

Hyvinvointia työstä



Työterveyslaitos



Työterveyslaitos



Asenteet, viestintä ja vuorovaikutus

**Kankaanpää
22.1.2015**

Anna Tienhaara

Psykologi, Organisaatiokonsultti FINOD



Työterveyslaitos

Marjaana Lahtinen, Tiina Koivisto, Anna
Tienhaara

© Työterveyslaitos – www.ttl.fi

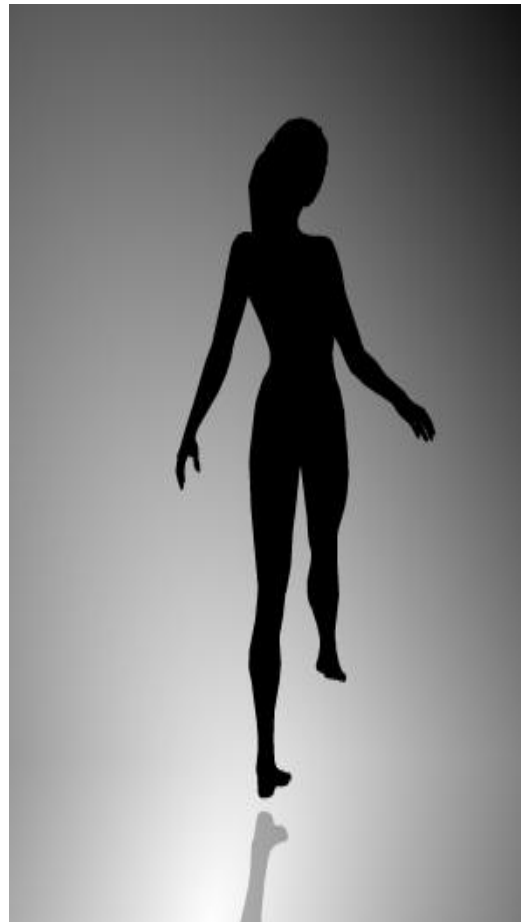


Vuorovaikutus

Me ihmiset olemme erilaisia, siksi tarvitsemme yhteistä keskustelua...

Näetkö tanssijan kääntyvän myötä- vai vastapäivään?

Keskity ja kokeile, saatko tanssijan vaihtamaan suuntaa.



Valikoiva havaitseminen



- Valikoiva havaitseminen
 - Havaitsemme ympäristömme odotuksien, kokemuksemme ja kiinnostuksemme kautta. Kiinnitämme enemmän huomiota asioihin ja yksityiskohtiin jotka vahvistavat odotuksiamme ja tulkitsemme asioita maailmankuvamme ja ihmiskuvamme mukaisesti.
- Tiedon ylitarjonta
 - Kun tietoa on paljon, emme pysty vastaanottamaan tai muistamaan kaikkia yksityiskohtia. Jotkut asiat jäävät mieleen, ja ne voivat olla eri asioita eri ihmisille



ENNAKKOON LUKITTU - VOIKO ASENTESIIN VAIKUTTAA?

Asenne

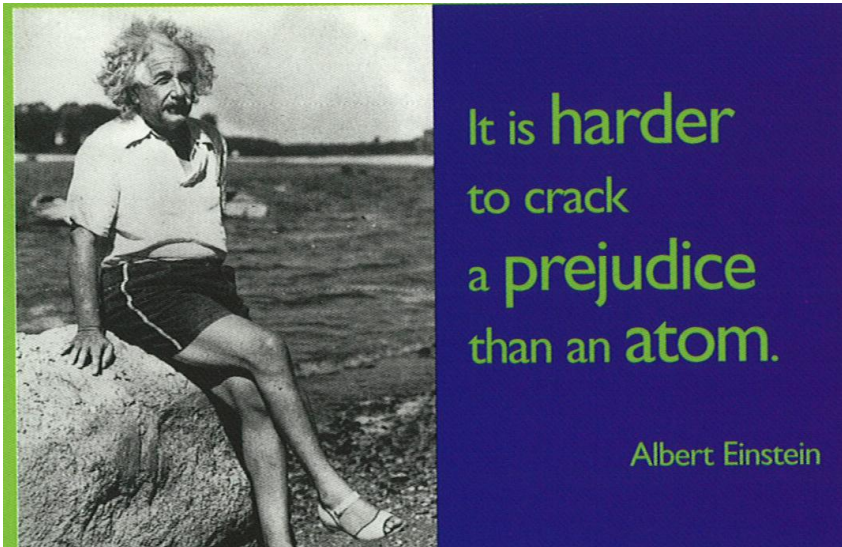
- asenne on johdonmukaisena ilmi tuleva suhtautumistapa johonkin ympäristön kohteeseen
- Asenteeseen liittyy kolme komponenttia:
 - Affektiivinen - positiiviset ja negatiiviset tunteet
 - Kognitiivinen - uskomukset ja ajatukset
 - Konatiivinen - käyttäytymiselliset aikomukset ja taipumukset

Asenteista ja ennakkoluuloista



→ **Asenteet ovat MUUTTUVIA**

vaikka niiden helposti ajatellaan olevan pysyviä



Asenteiden säilyttäminen

(McGuiren rokotusteoria):

Kaksi tapaa vahvistaa nykyisiä asenteita:
vahvistus- ja rokotusmalli

- vahvistusmalli: nykyasenteet säilyvät, kun annetaan niitä tukevia viestejä
- rokotusmalli: nykyasenteet säilyvät, kun ensin annetaan heikennetty annos vastapuolen väittämiä ja sitten nykyisiä asenteita tukevia viestejä
→ rokotusmalli on tehokkaampi



VUOROVAIKUTUKSEN JA VIESTINNÄN HALLINTA

- TIETO, TUNTEET, PELOT

Sisäilmasto-ongelmissa tarvitaan riskiviestinnän osaamista



- Riskiviestinnällä tarkoitetaan viestintää tilanteissa, jotka sisältävät terveyteen ja hyvinvointiin liittyviä riskejä
- Tilan käyttäjät toivovat saavansa varmaa tietoa sisäilmasto-ongelmista ja niiden terveystaakasta heti ensimmäisten epäilyjen ilmaantuessa
- Ongelmana kuitenkin on, että
 - täsmällistä tietoa on harvoin heti saatavilla
 - ja lisäksi terveystaakan käsite itsessään on suhteellinen: riskin suuruus arvioidaan terveyshaitan suuruuden ja todennäköisyyden perusteella. Sen vuoksi varmaa vastausta kysymykseen "Sairastunko minä?" on mahdoton antaa.

Riskiviestintä on taitolaji

- Riskiviestintä ei ole pelkästään tiedon välittämistä vaan vastavuoroista tietojen, näkemysten ja kokemusten vaihtamista.
- *Riskiviestintä on siis dialogia*, jossa kaikki osapuolet voivat saada äänensä kuuluviin ja myös tuntea tulevansa kuulluiksi
- Riskiviestinnän tavoitteena on auttaa tilan käyttäjiä ymmärtämään riskiä ja sitä koskevaa päätöksentekoa sekä toimenpiteitä riskien hallitsemiseksi
- Onnistuneen riskiviestinnän avulla parannetaan tilan käyttäjien ja asiantuntijoiden välistä yhteistyötä ja luottamusta sisäilmasto-ongelman käsittelyprosessissa

Maallikot ja asiantuntijat arvioivat riskiä eri tavoin



- On hyvä huomata, että *kysymys ei ole pohjimmiltaan oikeasta tai väärästä riskin tulkinnasta, sillä koettu riski on kokijalleen aina todellinen!*
- Tilan käyttäjien kokemusten ja tunteiden sivuuttaminen voi joskus tuntua helpoimmalta ratkaisulta, mutta niitä välttelemällä tai vähättelemällä joudutaan yhä vaikeampiin tilanteisiin
- ➔ Huolestuneisuus, epäluottamus ja suuttumus lisääntyvät ja sisäilmaongelman hoitaminen vaikeutuu.

Seurauksena tilanne, jossa on kolme ongelmaa

- Rakennuksen ongelma ja siihen liittyvät terveyshaitat
 - Luottamuksen rapautuminen eri osapuolten välillä vaikeassa tilanteessa
 - Työyhteisön uupuminen vaikeassa tilanteessa
- ➔ **Kaikkien kolmen ongelman hoitaminen tärkeää!**
- ➔ Muuten voi käydä niin, että onnistuneista teknisistä korjausratkaisuista huolimatta valitukset ja oireilu jatkuvat



SISÄILMASTON ONGELMAKIERTEEN EHKÄISYSSÄ AUTTAA YHTEISTYÖTÄ JA VIESTINTÄÄ JÄSENTÄVÄ TOIMINTAMALLI...

Toimintamallin peruslähtökohdat



Moniammatillisen
yhteistyön
rakenteiden
luominen

Vuorovaikutteinen
ja säännöllinen
viestintä

Tilojen käyttäjiä
osallistava työote

**Sisäilmaongelmien
ratkaisun
hyvät käytännöt**

Tavoitteellinen ja
prosessimainen
työskentely

Ongelmatilanteen
kokonaisvaltainen
ja maltillinen
tarkastelu

Viestintäsuunnitelma osaksi toimintasuunnitelmaa

- Samalla kun suunnitellaan, miten sisäilmasto-ongelman hoitamisessa edetään, tulee laatia myös viestintäsuunnitelma
- Viestintää tulisi tarkastella kolmesta eri näkökulmasta:
 - Miten huolehditaan ongelmatilannetta hoitavien henkilöiden (sisäilmaryhmän) sisäisestä tiedonkulusta ja viestinnästä?
 - Miten hoidetaan viestintä sisäilmaryhmän ja tilan käyttäjien välillä?
 - Miten tiedotusvälineiden mahdollinen kiinnostus asiaan huomioidaan?

Mikä on viestinnän tavoite?

- Sisäilmaryhmässä tulee pohtia, mikä on tilan käyttäjille suunnatun viestinnän tavoite - mitä viestinnällä halutaan saada aikaan?
 - Viestinnän tavoite vaikuttaa siihen, millaiset keinot viestinnässä ovat tarkoituksenmukaisia ja tehokkaita
- Onko viestinnän tavoitteena kyseisessä ongelmatilanteessa esimerkiksi:
 - kertoa, tiedottaa tapahtumista
 - poistaa turhia pelkoja, rauhoittaa tilannetta
 - ampu alas huhuja
 - motivoida tilan käyttäjiä toimintaan
 - varoittaa terveysriskistä
- Mikäli tavoitteena on tiedottaa esimerkiksi tapahtumista tai aikatauluista, kirjallinen viestintä esim. sähköpostitse on riittävää
- Mikäli taas pyrkimyksenä on tilanteen rauhoittaminen, väärien käsitysten oikaiseminen tai toimintaan motivoiminen, vuorovaikutteiset viestinnän keinot ovat välttämättömiä

Viestinnän sisällöt ja aikataulutus (1)



- Viestinnän tulee olla säännöllistä ja sen pitää kestää koko ongelman käsittelyprosessin elinkaaren ajan
- Periaate on, että aina kerrotaan kun tapahtuu ja myös silloin kun mitään ei näytä tapahtuvan, sillä taustatyötä tehdään ongelman hoitamiseksi (toiminnan läpinäkyvyys!)
- Viestinnän sisältöjen suunnittelussa tarvitaan koko sisäilmaryhmän ammattiosaamista!
- Oleellista on, että sisäilmaryhmä sopii viestinnän pelisäännöt ja sisällöt yhteisesti ryhmässä ja esiintyy ulospäin yhtenäisenä tiiminä, joka kantaa kokonaisvastuun prosessista ja tehdyistä ratkaisuista
 - Esimerkiksi keskeisimmät tiedotteet, joissa kerrotaan ongelmatilanteen terveydellisestä merkityksestä ja joissa perustellaan valittuja korjaustoimenpiteitä, on hyvä lähettää koko sisäilmaryhmän nimissä

Viestinnän sisällöt ja aikataulutus (2)

Viestinnän kannalta erityisen kriittisiä vaiheita sisäilmasto-ongelman käsittelyprosessissa ovat

I prosessin käynnistysvaihe

- pohja luottamukselle, arvostaminen

II ongelman määrittely- ja terveydellisen merkityksen arviointivaihe

- arvioita, todennäköisyyksiä → konfliktien kehittymisen riski
- Vuorovaikutus → yhteinen näkemys ongelmasta, sen terveydellisestä merkityksestä ja korjausratkaisuiden tavoitteista

III seuranta- ja päätös vaihe

- Erilaisia näkemyksiä toimenpiteiden hyödyistä, osa oireilevista väistötiloissa → yhteinen, erilaisia kokemuksia kunnioittava näkemys lopputuloksesta
- Tärkeää myös seurannan pitkäaikaisuudesta ja jälkihoidosta: "oireilevaa ei jätetä yksin"

Esimerkki ensimmäisestä tiedotustilaisuudesta



1. Mikä on tilaisuuden tarkoitus ja tavoite (miksi se on järjestetty)?
2. Mitä tilanteesta tiedetään (mitä, missä, milloin, kuka, miten, miksi, millaisin seurauksin)?
3. Mitä tähän mennessä on tehty?
4. Mistä asioista tarvitaan lisätietoa, miten ja milloin sitä hankitaan?
5. Mitä välittömiä toimenpiteitä tehdään ja millä aikataululla?
6. Milloin jatkosta tiedotetaan tarkemmin?
7. Annetaan kuulijoille ongelmatilannetta hoitavan sisäilmaryhmä jäsenten yhteystiedot. Keneen voi ottaa yhteyttä?
8. Onko kysymyksiä? Lopuksi aika kuulijoiden kysymyksille ja keskustelulle.

Luottamuksen ilmapiiri avaintekijänä sisäilmasto-ongelman ratkaisussa

Ei yksittäisistä ja irrallisia tiedottamisen temppuja, vaan...

Luottamuksen ilmapiiri on seurausta

hyvästä prosessin hoidosta,

*jonka perustana on teknisten asiantuntijoiden, kiinteistönhallinnan, työsuojelun,
työterveyshuollon ja tilankäyttäjien*

näkökulmien yhteen nivominen

sekä

keskinäinen vuorovaikutus ja yhteistyö.

Lisää tietoa

- Lahtinen M, Ginström A, Harinen S, Lappalainen S, Tarkka O, Unhola T: Selätä sisäilmastokiista - viesti viisaasti. Työterveyslaitos, Helsinki 2010.
- Lahtinen M, Lappalainen S, Reijula K. Sisäilman hyväksi. Toimintamalli sisäilmaongelmien ratkaisuun. Työterveyslaitos, Helsinki 2008.
- Lappalainen S ym. Sisäympäristöongelmien ratkaiseminen kuntien rakennuksissa. Ohje toimintatavoista sisäympäristöongelmia hoitaville ryhmille ja henkilöille. Kuntaliitto, Helsinki 2010



Kiitos!