin ja sen taustalla olevaan asiaan suhtauduttiin myös kriittisesti:

Vaikka elämme Kela-aikaa, -- alueen tulkkeina me kaikki otamme vielä "vastuuta" asiakkaiden tilauksista ja pyrimme joustamaan, että tulkki löytyisi.

Vastuullinen. Aika iso sana, pitäisi määritellä tarkemmin. Jos yksittäisen tulkin pitäisi alkaa kantaa vastuuta, vaikka tuloksesta, niin epäilen että pian olisi porukkaa uupuneena siellä sun täällä ja alan vaihdot yleistyisivät. Toivoisin, että ajateltaisiin ennemmin yleisesti, että olemme vastuullisia henkilöitä ja se kuuluu Viaan töihin valittujen "perusolemukseen". Jos taas vastuullisuus alkaa kallistua markkinatalouden puristuksiin yksilöstä, niin hukkaamme mielestäni sen Viassa niin ihanan ja pehmeän puolen ja siirrymme kylmään, kovaan ja kilpailuhenkiseen maailmaan.

Asiakaslähtöisyys on hyvä näkökulma, mutta tarkoittaako se Kelaa eli maksajatahoa vai tulkkauksilanteen asiakkaita? Joskus nämä näkökulmat saattavat olla jopa ristiriidassa keskenään.

4.2 Työntekijän hyvinvoinnin voimavarat

Työhyvinvoinnin ylläpitäminen tarkoittaa sitä, että työntekijän osaaminen kehittyy työn vaatimuksien mukaan. Hyvin johdetulla oppimisella voidaan saada aikaiseksi osaamista. Oppiminen tarkoittaa uusia tietoja, taitoja, asenteita, kokemuksia ja verkostoja. Oppiminen tapahtuu prosessissa, jossa on mukana muuttumista, uusiutumista, kehittymistä, kasvua ja kypsymistä. Organisaatio tarvitsee yksilöiden oppimisen lisäksi myös työyhteisön oppimista. Osaamista kehitetään ennakoivasti, kun rakennetaan osaamisen kehittämissuunnitelma yrityksen vision ja strategian mukaisesti. Tämä ei tarkoita vain koulutuksia, vaan kaikkea työssä oppimista, esim. hiljaisen tiedon siirtämistä, työkiertoa, valmennuksia tai mentorointia. (Manka ym. 2010, 45–46.)

4.2.1 Positiiviset voimavarat

Työhön liittyy useita tehtävään liittyviä voimavaroja, joita ovat mm. työtehtävien monipuolisuus ja kehittävä vaikutus. Kun työntekijä saa työskennellä tilanteissa, joissa pystyy käyttämään taitojaan ja kokemustaan monipuolisesti, usko omiin taitoihin lisääntyy. Työntekijälle on tärkeää saada välitöntä palautetta työstään. Omat havainnot ovat yhtä tärkeitä kuin työtovereilta tai esimieheltä saatu palaute. Voimaa saadaan mm. siitä, että havaitsee oman työn merkityksen toisille ihmisille. Asiakastyön palkitsevuus vahvistaa omaa myönteistä tunnetta työhön. (Hakanen 2011, 52–54.)

Työelämässä koetaan monenlaisia tunteita. Tunteet pitäisi ottaa tosissaan, koska niiden piilottelu voi johtaa työuupumukseen. Tunteet ovat mukana rakentamassa työyhteisön ilmapiiriä. Työyhteisöjen toiminnan ymmärtämisessä tunteet ovat aina mukana, mutta niiden näkyväksi tekeminen on melko uutta. Tämä ei tarkoita kuitenkaan rajatonta tunteiden ilmaisua. Tunteilla voidaan lisätä työyhteisön jäsenten keskinäistä huolenpitoa, välittämistä, toisten tukemista ja auttamista. Työyhteisössä pitäisi opetella tiedostamaan, tunnistamaan ja huomioimaan toisten tunteet ja tarpeet. (Paasivaara 2009, 31–33.)

Kehittämistyön ensimmäisessä kyselyssä vastaajat (N = 63) määrittelivät niitä asioita, joista heille tulee hyvämieli työssä. Vastauksissa annettiin 281 positiivista kommenttia, joista nousi esiin yhdeksän teemaa (työkaverit, asiakkaat, työ ja tulkkaus, kommunikointi, esimiehet, toimisto, yrityksen sisäinen tulkkausvälitys, Via yrityksenä ja muut asiat). Tärkeimmäksi voimavaraksi nähtiin työ ja tulkkaus (N=84, 30%), työkaverit (N=71, 25 %), asiakkaat (N=28, 10%) ja esimiehet (N=26, 9%). Näitä positiivisia voimavaroja kuvattiin seuraavasti:

Onnistuneiden tulkkaustratkaisujen löytämisestä oikealla hetkellä, tyytyväisistä asiakkaista, iloisista työkavereista, esimiehen hyväksynnästä ja tuesta, mahdollisuudesta vaikuttaa omiin työpäiviin, toimivasta vuorovaikutuksesta työyhteisössä.

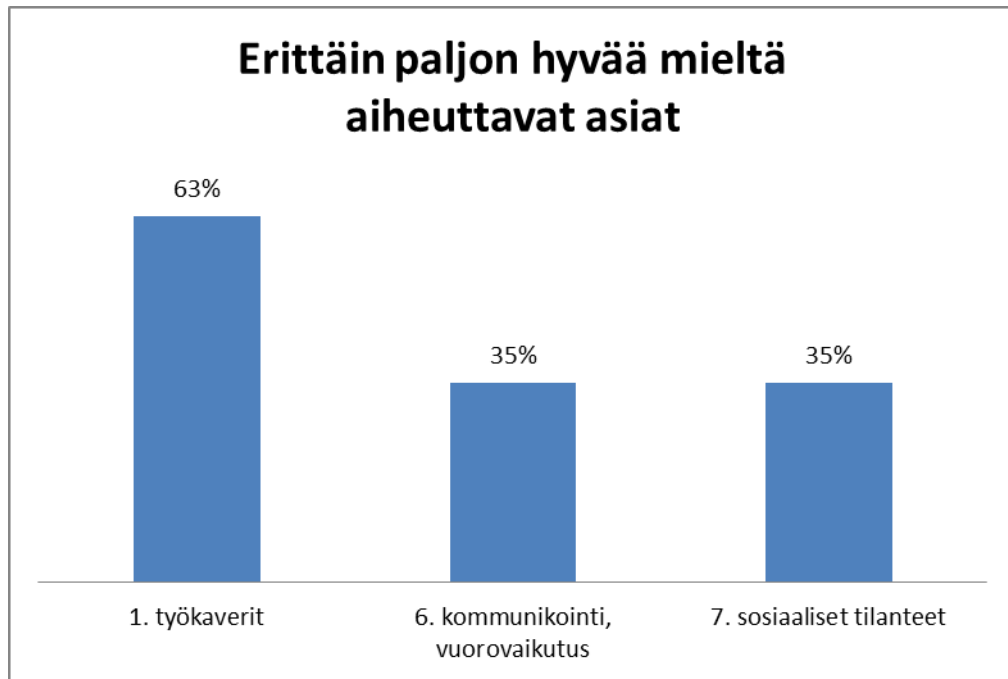
Mukavista työkavereista ja heidän joustavuudestaan / yhteistyökyyvystä. Siitä, että koen oman työni olevan tärkeitä ja se on mielekässtä ja monipuolista / vaihtelevaa.

Työporukan hyvästä yhteishengestä tulee kiksensä, ei vain että meidän tiimillä menee hyvin, vaan että koko toimiston porukalla toimii hommat, ja ei tarvi pelätä ketään tai kenenkään käytöstä.

Asiakkaan kohtaamisesta ammatillisesti ja inhimillisesti; kun saan olla läsnä luonnollisena osana tilannetta ja hyödyntää siinä niin ammatillista osaamistani että elämäkokemustani.

Hyvä työilmapiiri. Voidaan keskustella tulkkaukseen liittyvistä ja liittymättömistäkin asioista ilman, että tuntee kysyvänsä jotain typerää. Voi vapaasti kysellä ja kommentoida asioita niin, että kaikkien omat puheenvuorot ovat yhtä tärkeitä. Tasa-arvo työyhteisössä on oleellinen osa mukavaa ja viihtyisää työpaikkaa.

Toisessa kyselyssä lähdettiin tarkentamaan työntekijöiden positiivisia voimavaroja, joita työntekijät olivat määritelleet ensimmäisessä kyselyssä. Kun kysymykseen määriteltiin skaala (ei ollenkaan, jonkin verran, paljon ja erittäin paljon), saatiin tarkennettua tuloksia. Enää ei ydintyö, niin kuin ensimmäisessä kyselyssä, noussut suurimmaksi hyvän mielen tuojaksi. Sen sijaan **erittäin paljon** hyvää mieltä aiheuttivat *työyhteisö* ja siellä *vuorovaikutus* ja *sosiaaliset tilanteet*. Muut erittäin paljon hyvää mieltä aiheuttavat asiat olivat esimiehet (33%), Vian toiminta (31%), tulkkaus (29%), välitystyö (13%), asiakkaat (12%), esimiestyö (10%), palkanmaksu/työehdot (10%), toimisto (8%) ja työjärjestelyt (4%). Osa vastaajista oli ymmärtänyt välitystyö- ja esimiestyö – kohtien tarkoittavan työskentelyä välittäjänä tai esimiehenä ja sen takia jätti vastaamatta kohtaan. Kyselyn tekijä oli tarkoittanut näiden töiden vaikutusta omaan työhön ja sen tuomaa hyvää tai huonoa mieltä. Seuraavassa kuviossa 3 esitellään kolmen erittäin tärkeän voimavaran prosentuaalinen suhde Vian työntekijöillä.



KUVIO 3 Vian työntekijöiden erittäin tärkeäksi määrittelemät voimavarat työssä

Näitä voimavaroja kuvattiin (N=24) ja niistä esimerkkejä seuraavassa:

On ihana tulla töihin päivästä päivään, kun työkaverit käyttäytyvät hyvin. Selkien takana ei puhuta pahaa toisista, kaikista tarpeellisista asioista pyritään tiedottamaan toisia, toisille voi kertoa työn hyviä ja huonoja puolia. Kaikkien kanssa ei tarvitse olla paras kaveri, mutta kun kaikki yrittävät aidosti tulla toimeen toistensa kanssa työasioissa, on ilmapiirikin leppoisa.(1.)

Mukavan työilmapiirin tekevät kivat työkaverit. Mukava tehdä tuttu-
jen kanssa parityötä.(1.)

Esimies on kannustava ja kuuntelee työntekijöitä. Hän tekee kaikkensa työntekijöiden hyväksi ja on joustava. Hyvä mieli tulee myös toimistolla ollessa, kun tapaa muita tulkkereita ja välittäjiä. Heidän kanssaan ja esimiehen kanssa pystyy jakamaan kokemuksia sekä positiivisia ja negatiivisia.(1.,6.)

Sujuva ja vaivaton vuorovaikutus (hyvissä ja rakentavissa asioissa) tuo eniten työhyvinvointia. Yhdessä tekeminen ja yhteen hiileen puhaltaminen.(6.,7.)

Sosiaalisista tilanteista parhaita ovat oman tiimin palaverit ja vapaamuotoiset ruoka- ja kahvipöytäkeskustelut.(6.,7.)

4.2.1 Negatiiviset voimavarat

Stressi tarkoittaa ristiriitatilannetta työssä. Stressissä on kaksi osaa, objektiivinen kaikille samalla tavalla näyttäytyvä ja subjektiivinen yksilöllinen tulkinta tilanteesta. Selviytymiskeinotkin jaetaan kahteen, joko aktiivisiin keinoihin, jolloin henkilö lähtee ratkaisemaan tilannetta heti tai passiivisiin keinoihin, jolloin halutaan ottaa aikalisä ja miettiä asiaa esim. yön yli. Stressin prosessi voidaan nähdä joko mahdollisuutena, jolloin lähdetään ratkaisemaan tilannetta rakentavasti tai uhkana, jolloin hyökätään tai paetaan tilannetta. Stressin sietämiseen ja siitä selviämiseen vaikuttavat elämän peruspilarit, joita ovat työ, terveys ja ihmissuhteet. Jos yksi näistä kolmesta peruspilarista ontuu, se voidaan kokea vain haasteena. Jos taas kaksi tai kaikki kolme ontuvat, on kyseessä joko ongelma tai katastrofi eli stressitila. Stressissä ihmisen temperamenttipiirteet korostuvat. Jokaisella on erilainen stressin sietokyky, josta käytetään nimitystä stressin sietoikkuna. Tämän ikkunan ulkopuolelle jäävät niin yli- kuin alivireyden tilat, jotka ovat stressitiloja. Ihminen pystyy kasvattamaan stressin sietoikkunaa löytämällä ne asiat, jotka vievät itseä sietoikkunan ulkopuolelle. (Arjanne 2013.)

Schwenke (2012) on tutkinut viittomakielen tulkkien stressiä ja työuupumusta Yhdysvalloissa ja Kanadassa. Työntekijän selviytyminen haastavissa tilanteissa perustuu tutkimuksien mukaan mukautuvan perfektionismin piirteisiin, joita ovat kuvanneet Bontempo ja Napier (2011). Toisaalta myös tilanteissa henkilön haitallisina piirteinä pidetään mm. pessimismiiä ja negatiivisia arvioita, joita ovat kuvanneet mm. Dean ja Pollard (2001). Tutkimuksessa tuli ilmi, että tulkkien persoonallisuus ja erityisesti perfektionismi vaikuttavat stressin ja työuupumuk-

sen esiintyvyyteen. Tilanteen avuksi ehdotettiin tukitoimia, joita voisivat olla mm. psykoterapia, didaktiset toimet (koulutus, työpajat, kurssit), mentorointi ja valvonta / työnjohto. (Schwenke 2012, 30.)

Ensimmäisen kyselyn vastaajat (N=63) kertoivat asioista (154 kpl), joista heille tulee pahamieli töissä. Näistä asioista teemoittelemalla saatiin yhdeksän luokkaa (vuorovaikutus, tulkkaus, sosiaaliset tilanteet, työjärjestelyt, laitteet/ohjelmat, välitystyö, esimiestoiminta, palkanmaksu ja muut). Näistä asioista nousi esiin neljä asiaa, jotka olivat 1) *tulkkaukseen liittyvät asiat* (25%), 2) *vuorovaikutus* (23%) ja 3) *sosiaaliset tilanteet* sekä 4) *työjärjestelyt* (molemmat 15%). Seuraavassa esimerkkejä vastaajien pahanmielen aiheuttajien perusteista:

Omasta riittämättömyydestä: joskus ei riitä aika, jaksaminen tai oma älli. (1)

Paritulkkauksen toimimattomuudesta, oman ymmärtämisen riittämättömyydestä, toisen perusteettomasta ja perustelemattomasta käskyttämisestä / kyykyttämisestä on se "toinen" sitten asiakas tai työpari tai oman tiimin jäsen tai vaikkapa naapuritiimiläinen.(1,2)

Työtoverien / työnjohdon liian kiltistä tai varovaisesta sosiaalisesta vuorovaikutuksesta. Ei uskalleta sanoa mitä toivotaan tai antaa palautetta työstä. (2)

Kun joku sanoa töksäyttää epäkohteliaasti. Tällöin yleensä sanoja on väsynyt tai stressaantunut. Kun pahoitan siitä mieleni, se kiellii, että itsekin olen sillä hetkellä väsynyt / stressaantunut. (2)

Siitä, jos tuntuu että jää syrjään, vaikka että ei ole niin sosiaalinen kuin mitä muut sillä hetkellä. Asiakas tai työtoveri on ollut kireänä; mutta toisaalta se on niin inhimillistä ja sattuu kaikille meille, joten sen kyllä ymmärtää. (3)

Muutokset jotka tulevat nopealla aikataululla ja jotka ovat "liian vaikeita" eli joutuu ottamaan esim. sairastumisen takia jonkun toisen tilauksen, joka on yli oman taidon ja johon ei ole ehtinyt henkisesti valmistautua.(4)

Teknologia on yksi organisatorinen voimavara. Työntekijät kokevat usein teknologisten ratkaisujen olevan enemmänkin kuormittavia kuin voimaa antavia apuvälineitä. Kun teknologia toimii, se edistää kuitenkin työn sujuvuutta ja kommunikaatiota. Teknologiaa kehitettäessä pitäisi pyrkiä ottamaan huomioon eri osapuolten käytettävyys ja kuormitustekijät. Joskus toiselle helpottava tekninen ratkaisu voi olla toiselle työn kuormittavuutta lisäävä tekijä. (Hakanen 2011, 68.) Leiviskän (2011) mukaan teknologian kehitys on osaltaan vaikuttanut työntekijöiden ylikuormittumiseen. Tekniikka voi tuoda tunteen jatkuvan läsnäolon tarpeesta ja informaatio on tekniikan johdosta myös pirstaloitunutta. (Leiviskä 2011, 157–158.)

Tulkin työhön kuuluu tulkkauksen lisäksi mm. valmistautumista ja raportointia. Raportointiohjeet auttavat tulkkveja tekemään prosessin loppuun saakka ja selkeyttävät omaa roolia yrityksen toiminnassa. Viialla on käytössä kaksi raportointiohjelmää, Vian hankkima Loitsu-järjestelmä ja Kelan palveluntuottajille tarjoama Prime-järjestelmä. (Raevaara-Marjanen 2011, 43, 46, 50.) Myös tuntiperustaiset tulkit kokivat mm. raportoinnin perehdyttämisen tärkeänä (Mäki 2012, 52). Ojanen (2011) on kuvannut Vian uutta vuonna 2011 käyttöön otettua sähköistä viestintäjärjestelmää, jossa on mukana sähköposti, dokumentti-työkalu ja intranet-sivusto. Tutkielman tuloksena oli ohjeistus, jolla pyritään yhtenäiseen ja loogiseen nimeämiskäytäntöön. (Ojanen 2011, 7-8.)

Toisessa kyselyssä tarkennettiin myös kielteisten voimavarojen kysymystä antamalla vastaajille skaala (ei ollenkaan, jonkin verran, paljon, erittäin paljon). Ensimmäisen kyselyn perusteella tehdyn luokituksen mukaan toisessa kyselyssä vastaajat (N=52) määrittelivät **erittäin paljon** pahaa mieltä aiheuttaviksi asioiksi vain kuusi erilaista vaihtoehtoa. Näistä eniten, mutta prosentuaalisesti vain vähän, mieliharmia aiheuttivat laitteet ja ohjelmat (4%). Muut viisi olivat työkaverit, asiakkaat, työjärjestelyt, kommunikointi / vuorovaikutus ja palkanmaksu / työehdot (jokainen 2%).

Paljon paha mieltä taas aiheuttivat selvästi eniten taas 1) laitteet ja ohjelmat (28%), 2) palkanmaksu / työehdot (14%) sekä 3) työjärjestelyt (10%). Näitä kielteisiä voimavaroja kuvailtiin (N=29) mm. seuraavasti:

Raportointia on moneen paikkaan ja jos koneet eivät toimi kunnolla, tai uudet puhelimet ei toimi kunnolla, se on turhauttavaa.(1)

Tuntuu, että viittomakielen tulkin ammatti ei yksinään riitä, olisi hyvä olla myös kirjanpitäjä ja joku tietokonealan nörttitutkinto, että pärjää tulkkina stressaantumatta. Tuntuu, että vanha kunnan paperilasku olisi nopeampi ja helpompi täyttää kuin säätää kahteen eri järjestelmään raportointeja...(1)

Työehdoista on ollut keskustelua ja tyytymättömyyttä työkavereiden kesken, mikä heijastuu itsellekin, vaikka ei kokisi itse asiaa yhtä suurena ongelmana.(2)

Vaativasta työstä pitäisi saada asianmukaista palkkaa. On kyllä koko alan ongelma.(2)

Työjärjestelyt ovat joskus tuntuneet epäreiluilta tai aiheuttaneet stressiä.(3)

Ensimmäisen ja toisen kyselyn välillä Viassa uusittiin työvälineitä ja työntekijät saivat uudet puhelimet, joilla pääsee tekemään toimistotöitä. Ensimmäisessä kyselyssä näkyi vielä pahan mielen aiheuttajana huonot työvälineet. Yhtenä ehdotuksena oli saada yksi sähköinen raportointiohjelma.

Huonoista työvälineistä ja illaksi siirtyvistä työtehtävistä läppäriin tms. puutteen takia tai siksi, että työkännykällä ei voi käyttää mitään Google-työkaluja (sähköiset viestintäjärjestelmät) Primestä (Kelan raportointiohjelma) puhumattakaan. (1. kysely)

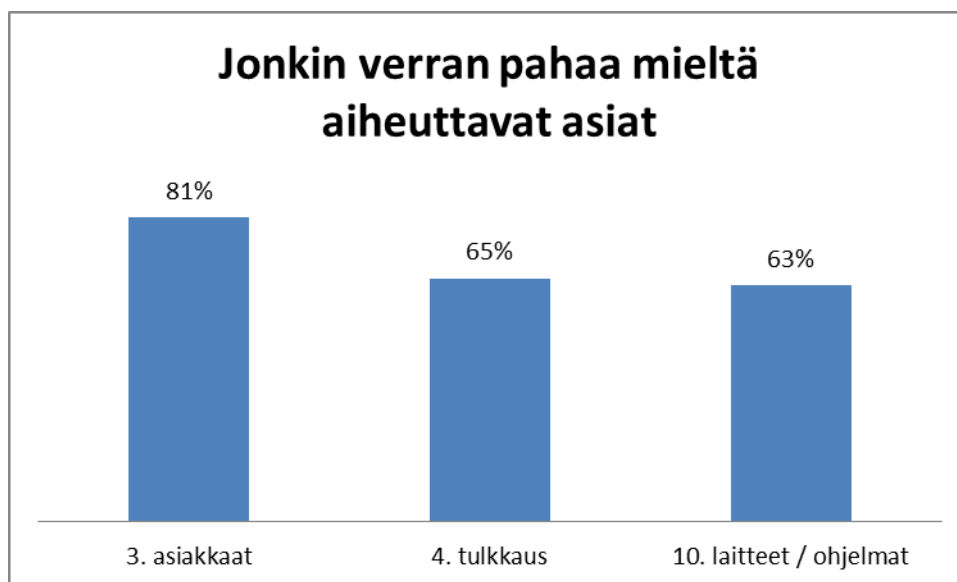
Laitteista ja ohjelmista Loitsu, kännykkä ja toimiston koneet ilahduttavat, mutta Primén käyttö on suuritöistä. (2. kysely)

Yksi sähköinen kalenteri, johon tulisi työajat ja keikat olisi AIVAN loisto juttu. Nyt raporteja saa tehdä moneen suuntaan (matkalasku,

erityisosaamislisät, Loitsun (Vian oma raportointiohjelma) matkakorvaukset, Prime-rapsa). (2. kysely)

Viittomakielen tulkin työ on ihmissuhdetyötä, jossa jokainen työtilanne on ainutkertainen asiakkaiden kohtaamistilanne. Tulkin roolina on kielen välittäminen ja oman itsensä pitäminen taka-alalla, mutta kuitenkin läsnä olevana. Ihmissuhdetaitojen lisäksi tulkilta vaaditaan hyvää kielitaitoa, muistia ja tulkkausprosessin hallintaa sekä rohkeutta esiintyä. Tulkki joutuu myös sietämään ja oppia käsittelemään myös persoonaansa kohdistuvia odotuksia työssään. (Hynynen, Pyörre & Roslöf 2010, 127.)

Kielteisissä asioissa painottuivat eniten **jonkin verran** pahaa mieltä aiheuttavat asiat. Vastaajat kertoivat jonkin verran pahan mielen tulevan asiakastilanteissa ja tulkkauksesta itsestään. Seuraavassa kuviossa 4 näkyy kolme jonkin verran pahaa mieltä aiheuttavaa asiaa.



KUVIO 4 Vian työntekijöiden kielteisiin voimavaroihin kuuluvat asiat.

Näitä jonkin verran pahaa mieltä aiheuttavia asioita kuvattiin seuraavasti:

Tapaa kuulevan/kuuron, joka käyttäytyy törkeästi toista kohtaan, eikä itse voi tilanteelle mitään - oma osa on vain tilanteen sietäminen. Tai täytyy vain small talkin avulla yrittää sietää omaa henkilökohtaista habitustaan kohtaan tehdyt kommentit ja arviot, kuten yleensäkin asiakaspalvelussa joutuu sietämään.

Välillä kohtaa asiakkaita, jotka eivät ajattele tulkkauksitilanteen olevan kaikkien osapuolten yhteistyötä. He haluavat yksipuolisesti määrätä miten asiat tehdään ja tulkin oletetaan vain sopeutuvan kaikkeen.

Työkaverin taidot eivät riitä tilanteeseen, eikä itse pysty auttamaan enempää kuin voi. Ja omat taidot eivät aina riitä, ahdistavaa olla tulkkina tilanteessa, josta vain selviytyy - oma paras ei vain riitä.

Myös viime tippaan tulleet muutokset tulkkauksiin aiheuttavan harmistusta. Nämä usein aiheuttavat sen, että joudun tekemään iltaisin töitä jotta voin lähteä seuraavana päivänä hyvillä mielin töihin (en voi mennä valmistautumatta, se kostautuisi). Työhön kuuluu todella paljon joustamista, joka on välillä voimia vievää. Itse tulkkauksia harvoin aiheuttaa pahaa mieltä - se päinvastoin ilahduttaa useimmiten.

Vastauksista voi nähdä kuitenkin, että asiat osataan suhteuttaa ja kääntää positiiviseksi kehitystä edistäväksi voimavaraksi.

Muutenkin olen suurimpaan osaan vastannut "aiheuttaa pahaa mieltä jonkin verran" tarkoittaen sitä, että aina joku noista asioista aiheuttaa mielipahaa, ei päivittäin eikä paljon, mutta silloin tällöin: Laitteet ei toimi joskus, ne estävät töiden tekemisen (uudet työpuhelimet tökkii välillä)...

Asiakkailta saadusta palautteesta; negatiivinen kehittävässä mielessä ja positiivinen kannustavassa mielessä." (poimittu hyvää mieltä aiheuttavista asioista.)

4.2.2 Vian työhyvinvointihankkeen vahvistavat tulokset

Vian työhyvinvointihankkeen fiilismittauksessa (LIITE 5) kysyttiin vastaajien sen hetkistä tunnetta kahdessa kahden viikon jaksossa (huhti- ja marraskuu) 2012 vuoden aikana. Fiiliksen määrittelylauseista (117 kpl) nousi esiin selvästi positiiviset tunteet, joissa *ydintyö* ja *työyhteisö* antoivat eniten aiheutta iloon. Kielteisiä tunteita aiheuttivat eniten *henkilökohtaiset asiat* ja *ydintyö*. Jonkin verran myös vuodenaika vaikutti tunnetilaan. Nämä tulokset vahvistavat kyselystä saatuja tuloksia. Seuraavassa taulukossa 1 fiilismittarin tunnetta kuvaavat lauseet teemoitettuna ja luokiteltuna positiivisiin, neutraaleihin ja negatiivisiin lauseisiin.

TAULUKKO 1 Vian työhyvinvointihankkeen vuoden 2012 fiilismittareiden lauseiden luokitus.

Fiilis-lauseiden luokitus:	Yhteensä	posit. lauseet kpl> %	neutr. lauseet kpl> %	negat. lauseet kpl> %
Asiakas:	5	3		2
Tulkkaus/opetus/välitys/esimiestyö:	40	24> 21%	5> 4%	11> 9%
Työsuhde:	2	2		
Palaute:	2	2		
Oma tunne/tilanne:	18	2	1	15> 13%
Työyhteisö:	23	23> 20%		
Säätila/vuodenaika:	7	3		4> 3%
Aika:	3	2		1
Neutraali:	5	4	1	
Toimisto/koneet:	11	7> 6%	1	3
Palautuminen:	1	1		
Yhteensä	117	73	8	36

Vian kehityskeskusteluissa kerätyn motivaatiokartoituksen (LIITE 4) aineistossa lähimpänä vastaavat asiat, jotka nousivat kyselyissä ja fiilismittarissa (työkaverit / työyhteisö / ihmissuhteet ja työ ja tulkkaus / ydintyö) olivat *työyhteisön ilmapiiri, ihmissuhteet ja yhteisöllisyys sekä mahdollisuus tehdä hyvää laatua, kykyjen käyttömahdollisuudet ja oman työn merkitys työyhteisölle*. Motivaatiokartoitus on kuvattu tarkemmin sivulla 22. Vastaajat (N=57–58) pitivät näitä asioita hyvin tärkeinä omassa työssään (ka 90%). Vastaajat arvioivat myös omaa sen hetkistä tilaa työssään asian suhteen. Näistä arvioista nousi esiin *kykyjen käyttömahdollisuus*, jota pidettiin hyvin tärkeänä asiana työssä, mutta se ei toteudu työssä hyvin tai loistavasti kuin 59%:lla. Tämän hetkinen tulkkauspalvelun kilpailutettu tilanne voi tuoda tulkeille vähemmän mahdollisuuksia saada kykyjä vastaavia töitä. Taulukossa 2 näkyy motivaatiokartoituksesta nostetut asiat ja niiden saamat prosenttiosuudet.

TAULUKKO 2 Vian kehityskeskusteluissa 2012 kerätty motivaatiokartoituksen osa teemalla ihmissuhteet ja ydintyö.

Motivaatiokartoitus 2012	Tärkeys % (1-5)	Motivaation tila (1=huono-5=loistava)	
	tärkeä tai eritt.tärkeä (4-5)	melko huono tai neutr. (2-3)	hyvä tai loistava (4-5)
1. Ihmissuhteet	88 %	16 %	84 %
1. Työyhteisön ilmapiiri	95 %	16 %	84 %
1. Yhteisöllisyys	78 %	18 %	82 %
2. Mahdollisuus tehdä hyvää laatua	98 %	26 %	74 %
2. Kykyjen käyttömahdollisuudet	91 %	41 %	59 %
2. Oman työn merkitys työyhteisölle	89 %	30 %	70 %

4.3 Työntekijän ja työyhteisön hyvinvointiteot

Työhyvinvointia on pitkään määritellyt hedonistinen jo antiikin Kreikan ajoilta oleva tapa ajatella hyvinvointia. Tavoitteena on mielipahan välttäminen esimerkiksi työyhteisöille järjestettävillä virkistys- ja työkykytapahtumilla, jossa tarjotaan hyviä kokemuksia työkavereiden kanssa. Toisaalta on pyritty edistämään työhyvinvointia hoitamalla epäkohtia ja oireita. Sen sijaan parasta työhyvinvointia voidaan saada aikaiseksi tukemalla työntekijöiden omia inhimillisiä mahdollisuuksia ja tehdä arvokkaita ja hyveellisiä tekoja. Aina parhaat hetket työssä eivät ole välittömän mielihyvän tuottajia, vaan hyvä tunne tulee lopulta, kun pääsee eteenpäin. Olisi otettava käyttöön työntekijän ja työn voimavarat, jotka tekevät työstä merkityksellisen ja mielekkään. (Hakanen 2011, 18–20.)

Työntekijällä on mahdollisuuksia lisätä voimavaroja eli toisella nimellä työn imua. Tietoinen työskentely on mahdollista, jos työntekijä itse hyväksyy yleisen tilanteen töissä. Työn imun lisäksi työssä voi samaan aikaan olla myös niitä tekijöitä, jotka tuntuvat työntekijästä vastentahtoiselta tehdä. Tärkeää on yleinen suhtautuminen ongelmiin ratkaisukeskeisesti, vaikeissa tilanteissa aikuisuuden säilyttäminen ja se, että antaa kaikille mahdollisuuden iloita työstä ja onnistumisista. Tällä tavoin ajatteleva ihminen suhtautuu oppimiseen haastavana ja ponnisteluja vaativana työnä. Työhön suhtaudutaan kehittyvänä prosessina, jolloin voi oppia, harjoitella sekä pyytää ohjausta ja tukea. Jos ihmisen mielenlaatu on lukkiutunut, ihminen kokee uuden oppimisen liittyvän jo olemassa oleviin kykyihin. Ihmisillä on usein molempia tapoja ajatella riippuen tilanteesta ja asiasta. (Hakanen 2011, 82–83.)

Vahvuuksien hyödyntäminen arjessa lisää työhyvinvointia ja elämänlaatua. Myönteinen ilmapiiri ja energisoivat suhteet työssä ovat elintärkeitä. Organisaation hyvinvoivat työntekijät ovat luovempia, oppimiskykyisempiä, pystyvät nopeaan ajatteluun, ovat vähemmän pois töistä, tehokkaampia ja tuottavampia, vaihtavat työpaikkaa harvemmin ja tyytyväisempinä työntekijöinä saavat myös asiakkaat tyytyväisemmiksi. (Leppänen ja Rauhala 2012, 42–43, 46, 291–293.)

Seuraavassa luvussa käsitellään kehittämistyössä nousseita työntekijän omia tekoja ja toiveita työyhteisön toiminnalle, jotka edistävät työhyvinvointia.

4.2.1 Työntekijän omat teot ja toiveet työyhteisön hyvinvointitoiminnalle

Työssä tarvitaan työyhteisötaitoja, joita ovat esimies- ja alaistaitojen yhdistelmät. Näitä taitoja ovat tahto luoda ja edistää yhteistä hyvää, kyky ilmaista mielipide rakentavasti ja asiaa edistävästi, avoin kommunikaatio (palautteen antamisen ja vastaanottamisen halu, kannustus ja kuuntelu), työkavereiden tukeminen, suhtautumistapa työhön, oman toiminnan suunnittelu, selkeät tavoitteet, organisointi ja oman toiminnan tuottavuus. (Rytikangas 2011, 109–111.)

Kehittämistyön vastaajista muutama kommentoi esimiesten ja alaisten välistä toimintaa:

Toivoisin esimieheltä jämäkämpää otetta ihmisten johtamiseen, vastuunottoa isoissa asioissa ja pienten asioiden delegointikykyä.

Kiitollinen olen Vian kulttuurissa siitä, että henkilökohtaista kannustusta annetaan ja esimies on hyvin kartalla alaisensa tekemisistä + aidosti kiinnostunut niistä. Vian humaani ote työntekijöihinsä on harvinaisen hieno!

Tietoisella läsnäololla, oman mielen valmentamisella ja omista voimavaroista huolehtimisella työntekijä voi kehittää itseään ja hyvinvointiaan työssä. Työyhteisö pystyy itse valitsemaan, millaista työkulttuuria on luomassa. Mahdollisuuksien kulttuuri töissä perustuu arvostukseen, välittämiseen sekä läsnäoloon ja tähän työntekijät tarvitsevat toisiaan. (Rytikangas 2011, 13–39).

Seitsemän K:n periaatteessa on kyse vuorovaikutuksesta, joka tarkoittaa keskittymistä, kuuntelemista, oman näkökulman kertomista, kysymistä, kunnioittamista, kannustamista ja kiittämistä. Keskittyminen tarkoittaa sitä, ettei yhteisessä tilanteessa tee mitään muuta asiaa yhtä aikaa. Kuuntelemiseen ohjataan 2:1 periaatteella eli ihmisellä on kaksi korvaa ja yksi suu, siis kuunnellaan enemmän. Kerrotaan myös omista ajatuksista ja tunnelmista, ei oletta, että muut tietävät ajatukset muutekin. Kysyminen ja kyseenalaistaminen auttavat toisia ymmärtämään asian laajemmin. Toisen ihmisen mielipiteen kunnioittaminen saa myös toiset kunnioittamaan omaa mielipidettä. Erilaisten mielipiteiden kautta pyritään löytämään esim. kompromissiratkaisu. Kannustetaan toisia, jaetaan onnistumiset ja juhlitaan niitä. Kiitetään aidosti niin isoista kuin pienistäkin asioista. (Rytikangas 2011, 68–70.)

Vastauksista löytyi niin toiveita toisten kuin omankin käytöksen kehittämiseen:

Toivoisin, että myös jotkut työkaverit osaisivat olla tyhjällä Prime-ajalla hieman oma-aloitteisimpia ja funtsia mitä esim. toimistolla voisi tehdä paitsi oman myös yhteisen hyvän eteen.

(Toivon) työtovereilta sen huomioimista, miten pitkästi mitään juttua kerrotaan. Se, että kysyy, mitä kuuluu, ei välttämättä tarkoita koko stoorin yksityiskohtaista selostamista tms. varsinkaan jos ei liity töihin ja toisilla on työt kesken samassa tilassa.

Katson omaa itseäni ja toimintaani peilistä ja olen valmis muutoksiin. Keskityn omaan vuorovaikutustaidon kehittämiseen. Lopetan muuttamasta muita, jatkan tilanteen muuttamista muuttamalla itseäni.

Yritän olla positiivinen ja tulevaisuuteen luottavaisesti katsova. Yritän olla läsnä ja käytettävissä.

Pyrin olemaan reilu työkavereitani kohtaan ja hoitamaan työni sovittusti ja asiallisesti. Haluan myös tukea kollegoita, jos heillä sen tarvetta.

Työntekijä voisi tuunata omaa työtään. Työntekijän pitäisi aktiivisesti miettiä, mitä töitä itselle kuuluu ja miten töitä toteutetaan. Lisäksi työn olemassaolon ja sosiaalisen merkityksen oivaltamisen kautta työntekijä pystyy näkemään oman työn arvon ja ymmärtää erilliset tehtävät osana laajempaa kokonaisuutta. Oman työn ja työyhteisön voimavarojen osilla voidaan rakentaa työstä innostavampaa. Kun työntekijä opettelee uusia työrooleja tai – tehtäviä ja kertoo aktiivisesti halustaan ottaa vastaan uusia tehtäviä, voi lisätä työn voimaannuttavia tekijöitä. Työtä voi tuunata myös vähentämällä liian kuormittavia töitä sekä mm. huolehtimalla riittävästä tauoista. Tuunamisella voi olla myös haitallisia seurauksia, jos työntekijä keskittyy pelkästään miellyttäviin töihin. Tällöin välttämättömät työt voivat jäädä toisten tehtäväksi. Parhaimmillaan työn tuunamisesta voi muodostua innostuksen spiraali, jossa työn, työntekijän ja työyhteisön voimavarat vahvistavat toisiaan. (Hakanen 2011, 84–89.)

Mentorointi on yksi tapa tukea työssäjaksamista. Mentorointi tarkoittaa kehittäväää kahden työntekijän (kokeneempi ja kokemattomampi) vuorovaikutussuhdetta, jossa pyritään edistämään kokemattomamman kasvua, tietämystä ja taitoa. Mentorointisuhteessa kokeneempi tulkki ei anna valmiita vastauksia vaan helpottaa toisen oppimista. Suhde perustuu molemminpuoliseen luottamukseen. (Lakner 2003, 3-4.)

Kun vastaajilta (N=52) kysyttiin mitä he itse tekevät tai haluavat tehdä työhyvinvoinnin eteen, saatiin myös kriittistä kannanottoa aiheeseen. Vastauksista näkee, että toivetta aktiivisempaan työskentelyyn löytyy.

Yritän tulla töihin aina hyvällä asenteella ja reippain mielin. Mielelläni kuitenkin kuuntelen, jos työkaverilla on jotain mielenpäällä. Itse myös pidän siitä, että voin purkaa tyäjuttuja keskustellen kollegoiden kanssa.

Kuulumisten kysely tavattaessa on tärkeää. Antaa kaikille mahdollisuus tulla kuulluksi. Ja jos joku valittaa paineita tai kiireitä, yritän katsoa voinko tarjota apua joustamalla tai auttamalla valmistautumisessa.

Pidän huolen, että otamme yhdessä vastuun työtilanteista ja siihen liittyvistä tehtävistä. Jos minulla on enemmän aikaa, niin voin ottaa myös enemmän vastuuta. Huolehdin myös siitä, että jos jokin asia jää painamaan, niin otamme sen avoimesti puheeksi.

Pyrin tasa-arvoiseen työn tekemiseen, siihen että työ on yhteinen, riippumatta siitä kumpi on tulkkauvuorossa. En tyrkytä osaamistani, mutta haluan antaa viestin että olen käytettävissä ja minulta voi kysyä. Kysyn mielelläni vinkkiä työkavereilta. Haluaisin osata nostaa tulkkien arvostusta omaa työtään ja osaamistaan kohtaan.

Kehittää laatua ja tulkkauksiin valmistautumista. Enemmän työtä kehittäviä yhteisiä toimia tiimien "turhien, meillä on kivaa päivien sijalle".

Palautetta ei kokemukseni mukaan anneta eikä kysellä, vaikka hyvin voisi. Vaikka etukäteen sopia antaa palautetta jostain aihealueesta, esim. viittomista, käsimuodoista, ilmeistä jne.

Antaisin palautetta työkaverille onnistumisesta, mutta myös rakentavassa mielessä epäonnistumisesta tai asiasta jonka voisi ehkä tehdä toisin. Usein huomaan, että minulla ei ole rohkeutta antaa palautetta kokeneemmalle tulkille tulkkauksesta.

Enemmän palautetta sisältävää keskustelua. Aina ei vain jaksa olla antava osapuoli. Olisi myös itse kiva saada palautetta, ettei tule semmoinen olo, että itse on tykittämässä toiseen suuntaan.

Kehittämistyön kohderyhmältä kysyttiin millaisia työyhteisön tekoja kaivataan töissä, jotta olisi hyvä tehdä töitä. Vastajat (N=63) valitsivat valmiista vaihtoehdoista (yleistä toisten huomioimista, yleistä palautetta (kehuja ja kehitysideoita) työkaverilta, palautetta tulkkauksesta työkaverilta, juniori-seniori – ohjausta, mentorointia, yleistä viihtyisyyden edistämistä toimistolla tai opiskelutulkkauspaikoissa ja en kaipaa mitään erityistä -vaihtoehto) kolme itselle parhaiten sopivaa vaihtoehtoa, joiden lisäksi oli avoin vaihtoehto, johon sai määritellä kaivatun teon itse. Tärkeimmiksi teoiksi vastauksista nousi esiin *Yleinen toisten huomioonottaminen (72%)*, *Yleinen palaute työkaverilta (52%)* ja *Työkaverin palaute tulkkauksesta (47%)*. Pienimmän prosentin (13%) sai vaihtoehto *En kaipaa mitään erityistä, riittää kun käyn töissä*.

Vertailemalla eri-ikäisten mielipiteitä kaivatuista työyhteisön teoista, huomataan että toiveissa on eroja. Noin puolet kaikista vastaajista toivoi yleistä palautetta työkaverilta, joka tarkoitti kehuja ja kehitysideoita mistä tahansa työhön liittyvästä asiasta. Valtaosa tutkimuksen kahdesta nuorimmasta ikäluokasta toivoi yleistä toisten huomioimista. Nuorimmat ja keski-ikäiset työntekijät toivoivat myös ns. juniori-seniori – ohjausta, jolla tarkoitetaan vapaamuotoisempaa nuoremman ja kokeneemman tulkin kehittävää yhteistyötä sekä palautetta tulkkauksesta työkaverilta. Vanhimmat vastaajat eivät olleet juniori-seniori -ohjauksesta ollenkaan kiinnostuneita. Mentorointi, jolla tässä tarkoitetaan sovittua säännöllistä mentorointisuhdetta, jossa kaksi työntekijää tapaa toisiaan säännöllisesti, olisi vanhimpien työntekijöiden mielestä hyvä tapa tehdä yhteistyötä. Nuorimmat vastaajat olivat yleisen viihtyvyyden edistämisen kannalla enemmän kuin muut vastaajat. Avoimeen vaihtoehtoon (Mitä muuta?) vastaajat (N=15) olivat suurimmalta osalta vanhimpia työntekijöitä. Ehdotukset olivat kuitenkin kaikki erilaisia asioita, joista vain kaksi *Työnohjaus* ja *Esimiehen kannustus/palautte* sai kahden vastaajan kannatuksen. Alla kaikki eri-ikäisten toiveet prosentteina seuraavassa taulukossa 3.

TAULUKKO 3 Eri-ikäisten Vian työntekijöiden eniten kaipaamat työyhteisön teot prosentteina.

Kaivatut työyhteisön teot	20-29v.	30-39v.	40-49v.
Yleistä toisten huomioimista	70 %	78 %	58 %
Yleistä palautetta (kehuja ja kehitysideoita) työkaverilta	50 %	53 %	50 %
Juniori-seniori –ohjausta	35 %	41 %	0 %
Mentorointia	20 %	16 %	42 %
Palautetta tulkkauksesta työkaverilta	50 %	50 %	33 %
Yleistä viihtyvyyden edistämistä toimistolla tai optu-paikoissa	55 %	25 %	25 %
En kaipaa mitään erityistä, riittää kun käyn töissä	10 %	13 %	17 %
Mitä muuta?	5 %	28 %	42 %

Toisessa kyselyssä palattiin ensimmäisen kyselyn tuloksiin työyhteisön tekojen arvostuksessa ja kysyttiin onko näkyvissä muutosta työyhteisön toiminnassa. Kyselyyn vastanneista (N=52) 28% oli sitä mieltä, että *yleistä viihtyisyyden edistämistä toimistolla ja opiskelutulkkauspaikoissa* oli tapahtunut **paljon**. **Jonkin verran** muutosta oli huomattu myös *yleisessä toisten huomioon ottamisessa* (71%). **Ei lainkaan muutosta** oli eniten huomattavissa *työkavereiden tulkkauspalautteessa* (48%), jota ensimmäisessä kyselyssä (N=63) 47% oli toivonut. Muutosta kuvattiin (N=27) mm. seuraavasti:

Tosin mielestäni olemme huomioineet toisiamme hyvin aikaisemminkin eli "jonkin verran" ei ole negatiivinen ilmaisu, koska olemme huomioineet mielestäni toisiamme hyvin.

No ehkä nämä "toivon torstait" saa edes vähän ajattelemaan muita enemmän.

Yleinen toisen huomioiminen on ollut esillä aiempaa enemmän Vian sisäisessä viestinnässä, mikä on hyvä.

4.2.1 Työyhteisön toiminnan muutos vuoden aikana

Tiimin yhteisölliset voimavarat muodostuvat tiimin jäsenten tekemisien kytkeytyessä toisiinsa, jolloin yksilölliset voimavarat muuttuvat myös yhteisöllisiksi. Kun tiimillä on yhteinen käsitys työnsä pysyvyydestä ja merkityksestä, tiimin toiminta on muutostilanteissa sitkeää, kimmoisaa ja perustuu sisäiselle luottamukselle. Yhteisinä voimavaroina voidaan nähdä tiimin yhtenäisyys, tiimiin samaistuminen, yhteisesti jaettu visio sekä tiedon ja osaamisen jakaminen toisille. (Hakanen 2011, 60.)

Vialla on käytössä työväline tiimien työn tulokselliseen tukemiseen. Tiimien kehityskeskusteluissa käytetään apuna ns. tiimien tuloskorttia, joka auttaa tiimiä

suunnittelemaan tiimin yhteistyötä tavoitteellisesti. Tulokorttiin kirjataan yhdessä sovitut kehitystehtävät, tarvittavat toimenpiteet, aikataulus ja mittarit, joilla arvioidaan tavoitteen toteutumista. (Lehtosaari 2011, 57, 71.)

Ensimmäisessä kyselyssä vastauksista nousi esiin toive tiimin toiminnan muutokselle ja sen mahdollista muutosta parempaan kysyttiin uudelleen toisessa kyselyssä. Vastaajien (N=52) mielestä eniten muutosta oli tapahtunut **jonkin verran** – asteikolla. Kolmen eri muuttujan kesken ei ollut suuria eroja, mutta eniten muutosta oli tapahtunut *tiimin yhteishengessä* (52 %). **Paljon** muutosta – asteikolla korkeimman arvon saivat *tiimipalaverit* (21%). Seuraavassa taulukossa (TAULUKKO 4) näkyy vastaajien äänien jakautuminen.

TAULUKKO 4 Vian työntekijöiden mielipiteet tiimin toiminnan muutoksesta vuonna 2012.

Tiimin toiminnan muutos	1 = ei lainkaan	2 = jonkin verran	3 = paljon	4 = erittäin paljon	Yhteensä
1. tiimin yhteishenki	16	27	9	0	52
2. tiimipalaverit	16	24	11	1	52
3. tiimipäivät	18	25	9	0	52
Yhteensä	50	76	29	1	156

Kyselyssä tiimin toimintaa ja sen muutosta kommentoitiin (31 kpl) avoimessa kysymyksessä. Kommenteista huomataan, että suurin osa vastaajista on ollut tilanteeseen tyytyväinen koko vuoden. Huomattavissa on myös halu tehdä muutosta ja niitä on aktiivisesti pyritty tekemään.

Tiimipalaverit ja tiimipäivät olleet meidän tiimissä aina hyviä ja toimivia. (samantyyppisiä lauseita yhteensä 18 kpl)

Tiimipalaverit sujuvat ehkä hieman tehokkaammin kuin aiemmin eli emme yritä ratkoa kaikkea mahdollista palaverin aikana. Tiimipäivät ovat meillä aina hyviä, joskin todella työntäyteisiä.

Tiimipalaverit on suunniteltu paremmin ja löydetty yhteisiä kehitystehtäviä.

Tiimi on rohkaissut tuottamaan vapaata viittomakielistä ilmaisua.

Muuten tiimimme toimii mielestäni ihan yhtä hyvin kuin aikaisemmin, tiimipalaverit ovat vain tupanneet jäädä lyhyiksi aina, mutta nyt esimiehemme on kiinnittänyt huomiota, että ne toteutuisivat aina kahden tunnin mittaisina ja muutosta on tullut parempaan.

Otetaan tosi isoja töitä kehitystehtäväksi ja se puuduttaa, kun ei ehditä päivän aikana esimiehen luvattua 2h käyttää vapaamuotoisempaan hommaan. Haastaa tiimin todella vuorovaikuttamaan, sillä lähes jokaisella on eriävät intressit ja mielikuvat tulevasta kehitystehtävän lopputuloksesta.

4.2.1 Työyhteisön toiminnan kehittäminen

Kehittämistyön toisen kyselyn vastuksissa huomataan, että tiimit ovat pyrkineet itse aktiivisesti vaikuttamaan yhteistyönsä kehittämiseen. Vastauksissa ehdotettiin, että mm. tiimipalavereiden työjärjestyksen tai työskentelytavan muutosta. Toiveen esittäjän ajatus oli, että muuttamalla tavanomaista palaveritapaa voidaan päästä paremmin käsiksi työssä nousseisiin asioihin. Kaksi muuta vastaajaa taas kertoivat, että tiimissä oli aktiivisesti kehitetty palaverin toimintatapoja ja saatu aikaan tehokkuutta tai toiminnan kehittämistä.

Tiimipalaverit ovat mielestäni vähän kankeita ja jotenkin muusta työstä irrallaan, vaikka ne pitäisi olla juuri paikkoja jossa sitä muuta

työtä voi käsitellä. Minulla ei ole oikein kuvaa minkä verran tiimareita voi muuttaa vai mennäkö aina tietyllä kaavalla.

Olemme muuttaneet palaverin toimintatapoja, jotta olemme saaneet käytettyä palaveriajan tehokkaammin.

En tiedä onko sattumaa, mutta olemme kyllä työstäneet asioita tiimin sisällä, ja olemme niissä päässeet eteenpäin. Työstäminen on tullut pakon sanelemana, sillä asialle oli pakko tehdä jotain.

Tiimimme on toiminut aina hyvin lukuun ottamatta tiimipalavereita jotka tahtovat venyä. Nyt kun tiimipalavereiden toimimattomuus kirjattiin tiimin kehityskeskustelussa yhdeksi kehityskohdaksi, tapahtui siinä heti huomattava muutos parempaan!

Palavereissa toiminta on aikaansaavaakin. Joskus vois "asiasta kukkaruukkuun"-koukkauksia karsia. Sihteeristä on nyt tullut vaihtuva ja sitä kautta yhden hengen kuormitus vähentynyt. Jokainen osaa nyt käyttää driveä (dokumentti-työkalu) ja siirtää jutut intranettiin, toisin kuin keväällä.

4.4 Työnantajan tuki työhyvinvoinnille

Nätin ja Anttilan (2012) mukaan työaikajoustoilla pyritään suojaamaan työntekijän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Työaikajoustoja voidaan toteuttaa perinteisesti tulo- ja lähtöajan muuntelevuudella tai kehittyneemmin lisäämällä joustoon myös työaikatilin, jolla työntekijä voi vaikuttaa työpäivän ja –viikon pituuteen ja miinus- ja plustunnit kirjautuvat työaikatilille. Viime vuosina plustuntien vaihtaminen vapaaksi on lisääntynyt. (Pyöriä 2012, 155–157, 162–163, 166, 171.)

Nätti ja Anttila (2012) jakaa joustavuuskäytännöt ns. työnantaja- ja työntekijälähtöisiin joustoihin. Työnantajälähtöisillä joustoilla tarkoitetaan ylityö, ilta-, yö-, viikonloppu ja vuorotyö järjestelyitä. Työntekijälähtöisiä joustoja ovat mm. mahdollisuus vaikuttaa tulo- ja lähtöaikoihin sekä aikaan jolloin tekee työtä. Joustoa

voi käyttää omiin tarpeisiin, voi poistua töistä hoitamaan omia asioita ja voi pitää riittävästi taukoja töissä. Joustoja ovat myös osa-aikatyö, tavanomaista pidemmät hoito- ja opiskeluvapaat tai osa-aikaeläke. Työntekijän mahdollisuus vaikuttaa omaan työaikaan on todettu vaikuttavan merkittävästi kokemukseen työajan joustavuudesta. Työajan säännöllisyys ja ennustettavuus antaa työntekijälle tunteen työn ja vapaa-ajan vaihtelun sujuvuudesta. Toisaalta jos työntekijällä on täysi vapaus säädellä työaikaansa, säätely voi vaikuttaa työn ja perhe-elämän yhteen sovittavuuden hankaluuksiin mm. työn hallitsevuuden lisääntymisenä. Ihanteellisessa määrässä työaikajoustoja työnantajan ja työntekijän välinen luottamus lisääntyy, työnantaja saa nykyaikaisen ja dynaamisen imagon, organisaation muutoskyky paranee, asiakkaat saavat paremmin palvelua. (Pyöriä 2012, 155–157, 162–163, 166, 171.)

Työn ja muun elämän integroimista syntyy tasapainon tunne. Elämänhallinta on sisäinen voimavara ja tunne siitä, että pystyy vaikuttamaan omaan elämäänsä. Vapaa-aikana pitää saada iloa ja hyvää mieltä eikä vain palautua työväsyyksestä. Vapaa-aika antaa energiaa ja luovuutta myös työhön. Työn ja vapaa-ajan integroituminen tarkoittaa myös sitä, että työllä on merkitystä ja sillä on muutaakin arvoa kuin rahallinen arvo. Tänä päivänä nuorempi sukupolvi ajattelee jo niin, että elämä tulee ensin ja työ sovitetaan siihen. (Leiviskä 2011, 151.)

2000-luvun alussa viittomakielen tulkin työn ongelmia olivat vielä mm. yksinäisyys, työnohjauksen puute ja hankalat työolosuhteet (Rinne 2003, 55). Mäen (2012) tutkimuksessa tuntityötä tekevät tulkit arvostivat joustavia työjärjestelyjä. Näitä kuvattiin olevan mm. mahdollisuus vaikuttaa työaikaan ja – määrään ja sen kautta myös palkan määrään. Erityisesti tuntityöntekijät pitivät siitä, että saivat itse päättää milloin, missä ja kuinka paljon tekivät työtä sekä milloin pitivät vapaata. Osa tuntityöntekijöistä oli kuitenkin valmis vaihtamaan työpaikkaa, koska halusivat parempaa työterveyshuoltoa tai palkallisia vuosilomia. (Mäki 2012, 48.)

Viittomakielen tulkkien työtyytyväisyyttä on tutkittu myös Yhdysvalloissa. Yksi tuloksista oli, että työsuhteiset ns. henkilöstötulkit, joilla oli sopiva itsemäärämisoikeus omaan työhönsä ja työmäärä oli kohtuullinen, olivat kaikkein tyytyväisimpiä työhönsä. Tässä tutkimuksessa hieman yli puolet tutkimusjoukon tulkeista oli jonkin organisaation toimihenkilöä (N=90) ja vähemmistö ns. toimeksiantojen mukaan toimivia tulkkeja eli freelancereita (N=77), jotka jakaantuivat kahteen ryhmään ns. itsenäisiin ja toimeksiantajaan sitoutuneisiin tulkkeihin. Yhdysvalloissa ei ole mitään rekisteriä viittomakielen tulkeista, joten tutkimusjoukon saaminen oli haastavaa. Tähän tutkimukseen osallistui 177 tulkkia, joka oli 15% siitä joukosta jolle tutkimuspyyntö lähetettiin. Tulokset kuitenkin viittasivat siihen, että tulkit olivat tyytyväisiä työhönsä. Toisaalta ne tulkit joilla oli vähemmän koulutusta ja vähemmän osaavaa työnjohtoa tukenaan kokivat vähemmän tyytyväisyyttä työhönsä. Vanhemmat tulkit, joilla oli enemmän työkokemusta ja jotka olivat valmistuneita tulkkikoulutuksesta, kokivat myös vähemmän liiallisia työn vaatimuksia ja riippumattomuutta verraten nuorempiin kollegoihinsa. (Swartz 1999, 102–127.)

Via tulkkeja tutkittaessa nousi esiin työntekijöiden arvostus työnantajan *työn ja muun elämän joustojärjestelyihin*. Ensimmäisessä kyselyssä pyydettiin vastaajia (N=63) valitsemaan kolme tärkeintä kymmenestä erilaisesta tavasta, jolla työnantaja tukee työhyvinvointia. Näistä selkeimmin tuli esiin ”Työn ja muun elämän yhteensovittamisen järjestelmät” (75%).

Arvostan myös suuresti sitä, miten voimme vaikuttaa omiin työaikoihimme, voimme pitää iltavuoroja halutessamme ja saamme hyvin lomia ja vapaita. Ei ole kertaakaan tarvinnut vaihtaa lomasuunnitelmia, vaan aina on onnistunut.

Kun tarkastellaan vastaajien mielipiteitä eri ikäryhmittäin, voidaan löytää arvostuksista eroja. Selkeimmän eron osoittaa kohta *Työn ja muun elämän yhteensovittamisen ratkaisut*, mitä arvostivat eniten nuorimmat ja vastaajista keskiikäiset. Nämä erot voivat kertoa kyseessä olevan iän tuomasta tarpeesta joustoille, joita ovat mm. perheen perustamisen tuomat haasteet työssä käynnille.

Kyselyssä olisi voinut kysyä myös työntekijän lasten lukumäärää, jotta esim. tätä asiaa olisi voinut tarkastaa.

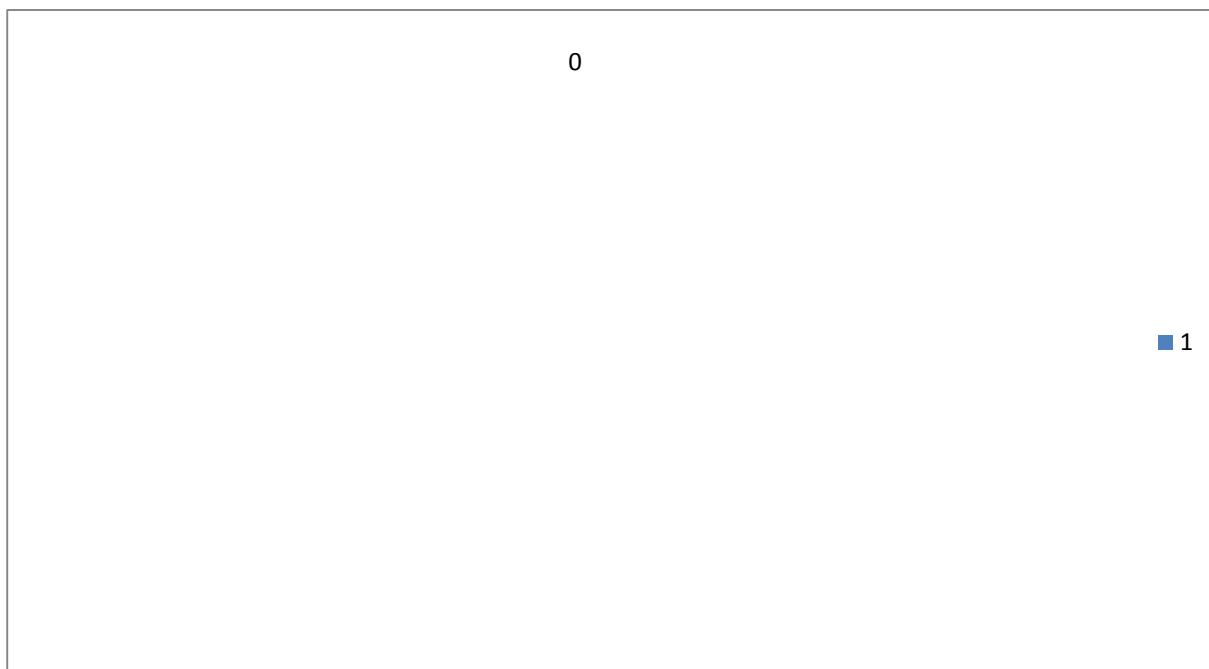
Tiimipalaverit ja –päivät ja TESin suomat lisäedut, joilla tarkoitetaan muita kuin lakisääteisiä kohtia Vian talokohtaisessa TES:ssä, olivat nuorten työntekijöiden arvostuksen kohteena enemmän kuin muiden. Nuoret ja vanhimmat vastaajat arvostivat *sisäisiä koulutuksia* enemmän kuin keski-ikäiset vastaajat, kun taas keski-ikäiset työntekijät arvostivat hieman enemmän *työnantajan järjestämää tulkkauksen arviointia* kuin nuoret tai vanhimmat työntekijät. Nämä erot voivat kertoa ammatillisen kehityksen vaiheista näissä ikäryhmissä.

Keski-ikäiset ja vanhimmat työntekijät arvostivat *virike- ja lounasseteleitä* enemmän kuin nuorimmat työntekijät. Vanhimmat työntekijät erottuivat muista työntekijöistä arvostamalla *esimiehen positiivista palautetta, laajennettua työterveyttä ja julkisesti annettuja tunnustuksia* enemmän kuin muut. *Kehityskeskusteluille* jokainen ikäryhmä antoi melko tasaisen arvostuksen. Seuraavassa taulukossa 5 näkyy kaikki vastaajien antamat arvostukset prosentteina.

TAULUKKO 5 Vian tulkkien arvostus työnantajan järjestelmää kohtaan eri ikäryhmittäin.

Mitä työnantajan järjestelmää arvostat tällä hetkellä? Valitse kolme tärkeintä.	20-29 v. (N=20)	30-39 v. (N=32)	40-49 v. (N=12)
tiimipalaverit ja tiimipäivät	80%	59%	58%
esimiehen antamaa positiivista palautetta	15%	22%	42%
työn ja muun elämän yhteensovittamista helpottavia ratkaisuja (lyhennetyt työajat, joustava työaika, työaika opinnoille, harrastuksien huomioiminen työaikojen suunnittelussa yms.)	85%	84%	33%
TESin suomat lisäedut	20%	13%	8%
kehityskeskustelut	10%	9%	8%
laajennettu työterveys	35%	38%	50%
tulkkauksen arvioinnit	5%	13%	8%
sisäiset koulutukset	40%	28%	42%
virike- ja lounassetelit yms.	10%	34%	33%
julkisesti annetut tunnustukset (kauden tähdet yms.)	0%	3%	17%
jokin muu, mikä?	0%	6%	0%
en ole kiinnostunut näistä asioista	0%	0%	0%

Toisessa kyselyssä pyydettiin työntekijöitä kertomaan tarkemmin työn ja muun elämän yhteensovittamisen järjestelyistä, jotka tuottavat hyvinvointia työssä. Työntekijät (N=47) kuvailivat järjestelmiä, joista eniten tuli esille *oman työajan suunnittelun mahdollisuus*, *liukumien käyttö* sekä *osa-aikatyö* ja *yleinen joustavuus*. Kaikkiaan kuvailuista löytyi kymmenen eri luokkaa, jotka esitellään seuraavassa kuviossa 5, jonka jälkeen työntekijöiden vastausesimerkkejä.



KUVIO 5 Työn ja muun elämän yhteensovittamisen ratkaisuja Vialla

Joustavuus on erittäin hyvä, jos se toimii oikeasti eikä jonkun osapuolen saneluna. Mielestäni Vialla tämä toimii hyvin, omat menot ja työt saa yleensä suhteellisen hyvin limitettyä.

Hyviä kokemuksia. Perheessä on kaksi lasta ja vuorotyötä tekevä mies. Olen saanut tehdä päivätyötä, lyhennettyä työaika ja pystynyt saamaan joustoa aikoihin tarvittaessa. Toisaalta miehen ollessa kotona päivän ja lasten sairastaessa olen myös voinut olla lähes koko päivän töissä, joten poissaoloja lasten sairastelun takia ei hirveästi ole.

Tarvittaessa voin tehdä työaikarajoituksia, jos minulla on oma meno. Esim. rajoite, että oltava tiettyyn kellonaikaan jossain tietyssä paikassa. Vakituista rajoitetta ei ole. Liukuman käyttö välillä hankalaa, plussatunteja kertyy, eikä niitä ehdi pitämään.

On hyvä, että voi joskus poiketa ns. normaalista työajasta, jos on jokin tärkeä meno. Oman elämän tilanteiden mukaan voi toivoa jotain tiettyä työaika enemmän ja toisessa hetkessä on taas mahdollista muuttaa työaika toiseksi. Hyvä puoli on se, että jos muut-

taa omaa työaikaansa, niin yleensä tarjoaa tilalle sellaista aikaa, jolloin tulkeista on pulaa (iltoja ja viikonloppuja).

Joustot auttavat jaksamaan ja motivoivat myös joustamaan takaisinpäin, lisää me henkeä. Pääsääntöisesti, ei ole herättänyt kauteutta, kun on voitu luottaa, että itsekin saa joustaa, kun tarvetta tulee. Itse olen ollut lyhennetyllä työajalla lapsen koulun ja oman terveyden vuoksi. Myös töiden sovittelua ja työnkuvan muutoksia on voitu tehdä joustavasti jos on ollut tarvetta.

Vapaudesta suunnitella omaa työaikaa vaikka onkin kk-palkkainen. Voi tehdä iltaa ja viikonloppua ja reissutulkkauksia kauemmaksikin.

4.4.1 Työntekijän vaikuttaminen työjärjestelyihin

Teknologian lisäksi organisatorisia voimavaroja ovat johtaminen ja henkilöstöhallinto. Jo työhönottotilanteessa työnantajan pitäisi pystyä havaitsemaan työntekijän potentiaalın ja ottaa huomioon uuden työntekijän alkuvaiheen aloitteellisuus, jolla pystytään löytämään työpaikan toimivat ja puuttuvat voimavarat. Kun työntekijä huomaa, että hänen työpanostaan arvostetaan ja hyvinvoinnistaan pidetään huolta, työntekijä kokee organisatorista tukea. Työntekijä voi kokea, että hänellä on psykologinen sopimus työnantajan kanssa. Tämä tarkoittaa sitä, että työnantajan lupaukset toteutuvat riittävästi. Lupauksia voivat olla esim. koulutukset, ammatillinen kehittyminen ja varmuus työn jatkumisesta. Hyvin toimivissa kehityskeskusteluissa käydään läpi molemminpuoliset odotukset ja tavoitteet. Yhdessä pitäisi pohtia työn mahdollistamasta innostuksesta tai sen kehittämisestä. (Hakanen 2011, 61–65.)

Työn järjestelyitä koskevia voimavaroja ovat työroolien- ja tavoitteiden selkeys, osallistuminen työtä koskevaan päätöksen tekoon ja joustavuus työajoissa. Jos työntekijät pystyvät sovittamaan työn ja muun elämän vaatimukset joustavasti, he haluavat vastavuoroisesti myös joustaa työpaikan tarpeiden mukaan tarvittaessa. Työntekijän yksilöllinen huomioiminen luo hyvän olon tunnetta ja motivoituneisuutta työssä. Perhemyönteinen työkuulttuuri kertoo työpaikan inhimilli-

sistä arvoista, jotka tukevat työntekijän kokonaisvaltaista hyvinvointia. Toisaalta myös työn sosiaalisella voimavaralla kuten päätöksen teon oikeudenmukaisuudella voidaan rakentaa työn imua. Päätöksentekoperiaatteet pitää olla avoimia, läpinäkyviä ja samoja periaatteita pitää soveltaa henkilöstä riippumatta. (Hakaniemi 2011, 55–58, 66–67.)

Työyhteisön pelisäännöt perustuvat joko lakiin ja toimialaan tai työnantajan ja henkilöstön keskinäiseen sopimukseen. Näiden avulla työyhteisön jäsenet pystyvät tekemään yhteistyötä keskenään häiriöttömästi ja luottamuksellisesti. (Manka ym. 2011, 40.)

Tuntipalkkaiset viittomakielen tulkit toivovat työnantajan panostusta työyhteisöä tukeviin toimiin mm. tulkkien säännöllisiin kokouksiin ja tapaamisiin, joissa voisi myös opiskella yhdessä tai saada työnohjausta (Mäki 2012, 51–51).

Tutkittaessa Vian työntekijöiden käsityksiä työnantajan työhyvinvointiin vaikuttavasta tuesta, löydettiin työntekijöiden erilaisia kokemuksia samoista asioista. Mukana oli myös muutamia näkökulmia miten itse voi vaikuttaa tilanteeseen. Toimintatapoihin liittyvät useat säännöt ja ohjeet koettiin hankaloittavat arkea. Toisaalta säännöt tuovat myös itsenäisyyttä, kun tiedon löytää kirjallisesti.

Vialla on laatukäsikirjassa määriteltynä paljon ja hienoja asioita, joita Viassa yritetään noudattaa tai pitää johtotähtinä, mutta käytännössä ainakaan minulle ne eivät tuo hyvinvointia työhöni. Liialliset säännöt ja lupaukset vain hankaloittavat ja rasittavat jo muutenkin hektistä arkea. Helposti tulee sellainen tunne, että eikö minuun luoteta.

Olen nauttinut mm. työaikapankki sopimuksesta, sekä työsopimuksessa olevien ja työhön liittyvien etujen selkeydestä. Työssä helppo toimia, kun toimintatavat ja säännöt joiden mukaan toimitaan ovat selkeitä. Ei tuota työntekijälle vaikeuksia löytää vastauksia myös itse omiin kysymyksiin.

Työn sisällön suunnittelussa tulkkauksesta palautumisen huomioonottamisesta kommentoitiin, että se otettiin huomioon automaattisesti joko välityksen tai esimiehen toimesta. Toisaalta oltiin myös sitä mieltä, että itse pitää olla aktiivinen ja pyytää kalenteriin palautumisaikaa.

Palautumisvapaata saa pyytäessä, mikä on hienoa.

Esimies oli laittanut pitkän ulkomaan keikan jälkeen minulle palautumista seuraavalle päivälle. Se oli hyvä juttu.

Omalla aktiivisuudella on tässä (palautumisen huomioonottaminen) iso rooli ja ei siinä mitään ongelmaa ole jos suunsa avaa.

Töiden jakautuminen epätasaisesti nousi esiin esim. tilanteessa, kun työntekijä osallistuu organisaation erilaisiin kehittämistyöryhmiin tai on aktiivinen tiimin töissä. Toisaalta pidettiin ymmärrettävänä, että kokeneempien tulkkien kalenterit täyttyvät helpommin kuin kokemattomampien. Välitystyön loogista ja läpinäkyvää töidenjakoa pidetään erityisen tärkeänä.

Olen itse parissa työryhmässä ja olen joskus toimistopäivänä saanut nakitushommia välitykseltä tai esimieheltä. Olen saanut tehdä töitteni puitteissa, osan kiireisempänä ja osan oman työkalenterin aikataulujen puitteissa. Samalla se on mulle osoitus luottamuksesta.

Aktiiviset tekevät edelleen aktiivisesti lisätöitä, passiiviset saavat edelleen olla passiivisia. Tämä näkyy esimerkiksi toimistolla, jossa osa porukasta valittaa pitkästymistään, toisilla on monta asiaa päällekkäin kesken, eikä valmista saa. Joidenkin tiimien sisällä näkyy myös, kuinka työt eivät jakaudu tasaisesti, sillä osa työntekijöistä kokee oikeudekseen kieltäytyä tiimin yhteisistä töistä.

En osaa sanoa miten työt jakautuvat pitkällä tähtäimellä, koska en näe muiden kalenteria. Täytyy kuitenkin ottaa myös huomioon se, että uudet eivät voi tehdä kaikkia töitä ja sen takia heillä ei aina ole töitä silloin kun muitten kalenterit pursuavat.

Tulkkien taidot vaikuttavat töiden jakautumiseen eli töitä ei voi vain jakaa tasaisesti kaikille, vaan periaatteella "oikea tulkki oikeaan paikkaan". Halukkaille tulkeille on pyritty löytämään uusia haasteita ja perehdytystä niihin.

(Ollaan työkaverin kanssa ihmetelty) miksen minä ole siellä ja sinä täällä. Ja joskus olen kuullut välittäjältä kommentin "ei näissä töiden jaoissa aina ole logiikkaa", jos on ääneen ihmetelty että mikä logiikka niissä on. Että mitäs järkeä siinä on, jos töitä ei jaeta loogisesti? Välillä hämmentää.

Käsittääkseni töitä on aina jaettu tasaisemmin, jos joku on älähtänyt. Välitys auliisti tarttuu toimeen ja tarkistaa onko keikkoja siirreltävissä.

Liukuvaa työaika kommentoitiin eri tavoin. Liukuvan työajan säännöistä muistuttaminen koettiin edun huononnuksena. Toisaalta käytännön joustavaan toimintaan ollaan tyytyväisiä.

Viassa ollaan joustavia työaikoja ja vuoroja katsottaessa. Kaikki toiveet yritetään ottaa huomioon. Kuitenkin viestintä aiheeseen liittyen tuntuu välillä ristiriitaiselta. Jatkuvasti tulee viestejä, joissa tarkennetaan miten liukumia tulee käyttää ja mitä joustava työaika tarkoittaa. Tuntuu, ettei liukumia kuitenkaan mielellään saisi käyttää, vaikka suullisesti kuitenkin viesti on aina, että voi, sopii, onnistuu, yritetään.

Työaikojen sekä työn sisältöjen suunnittelu on sujunut erittäin juohavasti, ottaen huomioon monet omat tarpeet ja toiveet. Tiukka asenne liukumiin ja se, ettei niitä voisi suunnitella etukäteen, aiheutti pahaa mieltä.

Esimerkiksi jos minun täytyisi lähteä hiukan aikaisemmin töistä jonakin päivänä vaikkapa harrastuksen vuoksi, niin se on mahdollista jos työtilanteet antavat myötä. Liukumien käyttö mahdollistaa sen ja olen iloinen, että Viassa ollaan myötämielisiä sen käytölle.

5 POHDINTA

5.1 Päätulokset ja niiden tarkastelua

Aaltosen ym. (2003) mukaan organisaatioiden arvot näkyvät niin toiminnassa kuin mm. organisaation asenteissa, arvostuksissa, tarinoissa ja vuorovaikutussuhteissa. Ihmiset valitsevat ammattinsa ja työnsä omien arvojensa johdattelemina. (Aaltonen ym. 2003.) Vian tulkkeja tutkittaessa tuli selkeästi esiin organisaation ja työntekijöiden arvojen sopusointu, joka viestii siitä, että organisaation arvot ja toiminta ovat myös linjassaan. Näin työntekijät pystyvät hakeutumaan arvostamaansa työpaikkaan.

Kehittämistyön toisena päätuloksena oli työyhteisön merkitys positiivisena voimavarana ja vuorovaikutuksen onnistumisen tärkeys. Paasivaaran (2009) mukaan työn positiivisia voimavaroja ovat työn sosiaalinen pääoma eli henkilöiden välinen kanssakäymisen taito, joka tehostaa tavoitteiden toteutumista. Kanssakäymisen ytimenä on luottamus, yhteiset tavoitteet ja vastavuoroisuus. (Paasivaara 2009.)

Vaikka Vian työntekijöille työyhteisö on vahvan tukena työhyvinvoinnille, työnantajan tuomaa tukea, organisaation rakennetta ja joustavuutta pidetään erittäin tärkeänä voimavarana työssäkäynnin onnistumiselle. Nätti ja Anttila (2012) kuvaavat työaikajoustoja suojaaviksi tekijöiksi työssä. Joustot tukevat työntekijän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Työhyvinvointia vahvistaa tunne työn ja vapaa-ajan vaihtelun sujuvuudesta. (Nätti & Anttila 2012.) On myös tärkeä muistaa, että vapaa-aika vaikuttaa työhön samalla tavoin kuin työ vapaa-aikaan (Leiviskä 2011).

5.1.1 Vian arvot sopusoinnussa työntekijöiden kanssa

Kehittämistyön tuloksista näkyi, että työntekijät hakeutuvat töihin lähinnä omaa arvomaailmaansa olevaan yritykseen. Työntekijöiden tärkeiksi nostamissa työn voimavaroissa näkyi Vian arvojen ja työntekijöiden omien arvojen sopusointu. Samaan työpaikkaan kerääntyy usein samantyyppisin arvojen omaavia henkilöitä (Aaltonen ym. 2011). Vian arvoissa suurimman kannatuksen saivat *halu toimia toisten kanssa, yhteistyöhalukkuus yrityksen sisällä ja yrityksen ihmisläheisyys*. Nämä arvot kuvaavat ihmisten toimintaa, jota myös Leiviskä (2011) kuvasi työntekijöiden eettisinä käsityksinä, arvostuksina ja käyttäytymisenä. Kun työn arvot ovat tasapainossa henkilökohtaisten arvojen kanssa, voidaan kokea yhteenkuuluvuutta ja sitä kautta iloa. (Leiviskä 2011.) Organisaation kannattaa tiedostaa oman toiminnan heijastavan organisaation arvoja ja sen vaikutusta mm. rekrytointiin. Vian työntekijät olivat tyytyväisiä Vian määrittelemiin arvoihin, mutta halusivat nostaa keskusteluun myös asiakaslähtöisyyden ja vastuullisuuden. Osittain nämä kaksi uutta arvoehdotusta liittyivät toisiinsa, koska vastuullisuudella viitattiin myös vastuuseen tulkkauspalvelun toteutumisesta asiakkaille. Tulkkauspalvelun siirryttyä Kelan järjestämäksi palvelun tuottamiseen liittyvät päätökset ovat siirtyneet kauemmaksi tulkeista. Tunne omasta vastuusta ja sen kautta työn merkityksellisyyden kokeminen voi heikentyä, jos vaikuttamisen mahdollisuuksia ei koeta. Organisaation on tärkeä järjestää tulkeille mahdollisuuksia päästä kertomaan ajatuksistaan palvelun asiakaslähtöisyydestä.

5.1.2 Työyhteisö, vuorovaikutus ja sosiaaliset tilanteet tuovat työhyvinvointia

Kehittämistyön tulosten mukaan Vian työntekijät arvostavat työyhteisöä ja yhdessä tekemistä vaikka itse työ antaa myös suuren tyydytyksen. Olen itse valmistunut tulkiksi ensimmäistä kertaa ensimmäisestä ammatillisesta 3-vuotisesta tulkikoulutuksesta vuonna 1991 ja olen saanut näiden 25 vuoden aikana kuvan tulkin ammatin kehittymisestä. Nuori ammattikunta on kehittynyt kohti työyhteisössä tehtävää ammatinkuvaa. Vaikka itse ydintyö, tulkkaus, on osittain myös

yksin suoritettavaa, siihen valmistautuminen, palautuminen ja kehittäminen ovat tänä päivänä kuukausipalkkaisessa työssä työyhteisössä tapahtuvaa toimintaa. Paasivaara (2009) tuo esiin työn sosiaalisen pääoman, joka tarkoittaa henkilöiden välisen kanssakäymisen taitoa, joka tehostaa tavoitteiden toteutumista. Sosiaalisen pääoman ytimenä on luottamus, joka koostuu kyvystä sitoutua yhteisiin tavoitteisiin ja vastavuoroisuuteen. (Paasivaara 2009, 57–58.) Vian laatukäsikirjan (2012) mukaan yhteisöllisyyttä Viialla tukee tiimiorganisaatio, jossa tulkit tapaavat toisiaan säännöllisesti ja tiimillä on yhteisiä kehittämistavoitteita. Vian toimii usealla alueella Suomessa ja näiden alueiden keskiöön on perustettu toimitilat, joissa työntekijät pääsevät tapaamaan toisiaan. Useimmassa toimitilassa työskentelee Vian sisäinen välittäjä ja alue-esimies. Tällä tavoin työyhteisön tuki pystyy toteutumaan. Lisäksi tulkit tekevät paritulkkausta ja yhteistyötä toistensa kanssa mm. opiskelutulkkauksissa oppilaitoksissa ja pidempikestoisissa asioitulkkauksissa. (Via 2012.) Aineistosta nousee esiin tutun tulkkiparin toive, tulkit tekevät työtään mielellään tutun ja luotettavan työkaverin kanssa. Tutut työparit pystyvät antamaan toisilleen palautetta ja tukemaan toisiensa kehitystä paremmin. Tulosten mukaan tärkeänä pidettiin myös vapaamuotoisempaa yhdessä oloa tauoilla ja tiimipäivissä, joissa päästään tutustumaan ja luomaan luottamuksellisia suhteita. Via jatkuva organisaation kehittävä ote näkyy tämän päivän toiminnassa. Tiimien kehittämistehtävät tukevat tiimin luovaa toimintaa ja yhteistä kehittymistä.

5.1.3 Laitteet ja ohjelmat kuormittavat, hieman myös asiakas- ja tulkkaustyö

Kehittämistyössä negatiivisiksi voimavaroiksi nousivat toimimattomat laitteet ja ohjelmat tai työntekijän taitamattomuus laitteiden käyttöön. Tekniikan kehityksen vauhti ja toisaalta tulkkauspalvelun teknisten järjestelmien kehittymättömyys tuovat tulkeille stressitilanteita töissä. Jos tulkki ei ole tekniikan kanssa sujut ja raportointiohjelmat ovat monimutkaisia käyttää, tulkki ei koe tällaisia tilanteita omikseen.

Tulkkeja kuormittivat myös asiakkaat ja ydintyö eli tulkkaus, kuten alla olevasta tulkin vastauksesta huomataan.

Toisinaan kuulevat (asiantuntija)asiakkaat aiheuttavat harmaita hiuksia, olisiko yhteistyöllä tilannetta parannettavissa? Esim. erilaiset testaukset, että tulkki voisi etukäteen tutustua ja hetken myös vaihtaa sanasen ennen testiä tekijän kanssa, jotta sovitaan yhteiset tavoitteet tilanteelle.

Työhön kuuluu tehtäviä jotka eivät ole mieluisia. Positiivisten voimavarojen lisääminen vaatii tietoista työskentelyä, jos työntekijä hyväksyy yleisen tilanteen työssä. Työntekijät voisivat aktiivisemmin kokeilla ns. työn tuunaamista, jolla tarkoitetaan esim. arjen innovatiivisia ratkaisuja (Hakanen 2011). Eri-ikäiset ja – taitoiset tulkit voisivat tietoisemmin hyödyntää toistensa taitoja ja oppia yhdessä esim. uuden tekniikan käytössä. Myös yhteistyön tekeminen tulkkauspaikkojen kanssa tuo tärkeää tietoa tulkeille ja voisi kehittää ajatusta tulkkausyhteistyöstä myös asiakkaille päin. Tässä voisi olla aihe tiimipäivän tutustumiselle tai kehittämistehtävälle, jonka kautta voisi tehdä ns. tulkkauspaikkakuvauksia ja syvemmälle perehtymiselle kyseessä olevaan teemaan.

5.1.4 Yhdessä kehittyminen ja kehittäminen tukevat työhyvinvointia

Hakanen (2011) kertoi tiimin yhteisöllisten voimavarojen muodostuvan tiimin jäsenten tekemisien kytkeytyessä toisiinsa. Tiimin yhteinen ymmärrys työskentelyn merkityksestä ja sisäinen luottamus auttaa muutostilanteissa. Tiedon ja osaamisen jakaminen toisille toimii yhteisenä voimavarana. (Hakanen 2011, 60.) Tiimiorganisaatio ja tiimin yhteiset kehittämistehtävät ovat Viialla tarkoitettu tukemaan työntekijöiden kehityksen tarpeita. Kehittämistyön tuloksissa näkyi, että työntekijät kokivat tiimintyöskentelyn olleen hyvää jo aiemminkin, eikä toiminnan muutokselle ollut erityistä tarvetta. Tiimin sisällä voi kuitenkin olla erilaisia tarpeita, eikä tiimi pääse riittävään yhteisymmärrykseen yhteisestä kehitystavoitteesta. Tuloksista näkyi, että jotkut tiimit olivat pystyneet kehittämään

omaa toimintaansa ja saaneet aikaiseksi tehokkaampaa ja mielekkäämpää toimintaa. Silti kehittämistyön tuloksista nousi toive työntekijöiden keskinäiselle palautteenannolle ja yhdessä kehittymiselle. Esimiehiltä toivottiin myös jämäkämpää otetta ihmisten johtamiseen, jota voi soveltaa myös tässä tilanteessa.

5.1.5 Työn ja muu elämän sopusointu tuo työhyvinvointia

Kehittämistyön tuloksissa selkeimmin noussut työhyvinvointia edistävä työjärjestelmä Vialla oli työn ja muun elämän yhteensovittamisen ratkaisut, joita olivat mahdollisuus vaikuttaa työaikoihin, liukumat, osa-aikatyö ja yleinen joustavuus. Työntekijät saivat olla mukana työaikojen suunnittelussa, heidän toiveitaan otettiin huomioon ja työntekijät pystyivät joustavasti käyttämään liukumia, osa-aikatyötä tai muuta joustavaa ratkaisua elämäntilanteen mukaan. Työntekijät arvostivat Vian järjestelmissä myös tiimiorganisaatiota, laajennettua työterveyttä, esimiehen palautetta ja sisäisiä koulutuksia.

Vian johdonmukainen ja pitkäjänteinen organisaation kehittäminen näkyy selvästi kehittämistyön tuloksissa. Huuskon mukaan Vian talokohtainen TES sovitettiin ensimmäistä kertaa vuonna 2003. Viassa on tehty perustamisvuodesta 1999 lähtien erilaisia työyhteisöä tukevia toimia. Organisaatio muutettiin alkuaikojen jälkeen tiimiorganisaatioksi vuonna 2004. Tämän jälkeen vuonna 2006 valittiin alue-esimiehet tukemaan ympäri Suomea kuudella eri alueella toimivia työntekijöitä. Vuonna 2010 kaikilla Vian alueilla oli sisäinen välitys, joka tukee työn tekemistä. Tulkkien kehittymistä on tuettu alusta pitäen erilaisilla koulutuksilla ja tulkkauksen arvioinnilla vuodesta 2008 lähtien. Työyhteisön kehitystä on tuettu vuonna 2007–2008 tiimituella ja usealla lyhyemmällä tukijaksoilla riippuen tarpeesta. Vuoden 2013 alusta Vialle palkattiin koulutussuunnittelija, jonka tavoitteena on tuoda järjestelmällisempää koulutuksen järjestämistä Vian sisällä ja ulkopuolelle. Lisäksi Via on panostanut työtä tukeviin järjestelmiin ja laitteisiin seuraten ajan kehitystä. (O. Huusko, henkilökohtainen tiedonanto 7.4.2013.)

5.2 Kehittämistyö yrityksen toiminnan tukena

Anttilan (2007) mukaan ammattikorkeakoulujen opinnäytteiden haasteena kehittämishankkeen tutkielman teossa on, että tutkimuskohteena on yleensä laaja kokonaisuus. Vaikka tavoite on tiedossa, ratkaisujen yksityiskohdat eivät ole välttämättä tiedossa. Tutkielman tekijän pitää tästä huolimatta osata ratkaista mistä osuudesta tekee tutkielman. Tutkielman tekijä voi olla henkilökohtaisessa suoritusvastuussa samoista asioista joihin tutkielman kiinnostus kohdistuu. Tutkielmassa voidaan tutkia prosessia, jossa tutkija itse on mukana. (Anttila 2007, 149–152.) Itse toimin Vian työhyvinvointihankkeessa työroolissa, kun samalla tein kehittämistyötäni. Sisäisellä näkökulmalla eli yrityksen esimiehenä ja työsuojelupäällikkönä minulla oli tieto yrityksen rakenteesta ja toimintatavoista jo yli kuudelta vuodelta. Tästä tiedosta oli olennaista hyötyä tutkimusongelmien ja oleellisempien kysymysten löytymiseen ja siihen, ettei taustatietojen keräämiseen tarvinnut käyttää aikaa. Toin esille luottamuksellisuuttani vastaajille kehittämistyön tekijänä kyselylomakkeen tekniikan tuoman vastaajien anonymiteetin esittelyllä. Tekniikka varmisti, etten nähnyt kuka vastaaja oli.

Kehittämistyö tuotti Vian työhyvinvointihankkeelle tietoa koko vuoden ajan, mutta tarkimmat tulokset tulevat esiin kehittämistyön valmistuttua. Työstä saatu tieto on suoraan hyödynnettävissä Viassa jatkon työhyvinvoinnin tekoja kehitettäessä. Kesken Vian työhyvinvointihanketta olisi voinut tehdä hankkeen välianalyysin, jossa olisi pohdittu nelikentän avulla vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia (Anttila 2007, 143). Analyysin tuoman tiedon kautta ohjausryhmä olisi mahdollisesti voinut saada tärkeää tietoa hankkeen etenemisestä. Tiedon avulla yrityksen eri osapuolet olisi voinut saada lisäymmärrystä hankkeen tavoitteista. Toisaalta tämä kehittämistyön raportti tuo Vian hankkeelle tietoa ja toimii myös välianalyysin sijasta suunnan antajana. Vian hanketta esiteltiin eritilanteissa ja foorumeissa tutkielman tekemisen aikana. Lisäksi työntekijöille esiteltiin mittareiden tuloksia, joita tutkielman tekijänä tuotin. Mittareista ei kuitenkaan kerätty palautetta, joka olisi voinut olla hyödyksi. Jatkossa Vian kannattaisi kysyä työntekijöiltä hankkeen interventioiden ja niissä käytettyjen mittareiden kokemuksia.

5.3 Kehittämistyön luotettavuus ja yleistettävyys

Tutkimuksen luotettavuutta vahvistaa useamman mittarin käyttäminen. Anttilan (2007) mukaan realistisessa evaluaatiossa käytetään ns. triangulaatiota, joka tarkoittaa että tuloksien saamiseksi käytetään useampaa kuin yhtä menetelmää. Jos kaikilla menetelmillä päästään samaan tulokseen, saadaan tuloksille suurempi luotettavuus. (Anttila 2007, 143.) Tutkielmassa tehtiin kaksi kyselyä, joiden avoimien kysymysten tuoma aineisto korostui tuloksissa. Avoimilla kysymyksillä haluttiin saada työntekijöiden itsensä määrittelemiä työhyvinvoinnin asioita tai ilmiöitä esille. Toinen kysely perustui ensimmäisen kyselyn mukaan tehdyille luokituksille sekä avoimiin lisäselvityskohtiin. Tällä tavoin saatiin esille tarkennuksia ensimmäisen kyselyn esille tuomiin asioihin. Lisäksi motivaatiokartoitus ja fiilismittareiden lauseet vahvistivat kyselyiden tuloksia, joka taas vahvisti tutkielman uskottavuutta.

Vian työhyvinvointihanke on kaksivuotinen ja kestää siis pitempään kuin kehittämistyön osuus. Vastaavan hankkeen toteuttaminen pienissä ja keskisuurissa yrityksissä on mielestäni mahdollista myös ilman ammattitutkijan osallistumista työhön. Ylempi ammattikorkeakoulu tutkinto auttaa ja tukee esimerkiksi työntekijää kehittämään valmiuksia kehittämishankkeen tiedon hankkijana ja tutkijana. Näin laajan kehittämistyön voisi toteuttaa myös kaksi opiskelijaa, jolloin voisi päästä vielä luotettavimpiin ja syvällisempiin tuloksiin. Vuosi on lyhyt aika tehdä päätelmiä työhyvinvoinnin kehittymisestä ja ylemmän ammattikorkeakoulun melko kevyillä tutkimusopinnoilla yksi henkilö ei pääse vielä aineistoanalyysissä syvällisempiin analyysiin ja tuloksiin.

Kehittämistyön tulokset tuovat tietoa koko työyhteisölle hyvinvointia tukevista toimista, mutta erityisesti työn tulokset koskettavat yrityksen johtoa ja esimiehiä. Tätä työtä voidaan soveltaa myös muihin tulkkausalan yrityksiin, joissa pohditaan työhyvinvoinnin tai jokin muun kehittämistyön tekemistä. Kehittämistyön tuloksia voidaan yleistää koskemaan viittomakielen tulkkausalalla työskenteleviä tulkkien työhyvinvointia.

5.6 Johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheita

Tuloksista nousi esiin, että työntekijöillä on mahdollisuuksia vaikuttaa työhyvinvointiin. Vastaajat toivat esille erityisesti halun olla edistämässä työhyvinvointia työn laadun kehittämisellä. Tulkkaustyöstä otettu yhteinen vastuu ja palautteen antaminen toisille olivat niitä tekoja, joita oltiin halukkaita tekemään lisää. Eriikäisten toiveet poikkesivat jokin verran siinä, millä tavoin laatua halutaan kehittää. Tulosten mukaan nuorimpien ja vanhimpien työntekijöiden toiveet eivät välttämättä kohtaa paraiten. Tulkkauskokemukseltaan hieman lähempänä toisiinsa olevat, mutta kuitenkin selkeästi eritaitoiset henkilöt voivat olla parempi parivaljakko toistensa kehittämisessä.

Tulkkaustaitoa voidaan kehittää myös tiimissä yhteisillä kehittämistavoitteilla. Työyhteisön ja tiimin kehittämisessä vastaajat nostivat esille tiimin palaverikäytäntöjen kehittämisen sekä työn tueksi loogisen, tasa-arvoisen ja avoimen sisäisen välityksen. Työjärjestelyiden toimivuuteen työntekijät voivat vaikuttaa omalla aktiivisella otteella eli kertomalla selkeästi ja aktiivisesti omista mahdollisuuksista, toiveista ja tarpeista.

Tällaisen hankkeen läpiviemiseen tarvitaan mielestäni toimintaa tukevia yhteistyökumppaneita. Vian työhyvinvointihankkeen taustavoimana ja alkusysäyksen antajana toimi yrityksen eläkevakuutusyhtiö, joka järjesti asiakasyrityksille työhyvinvoinnin kartoitusta ja rohkaisi tekemään konkreettisia tekoja työhyvinvoinnin edistämiseksi. Via voisi pyytää eläkevakuutusyhtiöltä kehittämishankkeen ulkopuolista arviota ja saada näin tukea jatkon toiminnalle.

Vian työhyvinvoinninhanke kestää kaksi vuotta (2012–2013), jonka jälkeen Viassa tehdään ratkaisuja tulevaisuuden työhyvinvoinnin kehittämisestä. Työyhteisössä säännönmukaisesti tehtävillä mittauksilla voidaan saada pitemmän aikavälin tuomaa tietoa, mihin suuntaan työyhteisö on kehittynyt. Näin lyhyellä tutkielman osuudella saadaan kartoitettavaa tietoa tämän hetken tilanteesta. Kartoittavatieto voi kuitenkin auttaa yritystä suuntaamaan ja kehittämään työhyvin-

vointia ja sen johtamista. Jatkossa suosittelen Vialle tehtäväksi työhyvinvointisuunnitelman, joka ohjaa yrityksen työsuojelua, esimiehiä, johtoa ja sen työntekijöitä kehittämään työhyvinvointia systemaattisesti. Manka ym. (2007) kuvaavat yhden tavan edetä kohti suunniteltua työhyvinvointia, jossa kartoituksen jälkeen päätetään konkreettisista kehittämiskohteista, tavoitteista, toimenpiteistä, vastuista, aikatauluista ja seurannasta (Manka ym. 2007, 29).

Jatkossa tutkittaessa tulkkien työhyvinvointia kannattaisi kiinnittää huomiota työntekijän henkilökohtaisien voimavarojen tutkimiseen ja niiden tietoisiksi nostamiseen. Voimaantunut työntekijä pystyy kehittymään ja kehittämään työyhteisöä sekä ammattialaa paremmin. Näiden asioiden esilletuominen voisi tuoda tietoa myös tulkkikoulutuksille tämän päivän viittomakielen tulkkialan työntöön ja työntekijän vastuun ymmärtämisessä ja siihen valmistautumisessa.

Tästä työstä poisrajautunut työsuojeluteema olisi yksi suositeltava jatkotutkimusaihe. Viittomakielen tulkkauksen alan yleinen työsuojelun kartoitus, alan yleisimpien läheltä piti -tilanteiden esittely ja tarkemmin esim. haastavien tilanteiden esiintyvyys (aggressiivisuus, uhkaavat tilanteet ja epäasiallinen kohtelu).

LÄHTEET

- Aaltonen, T., Heiskanen, E. & Innanen, P. 2003. Arvot yksilön ja työyhteisön kehittäjänä. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Arjanne, T. 2013. Elämänhallinta ja stressi. Integro Oy. Viitattu 8.4.2013.
http://www.peiliconsulting.com/fi/integro/nakokulmia/elamanhallinta_ja_stressi
- Finlex. 2004/21. Yhdenvertaisuuslaki. Viitattu 25.3.2013.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040021>
- Ei mennyt ihan niin kuin Strömsössä. Moka on lahja –asiakirja. 2012. Viittomakielialan Osuuskunta Via. Yrityksen sisäinen asiakirja. Tulostettu 6.3.2013.
- Haajanen, A. 2003. Peili TM Käyttäytymisprofiilimittarin toimivuus ja luotettavuus. Helsingin yliopisto. Kasvatustieteen laitos. Pro gradu. Tulostettu 8.4.2013. <http://www.pdfio.com/k-3046482.html>
- Hakala, J. T. 2004. Opinnäytetyöopas ammattikorkeakouluille. Helsinki: Gaudemus.
- Hakanen, J. 2011. Työn imu. Työterveyslaitos. Tampere: Tammerprint Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hynynen, H., Pyörre, S. & Roslöf, R. 2003. Elämä käsillä: viittomakielentulkin ammattikuva. Nide 5 / Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja: Tutkimuksia.
- Karinen, M. 2003. Voimaa ammattilaiselle: viittomakielentulkkiin työelämä - projekti 2001-2003. Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Keltanen, O-M. 1998. Opiskelutulkin työ ja työtyytyväisyys. Jyväskylän yliopisto. Erityispedagogiikan laitos. Pro gradu -tutkielma. Tulostettu 8.4.2013.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/.../7956/1004.pdf>
- Lakner, K. 2003. Mentorointi ammatillisen kehittämisen menetelmäksi Viittomakielialan Osuuskunta Viassa. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielentulkin aikuiskoulutus. Opinnäytetyö. Tulostettu 28.3.2013.
<https://pro.humak.fi/humakpro/humak/62810/opinnayte.doc>
- Leiviskä, E. 2011. Työ täynnä elämää. Työn merkityksellisyyden seitsemän lähdettä. Tallinna: AS Pakett.
- Leppänen, M. & Rauhala, I. 2012. Johda ihmistä – psykologiaa johtajille. Lietua: BALTO print
- Manka, M-L., Hakala, L., Nuutinen, S. & Harju, R. 2010. Työn iloa ja imua - työhyvinvoinnin ratkaisuja pientyöpaikoille. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos Tampereen yliopisto. Tampere: Tammerprint Oy.
- Manka, M-L., Kaikkonen, M-L & Nuutinen, S. 2007. Hyvinvointia työyhteisöön - Eväitä kehittämistyön avuksi. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos Tampereen yliopisto & Euroopan Sosiaalirahasto. Tampere. Tulostettu 31.3.2013.
<http://www.uta.fi/jkk/synergos/tyohyvinvointi/tyhyopas.pdf>.

- Martikainen, L. 2006. Suomalaisten nuorten aikuisten elämään tyytyväisyyden monet kasvot. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Väitöskirja. Tulostettu 8.4.2013.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/13390/9513925749.pdf>
- Mezirov, J. 1997. Transformative learning: Theory to practice. New directions for adult and continuing education, no 74. Jossey-Bass Publishers. Tulostettu 4.5.2013. <http://www.dlc.riversideinnovationcentre.co.uk/wp-content/uploads/2012/10/Transformative-Learning-Mezirow-1997.pdf>
- Miettinen, P, Takkinen, M. 1993. Free lance –tulkin työtyytyväisyys. Pohjois-Savon kansanopisto. Opinnäytetyön tiivistelmä. <http://kirjasto.kl-deaf.fi/lib4/src?PBFORMTYPE=01002&TITLEID=16680&SQS=1:FIN:1::0:50:HTML&PL=0&TPART=1&SUMMARYSIMPLE=2&TSID=2646>
- Mäki, P. 2012. Tuntipalkkaan perustuvassa työsuhteessa toimivien viittomakielentulkkiin työtyytyväisyys. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Tulostettu 8.4.2013.
<https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/50362/Tuntipalkkaisten%20viittomakielentulkkiin%20tyotytyvaisyys.pdf?sequence=1>
- Nikoskinen, E. 2010. Viittomakielentulkkiin työelämään sijoittuminen, koulutuskokemukset ja jatko-opintosuunnitelmat. Sarja B. Projektiraportit ja selvitykset 16. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Tulostettu 8.4.2013.
http://www.humak.fi/sites/default/files/kuvat/humak_viittomakieli_verkko.pdf
- Nätti, J. & Anttila, T. 2012. Joustava työaika, organisaation menestys ja henkilöstön hyvinvointi. Teoksessa Pyöriä, P. (toim.) Työhyvinvointi ja organisaation menestys. Helsinki: Hakapaino.
- Ojanen, S. 2012. Mä mistä löytäisin sen laulun?: Dokumentoinnin merkitys luokittelussa ja tiedonhaussa Vian intranetissä. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Tulostettu 8.4.2013.
<https://publications.theseus.fi/search?query=Ojanen%2C+Sirpa&submit=Hae&scope=10024%2F1564>
- Paasivaara, L. 2009. Työnsä kokoinen ihminen. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Raevaara-Marjanen, A. 2011. Muutos välittyä - välitys muuttuu. Viittomakielialan Osuuskunta Vian tulkki välittäjien kokemuksia tulkkauksen palvelujen siirrosta Keilaan ja Vian sisäisten välitysten yhteinäistämiproessista. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Tulostettu 8.4.2013.
<https://publications.theseus.fi/handle/10024/27651>
- Rauhala, I. 2012. Investoi psykologiseen pääomaan. Verkkolehti Kollega.fi. Viitattu 6.3.2013. <http://kollega.fi/2012/11/investoi-psykologiseen-paaomaan/>
- Rauhala, I. 2012. Työelämässä tarvitaan psykologiaa. Verkkolehti Kollega.fi. Viitattu 6.3.2013. <http://kollega.fi/2012/10/tyoelamassa-tarvitaan-psykologiaa/>
- Rauhala, I. 2013. Psykologiaa johtajille. Mikä on psykologinen pääoma? Viitattu 14.3.2013. http://www.psykologiaajohtajille.fi/psykologinen_paaoma
- Rytikangas, I. 2011. Kehity ja jaksaa tiimissä. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

- Salo, K. (2010) Osuuskuntien yhteiskuntavastuuraportointi - korostuvatko osuustoiminnan arvot ja periaatteet raportoinnissa. Tampereen yliopisto. Kauppa- ja hallintotieteiden tiedekunta. Taloustieteiden laitos. Yrityksen taloustiede, laskentatoimi. Pro gradu -tutkielma. Tulostettu 8.4.2013.
<http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu04144.pdf>
- Schwenke, T.J. 2012. The Relationships between Perfectionism, Stress, Coping Resources, and Burnout among Sign Language Interpreters. Counseling and Psychological Services Dissertations. Paper 80. Georgia State University. Tulostettu 18.3.2013. http://digitalarchive.gsu.edu/cps_diss.
- Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto. Viitattu 14.2.2013.
http://www.sktl.fi/kaantaminen_ ja_tulkkkaus/kaantajan_ ja_tulkin_tyokalupakki/oikeustulkkkausohjeet/
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry. Tulkkkaus, viittomakieli ja lainsäädäntö. Viitattu 14.2.2013. <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/tulkkkaus-viittomakieli-ja-lainsaadanto/>
- Suomen YK-liitto. 2009. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Somero: Sälekarin Kirjapaino Oy. Tulostettu 25.3.2013.
http://www.ykliitto.fi/files/vammaistenoikeudet_kirjanen_net.pdf
- Swartz, D.B. 1999. Job Satisfaction of Interpreters for the Deaf. A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Doctor of Philosophy. The Graduate School of America. Minneapolis, Minnesota. DB Swartz, A Page - 1999 - 360translations.com .Tulostettu 18.3.2013.
- Vuojärvi, A. & Boedeker, M. 2007. Asiantuntijaviestintä ja opinnäytetyötekstin rakenne. Teoksessa M.Toljamo & A.Vuojärvi (toim.) Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö kehittämiskohteena. Käytännön kokemuksia ja perusteltuja puheenvuoroja. Oulunseudun ammattikorkeakoulu. Tulostettu 7.4.2013.
www.oamk.fi/opinnaytehanke/docs/opinnaytetyokirja.pdf
- Työhyvinvoinnin nyky- ja tavoitetila raportti. 2011. Viittomakielialan Osuuskunta Via. Yrityksen sisäinen asiakirja. Tulostettu 21.3.2013.
- Työterveyslaitos. 2012. Yksilön työhyvinvointi. Viitattu 5.2.2013.
http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/yksilon_tyohyvinvointi/sivut/default.aspx
- Vatanen, T. 1996. Taistelua asemasta ammattina?: tutkielma viittomakielentulkin työstä Suomessa. Joensuun yliopisto. Pro gradu.
- Vian laatukäsikirja. 2012. Viittomakielialan Osuuskunta Via. Yrityksen sisäinen asiakirja. Tulostettu 12.3.2013.
- Vian työsuojelun laatukäsikirja. 2013. Viittomakielialan Osuuskunta Via. Yrityksen sisäinen asiakirja. Tulostettu 7.3.2013.
- Vian työhyvinvoinnin kehittämisen toimenpidesuunnitelma. 2011. Viittomakielialan Osuuskunta Via. Tulostettu 8.4.2013.
- Viittomakielialan Osuuskunta Via 2013. Verkkosivut. Viitattu 18.2.2013.
<http://www.via-ok.net/>

LIITTEET

LIITE 1 Vian työhyvinvointihankkeen logo



LIITE 2 Ensimmäinen kysely



Hyvä arvostava arki Vialla

Tämä on Vian työhyvinvoinnin Hyvä arvostava arki -kehittämishankkeen kysely.

Via on aloittanut vuoden 2012 alusta kaksivuotisen työhyvinvoinnin hankkeen, jossa painudutaan työhyvinvoinnin kehittämiseen. Tämän kyselyn avulla selvitetään työntekijöiden hyvinvoinnin ajatuksia. Kysely toistetaan vuoden lopussa. Pigga Pakkala tekee tästä kyselystä koosteen työhyvinvoinnin hankkeelle ja käyttää aineistoa opinnäytetyönsä aineistona.

Kun kysely toteutetaan Webropol-ohjelmalla, vastaajan vastauksia ei pystytä linkittämään yksittäisiin vastauksiin. Kysymysten perässä on ohjelman muodostama tähti, joka ei merkitse mitään.

Kiitos että omalta osaltasi autat Vaa kehittämään työhyvinvointia!

1. Ikä? *

- 20-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-

2. Pääasiallinen työssäkäyntialueesi? *

- Pääkaupunkiseutu
- Varsinais-Suomi
- Pirkanmaa
- Keski-Suomi
- Oulu-lisalmi

3. Pääasiallinen työssäkäyntialueesi? (voit valita vain yhden) *

- tulkkkaus
- välitys

- opetus
- toimistotyöt
- johto- tai esimiestehtävät

4. Mistä sinulle tulee tänä päivänä hyvä mieli töissä? Kerro muutama esimerkki. *

5. Mistä asioista yleensä pahoitat mielesi töissä? Kerro muutama esimerkki. *

6. Vian laatukäsikirjassa kerrotaan Vialle määritellyt arvot. Kerro miten hyvin koet Vian arvot myös omiksi arvoiksesi.

1=ei arvoni	ole oma	2=on jonkin verran oma arvoni	3=on melko lähellä omaa arvoani	4=on oma arvoni
----------------	------------	---	---	-----------------------

Vian työntekijä on asiantunteva.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Vian työntekijä on avoin.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Vian työntekijä on yhteistyöhalui-
nen.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Vian työntekijä on halukas toimi-
maan yhdessä muiden kanssa.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Vian työntekijä on halukas tukemaan muita.

Via on ihmisläheinen työpaikka.

Via on turvallinen työpaikka.

7. Jos Vian arvot eivät vastaa omia arvojasi tai Vian arvojen lisäksi sinua ohjaa jotkin muut arvot, kerro mitkä arvot ohjaavat sinua työssäsi.

8. Mitä tekoja yleisesti kaipaat työyhteisöltäsi, jotta töissä olisi hyvä olla? Juniori -seniori – ohjauksella tarkoitetaan vapaamuotoisempaa nuoremman ja kokeneemman tulkin kehittävää yhteistyötä. Mentoroinnilla tarkoitetaan sovittua säännöllistä mentorointisuhdetta, jossa kaksi työntekijää tapaavat toisiaan säännöllisesti. (valitse kolme tärkeintä) *

- yleistä toisten huomioimista
- yleistä palautetta (kehuja ja kehitysideoita) työkaverilta
- palautetta tulkkauksesta työkaverilta
- juniori-seniori -ohjausta
- mentorointia
- yleistä viihtyisyyden edistämistä toimistolla tai optu-paikoissa

mitä muuta?

- en kaipaa mitään erityistä, riittää kun käyn töissä

9. Onko työssäsi jotain epäkohtaa johon kannattaisi mahdollisimman pian tulla muutos jotta voisit töissä paremmin? (esim. tiloissa, välineissä, ihmissuhteissa, tiimin toiminnassa, johdossa, sopimuksissa yms.)
Kuvaile muutoksentarvetta hieman. *

10. Mitä työnantajan järjestelmää arvostat tällä hetkellä? (valitse kolme tärkeintä) *

- tiimipalavereita ja tiimipäiviä
- esimiehen antamaa palautetta
- työn ja muun elämän yhteensovittamista helpottavia ratkaisuja (lyhennetyt työajat, joustava työaika, työaika opinnoille, harrastuksien/opintojen huomioiminen työaikojen suunnittelussa yms.)
- TESin suomia lisäetuja
- kehityskeskusteluja
- laajennettua työterveyttä
- tulkkausten arviointeja
- sisäisiä koulutuksia
- virike- ja lounaseteleitä yms.
- julkisesti annettuja tunnustuksia (kauden tähdet yms.)
- jotain muuta, mitä?
-
-
- en ole kiinnostunut näistä asioita

11. Miten muuten työnantaja voisi osoittaa arvostavansa työtäsi? (vapaaehtoinen)

—

—

LIITE 3 Toinen kysely

**Vian Hyvä arvostava arki –hankkeen 2. kysely**

Tämä on Vian työhyvinvoinnin Hyvä arvostava arki –kehittämishankkeen toinen kysely. Via on aloittanut vuoden 2012 alusta kaksivuotisen työhyvinvoinnin hankkeen, jossa paneudutaan työhyvinvoinnin kehittämiseen.

Tämän kyselyn avulla jatketaan työntekijöiden mielipiteiden selvittelyä työhyvinvoinnista. Kyselyä käytetään myös lakisääteisen tasa-arvosuunnitelman päivitykseen.

Pigga Pakkala tekee tästä kyselystä koosteen työhyvinvoinnin hankkeelle, työsuojelulle ja sitä kautta koko henkilöstölle sekä käyttää aineistoa opinnäytetyönsä aineistona.

Kun kysely toteutetaan Webropol-ohjelmalla, vastaajan vastauksia ei pystytä linkittämään yksittäisiin vastauksiin. Kysymysten perässä on ohjelman muodostama tähti, joka ei merkitse mitään.

Kiitos että omalta osaltasi autat Viala kehittämään hyvinvointia ja tasa-arvoa työssä!

1. Ikä? *

- 20-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-

2. Pääasiallinen työssäkäyntialueesi? *

- Pääkaupunkiseutu
- Varsinais-Suomi

- Pirkanmaa
 Keski-Suomi
 Oulu-lisalmi

3. Mikä on pääasiallinen työtehtäväsi (voit valita vain yhden)? *

- tulkkaus
 välitys
 opetus
 toimistotyöt
 johto- tai esimiestehtävät

4. Mitkä asiat / tilanteet yleensä aiheuttavat sinulle hyvää mieltä (hyvinvointia) työssä?
 1=ei lainkaan, 2=jonkin verran, 3=paljon, 4=erittäin paljon *

	1	2	3	4
1. työkaverit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. esimiehet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. asiakkaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. tulkkaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. työjärjestelyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. kommunikointi, vuorovaikutus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. sosiaaliset tilanteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. välitystyö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. esimiestyö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. laitteet / ohjelmat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. toimisto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. palkanmaksu / työehdot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Vian toiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. muu, mikä? _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Kuvaa jotain/joitakin 4. kysymyksen tilannetta / asiaa tarkemmin. Viittaa asiaan vaihtoehdon numerolla 1.-14. (vapaaehtoinen)

6. Mitkä asiat / tilanteet yleensä aiheuttaa sinulle pahaa mieltä (pahoinvointia) töissä? 1=ei lainkaan, 2=jonkin verran, 3=paljon, 4=erittäin paljon *

	1	2	3	4
1. työkaverit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. esimiehet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. asiakkaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. tulkkaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. työjärjestelyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. kommunikointi, vuorovaikutus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. sosiaaliset tilanteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. välitystyö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. esimiestyö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. laitteet / ohjelmat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. toimisto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. palkanmaksu / työehdot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Vian toiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. muu, mikä? _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Kuvaa jotain/joitakin 6. kysymyksen tilannetta / asiaa tarkemmin. Viittaa asiaan vaihtoehdon numerolla 1.-14. (vapaaehtoinen)

8. Vian laatukäsikirjassa kerrotaan Vialle määritellyt arvot. Arvioi miten tärkeänä pidät Vian arvoja. Mukana on myös kaksi uutta vaihtoehtoa edellisestä kyselystä (ei virallisia arvoja). 1=ei lainkaan, 2=jonkin verran, 3=tärkeä, 4=erittäin tärkeä. *

- | | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. Vian työntekijä on asiantunteva. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. Vian työntekijä on avoin. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. Vian työntekijä on yhteistyöhaluinen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. Vian työntekijä on halukas toimimaan yhdessä muiden kanssa. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. Vian työntekijä on halukas tukemaan muita. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. Via on ihmisläheinen työpaikka. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. Via on turvallinen työpaikka. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. Uusi vaihtoehto: Vian työntekijä on vastuullinen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. Uusi vaihtoehto: Vian toiminta on asiakaslähtöistä. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

9. Kuvaa tämän hetken tilannetta suhteessa arvoihin. Viittaa arvolauseeseen vaihtoehdon numerolla 1.-9. (vapaaehtoinen)

10. Helmikuisen kyselyn mukaan arvostitte eniten Vian toiminnassa **työn ja muun elämän yhteensovittamisen ratkaisuja** (lyhennetyt työajat, joustava työaika, työaika opinnoille, harrastuksien huomioiminen työaikojen suunnittelussa yms.). Kerro mitä kokemuksia sinulla on näistä tilanteista?

11. Helmikuisessa kyselyssä toivoitte työyhteisöltä eniten alla olevia asioita. Onko tilanteeseen tullut muutosta parempaan suuntaan tämän vuoden aikana? 1=ei lainkaan, 2=jonkin verran, 3=paljon, 4=erittäin paljon *

- | | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. yleistä toisten huomioon ottamista | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. yleistä palautetta työkavereilta | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. palautetta tulkauksesta työkaverilta | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. yleistä viihtyisyyden edistämistä toimistolla ja optu-paikoissa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

12. Kuvaa jotain/joitakin 11. kysymyksen muutosta tai muuttumattomuutta hieman. Viittaa kuvauksessa vaihtoehtoon numerolla 1-4. (vapaaehtoinen)

13. Helmikuisen kyselyn tuloksissa nousi esiin toive muutokseen tiimin toiminnassa. Onko toimintaan tullut muutosta parempaan suuntaan tämän vuoden aikana? 1=ei lainkaan, 2=jonkin verran, 3=paljon, 4=erittäin paljon.

1 2 3 4

1. tiimin yhteishenki ○○○○
 2. tiimipalaverit ○○○○
 3. tiimipäivät ○○○○

14. Kuvaa jotain/joitakin 13. kysymyksen muutosta / muuttumattomuutta hieman. Viittaa vaihtoehtoon numerolla 1-3. (vapaaehtoinen)

15. Helmikuisen kyselyn tuloksissa toivottiin myös muutosta alla oleviin asioihin. Onko muutosta parempaan suuntaan tapahtunut tämän vuoden aikana? 1=ei lainkaan, 2=jonkin verran, 3=paljon, 4=erittäin paljon.

1 2 3 4

1. töiden jakautuminen tasaisemmin ○○○○
 2. palautumisen huomioon ottaminen ○○○○
 3. lisätöiden antaminen kaikille ○○○○
 4. esimiehen yllä olevien asioiden seuraaminen tarkemmin ○○○○

16. Kuvaa jotain/joitakin 15. kysymyksen muutosta / muuttumattomuutta hieman. Viittaa kuvauksessa vaihtoehtoon numerolla 1-4. (vapaaehtoinen)

17. Jos et osallistunut helmikuiseen kyselyyn, kerro mitä työyhteisön tekoa kaipaat eniten (valitse kolme tärkeintä)

- yleistä toisten huomioimista
- palautetta (kehuja ja kehitysideoita) työkaverilta
- työkaverin innokkuutta yhteisille hetkille kehittää työtä
- palautetta tulkkauksesta työkaverilta
- juniori-seniori –ohjausta
- mentorointia
- muuta, mitä?

- en kaipaa mitään erityistä


18. Mitä itse haluaisit tehdä tai teet, että sinä ja työkaverisi voisitte töissä paremmin? *

–

–

–

LIITE 5




HYVÄ ARVOSTAVA ARKI

VIITTOAKIELIALAN OSUUSKUNTA VIA

FIILIKSET

VKO 46 - 47

pun.



www.via-ok.net

vihr. 26 kelt. 16, pun. 8