

Sairaalatyöyhteisön työhyvinvointia rakentavat vuorovaikutuskäytänteet



https://www.jyu.fi/hum/laitokset/viesti/tutk_julk/tutkimushankkeet/savu

Tutkijat

- FT Leena Mikkola (leena.a.mikkola@jyu.fi),
- FM Tomi Laapotti (tomi.laapotti@jyu.fi)
- FM Eveliina Pennanen (eveliina.pennanen@jyu.fi)
- FM Hannele Välipakka (hannele.valipakka@jyu.fi)

Viestintätieteiden laitos / puheviestintä
PL 35, 40014 Jyväskylän yliopisto

<https://www.jyu.fi/hum/laitokset/viesti>



Hyvä vuorovaikutus

- Toimiva ja tarkoituksenmukainen kanssakäyminen
- Toimiva = riittävä koordinaatio & yhteisymmärrys
- Tarkoituksenmukainen = toimintaa ja tavoitteiden saavuttamista tukeva
- Sanomien vaihdantaa, joka tähtää merkitysten jakamiseen ja sosiaalisten tavoitteiden saavuttamiseen

Työ(hyvin)vointi

- Vuorovaikutusprosessi & sen tulos
- Työhyvinvoinnin merkitykset rakennetaan yhdessä, jolloin vuorovaikutus määrittää myös hyvinvoinnin kokemusta
- Toimijuus rakentuu ja määrittyy vuorovaikutuksessa

Työyhteisö

- Työyhteisö on olemassa vuorovaikutuksessa
- Työntekijät aktiivisia toimijoita
- Vuorovaikutuskäyttäytymistä säätelevät olemassaolevat rakenteet (esim. valta)
- Vuorovaikutus rakentaa käytänteitä, käytänteet määrittävät vuorovaikutusta

Vuorovaikutuskäytänne (Mabry 2008)

- Vakiintunut ja ajan myötä muotoutunut tapa olla vuorovaikutuksessa
- Ilmenee vuorovaikutuskäyttäytymisessä ja on siten havaittavissa
- Toimii tulkintakehikkona, joten käytänneemme vaikuttavat siihen, miten asioita ymmärrämme ja tulkitsemme

Tutkimushankkeen tavoitteet

1. Analysoida sairaalatyöyhteisön vuorovaikutuskäytänteitä, niiden funktioita ja taustalla olevia rakenteita
2. Ymmärtää vuorovaikutuskäytänteiden ja työhyvinvoinnin yhteyksiä sairaalatyöyhteisöissä
3. Kuvata vuorovaikutuksen johtamisen haasteita sairaalatyöyhteisössä

Sairaalatyöyhteisön rakentuminen

Sairaalatyöyhteisön rakentuminen

- Työyhteisön jäsenyys neuvotellaan vuorovaikutuksesta
 - Mihin kuulun? Mihin voin identifioitua?
- Työryhmät joustavarajaisia, edustuksellisia ja keskinäisesti riippuvaisia
 - Ketä edustan? Mikä roolini tässä yhteisössä on?

Työyhteisön perusta

(Mikkola, Pennanen, Laapotti & Välipakka 2014)

- Työyhteisö työyksikkönä
 - Eri ammattikunnat, jaettu tai yhdessä suoritettava tehtävä
 - *tasavertaisuus ei-vapaaehtoisessa vuorovaikutuksessa*
- Työyhteisö ammattikuntana
 - Oman ammattikunnan muodostama työyhteisö, koulutustausta(!)
 - *vertaisuus ja vapaaehtoisesti valittu yhdessäolo*
- ***Moniroolisuus!***

Identifioituminen

- Dynaaminen prosessi, jossa yksilöt määrittelevät itsensä osaksi ryhmää
 - Kuulumisen tunne, ykseys ryhmän kanssa
- Ryhmään kuulumisen luodaan, jaetaan ja neuvotellaan vuorovaikutuksessa
- Identifikaatiot ovat moniulotteisia:
 - Identifikaatiolla useita kohteita, jotka ilmenevät eri ulottuvuuksilla

Osastonhoitajien identifikaatiot

(Mikkola, Pennanen, Laapotti & Välipakka 2014)

Identifikaation ulottuvuus	Aineistoesimerkki
Kognitiivinen	PJ: Tää on iso prosessi, niinkun meille yksikkönä.
Affektiivinen	J3: On ollu mulla vähän mielen päällä, että pitää tota puhua teijan kanssa [omasta työyksiköstä]. PJ: Muuta? Huolenaihetta, murhetta, iloa minkä haluaa jakaa? J3: Murhetta.
Arvioiva	PJ: ...sitten hyvänä kakkosena tulee [toimialue] et 8,8. [J3: No niin] YH: Siis valtakunnan tasollahan ollaan erittäin hyvällä tasolla. PJ: Erittäin hyvällä tasolla [YH: Joo] joo valtakunnan tasolla.
Behavioraalinen	PJ: Pikkusen semmosta näköksällä, että ne oli ehkä hitusen verran niinku lääkäripainotteisia ne ryhmät ja siellä kuitenkin se hoitohenkilökunnan osuus ja ja kaikki tämä on niinku tuota tosi korkeella niin tota onhan ne, oottehan te nyt mukana kaikissa?

Työn koordinoiminen vuorovaikutuksessa

Vuorovaikutus ja työhyvinvointi

- Esimerkiksi tiimityö, palaute, yhteistyö, hoitajien väliset interpersonaaliset suhteet ja vaikutusmahdollisuudet omaan työhön rakentavat *kokemusta* hyvinvoinnista
- Työn koordinoiminen kytkeytyy sekä vaikutusmahdollisuuksiin, työn hallinnan tunteeseen sekä työn laadukkaaseen suorittamiseen

Vuorovaikutus ja työhyvinvointi

- Tavoitteena ymmärtää hyvinvoinnin rakentumista vuorovaikutuksessa analysoimalla työn koordinoimista sairaalan osastopalavereiden vuorovaikutuksessa.

Tiedon hallinta

- Tiedon hakeminen
- Tiedon jakaminen
- Mielenpitemin pyytäminen
- Mielenpitemin jakaminen
- Vahvistuksen hakeminen
- Vahvistaminen
- Torjuminen

Vahvistuksen hakeminen ja vahvistaminen vuorovaikutuksessa

OH: Kyllähän se tuota Pennanen sanoi silloin, että osaston pitäis pitää se yhteinen kokous siitä että lähetäänkö me mukaan tai lähtee joku mukaan, että tuo pilotti kyllä jäi mulle kyllä auki, että tarkoittaako se koko työyhteisöä vai tarkoittaako se jotakin yksilöä... ymmärsitsää [sanoo S:lle] sen keskustelusta mitään... tai yksinpuheenvuorosta?

S: Samalla lailla.

Torjuminen

Hn4: Entä se [osasto] neljäntoista ja tutkimukseen valmisteleminen ja...

Hn6: Se on ihan selvä juttu!

Tiedon hallinta ja hyvinvointi

- Tiedon hallinta näyttäyty kollektiivisena prosessina
- Vahvistusta hakemalla ja vahvistamalla voidaan vahvistaa yksilön positiota
- Tietoa tai ymmärrystä vahvistamalla hallitaan epävarmuutta – kytkös sosiaaliseen tukeen
- Konsensushakuisuus: Ollaanko oikeasti samaa mieltä vai miksi erimielisyyttä ei juuri ilmaista?

Suhdetason ylläpitäminen

- Koheesion rakentaminen/ylläpitäminen
- Oikeutuksen hakeminen osallistumiselle
- Oikeutuksen hakeminen toiminnalle, tunteille tai mielipiteille
- Oikeuttaminen
- Torjuminen

Oikeutuksen hakeminen ja oikeuttaminen

Hn6: *Saako tähän sanoa, mä olin tässä [AOH: aha] [AOH: noni], niin siinä tuli kolme hoitajaa sanomaan, että tehkää (se toimenpide) tässä [AOH: aha], ja tämä kyseinen hoitaja oli ihan ulkopuolinen, joka tuli vaan sieltä sitten tän jälkeen sanomaan*

AOH: *Aha [hämmästyneesti], että hoitajat lupasivat [Hn6: kyllä] sen (hoitotoimenpiteen) sinne käytävään. - - - AOH: No täytyy panna kommentti sitten siihen, että jotkut hoitajat on luvannu sen siihen [Hn6: kyllä], - - -*

Suhdetason hallinta ja hyvinvointi

- Hyvinvoinnin rakentuminen sekä yksilö- että yhteisötasolla
- Tunteiden, toiminnan ja mielipiteiden oikeuttaminen voi vahvistaa hyväksytyksi tulemisen tunnetta – toisaalta voi kuormittaa, jos oikeutusta aina erikseen haettava
- Hoitotyössä keskeiset vastuun kysymykset näkyvät myös osastopalavereiden vuorovaikutuksessa työtä koordinoitaessa

Hoitohenkilöstön käsitykset vuorovaikutuksen merkityksestä hyvinvoinnille

- Yksilö- ja kontekstikohtaiset erot, millainen vuorovaikutus tuottaa hyvää ja millainen huonoa vointia
- Hyvinvointi ”jatkumona”
 - Tasa-arvoinen tiedon jakaminen – tiedonhallinnan kuormittavuus
 - Tiedollinen tuki – ”varpaille astuminen”
 - Koheesion rakentaminen – kielteisissä asioissa toistuvasti vellominen

Johtoryhmäkokousten vuorovaikutuskäytännöt

Tavoite

- Kuvata vuorovaikutuksen tehtäväkeskeisiä funktioita sairaalajohtoryhmän kokouksissa ja ymmärtää näiden funktioiden suhdetta kokouksen tavoitteisiin ja organisaation rakenteisiin
- Tarkastella kokousten vuorovaikutusverkostoa ja osallistumista, sekä ymmärtää kokousten roolia osana sairaalaorganisaatiota

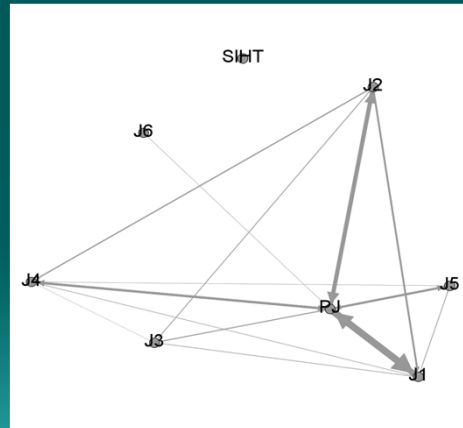
Vuorovaikutusfunktiot (ta-taso)

(Laapotti & Mikkola, painossa)

<i>Pääkategoriat</i>	<i>Alakategoriat</i>
TIEDON JAKAMINEN	Osallistujiin liittyvän tiedon jakaminen Yleisen tiedon jakaminen
TIEDON KÄSITTELY	Vahvistus Täsmennys, lisätieto Kysymys Kyseenalaistaminen, vasta-argumentti
TIEDON ARVOTTAMINEN	Tiedon arviointi Kritisointi, ongelman esiin nostaminen Mielipiteen ilmaiseminen Korostaminen, mielenkiinnon herättäminen
KOKOUKSEN ORGANISOINTI	Prosessiin liittyvä Järjestely Yhteenveto
TOIMINNAN KOORDINOINTI Laapotti & Mikkola, tulossa	Lupaus toiminnasta Ohjeistus, pyyntö, ehdotus
ILMAPIIRIN KEVENTÄMINEN	Huumori, kevennys

Vuorovaikutusverkosto (va-taso)

(Mikkola, Pennanen, Laapotti & Välipakka 2014)



Kokousten merkitys johtamiselle

- Kokousten rooli on informatiivinen
 - Tiedonjakamisen merkitys on "ison kuvan saamisessa"
 - Johtoryhmäkokousten merkitystä varsinaiselle johtamistyölle pidetään pienenä ja sen kuvaaminen osoittautui haastavaksi
- Kokoukset koetaan tärkeiksi
- Kokousten ilmapiiriä kuvataan epämuodolliseksi

Johtopäätöksiä

- Organisaatorakenteet ja kokouksen tehtävä ohjaavat kokousvuorovaikutusta
 - Ei kuitenkaan deterministisesti
- Pääasiassa tiedon hallintaa, hieman toiminnan koordinoitua, ei ongelmanratkaisua
- Puheenjohtajakeskeisyys, keskustelujen kahdenvälisyys
- Eroja organisaatiotasojen välillä
- Kokousten rooli organisaatiossa kahtalainen:
 - tehtävätaso / suhdetaso

Vuorovaikutuksen johtaminen

Työhyvinvoinnin dynaamisuus

- Vuorovaikutuksen johtaminen työhyvinvoinnin & tuloksellisuuden johtamisena
- Työhyvinvoinnin dynaamisuus
 - Tiedämme jo paljon siitä, mikä tuottaa hyvinvointia
 - Tarvitaan tietoa siitä, miten näitä ilmiöitä vuorovaikutuksessa rakennetaan
- Vuorovaikutuksen johtaminen työhyvinvoinnin hallintana

Työhyvinvoinnin jatkumot

- Työhyvinvoinnin jatkumot
 - Useimmat hyvinvointitekijät jatkumoita: vuorovaikutus on jännitteiden hallintaa
 - Esimerkkinä identifikaatiot, jotka tuottavat hyvää ja huonoa vointia
 - Tiedostaminen ja tunnistaminen vuorovaikutuksen tasolla
 - Esimerkkinä avoimuus: Mitä avoimuus merkitsee? Mikä on sopivaa avoimuutta?
 - Eron maksiimeista

Vuorovaikutuskäytänteiden tarkoituksenmukaisuus

- Esimerkikkinä kokoukset: Mitä tavoitetta kokouksen halutaan palvelevan?
 - Jos tavoitellaan kuulumista, ok
 - Jos tavoitellaan tehokasta tiedonhallintaa, tarvitaan muutoksia
- *Jos halutaan ylittää rajoja, on ruvettava keskustelemaan niiden yli*

Vuorovaikutuskäytänteiden uudelleenrakentaminen

- Katse pois ilmeisestä: Ongelmana ei ole puuttuva palaute, toimimaton tiedonkulku ja huono ilmapiiri...
- Esimerkiksi sairaalatyöyhteisön käytänteiden taustalla on sille ominainen tiedonkäsitys ja yksilövastuu
 - Heijastuu vuorovaikutuskäyttämisen tasolle: minä tiesin, sinä tiedät, me tiedämme
- Muutokselle on annettava aikaa!

Kirjallisuus

Laapotti, T. & Mikkola, L. (tulossa). Kokousvuorovaikutuksen tehtäväkeskeiset funktiot sairaalajohtoryhmässä. Työelämän Tutkimus, hyväksytty julkaistavaksi.

Mikkola, L., Pennanen, E., Laapotti, T. & Välipakka, H. 2014. Sairaalatyöyhteisön työhyvinvointia rakentavat vuorovaikutuskäytänteet. Tutkimushankkeen loppuraportti. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. (64 s.) Saatavilla: <http://www.tsr.fi/tutkimustietoa/tata-on-tutkittu/hanke/?h=112304&n=aineisto>

Mabry, E. A. 2008. Social interaction structure. Teoksessa Donsbach, W. (toim.) The International Encyclopedia of Communication, vol. 10. Wiley-Blackwell. Saatavana: <http://www.communicationencyclopedia.com/subscriber/uid=1130/>

Hankkeesta ilmestyvät julkaisut päivittyvät hankkeen sivulle:

https://www.jyu.fi/hum/laitokset/viesti/tutk_julk/tutkimushankkeet/savu