

Tämä on rinnakkaistallenne.

Rinnakkaistallenteen sivuasettelut ja typografiset yksityiskohdat *saattavat poiketa* alkuperäisestä julkaisusta.

Julkaisun tekijä(t): Parkkinen, Mari; Koivunen, Kirsi; Rannisto, Kirsi; Henner, Anja

Julkaisun nimi: Tiesitkö, että työtoverisi arvostaa eniten juuri Sinulta saatua palautetta?

Julkaisuvuosi: 2019

Versio: Kustantajan versio

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Parkkinen, M., Koivunen, K., Rannisto, K. & Henner, A. (2019). Tiesitkö, että työtoverisi arvostaa eniten juuri Sinulta saatua palautetta? *Radiografia*, 41(1), 30-31.

Tiesitkö, että työtoverisi arvostaa eniten juuri Sinulta saatua palautetta?

Kolme tärkeää tekijää vaikuttavat työilmapiiriin: vuorovaikutustaidot, ristiriitatilanteiden hallinta sekä palautteen anto- ja vastaanottotaidot.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa muutokset ovat arkipäivää ja toimintoja ja palveluja kehitetään jatkuvasti sujuvimiksi. Työn ja toimintojen onnistumisen mahdollisuuksia on löydettävissä työssä osaamisen lisäksi työyhteisön työelämätaidoista. Työyhteisön toimintatavat heijastuvat asiakastytyväisyyteen, työhyvinvointiin ja organisaation menestymiseen. Tämän vuoksi työelämätaito-osaamista on perusteltua kehittää työyhteisöissä myös julkisessa terveydenhuollossa. Työelämätaitoja ovat esimerkiksi asiakaspalveluhenkisyys, yhteistyötaidot, positiivinen asenne, halu kehittyä ja kyky elää muutoksessa. Työelämätaitoisessa työyhteisössä voidaan hyvin ja työntekijöillä on hyvät edellytykset menestyä. Työelämätaitoja tarvitaan, jotta sekä oma että työyhteisön osaaminen saadaan hyödynnettyä ja liitettyä yhteen.

Kehittämistutkimus työelämätaitojen vahvistamiseksi

Käyttäjälähtöinen kehittämistutkimus tehtiin Oulun yliopistollisen sairaalan diagnostiikan vastuualueen henkilökunnan työelämätaidonäkemyksistä ja -osaamisesta. Kehittämistutkimus toteutettiin triangulaatiolla, jossa aineisto kerättiin kyselyn ja asiantuntijahaastattelujen avulla. Tutkimuksella selvitettiin, millainen näkemys henkilökunnalla oli omasta ja työyhteisönsä työelämätaito-osaamisesta.

Kirjallisuuden, kyselyn tulosten sekä asiantuntijahaastattelujen pohjalta luotiin työelämätaitojen tieto- ja työkalupaketti, jonka tavoitteena on vahvistaa ja kehittää diagnostiikan henkilökunnan työelämätaitoihin liittyvää ammatillista osaamista.

Kyselyn tulokset

Työelämätaito-kyselyyn vastasi 48 % kyselyn saaneista (n=153) ja tuloksia tarkasteltiin koko henkilökunnan sekä esimiesten että työntekijöiden näkökulmista. Vastanneet arvioivat työelämätaito-vahvuuksikseen mm. sitoutumisen työhön, toisten auttamisen ja tiimissä toimimisen. Heikoimmiksi he arvioivat ristiriitatilanteiden hallinnan, palautteen antamisen ja tunteiden ilmaisutaidon. He toivoivat työyhteisössään kehitettävän eniten ristiriitatilanteiden hallintaa, palautteen antamista sekä vuorovaikutustaitoja. Tulokset osoittivat, että henkilökunta arvostaa eniten työtovereiltaan saamaansa palautetta työstään. Työntekijät toivoivat lisäksi saavansa enemmän palautetta esimiehiltään. Melkein kaikki vastanneista (84 %) olivat saaneet osakseen negatiivista sanatonta viestintää, mikä ilmeni mm. silmien pyörittelyä, tuhahteluna, puhumattomuutena tai selän kääntämisenä. Ristiriitatilanteisiin oli joutunut 43 % vastanneista. Tilanteisiin johtaneita syitä olivat mm. näkemyserot, epäasiallinen käytös, henkilöstön väliset ja osaamiseen liittyvät ristiriidat. Vastanneiden mielestä avoin keskustelu



ja koulutukset aiheesta lisäisivät työelämätaito-osaamista työyhteisöissä. Lisäksi konkreettisia kehittämissideoita oli muun muassa kehityskeskustelut jonkun muun henkilön kuin oman lähiesimiehen kanssa, mittari omien työelämätaitojen arvioimiseen, itseauditointi, esimiehen arvio ja työelämätaidomateriaali.

Haastattelujen tulokset

Diagnostiikan vastuualueelta haastateltiin kahta asiantuntijaryhmää, esimiesryhmää (n=6) ja työntekijäryhmää (n=5). Haastattelujen tuloksena syntyi idea julisteesta, jonka tarkoituksena olisi kannustaa työyhteisöä positiivisen palautteen antamiseen. Toinen idea oli kuvata video sanattomasta viestinnästä (ilmeet, eleet, katse, kehonasento ja äänensävy), jonka avulla voitaisiin herätellä henkilökuntaa huomioimaan sanattoman viestinnän voima työyhteisössä. Lisäksi toivottiin erilaisia työkaluja ja teoriaa työelämätaidoista.

Hyvä työilmapiiri tarvitsee juuri sinua

Useiden asiantuntijaryhmien arvioiden ja palautteiden jälkeen työelämätaitojen tieto- ja työkalupaketti valmistui ja sai nimekseen: Hyvä työilmapiiri tarvitsee juuri sinua. Paketti sisältää teoriaa kolmesta asiantuntijaryhmässä tärkeimmiksi katsomista työelämätaidosta, joita ovat vuorovaikutustaidot, ristiriitatilanteiden hallinta ja palautteen anto- ja vastaanottotaidot. Työelämätaidopaketti sisältää myös ryhmätehtäviä, työelämätaidomittarin ja arviointilomakkeen työntekijän omien sekä esimiehensä työelämätaitojen arvioimiseen. Arviointilomake auttaa työntekijää arvioimaan omia työelämätaitojaan sekä mahdollistaa kehitettävien taitojen huomioimisen ja hiomisen. Lomake antaa mahdollisuuden arvioida lisäksi oman esimiehen työelämätaitoja, jolloin esimies voi alaistensa arvioiden mukaan kehittää omia työelämätaitojaan. Arviointilomakkeella palautteen antaminen on helppoa, sillä siihen on listattu valmiiksi työelämätaitoja, joista työntekijä valitsee esimiestään kuvaavan taidon. Työelämätaidopaketti pitää sisällään lisäksi videon sanattomasta viestinnästä sekä useita positiivisen palautteen julisteita vastualueen henkilökunnan toteuttamina. Julisteen arviointiin olevan vaikuttava ja luultavasti mieleen painuva tapa motivoida henkilöstöä palautteen antamisessa. Sen uskotaan parantavan positiivisen palautteen antamisintoa. Pakettiin tutustumalla ja sen työkaluja käyttämällä henkilökunnalla on nyt mahdollisuus vahvistaa ja kehittää omia työelämätaitojaan. Lähdeluettelon saa toimituksesta: toimisto@sorf.fi