



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**Työhyvinvointi ja sen kehittäminen
viittomakielialan yritys Viparossa**

Sanni Niemelä

Tulkkaustoiminnan kehittäminen, YAMK (90 op)

11 / 2017

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Sanni Niemelä	Sivumäärä 47 ja 2 liitesivua
Työn nimi Työhyvinvointi ja sen kehittäminen viittomakielialan yritys Viparossa	
Ohjaava(t) opettaja(t) Zita Kóbor-Laitinen ja Elina Tapio	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Viparo Oy, Markus Aro	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitä Viparo Oy:n työyhteisön jäsenet ajattelevat työhyvinvoinnista ja antaa henkilöstölle tilaisuus pohtia, mitä he voivat omasta mielestään tehdä voidakseen työssä hyvin. Lisäksi opinnäytetyö pyrki löytämään vastauksia siihen, millaisia työhyvinvointia edistäviä käytänteitä Viparon työyhteisö noudattaa ja mitä työhyvinvointiin liittyviä asioita viparolaisten tulisi vielä kehittää. Opinnäytetyöprosessin aikana viittomakielen tulkkauslalla tapahtui muutoksia Kansaneläkelaitoksen uuden vammaisten tulkkauspalvelun hankinnan myötä, jonka vuoksi työssä käsitellään lyhyesti myös työhyvinvointia yt-neuvottelutilanteessa.</p> <p>Työ oli kvalitatiiviseen tutkimukseen perustuva kehittämishanke, jonka keskiössä oli Viparon työyhteisössä kerätty aineisto ja sen työstäminen. Opinnäytetyön aineisto koottiin Viparon työntekijöille suunnatun työhyvinvointikysymyksen avulla. Lisäksi Turun kuukausipalaverissa pohdittiin työhyvinvointia Viparon arvojen pohjalta sekä järjestettiin Viparon työyhteisölle kehittämispäivä, jossa pohdittiin kehittämisehdotuksia työhyvinvoinnin parantamiseksi. Työssä kuvataan, miten työyhteisöstä nousseita kehittämisehdotuksia lähdettiin viemään käytäntöön sekä kuinka työyhteisössä huomioidaan työhyvinvointia muutostilanteessa.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksista käy ilmi, että Viparon työyhteisössä huomioidaan työhyvinvointia monella tavalla ja Viparon arvot ovat osa työhyvinvointia. Kehittämispäivänä työyhteisö pohti työhyvinvointia lisääviä keinoja ilmapiirin, tiedonkulun ja liikkuvan työn ympärille. Opinnäytetyö kehittää Viparon työyhteisön lisäksi koko viittomakielialaa, sillä työhyvinvointi korostuu entisestään muuttuvassa työelämässä.</p> <p>Opinnäytetyön tilaaja on viittomakielialan yritys Viparo Oy.</p>	
Asiasanat työhyvinvointi, työyhteisötaidot, osallisuus, yhteistoiminta, hajautettu organisaatio	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Master's Degree in Development of Interpreting Practice

ABSTRACT

Author Sanni Niemelä	Number of Pages 47 and 2 appendices
Title Improving well-being in a Sign Language interpreting services company Viparo	
Supervisor(s) Zita Kóbor-Laitinen and Elina Tapio	
Subscriber and/or Mentor Viparo Oy, Markus Aro	
Abstract <p>The aim of the thesis was to examine what the work community in the Sign Language services company Viparo think about occupational well-being, and give them an opportunity to contemplate on what they can do themselves in order to improve their well-being. In addition, the thesis aimed to study what kind of methods the work community already uses in order to maintain and improve their well-being. While the thesis was in progress, the sign language services underwent a major change as a result of the new kind of service supplying that the Social Insurance Institution of Finland provides. Therefore, occupational well-being under cooperation negotiations is also briefly dealt with in this thesis.</p> <p>This study is a qualitative study based development project that analyzes the data which was collected from Viparo's work community. The data were collected with a questionnaire. The work community also discussed the well-being related issues in a monthly meeting. Viparo arranged a development day that was based on Viparo's working values. There the work community had an opportunity to think of new ways to improve their well-being. This thesis describes how the new development ideas were introduced to the everyday life and how the work community pays attention to well-being in changing conditions.</p> <p>From the results of this thesis it turns out that Viparo's work community pays attention in many ways to well-being and Viparo's working values are part of their everyday well-being. During the development day the work community came up with new ways to improve the atmosphere and flow of information at work and also to improve well-being in a job that is mobile. The thesis will help to improve not only Viparo's work community, but also the whole field of sign language interpreting, which is in a state of change.</p> <p>The subscriber of this thesis is the Sign Language services company Viparo.</p>	
Keywords occupational well-being, work community skills, participation, cooperation, decentralized organization	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT	6
2.1 Kansaneläkelaitoksen vaikutus viittomakielialaan	6
2.2 Viparo Oy	7
3 TYÖHYVINVOINTI	10
3.1 Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät	10
3.2 Työtyytyväisyys ja työn hallinta	13
3.3 Työyhteisötaidot	14
3.4 Osallisuus, yhteisöllisyys ja yhteistoiminta	15
3.5 Aiempia tutkimuksia	16
4 KEHITTÄMISTYÖN TAVOITE JA MENETELMÄVALINNAT	17
4.1 Kehittämistyön rajaus ja tutkimuskysymykset	17
4.2 Aineiston keruu ja analyysi	19
5 KEHITTÄMISTYÖN TULOSTEN TARKASTELU	21
5.1 Viparossa käytössä olevat työhyvinvoinnin tekijät	22
5.1.1 Yrityksen käyttämät työhyvinvoinnin tekijät	23
5.1.2 Hallinnon käyttämät työhyvinvoinnin tekijät	27
5.1.3 Työssä käytetyt työhyvinvoinnin tekijät	28
5.1.4 Ryhmähenkeen vaikuttavat työhyvinvoinnin tekijät	29
5.2 Työhyvinvointi arvojen näkökulmasta	30
5.3 Kehittämispäivän ryhmäkeskustelut	33
5.3.1 Ilmapiiiri	33
5.3.2 Tiedonkulku	35
5.3.3 Liikkuva työ	37
5.4 Kehittämiskohteiden ja toimenpide-ehdotusten vienti käytäntöön	39
6 TYÖHYVINVOINTI YT-TILANTEESSA	41
7 POHDINTA	43
7.1 Opinnäytetyön keskeisimmät tulokset	44
7.2 Opinnäytetyön luotettavuus ja yleistettävyys	46
LÄHTEET	48
LIITTEET	53

1 JOHDANTO

Henkilöstön hyvinvoinnin edistäminen on keskeinen tulostekijä työyhteisöjen ja organisaatioiden toimintakyvyn kannalta, ja työhyvinvoinnin edistäminen onkin otettu hallituksen sisällöissä ja politiikkaohjelmissa keskiöön (Mönkkönen & Roos 2010, 231–232). Työelämän jatkuvat muutokset asettavat työntekijöille yhä suurempia vaatimuksia, joten samalla myös työhyvinvoinnin haasteet lisääntyvät (Anttonen & Räsänen 2009, 5).

Työpaikoilla usein ajatellaan esimiehen olevan yksin vastuussa työpaikan ilmapii-ristä, työyhteisön hyvinvoinnista ja jaksamisesta sekä yrityksen menestyksestä. Myös työhyvinvoinnin tutkimisen pääpaino on usein esimiehissä ja johtamisessa. Kuitenkin samaan aikaan jokaisen sanotaan olevan oman työnsä paras asiantuntija ja kehittäjä. Henkilökunnan osallistaminen vaikuttaa myönteisesti työhyvinvointia koskeviin mielikuviin ja sitä kautta yrityksen tuloksiin (Manka, Heikkilä-Tammi & Vauhkonen 2012, 68). Tämän vuoksi halusin osallistaa tutkimukseeni koko Viparon työyhteisön ja tutkia työhyvinvointia työntekijän vaikutusmahdollisuuksien kautta.

Opinnäytetyöni käsittelee työhyvinvointia Viittomakieliset Palvelut Aro Oy:ssä eli Viparossa. Opinnäytetyössäni olen selvittänyt, mitä viparolaiset ajattelevat työhyvinvoinnista ja mitä he voivat omasta mielestään tehdä voidakseen työssä hyvin. Lisäksi olen hakenut vastauksia siihen, millaisia työhyvinvointia edistäviä käytänteitä Viparossa on jo käytössä ja mitä työhyvinvointiin liittyviä asioita viparolaisten tulisi vielä kehittää.

Opinnäytetyön tilaajana Viparo haluaa nostaa työhyvinvoinnin keskusteluun sekä yrityksen sisällä että laajemmin viittomakielialalla. Viparon arvoissa korostuvat työhyvinvointi ja työssäjaksaminen (Viparon laatukäsikirja 2013). Työn tuloksia voidaan Viparon työyhteisön lisäksi hyödyntää myös muissa vastaavissa hajautetuissa organisaatioissa, joissa tavoitteena on parantaa työyhteisön työhyvinvointia. Työssä käsitellään yksilön näkökulman kautta myös muita hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä.

Opinnäytetyöprosessin aikana viittomakielen tulkkausalalla tapahtui muutoksia Kansaneläkelaitoksen (Kela) uuden hankinnan myötä. Aiemmistä hankinnoista poiketen Kela rajaisi seuraavalle hankintakaudelle valittujen tulkkien määrän, jonka seurauksena satoja tulkkveja on jäämässä työttömäksi. Työttömyys koskettaa myös Viparoa, sillä se jäi hankinnan ulkopuolelle osalla hankinta-alueita. Tämän vuoksi työssä käsitellään lyhyesti myös työhyvinvointia yt-neuvottelutilanteessa.

2 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT

Kelan toiminta ohjaa vahvasti Viparon toimintaa kilpailutuksen kautta, ja vaikuttaa näin ollen viparolaisten työhyvinvointiin. Tässä kehittämistyössä en keskity Kelaan työhyvinvoinnin tekijänä, mutta luvussa 6 pohdin muutosten vaikutusta työhyvinvointiin.

2.1 Kansaneläkelaitoksen vaikutus viittomakielialaan

Tulkkauspalvelun järjestämisvastuun hallinnollinen siirto tehtiin kunnilta valtiolle 1.9.2010, jolloin Tulkkauspalvelulaki (L311/2010) astui voimaan. Samalla myös tulkkauksen järjestämisvastuu siirtyi Kelalle. Tulkkauspalvelulaki (L311/2010, 10§) antaa Kelalle mahdollisuuden järjestää tulkkauspalvelu joko tuottamalla se itse tai hankkimalla palvelun muilta palveluntuottajilta. (Forsén 2011, 36.) Samoihin aikoihin viittomakielen tulkkauspalvelualalla tapahtui laajamittaista järjestäytymistä, sillä alalle perustettiin useita tulkkauspalvelua tuottavia yrityksiä. Yritysten perustamisen ansiosta tulkeilla on ollut mahdollisuus saada itselleen työyhteisö sekä työsuhteen tarjoamat edut ja turva. (Marku 2010, 11–12.)

Kela julkaisi uuden, 1.1.2018 alkavan vammaisten tulkkauspalvelujen hankinnan huhtikuussa 2017 (Kansaneläkelaitos 2017a). Uudella hankintakaudella Kela on aiempiin kilpailutuksiin nähden tehnyt päätöksen rajata kilpailutukseen

mukaan hyväksytyjen tulkkien määrän. Tällaisenaan toteutuessaan kilpailutus tulee muuttamaan tulkkiauspalveluiden kenttää suuresti ja tulkkien työllisyysaste tulee nousemaan. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2017a.)

Uudesta tulkkiauspalvelujen kilpailutuksesta on jätetty markkinaoikeuteen yhteensä 19 valitusta. Kela on tarjonnut hyväksymilleen palveluntuottajille väliaikaista sopimusta markkinaoikeuden käsittelyn ajaksi. Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä (TTYR) on vedonnut Kelaan palvelun turvaamiseksi myös vuoden 2018 aikana ja ehdottanut, että palvelu järjestettäisiin nykyisillä palveluntuottajilla markkinaoikeuden käsittelyn ajaksi. Tällä järjestelyllä taattaisiin tulkeille työrauha ja asiakkaille mahdollisuus tulkkipalveluun ilman katkoja. (Facebook 2017.) Kela ei ole ennen tämän opinnäytetyöprosessin päättymistä kommentoinut esitystä.

2.2 Viparo Oy

Viparo perustettiin toiminimenä vuonna 2006 ja 1.10.2011 yritysmuoto muutettiin osakeyhtiöksi. Yrityksen tarkoituksena on tuottaa laadukkaita viittomakielen tulkkiaus-, käänös- ja opetuspalveluita. (Viparon laatukäsikirja 2013.) Tällä hetkellä yritys työllistää noin viisikymmentä työntekijää. Työntekijöitä on sekä kuukausi- että tuntipalkkaisessa työsuhteessa. Hallinnon henkilöstöön kuuluu toimitusjohtajan lisäksi kaksi esimiestä, tulkkivälittäjä, toimistosihiteeri ja tekninen tuki. (Aro 2017.)

Viparon tulkkien pääsääntöinen työskentelyalue on Kelan Etelä- ja Länsi-Suomen vakuutusalue, jonka lisäksi muutamat tulkit työskentelevät myös Itä- ja Pohjois-Suomen vakuutusalueella. Tulkit tekevät toimeksiantoja toisinaan myös ulkomailla. (Aro 2017.) Viparon organisaatio on hajautettu, eli sen henkilöstö työskentelee eri paikoissa tieto- ja viestintäteknologiaa apunaan käyttäen (Varriainen ym. 2005, 40). Mobiililla eli liikkuvalla työntekijällä tarkoitetaan työnsä puolesta matkustavaa ja näin ollen monissa eri paikoissa työskentelevää työntekijää (Työturvallisuuskeskus 2011, 5). Toimistotyöskentelyn sijaan tulkit ja opettajat viettävät suurimman osan työajastaan vaihtuvilla toimeksiantopaikoilla

tai toimeksiannoissa eri oppilaitoksissa. Vaihtuvien toimeksiantojen välillä työntekijät voivat käyttää Viparon Helsingin ja Turun toimistoja, käydä kotona tai tauottaa päivänsä haluamallaan tavalla. Toimistoilla työntekijöillä on käytössään ajantasainen toimistotekniikka, jota on mahdollista lainata myös toimeksiantopaikoille. Kaksikielisen työyhteisön vuoksi Viparossa huomioidaan esteetön yhteydenpito ja tasapuolinen tiedotus. Kaikkien päätoimisten työntekijöiden käytössä on iPhone, jolla viittomakieliset videopuhelut esimiesten ja työntekijöiden välillä ovat mahdollisia. (Viparon laatukäsikirja 2013.)

Viparo tunnetaan alalla vahvasti viittomakielisenä palveluntarjoana, työnantajana ja työyhteisönä. Viparo on merkittävä viittomakielialan osaajien työllistäjä, joka kehittää järjestelmällisesti työntekijöidensä ammattitaitoa ja työoloja. Asiakasnäkökulma on vahvasti esillä yrityksen toiminnassa, sillä Viparon toimitusjohtaja ja osa työntekijöistä ovat itse viittomakielentulkin käyttäjiä. (Viparon laatukäsikirja 2013.)

Viparon laatukäsikirjan (2013) mukaan Viparon henkilöstö on osaavaa ja hyvin koulutettua. Tulkit ovat suorittaneet tulkkikoulutuksen, ja opettajilla on pedagoginen pätevyys. Viparo kannustaa koko henkilökuntaansa jatkuvaan oppimiseen muun muassa yrityksen sisäisten koulutusten ja itsensäkouluttamistuntien (IKE-tunnit) eli vapaavalintaisten alaan liittyvien koulutusten muodossa. Joustavan työaikasuunnittelun ansiosta moni työntekijä suorittaa lisätutkintoa työn ohella. (Viparon laatukäsikirja 2013.)

Viparossa pidetään tärkeänä henkilöstön mahdollisuutta vaikuttaa työnsä sisältöön. Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus kieltäytyä toimeksiannosta tai tehtävästä, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä. (Viparon laatukäsikirja 2013.) Tämä perustuu viittomakielen tulkin ammattisäännöstyöhön, jonka mukaan tulkki ottaa vastaan toimeksiannon vain, jos hänellä on siihen tarpeellinen pätevyys (Suomen Viittomakielen Tulkit ry i.a.). Tulkkien on mahdollista valmistautua toimeksiantoihin työajalla, jolloin haastavastakin toimeksiannosta on mahdollista selviytyä hyvin (Viparon laatukäsikirja 2013).

Viparo huomioi työntekijän työhyvinvoinnin muun muassa kehottamalla työntekijöitä huolehtimaan riittävästä tauoista, ruokailuista ja ergonomiasta tulkkauksil-

teissa ja toimistotyössä. Pitkäkestoiset tai muutoin vaativat tulkkaukset toteutetaan mahdollisuuksien mukaan paritulkkauksena, jotta palvelun laatu ja tulkin jaksaminen tulevat huomioitua. (Viparon laatukäsikirja 2013.) Kelan tulkkivälitys arvioi tulkkauksilanteen ajan ja luonteen perusteella paritulkkauksen tarpeen (Kansaneläkelaitos 2015, 15), mutta tarvittaessa yrityksen on mahdollista pyytää Kelan välityskeskusta arvioimaan tarve uudelleen. Kelan ulkopuolisiin eli niin sanottuihin kolmannen tahon tilauksiin yrityksellä on mahdollisuus arvioida paritulkkauksen tarve itse. (Aro 2017.) Työhyvinvoinnin edistämisen tulee olla vahvasti organisaation rakenteissa (Mönkkönen & Roos 2010, 248) ja se tulee nivoa osaksi organisaation arvomaailmaa ja organisaatiokulttuuria (Virolainen 2012, 105).

Työntekijöiden työhyvinvointia voidaan edistää esimerkiksi liikuntapäivillä ja työnantajan tukemilla liikuntaeduilla, kuten liikunta- ja kulttuuriseteleillä. (Mönkkönen & Roos 2010, 248; Surakka & Rantamäki 2013, 132.) Viparossa huolehditaan työntekijöiden hyvinvoinnista virkistystoiminnan ja kulttuuriseteleiden lisäksi muun muassa joustavalla työaikasuunnittelulla, työterveyshuollolla ja luottamusmiestoiminnan avulla. Viparossa kiinnitetään huomiota myös työntekijöiden työturvallisuuteen. (Viparon laatukäsikirja 2013.) Työsuojelutoimikunta, johon kuuluvat työsuojelupäällikkö ja työsuojeluvaltuutettu sekä kaksi varavaltuutettua, päivittää Viparon työsuojelun toimintaohjelmaa. (Viparon työsuojelun toimintaohjelma 2012.)

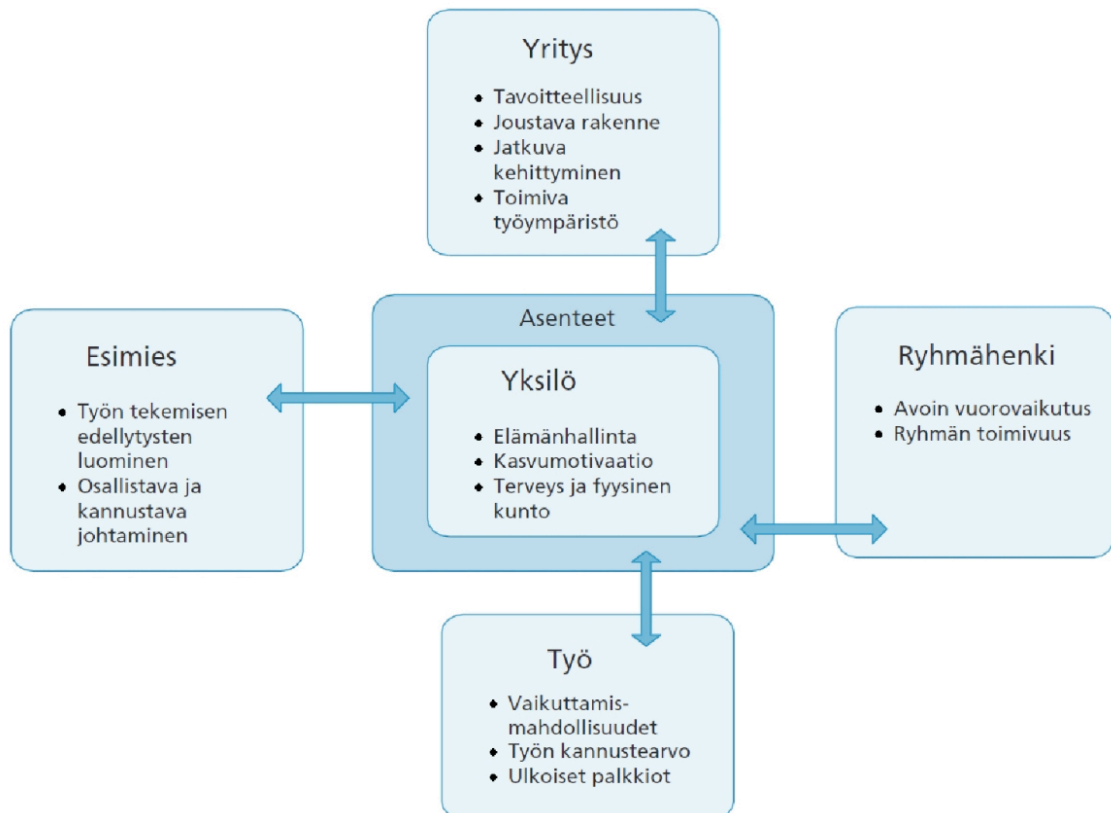
Viparon työntekijöitä kannustetaan avoimeen keskusteluun ja noudattamaan varhaisen tuen mallia. (Viparon laatukäsikirja 2013.) Kehityskeskustelu on yksi esimerkki yksilöön kohdistuvasta varhaisesta tuesta (Luukkala 2011, 217). Viparon laatukäsikirjan (2013) mukaan Viparossa käydään vuosittain kehityskeskustelut, sillä on tärkeää, että Viparossa työntekijä voi vuorovaikutuksellisessa ilmapiirissä arvioida rehellisesti työssä jaksamista ja hyvinvointia sekä työilmapiiriä ja tiedonkulkua.

3 TYÖHYVINVOINTI

Työhyvinvoinnilla tarkoitetaan turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä, jota ammattitaitoiset työntekijät ja työyhteisöt tekevät hyvin johdetussa organisaatiossa. Työ koetaan mielekkääksi ja palkitsevaksi ja lisäksi se tukee elämänhallintaa. (Anttonen & Räsänen 2009, 30; Työterveyslaitos i.a.) Työhyvinvointi on suomalainen käsite, eikä sille löydy suoraan vastinetta esimerkiksi englannin kielestä (Mönkkönen & Roos 2010, 240). Esimerkiksi englannin kielessä käytetään sanaa job satisfaction eli työtyytyväisyys, jolla tarkoitetaan yksinkertaistettuna henkilön tyytyväisyyttä työhönsä ja työympäristöönsä (Spector 1997, 2). Työhyvinvointia pidetään yleisesti laajempänä käsitteenä, joka sisältää myös työtyytyväisyyden näkökulman.

3.1 Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät

Työhyvinvointi on käsitteenä moniulotteinen ja monitasoinen ilmiö. Sitä voidaan tarkastella yhteiskunnalliselta tasolta työyhteisön ja yksilön hyvinvointiin saakka sekä fyysisen, sosiaalisen, psyykkisen ja henkisen työhyvinvoinnin näkökulmasta. (Manka ym. 2012, 76.) Työhyvinvointiin vaikuttavat muun muassa yrityksen piirteet, esimiehen toiminta, ryhmähenki, itse työ sekä työntekijä (KUVIO 1). Kaikki työhyvinvoinnin osa-alueet liittyvät ja vaikuttavat toisiinsa, minkä vuoksi työhyvinvointia tulee tarkastella kokonaisvaltaisesti (Virolainen 2012, 11). Tähän liittyy vahvasti näkökulma siitä, että työhyvinvointiin tulisi kiinnittää huomiota kokonaisvaltaisesti yksittäisten toimenpiteiden sijaan (Virolainen 2012, 105).



KUVIO 1. Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät (Manka, Kaikkonen & Nuutinen 2007)

Fyysiseen hyvinvointiin vaikuttavat terveys, terveelliset elintavat ja ravintotottumukset, fyysinen kunto ja riittävä lepo (Ojala 2003, 20). Näiden lisäksi siihen vaikuttavat työolosuhteet, työn fyysinen kuormitus ja ergonomiset ratkaisut sekä työpaikan siisteys, lämpötila, melu ja työvälineet (Virolainen 2012, 17). Yksi ergonomian osa-alueista on organisatorinen ergonomia, jonka keskeisiä aihealueita ovat muun muassa viestintä, yhteistyö ja etätyö (Virolainen 2012, 29).

Psyykinen hyvinvointi rakentuu sitoutumisesta omaan työhön ja sen tavoitteisiin sekä työn selkeistä tavoitteista. Siihen vaikuttavat työn kautta saatu innostus ja yleinen tunneäly. Psyykkisen hyvinvoinnin kannalta ratkaisevaa on työntekijän mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä, sen tekemistapaan ja tuloksiin sekä työaikajärjestelyihin. (Ojala 2003, 21–23.) Työntekijä voi luottaa työnantajan ottavan yrityksen edun lisäksi huomioon myös työntekijän jaksamisen, kun työnantaja ottaa työnkuvaa suunnitellessaan huomioon myös työntekijän mahdollisuudet selviytyä työstään (Laine 2010, 141).

Sosiaalinen hyvinvointi muodostuu sekä yksityiselämään liittyvistä suhteista että suhteista työtovereihin. Siihen sisältyvät myös omat yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot. (Ojala 2003, 22.) Sosiaalisen hyvinvoinnin näkökulmasta tärkeitä ovat työpaikalla toteutuvan yhteistyön laatu, esimerkiksi roolien selkeys, toisten auttaminen ja tukeminen, kommunikoinnin ja palautteen antamisen avoimuus sekä yhteistyön sujuvuus. (Surakka & Rantamäki 2013, 56).

Kiinnostava työ, arvostava ja tukeva työyhteisö sekä mahdollisuus jatkuvaan kehittymiseen ja uuden oppimiseen ovat parhaimmillaan tärkeitä voimavaroja ja elämään mielekkyyttä tuovia asioita. Vain hyvinvoiva henkilöstö pystyy työskentelemään tehokkaasti, oppimaan ja kehittymään sekä tuottamaan luovia ratkaisuja ja uusia innovaatioita. (Viitala 2009, 212.)

Henkilöstön kokema työtyytyväisyys ja hyvä työkyky parantavat työn laatua, lisäävät asiakastyytyväisyyttä sekä kasvattavat työn ja organisaation tuloksellisuutta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 45). Luukkalan (2011, 45) mukaan hyvä työnantaja huomioi tasapuolisesti liiketaloudellisen puolen, asiakkaat ja henkilöstön, jolloin henkilökunta kokee työhyvinvointia ja samalla asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Työssä tai työyhteisössä tapahtuvat muutokset lisäävät työn kuormittavuutta, jolloin työhyvinvoinnin merkitys kasvaa. Tällaisissa tilanteissa työn voimavarat, kuten esimerkiksi esimiehen tuki, omat vaikutusmahdollisuudet, työn palkitsevuus ja kehitettävyyttä, työpaikan pysyvyys, työyhteisön innovatiivisuus sekä ilmapiiri, tukevat selviytymistä ja ylläpitävät motivaatiota ja työn imua. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 47.) Työntekijöitä tukeva positiivinen ilmapiiri vaikuttaa positiivisesti yksilöiden jaksamiseen ja hyvinvointiin. Työhyvinvoinnin kannalta on myös suotavaa antaa yksilölle vaikutusmahdollisuuksia omaan työhönsä. (Virolainen 2012, 34.) Hyvällä johtajalla on kyky luoda työntekijöille mahdollisuus vaikuttaa työhön ja johtaa sitä (Ojala 2003, 45–47).

Viestintään liittyviä hyvinvoinnin tekijöitä ovat erilaiset viestintämenetelmät sekä tiedonkulku ja sen toimivuus. Vuorovaikutteinen ja aktiivinen viestintä on ominaista hyvinvoiville työyhteisöille. (Seppänen-Järvelä & Vataja 2009, 33.) Hyvällä johtajalla on taito kuunnella ja kommunikoida (Ojala 2003, 45–47).

Työhyvinvointi on noussut yhä keskeisemmäksi puheenaiheeksi organisaatioissa (Virolainen 2012, 9) ja siihen näytetään tällä hetkellä panostettavan aiempaa enemmän. Esimerkiksi toisille aloille kilpailukyky sopimuksen myötä tulleet lisätunnit käytetään työnteon sijaan henkilöstön työhyvinvointiin muun muassa liikunnan muodossa (Seuri 2017).

Työhyvinvointia luodaan ja pidetään yllä ensisijaisesti työpaikkojen omilla toimenpiteillä. Viranomaiset tukevat ja valvovat tätä työtä ja se perustuu lainsäädäntöön. Työlainsäädäntö ja eri alojen työehtosopimukset määrittelevät työntekijöiden työehtoja sekä luovat pohjan työlle ja työympäristölle (Manka ym. 2007, 10). Lainsäädännön tavoitteena on turvata ihmisten oikeudenmukainen, tasa-arvoinen ja inhimillinen kohtelu työpaikalla (Viitala 2009, 7, 32). Työterveyshuollolla on keskeinen rooli organisaatioiden työkyvyn tukemisessa ja se on olennainen osa työsuojelutoimintaa (Työturvallisuuskeskus 2009, 28). Työterveysyhteistyön tavoitteena on parantaa henkilöstön työtyytyväisyyttä, työympäristön turvallisuutta ja ennaltaehkäistä työkyvyttömyyttä. Toimivan työterveysyhteistyön avulla työn henkiset ja fyysiset rasitustekijät sekä sairauslomat vähenevät. (Pekka & Forma 2012, 67.)

3.2 Työtyytyväisyys ja työn hallinta

Liisa Martikaisen (2016) viittomakielialan toimijoille tekemässä tutkimuksessa työtyytyväisyydellä tarkoitetaan työhön kohdistuvaa myönteistä asennetta, jossa korostuvat tunneperäiset elementit. Työn hallinta määritellään työssä koetun työkoherenssin ja työtyytyväisyyden yhdistelmäksi. Vahteran (1993) mukaan työn hallinta on yksi työtyytyväisyyteen ja työhyvinvointiin vahvasti yhteydessä olevista tekijöistä.

Martikaisen (2016, 39) mukaan työtyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa työolosuhteisiin, työn organisoimiseen ja työn määrän muutokseen sekä työn eri osa-alueiden tyytyväisyyteen liittyvät tekijät. Mönkkönen ja Roos

(2010, 250) tähdentävät, että työhyvinvointiin vaikuttavat sekä organisaation tarjoamat edellytykset että työn hallinnan kehittäminen.

Työtyytyväisyyden yhteydessä puhutaan usein ilmapiiristä. Organisaation ilma-
piirin voidaan ajatella olevan sukua työtyytyväisyydelle ihmissuhteiden, ryhmän
kiinteyden ja tehtävään sitoutumisen osalta, vaikka käsitteinä ne eivät tarkoita-
kaan samaa. (Virolainen 2012, 184.)

3.3 Työyhteisötaidot

Työyhteisötaidoilla tarkoitetaan kykyä ja taitoa vaikuttaa työssä rakentavalla
tavalla. Ne ilmenevät hyvinä tekoina ja käyttäytymisenä sekä myönteisenä
asenneitumisena esimerkiksi työyhteisön jäseniä, esimiestä ja työpaikkaa koh-
taan. (Työturvallisuuskeskus 2017a.) Työyhteisötaidot ovat aina suhteessa työ-
hön ja yhteisöön, jossa niitä käytetään. Työyhteisötaitoja voi kehittää harjoitte-
lemalla, muita tarkkailemalla, oppimalla virheistä ja ennen kaikkea olemalla yh-
teistoiminnassa toisten kanssa. Kukaan ei voi tulla valmiiksi ja osata kaikkea,
vaan taitoja joutuu päivittämään. (Mönkkönen & Roos 2010, 266.)

Alaistaidoilla tarkoitetaan työntekijän halua ja kykyä toimia työyhteisössä raken-
tavalla tavalla työkavereitaan ja esimiestä tukien, omien varsinaisten työtehtä-
vien ohessa (Virolainen 2012, 192). Alaistaito on tärkeä osa työhyvinvointia ja
työssä viihtymistä. Työntekijöiden työhyvinvointi vaatii toteutuakseen sekä esi-
miehen että alaisen panosta eli esimies- ja alaistaitoja. Alaistaitojen kehittämi-
nen auttaa organisaation tavoitteiden saavuttamisessa sekä tuottaa työhyvin-
vointia. Vastaavasti työhyvinvoinnin vaaliminen auttaa työntekijöitä kehittämään
alaistaitojaan. (Rehnbäck & Keskinen 2005, 5, 27.)

Vesterisen (2010, 113) mukaan tunnetaidot kuuluvat olennaisesti hyviin työyh-
teisötaitoihin. Tunnetaidot ovat tietoisuutta omista tunteista, taitoa käsitellä omat
tunteensa, itsensä motivoimista, toisen ihmisen tunteiden tunnistamista sekä
ihmissuhteiden vaalimista ja hoitamista. Työntekijän tulee tunnistaa omat tun-

teensa ja kantaa niistä vastuu ja työroolissa ollessa tunteet pitäisi osata käsitellä, siirtää, hillitä, peittää ja hallita. (Vesterinen 2010, 113.)

3.4 Osallisuus, yhteisöllisyys ja yhteistoiminta

Kaarina Sirviö (2010, 131) on määritellyt osallisuuden tarkoittavan kuulumista yhteiskuntaan, vaikuttamista asioiden kulkuun sekä vastuun ottamista toiminnasta. Osallisuus kehittyy alhaalta ylöspäin ja sen rakentuminen edellyttää yhteisen tietämyksen jakamista, sitoutumista toimimaan yhteiseksi hyväksi ja kykyä vaikuttaa asioihin. Sen nähdään toteutuvan yhteisöllisyyden kautta ja liittyvän kiinteästi yhteisön ja yhteisöllisyyden käsitteisiin. Osallisuus on sidoksissa vallan jakamiseen ja käyttämiseen, ja se edellyttää yhteisön sisällä vallitsevaa luottamusta ja luopumista kontrollin tarpeesta. (Thitz 2013, 28–30.) Varmasti jokainen johtaja uskoo osallistamiseen ja tiedostaa, ettei yhteisöjä voida kehittää pelkästään ulkopäin (Mönkkönen & Roos 2010, 29). Henkilökunnan osallistaminen vaikuttaa myönteisesti työhyvinvointia koskeviin mielikuviin ja sitä kauttayrityksen tuloksiin (Manka ym. 2012, 68).

Paasivaara ja Nikkilä (2010, 11) toteavat, että yhteisöllisyyttä on usein käytetty yleiskäsitteenä kuvaamaan ihmisten välistä yhteistyötä ja eri yhteistyömuotoja. Tietoisuus toisista ihmisistä ja osallisuus heidän hyvinvointiinsa rakentuu yhdessä elämisen ja toimimisen kautta eli yhteisöllisyydessä. Se edistää ihmisten hyvinvointia, turvallisuuden tunnetta ja terveyttä (Thitz 2013, 23) ja sen perustana ovat luottamus ja oikeudenmukaisuus (Paasivaara & Nikkilä 2010, 86). Yhteisöllisyyden tunnetta kuvataan usein sanalla me-henki. Se syntyy parhaiten silloin, kun saavutetaan työssä yhdessä jotakin (Ojala & Ahonen 2005, 201–202). Yhteisöllisyyttä lisäävät esimerkiksi henkilöstötilaisuudet ja juhlat, merkkipäivämuistamiset ja henkilökunnan harrastekerhot (Surakka & Rantamäki 2013, 130).

Yhteistoiminta työelämässä on vuorovaikutusta työnantajan ja työntekijöiden välillä työtä ja työpaikkaa koskevissa päätöksenteoissa. Kaiken perustana on

vuorovaikutuksessa syntynyt luottamus, joka vakiintuessaan luo kumppanuutta ja vilpittömää halua yhteiseen onnistumiseen. Näin syntynyt yhteistoiminta vaikuttaa myönteisesti muun muassa toiminnan sujuvuuteen, kehittymiseen, innovaatioihin ja työn laatuun. Parhaiten onnistuu yhteistoiminta, joka koetaan vapaaehtoiseksi ja tarpeelliseksi. Yhteistoiminnan kehittämisen esteenä ovat usein tiedon ja ajan puute. Tärkeää olisikin, että yhteistoimintaan liittyvät käsitteet ymmärretään samalla tavalla ja myös varataan aikaa kehittämisprosessiin. Työpajoilla, joissa yhteistoiminta on laadukasta, koetaan myös enemmän työhyvinvointia. (Työturvallisuuskeskus 2009, 5–7.) Yhteistoimintaa ja vuorovaikutusta voidaan tukea suunnittelemalla työprosessit niin, että ne edellyttävät tekemään yhteistyötä ja vaihtamaan tietoja (Ojala & Ahonen 2005, 202). Mönkkösen ja Roosin (2010, 197) mukaan hyvä yhteistoiminta mahdollistaa parhaimmillaan dialogisuuden, jossa uusia ideoita voidaan yhdessä koetella.

3.5 Aiempia tutkimuksia

Työhyvinvointia on Suomessa tutkittu paljon, mutta viittomakielen tulkkausosalta tutkimuksia on melko vähän, ja suurin osa tutkimuksista on ajalta ennen tulkkauspalvelujen siirtymistä Kelan tuottamaksi. Liisa Martikaisen (2016) tutkimuksen perusteella viittomakielen tulkkien työtyytyväisyys on selvästi alhaisempi kuin työntekijöillä keskimäärin, minkä perusteella työhyvinvoinnin edistämiseen paneutuville tutkimuksille näyttää olevan tarvetta. Martikaisen mukaan tulkkausalan toimijoiden työtyytyväisyyden taso on melko korkea, mutta kuitenkin selkeästi alempi kuin suomalaisilla työntekijöillä tai kouluttajilla keskimäärin.

Uusimpia tutkimuksia on Niina Lehtisen (2017) opinnäytetyö, jossa tutkittiin ammatinharjoittajien hyvinvointia tulkkausosalalla. Tutkimuksessa kartoitettiin viittomakielen- ja kirjoitustulkkien ajatuksia työhyvinvoinnista ja alan erityispiirteiden vaikuttamista hyvinvointiin. Tutkimustulosten mukaan ammatinharjoittajien työhyvinvoinnin tila on hyvä. Kehityskohteita ilmeni kuitenkin esimerkiksi työajan hallinnassa ja työn kuormittavuudessa. Tulkkausalan erityispiirteet, kuten esimerkiksi vapaus ja visuaalinen kieli, vaikuttavat tutkimuksen mukaan alalla toimivien ammatinharjoittajien työhyvinvointiin.

Pigga Pakkala (2013) on opinnäytetyössään tutkinut kuukausipalkkaisten työntekijöiden hyvinvointia Viittomakielen Osuuskunta Viassa. Tutkimuksen mukaan työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa työhyvinvointiin.

Myös Helena Hietalahden ja Raisa Puseniuksen (2012) Terveyskasvatuksen pro gradu -tutkielmasta käy ilmi, että työntekijöillä itsellään on mahdollisuus vaikuttaa työhyvinvointiin. Työntekijöiden työhyvinvoinnin säilyttämiseksi ja edistämiseksi kaivataan työntekijöiden tietynlaista autonomiaa, johon yhdistyvät omavastuisuus ja hyvät työn hallinnan keinot.

Mari Lahti (2013) on tutkinut alaistaitoja Viparossa. Tutkimustulosten perusteella 81 % viparolaisista on sitä mieltä, että heidän on mahdollista vaikuttaa johtamisen onnistumiseen eli näin ollen myös omaan työhyvinvointiin.

Aiempien työhyvinvointitutkimusten mukaan työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhyvinvointiinsa. Viittomakielialan tutkimuksissa on tutkittu kuukausityöntekijöiden sekä ammatinharjoittajien työhyvinvointia. Viparossa työskentelee sekä kuukausityöntekijöitä että tuntityöntekijöitä. Tämän vuoksi tutkimukseeni osallistuivat kaikki viparolaiset työsuhteen laadusta riippumatta.

4 KEHITTÄMISTYÖN TAVOITE JA MENETELMÄVALINNAT

4.1 Kehittämistyön rajaus ja tutkimuskysymykset

Työhyvinvointi on hyvin laaja käsite ja sitä voitaisiin tutkia monesta eri näkökulmasta. Toimiva ja riittävän selvä johtajuus on perustana työhyvinvoinnin kehittämiselle. Esimiehet eivät kuitenkaan ole yksinään vastuussa työyhteisön työhyvinvoinnista, vaan jokaisella työntekijällä on velvollisuus huolehtia niin omasta kuin työyhteisönsä hyvinvoinnista. Tämän ja työntekijäroolini vuoksi valitsin työn

painopisteeksi työhyvinvoinnin työntekijän näkökulmasta, sillä jokaisella työntekijällä on mahdollisuus jollakin tavoin vaikuttaa omaan työhyvinvointiinsa.

Kehittämistyön tavoitteita lähdin toteuttamaan kahden tutkimuskysymyksen avulla:

- 1) Mitä viparolaiset voivat omasta mielestään tehdä voidakseen työssä hyvin?
- 2) Millaisia käytänteitä Viparo noudattaa työhyvinvoinnin edistämiseksi ja mitä työhyvinvoinnin osa-alueita viparolaisten tulisi kehittää?

Työhyvinvoinnin kehittämishankkeissa henkilöstön aktiivinen osallistuminen on tärkeää (Virolainen 2012, 139). Työntekijöiden tärkeä rooli kehittämisessä korostuu erityisesti asiantuntija-ammateissa ja erityistä osaamista vaativissa tehtävissä, (Toikko & Rantanen 2009, 17), minkä vuoksi päädyin valitsemaan yksilön näkökulman. Usein organisaatioissa työhyvinvointiohjelmat vaikuttavat tulevan johdolta työntekijöille, eikä työntekijöiden näkökulmaa välttämättä kuunnella, vaikka työyhteisöllä olisikin hyviä ideoita työhyvinvoinnin parantamiseksi.

Uusimmissa organisaation kehittämismalleissa painotetaan muutosprosessia, joka perustuu johdon ja henkilöstön laajaan osallistumiseen. Osallistava ja osallistuva johtamistapa velvoittaa henkilöstön antamaan oman panoksensa yhteisten tavoitteiden toteuttamiseen. (Borgman & Packalén 2002, 86–87.) Nyt on alettu pitää tärkeänä, että henkilöstö on itse päättämässä omaa työtään koskevista asioista ja saa mahdollisuuden olla ideoimassa myös kokonaan uusia työtapoja (Mönkkönen & Roos 2010, 24). Työntekijän osallistuminen vaikuttaa työsuoritukseen ja työssä jaksamiseen positiivisesti, ja organisaation kehittämisessä tällaisilla asioilla on keskeinen merkitys (Borgman & Packalén 2002, 86–87). Näiden syiden vuoksi kehittämistyöni keskiössä ovat viparolaiset ja heidän näkemyksensä työhyvinvoinnista.

Työyhteisöjen kehittämisen uranuurtajana pidetty Kurt Lewin (1954) pohti organisaation yhteistoiminnallisia vaikutusmekanismeja korostaen työntekijöiden osallisuuden merkitystä muutoksessa. Työyhteisössä ei kannata keskittyä liiaksi asioihin, joihin ei voi vaikuttaa. Sen sijaan kannattaa keskittyä asioihin, joihin on valtuus vaikuttaa. Yksi keskeinen muutokseen vaikuttava kysymys on: ”Mihin

puolestaan voimme itse vaikuttaa joko yksilönä tai yhteisönä?” (Mönkkönen & Roos 2010, 83.)

4.2 Aineiston keruu ja analyysi

Olen kerännyt opinnäytetyön aineiston Viparon työyhteisössä yksittäistä kysymystä, keskusteluja ja havainnointia käyttäen. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, ja siinä suositaan ihmistä tiedon keruun välineenä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 155). Kvalitatiiviselle tutkimukselle keskeistä on osallistuvuus (Eskola & Suoranta 2014, 16). Laadullinen tutkimus valitaan usein silloin, kun ilmiötä ei tunneta eli ei vielä ole teoriaa, joka selittäisi tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä (Kananen 2014, 16). Laadullisella aineistolla tarkoitetaan yksinkertaistettuna aineistoa, joka on ilmiösultaan tekstiä (Eskola & Suoranta 2014, 15). Laadullisen tutkimuksen yleisimpiä aineistonkeruumenetelmiä ovat kysely, haastattelu, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto (Tuomi & Sarajärvi 2002, 73).

Opinnäytetyöprosessin alussa joulukuussa 2016 esitin työyhteisön jäsenille kysymyksen ”Miten Viparon työyhteisö huomioi työhyvinvointia?”. Tämän kartoituskyselyn tarkoituksena oli kerätä tietoa siitä, millaisia työhyvinvoinnin tapoja Viparon työyhteisöllä on tällä hetkellä käytössään. Paikalla oli noin kolmekymmentä työntekijää eli suurin osa päätyönään Viparossa työskentelevistä työntekijöistä, joten vastaajajoukko oli hyvin kattava.

Annoin tehtävän ohjeistuksen viittomakielellä ja annettu kysymys näkyi myös suomen kielellä heijastettuna taululle, sillä Viparon työyhteisö on kaksikielinen. Kysymykseen vastattiin kirjallisesti suomen kielellä ja kirjoitusasu oli täysin vapaa. Vastaukset annettiin samanaikaisesti valvotussa tilanteessa kirjallisesti ja nimettömästi, enkä kerännyt minkäänlaisia taustamuuttujatietoja. En myöskään antanut vastaajille mitään taustatietoa asiasta, vaan esitin kysymyksen yrityksen sisäiseen raportointiin liittyvän koulutuspäivän aluksi ilman pitkää pohjustusta.

Viparolaiset mainitsivat lyhyessä ajassa keskimäärin seitsemän työhyvinvointia edistävää tekijää. Vastauksista oli myös kehittämistä vaativia kohteita, vaikka niitä ei pyydettykään. Analysoin kyselyn aineiston luokittelemalla vastaukset. Luokittelua pidetään yksinkertaisena tapana järjestää saatu aineisto (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93). Luokittelussa samaa tarkoittavat asiat tai käsitteet yhdistetään, jolloin ne muodostavat yhden, tiiviimmän, kokonaisuuden (Kananen 2014, 113). Tämän jälkeen voidaan laskea, montako kertaa määritellyt luokat esiintyvät aineistossa. Luokittelu voidaan esittää taulukkomuodossa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.) Käytin luokittelussa pohjana Mankan ym. (2007) luomia työhyvinvoinnin tekijöitä ja luokittelin vastaukset neljään kategoriaan: yritys, hallinto, työ ja ryhmähenki. Mankan ym. luokittelusta poiketen käytin esimies-kategorian sijaan hallintoa, sillä Viparon koko hallinto on vahvasti mukana työntekijöiden arjessa.

Toisena aineiston keruun menetelmänä oli havainnointi Turun kuukausipalaverissa ja koko työyhteisön kehittämispäivässä. Turun kuukausipalaverissa toukuussa 2017 työntekijät pohtivat pareittain työhyvinvointia Viparon arvojen pohjalta. Tarkoituksena oli selvittää laajemmin viparolaisten ajatuksia työhyvinvoinnista ja kartoittaa, mitä jokainen voi itse tehdä oman ja työyhteisön työhyvinvoinnin parantamiseksi. Kuukausipalaverissa keskusteluun osallistui neljä suomenkielistä työntekijää, jonka vuoksi ohjeistus ja keskustelut käytiin suomeksi. En tässäkään tilanteessa antanut osallistujille taustatietoa aiheesta, vaan keskustelua käytiin oman tiedon pohjalta työkaverin kanssa.

Viparon työyhteisölle järjestettiin kesäkuussa 2017 virkistyspäivien yhteydessä kehittämispäivä, jolloin keräsin konkreettisia kehittämissuhteita työntekijöiltä. Jaoin työntekijät kolmeen ryhmään, joista jokaiselle annoin työhyvinvointiin liittyvän aiheen, johon liittyen työntekijät miettivät kehittämissuhteita. Aiheita olivat ilmapiiri, tiedonkulku ja liikkuva työ. Jokaisesta ryhmästä valittiin sihteeri, joka kirjasi kehittämissuhteet ja esitteli ne muille työntekijöille. Sihteeriä lukuun ottamatta työntekijät antoivat kehittämissuhteita kaikkiin kolmeen aihealueeseen. Paikalla oli yli kaksikymmentä viparolaista, joten kehittämissuhteita tuli runsaasti. Annoin tehtävän ohjeistuksen viittomakielellä ja osa ryhmistä

kävi keskustelua viittoen. Lopuksi ryhmien kehittämisehdotukset käytiin yhdessä läpi viittomakielellä.

Ennen kehittämispäivää viparolaiset olivat osallistuneet valmennus- ja liikunta-palveluja tuottavan Fibacon järjestämälle luennolle, jonka aiheena oli hyvinvointi. Luennolla käytiin läpi hyvinvointiin liittyviä tekijöitä, jonka lisäksi työntekijöiden fyysistä kuntoa testattiin liikkuvuusharjoitteilla. Tutkittavilla oli tämän vuoksi hyvin muistissa työhyvinvointiin liittyviä tekijöitä.

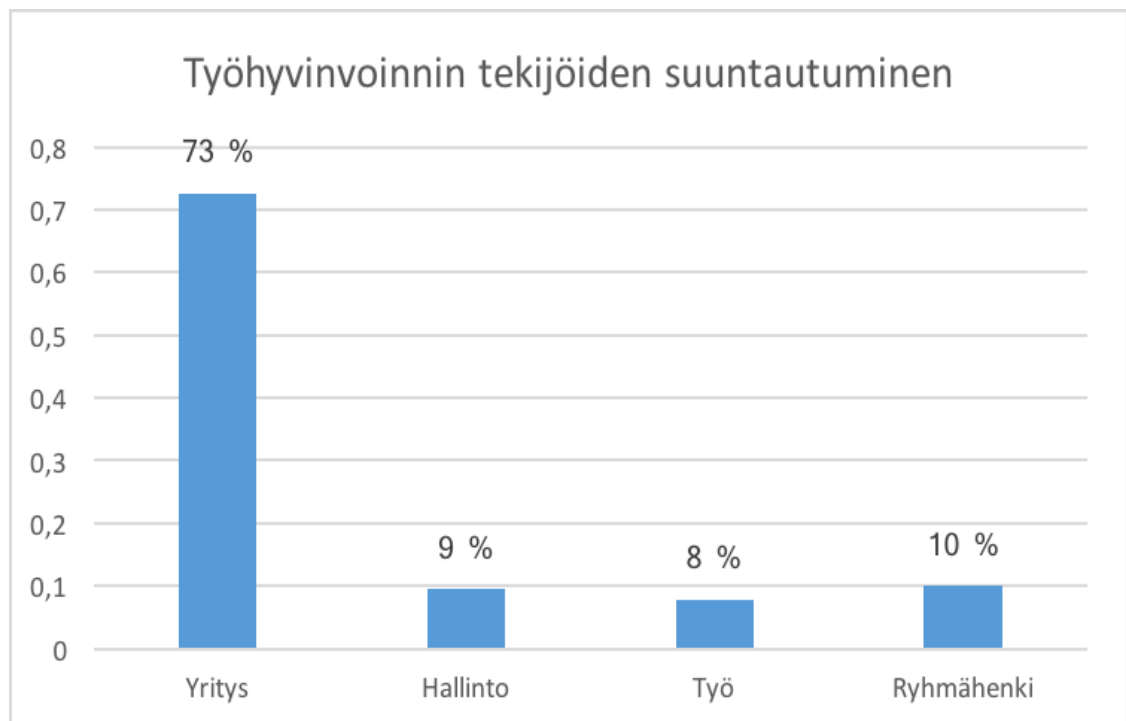
Kuukausipalaverissa ja kehittämispäivänä suoritin havainnointia ja keräsin sillä tavoin aineistoa käytössä olevista työhyvinvoinnin tavoista. Osallistavassa havainnoinnissa tutkija osallistuu jollakin tavalla tutkimansa yhteisön toimintaan (Eskola & Suoranta 2014, 99–100). Tutkimuksen aikana pääasiassa havainnoin tilannetta esimerkiksi ryhmäkeskustelujen ulkopuolella, mutta ryhmän esitellessä ideoitaan saatoin kommentoida ja tehdä lisäkysymyksiä. Kirjoitin havaintoja ryhmäkeskusteluista ja ryhmien esitellessä käsiteltyjä keskusteluaiheita. Grönforsin (2015, 150) mukaan havainnointitieto on mahdollista yhdistää muulla tavoin kerättyyn aineistoon. Sen avulla voidaan saada havainnollista ja kuvailevaa tietoa syventämään esimerkiksi haastatteluaineistoa (Grönfors 2015, 150). Käytin havainnointitieto täydentämään kuukausipalaverissa ja kehittämispäivänä kerättyä aineistoa.

5 KEHITTÄMISTYÖN TULOSTEN TARKASTELO

Organisaatio voi kehittyä ainoastaan omista lähtökohdistaan, mutta ongelmien ratkominen hyväksi osoittautuneella tavalla kehittää koko organisaatiota (Juuti 2004, 176). Työntekijän on tärkeää tiedostaa, että jokainen voi omalta osaltaan vaikuttaa työhön, lähimpien työtovereiden työhön, organisaation toimintaan ja sen menestykseen. (Silvennoinen & Kauppinen 2007, 5.)

5.1 Viparossa käytössä olevat työhyvinvoinnin tekijät

Joulukuun 2016 koulutuspäivillä yksittäiseen työhyvinvointikysymykseen vastasi 28 tutkittavaa. Kysymykseen vastasi jokainen koulutuspäivässä mukana ollut työntekijä. Aineistoni sisälsi 28 vastausta ja yhteensä 190 työhyvinvoinnin keinoa, jotka analysoin luokittelemalla vastaukset kategorioittain. Jaottelin vastaukset neljään eri kategoriaan: yritys, hallinto, työ ja ryhmähenki. Kuviosta huomaa, että yrityksellä on vastaajien mielestä eniten tapoja vaikuttaa työyhteisön työhyvinvointiin (KUVIO 2).



KUVIO 2. Viparolaisten mainitsemat työhyvinvoinnin tekijät (N=190)

Alla olevaan taulukkoon (TAULUKKO 1) on luokiteltu kaikki mainitut työhyvinvoinnin tekijät ja kerrottu, montako kertaa mikäkin tekijä on mainittu. Taulukkoa käydään läpi tarkemmin luvuissa 5.1.1-5.1.4, joissa myös määritellään taulukon käsitteitä.

TAULUKKO 1. Viparolaisten mainitsemat työhyvinvoinnin tekijät luokiteltuna

Yritys	Hallinto	Työ	Ryhmähenki
Kuukausipalaverit 9	Sisäinen välitys 3	Joustavuus 11	Hyvä henki 4
Henkilöstöpalaveri 1	Hallinnon tavoitettavuus 2	Vaikuttaminen työhön 1	Toisten huomioiminen 4
Liikunta- ja lounassetelit 13	Hallinnon työnjako 2	Työnjako 1	Virkistyminen työ- kavereiden kanssa 11
Työnohjaus 20	Yhteydenpito esimiehen kanssa 9	Optutiimin yhteistyö 2	
Yhteiset tapahtumat 17	Esimies 2		
Koulutukset 8			
IKE-tunnit ja koulutusmääräraha 7			
Hyvät työvälineet 3			
Puhelinetu 1			
Työterveyshuolto 18			
Vakuutukset 1			
Tarvittavat suojavälineet 1			
Kahvitarjoilu toimistolla 1			
Toimiston autot ja polkupyörä 3			
Toimivat toimistotilat 2			
TES ja Aapinen 6			
Luottamusmies 2			
Työsuojelu 5			
Viittomakielisyys 3			
Valmistautumisaika 1			
Työaikapankki 1			
Perehdyttäminen 1			
Viparo App 1			
Kehityskeskustelut 9			
Palautteen saaminen 4			

5.1.1 Yrityksen käyttämät työhyvinvoinnin tekijät

Vastauksista käy ilmi, että eniten mainintoja ovat saaneet työnohjaus, yhteiset tapahtumat ja työterveyshuolto. Yhteisten tapahtumien alle on huomioitu yrityksen vuosittain koko henkilöstölle järjestämät tapahtumat, kuten syyskauden avajaiset, pikkujoulut, yrityksen syntymäpäivät sekä virkistyspäivät. Tutkittavat mainitsivat esimerkiksi, että ”Viparo järjestää erilaisia tapahtumia, kuten syyskauden avajaiset ja virkistyspäivät - > työntekijät tapaavat toisiaan, rentoa ajanvietettä ja ohjelmaa” ja Viparossa ”järjestetään yhteisiä tapaamisia yhteisöllisyyden ylläpitämiseksi”.

Tutkittavat pitävät työnohjausta tärkeänä työhyvinvointia lisäävänä tekijänä. Työnohjaus on viparolaisille vapaaehtoista. Työnohjausta pidetään tilanteena, jossa työntekijät voivat vapaasti kertoa tunteistaan ja työn haasteista. Tutkittavat mainitsivat työnohjauksesta esimerkiksi, että *”Viparon työntekijät saavat osallistua työnohjaukseen”* ja se on *”paikka, missä voi vapaasti kertoa tunteistaan ja mahdollisista haasteista työssä”*.

Kehityskeskustelu mainittiin yhteensä 9 kertaa. Kehityskeskustelu on vuorovaihtuksen muoto, joka työyhteisön tulee opetalla (Mönkkönen & Roos 2010, 184). Yhdessä vastauksessa todettiin, etteivät kehityskeskustelut kuulu tämän päivän työyhteisöön eikä niillä ole todellista merkitystä. Tutkittavan oma kokemus kehityskeskustelusta vaikuttanee hänen käsitykseensä kehityskeskustelusta työhyvinvointiin liittyvänä tekijänä.

Suurin osa vastaajista pitää Viparon työterveyshuoltoa kattavana. Vastaajissa oli myös henkilöitä, jotka mainitsivat, että työterveyshuolto on suppea. Todennäköisesti jokaisen oma kokemus työterveyshuollon palveluista vaikuttaa siihen, miten kattavalta se tuntuu. Mikäli työntekijä on asioinut paljon työterveyshuollossa ja jokin vaiva on rajattu sen ulkopuolelle, pidetään sitä todennäköisesti liian suppeana. Työterveyshuoltoa pidetään kuitenkin yhtenä tärkeimpänä työhyvinvointiin vaikuttavana tekijänä, sillä se mainittiin yhteensä 19 kertaa.

Viparo tukee työntekijöidensä kouluttautumisesta. Koulutuksia sekä koulutusmäärärahaa ja IKE-tunteja eli itsensäkouluttamistunteja pidetään myös työhyvinvointiin vaikuttavina tekijöinä. IKE-tunnit on tarkoitettu käytettäväksi koulutuksiin, jotka liittyvät omaan ammatilliseen kasvuun ja / tai tutkivaan tulkkaukseen. Mankan, Hakalan, Nuutisen & Harjun (2010) mukaan työhyvinvoinnin ylläpitäminen on sitä, että työntekijän osaaminen kehittyy työn vaatimuksien mukaan. Hyvin johdetulla oppimisella voidaan saada aikaiseksi osaamista. Oppiminen tarkoittaa uusia tietoja, taitoja, asenteita, kokemuksia ja verkostoja. Organisaatio tarvitsee yksilöiden oppimisen lisäksi myös työyhteisön oppimista. Tämä ei tarkoita vain koulutuksia, vaan kaikkea työssä oppimista, esim. hiljaisen tiedon siirtämistä, työkiertoa, valmennuksia tai mentorointia. (Manka yms.

2010, 45–46.) Kouluttautumismahdollisuuksien lisäksi valmistautumisaika ja perehdyttäminen koettiin työhyvinvoinnin keinoiksi. Yksi tutkittava mainitsi, että Viparossa saa *”valmistautumisaikaa tarpeen mukaan”*. Tiedon ja osaamisen jakaminen toimii yhteisenä voimavarana. (Hakanen 2011, 60). Eräs tutkittava mainitsi, että *”uudet työntekijät perehdytetään työhön ja uusille tulkeille tarjotaan mahdollisuus kokeneemman tulkin kanssa työskentelyyn aluksi”*. Oppimiseen liittyen tutkittavat mainitsivat muun muassa seuraavaa: *”IKE-tunnit, tulkkausseurantamahdollisuus, koulutusraha (nostavat motivaatiota -> tyytyväisyys työhön)”*.

Kilpailu töistä on viittomakielialalla kasvanut niin, että tulkkien tulee olla moniosaajia ja pyrkiä jatkuvaan kehittymiseen. Viparossa on tuettu tulkkien kehitystä yrityksen perustamisesta asti erilaisilla koulutuksilla ja tulkkauksen seurannoilla. Vuoden 2016 syksyllä Viparossa aloitti laatutyöntekijä, jonka tavoitteena on seurata tulkkien työtä ja sen perusteella arvioida viparolaisten taitotasoa ja kehittämistarpeita. (Aro 2017.) Vaihteleva työ ja työkokemus lisäävät työhyvinvointia, mutta Lehtisen (2017) tutkimuksen mukaan aina tulkit eivät koe saavansa ammattitaitoaan vastaavaa työtä. Tutkimuksen mukaan tulkkaustyö, jossa on riittävästi haasteita, onnistumisen kokemuksia ja kehittymismahdollisuuksia, lisää selvästi ammatinharjoittajien työhyvinvointia. (Lehtinen 2017, 45.)

Viparossa järjestetään kuukausittain kuukausipalavereja sekä noin kahdesti vuodessa henkilöstöpalaveri. Palaverit mainittiin yhteensä kymmenen kertaa, näistä henkilöstöpalaverit saivat vain yhden maininnan. Henkilöstöpalavereja järjestään harvoin, minkä vuoksi ne eivät todennäköisesti tulleet lyhyessä vastausajassa tutkittavien mieleen. Työnantaja tarjoaa Helsingin ja Turun toimistoilla työntekijöillä mahdollisuuden keittää kahvia ja usein palavereissa on myös tarjolla kahvia ja pientä syötävää. Ilmainen kahvitarjoilu oli mainittu kerran ja palaverien tarjoilut mainittaessa palavereista. Tutkittavat mainitsivat, että *”kk-palaverit pienemmällä porukalla auttavat sillä tavoin, että saa tavata muita saman tiimin tulkkeja -> tulee parempi ”hallinnan tunne”, kun kaikki tietävät, missä mennään esim. optupaikoissa”*. Lisäksi *”henkilöstöpalaverit mahdollistavat ainakin teoriassa sen, että kaikki saavat äänensä kuuluviin ja voivat vaikuttaa asioihin”*.

Liikunta- ja lounasaseteitä pidetään tärkeinä, vaikkakaan tuntityöntekijät eivät ole oikeutettuja lounasaseteihin. Myös puhelinetua pidettiin työhyvinvointiin vaikuttavana tekijänä.

Työsuojelu, tarvittavat suojavälineet ja vakuutukset mainittiin yhteensä seitsemän kertaa. Vastauksista työsuojelu sai eniten eli viisi mainintaa. Viparon tulkit työskentelevät esimerkiksi oppilaitoksissa ja työmailla, joissa tulkkien tulee käyttää samanlaisia suojavälineitä kuin muiden paikallaolijoidenkin. Esimerkiksi turvekengät ja suojavaatteet ovat päivittäin käytössä erilaisissa tulkkaustoimeksiannoissa.

Luottamusmies, työehtosopimus ja Aapinen koettiin tärkeiksi työhyvinvoinnin tekijöiksi. Aapiseen on kirjattu Viparon yhteisiä toimintatapoja. Sen ohjeet eivät ole ristiriidassa työehtosopimuksien kanssa, vaan Aapisen on tarkoitus selventää yhteisiä käytäntöjä. Yhden vastaajan mukaan *”Aapisen ohjeilla ja Tessillä pyritään turvaamaan työrauha ja tasapuolinen kohtelu”*. Myös kuukausipalkkaisuilla työntekijöillä käytössä oleva työaikapankki sai yhden maininnan.

Toimivat toimistotilat ja työntekijöiden käytössä olevat hyvät työvälineet, kuten työpuhelimet ja tietokoneet, mainittiin yhteensä viisi kertaa. Lisäksi Viparon Helsingin toimistolla on työntekijöiden käytössä kaksi autoa ja Turun toimistolla yksi polkupyörä. Autoja ja polkupyörää pidettiin työhyvinvoinnin tekijöinä. Esimerkiksi Turussa lähellä oleviin toimeksiantoihin on helppo siirtyä polkupyörällä, jolloin työntekijä välttyy parkkipaikan etsimiseltä.

Viparossa on käytössä Viparo App -sovellus, yrityksen sisäinen intra, joka sai ainoastaan yhden maininnan. Viparo App:sta löytyvät muun muassa työehtosopimukset, päivitetty Aapinen, yleisiä ohjeistuksia ja työvälineiden varauskalenteri. Sovellus on tarkoitettu käytettäväksi puhelimella, mutta sinne pääsee kirjautumaan myös tietokoneella. Sovellus ei ole saanut suurta suosiota työntekijöiden keskuudessa, sillä sitä pidetään paikoitellen hankalana käyttää. Tämän vuoksi sitä ei todennäköisesti ajatella työhyvinvoinnin keinoksi.

Työyhteisön kaksikielisyys mainittiin kolmesti. Esimerkiksi mahdollisuutta pyytää viittomisapua pidettiin tärkeänä. Myös kaksikielisen työyhteisön viittomakielistä

tiedottamista pidettiin työhyvinvointiin vaikuttavana tekijänä. Kaksikielisyys on niin jokapäiväinen asia Viparon työyhteisössä, ettei se todennäköisesti siksi saanut enempää mainintoja.

Yrityksen käyttämät työhyvinvoinnin keinot saivat yli puolet eli yhteensä 73 % (N=190) kaikista vastauksista. Tutkittavien mielestä työpaikka tarjoaa eniten työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä. On myös mahdollista, että yrityksen tarjoamat työhyvinvointia edistävät tekijät tulevat helpommin mieleen kuin esimerkiksi itse työn tekijät.

5.1.2 Hallinnon käyttämät työhyvinvoinnin tekijät

Yrityksen työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä mainittiin paljon, mutta hallinto sai yhteensä vain 9 % (N=190) kaikista vastauksista. Tutkimuksen mukaan viparolaiset eivät siis ajattele yksin esimiehen ja hallinnon olevan vastuussa työyhteisön hyvinvoinnista.

Vastaajat pitivät esimiehen ja tämän tavoitettavuutta työhyvinvointiin vaikuttavina tekijöinä. Yhdeksän vastaajaa mainitsi esimiehen olevan tavoitettavissa ja helposti lähestyttävissä. Yksi tutkittava mainitsi, että *”esimies kyselee kuulumisia silloin tällöin”*. Esimiehen kanssa on mahdollista keskustella työtilanteesta ja tämä seuraa, että alaisilla on sopivasti työtä. Esimiehen koetaan myös olevan työntekijän puolella asiakkaan sijaan eli kunnioittavan työntekijää. Työhyvinvointiin vaikuttavana tekijänä pidettiin myös sitä, ettei työntekijän tarvitse ottaa vastaan liian haastavaa tai muuten itselleen sopimatonta toimeksiantoa. Yksi tutkittava mainitsi, että *”Tärkeimpänä pidän sitä, ettei esimies/esimiehet painosta ottamaan vastaan liikaa töitä (tai liian vaativia työkeikkoja)”*.

Viparolla on oma tulkkivälittäjä, joka on paikalla arkisin klo 8.00–16.00. Sisäistä välitystä pidetään työhyvinvointia lisäävänä tekijänä, sillä sen avulla voidaan saada vastaus esimerkiksi tulkkitilauksen epäselvyyksiin heti ongelman ilmetessä. Yksi vastaaja mainitsi, että *”on hyvä puoli, että välittäjä voi vastata heti jos tulkkauksista epäselvä”*.

Hallinnon työnjaon, varsinkin välittäjän, toimistosihteerin ja opiskelutulkkauks-
taavan, mainittiin vaikuttavan työhyvinvointiin. Sisäisen välityksen lisäksi koko
Viparon hallinnon tavoitettavuus on työhyvinvointiin vaikuttava tekijä. Tutkittavat
mainitsivat muun muassa, että *"hallintoon helppo olla yhteydessä"*, jonka lisäksi
"selvä työnjako hallinnossa".

5.1.3 Työssä käytetyt työhyvinvoinnin tekijät

Työssä käytetyt työhyvinvoinnin keinot jakoutuivat neljään tapaan: joustavuus,
vaikuttaminen työhön, työnjako ja opiskelutulkkauks- eli optutiimin yhteistyö.
Joustavuus sai eniten (9) mainintoja. Joustavuudella vastaajat tarkoittivat muun
muassa mahdollisuutta yhdistää työ ja vapaa-aika. Joustavuuteen liittyy myös
työhön vaikuttaminen. Viparossa työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa oman
työnsä sisältöön, esimerkiksi siihen, millaisessa opiskelutulkkauksipaikassa työ-
skentelee. Tutkittavat mainitsivat, että *"saa vaikuttaa omaan työaikaan"*, *"mahdol-
lisuus vaikuttaa siihen, millaista työtä tekee"* ja että *"mahdollisuuksien mukaan
otetaan toiveet huomioon optujen jaossa"*.

Työnjakoon vaikuttavat muun muassa paritulkkaukset ja tauotukset. Tutkittavat
mainitsivat, että opiskelutulkkauksissa tulkkiparin saaminen on mahdollista,
mutta asioimistulkkauksissa Kelan tulkkivälityksen vuoksi paria ei aina ole mah-
dollista saada. Opiskelutulkkauksissa mainittiin myös voitavan vaikuttaa tau-
otukseen ja näin ollen omaan työssäjaksamiseen. Yksi vastaaja toi esille, että
*"ainakin optuissa tarpeen mukaan paritulkkaukset ja tauotus -> astuissa pyritään
samaan, mutta Kela on välillä ongelma"*. Myös opiskelutulkkauksiin toimii-
vuus vaikuttaa työntekijöiden työhyvinvointiin. Yhteistyötä ja tiedottamista opis-
kelutulkkauksiin kesken pidettiin työhyvinvoinnin keinona.

Työssä käytetyt hyvinvoinnin tekijät saivat vähiten eli ainoastaan 8 % (N=190)
kaikista vastauksista. Itse työhön vaikuttavista tekijöistä mainittiin ainoastaan
vaikutusmahdollisuus työaikaan ja toiveiden huomioiminen opiskelutulkkauksia
jaettaessa. Työn sisältöön vaikuttavia työhyvinvoinnin keinoja ei siis mainittu.

Syynä tähän on varmasti se, että Kelan tulkkivälitys sijoittaa opiskelutulkkauksia lukuun ottamatta toimeksiannot tulkkien kalentereihin, eikä tulkeilla tämän vuoksi ole juurikaan mahdollisuutta vaikuttaa tulkkauustyön sisältöön.

5.1.4 Ryhmähenkeen vaikuttavat työhyvinvoinnin tekijät

Ryhmähenki-kategoriaan mainintoja tuli ainoastaan kolmesta eri työhyvinvoinnin keinosta: hyvä henki, positiivinen kannustaminen ja virkistäytyminen työkavereiden kanssa. Mainintoja tuli yhteensä 19 eli 10 % (N=190) kaikista vastauksista. Työilmapiiri ja ryhmähenki ovat tärkeä osa työhyvinvointia, joten on mielenkiintoista, että mainintoja tuli näin vähän, vaikkakin toiseksi eniten kaikista vaihtoehdoista. On myös mahdollista, että tutkittavat pitävät hyvää ryhmähenkeä niin itsestään selvyutenä, ettei sitä tultu mainituksi vastauksissa.

Tulkkien välisellä hyvällä ryhmähengellä ja työkavereiden tuella on merkitys työhyvinvointiin. Yksi vastaaja mainitsi, että *”tulkkien yhteisö kentällä puhalttaa yhteen hiileen”*. Toisten huomioiminen ja positiivinen kannustaminen ovat myös työhyvinvoinnin tekijöitä. Tutkittavien mielestä työyhteisössä käyttäytyään ystävällisesti ja toiset huomioidaan esimerkiksi tavatessa: *”Mielestäni kaikki/suuri enemmistö tervehtii toisiaan tavatessaan, hymyilee ja käyttäytyy ystävällisesti”*.

Virkistäytyminen työkavereiden kanssa vapaa-ajalla sai 11 mainintaa. Viparossa toimii vapaaehtoinen virkistystoimikunta, jonka toimintaa työnantaja toisinaan kustantaa, mutta pääasiassa toimikunnan kautta tehty virkistystoiminta on jokaiselle omakustanteista. Virkistystoimintaa pidettiin tärkeänä asiana ja pientenkin vapaa-ajalla tapahtuvien tapaamisten kerrottiin lisäävän työhyvinvointia. Yksi vastaaja mainitsi, että *”työkaverit järjestää yhteisiä illanistujaisia yms.”* ja sitä pidettiin muidenkin vastauksissa tärkeänä työhyvinvoinnin edistäjänä.

5.2 Työhyvinvointi arvojen näkökulmasta

Turun kuukausipalaveri järjestettiin toukokuussa 2017 metsässä, Vaarniemen laavulla. Tutkittaessa luontoelementeille altistumisen yhteyksiä työntekijän hyvinvointiin on luonnossa liikkumisen todettu olevan tärkein elementti. Tulosten mukaan luonnossa vietetty vapaa-aika edistää työntekijän hyvinvointia. (Tampereen yliopisto 2017.) Luonnon tuottamien positiivisten vaikutusten vuoksi kuukausipalaveri pidettiin poikkeuksellisesti ulkona.

Palaverissa keskusteltiin työhyvinvoinnista Viparon arvojen pohjalta. Kehittämistyötä tehdessä on tärkeää miettiä, miten taustalla vaikuttavat arvot näkyvät kehitettävissä keinoissa ja menetelmissä (Borgman & Packalén 2002, 26). Valitsin arvoista ne, joihin jokainen työntekijä voi vaikuttaa ja näin ollen vaikuttaa myös omaan ja koko työyhteisön työhyvinvointiin. Näitä arvoja ovat avoin vuorovaikutus, joustavuus ja keskinäinen luottamus. Myös Pakkala (2012) on tutkinut arvojen vaikutusta työhyvinvointiin. Tyypillisiä kehityskohteita organisaatioiden ilmapiiirissä on esimerkiksi viestintä, johon kaivataan usein lisää ennakoitavuutta eli ajoissa tiedottamista. Viestinnän toimivuuteen organisaation sisällä voidaan vaikuttaa varsin paljon. (Virolainen 2012, 188.) Tämän vuoksi valitsin kolmen arvon lisäksi yhdeksi aiheeksi viestinnän.

Avoin vuorovaikutus on palaveriin osallistuneiden mielestä asiallista ja selkeää. Vuorovaikutuksen tulee olla sellaista, ettei kukaan koe vuorovaikutustilannetta hyökkääväksi. Varsinkin kirjoitetun viestin tulee olla selkeä. Ihmiset ovat erilaisia ja ymmärtävät asiat eri tavalla, minkä vuoksi ei kannata jäädä yksin miettimään epäselväksi jäänyttä asiaa vaan ottaa se rohkeasti esille. Asioita ei kannata jäädä miettimään esimerkiksi kahdestaan työkaverin kanssa, vaan asian voi ottaa puheeksi isommalla joukolla sekä esimiehen kanssa.

Vuorovaikutuksen parantamiseksi tutkittavat kokivat voivansa tehdä paljon. Avoimen vuorovaikutuksen parantamiseksi tulee itsekin olla avoin ja vastaanottavainen sekä ottaa itse enemmän yhteyttä. Vuorovaikutustilanteessa tulee tiedostaa, millainen itse on ja sen perusteella kehittää omaa rooliaan aktiivisempaan tai passiivisempaan suuntaan. Mielentila vaikuttaa jokaiseen tilanteeseen

ja tutkittavien mielestä huonosta päivästä voi kertoa, mutta siitä huolimatta tulee osata käyttäytyä.

Tutkittavat toivat esille myös tietoisien palautteenannon ja -haun. Hakasen (2011, 52–54) mukaan työstä on tärkeää saada välitöntä palautetta. Omat havainnot ovat yhtä tärkeitä kuin työtovereilta tai esimieheltä saatu palaute. Asiakastyön palkitsevuus vahvistaa omaa myönteistä tunnetta työhön. Työssä saadaan voimaa muun muassa siitä, että havaitaan oman työn merkitys muille ihmisille. (Hakanen 2011, 52–54.) Saadusta palautteesta tulee tietoisesti kertoa esimerkiksi esimiehelle, sillä tämä ei ole aina paikalla. Palautteen kertominen eteenpäin tuntui tutkittavista hankalalta, vaikka kyse ei olekaan itsensä kehumisesta vaan yrityksen saamasta palautteesta. Palautteenhaussa työntekijä voi kertoa esimiehelle esimerkiksi jostakin haastavasta tilanteesta ja siitä, kuinka on tilanteen ratkaissut. Esimies voi omalla reagoinnillaan vaikuttaa siihen, että työntekijä pitää tilannetta hyvällä tavalla ratkaistuna ja näin ollen saa positiivista palautetta työstään.

Ihmisten kohdatessa kohtaavat myös aina erilaiset merkitykset ja erilaiset kulttuurit, sillä jokainen tuo vuorovaikutustilanteeseen oman historiansa, kulttuurinsa ja uskomuksensa, jotka ovat kyseiselle ihmiselle totta. Hankittu koulutus ja kokemus vaikuttavat jokaisen yksilölliseen tapaan nähdä asioita. (Mönkkönen & Roos 2010, 45.) Vaikka Viparon työyhteisössä suurin osa työntekijöistä on koulutukseltaan viittomakielen tulkkeja, on jokaisen tausta muutoin yksilöllinen, minkä vuoksi vuorovaikutustilanteissa merkitykset eivät aina välttämättä kohtaa.

Joustavuuteen liittyy henkilön persoona. Kaikille muutokset eivät sovi, ja se tulisi tiedostaa myös työyhteisössä. Avoimeen vuorovaikutukseen viitaten tutkittavat mainitsivat, että aina kannattaa kertoa avoimesti omasta tilanteestaan, jolloin esimerkiksi työnantaja voi huomioida joustavuuden jokaisen työntekijän kohdalla erikseen.

Viparoa pidettiin erittäin joustavana työpaikkana. Asioista on mahdollista sopia hyvinkin joustavalla aikataululla niin työntekijän kuin työnantajankin puolelta. Tutkittavat mainitsivat, ettei aina kuitenkaan kannata joustaa, sillä liiallinen joustaminen vaikuttaa hyvinvointiin heikentävästi. Joustot tukevat työntekijän fyysis-

tä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia, ja tunne työn ja vapaa-ajan vaihtelun sujuvuudesta vahvistaa työhyvinvointia (Nätti & Anttila 2012, 155, 162). On myös tärkeä huomioida, että vapaa-aika vaikuttaa työhön samalla tavalla kuin työ vapaa-aikaan (Leiviskä 2011, 151). Myös Pakkalan (2012, 62) tutkimuksessa kävi ilmi, että joustavuutta pidetään erittäin tärkeänä voimavarana työssäkäynnin onnistumiselle.

Tutkittavat mainitsivat keskinäisen luottamuksen olevan sitä, että on työyhteisön tuki niin yrityksen sisällä kuin tulkkaustilanteissakin. Tulkkaustilanteissa tulkkipari tekee kaikkensa, jotta tulkkaustilanne sujuu ja molemmat suoriutuvat hyvin. Luottamusta lisäävä työyhteisö ei tutkittavien mielestä juoruile, vaan asioista puhutaan suoraan, jolloin kenenkään ei tarvitse arvailla. Tutkittavien mielestä luottamusta lisäävän työyhteisön jäsen on itse luottamuksen arvoinen. Vaikka työntekijä tekisi väärin tai saisi huonoa palautetta, on hänellä työyhteisön tuki takanaan, sillä hän kertoo avoimesti tapahtuneesta. Rauramon (2004) mukaan yhteisö on ihmisen tärkein voimanlähde sekä olemassaolon ja toiminnan edellytys. Työ ja siihen liittyvät ihmissuhteet ovat oleellinen osa työmotivaatiota, työn tuloksellisuutta ja työhyvinvointia. (Rauramo 2004, 122–124.)

Pakkalan (2012, 63) tutkimuksessa käy ilmi, että työntekijät hakeutuvat töihin yritykseen, jonka arvomaailma on lähinnä heidän omaansa. Työn arvojen ollessa tasapainossa henkilökohtaisten arvojen kanssa, voidaan kokea yhteenkuuluvuutta ja sitä kautta iloa (Leiviskä 2011, 95). Keskustelujen pohjalta kävi ilmi, että tutkittavat kokivat edustamansa yrityksen arvojen vastaavan omia arvojaan.

Viestinnän parantamiseksi tutkittavat voivat mielestään olla aktiivisempia ja avoimempia. Epäselvissä tilanteissa ei saa vain olettaa vaan tulee kysyä ja selvittää asia, kuten avoimeen vuorovaikutukseen kuuluu. Viestinnän tulee tutkittavien mielestä olla vuorovaikutteista yksipuolisen tiedottamisen sijaan. Kuten tutkittavat aiemmin mainitsivat, voi viestejä ymmärtää monella eri tavalla ja tämän vuoksi vuorovaikutteisuus on tärkeää.

Sähköpostin ja tekstiviestien ei tulisi olla tärkeimpiä viestintävälineitä, sillä niiden tiivis ilmaisu aiheuttaa vastaanottajissa usein erilaisia tulkintoja ja väärinymmärryksiä (Surakka & Laine 2011, 197). Viparon työntekijät ovat hajautuneet

eri puolelle Etelä-Suomea, jonka vuoksi viestintä tapahtuu usein juurikin sähköpostien ja tekstiviestien avulla. Näiden lisäksi käytössä on kuitenkin video- ja äänipuhelut.

5.3 Kehittämispäivän ryhmäkeskustelut

Viparon henkilöstölle esitetyn työhyvinvointikysymyksen ja Turun kuukausipalaverissa Viparon arvojen pohjalta käytyjen keskustelujen pohjalta nostin työyhteisön käsiteltäväksi kolme teemaa. Kesäkuussa 2017 järjestetyn kehittämispäivän teemat olivat ilmapiiri, tiedonkulku ja liikkuva työ. Näiden aihealueiden pohjalta jaoin osallistujat satunnaisesti kolmeen ryhmään, ja jokainen ryhmä valitsi keskuudestaan sihteerin. Ohjeistin ryhmät työskentelyyn, jonka tarkoituksena oli keskustella teeman sisällä sellaisista asioista, joihin työntekijä voi itse vaikuttaa. Pyrin antamaan ryhmätyöskentelyn ohjeistuksen mahdollisimman selkeästi, jotta kaikki osallistujat ymmärsivät työskentelyn tavoitteet ja hyötyisivät työskentelystä mahdollisimman paljon. Työskentelyn jälkeen ryhmien sihteerit esittelivät keskustelun tärkeimmät asiat koko työyhteisölle. Seuraavaksi esittelen lyhyesti keskustelua herättäneitä asioita.

5.3.1 Ilmapiiri

Ilmapiiriin liittyen tutkittavat pohtivat positiivista kannustamista, toisten huomioimista sekä ryhmän tukea ja ryhmähenkeä. Tutkittavat mainitsivat, että eri kaupunkien työntekijät ovat arjessa hyvin erillään toisistaan, jonka vuoksi esimerkiksi toisten kuulumisista ei juurikaan ole tietoa. Kuulumisia olisi mahdollista kertoa esimerkiksi viikkotiedotteissa työntekijöiden vapaamuotoisella esittelyllä. ”Positiivinen juoruilu” rakentaisi positiivista ilmapiiriä ja yhdistäisi eri kaupunkien työntekijöitä toisiinsa. Tutkittavat ehdottivat, että työntekijät esittelisivät viikkotiedotteissa vuorotellen yhden työkaverin toisille, jolloin työntekijät tulisivat tutuksi toisilleen ja jokainen saisi positiivista palautetta itsestään.

Viparon yhteisissä tapahtumissa todettiin olevan vain vähän aikaa jutella työka- vereiden kesken, sillä usein esimerkiksi koulutuspäivät sisältävät luentoja ja tauot ovat lyhyitä. Lyhyiden taukojen aikana ei ehdi ja jaksaa tutustua toisiin, sillä tauon aikana tarvitsee levätä, jotta jaksaa taas keskittyä käsiteltävään aiheeseen. Usein myös ennen yhteisiä tapahtumia on kiire hoitaa muita työasioita, jonka vuoksi itse tapahtuman aikaan on väsynyt. Tutkittavat kommentoivat, ettei kenenkään tarvitse yrittää tehdä mitään yli voimavarojensa, mutta avoin asenne ja positiivinen ilme kohdatessa vaikuttaa jo paljon ilmapiiriin. Lisäksi olisi hyvä, jos ehtisi tutustua edes yhteen uuteen ihmiseen päivän aikana.

Oman positiivisen ilmeen ja vireen mainittiin vaikuttavan myönteisesti ilmapiiriin, sillä positiivisuus leviää. Huonona päivänä omasta huonosta mielestä voi kertoa muille, jolloin muiden ei tarvitse arvailla, mikä on vialla. Kohteliaisuuden ja ystävällisen käytöksen avulla usein myös paha mieli unohtuu. Erilaisuuden hyväksyntä auttaa tutkittavien mielestä pitämään yllä positiivista ilmapiiriä.

Ilmapiirin kehittämiseksi ehdotettiin Viparon pikatreffejä, jonka avulla jokaisella olisi hetki aikaa jutella kaikkien kanssa. Tällä tavoin pystyttäisiin myös välttämään esimerkiksi kuppikuntien syntymistä, sillä pikatreffien avulla tutustuisi kaikkiin ja saisi pidempää jutustelua varten keskustelunaihetta. Viittomakielisten ja suomenkielisten jakoa omiin ryhmiinsä ei myöskään pääsisi tällöin syntymään. Aarnikoivun (2010, 117) mukaan ihmiset viihtyvät usein parhaiten itseänsä muistuttavien henkilöiden kanssa. Jos hakeudumme aina sellaiseen seuraan, jossa on vain itsemme kaltaisia ihmisiä, emme kehity parhaalla mahdollisella tavalla eivätkä tuloksetkaan ole parhaita mahdollisia. (Aarnikoivu 2010, 117.)

Koulutuspäivien ohella myös esimerkiksi kuukausipalavereissa tulee ylläpitää positiivista ja kannustavaa ilmapiiriä. Kuulumistenvaihdolla ja toisten huomioimisella jokapäiväisessä työssä on myös tärkeä merkitys työyhteisön ilmapiirin kannalta, sillä työyhteisön ilmapiiri syntyy jokapäiväisessä toiminnassa. Ihmisten välinen yhteistyö ja vuorovaikutus vaikuttavat ratkaisevasti ilmapiiriin. Työyhteisön sisäinen toimivuus ja hyvä ilmapiiri tukevat niin työorganisaation menestymistä kuin sen jäsenten hyvinvointia. (Työturvallisuuskeskus 2017b.) Organisaation ilmapiiri syntyy yhteisöllisesti ja sitä kehitetään osana työyhteisön

muuta kehittämistoimintaa. Hyvään lopputulokseen tarvitaan niin henkilöstön sitoutumista ja aktiivista osallistumista kuin johdon sitoutumista ja ohjaustakin. (Virolainen 2012, 189–190.)

Viparon työyhteisöllä on käytössään Facebook-ryhmä, jossa keskustellaan lähinnä vapaa-ajan asioista ja jaetaan alan uutisia. Keskusteluissa kävi ilmi, että kaikki viparolaiset eivät ole mukana ryhmässä, jonka vuoksi ryhmän jäsenet tulee käydä läpi ja lisätä puuttuvat henkilöt ryhmään. Tutkittavat mainitsivat, että yrityksen internetsivuille tulisi myös laittaa kattavammat esittelyt työntekijöistä, sillä tällä hetkellä nähtävillä on ainoastaan työntekijän nimi, kuva ja yhteystiedot.

5.3.2 Tiedonkulku

Tiedonkulku-ryhmässä aiheina olivat muun muassa palaverit, yhteydenpito ja viestintä. Tutkittavat ehdottivat, että hallinnon henkilöstön lisäksi myös muut työntekijät voisivat ehdottaa asioita viikkotiedotteeseen. Esimerkiksi tulkkaukentältä kuultuja asioita voisi näin ollen tiedottaa koko henkilöstölle. Lisäksi koettiin tärkeänä, että kaikki katsovat viikkotiedotteet läpi, sillä ne sisältävät tärkeitä asioita.

Toukokuun kuukausipalaverissa keskusteltiin avoimen vuorovaikutuksen yhteydessä viestinnän mahdollisista väärinymmärryksistä ja niiden selvittämisestä. Myös tiedonkulun yhteydessä nousi esille viestin ymmärtäminen oikein, ja tutkittavat arvioivat, että kaksikielisyyden vuoksi väärinymmärryksiä saattaa helposti syntyä. Tämän vuoksi tuleekin varmistaa heti, että kaikki osapuolet ovat ymmärtäneet asian samalla tavalla. Kahdenkeskisessä kanssakäymisessä on helppo varmistaa, että kaikki ovat ymmärtäneet asian samalla tavalla. Esimerkiksi koko henkilöstölle lähtevissä tiedotteissa työntekijälle jää vastuu siitä, että hän epäselvissä tilanteissa ottaa yhteyttä tiedotteen lähettäjään oikean tiedon varmistamiseksi. Asia kannattaa varmistaa heti, jottei muita väärinymmärryksiä pääse tapahtumaan yhden väärän tiedon vuoksi.

Tiedonkulkuun liittyen tutkittavat keskustelivat siitä, että esimerkiksi toimistotyöntekijöillä saattaa olla sellaista hiljaista tietoa, jota muilla ei ole. Työelämässä hiljaisella tiedolla tarkoitetaan kokemuksen synnyttämiä tietoja ja taitoja, jotka auttavat työn tekemisessä. Hiljainen tieto pitää sisällään esimerkiksi näkemyksiä, intuitiota, kokemuksia, ideoita sekä tunteita (Pohjalainen 2013, 1–2). Holmgrenin (2009, 32) mukaan hiljainen tieto ja maalaisjärki ovat usein sama asia. Pohjalaisen (2012, 2) mukaan hiljainen tieto on toisaalta myös ammattitaitoa, sillä työelämässä hiljainen tieto kerääntyy vuosien varrella työtä tekemällä. Työntekijät eivät välttämättä itse tunnista taitojaan ja hiljaista tietoaan, koska kokemus ilmenee monipuolisena, kokonaisvaltaisena ja ammatillista osaamista laajempaan tietona (Pohjalainen 2012, 2). Esimerkiksi Viparon Helsingin toimistolla tapahtuvista asioista ei aina huomata kertoa eteenpäin muille, sillä asia on itsestään selvä toimistotyöntekijöille, tai asian ei koeta olevan merkityksellinen muille. Asioista, niin pienistä kuin epävirallisistakin, olisi tutkittavien mielestä hyvä tiedottaa mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Tiedotuksen tulisi tapahtua kaksikielisesti eli sekä viittoen että suomenkielellä, jolloin kaikilla olisi yhtäläinen mahdollisuus vastaanottaa tieto. Tiedotteet ja muut viestit tulisi myös aina kertaalleen lukea ajatuksella läpi, jotta tieto tulisi kerralla oikein ja välttyttäisiin väärinymmärryksiltä ja lisäselvityksiltä.

Sähköposti on joissakin tilanteissa hyvä tapa hoitaa tiedotus, mutta tutkittavat kokivat sähköpostin toisinaan kankeaksi tavaksi hoitaa tiedotusta. Mikäli tiedotuksesta on vastuussa useampi henkilö tai tiedon tulisi kulkea useamman henkilön välillä, olisi Google docs -ohjelma parempi apuväline. Viparo App -sovellusta voisi tutkittavien mielestä myös hyödyntää laajemmin tiedonkulussa, esimerkiksi päivittämällä uusimmat dokumentit heti sovellukseen.

Työasioista tiedottamisen lisäksi tutkittavat kertoivat, että olisi mukava saada tietoa työkavereiden omasta elämästä, esimerkiksi perheenisäyksestä ja muista iloisista asioista. Tutkittavat totesivat, että järjestämällä töiden jälkeen vapaaajalla yhteistä toimintaa, olisi mahdollisuus keskustella vapaammin myös jokaisen vapaa-ajan kuulumisista. Kaikki eivät välttämättä halua tai heillä ei ole mahdollisuus osallistua tällaiseen toimintaan, mutta vapaa-ajalla tapahtuvan toiminnan vuoksi jokaisella olisi mahdollisuus itse valita osallistuuko tapahtumaan vai ei.

Opiskelutulkkauksen tiedonkulussa hyvänä apuvälineenä pidettiin eri opiskelutulkkauspaikkojen Whatsapp-ryhmiä, jotka ovat käytössä jo osassa opiskelutulkkauspaikoista. Ryhmissä on mahdollista jakaa esimerkiksi opiskeluun liittyviä viittomia ja tiedottaa muita ryhmän tulkkeja ajankohtaisista asioista. Tiedon jakaminen tulkkauspaikoihin liittyen herätti ryhmässä keskustelua muun muassa vaitiolovelvollisuuteen liittyen. Usein tulkkaustoimeksiantoon liittyen jollakin toisella tulkilla saattaisi olla tärkeää hiljaista tietoa, mutta niitä ei uskalleta vaitiolovelvollisuuden vuoksi jakaa muille. Ryhmässä todettiin, että tulkkaustilanteista ei ole tarvetta juoruilla, vaan etenkin opiskelutulkkauspaikoissa ainoastaan jakaa tulkkauksen kannalta oleellista tietoa seuraavalle tulkille.

Palaverirutiinien ajatellaan usein toistuvan samanlaisina tuloksettomina vuoropuheluin (Mönkkönen & Roos 2010, 225). Viparon kuukausipalavereissa käydään aluksi läpi työntekijöiden kuulumisia. Tutkittavat mainitsivat, että kuulumisia ei pitäisi käydä läpi vain pinnallisesti, vaan niiden pitäisi liittyä työhön. Keskusteluissa voisi esimerkiksi kertoa työhön liittyvistä stressitekijöistä tai miettiä yhdessä, mitä asioista tulisi kehittää.

Viestintä on tyypillinen organisaation ilmapiirin kehityskohde. Viestintään kaivataan usein lisää proaktiivisuutta eli ennakoitavuutta, ajoissa tiedottamista. (Virolainen 2012, 188.) Tämä kävi ilmi myös tutkittavien keskusteluista. Hyvin tyypillisesti kaivataan myös lisää avoimuutta ja enemmän palautetta esimieheltä sekä kollegoilta. Viestinnän toimivuuteen voidaan organisaation sisällä vaikuttaa varsin paljon. (Virolainen 2012, 188.)

5.3.3 Liikkuva työ

Tutkittavat totesivat, että liikkuvassa työssä työpäivän suunnittelulla on suuri merkitys työssäjaksamiseen. Työpäivä on hyvä tauottaa niin kokonaisuudessaan kuin tulkkaustoimeksiantojen sisällä ja päivän ruokailut tulee suunnitella etukäteen. Tulkkien työpäivän sisältö saattaa muuttua vielä kesken päivänkin, jonka vuoksi on tärkeä kantaa mukana pientä naposteltavaa sekä juotavaa.

Työpäivät sisältävät paljon istumista, minkä vuoksi pitkin päivää on hyvä nousta ylös ja mahdollisuuksien mukaan käydä ulkona raittiissa ilmassa tai tehdä taukojumbppaa esimerkiksi kuminauhan avulla. Parasta olisi, jos kesken päivän olisi mahdollista tehdä pieni kävely metsän rauhaan. Myös wc-tauot on tärkeää huomioida ja tarvittaessa pitää useampia taukoja, jolloin päivään tulee automaattisesti pieniä levähdyksiä ja tauotus hoituu ikään kuin itsestään.

Toimeksiantojen välissä kannattaa mahdollisuuksien mukaan tehdä pikarentouksia ja tyhjentää ajatukset. Esimerkiksi lukeminen, käsityöt, lounas puistossa tai nähtävyyksien kiertäminen vie helposti ajatukset pois työasioista. Liikuttaessa autolla kannattaa valita erilaisia reittejä, jolloin mieli pysyy virkeän ja ajomatkan voi ajatella olevan retki. Äänikirjojen kuuntelu auttaa jaksamaan pitkillä ajomatkoilla, sillä mielenkiintoista kirjaa ei halua jättää kesken.

Työpäivän aikana tulee tutkittavien mukaan huomioida myös ergonomia esimerkiksi valitsemalla hyvä tuoli tai hankkimalla tasapainotyyny, jonka voi sijoittaa erilaisten tuolien päälle parantamaan istumisasentoa. Lisäksi tulee huomioida vaatetus ja tarvittaessa pitää autossa mukana vaihtovaatteita yllättävien tulkkaustoimeksiantojen varalle.

Tulkit työskentelevät paljon yksin tehdessään tulkkaustoimeksiantoja ympäri Etelä-Suomen. Tutkittavat ehdottivat luotavaksi Etsi tulkki –sovellusta, jonka avulla olisi mahdollista löytää lähellä oleva tulkki esimerkiksi lounasseuraksi. Pidemmän työmatkan jälkeen on mukava tavata esimiestä ja käydä hänen kanssaan läpi kuulumisia. Myös lepo ja palautuminen on tärkeää huomioida pitkäkestoisten toimeksiantojen jälkeen esimerkiksi sulkemalla työaika työmatkan jälkeiseltä ajalta.

Liikkuvassa työssä työpuhelin on tärkeässä roolissa, sillä sen kautta muun muassa vastaanotetaan tulkkaustoimeksiannot ja pidetään yhteyttä työkavereihin. Tutkittavat ehdottivat, että puhelin kannattaa välillä laittaa pois ja keksittyä esimerkiksi tauolla muihin asioihin. Toisaalta puhelinta pidettiin hyvänä keinona päästä omiin oloihinsa esimerkiksi taukuhuoneessa, jossa on paikalla useampia henkilöitä.

Kehittämispäivää edeltänyt työhyvinvointiaiheinen luento vaikutti varmasti osaltaan siihen, että tutkittavilta tuli useita ideoita oman fyysisen työhyvinvoinnin edistämiseksi. Suurin osa vastauksista liittyikin juuri fyysiseen työhyvinvointiin, joka on tärkeässä roolissa liikuttaessa tulkkaustoimeksiannosta toiseen ja työskenneltäessä vaihtuvissa olosuhteissa.

5.4 Kehittämiskohteiden ja toimenpide-ehdotusten vienti käytäntöön

Työyhteisössä on hyvä luoda pelisäännöt, eli sopia siitä, mikä on sallittua ja mikä kiellettyä (Virolainen 2012, 194). Syyskuussa 2017 Viparon työyhteisölle järjestettiin syyskauden avajaisissa työhyvinvointiaiheinen luento, jonka kouluttajana toimi Montevista Oy:n Riikka Pajunen. Koulutuksen yhteydessä viparolaiset loivat yhdessä työyhteisön pelisäännöt (LIITE 2), joita noudattamalla viparolaiset voivat töissä hyvin ja edistävät työyhteisön onnellisuutta.

Työkavereihin tutustuminen ja sitä seuraava viestinnän ja ilmapiirin kehittyminen on eri tutkimuksissa nähty työhyvinvoinnin kehittämisen hyötyinä (Virolainen 2012, 127). Vuoden 2017 syyskauden avajaisissa työyhteisöllä oli aiempiin vuosiin verrattuna enemmän aikaa tutustua toisiinsa ja vaihtaa kuulumisia. Lisäksi Viparo on tarjonnut työntekijöille mahdollisuuden osallistua esimerkiksi viittomakielisen teatterin näytöksiin, jolloin työntekijät voivat viettää vapaa-aikaa yhdessä sekä samalla osallistua alan tapahtumiin.

Viparolaiset kaipasivat tutkimuksen mukaan lisää viestintää ja tiedottamista. Suomen- ja viittomakielisiä tiedotteita pidettiin kaksikielisessä työyhteisössä tärkeinä. Tiedonkulusta ja määrästä on tullut monimutkainen koneisto, jonka vuoksi harva organisaatio onnistuu enää saamaan sitä kunnolla haltuun (Mönkönen & Roos 2010, 26). Kelan uuden hankinnan aikana työntekijöitä on tiedotettu aktiivisesti niin suomen- kuin viittomakielelläkin. Lisäksi kuukausipalaverissa on keskusteltu avoimesti aiheesta.

Syksyllä 2017 viparolaiset kuvattiin ja jokainen viittoi yrityksen internetsivuja varten lyhyen esittelyn itsestään. Lisäksi sivuille on tarkoitus laittaa lyhyt kuvaus työntekijän osaamisesta. Sivujen päivitystyö valmistuu marraskuun 2017 alkuun mennessä.

Kehittämisspöyvänä huomattiin, että Viparon työyhteisön Facebook-ryhmässä ei ole kaikkia työntekijöitä. Puuttuvat työntekijät lisättiin ryhmään ja ryhmässä on aktiivisesti jaettu kuulumisia sekä tulkkausalan uutisia. Facebook-ryhmä on yrityksen sähköpostilistojä vapaamuotoisempi yhteydenpitokanava. Yrityksen virallinen tiedotus tapahtuu edelleen sähköpostitse ja kasvatusten, jotta jokaisella on yhtäläinen mahdollisuus vastaanottaa tietoa.

Opinnäytetyöprosessin aikana Viparon työsuojelutoimikunta teki työntekijöille kyselyn psykososiaalisesta kuormittavuudesta. Työhyvinvointikartoitusten tulokset on suositeltavaa käydä läpi henkilöstön kanssa (Virolainen 2012, 118.), jonka vuoksi kyselyn tulokset esiteltiin syyskuussa 2017 Viparon syyskauden avausten yhteydessä. Tuloksia käsiteltäessä kannattaa huomioida sekä positiiviseksi koetut asiat että kehityskohteet, ja kehityskohteita tarkasteltaessa on myös suositeltavaa miettiä keinoja niiden kehittämiseksi. (Virolainen 2012, 118.) Tuloksista kävi ilmi, että työssä jaksamisen kannalta tärkeinä asioina Viparossa pidetään muun muassa koulutuksia ja muita yhteisiä tapahtumia, työnohjausta, joustavuutta, kehityskeskusteluja, mukavaa työyhteisöä, toimivaa hallintoa, esimiehen tukea sekä aiemmista vuosista parantunutta tiedotusta, eli samoja asioita, mitkä opinnäytetyön aineistosta käy ilmi. Kuormittaviksi tekijöiksi vastaajat mainitsivat muun muassa Kelan ja työn epävarmuuden. Työsuojelutoimikunnan oli tarkoitus tehdä vastausten perusteella toimenpide-ehdotukset, mutta Kelan lokakuussa 2017 julkaisemien hankinnan tulosten vuoksi toimikunta ei toistaiseksi ole jatkanut työtä.

Kelan hankinnan tuloksen vuoksi Viparossa siirrettiin toistaiseksi työhyvinvointia kehittävätkä projektit sivuun ja työpanos keskitettiin muun muassa kilpailutuksen keskeyttämisestä vaativiin toimenpiteisiin. Työhyvinvoinnin kehittämistä on kuitenkin tarkoitus jatkaa resurssien niin jälleen salliessa. Työhyvinvointia ei muutoksenkaan keskellä ole unohdettu. Työhyvinvointia muutostilanteessa käsitellään luvussa 6.

6 TYÖHYVINVOINTI YT-TILANTEESSA

Erilaiset muutokset ovat osa työpaikan arkea (Virolainen 2012, 109). Muutos ei koskaan ole helppoa, vaikka muutoksesta onkin tullut työelämän pysyvä ilmiö (Mönkkönen & Roos 2010, 26, 261). Työhyvinvoinnin kannalta muutokseen kannattaa varautua hyvissä ajoin etukäteen, sillä ennakoiva, riittävä ja avoin tiedotus sekä työntekijöiden mielipiteiden ja tuntemusten kuunteleminen vähentävät muutosvastarintaa ja helpottavat muutoksen läpivientiä. Oleellista muutostilanteissa on myös luoda työntekijöille turvallisuuden tunnetta rohkaisemalla ja kannustamalla heitä sekä antamalla heille riittävästi aikaa sopeutua. (Virolainen 2012, 110.)

Ihmisellä on luontainen halu kokea turvallisuuden tunnetta, ja Maslowin (1943) luomassa tarvehierarkiassa turvallisuuden tunne mainitaankin yhtenä ihmisen perustarpeista. Turvattomuus ja epävarmuus työsuhteen jatkumisesta kuormittavat työntekijää varsin paljon, ja ne ovat työhyvinvoinnin näkökulmasta selkeitä uhkatekijöitä. Epävarmuus töiden jatkumisesta ulottuu koko organisaatioon ja heikentää organisaatioilmapiiriä merkittävästi. (Virolainen 2012, 38.)

Kriisitilanteessa punnitaan yrityksen arvot. Yhteistoiminta eli yt-neuvottelujen alkaessa saattavat henkilöstön merkitystä korostavat arvot unohtua. Johdon vastuullisuus ja viisaus ovatkin siinä, että arvot säilyvät niin yt-neuvottelujen kuin irtisanomistenkin ajan ja ovat mukana päätöksenteossa. Viisaissa organisaatioissa valmistaudutaan kohtaamaan kriisejä ja arvot näyttävät suuntaa vaikeita päätöksiä tehdessä. (Mönkkönen & Roos 2010, 38)

Viparon tulkkitulauksista yli 90 % tulee Kelan kautta ja loput noin 10 % muilta tahoilta. Kela julkaisi uuden hankinnan tulokset lokakuussa 2017. Viparo valittiin tuottamaan kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkauspalvelua Itäiselle ja Keski-selle hankinta-alueelle sekä Läntiselle hankinta-alueelle ruotsinkielisen palvelun osalta. Viparo ei voi uudella kilpailutuskaudella tuottaa Kelan maksamia tulkkauspalveluja lainkaan Uudenmaan hankinta-alueella eikä Läntisellä hankinta-alueella suomenkielisen palvelun osalta. Vuoden 2018 alusta alkaen Viparolla on tarjota työtä ainoastaan noin kymmenelle henkilölle, jonka seurauksena Vi-

parossa aloitettiin yt-neuvottelut heti kilpailutusten tulosten tultua julki. (Aro 2017.)

Julkiset hankinnat tehdään hankintamenettelyllä, joka edellyttää tiettyjä menettelytapoja sekä hankintojen julkisuutta ja läpinäkyvyyttä (Mönkkönen & Roos 2010, 95). Kela hankkii vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun kilpailuttamalla, koska sen kustannukset ylittävät hankintalaissa määritellyn kynnsarvon sosiaali- ja terveystalveuille. Uuden hankinnan tavoitteena on varmistaa riittävä ja laadukas tulkkauspalvelu vammaisille henkilöille. (Kansaneläkelaitos 2017b.)

Työntekijät kokevat muutoksen usein väkisin päätetyksi. Etenkin, jos jokin työyhteisön varsinaisten työntekijöiden ulkopuolinen taho, esimerkiksi lainsäätävä, ministeriö, pääomasijoittaja, hallitus, omistaja tai yrittävä, tekee päätöksen muutoksesta. (Mönkkönen & Roos 2010, 128.) Useat tahot ovat vaatineet Kelaa keskeyttämään kilpailutuksen, sillä tarjouksen mukaisilla ehdoilla toteutettavalla hankinnalla on muun muassa palveluita tarjoavan ammattikunnan kannalta merkittävä yhteiskunnallinen vaikutus (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2017b.).

Organisaation on tärkeää huolehtia riittävästä tiedottamisesta ja viestinnästä irtisanomisen uhatessa. Epätietoisuutta ja epävarmuuden tunnetta voidaan vähentää tiedottamalla työntekijöitä irtisanomisiin liittyvistä asioista avoimesti ja mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Tietoisuus töiden loppumisesta helpottaa työntekijän sopeutumista ja vähentää epävarmuuden tunnetta. Työhyvinvoinnin kannalta organisaation avoimuus ja ennakointi ovat oleellisia asioita irtisanomisuhan tilanteissa. (Virolainen 2012, 39.) Viparossa työntekijöitä tiedotettiin kilpailutustuloksista heti niiden selvittyä lokakuussa. Viparon toimitusjohtaja järjesti samana päivänä tiedotustilaisuuden kaikille työntekijöillä. Työntekijöiden oli mahdollista osallistua tiedotustilaisuuteen joko Helsingin toimistolla tai seurata tilaisuutta yrityksen Facebook-ryhmän suoran lähetyksen kautta. Työntekijät pitivät tiedotustilaisuutta erittäin tärkeänä, sillä sen avulla tapahtunutta pystyttiin heti käsittelemään yhdessä koko työyhteisön voimin. (Aro 2017.)

Työyhteisöä johdettaessa on luottamusmiehen rooli johdon ja henkilöstön välillä odotusten sovittamisessa tärkeä huomioida. Luottamusmiehen rooli korostuu erilaisissa töiden ja työolosuhteiden muutoksia koskevissa muutostilanteissa.

Hyvässä yhteistoiminnassa työnantajan edustaja ja luottamusmies voivat toimia sekä henkilöstön että yrityksen eduksi vaikeissakin asioissa. (Mönkkönen & Roos 2010, 141-142.) Viparon luottamusmies on ollut vahvasti mukana heti yt-neuvottelujen alusta alkaen. (Aro 2017.)

Yhteishengen ja rakentavan keskustelun ylläpito on tärkeää, sillä yhteisöllisyys tuo turvallisuuden tunnetta. Läheltä löytyvä kaveriapu on korvaamatonta vaikeassa tilanteessa. Lisäksi saatetaan tarvita ulkopuolista ohjausta ja tukea. (Varma 2017, 9.) Viparolaiset ovat käyneet aktiivisesti keskustelua omista tunteuksistaan niin työyhteisön Facebook-sivulla kuin kasvokkain. Lisäksi työntekijöillä on ollut mahdollisuus käsitellä asioita työnohjauksessa.

Vaikka Viparossa on tällä hetkellä käynnissä yt-prosessi, tulee yrityksen toiminta jatkumaan myös seuraavalla kilpailutuskaudella. Viparo on mukana tuottamassa Kelan tulkkauspalveluja Itäisellä ja Keskisellä alueella. Lisäksi Viparo jatkaa kolmannen tahon tulkkaus- ja käännöspalvelun sekä opetuksen tuottamista. Kela käynnistää vielä lisähankinnat niillä alueilla ja niille kieliryhmille, joille ei ensimmäisessä kilpailutuksessa saatu tarpeeksi tarjouksia (Kansaneläkelaitos 2017b). Aron (2017) mukaan lisähankinnan myötä Viparolla tulee olemaan mahdollisuus tarjota irtisanomisuhan alla oleville työntekijöille töitä näiltä alueilta. Viparon yhteistoimintamenettely on kesken ja jatkuu tämän opinnäytetyöprosessin päätyttyä, jonka vuoksi aihetta ei tarkastella tarkemmin tässä työssä.

7 POHDINTA

Ylemmän ammattikorkeakoulun koulutukseen kuuluu työelämälähtöinen kehittämissuhteellinen eli opinnäytetyö (Paldanius & Paloste 2010, 96). Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa ja käyttää uutta tietoa esimerkiksi työelämän kehittämishankkeissa (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2017a, 4). Ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyön tavoite on olla työelämälähtöinen ja alaa kehittävä.

(Humanistinen ammattikorkeakoulu 2017b, 4.) Kehittämisen tavoitteena on muutos, jolla tavoitellaan jotakin parempaa tai tehokkaampaa. Kehittämisen lähtökohdista voivat olla joko nykyisen tilanteen ongelmat tai näky jostakin uudesta. (Toikko & Rantanen 2009, 16.)

Vaikkakin työhyvinvointiin liittyy monia eri tekijöitä, voi jonkin yksittäisen osa-alueen kehittämiselläkin olla erittäin suuri vaikutus organisaation työhyvinvointiin (Virolainen 2012, 107). Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitä työhyvinvoinnin tapoja Viparon työyhteisöllä on käytössään ja mitä työhyvinvoinnin osa-alueita tulisi vielä kehittää sekä mitä viparolaiset voivat itse tehdä voidakseen työssä hyvin. Tutkijana minua kiinnosti työhyvinvointi ja sen kehittäminen työntekijän omista lähtökohdista.

7.1 Opinnäytetyön keskeisimmät tulokset

Kaikki työtä tekevät ovat kosketuksissa työhyvinvointiin ja se on merkittävä tekijä työssä jaksamisessa. Yritykset kilpailevat työntekijöistä ja työntekijät odottavat yrityksen panostavan työntekijöidensä hyvinvointiin. Tulosten mukaan työntekijöillä on mahdollisuuksia vaikuttaa työhyvinvointiin, mutta yritys luo puitteet työhyvinvoinnille. Lisäksi Viparon työyhteisöllä on käytössään monia työhyvinvointiin vaikuttavia keinoja ja työntekijät voivat omilla valinnoillaan vaikuttaa sekä omaan että työyhteisön työhyvinvointiin.

Ensimmäinen tutkimuskysymykseni oli ”Mitä viparolaiset voivat omasta mielestään tehdä voidakseen työssä hyvin?”. Kehittämispäivän keskusteluissa kävi ilmi, että jokaisella on paljon mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työhyvinvointiinsa. Esimerkiksi tauoilla, omalla positiivisella asenteella ja avoimella vuorovaikutuksella voidaan parantaa työhyvinvointia.

Toinen tutkimuskysymykseni oli ”Millaisia käytänteitä Viparo noudattaa työhyvinvoinnin edistämiseksi ja mitä työhyvinvoinnin osa-alueita viparolaisten tulisi kehittää?”. Tutkimuksessa jaettiin Viparossa käytössä olevat työhyvinvoinnin keinot neljään kategoriaan: yritys, hallinto, työ ja ryhmähenki. Tutkimustuloksen

mukaan yrityksellä on käytössään eniten työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä, kuten esimerkiksi työterveyshuolto, työnohjaus ja yhteiset tapahtumat. Ryhmähengen alla puolestaan oli vain muutama työhyvinvoinnin keino. Uskon tämän johtuvan siitä, että näiden tekijöiden ei osata ajatella vaikuttavan työhyvinvointiin samalla tavalla kuin yrityksen tarjoamien työhyvinvoinnin keinojen.

Opinnäytetyön tulosten perusteella voidaan sanoa, että Viparon työyhteisö kaipaa parannusta vuorovaikutukseen ja viestintään. Tutkittavat toivat esille, että jokainen voi itse vaikuttaa vuorovaikutuksen paranemiseen, esimerkiksi ottamalla asian heti puheeksi ja selvittämällä epäselvyydet. Yrityksen tiedottamiseen kaivattiin lisää ennakoitavuutta, sillä vähäistäkin tietoa pidetään hyödyllisenä.

Tulosten mukaan joustavuutta pidetään yhtenä suurena työhyvinvoinnin edistäjänä. Viparon työntekijöillä on mahdollisuus itse vaikuttaa työaikoihinsa sekä työn sisältöön, jolloin työ ja vapaa-aika ovat helposti yhdistettävissä. Viparon arvoissa on korostettu joustavuutta, ja tutkimuksen perusteella kyseinen arvo näkyy selvästi Viparon arjessa.

Tuloksista käy myös ilmi, että vapaamuotoista yhdessäoloa työyhteisön kesken pidetään tärkeänä. Viparon yhteisissä tapahtumissa on aina vapaamuotoista yhdessäoloa, mutta henkilöstö kaipaa lisää yhdessäoloa, sillä työ tapahtuu usein yksin eikä työpäivän aikana näin ollen juurikaan olla tekemisissä työkollegoiden kanssa.

Tutkittavat arvostivat Viparossa hallinnon tavoitettavuutta ja yhteydenpitoa esimiehen kanssa. Liikkuvan työn vuoksi pidettiin tärkeänä tavata esimiestä esimerkiksi pitkien työmatkojen jälkeen, jolloin voidaan keskustella työn sisällöstä ja vaihtaa kuulumisia.

Luvussa 2.2 kerrottiin Viparosta ja laatukäsikirjassa mainituista työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä. Tutkimusaineiston mukaan kaikki mainitut tekijät ovat käytössä Viparon työyhteisössä ja näin ollen edesauttavat viparolaisten työhyvinvointia.

Kehittämistyö kesti kaiken kaikkiaan vajaan vuoden. Työ tuotti tietoa koko opinnäytetyöprosessin ajan, mutta tarkimmat tulokset tulivat esiin kehittämistyön valmistuttua. Työstä saatu tieto on suoraan hyödynnettävissä Viparossa jatkossa työhyvinvoinnin keinoja kehitettäessä. Jotta työhyvinvoinnin kehittymistä olisi voinut seurata, olisi työyhteisölle voinut tehdä prosessin alussa ja lopussa kyselyn heidän työhyvinvointinsa tasosta. Näin ollen olisi voitu seurata käytäntöön otettujen kehittämissuositusten vaikutusta työhyvinvointiin. Opinnäytetyöprosessin alussa ei vielä ollut tietoa Kelan hankinnasta, ja prosessin päättyessä tulokset oli julkistettu, jonka vuoksi kyselyn tulokset eivät olisi suoraan kertoneet kehittämistyön tulosten vaikutusta työntekijöiden hyvinvointiin, sillä Kelan toiminta vaikuttaa vahvasti työntekijöiden työhyvinvointiin.

Vastaaajina oli sekä kuuroja että kuulevia henkilöitä, joiden kaikkien kielitaito voitiin katsoa kysymyksen ja keskustelujen kannalta riittäviksi. Mikäli olisin toteuttanut kyselyn henkilökohtaisesti, olisivat vastaukset oletettavasti olleet pidempiä ja ehkä syvällisempiä. Haastatteluissa tutkittavilla oli hyvin aikaa keskustella aiheista. Mielestäni keskusteluissa nousi esiin paljon hyviä kehittämissuosituksia ja koen keskustelujen onnistuneen toivotulla tavalla. Käytetyt menetelmät sopivat mielestäni aineistonkeräämiseen, ja aineistosta saatiin poimittua vastaukset tutkimuskysymyksiin.

7.2 Opinnäytetyön luotettavuus ja yleistettävyys

Arvot muokkaavat sitä, miten pyrimme ymmärtämään tutkimiamme ilmiöitä, jonka vuoksi tutkija ei voi irtisanoutua arvolähtökohdista. Laadullisessa tutkimuksessa tietäjä eli tutkija ja se mitä tiedetään liittyvät vahvasti toisiinsa, minkä vuoksi objektiivisuutta ei ole mahdollista täysin saavuttaa. (Hirsjärvi yms. 2008, 157.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija joutuu jatkuvasti arvioimaan tekemiään ratkaisuja ja ottamaan kantaa analyysin kattavuuteen ja työn luotettavuuteen, sillä analyysissä tutkijan apuna on ainoastaan omat ennako-oletukset, arkielämän peukalosäännöt sekä oma teoreettinen oppineisuus (Eskola & Suoranta 2014, 209).

Pyrin tutkijana objektiivisuuteen ja luotettavuuteen. Laadullisessa tutkimuksessa on olennaista saada tutkittavien näkökulma näkyviin, ja se voi edellyttää läheistä suhdetta tutkittaviin (Puusa & Juuti 2011, 52). Olin kaikkien tutkittavien kanssa entuudestaan tuttu, joten voi olla, että tuttuus myös auttoi keskustelua viritymään ja loi avoimen ilmanpiirin tutkimustilanteisiin. Toisaalta liika tuttuus ja esimerkiksi esimiehen paikallaolo saattoivat vaikuttaa siihen, että ryhmissä ei uskallettu keskustella täysin avoimesti. Aiheet eivät kuitenkaan olleet arkaluontoisia ja havaintojeni perusteella kaikki osallistuivat keskusteluihin, joten en usko esimiesten vaikuttaneen läsnäolollaan keskustelujen kulkuun. Eskolan ja Suorannan (2014, 102) mukaan osallistuvassa havainnoinnissa eettiset kysymykset korostuvat, jonka vuoksi tutkijan on tavallistakin enemmän tiedostettava tekojensa seuraukset. Tämän vuoksi pyrin vaikuttamaan tutkimustilanteissa keskustelujen etenemiseen mahdollisimman vähän, ja esitin ainoastaan tarkentavia kysymyksiä tutkittaville.

Kehittämistyön tulokset tuovat tietoa koko työyhteisölle työhyvinvointia tukevista toimista. Tätä työtä voidaan soveltaa myös muihin hajautetussa organisaatiossa toimiviin tulkkausalan yrityksiin, joissa pohditaan työhyvinvoinnin tai jonkin muun kehittämistyön tekemistä. Kehittämistyön tuloksia voidaan yleistää koskemaan viittomakielen tulkkausalalla työskenteleviä tulkkien työhyvinvointia arvoja lukuun ottamatta.

Viittomakielialalla eletään muutoksessa, kun Kela tällä kertaa kilpailutti tulkkauspalvelun aiemmista kerroista poiketen niin, etteivät kaikki tulkkauspalveluntuottajat päässeet mukaan tuottamaan palvelua. Yt-neuvottelut tulevat siis todennäköisesti olemaan arkipäivää Viparon lisäksi monessa muussakin yrityksessä. Työhyvinvointia muutostilanteessa olisi mielenkiintoista tutkia laajemminkin.

Viparo on kaksikielinen työyhteisö, jossa viittomakieli on vahvasti esillä kaikissa yrityksen yhteisissä tapahtumissa sekä tiedottamisessa. Jatkossa olisi mielenkiintoista tutkia, kuinka kaksi- tai monikielisyys vaikuttaa työyhteisön työhyvinvointiin.

LÄHTEET

- Aarnikoivu, Henrietta 2010. Työelämä. Menesty & voi hyvin. Helsinki: WSOY pro Oy.
- Anttonen, Hannu & Räsänen, Tuula 2009. Työhyvinvointi – uudistuksia ja hyviä käytäntöjä. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Aro, Markus 2017. Toimitusjohtaja. Viparo Oy. Sähköpostikeskustelu. Henkilökohtainen tiedonanto 1.11.2017.
- Borgman, Merja & Packalén, Esa 2002. Parhaat käytännöt työelämän kehittämiseen. Helsinki: Tammi.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Facebook 2017. Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän (TTYR) Facebook-sivu. Viitattu 25.10.2017.
https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=892666247558284&id=696309503860627
- Forsén, Marja 2011. Palveluntuottajana julkisessa tarjouskilpailussa – Miten Mokomien kävi? Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelman (AMK). Opinnäytetyö.
- Grönfors, Matti 2015. Havaintojen teko aineistonkeräyksen menetelmänä. Teoksessa Raine Valli & Juhani Aaltola (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 – metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 146-161.
- Hakanen, Jari 2011. Työn imu. Työterveyslaitos. Tampere: Tammerprint Oy.
- Hietalahti, Helena & Pusenius, Raisa 2012. Työntekijän omavastuu työhyvinvoinnin osatekijänä. Jyväskylän yliopisto. Terveystieteiden laitos. Pro gradu -tutkielma.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2008. Tutki ja kirjoita. 13. – 14. painos. Helsinki: Tammi.
- Holmgren, Kristian 2009. Tolkens tysta kunskap. Härnösand folkhögskola. Accidentstryckeriet, Sundsvall.
- Humanistinen ammattikorkeakoulu 2017a. Opinnäytetyöopas. Perustutkinto.
- Humanistinen ammattikorkeakoulu 2017b. Tulkkaustoiminnan kehittämisen koulutusohjelma (YAMK) 2016–2017.
- Juuti, Pauli 2004. Toivon johtaminen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Kananen, Jorma 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print
- Kansaneläkelaitos 2015. Ohje vammaisten tulkkauspalvelun tuottajille. Vammaisten tulkkauspalvelu. Terveysosasto, Vammaistuet ja palvelut -ryhmä 20.11.2015. 10895_Ohje_palveluntuottajille_112015.pdf
- Kansaneläkelaitos 2017a. Ajankohtaista tulkkauspalveluista 18.4.2017. Vammaisten tulkkauspalvelun hankinta 2018. Viitattu 25.10.2017.
http://www.kela.fi/tulkkauspalvelut-ilmoitustaulu/-/asset_publisher/Ah1crN8jb4OI/content/vammaisten-tulkkauspalvelun-

hankinta-20-
1?_101_INSTANCE_Ah1crN8jb4OI_redirect=%2Ftulkkauuspalvelut-
ilmoitustaulu

- Kansaneläkelaitos 2017b. Ajankohtaista tulkkipalveluista 19.9.2017. Yli 650 tulkkia hyväksyttiin vammaisten henkilöiden tulkkauuspalvelun hankinnassa. Viitattu 25.10.2017. http://www.kela.fi/tulkkauuspalvelut-ilmoitustaulu/-/asset_publisher/Ah1crN8jb4OI/content/yli-650-tulkkia-hyvaksyttiin-vammaisten-henkiloiden-tulkkauuspalvelun-hankinnassa?_101_INSTANCE_Ah1crN8jb4OI_redirect=%2Ftulkkauuspalvelut-ilmoitustaulu
- Lahti, Mari 2013. TEE TOISILLE NIIN KUIN HALUAISIT ITSELLESI TEHTÄVÄN. Alaistaidot ja niiden kehittäminen viittomakielialan yritys Viparossa. Diakonia ammattikorkeakoulu. Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelma (YAMK). Opinnäytetyö.
- Lehtinen, Niina 2017. Ammatinharjoittajien työhyvinvointi tulkkauusalalla. Viittomakielien- ja kirjoitustulkkien kokemuksia. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Tulkkauustoiminnan kehittäminen (YAMK). Opinnäytetyö.
- Leiviskä, Eija 2011. Työ täynnä elämää. Työn merkityksellisyyden seitsemän lähdettä. Tallinna: AS Pakett.
- Luukkala, Jouni 2011. Jaksaa, jaksaa, jaksaa... - työhyvinvointitaitojen kirja. Helsinki: Tammi.
- Manka, Marja-Liisa; Kaikkonen, Maija-Leena & Nuutinen Sanna 2007. Hyvinvointia työyhteisöön – eväitä kehittämistyön avuksi. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos. Tampereen yliopisto & Euroopan Sosiaalirahasto. Viitattu 19.10.2017. <http://www.uta.fi/laitokset/kkk/synergos/projektit/tyhy/index.php>
- Manka, Marja-Liisa; Hakala, Liisa; Nuutinen, Sanna & Harju, Riitta 2010. Työn iloa ja imua - työ- hyvinvoinnin ratkaisuja pientyöpaikoille. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos Tampereen yliopisto. Tampere: Tammerprint Oy.
- Manka Marja-Liisa; Heikkilä-Tammi, Kirsi & Vauhkonen, Anne 2012. Työhyvinvointi ja tuloksellisuus. Henkilöstön arvoa kuvaavat tunnusluvut johtamisen tukena kunnissa. Viitattu 24.10.2017. http://www.uta.fi/jkk/synergos/tyohyvinvointi/oppaat/hakuopas_netti.pdf
- Marku, Satu 2010. Kädet eivät yksin riitä – kohti vahvaa osaamista ja laatua. Diakonia-ammattikorkeakoulun viittomakielien tulkkioipiskelijoiden työelämän oppimisympäristö DiakOpin toiminnan perusteet sekä luonnos toiminnan ohjauksen ja laadun käsikirjaksi. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelma (YAMK). Opinnäytetyö.
- Martikainen, Liisa 2016. Viittomakielien tulkkauusalalla toimivien kouluttajien ja tulkkien työtyytyväisyys ja työnhallinta muutostilanteessa. Itä-Suomen yliopisto. Psykologian oppiaine. Pro gradu -tutkielma.
- Varma 2017. Muutos haastaa työhyvinvoinnin. Viitattu 27.10.2017. <https://www.varma.fi/fi/PdfDocuments/Anonymous/Julkaisut/tyohyvinvointi/MuutosHaastaaTyohyvinvoinninOpas.pdf>
- Mönkkönen, Kaarina & Roos, Satu 2010. Työyhteisötaidot. Kuopio: Unipress.

- Nätti, Jouko & Anttila, Timo 2012. Joustava työaika, organisaation menestys ja henkilöstön hyvinvointi. Teoksessa Pyöriä, Pasi (toim.) Työhyvinvointi ja organisaation menestys. Helsinki: Hakapaino, 155–173.
- Otala, Leenamajja & Ahonen Guy 2005. Työhyvinvointi tuloksetekijänä. 2. uudistettu painos. Juva: WSOYpro.
- Otala, Leenamajja 2003. Työhyvinvointia työpaikoille, tulosta toimintaan: työhyvinvoinnin työkirja. Helsinki: WSOY.
- Paasivaara, Juhani & Nikkilä, Leena 2010. Yhteisöllisyydestä työhyvinvointia. Helsinki: Nord Print Oy.
- Pekka, Toni & Forma, Pauli 2012. Työterveysyhteistyö kunta-alalla 2012. Kevan tutkimuksia 1/2012. <http://docplayer.fi/5172605-Tyoterveysyhteistyö-kunta-alalla-vuonna-2012-toni-pekka-ja-pauli-forma.html>
- Puusa, Anu & Juuti, Pauli 2011. Mitä laadullinen tutkimus on? Teoksessa Anu Puusa & Pauli Juuti (toim.) 2011. Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Helsinki: Johtamistaidon opisto (JTO), 47–53.
- Pohjalainen, Maarit 2012. Hiljaisen tiedon käsite ja hiljaisen tiedon tutkimus: katsaus viimeaikaiseen kehitykseen. Viitattu 24.10.2017. <http://ojs.tsv.fi/index.php/inf/article/viewFile/7079/5613>
- Pohjalainen, Maarit 2013. Hiljainen tieto kirjastonhoitajien työssä: asiakaspalvelukertomusten tarkastelua. Viitattu 24.10.2017. <http://ojs.tsv.fi/index.php/inf/article/viewFile/8705/6399>
- Rauramo, Päivi 2004. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita Prima Oy
- Rehnback, Katriina & Keskinen, Soili 2005. Työhyvinvointia alaistaidoilla ja esimiestyön hallinnalla. Kuntien eläkevakuutus. Viitattu 1.11.2016. <https://www.keva.fi/SiteCollectionDocuments/Multimedia/Tyoyhteisotaidot/Alaistaidot.pdf>
- Seppänen-Järvelä, Riitta & Vataja, Katri 2009. Työyhteisö uusille urille. Jyväskylä: Ps-kustannus.
- Seuri, Ville 3.1.2017. Näin kiky näkyy työpaikoilla: jotkut joutuvat loppiaisena töihin, toiset lähtevät lenkille, joillain mikään ei muutu. Viitattu 9.1.2017. <http://www.hs.fi/talous/art-2000005031060.html>
- Silvennoinen, Markku & Kauppinen, Risto 2007. Kehity alaisena – onnistuneet alaistaidot käytännössä. Helsinki: Tammi.
- Sirviö, Kaarina 2010. Lapsiperheiden terveyden edistäminen – osallistumista ja ennakoimista. Teoksessa Anna-Maija Pietilä (toim.) Terveystiedon edistäminen. Teorioista toimintaan. Helsinki: WSOYpro.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2009. Johtamisella laatua ja työnhyvinvointia sosiaalialalle. Helsinki: Yliopistopaino. Viitattu 9.1.2017. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-10778.pdf
- Spector, Paul E. 1997. Job satisfaction: application, assessment, causes, and consequences. Thousand Oaks (CA): SAGE Publications.

- Suomen Viittomakielen Tulkit ry i.a. Viittomakielentulkin ammattisäännöstö. Viitattu 27.10.2017. <http://www.tulkit.net/ammatti/viittomakielen-tulkin-ammattisaannosto>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2017a. Ajankohtaista. Kelan tulkkauspalvelujen kilpailutus puuttuu perusoikeuksiin. Viitattu 25.10.2017. <http://www.tulkit.net/ajankohtaista/kelan-tulkkauspalvelujen-kilpailutusahus-puuttuu-perusoikeuksiin>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2017b. Ajankohtaista. SVT mukana vetoomuksessa tulkkauspalvelujen kilpailutuksen keskeyttämiseksi. Viitattu 25.10.2017. <http://www.tulkit.net/ajankohtaista/svt-mukana-vetoomuksessa-tulkkauspalvelujen-kilpailutuksen-keskeyttamiseksi>
- Surakka, Tarja & Laine, Nina 2011. Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön. Tampere: Taurus Media.
- Surakka, Tarja & Rantamäki, Tomi 2013. Työelämätaidot. Sinä oman työelämäsi johtajana. Porvoo: Bookwell Oy.
- Tampereen yliopisto 2017. Ajankohtaista. Luonto, rentoutuminen ja irrottautuminen työstä auttavat palautumaan 20.6.2017. Viitattu 19.10.2017. <https://www.uta.fi/ajankohtaista/uutinen/luonto-rentoutuminen-ja-irrottautuminen-tyosta-auttavat-palautumaan>
- Thitz Päivi 2013. Seurakunta osallisuuden yhteisönä. Diakonia ammattikorkeakoulu A tutkimuksia 40 2013. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: University Press.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6. uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.
- Työterveyslaitos i.a. Toimiva työyhteisö. Työhyvinvointi. Viitattu 2.11.2017. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>
- Työturvallisuuskeskus 2009. Osallistu, kuuntele, vaikuta. Opas työpaikan yhteistoiminnan kehittämiseen. Työturvallisuuskeskus TTK, Kuntaryhmä.
- Työturvallisuuskeskus 2011. Mobiili työ. Tampere: Tammerprint Oy.
- Työturvallisuuskeskus 2017a. Työyhteisö. Työyhteisötaidot. Viitattu 25.10.2017. https://ttk.fi/tyohyvinvointi_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet/tyoyhteisotaidot
- Työturvallisuuskeskus 2017b. Työsuojelu. Psykososiaalinen työkuormitus. Työyhteisön ilmapiiri. Viitattu 24.10.2017. <http://www.ttk.fi/index.phtml?s=133>
- Vahtera, Jussi 1993. Työn hallinta, sosiaalinen tuki ja terveys. Väitöskirja. Työterveyslaitos.
- Vesterinen, Pirkko-Liisa 2010. Hyvät työyhteisötaidot luovat hyvinvointia. Teoksessa Marjaana Suutarinen & Pirkko-Liisa Vesterinen (toim.) Työhyvinvoinnin johtaminen. Helsinki: Otava.
- Viitala, Riitta 2009. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Viparon laatukäsikirja 2013.
- Viparon työsuojelun toimintaohjelma 2012.

Virolainen, Harri 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: Books on Demand.

LIITTEET

LIITE 1

Viparon arvot

VIPARO – Vahvasti viittomakielistä vuorovaikutusta ja aitoa ammattilaisuutta

Me viparolaiset olemme joukko erilaisia ihmisiä, joilla on **vahva ammattitaito**. Olemme kuuroja, kuulevia, viittomakielisiä, suomen- ja ruotsinkielisiä ja moninaisuudestamme ylpeitä. Arvostamme monikielistä ja -kulttuurista työyhteisöämme sekä työntekijöidemme vahvaa viittomakielen taitoa. Olemme ylpeitä ammattitaidostamme ja monipuolisesta erikoisosaamisestamme. **Kehitämme itseämme** jatkuvasti kouluttautumalla ja tietoa jakamalla, sillä haluamme olla päivä päivältä parempia.

Olemme kielten ja vuorovaikutuksen ammattilaisia. Meille on tärkeää olla työssämme aidosti läsnä vastuumme kantaen ja tilanteen eri osapuolia kunnioittaen. Arvostamme työntekijöidemme tilannetajua ja hienovaraista käytöstä, jotka mahdollistavat osaltaan vuorovaikutustilanteiden sujuvuuden sekä asiakkaiden tasavertaisen ja itsenäisen osallistumisen.

Avoin vuorovaikutus, joustavuus ja keskinäinen luottamus ovat meille tärkeitä arvoja sekä työyhteisön sisällä että suhteessa yhteistyökumppaneihin ja asiakkaisiin. Meille on myös tärkeää, että voimme hyvin. Hyvinvoiva ja itsensä arvostetuksi tunteva työntekijä jaksaa ja haluaa tehdä työnsä hyvällä asenteella: tarjota laadukasta palvelua ja tehdä parhaansa jokaisen asiakkaan hyväksi. Siksi panostamme työssäjaksamiseen ja pidämme huolta toisistamme. **Hyvinvointi** näkyy ulospäin.

LIITE 2

Viparon pelisäännöt

VIPARO:n pelisäännöt | 2017

Loimme yhdessä hyvän työyhteisön pelisäännöt Montevistan 7.9.2017 järjestämässä valmennuspäivässä: Johda itseäsi työyhteisössä.

Näitä pelisääntöjä noudattamalla voimme kaikki töissä hyvin ja vastaamme jokainen osaltamme onnellisen työyhteisön rakentamisesta joka päivä.



1. Pidämme Viparossa yhtä!

2. Luotamme toisiimme

3. Sanomme päivittäin jotain positiivista toisillemme

4. Hyväksymme toistemme moninaisuuden

5. Varmistamme, että olemme ymmärtäneet toisiamme oikein

6. Me kunnioitamme toistemme mielipiteitä

7. Muistamme positiivisen otteen viestinnässä ja viestien muotoilussa



Montevista Oy
 > Valmentaja Riikka Pajunen
 > 040 7321730
 > montevista.fi