

OPINNÄYTETYÖ

Palautteen monikerroksiset mahdollisuudet viittomakielen tulkkausalalla

Selvitys Evantia Oy:n viittomakielen tulkkien toiveista ja ajatuksista työhön liittyvästä palautteesta

Jenny Kolbe-Tapio

Diakonia-ammattikorkeakoulu

&

Marjo Rantonen

Humanistinen ammattikorkeakoulu

Tulkaustoiminnan kehittäminen YAMK

(90 op)

Arvioitavaksi jättämisaika

(8/2024)

TIIVISTELMÄ

Diakonia-ammattikorkeakoulu ja Humanistinen ammattikorkeakoulu
Tulkkaustoiminnan kehittäminen YAMK

Tekijät: Jenny Kolbe-Tapio ja Marjo Rantonen

Opinnäytetyön nimi: Palautteen monikerroksiset mahdollisuudet viittomakielen tulkkausallalla –
Selvitys Evantia Oy:n viittomakielen tulkkiensa toiveista ja ajatuksista työhön liittyvästä palautteesta
Sivumäärä: 51 ja 5 liitesivua

Työn ohjaajat: Zita Kóbor-Laitinen (Humak) ja Lena Segler-Heikkilä (Diak)

Työn tilaaja: Evantia Oy

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää viittomakielen tulkkiensa ajatuksia heidän työssään tarvitsemastaan palautteesta sekä kuinka palautetta voidaan hyödyntää monipuolisemmin oman työn tukemisessa. Viittomakielen tulkkausallalla ei ole yhtenäistä palautejärjestelmää, jolla asiakkaat voivat antaa palautetta tulkeilleen ja tulkit vertaispalautetta kollegoilleen. Jokainen palveluntuottaja määrittelee itse, kuinka palautetta haluaa asiakkailtaan kerätä sekä paljonko eri palautteen muotoihin panostaa. Opinnäytetyön tarkastelun kohteena olivat työn tilaajan Evantia Oy:n viittomakielen tulkkiensa toiveet ja näkemykset palautteesta tulkkausallalla. Tavoitteenamme oli selvittää, millaista palautetta tulkit työstään haluavat, millaisesta palautteesta tulkit työssään hyötyvät sekä kuinka tulkkausalan yritys voi hyötyä yrityksen sisäisen palautekulttuurin kehittämisestä.

Opinnäytetyön tarve pohjautui Evantia Oy:n vuonna 2023 järjestämään työyhteisökyselyyn, jossa havaittiin, että työstä saatu palaute on aihealueena sellainen, johon yrityksen työntekijät kokevat suurta tarvetta. Toteutimme opinnäytetyön aineistonkeruun henkilöstölle suunnatulla Webropol-kyselyllä sekä ideointityöpajalla. Kyselymme vastasi 31 Evantia Oy:n 69:stä viittomakielen tulkista, jolloin vastausprosentti kohderyhmällämme oli 46,5 %. Opinnäytetyön aineistonkeruun jälkimmäinen osa toteutettiin ideointityöpajana toukokuussa 2024, jonka avulla saimme syvällisempää tietoa kyselyssä esiin nousseista aihekokonaisuuksista.

Työmme tulosten perusteella Evantia Oy:n viittomakielen tulkit toivovat räätälöitävissä olevia vaihtoehtoja sekä asiakaspalautteen keräämiseen että vertaispalautteen hyödyntämiseen työssään. Tulkit kokevat, että pelkkä tulkkiensa toimimiseen liittyvien kehittämiskohteiden selvittäminen ei riitä työssä kehittymiseen, vaan siihen tarvitaan myös omien vahvuuksien selkeämpää tunnistamista. Opinnäytetyömme tulokset edustavat yhden suuren palveluntuottajan ja sen viittomakielen tulkkiensa näkökulmia, eivät siis kaikkia vammaisten tulkkauspalvelualalla toimivia viittomakielen tulkkeja ja palveluntuottajia. Tämä opinnäytetyö ja sen tulokset ovat kuitenkin hyödynnettävissä eri kokoisten palveluntuottajien käyttöön mahdollistaen koko tulkkauspalvelualaa koskevaa palautekulttuurin muutosta. Palaute auttaa lisäämään työmotivaatiota sekä työhön sitoutumista, joten tulkkausalan yritysten kannattaa panostaa palautekulttuurin edistämiseen työntekijöidensä toiveita kuunnellen. Työnantajan tarjoama koulutus, tuki ja kannustus ovat tulostemme perusteella tärkeässä roolissa työntekijöiden motivoimisessa palautteen mahdollisuuksien aktiiviseen hyödyntämiseen.

Asiasanat: palaute, viittomakieli, tulkkaus, asiakaspalaute, vertaispalaute, itsereflektointi, palautekulttuuri

ABSTRACT

Diaconia University of Applied Sciences and Humak University of Applied Sciences
Degree Programme in Development of Interpreting Practitioners, Master's Degree, Master of humanities

Authors: Jenny Kolbe-Tapio and Marjo Rantonen

Title: Multilayered possibilities of feedback in the field of sign language interpreting – A report on the wishes and thoughts of Evantia Oy's sign language interpreters regarding work related feedback

Number of Pages: 51 ja 5 attachment pages

Supervisors: Zita Kóbor-Laitinen (Humak) and Lena Segler-Heikkilä (Diak)

Commissioned: Evantia Oy

The goal of this thesis was to find out the thoughts of sign language interpreters about the feedback they need in their work, and how feedback can be used in a more versatile way to support one's own work. There is no uniform feedback system in the sign language interpreting industry, with which customers can give feedback to their interpreters and interpreters can give peer feedback to their colleagues. Each service provider defines how they want to collect feedback from their customers and how much to invest in different forms of feedback. The subject of the examination of the thesis was the wishes and views of the sign language interpreters of the client Evantia Oy regarding feedback in the field of interpreting. Our goal was to find out what kind of feedback interpreters want from their work, what kind of feedback interpreters benefit from in their work, and how an interpreting company can benefit from developing an internal feedback culture.

The need for this thesis was based on a 2023 workplace survey conducted by Evantia Oy, which found that feedback on work was an area where the company's employees felt a significant need. We collected the thesis data through a Webropol survey directed at the staff and an ideation workshop. 31 out of 69 of Evantia Oy's sign language interpreters responded to our survey, resulting in a response rate of 46.5%. The second part of the data collection was conducted as an ideation workshop in May 2024, which provided deeper insights into the themes that emerged from the survey.

Based on the results of our work, Evantia Oy's sign language interpreters hope for customizable options for both collecting customer feedback and utilizing peer feedback in their work. Interpreters feel that simply finding out the areas for development related to the work as an interpreter is not enough to develop at work, but that it also requires a clearer identification of one's own strengths. The results of our thesis represent the perspectives of one large service provider and its sign language interpreters, not all sign language interpreters and service providers operating in the field of interpreting services for the disabled. However, this thesis and its results can be used by service providers of different sizes, enabling a change in the feedback culture for the entire interpreting service industry. Feedback helps to increase work motivation and work commitment, so interpreting companies should invest in promoting a feedback culture by listening to the wishes of their employees. Based on our results, the training, support and encouragement offered by the employer play an important role in motivating employees to actively utilize feedback opportunities.

Keywords: feedback, sign language, interpreting, customer feedback, peer feedback, self-reflection, feedback culture

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
2	TYÖN TAUSTA JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	8
3	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA AINEISTONKERUUMENETELMÄT	10
	3.1 Kyselytutkimus	10
	3.2 Ideointityöpaja	12
4	PALAUTTEEN ULOTTUVUUDET	14
	4.1 Palautteen eri muotoja	14
	4.1.1 Esihenkilön palaute työntekijälle.....	14
	4.1.2 Vertaispalaute	15
	4.1.3 Ryhmäpalaute	16
	4.1.4 Asiakaspalaute	16
	4.1.5 Itsereflektointi.....	17
	4.1.6 Mentorointi	17
	4.2 Tapoja antaa ja vastaanottaa palautetta.....	18
	4.3 Palaute osana yritysstrategiaa	18
5	PALAUTTEEN VAIKUTUS TYÖMINÄÄN.....	21
	5.1 Hyvän palautteen tunnusmerkit	22
	5.2 Palautteen antaminen	22
	5.3 Palautteen vastaanottaminen.....	23
	5.4 Palaute osaamisen kehittäjänä	23

5.5	Palautteen antamisen ja vastaanottamisen haasteita	24
6	PALAUTE VIITTOMAKIELEN TULKKAUSALALLA.....	25
6.1	Viittomakielen tulkkaus ja laatu	25
6.2	Tulkkauksen laatuun vaikuttavia osatekijöitä.....	27
6.2.1	Palaute- ja laatuprojektit Evantia Oy:ssä.....	28
6.2.2	Mentorointi ja vertaispalaute Evantia Oy:ssä.....	29
6.3	Asiakaspalaute viittomakielen tulkkausalalla.....	29
6.3.1	Kelan vaatimukset palautteesta palveluntuottajille	30
6.3.2	Palveluntuottajien keinoja asiakaspalautteen keräämiseksi	30
7	TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET.....	32
7.1	Webropol-kysely.....	32
7.1.1	Viittomakielen tulkkien palautteen saamisen tarve.....	32
7.1.2	Toivotut palautteen lähde- ja kohderyhmät.....	35
7.1.3	Palautteen eri osa-alueita sekä tulkkien kokemuksia niiden tärkeydestä	36
7.1.4	Palautteen saamisen ja antamisen tapoja.....	37
7.1.5	Työkokemuksen vaikutus palautteen tarpeeseen.....	39
7.1.6	Evantia Oy:n palautekulttuurin kehittäminen.....	41
7.2	Ideointityöpaja	42
7.2.1	Asiakaspalaute	43
7.2.2	Vertaispalaute	43
7.2.3	Itsereflektointi.....	44
8	POHDINTA.....	45
	LÄHTEET	49
	LIITTEET.....	52

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä syvennyttään viittomakielen tulkkien ajatuksiin heidän työssään tarvitsemasta palautteesta sekä siihen, kuinka palautetta voidaan hyödyntää monipuolisemmin oman työn tukemisessa. Viittomakielen tulkkauslalla ei ole käytössä yhtenäistä palautejärjestelmää, jolla asiakkaat voivat antaa palautetta tulkeilleen tai tulkit vertaispalautetta kollegoilleen. Jokainen palveluntuottaja määrittelee itse, kuinka palautetta haluaa asiakkailtaan kerätä ja paljonko palautteen eri muotoihin panostaa.

Tämän kehittämistehtävän tarkoituksena oli tehdä työn tilaajalle Evantia Oy:lle selvitys yrityksen viittomakielen tulkkien toiveista ja ajatuksista palautteesta tulkkauslalla sekä kuinka Evantia Oy:n voi parantaa yrityksen sisäistä palautekulttuuria. Selvitys toteutettiin henkilöstölle suunnatulla kyselyllä ja ideointityöpajalla. Opinnäytetyömme tietoperusta sekä empiirisen aineiston perusteella saadut tulokset tarjoavat toimintasuunnitelman tulkkausalan yrityksen palautekulttuurin sekä palautejärjestelmän kehittämiseen. Työn tilaajana toimi työnantajamme Evantia Oy, viittomakielen tulkkaus- ja kommunikaatiopalveluita tuottava yritys, joka työllistää tällä hetkellä valtakunnallisesti noin satakaksikymmentä tulkkausalan ammattilaista.

Viittomakielen tulkin työssä palautteen saaminen on tärkeää, jotta tulkit saavat tietoonsa asiat joissa he ovat vahvimmillaan ja millaisissa asioissa tulisi yhä kehittyä. Tulkkausta voi arvioida niin tulkkausteknisestä kuin toiminnallisesta näkökulmasta (Grönroos 2015). Palautetta tulisi saada näistä molemmista osa-alueista, jotta kokonaisvaltainen kehittyminen on mahdollista. Käsittelemme näitä tulkkausten arvioinnin ja palautteenannon kohteita myöhemmin opinnäytetyömme luvussa 6. Palautteen tulisi olla saajalleen hyödyllistä riippumatta siitä onko se kiitävää vai korjaavaa. Parhaassa tapauksessa palaute auttaa kehittymään, lisää työn imua, voimaannuttaa ja tukee ihmisen työidentiteettiä. Palaute on kuitenkin useilla työpaikoilla yhä käyttämätön voimavara, johon tiedon lisäämisellä ja asenteiden muuttamisella on mahdollista vaikuttaa. (Sarkkinen 2017; Oulasmaa & Pesonen 2022, 35.)

Avaamme opinnäytetyössämme palautetta käsitteenä, palautteen teoriapohjaa sekä sitä, millaisia asioita tulisi huomioida palautetta antaessa ja vastaanottaessa. Olemme tietoisia, että huonosti annettu tai asiaton palaute voi aiheuttaa vastaanottajassaan myös pahoinvointia, mutta haluamme keskittyä opinnäytetyössämme enemmän palautteen positiivisiin vaikutuksiin ja mahdollisuuksiin, tarjoten työkaluja onnistuneeseen palautetilanteeseen. Palautteen eri osa-alueita on tutkittu laajasti ja tietoa on hyvin saatavilla. Toivomme, että työmme herättää lukijansa

pohtimaan palautteen merkitystä omassa työssään ja työyhteisössään sekä kuinka palautteesta voisi saada enemmän irti. Työmme lopputuotos pitää sisällään kyselytutkimuksen sekä ideointityöpajan tulokset, jotka tarjoavat toimintamallin Evantia Oy:n palautekulttuurin ja palautejärjestelmän kehittämiseen. Opinnäytetyömme tuloksista voivat hyötyä halutessaan myös muut tulkkausalalan palveluntuottajat, ja toivommekin palautteen monikerroksisten mahdollisuuksien herättävän kiinnostusta alalla mahdollisimman laajalti.

2 TYÖN TAUSTA JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Viittomakielen tulkin työ on usein itsenäistä ja yksinäistä, jolloin vertaispalautetta, esihenkilöltä tai asiakkaalta saatua palautetta ei omasta työstään juurikaan saa. Tulkit eivät siis välttämättä ole edes tietoisia omista vahvuuksistaan ja kehittämiskohteistaan, vaan työtä tehdään usein omaa toimintaa tarkemmin miettimättä. Omien kokemustemme kautta olemme huomanneet, että jos asiakkaalta ei saa tulkkaustilanteen jälkeen erikseen palautetta, koemme onnistu-neemme tulkkauksessa vähintäänkin kohtuullisesti. Tämä saattaa johtaa vinoumaan, jossa tulkin kokemus omasta ammattiosaamisesta voi olla erilainen kuin asiakkaan kokemus. Koemme, että pitkä työkokemus ja tietyn taitotason saavuttaminen vähentävät oman työntekemisen aktiivista pohdintaa. Toisaalta taas oman ammattiosaamisen kehittäminen uudelle taitotasolle houkuttelee, mutta työkalut oman osaamisen kehittämiseen puuttuvat.

Palautteen saamisen ja antamisen kautta omaa ammattitaitoa pystyy tarkastelemaan moniulotteisesti ja löytämään omat vahvuudet sekä kehittämiskohteet. Kehittämistyön tarve pohjautuu siis myös omaan uteliaisuuteemme palautteen vaikutuksesta ammattiminäämme ja taitotasoomme. Keskitymme kehittämistyössämme tulkkien näkökulmaan palautteen eri muotoja tutkiessamme. Millaista palautetta tulkit työstään haluavat ja millaisesta palautteesta tulkit työssään hyötyvät? Haluamme myös selvittää, kuinka tulkkausalan yritys voi hyötyä yrityksen sisäisen palautekulttuurin kehittämisestä.

Opinnäytetyön tarve pohjautuu Evantia Oy:n vuonna 2023 järjestämään työyhteisökyselyyn, jossa havaittiin, että työstä saatu palaute on aihealueena sellainen, johon yrityksen työntekijät kokevat suurta tarvetta. Opinnäytetyön tilaaja Evantia Oy on määritellyt yrityksen vuoden 2024 teemakseen Palaute työelämässä, johon sidomme YAMK kehittämistyömme. Opinnäytetyön kautta pääsemme kartoittamaan palautteen saamiseen ja antamiseen liittyvien mahdollisuuksien hyödyntämistä työelämässä yleisesti, sekä selvittämään, kuinka palautekulttuuri näyttäytyy viittomakielen tulkkausosalalla. Palautekulttuurilla tarkoitamme tässä opinnäytetyössä palautteen saamiseen ja antamiseen liittyvää suhtautumista sekä palautteen käsittelyyn liittyviä toimintamalleja. Työn tilaajalla on myös tarve kehittää yrityksen sisäistä palautekulttuuria, joten syvälinen selvitystyö palautejärjestelmän tueksi on tarpeen.

Opinnäytetyön tutkimuskohteena ovat Evantia Oy:n viittomakielen tulkkien toiveet ja näkemykset palautteesta tulkkausosalalla. Työn tilaajan tavoitteena on vastata työntekijöidensä tarpeeseen yrityksen palautekulttuurin kehittämisessä sekä luomaan jokin uusi käyttöön otettava

palautejärjestelmä, joka palvelee tulkkien toiveita. Opinnäytetyömme kautta pyrimme selvittämään, millaisia hyötyjä palautekulttuurin systemaattisella tarkastelulla ja kehittämisellä on niin Evantia Oy:n yritysstrategian kuin tulkkauspalveluja tuottavan yrityksen yksittäisen työntekijän näkökulmasta.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Minkälaisia toiveita viittomakielen tulkeilla on palautteen saamisen ja antamisen eri muodoista?
2. Minkälaisia hyötyjä palautekulttuurin kehittämisellä on viittomakielen tulkkien ammatillisessa kehittämisessä?
3. Kuinka tulkkialan yritys hyötyy palautejärjestelmän kehittämisestä?

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA AINEISTONKERUUMENETELMÄT

Palauteen tarpeesta ja sen puutteesta keskustellaan alalla tulkkien ja asiakkaiden toimesta säännöllisin väliajoin, joten koimme tärkeäksi selvittää, millaista palautetta ja millaisin perustein tulkit toivovat palautetta saavansa. Opinnäytetyön tilaajalla Evantia Oy:llä oli sama tavoite, vastata työntekijöidensä tarpeeseen palautekulttuurin kehittämässä. Kehittämistyössä kartoitimme Evantia Oy:n viittomakielen tulkkien toiveita ja ajatuksia palautteen saamisen ja antamisen eri mahdollisuuksista. Aineistonkeruumenetelminä käytimme Webropol-kyselyä sekä ideointityöpajaa.

Olemme käyttäneet opinnäytetyössämme sekä kvalitatiivista eli laadullista, että kvantitatiivista eli määrällistä tutkimustapaa. Tutkimustyön kvalitatiivisen aineiston järjestely vaatii eniten työtä (Hirsijärvi & Remes & Sajavaara 2009, 222–223.) mutta koimme laadullisen aineiston keräämisen työmme kannalta tärkeäksi saaden sillä lisäsyvyyttä käsiteltäviin asiakokonaisuuksiin. Yksi kartoitetun laadullisen aineiston perusmenetelmä on aineiston analysointi ja sen jaottelu teemoittain. Ideana on hahmottaa aineistosta yhdistäviä tai vastaavasti erottavia seikkoja, eli teemoja ja luoda näistä erilaisia ryhmittelyitä yksityiskohtaisempaa tarkastelua varten. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 108–109.) Teemoittelua on käytetty sekä kyselytutkimuksessa, että ideointityöpajassa saadun aineiston analyysissä.

3.1 Kyselytutkimus

Opinnäytetyön aineistonkeruun ensimmäisen osan toteutimme sähköisenä Webropol-kyselynä (Liite 1) Evantia Oy:n henkilöstölle. Opinnäytetyön tilaajan toiveena oli, että kysely toteutetaan tavalla, jossa huomioidaan koko henkilöstö. Kyselytutkimuksen kysymykset muotoilimme siten, että siihen pystyivät vastaamaan viittomakielen tulkit, puhevammaisten tulkit, kirjoitustulkit, kommunikaatio-opettajat, viittomakielen ohjaajat sekä hallinnon työntekijät. Rajasimme opinnäytetyössämme tutkimuskohtemme ainoastaan viittomakielen tulkkeihin, koska kaikkien eri ammattiryhmien näkökulmia emme pystyneet työssämme huomioimaan. Työn tilaaja sai kuitenkin tietoa henkilöstönsä eri ammattiryhmien toiveista palautteeseen liittyen ja pystyy tarvittaessa hyödyntämään kyselyn tuloksia yrityksen palautekulttuuria kehittäessä eri ammattiryhmät huomioiden. Kyselyyn vastasi 31 Evantia Oy:n 69:stä viittomakielen tulkista, jolloin

vastausprosentti kohderyhmällämme oli 46,5 %. Koko Evantia Oy:n 121 työntekijän henkilöstöstä kyselyyn vastasi 47 työntekijää, jolloin vastausprosentti kaikkien vastaajien kesken oli 38 %. Sähköinen kyselylomake rakennettiin yhteistyössä työn tilaajan kanssa ja se toteutettiin maaliskuu- ja huhtikuun 2024 aikana.

Hirsijärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009) mukaan kyselytutkimuksella pystytään keräämään laaja tutkimusaineisto kysymällä monia eri asioita ja saamalla kyselyyn paljon vastauksia. Kyselylomakkeen tulee edetä loogisessa järjestyksessä ja oltava ulkoasultaan siisti. Kyselyn valinta- ja monivalintavaihtoehdot tuottavat yleensä paljon numeroihin perustuvia tuloksia, jolloin tulokset voidaan käsitellä kvantitatiivisesti eli tilastollisesti. Lisäämällä kyselyyn avoimia kysymyksiä saadaan aikaan myös kvalitatiivisia piirteitä. (Hirsijärvi & Remes & Sajavaara 2009, 121, 193–194).

Kysely oli jaoteltu kolmen eri aihealueen alle: taustatiedot (työtehtävät ja alan työkokemus), palautteen saaminen ja palautteen antaminen. Palautteen saamiseen ja antamiseen liittyvien kysymysten erittely omiksi kokonaisuuksiksi auttoi vastaajia ilmaisemaan selkeämmin näihin kahteen eri palautteen suuntiin liittyviä toiveita ja havaintoja. Selkeä jaottelu auttoi myös vastausten käsittelyssä työn analysointivaiheessa.

Käytimme kyselyssä monivalinta-, avoimia ja skaaloihin perustuvia kysymystyyppejä. Halusimme lisätä myös valmiiden vastausvaihtoehtojen jälkeen avoimen vastausvaihtoehdon, jotta saisimme tarvittaessa esiin näkökulmia, joita etukäteen ei osattu huomioida (mt., 194). Halusimme pitää kyselyn rakenteen sellaisena, että tulosten analysointi olisi mahdollisimman selkeää tilastollisesti, lisäten avoimia kysymyksiä saadaksemme lisäsyvyyttä käsiteltäviin aihealueisiin.

Kysely (Liite 1) piti sisällään yhteensä 14 kysymystä, joista monivalintakysymyksiä oli 12, skaaloihin perustuvia kysymyksiä kaksi ja avoimia yksi. Monivalintakysymyksistä seitsemässä oli vaihtoehto ”muu, mikä?” tai mahdollisuus perustella valitsemansa vaihtoehto. Saimme avoimiin vastauspaikkoihin useita vastauksia ja perusteluita, joten näillä oli suuri merkitys tulosten analysointivaiheessa ja ideointityöpajan suunnittelussa. Analysoimme kyselytutkimuksen sisältöä tarkemmin luvussa 7.

3.2 Ideointityöpaja

Työpajatyöskentelyn avulla on mahdollista ratkaista työpaikan yksittäisiä ongelmia ja haasteita osallistamalla työntekijät yhteiseen työskentelyyn. Yhdessä ideoimalla pystytään luomaan uusia toimivia ratkaisuja kehittää ja parantaa erilaisia työskentelyprosesseja. (Koli & Launis & Rauas-Huuhthanen & Schaupp 2010, 12.) Onnistuneen työpajan edellytyksenä on huolellinen suunnittelu ja etukäteisvalmistelu (Sipponen-Damonte 2020, 41).

Opinnäytetyömme aineistonkeruun jälkimmäinen osa toteutettiin ideointityöpajana touko-kuussa 2024. Työpajaa edeltäneessä Webropol-kyselyssä selvitimme työpajasta kiinnostuneiden lukumäärää, jotta pystyimme miettimään myös vaihtoehtoisia ratkaisuja, jos henkilöstön osallistumismäärä olisi näyttänyt jäävän pieneksi. Kyselyn 47 vastaajasta 19 oli kiinnostunut osallistumaan työpajaan, joten alustavan osallistujamäärän arvion pohjalta aloitimme suunnittelemaan työpajan toteutusta. Loimme kutsun ja ilmoittautumislinkin Evantia Oy:n sisäiseen intranettiin, jossa tiedotimme työpajan sisällöstä ja tavoitteista. Työpajaan ilmoittautui yhteensä 13 osallistujaa. Lisäksi opinnäytetyön tilaajan edustajina olivat paikalla Evantia Oy:n toimitusjohtaja sekä neljä esihenkilöä.

Ennen työpajaa kävimme työn tilaajan kanssa kyselyn tulokset läpi sekä poimimme sieltä eniten esille nousseet teemat, joita käsitellä työpajassa. Valikoimme keskusteltaviksi aihealueiksi asiakaspalautteen, vertaispalautteen sekä itsereflektion. Kyselyssä nousi esille, että 97 % viittomakielentulkeista haluaa saada palautetta asiakkailta ja 90 % palautetta oman firman kollegalta, joten asiakaspalautte ja vertaispalautte nostettiin tämän takia keskustelun teemoiksi. Palautteen antamisen näkökulmasta itsereflektointi nousi kollegiaalisen palautteen antamisen rinnalla tärkeäksi osa-alueeksi. Tulkeista 97 % haluaa antaa palautetta oman firman kollegoille, 84 % muiden firmojen kollegoille ja 58 % itselleen itsearviointin keinoin. Tästä poimimme itsereflektion teeman kolmanneksi käsiteltäväksi asiakokonaisuudeksi.

Käytimme ideointityöpajassa asiakaspalautte aiheen tueksi Evantia Oy:n luomaa pohjasuunnitelmaa palautteen keräämiseksi asiakkailta. Tarkoituksena on, että Evantia Oy ottaa tulkeilleen käyttöön asiakaskyselyn, jota tulkit voivat halutessaan käyttää kerätäkseen palautetta asiakkailtaan. Evantia Oy on esitellyt henkilöstölleen asiakkaille toteutettavan kyselyn toteutustavan sekä selvittänyt, millaisin kysymyksin tulkit haluavat palautetta asiakkailtaan saada. Tulkit ovat siis jo päässeet asiakaskyselyn kehittämisprosessiin mukaan. Ideointityöpajassa syvennyimme

asiakaskyselyn toteutustapaan sekä siihen, kuinka tulkit kokevat tällaisen asiakaspalautteen keräämisen keinon. Käsittelemme Evantia Oy:n asiakaskyselyn toteutustapaa myöhemmin opinnäytetyön tulosten analysoinnin yhteydessä luvun 7 aluvussa 7.2.

Esittelimme työpajan alussa opinnäytetyömme tavoitteita sekä kyselytutkimuksen tuloksia, jotka johdattelivat yhteiseen keskusteluun palautteen mahdollisuuksien äärelle. Keskustelua syntyi riittävästi, vaikka osallistujista osa oli enemmän kuuntelijan roolissa. Ideointityöpajaan oli mahdollista osallistua joko Evantia Oy:n toimistolta Helsingin Pasilasta tai etäyhteyden välityksellä. Pasilan toimistolta työpajaan osallistuivat yrityksen toimitusjohtaja sekä yksi esihenkilö. Muut osallistujat osallistuivat etäyhteyksien välityksellä ympäri Suomea. Olimme laittaneet etukäteen PowerPoint esityksen, jossa esittelimme opinnäytetyömme tavoitteet sekä kyselytutkimuksen tulokset. Esitys toimi runkona ideointityöpajassa käsiteltävien aihealueiden käsittelyssä.

4 PALAUTTEEN ULOTTUVUUDET

Palaute-sana tarkoittaa eri asioita eri ihmisille ja herättää jokaisessa erilaisia mielikuvia ja tunnekokemuksia. Yhdelle palaute merkitsee kehumista, toiselle kehittämisehdotuksia ja kolmannelle moittimista. On siis tärkeää, että työyhteisössä kaikki tietävät, mistä asioista voi antaa ja saada palautetta sekä keneltä palautetta voi pyytää. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011, 41.) Palautteen antaminen on usein mielletty vain esihenkilöiden tai asiakkaiden tehtäväksi, mutta palautteen tulisi liikkua käytännössä jokaiselta jokaiselle aina asiakkaan, työntekijän, kollegan ja esihenkilön välillä. Kollegoiden rooli palautteen antamisessa on kasvanut itseohjautuvuuden lisääntyttyä työelämässä. Organisaatiossa ei siis tule odottaa palautetta vain ylhäältä alaspäin työn johdolta työntekijöille, vaan osallistava ja ideoiva työyhteisö saa enemmän aikaan yhdessä työntekijöiden antaessa palautetta myös toisilleen. (Oulasmaa & Pesonen 2022, 32–33.)

Palaute on osa työpaikan vuorovaikutusta, oppimista ja kehittämistä. Sen kohteena on ahtaasti ajateltuna työ ja sen suorittaminen, laajemmin ajateltuna koko työyhteisön, työn ja työntekijän kehittäminen. Peilinä on työntekijän perustehtävä ja tavoitteet, johon tulisi heijastua myös tulevaisuuden tavoitteet. Onnistunut palaute vaatii muutakin kuin loogisen ja teknisesti taitavan suorituksen palautteen antajalta. Ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa on kyse monista pinnan alla olevista asioista, jotka täytyy tiedostaa ja huomioida. Vaikka palaute kohdistuisikin työtehtäviin, sillä on vaikutuksia ihmisen koko minäkuvaan. (Kupias & Peltola & Saloranta 2011, 16.)

4.1 Palautteen eri muotoja

4.1.1 Esihenkilön palaute työntekijälle

Palautteen antaminen kuuluu olennaisena osana esihenkilön työtä. Esihenkilön uskotaan voivan vaikuttaa työntekijänsä työsuoritukseen ja ohjata työsuoritusta oikeaan suuntaan oikeanlaisella palautteella (Berlin 2008, 15). Parhaimmillaan palautetilanteesta voi lähteä liikkeelle vaikutuksia, jotka näkyvät positiivisina tapahtumina koko työyhteisössä sekä yrityksen tuloksessa (Kupias ym. 2011, 201).

Satu Berlin (2008) on tutkinut väitöskirjassaan, kuinka esihenkilön ja alaisen väliset palautetilanteet näyttäytyvät alaisen näkökulmasta. Berlin toteaa työssään, että esihenkilön tavoitteet

palautteen antamiselle ovat useimmiten motivoiminen ja kannustaminen, työn tekemisen ohjaaminen, työhön sitouttaminen sekä työntekijän että työnantajan edun varmistaminen. Esihenkilön antamaa palautetta pidetään hyödyllisenä varsinkin silloin, kun palautteen antamiselle on selkeät perusteet. (Berlin 2008, 15–18.) Esihenkilön tulee olla tietoinen työntekijänsä tekemästä työn laadusta joko seuraamalla hänen työntekeään tai muiden henkilöiden antamien palautteiden pohjalta. Usein haasteeksi esihenkilön antamalle palautteelle muodostuu se, ettei esihenkilö ole riittävän tietoinen, kuinka työntekijä suoriutuu konkreettisesti työstään. (Christensen-Salem & Kinicki & Zhang & Walumbwa 2018, 418–419.)

4.1.2 Vertaispalaute

Työntekijät ovat usein paremmin tietoisia työkentän tapahtumista kuin esihenkilöt, jolloin työntekijöiden toisilleen antama palaute on usein tehokkaampaa kuin esihenkilön antama palaute (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011, 32). Esihenkilöt eivät ole myöskään usein työkentällä tarkkailemassa työntekijöitään, jolloin työtehtävistä suoriutumisen arvioiminen on haastavaa (Christensen-Salem ym. 2018). Työntekijöiden toisilleen antama palaute on koettu arvokkaana oppimisen näkökulmasta, koska työntekijät pystyvät jakamaan kehittymisen kannalta arvokasta tietoa toisilleen. Toisen työskentelyn seuraaminen ja arviointi voivat antaa uusia näkökulmia myös omaan työskentelyyn. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011, 68, 76; Kupias ym. 2011, 107).

Palautteen antaminen voidaan nähdä välittämisen osoituksena, koska omien havaintojen jakaminen kollegalle antaa toiselle mahdollisuuden muuttaa toimintaansa ja onnistua (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011, 27). Kollegiaalisen vertaispalautteen antamiseen ja vastaanottamiseen tulee kuitenkin harjaantua. Esihenkilön rooli korostuu palautetaitojen kehittämisessä ja työyhteisön luottamuksen rakentamisessa, jotta palautteen antamisesta tulisi luonnollinen osa organisaation toimintaa. Ammatillisen kehityksen näkökulmasta pelkkä esihenkilöltä saatu palaute ei tue riittävästi työntekijöiden henkilökohtaisia kehittymisen tarpeita, jolloin kollegiaalisen palautteen rooli korostuu. Todellista toisilta oppimista tapahtuu, kun omia rajoja ollaan valmiita ylittämään muilta saatujen kokemusten ja palautteen avulla. Kollegat ovat tärkeä oppimisresurssi työelämässä. Tätä resurssia tulisi haluta ja pystyä hyödyntämään. Parhaimmillaan palautetilanne on oivallinen reflektointimahdollisuus palautteen molemmille osapuolille. (Kupias ym. 2011, 108, 185.)

4.1.3 Ryhmäpalaute

Palautetta on kuitenkin mahdollista antaa myös tiimin sisällä yhteisenä ryhmäpalautteena ja edesauttaa näin koko tiimin suoriutumista. Tiimi määritellään koostuvaksi sen kahdesta tai useammasta jäsenestä, jotka ovat vuorovaikutuksessa keskenään jakaen yhteiset tavoitteet työleen. Vuorovaikutus koostuu keskusteluista, päätösten tekemisestä ja usein myös tuloksellisesta toiminnasta. Tiimin saama palaute on ensisijaisen tärkeää, jos halutaan tietää, kuinka pitkälle tiimin on mahdollista päästä tavoitteessaan tai onko sen tehtävä toimintatapoihinsa jotain muutoksia tavoitteiden saavuttamiseksi. Palautteen antajina voivat toimia ryhmän johtaja, ryhmän yksittäiset jäsenet, jotka antavat toisilleen palautetta tai jokin ulkopuolinen taho. (London & Sessa 2006, 3–7.)

Palautetilanteiden kautta ryhmän jäsenet oppivat tuntemaan itsensä ja toisensa paremmin ja ymmärtämään toistensa vahvuudet ja heikkoudet. Tällöin myös tiimin keskinäinen luottamus vahvistuu. Johdon ja esihenkilöiden tulee puolestaan näyttää esimerkillään, että tiimissä sattuneita virheitä ja epäonnistumisia ymmärretään, ja ettei ketään jätetä tällaisessa tilanteessa yksin. Tiimin turvallisuuden tunne paranee, kun palautteista uskalletaan keskustella kunnioittavasti, arvostavasti ja parempaan pyrkien. (Oulasmaa & Pesonen 2022, 38, 65.)

4.1.4 Asiakaspalaute

Asiakaspalaute on usein yhä alihyödynnetty asiakasymmärryksen lähde (Holma & Laasio & Ruusuvoori & Seppä & Tanner 2021). Työntekijälle avautuu oppimisen mahdollisuuksia myös oman organisaation ulkopuolelta havainnoimalla työn tekemisensä seurauksia ja mitä työn tekeminen saa aikaan (Kuitunen & Sutinen 2018, 151; Juuti 2015). Juuti (2015) kuvaa asiakaspalautteen vaikuttavan keskeisesti työntekijän työhyvinvointiin. Joissain tilanteissa työntekijän voi olla kuitenkin haastavaa vastaanottaa palautetta ja käsitellä sitä luovasti ja rakentavasti. Tällöin organisaation rooli työntekijöiden kouluttamisessa palautteen vastaanottamisen taidoista korostuu. Tehokkain tapa selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluntarjoajan toimintaan on asiakaspalautteen systemaattinen kerääminen ja palautteen käsittely turvallisessa ilmapiiressä. Vuorovaikutukseen perustuvassa työskentelyssä työntekijä voi yrittää seurata asiakkaansa tyytyväisyyttä ilmeiden, eleiden ja sanojen perusteella sekä päätellä niistä, kuinka hyvin työ on sujunut. (Juuti 2015.)

On tärkeää muistaa, että virheistä ja onnistumisista voi oppia yhdessä asiakkaan kanssa. Tarjottu palvelu voi näyttäytyä hyvinkin erilaiselta asiakkaan kuin palveluntuottajan näkökulmasta, joten asiakkaan palautteet kannattaa huomioida ja ottaa niistä opiksi. (Kuitunen & Sutinen 2018, 151). Asiakkailta tulevat asialliset palautteet pitäisi tulla kaikkien asianosaisten tietoon, eikä kenenkään tulisi pelätä viedä niitä eteenpäin (Oulasmaa & Pesonen 2022, 44). Asiakaspalautteet tulisi pystyä käsittelemään turvallisessa tunnetilassa, jossa jokainen tilanteeseen osallinen pystyy ilmaisemaan mielipiteensä ilman puolustautumismekanismia. Jos palautetta käsittelevät ihmiset joutuvat puolustamaan omaa toimintaansa tai muut osapuolet asettuvat palautteen vastaanottajan yläpuolelle, menetetään mahdollisuus oppia palautteesta. (Juuti 2015.)

4.1.5 Itsereflektointi

Palaute ei aina tarvitse toista osapuolta. Sisäinen keskustelu tai itsereflektio on palautetta itselle eli oman toiminnan, vaikuttimien ja arvojen tarkastelua, arviointia ja kehittämistä (Kupias ym. 2011, 19). Muuttuvassa työkuulttuurissa itsensä johtamisen merkitys on voimistunut. Tehtävien tekemisen tapaa ja ajankohtaa sekä tehtävästä toiseen siirtymistä on kyettävä tekemään joustavasti. Voidakseen antaa parhaan mahdollisen työpanoksen, on löydettävä oma paikka ja alettava kehittää itse itseään. (Drucker 2000.)

Yksilö antaa itse itselleen esihenkilöä ja kollegoita tärkeämmän palautteen. Organisaatioissa on harvoin niin hyvä palautejärjestelmä, joka antaisi palautetta aina oikea-aikaisesti, oikeista asioista, laadukkaasti kommunikoiden ja yksilön tarpeet huomioiden. Yksilön oman työn reflektointi työn onnistumisesta ja epäonnistumisesta on ensiarvoisen tärkeää, ja itsereflektoinnin keinoin kannattaa kiinnittää huomiota. (Sutinen & Kuitunen 2018, 150.) Sydänmaanlakan (2006, 87) mukaan reflektoinnin tulisi olla olennainen osa arjen työtehtäviä. Reflektointi eli itsearviointi on pitkälti ihmettelyä ja kyseenalaistamista. Kokemuksia tulisi kerätä aktiivisesti, pohdiskella ja arvioida niitä syvällisesti sekä ennen kaikkea oppia niistä. Analysoinnin seuraus on suunnitelma, miten seuraavalla kerralla pitäisi toimia.

4.1.6 Mentorointi

Esihenkilöltä ja asiakkaalta saadun palautteen lisäksi toinen tärkeä osatekijä työssä kehittymiseen on valmentava mentorointi ja organisoidut mentoriohjelmat. Valmentava mentorointi on yhdessä oppimisen prosessi, jossa kahden ihmisen välillä tapahtuu ammatillista kehitystä. Valmentava mentorointi perustuu tasavertaiseen suhteeseen, jonka avulla opitaan uudistumaan ja

se on osa organisaation yhteisöllistä kehittämistä. Mentorointi myös lisää työhön sitoutumista ja yhdessä tekemisen tapoja. (Ristikangas & Clutterbuck & Manner 2014, 28.)

Mentorointi toimii lähes kaikissa organisaatioissa koosta, kulttuurista tai toimialasta riippumatta. Mentorointi parantaa erityisesti mentorin ja mentoroitavan osaamista ja kyvykkyyttä sekä lisää työhön sitoutumista ja työtyytyväisyyttä. Mentoroinnista kannattaa siis kiinnostua jokaisessa organisaatiossa. (Ristikangas ym. 2014, 56.)

4.2 Tapoja antaa ja vastaanottaa palautetta

Palautetta voidaan antaa suullisesti, kirjallisesti, verkkovälitteisesti tai kasvotusten. Muodollisen palautteen kanava voi olla esimerkiksi yhdessä sovituin väliajoin pidettävät keskustelut kahden kesken lähiesihenkilön kanssa. Epämuodollinen palaute voi olla koulutustilanteessa, jossa esihenkilö tiedustelee alaisiltaan, ovatko he ymmärtäneet kaiken käsitellyn. Molemmat palautekäytännöt lisäävät oppimista ja ymmärrystä organisaatiossa ja auttavat henkilöstöä omien tavoitteidensa kohdistamisessa. Epämuodollisen palautteen etuna nähdään myös se, että se annetaan oikea-aikaisesti kesken päivittäisen työnteon. (Baker, Perrault, Reid & Blanchard 2013, 260–261.)

Oulasmaa ja Pesonen (2022) mukaan palaute sisältää paljon tulkintaa ja ylianalysoinnin vaara on suuri. Tämän vuoksi tulisi aina pyrkiä palautekeskusteluun. Tällöin palautteen saaja voi kysymyksillään varmistua siitä, että palautteen antajan tulkinta on ollut oikea. Yksisuuntainen sanelu, jossa vain toinen puhuu omia näkemyksiään, ei ole palautetta vaan käskyttämistä, ohjausta tai kontrollointia. Murchin (2016) resepti onnistuneelle palautekeskustelulle on, että oikea ajoitus, oikeanlainen metodi ja oikea paikka tuottavat hyviä ratkaisuja ja ylläpitävät myös hyviä suhteita työyhteisössä. Työyhteisön kanssa olisi hyvä pohtia, miten tietyn tehtävän hoitaminen on sujunut ja mitä olisi voitu tehdä paremmin. Kannattaa katsoa tulevaisuuteen, asettaa tavoite ja miettiä yhdessä, miten tavoitteeseen päästään. (Kurttila & Aalto 2021, 189.)

4.3 Palaute osana yritysstrategiaa

Palautteella on hyvin merkittävä rooli yksilöiden ja organisaatioiden kehityksessä. Se auttaa työntekijöitä ymmärtämään suoritustaan ja löytämään keinoja parantaa työtään. Tässä käsittelemme muutamia keskeisiä palautteeseen liittyviä teorioita ja malleja, jotka tarjoavat yrityksille viitekehyksen ymmärtää palautteen merkitystä ja sen vaikutusta.

Ashford ja Cummings kehittivät vuonna 1985 palauteprosessin mallin, joka korostaa palautteen antamisen ja vastaanottamisen keskeisiä elementtejä (Ashford & Cummings 1985). Malli sisältää seuraavat komponentit: palautteen lähteet ja ominaisuudet, vastaanottajan piirteet sekä organisaation kulttuurin. Palaute voi tulla esimiehiltä, kollegoilta, alaisilta tai asiakkailta. Jokaisella palautteen antajalla on oma merkityksensä ja näkökulmansa. Palautteen ominaisuuksiin kuuluu heidän mukaansa palautteen konkreettisuus, ajankohtaisuus, rehellisyys ja rakentavuus selkeillä esimerkeillä ja parantamisehdotuksilla.

360-asteen palautejärjestelmä kerää puolestaan palautetta useista lähteistä, mukaan lukien esimiehet, kollegat, alaiset ja asiakkaat (Lepsinger & Lucia 2009). Tämä järjestelmä tarjoaa kattavan näkemyksen työntekijän suoriutumisesta ja käyttäytymisestä. Keskeiset elementit ovat monipuolisuus, luottamuksellisuus ja kehityssuunnitelma, jossa palautteen saaminen eri näkökulmista auttaa tunnistamaan vahvuudet ja kehittämiskohteet laajasti, anonyymi palaute rohkaisee rehellisyyteen ja avoimuuteen. Palautteen perusteella laaditaan henkilökohtainen kehityssuunnitelma, joka ohjaa työntekijän ammatillista kasvua.

JD-R-malli (Job Demands-Resources Model) tarkastelee työn vaatimuksia ja resursseja, jotka vaikuttavat työntekijän hyvinvointiin ja suorituskyykyyn. Palautteen merkitys tässä mallissa käsittelee resursseja ja vaatimuksia. Positiivinen ja rakentava palaute toimii resurssina, joka lisää työntekijän motivaatiota, sitoutumista ja hyvinvointia, kun taas työn vaatimukset, kuten korkeat suoritustavoitteet, voivat aiheuttaa stressiä. (Bakker & Demerouti 2007.) Tavoitteena on tehokas palaute, joka auttaa hallitsemaan vaatimuksia ja vähentämään työperäistä stressiä.

Kolbin (1984) kokemuksellisen oppimisen teoria korostaa oppimisen sykliä, joka sisältää konkreettisen kokemuksen, reflektiivisen tarkastelun, käsitteellisen ymmärryksen ja aktiivisen kokeilun. Palautteen rooli tässä teoriassa pohjautuu reflektioon ja kokeiluun. Palaute auttaa työntekijää tarkastelemaan suoritustaan ja oppimaan siitä. Palautteen perusteella työntekijä voi kokeilla uusia toimintatapoja ja parantaa suoritustaan.

Palauteteoriat voivat tarjota yrityksille monipuolisen viitekehyksen ymmärtää palautteen merkitystä yksilön ja organisaation kehittymisessä. Erilaisten palautemallien ja -järjestelmien avulla on mahdollisuus parantaa työntekijöiden suoriutumista, motivaatiota ja hyvinvointia. Te-

hokas palaute on konkreettista, ajankohtaista ja rakentavaa, ja sen tulisi tulla monista eri lähteistä kattavan näkemyksen saamiseksi. Organisaation kulttuurin ja tuen merkitys on keskeinen palautteen vastaanottamisen ja hyödyntämisen kannalta.

Työn tekemisen edellytykset ja vaatimukset muuttuvat koko ajan. Ne pakottavat toimintatapojen tarkastamiseen ja uudelleen määrittämiseen (Kupias ym. 2011, 14). Tärkeimpiä osatekijöitä tasapainoiseen yritysjohtamiseen ovat tehokkuus, uudistuminen ja hyvinvointi. Tasapainon saavuttaminen ei ole helppoa, vaan se vaatii pitkäjänteistä ja jatkuvaa uudistumista. (Sydänmaalakka 2009, 150.) Organisaatiossa ei riitä, että esihenkilö ohjeistaa mitä työntekijöiden pitää saada aikaan ja miten työ on tehtävä. Ei riitä, että esihenkilö luottaa alaiseensa alan asiantuntijana ja jättää tämän rauhaan. Esihenkilöiden kuuluu mahdollistaa ja aikaansaada menestystä, jonka tuottajina ovat omat työntekijät. Tämän vuoksi palautteen mahdollisuuksista kannattaa innostua organisaation eri tasoilla. (Kupias ym. 2011, 14.) Henkilöstöjohtaminen on organisaation strategiaan perustuva johtamisen osa-alue, joka pitää sisällään muun muassa henkilöstön kehittämisen ja kouluttamisen. Henkilöstöjohtamisessa korostuu ajatus työntekijöiden roolista organisaation tärkeimpänä voimavarana ja resurssina. Kun henkilöstöhallinnan osa-alueet on hoidettu organisaatiossa hyvin, on organisaatio vetovoimainen ja saa palvelukseensa osaavia työntekijöitä, joiden työtyytyväisyys on korkealla tasolla. (Toivanen 2023.) Kun yrityksellä on toimiva ja aktiivinen palautekulttuuri, lisää se työn johdon ja työntekijöiden keskinäistä arvostusta ja kunnioitusta sekä työntekijöiden sitoutuneisuutta yrityksen toimintaan. Palautteen avulla työntekijät voivat oppia itsestään uutta ja kokea työnsä merkityksellisempänä. (Oulasmaa & Pesonen 2022.)

5 PALAUTTEEN VAIKUTUS TYÖMINÄÄN

Palautteen antaminen ja vastaanottaminen vaativat kaikilta osapuolilta hyvää tahtoa ja taitoa. Parhaaseen lopputulokseen palautteen antamisessa ja käsittelyssä päästään, kun yhteisistä toimintatavoista on sovittu etukäteen koko työyhteisön kesken. On olemassa kannustavaa sekä korjaavaa palautetta, joista kannustava palaute vahvistaa työntekijän käsitystä omasta osaamisestaan ja vahvuuksistaan. Korjaavan palautteen avulla työntekijä tulee tietoiseksi asioista, joissa tulisi yhä kehittyä tai kuinka hänen tulisi muuttaa toimintatapojaan. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011, 14–15, 74.) Oulasmaa ja Pesonen (2022, 167) määrittelevät kannustavan palautteen olevan enemmän kuin kehu, sillä kannustavassa palautteessa myös perustellaan, minkä takia toiminta tai käyttäytyminen oli hyvää. Korjaava palaute auttaa heidän mukaansa ymmärtämään, mitä ja miksi kannattaa tehdä toisin. Näin palaute auttaa saajaa näkemään omaa toimintaansa muista näkökulmista ja parhaassa tapauksessa vahvistaa hänen omia aiempia aprikoitejaan. Palaute on saajalleen palvelus.

Moni kokee saavansa palautetta työstään ja tekemisestään liian vähän. Palautteen pyytämisen tärkeää taitoa kannattaa harjoitella ja olla aktiivinen palautteen pyytämisessä. Hyvin annettu palaute vaikuttaa saajaansa, se käynnistää vuoropuhelun, auttaa saavuttamaan tavoitteet, auttaa kehittymään ja kasvattaa itsetuntemusta. Palautetta pyytämällä osoittaa luottamusta palautteen antajaa sekä tämän rehellisyyttä ja arvostelukykä kohtaan. Samalla se vaatii myös rohkeutta uskaltaa ottaa vastaan huomioita omasta tekemisestään, varsinkin jos palaute tuo esiin asioita, joista ei ole itsekään tietoinen. (Kupias & Peltola & Saloranta 2011, 17–18, 78.)

Palautetilanteessa on kaksi toisistaan eroteltavaa asiaa: palautteen asiasisältö ja palautteen antotapa. Jotta palautteella olisi sille tarkoitettu vaikutus, täytyy molempien olla kunnossa. Asiasisällöltään timanttinen palaute voi kääntyä itseään vastaan, jos se annetaan huonosti. Palaute on sanallista tai sanatonta viestintää, joka näkyy sanoina, tekoina ilmeinä ja eleinä (Ahonen ym. 2011, 63). Palautetilanteet pitävät sisällään myös paljon tunteita kuten iloa, vihaa, pelkoa, surua, pettymystä ja häpeää, joten palautteen antamista ja vastaanottamista tulisi harjoitella, välttääksemme vääriltä tulkinnoilta tunnepitoisissa tilanteissa. (Oulasmaa & Pesonen 2022, 115).

5.1 Hyvän palautteen tunnusmerkit

Oulasmaan ja Pesosen (2022, 15) mukaan suora palaute on parasta palautetta. Tällä he tarkoittavat toista kunnioittavaa ja arvostavaa tapaa kertoa omista havainnoistaan sekä siitä, mitä hyvää toisen kannattaa jatkaa tai mitä hänen kannattaa pohtia korjattavaksi. Ahonen ja Lohtaja-Ahonen (2012, 18–19, 23) näkevät kannustavan palautteen saavan aikaan onnistumisen ja edistymisen tunteen kasvua sekä saajassa että antajassa, mikä auttaa tekemään jatkossakin hyvää työtä. Myönteinen palaute onnistumisista saa aikaan enemmän onnistumisia ja näin onnistumisista opitaan helpommin.

Ahonen ja Lohtaja-Ahonen (2011, 81) mukaan vaikuttava palaute on hyvin annettua palautetta, jossa palautetta annetaan oikeista asioista ja onnistumisista useammin kuin epäonnistumisista. Heidän mukaansa palaute kuuluu kaikille ja on vaikuttavaa silloin, kun sen antamisesta sovittu koko työyhteisön kesken. Kun kaikki antavat toisilleen palautetta usein ja säännöllisesti, tulee siitä koko organisaation kehittymisen ja kehittämisen väline. Palaute on kuin lahja, jonka omistusoikeus siirtyy antajalta saajalle ja saaja päättää, mitä hän tekee saamallaan lahjalla.

5.2 Palautteen antaminen

Palautetta tulisi antaa auttamisen halusta ilmaisemalla omia havaintoja ja tunteita palautteen kohdehenkilölle. Ympärillä tapahtuvien asioiden aktiivinen huomioiminen auttaa hyvien ja kehitettävien asioiden havainnoimisessa. Tätä tarkkaavaisuuden taitoa kannattaa harjoitella, koska se vaikuttaa siihen, kuinka osaamme antaa palautetta. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011, 156–157.)

Palautetta kannattaa antaa aidosti tärkeästä asiasta ja oikea-aikaisesti. Kannustavuus ja ystävällisyys edesauttavat palautteen vastaanottamista, koska positiivinen ilmapiiri ja halu ymmärtää vastaanottavaa osapuolta auttavat helpottamaan palautteen vastaanottajan tunnekuormaa. (Oulasmaa & Pesonen 2022, 243.) Palaute kehittää vain, kun se annetaan hyvin. Sen vuoksi se kannattaa opetella antamaan hyvin. Yhtä tärkeää on opetella vastaanottamaan ja käsittelemään saatu palaute, jolloin se vaikuttaa tehokkaasti antajaansa ja saajaansa ja koko työyhteisöön.

5.3 Palautteen vastaanottaminen

Itsetuntemus, itsetunto ja itseluottamus ovat kolme erillistä, mutta toisiinsa kytköksissä olevaa käsitettä, jotka vaikuttavat kykyyn vastaanottaa palautetta. Itsetuntemus on taitoa tunnistaa vahvuuksiaan, kehittämistarpeitaan, tunteitaan ja toiveitaan. Henkilön ollessa kiinnostunut tutkimaan omaa käyttäytymistään ja sosiaalisia taitojaan syventää hän samalla itsetuntemustaan. Itsetuntemuksen varaan rakentuva itsetunto kertoo, millainen käsitys ihmisellä on itsestään ja arvostaako hän itseään sellaisena kuin on. Itsetunto puolestaan vaikuttaa ihmisen uskoon omiin kykyihinsä ja siihen, että hän pärjää. Itseluottamus on usein sidoksissa tekemiseen ja ihmisellä voi olla hyvä itseluottamus yhdessä tekemisessä ja huono toisessa. (Oulasmaa & Pesonen 2022, 89–91.)

Jokainen palaute on erilainen ja saatu erilaisessa tilanteessa. Palautetilanteissa on tärkeää pysähtyä kuuntelemaan, mitä palautteen antajalla on sanottavanaan ja kuunnella avoimin mielin, mitä hän sanoi. Jokaista asiallisesti annettua palautetta tulee uskoa ja kunnioittaa, koska palautteen antaja on kertonut siinä sen hetkisen subjektiivisen näkemyksensä tapahtuneesta ja sen, miltä hänestä tuntuu. Jokainen päättää itse mitä saamallaan palautteella tekee, eli jättääkö sen huomiotta vai antaako sen vaikuttaa toimintaansa. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011, 113.)

Työntekijän kykyyn vastaanottaa palautetta vaikuttavat hänen itsetuntemuksensa, ennakkosenteet ja historian tuomat painolastit. Palautteeseen reagoidaan myös vaihtelevasti ajankohdan, vireystilan ja koetun stressin mukaan. (mt., 267.) Jos palautteenantotilanne koetaan jännittävänä ja epämiellyttävänä, auttaa resilienssi eli henkinen muutosjoustavuus näissä vaikeissa tilanteissa. Työntekijä, jolla on vahva resilienssi, kykenee asennoitumaan palautteisiin rakentavalla tavalla ja näkemään sen vaikutukset myös tulevaisuudessa. (mt., 270.)

5.4 Palaute osaamisen kehittäjänä

Palaute on mitä suurimmassa määrin kommunikointia. Ranteen (2014) mukaan organisaatiossa hyvän palautekulttuurin voidaan nähdä ilmenevän organisaation jäsenten jatkuvana ja avoimena keskusteluna sekä toiminnan arvioimisena, josta on yhdessä rakennettu toimintatapa. Ranteen (2006) mukaan kulttuurin luominen vaatii kuitenkin paljon yhteistä pohdintaa, palautteen antamisen ja vastaanottamisen harjoittelua sekä toiminnan tietoista kehittämistä, jotta palaute otetaan käyttöön kehittymisen ja oppimisen tueksi. Ranne puhuu palautteesta prosessina, jossa jokainen vaihe edellyttää palautteen anto-, vastaanotto- ja käsittelytaitoja, mutta myös

muun muassa keskustelemisen, kuuntelemisen, neuvottelemisen sekä yhteistyön, tavoitteiden toteuttamisen ja ongelmanratkaisun taitoja. (Ranne 2006, 25; Ranne 2014, 16.)

5.5 Palautteen antamisen ja vastaanottamisen haasteita

Palautteen antaminen ja vastaanottaminen on vaikeaa, koska se uhkaa identiteettiä ja minäkäsitystä. Palautteen antaja tiedostaa tilanteeseen liittyvät riskit ja harva nauttii tilanteista, joissa toisen virheisiin pitää puuttua. Vaikka asettaisimme sanamme, kuinka taitavasti tahansa, virheen tehnyt tulkitsee palautteen lähes varmasti syytökseksi ja alkaa selittää miksi näin kävi (Perho, 2019, 84). Perhon (2019, 114) mukaan oman vajavuuden kieltäminen estää inhimillisen kasvun ja kehittymisen. Kasvun asenteen omaava ihminen näkee palautteen mahdollisuutena oppia uutta ja kehittyä paremmaksi, kun taas muuttumattomuuden asenteesta kiinni pitävä ajattelee, että palaute kertoo yksiselitteisesti siitä, millainen hän on ja tulee aina olemaan. Perho (2019, 119) kirjoittaa, että kaikki arvokas, kuten ammatillinen kehitys vaatii epämukavuuden sietämistä. Vaikka palaute sattuu, se on inhimillisen kasvun kannalta välttämätöntä.

6 PALAUTE VIITTOMAKIELEN TULKKAUSALALLA

Käsitlemme tässä luvussa tulkkauksen laadun määritelmää, laatuun vaikuttavia osatekijöitä, asiakaspalautteen merkitystä tulkkauspalvelun laadussa sekä kuinka palaute voi olla osana tulkkauspalvelua tuottavan yrityksen yritysstrategiaa. Tulkkauksen laatua määriteltäessä on tärkeää tiedostaa, että jokaisen tulkkauksilanteen ollessa erilainen, myös tulkkauksilanteeseen osallisten yksilölliset kokemukset ovat erilaisia. Pystyäksemme ymmärtämään palautteen merkitystä tulkkauksen laadussa, täytyy ensiksi tutustua tulkkauksen laadun määritelmään ja sen haasteellisuuteen.

6.1 Viittomakielen tulkkaus ja laatu

Viittomakielinen tulkkausala on hyvin heterogeeninen ja laaja ammattiala, jossa tavoitteena on mahdollistaa asiakkaiden kielellinen yhdenvertaisuus sujuvan, tarkan ja ammattitaitoisen tulkkauspalvelun avulla. Tässä työssä jokaisella tulkilla ja alalla toimivalla osapuolella aina palveluntuottajista Kelaan on yhteinen tavoite - tuottaa laadukasta tulkkauspalvelua. Laadulla haluamme kuvata asiaa, joka koetaan hyvänä ja jonka kautta halutaan korostaa asian myönteisiä piirteitä. Laatu koetaan yleensä onnistumisena tai menestymisenä. Laatu on aina kohteeseen ja kohteen kontekstiin sidottua. Laatu siis perustuu asiakkaiden odotuksiin ja voi olla mitä tahansa, mitä asiakkaat kokevat sen olevan. Laadun on sanottu olevan käyttötarkoitukseen sopivuutta ja kykyä tyydyttää asiakkaan tarpeet (Lecklin & Laine 2009, 15).

Viittomakielen tulkkauksen laatua on tutkittu, mutta yksiselitteistä määritelmää laadusta ei ole, vaan määritelmät ovat hyvin moninaisia. Se mitä pidetään laadukkaana tulkkausena, on hyvin subjektiivista ja tilannesidonnaista. Viittomakielen tulkkauksen palveluntuottajat tarjoavat palvelujaan pääosin kilpailuttajataholle eli Kelalle, jonka kautta palvelut tarjotaan tulkkauspalvelun käyttäjille. Kela kilpailuttaa vammaisten tulkkauspalvelua ja määrittelee laadun vaatimukset tulkin työkokemukseen ja koulutukseen pohjautuen. Tulkkauksilanteet jaotellaan perustason tulkkauksiin ja vaativan tason tulkkauksiin. Työkokemus vaikuttaa siihen, millaisia tulkkaustöitä tulkki pystyy vastaanottamaan. Kela myös määrittelee, millaiset tulkkauksilanteet ovat perustason- ja millaiset vaativan tason tulkkauksilanteita. Tulkkauksen vaativuus määritellään asiakkaan Kelalle toimittaman tulkkauksitapahtuman sisällön perusteella, eikä asiakas siis pysty suoraan määrittelemään onko tilaisuus perustason- vai vaativan tason mukainen. Palveluntuottaja pystyy perustelluilla syillä anomaan tulkkauksilauksen vaativuustason muutosta. (Kela

2022, 12–18, 30.) Tästä saattaa seurata, ettei asiakas tunne saavansa taitotasoltaan riittävän osaavaa tulkkia tilaukseensa, jolloin sekä välittäjätahon, että asiakkaan näkökulmat laadukkaan tulkkauksen toteutustavoista voivat poikkeavat toisistaan hyvinkin paljon. Näiden lisäksi myös työntekijät voivat arvioida työskentelemänsä yrityksen laatua, kuten yrityksen sisäistä rakennetta sekä työsuhde-etuja ja yrityksen johto työntekijöidensä tuottamaa tulkkauksen laatua.

Tulkkauksen tekninen- ja toiminnallinen laatu vaikuttavat asiakkaan lopulliseen laatukokemukseen. Grönroos (2015) on määritellyt asiakkaan kokemat laatutekijät teknisiin- ja toiminnallisiin osa-alueisiin. Tekninen laatu on sitä, mitä asiakas saa palveluprosessin lopputuloksena ja toiminnallinen laatu sitä, miten sujuvasti ja asiakasystävällisesti palvelua saa (Grönroos 2015). Tulkkauksen toiminnalliseen laatuun vaikuttavat esimerkiksi tilanteen hallinta, tulkin rooli, käyttäytyminen sekä keskustelutaidot. Asiakkaan laatukokemukseen vaikuttaa siis se, miten hän palvelunsa saa ja kuinka hän kokee koko palveluprosessin. Tulkkauksen tekninen laatu pitää puolestaan sisällään kielen osaamisen, tulkkaustekniikan sekä lähteen ja tulkkeen vastaavuudet. (Karinen & Luukkonen & Jauhola & Määttä 2020, 29.) Palveluntuottajan julkisuuskuvalla voi olla myös merkitystä siihen, kuinka laadukasta palvelua asiakas kokee saavansa. Jos palveluntuottajan julkisuuskuva on hyvä, antavat asiakkaat luultavasti pienet virheet helpommin anteeksi. Toisaalta taas, jos virheitä sattuu usein ja julkisuuskuva kärsii tai muuttuu kielteiseksi, vaikuttaa tapahtuneet laatu-poikkeamat suhteellisesti enemmän asiakkaan palvelukokemukseen. (Grönroos 2015.)

Palautteen saaminen on tärkeää, jotta tulkit pystyvät kehittämään ammattitaitoaan ja tulemaan tietoisiksi toimintatavoista työssään tulkkaustilanteen aikana. Palautetta voi saada monelta eri taholta: asiakkaalta, muilta tulkkauksen osapuolilta, tulkki-kollegalta tai esihenkilöiltä. Asiakkaalta saatu palaute liittyy usein tulkkauksen toiminnallisiin elementteihin, kuten esimerkiksi siihen, kuinka tulkki asiakkaan kohtaa, millaiset sosiaaliset taidot tulkilla on tai kokiko asiakas tulleen ymmärretyksi. Jos asiakas koki, ettei vuorovaikutus ollut sujuvaa tai tulkin kielitaito ei ollut riittävää, voi asiakas antaa palautetta myös tulkin kielellisiin elementteihin liittyen, kuten viittomavalintoihin tai viittomakielen tuottamisen sujuvuuteen. Tulkki-kollegalta tai esihenkilöltä voi saada syvällisempää palautetta tulkkausteknisistä näkökulmista, kuten tulkkeen selkeydestä, vastaavuudesta, viiveestä tai lähtökielestä irrottautumisesta.

6.2 Tulkkauksen laatuun vaikuttavia osatekijöitä

Otalan ja Ahosen (2003, 19–22) mukaan ihminen on tunteiden ja fyysisen kehon muodostama kokonaisuus, jonka pitää voida hyvin kaikilla näillä osa-alueilla. Ihmisen suorituskyykyyn vaikuttavat fyysinen ja psyykinen hyvinvointi, sosiaaliset kyvyt, tiedot, taidot ja osaaminen sekä yksilön sisäiset arvot ja motivaatio. Palveluntuottaja voi vaikuttaa tulkkiin esimerkiksi huolehtimalla hänen hyvinvoinnistaan, jotta tulkin on mahdollista keskittyä perustehtäväänsä, eli tulkkaukseen, mahdollisimman hyvin. Tämän vuoksi henkilöstön hyvinvoinnista huolehtiminen on yrityksen laadun määrittämisessä kriittinen tekijä. Palveluntuottaja tuottaa palvelua eri kohteille, esimerkiksi myymällä palvelunsa Kelalle ja tarjoamalla sen asiakkaille. Toisaalta palveluntuottaja voi olla laadukas työnantaja työntekijöilleen. (Eronen 2012, 6–8.) On myös muistettava, että hyvinvoiva henkilöstö tuottaa suuremmalla todennäköisyydellä tyytyväisiä asiakkaita (Ojala & Ahonen 2003, 56).

Perustyöskentelyn tukemisella tulkin vaativassa, vaihtelevassa ja alati muuttuvassa työssä tarkoitamme esimerkiksi yrityksen sisäisen välityksen toimivuutta, joka antaa tulkkille mahdollisuuden keskittyä perustyöhönsä ilmoittamalla muutokset ja tekemällä mahdolliset lisäselvitykset. Perustyöskentelyyn vaikuttavia muita tekijöitä ovat muun muassa uuden työntekijän perehdyttäminen, etukäteismateriaalinen saaminen, työn sopiva ajoittaminen sekä itse työmäärän hallinta. Työnohjauksilla ja kehityskeskusteluilla on tässä erityisen tärkeä merkitys, jossa mahdollisuus ajatusten ja kokemusten vaihtoon sekä hiljaisen tiedon jakamiseen turvallisesti. Tämä on suorassa yhteydessä työnteon laatutason nostamiseen. Työnantajan luoma mahdollisuus vaikuttaa omaan työaikaan on myös tärkeä osa työssäjaksamista. Toimiva työyhteisö perustuu vuorovaikutukselle ja avoimelle ilmapiirille, jossa keskustelu vaikeistakin asioista mahdollistuu. Työpaikan hyvä ilmapiiri perustuu myös työyhteisön sisäiseen luottamukseen. (Juuti & Vuorela 2002, 71.) Perustyöstä saatu palaute on olennainen tekijä heikkouksien ja vahvuuksien tunnistamisessa. Palaute auttaa muuttamaan toimintatapoja, parantamaan työn laatua tai kehittämään sen sisältöä. (Ranki 1999, 95–97.) Tällä hetkellä Kelan mukaan asiakaspalautetta voi antaa tulkkille, palveluntuottajalle, välityskeskukselle, Kelan www-sivujen kautta ja suoraan VATU-keskukselle (Kela 2023).

Tulkkien hyvinvointi koostuu monista työhön ja työyhteisöön vaikuttavista asioista. Perustyöskentelyn tukemisen tavoista tärkeimmät ovat sisäisen välityksen tarjoama tuki, tulkin työssäjaksamisesta huolehtiminen, palautteen antaminen ja vastaanottaminen sekä tulkkien palkitse-

minen. Palkitsemista voi olla suoraa tai epäsuoraa, jossa suoraan katsotaan kuuluvaksi perustuntipalkka. Perustuntipalkka voi vaihdella esimerkiksi henkilökohtaisen lisän perusteella, jota voidaan maksaa esimerkiksi kielitaidosta. Epäsuora palkitseminen pitää sisällään sosiaaliturvatuudet, kuten työturvaeläkkeen, sairausvakuutuksen, tapaturmavakuutuksen ja työttömyysvakuutuksen. Vapaaehtoisia epäsuoran palkitsemisen keinoja ovat esimerkiksi lisävakuutukset, lakisääteistä kattavampi terveydenhuolto, vapaa-ajan harrastustoiminnan tukeminen esimerkiksi liikunta- ja kulttuuriseteleillä tai vakkapa puhelinetu. (Eronen 2012, 52.)

6.2.1 Palaute- ja laatuprojektit Evantia Oy:ssä

Evantia Oy on toteuttanut historiassa laatuprojekteja, joissa työntekijän työn tekemisen taitoja on arvioitu ja annettu niistä palautetta. Vuonna 2016 järjestetyssä laatuprojektissa arvioitiin viittomakielen tulkkien ammatillista osaamista palauteraadin voimin. Palauteraati koostui neljästä pitkän työkokemuksen omaavasta viittomakielen tulkista. Raatilaisista yksi toimi päävastuullisena palautteenantajana tulkille, mutta myös muut raatilaiset katsoivat tulkkausnäytteet ja antoivat yleispalautteen. Palauteen antamista varten tulkki on videoinut tulkkausnäytteen valitsemastaan tulkkaustilanteesta, tai siinä on voinut käyttää valmiita videoklippejä viittomakielisen kirjaston materiaaleista. Palautetta on annettu erillisellä palautelomakkeella ja palautetta on saanut niin kokonaisuudesta kuin tulkkeen yksityiskohtaisemmista teknisistä osa-alueista. (Virta 2024.)

Vuonna 2019 Evantia Oy toteutti laatuprojektin, jossa viittomakielen tulkkien tulkkausteknisiä taitoja arvioi natiivi viittomakielinen tulkkausalan asiantuntija. Asiantuntijan pystyi kutsumaan työtilanteeseen mukaan seuraamaan tulkin työskentelyä ja asiakkaalta saadun luvan perusteella myös kuvata tulkin tulkkausta. Tilanteen jälkeen asiantuntija antoi palautetta tulkin työskentelystä, ja palautteen kohteena olivat tulkin vahvuusalueet sekä kehittämiskohteet. (mt.)

Evantia Oy:n historiassa palauteprojektit ovat keskittyneet siis lähinnä tulkkauksen tekniseen laatuun ja tulkkeen vastaavuuteen lähtökieleen nähden. Työntekijät ovat kuvanneet tulkkaustilanteessa omaa tulkettaan, jonka ulkopuolinen tulkkausalan asiantuntija on arvioinut ja josta hän on antanut palautetta. Työntekijät ovat kokeneet tällaiset palauteprojektit hyödyllisenä, mutta ovat isommissa organisaatioissa toteutusprosessina raskaita ja resursseja vaativia, eivätkä anna kokonaiskuvaa tulkkaustilanteen kaikista osa-alueista. (mt.) Oulasmaa ja Pesonen (2022, 34) korostavat palautekulttuurista keskustelemisen tärkeyttä työntekijöiden kanssa. On hyvä selvittää, kuinka työntekijät kokevat kehuun, kannustavan ja korjaavan palautteen saamisen ja

kuinka he haluavat palautetta annettavan näistä palautteen eri osa-alueista. Yrityksen suunnittelussa palauteprojektia, on hyvä osallistaa työntekijät mukaan tämän suunnitteluun.

6.2.2 Mentorointi ja vertaispalaute Evantia Oy:ssä

Kuten alaluvussa 4.1.6 kerrotaan, mentoroinnin erilaiset muodot toimivat tehokkaana keinona työssä kehittymiseen. Opinnäytetyön tilaajalla Evantia Oy:llä on käytössä uuden työntekijän mentorointiohjelma. Uudelle työntekijälle nimetään oma mentori eli kollega, jonka kanssa uusi työntekijä sopii tapaamisia ja joka neuvoo käytännön työssä. Mentorin kanssa voi sopia myös työkeikoille mukaanmenosta. Uutta työntekijää kehoitetaan olemaan tarvittaessa yhteydessä keeneen tahansa kolleegaan, mutta erityisesti mentorin rooli on alussa merkityksellinen. On tärkeää, että uusi työntekijä pääsee mukaan työyhteisöön heti alusta alkaen. Häntä kannustetaan osallistumaan yhteisiin tapaamisiin ja hänet liitetään myös mahdollisiin WhatsApp-rinkeihin. (Virta 2024.) Evantia Oy:n henkilöstö on toivonut mentorointiohjelman laajentamista myös jo pidempään talossa työskennelleille tulkeille.

6.3 Asiakaspalaute viittomakielen tulkkauslalla

Koettuun palvelun laatuun vaikuttavat asiakkaan ja palveluntuottajan välillä tapahtuvat vuorovaikutustilanteet. Asiakkaalle on tärkeää, miten hän on vuorovaikutuksessa palveluntuottajan kanssa (Grönroos 2015) eli viittomakielen tulkkauslalla välittäjätahon Kelan, tulkkauspalvelua tuottavan yrityksen ja asiointitilanteessa olevan tulkin kanssa. Viittomakielen tulkkauslalla asiakaspalautteen saamiseen ja sen määrään voivat vaikuttaa monet asiat, kuten esimerkiksi yhteisen palautejärjestelmän puute tai sopivan palautteenantotilanteen puuttuminen. Usein tulkien on kiirehdittävä tehdyn tulkkaustyön jälkeen seuraavaan toimeksiantoon, jolloin spontaanille palautekeskustelulle ei ole aikaa. Myös asiakkaat voivat olla kiireisiä tai asianhoitoon liittyvän tunnekuohun vallassa, jolloin palautteen antaminen ei ole luontevaa tai oikea-aikaista. Asiakas voi antaa asiointitilanteen jälkeen palautetta joko suoraan tulkille itselleen, tulkin työnantajalle tai tulkkauspalveluiden välittäjätaholle Kelalle. Yleensä saatu palaute liittyy asiakkaan kokemaan epäkohtaan, johon hän ei ole ollut tyytyväinen. Positiivinen palaute annetaan usein heti tulkkaustilanteen jälkeen suoraan tulkille itselleen, joten tieto onnistumisesta tai laadukkaasta palvelukokemuksesta ei välity tulkin työnantajalle tai välittäjätaholle.

Von Essen (2003) on tutkinut pro-gradu työssään simultaanitulkkien saamaa palautetta työn laadusta. Tulkin työssä toimeksiantojen vaihtelevuus aiheuttaa tulkeille erilaisia vaatimuksia,

joten työn laatua kannattaa ajatella jokaisen yksittäisen tulkkauksilanteen sisältä, arvioiden tulkkeen sopivuutta ja tulkkaustoimintaa kussakin toimeksiantotilanteessa erikseen. On tärkeää, että tulkki ja asiakas molemmat ymmärtävät, että heillä on yhteinen päämäärä: onnistunut viestintätilanne. Yhteistyö ei onnistu, jos osapuolet kokevat olevansa toistensa vastapuolia, jolloin kumpikaan ei tiedä mitä toinen on tekemässä. (Von Essen 2003, 42.) On myös huomattu, että ongelmana tulkkien saamassa palautteessa on sen keskittyminen tulkkauksen kannalta epäolennaisiin asioihin. Tämä johtuu osin siitä, että asiakkaan palvelukokemukseen voi vaikuttaa esimerkiksi käsiteltävän asian sisältö, eikä niinkään tulkin ammattitaito. Asiakas ei välttämättä pysty kohdentamaan palautetta tulkin tulkkausteknisiin ominaisuuksiin, koska harvalla asiakkaalla on ammattitaitoa antaa palautetta näistä osa-alueista. Tulkki voi saada asiakkaalta kuitenkin arvokasta tietoa toiminnastaan myös muihin, kuin tulkkauksen tuottamisen hetkiin. (mt., 35, 53–54.)

6.3.1 Kelan vaatimukset palautteesta palveluntuottajille

Kelan vammaisten tulkkauksipalveluiden palvelukuvauksessa (2022) kohdassa 2.3.7. määritellään Kelan asettamat vaatimukset palveluntuottajille palautteen keräämisestä. Kela ohjeistaa palveluntuottajia varmistamaan, että tulkkauksen taso säilyy hyväksytyyn tarjouksen mukaisena koko sopimuskauden. (Kela 2022, 47.) Palveluntuottajien tulee ottaa saatu palaute huomioon, reagoida siihen ja tehdä palautteen pohjalta tarvittavia toimenpiteitä. Viittomakielen tulkit voivat saada asiakaspalautteen Kelan kautta, jolloin palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa palautteeseen vastine, joka menee Kelalle, asiakkaalle tai asiaan liittyvälle toiselle palveluntuottajalle. Palveluntuottajien tulee kerätä sopimuskauden aikana asiakkailta kirjallista palautetta, jotta palveluntuottajat pystyvät kehittämään omaa toimintaansa. Asiakkailta saadut palautteet tulee aina kirjata, ja palautetta tulee pystyä antamaan myös nimettömästi. (mt., 47.)

Saaduista asiakaspalautteista tulee palveluntuottajien tehdä vuosittainen kooste, joka toimitetaan pyydettyä Kelaan. Palveluntuottajat saavat itse määritellä sopivimmat tavat asiakaspalautteiden keräämiselle. (mt., 47.)

6.3.2 Palveluntuottajien keinoja asiakaspalautteen keräämiseksi

Asiakkaat antavat useimmiten palautteen Kelalle, jonka kautta palaute siirtyy tulkkille. Jokaisella palveluntuottajalla tulee olla keino asiakaspalautteen keräämiseksi Kelan (2022) palvelukuvauksen mukaisesti. Kela myös määrittelee, että palveluntuottajalla tulee olla verkkosivut,

joiden kautta tulkkauspalvelun asiakkaat saavat perustiedot palveluntuottajan tulkeista, yrityksestä ja yrityksen yhteystiedot (mt., 47). Kela ei kuitenkaan määrittele, että verkkosivujen kautta tulee pystyä antamaan myös asiakaspalautetta. Usean palveluntuottajan verkkosivuilta ja sosiaalisen median kanavilta löytyi erilaisia keinoja asiakaspalautteen keräämiseksi. Koostimme havaintomme alle:

- Palautelomake palveluntuottajan verkkosivuilla. Lomakkeiden sisältö vaihtelee yrityskohtaisesti. Palautteita on mahdollista antaa kirjallisena, viitottuna videotiedostona tai valmiisiin kysymyksiin vastaamalla esimerkiksi hymiöiden avulla. Palautteen pystyy antamaan anonymisti, mutta jos asiakas jättää yhteystietonsa, hyväksyy asiakas henkilötietojen käsittelyn yritysten tietosuojaselosteen mukaisesti.
- Palautetta ohjeistetaan antamaan ottamalla yhteyttä yrityksen aluepäälliköihin.
- Sosiaalisessa mediassa ja verkkosivuilla tiedotetaan palautteen keräämisestä suoraan asiakkailta tulkkaustoimeksiannon yhteydessä.

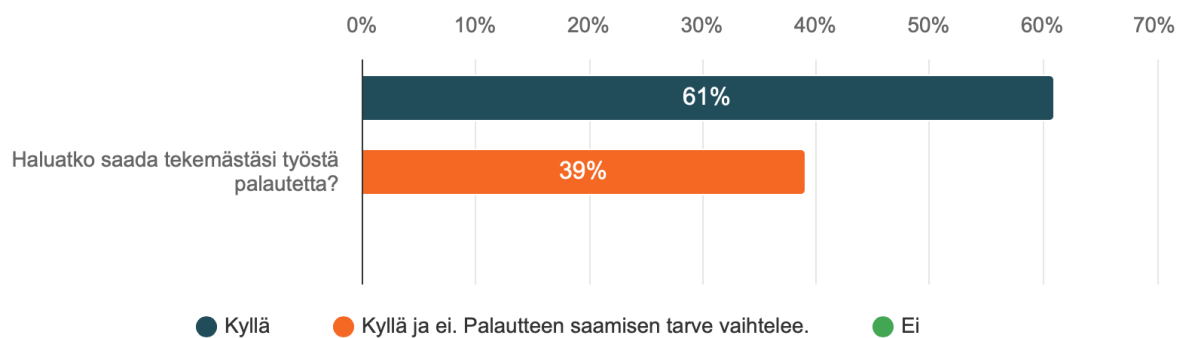
7 TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET

7.1 Webropol-kysely

Tämän opinnäytetyön liitteenä on Webropol kyselylomake (Liite 1), joka lähetettiin Evantia Oy:n henkilöstölle. Alaluvuissa 7.1.1–7.1.4 esitellään kyselyn tuloksia palautteen saamisen ja palautteen antamisen näkökulmista. Olemme analysoineet kyselytutkimuksen tuloksia keskiarvoisesti kaikkien viittomakielen tulkkien näkökulmasta sekä tulkkausalan työkokemuksen mukaan. Jaoinme työkokemuksen aineistoanalyysissä kahteen joukkoon: 0 - 12 vuotta (14 vastaajaa) ja 13+ vuotta (17 vastaajaa) tulkkausalan kokemusta. Työkokemuksen vaikutusta palautteen saamiseen ja antamiseen esitellään alaluvussa 7.1.5.

7.1.1 Viittomakielen tulkkien palautteen saamisen tarve

Vaikka tarve palautteen saamiselle oli huomattu opinnäytetyön tilaajan toimesta työyhteisökyselyssä, halusimme Webropol-kyselyn kautta selvittää perusteita, miksi viittomakielen tulkit haluavat palautetta saada. Tämän vuoksi esitimme kysymyksessä 3: ”Haluatko saada tekemästäsi työstä palautetta?”, jonka vastausvaihtoehtona olivat kyllä, ei tai kyllä ja ei, palautteen saamisen tarve vaihtelee. Kysymys jakoi vastaajajoukon ennako-oletuksemme mukaisesti kahteen ryhmään: palautetta halutaan saada (61 %) ja palautteen saamisen tarve vaihtelee (39 %) (Kuvio 1).



Kuvio 1. Viittomakielen tulkkien palautteen saamisen tarve.

Vastausvalinnan jälkeen avautui uusi kysymys, jossa valitsemaansa vaihtoehtoa pystyi perustelemaan avoimeen kommenttikenttään. Vastausvaihtoehdon kyllä jälkeen avautui jatkokysy-

mys: ”Miksi koet palautteen saamisen tärkeäksi?”, johon saimme 19 avointa vastausta. Vastauksissa korostuivat halu ammatilliseen kehittymiseen ja palautteen saamisen vaikutus työmotivaation lisäämiseen.

”Oman kehittymisen kannalta palaute tärkeää. Palautteen saaminen lisää työmotivaatiota. Kaikenlainen palaute herättää jotain pohdintaa omaa työtä kohtaan.”

”On terveellistä saada palautetta tekemästään työstä. Jos ja kun sitä antaa ”vertainen” saa spesifiä palautetta tulkkeen / opetuksen tekemisestä. Näin on mahdollisuus kehittyä & korjata työtapaansa, olla työminänsä versio 2.”

”Palautteen saaminen kehittää omaa ammatillisuutta. Palaute antaa tietoa siitä mihin minun tulisi keskittyä enemmän tai jos jokin asia on hyvin hallussa, siitäkin on kiva kuulla=)”

”Sekä asiakkaan että toisen ammattilaisen näkökulma työstä on tärkeä, koska se auttaa kehittämään myös omaa osaamista ja tekemistä. Toisaalta olen itse myös hyvin kriittinen omia taitojani kohtaan, joten objektiivinen palaute on myös tärkeää, samoin positiivinen palaute auttaa suhteuttamaan asioita.”

Vastausvaihtoehdon: ”Kyllä ja ei, palautteen saamisen tarve vaihtelee”, jälkeen kysyimme perusteluita tähän. Saimme 11 vastausta, joissa korostuivat saadun palautteen kuormitus, rutiininomaisen työn vaikutus palautteen saamisen tarpeeseen sekä asiakkaiden palautteenantotaidot.

”Jatkuva palaute alkaisi puuduttamaan. Samanlaisista tilanteista ei aina tarvitse saada palautetta.”

”Osa tulkkaustilanteista niin rutiiniomaisia, lyhyitä tmv., että niistä on kokemusta niin paljon, että jatkuvasti palautteensaamiselle ei tarvetta. Asiakkailta, niin kuuleva kuin vk:n asiakas palautteen antamisen mahdollisuus myös rajallista eikä tulkin työtä tuntevaa toista tulkkia tmv.ole aina paikalla.”

”Ei sitä aina jaksa eikä ole aiheellista saada ihan aina palautetta.”

”Joskus on mukava tehdä työtä sen suuremmin miettimättä. Aina ja jokaisesta tilanteesta en siis kaipaa palautetta. Ajoittain palautteen tarve tuntuu suuremmalta, jolloin varsinkin vertaispalautetta tai ulkopuolisen asiantuntijan palautetta kaipaa. Asiakkailta saatu palaute on myös hyödyllistä, muttei palaute välttämättä liity tulkkausteknisiin näkökulmiin.”

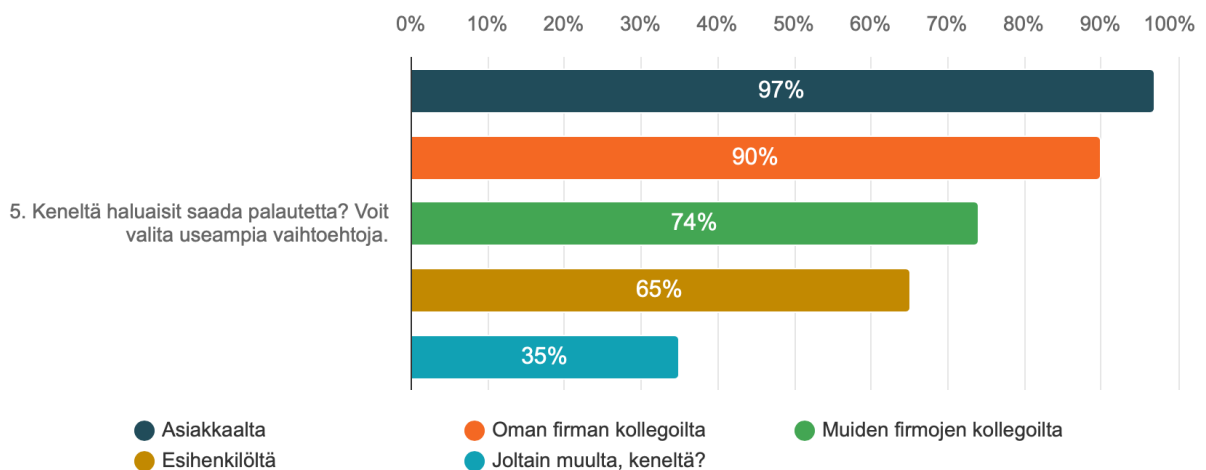
Kysyimme myös, missä määrin suhteessa toisiinsa viittomakielen tulkit haluavat saada palautetta omista vahvuuksistaan ja kehittämiskohteistaan. Vahvuuksiksi määrittelimme mikä meni hyvin, missä olet hyvä ja missä onnistuit erinomaisesti. Kehittämiskohteiksi määrittelimme mitä tulisi parantaa ja miten, mitä olisit voinut tehdä toisin ja tuliko tehtyä virheitä. Vastusten perustella (Kuvio 2) palautetta halutaan saada keskiarvoisesti hieman enemmän omista vahvuuksista (52,7 %) kuin kehittämiskohteista (47,3 %). Tässä kysymyksessä tapahtui myös paljon hajontaa, koska kaikista vastauksista pienin arvo palautteen saaminen omista vahvuuksista asetettiin 5 % kohdalle ja maksimiarvo puolestaan 85 % kohdalle. Kysymys ei sisältänyt avointa vastauskohtaa, johon vastausta olisi voinut käydä perustelemassa, joten emme saaneet tässä tutkimuksessa selville, miksi hajonta on näin suurta. Kyselytutkimuksella pystyimme kuitenkin selvittämään, että työkokemuksella on pientä vaikutusta palautteen saamisen kohdentumiseen joko vahvuuksiin tai kehittämiskohteisiin. Käsittelemme työkokemuksen vaikutusta myöhemmin alaluvussa 7.1.5.

Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Summa	Keskihajonta
5,0	85,0	52,7	50,0	1635,0	14,7

Kuvio 2. Palautteen saaminen vahvuuksista ja kehittämiskohteista.

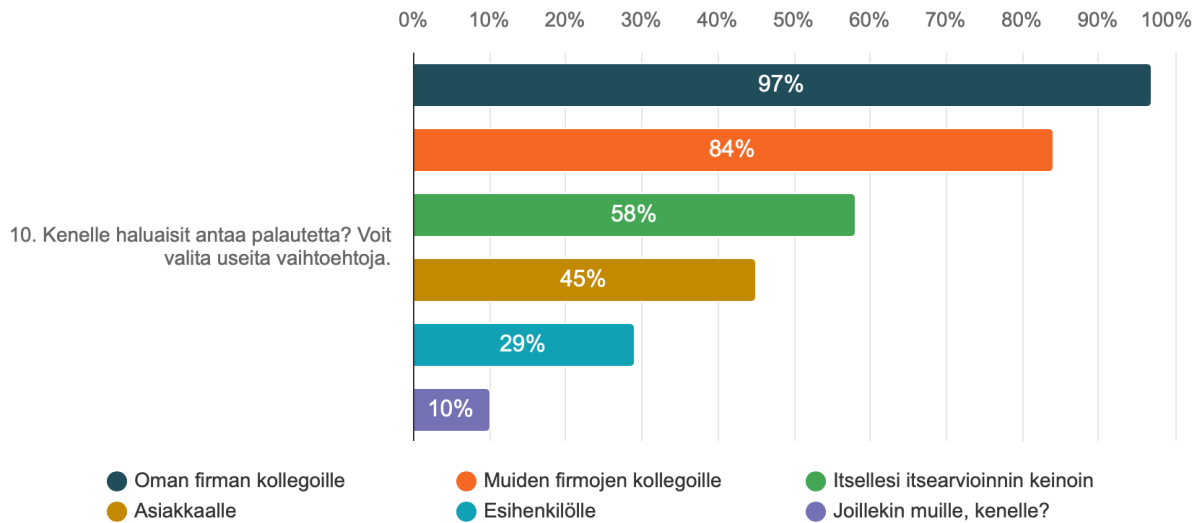
7.1.2 Toivotut palautteen lähde- ja kohderyhmät

Kysymyksessä 5 selvitimme, keneltä viittomakielen tulkit haluavat saada palautetta (Kuvio 3). Selkeimpinä ryhminä nousivat esiin asiakkaat (97 %) ja kollegat, jotka jaoteltiin oman firman kollegoihin (90 %) ja muiden firmojen kollegoihin (74 %). Esihenkilöltä palautetta halusi saada 65 % vastaajista ja joltain muulta, keneltä, keneltä vastausvaihtoehdon avoimessa kentässä korostuivat tulkkaustilanteen muilta osapuolilta, eli esimerkiksi kuulevalta osapuolelta saatu palaute.



Kuvio 3. Toivotut palautteen lähteet.

Kenelle palautetta halutaan antaa, kysyttiin kysymyksessä 10 (Kuvio 4). Vastauksissa korostuivat kollegapalautteen antaminen sekä itsearviointin keinot. Vastaajista 97 % haluaisi antaa palautetta oman firman kollegalle, 84 % muiden firmojen kollegoille, 58 % itselleen itsearviointin keinoin, 45 % asiakkaalle ja 29 % esihenkilölle. Avoin kysymys ”Jollekin muulle, kenelle?” nosti esiin tulkkaustilanteen kolmannet osapuolet. Esimerkiksi yksi vastaajista kertoi antaneensa tilaisuuden jälkeen palautetta puhujalle hänen puhettavastaan, joka oli liian nopea.



Kuvio 4. Toivotut palautteen kohteet.

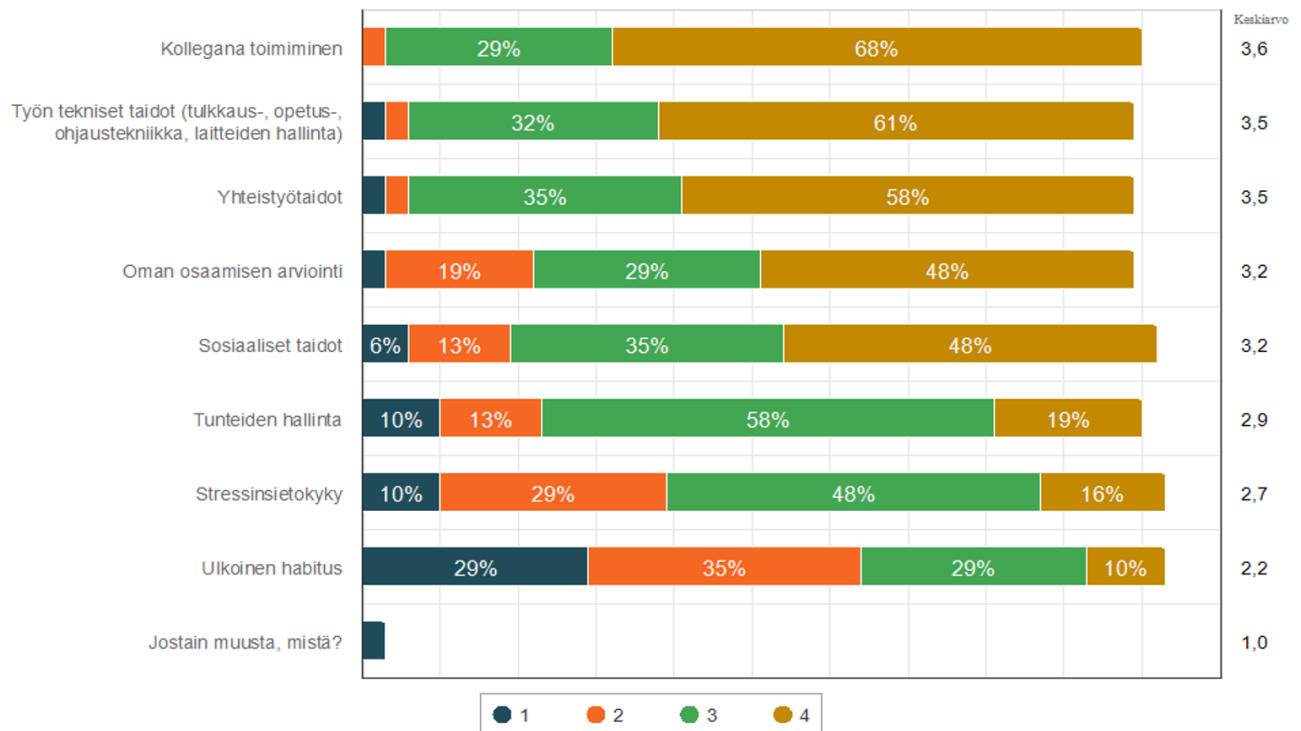
7.1.3 Palautteen eri osa-alueita sekä tulkkien kokemuksia niiden tärkeydestä

Kysymyksessä 7 selvitimme, millaisista eri aihealueista viittomakielen tulkit toivovat saavansa palautetta ja kuinka tärkeänä pidetään palautteen saamista näistä aihealueista (Kuvio 5). Aihealueet olivat kollegana toimiminen, työn tekniset taidot (tulkkaus- ja opetustekniikka, laitteiden hallinta), yhteistyötaidot, oman osaamisen arviointi, sosiaaliset taidot, tunteiden hallinta, stressinsietokyky ja ulkoinen habitus. Jokaiseen aihealueeseen pystyi valitsemaan asteikolla 1–4, kuinka tärkeänä vastaaja pitää palautteen saamista kyseisestä aihealueesta. Asteikko oli määritetty 1= En lainkaan tärkeänä, 2= Jonkin verran tärkeänä, 3= Tärkeänä ja 4= Erittäin tärkeänä. Valitsimme aihealueet siten, että saisimme riittävän laajan käsityksen, millaisista eri aihealueista ja millaisilla painoarvoilla Evantia Oy:n viittomakielen tulkit haluavat saada palautetta menemättä kuitenkaan liian syvällisesti eri aihealueiden sisältöihin. Luotimme siihen, että alan koulutuksen saaneet ja alalla työskennelleet viittomakielen tulkit ymmärtävät aihealueiden merkitykset.

7. Kuinka tärkeänä pidät, että saat palautetta seuraavista asioista? Arvioi omaan työhösi sopivat vaihtoehdot.

1= En lainkaan tärkeänä 2= Jonkin verran tärkeänä 3= Tärkeänä 4= Erittäin tärkeänä

Vastaajien määrä: 31, valittujen vastausten lukumäärä: 252



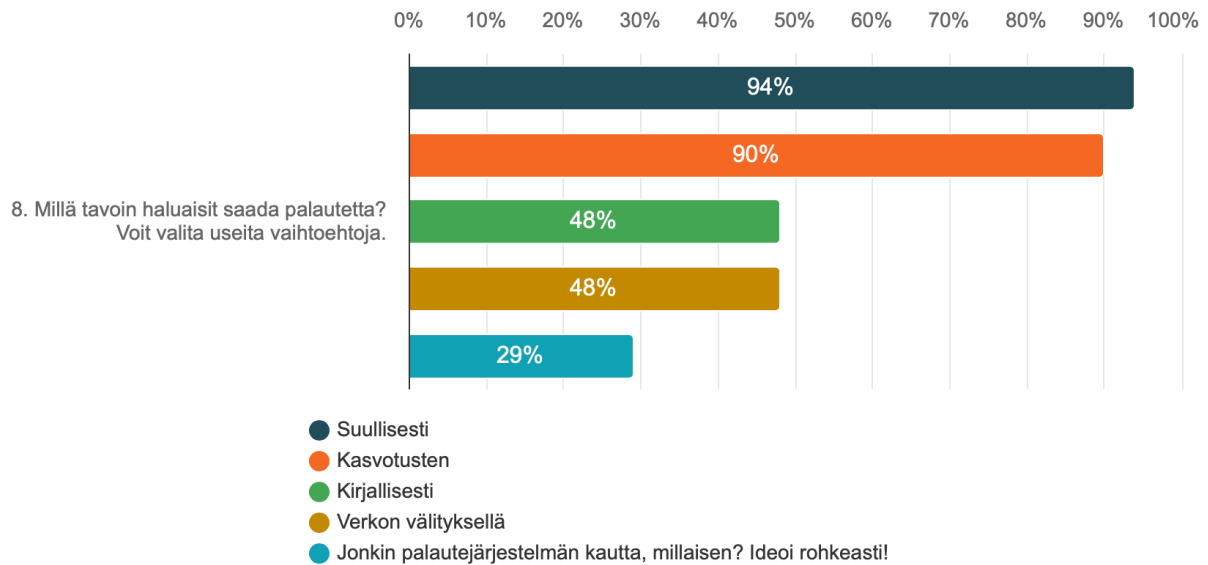
Kuvio 5. Palautteen aihealueet ja tulkkien kokemus niiden tärkeydestä.

Tuloksista on nähtävissä, että erittäin tärkeänä ja tärkeänä pidetään keskiarvoisesti palautteen saamista kollegana toimimisesta (k.a. 3,6), työn teknisistä taidoista (k.a. 3,5), yhteistyötaidoista (k.a. 3,5), oman osaamisen arvioinnista (k.a. 3,2) ja sosiaalisista taidoista (k.a. 3,2), tunteiden hallinnasta (k.a. 2,9) ja stressinsietokyvystä (k.a. 2,7). Keskiarvoisesti siis lähes kaikki aihealueet korostuivat erittäin tärkeinä tai tärkeinä. Eniten hajontaa vastauksissa oli palautteen saaminen ulkoisesta habituksesta, jossa 29 % ei pitänyt sitä lainkaan tärkeänä ja 35 % jonkin verran tärkeänä. Vaihtoehdoista kollegana toimiminen oli ainoa, jonka kohdalla yksikään vastaaja ei valinnut vaihtoehtoa ”en lainkaan tärkeänä”. Muihin aihealueisiin tuli yksittäisiä vastauksia myös ”En lainkaan tärkeänä” vaihtoehtoon.

7.1.4 Palautteen saamisen ja antamisen tapoja

Kysymyksessä 8 selvitimme, millä eri tavoin palautetta halutaan saada (Kuvio 6). Vastausvaihtoehdot suullisesti (94 %) ja kasvotusten (90 %) nousivat kyselyssä selkeästi suosituimpien

palautteen saamisen tapoihin. Tämä selittyy osin sillä, että palautetta halutaan saada heti tulkkauksen jälkeen paikalla olleilta osapuolilta, koska tällöin tilanne on vielä tuoreessa muistissa ja usein tulkkauksen sujumisesta on mukava keskustella heti tilanteen jälkeen. Usein positiivinen palaute saadaan heti tulkkauksen jälkeen, joten tieto onnistumisista ei välttämättä välity esimerkiksi tulkin työnantajalle tai välittäjätaholle Kelalle vaan se jää tulkin itsensä tietoon. Vaihtoehdot kirjallisesti ja verkon välityksellä valitsi 48 % vastaajista.



Kuvio 6. Palautteen saamisen tapoja.

Kysymyksen lopussa oli myös avoin vastausvaihtoehto: Jonkin palautejärjestelmän kautta, millaisen? Ideoi rohkeasti! jonka kautta saimme neljä vastausta erilaisista palautejärjestelmätoiveista.

”Jokin näppärä puhelimen mukana kulkeva sovellus olisi mahtava! Sinne voisi palautetta antaa niin asiakkaat kuin työkaverit.”

”Nopea linkki, johon asiakas voi vastata.”

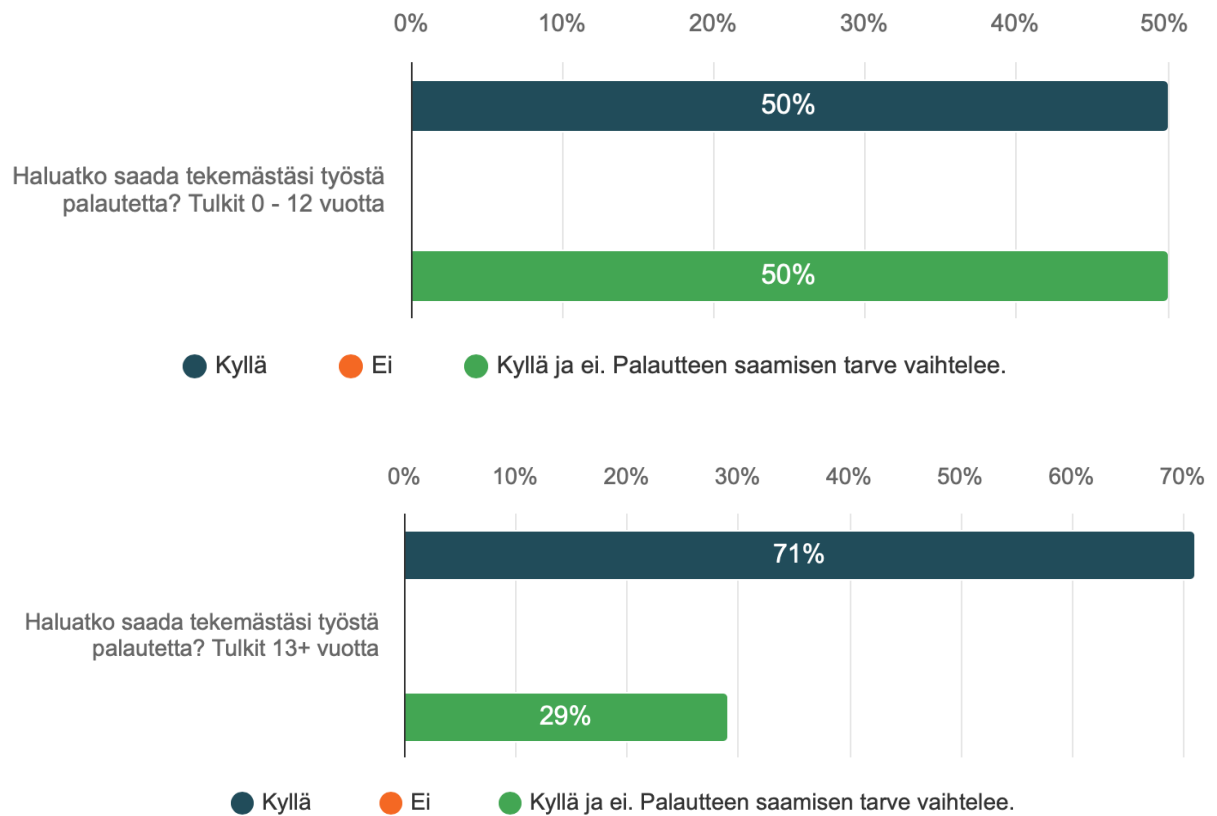
”Mikä ettei joku palautejärjestelmä, mutta EI numeerista arviota tai jotain keskiarvoa neljästä hymynaamasta. Minua jotenkin kammottaa ajatus mitattavasta palautteesta, jonka avulla joku on 4,4 tähden tulkki ja toinen 3,9 tähden. Mutta hmmm jos olisi joku palautejärjestelmä, niin voisko siellä olla valmiina erilaisia teemoja/sanoja ja niihin voisi liittää arvoja (esim. ”asia kuvaa tätä tulkkia/tulkin pitää kehittyä tässä asiassa).”

7.1.5 Työkokemuksen vaikutus palautteen tarpeeseen

Webropol-kyselyn alussa kysyimme tulkkien viittomakielialan työkokemusta. Vastausvaihtoehdot oli ryhmitelty kolmen vuoden välein seuraavasti: 0–3 vuotta, 4–6 vuotta, 7–9 vuotta- 10–13 vuotta ja 13+ vuotta. Halusimme kyselyn kautta selvittää työkokemuksen vaikutuksia viittomakielen tulkkien palautteen saamisen ja antamisen kokemuksiin. Jaoin vastajat tässä analyysissä kahteen ryhmään: alan työkokemusta 0–12 vuotta (14 vastaajaa) ja yli 13 vuotta (17 vastaajaa).

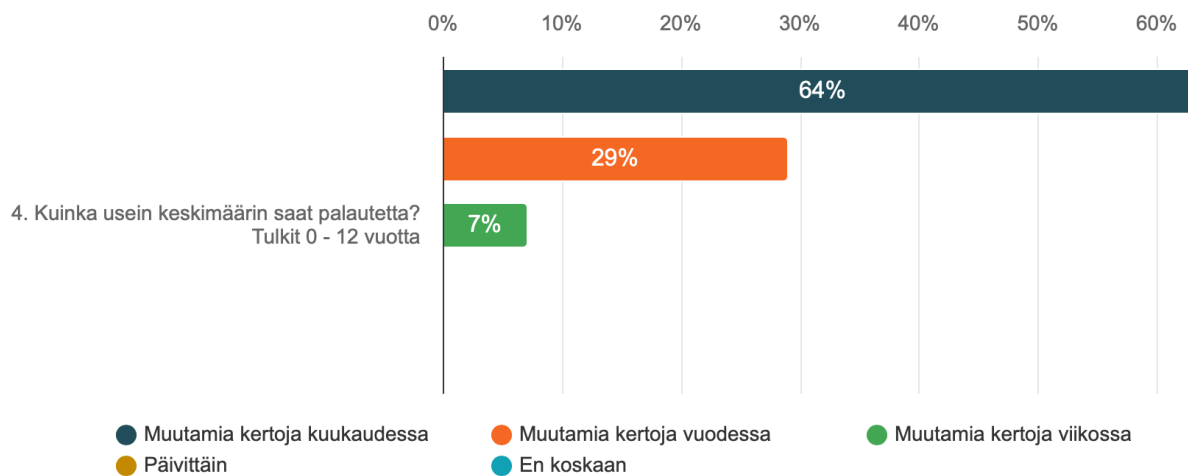
Näiden kahden ryhmän (0–12 vuotta ja 13+ vuotta) vastauksia verratessa eroavaisuuksia oli havaittavissa lähes jokaisen kysymyksen kohdalla, mutta nostamme tässä työssä esiin vain niistä selkeimmät. Ensimmäinen eroavaisuus nousi esiin kysymyksessä ”Haluatko saada tekevästä työstä palautetta?”, jossa 50 % 0–12 vuotta alalla työskennelleistä ja 71 % yli 13 vuotta alalla työskennelleistä valitsi vaihtoehdon ”Kyllä” (Kuvio 7). Kokeneemman työkokemuksen ryhmä valitsi vaihtoehdon ”Kyllä” 21 % enemmän kuin vähemmän työkokemusta omaavat tulkit.

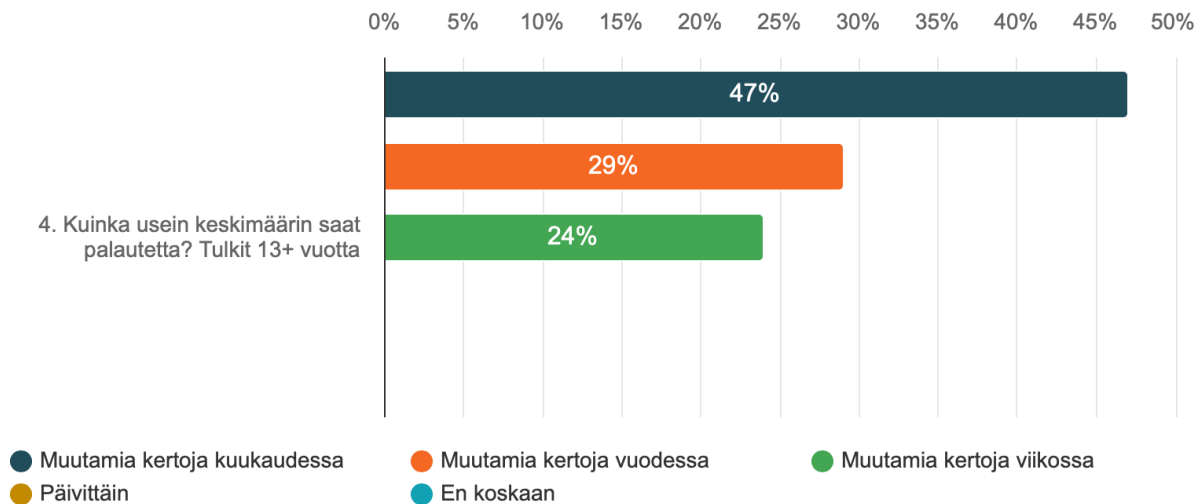
Avoimen kommenttikentän perusteella 0–12 vuotta alalla työskennelleet tulkit toivovat saavansa palautetta erityisesti ammatillisen kehittymisen vuoksi. Omia työskentelytaitoja halutaan kehittää ja saada palautetta varsinkin kielitaidosta, tulkkaustaidosta sekä tilanteen hallintataidoista. Osa vastaajista halusi myös saada varmistusta, että tulkin toimintatavat ovat asiakkaan näkökulmasta asianmukaisia. Yli 13 vuotta alalla työskennelleet tulkit korostivat perusteluisaan työssä kehittymisen ja laadukkaan palvelun näkökulmaa. Osa vastaajista kokee tarvetta oman työskentelyn ulkopuoliseen arviointiin, koska pitkä työkokemuksen kautta omalle työlleen saattaa sokeutua ja omiin työskentelytapoihin voi syntyä erilaisia manereita. Palautteen koettiin myös lisäävän työmotivaatiota. Tulkkien kokemuksia palautteen saamisen kohteista tuki myös kysymys 6, jossa kysyimme haluavatko tulkit saada enemmän palautetta vahvuuksistaan vai kehittämiskohteistaan. 0–12 vuotta työskennelleet tulkit haluavat saada keskiarvoisesti 51 % palautetta kehittämiskohteistaan, kun taas yli 13 vuotta työskennelleet haluavat saada keskiarvoisesti palautetta enemmän vahvuuksistaan (59 %).



Kuvio 7. Vertailua työkokemuksen vaikutuksesta palautteen saamisen tarpeeseen.

Eroavaisuuksia vastauksissa tuli myös kysymyksessä 4 ”Kuinka usein keskimäärin saat palautetta” (Kuvio 8), jossa 0–12 vuotta työskennelleiden ryhmä koki saavansa palautetta muutamia kertoja kuukaudessa (64 %), muutamia kertoja vuodessa (29 %) ja muutamia kertoja viikossa (7 %). Yli 13 vuotta alalla työskennelleet saavat palautetta useimmin muutamia kertoja kuukaudessa (47 %), muutamia kertoja vuodessa (29 %) ja muutamia kertoja viikossa (24 %).





Kuvio 8. Kuinka usein tulkit saavat palautetta.

Molemmat kohderyhmät kokevat saavansa palautetta muutamia kertoja vuodessa yhtä paljon (29 %), mutta eroavaisuudet näkyvät vastausvaihtoehdoissa ”muutamia kertoja kuukaudessa” ja ”muutamia kertoja viikossa”. 0–12 vuotta alalla työskennelleet kokevat saavansa palautetta kuukausitasolla enemmän kuin yli 13 vuotta alalla työskennelleet viittomakielen tulkit, mutta palautteen saaminen viikkotasolla on runsaampaa yli 13 vuotta työskennelleiden parissa. Uskomme eroavaisuuden selittyvän sillä, että yli 13 vuotta alalla työskennelleet saavat myös positiivista palautetta useammin kuin vähemmän alalla työskennelleet tulkit, joten palautetta saadaan useammin tämän vuoksi useammin.

7.1.6 Evantia Oy:n palautekulttuurin kehittäminen

Webropol-kyselyn lopussa kysyimme avoimella kysymyksellä 13: ”Kuinka me Evantiassa voisimme kehittää palautteen antamisen ja vastaanottamisen kulttuuria?”. Saimme kysymykseen 23 vastausta, jotka teemoiteltiin analyysiä varten neljän eri aihealueen alle: koulutustarve, vertaispalaute, asiakaspalaute ja yrityksen tuki. Saimme kysymyksen kautta Evantia Oy:n henkilöstöltä useita kommentteja, kuinka yrityksen palautekulttuuria voisi kehittää.

Koulutustarve korostui yhteensä 11 vastaajan kommentissa, kuinka palautekulttuuria voisi kehittää. Evantia Oy:n viittomakielen tulkit toivovat saavansa koulutusta varsinkin palautteen antamisen sekä vastaanottamisen taidoista. Vastauksissa nousi esiin myös näkökulma, että jo olemassa olevia palautteen antamisen ja vastaanottamisen taitoja tulisi kehittää, jotta palautteesta

voisi saada mahdollisimman suuren hyödyn irti. Palautteesta keskusteleminen koettiin myös tärkeäksi, koska asian esillä pitäminen auttaa tekemään palautteesta osan normaalia työarkea.

Vertaispalaute nousi esiin yhdeksässä vastauksessa. Tulkit toivovat, että yhdessä tehtävissä tulkkauksissa vertaispalautetta voisi hyödyntää nykyistä useammin. Myös kolmannen tahon tilauksia olisi hyvä hyödyntää esimerkiksi kuvaamalla tulkkauksilanne ja pyytämällä tästä jälkikäteen palautetta joko kollegalta tai esihenkilöltä. Tällä hetkellä tulkit kokevat, että kolmannen tahon tilauksista ei saa palautetta.

Asiakaspalautteen kehittämistä toivottiin neljässä kommentissa. Tulkit toivovat esimerkiksi säännöllisiä asiakaspalautekampanjoita sekä ylipäätään selkeämpää ja yhtenäisempää keinoa asiakaspalautteen keräämiseksi. Vaihtoehtoisiksi esitettiin nopeaa palautelinkkiä, jonka kautta asiakas voi antaa palautetta tai esimerkiksi tulkkikohtaista palautekorttia, joka sisältäisi QR-koodin palautteen antamiseen mobiilisti.

Yrityksen tuki nousi esiin yhdeksässä vastauksessa. Tulkit toivovat, että yritys järjestäisi erilaisia kampanjoita, teemaviikkoja sekä koulutuksia palautteen eri aihealueista ja että yrityksen esihenkilöt kannustaisivat ja muistuttaisivat tulkkereita aktiivisesti palautteen antamisen ja vastaanottamisen keinoista sekä hyödyistä.

7.2 Ideointityöpaja

Tässä luvussa kerromme ideointityöpajan keskusteluaiheista alaluvuissa 7.2.1–7.2.3. Työpajan aihealueet valikoituivat kyselymme perusteella esiin nousseiden aiheiden pohjalta koskemaan asiakaspalautetta, vertaispalautetta ja itsereflektointia. Työpaja oli kestoaltaan 70 minuuttia ja se nauhoitettiin ja litteroitiin, jonka jälkeen aineisto referoitiin aihealueittain.

Yleisellä tasolla ideointityöpajassa nousi esille ajatus siitä, että niin palautteen antamisen kuin vastaanottamisen tapoja tulisi kehittää kohti normaalia hyvää eli kohti luonnollista toimintamallia, joka mahdollistaa erilaisia työkaluja tulevaisuudelle ja ammatilliselle kehittymiselle. Tärkeänä koettiin myös se, että palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen tarjottaisiin asiantuntijalähtöistä koulutusta sekä mahdollisuus käsitellä ja purkaa saatu palaute työyhteisön kesken.

7.2.1 Asiakaspalaute

Ideointityöpajassamme kävimme laaja-alaista keskustelua asiakaspalautteeseen liittyvistä asioista ja yhtenä niistä käsittelimme Evantia Oy:n kehitteillä olevaa asiakaspalautekyselyä, joka käsittäisi henkilökohtaiset palautekortit tulkeille, joissa olisi QR-koodi palautekyselyyn. Palautekortti olisi mahdollista jättää asiakkaalle tai tilauksen kolmannelle osapuolelle tulkkaustilanteen jälkeen. Aiheeseen liittyen korostui, että tulkit haluavat räätälöityjä henkilökohtaisia vaihtoehtoja palautteen keräämiseen esimerkiksi muokattavalla kysymyspatteristolla tai palautepankilla. Lisäksi palautteen antaminen tulisi tehdä helpoksi ja nopeaksi. Kysymysten aseteluun, sisällön määrään ja muotoiluun olisi kiinnitettävä huomiota asiakaslähtöisesti esimerkiksi viittomin, kuvin ja selkokielellä.

Huomion arvoiseksi keskustelunaiheeksi nousi myös se, että viittomakielinen asiakas ei pysty arvioimaan lähdekielen ja kohdekielen välistä vastaavuutta. Tällöin palautetta voidaan pyytää myös ajatuksella ”Mihin olit tänään tyytyväinen?”. Tulkit korostivat keskustelussamme useaan otteeseen sitä, että palautteista halutaan saada konkreettista hyötyä työssä kehittymiseen.

7.2.2 Vertaispalaute

Vertaispalautteen osalta ideointityöpajamme tarjosi keskustelua muun muassa siitä, kuinka kollegan kanssa jaettu vertaispalaute vaatii aina asiasta etukäteen sopimista ja luottamusta siihen, että toisella on kyky, taito ja mahdollisesti koulutus palautteen antamiseen. Palautejärjestelmän osalta toivottiin keskustelumme kautta valmiita patteristoja tulkkauksen liittyvistä aihealueista, mikä helpottaisi vertaispalautteen antoa. Valmis patteristo antaisi palautteelle selkeän rungon ja kohdennetun rajauksen. Myös videotia osana palautteen keräämistä ehdotettiin, jolloin tulkkauksuoritetta olisi mahdollisuus katsoa jälkikäteen läpi ja analysoida läpi yhdessä kollegan kanssa.

Vertaispalautteen osalta työpajassamme nousi esiin ehdotelma päiväkirjamallista, johon valitaan annettava aihealue ja kirjataan esimerkiksi tavanomaisesta poikkeavat, uudet tai erityiset tulkkauksutilanteet ja saatu palaute esimerkiksi tulkkiparilta. Mentoroinnin ja palauteparin osalta pohdimme, olisiko hyvä, jos tulkit tekisivät organisaation sisällä palautetyötä pareina, jolloin tulkit voisivat sopia aikatauluista ja palautteen antamisen tavoista keskenään ja keskinäisellä luottamuksella.

7.2.3 Itsereflektointi

Itsereflektoinnin osalta ideointityöpajamme herätteli ajatuksia siitä, miten työntekijät toivoivat saavansa lisäkoulutusta palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen liittyen sekä kuinka he voisivat reflektoida omaa työntekeään palautteen avulla. Videointi osana palautteen keräämistä ja siten mahdollisuus analysoida omaa toimintaansa tulkkaustilanteessa koettiin tässäkin oleellisena mahdollisuutena tilannekokonaisuuden sen salliessa. Myös päiväkirjamalli tuotiin esille itsereflektoinnin välineenä, jonka kautta tulkit voisivat kirjata ylös esiin nousseita ajatuksia, toimintamalleja tai vaikka hienoja tulkkausratkaisuja.

8 POHDINTA

Opinnäytetyömme tutkimuskysymysten avulla onnistuimme selvittämään, minkälaisia toiveita ja ajatuksia Evantia Oy:n viittomakielen tulkeilla on palautteen saamisen ja antamisen eri muodoista, minkälaisia hyötyjä palautekulttuurin kehittämällä on tulkeille sekä kuinka opinnäytetyön tilaaja pystyy kehittämään yrityksen sisäistä palautekulttuuria. Tutkimuksemme perusteella Evantia Oy:n viittomakielen tulkit toivovat räätälöitävissä olevia vaihtoehtoja sekä asiakaspalautteen keräämiseen että vertaispalautteen hyödyntämiseen työssään. Myös itsereflektointi koettiin hyödyllisenä työssä suoriutumisen pohdinnassa. Tulkit kokevat, että pelkkä tulkina toimiseen liittyvien kehittämiskohteiden selvittäminen ei riitä työssä kehittymiseen, vaan siihen tarvitaan myös omien vahvuuksien selkeämpää tunnistamista. Opinnäytetyön tietoperustassa avasimme palautteen määritelmää yleisesti sekä soveltuvien osin viittomakielen tulkkausalaan. Tutkimusaineiston keräsimme Webropol-kyselyllä, jota täydensimme järjestämämme ideointityöpajan avulla.

Työn edetessä huomasimme, että palaute-sanana määrittelemisen on pohja kaikelle palautteen ympärillä tapahtuvalle keskustelulle. Palaute-sana tarkoittaa jokaiselle hieman erilaisia asioita tarkoittaen esimerkiksi yhdelle kehua, toiselle moitetta ja kolmannelle kehittämisehdotusta. Kyselytutkimuksessa emme osanneet ottaa tätä subjektiivisten kokemusten laajuutta riittävän hyvin huomioon, joten olisi ollut mielenkiintoista myös kysyä, mitä kyselyyn vastaajat ajattelivat palaute-sanana tarkoittavan. Myös se, mikä koetaan palautteeksi, vaihtelee yksilöiden välillä suuresti. Palautteeksi voidaan kokea asiakkaan tai kollegan hymy, kiitos tai nopea kannustuslausahdus tilanteen jälkeen. Vastaavasti palautteeksi voidaan myös kokea ainoastaan virallista tietä saadut kirjalliset palautteet tai erikseen sovitut palautteenantotilanteet. Webropol-kyselyn kysymyksessä: ”Kuinka usein keskimäärin saat palautetta?” olisi pitänyt siis määritellä millaisia asioita palautteella tarkoitamme. Nyt tulos saattaa olla hieman vääristynyt, koska vastaajat voivat kokea palautteeksi hyvinkin erilaisia asioita ja tilanteita.

Selvitimme opinnäytetyössämme myös työkokemuksen vaikutusta palautteen saamisen tarpeeseen. Jaoin kyselytutkimuksen vastaajat kahteen ryhmään alan työkokemuksen mukaan ja vertasimme näiden ryhmien välisiä vastauksia. Määrittelimme kyselyn taustatiedoissa tulkkien työkokemusvaihtoehdot 0 – 13+ välille, mutta olisi ollut hyödyllistä myös selvittää vielä pidempään alalla työskennelleiden tulkkien kokemuksia. Kyselyn kaikista vastaajista yli 13

vuotta alalla työskennelleitä oli 55 % eli 17 henkilöä. Tämä kertoo siitä, että yrityksessä työskentelee paljon kokeneita tulkkeja. Viittomakielen tulkkausalalla työskentelee omien havaintojemme mukaan enenevässä määrin yli 13 vuotta alalla toimineita tulkkeja, joten työkokemuksen vaikutusta palautteen saamiseen ja antamiseen olisi ollut mahdollista tutkia vielä pidempäänkin alalla työskennelleitä, vaarantamatta kyselyn anonymiteettiä. Kyselyn kautta saimme selville, että 0–12 vuotta alalla työskennelleet tulkit toivovat saavansa palautetta erityisesti ammatillisen kehittymisen näkökulmasta. Omia työskentelytaitoja halutaan kehittää ja saada palautetta varsinkin kielitaidosta, tulkkaustaidosta sekä tilanteen hallintataidoista. Osa vastaajista halusi myös saada varmistusta, että tulkin toimintatavat ovat asiakkaan näkökulmasta hyväksyttäviä. Yli 13 vuotta alalla työskennelleet tulkit korostivat vastauksissaan työssä kehittymisen ja laadukkaamman palvelun näkökulmaa. Oman työn ulkopuolinen arviointi koettiin tärkeäksi, koska pitkän työkokemuksen kautta omalle työilleen saattaa sokeutua, jolloin mahdollisia kehittämiskohteita ei tiedosteta. Pitkän työkokemuksen omaavat tulkit toivovat myös keskiarvoisesti palautetta hieman enemmän omista vahvuuksistaan kuin kehittämiskohteistaan. Tulkkaustyössä tietyn taitotason saavuttaminen koetaan vaikuttavan siten, että tulkit eivät koe tarpeelliseksi saada palautetta rutiininomaisista tulkkaustilanteista, vaan palautetta halutaan saada enemmän siitä, millaisissa asioissa on jo hyvä ja missä tulkit ovat vahvimmillaan. Oman erityisosaamisen tarkempi kohdentaminen auttaa näin ollen myös tarjoamaan asiakkaille laadukkaampaa tulkkauspalvelua.

Opinnäytetyön edetessä huomasimme, että työstä saatu palaute on aihealueena erittäin laaja, jolloin sen sisältämiä osa-alueita kuten asiakas- ja vertaispalautetta sekä itsereflektointia tulisi käsitellä ja kehittää yrityksen sisäisesti omina kokonaisuuksinaan. Asiantuntijalähtöinen koulutus toimii hyvänä perustana motivoimaan työntekijät palautteen aktiivisempaan hyödyntämiseen. Koulutuksen kautta työntekijät saavat haltuunsa yhtenäistä tietoa ja taitoa antaa ja vastaanottaa palautetta. Kun työntekijät ovat tietoisia yrityksen sisäisestä palautekulttuurista sekä toimintatavoista, kuinka palautetta annetaan ja saatua palautetta käsitellään, koetaan palaute myös tällöin turvallisena ja luontevana osana työntekoa.

Opinnäytetyömme tutkimustulokset edustavat yhden suuren palveluntuottajan ja sen viittomakielen tulkkien näkökulmia, eivät siis kaikkia vammaisten tulkkauspalvelualalla toimivia viittomakielen tulkkeja ja palveluntuottajia. Mielestämme tämä opinnäytetyö ja sen tulokset ovat kuitenkin hyödynnettävissä eri kokoisten palveluntuottajien käyttöön mahdollistaen koko tulk-

kauspalvelualaa koskevaa palautekulttuurin muutosta. Palaute auttaa lisäämään työmotivaatiota sekä työhön sitoutumista, joten tulkkausalan yritysten kannattaa panostaa palautekulttuurin edistämiseen työntekijöidensä toiveita kuunnellen. Viittomakielen tulkin työn on aika-ajoin haastavaa ja henkisesti raskasta, joten milloin palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen halua panostaa, tulisi olla myös tulkin itsensä päätettävissä. Työnantajan tarjoama koulutus, tuki ja kannustus ovat tärkeässä roolissa työntekijöiden motivoimisessa palautteen mahdollisuuksien käyttöönotossa ja hyödyntämisessä.

Evantia Oy järjesti maaliskuussa 2024 opinnäytetyömme etenemisen ohella luennon sekä työpajan otsikolla Palaute työelämässä. Työpajassa työntekijät pääsivät pohtimaan omia vuorovaiikutustaitojaan, millainen palaute auttaa omassa työssä parhaiten sekä millaisessa tilanteessa palautetta voi antaa toiselle. Koulutus koettiin hyvänä palautteen teemavuoden avauksena ja auttoi motivoimaan työntekijöitä myös opinnäytetyömme tutkimukseen osallistumiseen.

Opinnäytetyömme tarjoaa Evantia Oy:lle näkökulmia, kuinka yrityksen viittomakielen tulkit toivovat saavansa palautetta esimerkiksi asiakkaalta tai kollegalta. Opinnäytetyömme valmistumisen jälkeen Evantia Oy on aloittamassa asiakaspalautteen keräämisen tulkkausasiakkailta, jonka toteutustapaan opinnäytetyömme tarjoaa mielestämme mielenkiintoisia vaihtoehtoja. Tulkit toivovat, että he pystyisivät itse vaikuttamaan siihen, millaisia asioita asiakkailta kysytään. Kaikille työntekijöille yhden yhteisen palautekyselyn luomista ei koettu parhaana ratkaisuna palautteen keräämiseksi koska tulkkaustilanteet ovat vaihtuvia ja asiakkaat erilaisia. Järjestämässämme ideointityöpajassa keskusteltiin valmiista kysymyspatteristoista ja palautepankista, joista tulkit voisivat käydä valitsemassa joko valmiin kysymyspohjan erilaisista tulkkausliittävistä aihealueista tai vaihtoehtoisesti rakentaa asiakkaalle täysin yksilöllisen ja tulkkaustilanteeseen kohdennetun palautekyselyn. Erillinen kysely myös tulkkauksen kolmannelle osapuolelle koettiin hyödylliseksi. Palautekyselyyn vastaaminen tapahtuisi mobiilisti QR-koodin kautta, jolloin vastaaminen olisi tehty asiakkaille mahdollisimman helpoksi. Webropol-kyselyssä viittomakielen tulkkien esille nostamat kommentit numeeristen arvojen ja hymynaamojen haasteellisuudesta asiakaspalautteen keräämisessä johdattaa pohtimaan, minkälaisia hyötyjä viittomakielen tulkit haluavat palautteesta saada. Pelkkä hymynaaman valitseminen palvelun sujuvuuden kuvaamiseksi ei välttämättä vielä riitä, jotta tulkit pystyisivät saamaan palautteesta mahdollisimman suuren hyödyn. Palautekysely tulisi rakentaa siten, etteivät tulkit joudu pohtimaan esimerkiksi saadusta hymynaamasta tai numerosta, että miksi asiakas koki saadun palvelun näin. Näin ollen kysymysten muotoiluun tulisi kiinnittää erityisen paljon huomiota,

jotta tulkit saisivat mahdollisimman suuren informaation ja hyödyn saadun palautteen sisäl- löstä. Valmiita palautepohjia toivottiin myös vertaispalautteen puolelle, jolloin kollegoiden olisi helpompaa antaa palautetta toisilleen. Ennen tulkkaustilannetta tulkit voisivat sopia kes- kenään aihealueet, joista haluavat palautetta saada, ja hyödyntää yrityksen luomia valmiita pa- lautepohjia valitsemiensa aihealueiden rungoksi. Työpajassa toivottiin, että palautepohjat voi- sivat olla aihekokonaisuuksiltaan sellaisia, että niistä voisi valita haluaako palautetta saada on- nistumisista ja positiivisista asioista, kehittämiskohteista tai näistä molemmista. Kyselytutki- muksessa saimme selville, että tulkit toivovat saavansa palautetta varsinkin yhteistyötaidoista, sosiaalisista taidoista, kollegana toimimisesta sekä tulkkausteknisistä taidoista, joten esimer- kiksi näiden aihealueiden ympärille voisi rakentaa omat palautepohjansa. Valmiiden palaute- pohjien avulla palautteen antaminen kollegalle on helpompaa ja tarkempaa, kun havainnoitavat asiat ovat selkeästi ja kohdennetusti esillä. Toivoimme opinnäytetyön Webropol-kyselyyn ja ideointityöpajaan osallistuneilta rohkeaa ideointia, joten mielestämme tämä asiakaspalauteky- selyn sekä vertaispalautteen räätälöitävyys on erittäin innovatiivista. Jokaisen tulkkaustilanteen ollessa erilainen, myös tilanteisiin liittyvä palaute on erilaista. Tämän vuoksi palautteen kerää- misen keinot tulisivat olla muunneltavissa niin tilanteen, asiakkaan kuin tulkin mukaan.

Keskityimme tässä opinnäytetyössä tulkkien näkökulmaan palautteen mahdollisuuksista, joten jatkotutkimusaiheina olisi mielenkiintoista selvittää asiakkaiden kokemuksia palautteen anta- misesta tulkeille, tulkkien erilaisia tapoja käsitellä ja purkaa saatu palaute sekä laatia yhteinen koulutusohjelma palautteen antamiselle asianmukaisesti ja ammattitaidolla.

LÄHTEET

- Ahonen, Risto & Lohtaja-Ahonen, Sirke 2011. Palaute kuuluu kaikille. Kopijyvä Oy.
- Ashford, Susan. J. & Cummings, L. L. 1985. Proactive Feedback Seeking: The Instrumental Use of the Information Environment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 58(1), 67-79.
- Baker, Amanda & Perreault, Dominique & Reid, Alain & Blanchard, Céline M. 2013. Feedback and Organizations: Feedback is Good, Feedback-Friendly Culture is Better. *Canadian Psychology*.
- Bakker, Arnold B. & Demerouti, Evangelia 2007. The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Christensen, Amanda & Zhang, Zhen & Knicki Angelo J. & Walumba, Fred O. 2018. Responses to Feedback: The role of acceptance, Affect and Creative behavior. *Journal of leadership and Organizational studies*. https://www.researchgate.net/publication/323358559_Responses_to_Feedback_The_Role_of_Acceptance_Affect_and_Creative_Behavior
- Drucker P. 2000. Johtamisen haasteet. Juva, WS Bookwell Oy.
- Eronen, Hilla 2012. Tulkit ja laatu. Viittomakielen tulkkien hyvinvointi tulkkauspalveluntuottajan laatukäsikirjassa. Viitattu 20.2.2024. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/45377/eronen_hilla.pdf?sequence=1
- Grönroos, Christian 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. E-Kirja. Alma Talentum.
- Hirsijärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15.–17. Painos. Tammi Helsinki.
- Holma, Liisa & Laasio, Kirsti & Ruusuvoori, Minna & Seppä, Salla & Tanner, Riikka 2021. Menestys syntyy asiakaskokemuksesta. E-Kirja. Alma Talent.
- Juuti, Paula., & Vuorela, Antti 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Juuti, Pauli 2015. Johda henkilöstö asiakaskeisyyteen. E-Kirja. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Karinen, Risto & Luukkonen, Tuomas & Jauhola, Laura & Määttä, Simo 2020. Selvitys asiomistutkkauksen nykytilasta. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:45. Viitattu 3.5.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162434/TEM_2020_45.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Kela 2022. Palvelukuvaus. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu. Viitattu 4.6.2024. <https://www.kela.fi/documents/20124/410347/palvelukuvaus-vammaisten-henkiloiden-tulkkauspalvelu.pdf/c9bdce48-39e9-a322-46dc-7a33f9d9c1e4?t=1648107255036>
- Kela 2023. Auta meitä kehittämään Kela. Viitattu 14.5.2023. <https://www.kela.fi/anna-pautetta>

- Kolb, D. A. 1984. *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Koli, Annarita & Launis, Kirsti & Rauas-Huhtanen, Sirpa & Schaupp, Marika 2010. *Muutospajaohjaajan opas*. Tekes.
- Kurttila, M. & Aalto, P. 2021. *Pomon parhaat ratkaisut. 2., uudistettu painos*. Helsinki: Kauppakamari.
- Kupias, Päivi & Peltola, Raija & Saloranta, Paula 2011. *Onnistu Palautteessa*. WSOYpro OY.
- Lecklin, Olli & Laine, Risto 2009. *Laadunkehittäjän työkalupakki. Innovatiivisen johtamisjärjestelmän rakentaminen*. Helsinki: Talentum.
- Lepsinger, R., & Lucia, A. D. 2009. *The Art and Science of 360-Degree Feedback*. San Francisco: Pfeiffer.
- London, Manuel & Sessa, Valeria I 2006. *Group feedback for continuous learning*. Human resource Development review. Viitattu 13.4.2024. https://www.researchgate.net/publication/236156953_Group_Feedback_for_Continuous_Learning
- Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2015. *Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan*. Sanoma Pro Oy. Viitattu 4.6.2024. <https://www.elibrary.com/book/978-952-63-2695-5>
- Otala, Leenamajja & Ahonen, Guy 2003. *Työhyvinvointi tuloksen tekijänä*. *Ekonomia – sarja*. Helsinki: WSOY
- Oulasmaa, Minna & Pesonen, Mika 2022. *Suoraa palautetta! Viisaan keskustelun käsikirja*. Helsinki: Alma Talent Oy.
- Perho, Anna 2019. *Suorat sanat. Miten puhun asioista, joista mieluiten vaikenisin*. Otava.
- Ranne, Jari 2006. *Anna palaa! Käytännön palautetaitokirja*. Ai-ai
- Ranne, Jari 2014. *Anna vaikuttaa! Tee palautteesta vaikuttava!* Ai-ai
- Ranki, Anneli 1999. *Vastaako henkilöstön osaaminen yrityksen tarpeita?* Helsinki: Kauppakamari.
- Ristikangas, Vesa & Clutterbuck, David & Manner, Jarmo 2014. *Jokainen tarvitsee mentorin*. Helsingin seudun kauppakamari.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2009. *Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV. Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 3.6.2024. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/tietoarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf>
- Sarkkinen, Merja 2017. *Työterveyslaitos. Palaute on työelämän pienin suuri asia*. Viitattu 20.2.2024. <https://www.ttl.fi/tyopiste/palaute-on-tyoelaman-pienin-suuri-asia>
- Sipponen-Damonte, Mirjam 2020. *Varmuutta fasilitointiin*. E-Kirja. Alma Talent.
- Sutinen, Mika & Kuitunen, Mikko 2018. *Mahtava moka. Uskalla, opi ja menesty*. Helsinki: Alma Talent

- Sydänmaanlakka, Pentti 2006. Älykäs itsensä johtaminen. Näkökulmia henkilökohtaiseen kasvuun. Helsinki: Talentum.
- Sydänmaanlakka, Pentti 2009. Jatkuva uudistuminen. Luovuuden ja innovatiivisuuden johtaminen. Helsinki: Talentum
- Toivanen, Pasi 2023. Johtamisen taso- verkkokirja. Henkilöstöjohtaminen. Viitattu 20.2.2024. Ei saatavilla.
- Virta, Ville 2024. Suullinen tiedonanto 10.6.2024. Evantia Oy.
- Von Essen, Pia 2003. Simultaanitulkkaus ja laatu – Laatukäsityksen kautta itsearviointiin. Pro Gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Viitattu 17.4.2024. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/90881/gradu00263.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

LIITTEET

Liite 1 Webropol-kysely

Kysely palautteesta

Hyvä Evantialainen.

Opiskelemme Tulkkaustoiminnan kehittämistä (YAMK, Diak & Humak) ja olisimme kiinnostuneita kuulemaan ajatuksiasi, näkökulmiasi ja mahdollisia ideoitasi niin henkilökohtaiseen kuin työyhteisömmekin palautekulttuuriin liittyen. Palautekulttuurilla tarkoitamme tässä yhteydessä palautteen saamiseen ja antamiseen liittyvää suhtautumista sekä palautteen käsittelyyn liittyviä toimintamalleja. Kysely ja sen tulokset tulevat olemaan osa opinnäytetyötämme, jossa Evantia Oy toimii tilaajana.

Kysely on täysin anonyymi, emmekä kerää siinä henkilötietoja. Kyselyn lopussa voit halutessasi ilmoittaa kiinnostuksesi myöhemmin järjestettävään ideointityöpajaan, jossa tulemme keskustelemaan ja jakamaan ajatuksia aiheesta vapaamuotoisesti.

Osallistumisesi on meille tärkeää. Kyselyyn vastaaminen kestää noin kymmenen minuuttia.

Vastaaminen on vapaaehtoista ja kyselyyn vastaamalla suostut siihen, että saatua aineistoa käytetään osana opinnäytetyötämme.

Lämmin kiitos ajastasi!

Jenny Kolbe-Tapio & Marjo Rantonen

1. Työtehtäväsi (voit valita useita) *

- Viittomakielen tulkki
- Puhevammaisten tulkki
- Kirjoitustulkki
- Kommunikaatio-opettaja
- Viittomakielen ohjaaja
- Hallinto

2. Kokemus alalta *

- 0 - 3 vuotta
- 4 - 6 vuotta
- 7 - 9 vuotta
- 10 - 12 vuotta
- 13+ vuotta

Palautteen saaminen

Haluatko saada tekemästäsi työstä palautetta? *

- Kyllä
 Ei
 Kyllä ja ei. Palautteen saamisen tarve vaihtelee.

4. Kuinka usein keskimäärin saat palautetta? *

- Päivittäin
 Muutamia kertoja viikossa
 Muutamia kertoja kuukaudessa
 Muutamia kertoja vuodessa
 En koskaan

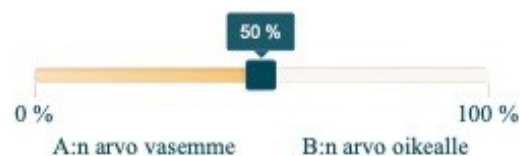
5. Keneltä haluaisit saada palautetta? Voit valita useampia vaihtoehtoja. *

- Esihenkilöltä
 Asiakkaalta
 Oman firman kollegoilta
 Muiden firmojen kollegoilta
 Joltain muulta, keneltä?

6. Missä määrin suhteessa toisiinsa haluat saada palautetta: *

A) Vahvuuksista (mikä meni hyvin, missä olet hyvä, missä onnistuit erinomaisesti).

B) Kehittämiskohteista (mitä tulisi parantaa ja miten, mitä olisit voinut tehdä toisin, tuliko tehtyä virheitä).



7. Kuinka tärkeänä pidät, että saat palautetta seuraavista asioista? Arvioi omaan työhösi sopivat vaihtoehdot.

1= En lainkaan tärkeänä 2= Jonkin verran tärkeänä 3= Tärkeänä 4= Erittäin tärkeänä

	1	2	3	4
Yhteistyötaidot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sosiaaliset taidot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oman osaamisen arviointi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stressinsietokyky	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tunteiden hallinta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ulkoinen habitus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kollegana toimiminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työn tekniset taidot (tulkkauk-, opetus-, ohjaustekniikka, laitteiden hallinta)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jostain muusta, mistä?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Millä tavoin haluaisit saada palautetta? Voit valita useita vaihtoehtoja. *

- Suullisesti
- Kirjallisesti
- Kasvotusten
- Verkon välityksellä
- Jonkin palautejärjestelmän kautta, millaisen? Ideoi rohkeasti!



Palautteen antaminen

9. Kuinka usein keskimäärin annat palautetta? *

- Päivittäin
- Muutamia kertoja viikossa
- Muutamia kertoja kuukaudessa
- Muutamia kertoja vuodessa
- En koskaan

10. Kenelle haluisit antaa palautetta? Voit valita useita vaihtoehtoja. *

- Esihenkilölle
 - Asiakkaalle
 - Oman firman kollegoille
 - Muiden firmojen kollegoille
 - Itsellesi itsearvioinnin keinoin
 - Joillekin muille, kenelle?
-

11. Valitse aihealueet joista olisit valmis antamaan palautetta. Valitse omaan työhösi sopivat vaihtoehdot.

- Yhteistyötaidot
 - Sosiaaliset taidot
 - Stressinsietokyky
 - Tunteiden hallinta
 - Ulkoinen habitus
 - Kollegana toimiminen
 - Työn tekniset taidot (tulkkaus-, optus-, ohjaustekniikka, laitteiden hallinta)
 - Jostain muusta, mistä?
-

12. Millä tavoin haluaisit antaa palautetta? Voit valita useita vaihtoehtoja. *

- Suullisesti
- Kirjallisesti
- Kasvotusten
- Verkon välityksellä
- Jonkin palautejärjestelmän kautta, millaisen? Ideoi rohkeasti!

13. Kuinka me Evantiassa voisimme kehittää palautteen antamisen ja vastaanottamisen kulttuuria?

14. Olisitko halukas osallistumaan ideointityöpajaan kyseisen aiheen tiimoilta? Tämän kysymyksen myötä kartoitamme kiinnostuneiden lukumäärää. Työpaja järjestetään kevään 2024 aikana ja tarkemmat tiedot ajankohdasta sekä ohjeet osallistumiseen lisätään Intraan ajankohdan varmistuttua. *

- Kyllä
- En
- En tiedä vielä

