

HIT - vuorovaikutuksen ja yhteistyön työkalupakki

Palvelutuotteen kuvaus ja hankkeen loppuraportti



Työsuojelurahasto
Arbetskyddsfonden
The Finnish Work Environment Fund

Työsuojelurahasto on osallistunut
hankkeen rahoittamiseen.

1. Miksi tarvitaan HIT

1. Teknologinen muutos

Teknologisen kehityksen eksponentiaalisesti kasvava nopeus on tämän päivän suuri vaikuttaja työelämässä ja myös haaste. Tämä sama todetaan kaikilla aloilla.

Uusia palvelumalleja on tarve kehittää jatkuvasti. Tämä on kaikille organisaatioille välttämätöntä, niin yksityisellä kuin julkisellakin sektorilla.

Työntekijöiden on opittava koko ajan uutta, ja esimiehiltä odotetaan monenlaisia uusia tiimityötaitoja. Tämä tarkoittaa työntekijöiden kannalta tuntemattomia asioita, kuormitusta ja ylivoimaisilta tuntuvia suorituksia.

1. Miksi tarvitaan HIT

2. Yksilön ja yhteisön hyvinvointi

Merkkejä työntekijöiden kuormittumisesta on jo ollut pitempään ja niihin on pyritty vaikuttamaan konkreettisilla yksilön hyvinvointia ja jaksamista lisäävillä tekijöillä, kuten liikunnalla, työympäristöön vaikuttamalla tai palautumisella.

Haasteet ovat sellaisia, että yksilön vaikuttaminen ei yksinään riitä. Tarvitaan lisäksi työyhteisöön vaikuttamista. Yhdessä toimimisen ja -luomisen taidot kuuluvat yhä useammalle työntekijälle, mutta käytännön keinot niiden toteuttamiseksi ovat puuttuneet. Vuorovaikutustaitojen merkitys kasvaa kaikissa työtehtävissä. Ne ovat työyhteisön vastuulla.

1. Miksi tarvitaan HIT

3. Omaan työhön vaikuttaminen

Tutkimusten mukaan omaan työhön vaikuttaminen ja onnistunut tiimityö parantaa jaksamista samalla kun henkilöstötuottavuus lisääntyy.

Työntekijöiden tulisi osata työhönsä vaikuttaminen ja tiimityö. Tämä edellyttää muutosta työyhteisössä käyttäytymisessä ja oppimista vanhasta pois.

Omaan työhön vaikuttaminen on uusi kehitettävä taito.

1. Miksi tarvitaan HIT

4. Vuorovaikutustaitojen harjoittelu

Sosiaalisten taitojen ja empatian merkitys korostuu, kun organisaatioissa vaaditaan tehokkuutta ja tuottavuutta.

Ihmisten persoonalliset piirteet vaihtelevat ja joillekin näiden vaatimusten yhdistelmä saattaa tuntua ylivoimaiselta.

Harjoittelemalla voi kehittyä. Kun keskitytään tiimiläisten keskinäiseen vuorovaikutukseen ja sen parantamiseen, HIT-työkalut auttavat siinä.

2. HIT-palvelun tavoitteet

Palvelutuotteen tavoitteena on luoda puitteet ja työkalut vuorovaikutustaitojen opetteluun ja oman työn kehittämiseen ja seurantaan, jotta kuormitus vähenee ja oppimiskyky lisääntyy.

Tuote koostuu toiminnallisista kehittämistyöpajoista. Niissä harjoitellaan kohtaamisia ja tutkitaan yhdessä työympäristöä ja toimintaa. Tämä antaa pohjaa yhteiskehittämiselle ja lisää motivaatiota omaan työhön vaikuttamiseen.

Yksilöä huomioiva ja yhteiseen kehittämiseen kannustava toiminta luo hyvinvointia. Tämä vaikuttaa suoraan tuottavuuteen.



3. Tekijät ja osaamistaustat

Tuotteen kehittämiseen ovat osallistuneet eri ammatti- ja kokemustaustoilla olevia ihmisiä. Hankkeen vetäjänä on toiminut Marjuska Kaukomies, TaM, jolla on pitkä kokemus yritysten asiakaspalveluiden kehittämisestä ja innovaatiotoiminnasta.

Muita kehittäjiä ovat teatteritaiteen maisterit Sari Siikander ja Petteri Hynönen, taiteen maisteri Hanna Yli-Korpela ja filosofian maisteri Maarit Kaukomies. Lisäksi tuotteen kehittämiseen on osallistunut psykoterapeutti, tulevaisuuden tutkija sekä tiiminvetäjiä ja muita työntekijöitä eri organisaatioista.

Kehittämisen yrityskumppanit ovat DNA, Wetteri ja Keskusautohalli.



4. Asiakastarve tuotteen perustana

HIT-tuotteen kehittäminen lähti vakuutusyhtiön ja autoliikkeiden henkilökunnan tarpeista. Työssä jaksamisen haasteet ovat yhteisiä toimialoista riippumatta. Vuorovaikutuksen merkitys kaikissa työtehtävissä korostuu jatkuvasti. Kysymys tuotteen kehittämisessä oli: *Kuinka voidaan käytännön tasolla vaikuttaa työntekijöiden päivittäiseen kommunikointiin ja edistää hyvinvointia ja tuottavuutta?*

Aiheen käsittely pelkästään teoriapohjalta ei tuottanut tulosta. Valitsimme mahdollisimman käytännönläheisen tavan selvittää tuotteeseen tarvittavat ominaisuudet. Testasimme eri menetelmiä ja valitsimme parhaat.

Vuorovaikutuksen ymmärtämiseen ja kehittämiseen käytämme dramaturgiasta peräisin olevaa Keith Johnstonen *toiminnallista improvisaatiomenetelmää*. Johnstonen oppien mukaan kaikki improvisaatio on vuorovaikutusta ympärillä olevien ihmisten kanssa ja oppimalla parempaa vuorovaikutusta ihminen pärjää paremmin muiden ihmisten kohtaamisessa. Taitoja ovat esimerkiksi statusviestinnän tunnistaminen, haastavissa vuorovaikutustilanteissa pärjääminen sekä vahinkotyrmäämisen tietoinen välttäminen.

5. HIT - tuotteen kehittäminen

Alkuvaiheessa testattiin uusia toiminnallisia työpajoja palvelumuotoilun, improvisaation ja taideterapian pohjalta. Myöhemmin mukaan on tullut Lean sekä tulevaisuuden tutkimuksen menetelmien soveltaminen.

Tuotteistuksessa on keskitytty palvelun modulaarisen rakenteen luomiseen. HIT-työkalut muodostavat kokonaisuuden, jonka modulit ovat vaihdettavissa ja sovitettavissa aina kohderyhmän tarpeen mukaan. Näin voidaan huomioida muut mahdolliset kehittämishankkeet ja niiden aikataulutus organisaatiossa.

Tuotteen kehittäminen perustuu työelämän tutkimuksiin, haastattelututkimuksiin, havainnointiin sekä työskentelyyn asiakkaiden kanssa. Tuotetta on testattu yli 300 testikäyttäjän kanssa. Kehittäminen on kestänyt 4 vuotta.

6. HIT - Human Interaction Toolkit työkalut

Testit ovat osoittaneet HIT-menetelmän toimivuuden organisaation kaikilla tasoilla. Se on nopea ja tehokas tapa löytää parannettavat kohteet toiminnassa. Ne voivat olla joko ihmisten kuormitukseen, prosessin vaiheisiin, resurssointiin tai työilmapiiriin liittyviä.

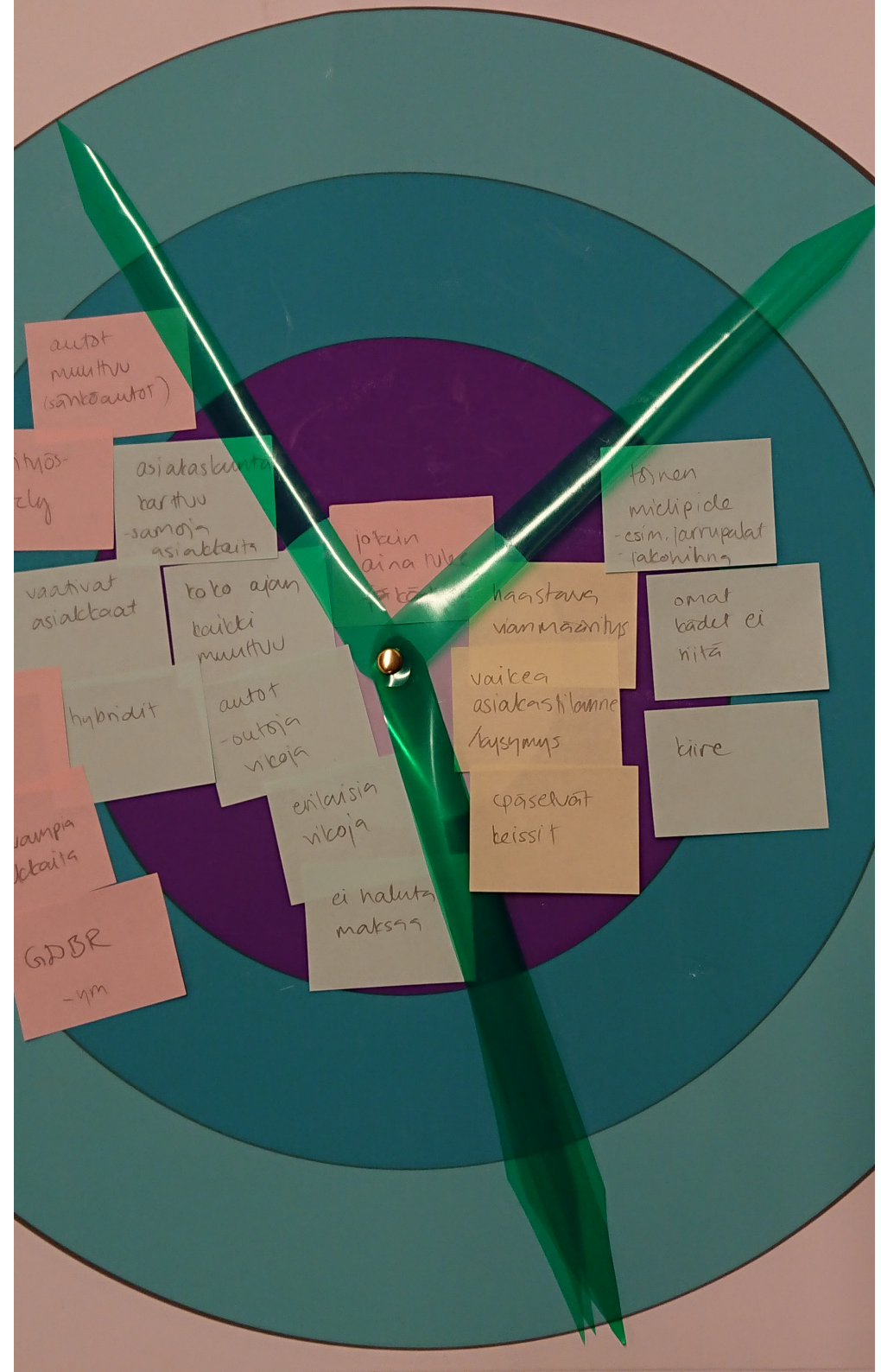
1. Haastattelu- ja havainnointityökalut
2. Vuorovaikutustyöpajat
3. Kohtaamistyöpajat
4. Pienryhmätyöskentelyn menetelmät
5. Flipped learning studio - käännteinen opetus



6.1. Haastattelut ja havainnoinnit

Kohderyhmän kuuntelu tapahtuu aina ennen varsinaista työskentelyä joko ennakkotehtävien tai haastattelujen muodossa. Haastattelut toteutetaan kehittämiemme menetelmien avulla.

Tikkataulu-työkalun avulla haastatellaan, analysoidaan ja jäsenellään tietoa. Tietoa kerätään työtehtävistä ja siitä minkä työntekijä kokee vaikeaksi ja mikä motivoi. Tämä dokumentoidaan. Muita haastattelumenetelmiä ovat ryhmähaastattelut.



Tikkataulu-työskentelyä



6.2. Vuorovaikutus-työpaja

Näissä pajoissa käydään läpi teoriaa toiminnallisten harjoitteiden avulla. Vuorovaikutustaidot ovat kaikkien opittavissa. Miten asenne vaikuttaa? Miten vaikka onnistutaan saamaan numerot käsissä oikeaan järjestykseen? Eihän tässä ole järkeä!

Vuorovaikutuksen peruslainalaisuuksia käydään läpi improvisaatioteatterin menetelmiä hyödyntäen.



6.3. Kohtaamispaaja 1

Tämän kohtaamistyöpajan harjoitukset liittyvät työntekijän ja asiakkaan kohtaamisiin.

Kohtaamistilanteita analysoidaan ja tutkitaan suhteessa palvelupolkuihin. Kohderyhmän kuuntelu tapahtuu aina ennen varsinaista työskentelyä joko ennakkotehtävien tai haastattelujen muodossa.

Harjoitteissa voidaan käyttää hyväksi myös *profiilikorttityöskentelyä*. Oikeat tilanteet, henkilöiden taustat, käyttäytymisen piirteet, pelot ja elämänasenteet voidaan ottaa mukaan case-harjoituksissa. Näyttelijät voivat tuoda esiin rakentavan vuorovaikutuksen esteitä ja mahdollistajia.



Esimerkkejä profiilikorteista

Profiilikortti



Vanhemman nimi

Ikä.....

Ammatti

Perheenjäsenet

Asuvatko perheenjäsenet samassa vai eri
osoitteissa

Perheen harrastukset

Vanhempien / vanhemman työaika

Kieli.....

Mieluisin asiointikanava

Onko oma auto (kyllä / ei) ..

Kaupungin tarjoamien palveluiden
tunteminen (hyvä / huono) ..

Asuinalue.....

Lapsen ikä

Pelko

Elämänmotto



Koutsin nimi

Ikä

Koulutus

Perhe

Päätehtävät työssä

Kuinka usein pitää aamupalaverit?.....

Mitkä tilanteet ovat hankalimpia töissä?.....

.....

Harrastaa.....

Kiinnostunut oppimaan.....

Kokee työtään helpottavaksi.....

Kokee työtään vaikeuttavaksi.....

Stressaantuu yleensä, jos.....

Konfliktitilanne syntyy kun ... (työtoverin tai asiakkaan kanssa).....

.....

Mikä innostaa työssä?.....

Kuinka kokee tietojärjestelmien käytön?.....

Lempimusiikki.....

Mikä huolestuttaa?.....

Elämän motto:.....

6.4. Kohtaamispaja 2

Tämän työpajan harjoitukset liittyvät työyhteisön sisäisiin kohtaamisiin sekä haastaviin tilanteisiin.

Kaikki tilanteet otetaan kulloisestakin työympäristöstä, jolloin kehittämisessä huomioidaan kohderyhmän erityistarpeet.



6.5. Pienryhmytöt

Menetelmänä on nopeatempoiset rastit pienryhmissä.

Rasteilla käsitellään monenlaisia kysymyksiä sekä tehdään konkreettisia tehtäviä. Jos ryhmästä otetaan esille hankalia aiheita ja toimintaympäristöön liittyviä kysymyksiä, niitä voidaan käydä läpi pienryhmissä. Tähän on olemassa työskentelymalli ja purkumenettely.



6.6. Flipped learning studio - käänteinen opetus

Tässä harjoitellaan yhteistä kehittämistä ja visuaalisen toteutuksen tuottamista. Studioissa sovelletaan ja harjoitellaan yhdessä esiin nostettuja asioita.

Video- tai äänimateriaalin tekeminen yhdessä korostaa työntekijän omaa aktiivisuutta oppimisessa, ryhmän välistä vuorovaikutusta ja teknologian ja internetin käyttöä.

Videotyöskentely toimii tehokkaana muistijälkenä ja myöhemmin asioiden kertauksena.

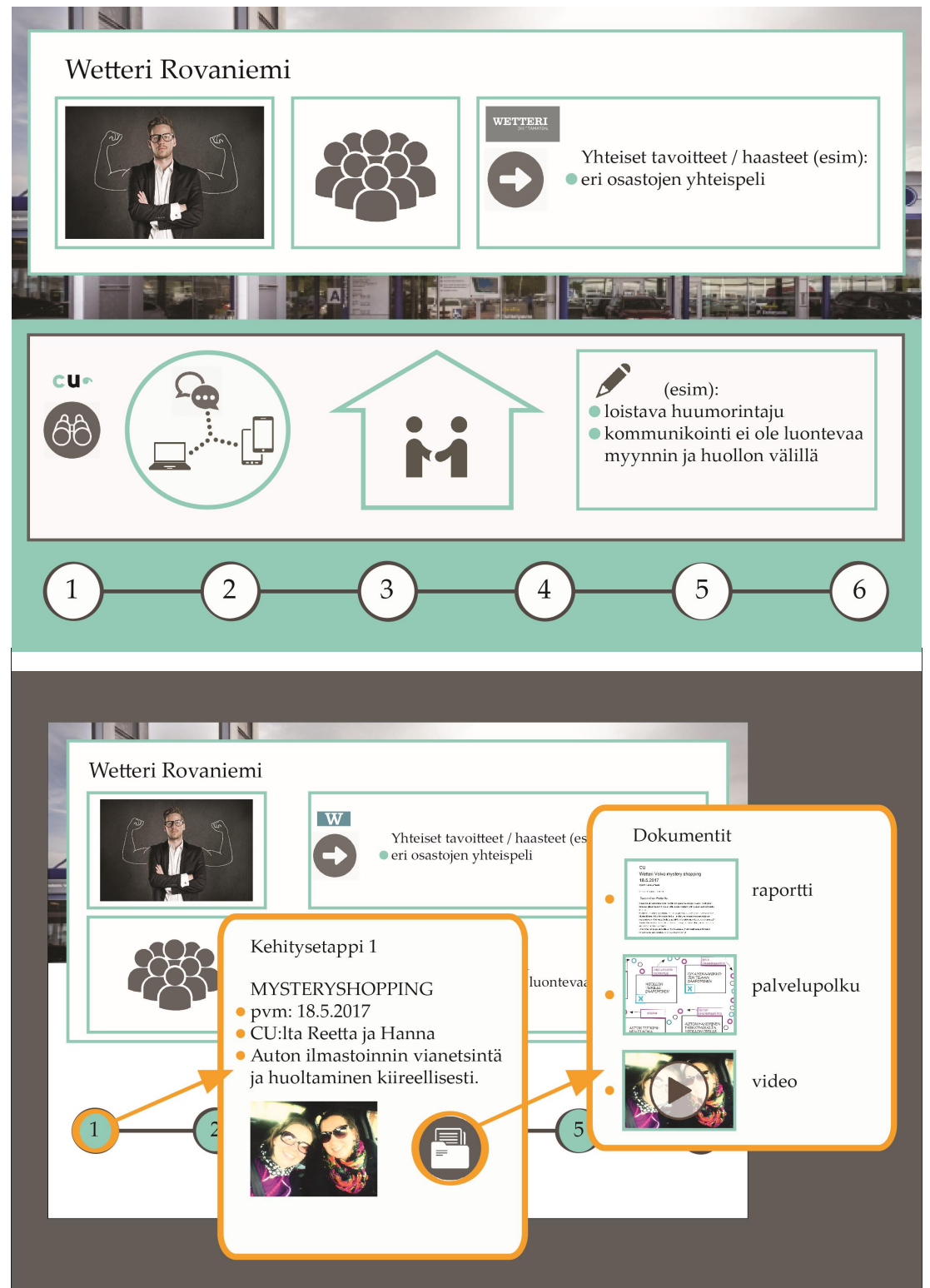


Dokumentointi

Työskentelyssä tuotettu materiaali kootaan. Se jää asiakkaan käyttöön jatkuvaa kehittämistä varten.

Palvelutuotteessa käytetään omaa dokumentointimenettelyä.

Dokumentointia voi olla tekstin lisäksi piirroksat, valokuvat tai videot sekä podcastit.



7. Kuinka organisaatio voi hankkia HIT palvelun?

HIT-palvelu voidaan sovittaa organisaation kehitysprosesseihin parhaiten demo-workshopin avulla.

Kiinnostuneille organisaatioille toteutetaan yhteisiä demo-workshoppeja. Organisaation edustajat voivat tarkastella työkalupakin sopivuutta kehittämisprosessiinsa, kun he saavat omakohtaisen kokemuksen ja käsityksen HIT- menetelmistä. HIT sopii kaikille toimialoille julkisella ja yksityisellä sektorilla ja erikokoisille organisaatioille.

Lisätietoja: Marjuska Kaukomies
marjuska.kaukomies@contentunion.net
+358 505687777

