

Työhyvinvointi muutoksessa

Työpaja 4

Leo Junno TJS Opintokeskus

Opintokeskuspäivä

14.11.2014 Hotel Arthur

TJS Opintokeskus

AKAVAn ja STTK:n yhteinen palveluorganisaatio, joka tarjoaa koulutus-, kehittämis- ja kulttuuripalveluja jäsenliitoille ja yhdistyksille

Toiminta

- Koulutukset, koulutustarvekartoitukset mm. henkilöstön edustajien koulutus
- Kehityshankkeet liitoissa
- Myönnämme TJS-tukea

www.tjs-opintokeskus.fi/koulutukset



Sisältö

- Työelämän muutostilanteet
 - Muutosten yhteinen käsittely
- Yksilön jaksaminen muutoksessa

Työelämän muutokset

Työelämän muutoksia työpaikalla

Mitä työpaikallasi on muuttunut, mikä viimeaikaisissa muutoksissa pelottaa/arveluttaa?

- Pohdi aluksi 2 min. itseksesi ja kirjaa
- Keskustele sen jälkeen hetki vieruskaverisi kanssa asiasta
- Mitä löytyi?

Keskustellaan yhdessä ja kirjataan fläpille



Muutos työssä

- Muutokset nykyisin jatkuvia ja kiivastahtisia.
- Muutos voi johtua organisaation omista ja/tai ulkoisen toimintaympäristön muutoksista.
- Jaksamisongelmat kasautuvat työn murroskohtiin.
- Muutos voi heikentää jaksamista myös osaamisen vanhenemisen kautta.

Muutos kuormittaa, koska se

- vie työaika perustehtävältä
 - Uudet toimintatavat
 - Perustehtävä saattaa kadota koko organisaatiolta
- vaatii osaamisen kehittämistä
- kyseenalaistaa työhön liittyvät arvomme
- aiheuttaa epävarmuutta jopa pelkoa
- aiheuttaa ristiriitoja

Muutokset yhteiseen käsittelyyn

Toimintaympäristön analyysi

- Tärkeää ennakoida muutoksia, silloinkin, kun niihin ei voi itse vaikuttaa.
- Ennakointi auttaa kohtaamaan muutokset ja selviämään niistä ja niissä.
- Tärkeää hankkia laajasti tietoa muutoksista monesta näkökulmasta ja analysoida
 - Mikä tiedoista on uskottavaa, luotettavaa ja merkittävää organisaation kannalta.

I Toimintaympäristöanalyysi

- SLEPTE

Kerätään pienryhmäkeskustelujen avulla odotettavissa olevien muutosten vaikutukset omaan toimintaan:

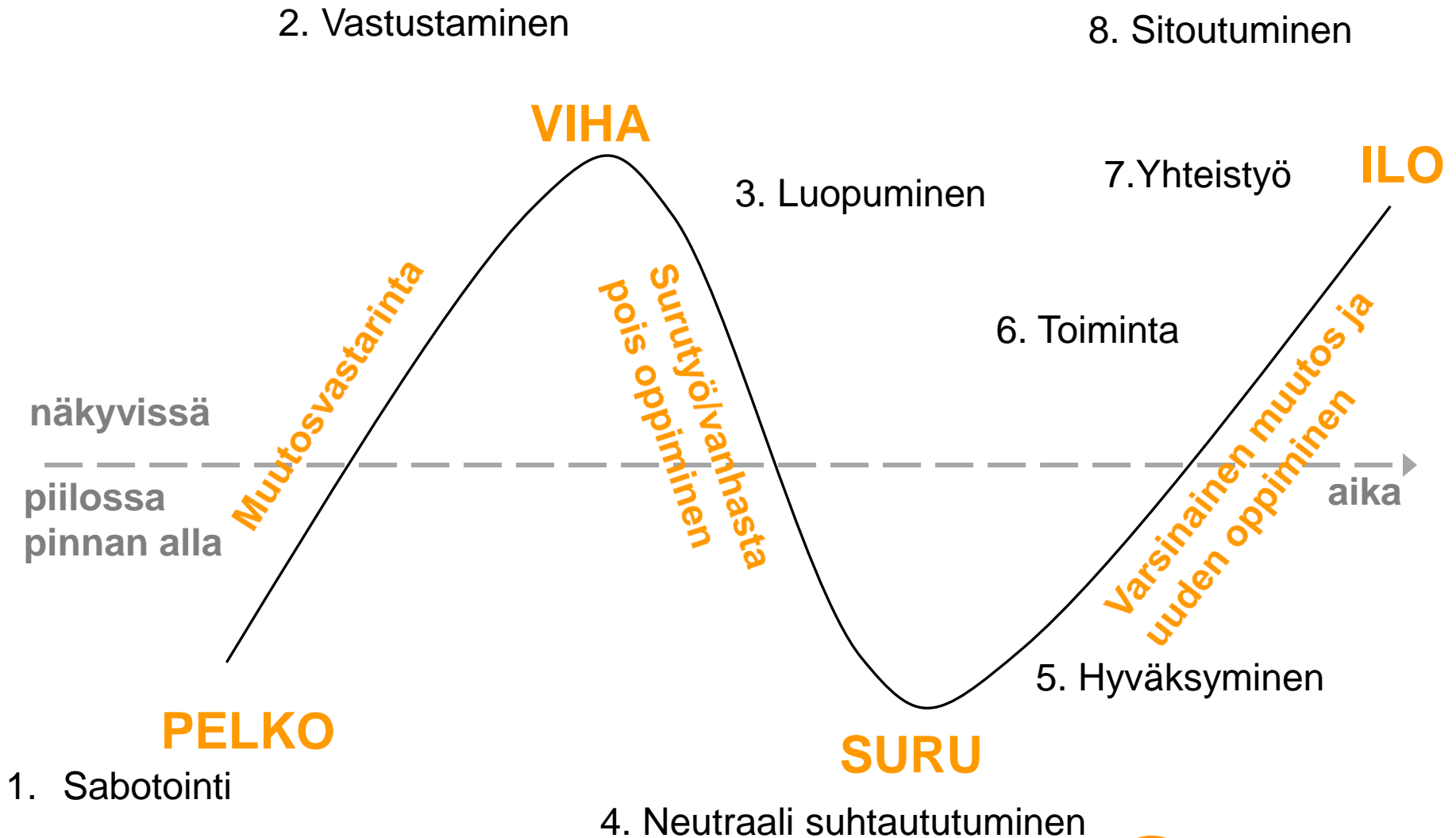
1. Sosiaaliset muutokset (Social)
2. Lainsäädännön muutokset (Legal)
3. Taloudelliset muutokset (Economic)
4. Poliittiset muutokset (Political)
5. Teknologiset muutokset (Technological)
6. Ympäristömuutokset (Environmental)

II Sisäisen toimintaympäristön analyysi - McKinseyn 7S

1. Järjestelmät (Systems)
2. Rakenne (Structure)
3. Henkilöstö (Staff)
4. Ydinosaaminen (Skills)
5. Yrityksen arvot (Shared values)
6. Toimintatavat/kulttuuri (Style)
7. Suunnitelmat ja toteutus (Strategy)

→ Asiat ovat tiukasti sidoksissa toisiinsa: Kun yksi palikka liikkuu, muutkin ”tutisevat”.

Muutos ja tunteet (Arikoski, Sallinen 2007)



Tunteiden yhteiselle käsittelylle annettava tilaa

Keskustellaan

1. Mikä tulossa olevassa muutoksessa pelottaa/arveluttaa?
2. Mitä ovat tärkeimmät odotuksemme?
3. Mitkä ovat suurimmat pelkomme?

Toimitaan

Mitä voimme/aiomme tehdä, että odotukset toteutuvat ja pelot eivät toteudu?

- Luottamus työyhteisössä lisääntyy
- Kyky käsitellä hankalia asioita kasvaa

Mitä aiomme tehdä peloille (ja odotuksille)?

- Priorisoidaan esiin nostetut huolenaiheet. Annetaan pareittain yhteensä 3 ääntä
 - Poistetaan ne joihin emme voi vaikuttaa ja ryhmitellään yhteenkuuluvat samaan
- Valitaan eniten ääniä saaneet jatkokäsittelyyn.
 - Asiat ryhmille pohdittavaksi. Kullekin yksi aihe: Mitä asialle tulisi tehdä?



Eniten huolettavia asioita

Ryhmä 1

- Rahoituksen väheneminen:
 - Myytävä palvelua, syntyy uusia asiakastarpeita ja prosesseja
- Väki vähenee ja työnkuvat muuttuvat
 - Tunneemmeko toisen työn?
 - Kuomittumista?
- Opittava uusia toimintatapoja
 - Oma jaksaminen?

Ryhmä 2

- Rahoituksen väheneminen, väki vähenee ja työnjako muuttuu
 - Osaanko, jaksanko?
- Miten säilyttää työn imu?
- Muutosjohtajuus hukassa
 - Ihmisiä ei huomioida
 - Ei saada tietoa tulevast

Kehittämissuunnitelma

Toimenpiteille kannattaa laatia tiivis toteuttamissuunnitelma taulukkomuotoon

- Helpottaa seuranta

Mitä tehdään?	Miten toteutetaan?	Kuka tekee ja vastaa?	Mihin mennessä?	Mistä saamme tukea?	Miten seuraamme toteutumista?

Onnistuneen muutoksen elementit

- Kaksisuuntainen viestintä
 - keskustelumahdollisuudet ja tunteiden käsittely
 - ongelmia ja onnistumisia käsitellään avoimesti
- Mahdollisuus vaikuttaa
 - Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua päätöksentekoon
 - Henkilöstön tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämässä.
- Henkilöstöä tuetaan
 - Esimies on läsnä – varhainen työkyvyn tuki
 - TTH mukaan tarvittaessa

Henkilökohtainen jaksaminen

Työn kuormittavuuden syitä

Yksilöön kohdistuvia

- **Perehdytyksen tai koulutuksen puute**
- Työn väärä vaativuustaso
- **Tuen puute**
- Työn **hallitsemattomuus**
- Työn aikapaineet
- Työn paljous, ruuhka
- Vuorotyö
- Taukojen poisjääminen
- Työn palkitsemattomuus
- Ylityöt, taukojen puuttuminen
- **Vaikutusmahdollisuuksien puute**

Yhteisöön kohdistuvia

- **Epäselvät tavoitteet**
- Tiedottamisen ja tiedonkulun – **puutteet**
- Kokemukset **päätöksenteon epäoikeudenmukaisuudesta**
- Henkilöstön vähyys ja osaamattomuus
- Työn **suunnittelun puutteet**
- Työn paljous ja työn aikapaineet
- Taukojen poisjääminen
- **Puutteelliset yhteistoimintatavat**
- Alhaiset vaikutusmahdollisuudet

Työn kuormittavuuden oireita

Yksilö

- Kokonaisvaltainen väsymys
- Kyyninen asenne työtä kohtaan
- Ammatillisen itsetunnon heikkeneminen
- Heikentynyt keskittymiskyky ja muisti
- Työn aloittaminen vaikeata
- Henkilökohtaisten kontaktien välttäminen
- Ottaa **etäisyyttä työkavereihin**
- Vähentynyt sitoutuminen työhön
- Oman työn arvostuksen puute
- Pelko ettei selviydy työstään

Työyhteisö

- Sairauspoissaolojen suuri määrä
- Pitkät sairauslomat lisääntyvät
- Töiden ruuhkautuminen
- Virheiden lisääntyminen
- Tuloksellisuuden heikkeneminen
- **Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun kokemukset**
- Tuki- ja liikuntaelinoireet
- Tapaturmat

Työnkuormituksesta palautuminen 1/3

- Pitkät lomajakson 2-3 kertaa vuodessa eivät riitä palautumiseen
- Tärkeitä huolehtia päivittäisestä palautumisesta

→ Jos aamulla koet olevasi valmis kohtaamaan työn haasteet, uni ja vapaa-aika on riittänyt palautumiseen, mutta jos et...

Työnkuormituksesta palautuminen 2/2

- **Rajaa työntekoa**, sillä ylipitkä työnteko vaikeuttaa työstä irrottautumista, rentoutumista ja kontrollin tunnetta vapaa-aikana.
- Rentoutumisen lisäksi psykologinen **irrottautuminen** työstä vapaa-ajalla ja **kontrollin tunne vapaa-aikaan**, edistävät palautumista.
- Jos et kykene riittävästi rentoutumaan tai päättämään siitä, mitä teet vapaa-ajallasi, huolehdi että sinulla on **edes vähän omaa aikaa** viikossa.

Muutoksissa selviät, kun

- Huolehdi esimiehen kanssa, että
 - tehtäväkuvasi ja osaamisesi on ajan tasalla ja sinulla on riittävästi aikaa perustehtävääsi
 - Tulevien muutosten aiheuttamia tunteita käsitellään yhdessä
- Huolehdi työsuojeluvaltuutetun kanssa, että
 - Työpaikalla tehdään haittojen ja vaarojen arviointi ja laaditaan työhyvinvoinnin kehittämissuunnitelma
 - Työpaikalla laaditaan epäasialliseen kohteluun puuttumisen malli
- Huolehdi itsestäsi
 - Tunnistat omien ja organisaation työhön liittyvien arvojen ristiriidat
 - Huolehdi riittävästä palautumisesta

Kiitos!

TJS Opintokeskus

Koulutussuunnittelija Leo Junno

S-posti: leo.junno@tjs-opintokeskus.fi

Puh. 040-5755 393, 09-2293 0323

www.tjs-opintokeskus.fi

Arvot

Arvot

- Millainen on mielestäsi hyvä kollega?
 - Pohditaan työpaikalla yhdessä ja kirjataan
- Työelämää koskevat arvomme...

Vastaavatko arvosi työpaikan arvoja?

- Valitettavan usein ristiriidassa: arvopuheet ja käytäntö
- Onko todellisuutta tehokkuus, tuottavuus, kilpailussa pärjääminen tai ”Kyllä tänne tulijoita on.” – asenne?

→ Mistä työpaikalla palkitaan?

→ Miten elää loukkaantumatta eli kuinka suojata itseä arvoriistiriidoilta?

Hankalat vuorovaikutustilanteet

EPÄASIALLISEN KOHTELUN TILANTEEN SELVITTÄMINEN

Epäasiallista kohtelua kokeva

1.

Ota asia puheeksi heti epäasiallisesti käyttäytyvän kanssa ja torju huono kohtelu.

"Koen käytöksesi epäasiallisena. Ole hyvä ja lopeta!"

2.

Tee esimiehellesi häirinnästä kirjallinen ilmoitus ja pyydä häntä selvittämään asia.

Esimiehesi on työturvallisuuslain mukaan ryhdyttävä toimenpiteisiin.

3.

Ota tarvittaessa yhteys työsuojeluvaltuutettuun ja käänny hänen kanssaan johdon puoleen.

Selvitetään, kuinka työturvallisuuslain velvoitteet toteutuvat työpaikalla.

Kirjataan muistiin



EPÄASIAALLISEN KOHTELUN TILANTEEN SELVITTÄMINEN

Epäasiallista kohtelua kokeva

4.

Ota yhteys tarvittaessa työterveyshuoltoon, joka voi toimia selvittäjänä.

Työturvallisuushuolto auttaa selvittelyssä ja tukee jaksamista.

5.

Jos kyseessä on palvelussuhteen ehtojen heikennys, ota yhteys luottamusmieheen.

Luottamusmies ottaa tarpeen tullen yhteyttä ammattiliittoon.

6.

Jos työnantajasi ei toimi, jätä Aluehallintoviraston työsuojelun vastuualueelle kirjallinen ilmoitus.

Viranomaisen pyytää työnantajalta selvityksen.

Kirjataan muistiin



Miten ratkaista hankalia vuorovaikutustilanteita?

- Muista, että vastapuolellakin on positiivinen käsitys käyttäytymisestään ja sen motiiveista.
- Ihmisellä on halu tulla
 - Kuulluksi
 - Nähdyksi
 - Vakavasti otetuksi
- Aluksi selvitetään, johtuuko konflikti väärinkäsityksestä, erilaisista tavoitteista tai asenteista.
- Vältä sivistyssanojen käyttöä ja voimakkaita ilmaisuja: *pitää, täytyy, aina, ei koskaan, jokin ON näin tai miksi -kysymyksiä tai mutta -lauseita*

Keskustelukeinoja ristiriitojen ratkaisemiseksi

T. Toomeyta 1997 mukailten Risto Puutio

- Puolueettomuuden osoittaminen: ”Miten voisin olla avuksenne tässä tilanteessa?”
- Luottamuksellisuuden toteaminen: ”Pidän omana tietonani sen, mitä kuulen.”
- Ennako-oletuksista vapaa kuuntelu: ”Mitä oikein tapahtui?”
- Tasapuolisuuden osoittaminen: ”Kiitos, että jaksoit kuunnella, nyt on sinun vuorosi.”
- Kokemusten validointi: ”Voin ymmärtää mielipahasi siinä tilanteessa.”

Asiakas on aggressiivinen

- Käy edelleen läpi muutosvastarinnan tai kriisin vihavaihetta
- Asiakas periaatteessa haluaa enemmän saada rähjätä kuin saada asiansa hoidettua

Mitä voin tehdä

- Voin tunnistaa, että aggression todellinen kohde on muualla
 - Potkujen antaja, epäonnistunut työnhaku, oma toiminta...
- Voin olla menemättä konfliktiin mukaan
- Voin dokumentoida tilanteen
- Voin järjestää mahdollisuuden puhua ja käsitellä sitä, miten tilanne meni

Asiakas uhkailee

- Asiakas uhkaa vahingoittaa itseään tai asiakaspalvelijaa.
- Normaaliuden raja on ylitetty – vaatii aina toimenpiteitä
- Etukäteen yhdessä mietittävä missä raja kulkee ja miten toimimme



Tee näin

- Tapaus on AINA saatava purettua saman työpäivän aikana
 - Muutoin on riski, että uhkan tunteen vie kotiin ja se alkaa vaikuttaa
 - Unihäiriöt
 - Pelko- tai ahdistustilat – huom! Voi tulla myös vuosien viiveellä
 - Vaikutukset ihmissuhteisiin
- Tarvittaessa yhteys työterveyshuoltoon