



Karelia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Sairaanhoitaja (YAMK)

Ikäosaamisen kehittäminen ja johtaminen

Vuorovaikutus ja dialogi osana kotihoidon työntekijöiden työyhteisötaitoja

Taina Hamunen

Opinnäytetyö, Toukokuu 2023

www.karelia.fi



OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2023
Ikäosaamisen kehittäminen ja johtaminen
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijä
Taina Hamunen

Nimeke
Vuorovaikutus ja dialogi osana kotihoidon työntekijöiden työyhteisötaitoja

Toimeksiantaja
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue- Siun sote

Tiivistelmä

Ikäihmisten palveluihin kohdistuu väestön vanhetessa muutospaineita. Suurimmat odotukset kohdistuvat kotihoitoon ja siellä järjestettäviin palveluihin. Tämä asettaa todellisia tarpeita henkilöstön veto- ja pitovoimaan alalle. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kuvata toimivat ja tavoiteltavat työyhteisötaidot kotihoidossa aikaisemman tutkimuksen ja osallistavan kehittämistoiminnan kautta.

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä osallistavana menetelmänä on käytetty työpajoissa toteutettua dialogista käsitekarttatyöskentelyä. Kehittämistehtävä etenee spiraalimallin mukaisesti edeten havainnoinnin, vuorovaikutuksen ja dialogisuuden kautta kehittämiseen. Tiedonhaku on toteutettu kirjallisuuskatsauksena tutkien aiempaa tutkimusta sekä kirjallisuutta vuorovaikutustaidoista sekä dialogisuudesta. Aiemman tutkimuksen perusteella on noussut vahvasti esille vuorovaikutusosaamisen kehittämisen tarve työyhteisöissä.

Tulosten mukaan työyhteisön tavoiteltavana voimavarana on luottamuksellisuus, joka lisää vastavuoroisuutta sekä auttamisenhalua. Reflektiivisessä prosessissa dialogi ja vuorovaikutus ohjaavat toimintaa ja edistävät toimivaa työpaikkakulttuuria. Opinnäytetyön tuotoksena syntyi kotihoidon työyhteisön huoneentaulu.

Kieli
suomi

Sivuja 50
Liitteet 3
Liitesivumäärä 4

Asiasanat
Työyhteisötaidot, vuorovaikutus, dialogisuus



THESIS
May 2023
Master`s Degree in Active Ageing

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600

Author
Taina Hamunen

Title
Interaction and Dialogue as Part of the Work Community Skills of Home Care workers
Commissioned by
Wellbeing Services County of North Karelia- Siun sote

Abstract

Services for older people are under pressure to change as the population ages. The main expectations fall on home care services. This places real demands on staff attraction and retention in the sector. The aim of this thesis was to describe work community skills in home care services through previous research and participatory development activities.

In this research development activity, a dialogue-based concept map approach was used in workshops as a participatory method. The development task proceeded in accordance with a spiral model, progressing through observation, interaction and dialogue to a new approach. Information retrieval was implemented as a literature review, exploring previous research and literature on interaction skills and dialogicality. Based on previous research, the need for developing interaction skills in work communities has been strongly highlighted.

According to the results, confidentiality, which increases reciprocity and the desire to help, is a resource for the work community. In the reflective process, dialogue and interaction guide activities and promote a well-functioning workplace culture.

Language
Finnish

Pages 50
Appendices 3
Pages of Appendices 4

Keywords
Work community skills, interaction, dialogicality

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tehtävä	6
3	Työyhteisötaidot.....	6
3.1	Työyhteisötaitojen määrittelyä yleisesti.....	6
3.1.1	Luottamus on esimerkillä toimimista	9
3.1.2	Työpaikkakulttuuri ja työyhteisöön kuuluminen.....	10
3.2	Vuorovaikutus ja yhteistyö työyhteisötaitoina.....	14
3.3	Dialogisuus työyhteisötaitoina.....	17
4	Kotihoidon työntekijät kehittämässä työyhteisötaitoja	19
4.1	Kotihoito toimintaympäristönä.....	19
4.2	Opinnäytetyön toimeksiantaja.....	21
5	Tutkimuksellinen kehittämistoiminta ja menetelmät	23
5.1	Järjestelmällinen tiedonhaku tietoperustan pohjana	23
5.2	Osallistava toiminnallinen lähestymistapa ja spiraalimalli kehittämisprosessia ohjaavana mallina	24
5.3	Käsittekarttatyöskentely dialogisen haastattelumenetelmän tukena ...	26
5.4	Tiedonhaun tiedon tiivistäminen	28
5.5	Työpajoissa tuotettu tieto työyhteisötaidoista ja tuotoksen laatiminen 28	
5.6	Kehittämistoiminnan arviointi	31
6	Tiedontuotannon tulokset.....	32
6.1	Järjestelmällisessä tiedonhaussa tuotettu tieto toimivista ja tavoiteltavista työyhteisötaidoista.....	32
6.2	Toimivat ja tavoiteltavat työyhteisötaidot kotihoidossa.....	32
6.3	Tuotoksena huoneen taulu työyhteisötaidoista	35
7	Pohdinta.....	37
7.1	Tulosten tarkastelu	37
7.2	Luotettavuus ja eettisyys	42
7.3	Juurruttaminen.....	43
7.4	Jatkokehittäminen.....	44
	Lähteet.....	46

Liitteet

- Liite 1 Kutsu työyhteisötaitojen kehittämisen työpajoihin ja teemat
käsittekarttatyöskentelyyn
- Liite 2 Työpajatyöskentelyn orientaatioidiat
- Liite 3 Taulukko työyhteisötaitoja edistävästä seikoista aiemman
kirjallisuuden perusteella

1 Johdanto

Ikärakenteen ja huoltosuhteiden muutokset yhteiskunnassamme pakottavat tarkastelemaan palvelurakenteita ja työtapoja sosiaali- ja terveydenhoitoalalla. Esiin on noussut henkilöstön veto- ja pitovoiman lisääminen, jotta osaava työvoima ei siirtyisi alalta pois. Työuria tulisi pystyä pidentämään sekä saada nuoria hakeutumaan alalle. Henkilöstöltä odotetaan muutoskyvykkyyttä sekä toimivia yhteistyö- ja työyhteisötaitoja. (Arola, Laulainen & Pehkonen 2018; Sauni, Reho & Uitti 2022; Manka & Manka 2018.)

Rakentava vuorovaikutus ja yhteistyö vaatii sosiaalisia- ja dialogitaitoja, näissä taidoissa voi ammatillisesti kehittyä (Mönkkönen ym.2019, luku 3). Vuorovaikutusta tarvitaan ihmisten keskinäisessä toiminnassa ja sitä tutkimalla voidaan nähdä yhteistyön ongelmia. Vuorovaikutus ei ole tae yhteistyöstä. (Aira 2012, 133).

Työntekijöiden vuorovaikutustaidot ovat keskeisiä taitoja 2020- luvun työelämässä. Rakentavan vuorovaikutuksen lisäksi tarvitaan jokaisen työntekijän oman roolin ymmärtämistä sekä työyhteisön yhteistä dialogia ja ymmärrystä, jotta vuorovaikutus työyhteisötaitoina voisi kehittyä työyhteisön yhteiseksi voimavaraksi. (Mönkkönen 2018, luku 3).

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan vuorovaikutus- ja dialogitaitoja työyhteisötaitoina kotihoidossa, aiemman tutkimuksen ja kotihoidon työntekijöiden osallistavan kehittämisprosessin avulla. Kotihoidon työntekijöille järjestettävissä työpajoissa menetelmänä on osallistava käsitekarttatyöskentely, jossa hyödynnetään dialogisuutta. Opinnäytetyössä tuotetaan tietoa tavoiteltavista ja toimivista työyhteisötaidoista kotihoidossa. Konkreettisena tuotoksena syntyy näitä taitoja kuvaava huoneentaulu kotihoidon työntekijöiden käyttöön.

2 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tehtävä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella työyhteisötaitoja vuorovaikutuksen näkökulmasta kotihoidossa. Toimeksiantajana on Pohjois-Karjalan hyvinvointialue ja opinnäytetyö kohdistuu kotihoitoon.

Opinnäytetyön tavoitteena on kuvata toimivat ja tavoiteltavat työyhteisötaidot kotihoidossa aikaisemman tutkimuksen ja osallistavan kehittämistoiminnan avulla. Opinnäytetyön tiedontuotannon tehtävinä on tuottaa tietoa tavoiteltavista ja toimivista työyhteisötaidoista, aiemman tutkimuskirjallisuuden ja kotihoidon työntekijöiden osallistavan kehittämistoiminnan avulla. Kehittämistehtävänä on luoda huoneentaulu työyhteisötaidoista kotihoidon työntekijöiden käyttöön.

3 Työyhteisötaidot

3.1 Työyhteisötaitojen määrittelyä yleisesti

Työyhteisötaidoista puhutaan, kun tarkoitetaan taitoja, joiden avulla työyhteisöstä saadaan sen parhaat puolet ja voimavarat käyttöön. Yhteistyön toimivuutta voidaan tutkia vuorovaikutus suhteiden hallinnan kautta. Vaikka ristiriidat näyttäisivät heikentävän luottamusta, niiden selvittäminen taas tuntuisi lisäävän luottamusta. Toimimattoman vuorovaikutuksen on todettu voivan jopa estää yhteistyön (Aira 2012, 132). Kansainvälisessä kirjallisuudessa puhutaan alais- ja yhteistyötaitoista (Organizational citizenship behavior). Alaistaidoista puhumisen sijaan on siirrytty työyhteisötaidot käsitteeseen, alaistaitokäsitteen painottuessa hierarkiaan. (Puusa & Ala-Kortesmaa 2019, 188). Salminen (2016, 135) peräänkuuluttaa työyhteisötaidoissa yhteisten päämäärien ja merkityksen ymmärtämistä, sekä itseohjautuvuutta ja sopimusten noudattamista.

Työyhteisötaidoilla kuvataan koko työyhteisöä, hierarkiasta riippumatta.

Esihenkilö kuuluu työyhteisöön työyhteisötaitojen osavaikuttajana yhdessä työntekijöiden kanssa. Työyhteisötaidot pitävät sisällään monia eri alakäsitteitä, kuten auttamisen halun, oppimisen, osaamisen, vuorovaikutuksen, sovinnollisuuden sekä sosiaaliset taidot (Karhapää, Laulainen & Kivinen 2015,

163). Itseluottamusta, avoimuutta ja sitoutuneisuutta unohtamatta (Upola, Kangas & Ruokamo 2020, 14).

Pyrkimys sovinnollisuuteen näkyy positiivisuuteena ja keskittymisenä, vain työssä tuleviin ongelmiin, ei omiin eikä muiden ongelmiin sekä välttämällä ongelmien syntymistä. (Organ, Podsakoff & MacKenzie 2006, 22.) Näiden työyhteisötaitojen määreitä voi kuvata arkisesti, ihmisiksi olemisen taidoiksi, johon kuuluu myös palautteen antaminen. Huomaavaisen käytöksen on todettu lisäävän yhteisöllisyyttä sekä lisäävän työpaikan resurssien järkevää käyttämistä. (Manka & Manka 2018, 148.)

Kuusela (2021, 21) nostaa arkisen ystävällisyyden olevan tärkein askel luottamuksen rakentumiseksi. Uusien työntekijöiden tullessa työyhteisöön alkaa perehdytys työtehtäviin. Tässä yhteydessä tulisi kiinnittää erityistä huomiota, tulokkaan kiinnittymisestä työyhteisöön myös vuorovaikutuskulttuurin näkökulmasta. Työyhteisöön kiinnittymisessä tulija tarvitsee työyhteisön vastaan tulemistä. (Rajamäki 2021, 90–91.)

Työyhteisön moninaisuudesta keskustellessamme monesti esiin tulee henkilöiden luonteenpiirteet ja temperamentti ”minä nyt vain olen tämmöinen”. Keltinkangas-Järvinen (2022, 142) toteaa temperamentin kyllä ohjailevan henkilöiden reaktioita, mutta jatkaa samalla työelämän olevan pitkälle säänneltyä, jolloin temperamentille ei ole niinkään tilaa, vaan vuorovaikutustilanteita tulee ohjata sovitut säännöt. Edellä mainittuun olettamukseen viitaten työyhteisössä tulisikin käyttäytyä yhdessä sovittujen tavoitteiden ja toimintasääntöjen eli arkisesti pelisääntöjen mukaisesti. Keltinkangas-Järvinenkin (2022, 142) toteaa, että työpaikan normeihin kuuluu asiallinen käytös.

Temperamenteista tunnetuimpia on introversio ja ekstroversio. Työelämässä tästäkin on valitettavan vähän hyötyä, ekstrovertti saattaa antaa itsestään ulospäinsuuntautuneena hyvän vaikutelman, joka saattaa myöhemmin osoittautua muuksi. Tosiasiassa molempia piirteitä tarvitaan. Työelämässä arvostetaan asiantuntijuutta enemmän kuin pelkkää ekstroversion ja

introversion tuomaa mielikuvaa. Työyhteisön moninaisuus on sen voimavara. Temperamenttipiirteet ovat reaktioita erilaisille ärsykkeille. Meissä kaikissa on erilaisia temperamentin piirteitä. Ratkaisevaa on, kuinka taitavasti niitä osaamme käyttää vuorovaikutustilanteissa yhteistyön takaamiseksi. (Keltinkangas-Järvinen 2022, 139–143.) Merkittävänä huomiona pidän Keltinkangas-Järvisen (2022, 143) pohdintaa siitä, tulisiko temperamentin yhteys stressin kokemiseen ja sen tuomiin riskitekijöihin, huomioida paremmin. Moore, Prentice & McQuestion (2015, 1) ovat todenneet toimivaksi koetun yhteistyön ja hyvien ihmissuhdetaitojen, lisäävän työtyytyväisyyttä ja vähentävän stressin kokemista.

Organ, Podsakoff & Mac Kenzie (2006, 20) kirjoittavat huomaavaisuuden ja kohteliaisuuden olevan yksi auttamisen muoto. Auttamisen halu kuvautuu arkisissa tilanteissa työpaikalla siten, että edistetään myös kollegan työnsujuvuutta. Erityisesti työyhteisön ongelmatilanteissa kasvaa tarve työyhteisöstä saatavalle tuelle ja auttamiselle. Työntekijöiden oma asiantuntijuus auttamisen haluun, tulee käyttöön kollegoiden välisessä yhteistyössä. Tuen antaminen ja rohkaiseva palaute auttaa vahvistamaan kuulumista työyhteisöön. (Rajamäki 2021, 64–65.) Osoitukset kiinnostuksesta, toisesta välittämisestä, jotka kuvautuvat kohtaamisena ja pieninä tekoina, viestivät auttamisen halusta ja samalla lisäävät luottamuksellisuutta ja yhteenkuuluvuutta (Kuusela 2021, 18).

Toisekseen voin todeta työyhteisöjen jäsenillä olevan erilaisia vahvuuksia ja osaamista, joka hyödyttää myös muita sen jäseniä edellyttäen, että osaamista jaetaan. Kokemukseni mukaan auttaminen ja ystävällinen suhtautuminen sekä työtovereihin että asiakkaisiin lisää myös organisaation positiivista mainetta ulospäin ja saattaa näkyä esimerkiksi rekrytoinnin helpottumisena. Työelämän muuttuessa tulee tarkastella, mitä taitoja tulevaisuudessa tarvitsemme. Hakalan (2018) mukaan oma osaaminen, itsensä johtaminen ja työyhteisötaito-osaaminen tulevat korostumaan. Tulevaisuudessa hyvät työyhteisötaidot ovat arvokasta aineetonta pääomaa yrityksissä, kun kilpaillaan niukoista työntekijäresursseista, parhaat työntekijät ovat kilpailtua ja arvokasta pääomaa, arvioi Hakala (2018). Tulevaisuuden ennakointifoorumi on arvioinut vuonna 2035

tarvittavaa osaamista aloittain. Terveys- ja sosiaalipalveluiden osaamistarpeiden on katsottu painottuvan työelämätaitoihin, kuten yhteistyötaitoihin, suvaitsevaisuustaitoihin, tunneälykkyyteen ja tiedon hallintataitoihin, joita pidetään myös tulevaisuuden metataitoina (Opetushallitus 2019.) Hyvät työyhteisötaidot pitävät sisällään luottamuksellisuuden, vuorovaikutustaidot ja rakentavat keskustelutaidot (Hietanen 2021, 196).

3.1.1 Luottamus on esimerkillä toimimista

Luottamus on perusta ja kivijalka toimivalle työyhteisölle ja ihmisten väliselle vuorovaikutukselle (Forssén & Kuusela 2021, 7). Luottamuksen rakentuminen vaatii aikaa ja kärsivällisyyttä. Luottamus on esimerkillä toimimista: toimit niin kuin sanot. Luottamuksellisuus vaatii asennetta, se on valinta, joka koostuu järjen, tunteen ja tekojen vuorovaikutuksesta (Kuusela 2021, 9–10). Ystävällisyys ja huomaavaisuus yhdessä sananvalintojen kanssa auttavat alkuun. Vahva sosiaalinen yhteisöllinen kulttuuri työyhteisössä tukee luottamusta. (Kuusela 2021, 10–28.) Kollegiaalinen luottamus on sitä, että tiedät voivasi luottaa työtoverin tukeen, sitä tarvitessasi. Luottamus on myös vastavuoroista, kaveria ei jätetä, eikä luottamusta petetä. (Mellanen & Mellanen 2020, 161.)

Mielellä ja muistamisella on suuri merkitys luottamuksen rakentumisessa arjessa. Ikävät kokemukset työntyvät mieleen vastaavissa tilanteissa uudelleen, jolloin epäluottamus vahvistuu. Luottamus tarvitsee rakentuakseen halua luottaa sekä olla luottamuksen arvoinen eli se on siis vastavuoroista. Luottamuspulasta puhutaan, kun tuntuu, että saa olla varpaillaan joko sanomisista tai tekemisistä. (Kuusela 2021, 10–13.) Epäluottamus tappaa ilmapiirin. Vastuullinen työkäyttäytyminen ehkäisee ristiriitojen syntymistä työyhteisössä. Luottamuksellisessa ilmapiirissä on myös helpompaa olla silloin, kun ei osaa jotakin, voi luottaa, että kollega auttaa ja asiat saadaan hoidetuksi. Jos taas ei ole onnistunut, useimmat tietävät sen itsekin. Tällöin syyttämätön dialogi, kuinka asia saadaan korjatuksi, on paras vaihtoehto. Luottamusta

horjuttavia keinoja ovat puheiden ja käytännön tekojen ristiriidat, valehteleminen ja ratsastaminen toisen tekemisillä. (Mellanen & Mellanen 2020, 162–169.)

Luottamuksellisuuden ja asenteiden on todettu vähentävän hoitohenkilöstön irtisanoutumisia ja alan vaihtoa. Yhtenä ratkaisevana tekijänä pidetään organisaatioiden oikeudenmukaisuutta, työntekijöiden luottamuksen syntymiselle. Luottamuksellisuus edistää yhteistyössä tapahtuvaa vuorovaikutusta, viestintää ja työssä suoriutumista. (Chen ym. 2015, 1–2.)

Esihenkilön odotetaan toimivan työyhteisössä suunnannäyttäjänä. Strateginen johtaminen, selkeä avoin viestiminen ja asioiden loppuun vieminen luovat turvallisuutta ja uskoa organisaatioon. (Forssén 2021, 107.)

3.1.2 Työpaikkakulttuuri ja työyhteisöön kuuluminen

Rajamäki (2021, 65) kuvaa työyhteisöön kuulumista, työyhteisön sisäisellä ryhmäytymisellä, vaikutelmien hallinnalla, vaikuttamisen mahdollisuuksilla sekä palautekulttuurin ilmenemisellä. Työyhteisöön kuulumisen rakentuminen alkaa työntekijän tutustuessa uuteen työyhteisöön, hänen kartoittaessaan työyhteisöstä vertaistukea, koettua samankaltaisuutta ja hyväksyntää. Vastavuoroisuuden ja tasavertaisuuden kokemukset vuorovaikutusprosesseissa antavat työntekijälle mahdollisuuden aktiivisesta ja tasavertaisesta kuulumisesta työyhteisöön. Vuorovaikutusprosesseissa on huomioitava yksilöiden omat odotukset, jotka saattavat hyvinkin poiketa toisistaan. Kuulumisen onnistuessa rakentuu yhteisöllinen kokemus, yhteisen työpaikkakulttuurin kivijalka. (Rajamäki 2021, 88–89.)

Kanadalaisessa tutkimuksessa voitiin osoittaa sosiaalisten kontekstien vaikutus työyhteisötaidoissa. Sosiaalista vuorovaikutusta helpottaa tuttuus sekä ammatillisesti että henkilökohtaisesti. Sairaanhoidajat ovat tuoneet esille myös huonojen ihmissuhdetaitojen heikentävän yhteistyöhalukkuutta. Huono asenne, negatiivinen persoonallisuus ja epäluotettavuus kuvautuu niin, ettei heidän kanssaan haluta sosiaalista vuorovaikutusta. Toisaalta myös ajanpuute ja

sukupolvierot saattavat tuottaa haasteita sosiaalisen vuorovaikutuksen onnistumisessa. (Moore, Prentice & McQuestion 2015, 1–3.)

Laitinen ja Valo (2016, 60) ovat tarkastelleet virtuaalitiimien tunneilmaisuja vuorovaikutustilanteissa. Uskon, että tätä tutkimusta voi soveltaa myös muihin kuin digitaalisilla alustoilla toimiviin tiimeihin. Lisäksi näkökulma on mielestäni mielenkiintoinen ajatellen kotihoidon tiimejä, joiden työntekijät viestivät myös paljon digitaalisesti.

Työntekijälle syntyy vaikutelmia työyhteisöön kuulumisesta ja työyhteisön kulttuurista. Vaikutelmien syntymisen kokemukseen vaikuttavat monet tunneilmaisut. Näitä ovat esimerkiksi ilo, suru, harmitus, huoli, myötätunto ja välittäminen. Tunteiden havainnoinnista riippuu, kuinka taitavia olemme tulkitsemaan verbaalisia ja nonverbaalisia vihjeitä, kuten ilmeitä ja ovat kehon liikkeitä. Huomioitavaa on, että sekä tunne että havainnointi ovat kuitenkin subjektiivisia ja emme tarkalleen voi tietää yksilön tunnetilaa, mistä syntyy vaikutelmia. Vaikka työelämässä keskitytään työn tekemiseen, ovat tunteet silti aina läsnä. Useimmat tunnistavat huumorin positiivisena keventäjänä ja yhteistyötä lisäävänä tekijänä. Työyhteisön vuorovaikutuskulttuuri ratkaisee, kuinka tunteita käsitellään työyhteisössä tunneilmaisujen kuuluessa jokapäiväiseen vuorovaikutukseen. (Laitinen & Valo 2016 61–62.)

Tiimityöskentely voi toimia vain, mikäli yhdessä ohjautuvuudessa onnistutaan. Yhdessä ohjautuvassa tiimissä, jokainen on vastuussa avoimesta keskusteluyhteydestä, dialogista ja yhteisten asioiden eteenpäin viemisestä. Tällaisessa tiimissä ollaan vastuussa yhteisöllisesti yhteisistä töistä. Jokaisella on myös henkilökohtainen vastuu auttaa ja tukea kollegaa. Luotetaan siihen, että tiimissä päästään aina parhaaseen lopputulokseen. Tämä edellyttää psykologista turvallisuutta, jotta avoin dialogi ja vuorovaikutus toteutuu. (Ristikangas, Lönnroth, Ristikangas & Ristikangas 2021, 72–75.)

Kollektiivinen vastuu tehtävien hoitamisesta yhdessä kasvaa ja tukee yhdessä onnistumista (Kuusela (2021, 65). Yhteistyökyvykkyyttä osoittaa keskittyminen yhteisiin tavoitteisiin pikkuasioista ja omista periaatteista riitelyn sijaan

(Salminen 2017, 55). Toimiviin työyhteisöihin kuuluu erilaisuuden hyväksyminen sekä sosiaalinen osallistuminen ja toimiminen yhteistyössä (Salminen 2016, 135–136). Työpaikkakiusaamista eikä huonoa käytöstä tule sallia työyhteisössä, siitä olemme varmasti samaa mieltä. Kiusaajaa voidaan usein kuvailla voimakkaaksi persoonaksi.

Työntekijöiden sisäinen motivaatio ja asenne parantaa työssä jaksamista ja on etenkin työuran loppupuolella tärkeä seikka myös ennenaikaisen eläköitymisen kannalta. (Sauni ym. 2022, 488). Työyhteisötaitoja voidaan tarkastella lähikäsitteen työelämätaitojen näkökulmasta. Upola ym. (2020, 13–30) opiskelijoilta keräämässä tutkimusaineistossa työelämätaitoina korostuvat asenne, motivaatio, vastuunotto, itseluottamus, avoimuus, kurinalaisuus, sitoutuneisuus, joustavuus ja avoimuus sekä näihin liittyvät tunnetaidot. Työyhteisötaitojen määrittely ei ole helppoa, eikä yhtä määritelmää ole. Tämän opinnäytetyön tutkimustulos tuo näkyväksi työelämätaitojen moninaiset ulottuvuudet.

Mitä paremmat työyhteisötaidot henkilöstöllä on, parantuu myös organisaation suorituskyky. Työntekijöiden itseohjautuvuuden ansiosta heidän hoitaessa tunnollisesti töitään, auttaessaan kollegoitaan ja käyttäytyessään huomaavaisesti, säästyy aikaa ristiriitojen selvittelyltä. Esihenkilön aikaa jää paremmin strategisen johtamisen suunnitteluun ja toteutukseen. Samalla organisaation maine hyvänä työyhteisönä kasvaa. (Organ ym. 2008, 203–204.) Positiivisuus ruokkii itseään ja vahvistaa yhteistyön sujuvuutta sekä lisää henkilöstön työhyvinvointia. Positiivinen ilmapiiri ja ystävällisyys tukevat myös työn imun kokemisen syntymistä Kuusela (2021, 59.)

Aikaisemmassa tutkimuksessa tulee esille, että työyhteisössä olisi hyvä olla henkilöitä, joilla on kyky toimia yhteistyön edistäjänä (Hietanen 2021, 76). Yhteistyön edistäjällä on kykyä estää konfliktien syntymistä, esimerkiksi kääntämällä puheet toiseen aiheeseen, ennen varsinaisen konfliktin syntymistä. Oleellisesti tähän sovittelijan rooliin kuuluu myös kannustus ja positiivinen puhe omasta työyhteisöstä. (Organ ym. 2006, 24.) Sosiaalisesti taitava työntekijä ei pyri olemaan huomion keskipisteenä itse, vaan pyrkii toimimaan työyhteisön

etujen parhaaksi. Sosiaalisesti taitava on sekä empaattinen että joustava ja hän osaa säädellä omia tunteitaan. (Saaranen-Kauppinen 2012, 116.) Jämäkkyys ja rohkeus kertoa näkemyksensä voi kuvastaa osaltaan myös eettistä pohdintaa ja toimintaa, mitkä kuuluvat tärkeisiin työelämätaitoihin (Saaranen-Kauppinen 2012, 176). Edellä kuvattu sosiaalinen taitavuus ja rohkeus ottaa asioita puheeksi edistää mielestäni hienosti dialogisuutta työyhteisössä sekä samalla vahvistaa työyhteisötaitoja. Työyhteisön toimintasäännöt, ”pelisäännöt” kannattaa kirjata ylös, näihin on sitten jokaisella mahdollisuus palata ja peilata tilannetta sovittuihin sääntöihin. Sääntöjä laadittaessa on tärkeää, että ne laaditaan yhteistyössä ja sääntöihin tulee kaikkien sitoutua. (Salminen, 2013, 53–55.) Työyhteisössä luottamuksellisuus ei Kuuselan (2021, 64) ole pysyvä olotila, vaan sen eteen on tehtävä töitä jatkuvasti. Työyhteisösääntöjen on hyvä olla esillä, jotta ne on helpompaa omaksua käytäntöön (Salmela 2013, 56).

Väitöskirjan tutkimustulosten mukaan työyhteisötaitoja voidaan pitää tärkeänä tekijänä strategisten tavoitteiden toteutumiseksi (Hietanen 2021, 7).

Sosiaalisia taitoja voi halutessaan oppia. Avoimuus ja virheistä oppiminen edistävät sosiaalista taitavuutta (Saaranen-Kauppinen 2012, 145).

Vastavuoroisesti huonot sosiaaliset suhteet työyhteisössä saattavat lisätä työkykyongelmia ja vähentää pitovoimaa työhön, kun taas yhteenkuuluvuus, kannustava kulttuuri ja arvostus voimistaa halua jatkaa työssä vielä ikääntyvänäkin (Sauni, Reho & Uitti 2022, 486–487). Työpaikalla syntyvä psykologinen turvallisuus ja oikeudenmukaisuus antavat mahdollisuuden luottamuksellisuuden rakentumiselle ja vahvistaa sitoutumista sekä työntekijöiden kesken että organisaation välillä (Chen ym. 2022, 17).

Järvisen (2018, luku 6.3) mukaan on tärkeää erottaa sosiaalisuus ja sosiaaliset taidot, ne tarkoittavat eri asioita. Aira (2012, 8) toteaa väitöskirjassaan vuorovaikutusta tarvittavan ihmisten keskinäisessä toiminnassa ja että sitä tutkimalla voidaan myös nähdä yhteistyön ongelmia. Vuorovaikutus ei myöskään ole tae yhteistyöstä (Aira 2012, 133). Näitä yhteistyön toimintamalleja tarkastellaan tässä opinnäytetyössä. Työyhteisötaidoissa, vuorovaikutustaitojen nähdään olevan keskeisiä. Tämän päivän ja tulevaisuuden työelämässä nämä taidot tulevat korostumaan. Rakentava

vuorovaikutus ja yhteistyö vaatii sosiaalisia- ja dialogitaitoja, näissä taidoissa voi ammatillisesti kehittyä (Järvinen 2018, luku 6.3). Dialogisuuden lisääntyessä sosiaalinen pääoma kasvaa, vahvistuu yhteisöllisyys, tiedottaminen ja verkostoituminen. (Organ ym. 2008, 203–204.) Työelämästä tulleen kokemuksen myötä, tämän päivän työelämässä työntekijöiltä odotetaan itseohjautuvuutta ja muutosvalmiutta. Oman työn hallinta vaikuttaa työntekijän kokemukseen työn mielekkyydestä sekä antaa mahdollisuuden vaikuttaa omaan työhön (Manka & Manka 2018, 107).

3.2 Vuorovaikutus ja yhteistyö työyhteisötaitoina

Salmisen (2016, 137) mukaan vuorovaikutusosaaminen on osa viestintää, johon kuuluu myös taito ymmärtää sekä sanallista, että sanatonta viestintää. Viestintään kuuluu sekin, mitä ei sanota, mutta ilmenee kehon viestinnässä, eleissä ja ilmeissä (Kuusela 2021, 10; Laitinen & Valo 2016, 60). Mönkkönen (2018, luku 2.4) liittyy vuorovaikutusosaamiseen lisäksi tarkoituksenmukaisuuden, millä hän osoittaa kontekstiin sopivaa ja sosiaalisesti hyväksyttyä käyttäytymistä. Taitava viestijä osaa ylläpitää positiivista ja innostavaa ilmapiiriä. Samoin tulee huomioida kulttuurien sekä henkilöiden erilaisuus vuorovaikutustilanteissa. (Mönkkönen 2018, luku 2.4.)

Törmälä, Markkanen ja Kadenius (2015, 23–29) toteavat osaavien ja innostuneiden työntekijöiden olevan organisaatioiden tärkein resurssi, työntekijät taas ovat innovatiivisempia ja sitä motivoituneimpia, mitä tyytyväisempiä he ovat työhönsä. Vuorovaikutuksessa kommunikoinnin lisäksi on tärkeää osata myös kuunnella. Työyhteisön menestyminen riippuu yhteistyötaidoista, vuorovaikutustaitojaan voi kehittää, mutta se vaatii myös rohkeutta laittaa itsensä likoon. (Salminen 2016, 135–138.) Muodollinen suhde sisältää helposti vallankäyttöä, eikä se ole vuorovaikutteista. Dialogisuuteen pyrkiessä tulisi osata rakentaa luottamuksellinen, vastavuoroimen ja yhteistoiminnallinen suhde. (Mönkkönen 2018, luku 5.8)

Rajamäki & Mikkola (2017, 250) toteavat, työyhteisöön kuulumisen liittyvän sekä organisaatioympäristön että yksilöiden väliseen vuorovaikutukseen. Vuorovaikutussuhteet rakentuvat ihmisten välisissä vertaissuhteissa, joihin vaikuttavat ammatillisuus, vaikuttamisen mahdollisuudet, palautekulttuuri sekä moninaiset odotukset (Rajamäki & Mikkola 2017, 262). Toimivasta vuorovaikutustasosta puhuttaessa sille on ominaista luottamuksellisuus, sopimuksellisuus sekä dialogisuus, jolloin myös työnjako onnistuu luontevasti (Mönkkönen 2018 luku 5.8). Välittävässä yhteisössä uskalletaan ideoita, innostua ja vaikuttaa myös ennakoivasti tuleviin muutoksiin (Siun sote 2019, 3).

Mönkkönen (2018, luku 5.8) toteaa myös huomiotta jättämisen olevan yksi vallan muoto. Tämänlainen ulkopuolelle sulkeminen voi estää luottamuksen rakentumisen ja näin huonontaa yhteistyötä. Selän takana puhuminen ja käytäväpalaverit työyhteisöpalaverin jälkeen eivät edistä yhteisöllisyyttä, eikä niitä tulisi sallia. Kilpailutilanteet työyhteisössä altistavat heikentämään yhteistyötä, ellei tätä tunnisteta ja pyritä avoimuuteen ja tasavertaisuuteen. Vuorovaikutustaitoja tarvitaan myös konfliktitilanteiden sovittelijana tai ratkaisijana toimimiseen, jolloin laaja-alainen dialogisuus on tarpeen (Mönkkönen 2018, luku 5.8).

Huomiotta ei tule myöskään jättää psykologisen turvallisuuden merkitystä työyhteisössä. Psykologinen turvallisuus edesauttaa avoimuuden ja luottamuksellisuuden syntymistä. (Kuusela 2021, 59.) Yli-Kaitala & Toivanen (2021) Työterveyslaitokselta painottavat vastuuasemissa olevien henkilöiden roolia, psykologisen turvallisuuden kehittäjänä, jotta työyhteisössä syntyy usko siitä, että sosiaalisia riskejä uskaltaa ottaa ja voi olla oma itsensä. Psykologista ja sosiaalista pääomaa voidaan kasvattaa, näiden taitojen vahvistaminen kannattaa työpaikoilla toteaa Hakala (2018), tällainen aineeton pääoma on työyhteisön voimavara.

Aira (2012, 8) sanoo, että vuorovaikutusprosesseja tarkastelemalla voidaan ymmärtää toimivan ja toimimattoman yhteistyön piirteitä ja päästään käsiksi organisaation menestystekijöihin. Salminen (2016, 139) huomioi myös

työntekijän etuuden asiassa todetessaan, että parantamalla vuorovaikutustaitojaan, voi saada merkittävää etuutta työmarkkinoilla. Tämän päivän työelämässä, voin yhtyä Puusan & Ala-Kortesmaan (2019, 190) huomioon siinä, ettei esihenkilö voi hallita kaikkia työntekijöidensä vastuualueita, vaan työntekijöiden ollessa asiantuntijoita heillä on myös oltava vastuu työn suorittamisesta organisaation ja asiakkaiden parhaaksi myös sen vuoksi toimiva vuorovaikutus on edellytys yhteistyölle. Sosiaalista älykkyyttä voi myös oppia ja työyhteisötaitoja tulee vahvistaa ihmissuhdetaidoilla. (Moore ym. 2015, 6). Psykologisesti turvallisessa ilmapiirissä opitaan virheistä, kunnioitetaan ihmisiä sellaisena, kuin he ovat, erilaisuus hyväksytään. Vuorovaikutus on vapautunutta ja yhteistyö on toimivaa (Yli-Kaitala & Toivanen 2021).

Salmisen (2016, 139) mukaan on hyvä aloittaa tarkkailemalla omaa toimintaansa ja sen tulosta muihin työyhteisön jäseniin. Myönteisyys auttaa saamaan asian sanotuksi huomaavaisesti. Puheen tulisi olla suoraa, tämä ei tarkoita päälle käymistä, vaan sitä, että tuodaan asia selkeästi esille, mitä tarkoitetaan. Oma puhe täytyy pystyä perustelemaan ja siitä tulee ottaa vastuu. Keskustelussa tulee osata kuunnella muita ja tehdä näistä päätelmiä sekä antaa palautetta. Rakentavaan vuorovaikutukseen ei kuulu toisten hallitseminen. Aggressiivisuus ilmenee äänen korottamisena, muiden syyttelynä sekä uhkaavana käytöksenä. Rakentavan ja myönteisen vuorovaikutuksen tulee olla tasavertaista. Myöskään passiivista ja alistuvaa tyyliä ei tule hyväksyä. Passiivisuus voi ilmetä osallistumattomuutena palaverissa, hankalaksi koettujen aiheiden välttelynä tai omaan avuttomuuteen vetoamalla. Se voi näkyä vakuutteluna toisille, ettei usko muutoksen mahdollisuuteen tai tiedon panttaamisena. (Salminen 2016, 139–140.) Vuorovaikutusosaaminen voi kehittyä vertaissuhteissa kuin myös sosiaalisesti taitavimpien kanssa yhteistyössä taikka altistamalla itsensä mukavuusalueensa ulkopuolelle uusiin tilanteisiin ja oppimalla niistä. (Laajalahti 2014, 260–262).

3.3 Dialogisuus työyhteisötaitoina

Tutkittaessa minkälaiset vuorovaikutustaidot tukevat työyhteisötaitoja on voitu osoittaa kolme keskeisintä teemaa dialogisuudesta, joka pitää sisällään rakentavan palautteen, kyseenalaistamisen ja analysoinnin (Puusa & Ala-Kortesmaa 2019, 187). Dialogisuudella tarkoitetaan erilaisista näkökulmista, vastavuoroisessa vuorovaikutuksessa syntyvää yhteistä ymmärrystä (Mönkkönen ym. 2019, luku 3; Aaltola ym. 2020, 30; Räsänen 2022, 43; Martela 2018; Alhanen 2018, 25). Keskeisintä dialogisuudessa on luottamuksen rakentuminen, kuuleminen, uteliaisuus, avoimuus, toiveikkaus sekä epävarmuuden hyväksyminen (THL 2022a). Dialogisuus on arvokkaampaa, mitä monimutkaisempia haasteita halutaan ratkoa ja pyritään ymmärtämään erilaisia näkökulmia ja perusteita.

Peura, Kaila & Helin-Salmivaara (2020, 530) toteavat asiantuntijuuden olevan toimintatapa, mitä reflektiivisyys tukee. Dialogissa on pidettävä huoli siitä, ettei keskustelu muutu väittelyksi ja oman näkemyksen läpisaamiseksi, vaan toisen osapuolen ymmärrys ja kunnioitus säilyy (Martela 2018). Työyhteisön sisäisellä kulttuurilla saattaa olla ratkaiseva merkitys, millaisena dialogisuus esiintyy (Martela 2018).

Terveysten ja sosiaalihuollon ammattiteissa jatkuva ammattitaidon päivittäminen kuuluu työnkuvaan. Työntekijöillä on myös velvollisuus kehittää omaa osaamistaan ja tarkastella työtapojaan. Kokemukseni mukaan hoitajille, monet työtehtävät ovat rutiinia ja niin sanottua urautumista saattaa tapahtua, ellei osaa kyseenalaistaa omaa tekemistään taikka antaa mahdollisuuksia uusien työtapojen kokeiluun. Tietoinen reflektio on huomioiden, haasteiden ja mahdollisuuksien näkyväksi tekemistä, se auttaa oppimista ja vahvistaa asiantuntijuutta (Peura ym. 2020, 531–534.) Edellä kuvatut seikat myös vaikuttavat halun jatkaa työuraa, mikäli osaaminen, työn vaateet sekä työyhteisön tuki ovat kohdallaan (Sauni ym.2022, 488).

THL on yhteistyössä järjestöjen ja kuntien kanssa kehittänyt hyvien käytänteiden dialogimallia, minkä tavoitteena on ollut vahvistaa yhteisöllisyyttä,

tukea ammatillisuutta, työhyvinvointia, sekä palvelukulttuuria. Työyhteisössä hyvien käytäntöjen dialogeissa on tavoitteena myös nostaa esiin hiljaista tietoa, jolloin jaetaan osaamista (THL 2022a.) Työkulttuuria voidaan kehittää toimivan dialogin keinoin, tärkeää on luoda turvallinen tila ja vahvistaa uskallusta avoimeen vuorovaikutukseen (Koskimies, Pyhäjoki & Arnil 2012).

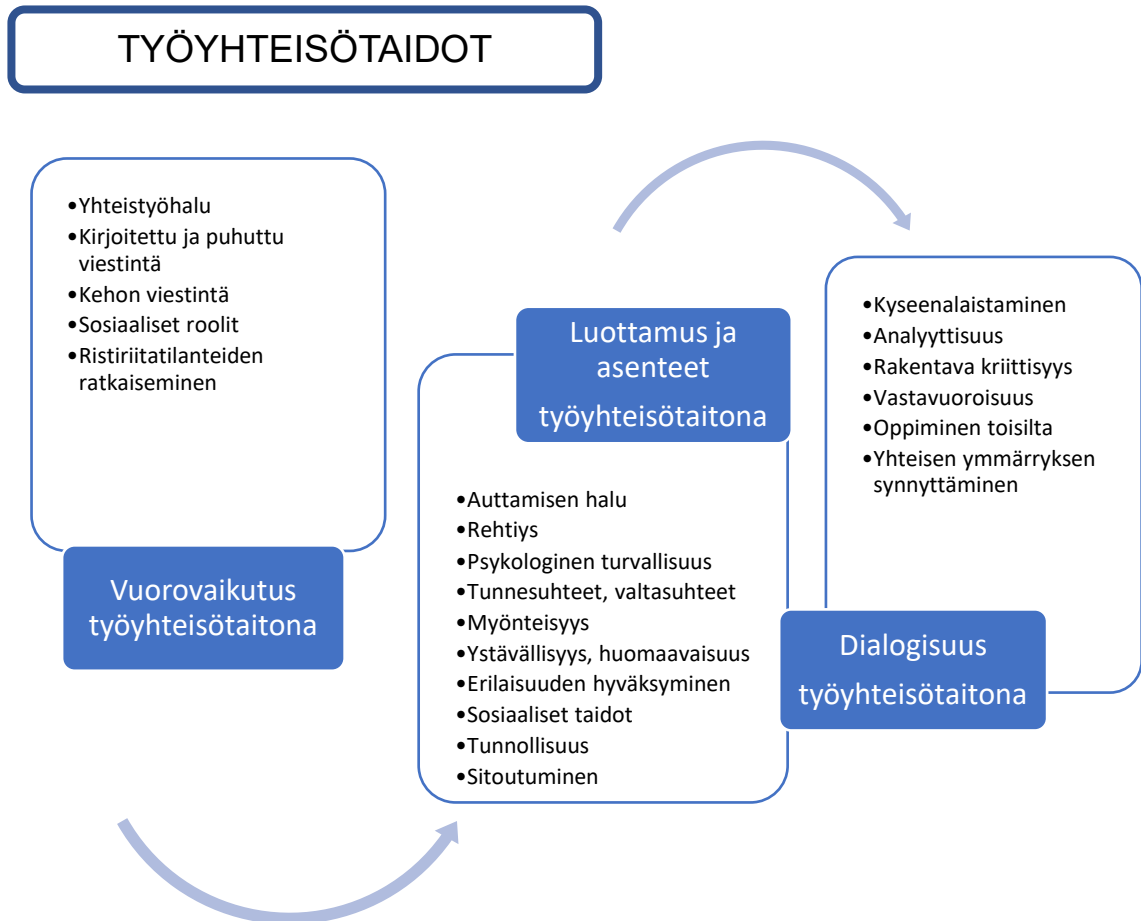
Räsänen (2022, 8) toteaa väitöskirjatutkimuksessaan terveydenhuollon organisaatioilla olevan mahdollista kehittää sekä lähijohtamista, että hyödyntää henkilökunnan huomioita ja uudistushalukkuutta dialogisen vuorovaikutuksen keinoin.

Hyvien käytänteiden dialogit ovat työyhteisöjen kehittymisen keskiössä, palvelen koko työyhteisöä esimiestyö mukaan lukien. Yhdistäviä tekijöitä hyvien käytäntöjen dialogeille on osanottajien saama etukäteistieto, mitä dialogissa on odotettavissa, positiivinen tunnelma, huomioidaan kaikki osallistujat, hyväksytään erilaiset näkökulmat, rohkaistaan puheenvuoroihin, analysoidaan vaihtoehtoja. Dialogisuudessa kannustetaan ihmettelyyn ja dialogi perustuu osanottajien tasavertaisuuteen. Hyvien käytäntöjen dialogisuudella pyritään luomaan tilaa oppimiselle ja kehittämiselle. Toimiva dialogisuus ohjaa hyvien käytäntöjen syntymistä ja juurtumista käytäntöön. (Koskimies ym. 2012,11–36.)

Osaamattomuus voi myös heikentää vuorovaikutustilanteissa työntekijän asemaa työyhteisössä ja taitava vuorovaikuttaja taas voi käyttää taitoa hyödykseen. Taitavuus dialogisuudessa ja vuorovaikutuksessa voi edesauttaa myös urakehitystä tai päinvastoin. (Laajalahti 2014, 203.) Työntekijöiltä odotetaan omien työtehtävien vastuullista hoitamista ja samalla myös kollegan vahvuuksien tukemista. Työyhteisössä tulee osata käsitellä esiin tulevia ongelmia ilman, että aktiivisesti niitä esiin tuovat joutuvat työpaikkakiusaamisen kohteeksi. Jatkuva puhe resurssien vajeesta tai huonosta johtamisesta saattaa olla työntekijän tapa ruokkia negatiivista ilmapiiriä työyhteisön sisällä. (Mönkkönen 2018, luku 7.4.)

Edellä kuvatut luvut tuovat näkyväksi työyhteisötaitoihin liittyvät keskeiset näkökulmat. Kuviossa 1 työyhteisötaitoja kuvaavat vuorovaikutus, luottamus ja

asenteet sekä dialogisuus työyhteisötaitoina. Tämä kokonaisuus muodostaa synteessin opinnäytetyön tietoperustaksi.



Kuvio 1. Työyhteisötaitojen synteesi (Taina Hamunen 2023).

Tarkastelen tiedontuotannon tehtävän mukaisesti tavoiteltavia ja toimivia työyhteisötaitoja tarkemmin tulosluvussa ja järjestelmällisen tiedonhaun avulla kuvaan keskeiset tulokset luvussa kuusi.

4 Kotihoidon työntekijät kehittämässä työyhteisötaitoja

4.1 Kotihoito toimintaympäristönä

”Kotihoidon tulee olla ensisijainen palvelumuoto ” painottaa Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL 2023a.) Sosiaalihuoltolain säädöksiin kuuluu kotihoidon järjestäminen ja kotihoidon palveluita tuottavat niin julkiset, kuin yksityiset tahot

(sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Kotihoidon palvelukokonaisuudesta laaditaan palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan, omaisten ja palveluntuottajan kesken. Neuvonta ja palveluntarpeen kartoitus ovat asiakkaalle maksutonta palvelua. Kotihoitoon kuuluu avustaminen päivittäisissä toimissa, henkilökohtaisen hygienian hoidossa, ruokailussa ja arjen askareissa, myös lääkehoito ja sairaanhoidolliset toimenpiteet voivat kuulua palveluun. Kotihoitoa voi saada yksilöllisen palveluntarpeen mukaisesti, asuinpaikan mukaan jopa ympärivuorokauden. (Pohjois-Karjalan hyvinvointialue 2023.)

Kehusmaa & Alastalo (2022, 1) raportoivat THL 2021 tekemän seurannan paljastaneen kotihoidon työvoimapulan. Raportti on karua luettavaa siitä, kuinka kotihoidon työntekijät työskentelevät jatkuvasti riittämättömällä henkilöstömäärällä, eivätkä rekrytoinnit tuota tulosta. Samassa yhteydessä on voitu todeta kotihoidon asiakasmäärien nousevan trendin ja tämän ennustetaan jatkuvan. Ylitöiden tekeminen on yleisempää kuin asumispalveluyksiköissä. Asiakkaille tämän on kuvattu näyttäytyvän kiireessä tehtyinä käynteinä tai pahimmillaan kokonaan käymättöminä käynteinä. Kiireen taas on päätelty lisäävän riskiä virheiden ja vaaratapahtumien sekä kuormituksen lisääntymiseen kotihoidon henkilöstössä. (Kehusmaa & Alastalo 2022, 1–7.)

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Siun sote kuvaa verkkosivuillaan kotihoidon työntekijän arkea kotihoidon matkassa kertomuksen keinoin. Työvuoron alkaessa työntekijät kokoontuvat toimistolle, kuulemaan edellisen vuoron hoitajan terveiset. Samalla työntekijät käyvät läpi päivän suunnitellun kulun. Toimistolta tulee ottaa mukaan tarvittavat tavarat, kuten avaimet ja hoitotarvikkeet, mukaan voidaan ottaa myös aterioita asiakkaan kotiin toimitettavaksi. Kotihoidon työntekijän työnkuvaan kuuluvat hoivatyön lisäksi monet muut askareet, kuten tiskaaminen. Työ sisältää monia vastuullisia tehtäviä, kuten lääkehoitoa, hoidon tarpeen arviointia, verinäytteiden ottamista ja haavahoitoja. Kotihoidossa hoitajan kuntouttava työote tarkoittaa asiakkaan motivointia omatoimisuuteen ja omien voimavarojensa hyödyntämiseen, mikä osaltaan lisää asiakkaan mahdollisuuksia asua omassa kodissaan, kotihoidon palvelujen turvin. Kotihoidon työntekijä saattaa olla asiakkaalle ainoa kodin ulkopuolinen kontakti päivän mittaan, jolloin asiakkaan aito kohtaaminen on

tärkeää. (Pohjois-Karjalan hyvinvointialue 2023.) Kotihoidon työntekijöiltä vaaditaan monia taitoja ammatillisen hoivatyön lisäksi. Kulkeminen ilman omaa autoa ei onnistu maaseudulla. Siirtymiset asiakkaan luota toisen luokse vaativat kotihoidon työntekijöiltä, autolla ajamisen taitoa vaihtelevissa olosuhteissa. Talvisin auraamattomat tiet kysyvät neuvokkuutta, jotta asiakkaan luokse päästään. Puhelimella hoidetaan monia asioita työvuoron aikana, kuten ajanvarauksia, konsultaatioita ja muita asiakkaan tarpeita. Taudit ovat tärkeitä vuoron aikana, mutta harvoin niitä voi pitää samaan aikaan, vaan ne on pidettävä joustavasti työn lomassa. Kollegoiden tapaaminen koetaan tärkeänä vuoron aikana, jolloin myös tiedottamista tapahtuu kasvotusten. (Pohjois-Karjalan hyvinvointialue 2023.) Vuorovaikutus ja dialogiset taidot ovat avainasemassa asiakkaan kohtaamisessa ja moniammatillisen yhteistyön sujumisen turvaamisessa.

4.2 Opinnäytetyön toimeksiantaja

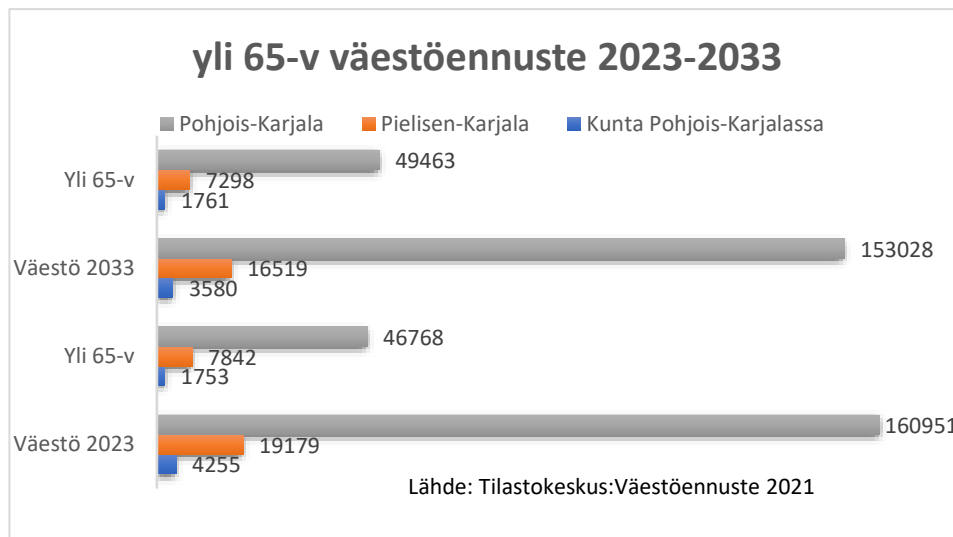
Opinnäytetyön toimeksiantajana on Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen Siun soten ikäihmisten toimialue ja työ kohdistuu kotihoidon yksikköön Pohjois-Karjalassa. Siun soten tehtävänä on tuottaa julkisia sosiaali- ja terveydenhuollon, sekä pelastustoimen ja ympäristöterveydenhuollon palveluita lähes 200 000 tuhannelle asukkaalle Pohjois-Karjalassa. (Pohjois-Karjalan hyvinvointialue 2023).

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvakuista 980/2012 määrittelee hyvinvointialueiden ja kuntien vastuusta turvata ikääntyvien henkilöiden tarvitsemien terveys- ja sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Ikäihmisten kotihoito ja kaikenikäisten omaishoito (I&O) toteutettiin hallituksen kärkihankkeena vuosina 2016–2018. Hankkeen tavoitteena on ollut kehittää toimivia ja kotona asumista sekä omaishoitoa tukevia malleja (STM 2019.)

Siun soten henkilöstöstrategisena tavoitteena on olla Itä-Suomen vetovoimaisin työpaikka (Siun sote 2019, 4). Yhtenä onnistumisen edellytyksenä nousevat hyvät työyhteisötaidot, jotta tässä voidaan onnistua. Välittävässä yhteisössä

uskalletaan ideoita, innostua ja vaikuttaa myös ennakoivasti tuleviin muutoksiin. (Siun sote 2019, 3.)

Opinnäytetyö kohdistuu Pohjois- Karjalassa sijaitsevaan kotihoitoon. Pohjois- Karjalassa väestömäärä vähenee ja yli 65-vuotiaiden osuus väestöstä kasvaa. Sen pohjoisella alueella Pielisen Karjalassa ikääntyminen kasvaa tätäkin jyrkemmin (taulukko1), sairastavuuden ollessa maan kärjessä. Sairastavuuden erot ovat suuret ja siihen vaikuttavat elinolot, yksilölliset valinnat, perinnölliset tekijät, ja terveystalvelujen saatavuus (THL 2022b.) Väestöennusteen mukaan yli 65-vuotiaiden osuus on jo osassa kuntia lähes 50 % koko kunnan väestöstä, lisäksi tiedämme syntyvyyden kääntyneen laskuun. Syntyvyyden lasku vaikuttaa pidemmällä aikavälillä huoltosuhteeseen heikentävästi.



Taulukko 1. Väestöennuste Pohjois-Karjalassa ja Pielisen Karjalassa.

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystalveluohjelmassa on myönnetty valtion avustuksia useille hyvinvointialueille, myös Pohjois- Karjalaan. Kansallisena tavoitteena on, että ikääntyvät henkilöt voivat asua turvallisesti kotona ja saada tarvittavat talvelut asumisen tueksi ympärivuorokautisesti. Pohjois-Karjalan Siun soten hyvinvointialueella on lähdetty kehittämään uusien toimintamallien käyttöönottoa ikäihmistalveluissa (Soteuudistus 2022).

Laitoshoidtoa on vähennetty rakenteellisesti, sillä sen tarpeen on arvioitu olevan vain noin 1 % luokkaa. Palvelurakenteiden uudistaminen on ajankohtaista ja sen kehittämiseen toivotaan kansallista innovaatiota. (THL 2023b.)

Nykyisen Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen tehtävänä on tuottaa ikäihmisten kotihoidon palveluja laadukkaasti, asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisesti. Palveluita kehitetään jatkuvasti ja uutta teknologiaa otetaan käyttöön. Esimerkkinä näistä ratkaisuista ovat vaikkapa lääkeautomaatit sekä kuvapuhelimet. Kuvapuhelimien välityksellä kotihoidon työntekijän tehtävänä on ohjata asiakasta omatoimisuuteen ja vahvistaa asiakkaan itsenäistä pärjäämistä kotona. Palvelussa voidaan esimerkiksi ohjata asiakasta kotikuntoutuksessa tai lääkehoidossa. Kotihoito tarjoaa palveluinaan kotikäyntejä ja erilaisia etäpalveluita. Etäpalvelun avulla voidaan suorittaa myös hoidon tarpeen arviota asiakkaan kanssa yhteistyössä. (Siun sote 2020.)

5 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta ja menetelmät

5.1 Järjestelmällinen tiedonhaku tietoperustan pohjana

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö. Tiedontuotanto kehittämistyölle on aloitettu perehtymällä aiempaan tutkimukselliseen tietoon. Tiedonhaussa olen käyttänyt soveltaen kirjallisuuskatsauksen tekniikkaa, jonka tarkoituksena on tuottaa tietoa siitä, minkälaiset dialogi ja vuorovaikutustaidot edistävät yhteistyötä työyhteisössä aikaisemman tutkimuksen mukaan.

Tiedontuotannon tehtävänä on tuottaa kuvaus toimivista ja tavoiteltavista työyhteisötaidoista kotihoidossa. Tämä tehtävä kohdistuu sekä aiempaan tutkimuskirjallisuuteen että kehittämisprosessissa tuotettavaan tietoon. Järjestelmällinen tiedonhaku on luonut perustaa kehittämistyölle ja suunnannut työn etenemistä. Tietoperustan aineisto on valikoitu sisäänotto ja poissulkukriteerien mukaisesti. Keskeiset näkökulmat tiedonhaussa ovat työyhteisötaidot, vuorovaikutus ja dialogisuus (taulukko 2). Tiedonhaku on suoritettu elektronisissa tietokannoissa, joihin on vapaa pääsy. Tutkimukselliseen tiedonhakuun on käytetty seuraavia tietokantoja: Karelia

Finna, Ebsco, Journal.fi, DOAJ, Melinda ja yliopistojen tarjoamia tietokantoja manuaalisen tiedonhaun lisäksi. Tiedonhaku on tehty vuoden 2022 aikana.

Mukaanottokriteerit	Poissulkukriteerit
Aika 2012–2022	Julkaistu ennen v.2012
Maksutta saatavilla koko artikkeli verkkohaulla	Maksulliset artikkelit, muut kuin verkosta saatavilla olevat
Otsikon ja tiivistelmän perusteella vastaa tutkimuskysymyksiin	Ei vastaa tutkimuskysymyksiin
Väitöskirjat, tieteelliset julkaisut, artikkelit ja raportit	Ei tieteelliset julkaisut sekä amk, pro gradu tasoiset julkaisut
Julkaisukieli suomi tai englanti	Muut kielet
Artikkelit vertaisarvioituja	Arvioimattomat artikkelit

Taulukko 2. Valintakriteerit.

Hakusanoina on käytetty: *Työyhteisötaidot, vuorovaikutus, dialogi, nurses job satisfaction, collaboration, organizational citizenship behavior* ja näiden yhdistelmiä. Hakutulokset on rajattu niin, ettei ennen vuoden 2012 julkaisuja ole huomioitu. Mukaan on otettu aineistoja, jotka ovat vertaisarvioituja (peer review) ja vapaasti kaikkien saatavilla maksutta. Kirjallisuudesta olen pyrkinyt valitsemaan lähdemateriaaliksi teoksia luotettavuuteen viitaten kirjoittajien ammatillisuutta kriittisesti arvioiden.

5.2 Osallistava toiminnallinen lähestymistapa ja spiraalimalli kehittämiprosessia ohjaavana mallina

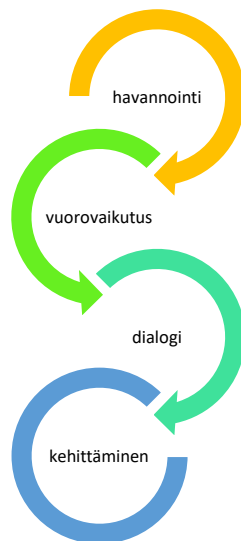
Opinnäytetyössä on käytetty laadullista tutkimuksellisen kehittämistoiminnan otetta ja kehittämisprosessissa on sovellettu osallistavaa toiminnallista lähestymistapaa. Toiminnallinen tutkimuksellisuus on lähestymistapa, jossa yhdistyy tutkimus ja käytännön kehittämistyö. Toiminnallisen tutkimuksen lähtökohtana on halu tutkia, miten jotakin voidaan kehittää ja tehdä paremmin. (Heikkinen 2015, 204.) Kiinnostuksen kohteena on hyvien ja toimivien mallien

löytäminen vuorovaikutussuhteiden ja yhteistyön lisäämiseksi työyhteisössä dialogisuuden keinoin. Toiminnallisella tutkimuksella pyritään tuottamaan käyttökelpoista tietoa käytäntöön (Heikkinen 2010, 19).

Opinnäytetyön kehittämistehtävä etenee spiraalimallin mukaisesti, jossa vuorottelevat havainnointi, vuorovaikutus, dialogisuus, ja kehittäminen (kuvio 2). (Eskola & Vastamäki 2010, 35; Heikkinen 2015, 213, Puusa & Juuti 2020, 627). Kehittämisen tavoitteena on vahvistaa ja luoda hyviä käytänteitä työyhteisötaitojen vahvistamiseksi.

Opinnäytetyön tekijä toimii fasilitoijan sekä havainnoijan roolissa ja on mukana kehittämistyön prosessissa (Heikkinen 2015, 214). Kehittämisprosessin eri vaiheissa dialogi muodostaa keskiön ja korostaa kriittistä ajattelua.

Kehittämistoiminnassa on tärkeää, että erilaiset näkökulmat tulevat esille ja niitä tarkastellaan avoimesti. (Toikko & Rantanen 2009, 71–72.) Tässä kehittämistyössä dialoginen vuorovaikutus on keskiössä.



Kuvio 2. Kehittämistyön spiraalimalli.

Toikko & Rantanen (2009, 70) kritisoivat kehittämistoiminnan malleja sanomalla, että niistä voisi saada käsityksen kehittämisen etenevän aina maaliin tietyn kaavan mukaisesti, vaikka näin ei suinkaan ole. Lisäksi kehittämistoimintaa kuvaa sen kulloinenkin konteksti, kaikkea ei voida ennustaa (Kananen 2017, 71). Opinnäytetyön lyhyen aikajänteen vuoksi varsinaista

kehittämistä ei voida seurata ja raportoida, vaan prosessi jatkuu työyhteisön sisällä omana toimintana.

5.3 Käsitekarttatyöskentely dialogisen haastattelumenetelmän tukena

Kehittämistoiminnan tavoitteena on tuottaa tietoa siitä, minkälaiset dialogi- ja vuorovaikutustaidot edistävät yhteistyötä ja toimivat tavoiteltavina työyhteisötaitoina. Työpajat toimivat kehittämistoiminnan aloittamiseksi, jossa vuorovaikutusta tarkastellaan työyhteisötaitojen näkökulmasta.

Kehittämistoimintaan kuuluu tieto lähtökohdista, tavoitteista, toiminnan järjestämisestä, toteutuksesta ja arvioinnista (Toikko & Rantanen 2009, 56–57).

Salmisen (2016) mukaan työelämätaidot pitävät sisällään dialogisuustaitoja rakentavaan keskusteluun, kuuntelemisen taidon, selkeän puhetyylin, asiallisen kielenkäytön ja positiivisen asenteen. Kotihoidossa työskentelee hoitajia useissa tiimeissä, joista esihenkilö valitsi kolme tiimiä. Tiimit kokoontuvat säännöllisesti kotihoidon toimistolle tiimipalaveriiniin ja kehittämissiltapäivät pidettiin tiimipalaverien yhteydessä niin, että kehittämistyölle jäi 1,5 tuntia aikaa. Työpajoihin osallistuville kotihoidon työntekijöille lähetettiin kutsukirje työpajaan (liite1), joka sisälsi myös teemoja työyhteisötaitoista ja vuorovaikutuksesta.

Dialogisessa käsitekartta työskentelyssä painottuu tiedontuottamisessa yhteinen ajattelu (Ahlberg 2015 50). Opinnäytetyön tekijän toimiessa dialogin fasilitaattorina, hänen tehtävänä on havainnointi ja tiedonkeruu. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku: 3.4.1). Tässä opinnäytetyössä dialogi ja käsitekarttatyöskentely toimivat yhdessä tiedonkeruumenetelmänä. Ahlberg (2015, 45) avaa käsitekarttojen olevan tehokkaampi ja paljastavampi tapa selvittää käsityksiä ja ajatuksia, kuin pelkkä puhe. Käsitekarttojen avulla voidaan tuottaa ajattelun käsitteellisiä rakenteita. Käsitekarttatyöskentelyn periaatteen voi oppia lyhyessä ajassa, joten se sopii tähän kehittämistehtävään, vaikka käsitekarttatyöskentely ei olisikaan ollut tuttua aiemmasta työskentelystä. Käsitekartan (Concept map) ja miellekartan (Mind map) ero on siinä, että miellekartta on miellejhtymien tuotos, kun taas käsitekartta kuvaa selkeästi

asioiden keskeisimpiä yhteyksiä. Käsitekartan käsitteillä on yhteys toisiinsa. Käsitekarttatyöskentely edistää dialogisuutta sekä yhteisöllisyyttä ja se on luova tapa ratkoa ongelmia ja lisätä yhteisymmärrystä. (Åhlberg 2015, 45.)

Työpajat rakentuivat samansisältöisesti osallistujien vaihtuvuudesta huolimatta. Työpajojen alussa esittelin lyhyesti diaesityksen (liite 2) orientaationa kehittämisiltapäivälle. Aluksi tuotoksen saaminen paperille koettiin hieman haasteellisena, mutta fasilitoinnin avulla päästiin alkuun ja työskentely lähti sujumaan. Dialogi oli vilkasta ja eri teemoja käsiteltiin kunkin ryhmän omien tarpeiden mukaan.

Työskentelyssä käytetty käsitekarttamenetelmä, sovellettuna menetelmänä oli onnistunut valinta työskentelyyn. Tavoitteena oli parantaa käytännön toimintaa, tässä yhteydessä hyviä ja toimivia työyhteisötaitoja Åhlberg (2015, 46–51). Fasilitoinnin tavoitteena työpajatoiminnassa oli auttaa työpajaan osallistuvia käsittelemään annettuja teemoja, jonka perusteella syntyy kuvaus tavoiteltavista työyhteisötaidoista.

Kehittämisessä painottui työyhteisön osallisuus sekä dialoginen työskentely. Osallisuus lisää myös sitoutumista kehittämisen toteutumiseen. Työyhteisön kehittämishankkeet voivat toteutua parhaalla mahdollisella tavalla, kun yhteistyö on tiivistä, ja vuorovaikutus tasavertaista. Osaamisen jakaminen voidaan tällä tavalla hyödyntää koko organisaation hyväksi. (Salonen, Eloranta, Hautala & Kinos 2017,23; Toikko & Rantanen 2009, 89). Reflektiivisessä spiraalimallissa dialogi ja vuorovaikutus ohjaavat toimintaa. (Kuvio 2) Yhteisessä dialogissa tapahtuva kehittäminen vaatii jatkuvaa ja rehellistä analysointia ja erilaisten näkökulmien huomioimista. Myös ristiriitaisuudet tulee ratkaista dialogissa. Tuloksina syntyneet johtopäätökset tulee perustua aineistoihin ja ne pitää pystyä perustelemaan (Toikko & Rantanen 2009, 165–170).

5.4 Tiedonhaun tiedon tiivistäminen

Laadullisella analyysillä tavoitellaan aineiston tiivistämistä ja tutkimusongelmiin vastausten saamista. Aineistosta tehdään havaintoja ja tulkintoja, joita sitten peilataan tutkimusteorian tietoon. Laadullisen tutkimuksen tulee olla käytännöllistä. Aineiston analyysivaiheessa on tavoitteena löytää keskeisimmät käsitteet tutkimuskohteesta, nousevat ydinsisällöt ja raportoida tutkimuksen eteneminen sekä omat tulkinnat mahdollisimman johdonmukaisesti (Kiviniemi 2015, 83–86). Aineisto tulee järjestellä luokittamalla teemojen, käsitteiden ja fraasien mukaan. Sen tulee perustua keskeisiin kehittämistavoitteisiin ja pääpainotuksen tulee säilyä. (Rantala 2015, 114–115.)

Järjestelmällisen kirjallisuushaun aineistoa tiivistin ensimmäisen tiedontuotannon tehtävän mukaisesti ja etsin aineistosta työyhteisötaitoja kuvaavia toimivia ja tavoiteltavia tekijöitä. Ryhmittelin nämä tutkimuskohtaiseksi tulokseksi työyhteisötaitoja edistävästä seikoista.

5.5 Työpajoissa tuotettu tieto työyhteisötaidoista ja tuotoksen laatiminen

Tässä opinnäytetyössä on rajattu aihetta tarkasteltavaksi vuorovaikutuksen ja dialogisuuden näkökulmasta. Onkin tärkeää, että rajaus säilyy, ettei kaikkia mahdollisia tiedontuotannossa esiin tulleita asioita tässä käsitellä. Tämän vuoksi työpajoissa syntyvän aineiston käsittely on tärkeää jäsentelyn suorittamiseksi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 169–171.) Aineistoa on analysoitu laadullisin menetelmin. Käsitekartoista kokosin yhteen useimmiten esiintyneitä käsitteitä ja näin ollen saatoinkin olettaa, kyseisten käsitteiden olevan muita tärkeämpiä. Analyysissä on tarkasteltu, vastaako työpajojen osallistujien käsitekartat aiemmasta tutkimuksesta nousseita käsityksiä työyhteisötaidoista. Åhlberg (2015, 52–53.)

Kotihoidon työntekijät tuottivat työpajatyöskentelyssä tietoa tavoiteltavista sekä toimivista työyhteisötaitoja kuvaavista käsitteistä. Tarkastelin tätä

käsitekarttatuotoksiin kirjattuja asioita ja käsitteitä. Pääkäsitteeksi nimesin työyhteisötaidot ja työyhteisötaitojen alaryhmiksi vuorovaikutuksen ja dialogisuuden. Nämä kuvaavat työyhteisötaitoja kotihoidon työntekijöiden käsityksen mukaan. Näiden pohjalta olen muodostanut myös lopullisena tuotoksena syntyneen kotihoidon työntekijöiden työyhteisön toimintasääntöjen huoneentaulun (kuvio 3). Aineiston analyysin tavoitteena on vastata kysymyksiin, minkälaiset dialogiset ja vuorovaikutustaidot edistävät työyhteisötaitoja kotihoidossa.

Aineiston analyysissä on etsitty teemoja, jotka vastaavat tiedontuotannon tehtävään. Alakäsitteet kuvaavat kotihoidon työntekijöiden käsitekarttatyöskentelyssä esiin nousseita piirteitä, jotka he kokivat tärkeiksi yhteistyön näkökulmasta. Näistä piirteistä syntynyt tulos esitellään vuorovaikutusta ja dialogisuutta työyhteisötaitoina edistävien käsitteiden kuvauksena (kuvio 3) Opinnäytetyön tekijänä olen käynyt dialogia aineiston ja havainnointieni välillä jäsentääkseni kokonaisuutta tiedontuotannon tehtävän mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 188–189).

TAVOITELTAVAT JA TOIMIVAT TYÖYHTEISÖTAIDOT KOTIHOIDON TYÖNTEKIJÖIDEN NÄKÖKULMASTA

Vuorovaikutusta ja dialogisuutta työyhteisötaitoina edistävien käsitteiden kuvaukset

Luottamus

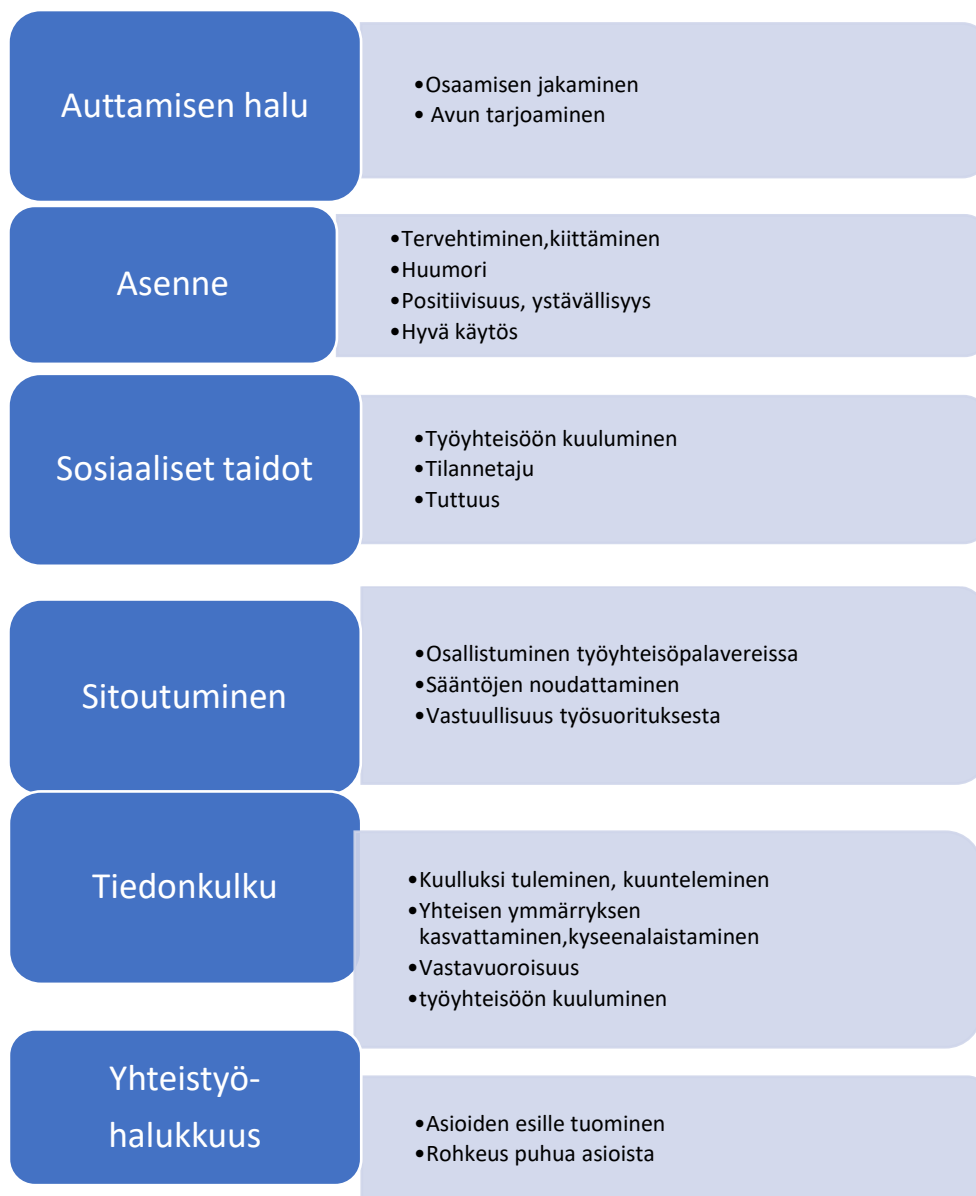
- Arvot, asenteet, yhteiset tavoitteet Luottamus esihenkilöön; helposti lähestyttävä
- Luottamus työkaveriin

Joustavuus

- Auttamishalukkuus
- Yhteiset työt, ”joukkuepeli”

Avoimuus

- Avarakatseisuus, avoin suhtautuminen uusiin asioihin,
- Dialoginen asioiden käsittely; avoimuus sanoa mielipiteensä



Kuvio 3. Vuorovaikutusta ja dialogisuutta työyhteisötaitoina edistävien käsitteiden kuvaukset käsittekarttatyöskentelyssä.

Osaamisen ennakoitfoorumin (Opetushallitus 2019) nostamia tärkeimpiä työelämätaitoja ja osaamisen painopisteitä terveys- ja sosiaalipalveluille 2035, ovat: yhteistyötaidot, vuorovaikutustaidot, työelämätaidot (työyhteisötaidot), kommunikointitaidot (dialogitaidot), joustavuus, sosiaaliset taidot. Edellä mainitut käsitteet ovat nousseet esille sekä aiemmasta tutkimuksesta, että myös kotihoidon työyhteisön työpajoissa.

5.6 Kehittämistoiminnan arviointi

Toiminnallisessa tutkimuksessa on huomioitavaa, että tähän liittyy myös ennalta arvaamattomuutta ja siksi tehtävän asettelua ei pidä tehdä liian rajaaviksi suunnitteluvaiheessa (Huovinen & Rovio 2010, 96; Kiviniemi 2015, 74).

Toimintatapojen tarkastelu vaatii itsereflektiota, johon kuuluu myös hiljaista tietoa (tacit-knowledge) ja ammatillista (professional knowledge) tietoa.

Kriittinen itsereflektion taito tarkoittaa puolestaan kykyä tarkastella omia näkökulmia pohdinnan kautta. Se on systemaattista analysointia, reflektion keinoin pyritään ymmärtämään syvällisesti kokonaisuuksia ja niiden perusteita. (Toikko & Rantanen 2009, 51–52; Sydänmaanlakka 2020, 299.)

Kehittämistyössä kriittisyys on oleellista. Aineiston laatua ja määrää tulee myös analysoida. Laadullisessa tutkimuksessa ei kuitenkaan ole varsinaista määrää tutkimuksille asetettu vaan tutkittavan ilmiön käsitteellistäminen on tärkeää.

(Kiviniemi 2015, 82.)

Opinnäytetyöprosessin edetessä on ollut vaikea pysyä alkuperäisessä tavoitteessa. Mitä enemmän aihetta olen tutkinut, sitä enemmän yhteistyön ja vuorovaikutuksen ilmiöt ovat moninaistuneet. Tämän opinnäytetyön kehittämistyön aikajanan vuoksi ei voida kovin syvälliseen ja yksityiskohtaiseen tarkasteluun päästä. Tutkimuksia ei ole kovin paljon aiheesta tehty, mutta kylläkin riittävästi, että voi todeta aiheen olevan ajankohtainen ja tärkeä.

Perustelen aiheen ajankohtaisuutta ja tärkeyttä, sillä tiedolla, että juuri kotihoito on sosiaali- ja terveydenhoitoalalla vallitsevan muutoksen keskiössä.

Muutospaineet kohdistuvat kotihoidon henkilöstöön, ja keskiössä ovat heidän ammatillinen osaamisensa, muutoskyvykkyys ja työyhteisötaidot.

Johtopäätöksenä kuvattuun tilanteeseen voin todeta, että henkilökunnan yhteistyö ja työyhteisötaidot tulee olla kunnossa.

Työpajojen osallistavaksi menetelmäksi on valittu käsitekarttatyöskentely.

Työpajojen alussa esittelin lyhyesti orientaationa kehittämisisiltapäivään PowerPoint-diaesityksen (liite2). Kotihoidon työntekijät alkoivat tarkastella vahvuuksiaan ja kehitettäviä kohteita. Aihe herätti monipuolista dialogia, ryhmissä oli vapautunut tunnelma ja he uskalsivat vuorotellen tuoda

kokemuksiaan esille. Fasilitoijan roolissa tein muutamia apukysymyksiä ja havainto muistiinpanoja, esille tulleiden teemojen tarkastelusta. Valittuja teemoja käsiteltiin niin laajasti, kuin puolessatoista tunnissa ehtii. Työpajojen lopuksi käytettiin 15 minuuttia palautekeskusteluun kehittämistyöstä. Palautteessa tuli ilmi aiheen käytännön tarpeet ja kehittämistyötä pidettiin tarpeellisena. Työpajojen jälkeen, olen tehnyt kotihoidon työntekijöiden käsitekarttatyöskentelyn pohjalta SWOT-analyysin (kuvio 4), joka esitetään luvussa 6.2 ja työyhteisön huoneentaulun (kuvio 3), joka esitellään luvussa 6.3. Arvioin kehittämissprosessin tuottaneen tietoa opinnäytetyön tavoitteen mukaisesti ja työntekijöiden osallisuus oli keskeisessä roolissa.

6 Tiedontuotannon tulokset

6.1 Järjestelmällisessä tiedonhaussa tuotettu tieto toimivista ja tavoiteltavista työyhteisötaidoista

Taulukossa (liite 3) kuvaan opinnäytetyön ensimmäiseen tiedontuotannon tehtävään liittyvät tulokset. Kuvaan työyhteisötaitoja edistävät seikat eli tavoiteltavien ja toimivien työyhteisötaitojen piirteet aiemman tutkimuskirjallisuuden perusteella. oikeapuoleisessa sarakkeessa on esillä tutkimuskohtaisesti keskeiset työyhteisötaitoihin liittyvät näkökulmat tämän opinnäytetyön kannalta.

Tarkastellessani aiempaa tutkimusta voin sieltä todeta nousevan keskeisimpinä työyhteisötaitoja lisäävinä seikkoina vuorovaikutuksen sekä yhteistyöhalukkuuden, itsereflektion, kriittisen kyseenalaistamisen, vastavuoroisuuden ja ajatusten jakamisen, toisin sanoen dialogisuuden. Tunnetaitoja ja sosiaalisia taitoja unohtamatta.

6.2 Toimivat ja tavoiteltavat työyhteisötaidot kotihoidossa

Kotihoidon työntekijöiden tuottaman tiedon perusteella kotihoidossa työyhteisön voimavarana eli toimivana ja tavoiteltavana työyhteisötaitona on

luottamuksellisuus, joka lisää vastavuoroisuutta sekä auttamisenhalua. Luottamuksellisessa ilmapiirissä saa olla oma itsensä ja voi tuntea tulevansa hyväksytyksi sellaisena kuin on. Luottamuksellisuus antaa uskallusta kertoa omat mielipiteensä ja tuoda havaitsemiaan asioita esille, jos tietää, että tulee kuulluksi tasavertaisena työyhteisössä. Luottamuksellisuuteen kuuluu myös itsereflektio, olenko minä luottamuksen arvoinen.

Toisekseen sosiaalisissa tilanteissa koettu ystävällisyys, tuttuus sekä toisen arvostaminen ja yhdenvertaisuus työkaverin taholta lisää työyhteisöön kuulumista, eikä satunnaiset kollegan huonot päivät pilaa tätä. Tuttuus synnyttää helpommin empatiaa ymmärtää satunnaisia hankaluuksia. Myötätuntoa ei voi odottaa saavansa jatkuvien huonojen päivien vuoksi. Työpaikalla ollaan ensisijaisesti työssä ja omat ongelmat hoidetaan työpaikan ulkopuolella. Hyvät käytöstavat kuvautuvat niin, että tervehditään kaikkia. Kotihoidon työntekijät toivat esille, että lyhytkin kuulumisten vaihto työhön tullessa lisää työssä kollegiaalisuutta. Kannattaa myös muistaa, että väärinkäsityksillä voi olla pitkäaikaiset seuraukset, mistä syystä avoin ihmettely kannattaa, ilman syyllistämistä. Parasta konfliktien hoitoa on niiden syntymisen välttäminen. Tunnetaidoista on apua toimivissa vuorovaikutussuhteissa.

Kolmantena tavoiteltavana työyhteisötaidon osatekijänä kotihoidon työntekijät toteavat olevan auttamisen halun. Auttamisen halu ilmenee siinä, ettei haluta jättää kollegaa pulaan. Tiedonkulku on sujuvaa, halutaan myös työkaverin töiden sujuvan mukavasti. Tiedonkulkua sujuvoittaa kokonaisuuksien hahmottaminen ja rakentava dialogisuus, kriittisyys sekä rohkeus puhua asioista, kuten vaikkapa toimimattomista käytänteistä. Valittamisen sijaan työyhteisössä osataan pohtia ratkaisuja tilanteen korjaamiseksi. Kaikesta ei myöskään tarvitse, eikä pidäkään olla samaa mieltä, vaan erilaisuus on rikkaus, jonka pohjalta voidaan asioita tarkastella laajemmin. Kannustamalla toinen toistaan, kiittäen ja hyväksyen erilaiset tavat tehdä työtä, antavat pohjaa toimivalle vuorovaikutukselle työyhteisössä. Kotihoidon työntekijät myös totesivat, että kun antaa apua, tarvitessa sitä saa myös itse. Keskinäinen kunnioitus sekä toisten arvostus on keskiössä. Pyritään siis tuomaan itsestä, se parempi versio esiin työpaikalla. Lisäksi myös toimivan palautekulttuurin

luominen kannattaa. Puusa & Ala-Kortesmaa (2019, 192) Kotihoidon työntekijöiden työpajoissa tuottamaa tietoa olen jäsentänyt SWOT analyysin avulla (kuvio 4).



Kuvio 4. SWOT-analyysi työyhteisötaitoja edistävistä ja tavoiteltavista osa-alueista.

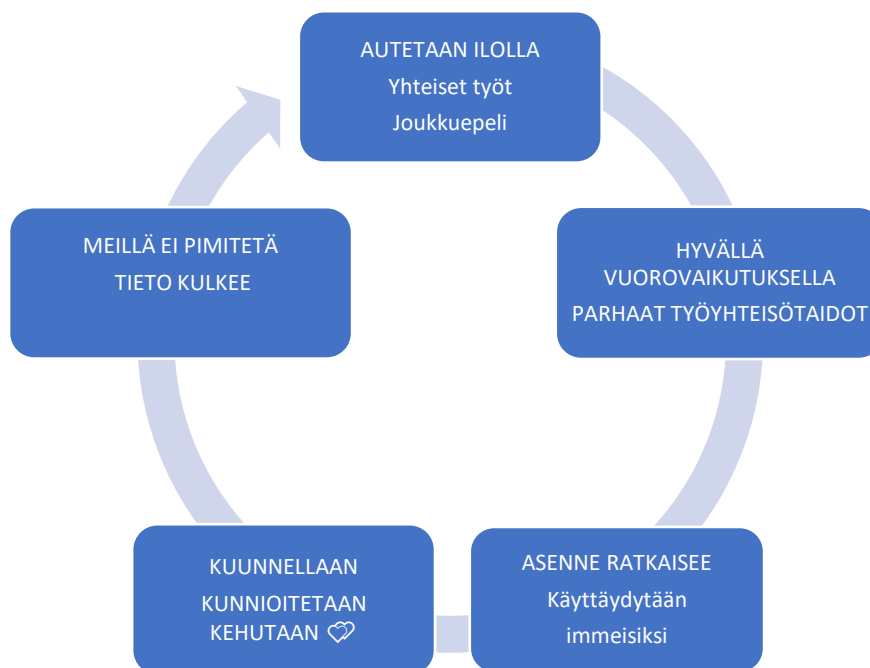
Kotihoidon työntekijöiden työpajoissa kehittämisessä painottui työyhteisön osallisuus sekä dialoginen työskentely. työntekijät toivat esille, että osallisuus lisää myös sitoutumista kehittämisen toteutumiseen.

Haastavimpina vuorovaikutustilanteina kotihoidon työntekijät pitivät tilanteita, joissa pitäisi antaa kriittistä palautetta. Korjaavan palautteen antaminen saatetaan jättää, kun pelätään toisen loukkaantuvan. Kehitettäviä asioita löytyi tiedonkulun osalta ja palautteen antamiseen kotihoidon työntekijät toivoivat lisää työkaluja.

6.3 Tuotoksena huoneen taulu työyhteisötaidoista

Arkisessa kielessä puhutaan usein työpaikan pelisäännöistä ja niiden tavoitteena on kuvata yhdessä sovittuja toimintaperiaatteita. Sopimukset myös auttavat puuttumaan sellaisen tiimiläisen toimintaan, joka haittaa yhteisiä tavoitteita. (Salminen 2017, 54.) Näkemykseni mukaan sitoutumalla työpaikan normeihin, voidaan parantaa yhteistyötä. Opinnäytetyön kehittämisprosessissa kotihoidon työntekijät kävivät dialogia yhteisistä tavoiteltavista hyvistä käytänteistä ja tavoiteltavista periaatteista, joiden pohjalta muodostuu opinnäytetyön tuotos.

Kotihoidon työntekijät pohtivat annettuja teemoja (liite 1) nostamalla tärkeänä pitämiään periaatteita. Dialogisessa keskustelussa päästiin yhteiseen ymmärrykseen ja näitä teemoja kirjattiin käsittekartta työskentelyn avulla tavoitteiksi. Varsin yhteneväisiä olivat kotihoidon työntekijöiden eri ryhmien esiin tuomat yhteistyön tavoitteet. Haasteellisena voitiin pitää ristiriitatilanteiden puheeksi ottoa ja käsittelyä. Tärkeinä seikkoina pidettiin luottamusta, auttamisen halua ja tiedonjakamisen käytänteitä. Huoneentaulu tavoiteltavista ja toimivista työyhteisötaitojen pelisäännöistä on koottu kotihoidon osallistavien työpajojen tuottamista käsittekarttoista syntyneistä tuotoksista. (kuvio 3) Asettamalla huoneentaulu toimivista ja tavoiteltavista työyhteisösäännöistä, tuodaan näkyväksi yhteistyön merkitys.



Kuvio 3. Toimivat ja tavoiteltavat pelisäännöt työyhteisötaitoina kotihoidossa.

Työyhteisön pelisääntöjen keskeisimpänä johtolankana on tavoiteltavat ja toimivat työyhteisötaidot. Periaatteiksi on sovittu seuraavat säännöt:

1. Kuunnellaan, kunnioitetaan ja keuhutaan; toisin sanoen arvostetaan jokaista tiiminjäsentä samanarvoisena.
Kenestäkään ei puhuta pahaa.
Annetaan palautetta, kiitetään ja kannustetaan.
2. Meillä ei pimitetä, tieto kulkee.
3. Auttamisen halu; toimitaan myös työkaverin parhaaksi
4. Kehitytään dialogisuudessa, oikeus puuttua huonosti käyttäytyvän tiimiläisen toimintaan tavoite muodossa.
5. Myönteisyys ja huumori, keskitytään voimavaroihin ja onnistumisiin.

Näitä periaatteita tarkastellaan säännöllisin väliajoin tiimipalaverissa. Dialogisuuden käyttöönotto antaa työkaluja yhteisten päämäärien saavuttamiseen. Kuten valmentavassa johtajuudessa kannustetaan, tunnustetaan vahvuudet ja valjastetaan ne kaikkien käyttöön yhteisten päämäärien saavuttamiseksi. (Soback 2021, luku 6.)

7 Pohdinta

7.1 Tulosten tarkastelu

Kotihoitoon nähdään painottuvan monia palveluntuottamisen haasteita lähitulevaisuudessa johtuen väestön ikääntymisestä syntyvän palvelutarpeen lisääntymisestä. Palveluntarpeen kasvu kohdistunee etenkin kotihoitoon. Toisaalta Pohjois-Karjalan pienissä kunnissa väestömäärän ennustetaan vähenevän. Väestömäärän vähetessä oletettavasti myös työikäisten määrä laskee. Varmaa kuitenkin lienee, että hoitajien tarve pikemminkin lisääntyy, kuin vähenee myös tulevaisuudessa. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen uudessa hyvinvointialuestrategiassa 2023–2026 tavoitteena on henkilökunnan osallistaminen toiminnan ja toimintatapojen kehittämiseen. Henkilökunnalta odotetaan sitoutumista ja tuloksellisuutta. (Siun sote 2022.) 2020-luvulla olemme tulleet tilanteeseen, missä hoitohenkilökunnasta on pulaa koko maassa. Tarvitsemme kipeästi veto- ja pitovoimaa hoiva-alalle ja erityisesti näkisin tämän tarpeen kohdistuvan kotihoitoon. Kun pystymme tuottamaan laadukasta palvelua ikääntyneiden henkilöiden pärjäämiseksi omissa kodeissaan, tarvitsemme vähemmän ympärivuorokautisen hoivan paikkoja.

Työterveyslaitos on julkaissut vuonna 2023 Hyvä veto- hankkeen raportin. Hankkeen tavoitteena on ollut vanhustyön vetovoimaisuuden lisääminen, tutkimustyötä, ja koulutusta hyödyntäen. Hankkeen tuotoksena on syntynyt malli eettisen kuormituksen hallinnan parantamiseen. Tässäkin tutkimuksessa ovat nousseet yhteistyön ja työyhteisökulttuurin haasteet esiin. Ikääntyneiden palveluissa työskenteleville työn kuormittavuus on tuttua. (Koivisto, Laitinen & Sinervo 2023, 4–5.) Lisäksi kotihoidon työntekijöillä, joilla on runsaasti eri asiakkaita, on todettu kuormitustekijöiden lisääntymistä asiakkaiden hoidon jatkuvuuden huolen vuoksi. Todennäköisesti asiakkaiden tuttuus vähentää kiireen tuoman stressin kokemista, vuorovaikutuksellisuuden toimiessa paremmin (Selander ym. 2023, 59–60.) Kotihoidon asiakkaiden erityispiirteet kuten väkivaltaisuus ja haastava käytös tulisi nostaa esiin, jolloin on syytä vaihtaa asiakaskäynneillä hoitajaa, ettei kuormitus kohdistu samoihin hoitajiin (Selander ym. 2023, 60). Kotihoidon kehittämisen työpajoissa olleet kotihoidon työntekijät tunnistivat sekä voimauttavia, että eettisesti haastavia tilanteita

muuttuvissa asiakassuhteissa. Toisaalta heidän kokiessa tuttuuden helpottavana tekijänä, kokemus saattoi olla myös päinvastainen riippuen asiakaskäynnin haasteellisuudesta. Vaihtelevissa tilanteissa on mahdollisuus myös oppia uutta ja se antaa lisämerkitystä työssä.

Käsitekarttatyöskentelyn SWOT-analyysi (kuviot 4) paljastaa oman työn suunnittelun ja työn hallinnan haasteet muuttuvissa tilanteissa. Dialogisuus ja käsitekarttatyöskentely kehittämissilltapäivissä nostivat esiin myös kotihoidon työntekijöiden voimavaroja, joista avun saaminen ja huumori nousivat selkeästi heti luottamuksen jälkeen tärkeimmiksi. Luottamuksellisuus on noussut aiemmasta tutkimuksesta esille yhteistyön rakentajana. Kotihoidon työntekijät kokivat työn voimavaroja tukevin seikkoina myös joustavuuden ja moniammatillisuuden. Moniammatillisuus sisältää paljon yhteistyötä kollegoiden ja muiden sidosryhmien välillä.

Kotihoidon työntekijät toivat itse esiin, että työt ovat yhteisiä, vaikkakin työnjakaja on työlistan antanut ja tilanteet voivat yllättäen muuttua. Tilanteen muuttuessa joustetaan, työkaverin tukeen voidaan luottaa ja apua annetaan. Avun tarjoamisessa kotihoidon työntekijät nostivat esiin myös sen, että mikäli työntekijä osaa suunnitella omat työnsä sujuvasti ja ehtii tarjoamaan aina apua muille, muttei sitten itse sitä vastaavassa tilanteessa vastavuoroisesti saa. Jolloin työn ja vastuun jakaminen saatettiin kokea epätasa-arvoisena.

Tutkiessaan työelämässä tapahtuvaa yhteistyötä Aira (2022, 128) on myös huomionnut, että yhteistyötä saatetaan pitää toisinaan rasitteena, ellei sitä koeta merkityksellisenä itselle. Toimiva yhteistyö on kuitenkin keskeisessä osassa vuorovaikutusta vaativissa työtehtävissä. Kotihoidossa tapahtuva työ on tiimityötä. Yhteistyö voidaan kokea taakkana esimerkiksi tilanteessa, jossa työtä on paljon. (Aira 2012, 128.) Kotihoidossa on usein tilanteita, missä sijaista ei olla saatu ja työt lisääntyvät yllättäen. Aiemmassa tutkimuskirjallisuudessa on tullut esiin, että mikäli yhteistyö ei toimi se vaikuttaa negatiivisesti työsuorituksiin, jolloin kaikkea potentiaalia ei hyödynnetä. (Hietanen 2021, 152–153). Elleivät henkilökohtaiset kemiat kohtaa on vaikeaa tehdä yhteistyötä.

Uskoakseni työpaine vaan kasvaa, mikäli henkilökuntavaje pahenee, kuten on ennustettu ja tällöin korostuu vuorovaikutussuhteiden merkitys entisestään.

Omien töiden suunnittelu, priorisointitaito, joustavuus ja kokeilunhalu tehdä työtä eri tavoin, eivät ole kaikilla työntekijöillä samalla tasolla. Siihen miksi näin on vaikuttavat nähdäkseni monet seikat, kuten ammatillinen osaaminen, oma asenne, muutoskyvykyys sekä sitoutuminen tiimityöhön. Vuorovaikutuksen yksi osatekijä on vastavuoroisuus ja ellei vastavuoroisuus toteudu se huonontaa yhteistyötä. Oma asiantuntijuus ja vuorovaikutus kasvaa työyhteisössä (Rajamäki 2021, 92–93). Aiemman tutkimuksen ja kotihoidon käsitekarttatyöskentelystä nousseiden käsitteiden myötä olen vakuuttunut, että vuorovaikutussuhteiden hallinnan kautta voidaan yhteistyötä syventää.

Kotihoidon työstä tulisi saada mahdollisimman vetovoimainen työpaikka myös uusille alalle tuleville hoitajille. Selander ym. (2023, 68) toteavat, että on tärkeää viestittää tulijoille positiivista kuvaa ja huolehtia hyvästä perehdytyksestä, kiireestä huolimatta. Työurien pidentämisessä olisi onnistuttava ja saada estettyä ennenaikaista eläköitymistä. Tässä onnistuaksemme uskon toimivien vuorovaikutus ja dialogisten taitojen edistävän avoimutta, luottamusta, tiedonkulkua, toimivaa yhteistyötä ja työhyvinvointia. Aiemmasta kirjallisuudesta on käynyt ilmi sosiaalisen pääoman työyhteisössä olevan voimavara, joka kasvaa ja kehittyy toimivassa työyhteisössä ja vahvistaa osaltaan työhyvinvointia (Manka & Manka 2018, 132–134). Airan (2022, 130–131) tutkimustulosten mukaan yhteistyötä tulisi tarkastella tiimin vuorovaikutussuhteiden kautta, näitä suhteita tulisi rakentaa ja ylläpitää aktiivisen johtajuuden avulla.

Tutkimuksen mukaan iäkkäiden palveluissa on esimiestyössä siirrytty valmentavaan johtamiseen, mikä koetaan myös tyytyväisyyttä lisäävänä tekijänä (Koivisto, Laitinen & Sinervo 2023, 4). Opinnäytetyön tilaaja organisaatiossa Siun sotella on myös esihenkilöt koulutettu valmentavaan johtamiseen. Valmentavassa johtajuudessa arvostetaan työntekijöiden kykyä, kannustetaan itseohjautuvuuteen ja vastuullisuuteen. Valmentavassa johtajuudessa on dialogisuus avainasemassa, kun esihenkilö kuuntelee, ohjaa

ja oivalluttaa työntekijöitään ongelmanratkaisussa, samalla voidaan panostaa toimiviin vuorovaikutussuhteisiin työyhteisössä. (Huotari ym. 2023, 76.) Hyvä veto hankkeen raportissa mainittiin kotihoidon monipaikkainen toimintaympäristö, jolloin tiimien jäsenet esihenkilöä myöten työskentelevät erillään. Vuorovaikutuksen tärkeys nousi myös tässä yhteydessä esille. (Huotari, Kangas, Mäkelä, Nikunlaakso & Paavolainen 2023, 77.) Työpajoissa olleet kotihoidon työntekijät arvostivat luottamusta, helposti lähestyttävyyttä ja tavoitettavuutta suhteessaan esihenkilöön. Nähdäkseni on erittäin tärkeää pitää huolta, että suunnitellut tiimipalaverit toteutuvat ja myös kasvokkain tapahtuvalle vuorovaikutukselle ja dialogille on paikkansa.

Asenteet nousivatkin kotihoidon työntekijöiden käsittekarttatyöskentelyssä esiin, on hyvä käyttäytyä ystävällisesti ja tasapuolisesti kaikkia kohtaan ja kaikilta odotetaan yhteistyöhalukkuutta. Arkisesta huomaavaisuudesta kotihoidon työntekijät toivat esimerkin siitä, miten kiva on, kun edellinen työntekijä on tankannut auton ja laittanut sen valmiiksi lämpiämään talvipakkasella. Näihin arkisiin työn tekemistä helpottaviin asioihin kannattaa myös kiinnittää huomiota pohtimalla, mikä tuo hyvää mieltä ja helpottaa työstä suoriutumista. Aiemmassa tutkimuksessa luottamuksen rakentumista pidetään toimivan yhteistyön edellytyksenä (Aira 2022, 132). Luottamus voi ilmetä niin että, kollegaan voi aina luottaa ja apua saa (Mellanen & Mellanen 2020, 161.) Luottamuksen rakentuminen alkaa rakentua työyhteisöön liittymisen ja siinä tapahtuvan vuorovaikutuksen myötä.

Tutustumalla työyhteisön jäseniin syntyy myös hyväksytyksi tulemisen ja vertaisuuden kokemus. Tulija suorastaan hakee samaistumisen kohteita. (Rajamäki 2021, 87–88.) Samalla piilee nähdäkseni vaara huonon työkuulttuurin siirtymisestä tulijaan, mikäli tällaista on. Vertaisuuden, vastavuoroisuuden, luottamuksellisuuden ja hyväksytyksi tulemisen kokemukset alkavat perehdytyksestä. Niinpä sillä onkin väliä, minkälainen on työyhteisön oma sisäinen kulttuuri. Uskaltaisin väittää, että mitä paremmin työyhteisössä otetaan tulijat vastaan, perehdytetään työtehtävien lisäksi myös sosiaaliseen työyhteisökulttuuriin, vuorovaikutukseen ja dialogisuuteen, niin yhteistyö on

toimivampaa, työn hallinnan tunne kasvaa ja samalla veto- ja pitovoimakin paranevat.

Aiemmassa tutkimuksessa on tullut ilmi, että yleistä on neutraalit vuorovaikutussuhteet, jotka eivät estä, mutta eivät edesautakaan yhteistyötä (Aira 2022, 133–134). Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella ja kuvata toimivaa vuorovaikutusta ja dialogisuutta. Johtopäätöksenä voin tulla aiempaan tutkimukseen ja omiin havaintoihini nojaten siihen päätelmään, että vuorovaikutussuhteet ovat keskiössä, kun puhutaan työyhteisön sisäisestä kulttuurista. Kulttuurin sisällä rakentuvat vuorovaikutussuhteet ja siellä syntyy luottamuksellisuus, mikäli sitä aktiivisesti tuetaan. Yhteistyö ja vastavuoroisuus eivät toteudu, mikäli luottamuksellisuus on puutteellista.

Puusan & Ala-Kortesmaan (2019, 187) aiempaan tutkimukseen peilaten totean toimivan yhteistyön vaativan halua yhteistyöhön sekä tarvittavan myös rakentavaa kriittisyyttä ja kyseenlaistamisen taitoja. Toisin sanoen dialogisuutta tulisi rakentaa ja pitää yllä työyhteisöissä, jolloin ongelmanratkaisutaidot paranevat myös. Väittäisin dialogisuuden rakentumiseen tarvittavan monissa työyhteisöissä enemmän panostusta. Toimimaton yhteistyö hävittää muutoin käytettävissä olevaa resurssia hukkaan. Vaikka suomalaisessa kulttuurissa ei edelleenkään osata paljon kehua ja kiitellä, sitä kannattaa opetella. Jokainen haluaa saada palautetta ja kannustusta työstään. Myönteinen ja ystävällinen kohtaaminen tuottaa vastavuoroisuutta, voidaan keskittyä onnistumisiin. Toki virheitäkin tapahtuu, niistä voidaan oppia ja työyhteisö on entistä vahvempi. Vahvuus syntyy toimivasta dialogisuudesta ja siitä, että osataan ja uskalletaan ottaa vastuuta oman työyhteisön hyvinvoinnista.

Tutkimustulosten mukaan turvallisuusviranomaisten työssä pidetään työyhteisötaitoja keskeisinä organisaatioiden tavoitteiden toteutumisen kannalta (Hietanen 2021, 196). Viitaten Hietasen (2021, 196) sekä Puusan & Ala-Kortesmaan (2019, 187) tutkimustuloksiin, työpaikalla on jokaisen työntekijän vastuulla hyvä käytös, vuorovaikutusosaaminen ja dialogisuus sekä yhteistyö kollegoiden, että esihenkilön kanssa. Nämä samat käsitteet ovat nousseet myös esiin kotihoidon työyhteisössä pidetyissä työpajoissa. Kirkkaana mielessä tulisi

olla se paras puoli itsestä. Vuorovaikutussuhteet eivät ole pysyvä olotila vaan vaativat jatkuvaa huomiota työyhteisössä. Vuorovaikutus ja dialogitaidoilla voimme yhdessä rakentaa parempaa, vahvempaa ja toimivampaa työyhteisökulttuurista kotihoitoon, kuin laajemmaltikin tämän opinnäytetyön toimeksiantajan organisaatiossa. Tämän opinnäytetyön keskeiset tulokset, eli luottamuksellisuus, auttamisen halu, yhteistyöhalukkuus ja positiivinen asenne edistävät toimivaa vuorovaikutusta ja dialogisuutta kotihoidossa.

7.2 Luotettavuus ja eettisyys

Laadullisessa tutkimuksellisessa kehittämistyössä on pyritty kokonaisluotettavuuteen. Arvioinnin kohteensa on ollut koko kehittämisprosessi. Opinnäytetyön vaiheet suunnittelusta toteutukseen, sisältäen yhteistyötilanteet työyhteisön kanssa, kuten osallistavat työpajat. (Vilkkä 2021, 188).

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä on noudatettu hyvän tieteellisen käytännön toimintatapoja. Rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta tulosten kirjaamisessa, sekä tulosten arvioinnissa että tietosuojassa (TENK 2012, 6–7).

Opinnäytetyön lähteisiin suhtaudutaan kriittisesti. Mukaan on hyväksytty opinnäytetöistä väitöskirjat, vertaisarvioidut artikkelit ja tieteelliset tekstit. Aiempaan kirjalliseen tuotantoon suhtaudutaan kriittisesti. Teosten kirjoittajien taustoihin on kiinnitetty huomiota ja pyritty arvioimaan kirjoittajan aseman perusteella luotettavuutta ja asiantuntijuutta. Tutkija, psykologi, professori ja useat viittaukset samoihin henkilöihin antavat viitteitä asiantuntijuudesta. (Vilkkä 2021, 120–121.) Lähteitä on käytetty monipuolisesti ja on pyritty tarkastelemaan vain ajantasaisia tuloksia. Aikaisempien tutkimustulosten selkeä kirjaaminen ja esittely niin, etteivät ne päädy omiksi tuloksiksi missään vaiheessa tutkimusta, on tunnustettu tärkeäksi, plagioinnin ja anastamisen välttämiseksi (TENK 2012, 9). Opinnäytetyön tekemiselle on haettu ja saatu toimeksiantajalta tutkimuslupa (Siun sote 2019, 5).

Työntekijöiden osallistuminen kehittämistyöhön on perustunut vapaaehtoisuuteen, osallistujat ovat voineet vetäytyä pois myös kesken

prosessin. Henkilöiden yksityisyyden suoja on kunnioitettu, eikä missään aineiston käytön vaiheessa ole voitu tunnistaa yksittäisiä henkilöitä. Aineiston keruu ja käsittely on kuvattu opinnäytetyöraportissa. Henkilötietoja ei ole kerätty missään vaiheessa. Tutkimusaineisto säilytetään opinnäytetyön valmistumiseen saakka ja tuhoetaan se opinnäytetyön valmistuttua.

Laadullisessa tutkimuksessa opinnäytetyön tekijän oma analyyttinen työskentelytapa vaikuttaa raportointiin. Yksin työskennellessä vertaispalautteen ollessa vähäistä subjektiivisuuden riski on ilmeinen. Analyyttinen ja akateeminen kirjoittaminen vaatii reflektiivisyyttä, kyseenalaistamista ja kriittistä arviointia. (Vilka 2020, 224). Välttääkseni subjektiivisuutta sekä löytääkseni eroja ja yhdistäviä tekijöitä olen tarkastellut kirjallisuutta laajasti ja tehnyt vertailua aiemman tutkimuksen ja työpajoista syntyvän aineiston välillä.

7.3 Juurruttaminen

Tämän opinnäytetyön puitteissa ei juurruttamista voida seurata. Opinnäytetyön kehittämisprosessi päättyy tuotoksen esittelyyn ja julkaisuun tilaajaorganisaatiossa. Työyhteisötaidot koskettavat jokaista työssäkäyvää henkilöä. Kehittämistyössä syntyvää lopputuotosta voidaan hyödyntää käytäntöön muihinkin työyksiköihin organisaation niin halutessa hyvien käytänteiden ohjaavana tuotoksena. Hyvä työilmapiiri on avainasemassa puhuttaessa veto- ja pitovoimasta. Se vaikuttaa koko sosiaali- ja terveysalan henkilöstön riittävyyteen ja palvelujen tarjoamiseen. Hyvinvoiva ja hyväkäyttöksinen työntekijä on yrityksensä käyntikortti.

Kehittämistyön tuotoksena syntyvä työyhteisötaitojen huoneentaulu tuo näkyvästi esille työyhteisössä olevan voimavaran ja potentiaalin. Kehittämistyön tulokset kuvataan selkeästi ja yksityiskohtaisesti. Uusien käytänteiden juurruttaminen tapahtuu pidemmällä aikavälillä. Hakala (2018, 149) toteaa hyvien käytänteiden juurruttamisen olevan haasteellista. Osallistamisella päästään parempiin tuloksiin, kun jokin asia on kokeiltu ja hyväksi todettu.

Hyvien vuorovaikutus- ja dialogisuustaitojen tarkastelu, kehittäminen ja seuranta vaativat pitkäjännitteistä työtä.

7.4 Jatkokehittäminen

Olisi mielenkiintoista tutkia tarkemmin työyhteisötaitojen koulutuksen vaikutusta henkilöstön veto- ja pitovoimaisuuteen. On huomattavaa, että johtamiseen on kiinnitetty paljon huomiota, mutta työntekijöiden työyhteisötaitojen kouluttaminen on jäänyt vähemmälle huomiolle. Tunnetaitoja opetetaan jo päiväkodeissa, mutta työelämään niiden taitojen siirtymisessä on vielä pitkä viive. Hyvät työyhteisötaidot ovat tärkeä aineeton pääoma, joka on väittämäni mukaan vielä pitkälti hyödyntämättä. Vuorovaikutussuhteiden monimuotoisuutta tulisi ymmärtää paremmin ja löytää työkaluja niiden hallintaan työyhteisöissä.

Hyväkään strategia ei toteudu, ellei työyhteisön kulttuuri normeineen, sääntöineen ja totuttuine tapoineen tue sitä (Kuusela 2015, 16; Mellanen & Mellanen 2020, 155). Järvinen (2018, luku 8,2) toteaa ryhmäpaineen luovan sosiaalista painetta taipua vallitsevaan kulttuuriin. Järvinen (2018, luku 8,2) vakuuttaa, että sosiaalista ryhmäytymistä olisi tarpeen tutkia lisää. Järjestämällä koulutusta vuorovaikutuksesta ja lisäämällä dialogisuutta työyhteisöissä on nähdäkseni mahdollisuus rakentaa toimivia toimintamalleja työyhteisökäyttäytymiseen.

Organisaatioiden sisäisten kulttuurien tutkimus hyödyttäisi uskoakseni selvittämään, mitä työyhteisöjen sisällä tapahtuu. Väitän, että samankaan organisaation sisällä ei toimita samoin, vaan tähän vaikuttavat sen yhteisöjen omat kulttuurit. Toimitaanko aina niin, että annetaan itsestä paras puoli. Pystytäänkö auttamaan kollegaa ilman kilpailuasetelmaa ja oman egon pönkittämistä. Onko aina kirkkaana mielessä organisaation strategiset tavoitteet vai onko tavoitteena suoriutua vain välttämättömästä. Osataanko yhdistää voimavarat ja osaaminen yhteen ja ratkoa haasteita arkisissa työtilanteissa, kuin katsomalla myös tulevaisuuteen, seuraavaan päivään taikka edes

seuraavaan työvuoroon. Luottamuksellisuus työyhteisössä antaa mahdollisuuden dialogisuudelle ja samalla kehittämistyölle.

Työyhteisötaidot ovat toimivan työyhteisön perusta ja voimavara, mihin kannattaa panostaa. Työntekijöiden osallistamisen lisäksi Koivisto, Laitinen & Saari (2023, 109) kehottavat työyhteisöjä näkemään vaivaa eettisen kuormituksen toimintaperiaatteiden luomiseksi. Tämä antaa myös vahvan viestin siitä, että sitoutumista hyviin tapoihin pidetään arvossa. Nähdäkseni meillä ei ole enää varaa ylläpitää toimimatonta vuorovaikutuskultturia yllä hoiva-alan työpaikoilla.

Lähteet

- Aaltola, P., Lainema, K., Laajala, M., Hämäläinen, R., Manninen, A., Koponen, S. 2022. Tiedosta tekoihin: Vuorovaikutus ja yhteisöllinen oppiminen johtajien koulutuksessa. *Ammattikasvatuksen aikakauskirja*, 24 (1), 27–43.
<https://journal.fi/akakk/article/view/115628>. 14.9.2022.
- Aira, A-L. 2012. *Toimiva yhteistyö. Työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja verkostot*. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä studies in humanities 179. Toimiva yhteistyö. Työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja verkostot (jyu.fi). 20.11.2022.
- Alhanen, K. 2016. *Dialogi demokratiassa*. Helsinki. Gaudeamus. Elisa e-kirja. 20.11.2022.
- Arola, M., Laulainen, S.; Pehkonen, A. 2018. Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden näkemyksiä organisaatiokansalaisuuden piireistä. *Työelämän tutkimus*, 16 (1), 33–48.
<https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/85266>. 20.11.2022.
- Chen, S-Y., Wu, W-C., Chang, C-S., Lin, C-T., Kung, J-Y., Weng, H-C., Lin, Y-T. & Lee, S-L. Organizational justice, trust, and identification and their effects on organizational commitment in hospital nursing staff. *BMC Health Services Research* (2015) 15:363 1–17. s12913-015-1016-8 (1).pdf. 20.11.2022.
- Eskola, J. & Vastamäki, J. 2015. *Teemahaastattelu: opit ja opetukset*. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1*. Jyväskylä. Ps-kustannus. 27–44.
- Forssén, M-K. 2021. *Luottamusteot vahvistavat työyhteisöä*. Teoksessa *Luottamuskulttuuri- työyhteisön voimavara 67–136*. Value Books Oy.
- Forssén M-K. & Kuusela, S. 2021. *Luottamuskulttuuri- työyhteisön voimavara*. Value Books Oy.
- Hakala, L. 2018. Työelämä muuttuu-mitä työelämävalmiuksia tarvitsemme? Kolumni. sosiaali- ja terveysministeriö. Työelämä muuttuu - mitä työelämävalmiuksia tarvitsemme? - Sosiaali- ja terveysministeriö (stm.fi). 20.11.2022.
- Heikkinen, H.L.T. 2010. *Toimintatutkimuksen lähtökohdat*. Teoksessa: Heikkinen, H: L. T., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) *Toiminnasta tietoon: Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat*. Helsinki. Kansanvalistusseura 16–38.
- Heikkinen, H., L., T. 2015. *Toimintatutkimus: kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat*. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1*. Jyväskylä. Ps-kustannus 204–219.
- Heikkinen, H. L. T., Rovio E. Kiilakoski, T. 2010a. *Toimintatutkimuksen käytäntö*. Teoksessa Heikkinen, H. L: T., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) *Toiminnasta tietoon: Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat*. Helsinki. Kansanvalistusseura 77–93.
- Heikkinen, H. L. T., Kontinen, T. & Häkkinen, P. 2010. *Toiminnan tutkimisen suuntaukset*. Teoksessa Heikkinen, H. L. T., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) *Toiminnasta tietoon: Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat*. Helsinki. Kansanvalistusseura 39–76.

- Hietanen, A. 2021. Työyhteisötaidot ja niiden johtaminen turvallisuusviranomaisissa: Strategisen henkilöstöjohtamisen näkökulma. Tampere. Tampereen yliopiston väitöskirjat 476. <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/134413>. 20.11.2022.
- Huotari, P., Kangas, H., Nikunlaakso, R. & Paavolainen, M. 2023. Hyviä käytäntöjä työhyvinvoinnin kehittämiseen vanhustyössä. Teoksessa Koivisto, T., Laitinen, J. & Sinervo, T. (toim.) Hyvä veto! Henkilöstön saatavuuden ja alan vetovoimaisuuden turvaaminen iäkkäiden palveluissa. Työterveyslaitos 70–78 <https://www.julkari.fi/handle/10024/146243>. 13.4.2023.
- Huovinen, T. & Rovio, E. 2010. Toimintatutkija kentällä. Teoksessa: Heikkinen, H: L. T., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon: Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki. Kansanvalistusseura 94–113.
- Järvinen, P. 2018. Ammatillinen käyttäytyminen. Alma Talent Helsinki. Elisa e-kirja. 20.11.2022.
- Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus Pro Graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 234. Jyväskylä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Karhapää, M., Laulainen, S. & Kivinen, T. 2015. Työyhteisötaidot sosiaali- ja terveydenhuollossa. Hallinnon tutkimus 2/2015. Työyhteisötaidot sosiaali- ja terveydenhuollossa - Doria. 20.5.2022.
- Kehusmaa, S. & Alastalo, H. 2022. Vanhuspalvelujen työvoimapula kärjistyy kotihoidossa- Neljännes yksiköistä tekee joka viikko töitä riittämättömällä henkilöstöllä ja ylityöt ovat yleisiä. Tutkimuksesta tiiviisti 4/2022. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. <https://www.julkari.fi/handle/10024/143733>. 16.11.2022.
- Keltinkangas- Järvinen, L. 2022. Temperamentti-mitä se on ja mihin se vaikuttaa. Helsingin Yliopisto: Duodecim 2022. Vol. (138.no 2) 139–144. [duo16652.pdf \(duodecimlehti.fi\)](https://www.duodecimlehti.fi/doi/10.23934/2474-2658/16652). 20.11.2022.
- Kiviniemi, K. 2015. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa: Valli, R. & Aaltola, J. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä. Ps-Kustannus. 74–88.
- Koivisto, T., Laitinen, J. & Sinervo, T. 2023. (toim.) Teoksessa Hyvä veto! Henkilöstön saatavuuden ja alan vetovoimaisuuden turvaaminen iäkkäiden palveluissa. Työterveyslaitos. <https://www.julkari.fi/handle/10024/146243>. 13.4.2023.
- Koivisto, T., Laitinen, J. & Saari. 2023. Työolojen ongelmista työntekijälähtöisiin kokeiluihin. Koivisto, T., Laitinen, J. & Sinervo, T. 2023. (toim.) Teoksessa Hyvä veto! Henkilöstön saatavuuden ja alan vetovoimaisuuden turvaaminen iäkkäiden palveluissa. Työterveyslaitos. 79–111. <https://www.julkari.fi/handle/10024/146243> 13.4.2023.
- Koskimies, M., Pyhäjoki, J. & Arknil, T.E. 2012. Hyvien käytäntöjen dialogit. Opas dialogisen kehittämisen ja kulttuurisen muutoksen tueksi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-638-0>. 27.12.2022.
- Kuusela, S. 2015. Organisaatioelämää: Kulttuurin voima ja vaikutus. Alma Talent. E-kirja. 27.2.2023.
- Kuusela, S. 2021. Rakenna luottamusta. Teoksessa Luottamus-kulttuuri-työyhteisön voimavara 9–66. Value Books Oy.

- Laajalahti, A. 2014. Vuorovaikutusosaaminen ja sen kehittyminen tutkijoiden työssä. *Jyväskylä studies in humanities* 225. Jyväskylän Yliopisto. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/43093>. 20.11.2022.
- Laitinen, K. & Valo, M. 2016. Tunneilmaisuus virtuaaliitiimien tapaamisissa. *Prologi: Puheviestinnän vuosikirja 2016*, 59–75. <https://journal.fi/prologi/article/view/95913>. 28.12.2022.
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 980/2012.
- Manka, M-L. & Manka, M. 2018. Työhyvinvointi. Helsinki Alma Talent.
- Martela, F. 2018. Ilman dialogia demokratia on pelkkää enemmistön tyranniaa. *Sitra. Ilman dialogia demokratia on pelkkää enemmistön tyranniaa - Sitra*. 6.1.2023.
- Mellanen, A.& Mellanen K. 2020. Hyvät, pahat ja milleniaalit. Miten meitä tulisi johtaa. Atena kustannus Oy.
- Moore, J., Prentice, D. & McQuestion, M. 2015. Social Interaction and Collaboration among Oncology Nurses. Hindawi Publishing Corporation Nursing Research and Practice. Vol 2015, Article ID 248067. <https://www.hindawi.com/journals/nrp/2015/248067/>. 27.11.2022.
- Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä, asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus. Elisa e-kirja. 20.11.2022.
- Mönkkönen, K., Leinonen L., Arajärvi M., Hovatta, A-E., Tusa, N. & Salokangas, K. 2019. Moniammatillisen vuorovaikutuksen tarkastelua. *Toim. Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Pehkonen, A. Teoksessa Moniammatillinen yhteistyö: vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus. Ellibs- ekirjat. Luku 3. 1.4.2023.*
- Opetushallitus. 2019..Osaamisen ennakoitifoorum - Osaamiskorttipakka. Tärkeimmät osaamistarpeet. [Osaamisen ennakoitifoorum - Osaamiskorttipakka \(oph.fi\)](https://www.ooph.fi/osaamisen-ennakoitifoorum). 20.11.2022.
- Organ, D.W, Podsakoff, P. M. & MacKenzie, S.B. 2006. Organizational Citizenship Behavior: Its nature, antecedents and consequences. SAGE Publications; Incorporated. pkamk-ebooks. 6.1.2023.
- Peura, A., Kaila, M. & Helin-Salmivaara, A. 2020. Ammatillinen reflektio kehittää lääkärin osaamista. *Duodecim*. 2020,136:530–535.[duo15425.pdf](https://www.duodecimlehti.fi/2020/11/21/duo15425.pdf) ([duodecimlehti.fi](https://www.duodecimlehti.fi)). 21.11.2022.
- Pohjois-Karjalan hyvinvointialue 2023. [Kotihoito - siunsote.fi](https://www.kotihoito.fi). 13.2.2023.
- Pohjois-Karjalan maakuntaliitto, 2021. Väestöennuste. [Väestöennuste - Pohjois-Karjalan maakuntaliitto](https://www.vaestoenuste.fi). 29.3.2023.
- Puusa, A. & Ala-Kortesmaa, S. 2019. Vuorovaikutukselliset työyhteisötaidot asiantuntijatyössä. *Työelämän tutkimus-Arbetslivsforskring* 17 (3) - 2019. 187–201. <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/87125/46056>. 30.10.2022.
- Juuti, P. & Puusa A. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus. Elisa-eKirja.
- Rajamäki, S. 2021. Työyhteisöön liittymisen ja kuulumisen rakentuminen vuorovaikutuksessa. *Jyväskylän Yliopisto. JYU Dissertations* 461. Jyväskylä. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/78675>. 20.11.2022.
- Rajamäki, S. 2022. Kokemus työyhteisöön kuulumisesta rakentuu asiantuntijuutta arvostavassa ja hyväksyvässä vuorovaikutuksessa. *Prologi – Viestinnän ja vuorovaikutuksen tieteellinen aikakauslehti*,

- 18(1), 70–78. <https://journal.fi/prologi/article/view/121816/72476>. 27.11.2022.
- Rajamäki, S. & Mikkola, L. 2017. Työyhteisön vuorovaikutus ja työyhteisöön kuulumisen- Hoitohenkilökunnan käsityksiä. Työelämän tutkimus 15 (3) -2017.250–265. <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/85277/44272>. 27.11.2022.
- Rantala, I. 2015. Laadullisen aineiston analyysi tietokoneella. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J.(toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä. Ps- kustannus.108–133.
- Ristikangas, M-R., Lönnroth, A., Ristikangas, V. & Ristikangas, V. 2021. Valmentava tiimin johtaminen. Helsinki. Alma Talent Oy.
- Räsänen, M. 2022. Dialoginen johtaminen lähijohtamisen kompetenssin kehittäjänä terveydenhuollossa. Tampereen yliopiston väitöskirjat 628. Tampereen yliopisto. <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/140775>. 26.10.2022.
- Saaranen-Kauppinen, A.2021. Käsitykset sosiaalisista taidoista tekniikan alalla. Akateeminen väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. [eRepo - Käsitykset sosiaalisista taidoista tekniikan alalla \(uef.fi\)](https://eRepo-uef.fi/handle/10024/140775). 20.11.2022.
- Salminen, J. 2016. Työntekijän vastuu ja työelämätaidot. Helsinki. J-Impact.
- Salminen, J. 2017. Onnistu tiimityössä. Helsinki. J-Impact Oy.
- Salminen, A. 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyypeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopiston julkaisuja. Opetusjulkaisuja 62. Julkisjohtaminen 4. [Microsoft Word - Opetusjulk. 62, lopull. \(uwasa.fi\)](https://www.uwasa.fi/julkaisut/opetusjulkaisuja/62/lopull/). 11.9.2022.
- Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulu. [isbn9789522163738.pdf \(turkuamk.fi\)](https://www.turkuamk.fi/julkaisut/opas-opiskelijoille-opettajille-ja-tki-henkilostolle/). 1.1.2023.
- Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinos, S. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turku. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. [isbn9789522166494.pdf \(turkuamk.fi\)](https://www.turkuamk.fi/julkaisut/kehittamistoiminta-ja-kehittamisen-menetelmiä-ammattillisessa-korkeakoulutuksessa/). 21.11.2022.
- Sauni, R., Reho, T. Uitti, J. 2022. Ikääntyneiden työkyvyn haasteet. Lääkärilehti 11–12/2022. 485—488. [SLL11 12 2022 485.pdf \(tuni.fi\)](https://www.sll.fi/julkaisut/11-12-2022-485-488/). 20.11.2022.
- Selander, K., Korhonen, E., Mänttari, S., Säynäjäkangas, P., Laitinen, J., Ruotsalainen, S., Pesonen, T., Corneliusson, L. & Sinervo, T. 2023. Iäkkäiden palveluissa työskentelevien työhyvinvoinnin tilannekuva. Teoksessa Koivisto, T., Laitinen, J. & Sinervo, T. (toim.) Hyvä veto! Henkilöstön saatavuuden ja alan vetovoimaisuuden turvaaminen iäkkäiden palveluissa. Työterveyslaitos 39–69. <https://www.julkari.fi/handle/10024/146243>. 13.4.2023.
- Siun sote. 2019. Henkilöstöstrategia 2019–2020. [Raportin asiakirjamalli, vaalea kansi \(siunsote.fi\)](https://www.siunsote.fi/julkaisut/raportin-asiakirjamalli-vaalea-kansi/).22.1.2022.
- Siun sote 2020. Kotihoitoa kuvapuhelimella. [Kotihoitoa kuvapuhelimella - Ajankohtaista - siunsote.fi](https://www.siunsote.fi/julkaisut/kotihoitoa-kuvapuhelimella-ajankohtaista-2020/). 31.3.2023.
- Siun sote 2022. Hyvinvointialuestrategia 2023–2026. Pohjois-Karjalan hyvinvointialue. [PowerPoint-esitys \(siunsote.fi\)](https://www.siunsote.fi/julkaisut/hyvinvointialuestrategia-2023-2026/). 13.4.2023.
- Soback, D. 2021.Valmentava johtajuus; Opas voiman, viisauden ja myötätunnon herättämiseen. Elisa-e-kirja.

- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.
- Soteuudistus 2022. Yhteenvedo hankkeiden tavoitteista ja keskeisistä toimenpiteistä. Avustusesityksen liite 2 + Yhteenvedo hankkeiden tavoitteista ja keskeisistä toimenpiteistä.pdf (soteuudistus.fi). 26.2.2023.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (STM), 2019. I&O- Kärkihankkeen arviointi. Microsoft Word - FINAL raportti IO arviointi.docx (stm.fi). 26.2.2023.
- Sydänmaanlakka, P. 2020. Älykäs itsensä johtaminen, näkökulmia henkilökohtaiseen kasvuun. Helsinki. Talentum Media Oy.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK), 2022. Hyvä tieteellinen käytäntö. <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>. 21.11.2022.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), 2022a. Dialogiset toimintatavat. Dialogiset toimintatavat THL. 27.12.2022.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), 2022b. Sairastavuusindeksi. 26.4.2022. Sairastavuusindeksi: Hyvinvointialueiden väliset erot ovat selkeät, mutta koko maassa sairastavuus on vähentynyt - Tiedote - THL. 31.3.2023.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), 2023a. Muuttuvat vanhuspalvelut. Muuttuvat vanhuspalvelut - THL. 26.2.2023.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), 2023b. Tutkimus ja kehittäminen. Kansallinen terveystiedotus - THL. 31.3.2023.
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere. Tampere University Press. <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/100802>. 21.11.2022.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Elisa e-kirja. 22.1.2023.
- Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.
- Törmälä, V., Markkanen, J. & Kadenius, T. 2015. Uusi ajattelu – uusi johtaminen. Suomen Liikekirjat.
- Upola, S., Kangas, M. ja Ruokamo, H. 2020. Kohti työelämätaitoja – Ammatillinen opiskelija oppijana työelämän projekteissa. Ammattikasvatuksen aikakauskirja, 22(3), 13–30.
- Vilka, H. 2020. Akateemisen lukemisen ja kirjoittamisen opas. Jyväskylä. Ps-kustannus.
- Vilka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä. Jyväskylä. Ps -Kustannus.
- Yli-Kaitala, K. & Toivanen, M. 2021. Pelotta töissä- psykologinen turvallisuus työyhteisössä. Työterveyslaitos. Pelotta töissä – psykologinen turvallisuus työyhteisössä | Työterveyslaitos (ttl.fi). 9.2.2023.
- Åhlberg, M. 2015. Käsittekartat tutkimusmenetelmänä. Teoksessa: Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. (Toim.) Valli, R & Aaltola, J. Jyväskylä Ps-Kustannus. 45–55.

KUTSU TYÖYHTEISÖTAITOJEN KEHITTÄMISEN TYÖPAJIOIHIN

Olen Ikäosaamisen kehittämisen ja johtamisen (YAMK) opiskelija Karelia - ammattikorkeakoulussa. Opinnäytetyöni tarkoituksena on kuvata toimivat ja tavoiteltavat vuorovaikutus-, dialogi- ja työyhteisötaidot, aiemman kirjallisuuden sekä x kotihoidon kanssa yhteistyössä tapahtuvan kehittämistyön kautta.

Opinnäytetyöhöni liittyy osallistava työpajatoiminta. Osallistavin menetelmin pyrin kartoittamaan työyhteisötaitojen nykytilan, voimavarat sekä kehittämiskohteet x kotihoidossa. Kehittämistyön tuotoksena syntyy huoneentaulu työyhteisötaidoista/ tiimin pelisäännöt.

Työpajat kokoontuvat 3 kertaa kevään 2023 aikana 1,5 tuntia kerrallaan.

17.1.2023 klo 13:30–15

24.1.2023 klo 13:30–15

7.2.2023 klo 13:30–15

Kotihoidon esihenkilö valitsee ryhmiin osallistujat. Ryhmäkoko 4—8 henkilöä.

Osallistujat voivat olla eri henkilöitä, jokaisella kokoontumiskerralla.

Työpajaan osallistuminen on tärkeää, näin voit vaikuttaa osaltasi omaan työyhteisöosi rakentavasti. Osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja voit halutessasi keskeyttää osallistumisesi missä vaiheessa tahansa.

Työpajatyön tulokset analysoidaan ja niitä käytetään tiedontuotannossa työyhteisötaitojen kehittämistyössä, osana opinnäytetyötä. Valmiista julkaistavasta opinnäytetyöstäni tulen poistamaan kaikki tunnistetiedot, jotka koskevat x kotihoitoa tai sen työntekijöitä. Missään vaiheessa henkilötietoja ei kerätä. Valmiissa työssä puhutaan yleisesti kotihoidosta ja sen työntekijöistä. Opinnäytetyön valmistuttua kaikki työpajoista kertynyt materiaali hävitetään. Vastaan mielelläni kaikkiin kehittämistehtävästä nousseisiin kysymyksiin.

Ystävällisin terveisin

Taina Hamunen

TEEMAT KÄSITEKARTTATYÖSKENTELYYN

Työyhteisötaidot

Luottamus
Joustavuus
Yhteistyötaidot / Vastavuoroisuus
Oma rooli työyhteisössä

Asenteet työhön / motivaatio / Positiivisuus
Yhteistyöhalukkuus
Auttamishalu
Sitoutuminen / Vastuullisuus

Toisten arvostaminen
Itseohjautuvuus / Tiimityö
Osaaminen / Oppiminen/ hiljaisen tiedon jakaminen

Vuorovaikutus

Tiedonkulku / viestintä / Asioiden esille tuominen
Kohtaaminen

Reflektio /Dialogi /Rakentava kriittisyys/ Itse-reflektio
Kuunteleminen
Koettu tasavertaisuus

Päätöksenteko
Konfliktien hoito työyhteisössä
Palaute työyhteisössä

Kehitettävää työyhteisössä

Vapaa kommentointi aiheeseen

TYÖPAJATYÖSKENTELYN ORIENTAATIO DIAT

Vuorovaikutus ja dialogi
Työyhteisötaitoina



Taina Hamunen
Ikäosaamisen johtaminen ja kehittäminen YAMK
Kevät 2023

Työpajapäivä

- ❖ Reflektoidaan vuorovaikutustaitoja
- ❖ Käsitekarttatyöskentelyä voidaan käyttää dialogisuuden apuna kirjaamisessa
 - ❖ Käsitesanat
 - ❖ Linkkisanat
- ❖ Tärkeimpien käsitteiden pohdinta
 - ❖ Hierakkinen

Työpajapäivä

- ❖ Esittely
- ❖ Orientaatio päivään >Esitys Työyhteisötaidoista
 - ❖ Työskentely ryhmässä
 - ❖ Lyhyet puheenvuorot palautteena päivästä
- ❖ Kaikkien ryhmien jälkeen yhteenveto ja keskustelu esihenkilön kanssa, syntynyt tuotos työyhteisön käyttöön

Työyhteisötaitojen kulmakiviä

- ❖ Yhteistyötaidot
- ❖ Oman ja muiden roolin ymmärtäminen työyhteisössä
 - ❖ Vuorovaikutustaidot
 - ❖ Hyvät käytötavat
 - ❖ Luottamuksellisuus

Lähteet: Salminen, J. 2016. Työntekijän vastuu ja työyhteisötyöt. J... Impact

Dialogisuus Työyhteisössä

- ❖ Vastavuoroisuus
- ❖ Dialogisuus tarkoittaa, että osaa ottaa muiden mielipiteitä huomioon, kuuntelee ja pohtii, pyrkii yhteisymmärrykseen
 - ❖ Oppimista itsestä ja toisista
 - ❖ Yhdenvertaisuus
 - ❖ Luottamuksen rakentuminen
 - ❖ Kuuleminen ja toisen kunnioittaminen
 - ❖ Osaamisen kehittyminen ja jakaminen
 - ❖ Kilpailun sijaan pyritään yhteistyöhön
 - ❖ Dialogissa "palastellaan" asioita

Lähde: Mönkkönen 2018, Vuorovaikutustaitojen Elisa-kirja.

Vuorovaikutus

- ❖ Taito rakentavaan keskusteluun, dialogisuus
- ❖ Kuuntelemisen taito ja tarkentavat kysymykset
 - ❖ Asiallinen kielenkäyttö ja selkeä puhetyyli
 - ❖ Itsereflektio
 - ❖ Positiivinen asenne

Lähteet: Salminen, J. 2016. Työntekijän vastuu ja työyhteisötyöt. J... Impact

Taulukko työyhteisötaitoja edistävästä seikoista aiemman kirjallisuuden perusteella

Tekijät Vuosisiluku	Nimi	Aineistolaji	Keskeiset tulokset tutkimuskysymyksiin
Puusa Anu Alakortesmaa Sanna, 2019	Vuorovaikutukselliset työyhteisötaidot asiantuntijatyössä.	Vertaisarvioitu artikkeli, teemaattinen sisällönanalyysi	Yhteistyöhalukkuus, vuorovaikutus taidot, rakentava kriittisyys, kyseenalaistaminen, analyttisyys
Hietanen, Arto, 2021	Työyhteisötaidot ja niiden johtaminen turvallisuusviranomaisissa: Strategisen henkilöstöjohtamisen näkökulma.	Väitöskirja. Laadullinen tutkimus	Strateginen henkilöstöjohtaminen, Vuorovaikutustaidot, luottamus, yhteistyö, kuunteleminen, rakentava keskustelu, asioiden esiin Tuominen, hyvä käytös, toisten arvostaminen, itseohjautuvuus, työpaikan roolien ymmärtäminen.
Upola Solja, Kangas Marjaana & Ruokamo Heli 2020	Kohti työelämätaitoja -Ammatillinen opiskelija oppijana työelämän projekteissa.	Vertaisarvioitu artikkeli. Iteratiivinen sisällönanalyysi	itseohjautuvuus, itseluottamus, avoimuus, joustavuus, sitoutuneisuus, kurinalaisuus, tunnetaidot, Työelämätaitojen kehittäminen, ongelmanratkaisu taidot, kriittisen ajattelun taidot, osallisuus yhteisön jäsenenä, vastuullisuus, oppimaan oppiminen, vuorovaikutustaidot”
Rajamäki Sari 2021	Työyhteisöön liittymisen ja kuulumisen rakentuminen vuorovaikutuksessa.	Väitöskirja. Laadullinen ja naturalistinen tutkimus	Vastavuoroisuus, koettu tasa-arvoisuus, työtoveruus suhteet, työyhteisöön kuuluminen, työntekijöiden omat odotukset, hyväksytyksi tuleminen, Mentoringi, perehdytys. Keskustelu, ajatusten jakaminen
Laajalahi Anne. 2014	Vuorovaikutusosaaminen ja sen kehittyminen tutkijoiden työssä	Väitöskirja. Laadullinen sisällönanalyysi	Vuorovaikutusosaamisen ulottuvuudet, kilpailuasetelma, yhteistyötaidot, motivaatio, asenteet
Räsänen Marjo 2022	Dialoginen johtaminen lähijohtamisen kompetenssiin kehittäjänä terveydenhuollossa	Väitöskirja. Laadullinen tutkimus	Dialogisuus, työssä ajattelemisen, suorittaminen ja vuorovaikutus, toisten kunnioitus, itse-reflektointi, toisten tuomien merkitysten tunnistaminen, keskustelu, kuuntelu ja kehittämistyö, innovatiivisuus”
Arola Marjut, Laulainen, Sanna, Pehkonen Aini, 2018	Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden näkemyksiä organisaatiokansalaisuuden piirteistä.	Vertaisarvioitu Artikkel	Työhyvinvointi ja työyhteisötaidot, Organisaatiokansalaisuus (organizational citizenship behavior), persoonallisuuden piirteet, tunnollisuus, reiluus, huomautus, auttaminen, lojaalisuus, sitoutuminen, kansalaishyveellisyys, ystävällisyys, ihmissuhde

			ja yhteistyötaidot, muutoskyvykkyys, sosiaalinen vuorovaikutus.
Keltinkangas-Järvinen Liisa.2022	Temperamenttimitä se on ja mihin se vaikuttaa.	Vertaisarvioitu artikkeli	Ekstroversio, introversio-temperamentti piirteet, itseluottamus, sosiaalisuus
Sauni Riitta, Reho Tiia & Uitti Jukka. 2022	Ikääntyneiden työntekijöiden työkyvyn haasteet.	Vertaisarvioitu artikkeli	Työyhteisön kannustavuus, osaaminen, työn hallinnan tunne, arvot, asenteet, motivaatio, sitoutuneisuus, elämänhallinta, kyky pohdiskella, harkitsevaisuus, strateginen ajattelu, kannustava ilmapiiri, innostava esimies.
Su-Yueh Chen, Wen-Chuan Wu, Ching-Sheng Chang, Chia-Tzu Lin, Jung-Yuan Kung, Hui-Ching Weng, Yu-Tz Lin and Shu-I Lee, 2015	Organizational justice, trust, and identification and their effects on organizational commitment in hospital nursing staff.	Vertaisarvioitu artikkeli. Poikileikkaustutkimus. Etelä-Taiwan	organisaation luottamus ja oikeudenmukaisuus. lisäämällä työhön sitoutuminen ja motivaatio kasvaa. Lisää työtyytyväisyyttä ja yhteistyötä. vuorovaikutus, organisaatioon sitoutuminen näyttäisi myös lisäävän potilasturvallisuutta. sosiaaliset suhteet
Anna-leena Aira, 2012.	Toimiva yhteistyö Työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja verkostot.	Väitöskirja	Sosiokulttuurinen ilmiö
Laitinen Kaisa & Maarit Valo. 2016	Tunneilmaisu virtuaalitiimien tapaamisissa	Vertaisarvioitu artikkeli. Laadullinen tutkimus.	Tunneilmaisu keskeistä vuorovaikutuksessa. Ilmeet, eleet, jännitteiden vähentäminen huumorin kautta. Kulttuuriset ja sosiaaliset perusteet, mikrokulttuuri (tiimikulttuuri) tunneilmausten yhteneväisyys lisää tiimin jäsenten yhteenkuuluvuutta.
Rajamäki Sari & Mikkola Leena. 2017	Työyhteisön vuorovaikutus ja työyhteisöön kuulumisen Hoitohenkilökunnan käsityksiä.	Vertaisarvioitu artikkeli, laadullinen tutkimus	Organisaatioympäristön vuorovaikutustekijät, sekä työyhteisön kahdenväliset vuorovaikutustekijät, työntekijöiden monimuotoinen käsitys työyhteisöön kuulumisesta, vertaissuhteet.

Moore Jane, Prentice Dawn & McGues- tion Maurene , 2015	. Social Interaction and Collaboration Among Oncology Nurses.	Laadullinen ta- paustutkimus. Kanada	Sosiaalinen vuorovaikutus, tut- tuus, ihmissuhdetaidot,
--	--	--	--