

Taija Koivuniemi

”HYVIN OOT HOITANU”
Kehumisen kulttuuri ALTEN Finland Oy:ssä

Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta

Kandidaatintutkielma

Joulukuu 2022

TIIVISTELMÄ

Taija Koivuniemi: ”Hyvin oot hoitanu” – Kehumisen kulttuuri ALTEN Finland Oy:ssä
Kandidaatintutkielma
Tampereen yliopisto
Kielten kandidaattiohjelma
Joulukuu 2022

Tarkastelen kandidaatintutkielmassani kehumisen ja palautteen antamisen kulttuuria tekniikan alan asiantuntijaorganisaatiossa, konsultointiyritys ALTEN Finland Oy:ssä. Tarkoitukseni on selvittää, millä tavoilla ja missä tilanteissa työyhteisössä annetaan kehuja ja positiivista palautetta, mihin kehut kohdistuvat ja keneltä kehuja tyypillisesti saadaan. Lisäksi tarkastelen kehuissa käytettyjä kielellisiä keinoja.

Tutkielman aineisto koostuu kyselytutkimuksena saamistani 115 vastauksesta. Analysoin aineistoa sekä määrällisesti että laadullisesti. Määrällisesti tarkastelen esimerkiksi, kuinka suuri osa vastaajien saamista kehuista on kohdistunut työsuoritukseen ja kuinka suuri osa vastaajan persoonaan. Laadullisesti analysoin kehulausumien merkityksiä sekä niissä käytettyjä kielellisiä, muun muassa affektisia ilmaisuja. Laadullisessa analyysissä olen käyttänyt tekstianalyysin ja sisällönanalyysin keinoja. Tutkielmani teoriataustana on kehuista ja palautteen antamisesta sekä niiden funktioista tehty aiempi tutkimus, affektisuuden ja yrityskulttuurin käsitteistö sekä osin myös vuorovaikutuslingvistiikka.

Tutkimustulosteni perusteella kehut ja positiivinen palaute kohdistuvat työkontekstissa useimmiten työhön ja työsuorituksiin, usein myös työntekijän osaamiseen tai henkilökohtaisiin ominaisuuksiin, kuten huolellisuuteen tai työn nopeaan suorittamiseen. Tyypillisin kehun antamisen tapa on kasvokkai keskustelu tai siihen rinnastettavissa oleva vuorovaikutustilanne ja useimmiten kehun antaja on kollega tai saman tiimin toinen jäsen. Kehuissa käytetyt sanavalinnat ja kielelliset keinot vaihtelevat: affektisten ilmausten lisäksi lausuman kehuva tai arvioiva merkitys välittyy myös muilla tavoilla, kuten kokonaisen lauseen ajatussisällön kautta. Joskus pelkkä *kiitos* on ollut kehu, ja noudatankin tutkielmassa kyselyn vastaajien tulkintaa siitä, mitä he ovat kokeneet kehuiksi ja palautteeksi.

Tutkimukseni osoittaa myös, että kehuilla on työmotivaatiota lisäävä merkitys vastaajille, ja vähintäänkin kehuja on tuntunut hyvältä saada. Suuri osa vastaajista oli saanut kehuja ja moni sai niitä varsin usein. Tästä huolimatta enemmistö vastaajista oli tyytymätön yrityksen kehumisen kulttuuriin. Tämä kertonee siitä, ettei kehuja tai positiivista palautetta ole saatu riittävän paljon tai riittävän usein, tai saattaa olla, että vaikka kehuja olisi itse vastaanottanut, työyhteisön ilmapiiriä ei silti koe kehumiseen kannustavaksi. Tutkimustulosteni mukaan yrityksessä voisikin olla syytä kiinnittää huomiota vuorovaikutus- ja työyhteisötaitojen kehittämiseen.

Avainsanat: kehu, palaute, yrityskulttuuri, vuorovaikutus, affektisuus

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck -ohjelmalla.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
1.1 Tutkimuksen aihe.....	1
1.2 Tutkimuskohde ALTEN Finland Oy.....	2
2 TUTKIMUSAINEISTO JA -KYSYMYKSET	3
2.1 Aineisto ja sen käsittely	3
2.2 Tutkimuskysymykset ja tutkielman rakenne.....	4
3 TEORIATAUSTA JA TUTKIMUSMENETELMÄT	6
3.1 Kehun ja palautteen käsitteet.....	6
3.1.1 Kehu.....	6
3.1.2 Palaute.....	7
3.2 Affektisuus	7
3.3 Vuorovaikutuslingvistiikka	8
3.4 Yrityskulttuuri	8
3.5 Tutkimusmenetelmät.....	9
4 ANALYYSI	11
4.1 Vastaajajoukon ominaisuudet.....	11
4.2 Tyytyväisyys kehumisen kulttuuriin.....	14
4.3 Kehujen määrä ja konteksti.....	15
4.4 Kehun kohteena työ	16
4.5 Kehun kohteena persoona	18
4.6 Kehuissa käytetyt ilmaisut	19
4.7 Kehujen merkitys niiden saajille	21
5 PÄÄTÄNTÖ	24
LÄHTEET	26
LIITTEET	
Liite 1. Kyselylomake	28
KUVAT	
Kuva 1. Vastaajien ikärakenne.....	12
Kuva 2. Vastaajien asema yrityksessä.	13
Kuva 3. Vastaajien työsuhteen kesto.....	13
Kuva 4. Vastaajien tyytyväisyys kehumisen kulttuuriin.	14
Kuva 5. Kehujen saaminen.....	15

Kuva 6. Kehujen antajat.....	15
Kuva 7. Kehujen kohteet.....	17
Kuva 8. Kehujen kokeminen.....	21
Kuva 9. Vastaajien itse antamat kehut.....	22

TAULUKOT

Taulukko 1. Henkilöstö ja kyselyn vastaukset toimipaikoittain.....	12
Taulukko 2. Affektisten ilmausten määriä.....	20

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen aihe

Tutkin kandidaatintutkielmassani kehumisen ja palautteen antamisen kulttuuria teknologia-alan konsultointiyritys ALTEN Finland Oy:ssä (jatkossa ALTEN Finland). Analysoin kehumista ja palautteenantoa kielen ilmiönä, jolla luodaan ihmisten välistä vuorovaikutusta työyhteisön kontekstissa. Selvitän tutkielmassani myös, millaisena ALTEN Finlandin työntekijät pitävät työpaikan ilmapiiriä ja ovatko he siihen tyytyväisiä: kannustaako se kehumaan ja antamaan palautetta, saavatko työntekijät mielestään kehuja tai palautetta riittävästi ja millainen merkitys niillä heille on. Lisäksi tarkastelen sitä, millaisia ilmaisuja kehuissa on käytetty ja mihin kehut tyypillisesti kohdistuvat. Hankin tutkimusaineistoni kyselytutkimuksena lokakuun 2022 aikana.

Kehuminen ja palautteen antaminen ovat osa työyhteisön vuorovaikutusta, ja ne muokkaavat osaltaan myös koko yrityksen kulttuuria. Yritys, jonka työntekijät ovat tyytyväisiä ja viihtyvät työssään, saattaa näyttäytyä houkuttelevana työnantajana työmarkkinoilla. Tyytyväisyyttä ja viihtyvyyttä taas voidaan lisätä luomalla avointa, palautteen antamiseen kannustavaa ilmapiiriä sekä kehumalla onnistumisista ja saavutetusta kehityksestä. Kaikilla työyhteisön jäsenillä on oma roolinsa yrityskulttuurin luojina ja ylläpitäjinä; puhun yrityskulttuurista tarkemmin esitellessäni tutkimuksen teoriataustaa luvussa 3. Tärkeää on myös tiedostaa, että ihmisillä on erilaisia mieltymyksiä ja odotuksia myös työpaikalla, kuten muillakin elämän osa-alueilla. Useimmille kehut ja positiivinen palaute ovat myönteinen ja motivoiva asia, mutta kaikki eivät kehuja kaipaa tai saattavat pitää niitä jopa häiritsevinä. Hyviin työyhteisötaitoihin kuuluukin myös tällaisen erilaisuuden huomioiminen.

Kehuja on Suomessa tutkittu melko vähän. Etelämäen, Haakanan ja Halosen (2013) tutkimus tarkastelee keskustelunanalyysin keinoin kehumista suomalaisissa arkikeskusteluissa. Kansainvälistä tutkimusta kehuista on heidän mukaansa runsaastikin, mutta se keskittyy useimmiten kohteliaisuusnäkökulmaan, kun taas Etelämäki ym. paneutuivat aiheeseen kehujen rakenteen, vastaanottamisen ja funktion kautta. Myös kehityskeskustelujen yhteydessä annettua palautetta ja kehuja on tutkittu (Kellosaari 2020), samoin kehumista pikaviestisovellusten ryhmäkeskusteluissa (Alanen 2018). Oma näkökulmani on työkontekstissa yleisesti tapahtuva kehuminen ja positiivisen palautteen antaminen, kehuissa lausumissa käytetyt kielelliset ilmaisut sekä kehujen merkitys työyhteisön vuorovaikutuksen kannalta.

Esittelen seuraavaksi hieman tutkimukseni kohteena olevaa yritystä, sen jälkeen kerron tutkimusaineistostani ja tuon esille tutkimuskysymykseni. Luvussa 3 määrittelen kehun ja palautteen käsitteet sekä avaan analyysin pohjana käyttämäni aiempaa tutkimusta. Luvussa 4 esitän tutkimukseni tuloksia ja päätännössä kokoan tulokseni yhteen ja esitän joitakin mahdollisia jatkotutkimuksen aiheita.

1.2 Tutkimuskohde ALTEN Finland Oy

ALTEN Finland on noin 600 työntekijän asiantuntijaorganisaatio, teknologia- ja IT-konsultointiyri-tyys, joka toimii Suomessa tällä hetkellä 11 paikkakunnalla. Eteläisin toimipaikka on Helsingissä ja pohjoisin Oulussa, suurin henkilöstön mukaan on Helsingin toimipaikka ja pienin Kokkolan. Helsingin toimiston alaisuudessa työskentelee 158 henkilöä ja Kokkolan toimiston alaisuudessa kuusi¹. Yritys kuuluu ALTEN-konserniin, jolla on yli 30 000 työntekijää 21 eri maassa. Konserni tarjoaa asiantuntijoita teollisuuden, ohjelmistokehityksen ja talotekniikan eri aloille. (alten.fi.)

Organisaatiossa on eri tasoja: suunnittelijoita, tiiminvetäjiä, projektipäälliköitä ja managereita sekä joukko hallinnon edustajia, kuten henkilöstöhallinnon ja taloushallinnon asiantuntijoita. Suunnittelutyötä tekevät ovat selvästi suurin henkilöstöryhmä. Hallinnon eli Back officen alueella työskentelee noin 30 henkilöä erilaisissa taloushallinnon, henkilöstöhallinnon ja kirjanpidon sekä esimerkiksi rekrytoinnin parissa. Koulutustaustaltaan työntekijät ovat pääasiassa insinöörejä, mutta joukossa on myös esimerkiksi taloushallinnon asiantuntijoita, kuten controllereita ja kirjanpitäjiä.

Työyhteisön ilmapiiriin vaikuttavat osalla vastaajista myös asiakasyritysten työntekijät ja yhteyshenkilöt, koska suuri osa suunnittelutyöstä tehdään asiakkaiden toimitiloissa. Työyhteisöjä ja vuorovai- kutusta syntyy siis monien vastaajien kohdalla myös muun kuin oman työnantajan henkilöstön kanssa.

Työskentelen tutkielmaa tehdessäni ALTEN Finlandissa taloushallinnon tehtävissä ja raportoin tut- kimukseni tuloksista myös yritykselle. Työnantajaani kiinnostaa erityisesti se, millaisena henkilöstö kokee niin sanotun *kehumisen kulttuurin* yrityksessä, ja ovatko työntekijät tyytyväisiä nykytilantee- seen. Syksyn 2022 aikana yrityksessä on tehty myös laajempi henkilöstön työvirekysely, jonka tu- loksia saattaa olla kiinnostavaa vertailla oman tutkimukseni tuloksiin. Kyselyn tuloksia ei kuitenkaan ole vielä julkaistu, joten vertailua ei voi sisällyttää tähän tutkielmaan.

¹ Tiedot henkilöstön määrästä toimipaikoittain saatu yrityksen HR-osastolta marraskuussa 2022

2 TUTKIMUSAINEISTO JA -KYSYMYKSET

2.1 Aineisto ja sen käsittely

Hankin tutkimusaineistoni laatimalla ja lähettämällä kyselylomakkeen (liite 1) kaikille ALTEN Finlandin työntekijöille, joita oli kyselyn ajankohtana 560. Aineistoni koostuu 115 vastauksesta, jotka sain kyselyyni. Vastausprosentti oli siis noin 20. Lähetin kyselylomakkeen sähköpostitse lokakuun alussa, aikaa vastaamiselle oli yhdeksän päivää. Kyselyssä oli yhteensä 16 kysymystä, joista 14 oli suljettuja monivalintakysymyksiä ja kaksi avoimia kysymyksiä. Kyselyn alussa oli viisi taustakysymystä, joilla selvitin vastaajien sukupuolen, iän, toimipaikan, aseman organisaatiossa sekä työsuhteen keston. Taustakysymysten jälkeen avasin lyhyesti keuhun ja palautteen käsitteitä ja selvitin niiden eroa. Seuraavana kyselyssä oli yhdeksän monivalintakysymystä, joissa kysyin keuhujen ja positiivisen palautteen saamiseen liittyviä asioita: oletko saanut kehuja, miten usein ja keneltä olet niitä saanut sekä millä tavalla niitä on annettu. Avoimissa kysymyksissä pyysin kirjoittamaan esimerkkejä keuhvista kommentteista tai positiivisesta palautteesta. Kaikkiin kysymyksiin ei ollut pakollista vastata ja osaan kysymyksistä oli mahdollista valita useita vastausvaihtoehtoja, joten analyysissä esittämäni vastausten määrät, esimerkiksi kunkin kysymyksen vastausten yhteismäärä, voivat vaihdella verrattuna saamieni vastausten kokonaismäärään.

Kysely on yksi tapa kerätä tutkimusaineistoa ja soveltuu hyvin tilanteisiin, joissa tutkittavia on paljon, kuten oman tutkimukseni kohdalla. Kyselyssä aineisto kerätään standardoitujen eli vakioitujen kysymysten avulla. Vakioinnilla tarkoitetaan sitä, että kaikki kyselyn vastaanottajat saavat vastataksaan samat kysymykset, samassa järjestyksessä. Kyselyyn vastatessaan henkilö lukee itse kysymykset sekä vastaa niihin. Kyselytutkimus aineiston keräämisen tapana sopii hyvin henkilöiden mielipiteitä tai käyttäytymistä kartoittaviin tutkimuksiin. (Vilka 2007: 28.)

Kyselylomake, kuten laadullisen aineiston hankinnassa usein käytetty haastattelukin, voi olla strukturoitu tai puolistrukturoitu. Haastattelun voi myös toteuttaa täysin avoimena syvähaastatteluna. Strukturoiduilla kyselyillä tai haastatteluilla kerätään yleensä aineistoa määrälliseen eli kvantitatiiviseen tutkimukseen, avoimilla haastatteluilla laadulliseen eli kvalitatiiviseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 64–66.) Tutkimuksessa käyttämäni kyselylomake oli puolistrukturoitu: osassa kysymyksistä vastaajat valitsivat valmiiksi annetuista vastausvaihtoehdoista ja osassa muotoilivat itse vastauksensa ja kirjoittivat sen avoimeen vastauskenttään.

Muotoilin kyselyn niin, että suurimpaan osaan kysymyksistä oli mahdollista vastata valitsemalla valmiista vaihtoehdoista eikä vastaamiseen kuluisi yli kymmentä minuuttia aikaa. Saadakseni myös konkreettisia tekstimuotoisia esimerkkejä vastaajien saamista kehuista otin mukaan kaksi avointa kysymystä. Vaikka annoin kyselyn yhteydessä kehun ja palautteen käsitteille suppeat määritelmät, lopullinen tulkinta siitä, mikä on ollut kehu tai positiivinen palaute, on kunkin vastaajan oma. Yksin omaan kiittäminen jostakin asiasta on saatettu tulkita kehuksi. Avoimiin kysymyksiin saamieni vastausten muodostama kielellinen aineisto perustuu vastaajien itseraportointiin eikä käytettävissäni ole ollut muuta materiaalia, esimerkiksi kokonaisista keskusteluja. Kuitenkin se, että vastaanottaja on tullut kinnut vastaanottamansa viestin tai puheenvuoron kehuksi, voidaan nähdä kehun hyväksymisenä ja siten osana käytyä keskustelua ja vuorovaikutusta (Niemi 2007: 16).

Yrityksen henkilöstö ei ole kokonaan suomenkielistä ja englantia käytetään työkielenä useissa tilanteissa. Päädyin kuitenkin toteuttamaan kyselyni vain suomen kielellä, koska arvelin saavani riittävän aineiston kokoon ja koska erityisesti suomenkieliset ilmaukset ovat tutkimukseni kohteena. Sain silti muutamia englanninkielisiä esimerkkejä, jotka olen kääntänyt suomeksi analysoidessani vastauksia. Käännökset ovat osana määrällisesti analysoitua aineistoa ilman eri mainintaa, mutta analyysin tukena käyttämieni esimerkkilausemien kohdalla mainitsen, mikäli kyse on käännöksestä.

Hyvän tieteellisen käytännön mukaan tutkimuksessa tulee noudattaa ja edistää eettisesti vastuullisia ja oikeita toimintatapoja. Tutkimuksen uskottavuus perustuu hyvän tieteellisen käytännön noudattamiseen. Tutkimuksessa syntyneet tietoaineistot on myös tallennettava asianmukaisesti. (TENK 2021.) Tässä tutkimuksessani en käsittele vastaajien henkilötietoja, mutta vastaajien henkilöllisyys olisi kuitenkin selvitettävissä esimerkiksi heidän käyttämiensä IP-osoitteiden perusteella. Tästä syystä myös tässä opinnäytteessä on huomioitava tietosuoja- ja eettisyyskysymykset. Tietosuoja-asioidista on ollut selvitys lähettämäni kyselyn alussa, ja vastaajat antavat suostumuksensa henkilötietojensa käsittelyyn vastaamalla kyselyyn. Henkilötietojen käsittelyperusteena on tässä tapauksessa siis suostumus ja tutkimus perustuu vapaaehtoisuuteen.

2.2 Tutkimuskysymykset ja tutkielman rakenne

Analysoin työssäni aineistoani sekä määrällisin että laadullisin menetelmin. Määrällisen aineiston osan kautta tarkastelen sitä, ovatko yrityksen työntekijät saaneet kehuja, keneltä ovat niitä saaneet ja missä tilanteissa, mihin kehut kohdistuvat sekä ovatko työntekijät tyytyväisiä tilanteeseen, niin sanottuun kehumisen kulttuuriin. Laadullista aineistoa tarkastelen tekstianalyysin ja sisällönanalyysin

keinoin ja selvitän, millaisia kielellisiä keinoja ja ilmaisuja kehuissa käytetään. Tutkimuskysymyksiäni ovat seuraavat:

- Mihin kehut kohdistuvat ja keneltä kehuja saadaan?
- Millä tavoin ja missä tilanteissa kehuja annetaan?
- Millaisia kielellisiä keinoja ja ilmaisuja kehuissa käytetään?

Selvitän myös, millainen merkitys kehuilla on vastaanottajille ollut, haluaisivatko he saada enemmän kehuja tai palautetta työstään ja kehuvatko he itse muita ihmisiä. Tekstimuotoista aineistoa tarkastelen kehuissa käytettyjen ilmaisujen ja rakenteiden kautta ja selvitän teksti- ja sisällönanalyysin avulla kehujen kielellisiä piirteitä.

Seuraavassa luvussa avaan kehumiseen ja palautteenantoon liittyvää viitekehystä: määrittelen kehun ja palautteen käsitteet, kerron affektiivisuudesta ja vuorovaikutuslingvistiikasta sekä pohdin, millainen merkitys kehuilla ja palautteella on yrityskulttuurin ja työpaikalla tapahtuvan vuorovaikutuksen kannalta. Lopuksi selvitän, miten olen käsitellyt ja minkälaisin menetelmin analysoinut aineistoani.

3 TEORIATAUSTA JA TUTKIMUSMENETELMÄT

3.1 Kehun ja palautteen käsitteet

3.1.1 Kehu

Kehu on vastaanottajaan kohdistuva myönteinen arvio; sitä, että jokin positiivinen asia ilmaistaan toiselle (Etelämäki ym. 2013: 460; Korpela 2018: 31). Kehumisen kohteena on usein jokin kehuttavan ominaisuus, toiminta tai jokin hänen omistamansa esine tai asia. Kehu on eräänlainen kannanotto, jonka vastaanottaja joko hyväksyy tai torjuu. (Etelämäki ym. 2013: 461.) Yleensä kehun tarkoituksena on kiittää, kannustaa tai tuottaa hyvää mieltä. Kehumista voidaan käyttää vuorovaikutuksessa myös muulla tavoin kuin puhtaasti myönteisenä kannanottona. Kehuja voidaan kalastella tai käyttää välineenä muiden toimintojen tekemiseksi. Kyse ei aina olekaan erityisesti kohteliaisuudesta, vaan keskustelukumppaneiden välisten, usein monimutkaisten suhteiden neuvottelusta. (Etelämäki ym. 2013: 487.)

Kasvokkaiskeskusteluissa kehuva lausuma ja vastaus siihen muodostavat yhdessä vuoron, ja vuorot tai puheenvuorot muodostavat keskustelun toimintajaksoja eli sekvenssejä (Raevaara 2016: 143.) Näitä toimintajaksoja ja niiden funktioita voidaan tutkia muun muassa keskustelunanalyysin menetelmin. Keskustelunanalyysin metodin kehitti 1970-luvulla Harvey Sacks yhdessä Gail Jeffersonin ja Emmanuel Schegloffin kanssa. (Koskela & Piirainen-Marsh 2002: 257). Omassa aineistossani ei esiinny kokonaisia vuoroja enkä ole ollut havainnoimassa keskustelutilanteita, vaan se rakentuu kyselyn vastaajien kirjoittamista sitaateista. Näitä tekstimuotoisia lausumia analysoimalla voin kuitenkin tehdä havaintoja kielestä merkityksellisenä ja vuorovaikutuksellisenä toimintana.

Etelämäki ym. (2013) ovat tutkineet kehuja suomalaisissa arkikeskusteluissa keskustelunanalyytisellä metodilla suurelta osin keskustelutallenteiden avulla. Tutkimuksen kohteena olivat siis aidot keskusteluaineistot, joko äänitteinä tai litteraatteina, ja keskustelun vuorot/jaksot. He tarkastelivat kehuja rakennetta, niiden vastaanottamista sekä funktioita analysoimalla toisilleen ennestään tuttu- jen henkilöiden arkikeskusteluja. Keskustelunanalyytisellä metodilla voikin tutkia myös sitä, miten kehut otetaan vastaan, hyväksytäänkö ne vai torjutaan. Myös Alanen (2018) on käyttänyt keskustelunanalyysiä tutkimusmenetelmänään, vaikka hänen aineistonsa, kuten omanikin, on ollut tekstimuotoista eikä perustu aitojen kasvokkaiskeskustelujen havainnointiin.

3.1.2 Palaute

Palaute on toimintana kehua monitahoisempi. Vennisen (2007: 33) mukaan palautteen tarkoituksena ja tavoitteena on edistää jonkin, esimerkiksi työtehtävän tai taidon, kehittymistä. Palautetta annetaankin tyypillisesti prosessinomaisesti: palaute annetaan, vastaanotetaan ja käsitellään, mistä seuraa toimenpiteitä (Korpela 2018: 3). Palaute liittyy sen kohteena olevaan henkilöön ja asioihin tai toimintaan, joihin tämä voi itse vaikuttaa. Siksi palautetta tulisi antaa vain tällaisista asioista. Palaute on siis tietoa, jota ihminen saa toiminnastaan muilta ihmisiltä. (Venninen 2007: 34.) Palautteen antamisen yhteydessä asiaa olisi myös hyödyllistä käsitellä vastavuoroisesti, dialogisesti. Tällöin palautteen antajan ja saajan mahdollinen keskinäinen hierarkia ei määrittele palautteen pätevyyttä. (Venninen 2005: 288.)

Vaikka palautteen käsitteenä voi laajasti ymmärtää lähes miksi tahansa tiedoksi, jota ihminen saa muilta omasta toiminnastaan, työyhteisön kontekstissa saatu palaute kertoo omien taitojen kehittymisestä tai kehitystarpeista sekä suoriutumisen tasosta. Myös palautteen antajalla on merkitystä: vertaispalaute kollegalta otetaan useimmiten vastaan eri tavalla kuin esihenkilöltä saatu palaute. Palautteesta voidaan käyttää myös määritteitä myönteinen ja kielteinen, mutta kuten kehuja vastaanotettaessa myös palautteen suhteen tulkinta on yksilöllistä ja riippuu vastaanottajan kokemuksesta. Niin sanottu kielteinenkin palaute saatetaan tulkita myönteiseksi, mikäli se esitetään positiiviseen ja rakentavaan sävyyn, ja toisaalta myönteiseksi palautteeksi tarkoitettu lausuma saattaa jossakin kontekstissa tai jollakin tavalla esitettynä saada kielteisiä sävyjä. (Roos-Cabrera 2002: 7–8.)

Palaute käsitteenä yhdistyy kehua selvemmin työkontekstiin. Palautetta varmasti annetaan ja saadaan myös työelämän ulkopuolisissa vuorovaikutustilanteissa, mutta silloin käytetty ilmaisu voi olla jokin muu kuin palaute, esimerkiksi kommentointi tai mielipiteiden vaihtaminen.

3.2 Affektisuus

Keskustelukumppanin tai vastaanottajan kehuminen on vuorovaikutuksen affektinen puhetoiminto (Etelämäki ym. 2013: 460). Affektisilla ilmauksilla osoitetaan suhtautumista tai asennoitumista johonkin asiaan, ja niillä voidaan tuoda lisämerkityksiä lausumiin (VISK § 1707). Affektisen ilmauksen tulkinnan tekee sen vastaanottaja, joka joko tulkitsee ilmauksen sisältävän jonkinlaista tunnetta tai asennoitumista tai ei tulkitse. Tästä syystä affektiivisuuden eksplisiittinen määrittely on vaikeaa.

Tulkinnat ovat lisäksi kontekstisidonnaisia, ja niihin vaikuttavat vastaanottajan henkilökohtaisten asenteiden, mielipiteiden ja kokemusten lisäksi myös kulttuuri. (Miettinen 2007: 20–22.)

Edellä kuvattu selittää esimerkiksi sitä, että kohteliaisuussana *kiitos* on merkinnyt joillekin kyselyn vastaajista kehua. Keskusteluun on saattanut liittyä muita lausumia, jotka ovat edesauttaneet kiittämisen tulkintaa kehuksi, tai vastaanottaja on muista syistä tulkinnut ilmaisun sisältävän tunnetta. Koska en aineistoa kerätessäni ole päässyt havainnoimaan keskustelutilanteita enkä ole muiden keskustelijoiden puheenvuoroista tietoinen, käytän luokittelussa vastaajien tulkintaa tapahtuneesta vuorovaikutuksesta.

3.3 Vuorovaikutuslingvistiikka

Vuorovaikutuslingvistiikka on syntynyt 2000-luvun alun Saksassa kattotermiksi muun muassa keskustelupuheen fonologiaa ja kielen kontekstualisointia käsitelleelle tutkimukselle (Harjunpää ym. 2020). Couper-Kuhlenin ja Seltingin (2018: 5) mukaan vuorovaikutuslingvistiikan taustalla on funktionaalinen kielikäsitelmä, joka korostaa kielen roolia vuorovaikutuksessa.

Vuorovaikutuslingvistiikka tutkii siis vuorovaikutusta ja kieltä eri tilanteissa, sosiaalisen vuorovaikutuksen kautta. Suuntaus pyrkii selvittämään, minkälaisilla keinoilla kielen avulla rakennetaan ihmisten välistä vuorovaikutusta ja toimintaa. Vuorovaikutuslingvistiikka on kielentutkimuksen nimenomaisesti kieleen keskittyvä suuntaus, ja sen alueella tutkimuksen menetelminä käytetään usein keskustelunanalyttisiä metodeja. Keskustelunanalyysia ja vuorovaikutuslingvistiikkaa ei olekaan aina mahdollista erottaa toisistaan. (Harjunpää ym. 2020: 907.)

Aineistoni sisältää ainoastaan yksittäisiä puheenvuoroja, ei katkelmia keskusteluista, joita olisi ollut mahdollista tutkia keskustelunanalyysin keinoin. Mutta koska vastaajat ovat tulkinneet kyseiset lausumat kehuiksi, heidän tulkintansa voidaan käsittää kehuksi hyväksyviksi vuoroiksi. Tästä syystä voin analysoida aineistoa vuorovaikutuslingvistisin menetelmin ja tarkastella, millaiset kielen keinot ja muodot ovat saaneet aikaan kehuja merkityksiä (Niemi 2015: 11).

3.4 Yrityskulttuuri

Kulttuurilla tarkoitetaan ihmistieteissä yhteisön omaksumia ja jakamia arvoja, viestimisen ja tekemisen tapoja sekä todellisuutta jäsentäviä käsityksiä ja uskomuksia (Tieteen termipankki). Kulttuuri on tärkeä osa minkä tahansa yhteisön toimintaa, myös yhteiskunnan. Voidaan jopa ajatella, ettei yhteisöä

voi olla ilman sen omaa kulttuuria, yhteinen kulttuuri määrittää yhteisön. Yrityksissä, työyhteisöissä ja tiimeissä muodostuu ajan mittaan kulttuureita, jotka usein tiedostamattomasti ohjaavat yhteisön jäsenten toimintaa. Työyhteisön oikeanlainen, hyvä kulttuuri kannustaa työntekijöitä sitoutumaan työhönsä ja innostumaan siitä, huono kulttuuri taas saattaa turhauttaa ja aiheuttaa välinpitämättömyyttä (Kuusela 2015: 13–16). Yritys- tai organisaatiokulttuuri ei siis ole vähäpätöinen asia, vaan sillä on merkitystä työhyvinvoinnin ja työssä viihtymisen kannalta. Työyhteisön jäsenet luovat ja ylläpitävät kukin omalta osaltaan työpaikan kulttuuria. Sivuan tutkielmassani myös yrityskulttuuria ALTEN Finlandissa: kokevatko työntekijät, että työpaikan ilmapiiri on kannustava, ja millaisena he näkevät kehumisen merkityksen esimerkiksi työmotivaation tai työssä viihtymisen suhteen. Yhtenäisen ja hyvän kulttuurin vaikutus minkä tahansa ryhmän toimintaan positiivisesti ja saattaa jopa olla merkittävä tekijä koko yrityksen menestymiselle (Puusa & Ala-Kortesmaa 2019: 188).

Puusa ja Ala-Kortesmaa (2019) puhuvat artikkelissaan *työyhteisötaitoista* ja tarkoittavat sillä kaikkea vuorovaikutuksellista toimintaa organisaation jäsenten välillä, työntekijöiden yhteistyökykyä ja ylipäätään käyttäytymistä työpaikalla. Myös työpaikalla työskentelevien henkilökohtaiset ominaisuudet vaikuttavat työyhteisön toimintaan ja ovat siksi osa työyhteisötaitoja. Työyhteisötaitoissa keskeistä on myönteinen asenne työhön, työtovereihin ja organisaatioon. Vuorovaikutusosaaminen on merkityksellistä asiantuntijatyössä, jossa organisaatorakenne on usein matala ja palautetta annetaan yhä useammin molempiin suuntiin, ylhäältä alaspäin mutta myös alhaalta ylöspäin. Puusan ja Ala-Kortesmaan (2019: 191–193) mukaan tällainen vuorovaikutus ja aktiivinen osallistuminen esimerkiksi palautetta antamalla on organisaation kehittämiseen tähtäävää ja kertoo työntekijöiden sitoutuneisuudesta.

3.5 Tutkimusmenetelmät

Tutkimukseni on lähtökohdiltaan sekä kvantitatiivinen eli määrällinen että kvalitatiivinen eli laadullinen. Osa kyselyn vastauksien muodostamasta aineistosta on numeromuotoista ja analysoin sitä kysymällä määrällisiä kysymyksiä, esimerkiksi *kuinka moni* tai *miten usein*. Tekstimuotoista aineistoa, joka muodostuu vastaajien lähettämistä esimerkeistä ja sitaateista, analysoin tekstianalyysin, tarkemmin sisällönanalyysin keinoin.

Sisällönanalyysi on tekstin analysoimista, ja sen avulla voidaan etsiä merkityksiä teksteistä. Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan sisällönanalyysin avulla voidaan tarkastella kommunikaatiota

”todellisuuden kuvana” (2018: 39). Silloin, kun halutaan tietää ihmisten ajatuksia tai syitä hänen toiminnalleen, on heidän mukaansa ”järkevää kysyä asiaa häneltä” (2018: 63).

Tuomi ja Sarajärvi kuvaavat teoksessaan Milesin ja Hubermanin kolmevaiheista prosessia aineistolähtöisessä analyysissä. Heidän mallissaan aineisto ensin pelkistetään eli redusoidaan, seuraavassa vaiheessa ryhmitellään eli klusteroidaan ja lopuksi analyysin perusteella pyritään luomaan teoreettisia käsitteitä eli aineisto abstrahoidaan. (2018: 91.) Mallia mukaillen poimin ensin tekstimuotoisesta aineistostani vastaukset, joissa vastaajat olivat kirjoittaneet sitaatteja saamistaan kehuista ja positiivisesta palautteesta. Tässä vaiheessa siis pelkistin aineistoni. Seuraavaksi tarkastelin lausumia sen mukaan, kohdistuiko niissä esitetty kehu tai palaute persoonaan vai työsuoritukseen. Loin tässä vaiheessa siis kategoriat, joihin jaoin aineistosta poimimani soveltuvat lausumat. Kehu oli pääsääntöisesti tunnistettavissa siinä esiintyvistä affektisistä ilmauksesta, mutta ei aina. Kategorioiden ulkopuolelle jäivät vastaukset, joista ei selvinnyt, mihin kehu kohdistuu, esimerkiksi pelkkä *kiitos*.

Milesin ja Hubermanin mallin mukaan, jota Tuomi ja Sarajärvi (2018: 91) kuvaavat, analyysiyksikkönä voi käyttää sanaa, lausetta, lausumaa tai ajatuskokonaisuutta. Kävin aineistoni seuraavaksi läpi etsien sanoja, jotka sisältyivät kehuun tai viittasivat kehun kohteena olevaan työsuoritukseen. Jaoin nämä sanat sanaluokan mukaan substantiiveihin, adjektiiveihin ja verbeihin. Käytin tässä siis analyysiyksikkönä sanaa ja analyysini oli tältä osin myös määrällistä, koska laskin ja vertailin eri sanaluokkiin kuuluvien sanojen esiintymämääriä. Tarkastellessani kehun kohdistumista työhön tai persoonaan käyttämäni analyysiyksikkö oli kokonainen lause, lausuma tai ajatuskokonaisuus.

4 ANALYYSI

Tässä luvussa raportoin analyysini tulokset. Analysoin ensin vastaajajoukon ominaisuuksia ja kuvailen sen jälkeen, ovatko vastaajat tyytyväisiä työpaikkansa kehumisen kulttuuriin, ovatko he itse saaneet kehuja ja jos ovat, miten usein, keneltä ja millä tavalla heitä on kehuttu ja mihin kehut ovat kohdistuneet. Luvun lopussa tarkastelen avokysymysten vastauksista keräämääni tekstiaineistoa sisällönanalyysin avulla sekä määrällisesti että laadullisesti. Käytän analyysin yksikkönä joissain kohdissa sanaa, toisissa kokonaista lausetta ja sen merkityssisältöä.

Sain kyselyyni kaikkiaan 115 vastausta. 66 vastaajaa oli vastannut myös avoimiin kysymyksiin ja kirjoittanut esimerkkejä saamistaan kehuista ja positiivisesta palautteesta. Käytän analyysin esimerkeissä numerointia V1–V66 yksilöidäkseni vastaajat. Keskimääräinen kyselyyn vastaamisaika oli noin 9 minuuttia, mistä päätin sen olleen mitoitukseltaan melko sopiva.

Esitän analyysini tueksi määrällistä tietoa taulukko- sekä kaaviomuodossa ja havainnollistan esimerkkien avulla kehuvien lausumien eri piirteitä. Lopuksi pohdin sitä, millainen merkitys kehujen ja palautteen saamisella on kyselyyn vastanneille ollut ja miten he aiheeseen suhtautuvat. Noudatan analyysissäni kyselyyn vastanneiden tulkintaa siitä, mikä on kehu tai positiivinen palaute. Jollekulle kiitos on ollut kehu, ja kiittäminen voidaankin nähdä vastaanottajaa myönteisesti arvioivana kannanotona (Etelämäki ym. 2013: 461).

4.1 Vastaajajoukon ominaisuudet

ALTEN Finland on teknisen alan asiantuntijaorganisaatio, jonka henkilöstö on miesvaltainen. Henkilöstöstä suurin osa, noin 76 %, on miehiä ja 24 % naisia.² Kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma heijastelee yrityksen henkilöstön sukupuolijakaumaa: vastaajista 78 henkilöä eli noin 68 % oli miehiä ja 29 eli noin 25 % naisia. 8 vastaajaa ilmoitti sukupuolekseen muu tai ei halunnut vastata kysymykseen.

Vastaajat jakautuivat ikänsä mukaan siten, että alle 30-vuotiaita oli 16 %, 30–40-vuotiaita 39 %, 40–50-vuotiaita 21 % ja yli 50-vuotiaita 24 % vastaajista (kuva 1). Yrityksen koko henkilöstön ikäjakoumassa alle 30-vuotiaita on noin 18 %, 30–40-vuotiaita 33 %, 40–50-vuotiaita 24 % ja yli 50-vuotiaita 25 % henkilöstöstä. Vastaajajoukon ikärakenne on siis lähes sama kuin koko henkilöstön.

² Tiedot ikärakenteesta ja sukupuolijakaumasta saatu yrityksen HR-osastolta marraskuussa 2022.

Ikä

● alle 30	18
● 30-40	45
● 40-50	24
● yli 50	28



Kuva 1. Vastaajien ikärakenne.

Eniten vastauksia sain Hyvinkään toimipaikasta (45), seuraavaksi Tampereelta (21), Helsingistä (19) ja Raahesta (10), loput vastaajista työskentelevät pienemmissä toimipaikoissa. Yrityksen toimipaikoista suurin on Helsinki, jossa on 158 työntekijää, seuraavaksi suurimpia ovat Hyvinkää (130 työntekijää) ja Tampere (96 työntekijää). Toimipaikkojen henkilöstömäärät, vastausten määrät toimipaikoittain sekä vastausprosentti toimipaikoittain on esitetty taulukossa 1.

Taulukko 1. Henkilöstö ja kyselyn vastaukset toimipaikoittain

Toimipiste	Henkilöstö	Vastauksia	Vastaus-%
Helsinki	158	19	12 %
Hyvinkää	130	45	35 %
Hämeenlinna	11	1	9 %
Jyväskylä	17	1	6 %
Kokkola	6	1	17 %
Kotka	8	1	13 %
Lahti	29	9	31 %
Oulu	25	3	12 %
Raahe	65	10	15 %
Tampere	96	21	22 %
Turku	15	4	27 %

Suurin osa kyselyyn vastanneista, 89 vastaajaa, edusti organisaatiossa asiantuntijatasoa, mikä ei olekaan yllättävää, koska suurin osa yrityksen henkilöstöstä työskentelee tässä joukossa. Manager-tasolla työskenteleviä vastaajista oli 11 ja hallinnon tehtävissä 15 (kuva 2). Manager-taso voidaan määritellä siten, että kaikki työntekijät, joilla on alaisia, kuuluvat tälle organisaation tasolle. Heitä on

yrityksessä suunnilleen saman verran kuin hallinnollista henkilöstöä eli noin 25 henkilöä, joten vastausprosentti näissä kahdessa ryhmässä oli suhteellisesti korkeampi kuin asiantuntijatason työntekijöiden.

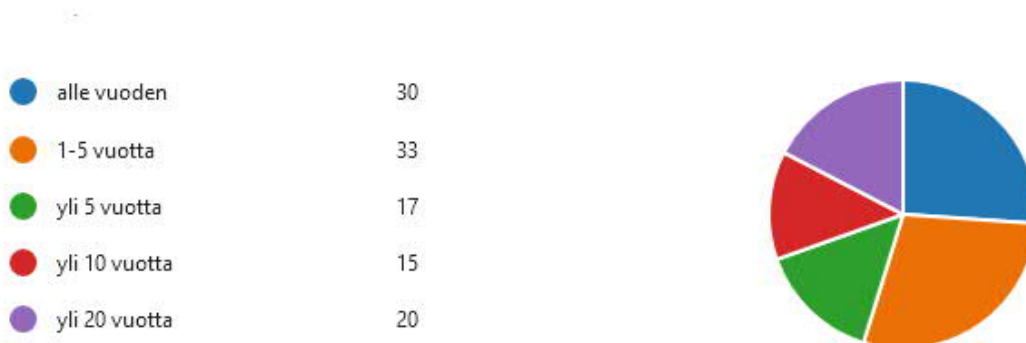
Asemasi yrityksessä



Kuva 2. Vastaajien asema yrityksessä.

Vastaajien jakautuminen työsuhteen keston mukaan on esitetty kuvassa 3: yli puolet vastaajista, 55 %, on työskennellyt yrityksessä enintään viisi vuotta. Tämä saattaa selittyä uusien työntekijöiden innokkuudella osallistua ja pyrkiä vaikuttamaan työyhteisön asioihin. Analyysini ei kuitenkaan tässä tutkimuksessa ole niin tarkka, että mahdolliset syyt vastaamisinnolle selviäisivät näiden uudehkojen työntekijöiden muiden vastausten perusteella.

Työsuhteesi kesto



Kuva 3. Vastaajien työsuhteen kesto.

4.2 Tyytyväisyys kehumisen kulttuuriin

Kyselyssä käyttämäni käsitteen *kehumisen kulttuuri* voidaan ajatella tarkoittavan työyhteisön ilma-
piiriä ja yrityskulttuuria. Kyselyllä pyrin selvittämään, onko se ALTEN Finlandissa työntekijöiden
mielestä palautteen antamiseen rohkaiseva. Ennen mielipiteitä kartoittavaa kysymystä määrittelin ly-
hyesti, mitä käsitteillä *kehu* ja *palaute* tarkoitetaan.

Kysymykseen tyytyväisyydestä yrityksen kehumisen kulttuuriin vastasi 42 vastaajaa myöntävästi, 52
vastaajaa kieltävästi ja 21 vastaajalle asialla ei ole merkitystä tai he eivät osanneet sanoa (kuva 4).
Tilanteeseen tyytymättömien vastaukset jakautuivat prosentuaalisesti suurimpien ja eniten vastauksia
tuottaneiden toimipaikkojen kesken siten, että 44 % Hyvinkään toimipaikan, 33 % Tampereen toimi-
paikan ja 47 % Helsingin toimipaikan vastaajista oli tyytymättömiä työpaikkansa kehumisen kulttuu-
riin.

Oletko tyytyväinen ALTEN Finlandin "kehumisen kulttuuriin"? Kannustaako työilmapiiri kehumiseen ja
palautteen antoon riittävästi?



Kuva 4. Vastaajien tyytyväisyys kehumisen kulttuuriin.

Tyytymättömien vastaajien osuus on melko suuri, 45 % vastaajista. Myös niitä vastaajia, joille asialla
ei ole merkitystä tai jotka eivät muuten osaa ottaa kantaa kysymykseen, on melko paljon. Melkein
joka viidennelle vastaajalle ei ole merkitystä sillä, onko työpaikan ilmapiiri kehumiseen kannustava.

Kuva 5 kertoo, ovatko vastaajat saaneet kehuja tai positiivista palautetta työsuorituksistaan tai ylei-
semmin työhön liittyvistä asioista.

Oletko saanut kehuja tai positiivista palautetta työsuorituksistasi / työhön liittyvissä asioissa?



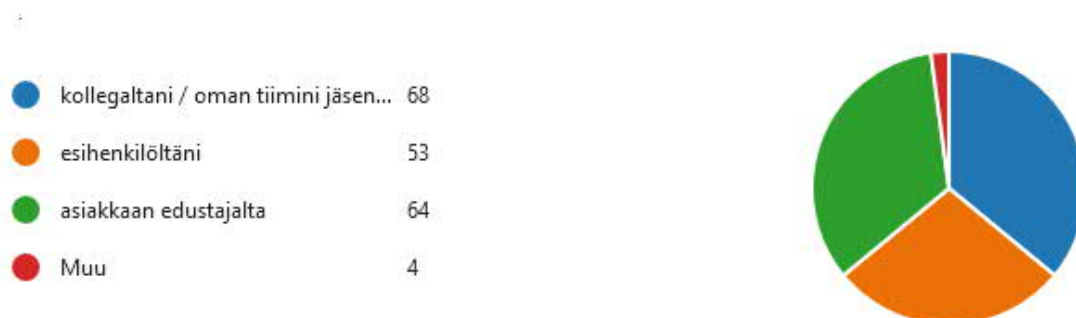
Kuva 5. Kehujen saaminen.

Verrattaessa tyytymättömien määrää niihin, jotka eivät ole saaneet työsuorituksistaan kehuja eivätkä positiivista palautetta, tyytymättömien määrän voi nähdä olevan selvästi suurempi: vain 12 vastaajaa ilmoittaa, ettei ole saanut kehuja, ja 52 vastaajaa ei ole tyytyväinen kehumisen kulttuuriin. Moni sellainenkin vastaaja, jota on kehuttu tai jolle on annettu positiivista palautetta, on siis tyytymätön tilanteeseen. Tämä voi olla ymmärrettävää, jos esimerkiksi pitkän työsuhteen aikana kiitosta tai kehuja on tullut vain harvoin tai kauan aikaa sitten.

4.3 Kehujen määrä ja konteksti

Vastaajista 44 kertoi saaneensa kehuja tai positiivista palautetta kuukausittain tai useammin, 41 muutamana kerran vuodessa ja 30 noin kerran vuodessa, vielä harvemmin tai ei koskaan. Enemmistö vastaajista oli saanut kehuja kollegaltaan tai oman tiiminsä toiselta jäseneltä (kuva 6). Seuraavaksi suurin kehuja antanut ryhmä oli asiakkaan edustajat, joka käsittää sekä vertaistason asiantuntijat että mahdolliset esimiehet tai työnjohdollisessa roolissa olevat asiakasyrityksen työntekijät. Hieman vähemmän olivat kehuneet vastaajien omat esihenkilöt.

Keneltä olet saanut kehuja tai positiivista palautetta?



Kuva 6. Kehujen antajat.

Selvästi tyypillisin tapa saada kehuja tai positiivista palautetta oli vastausten mukaan kasvokkais-, puhelin- tai Teams-keskustelu: 92 vastaaja kertoi saaneensa kehuja tällä tavalla. 37 vastaajaa oli saanut kehuja tai palautetta sähköpostitse tai tekstiviestitse ja 27:ä vastaajaa oli kehattu kehityskeskustelun yhteydessä.

Kellosoari (2020) on tutkinut positiivisen palautteen ja kehujen antoa kehityskeskusteluissa sekä millaisia tehtäviä palautteella näissä keskusteluissa oli. Hänen mukaansa esimiehen antamat kehut paitsi kommentoivat työntekijä suoritusta, myös ohjasivat keskustelua aiheesta toiseen tai avasivat keskustelua uudesta aiheesta, ja niitä oli kehityskeskustelutilanteissa selvästi enemmän kuin työntekijän antamia kehuja. Tämä on odotuksenmukaista, koska kehityskeskustelun kaltaisessa vuorovaikutustilanteessa esimiehellä on tietynlainen valta-asema. (Kellosoari 2020: 58.)

Myös vertaisilta saatu palaute voi olla supportiivista ja omaa työmotivaatiota lisäävää. Ammatillinen vuorovaikutusosaaminen, joka ilmenee esimerkiksi palautteen antamisena ja vastaanottamisena sekä asiallisena, hyväkäyttöksisenä viestintänä, korostuu asiantuntijatyössä. Siksi vuorovaikutustaitojen kehittäminen sekä palautteen ottamisen ja vastaanottamisen harjoittelu on tärkeää työyhteisöissä; palaute auttaa kehittymään. Oikeanlaisella, rakentavalla viestinnällä voidaan vaikuttaa oman työpaikan toimintatapojen ja yrityskulttuurin lisäksi jopa koko yrityksen menestymiseen. (Puusa & Ala-Kortesmaa 2019: 197–198.)

4.4 Kehun kohteena työ

Etelämäen ym. (2013) tutkimuksessa, jonka kohteena olivat spontaanit arkikeskustelut, kehu kohde oli selvästi useimmin jokin suoritus tai taito. Seuraavaksi yleisin kehumisen kohde oli ulkonäkö ja sen jälkeen jokin vastaanottajan omistama asia. Omassa tutkimuksessani tällaiset arkikeskusteluihin usein sijoittuvat aiheet oli rajattu pois ja kontekstina oli työhön liittyvät asiat ja työyhteisö. Kyselyni tuloksissa kehut ja palaute kohdistuivat pääosin joko työsuoritukseen tai työntekijän persoonaan. Lisäksi vastauksissa tuli esille jonkin verran yleisiä kiitoksia, jotka eivät kohdistuneet kumpaankaan erityisesti. Kehut ja palaute kohdistuivat selvästi useammin työhön kuin persoonaan.

Monivalintakysymyksiin saamissani vastauksissa kehu tai positiivinen palaute kohdistui henkilökohtaiseen tai oman tiimin työsuoritukseen tai osaamiseen 69 prosentissa vastauksista ja henkilökohtaiseen taitoon, omaan kehittymiseen tai muuhun ominaisuuteen 31 prosentissa vastauksista (kuva 7).

Mihin kehu tai positiivinen palaute kohdistui?



Kuva 7. Kehujen kohteet.

Kyselyssäni oli myös kaksi avointa kysymystä, joihin pyysin kirjoittamaan esimerkkilauseita, kehuille ja positiivisille palautteille omansa. Olin myös avannut käsitteet kyselyssä, jotta vastaajien oli helpompi eritellä, kumpia olivat mielestään saaneet. Kehuja koskevassa kysymyksessä työsuoritus tai siihen rinnastettavissa oleva asia oli kehun kohteen noin 70 prosentissa esimerkeistä. Vastaajan persoonaan kehu kohdistui 30 prosentissa esimerkeistä. Positiivista palautetta kartoittavan kysymyksen vastauksista poimimissani esimerkeissä työsuoritus oli palautteen kohteena noin 60 prosentissa ja persoona noin 41 prosentissa esimerkeistä. Pelkän kiitoksen vastaajat olivat tulkinneet kehuksi tai palautteeksi 10 vastauksessa.

Työhön liittyvissä kehuissa ja palautteessa kohteena oli usein työsuoritus yleisesti, kuten esimerkeissä (1–2). Joissain tapauksissa ei kehun perusteella voinut luokitella, kohdistuuko tyytyväisyys persoonaan vai hänen osaamiseensa, vaikka lausuma selvästi oli kehuva, kuten esimerkissä (3).

(1) Olemme olleet erittäin tyytyväisiä työn jälkeen. (V10)

(2) Tähän remonttiin kaikki ovat olleet tyytyväisiä, se on hyvä. (V16)

(3) Ostetaan teiltä suoraan, ei me olla muilta edes kysely. (V12)

Esimerkissä (4) voi tulkita kehuja arvostavan kehumaansa henkilöä, mutta kehu ei kohdistu selvästi työsuoritukseen eikä henkilön persoonaan. Joskus kehun kohteena oli näennäisesti persoona, kuten esimerkissä (5), mutta kehun voi siitä huolimatta tulkita kohdistuvan ennemminkin henkilön osaamiseen ja työsuoritukseen kuin häneen henkilöä.

(4) En ota tuota seuraavaa projektia hoidettavakseni, ellen saa sinua siihen työpariksi. (V44)

(5) Olet sopiva henkilö näihin vaativimpiin hommiin. (V57)

Aina kehu ei ole yksiselitteisesti positiivinen arvio tai kohteliaisuus, vaikka se kehuna esitetäänkin, vaan merkityksessä voi olla mukana kehun joukkoon piilotettua kritiikkiä tai asianosaisten välisten (valta)suhteiden ilmentämistä (Etelämäki ym. 2013). Esimerkissä (6) kehutaan työsuoritusta, mutta lausuman voi käsittää myös niin, että suoritus ei aiemmin ole välttämättä ollut odotetulla tasolla. Vastaja on kuitenkin tulkinnut kommentin kehuksi eikä ole välttämättä huomioinut sen sisältämää konnotaatiota tai sillä ei ole ollut hänelle merkitystä. Mikäli keskustelua olisi voinut havainnoida, kehujan puheenvuoron merkitystä olisi voinut tulkita esimerkiksi prosodisten piirteiden mukaan, mutta tässä tutkimuksessa luotetaan vastaajan omaan tulkintaan. Myös esimerkin (7) kehun voi nähdä osin arveluttavanakin. Vaikka siinä kehutaan keskustelukumppania, esitetään kolmas henkilö negatiivisessa valossa: kehuminen tapahtuu toisen kustannuksella ja vertailemalla kahden henkilön ominaisuuksia tai osaamista.

(6) Nyt alkaa jo näyttää siltä kuin tällä tasolla pitäisikin. (V4)

(7) Kiitos tuhannesti. Jos olisin tätä itse alkanut [nimi]:n kanssa setvimään, olisin varmaan hypännyt tuolta voimailoksen katolta jo. (V19)

Kehut ja positiivinen palaute kohdistuvat siis useimmiten työhön, mikä ei olekaan yllättävää, kun kysely on tehty työkontekstissa. Jos kehun funktiona on kiittää työsuorituksesta ja samalla kannustaa vastaanottajaa suoriutumaan hyvin myös jatkossa, suoraan työhön kohdistetut kehut ovat toimiva keino.

4.5 Kehun kohteena persoona

Kehuja aidoissa suomalaisissa keskusteluissa analysoineen tutkimuksen mukaan yleisimpiä kehun kohteita ovat jokin keskustelukumppanin suoritus tai taito, ulkonäkö tai jokin hänen omistamansa asia tai esine (Etelämäki ym. 2013: 460). Oman kyselyni tuloksissa myös työsuorituksen arvioiminen liittyy sen suorittaneeseen henkilöön, mutta vastaajien kirjoittamien esimerkkitekstien perusteella oli osittain mahdollista eritellä kohteeksi joko työ tai itse henkilö. Joissakin esimerkeissä kehun tai palautteen kohteena oli henkilö, hänen persoonansa, mutta kuitenkin niin, että kehu kohdistui hänen työhönsä eikä esimerkiksi ulkonäköön tai omaisuuteen.

Vastauksista poimituissa esimerkeissä (8–9) kehu kohdistuu suoraan persoonaan, mutta kuitenkin niin, että kehun taustalla on hyvä suoriutuminen työssä. Esimerkeistä (10–11) taas ei voi päätellä, mihin *rentous* tai *täydellisyys* kyseisessä tilanteessa liittyy, ja onko taustalla jokin työsuoritus vaiko esimerkiksi vastaajan käytös tai olemus.

(8) Onpa hyvä, että meillä on joku, joka hanksaa nämä asiat. (V20)

(9) Iso kiitos sinulle siitä, että kanssasi voi hyvin keskustella ja olet kyllä oikealla paikalla työssäsi. (V7)

(10) Oot rento. (V42)

(11) Sähän oot täydellinen. (V46)

Aineistosta nousi esille arvostus paitsi työntekijän osaamista myös esimerkiksi nopeutta (12), joustavuutta (13) ja huolellisuutta (14) kohtaan. Tällaisten kehujen ja palautteen voi tulkita kohdistuvan persoonaan tai vastaanottajan taitoihin tai ominaisuuksiin, vaikka ne samalla liittyvät myös työsuoritukseen.

(12) Hyvää työtä, projekti valmistui ajoissa. (V37)

(13) Kiitos joustamisesta teidän tiimille! (V63)

(14) Arvostan huolellisuuttasi ja ehdotuksiasi. (V25)

Nopeus, mahdollisuus joustaa aikatauluissa ja huolellisuus ovat ymmärrettävästi ominaisuuksia, jotka ovat mieluisia projektituonteisessa työssä ja tilanteissa, joissa ollaan vuorovaikutuksessa koko tiimin kesken sekä myös vastataan työn tuloksista yhteisesti. Tässä valossa onkin odotuksenmukaisia, että juuri näistä ominaisuuksista kiitetään ja kehuaan.

4.6 Kehuissa käytetyt ilmaisut

Osassa aineistoni lausumissa oli käytetty selvästi affektisia ilmaisuja, osassa taas ei lausuman rakenteessa ollut arvioivaa ilmaisua, mutta sen merkitys oli kuitenkin affektinen. Ensin mainituissa tapauksissa pystyin poimimaan affektiset ilmaisut, luokittelemaan ne sen mukaan, viittasivatko ne työhön vai persoonaan ja käyttämään niitä määrällisessä analyysissä. Jälkimmäisissä tapauksissa tarkastelun kohteena oli lausuman merkitys eli ajatussisältö, jonka tulkittuani pystyin luokittelemaan lausuman sen kohteen mukaan. Olen tässä analyysin vaiheessa tarkastellut kehuista löytämiäni ilmaisuja yhtäältä sen mukaan, millaisin eri sanoin kehu kohdetta on kuvattu, ja toisaalta sen mukaan, miten paljon erilaisia affektisia ilmaisuja kehuissa on käytetty. Tarkastelen näitä ilmaisuja sanaluokkien tasolla ja esitän löytämieni sanojen määriä taulukossa 2.

Esimerkkilauseessa (15) on käytetty affektista verbiä *kehua*, mutta lauseesta ei käy ilmi, mihin kehu kohdistui, koska on kehattu ”jotain yleisellä tasolla”. Tästä lauseesta olen siis poiminut ainoastaan verbin affektisten ilmaisujen kategoriaan.

(15) Komennuspaikan ilmapiirikonsulttikin kehui jotain yleisellä tasolla. (V4)

(16) Kiitos, tekemäsi kehitystyö oli erittäin onnistunut! (V2)

Esimerkistä (16) olen poiminut substantiivin *kehitystyö* kehuun kohdetta kuvaavana sanana ja adjektiivistuneen partisiipin (VISK § 521) *onnistunut* affektisena ilmaisuna sekä luokitellut koko lausuman työhön kohdistuvien kehujen kategoriaan. Monista aineiston esimerkeistä olen siis voinut poimia sanoja tai lausumia useaan eri kategoriaan.

Taulukko 2. Affektisten ilmausten määriä.

Affektisten ilmausten määriä ja yleisimpiä käytettyjä sanoja		
substantiivit	35	työ, projekti, tehtävä, homma
adjektiivit	33	hyvä, nopea, hieno, tyytyväinen
verbit	25	kehittää, onnistua, kehua

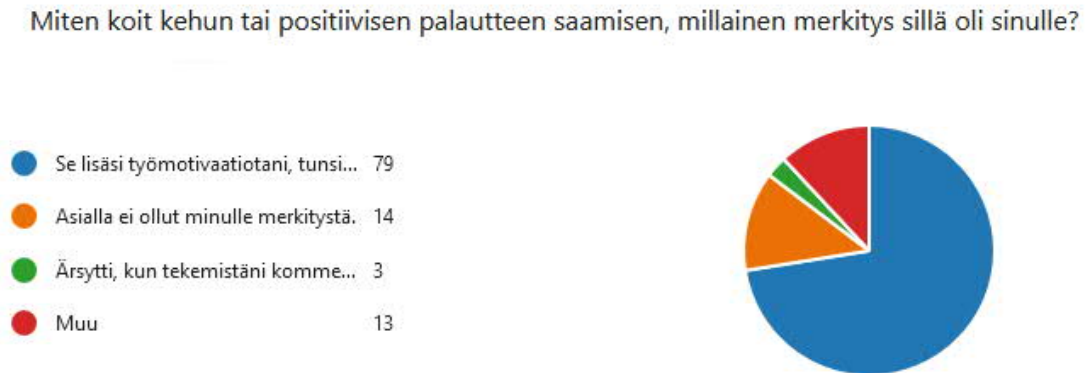
Työhön kohdistuvista kehuista löytyi substantiiveja melko paljon, 35 kappaletta. Selvästi yleisin kehu- ja palaute-esimerkeissä esiintynyt substantiivi oli *työ*, sen jälkeen toistuneimpia olivat *projekti*, *tehtävä* ja *homma*. Adjektiiveja löysin myös useita, niistä *hyvä* esiintyi monissa esimerkeissä. Myös sanat *nopea*, *hieno* ja *tyytyväinen* esiintyivät useita kertoja. Verbeistä käytetyimpiä olivat *kehittää*, *onnistua* ja *kehua*, jotka tulivat kukin esille kahteen kertaan.

Tutkimuksen konteksti selittää sitä, miksi *työ* ja *hyvä* olivat kehuissa lausumissa eniten käytetyt sanat: työyhteisössä työ on usein puheenaiheena ja kehuksessa jotakin työhön liittyvää *hyvä* on melko ilmeinen sanavalinta. Saattaa myös riippua kehuun tai palautteen antajan ilmaisutavasta ja mieltymyksistä, millaisia sanavalintoja kukin käyttää. Voidaan myös ajatella, että esihenkilöasemassa oleva, säännöllisesti palautetta antava työntekijä, ei välttämättä halua toistaa jo usein käyttämiään ilmaisuja.

Erilaisten ilmaisujen suhteellisen suureen määrään saattaa vaikuttaa myös se, että mukana on myös suullisesti saatuja kehuja ja palautteita: kirjalliseen palautteeseen ei ehkä tulisi kirjoitettua *hanskata*, *superhyvä* tai *huipputyyppejä*, mutta kasvokkain keskustellessa voi tuntua luontevalta käyttää hiukan värikästäkin kieltä. On myös huomioitava, että suuri osa kehuista ja palautteista on saatu läheisiltä työtovereilta, jolloin Kellosoarenkin tutkielmassaan (2020: 47) tarkastelemaa valta-asetelmaa ei ole ja vuorovaikutus voi siksi olla epämuodollista.

4.7 Kehujen merkitys niiden saajille

79 vastaajan mielestä kehuun saaminen oli lisännyt työmotivaatiota ja saanut vastaajan tuntemaan itsensä tärkeäksi. Positiivisen palautteen saamisella oli siis melko suurelle osalle vastaajista merkitystä. 14 vastaajalle asialla taas ei ollut merkitystä ja kolmea ärsytti tekemistensä kommentoiminen (kuva 8).



Kuva 8. Kehujen kokeminen.

Vastausvaihtoehtoon ”muu” oli mahdollista kirjoittaa vapaamuotoinen kommentti. Näistä vastauksista poimimani esimerkit olen numeroinut kirjaimella M, kysymyksen numerolla sekä vastauksen järjestysluvulla. Kommenteissa nousi esille muun muassa, ettei kehuun ollut välttämättä helppo suhtautua tai vastata (17–18). Eräs vastaajista kertoi pitävänsä asiakkaalta saatua palautetta ”huomattavasti tärkeämpänä”, toista taas kehuun muistuttavat oman työn merkityksestä toisille (19). Jotakuta vastaajista kehuun auttavat jaksamaan työssä paremmin (20). Kaikkia kehuminen ei miellytä tai saattaa jopa ärsyttää ja erään vastaajan mielestä kehuminen ei ole rakentavaa palautetta (21).

(17) Vaikea suhtautua kehuun. (M14-11)

(18) En tiennyt miten siihen olisi vastannut. (M14-18)

(19) Minua positiivinen palaute ja kehuun muistuttavat, että omalla työlläni voi olla isokin merkitys toisille. (M14-34)

(20) Kehu/palaute ei varsinaisesti lisää motivaatiota, mutta sillä on jaksamiseen suuri merkitys. (M14-23)

(21) Se ei tunnu rakentavalta palautteen annolta. (M14-60)

Etelämäen ym. (2013: 472) tutkimuksen mukaan kehuun hyväksytään useimmiten ja torjutaan kokonaan hyvin harvoin, mikä kertonee siitä, että kehuilla on pääsääntöisesti positiivinen merkitys vastaanottajalle. Omakin tutkimustulokseni kertoo, että kehuun otetaan tyypillisesti vastaan myönteisesti.

Kehuilla voi Etelämäen ym. (2013: 479) tutkimuksen mukaan olla myös strategisia puolia. Kehuminen on joissain tilanteissa odotuksenmukaista ja tapahtuu kohteliaisuudesta tai kehua voidaan käyttää alustamaan tai perustelemaan pyyntöä, joka onkin kehun varsinainen funktio. Omassa aineistossani ei tällaisia suoranaisia kehuun verhoituja pyyntöjä ollut, mutta joidenkin esimerkkien kohdalla kehun takana voi tulkita olevan ainakin odotuksia siitä, että myös tulevaisuudessa työ on yhtä laadukasta (22). Esimerkin (23) taas voidaan käsittää tarkoittavan kehun rinnalla, että suunnittelutyön on annettava asiakkaan käyttämälle rahalle vastinetta myös jatkossa.

(22) Ostetaan enempiä suunnittelua, jos muita yhtä hyviä löytyy. (V12)

(23) Oli tosi hyvä tekijä, ehkä hieman kallis mutta eiköhän me hänelle jotain keksitä. (V28)

Kehujen merkitystä kartoittavan kysymyksen lisäksi kysyin, haluaisivatko työntekijät saada kehuja tai positiivista palautetta, elleivät ole saaneet. Hyvin selkeä enemmistö, 83 % kysymykseen vastanneista, haluaisi niitä saada ja uskoo, että saatu palaute lisäisi työmotivaatiota. Suurin osa kaikista vastaajista oli myös itse kehunut työyhteisönsä jäseniä (kuva 9), ja melkein kaikki niistä, jotka eivät vielä olleet, voisivat tulevaisuudessa niin tehdä.

Oletko itse kehunut työyhteisösi jäseniä työhön liittyvissä asioissa?



Kuva 9. Vastaajien itse antamat kehut.

Äänensä saivat kyselyn kautta kuuluviin myös ne harvat vastaajat, jotka suhtautuivat kehumiseen negatiivisesti ja joita kehuja saaminen ärsytti. Kaikille vastaajille asialla ei ole suurempaa merkitystä, kuten esimerkistä (24) voidaan nähdä.

(24) En tarvitse kehuja, teen työni niin hyvin kuin pystyn oman ammattiläpöyteni vuoksi en yrityksen eteen. Jos kehuaan, niin olenko epäonnistunut aiemmin? Jos asiakas jatkaa työsuhteeni, niin siinä on kehua tarpeeksi. (V13)

Olen tässä luvussa avannut analyysini tuloksia kuvailemalla ALTEN Finlandia yrityksenä sekä vastaajajoukkoa kyselyn määrittämien ominaisuuksien mukaan, kuten sukupuolen, ikärakenteen ja

työsuhteen pituuden. Suurin osa vastaajista oli suunnittelutyötä tekeviä miehiä, alle viisi vuotta sitten työsuhteensa aloittaneita ja 30–40-vuotiaita. Sain vastauksia eniten yrityksen suurimmista toimipaikoista, kuten odotuksenmukaista olikin. Enemmistö vastaajista oli saanut kehuja tai positiivista palautetta työsuorituksistaan, jopa viikoittain tai ainakin muutamia kertoja vuodessa, mutta ei silti ollut tyytyväinen kehumisen ja palautteen antamisen kulttuuriin yrityksessä. Tyypillisin kehu tai palautteen antaja oli kollega tai asiakasyrityksen edustaja, ja yleisin tapa kehua tai antaa palautetta oli kasvokkain tai puhelin- tai pikaviestikeskustelussa. Suurin osa kehuista kohdistui vastaajien henkilökohtaiseen työsuoritukseen ja enemmistölle vastaajista kehuja tai palautteen saamisella oli työmotivaatiota lisäävä merkitys. Ne vastaajista, jotka eivät olleet saaneet kehuja tai positiivista palautetta, ottaisivat niitä mielellään vastaan ja hyvin moni oli myös itse kehunut muita työyhteisön jäseniä.

5 PÄÄTÄNTÖ

Olen tutkielmassani tarkastellut kehumisen ja palautteen antamisen kulttuuria työpaikassani ALTEN Finlandissa. Aineistoni koostui kyselytutkimuksena hankkimastani aineistosta ja sen analysoimiseen olen käyttänyt kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia menetelmiä. Tekstiaineistoa olen analysoinut sisällyönanalyysin keinoin. Tässä luvussa vedän yhteen havaintojani, arvioin käyttämiäni aineistonkeruu- ja analyysimenetelmiä sekä esitän tutkimuksen aikana heränneitä jatkotutkimusaiheita.

Tutkimuksessani olen etsinyt vastauksia kolmeen tutkimuskysymykseen:

- Mihin kehut kohdistuvat ja keneltä kehuja saadaan?
- Millä tavoin ja missä tilanteissa kehuja annetaan?
- Millaisia kielellisiä keinoja ja ilmaisuja kehuissa käytetään?

Tutkimukseni tulos oli, että kehut ja positiivinen palaute kohdistuvat useammin työhön tai työsuorituksiin kuin työntekijän persoonaan. Tulosta varmasti selittää työkonteksti, mutta toisaalta moni kyselyyn vastannut on työskennellyt yrityksessä jo pitkään ja työyhteisö on luultavasti tullut tutuksi myös henkilökohtaisemmalla tasolla, joten ei olisi yllättävää, vaikka persoonaan kohdistuvia kehuja-kin tuttujen ihmisten vuorovaikutuksessa annettaisiin. Vastaajat olivat saaneet kehuja myös taidoistaan tai huolellisuudestaan, usein myös nopeasta työn suorittamisesta, joka saattaa liittyä sekä ammattitaitoon että henkilökohtaisiin ominaisuuksiin. Kehujen ja positiivisen palautteen antajia olivat useimmiten vastaajien kollegat tai oman tiimin muut jäsenet, mikä sopii hyvin ajatukseeni ajan myötä saavutetusta tuttuudesta. Moni vastaaja oli saanut kehuja myös asiakasyrityksen taholta, joko suoraan tai oman esihenkilön välityksellä. Tämä on ymmärrettävää, koska suunnittelutyötä tehdään yrityksessä usein komennusluonteisesti asiakkaan toimitiloissa ja työyhteisössä, joskus pitkiäkin aikoja, jolloin läheisimmät työtoverit ovatkin toisen työnantajan palveluksessa olevia henkilöitä.

Vastaajat kertoivat saaneensa useimmiten kehuja tai positiivista palautetta kasvokkaiskeskusteluissa, puhelimitse tai viime vuosina yleistyneissä Teams-sovelluskeskusteluissa. Vuorovaikutuksen kannalta edellä mainittu tilanne varmasti onkin hedelmällisin mahdollinen tilanne kehumiselle, koska silloin myös vastaanottaja pääsee antamaan vastauksensa välittömästi: joko hyväksymään tai hylkäämään kehun – aiemman tutkimuksen mukaan yleensä hyväksymään (Etelämäki ym. 2013: 472). Myös kirjallisia kehuja ja palautteita vastaajat kertoivat saaneensa, samoin aihepiiri oli tuttu kehityskeskustelujen yhteydestä.

Tekstiaineistoa analysoimalla löysin runsaasti kehuissa ja positiivisissa palautteissa käytettyjä affektisia ilmaisuja, mutta aineistossa oli myös lausumia, jotka olivat selvästi kehuja myös ilman affektisuutta. Luokittelin aineistosta löytyneitä, kehuihin sisältyneitä sanoja muutaman sanaluokan, substantiivien, adjektiivien ja verbien mukaan, ja löysin tällä tavoin kymmeniä eri sanoja sekä pystyin poimimaan niistä eniten käytetyt sanat. Aineistoni kehuissa ja palautteissa oli käytetty varsin runsaasti erilaisia sanoja kuvaamaan esimerkiksi kehun kohteena olevaa työtä tai sen tekemistä. Myös vastaajien persoonia oli kuvailtu kymmenillä eri sanoilla. Kehuissa käytetyt kielellisiä keinoja oli siis sekä suoria että epäsuoria; selkeän affektiivisia sekä lausuman kokonaismerkitykseen sisältyviä.

Tutkimukseni perusteella voin todeta lisäksi, että kehuilla on suuri merkitys työyhteisön vuorovaikutuksessa: motivaation luojana tai ainakin hyvän mielen ja onnistumisen tunteen antajana. Suurin osa vastaajista kokee kehuja ja positiivisen palautteen saamisen hyvänä asiana, haluaisi saada enemmän kehuja ja joko on jo itsekin kehunut muita työyhteisön jäseniä tai ainakin olisi valmis kehuaan. Kehuminen ei kuitenkaan ole yksiselitteisen positiivista toimintaa: jos kehu on myönteinen arvio jostakin, onko kehumatta jättäminen kritiikkiä tai negatiivista arviointia? Kehu voidaan myös joissain tilanteissa nähdä pelkkänä pyynnön alustuksena, jolloin sen kannustava ja kehitystä edistävä vaikutuskin on pienempi.

Olisi kiinnostavaa tutkia kehumista havainnoimalla tai henkilökohtaisesti haastatteleamalla tutkittavia, jolloin kyselyä olisi mahdollista syventää tilanteen mukaan ja saada lisätietoa myös kehuja herättämisestä ajatuksista ja tunteista. Samoin voisi olla mielenkiintoista toteuttaa kysely esimerkiksi jossakin ALTEN-konsernin eteläeurooppalaisessa yrityksessä ja tarkastella, millaisia eroja kehumisen kulttuurissa on kansallisten kulttuurien välillä. Tekstiaineistoni olisi myös antanut mahdollisuuksia tarkempaan analyysiin: lausumien lausetyyppejä tai niissä käytettyjä persoonamuotoja voisi tutkia.

LÄHTEET

- ALANNE, MINNA 2018: ”On ne vaan mukavia nuoria naisia” – Kehuminen suomenkielisessä *Whatsapp-ryhmäkeskustelussa*. Pro gradu -tutkielma. Suomen kielen, suomalais-ugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos. Helsingin yliopisto.
- ALTEN Finland Oy:n kotisivut. Viitattu 3.11.2022. www.alten.fi
- COUPER-KUHLEN, ELIZABETH – SELTING, MARGRET 2018: *Interactional Linguistics. Studying language in social interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- ETELÄMÄKI, MARJA – HAAKANA, MARKKU – HALONEN, MIA 2013: Keskustelukumppanin kehuminen suomalaisessa keskustelussa. *Virittäjä* 4/2013, s. 460–493. <https://journal.fi/virittaja/article/view/7942/6736>
- HARJUNPÄÄ, KATARIINA – NIEMI, JARKKO – SORJONEN, MARJA-LEENA 2020: Teoksessa Luodonpää-Manni, Milla – Hamunen, Markus – Konstenius, Reetta – Miestamo, Matti – Nikanne, Urpo – Sinnemäki, Kaius 2020: *Kielentutkimuksen menetelmiä I–IV*. Verkko-versio. Viitattu 5.11.2022. <https://www.jstor.org/stable/pdf/j.ctv1qp9hgb.30.pdf>
- KELLOSAARI, LIINA 2020: *Positiivinen palaute kehityskeskusteluissa – Keskustelunanalyttinen tutkimus*. Yhteiskuntatieteiden pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.
- KORPELA, MERJA 2018: *Kun esimies kehuu: Näkökulma työhyvinvointiin*. Liiketalouden koulutusohjelman opinnäytetyö. Centria-ammattikorkeakoulu.
- KOSKELA, HEIDI – PIIRAINEN-MARSH, ARJA 2002: Harvey Sacks ja keskustelututkimuksen perinne. s. 257–280. Teoksessa Dufva, Hannele – Lähtenmäki, Mika (toim.) 2002: *Kielentutkimuksen klassikoita*. Soveltavan kielentutkimuksen keskus. Jyväskylän yliopisto.
- KUUSELA, SARI 2015: *Organisaatioelämää. Kulttuurin voima ja vaikutus*. Helsinki: Talentum Media Oy.
- MIETTINEN, MINNA 2007: *Affektiiviset ilmaisimet ja tunteisiin vetoaminen yläkoulun 8. ja 9. luokkalaisten nuorten kirjoittamissa teksteissä*. Kieli- ja käännöstieteiden laitoksen suomen kielen pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.
- NIEMI, JARKKO 2007: ”Voihan sitä noinkin ajatella” – *Myönnyttelymuotin rakenne ja käyttö*. Pro gradu -tutkielma. Suomen kielen, suomalais-ugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos. Helsingin yliopisto.
- NIEMI, JARKKO 2015: *Myönnyttelyn käytänteitä. Erimielisyys ja yhteisymmärryksen rakentaminen vuorovaikutuksessa*. Väitöskirja. Suomen kielen, suomalais-ugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos. Helsingin yliopisto.

- PUUSA, ANU – ALA-KORTESMAA, SANNA 2019: Vuorovaikutukselliset työyhteisötaidot asiantuntija-työssä. *Työelämän tutkimus – Arbetslivsforskning*, 17 (3), 187–201. <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/87125/46056>.
- RAEVAARA, LIISA 2016: Toimintajaksojen rakenteet. Teoksessa Stevanovic, Melissa & Lindholm, Camilla (toim.). *Keskustelunanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta*. Tampere: Vastapaino.
- ROOS-CABRERA, INKERI 2002: *Esimiehen ja alaisen välinen palaute asiantuntijaorganisaatiossa*. Puheviestinnän pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto.
- Tieteen termipankki* 2022: Nimitys: kulttuuri. Viitattu 10.11.2022. <https://www.tieteentermi-pankki.fi/wiki/Nimitys:kulttuuri>.
- TUOMI, JOUNI – SARAJÄRVI, ANNELI 2018: *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Uudistettu laitos vuoden 2002 painoksesta.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK)* 2021: Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). Viitattu 23.11.2022. <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>.
- VENNINEN, TUULIKKI 2005: Kollegiaalinen palaute tukee ammatillista kasvua. *Aikuiskasvatus* 4/2005, s. 288–296. <https://journal.fi/aikuiskasvatus/article/view/93647/52325>.
- VENNINEN, TUULIKKI 2007: ”Olen enemmän alkanut pohtimaan ja sanomaan ääneen mitä ajattelen” – ammatillinen kehittyminen ja yhteisöllinen palaute päiväkodin työtiimeissä. Väitöskirja. Helsingin yliopisto.
- VILKKA, HANNA 2007: *Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet*. Helsinki: Tammi.
- VISK = HAKULINEN, AULI – VILKUNA, MARIA – KORHONEN, RIITTA – KOIVISTO, VESA – HEINONEN, TARJA RIITTA – ALHO, IRJA 2008: *Iso suomen kieliopin verkkoversio*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. Viitattu 23.11.2022. <http://scripta.kotus.fi/visk>.

Kehumisen kulttuuri ALTEN Finland Oy:ssä - kysely opinnäytetyötä varten

Hei altenlainen!

Tutkin kandidaatintutkielmaani varten ALTEN Finlandin henkilöstön vastaanottamia työhön ja työasioihin liittyviä **kehuja ja positiivista palautetta**. Tarkoitukseni on tällä kyselyllä selvittää paitsi kehuja ja palautteiden kielellistä rakennetta myös yrityskulttuuria työpaikallamme.

Olin kovin kiitollinen, jos ehtisit vastata kyselyyn! Aikaa siihen pitäisi mennä korkeintaan 10 minuuttia.

Tajja Koivuniemi
Sales Administrator / suomen kielen opiskelija Tampereen yliopistosta

Tietosuoja: Huolehdin siitä, että yksittäistä vastaajaa ei pysty tutkimuksen missään vaiheessa tunnistamaan. Henkilötietorekisterin ylläpitäjänä vastaan siitä, että henkilötiedot säilytetään asianmukaisesti ja että ne hävitetään opinnäytetyön valmistuttua. Henkilötietojen käsittelyperusteena on tutkimukseen osallistuvien suostumus.

Vastaamalla tähän kyselyyn annat suostumuksesi henkilötietojesi käsittelyyn.



* Pakollinen

1. Sukupuoli *

- mies
- nainen
- muu
- en halua vastata

2. Ikä *

- alle 30
- 30-40
- 40-50
- yli 50

3. Toimipiste *

Valitse vastauksesi



4. Asemasi yrityksessä *

- manager-taso
- asiantuntija
- hallinto

5. Työsuhteesi kesto *

- alle vuoden
- 1-5 vuotta
- yli 5 vuotta
- yli 10 vuotta
- yli 20 vuotta

6. Käsitteistä:

Kehumisella tarkoitetaan toiseen kohdistuvaa myönteistä arviota. Kehu kohdistuu usein myös ulkonäköön, luonteenpiirteisiin tai toisen omistamiin asioihin, mutta tässä olen kiinnostunut työhön liittyvään toimintaan ja suorituksiin kohdistuvista kehuista. Kehu voisi olla esim. "Kiitos, kun hoidit tämän ajoissa" tai "Hyvin tehty, tästä oli iso apu".

Palaute voi sisältää kehuja ja se voi olla positiivista tai negatiivista. Palautteen tarkoituksena on edistää jonkin, esim. työtehtävän tai taidon, kehittymistä. Palaute on tietoa, jota omasta toiminnasta saadaan muilta ihmisiltä; arvio siitä, miten on työssään tai tehtävässään onnistunut. Palautetta annettaessa käydään usein keskustelua siitä, miten osaamista tai toimintaa voisi kehittää: "Olet aika hyvin päässyt sisään tähän hommaan. Jatkossa voisit..." tai "Tässä on selvää kehitystä viime vuoteen verrattuna vai mitä mieltä olet?".

Oletko tyytyväinen ALTEN Finlandin "kehumisen kulttuuriin"? Kannustaako työilmapiiri kehumiseen ja palautteen antoon riittävästi? *




- Kyllä, olen tyytyväinen.
- En ole tyytyväinen, olisi parannettavaa.
- En osaa sanoa/asialla ei ole minulle merkitystä.

7. Oletko saanut kehuja tai positiivista palautetta työsuorituksistasi / työhön liittyvissä asioissa? *

- Olen, minua tai työsuorituksiani on kehattu.
- Olen saanut palautetta työsuorituksistani tai osaamisestani, mutta en varsinaisesti kehuja.
- Olen saanut sekä kehuja että positiivista palautetta.
- En ole saanut kumpaakaan.

8. Miten usein olet saanut / saat kehuja tai positiivista palautetta? *

- viikoittain tai useammin
- noin kerran kuukaudessa
- muutamia kertoja vuodessa
- noin kerran vuodessa tai harvemmin
- en koskaan

9. Keneltä olet saanut kehuja tai positiivista palautetta? 

- kollegaltani / oman tiimini jäseneltä
- esihenkilöltäni
- asiakkaan edustajalta
-

10. Millä tavalla tai missä yhteydessä sinua kehattiin tai sait positiivista palautetta?

- kasvokkais/puhelin/teams-keskustelussa
- sähköpostitse/tekstiviestitse
- kehityskeskustelun yhteydessä
-

11. Mihin kehu tai positiivinen palaute kohdistui?

- henkilökohtaiseen työsuoritukseeni tai osaamiseen
- tiimini työsuoritukseen tai osaamiseen
- johonkin taitooni tai omaan kehittymiseeni
- muuhun ominaisuuteeni, esim. huolellisuuteen tai joustavuuteen
-

12. Kirjoita esimerkkejä saamistasi kehuista tai kommenteista, jotka olet tulkinnut kehuksi. Olisi hyvä, jos kirjoittaisit suoria lainauksia, kommentit sellaisina kuin olet ne saanut.

Kirjoita vastaus

13. Kirjoita esimerkkejä saamastasi positiivisesta palautteesta, mieluiten suorina lainauksina.

Kirjoita vastaus

14. Miten koit kehua tai positiivisen palautteen saamisen, millainen merkitys sillä oli sinulle?

- Se lisäsi työmotivaatiani, tunsin itseni tärkeäksi tms.
- Asialla ei ollut minulle merkitystä.
- Ärsytti, kun tekemistäni kommentoitiin.
-

15. Ellet ole saanut kehuja tai positiivista palautetta, haluaisitko saada?

- Kyllä, uskon että se lisäisi työmotivaatiani.
- Asialla ei ole minulle merkitystä.
- En, mieluummin olen kuulematta kommentteja työstäni.

16. Oletko itse kehonut työyhteisösi jäseniä työhön liittyvissä asioissa? *

- Kyllä olen.
- En vielä, mutta voisin tehdä niin.
- En ole enkä aiokaan.

Lähetä

Tämä on lomakkeen omistajan luomaa sisältöä. Lähettämäsi tiedot lähetetään lomakkeen omistajalle. Microsoft ei ole vastuussa asiakkaidensa suojaus- tai tietosuojakäytännöistä, mukaan lukien tämän lomakkeen omistajan käytännöistä. Älä koskaan luovuta salasanaa kenellekään.

Palvelun tarjoaa Microsoft Forms | [Tietosuoja ja evästeet](#) | [Käyttöehdot](#)