

# Työhyvinvointimuotoilulla kohti ”kuuntelemisen kulttuuria”

Laurean toteuttamassa työhyvinvointimuotoilun palvelussa on tänä syksynä käynnistynyt toinen kierros uusien organisaatioiden kanssa.

Uutinen **30.11.2021**



Digitalisaatio ja työn murros, koronapandemia. Nämä ovat esimerkkejä tekijöistä, jotka asettavat työntekijöiden työhyvinvoinnin koetukselle monella eri toimialalla. Mutta miten työntekijät itse näkevät työhyvinvoinnin haasteet ja miten he lähtisivät näitä ratkomaan? Näihin kysymyksiin on lähdetty syksyn mittaan etsimään ratkaisuja neljässä organisaatiossa Laurea-ammattikorkeakoulun työhyvinvointimuotoilupalvelun tukemana.

[Työhyvinvointimuotoilu on Työsuojelurahaston tuella rakennettu palvelu](#), jossa toteutetaan työhyvinvoinnin kehittämisprojekteja yhdessä

asiakasorganisaatioiden työntekijöiden kanssa. Työhyvinvointimuotoilussa ratkaistaan yrityksen, yhdistyksen, kunnan tai muun organisaation työhyvinvointia nakertavia asioita palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen ja opitaan samalla työntekijäkeskeisiä kehittämisen menetelmiä, joita voidaan hyödyntää arjessa.

## Työntekijäpersoonat konkretisoivat erilaisia työhyvinvoinnin tarpeita

Yksi työhyvinvointimuotoilun projektiin osallistuneista organisaatioista on Kustannusosakeyhtiö Otava. Siellä korona-aikana on tunnistettu erityisesti kustannustoimittajien työhyvinvoinnin haasteeksi oman työn hallinnan puute:

- Digitalisuuden ja entistä projektimaisemman työn tuomat muutokset kuormittavat kustannustoimittajia, mikä näkyy henkilöstökyselyissä, mutta myös lisääntyneinä sairaspöissaoloina. Tämän haasteen juurisyitä ja sitä kautta uudenlaisia keinoja sen ratkaisuun halusimme tämän projektin myötä löytää, kuvailevat Otavan henkilöstöpäällikkö **Inkeri Huotari** sekä toimituspäällikkö ja työsuojeluvaltuutettuna toimiva **Johanna Eronen**.

### "Palvelumuotoilun menetelmät auttavat luomaan ratkaisuja erilaisille ihmisille"

Nyt, kun työhyvinvointimuotoilun projekti on Otavalla saavuttanut puolivälin, on työ tuottanut tulosta. Työntekijöiden haastattelut ovat tehneet näkyväksi tekijöitä, jotka vaikuttavat työn hallinnan tunteeseen.

- Palvelumuotoilun menetelmät ovat tukeneet projektissamme ja juuri parhaillaan olemme luoneet työntekijäpersoonia. Ne auttavat meitä luomaan ratkaisuja ja tarjoamaan tukea erilaisille ihmisille, henkilöstöpäällikkö Huotari kuvailee.

- Tärkeä havainto on ollut, että noin 100 kustannustoimittajan työtä tekevän joukkoon mahtuu monenlaisia ihmisiä. Se, mikä kuormittaa toista, ei välttämättä toista haittaa.

## ”Tärkeää asettua työntekijän rooliin”

Henkilöstön tunnistamia työhyvinvoinnin haasteita on tarkalla korvalla projektin myötä kuunneltu myös Evidenssiassa. Evidensia Eläinlääkäripalvelut Oy toimii 40 toimipisteessä yli 1000 työntekijän voimin ja yrityksessä on tunnistettu tarve tarkastella työnjakoa ja prosesseja, kehittää viestintää sekä edistää menhenkeä.

- Meillä HR:ssä saattoi olla ennen tätä projektia jonkinlainen käsitys haasteista, mutta nyt tämän projektin ja työntekijöiden haastatteluiden myötä meillä on huomattavasti konkreettisempi käsitys kehityskohteista ja niiden prioriteeteista, tiivistää HR-asiantuntija **Sonja Kosonen**.

### "Haastatteluista syntyi konkreettinen käsitys kehityskohteista"

Kosonen on ollut erityisen tyytyväinen työhyvinvointimuotoilun menetelmään, jossa kuunnellaan eläinsairaaloissa työskenteleviä työntekijöitä ja heidän kokemuksiaan. Kun projektin löydöksiä on Evidenssialla esitelty työntekijöille ja eläinsairaaloitten johdolle, on vastaanotto ollut yksimielinen; löydetyt kipupisteet ja ehdotetut kehityskohteet ovat osuneet ”naulan kantaan”.

- Tärkein oppi tässä projektissa on ollut, että mennään lähelle ihmistä ja heidän kokemuksiaan. On ollut äärimmäisen tärkeää asettua työntekijän rooliin ja ymmärtää heidän työssä kokemiaan haasteita, Kosonen pohtii.

- Tämä tuo myös työntekijää ja hallintoa lähemmäs toisiaan. Sitä vartenhan me täällä olemme, jotta voisimme luoda työntekijöille mahdollisimman hyvät edellytykset hoitaa heidän työnsä parhaalla mahdollisella tavalla.

## Palvelumuotoilusta apua haastatteluaineiston työstämiseen

Eri organisaatioissa henkilöstön hyvinvointia kartoitetaan säännöllisesti erilaisilla työhyvinvointi- ja henkilöstökyselyillä. Työhyvinvointimuotoilussa tavoitteena on syventää kyselyistä saatua dataa haastatteluilla ja kehittää prosesseja ja toimintatapoja palvelumuotoilun yhdessä työntekijöiden kanssa, heitä vahvasti ideointiin ja kehittämiseen osallistaen.

Helsingin kaupungin suurimman seniorikeskuksen Kustaankartanon seniorikeskuksen projektissa on huomattu laadullisen datan arvo. Kustaankartanossa yksinään on työntekijöitä lähes 400. Osana suurta kaupunkiorganisaatiota on tutkimusten avulla kerätty tieto tärkeässä roolissa. Nyt Kustaankartanossa kuitenkin keskityttiin erityisesti lähiesihenkilöihin ja heidän kokemuksiin työhyvinvoinnista koronapandemian keskellä.

- Haastattelut ovat olleet tässä projektissa todella antoisia ja myös haastatelluilta saimme paljon positiivista palautetta, kertovat ylihoitaja **Päivi Markkanen** ja palvelupäällikkö **Sirpa Impinen**.

- Kun halutaan kehittää työhyvinvointia, on tällainen laadullinen data todella arvokasta. Se kertoo vielä numeroita enemmän, miten ihmiset todella kokevat asioita.

## "Laadullinen data on todella arvokasta, kun kehitetään työhyvinvointia"

Työhyvinvointimuotoilun projektissa organisaatioiden tukena ovat olleet Laurean asiantuntijat. Kustaankartanolla erityisesti laurealaisten asiantuntijoiden vetämiin työpajoihin on oltu erityisen tyytyväisiä:

- Olemme pitäneet todella paljon näistä työpajoista ja palvelumuotoilun menetelmistä, jotka ovat olleet meille uusia asioita. Palvelumuotoilijoiden avulla olemme saaneet välineitä työstää haastatteluissa nousutta dataa ja sitä kautta päässeet miettimään, miten oikeasti voisimme tehdä työtä täällä aivan uudella tavalla, Markkanen ja Impinen kuvailevat.

# ”Kohti kuuntelemisen kulttuuria”

[Ensimmäiset Laurean toteuttamat työhyvinvointimuotoilun projektit käynnistyivät keväällä 2021.](#) Sosiaali- ja terveysalan palveluja tuottava Folkhälsan oli mukana jo silloin ja nyt syksyllä he jatkoivat työhyvinvoinnin kehittämistyötään yhdessä Laurean kanssa.

- Toinen kierros on ollut meillä luonnollinen jatkumo keväällä toteutetulle ensimmäiselle projektille. Olemme nyt päässeet jatkamaan ensimmäisessä projektissa kehitetyn toimintamallin jalostamista, jotta tästä syntyy meidän organisaatiomme käyttöön konkreettinen työhyvinvoinnin kehittämisen työväline, kuvailee työhyvinvoinnin asiantuntija **Mikaela Wiik** Folkhälsanilta.

## "Kehitämme toimintamallia, joka auttaa tunnistamaan työhyvinvointiin liittyviä tarpeita"

Ensimmäisen työhyvinvointimuotoilun projektin suurimpina oivalluksina Mikaela Wiik pitää erityisesti käyttäjien kuuntelemista ja osallistamista. Folkhälsanilla toteutettiin keväällä lukuisia haastatteluja ja vastaanotto oli positiivinen: haastattelu voimaannuttaa sekä haastattelijaa että haastateltua.

Nyt Folkhälsanilla testataan toimintamallia, joka auttaa työntekijöitä ja esihenkilöitä tunnistamaan työhyvinvointiin liittyviä tarpeita ja ottamaan niitä puheeksi esimerkiksi kehityskeskusteluissa. Folkhälsanilla on havaittu, että kynnys puhua omista tarpeista on korkea ja tämä tekee tarpeiden tunnistamisesta haastavaa – niin esihenkilöille kuin työntekijöille itselleen.

- Isona visiona ja tavoitteena meillä on luoda kuuntelemisen kulttuuri. Sellainen kulttuuri, jossa kuuntelemme toisiamme ja sitä kautta luomme parempaa työhyvinvointia, Wiik päättää.

**Haluaisitteko lähteä kehittämään organisaationne työhyvinvointia työntekijäkeskeisesti yhteistyössä Laurea-ammattikorkeakoulun kanssa? Haemme parhaillaan yhteistyökumppaneita kehittämään työhyvinvointiaan**

työntekijäkeskeisesti vuonna 2022. Lue lisää, ilmoittaudu 15.12. järjestettävään webinaariin tai ole suoraan yhteydessä Laurean asiantuntijoihin. Ilmoittautumislinkin ja yhteystietomme löydät nettisivuiltamme.

**Tutustu työhyvinvointimuotoilun palveluun**

## Lisätietoja:

- **Minna Pietikäinen**
- Projektipäällikkö
- [Minna.Pietikainen@laurea.fi](mailto:Minna.Pietikainen@laurea.fi)
- Puh [0504778057](tel:0504778057)
- 

[PALVELUMUOTOILU](#) [ARTIKKELI](#) [YHTEISTYÖ](#) [KOULUTUS- JA KONSULTOINTIPALVELUT](#)