

Marjo Hämäläinen, Maija Tähtelä, Satu Vanhanen

”KOHTELE MUITA NIIN KUIN TOIVOISIT ITSEÄSI KOHDELTAVAN”

Työyhteisö- ja vuorovaikutustaitojen kehittäminen Oral -hammaslääkäriasemalla

”KOHTELE MUITA NIIN KUIN TOIVOISIT ITSEÄSI KOHDELTAVAN”

Työyhteisö- ja vuorovaikutustaitojen kehittäminen Oral -hammaslääkäriasemalla

Marjo Hämäläinen
Maija Tähtelä
Satu Vanhanen
Opinnäytetyö
Kevät 2022
Sosiaali- ja terveysalan
johtaminen
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Ylempi ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan johtaminen

Tekijät: Hämäläinen Marjo, Tähtelä Maija, Vanhanen Satu
Opinnäytetyön nimi: "Kohtele muita niin kuin toivoisit itseäsi kohdeltavan." Työyhteisö- ja vuorovaikutustaitojen kehittäminen Oral -hammaslääkäriasemalla.
Työn ohjaaja: Yliopettaja TtT Kati Päätaalo, lehtori VTM Eija Hautala
Työn valmistuslukukausi ja -vuosi: Kevät 2022 Sivumäärä: 39 + 5

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Oral -hammaslääkäriaseman työyhteisö- ja vuorovaikutustaitojen kehittämistarpeet. Tavoitteena oli saadun tiedon avulla kehittää työntekijöiden työyhteisö- ja vuorovaikutustaitoja. Opinnäytetyössä vastattiin seuraaviin tutkimuskysymyksiin: Miten työntekijät kuvaavat omia työyhteisö- ja vuorovaikutustaitojaan sekä niihin liittyviä kehittämiskohteita? Miten työyhteisö- ja vuorovaikutustaitoja voitaisiin kehittää työpaikalla?

Opinnäytetyö oli tutkimuksellinen kehittämistyö. Tutkimusvaihe toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja tutkimusaineisto kerättiin teemahaastatteluiden (n=6) avulla. Haastatteluaineiston analysoinnin menetelmänä käytettiin induktiivista sisällönanalyysiä. Haastatteluaineiston pohjalta muodostettiin keskeisimmät teemat kehittämistyön seuraavaa vaihetta varten. Teemoja oli kolme: Negatiivisuus työyhteisössä, vuorovaikutuksen ongelmat ja työyhteisössä käyttäytyminen. Kehittämisvaihe toteutettiin kehittämissiltapäivän muodossa learning cafe -menetelmää hyödyntäen. Kehittämisvaiheessa tutkittavat pääsivät yhdessä ideoimaan omia ehdotuksiaan työyhteisö- ja vuorovaikutustaitojen kehittämiseksi tutkimusvaiheessa esille nousseiden teemojen pohjalta. Näistä kehittämissideoista koostettiin lopputuotoksina huoneentaulut sekä työyhteisölle että esihenkilöille.

Tutkimuksen ja kehittämisvaiheen tulosten perusteella voidaan todeta, että työntekijät tunnistavat työyhteisö- ja vuorovaikutustaitoihin liittyvät ongelmat ja ovat halukkaita kehittämään niihin ratkaisuja. Jokainen voi yksilönä vaikuttaa yleiseen ilmapiiriin työpaikalla muun muassa omaa asennoitumista pohtimalla. Työpaikalla on tärkeää ottaa toiset huomioon sekä olla ystävällinen ja kohtelias. Jatkotutkimushaasteina nähdään kehittämistyön tulosten arviointi ja seuranta jatkossa. Kehittämistyötä on myös mahdollista soveltaa laajemmin organisaation eri toimipisteiden käyttöön.

Asiasanat: Työyhteisötaidot, vuorovaikutustaidot, kehittäminen, yhteistoiminnallisuus, teemahaastattelu, suun terveydenhuolto

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree programme: Master of Health and Social Care Administration

Authors: Hämäläinen Marjo, Tähtelä Maija, Vanhanen Satu

Title of thesis: "Treat others as you would like to be treated." Improvement of organizational citizenship and communication skills at Oral dental practice.

Supervisors: Principal lecturer Kati Päätaalo, D.Sc., lecturer Eija Hautala, MSS

Term and year thesis was submitted: Spring 2022 Number of pages 39 + 5

The purpose of this thesis was to find out the needs of the organizational citizenship behavior and communication skills of the Oral dental practice. The aim was to use the information obtained to develop employees' organizational citizenship behavior and communication skills. The research questions were: How do the employees describe their personal organizational citizenship behavior, communication skills and related areas of development? How could organizational citizenship and communication skills be developed at the workplace?

This thesis was a research-based development study. The research phase was carried out as qualitative research. Material was collected via semi-structured interviews (n=6) and was analyzed via inductive content analysis. Based on the interview material central themes were formed for the next phase of development. The three themes were: Negativity in the workplace community, issues of communication, and behavior in the workplace community. The development phase was carried out as a world café. In the development phase the research subjects presented their own ideas and suggestions to develop organizational citizenship behavior and communication skills based on the themes of the research phase. From these development ideas room boards were assembled for the employees and supervisors.

Based on the results of the research and development phases the employees' recognized issues in organizational citizenship behavior and communication skills and were willing to develop solutions. Everyone as an individual can affect the atmosphere at the workplace by considering own attitude among other things. At the workplace it is important take others into account and be friendly and polite. Further research could be done by appraisal and follow-up of the results of this development study. It is possible to apply the results of this development work at other offices of the participating organization.

Keywords: Organizational citizenship behavior, communication skills, development, cooperative learning, semi-structured interview, oral health care

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TYÖYHTEISÖ- JA VUOROVAIKUTUSTAITOT	8
	2.1 Vuorovaikutustaidot.....	11
	2.2 Vuorovaikutustaidot työyhteisössä	12
3	TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	15
	3.1 Tutkimusvaiheen tarkoitus ja tutkimuskysymykset	15
	3.2 Kehittämisvaiheen tarkoitus ja tavoitteet	15
4	TUTKIMUSVAIHEEN TOTEUTTAMINEN	16
	4.1 Tutkimusvaiheen lähtökohtana laadullinen lähestymistapa	16
	4.1.1 Aineiston keruu	17
	4.2 Aineiston analysointi.....	18
	4.3 Tutkimusvaiheen tulokset.....	19
	4.3.1 Negatiivisuus työyhteisössä	19
	4.3.2 Vuorovaikutuksen ongelmat.....	21
	4.3.3 Työyhteisössä käyttäytyminen	24
5	KEHITTÄMISVAIHEEN TOTEUTUS	26
	5.1 Kehittämisiltapäivän toteuttaminen.....	26
	5.2 Kehittämisiltapäivän tulokset	27
6	POHDINTA	31
	6.1 Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset	31
	6.2 Luotettavuus.....	33
	6.3 Eettisyys.....	35
	6.4 Jatkokehittäminen ja jatkotutkimukset	36
	LÄHTEET.....	37
	LIITTEET	44

1 JOHDANTO

Työntekijän rooliin osana työhyvinvointia on alettu kiinnittämään viime vuosina entistä enemmän huomiota. Aiempi autoritääriinen johtaminen on muuttunut tasavertaisemmaksi työntekijän ja esimiehen vuoropuheluksi, työntekijällä on nykyisin suuremmat mahdollisuudet vaikuttaa omaan työhönsä. Työyhteisötaidot koostuvat sekä työntekijän, että esimiehen toiminnasta. Pelkkä hyvä johtaminen ei riitä ratkaisemaan työhyvinvoinnin ongelmia vaan tarvitaan koko työyhteisön panostusta työyhteisön ja yksittäisen työntekijän työhyvinvointiin. Työyhteisötaitoja voidaan soveltaa uusiin tilanteisiin ja ne kestävät muutoksia. Työtahdin kiristyminen ja toimenkuvien muutokset luovat paineita työpaikoille kehittää toimintaa jatkuvasti. Tämän päivän työelämässä muutokset ja niiden tuoma paine ovat jatkuvasti läsnä. Tuloksellisuus ja laatu muodostuvat turvallisuudesta, jatkuvuudesta, työntekijän ammatillisesta identiteetistä ja ennustettavuudesta. (Mönkkönen & Roos 2012, 14–17.)

Työyhteisötaidot näkyvät yksilöiden, tiimien ja koko organisaation osaamisena. Suun terveydenhuollossa perustyö on aikataulutettua ja työtehtävät moninaisia. Työ vaatii henkilökunnalta vahvaa ammatillista osaamista ja moniammatillista yhteistyötä eri ammattiryhmien kesken. Hektinen potilastyö haastaa työntekijöiden jaksamista. Suun terveydenhuollossa on enimmäkseen siirrytty pienistä yhden hoituhuoneen ja työparin vastaanotoista työskentelemään isompiin työyhteisöihin ja toiminta on ketjuuntunut. Työelämän muutokset tulevat näissä tilanteissa vahvasti esille. Kun työyhteisötaidot ovat läsnä arjessa, työyhteisö selviää haastavissakin tilanteissa yhdessä. Oman toiminnan vaikutus muutostilanteissa korostuu. Työyhteisöjen toiminta, työnhallinta, työn mielekkyys ja työssäjaksaminen muodostuu yhteisen toiminnan kautta. (Mönkkönen & Roos 2012, 14.) Boswellin (2000) mukaan hammashoidon vastaanottotyössä työryhmällä voidaan havaita erilaisia käyttäytymistyyliä. Nämä käyttäytymistyyli selittävät sitä, miksi jotkut ihmiset ymmärtävät hyvin toisiaan ja tulevat myös hyvin toimeen keskenään. Loistava, ammattitaitoinen työryhmä vastaanotolla ei kuitenkaan aina tarkoita, että työntekijät kommunikoisivat tehokkaasti ja arvostaisivat riittävästi toisiaan.

Karhapää ym. (2015) ovat määritelleet työyhteisötaidot sosiaali- ja terveysalalla seuraaviin osa-alueisiin: ymmärrys omasta työroolista työyhteisötasolla, moniammatillisen osaamisen kehittäminen, asiallinen yhteishenkisyttä rakentava vuorovaikutus ja paineensietokyky. Olemme rajanneet

opinnäytetyömme koskemaan työyhteisötaitoja erityisesti vuorovaikutuksen näkökulmasta. Valitsimme vuorovaikutuksen näkökulman, koska työpaikalla on tunnistettu haasteita erityisesti tällä osa-alueella. Vuorovaikutustaitojen nostaminen keskiöön oli myös opinnäytetyön tilaajan toive. Tässä opinnäytetyössä keskitymme ainoastaan työntekijöiden väliseen vuorovaikutukseen osana työyhteisötaitoja.

Työyhteisöjen vuorovaikutuksesta löytyy paljon aiemmin tehtyjä tutkimuksia. Näihin aiheisiin on alettu kiinnittää entistä enemmän huomiota, koska kiireisessä ja jatkuvasti muuttuvassa työelämässä vuorovaikutuksen onnistuminen on erityisen tärkeää ja se vaikuttaa koko organisaation toimintaan. Hyvät vuorovaikutustaidot vaikuttavat siihen, miten tieto kulkee työyhteisössä ja miten se otetaan vastaan. Työyhteisöissä tarvitaan osaamista, joka mahdollistaa toimivien vuorovaikutussuhteiden syntymisen, niiden ylläpidon ja tarkoituksenmukaisen viestintäilmapiirin. (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 93.)

Vuorovaikutustaidot edistävät työyhteisön yhteistyötä ja ovat keskeisessä merkityksessä siinä, miten työyhteisön jäsenet kommunikoivat keskenään, kuinka he rakentavat ja jakavat tietoa toisilleen sekä kunnioittavat työkaverin asiantuntemusta. Hyvän yhteistyön toteutumiseen vaikuttavat jokaisen henkilökohtainen tapa toimia vuorovaikutustilanteissa, monipuoliset vuorovaikutustilanteet ja kaikkien osapuolten mielipiteiden huomioonottaminen. Sosiaali- ja terveysalalla tärkeäksi koetaan vuorovaikutuksen moniäänisyys, millä tarkoitetaan toisen kuuntelemista ja erilaisten näkökulmien huomioimista. (Kekoni, Mönkkönen, Hujala, Laulainen & Hirvonen 2019, 29, 43–44; Mönkkönen, Leinonen, Arajärvi, Hovatta, Tusa & Salokangas 2019, 48,55,63.) Einolan (2017, 235–236) tutkimuksessa hyvät vuorovaikutustaidot omaavalla tiimillä yhteistyö oli sujuvaa. Niinistö-Sivurannan tutkimuksessa (2013 156–157, 169–170) tärkeimpinä vuorovaikutustaitoina pidettiin vuorovaikutus- ja kuuntelemisentaitoa.

2 TYÖYHTEISÖ- JA VUOROVAIKUTUSTAITOT

Työyhteisötaidoilla tarkoitetaan työyhteisön jäsenenä toimivan kykyjä ja taitoja vaikuttaa työssä rakentavalla tavalla. Ne tekevät työnteosta mukavaa ja sujuvaa ja näkyvät muun muassa vastuullisuutena sekä haluna osallistua työpaikan kehitystyöhön. Työyhteisötaitoinen työntekijä osaa muun muassa käyttäytyä asiallisesti ja asennoitua myönteisesti sekä organisaation kannalta keskeisiä asioita, työyhteisön jäseniä, esihenkilöä että työpaikkaa kohtaan. (Työturvallisuuskeskus 2021b.) Työyhteisötaidot juontavat juurensa organisaatiokansalaisuudesta. Organisaatiokansalaisuus perustuu käsitteeseen Organization citizenship behavior (OCB). (Keskinen 2005, 11.) Bateman ja Organ loivat OCB- käsitteen 1980-luvulla (Bateman & Organ 1983,588). OCB on kaikkea harkinnanvaraista yksilöllistä työhön liittyvää käyttäytymistä, jota ei ole työnkuvauksessa erikseen määriteltä eikä siitä saa muodollista tunnustusta tai palkkiota (Organ 1988, 4).

Ensimmäiset versiot OCB:n mittareista tulivat Bateman ja Organilta 1983 sekä Smithiltä, Organilta ja Nearlilta 1983 (Podsakoff, MacKenzie & Podsakoff, 2018). Ensimmäinen mittareista nimettiin altruismiksi, haluksi auttaa kollegaa vapaaehtoisesti. Altruistinen työntekijä osoittaa epäitsekkästä huolta omasta, työtoverin, esimiehen ja muiden organisaation jäsenten hyvinvoinnista. (Ocampo, Acedillo, Bacunador, Balo, Lagdameo & Tupa 2017, 830; Podsakoff ym. 2018, 11). Toinen mittari "Courtesy", huomaavaisuus, on käyttäytymistä ongelmien estämiseksi työyhteisössä ja toimenpiteitä ongelmien vaikutusten vähentämiseksi tulevaisuudessa, esimerkiksi tulevista muutoksista ennalta varoittaminen, yhteisistä hyödykkeistä huolehtiminen sekä eleitä, kuten kunnioitus ja kohtelias käyttäytyminen. (Ocampo ym. 2017, 830–831; Podsakoff ym. 2018, 11). Kolmas mittari "conscientiousness", tunnollisuus, keskittyy enemmän kokonaisuuteen kuin toisiin yksilöihin, kollegoihin, se on esimerkiksi täsmällisyyttä, siisteydestä huolehtimista, pidemmän työajan tekemistä, vapaaehtoisesti ylimääräisen työtehtävän tekemistä omien työtehtävien lisäksi. (Ocampo ym. 2017, 830; Podsakoff ym. 2018, 11) Neljäs mittari "Civic Virtue", kansalaishyve, on työntekijöiden kiinnostusta ja sitoutumista organisaatioon sekä halua osallistua hallinnollisiin toimiin kuten osallistuminen kokouksiin ja organisatoristen muutosten seuraaminen. Kansalaishyveys heijastaa miten työntekijät sitouttavat itsensä osaksi organisaatiota ja kuinka he hyväksyvät työhön liittyvän vastuullisen osallistumisen ja huolehtivat yrityksestä. kansalaishyve parantaa suorituskyvyn laatua, mikä vähentää asiakkaiden valituksia. Koska työntekijät ovat huolestuneita yrityksen hyvinvoinnista pitävät organisaatiot kansalaishyvettä tärkeänä osana OCB:tä. (Ocampo ym. 2017, 831; Podsakoff ym. 2000,

525). Viides mittari "Sportsmanship", rehtiys, on halua sietää ei-ihanteellisia organisaatiossa tapahtuvia väistämättömiä tilanteita, haittoja ja rasitteita valittamatta. Tällainen toiminta parantaa työryhmän moraalialia ja vähentää työntekijävaihtuvuutta. (Ocampo ym. 2017, 831; Podsakoff ym. 2000, 517).

Organin ja hänen kollegoidensa nimeämästä OCB:n käsitteestä tuli perusta muiden tutkijoiden tutkimuksille (Ocampo ym. 2017,822). Podsakoffin ym. (2000, 516) mukaan OCB:n eri mittareita on noin 30.

Keskisen (2005, 10) mukaan työyhteisötaito käsite otettiin Suomessa käyttöön 2000-luvulla. Keskinen (2005, 25) määrittelee työyhteisötaitoja sitoutuneisuutena, joka ilmenee motivoituneena käyttäytymisenä ja haluna kehittää omaa työtä ja toimintaa työssä sekä kehittää työympäristöä. Sitoutunut käyttäytyminen työssä on edellytys laadukkaalle työsuoritukselle. Sitoutuneisuuden voi nähdä psykologiseksi siteeksi työtä kohtaan, joka voi perustua mukautumiseen, samaistumiseen tai sisäistämiseen eli omien arvojen ja asenteiden yhteensovittamista organisaation arvojen ja asenteiden kanssa. (Keskinen 2005, 25–26.) Keskinen määrittelee työyhteisötaitoja myös motivaation, samaistumisen ja ammatillisen osaamisen kautta. Motivoitunut työntekijä on tietoinen organisaation tavoitteista ja pyrkii toteuttamaan näitä. Motivoitunut työntekijä myös sietää mahdollisia työssä ilmentyviä muutoksia. Samaistuminen on solidaarisuutta, lojaaliuutta organisaatiota ja sen tavoitteita kohtaan. Samaistuminen on myös työyhteisön jäsenten samanlaisuuden havaitsemista ja yhteisten arvojen kunnioittamista. Ammatillinen osaaminen on koulutuksen tai työkokemuksen myötä tullutta substanssiosaamista. (Keskinen 2005, 31–32.) Eriksonin väitöskirjassa (2017, 88; 93) selvisi, että työntekijän työhön sitoutumista tuki työpaikan ilmapiiri, esimiehen arvostus, kollegoiden tuki ja yhdessä oppiminen. Työntekijän itsensä kehittämistä ja elinikäistä oppimisprosessia tukivat työpaikan koulutukset, asiantuntijoiden konsultaatiot sekä työnohjaus. Samaistuminen on organisaatioon kuulumisen tunnetta, solidaarisuutta ja lojaalisuutta organisaatiota ja sen tavoitteita kohtaan. Motivoituneisuus on työn tavoitteiden tietoisuutta ja työskentelyä niitä kohden. Ammatillinen osaaminen ja ammattitaito on substanssiosaamista, koulutusta ja työkokemusta. (Keskinen 2005,18–19.)

Karhapää, Laualainen ja Kivinen (2015,167–169) määrittelevät työyhteisötaidot ymmärrykseen omasta työroolista työyhteisötasolla, moniammatillisuuden osaamisen kehittämisenä, asiallisena, yhteishenkisyyttä rakentavana vuorovaikutuksena sekä paineensietokykynä. Ymmärrykseen omasta työroolista sisältyy myös vastuu omasta työroolistaan. Moniammatillinen yhteistyö pitää

sisällään yhteistyön eri ammattiryhmien kanssa sekä halun kehittää kollegaa häntä ohjaavan työntekijäntyöntekijän osaamisella. Yhteishenkisyyttä rakentava vuorovaikutus nähdään sovinnollisuutena, yhdenmukaisuutena, yhteisöllisyytenä, hyvinä käyttäytymistapoina sekä avuliaisuutena. Paineensietokyvyn katsotaan auttavan muuttuvien tilanteiden hallinnassa.

Mankan, Kaikkosen & Nuutisen mukaan (2007, 18) työyhteisötaitoihin kuuluu aktiivisuus, vastuun ottaminen omasta työstään, sen kehittämistä ja työympäristöstään. Työyhteisötaitoihin kuuluu käyttäytymisen perustaidot, kuten rakentava käyttäytyminen työyhteisössä, kohteliaisuus, työkaverin huomioiminen, kunnioittaminen, arvostaminen ja yhteisen me-hengen luominen. Nämä työyhteisötaidot vaikuttavat työhyvinvointiin ja sitä, kautta organisaation tuloksellisuuteen. Työntekijän omasta työstä vastuunottaminen vaikuttaa motivoitumiseen sekä työhön sitoutumiseen, nämä vaikuttavat työhyvinvointiin. (Manka ym. 2007, 18). Mankan ym. (2007, 18–19) mukaan palautteenantaminen on yksi työyhteisötaitojen osa-alue. Siihen kuulu sekä kyky antaa palautetta, että vastaanottaa palautetta, palautteen saamisella on vaikutus ammatilliselle kehittymiselle ja uuden oppimiselle. Kehittämällä vuorovaikutustaitoja, voi kehittää työyhteisötaitoja.

Työyhteisötaidoilla on todettu olevan positiivinen yhteys hoitajien työtyytyväisyyteen, nämä vaikuttavat myönteisesti työyhteisön työkuultuuriin, keskinäiseen yhteistyöhön ja tiimityöhön sekä motivaatioon ja organisaatioon sitoutumiseen sekä työn tehokkuuteen. (Amin, Alireza, Parviz & Behnam 2020, 59; Kilinc & Ulusoy 2014, 34; Shetach & Marcus 2015,193). Hoitajien ja lääkäreiden välinen sujuva yhteistyö, kuten tukeva ja ystävällinen ilmapiiri, vaikuttaa hoitajien työtyytyväisyyteen ja hyviin työyhteisötaitoihin. Lääkäreiden työtyytyväisyyteen vaikuttaa tukeva yhteistyö muiden lääkäreiden kanssa, jota tuki hyvä yhteistyö hoitajien kanssa. (Shetach & Marcus 2015, 192–193.) Sujuvan yhteistyön edellytyksiä ovat hyvä ilmapiiri, ihmissuhteet ja työpaikan yhteishenki. Toimivat ihmissuhteet tuovat virkeyttä ja innostusta työyhteisöön. Tasa-arvoinen kohtelu, arvostus ja kuulluksi tuleminen koetaan myös tärkeiksi ilmapiiriä parantaviksi seikoiksi. Toisen työntekijän nolaaminen tai moittiminen ei kuulu toimivaan työyhteisöön. (Jääskeläinen 2013,110). Työpaikalla hyväksytyksi tuleminen vaikuttaa työsuorituksesta suoriutumiseen (Salin 2010,88).

2.1 Vuorovaikutustaidot

Vuorovaikutusta on tutkittu antiikin ajoista lähtien, mutta se muodostui tärkeäksi aiheeksi 1900-luvulla. Tähän myötävaikutti lukutaidon lisääntyminen ja teknologiset edistykset kuten radio, puhelin, televisio ja tietotekniikka sekä teollistuminen ja globalisaatio. Vuorovaikutus-sanaa ei ole helppo määrittää. (Littlejohnin & Foss, 2011, 4–5). Vuorovaikutus on sanoja ja äänen sävyjä, eleitä, ilmeitä ja kehon liikkeitä, ja vuorovaikutukseen kuuluu myös toisen aito kuunteleminen ja ilmeiden ja eleiden tarkkailu. (Opetushallitus, 2021)

Frank Dance (1970, 201–210) määrittelee vuorovaikutuksen kolmen eri vuorovaikutusmuodon avulla, joita ovat: "level of observation" tai "abstractness", vapaasti suomennettuna tarkastelun tai abstraktiivisuuden taso. Tässä määritelmässä vuorovaikutus käsitetään prosessina missä maailman eri osat linkittyvät toisiinsa tai vuorovaikutus on keino välittää käsky esimerkiksi puhelimen välityksellä. Toinen vuorovaikutuksenmuoto on "Intentionality", vapaasti suomennettuna tarkoituksellisuuden määrä, missä joissakin tietyissä tilanteissa ihmisellä on tietoinen tarkoitus vaikuttaa toiseen osapuoleen tai ihmisen reaktiota johonkin elottomaan symboliin. Kolmas vuorovaikutuksenmuoto on "normative judgement", vapaasti suomennettuna onnistumisen tarve, missä jokin vuorovaikutuksen määritelmät edellyttävät vuorovaikutustapahtuman onnistumista, esimerkiksi ajatuksen välittymistä toiselle osapuolelle.

Robert Craig (1999, 126–144) tarkastelee vuorovaikutusta seitsemän lähtökohdan kautta. Retoriassa tarkastellaan symbolien käyttäjää, joka rakentaa viestin, kuten tekstin, tietyille yleisölle, tiettyjen rajoitusten vallitessa. Semioottinen tarkastelee vuorovaikutusta merkkien ja symbolien kautta. Fenomenologisessa tarkastellaan vuorovaikutusta tulkinnan ja ymmärryksen kautta. Kyberneettinen tarkastelee vuorovaikutusta vuorovaikutteisissa systeemeissä ja verkostoissa. Sosiopsykologinen tapa tarkastelee vuorovaikutusta psykologisten selitysten kautta, tarkastellen yksilön sosiaalista käyttäytymistä, yksilöllisiä piirteitä ja kognitiivisia prosesseja. Sosiokulttuurisessa tavassa tarkastellaan miten omaksutut ymmärrykset, normit ja roolit vaikuttavat vuorovaikutukseen, ja miten kieli muodostaa todellisuutta ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Kriittinen teoria käsittelee vuorovaikutusta kolmen piirteen kautta, missä ensimmäiseen kuuluu yritys ymmärtää itsestäänselvyytenä pidettyjä yhteiskunnan järjestelmiä, valtarakenteita ja uskomuksia, erityisesti ketkä niistä hyötyvät. Toisessa on kiinnostus paljastaa alistavia sosiaalisia järjestelmiä ja kolmanteen yritys yhdistää teoriaa ja toimintaa, tavoitteena saavuttaa muutosta yhteiskunnassa, usein vähemmistöissä olevien ja alistettujen ryhmien puolesta.

2.2 Vuorovaikutustaidot työyhteisössä

Vuorovaikutustaidot ovat yksi työyhteisötaitojen osa-alue. Työyhteisötaitoihin vuorovaikutuksen näkökulmasta sisältyvät hyvät, rehelliset ja avoimet vuorovaikutustaidot sekä yksilön tapa reagoida ja käsitellä tunteita. Työyhteisössä hyviä vuorovaikutuskäytänteitä ovat selkeä, tarkka, tehokas, ymmärrettävä ja dialoginen viestintä. Jotta työyhteisöön saadaan rakennettua ja ylläpidettyä hyvää keskinäistä vuorovaikutusta, vaatii se jokaiselta työyhteisön jäseneltä panostusta. Työyhteisön jäsenten hyvät vuorovaikutustaidot, kuten kunnioittava ja arvostava puhe sekä avoimuus, synnyttävät sosiaalista pääomaa, mikä edistää luottamuksen ja vastavuoroisuuden syntymistä työyhteisössä. Ongelmallinen puhe, kuten iva ja ilkeä puhe, taas heikentävät sosiaalista pääomaa, luottamusta, ja saa aikaan ei-toivottuja ilmiöitä. (Ilmarinen 2020, 14–15; Kekoni, Mönkkönen, Hujala, Laulainen & Hirvonen 2019, 20–22, 43–44; Manka 2012, 116–120; Mönkkönen, Leinonen, Arajärvi, Hovatta, Tusa & Salokangas 2019; 50, 54, 62, 68; Työturvallisuuskeskus, 2020.) Häirintä, kiusaaminen ja ulkopuolelle jättäminen ovat vahingollisia, ja ne voivat aiheuttaa työyhteisön keskuudessa tarpeetonta stressiä, masennusta, ahdistusta ja loppuun palamista. (Rasool, Wang, Tang, Saeed & Iqbal 2021, 14).

Susanna Niinistö-Sivurannan tutkimuksessa (2013, 156–157, 169–170, 206) selvisi, että vuorovaikutustaidoista tärkeimmiksi koettiin kuuntelemisen taito, ihmisten kohtaaminen henkilökohtaisesti eli kasvokkain, sekä sosiaaliset viestintätaidot ja kyky kommunikoida tilanteeseen nähden oikein. Kuuntelemisen taito ja kasvokkain kohtaaminen koettiin merkitykselliseksi koska aidolla kuuntelemisella pystyttiin ymmärtämään vastapuolen tarpeet ja tavoitteet, sekä se mahdollisti yhteisten merkityksien luomisen, palautteen antamisen ja saamisen. Viestintätaidot ja vuorovaikutustaidot koettiin merkitykselliseksi työelämän jokapäiväisissä viestintätilanteissa, esimerkiksi palaverissa, yhteisen pelisääntöjen neuvottelemisessa ja organisaation kehittämistarpeiden tai muutosten argumentoinnissa. Vuorovaikutustaitoja on tutkittu myös Airan tutkimuksessa (2012, 56, 61) jossa selvisi, että toimivassa vuorovaikutuksessa yhteistyön tekeminen toisen osapuolen kanssa oli luontevaa ja toimintatavat olivat samanlaisia. Jatkuviin vuorovaikutussuhteisiin ajautettiin sattuman kautta tai yhteensopivien luonteenpiirteiden ja henkilökemioiden kohdatessa. Toimivan yhteistyön kannalta tärkeimmiksi tekijöiksi katsottiin luottamuksen rakentaminen ja ylläpitäminen sekä vuorovaikutussuhteen ylläpitäminen. Tyytymättömyyttä oli herättänyt vuorovaikutussuhteen ylläpitämisen puuttuminen sekä tavoittamattomuus.

Avoimet ja luottamukselliset vuorovaikutustaidot auttavat työyhteisöä tiedonkulussa ja tehostavat työyhteisön viestintää, sekä auttavat työyhteisössä uusien asioiden oppimista, lisäävät työntekijöiden sitoutumista työhön, helpottavat epäselvien tilanteiden ja ongelmatilanteiden selvittelyä sekä saavat parhaimmassa tapauksessa aikaan innovatiivisen yhteistyön. (Ilmarinen 2020, 14–15; Kekoni ym. 2019, 20–22, 43–44; Mönkkönen ym. 2019; 50, 54, 62, 68; Työturvallisuuskeskus, 2020.) Pennanen (2018, 43–45) tutki väitöskirjassaan vuorovaikutuksen merkitystä työhyvinvointiin. Tutkimuksessa kävi ilmi, että vuorovaikutuksen merkitys työhyvinvointiin oli moninainen. Työhyvinvointiin vaikuttivat keskinäinen yhteistyö, työyhteisöön kuuluminen, sekä työyhteisöltä saatu tuki. Pennanen totesi vuorovaikutusprosessin olevan jatkumo, missä samassa vuorovaikutusprosessissa voi olla yhtä aikaa sekä työhyvinvoinnin, että pahoinvoinnin kokemusta. Einolan (2017, 235–236) tutkimuksessa selvisi, että hyvillä vuorovaikutustaidoilla varustetun tiimin yhteistyö oli sujuvaa ja konfliktit saatiin minimoitua. Hyvinä ja tehokkaina vuorovaikutustaitoina pidettiin hyviä viestintätaitoja, joita olivat kohtelias puhetapa, hyvät käytöstavat sekä sanojen varovainen valinta. Rehellinen vuorovaikutustyyli nähtiin myös hyvänä ja tehokkaana viestintätapana, mutta liian rehellinen ja suora tapa puhua nähtiin jopa loukkaavana, ja se saattoi vieraannuttaa tiimin jäsenet toisistaan ja vaikuttaa tiimin jäsenten mielialaan. Kostiaisen tutkimuksessa (2003, 84, 124) tutkittavat odottivat hyviä ja orientoituneita viestintävalmiuksia ja vuorovaikutustaitoja. Viestintäosaaminen koettiin olennaiseksi osaksi työtä ja ammattiosaamista, sen katsottiin auttavan yhteistyön toteutumista, informaation kulkua, ja osaamisen jakamisessa.

Työelämään liittyvä vuorovaikutus on monimutkainen ilmiö ja työntekijällä on itsellään vastuu omasta toiminannastaan ja myönteisen ilmapiirin luomisesta. Hyvän vuorovaikutuksen syntyminen on työyhteisön etu ja se vaatii kaikilta osapuolilta joustamista, tilannetajua sekä toisen huomioon ottamista. Hyvässä vuorovaikutuksessa on tärkeää molemmin puolinen kuuntelemisen taito sekä toisen osapuolen näkemyksen ymmärtäminen, kunnioittaminen ja arvostus. Toimiva vuorovaikutus tukee työnsuoritusta, kannustaa työntekemisessä ja on sidoksissa työhyvinvointiin. (Forsten-Astikainen, Saalasti & Kultalahti 2019, 5–8; Tillander 2012, 7–8.)

Hammaslääkäriaseman työntekijöille on työhyvinvoinnin kannalta oleellista, että hyvistä työolosuhteista, kuten turvallisuudesta ja hygieniasta, huolehditaan asianmukaisesti. Lisäksi muun muassa organisaatiossa tapahtuvista muutoksista tiedottaminen henkilöstölle on tärkeää. (Merisalu, Männik & Pölluste 2014, 150–151.) Hammaslääkärit kokevat yhteistyön kannalta tärkeänä ominaisuutena myönteisen palautteen antamisen. (Hakanen & Seppänen 2015, 24.) Sekä hammaslääkärit että hoitajat kokevat yhteistyön kehittämisen tärkeänä. (Peltonen 2009, 109–111) Hammaslääkäriin

ja hoitajan välistä yhteistyötä tutkittaessa yhteistyö koettiin sujuvaksi ja osapuolilla oli samanlaiset käsitykset yhteistyön toteutumisesta. Ongelmalliseksi koettiin palautteen saaminen ja yhteistyön kehittäminen. Hyvät vuorovaikutustaidot ennaltaehkäisivät työuupumusta erityisesti hoitajilla. Ystävällinen käyttäytyminen siirsi työn imua työparien kesken, hammaslääkäreillä sujuva parityö vaikutti hyvään työtoimintaan. (Hakanen & Perhoniemi 2012, 20–24, 29–30.)

3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Oral hammaslääkäriaseman Vaasan toimipisteen työyhteisötaitojen ja vuorovaikutustaitojen kehittämistarpeet. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää työntekijöiden työyhteisö- ja vuorovaikutustaitoja.

3.1 Tutkimusvaiheen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tutkimusvaiheen tarkoituksena oli teemahaastattelun avulla kuvata työntekijöiden työyhteisö- ja vuorovaikutustaitoja ja niihin liittyviä kehittämiskohteita.

Tutkimusvaiheen tutkimuskysymykset olivat:

1. Miten työntekijät kuvaavat omia työyhteisö- ja vuorovaikutustaitojaan sekä niihin liittyviä kehittämiskohteita?

3.2 Kehittämisvaiheen tarkoitus ja tavoitteet

Kehittämisvaiheen tarkoituksena oli löytää ratkaisuja työyhteisö- ja vuorovaikutustaitojen parantamiseksi työpaikalla. Kehittämisvaiheen tavoitteena oli saada työntekijät miettimään ratkaisuja työyhteisö- ja vuorovaikutustaitojen kehittämiseksi.

Kehittämisvaiheen kehittämistehtävät olivat:

1. Miten työyhteisö- ja vuorovaikutustaitoja voitaisiin kehittää työpaikalla?

4 TUTKIMUSVAIHEEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyö oli tutkimuksellinen kehittämissyö. Tutkimuksellisessa kehittämissyössä yhdistyvät tutkimus ja kehittäminen, pyrkien käytännön ongelmien ratkaisuun ja parannuksiin hakemalla tukea teoriasta ja tutkimuksellisesta tiedosta. Tutkimuksellista kehittämissyötä ei ohjaa teoria vaan käytännön toiminnasta saadut tavoitteet. Tutkimus on prosessimainen työ, joka alkaa ideoinnista. Idea on lähtöisin työelämän yhteistyökumppanin kehitystarpeesta. Kehitystarve voi olla jokin käytännön ongelman ratkaisu tai uuden idean, käytännön tai tuotteen kehittäminen. Seuraavassa vaiheessa haetaan ratkaisuja ja parannuskeinoja soveltaen tutkimuksesta saatua tietoa. Kolmantena vaiheena on itse toteutus ja kehittäminen, jolloin uudet ratkaisut viedään käytäntöön. Tavoitteena on konkreettinen muutos. Viimeisenä vaiheena on arviointi, jossa kehittämissyön tulokset osoitetaan tutkimuksellisin keinoin. (Ojansalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 16–20; Toikko & Rantanen 2009, 19–23.)

4.1 Tutkimusvaiheen lähtökohtana laadullinen lähestymistapa

Tutkimusvaiheen menetelminä käytettiin laadullisia eli kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Lähes kaikissa laadullisissa tutkimussuuntauksissa lähtökohtana on ajatus merkitysten keskeisyydestä, eli ihmisten toimintaa pidetään merkitysvälitteisenä, kulttuurisesti ja sosiaalisesti mielekkäänä. Merkitysvälitteisyydellä tarkoitetaan, ettei todellisuutta koskaan kohdata paljaaltaan, vaan erilaisten merkityksellistävien käytäntöjen osana. Laadullisen tutkimuksen pyrkimyksenä on yrittää tulkita ja ymmärtää tutkimusaineistoa ja viedä ilmiön ymmärrys alkuperäistä käsitteellisemmälle tasolle. Merkitykset ymmärretään historiallisesti syntyneiksi ja ihmisten keskinäisessä vuorovaikutuksessa ylläpidetyiksi asioiksi. Siten ne eivät ole yksilöllisiä vaan aina yhteisöihin kiinnittyviä ja jaettuja, joskin monitulkinnallisia. (Ronkainen ym. 2011, 81–83.)

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen eri vaiheet, kuten tutkimustehtävät- ja kysymykset, teorianmuodostus, aineistonkeruu sekä analyysi muodostuvat ja täsmentyvät tutkimuksen edetessä. Tutkittavista saatu aineisto jäsenteleo teoriaa, jolloin aineiston ja teorian suhde on vuorovaikutteinen. (Kiviniemi 2018, 62–66.) Laadullinen tutkimusmenetelmä sopi tähän opinnäytetyöhön, sillä

tutkimukseen osallistui pieni tutkimusjoukko, kuusi tutkittavaa. Lähtökohtana tutkimuksessa pidettiin tutkittavia henkilöitä ja heidän kokemuksiaan.

4.1.1 Aineiston keruu

Aineistonkeruumenetelmäksi harkittiin aluksi sähköisesti toteutettavaa kyselyä. Pienen otannan vuoksi päädyimme kuitenkin yksilöteemahaastatteluihin. Ryhmähaastattelu ei olisi tullut kysymykseen, koska tarkoitus oli saada kaikkien ääni kuuluville ja sitä kautta päästä kiinni työyhteisössä esille tullessiin vuorovaikutusongelmiin. Ryhmähaastattelussa haasteena voi olla dominoivien henkilöiden vaikutus keskustelun suuntaan ja kielteisten asioiden esiintulon estyminen. (Hirsjärvi ym. 1997, 211) Teemahaastattelua varten tehtiin erillinen haastattelurunko, jossa aihealueet on määritetty erikseen (liite 1).

Kutsu haastatteluun lähetettiin kaikille Oral Hammaslääkäreiden Vaasan toimipisteen työntekijöille (liite 2). Lisäksi esihenkilö kertoi kaikille suullisesti mahdollisuudesta osallistua haastatteluun. Haastateltavat (n=6) ilmoittivat nopeasti osallistumisestaan ja esihenkilö sopi haastatteluajankaulut kaikkien työvuoroihin sopivaksi. Haastattelut toteutettiin helmikuun ja maaliskuun 2021 aikana. Tavoitteena oli saada mahdollisimman moni työyhteisöstä osallistumaan haastatteluun. Tämä toteutui hyvin, koska vain yksi työntekijä jättäytyi pois haastattelusta.

Teemahaastattelurungon tavoitteena on varmistaa, että haastatteluissa käydään ainakin osittain samoja teemoja läpi. Teemahaastattelussa haastateltava voi puhua aiheesta vapaamuotoisesti ja teemahaastattelulle tyypillistä onkin, että haastattelut etenevät vähän eri tavalla haastateltavasta riippuen. (Hirsjärvi ym.1997, 208) Näin kävi myös pitämässämme haastatteluissa. Haastateltavat tarttuivat vähän eri aiheisiin, vaikka kysymykset esitettiin samalla tavalla ja rakenne pyrittiin pitämään samana. Haastattelut olivat kaikilta osin vapaaehtoisia ja työntekijät vastasivat niiltä osin, kun halusivat asioista puhua. Vallitsevan koronatilanteen vuoksi päädyimme siihen, että vain yksi opinnäytetyön tekijöistä, joka työskentelee esihenkilönä työpaikalla, piti haastattelut. Haastattelujen kesto vaihteli vajaasta tunnista reiluun tuntiin. Haastattelut tallennettiin Teams -sovellukseen, josta toisten opinnäytetyön tekijöiden oli helppo käydä kuuntelemassa ne jälkikäteen.

Haastattelujen sisällöt vaihtelivat suuresti ja erityisesti yhdessä haastattelussa ei tullut esille juuriakaan tutkimuksen kannalta hyödyllistä tietoa, sillä haastateltava oli aloittanut vasta kaksi kuukautta

aiemmin työpaikassa. Kaikissa muissa haastatteluissa kuitenkin saatiin samankaltaisia vastauksia, joista pystyttiin myöhemmässä vaiheessa tunnistamaan yhteisiä teemoja.

4.2 Aineiston analysointi

Teemahaastattelussa saadun aineiston analysoinnissa käytettiin induktiivista sisällönanalyysia. Aineiston pelkistäminen ja käsitteiden muodostaminen kuvaavat luotettavasti tutkittavaa ilmiötä, ja tukevat näin sisällönanalyysin onnistumista. (Kyngäs, Elo, Pölkki, Kääriäinen & Kanste 2011, 139.) Sisällönanalyysissa tavoitteenamme oli edetä empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysi tehtiin kolmivaiheisena prosessina, näitä olivat: 1. aineiston redusointi (pelkistäminen), 2. aineiston klusterointi (ryhmittely) ja 3. abstrahointi (teoreettisten käsitteiden luominen) (kuvio 1).



Kuvio 1. Aineiston analysointi

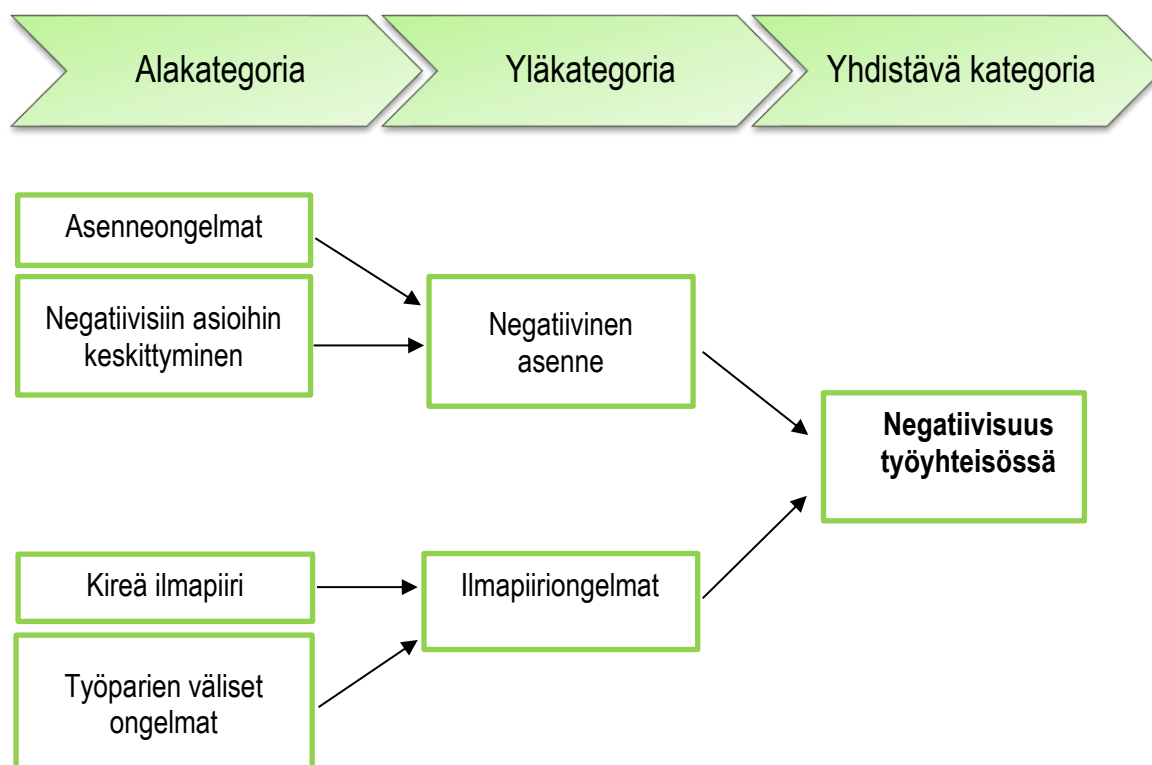
Ensimmäisenä määrittelimme analyysiyksikön, mikä tapahtui muodostamalla teemahaastattelun aineistosta sanoja tai lauseita, jotka tukivat tutkimuskysymyksiä. Seuraavaksi oli vuorossa aineiston ryhmittely, jossa samaa ilmiötä kuvaavat käsitteet ryhmiteltiin ja yhdisteltiin eri luokiksi. Samankaltaiset ilmiöt pyrittiin laittamaan samoihin luokitteluüksikköihin. Ryhmittelyn tavoitteena oli luoda pohja tutkimuksen perusrakenteelle sekä saada alustavia kuvauksia tutkittavasta ilmiöstä. Käsitteellistämisen vaiheessa eroteltiin tutkimuksen kannalta olennainen tieto, jonka perusteella pystyimme muodostaa teoreettisia käsitteitä. Kehittämissiltapäivään valikoitui saadusta sisällönanalyysista teemoiksi ne ilmiöt, joihin olimme saaneet eniten dataa. Pyrimme analyysin kaikissa vaiheissa ymmärtämään tutkittavia heidän omasta näkökulmastaan. Tällä tavoin saimme poimitua esiin muun muassa tutkittavien keskeisimmät näkemykset tutkimustehtäväämme liittyen, joita pystyimme hyödyntämään kehittämissivaiheen suunnittelussa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 91–94.)

4.3 Tutkimusvaiheen tulokset

Haastateltavia oli kuusi ja he olivat ammatiltaan hammashoitajia, suuhygienisti sekä hammaslääkäri. Iältään haastateltavat olivat 27–63-vuotiaita ja he kaikki olivat naisia. Tutkimuksessa erottui kolme eniten kehittämistä vaativaa yhdistävää kategoriaa. Näitä olivat negatiivisuus työyhteisössä, vuorovaikutuksen ongelmat sekä työyhteisössä käyttäytyminen. Nämä vastaavat tutkimuskysymykseen; Mitkä ovat merkityksellisimmät työyhteisö- ja vuorovaikutustaitoihin vaikuttavat asiat, joita tunnistetaan?

4.3.1 Negatiivisuus työyhteisössä

Negatiivisuus työyhteisössä muodostui kahdesta yläkategoriasta, joita olivat negatiivinen asenne sekä ilmapiiriongelmat. Yläkategoriat muodostuivat neljästä alakategoriasta, joita olivat asenneongelmat, negatiivisiin asioihin keskittyminen, kireä ilmapiiri sekä työparien väliset ongelmat (kuviot 2).



Kuvio 2. Tutkimustulokset; negatiivisuus työyhteisössä

Asenneongelmat näkyivät haastateltavien mukaan esimerkiksi siten, että toisilta työyhteisön jäseniltä ei aina saa apua tai tukea työpäivän aikana. Haastateltavat toivat esille myös sen, että negatiivisten asioiden sijaan työssä nähtäisiin myös positiiviset asiat ja kuinka positiivinen asenne olisi hyväksi koko työyhteisölle. Jatkuva valittaminen huonosti olevista asioista koettiin myös työyhteisön yleistä ilmapiiriä ja asennetta laskeviksi.

”Että oltas positiivisia, että vaikka nyt meillä on vanha vastaanotto ja me ei nyt niille voida mitään, koska se ei vie eteenpäin, että valitetaan joka päivä.”

”No ehkä varmaan niinku semmonen tähän työyhteisöön semmonen niinku yleinen positiivinen asenne olis paikallaan, että ei aina nosteta se mikä on huonosti vaan joskus sanottas, että hei, että tänäänhän mulla on ihan hyvä päivä.”

Kireää ilmapiiriä on haastateltavien mukaan ollut ainakin ajoittain havaittavissa myös hoitohuoneessa ja nämä tilanteet ovat aiheuttaneet epämurkavaa olotilaa. Vaikka toinen ei varsinaisesti

kohdistaisikaan esimerkiksi omaa huonotuulisuuttaan työpariinsa, työpari pystyy sen kyllä aisti-
maan.

*”Sen vaan aistii siinä huoneessa että toisella on kiree ilmapiiri, että sitten saa itte vähän olla va-
rautuneempi.”*

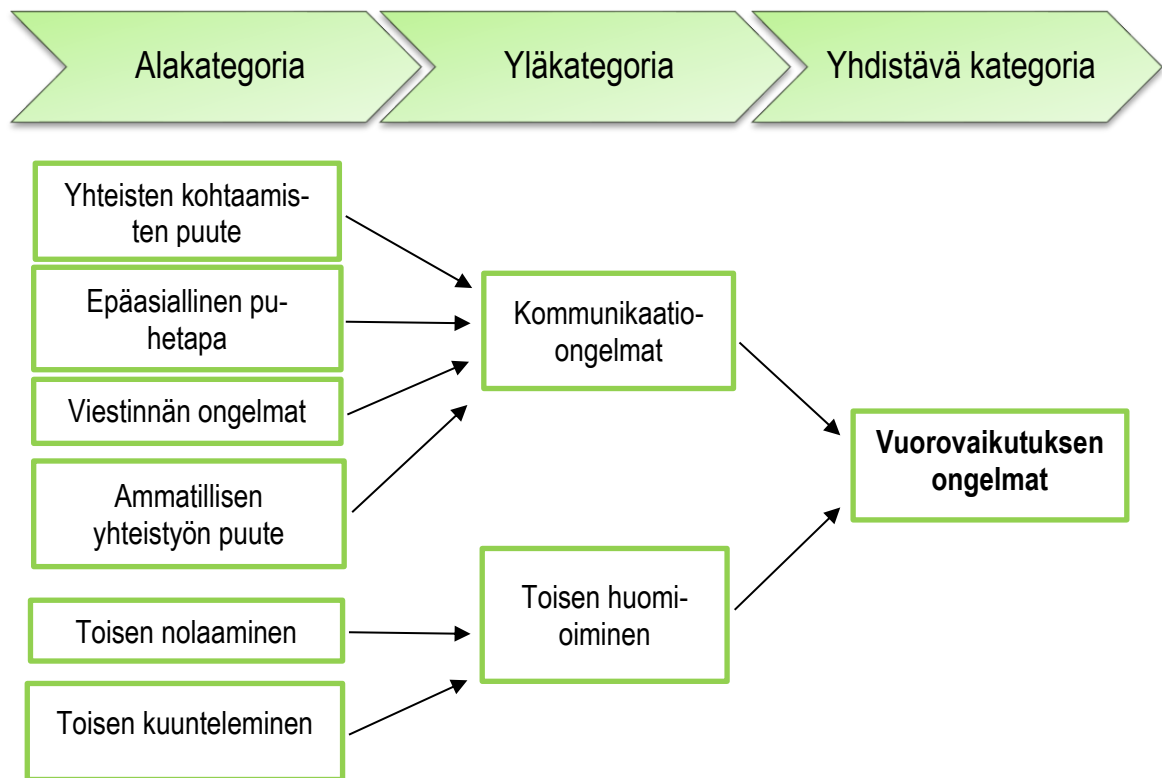
Haastatteluissa otettiin esille lisäksi huoli siitä, että kireä ilmapiiri heijastuu myös potilastyöhön si-
ten, että potilaatkin pystyvät sen huomaamaan.

*”Ja se mua ottaa niinku kaikista eniten päähän, kun tuolla on potilaitten aikana, että potilaat ei ole
tyhmiä.”*

Haastateltavat nostivat kuitenkin esille myös sen, että yleisesti ottaen työhön ollaan tyytyväisiä,
työstä tykätään ja töihin mennään mielellään. Lisäksi omaa ammattia arvostettiin ja siitä oltiin yl-
peitä.

4.3.2 Vuorovaikutuksen ongelmat

Vuorovaikutuksen ongelmat -kategoria muodostui kahdesta yläkategoriasta, joita olivat kommuni-
kaatio-ongelmat ja toisen huomioiminen. Yläkategoriat muodostuivat kuudesta alakategoriasta,
joita olivat yhteisten kohtaamisten puute, epäasiallinen puhetapa, viestinnän ongelmat, ammatilli-
sen yhteistyön puute, toisen nolaaminen sekä toisen kuunteleminen. (kuvio 3).



Kuvio 3. Tutkimustulokset; Vuorovaikutuksen ongelmat

Epäasiallinen puhetapa näkyi haastateltavien mukaan erityisesti työparien välisinä kommunikaatio-ongelmina. Työkavereiden kesken puhetapa koettiin myös välillä epäasialliseksi ja karkeaksi. Haastateltavat kokivat, että työparien välinen epäasiallisuus toista kohtaan on yleistä.

”No täällä sanotaan aika suoraan ja se on meidän kaikkien niin kuin semmoinen pahe, että me töksäytetään tulemaan asiat mitä on sanottavaa. Mutta se menee siitä sitten ohi.”

Vuorovaikutuksen ongelmiksi koettiin myös se, että organisaatioon ja työhön liittyvä informaatio ei aina tavoita kaikkia ja se luo työyhteisöön eriarvoisuuden ja epävarmuuden tunnetta.

”No ehkä sitten jotain niinku ihan konkreettisia työasioitten, että joskus tulee olo että nyt mä en oo kuullu jostain tai mä en tiedä mistä täällä puhutaan, työasioihin liittyviä juttuja”

Haastatteluissa nostettiin esille myös yhteisten kohtaamisten puute. Tyypillistä oli, että työpäivän aikana ei välttämättä ehdi nähdä työkavereitaan ollenkaan. Tämän koettiin lisäävän yksinäisyyden

tunnetta sekä sitä, että työssä tai työyhteisössä tapahtuviin muutoksiin liittyvä informaatio ei tavoita kaikkia.

”Ja jos ei oo niitä yhteisiä kohtaamisia siihen päivän aikana niin ni sitten se niin se sitten jää vähän niin kuin puutteelliseksi.”

”No voi olla että mä en nää osaa työkavereita koko päivänä”

”Ne on tosi vähässä. Et sen takia mä en niinkun et jos ei tuu kirjoitettuna niin viestinä se viesti niin sitten mä luen sen joskus ja mä tiedän. Mutta en mä tiedä en mä tiedä puoliakaan mitä täällä tapahtuu tai niinku puhutaan.”

”No tietysti ne asemapalaverit tai ne hoitajapalaverit tai joku semmonen et tulis se info niinku kulkis”

Haastateltavat nostivat esille myös sen, että toisten huomioimisessa ja toimintaan mukaan ottamisessa voisi olla parannettavaa. Toisaalta ajateltiin niinkin, että kaikille ei ole luontaista ottaa aktiivisesti osaa esimerkiksi keskusteluun vaan syrjään vetäytyminen voi olla myös henkilön oma valinta. Ketään ei kuitenkaan haastateltavien mielestä ole jätetty tarkoituksella ulkopuolelle yhteisestä toiminnasta.

”Että ehkä vähän hiljaisemmat jää vähän varjoon varmaan välillä, kyllä. ”

”En mä usko, että ainakaan työyhteisön puolesta, että tai että työnnettäis erikseen, että se on ehkä ittestä kiinni, että jättäytyy vähän taustalle.”

Ammatillisen yhteistyön puutteen osalta haastateltavat kokivat, että yhteistyö muuan muassa potilaan hoidossa ja hoidon suunnittelussa on vähäistä. Ammatillisen yhteistyön kehittäminen koettiin tärkeäksi ja se vaatisi enemmän kommunikointia esimerkiksi eri ammattiryhmien välillä.

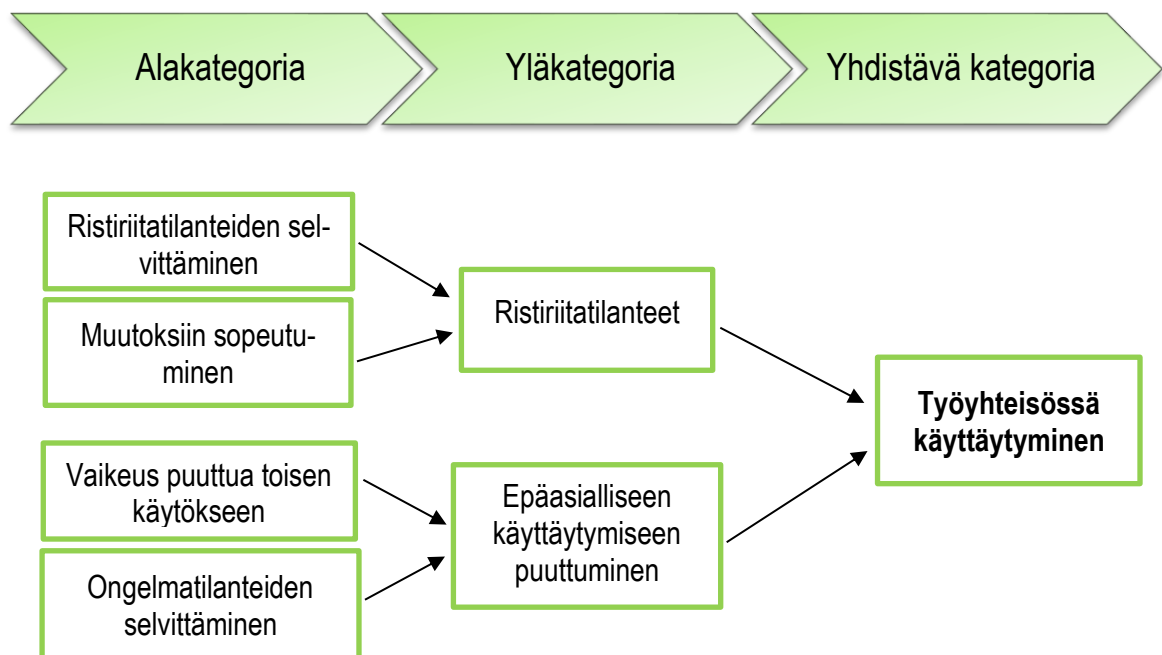
”Ei ne oo koskaan sanonu, että sä oot tosi tarpeellinen tai tai että kehitettäiskö me tätä meidän yhteistyötä.”

Positiivisena puolena haastateltavat kuitenkin kokivat, että työpaikalla on hyvä yhteinen huumori ja monia asioita pystytään käsittelemään huumorin kautta.

”Se on niin kuin minusta aika hyvä niin kuin tämmöinen, et täällä pystytään huumorin kautta käsittelemään aika monia asioita. Ja se on mun mielestäni semmoinen mikä helpottaa tosi paljon”

4.3.3 Työyhteisössä käyttäytyminen

Työyhteisössä käyttäytyminen muodostui kahdesta yläkategoriasta, joita olivat ristiriitatilanteet ja epäasialliseen käyttäytymiseen puuttuminen. Yläkategoriat muodostuivat neljästä alakategoriasta, joita olivat ristiriitatilanteiden selvittäminen, muutoksiin sopeutuminen, vaikeus puuttua toisen käytökseen sekä ongelmatilanteiden selvittäminen (kuvio 4).



Kuvio 4. Tutkimustulokset; työyhteisössä käyttäytyminen

Alakategorian ristiriitatilanteita haastateltavat kuvasivat päivittäiseen työhön liittyvinä asioina. Ongelmatilanteiden selvittämisessä työntekijät kokivat hankalaksi puuttua toisten käytökseen ja sen, että ongelmatilanteisiin ei siten myöskään juuri yritetä puuttua. Haastateltavat kokivat, että ristiriitatilanteiden selvittämiseen vaikuttaa olennaisesti se, että tilanteissa on usein sana sanaa vastaan.

“Ja et miten sä otat kantaa siihen asiaan. Et kun toinen kertoo sen toisella lailla ja toinen toisella lailla niin mikä on sit se kultainen keskitie.”

Haastateltavat toivoivat, että esimerkiksi väärinkäsitykset pyrittäisiin selvittämään, sillä ne vaikuttavat kaikkien työssä viihtymiseen.

”Että jos me täällä taas joku on käsittänyt väärin ja toinen toisella tavalla niin sittenhän se pitää niinku selvittää, että kumpi on niinku oikeessa tavallansa.”

”Itte niinku älytä, että miten miten voi niinku käyttäytyä toisen seurassa, tehdään kuitenkin pitkiä päiviä viikkoja kuukausia vuosia, että jokainen ollaan tääl töissä ihan yhtä lailla, ollaan ihan yhtä tärkeitä kun toinenkin. Et sä nyt voi toista nolata ja potilaitten aikana.”

Muutoksiin sopeutuminen koettiin myös usein hankalaksi ja se on osaltaan aiheuttanut ongelmia työyhteisön jäsenten välillä. Haastateltavat toivoivat, että uusiin asioihin suhtauduttaisiin yleisesti avoimemmin. Työtovereilta toivottiin myös rohkeutta uskaltaa kokeilla uusia asioita. Lisäksi nostettiin esille ajatus siitä, että etenkin pienessä työyhteisössä voisi helpostikin löytyä yhteiset toimintatavat myös muutoksessa.

“Että kyllä tää tämmönen näin tiivis työyhteisö niin, no täytyy olla välillä vähän niinku rohkeeki vaikka kaikki tuntus ihan kivalta, mut et sä mitään saa eikä mikään parane, jos ei joskus vaan uskalla kokeilla.”

5 KEHITTÄMISVAIHEEN TOTEUTUS

Kehittämistyön taustalla oli ajatus siitä, että työntekijät voivat itse vaikuttaa työyhteisö- ja vuorovai-
kutustaitoihin. Tämän takia toteutustavaksi valittiin yhteistoiminnallinen kehittäminen. Erilaisten
menetelmien kautta työntekijöiden on mahdollista osallistua yhdessä esihenkilön kanssa ongelma-
kohtien tunnistamiseen ja niiden kehittämiseen. Lisäksi erilaiset menetelmät mahdollistavat sen,
että kaikkien ääni saadaan kuuluville. Työntekijöiden vaikutusmahdollisuus helpottaa muutoksen
läpiviemistä. Lisäksi tällöin on havaittavissa vähemmän muutosvastarintaa, koska työntekijät ovat
itse saaneet osallistua ja olla vaikuttamassa. Kaikessa muutoksessa esihenkilön ja työntekijöiden
välinen yhteistyö on tärkeää ja lisää onnistumisen mahdollisuutta. (Hakonen, Heikkinen, Tamminen
& Tanskanen 2015,13, 16.)

Opinnäytetyössämme yhteistoiminnallinen kehittäminen tapahtuu työyhteisön sisällä ja osallisina
siinä ovat esihenkilö ja työntekijät. Yhteistoiminnallinen kehittäminen on toimintaa, johon voi osal-
listua julkinen sektori, yritykset ja kansalaiset. (Torfing, Sørensen & Røiseland 2019, 208.) Yhteis-
toiminnallista kehittämistä on kuvattu ”hyvien käytäntöjen dialogiksi”. Tällä tarkoitetaan sitä, että
käytänteiden luomisessa avoimuus on yksi osatekijä eettisestä näkökulmasta. Hyvillä käytänteillä
pyritään eettisesti hyväksyttävään toimintaan, eikä ainoastaan tehokkuuteen. Pitkällä aikavälillä toi-
menpiteillä halutaan saavuttaa myös vaikuttavuutta, johon tähdätään avoimella dialogilla. Aika ja
riittävä orientaatio aiheeseen ovat olennaisia yhteistoiminnallisessa kehittämisessä. Kehittämispro-
sessissa kuulijalle on hyvä varata aikaa asioiden miettimiseen ja käsittelemiseen. (Koskimies, Py-
häjoki & Arnkil 2012, 14.)

5.1 Kehittämispäivän toteuttaminen

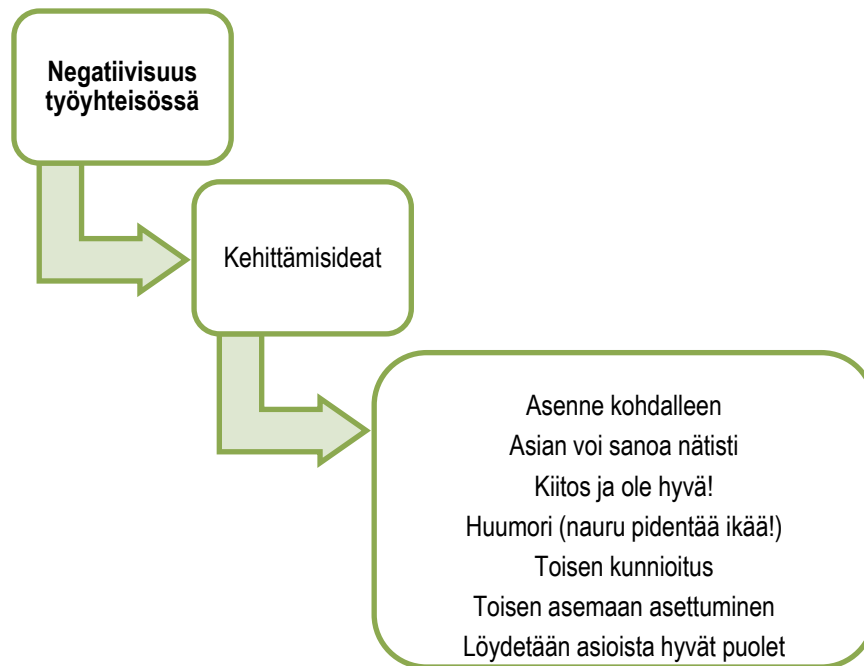
Kehittämispäivä toteutettiin Oral Hammaslääkäreiden Vaasan toimipisteessä. Kehittämispäi-
vää varten teimme koulutussuunnitelman (liite 3). Vallitsevasta koronatilanteesta johtuen pää-
dyimme siihen, että toteutukseen osallistuu vain yksi opinnäytetyön tekijöistä, joka työskentelee
kyseisellä työpaikalla esihenkilönä. Kehittämispäivään luotu materiaali esiteltiin etäyhteyden
kautta. Kehittämispäivään oli luotu diaesitys, jossa pohjustettiin kehittämispäivän teemoja
sekä kerrottiin opinnäytetyöprosessin etenemisestä.

Kehittämisiltapäivän tavoitteena oli kerätä työntekijöiltä kehittämisehdotuksia kolmeen aiemmin teemahaastattelujen pohjalta tunnistettuun haasteeseen työpaikalla. Kehittämisiltapäivälle saatiin varattua 2 h ajanjakso, jolloin kaikki pääsisivät osallistumaan. Henkilöstömuutoksista johtuen, kehittämisiltapäivään osallistui myös työntekijä, joka ei ollut osallistunut teemahaastatteluun sekä yksi työntekijä, joka ei ollut halunnut osallistua teemahaastatteluun. Esihenkilö pääsi itse vaikuttamaan työntekijöiden aikatauluihin, joten erillistä kutsua kehittämisiltapäivästä ei laitettu. Kehittämisiltapäivästä tiedotettiin kuitenkin etukäteen sekä suullisesti, että kirjallisesti.

Pohdimme erilaisten osallistavien toteutustapojen välillä ja päädyimme learning cafe -menetelmään. Learning cafe -menetelmän avulla voidaan jakaa kokemuksia, luoda uutta tietoa ja rakentaa yhteistä näkemystä. Learning cafessa ryhmä jaetaan pienempiin ryhmiin. Pienryhmät kulkevat vuorotellen pisteestä toiseen pohtimassa annettuja teemoja. Ylös kirjatusta tiedosta tehdään lopuksi yhteenveto. (Virtainlahti 2009, 250). Learning cafe -menetelmän avulla voidaan löytää yhteisiä toimintatapoja ja lisätä yhteisöllisyyttä, tämän takia se valikoitui kehittämisiltapäivän menetelmäksi. Esihenkilö jakoi työntekijät (n=8) sattumanvaraisesti kolmeen ryhmään siten, että kahdessa ryhmässä oli kolme jäsentä ja yhdessä ryhmässä kaksi jäsentä. Pienryhmät kiersivät kirjaamassa kehittämisehdotuksia isolle kartongille kolmessa pisteessä. Aikaa yhdelle pisteelle oli varattu kahdeksan minuuttia. Tuotosten läpikäyminen päädyttiin toteuttamaan yhteisesti isommassa tilassa vallitsevat koronarajoitukset huomioiden. Tuotokset käytiin esihenkilön johdolla läpi siten, että jokaisesta ryhmästä yksi jäsen kertoi, mitä he olivat lisänneet kartongille. Muilla oli tässä vaiheessa vielä mahdollisuus kommentoida esille nousseita asioita. Lopuksi työntekijät saivat antaa palautetta erillisellä palautelomakkeella (liite 4). Tutkijat koostivat kehittämisiltapäivän tuotoksista työpaikalle nähtäville huoneentaulun (liite 5). Huoneentaulu muodostettiin suoraan työntekijöiden tunnistamista kehityskohteista. Sanamuodot jätettiin ennalleen, jotta työntekijät voivat tunnistaa omat kehitysehdotukset ja näin ollen kokevat ne omakohtaisempina ja ovat valmiimpia sitoutumaan niihin.

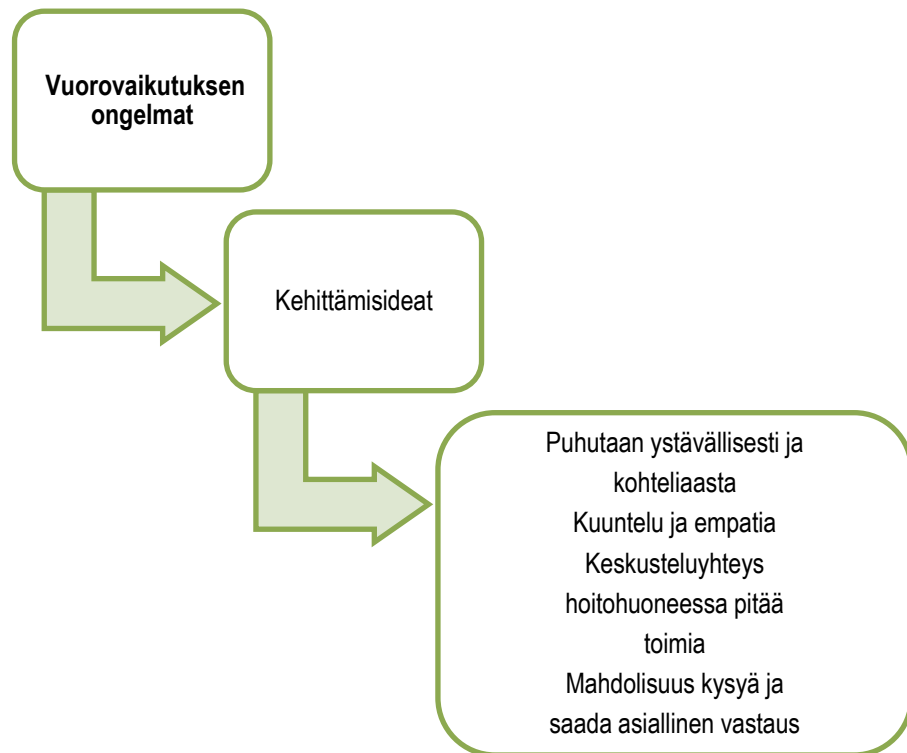
5.2 Kehittämisiltapäivän tulokset

Kehittämisiltapäivän tulokset on alla esitetty kolmena kuvaajana. Kuvaajiin on siirretty työntekijöiden kehittämisehdotukset sellaisenaan, kun ne kehittämisiltapäivässä kirjattiin kartongille. Pääkategorioita olivat negatiivisuus työyhteisössä, vuorovaikutuksen ongelmat ja työyhteisössä käyttäytyminen. Työntekijät tunnistivat useita kehittämiskohteita näiden kolmen teeman ympärillä.



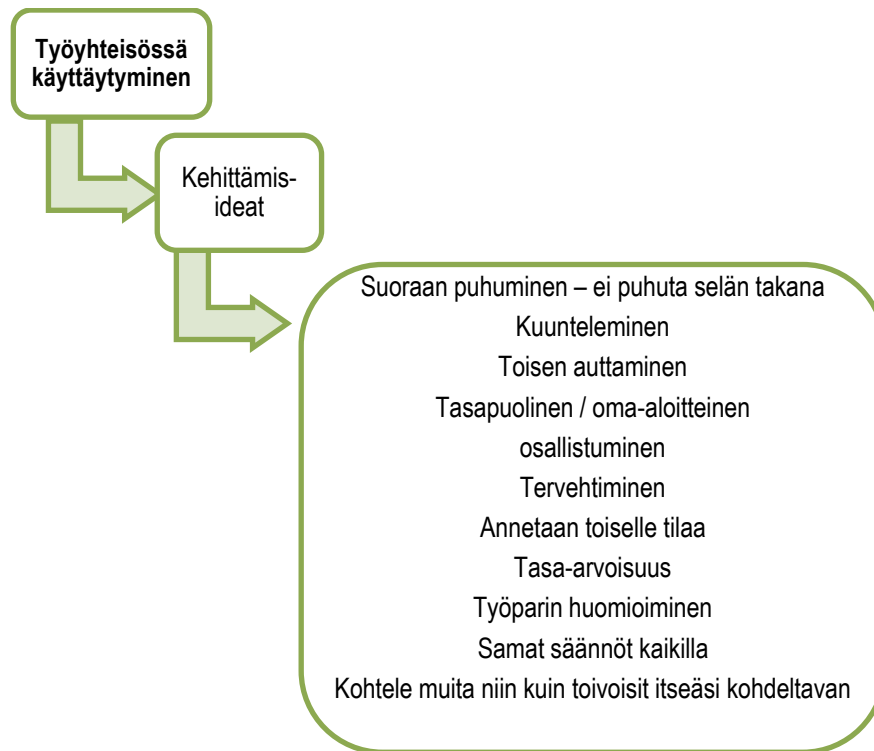
Kuvio 5. Kehittämisiltapäivän tulokset; Negatiivisuus työyhteisössä

Työntekijät löysivät useita kehittämiskohteita, joilla voidaan vaikuttaa ratkaisevasti negatiivisuuteen työyhteisössä. Työntekijät toivat esille oman asenteen vaikutuksen työilmapiiriin ja sen, miten toisille tulee puhua. Työntekijöiden mielestä asiat voi sanoa myös nätisti. Kohteliaisuutta pidettiin tärkeänä, kuten muun muassa toisen kiittämistä. Huumori nostettiin esille negatiivisuutta poistavana asiana. Myös toisen kunnioittaminen ja toisen asemaan asettuminen nostettiin tärkeiksi tavoitteiksi ja lisäksi koettiin, että asioiden hyvien puolien löytäminen vaikuttaa ilmapiiriin positiivisesti.



Kuvio 6. Kehittämissiltapäivän tulokset; Vuorovaikutuksen ongelmat

Vuorovaikutuksen ongelmiin ehdotettiin ystävällistä ja kohteliasta puhetapaa. Kuuntelu, empatia ja keskusteluyhteys työntekijöiden välillä hoituhuoneessa koettiin tärkeiksi tavoitteiksi. Lisäksi pidettiin tärkeänä sitä, että kaikilla tulee olla mahdollisuus kysyä ja saada asiallinen vastaus.



Kuvio 7. Kehittämisiltapäivän tulokset; työyhteisössä käyttäytyminen

Kolmesta teemasta viimeiseen eli työyhteisössä käyttäytymiseen löydettiin eniten kehittämisideoita. Työyhteisössä suoraan puhuminen selän takana puhumisen sijaan koettiin tärkeäksi. Kuunteleminen ja toisten auttaminen sekä tasapuolinen ja oma-aloitteinen osallistuminen työtehtäviin olivat toinen tärkeä tavoite. Tervehtimistä pidettiin tärkeänä asiana työyhteisössä. Työntekijät nostivat esille myös sen, että toisille tulisi antaa tilaa. Työpari tulisi huomioida paremmin ja muita työntekijöitä kohdella tasa-arvoisesti. Kaikilla tulisi lisäksi olla samat säännöt. Ideat tiivistettiin lopuksi yhteen lauseeseen: kohtelee muita niin kuin toivoisit itseäsi kohdeltavan.

6 POHDINTA

6.1 Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Oral hammaslääkäriaseman Vaasan toimipisteen työyhteisötaitojen ja vuorovaikutustaitojen kehittämistarpeet. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää työntekijöiden työyhteisö- ja vuorovaikutustaitoja. Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet saavutettiin. Kehittämistarpeet selvitettiin teemahaastattelun ja kehittämisiltapäivän avulla ja näistä muodostimme työyhteisölle huoneentaulun.

Tutkimusvaiheen tarkoituksena oli teemahaastattelun avulla kuvata työntekijöiden työyhteisö- ja vuorovaikutustaitoja ja niihin liittyviä kehittämiskohteita. Vaikka tutkittavien henkilöiden määrä oli tutkimuksessa pieni, 6 henkilöä, nousi analysoinnin jälkeen esille selkeät kehittämiskohteet. Teemahaastatteluissa tutkittavat nostivat esille tärkeitä aiheita. Aihekokonaisuuksista kolmeen saimme eniten vastauksia ja näistä saimme hyvin nostettua teemat kehittämisiltapäivää varten. Analysoinnissa selkeästi eniten kehittämistä vaativaksi aiheeksi nousi vuorovaikutuksen ongelmat, jotka ilmenivät töksähtelevänä ja epäasiallisena puhetapana, ristiriitoina, epäasiallisuutena sekä toisen nolaamisena. Myös Jääskeläisen (2012, 110) tutkimuksessa nostettiin esille, että toimivaan työyhteisöön ei kuulu työkaverin nolaaminen. Einolan (2017, 235–236) tutkimuksessa hyvinä ja tehokkaina vuorovaikutustaitoina pidettiin kohteliasta puhetapaa ja sanojen varoivaisena valintana. Myönteiseen vuorovaikutukseen voi vaikuttaa esimerkiksi tarkastelemalla omaa toimintaa (Työterveyslaitos 2017).

Toiseksi tärkeimmäksi kehittämiskohteeksi nousi negatiivisuus työyhteisössä, joka ilmeni asenneongelmina, negatiivisiin asioihin keskittymisenä, kireänä ilmapiirinä ja työparien välisinä ongelmina. Työntekijän asennoituminen ja asenneongelmat vaikuttavat työpaikan ilmapiiriin ja työntekijä voi valita itse, kuinka työyhteisössä käyttäytyy (Työturvallisuuskeskus 2021a).

Kolmanneksi kehittämiskohteeksi nousi työyhteisössä käyttäytyminen, jota kuvattiin ristiriitatilanteiden selvittämisenä, muutoksiin sopeutumisenä, vaikeutena puuttua toisen käytökseen sekä ongelmatilanteiden selvittämisenä. Ristiriitatilanteita haastateltavat kuvasivat päivittäiseen työhön liittyvinä asioina. Työturvallisuuskeskuksen (2017, 4) mukaan ristiriitatilanteiden alkavat huonosta tai

vähäisestä vuorovaikutuksesta. Tutkimuksessamme eniten kehittämistä vaativaksi kohteeksi nousi vuorovaikutuksen ongelmat. Nämä tutkimuksessamme esille nousseet ristiriitatilanteet voivatkin hyvin olla lähtöisin vuorovaikutuksen ongelmista ja ilmetä nimenomaisesti ristiriitatilanteina. Tätä tukee se, että tutkittavat kuvasivat ristiriitatilanteiden ilmenevän työhön liittyvinä asioina. Tutkittavat nostivat esille myös sen, että ongelmatilanteisiin ei puututa tarpeeksi. Työturvallisuuskeskuksen (2017, 4, 6) mukaan negatiivisuus työyhteisössä voi johtua ratkaisemattomista ja toistuvista ristiriitatilanteista. Tutkimuksessamme toiseksi tärkeimmäksi kehittämiskohteeksi nostettiin negatiivisuus työyhteisössä. Negatiivisuus työyhteisössä voi siis olla seurausta ongelmatilanteiden selvittämättä jättämisestä. Tästä voimmekin vetää johtopäätöksen, että kaikki tutkimuksessamme esille nousseet asiat vaikuttavat toisiinsa ja ovat tutkimuksessa esille nousseiden kehittämiskohteiden seurauksia. Tutkimusvaiheen tarkoitus saavutettiin.

Tutkimusvaiheen tutkimuskysymyksenä oli miten työntekijät kuvaavat omia työyhteisö- ja vuorovaikutustaitojaan sekä niihin liittyviä kehittämiskohteita. Työntekijät kuvasivat teemahaastattelussa työyhteisö- ja vuorovaikutustaitojaan sekä niihin liittyviä kehittämiskohteita rehellisesti ja avoimesti. He nostivat esille selkeitä kehittämiskohteita, joista saimme muodostettua kehittämissiltapäivän teemat. Opinnäytetyömme tutkimusvaiheen tutkimuskysymys saavutettiin.

Kehittämisvaiheen tarkoituksena oli löytää ratkaisuja työyhteisö- ja vuorovaikutustaitojen parantamiseksi työpaikalla. Opinnäytetyömme tarkoitus saavutettiin. Työntekijät tunnistivat erilaisia kehittämiskohteita työpaikalla. Negatiivisuutta työyhteisössä tarkasteltaessa työntekijät nimesivät esimerkiksi asenteen, puhetavan ja toisten asemaan asettumisen asioiksi, joilla voidaan vaikuttaa negatiivisuuteen vähentävästi työpaikalla eli lisäämällä kaunista puhetta ja huumoria negatiivisuus saataisiin vähenemään. Nämä ovat kaikki työyhteisötaitoihin kuuluvia perustaitoja. Manka ym. (2007, 18.) mainitseekin, että työyhteisötaitoihin kuuluu toisen huomioiminen ja kohteliaisuus. Negatiivisuuden ratkaisemisen lisäksi työntekijät kirjasivat kehittämis ehdotuksia ylös vuorovaikutuksen ongelmiin liittyen. Vuorovaikutuksen rooli työyhteisössä on moninainen, kuten Pennanen (2018, 43–45) toteaa väitöskirjassaan. Vuorovaikutuksen ongelmat heijastuvat koko työyhteisöön ja jopa organisaation tulokseen (Manka ym. 2007, 18). Vuorovaikutukseen liittyen työntekijät nostivat kehityskohteisiin muun muassa kohteliaan puhetavan sekä toisten kuuntelemisen ja empatian toista kohtaan. Tätä tukee myös Susanna Niinistö-Sivurannan tutkimus (2013, 156–157), jossa tärkeimmäksi vuorovaikutuksen osa-alueeksi koettiin kuuntelemisen taito. Työyhteisössä käyttäytymisen herätti työntekijöissä paljon ajatuksia. Kehittämiskohteita kirjattiin runsaasti, josta voidaan päätellä, että käyttäytymiseen liittyvät ongelmat ovat työyhteisössä pinnalla. Tämä tuli esille myös

teemahaastatteluissa. Asiallinen käyttäytyminen on osa työyhteisötaitoja (Työturvallisuuskeskus 2021b).

Kehittämisvaiheen tavoitteena oli saada työntekijät miettimään ratkaisuja työyhteisö- ja vuorovaikutustaitojen kehittämiseksi. Työntekijät huomasivat, että muuttamalla omaa käyttäytymistä, on mahdollista vaikuttaa työpaikan ongelmiin ratkaisevasti. Kehittämisiltapäivään työntekijät osallistivat innokkaasti, josta voimme päätellä, että työntekijöillä on halu vaikuttaa omalla käyttäytymisellään kehittämiskohteisiin. Palautelomakkeista selvisi myös, että osallistavasta toteutustavasta pidettiin ja kehittämistyö koettiin hyödylliseksi. Kehittämisvaiheen tavoite saavutettiin.

Kehittämisvaiheen kehittämistehtävänä oli, miten työyhteisö- ja vuorovaikutustaitoja voitaisiin kehittää työpaikalla. Kehittämisvaiheen tutkimustehtävä saavutettiin. Kehittämisideoissa nousi esille muun muassa toiselle suoraan puhuminen, kuunteleminen sekä toisten auttaminen. Kehittämisiltapäivän tuloksista koottiin huoneentaulu työntekijöille nähtäville. Siinä käytettiin työtoveri termiä, jotta lähestymistapa olisi mahdollisimman neutraali ja kaikkia koskeva, roolista riippumatta. Huoneentaulu auttaa työntekijöitä muistamaan ne asiat, joita he itse kokivat tärkeiksi työyhteisö- ja vuorovaikutustaitojen kehittämisen osalta. Esihenkilölle laadittu oma taulu auttaa hahmottamaan työpaikalla huomioitavia asioita eri näkökulmista. Esihenkilölle suunnattu huoneentaulu toimii myös runkona työpaikan ongelmatilanteissa eli sen avulla esihenkilön voi olla helpompi hahmottaa mihin kannattaa kiinnittää huomiota, ja millaisia yleisimmät ongelmakohdat työpaikalla ovat.

6.2 Luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnin kriteereitä ovat uskottavuus, siirrettävyys, riippuvuus ja vahvistettavuus. Uskottavuuden edellytyksenä on, että tulokset kuvataan niin selkeästi, että lukija ymmärtää, miten analyysi on tehty ja mitkä ovat tutkimuksen vahvuudet ja rajoitukset. Aineiston ja tulosten suhteen on tärkeää, että tutkija kuvaa analyysinsä mahdollisimman tarkasti. Näiden toteutumiseen pyrittiin siten, että analyysi tehtiin huolellisesti ja kuvattiin selkeästi opinnäytetyössä. Myös vahvuudet ja rajoitukset tuotiin selkeästi, avoimesti ja rehellisesti esille. Aukikirjoitetusta teemahaastatteluaineistosta pyrittiin poimimaan vain sellaiset alkuperäisilmaisut, jotka vastasivat suoraan tutkimuskysymyksiin. Analysointivaiheesta muodostettiin aluksi taulukko, minkä jälkeen teemahaastatteluaineiston perusteella muodostettiin lopuksi sisällönanalyysin kategoriat. Tutkijoiden omat ennako-oletukset opinnäytetyön aiheeseen liittyen pyrittiin jättämään taka-alalle,

jotta tutkimustulokset olisivat objektiivisia. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017, 197–198; Tuomi & Sarajärvi 2018, 120.)

Siirrettävyydellä tarkoitetaan sitä, missä määrin tutkimuksen tulokset voisivat olla siirrettävissä johonkin muuhun tutkimusympäristöön eli kontekstiin. Edellytyksenä siirrettävyydelle on huolellinen tutkimuskontekstin kuvaus, osallistujien valinnan ja taustojen selvittäminen sekä aineistojen keruun ja analyysin mahdollisimman tarkka kuvaus. Opinnäytetyön analyysin tuloksia verrattiin teoreettiseen viitekehukseen ja niiden havaittiin olevan samansuuntaisia. Vaikka tutkittavien määrä ja siten myös kerätty aineisto oli pieni, havaittiin, että tutkimustulokset voisivat olla siirrettävissä myös johonkin toiseen tutkimusympäristöön. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017, 197–198; Tuomi & Sarajärvi 2018, 120.)

Riippuvuuden tarkoituksena on varmistaa se, että tutkimus on toteutettu tieteellisen tutkimuksen toteuttamista yleisesti ohjaavin periaattein. Tässä opinnäytetyössä tutkijat pyrkivät toimimaan kaikissa vaiheissa hyvän tieteellisen käytännön ohjeiden mukaisesti. Tutkimuksen vahvistettavuudella tarkoitetaan sitä, että ulkopuolinen henkilö arvioi tutkimuksen tuotokset, kuten esimerkiksi aineiston, löydökset, tulkinnat tai suositukset. Tutkimustuloksia esiteltiin kokeilumielessä ulkopuolisille henkilöille, jolloin saatiin näkemyksiä muun muassa tulosten esittämisen selkeyttämiseen. Ulkopuolisen arvioinnilla pyrittiin siten lisäämään tutkimuksen luotettavuutta. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017, 197–198; Tuomi & Sarajärvi 2018, 120.)

Laadullisella tutkimusmenetelmällä toteutettua tutkimusta voidaan kuvata luotettavaksi, kun tutkimuskohde ja tulkittu materiaali ovat yhteensopivia. Tutkimusprosessin luotettavuus tarkoittaa sitä, että tutkijan käsitteellistäminen ja hänen tekemänsä tulkinnat vastaavat tutkittavan käsityksiä. Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa luotettavuuden kriteeri on viime kädessä tutkija itse sekä hänen rehellisyytensä, sillä tutkijan tekemät teot, valinnat ja ratkaisut ovat arvioinnin kohteena. Siksi tutkijan tulee arvioida tutkimuksensa luotettavuutta jokaisen tekemänsä valinnan kohdalla. (Vilka 2015, 126–127.) Opinnäytetyössä selvitettiin tutkimuksen eri vaiheet tarkasti teorian tietoon peilaten. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta lisättiin tekemällä jokainen analysoinnin eri vaihe huolella ja tarkasti sekä kuvaamalla opinnäytetyössämme selkeästi ja rehellisesti tutkimuksen analysoinnin erivaiheet. Tutkimustulokset raportoitiin yhdenmukaisesti muodostaen yhteneväisen kokonaisuuden luoden tutkimuksesta luotettavan. Opinnäytetyössämme kuvasimme

osallistujien määrän sekä heidän taustansa pyrkien osoittamaan tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen tuloksien luotettavuuteen pyrimme sillä, että analysointiin osallistuvat kaikki tutkimuksen jäsenet pois lukien tutkittavien esihenkilönä toimiva tutkija.

Tutkimusasetelma on rakennettu niin, että se soveltuu tutkimuskysymyksiin vastaamiseen. Aineisto kerättiin huolella ja keruumenetelmänä oli teemahaastattelu. Haastatteluja varten tehtiin runko, minkä aihealueista haastattelussa keskusteltiin. Tutkittavia ei johdateltu vastaamaan tutkittavien haluamalla tavalla vaan tutkittavat saivat itse johdatella haastattelua aihealueiden mukaisesti heidän mielestään tärkeisiin aiheisiin.

Valitsemamme tutkimusmenetelmä, laadullinen tutkimus, sopi tutkimuskohteelle ja saamamme tutkimustulokset olivat yhteensopivia tutkimuskohteen kanssa. Opinnäytetyössämme raportoidut tutkimustulokset vastaavat tutkittavien käsityksiä työyhteisö- ja vuorovaikutustaidoista. Tutkimuksen analysointi ja tutkimustuloksien esittäminen on tehty rehellisesti ja huolellisesti.

6.3 Eettisyys

Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen keskeinen eettinen periaate on tietoon perustuva suostumus osallistua tutkimukseen. Tutkimukseen osallistuvalla tutkittavilla henkilöillä on oikeus osallistua vapaaehtoisesti, mutta myös kieltäytyä osallistumasta. Tunnetta osallistumisen pakollisuudesta tai pelkoa kielteisistä seuraamuksista ei saa syntyä. (Kohonen, Kuula-Luumi & Spoo 2019, 8–9.)

Tarvittavat tutkimusluvut tulee hankkia. Ennen tutkimuksen aloittamista sovitaan kaikkien osapuolten oikeudet, tekijyyttä koskevat periaatteet, vastuut ja velvollisuudet sekä aineistojen säilyttämistä ja käyttöoikeuksia koskevat kysymykset kaikkien osapuolten hyväksymällä tavalla. (Varantola, Lounis, Helin, Spoo & Jäppinen 2013, 6–7.) Tarvittavat tutkimusluvut hankittiin tutkimuksen yhteistyökumppanilta ennen tutkimuksen aloittamista. Tutkittaville toimitettiin etukäteen saatekirje, jossa selvitettiin tutkimuksen tarkoitus ja tavoite. Tutkittavilta pyydettiin suostumus tutkimukseen osallistumisesta. Tutkittaville selvennettiin, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja tutkimukseen osallistumisesta saa halutessaan kieltäytyä. Lisäksi heille kerrottiin, että he voivat keskeyttää osallistumisensa missä vaiheessa tahansa. Yksi henkilö kieltäytyi osallistumasta haastatteluun, mutta hän osallistui myöhemmin kehittämisiltapäivään.

Tutkimus voi olla eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa vain silloin, kun se on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Hyvän tieteellisen käytännön ohjeiden soveltaminen on tutkijayhteisön itsesääätelyä, jolle lainsäädäntö määrittelee rajat. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu, että tutkimuksessa noudatetaan tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja: rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa. Lisäksi muiden tutkijoiden työ ja saavutukset huomioidaan asianmukaisesti. Tutkimus tulee suunnitella, toteuttaa ja raportoida sekä siinä syntyneet tietoaineistot tulee tallentaa tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla. (Varantola ym. 2013, 6–7.) Pyrimme siihen, että tutkittaville ei tullut pakollisuuden tai velvollisuuden tunnetta osallistua tutkimukseen, vaikka yksi tutkija toimii esihenkilönä työyhteisössä, jossa tutkimuksellinen kehittämistyö tehtiin. Tutkittaville kerrottiin etukäteen, että työyhteisössä esihenkilönä toimiva tutkija ei osallistu tutkimuksen aineiston analysoinnin mihinkään eri vaiheeseen. Tutkimuksen eri vaiheet on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Opinnäytetyön jokaisessa vaiheessa toimimme rehellisesti, huolellisesti sekä tarkasti. Muiden tutkijoiden työ ja saavutukset huomioitiin siten, että jokainen lähde ja lähdeviite merkittiin huolellisesti hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti. Teemahaastattelut nauhoitettiin tutkittavien luvalla ja kaikki tutkimusaineisto säilytettiin asianmukaisesti siten, että ulkopuolisilla ei ollut pääsyä aineistoihin. Tutkimuksen valmistuttua aineistot tuhottiin. Tutkimustulokset esitetään opinnäytetyössä tarkasti ja rehellisesti. Tutkimus on suunniteltu, toteutettu ja tutkimustulokset tallennettu tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla.

6.4 Jatkokehittäminen ja jatkotutkimukset

Kehittämistyön tuloksia olisi hyvä seurata ja arvioida myös jatkossa. Työyhteisössä voitaisiin toteuttaa esimerkiksi vuoden päästä uusi kysely, jossa kartoitettaisiin, onko työyhteisössä tapahtunut muutosta aiempaan. Tarvittaessa kyselyn perusteella voidaan toteuttaa uusi kehittämisiltapäivä, jossa mietitään, miksi muutoksissa ei olla onnistuttu ja uusien kehittämiskohteiden esille tullessa käydään työstämään niitä. Tulevaisuudessa tutkimus on mahdollista tehdä myös organisaation muissa toimipisteissä. Eri toimipisteiden tuloksia voidaan myös verrata toisiinsa ja sitä kautta löytää uusia tapoja kehittää työyhteisö- ja vuorovaikutustaitoja.

LÄHTEET

Aira, AL. 2012. Toimiva yhteistyö – työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja verkostot. Jyväskylän yliopisto. Humanistinen tiedekunta. Väitöskirja. Viitattu 2.4.2020.

<https://documentcloud.adobe.com/link/track?uri=urn%3Aaaid%3Ascds%3AUS%3A8e988432-762d-43be-8454-a0738521fe08>.

Amin, Z., Alireza, H., Parviz, A. & Behnam, M. 2020. Effect of Organizational Intelligence, Workplace-Life Skills, and Employee Empowerment Training on Promoting Organizational Productivity and Socialization among Employees with Job Stress. *Archives of Hygiene Sciences*, 9(1) 58-68.

Bateman, T. & Organ, W. 1983. Job satisfaction and the good soldier: the relations between affect and employee citizenship. *Academy of management journal*, 26 (4), 587-595.

Boswell, S. 2000. Building the Dental Dream Team. *Behavioral styles in Practice. The Journal of Contemporary Dental Practice* 3/2000, 2–8.

Craig, T. 1999. Communication theory of as a field. *Communication theory*, 2, 119-161

Einola, K. 2017. Making Sense of Successful Global Teams. Turun yliopisto. Markkinointi ja kansainvälinen liiketoiminta. Väitöskirja. Viitattu 19.4.2020.

<https://docs.google.com/viewer?url=https%3A%2F%2Fwww.utupub.fi%2Fbitstream%2Fhandle%2F10024%2F143711%2FAnnalesE20Einola.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy>.

Erikson, T. 2017. Ikääntynyt ja työhyvinvointi 45–64-vuotiaiden työssäjaksamiskokemuksia. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden ja psykologian tiedekunta. Väitöskirja. Viitattu 5.6.2020.

https://docs.google.com/viewer?url=https%3A%2F%2Fjyx.jyu.fi%2Fbitstream%2Fhandle%2F123456789%2F54272%2F978-951-39-7096-3_vaitos16062017.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy.

Dance, F. 1970. The Concept of Communication. *The Journal of Communication*, 20, 201–210.

Forsten-Astikainen, K., Saalasti, S. & Kultalahti S. 2019. Esimiehen ja työntekijän välinen vuorovaikutussuhde – heijastumia muuttuvaan työelämään. *Puhe ja kieli*, 39 (1), 3–21.

Hakanen J. & Perhoniemi R. 2012. Työn imun ja työuupumuksen kehityskulut ja tarttuminen työtoverista toiseen. Työelämälaitos. Tampere: Juvenes print – Tampereen yliopistopaino. Viitattu 7.10.2020.

<https://docs.google.com/viewer?url=https%3A%2F%2Fwww.julkari.fi%2Fbitstream%2Fhandle%2F10024%2F134953%2FTy%25c3%25b6n%2520imun%2520ja%2520ty%25c3%25b6uupumuksen%2520kehityskulu.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy>.

Hakanen, J. & Seppälä, P. 2015. Hammaslääkärien työhyvinvointi Suomessa – 11 vuoden seuranta. *Suomen hammaslääkärilehti* (1), 20–31.

Hakonen N., Heikkinen M., Tamminen H. & Tanskanen R. 2015. Hyvästä parempi. Kunta-alan työelämän kehittämisopas. Työturvallisuuskeskus TTK.

Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 1997. Tutki ja kirjoita. 22. Painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Huotari, M-L., Hurme, P. & Valkonen, T. 2005. Viestinnästä tietoon-tiedon luominen työyhteisössä. Helsinki: WSOY.

Ilmarinen. 2020. Työyhteisötaidot - sujuvuutta, tehokkuutta ja tulosta. Viitattu 5.6.2020.

<https://www.ilmarinen.fi/siteassets/liitepankki/tyohyvinvointi/opas-tyoyhteisotaidot.pdf>.

Jääskeläinen, A. 2013. Työyhteisön hyvinvoinnin kehittäminen osallistavilla menetelmillä: Toimintatutkimus työhyvinvoinnin kehittämisprosesseista vanhus- ja vammaispalveluja tuottavissa työyhteisöissä Sallassa. Väitöskirja. Kasvatustieteiden tiedekunta, Lapin yliopisto. Viitattu 9.1.2020.

https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61674/Jaaskelainen_actaE_117pdfA.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Kilinc, W. & Ulusoy, H. 2014. Investigation of organizational citizenship behavior, organizational silence and employee performance at physicians and nurses, and the relationship among them. *Business Management Dynamics* 3, (11), 25–34.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2017. Tutkimus hoitotieteessä. E-kirja. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Karhapää, M., Laulainen, S. & Kivinen, T. 2015. Työyhteisötaidot sosiaali- ja terveydenhuollossa. Hallinnollinen tutkimus 34 (2), 162–172.

Kekoni, T., Mönkkönen, K., Hujala, A., Laulainen, S. & Hirvonen, J. 2019. Moniammatillisuus käsitteinä ja käytänteinä. Teoksessa K. Mönkkönen, T. Kekoni & A. Pehkonen (toim.) Moniammatillinen yhteistyö: vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus, 17–22, 29, 44–45.

Keskinen, S. 2005. Alaistaito. Luottamus, sitoutuminen ja sopimus. Kunnallisan alan kehittämissäätöön Polemia -sarjan julkaisu (59). Vammala: Vammalan kirjapaino.

Kiviniemi, K. 2018. Laadullinen tutkimusprosessina. Teoksessa R. Vailli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittavalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PK-kustannus, 62–65.

Kohonen, I., Kuula-Luumi, A. & Spoof, S-K. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Viitattu 14.7.2020.

https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf.

Koskimies, M., Pyhäjoki, J. & Arnkil TE. 2012. Hyvien käytäntöjen dialogit. Opas dialogisen kehittämisen ja kulttuurisen muutoksen tueksi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampereen yliopistopaino Oy. Tampere 2012. Viitattu 26.9.2021.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90856/URN_ISBN_978-952-245-638-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kostiainen, E. 2003. Viestintä ja ammattiosaamisen ulottuvuutena. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. Humanistinen tiedekunta. Viitattu 2.4.2020.

<https://docs.google.com/viewer?url=https%3A%2F%2Fjyx.jyu.fi%2Fbitstream%2Fhandle%2F123456789%2F13469%2F9513915417.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy>.

Kyngäs, H., Elo, S., Pölkki, T., Kääriäinen, M. & Kanste, O. 2011. Sisällönanalyysi suomalaisessa hoitotieteellisessä tutkimuksessa. *Hoitotiede* 2011, 23 (2). Viitattu 6.10.2020.

https://www.researchgate.net/profile/Tarja_Poelkki/publication/261723764_Sisallanalyysi-suomalaisessa_hoitotieteellisessa_tutkimuksessa/links/551b0ad80cf2fdce84384f32/Sisaelloenanalyysi-suomalaisessa-hoitotieteellisessae-tutkimuksessa.pdf.

Littlejohn, S. & Foss K. 2011. *Theories of human communication*. 10.painos. United States of America: Waveland press, inc.

Manka M-L., Kaikkonen, M-L & Nuutinen, S. 2007. Hyvinvointia työyhteisöön - eväitä kehittämistyön avuksi. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos, Tampereen Yliopisto & Euroopan Sosiaalirahasto. Viitattu 25.8.2021.

<https://docplayer.fi/2464115-Hyvinvointia-tyoyhteisoon.html>.

Merisalu, E., Männik, G. & Pölluste, K. 2014. Quality management and job-related factors predicting satisfaction of dental clinic staff in Estonia. *Stomatologija, Baltic Dental and Maxillofacial Journal*. 2014, 16: 144–152.

Mönkkönen, K. & Roos, S. 2010. *Työyhteisötaidot*. 2. painos. EU: UNIpress.

Mönkkönen, K., Leinonen, L., Arajärvi, M., Hovatta A-E, Tusa N. & Salokangas K. 2019. Moniammatillisen vuorovaikutuksen tarkastelua. Teoksessa K. Mönkkönen, T. Kekoni & A. Pehkonen (toim.) *Moniammatillinen yhteistyö: vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Gaudeamus, 48–50,54–56,62–63,68.

Niinistö-Sivuranta, S. 2013. *Kommunikaatiotaidot luovassa työyhteisössä ja ammatillisessa kasvussa ammattikorkeakoulun visuaalisilla suunnittelualoilla*. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden yksikkö. Väitöskirja. Viitattu 16.4.2020.

<https://docs.google.com/viewer?url=https%3A%2F%2Ftrepo.tuni.fi%2Fbitstream%2Fhandle%2F10024%2F68132%2F978-951-44-9130-6.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy>.

Ojansalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.–4. painos. Helsinki: Sanoma pro.

Ocampo, L., Acedillo, V., Bacunador A., Balo, C., Lagdameo Y. & Tupa, N. 2018, A historical review of the development of organizational citizenship behavior (OCB) and its implications for the twenty-first century, *Personnel Review* 47 (4) 821-862.

Opetushallitus, 2021. Vuorovaikutus. Viitattu 26.10.2021, <https://www.oph.fi/fi/oppimateriaali/munelama/sosiaaliset-taidot/vuorovaikutus>.

Organ, D. 1988. *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*. Lexington, Lexington books.

Peltonen, E. 2009. Lääkäreiden ja hoitajien työpari- ja tiimityö vastaanottojen toimintamalleina perusterveydenhuollossa – vertaileva tutkimus. Kuopion yliopisto. Yhteiskuntatieteen. Väitöskirja. Viitattu 5.12.2021.

<https://docs.google.com/viewer?url=https%3A%2F%2Fcore.ac.uk%2Fdownload%2Fpdf%2F15167314.pdf>.

Pennanen, E. 2018. Hallinnollinen vuorovaikutus sairaalatyöyhteisössä. Jyväskylän yliopisto. Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Väitöskirja. Viitattu 9.4.2020.

https://docs.google.com/viewer?url=https%3A%2F%2Fjyx.jyu.fi%2Fbitstream%2Fhandle%2F123456789%2F57312%2F978-9513973766_vaitos06042018%2520.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy.

Philip, M., Podsakoff, P., Scott, B., MacKenzie, S., Paine J. & Bachrach, D. *Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research*, *Journal of Management* 2000, 26 (3), 513–563.

Podsakoff P., MacKenzie, S. & Podsakoff, N. 2018. *The Oxford Handbook of Organizational Citizenship Behavior*. Englanti: Oxford University Press.

Rasool, S.F., Wang, M., Tang, M., Saeed, A. & Iqbal, J. 2021. How Toxic Workplace Environment Effects the Employee Engagement – The Mediating Role of Organizational Support and Employee Wellbeing. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2021, 18, 2294.

Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2011. *Tutkimuksen voimasanat*. Helsinki: WSOYpro.

Salin, O. 2010. *Työntekijän sosiaalisen identiteetin valinnat*. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Väitöskirja. Viitattu 5.6.2020.

<https://docs.google.com/viewer?url=https%3A%2F%2Frepo.tuni.fi%2Fbitstream%2Fhandle%2F10024%2F66582%2F978-951-44-7994-6.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy>.

Shetach, A. & Marcus, O. 2015. Citizenship-behavior, cooperation, and job satisfaction of medical and nursing teams in an Israeli hospital. *Team Performance Management*, 21 (3/4), 181–198.

Tillander A. 2012. Vastavuoroisuus tukee parityötä. *Hammaslääkäri*, 1/12, 6–9.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. *Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämissprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon*. 3.painos. Tampere: Tampereen yliopisto paino oy – Juvenes print.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Työturvallisuuskeskus. 2021a. *Toimiva työyhteisö*. Viitattu 17.10.2021.

https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet/tyoyhteiso.

Työturvallisuuskeskus. 2020. *Työkäyttäytyminen*. Viitattu 5.6.2020.

https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet/tyoyhteiso/tyoyhteisotaidot/tyokayttaytyminen.

Työturvallisuuskeskus. 2021b. *Työyhteisötaidot*. Viitattu 22.10.2021.

https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet/tyoyhteiso/tyoyhteisotaidot

Työturvallisuuskeskus. 2017. Ristiriidoista ratkaisuihin. Työkaluja ristiriitojen tunnistamiseen ja ratkaisemiseen. Viitattu 17.10.2021.

https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/ladattavat_julkaisut/ristiriidoista_ratkaisuihin_-_tyokaluja_ristiriitojen_tunnistamiseen_ja_ratkaisemiseen

Työterveyslaitos. 2017. Näillä keinoilla jokainen voi parantaa työyhteisönsä vuorovaikutusta. Viitattu 17.10.2021.

<https://www.ttl.fi/tyopiste/nailla-keinoilla-jokainen-voi-parantaa-tyoyhteisonsa-vuorovaikutusta/>

Varantola, K., Launis, V., Helin, M., Spoof, S-K. & Jäppinen, S. 2013. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Helsinki. Viitattu 14.7.2020.

https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Virtainlahti, S. 2009. Hiljaisen tietämyksen johtaminen. Kariston Kirjapaino Oy.

LIITTEET

HAASTATTELURUNKO

LIITE 1

Työyhteisötaidot:

Teema 1: Työyhteisötaidot (perustaidot)

Kuvaile tämänhetkistä tilannetta työpaikallasi työyhteisötaitojen näkökulmasta. Mikä onnistuu? Missä on puutteita, mitä toivoisit kehitettävän?

Esimerkiksi: Tervehditäänkö työpaikalla toisia? Saatko tarvittaessa apua kollegoiltasi? Kuuntelevatko he aidosti sinua?

Miten ja mihin työyhteisötaidot tai niiden puute vaikuttavat työyhteisössäsi ja omassa työssäsi?

Esimerkiksi: Vaikutus motivaatioon esimerkiksi työtä ja organisaatiota kohtaan, tai itsensä kehittämiseen? Työilmapiiriin ja yhteishenkeen? Työhyvinvointiin? Työntekijöiden keskinäiseen vuorovaikutukseen?

Teema 2: Motivaatio

Millainen on tämänhetkinen motivaatiosi omaa työtäsi ja organisaatiotasi kohtaan?

(Koetko olevasi työhösi motivoitunut)

Mikä tukee motivoituneisuuttasi työtäsi ja organisaatiotasi kohtaan?

Mikä ei tue (lannistaa) motivaatiotasi työtäsi ja organisaatiotasi kohtaan?

Teema 3: Sitoutuminen

Koetko olevasi sitoutunut työyhteisöösi tai organisaatioosi?

Koetko, että työyhteisösi on sitoutunutta?

Tukeeko organisaatiosi työntekijän sitoutuneisuutta?

Palkkiot ja edut? Mahdollisuudet vaikuttaa työhön?

Teema 4: Kehittyminen

Tukeeko työyhteisösi ammatillista kehittymistäsi?
Työyhteisön ilmapiiri? Organisaation tuki? Aikaa kehitystyölle?
Tukeeko työyhteisösi työyhteisön toiminnan kehittämistä/kehittämistä?
Onko sinulla mahdollisuus kehittää työyhteisöäsi?
Koetko olevasi motivoitunut kehittämään työyhteisöäsi?

Teema 5: Palaute

Saatko työstäsi kollegoilta tai organisaatiolta palautetta? Annatko palautetta itse?

Vuorovaikutustaidot:

Teema 1: Ilmapiiri

Millaiseksi koet työyhteisön ilmapiirin tällä hetkellä?
Onko työpaikallasi avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri?
Onko työyhteisössäsi rehellinen ilmapiiri?
Miten työpaikan ilmapiiri vaikuttaa työhösi?

Teema 2: Viestintä ja kommunikaatio

Kuinka koet, että työyhteisössäsi kommunikoidaan?
Onko työyhteisössäsi vuorovaikutus selkeää ja ymmärrettävää?
Puhutaanko työyhteisössäsi työkavereille kunnioittavasti ja arvostavasti? (ystävällisyys asiallisuus)
Puhutaanko kollegalle negatiiviseen sävyyn? (tiuskiminen, vähättely, huutaminen, ivapuhe)
Ilmaistaanko työyhteisössäsi mielipiteitä rakentavasti?

Teema 3: Kuunteleminen ja huomioonottaminen

Millaiseksi koet työyhteisössäsi keskinäisen huomioonottamisen ja toisen kuuntelemisen?
Koetko voivasi ilmaista mielipiteitä työhön ja työyhteisöön liittyvissä asioissa?
Kuuntelevatko kollegasi sinua rakentavasti ja aidosti?
Otetaanko kaikkien mielipiteet töissä huomioon?

Teema 4: Sanaton viestintä

Minkälaiseksi koet työyhteisösi sanattoman viestinnän?

Onko työyhteisössä sanatonta positiivista/negatiivista viestintää?

Minkälaista sanaton viestintä on työyhteisössäsi?

(Ilmeet, eleet, mulkoilu, huokailu)

Teema 5: Ristiriidat

Miten ristiriitatilanteet ratkaistaan työyhteisössäsi?

Millaiseksi koet tämänhetkisen työyhteisösi ristiriitojen ratkaisutilanteet?

Teema 6: Yhteistyö

Millaiseksi koet työyhteisösi jäsenten keskinäisen yhteistyön?

Toimiiko työyhteisössäsi yhteistyön tekeminen kaikkien työyhteisön jäsenten kesken?

Teema 7: Työyhteisön vuorovaikutustaidot

Kuvaile tämänhetkistä tilannetta työpaikallasi vuorovaikutuksen näkökulmasta.

Mikä onnistuu, missä on puutteita? Mitä toivoisit kehitettävän?

Miten ja mihin toimivat/toimimattomat vuorovaikutustaidot vaikuttavat työyhteisössäsi ja omassa työssäsi?

Esimerkiksi: Tiedonkulku? Ongelmatilanteissa selviäminen? Työhyvinvointi? Motivoituneisuus?

Sitoutuneisuus työhön? Työssä kehittyminen? Työyhteisön kehittäminen?

Hyvä Oralilainen!

Suoritamme ylempää ammattikorkeakoulututkintoa, sosiaali- ja terveysalan johtaminen, Oulun ammattikorkeakoulussa. Teemme opinnäytetyötämme työyhteisötaidoista vuorovaikutuksen näkökulmasta yhteistyössä Oral Hammaslääkäreiden kanssa. Tutkimuksemme ensimmäisessä vaiheessa pidämme teemahaastattelun, jonka avulla toivomme saavamme sinulta tietoja ja kehittämisideoita tutkimustamme varten. Seuraavassa vaiheessa pidämme kehittämisiltapäivän haastattelun pohjalta nousseista asioista.

Haluamme teemahaastattelulla kartoittaa työpaikkasi tämänhetkistä tilannetta työyhteisö- ja vuorovaikutustaidoista. Pääset haastatteluun ja kehittämisiltapäivään osallistumalla auttamaan työyhteisöäsi työyhteisötaitojen kehittämisessä.

Työyhteisötaidot ovat perustaitoja, kuten tervehtiminen, kuunteleminen, auttaminen, kohteliaisuus ja kunnioitus. Työyhteisötaitoihin kuuluu myös itsensä johtaminen, työntekijän tulee osata johtaa itseään ja omaa työtään eli toisin sanoen jokaisen on otettava vastuu omasta työstään ja hyvinvoinnistaan.

Vuorovaikutustaidot ovat yksi työyhteisötaitojen osa-alue. Työyhteisötaitoihin vuorovaikutuksen näkökulmasta sisältyy hyvät, rehelliset ja avoimet vuorovaikutustaidot sekä yksilön tapa reagoida ja käsitellä tunteita.

Molempiin vaiheisiin osallistuminen on vapaaehtoista ja tutkimuksen voi lopettaa missä kohdassa tutkimusta tahansa.

Haastatteluun on varattu aikaa 30 minuuttia. Haastattelukysymykset on mahdollista saada ennakkoon nähtäville, jotta voit perehtyä niihin etukäteen.

Tutkimus valmistuu toukokuussa 2021. Sen jälkeen opinnäytetyö on mahdollista käydä lukemassa Theseus-julkaisuarkistossa.

Vastaamme mielellämme tutkimusta koskeviin kysymyksiin. (Sähköpostiosoitteet)

Suuri kiitos osallistumisesta!

Ystävällisin terveisin: Satu, Maija ja Marjo

Kehittämisiltapäivän koulutussuunnitelma

Paikka ja aika: Oral Hammaslääkärit Oyj, Vaasan toimipiste 25.5.2021 klo 14–16

Kohderyhmä: Vaasan Oralin henkilökunta

Tavoitteet: Tavoitteena on kehittää henkilökunnan vuorovaikutus ja työyhteisötaitoja. Jokainen työntekijä pystyy itse tuomaan ideoita esille ja näin vaikuttamaan työyhteisön vuorovaikutus ja työyhteisötaitoihin kehittävästi sekä tätä kautta parantamaan ilmapiiriä työpaikalla. Ideoita voidaan jatkossa käyttää työpaikan kehittämiseen ja mahdollisesti laajentamaan menetelmää myös muille vastaanotoille.

Toteutus: Kehittämisiltapäivä toteutetaan aloittamalla se diaesityksellä, jossa tuodaan esille teemahaastatteluissa nousseet kehittämistarpeet. Kehittämistarpeet jaotellaan ja niiden pohjalta kerätään ideoita jatkoa varten. Osallistavana menetelmänä käytetään learning cafe tyypistä menetelmää, jossa työntekijät jakaantuvat pienryhmiin ja kiertävät kolmella pisteellä kirjaimassa ylös ideoita kyseiseen teemahaastattelussa tunnistettuun kehittämistarpeeseen. Lopuksi ideat käydään yhteisesti läpi ja niistä keskustellaan avoimesti. Ideoiden pohjalta voidaan herättää keskustelua ja tehdä kehitysehdotuksia sekä analysointia jatkoa varten.

Ajankäyttö: Aikaa kehitysiltapäivään on varattu 2 tuntia klo 14–16.

Palaute: Palaute kerätään työntekijöiltä palautelomakkeella.

Aikataulu:

PowerPoint 15min

Ryhmiiin jakautuminen 5min

Kehitysideat pareittain 30min (10min per aihe)

Kahvitauko 20min

Ideoiden läpi käyminen ryhmässä 30min

Palautelomake 5min

Yht. 1h 40min (20min joustoa)

Palautelomake

Kiitos osallistumisestasi kehittämisiltapäivään! Palautteesi iltapäivästä on meille tärkeä ja auttaa kehittämään vastaavia tilaisuuksia tulevaisuudessa 😊

Voit vastata eri väittämiin valitsemalla numeron asteikolta 1-5 riippuen siitä, kuinka samaa tai eri mieltä olet väittämien kanssa.

(1: täysin eri mieltä ja 5: täysin samaa mieltä)

Iltapäivän sisältö vastasi odotuksiani 1 2 3 4 5

*Kehittämisiltapäivä oli mielestäni hyödyllinen 1 2 3
4 5*

Kehittämisiltapäivän pituus oli sopiva 1 2 3 4 5

*Saamani tieto auttaa minua kehittämään työtäni 1
2 3 4 5*

Antaisin kehittämisiltapäivälle kokonaisarvosanan 1 2 3 4 5

Risut/ruusut kehittämisiltapäivästä:

Kiitos vastauksestasi!

HEI TYÖTOVERI, HUOMIOIDAAN NÄMÄ!

1. Positiivisuus

Asenne kohdalleen
Asian voi sanoa näytisesti
Kiitos ja ole hyvä!
Huumori
Toisen kunnioitus
Toisen asemaan asettuminen
Löydetään asioista hyvät puolet

2. Vuorovaikutus

Puhutaan ystävällisesti ja kohteliaasti
Kuuntelu ja empatia
Keskusteluyhteys hoituhuoneessa pitää toimia
Mahdollisuus kysyä ja saada asiallinen vastaus

3. Käyttäytyminen

Suoraan puhuminen – ei puhuta selän takana
Kuunteleminen
Toisen auttaminen
Tasapuolinen / oma-aloitteinen osallistuminen
Tervehtiminen
Annetaan toiselle tilaa
Tasa-arvoisuus
Työparin huomioiminen
Samat säännöt kaikilla
Kohtele muita kuten haluaisit itseäsi kohdeltavan

HEI ESIHENKILÖ, MUISTETAAN NÄMÄ!

1. Yksilö

Työyhteisötaidot
Motivoituminen ja työhön sitoutuminen
Kehittyminen
Palauteen antaminen

2. Yhteistyö

Ilmapiiiri
Viestintä ja kommunikaatio
Kuunteleminen ja toisten
huomioinnottaminen
Sanaton viestintä
Ristiriidat
Työyhteisön vuorovaikutustaidot

3. Osallistaminen

Osallista työyhteisöä
Yhteinen tekeminen
Sovi pelisäännöistä!
Huolehdi seurannasta