

5.3

Varhainen puuttuminen ja puheeksiotto työhyvinvoinnin ja hyvinvoivan työyhteisön edistämässä

Anja Tanttua ja Liisa Kiviniemi

AIHE: Puheeksiottotilanteet työyhteisössä - arvostava vuorovaikutus onnistuneen puheeksioton perustana

Puheeksiotolla tarkoitetaan tietyn rajatun asian selkeää esilletuomista. Puheeksiotettava asia kannattaa ilmaista omana huolena tai havaintona, ei väittämänä tai syytöksenä. Puheeksiottoon valmistautuminen vaatii eettistä pohdintaa ja tilannekohtaista tarkastelua, mistä puheeksiotossa oikeastaan on kysymys. Ydinasioina on muistettava puheeksiottajan avoimuus, vastuullisuus ja kuunteleminen. Kuitenkin varhaisen puuttumisen malli ja siitä vastaaminen on ensisijaisesti esimiehen tehtävä (mm. työturvallisuuslaki ohjeistaa esimiehen vastuuta ja toimintaa). Työyhteisössä eettinen ja moraalinen vastuu on kuitenkin kaikilla. Työtoveri huomaa usein ensimmäisenä muuttuneen tilanteen.

Puheeksiotto voi liittyä asiakastilanteeseen, muuhun yhteistyötilanteeseen, toimintatapaan, työkykyyn tai muuhun työntekijän tai esimiehen toiminnasta heränneeseen huoleen.

Puheeksiotossa ja varhaisessa puuttumisessa on tärkeää osoittaa konkreettinen yhteys, eikä tehdä yleistyksiä. Konkreettista yhteyttä voi täsmentää seuraavien kysymysten avulla:

- missä ja miten asia tai huolenaihe on tullut esille?
- mitä me yhdessä voimme asialle tehdä?
- ketkä muut voivat olla tukena?

Toimintatapoja:

- kysyminen ja ihmetteleminen
- kuunteleminen
- neutraalit kysymykset, joiden avulla on mahdollisuus saada esille eri ihmisten kokemukset ja käsitykset

Huomioitavaa:

- arvioidaan ennakkoon, ketä tai keitä puheeksiotto koskee
- sovitaan, miten muille viestitään asiasta

- puheeksioton luottamuksellisuus ja vastuullisuus
- vuorovaikutus, puheeksiottoon liittyvä tilannetaju ja intuitiivisuus

Soveltamistilanteet

Puheeksiottoa voi käyttää

- Työyhteisön toimintaan ja työn tekemiseen liittyvien ongelmatilanteiden ratkaisuisa ja niiden ennakoinnissa
- Työssä kuormittavien tilanteiden ja tunteiden käsittelyssä.
- Huoleksi koetussa asiassa liittyen työkaveriin, esimieheen, alaiseen tai yhteistyökumppaniin.

Voit käyttää menetelmää silloin, kun

- koet huolta omista toimintamahdollisuuksistasi ja omasta työhyvinvoinnista
- koet huolta työkaverin tai esimiehen toimintamahdollisuuksista ja työhyvinvoinnista
- et ole syystä tai toisesta ottanut asiaa selvästi puheeksi

Voit kehittyä ottamaan huolen puheeksi yhteistyötä rakentavalla ja toisia kunnioittavalla tavalla sekä tulemaan tietoisemmaksi omasta ja toisten toiminnasta erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Ennakoiden voit miettiä rakentavia toimintatapoja toisen ihmisen mahdollisiin negatiivisiin reaktioihin.

Pohdi ennen puheeksiottoa:

- Mitkä ovat omat valmiutesi puheeksiottoon?
- Mitä sellaisia palveluita/asiantuntijoita työpaikallasi on, jotka voivat tukea puheeksioton prosessia.

Toteutus

Vaihe 1. Valmistautuminen puheeksiottoon

Puheeksiotettavan asian ydinviestin miettiminen ennakkoon toisia ihmisiä kunnioittavalla tavalla

- Miksi asia kannattaa ottaa puheeksi? Mitä riskejä sisältyy siihen, jos asiaa ei oteta puheeksi?
- Miten perustelet puheeksioton?
- Miten säilytät rauhallisuutesi ja asiallisuutesi, jos henkilö reagoi voimakkaan tunnevaltaisesti?

- Tärkeä pitää mielessä, mikä on puheeksioton tavoite ja mikä on seuraava vaihe, joka seuraa puheeksiotosta

Vaihe 2. Puheeksiottotilanne

- Pidä mielessä valmisteluvaiheessa tehdyt suunnitelmat
- Muista oma rauhallisuus
- Huomio omaan viestinnän tapaan: sävy on neutraali, viesti selkeä ja asiassa pitäytyvä
- Varaa aikaa puheeksioton tilanteeseen, reagoinnille ja keskusteluun - vuoropuhelulle on tärkeää jättää aikaa
- Avoimuutta kuulla osallistuvien kokemukset ja olla avoimena uusille näkökulmille asiassa – ei valmiiksi lukkoon lyötyä mallia, miten asia on

Vaihe 3. Puheeksioton jälkeen

- Tarvitaan ohjausta, tietoa ja työvälineitä, miten muuttaa toimintaansa puheeksiotetussa asiassa
- Puheeksiottaminen on muutoksen alku, tarvitaan seuraavan etapin sopiminen
- Työntekijän oma arviointi puheeksioton tilanteesta ja keskustelu luottamuksellisessa tilanteessa, esimerkiksi työnohjauksessa
- Arvioidaan koko työyhteisön tai eri yksilöiden tarve työnohjaukselle tai muulle tukitoimelle

Mitä tarvitaan?

Tarvitaan

- valmiuksia puheeksiottoon ja omien tunteiden hallintaan
- eettistä vastuuta
- ymmärrystä työyhteisön toiminnasta ja dynamiikasta

Varattava rauhallinen tila ja aikaa kysymyksille, vastauksille sekä aidolle kuuntelemiselle.

Työkalut

Työhyvinvointia ja työyhteisön hyvinvointia edistävässä puheeksiotossa ja varhaisessa puuttumisessa keskeisiä työkaluja ovat kysymykset, joilla voidaan kartoittaa tilanteita ja suunnata keskustelua kohti ratkaisuja.

Esimerkkejä tilannetta ja tapahtumia kuvaavista kysymyksistä:

- Mitä tapahtui? Kuvaava tilannetta. Kuvaava kokemuksiasi.
- Mikä oli ensimmäinen ajatuksesi tilanteessa/ tapahtumassa?

Menetelmäkortti on Valmiina työelämään! kirjasta, jonka voit ladata osoitteesta: valte.fi/kirja.

- Mitä ajattelet nyt?
- Mikä tunsit tilanteessa? Mitä tunnet nyt?
- Miten jatkossa toimisit, vastaavassa tilanteessa?

Esimerkkejä tilannetta ja asiaa tarkentavista kysymyksistä:

- Mikä tuosta asiassa tekee sinulle vaikean/ ongelmallisen?
- Kuinka kauan asia on vaivannut sinua?
- Ketä muita kuin itseäsi asia koskee?

Esimerkkejä muutosta selvittävästä kysymyksistä:

- Mikä on muuttunut? Mikä on nyt erilaista kuin ennen?
- Voitko kertoa tarkemmin?
- Kuka voi auttaa sinua asian ratkaisemisessa?
- Milloin tämä asia vaivaa sinua vähiten? Onko aikoja, hetkiä, tilanteita, jolloin unohdat sen?

Esimerkkejä tulevaisuuteen suuntaavista kysymyksistä

- Kuvitellaan, että tästä hetkestä on kulunut vuosi.
- Eletään elokuuta 2019. Ongelmallinen tilanne, jota mietit elokuussa 2018 on ratkennut. Olet tyytyväinen asiantilaan. Kuvaa, millainen tilanne on nyt.
- Mitä on tapahtunut, jotta ongelmallinen asia on ratkennut?
- Mikä on oma osuutesi siinä?
- Ketkä ovat olleet mukana asiaa ratkaisemassa?

Seurantatapaamisten sopiminen puheeksioton jälkeen on tarpeellista, jotta asiaan liittyvää muutosta voidaan yhdessä arvioida.