

TOIMIVA VUOROVAIKUTUS - YHTEINEN AGENDAMME

Hyvinvointia monikulttuuriseen työyhteisöön

Mira Aisamaa ja Sami Anttila

Opinnäytetyö, kevät 2017

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Hoitotyön koulutusohjelma

Sairaanhoitaja (AMK)

TIIVISTELMÄ

Aisamaa, Mira & Anttila, Sami. Toimiva vuorovaikutus - yhteinen agendamme. Hyvinvointia monikulttuuriseen työyhteisöön. Helsinki, kevät 2017. 59 s, Liitteitä 5. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Hoitotyön koulutusohjelma, sairaanhoitaja (AMK).

Opinnäytetyö on kehittämispainotteinen opinnäytetyö, joka toteutettiin osana työelämän kehittämishanketta yhteistyötahon monikulttuurisessa terveydenhuollon yksikössä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata ja tarkastella työyhteisön merkityksellisinä pitämiä vuorovaikutuksen osa-alueita ja vuorovaikutukseen vaikuttavia tekijöitä kyseisessä yksikössä.

Opinnäytetyön lähtökohtana olivat yksikössä toteutetut maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden teemahaastattelut, joita analysoimme teemoittelun menetelmällä. Tarkoituksena oli tunnistaa aihealueita, jotka haastatellut kokivat merkityksellisinä ja joiden käsitteleminen työyhteisössä edistäisi koko työyhteisön työhyvinvointia. Useista kiinnostavista teema-alueista erottui kokonaisuus, jonka ympärille suunniteltiin ja lopulta toteutettiin keväällä 2016 työpaja vuorovaikutus -teemalla. Työpajan tarkoituksena oli herättää keskustelua työyhteisön vuorovaikutuksen merkityksestä ja saada aikaan reflektiota. Työpaja toteutui ryhmätyöskentelynä akvaariokeskustelu-menetelmää käyttäen.

Työpajan keskustelut analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Analyysin tuloksena syntyi pääluokkia, jotka kuvaavat työyhteisön merkityksellisinä koemia vuorovaikutuksen osa-alueita. Merkityksellisinä koetut vuorovaikutuksen ulottuvuudet olivat siten sekä yksittäisten työyhteisön jäsenten haastatteluissa esiin nostamia aiheita, että työyhteisön yhteisöllisesti työstämää käsitystä vuorovaikutuksesta. Opinnäytetyön tuloksena muodostui kuva monikulttuurisesta työyhteisöstä, joka piti vuorovaikutuksen merkityksellisinä tekijöinä palautetta, viestintää, yhteisöllisyyttä ja persoonallisuutta.

Monikulttuurisessa työyhteisössä tulisi kiinnittää huomiota siihen, miten työ organisoidaan. Tulokset viittaavat siihen, että yksintyöskentelyä edistävillä rakenteilla, kuten hiljaisella raportoinnilla, on negatiivinen vaikutus työyhteisön vuorovaikutukseen ja tiedon jakamiseen. Tämä koskee etenkin ulkomaalaistaustaisia työntekijöitä. Sen sijaan tiimityöskentely edistää vuorovaikutusta ja yhteisöllisyyttä. Lisäksi se lieventää vuorovaikutuksen kitkaa. Väärinkäsitykset vähenevät ja palautteen antaminen sekä vastaanottaminen helpottuvat.

Asiasanat: Vuorovaikutus, Monikulttuurisuus, Työyhteisöt, Toiminnallinen opinnäytetyö

ABSTRACT

Aisamaa, Mira and Anttila, Sami.

Effective Interaction - Our Common Agenda. Creating Wellbeing in a Multicultural Working Community. 59 p, 5 appendices. Language: Finnish. Spring 2017.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Nursing. Degree: Nurse.

This bachelor's thesis is a development-oriented and was executed as a part of a working life development project in a multicultural health care facility. The purpose of this study was to describe and examine those factors which were experienced as the most relevant in workplace interaction and which influenced the interaction the most.

The basis of the analysis consisted of the theme interviews of twelve nurses with a foreigner background. The purpose was to recognize such themes in the interviews, which were experienced as significant and meaningful by the interviewees. Furthermore, the processing of the chosen themes in workshops should contribute to the well-being of the entire workplace. As several interesting themes rose, one of the themes was particularly interesting. In the spring of 2016, a workshop was arranged in the working community around the subject of interaction. The aim of the workshop was to provoke thought and discussion on matters related to the work community interaction. Discussions were carried out with the aquarium discussion method.

The workshops results were then analysed with content analysis. Four significant dimensions of interaction rose as an outcome. The results depict a working community, which considers feedback, communication, community spirit and personality as the most relevant and meaningful factors of their own community's interaction.

As a result, multicultural work community should pay attention to how the work is organized. The results suggest, that structures which support solitary work, such as silent reporting, have a negative impact on interaction and information distribution in the workplace. This concerns above all the workers with a foreign background. Instead, team-work improves interaction and information distribution, as it contributes to enhanced communication and community spirit. Furthermore, this relieves the friction in interaction. Misunderstandings are reduced and giving and receiving feedback becomes easier.

Keywords: Interaction, multicultural, work communities, functional thesis

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTAT, TARKOITUS JA TAVOITTEET	8
3 TYÖYHTEISÖN HYVINVOINTI	10
4 VUOROVAIKUTUS.....	12
5 MONIKULTTUURINEN TYÖYHTEISÖ	14
5.1 Monikulttuurisuus Suomessa.....	14
5.2 Monikulttuurisuuden edut	15
5.3 Monikulttuurisen työyhteisön kohtaamia haasteita	16
6 TOIMINNALLISEN OPINNÄYTETYÖN PROSESSI	18
6.1 Suunnittelu	18
6.1.1 Aineistona teemahaastattelut.....	19
6.1.2 Haastatteluaineiston analysointi	19
6.1.3 Keskeisillä valinnoilla kohti työpajaa	22
6.1.4 Ryhmätyöskentely akvaariokeskustelu -menetelmällä.....	23
6.2 Työpajan toteutuminen	24
6.2.1 Tapahtumaympäristö ja osallistujat.....	24
6.2.2 Ryhmätyöskentelyvaihe	25
6.3 Keskusteluista kootun aineiston analysointi	26
7 TULOKSET	28
7.1 Palaute	30
7.2 Viestintä.....	31
7.3 Yhteisöllisyys.....	32
7.4 Persoona	33
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOTUTKIMUS	34
9 POHDINTA	37
9.1 Opinnäytetyön tarkoituksen ja tavoitteiden toteutuminen	37
9.2 Opinnäytetyön laatu, luotettavuus ja eettisyys.....	38
9.3 Ammatillisen kasvun prosessi	41

LÄHTEET	43
LIITE 1: Työpajan toteutussuunnitelma.....	46
LIITE 2: Työpajassa näytetyt diat.....	50
LIITE 3: Yhteenveto työpajasta	54
LIITE 4: Vuorovaikutus -miellekartta	58
LIITE 5: Palaute -miellekartta.....	59

1 JOHDANTO

Terveydenhuoltoalan historia on ollut jatkuvaa muutosta ja sopeutumista. 1990-luvun alun lamasta seuranneet julkisen sektorin supistukset ja terveystalouden osajien ylitarjonta muuttuivat 2000-luvulla terveydenhuoltoalan henkilöstöpulaksi. Resurssipulan vuoksi ala on ollut jatkuvassa tehostamistarpeessa. Henkilöstöpula on näkynyt terveydenhuoltoalan työolojen kuormittavuudessa ja yleisesti työhyvinvoinnissa. Väestön ikääntyminen ja sen myötä odotukset palvelujen tarpeen kasvusta ovat entisestään korostaneet ongelmaa. (Aalto ym. 2013.)

Terveydenhuoltoala on kiistämättä hyötynyt maahanmuutosta. Mikrotasolla työyhteisöissä työperäinen maahanmuutto sekä yhä useamman maahanmuuttajan kouluttautuminen terveystaloudelle on korjannut henkilöstövajetta ja monimuotoistanut työelämää. Useilla työpaikoilla monikulttuurista arkea on eletty jo pidempään. Tulija tuo mukanaan kulttuurinsa ja alkuperänsä uuteen työyhteisöönsä. Suomalaistaustaiset työntekijätäkään eivät muodosta kulttuurisesti homogeenista ryhmää. Näistä lähtökohdista monikulttuurisen työyhteisö lähtee luomaan omia työarjen sääntöjään, työyhteisön omaa kulttuuria.

Monikulttuurisessa työyhteisössä vuorovaikutuksella on keskeinen rooli. Työyhteisön perustehtävän toteutumisen sekä työhyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta tarkasteltuna monikulttuurisissa työyhteisöissä työprosessien tulisi tukea yhteisöllisyyttä ja toimivaa vuorovaikutusta. Ne menetelmät, joilla on totuttu tehostamaan työtä ja ovat työn organisoinnin uusimpia trendejä, voivat monikulttuurisissa työyhteisöissä osoittautua tehottomiksi ja työhyvinvointia rapauttaviksi. Tulokset opinnäytetyömme puitteissa toteuttamastamme työpajasta eräässä monikulttuurisessa terveydenhuollon yksikössä ovat tämän suuntaisia.

Opinnäytetyömme on osa kehittämishanketta eräässä monikulttuurisessa terveydenhuollon yksikössä. Tarkoituksena on kuvata työyhteisön merkityksellisenä pitämiä vuorovaikutuksen osa-alueita ja vuorovaikutukseen vaikuttavia tekijöitä. Työn aihealueen koemme hyvin ajankohtaiseksi. Maahanmuuttajia on enemmän

kuin koskaan aiemmin ja yhteiskunta monimuotoistuu. Tulevaisuuden työyhteisöissä toimiva vuorovaikutus monikulttuurisessa kontekstissa on elinehto. Lisäksi työyhteisön pitää tulevaisuudessa kyetä vastaamaan enenevässä määrin muista kulttuureista lähtöisin olevien asiakkaiden ja potilaiden tarpeisiin. Monissa työyhteisöissä eletään jo tänä päivänä tulevaisuutta.

Aiempaa monikulttuuristen sosiaali- ja terveysalan työyhteisöjen tutkimusta on tehty mm. vuodesta 2013 alkaen Tampereen yliopiston MULTI-TRAIN -toimintatutkimushankkeen puitteissa. Hankkeen keskiössä on mm. arjen vuorovaikutus. Hankkeen tavoitteena on saada aikaan kulttuurien välistä työtä tukevia rakenteita ja käytänteitä. (Tampereen yliopisto 2017.)

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTAT, TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tämä opinnäytetyö toteutuu toiminnallisena opinnäytetyönä ja osana pidempiaikaista kehittämishanketta eräässä terveydenhuollon yksikössä. Toiminnallisessa tai kehittämispainotteisessa opinnäytetyössä tavoitteena on käytännön toiminnan ohjeistaminen, opastaminen, toiminnan järjestäminen ja järjeistämisen. Toteutustavat ovat vaihtelevia. Alasta riippuen tuloksena voi syntyä erilaisia käytännön suunnattuja ohjeita, opastuksia tai tapahtumia. Toiminnallinen opinnäytetyö yhdistää käytännön tekemisen ja raportoinnin (Vilkka & Airaksinen 2003, 9.)

Opinnäytetyön perustana on alun perin Opetusministeriön rahoittaman KV-Metro-hankkeen puitteissa kerätty aineisto. Yhtenä hankkeen painopisteenä olivat monikulttuuriset työyhteisöt. (Haaga-Helia, 2014.) Aineisto koostuu keväällä 2015 toteutetuista maahanmuuttajataustaisten sairaanhoitajien teemahaastatteluista. Haastattelujen analyysin pohjalta toteutimme kahden muun kehittämishankkeen osallistuneen opiskelijaryhmän kanssa keväällä 2016 yhteensä kolme työpajaa. Tämä työ kuvaa yhden työpajan synty- ja toteuttamisprosessia.

Opinnäytetyössä viittaamme anonymiteettisistä yhteistyötahoomme yleisesti eräänä terveydenhuollon yksikkönä. Haastatteluaineiston litteroinnin taso on sanatarkka ja se sisältää maahanmuuttajataustaisten haastateltujen kielioppivirheitä ja yleisesti ilmaisuun liittyviä haasteita. Osasta haastatteluja voi kyetä päätelemään haastatellun alkuperän. Tästä syystä olemme muuttaneet kaikki käyttämämme sitaatit yleiskielisemmiksi, mutta pyrkineet samalla säilyttämään ilmaisen yksilöllisyyden ja ainutlaatuisuuden. Emme myöskään viittaa missään vaiheessa kenenkään haastatellun kansallisuuteen, aiempaan kotimaahan tai maanosaan.

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata ja tarkastella työyhteisön merkityksellisinä pitämiä vuorovaikutuksen osa-alueita ja vuorovaikutukseen vaikuttavia tekijöitä. Erityisesti mielenkiinnon kohteena ovat vuorovaikutussuhteet monikulttuurisessa kontekstissa. Opinnäytetyömme toiminnallisena osana toteutamme yhteistyötahomme terveydenhuollon yksikössä hoitohenkilökunnalle työpajan,

jonka tarkoituksena on työyhteisön osallistaminen heidän oman työnsä kehittämiseen. Työpajan tavoitteena on vuorovaikutuksen kriittisen ja reflektiivisen tarkastelun aikaansaaminen työyhteisössä. Lisäksi tavoitteenamme on konkreettisten kehittämisalueiden tunnistaminen.

Täsmällisempi tavoitteiden määrittely ei prosessissa ole mielekästä. Tutkimuksellisuus ja kehittäminen edellyttävät meiltä avoimuutta monessa suhteessa. Projektin luonne edellyttää meiltä prosessorientoitunutta kehittämisasennetta, jossa korostuu kehittämisen reflektiivisyys. Uutta tietoa syntyy koko ajan prosessin ja toiminnan aikana, jolloin hyväksytään toimintaympäristön ja toiminnan muuntuvuus. Muutos tulee siitä, kun uusi tieto ohjaa toimintaa. (Toikko & Rantanen 2009, 49–50.)

Opinnäytetyömme työyhteisön toiminta perustuu sosiokonstruktiiviseen käsitykseen tiedon prosessoinnista ja uuden tiedon muodostamisesta (Kauppila 2000.) Työntekijä tuo työyhteisöön aina mukanaan oman kulttuurinsa ja siten omat merkityksensä ja käsityksensä ympäröivästä todellisuudesta. Vuorovaikutus arjen työssä alkaa näistä lähtökohdista, mutta lopulta työntekijöiden reflektointi- ja muutoskyky sekä muutoshalukkuus määrittelevät lopputuloksen. Tämä lopputulos on osa työyhteisön työhyvinvointia.

3 TYÖYHTEISÖN HYVINVOINTI

Työhyvinvointi voidaan määritellä yksilön ja yhteisön kokemuksena, johon voidaan yhdessä vaikuttaa (Valtionkonttori 2016). Työhyvinvointi on subjektiivinen käsite, joka on vahvasti sidoksissa kulttuuriin ja aikaan. Sitä on 2000-luvulla yleisesti määritelty fyysisenä, sosiaalisena ja psyykkisenä hyvinvointina työyhteisössä, niin yksilön kuin yhteisön näkökulmasta. (Sinokki & Virtanen 2014, 28–29.)

Mielekkään työn tekeminen synnyttää työhyvinvointia. Kokemus työhyvinvoinnista perustuu hyvään johtajuuteen ja työn tekemisen tukemiseen, henkilöstön osaamiseen ja työn hallintaan sekä luottamukseen ja osallisuuteen työyhteisössä. Näiden asioiden toteutuessa, työntekijöiden innostus ja yhteisöllisyys antavat lisää motivaatiota tehdä työtä kehittämällä sitä ja omaa osaamista, tuloksellisesti. Pitkien työurien edellytyksenä on, että työntekijä kokee työyhteisön turvalliseksi ja ergonomisesti oikein mitoitetuksi sekä tarvittaessa muuttuvaksi. Työntekijän on myös tärkeä kokea itse työ mielekkääksi, mielenkiintoiseksi ja sujuvaksi. (Valtionkonttori 2016.)

Työhyvinvointiin voidaan vaikuttaa niin työyhteisön kuin yksilön tasolla. Johto antaa raamit työhyvinvoinnin kehittämiseksi, mutta iso osa on yksilön vastuulla. Yksilön mahdollisuudet vaikuttaa omaan työhönsä, työilmapiiriin ja työkuultuuriin riippuvat myös rakenteellisista tekijöistä työpaikalla. Yksilön työkyky vaikuttaa työhyvinvoinnin kokemiseen. Työkyvyn voidaan määrittää koostuvan ammatillisesta (työn hallinta ja osaaminen), fyysisestä (fyysinen suorituskyvyn suhde työtehtäviin), psyykkisestä (henkinen tasapaino), sosiaalisesta (vuorovaikutus ihmisten kanssa) ja henkisestä (toiveikkaus, itsensä johtajuus) ulottuvuudesta. Yksilön on lopulta huolehdittava itse henkilökohtaisesta hyvinvoinnistaan, realististen tavoitteiden asettamisesta, rajojensa tuntemisesta sekä näiden asioiden kehittämistä. Työhyvinvointi on aihe, jossa yhtä oikeaa totuutta ei voi löytää, koska sen kokeminen on subjektiivista ja ihmiset voivat pitää eri asioita merkittävänä. Voidaan kuitenkin ajatella, että on olemassa tiettyjä asioita, joilla siihen voidaan vaikuttaa. (Valtionkonttori 2016.)

Työhyvinvointia edistävät vuorovaikutuksellisuus, uuden työntekijän hyvä perehdytys, palautteen anto, erilaisuuden hyväksyminen ja arvostus sekä kuunteleminen. (Työterveyslaitos 2016). Työhyvinvoinnilla on tutkitusti suora yhteys organisaation tuloksellisuuteen (Valtionkonttori 2016).

Työhyvinvointi on puhuttava aihe yhteiskunnassa, koska se koskettaa monia. Julkisen politiikan tavoitteena oleva työhyvinvointi on myös sen tulos. Poliittisen keskustelun keskeisinä teemoina ovatkin erilaiset työmarkkinakysymykset, yhtenä osana siitä työhyvinvointi. Yhteiskunnallisen menestyksen perustana on jo pitkään pidetty kilpailukykyä, joka syntyy työhön liittyvästä innovatiivisuudesta ja työn tekemisen edellytyksistä. Organisaatioissa on erilaisia keinoja ja tavoitteita työhyvinvoinnin kehittämiseksi. Kehittämiskohteet levittäytyvät kaikkiin keskeisiin toimintatapojen alueisiin kuten johtamiseen, strategiseen suunnitteluun, henkilöstöpolitiikkaan, toiminnanohjaukseen ja prosesseihin. (Sinokki & Virtanen 2014, 108–109.) Yrityksissä ja organisaatioissa toiminnan kehittämisen lähtökohta tulisi olla työpaikan sosiaalinen vuorovaikutus. Organisaatioiden menestystä tarkastellaan kuitenkin usein vain taloudellisen menestyksen näkökulmasta, vaikka työhyvinvointi on tärkeä osatekijä. (Pyöriä 2012, 7.)

4 VUOROVAIKUTUS

Sosiaalinen vuorovaikutus voidaan määritellä ihmisten väliseksi toiminnaksi erilaisissa ympäristöissä. Vuorovaikutustaitoihin kuuluu monia eri osa-alueita ja ihmisillä saattaa olla hyvin erilaiset vuorovaikutustaidot. (Kauppila 2005, 19–22.) Kun ihmiset kohtaavat, kohtaavat myös erilaiset kulttuurit ja merkitykset. Vuorovaikutustilanteeseen tuodaan oma historia, kulttuuri ja uskomukset, jotka muodostavat kyseisen ihmisen totuuden. Eri ammattikunnilla ja sukupolvilla voi olla erilaisia käsityksiä, käsitteitä ja uskomuksia. Ihmisten tapa nähdä asioita on yksilöllistä ja syntyy kokemuksista ja koulutuksesta, joka on hankittu. Todellisuus rakentuu kuitenkin vasta ihmisten välisissä puheissa ja suhteissa, eikä yksilöllisyys poissulje sitä. Ihmisillä on arkipäivän tilanteissa erilaisia toiminnan ja ajattelun logiikoita. (Mönkkönen & Roos 2010, 45.)

Aidon vuorovaikutuksen syntyminen vaatii aikaa ja kehittämistä. Vuorovaikutuksen synnylle on tärkeää, että ihmisillä on yhteinen tila jossa he voivat tavata toisiaan ja keskustella asioista esimerkiksi tauoilla. Työn kiireellinen aikataulu ei saa olla este työtovereihin tutustumiselle. Työpaikan suunnittelussa olisi hyvä ottaa huomioon työntekijöiden tapaamistilat. (Työterveyslaitos 2016.)

Vuorovaikutuksen onnistumiseen vaikuttavat monet eri tekijät. Vuorovaikutuksen yksi osa-alue on viestintä. Viestintä voi olla kirjallista ja suullista, virallista tai epävirallista, sanallista ja sanatonta (Lahti 2014, 157). Dancon ja Larsonin (1976) mukaan viestinnän kolme yleisellä tasolla olevaa tehtävää ovat: toimia yhdistävänä tekijänä ihmisen ja hänen ympäristönsä välillä, korkeampien henkisten toimintojen kehittäminen ja käyttäytymisen sääteleminen (Kauppila 2005, 26).

Sanallinen viestintä on aina käsitteellistä, jonka vuoksi sen tulkinnassa saattaa tulla väärinkäsityksiä. Viestiessään henkilön tulisi tarkentaa ja konkretisoida viestintään mahdollisimman paljon, jotta väärinkäsityksiltä vältyttäisiin. Usein olennaista ei ole se, mitä ihminen sanoo, vaan miten hän sen sanoo. (Kauppila 2005, 26–27.) Sanallinen viestintä sisältää myös sanatonta viestintää. Se koostuu siitä mitä sanotaan, miten sanotaan ja miten ollaan. Monikulttuurisessa työyhteisössä

myös kielitaidolla on merkitystä sanallisessa viestinnässä. Kielitaidon ollessa rajallinen sanaton viestintä on isommassa roolissa kuin sanallinen. (Lahti 2014, 157.)

Sanatonta viestintää ovat katseet, äänensävyt, ilmeet, puhetyylit, hymy ja hymytömyys, erilaiset huokaukset ja tuhahdukset. Osa sanatonta viestintää ovat myös tekemiset ja tekemättömyydet, fyysinen etäisyys, kosketus, hienovaraiset vihjeet ja eleet. Siihen kuuluu myös tapakulttuuri, huomaavaisuus, kiinnostus ja kohteliaisuus. (Lahti 2014, 158.) Hyvän vuorovaikutuksen saavuttaminen vaatii sitä, että viestintä on yhdenmukaista (Keisala 2012, 157).

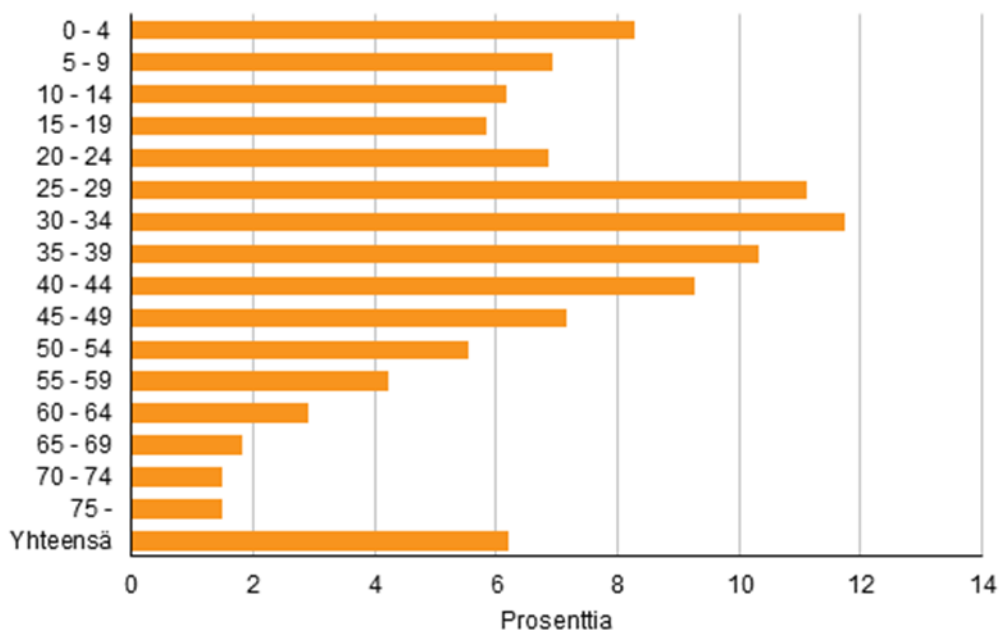
Hyvät vuorovaikutustaidot ovat tärkeä ominaisuus myös esimiehessä. Esimies voi vaikuttaa paljon työyhteisön ilmapiiriin, sekä luottamuksen ja arvostuksen kokemiseen työpaikalla. Kehityskeskustelu on esimiehelle ja alaiselle tärkeä tilaisuus antaa ja vastaanottaa palautetta. Työntekijän on tärkeää saada palautetta työstään niin esimieheltä kuin kollegoiltaankin. (Sinokki & Virtanen 2014, 147–162.)

Työelämä muuttuu jatkuvasti ja vuorovaikutus- ja yhteistyötaitojen merkitys kasvaa. Yksi työhyvinvoinnin ja toimivan työyhteisön merkittävimmistä asioista on avoin vuorovaikutus. Työyhteisössä täytyy kyetä puhumaan työasioista niiden kanssa, joita asia koskee, tehdä se rakentavasti ja varmistaa, että asia on ymmärretty oikein. Vuorovaikutuksen tulisi olla rakentavaa ja asiallista ja sen pitäisi tukea työntekoa ja yhteistyötä. Avoimessa vuorovaikutuksessa tulisi ottaa huomioon myös sanattoman viestinnän vaikutus viestin ymmärtämiseen. (Sinokki & Virtanen 2014, 162–169.) Työpaikan keskustelukulttuurin on tärkeää olla myönteistä ja kaikkia osallistavaa. Kaikkien tulisi saada äänensä kuuluviin, eikä kenenkään ajatuksia saisi mitätöidä, vähätellä tai tyrmätä. Näin keskustelu säilyy rakentavana ja sävyllään positiivisena. Sosiaaliset taidot työyhteisössä vaikuttavat kaikkien aikaan saamisiin. (Sinokki & Virtanen 2014, 170–182.)

5 MONIKULTTUURINEN TYÖYHTEISÖ

5.1 Monikulttuurisuus Suomessa

Monikulttuurisuuden koetaan olevan Suomessa uusi asia, vaikka historiaa tutkimalla näin ei ole. Voi olla, että ihmisten käsitys monikulttuurisuudesta on muuttunut. (Wallin 2013, 23–25.) Tilastokeskuksen mukaan Suomessa asuu tällä hetkellä (tilasto 31.12.2015) 339 925 ulkomaalaistaustaista henkilöä ja määrä kasvaa noin 30 000 vuosittain. Koko väestöstä tämä on 6,2 %. (Suomen virallinen tilasto 2016.) Kuvio 1 havainnollistaa Suomessa vuoden 2015 lopussa asuneiden 25–44 -vuotiaiden jakaantumista iän mukaan. Kuviosta voidaan päätellä, että valtaosa maahanmuuttajista on työikäisiä.



KUVIO 1. Suomessa vuoden 2015 lopussa asuneet 25–44 -vuotiaat ulkomaalaistaustaiset henkilöt iän mukaan.

Monikulttuurisuutta ja siihen liittyviä kysymyksiä pidetään monesti vaikeana aiheena. Monikulttuuriosaaminen ei ole helppoa, eikä sitä yleensä voi omaksua

nopeasti tai opetella kirjoista. Toisen kulttuurin kohtaamisessa mennään asenteisiin ja myös tunteisiin. Ihmisen kyky reflektoida, arvioida ja kyseenalaistaa omaa toimintaa, ei ole itsestäänselvyys. Yksi haasteellinen asia monikulttuurisuudessa on myös vastuu. Ihmisten on helppoa monikulttuurisissa kysymyksissä painottaa toista kulttuuria ja asettaa vastuu sopeutumisesta sen edustajille, sen sijaan että kehitettäisiin omaa toimintaa. Maahanmuuttajien ajatellaan olevan monikulttuurisuuden asiantuntijoita, josta voi olla seurauksena se, että heidät jätetään sopeutumaan vain keskenään. Monikulttuurisuus koskee kuitenkin koko yhteiskuntaa ja yhteisöjä. Työyhteisössä saatetaan ajatella, että toiset maahanmuuttajat ymmärtävät paremmin sopeutumisen haasteita ja maahanmuuttajaa saattaa perehdyttää toinen maahanmuuttaja. Vertaistuki on toki tärkeää, mutta sen huonona puolena on se, että ns. kantaväestön edustajien ei silloin tarvitse panostaa niin paljon tilanteen ymmärtämiseen ja käsittelemiseen. Maahanmuuttajia perehdytetään suomalaisen työelämän käytäntöihin, mutta työyhteisöjä ei valmenneta maahanmuuttajien vastaanottamiseen. (Wallin 2013, 23–25.)

Monikulttuurisen työyhteisön vuorovaikutus voi usein olla melko monimutkaista, väärinkäsitysten ja jännitteiden täyttämää. Vaikka tämä kuulostaa ikävältä, on tärkeää tiedostaa olemassa olevat haasteet, jotta voidaan kehittää monikulttuuriosaamista. (Wallin 2013, 23–25.)

5.2 Monikulttuurisuuden edut

Monikulttuurisuuden edut tulevat selkeämmin esille, kun tarkastellaan yhdenmukaisia työyhteisöjä. Näillä on taipumus nähdä, kuulla ja ymmärtää yhdenmukaisia signaaleja. Uusien ilmiöiden havaitseminen voi olla näille vaikeaa. Lisäksi toisinajattelijat usein hiljennetään ja syntyy helposti yhdenmukaisuuden ja haavoittumattomuuden harha. Sen sijaan monikulttuurinen työyhteisö havainnoi moneen suuntaan ja havaitsee herkemmin uusia tuulia ja muutoksia. (Lahti 2014, 20.)

Monikulttuurisista tiimeistä, työryhmistä ja yhteisöistä tehdyissä tutkimuksissa niiden on todettu olevan tehokkaampia, luovempia ja tuotteliaampia kuin homogeenisten tiimien. Tämä riippuu kuitenkin siitä, miten tiimi on rakennettu ja miten sitä

johdetaan. Erilaisuuden voima, rikkaus ja mahdollisuudet ovat monikulttuurisen tiimin menestystekijöitä. (Wallin 2013, 68–71.)

Monikulttuurisuus voi olla valtava voimavara, menestystekijä ja kilpailuvaltti, kun sitä hyödynnetään ja ajatellaan tilaisuutena oppia uutta. Yhteistyötä, verkostoitumista, yhteisöllisyyttä ja vastavuoroista oppimista tulisi painottaa kulttuuristen erojen sijasta. (Wallin 2013, 73.) Lahti (2014, 22) toteaa, että usein unohdetaan pohtia kaikkea sitä hyvää, uudenlaista ja ennennäkemätöntä, mitä diversiteetistä kumpuaa: moniulotteisuutta, kilpailukykyä, välittämistä, inspiraatiota, yhteisöllisyyttä, kasvua ja kehittymistä sekä edelläkävijän roolia.

Samanlaisuuden löytäminen erilaisuuden korostamisen sijasta on keino rakentaa siltoja sekä luoda uutta. Näin toimien on voitu tutkimuksissa osoittaa kasvua tuoksellisuudessa ja tehokkuudessa ja se on vaikuttanut avartavasti myös työyhteisön työilmapiiriin. (Wallin 2013, 73–74.)

5.3 Monikulttuurisen työyhteisön kohtaamia haasteita

Työyhteisöt ovat tänä päivänä moninaisia ja monikulttuurisia. Yksi työyhteisöjen merkittävimmistä ajankohtaisista ja kasvavista haasteista on monikulttuurisuus ja siihen liittyvä osaaminen. (Wallin 2013, 68.)

Monikulttuurisessa työyhteisössä johtamisella on suuri merkitys. Työntekijöillä on samaan aikaan yleisiä inhimillisiä piirteitä ja toimintatapoja sekä yksilöllisiä vahvuuksia ja heikkouksia. Toimivan monikulttuurisen työyhteisön edellytyksiksi voidaan määritellä yhdessä vietetty aika, luottamus, selkeä viestintä, osallisuus, sielokyky, rakentava ristiriitojen ratkaisu ja sitouttaminen. Monikulttuurisen työyhteisön jäsenillä on omat sosiaaliset ja kulttuuriset vaikuttimensa, jotka tulevat esiin vuorovaikutuksessa ja toiminnassa. Johtamisessa on löydettävä tasapaino erilaisuuden eri ulottuvuuksien välille. Monimuotoisen johtamisen erityispiirteitä ovat vastuu henkilöstön sopeutumisesta ja hyvinvoinnista, erilaisuuden voiman hyödyntäminen, uudenlaisen työ- ja toimintakulttuurin edistäminen ja suostuminen

omaan kasvuun. Hyvä johtaminen lisää paikallisen ja vierastyövoiman yhdistymistä. (Wallin 2013, 68–71.)

Työyhteisöjen vuorovaikutuksessa syntyy helposti ristiriitoja, konflikteja ja jännitteitä. Ne vaikuttavat merkittävästi ilmapiiriin ja työhyvinvointiin. Monikulttuurinen työyhteisö ei eroa tässä muista työyhteisöistä. Kulttuuriset eroavaisuudet eivät saisi olla erityisessä roolissa, mutta eivät myöskään piilotettuja. Kulttuuriset eroavaisuudet nousevat vähemmän esiin, kun henkilöstö on selkeästi perehdytetty tehtäviinsä, työyhteisössä on selkeät pelisäännöt, työntekijää tuetaan tarvittaessa ja työyhteisö käsittelee syntyneet väärinkäsitykset tai epäonnistumiset avoimesti ja rakentavasti. Asioista puhuminen ja kuunteleminen ovat erittäin tärkeitä asioita monikulttuurisen työyhteisön vuorovaikutuksessa. (Wallin 2013, 72–73.)

Tiimityöskentely edistää kulttuurien välistä vuorovaikutusta. Vähäinen sosiaalinen kanssakäyminen heikentää työyhteisön viestintää. Toisten kulttuureihin tutustuminen voi edistää kulttuurien välistä vuorovaikutusta. Kulttuurien välistä viestintää heikentää selkeästi palautteen antamisen välttäminen. Suomalaiset välttävät palautteen antoa, paitsi silloin kun kaikki on jo menossa pieleen. Työyhteisössä vallitsee yksin selviytymisen ihanne ja työtä tehdään yleensä yksin. Tämä vähentää avun pyytämistä ja sen antamista, jolloin myös viestintä vähenee. Uuden työntekijän perehdytys nojaa paljon työntekijän omaan aktiivisuuteen ja taitoon kysyä asioista. Tällä on vaikutusta myös kulttuurien väliseen vuorovaikutukseen ja sen onnistumiseen. Vaisumpi ja vähemmän aktiivinen työntekijä saattaa jäädä vaille neuvoja ja ohjausta. (Keisala 2012, 149–150.)

6 TOIMINNALLISEN OPINNÄYTETYÖN PROSESSI

Toiminnallisen opinnäytetyömme perustana oli mielenkiinto monikulttuuri-ilmiötä ja monikulttuurisia työyhteisöjä kohtaan. Työpajatoiminnan suunnittelun lähtökohdaksi analysoimme yhteistyötahomme työyhteisössä tehtyjä teemahaastatteluja. Lähestyimme haastatteluaineistoa laadullisen analyysin menetelmin ja nostimme aineistosta esille haastateltujen merkityksellisinä kokemia ja mielestämme monikulttuurisuus perspektiivistä tarkastellen kiinnostavia aihealueita. Menetelmänä käytimme teemoittelua. Esille nousseiden aiheiden ympärille suunnitelimme ja lopulta toteutimme työpajan työyhteisössä. Työpajasta saatua lisämateriaalia ja sen ymmärtämistä syvensimme palaamalla alkuperäismateriaalin pariin ja toteuttamalla perusteellisempaa sisällönanalyysiä muutamien aiheiden ympärillä.

Tässä luvussa kuvaamme yksityiskohtaisesti työpajaproessin etenemistä suunnitteluvaiheesta toteutukseen. Tavoitteenamme on avata lukijalle tekemiemme valintojen taustalla vaikuttavia olettamuksia ja siten perustella menetelmän kannalta keskeisiä päätöksiä.

6.1 Suunnittelu

Meidän osaltamme prosessi käynnistyi varsinaisesti lokakuun 2015 lopussa, jolloin tapasimme ensimmäisen kerran Diakonia-ammattikorkeakoulun hanketyöryhmän kanssa. Tapaamisessa käsiteltiin yleisesti kehittämishankkeen lähtökoh-
tia sekä hahmoteltiin prosessin kulkua. Joulukuun 2015 alussa allekirjoitimme vaitiolositoumuksen ja saimme käyttöömmekevään aikana kerätyn ja valmiiksi litteroidun aineiston. Alustavasti työpajojen toteuttaminen kaavailtiin keväälle 2016.

6.1.1 Aineistona teemahaastattelut

Huhti- ja kesäkuun 2015 aikana hankeryhmän työntekijät olivat toteuttaneet yhteistyötahomme työyhteisössä viisi ryhmämuotoista teemahaastattelua. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, joka etenee ennalta valittujen keskeisten teemojen varassa. Keskeistä menetelmässä on haastateltavan oma tulkinta asioista ja niiden saamat merkitykset, sekä merkitysten syntyminen vuorovaikutuksessa. Haastattelijä syventää ymmärrystään teema-alueista tarkentavilla kysymyksillä ja pyrkii siten tavoittamaan merkityksellisiä vastauksia tutkimustavoitteiden mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

Kuhunkin haastatteluun oli osallistunut kahdesta kolmeen maahanmuuttajataustaista sairaanhoitajaa. Kaikkiaan teemahaastatteluihin oli osallistunut kaksitoista sairaanhoitajaa yksikön eri osastoilta. Haastateltavien taustatietoja haastatteluista ilmeni muun muassa koulutuksesta, työkokemuksesta, Suomessa oleskeluajasta sekä työsuhteen kestosta nykyisessä työpaikassa. Käytössämme oleva aineisto sisälsi kaikkien haastateltujen maahanmuuttajataustaisten sairaanhoitajien haastattelut. Litteroitua tekstiä aineisto käsitti yhteensä 126 sivua.

6.1.2 Haastatteluaineiston analysointi

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena ei ole tilastollinen yleistys. Sen sijaan laadullisen tutkimuksen menetelmillä pyritään muun muassa kuvaamaan ilmiöitä tai tapahtumia, selittämään tai tulkitsemaan toimintaa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85.) Tarkastelun kohteena on ihmisten välinen merkitysten maailma, ihmisten väliset suhteet, jotka ilmenevät merkityksinä ja muodostavat merkityskokonaisuuksia. Merkityskokonaisuudet ovat vuorostaan juuri muun muassa tapahtumien, toiminnan ja ajatusten taustalla. Tilastollisen yleistyksen sijasta tavoitteena ovat siis ihmisten omat kuvaukset todellisuudestaan, joiden oletetaan sisältävän niitä asioita, joita ihminen pitää itselleen merkityksellisinä. (Vilka 2005, 97.)

Aineistoanalyysin menetelmänä merkitysten jäsentämisessä käytimme alkuvaiheessa aineistolähtöistä teemoittelua. Teemoittelun avulla laajasta tekstiaineistosta pyritään muodostamaan sitä yhdistäviä tai erottavia tekijöitä, teemoja. Teemahaastattelu aineiston läpikäymisessä teemoittelu on luonteva analyysitapa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Joulukuun 2015 ja tammikuun 2016 aikana keskityimme haastatteluaineiston läpikäymiseen. Aloitimme aineistoanalyysin lukemalla haastattelut muutamaan kertaan läpi ja muodostaen siten yleiskuvan ja esiyymmärryksen sisällöstä. Tässä vaiheessa työskentelimme toisistamme riippumattomasti, emmekä käytännössä keskustelleet yhdessä haastatteluiden sisällöstä. Ajatuksena oli aineiston mahdollisimman monipuolinen tulkinta omista lähtökohdistamme. Pyrimme tunnistamaan aineistosta haastateltujen merkityksellisinä pitämiä teemoja. Merkityksellisellä teemalla voisi olla sellaista painoarvoa, että se kannattaisi tuoda laajemman yleisön keskusteluun työyhteisöön eli työpajateemaksi.

Aihepiirien valinnassa oma kiinnostuksemme aihealueita kohtaan oli myös merkitsevä kriteeri. Siten esimerkiksi teemahaastatteluissa käsitellyistä teemoista työhön perehdyttämisen, sairaanhoitajan työn sisällön ja organisoinnin jätimme lopulta aineiston ulkopuolelle. Kielitaito oli luonnollisesti yksi haastatteluissa käsitellyistä aihealueista, mutta päätimme jättää sen per se huomiotta. Mielestämme olisi ollut liian helppo ratkaisu keskittyä kieleen kommunikaation perusedellytyksenä ja lähteä siitä olettamuksesta, että työyhteisön tai työnteon ongelmat tai vaikeudet seuraavat huonosta kielitaidosta. Ajatuksemme oli, että kielitaidolla on tietty perusmerkitys työnteossa ja päivittäisessä selviämisessä työpäivällä, mutta se ei rajoita tai määritä työntekoa sinänsä. Sen sijaan vuorovaikutuksen muut tekijät olivat merkityksellisempiä ja niitä tulisi tarkastella lähemmin.

Helmikuussa 2016 tapasimme yhteistyötahon edustajien, hanketyöryhmän ohjaajien sekä opiskelijaryhmien kanssa, jolloin kävimme läpi analyysin senhetkistä tilannetta. Analyysimme tuloksena olimme löytäneet samoja teemoja, jotka nostimme tuolloin mielestämme merkityksellisimpinä esille: hoitotyön arvot tai työnteon eettiset lähtökohdat, työyhteisön asenteet sekä työyhteisössä vuorovaikut-

taminen, johon keskeisenä kuuluu myös palautteen antaminen ja vastaanottaminen. Ei liene sattumaa, että kahden muun hankkeessa mukana olevan opiskelijaryhmän aiheet olivat samankaltaisia.

Meidän mielenkiintomme kohdistui erityisesti työntekijöiden välisiin vuorovaikutussuhteisiin ja kohtaamisiin työyhteisössä. Haastatellut olivat muun muassa kokeneet maahanmuuttajataustansa vaikuttaneen siihen, että heidät eristettiin muun työyhteisön ulkopuolelle:

[Maahanmuuttajuudella] on paljon merkitystä. [...] jos on joku ulkomaalainen, [...] esimerkiksi minä, että kyllä minä ainakin olen ihan niinkuin [...] e[r]istyspotilas. [...] Ja sitten olet ihan huomaamattomasti. H5H1.

Koettiin myös, että toisen ihmisen kiinnostuksen puute vaikutti haluun ymmärtää toista ihmistä:

Et välillä sulle sanotaan, et se vaan ei ymmärrä. Sen takia, et se ihminen itse ei halua ymmärtää. [...] Mutta sitten toinen ihminen sanoo, että anteeks vaan. Et joo, mitä sä tarkoitat? Ja sitten sä pystyt selvittämään. Hyppäät tai näytät tai mitä muuta...[...] Mutta mä sanon, et paljon riippuu ihmisestä. Työporukastakin. H5H3

Toisaalta koettiin, että itsellä on myös vastuuta vuorovaikutuksen aikaansaamisessa ja työilmapiirin luomisessa:

Joka osastolla on omia pieniä ongelmia. Ja kaikki riippuu itsestä. [...] Mitä sä itse oot. Jokainen ihminen tekee oman ilmapiiri itselle. H5H2

No mut mä puhun vaikka mitä, ja ne nauraa mulle hirveästi, sit ne korjaa ja sit meil on aina hauskaa, kun (henkilön nimi) puhuu vaikka mitä! Ainakaan mä en oo kokenut mitään pahaa. H2H2.

Haastatelluista osa oli kokenut kohtaamisissa myös selkeästi negatiivista asennetta itseään kohtaan:

Mulle on suoraan sanottu et 'sinä olet vierasta', minä sanoin et okei joo. H3H1

Mutta oli sairaanhoitaja sanonut, että 'mitä sinä [ulkomaalainen] tulet sanomaan mulle?'. Siis ihan siis sillä lailla suuttuki hänelle. H2H1

Kielitaitoa korostettiin yleensä tärkeänä, mutta toisaalta koettiin myös, että vaadittiin liikaakin kielen osaamista:

Ja sitten työkaverit, että mun mielestä ne myös melkein liikaa vaatii tätä suomen kieltä. Voi sanoo näin. Niin, tai sitten yleensä Suomessa. H3H2

Avoimuuden välittömyyden kokemukset näkyivät myös haastateltujen käsityksissä vuorovaikutuksesta:

Siihen oon tottunut, aina voi kysyy, jos haluaa jotain neuvoa. Meidän osastolla kuitenkin myöskin henkilökunta kysyy, "tarviitko sä apua?", jos sä ilmaset jotenkin, kyl se aina tärkeetä. H4H2

Haastatteluista ilmenivät myös selkeästi haastateltujen käsitykset palautteesta. Oli esimerkiksi koettu, että palautetta ei anneta suoraan silloinkaan, kun se olisi tarpeellista:

...koska monta kertaa olen huomannut, että jos jotakin tulee, ei kukaan halunnut sanoa mulle suoraan, että: hei nyt sinä teit virheen. Ei tapahdu näin.... Ei kukaan sano suoraan. H3H3

6.1.3 Keskeisillä valinnoilla kohti työpajaa

Lähtökohtanamme oli, että työyhteisön jäsenyydestä puhuttaessa ei maahanmuuttajataustaa erikseen korosteta. Tällä halusimme välttää ajautumista perinteisesti keskusteluja leimaavaan me-he -vastakkainasetteluun. Samalla tapaa lähtökohtana oli koko työyhteisön vuorovaikutusilmiön tarkastelemisen ohjaaminen pikemminkin ratkaisukeskeiseen suuntaan sen sijaan, että vaarana olisi ollut keskustelun eteneminen ns. ongelmälähtöisesti. Ideana oli samalla korostaa työyhteisön tasa-arvoisuutta ja demokraattisuutta antamalla jokaiselle osallistujalle samat lähtökohdat työpajatoimintaan.

Luopumalla työyhteisön jäsenen määrittelemisestä johonkin ryhmään halusimme samalla tunnustaa sitä tosiasiaa, että jokaisella työntekijällä on syntyperästään riippumatta oma kulttuurinen taustansa. Tästä kulttuurisesta taustasta käsin ihminen tulkitsee asioita ja antaa niille merkityksiä. Maantieteellinen läheisyys ei tästä näkökulmasta tarkasteltuna tarkoita meidän mielestämme sitä, että ihmisten käsitykset todellisuudesta olisivat samankaltaisia.

Sovimme suunnitteluvaiheessa, että välttäisimme puuttumista työpajaryhmien keskusteluun. Näin toimimalla halusimme tukea kaikin tavoin keskusteluryhmän itseohjautuvuutta ja keskustelun suuntautumista niihin työelämän aspekteihin, joita keskusteluryhmä pitää itselleen aidosti merkityksellisinä. Olettamuksena oli, että monikulttuurinen työyhteisö jo itsessään keskustelee annetusta aiheesta monikulttuurisesta näkökulmasta. Työyhteisö nostaa monikulttuuriseen vuorovaikutukseen liittyviä tekijöitä esille, jos se pitää niitä itselleen keskeisenä ja merkityksellisenä.

6.1.4 Ryhmätyöskentely akvaariokeskustelu -menetelmällä

Suunnitteluvaiheessa työpajaan osallistujia arvioitiin olevan noin 40. Suunnitelma sekä valittu toteutustapa perustuivat tähän osallistujamäärään. Aikaa työpajalle oli varattu kaksi tuntia. Menetelmältä edellytettiin, että se olisi osallistava ja takaisi jokaiselle mahdollisuuden ilmaista oma kantansa ja näkemyksensä. Oli tärkeää, että oikealla menetelmällä saataisiin luotua jokaiselle oma puhumisen ja kuulluksi tuleminen paikkansa ja siten demokraattinen osallistumismahdollisuus yhteiseen asiaan.

Opinnäytetyön tavoitteiden mukaisesti työpajan piti herätellä reflektiota sekä tukea ja antaa eväitä arjen työssä tapahtuvaan reflektioon ja oppimiseen. Toimintamme punaisena lankana ja vallitsevana käsityksenä oli se, että ihmisen ja yhteisöjen oppiminen perustuu konstruktivismiin. Konstruktivismin mukaan todellisuus koetaan sellaisena kuin ihminen on sen itselleen käsitteellistänyt ja rakentanut eli konstruoinut. Oppiminen on ihmisen oma sisäinen ja aktiivinen prosessi tiedollisten käsitysten rakentamiseksi. (Kauppila 2000, 35–36.) Meidän mielenkiintomme kohdistui erityisesti sosiokonstruktivismiin, joka korostaa yksilöllisen tiedon erilaisia muotoja ja niiden kehittymistä yhteisöllisissä konteksteissa. Sosiokonstruktivistisesta näkökulmasta tarkastellen oppimisessa korostuvat vuorovaikutus ja sosiaaliset suhteet. Oppiminen rakennetaan vuorovaikutuksessa muiden yhteisössä toimivien kanssa. (Kauppila 2000, 48.) Sosiokonstruktivistiseen oppimiseen kuuluu erottamattomasti oppijan vuorovaikutuksellinen pohdinta, ref-

lektointi. Keskeistä reflektoinnissa on omien sisäisten merkitysten antaminen asioille. (Kauppila 2000, 51.) Reflektiossa omaa toimintaa ja kokemuksia pohditaan tilanteen suuremman ymmärryksen saavuttamiseksi. Reflektointi ei ole jatkuvaa, vaan se liittyy tilanteisiin, jotka edellyttävät esimerkiksi arviointia tai muutosta. Työelämässä reflektoinnin tarve voi nousta muun muassa muuttuneista työtehtävistä tai toimintaympäristön muutoksista. (Alhanen, Kansanaho, Ahtiainen, ym. 2011, 46–48.)

Tavoitteita silmällä pitäen totesimme akvaariokeskustelu -menetelmän soveltuvaaksi menetelmäksi. Akvaariokeskustelu -menetelmää käyttäen käsiteltävää aihetta voidaan tarkastella eri näkökulmista ja toteutus mahdollistaa aiheen tarkastelun myös etäämmältä ja reflektoiden. Tällainen reflektiivinen menetelmä soveltuu uusien toimintamallien ja ratkaisujen tuottamiseen ja kehittämiseen. Kaikkien osallistujien ääni ja mielipide saadaan kuuluviin, mutta samalla keskustelu ja osallistuminen ovat suhteellisen hallittuja ja vapaamuotoisia. Akvaariokeskustelu -menetelmää käyttämällä arjen rooleista vapautuminen helpottuu. (Vuori 2009; Kupias 2011.) Opinnäytetyön liitteissä on kuvattu suunnitelmaa kokonaisuutena (LIITE 1).

Työskentelyyn orientoitumista sekä ajankäytön hallitsemista varten suunnitimme PowerPoint -diaesityksen, joka sisälsi kaiken ryhmäkeskustelujen aloittamiseksi tarpeellisen sisällön. Esitys sisälsi tapahtuman aikataulun, ryhmätyöskentelyn menetelmän ohjeistuksen sekä lyhyen alustuksen vuorovaikutus -teemaan (LIITE 2).

6.2 Työpajan toteutuminen

6.2.1 Tapahtumaympäristö ja osallistujat

Työpaja toteutui 27.4.2016 yksikön kokoustilassa. Aikaa oli varattu suunnitelman mukaisesti kaksi tuntia, mutta pääsimme lopulta aloittamaan noin 15 minuuttia myöhässä. Alkuperäisessä suunnitelmassa olimme varautuneet huomattavasti

suurempaan osallistujamäärään, minkä pohjalta olimme suunnitelleet osallistujien jakamista kolmeen keskusteluryhmään. Toisaalta tiesimme jo aiemmin toteutuneesta opiskelijakollegoiden pitämästä työpajasta, että osallistujia olisi selvästi odotettua vähemmän. Tämän pohjalta osasimme ennakoida muutoksia työpajan toteutumisessa. Lopulta työpajaan osallistui 17 eri osastojen työntekijää. Ja oimme työntekijät kolmen ryhmän sijasta kahteen ryhmään siten, että yhdessä ryhmässä oli yhdeksän ja toisessa kahdeksan osallistujaa.

6.2.2 Ryhmätyöskentelyvaihe

Osallistujat oli jaettu kahteen ryhmään. Molemmat ryhmät jaettiin vielä kahteen pienempään ryhmään, jotta saatiin muodostettua akvaarion ulko- ja sisäpiiri. Molemmille ryhmille annettiin oma suuntaa antava teemansa, joka toimi keskustelun avaajana ja rajasi sitä samalla.

Aluksi keskustelivat vain sisäpiiriläiset, jonka aikana ulkopiiristä valittu sihteeri teki muistiinpanoja sisäpiirin keskustelusta. Rooleja vaihdettiin, jolloin ulkopiiriläiset siirtyivät sisäpiiriin ja saivat tilaisuuden keskustella. Edelliset sisäpiiriläiset siirtyivät ulkopiiriin ja heidän sihteerinsä teki vuorostaan muistiinpanoja. Osia vaihdettiin muutaman kerran, aina kun se tuntui sopivalta. Valvoimme itse molempien ryhmien työskentelyä ja keskustelun etenemistä, toinen toista ja toinen toista. Samalla teimme itse pieniä muistiinpanoja ja huomioita keskusteluista.

Koimme, että keskustelut sujuivat hyvin ja kaikki osallistujat saivat äänensä kuuluviin. Hiljaisia hetkiä ei syntynyt ja keskustelu suuntautui luonnostaan teeman alla kiinnostaviin aspekteihin. Keskustelut etenivät omalla painollaan, eikä niihin tarvinnut juurikaan puuttua. Keskustelut olisivat voineet jatkua pidempäänkin, mutta aika oli rajallinen. Tilaisuuden alkaminen aikataulusta myöhässä lyhensi keskustelu-aikaa. Työpajan toteutuminen on kuvattu liite -osiossa (LIITE 3).

6.3 Keskusteluista kootun aineiston analysointi

Molemmat ryhmät olivat tehneet sisällöllisiä muistiinpanoja keskustelun etenemisen aikana. Keskustelun päätteeksi ryhmät keräsivät muistiinpanoistaan mielestään tärkeimmät esille nousseet asiat ja nämä nostettiin kaikkien työpajaan osallistuneiden yhdessä keskusteltavaksi. Mahdollisimman kattavan aineiston muodostamiseksi täydensimme ryhmien tekemiä muistiinpanoja omilla ryhmäkeskusteluista tekemillämme muistiinpanoilla niiltä osin, kun keskusteluista aiheista ei ollut mainintaa ryhmän omissa muistiinpanoissa.

Analyysi on toteutettu aineistolähtöistä sisällönanalyysiä käyttäen. Aineistolähtöinen eli induktiivinen sisällönanalyysi on prosessi, jossa aineisto pelkistetään eli *reduoidaan*, ryhmitellään eli *klusteroidaan* ja lopuksi käsitteellistetään eli *abstahoidaan*. Aineiston pelkistämässä informaatiota joko tiivistetään tai pilkotaan. Tämän jälkeen aineiston alkuperäisilmaisut ryhmitellään tiiviimmiksi alaluokiksi yksittäiset tekijät yleisempiin käsitteisiin sisällyttäen. Käsitteellistämässä kielellisiä ilmauksia ja alaluokkia yhdistellään edelleen teoreettisemmiksi käsitteiksi ja johtopäätöksiksi. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä saadaan vastaus tutkimustehtävään. Menetelmä perustuu tulkintaan ja päättelyyn. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 109–112.)

Litteroimme aluksi osallistujien kommentit ja näkemykset kahdeksi eri aineistoksi ryhmäkeskustelujen mukaan. Koska työpajakeskustelun aikana ei ollut mahdollista tehdä tarkkoja muistiinpanoja, litteroimme aineiston alusta alkaen proposiotasolla. Proposiotason litteroinnilla tarkoitetaan, että ainoastaan sanoman tai havainnon ydinsisältö kirjataan ylös (Kananen 2008, 81). Vuorovaikutus ja työilmapiiri -aiheen ympärillä käyty keskustelu on miellekarttana opinnäytetyön liitteissä (LIITE 4). Palauteen antaminen ja vastaanottaminen -aiheesta käyty keskustelu on kuvattu miellekarttana liitteessä 5 (LIITE 5.)

Litteroidun aineiston työstimme *pelkistetyiksi ilmaisuiksi* ja koodasimme aineistoa. Koodaaminen on tekniikka, jolla aineisto tiivistetään ymmärrettäväksi ja saatetaan käsiteltävään muotoon yhdistelemällä samaa tarkoittavia tai samanlaisen elementin sisältäviä asioita samalla koodilla. (Kananen 2008, 89.) Ryhmittelimme

samaan teemaan kuuluvat ilmaisut yhteen, jolloin pystyimme muodostamaan alaluokkia. Näin muodostamamme alaluokat kykenimme vielä käsitteellistämään pääluokiksi, jotka kuvasivat tutkimustehtävämme mukaisesti työyhteisön vuorovaikutuksen tekijöitä.

7 TULOKSET

Tässä luvussa esitämme opinnäytetyön tulokset. Tuloksia kuvaamme aluksi taulukkona yleiskuvan ja analyysin taustan avaamiseksi. Jälkimmäisessä osassa avaamme tulokset vuorovaikutuksen tekijöinä alaluvuissa 7.1–7.4. Tarkastelemme tuloksia rinnakkain teorian kanssa.

Taulukko 1 kuvaa työyhteisön merkityksellisinä kokemia vuorovaikutuksen osa-alueita. Merkityksellisinä koetut vuorovaikutuksen tekijät ovat lopulta sekä yksittäisten työyhteisön jäsenten teemahaastatteluissa esiin nostamia aiheita että työyhteisön yhteisöllisesti työstämää käsitystä heidän oman työyhteisönsä vuorovaikutuksen olemuksesta. Tuloksena muodostuu kuva monikulttuurisesta työyhteisöstä, joka näkee vuorovaikutuksen merkityksellisinä tekijöinä palautteen, viestinnän, yhteisöllisyyden ja yksilön persoonallisuuden.

Tuloksiin on päädytty huomioimalla kaikki ne näkemykset, jotka kyettiin dokumentoimaan työpajojen aikana. Ryhmiä pyydettiin myös valitsemaan keskusteluistaan keskeisimmät alueet. Vuorovaikutus ja työilmapiiri -aiheen parissa työkennelleet nostivat keskeisimmiksi läsnäolon ja kuuntelemisen, ulosannin ja kommunikaation selkeyden, avoimuuden ja kiinnostuksen ymmärtää toisiaan. Keskeisinä ja tärkeinä koettiin myös kunnioitus, kulttuuri sekä persoonan vaikutus vuorovaikutuksessa.

TAULUKKO 1. Monikulttuurisen työyhteisön näkemys vuorovaikutuksen tekijöistä

PELKISTETTY ILMAISU	ALALUOKKA /KOODI	VUOROVAIKUTUKSEN TEKIJÄ
<ul style="list-style-type: none"> • Oman tekemisen tarkastelu • Palaute saa aikaiseksi hyvää, esim. motivaation nousun 	Henkilökohtainen kehitys	PALAUTE
<ul style="list-style-type: none"> • Rakentavasta palautteesta oppii • Ei ole hyvää palautetta, jos annetaan hyökkäävästi • Tylysti annettua palautetta on vaikea ottaa vastaan • Palaute ei saa syyllistää 	Rakentava palaute	
<ul style="list-style-type: none"> • Palautetta pitää uskaltaa antaa • Pitää keskustella avoimesti epäkohdista • Palaute suoraan asianomaiselle 	Rehellisyys Avoimuus Suoruus	
<ul style="list-style-type: none"> • Palaute mahd. pian tai seuraukset voivat olla huonoja • Palaute tilanteen sattuessa • Riski virheen toistumisesta, jos palautetta ei saa • Palautetta pyydettyessä ja neuvoa kysyttäessä 	Oikea-aikaisuus	
<ul style="list-style-type: none"> • Kielitaito ja kielimuuri • Avoimuus; ei saa sortua olettamuksiin • Asiallisuus • Kulttuurisidonnaisuus 	Ilmaisun keinot	
<ul style="list-style-type: none"> • Toisilta oppiminen ja hiljainen tieto • Hiljainen tieto ja sen katoaminen 	Hiljainen tieto	YHTEISÖLLISYYS
<ul style="list-style-type: none"> • Lisääntyvä koneella työskentely vähentää kasvokkain tapahtuvaa kommunikointia • Palaaminen osittain vanhoihin työtapoihin • Kirjaamisen merkitys kasvaa koko ajan • Tiedonvälitys potilaasta • Oikeusturva • Uuden työntekijän vastuu suuri 	Dokumentointi ja raportointi Hiljainen raportti	
<ul style="list-style-type: none"> • Halu ymmärtää toista • Kiinnostus toista kohtaan, huomioiminen • Kuunteleminen ja läsnäolo • Kunnioitus • Empatiakyky • Avoimuus toista kohtaan 	Asenne työkaveria kohtaan	
<ul style="list-style-type: none"> • Toisen ymmärtäminen • Toisen tunteminen vähentää väärinkäsityksiä • Tietää toisen tavan olla ja toimia • Toisen kanssa voi purkaa työasioita 	Turvallisuus Tunteminen Emotionaalinen ja sosiaalinen tuki	
<ul style="list-style-type: none"> • Temperamentin vaikutus työyhteisöön • Kulttuuri 	Luonne ja maailmankuva	YKSILÖN PERISOONA

7.1 Palaute

Työelämän uudistuessa palautteella tulee olemaan yhä enemmän merkitystä. Palautteenanto ei ole suomalaisessa kulttuurissa itsestään selvää, varsinkaan positiivisen. Suomessa palautetta annetaan yleensä silloin, kun asiat menevät huonosti ja palaute on silloin kielteistä. Kielteisen palautteen pitäisi olla kehittävää ja viedä sekä opastaa eteenpäin. Negatiivinen palaute on siis tärkeää, mutta on merkitystä, miten se annetaan. Työntekijät haluavat saada palautetta jatkuvasti työstään, eivät vain silloin tällöin kehityskeskustelussa. Palautteenantaminen ei aina ole helppoa ja sitä kannattaakin harjoitella. Jotkut ihmiset voivat olla siinä luonnostaan hyviä, toisten täytyy opetella sitä. (Piha & Poussa 2012, 60.)

Kielteinen palaute on hyvä antaa henkilökohtaisesti kahden kesken. Sen on hyvä olla rakentavaa, eikä siinä saa puuttua työntekijän henkilökohtaisiin ominaisuuksiin. Monet pelkäävät kielteisen palautteen antamista tai saamista, vaikka se monesti auttaa kaikkia osapuolia kehittymään. Varsinkin negatiivinen palaute on tärkeää muistaa perustella hyvin. Palautteen vastaanottajalle tulee antaa myös tilaisuus vastata palautteeseen. Kommunikaation on hyvä olla avointa ja sille on varattava riittävästi aikaa. Palautteenantajan ja vastaanottajan on hyvä miettiä yhdessä keinoja tilanteen parantamiseksi. (Piha & Poussa 2012, 62–63.)

Ryhmän keskustelussa koettiin, että rakentavasta palautteesta voi ottaa opiksi ja sen kautta on hyvä tarkastella omaa tekemistä. Ryhmässä keskusteltiin myös siitä, että jos palaute annetaan tyyliä tai hyökkäävästi, sitä on vaikea ottaa rakentavana vastaan. Ryhmä koki kaiken palautteen olevan kuitenkin hyväksi oman työn kannalta katsottuna. Maahanmuuttajataustaiset työntekijät olivat keskustelussa sitä mieltä, että myös kielitaidosta voi antaa palautetta ja korjata jos joku asia menee väärin. Palautteenantoon kaivattiin uskallusta ja rohkeutta kertoa totuus ja sanoa asioista niin kuin ne ovat. Ryhmässä oltiin myös sitä mieltä, että palaute on annettava suoraan asianomaiselle ja mieluiten mahdollisimman reaaliaikaisesti asian ollessa esillä.

Positiivinen palaute ja kiittäminen ovat tärkeitä työyhteisössä. Positiivisen palautteen tulisi olla kohdennettua ja henkilökohtaista, jotta työntekijä tietää mistä häntä kiitetään. Positiivinen palaute antaa työntekijälle tunteen oman työn tärkeydestä ja merkityksestä isommassa kokonaisuudessa. Kaikki tarvitsevat palautetta ja kiitosta, myös esimiehet. Julkisesti annettu positiivinen palaute on erityisen merkityksellistä, mutta se voi saada jotkut tuntemaan olonsa vaivaantuneeksi. Siksi palautetta antaessaan on tärkeää osata tunnustella tilanteita ja ihmisiä. Positiivinen palaute vaikuttaa paljon työmotivaatioon ja se kertoo arvostuksesta. (Piha & Poussa 2012, 60–64.)

Ryhmä koki positiivisen palautteen vaikuttavan myönteisesti työmotivaatioon. Ryhmässä koettiin kuitenkin, että pelkkä positiivinen palaute ja kohteliaisuudet eivät auta työntekijää kehittymään. Ryhmässä keskusteltiin myös siitä, miten palaute annetaan, ystävällisyys ja avoimuus koettiin tärkeäksi.

Palautteen antaminen ja vastaanottaminen ei aina ole niin helppoa ja niihin liittyviä taitoja olisi hyvä harjoitella ja kehittää. Tyytymättömyyttä työpaikalla aiheuttaa melko tavallisesti vähäinen palautteen antaminen. Jotta työntekijä voisi kokea työnsä tärkeäksi ja arvostetuksi, tarvitsee hän siitä jatkuvaa palautetta. (Sinokki & Virtanen 2014, 170–181.)

Ryhmän yhteenvedossa korostettiin palautetta rakentavana ja kehittävänä sekä merkityksellisenä oman työn reflektoinnille. Hyvänä palautetta pidettiin myös silloin, kun se huomioi kulttuurieroja. Tästä ei ryhmässä kuitenkaan käyty laajempaa keskustelua. Ryhmän keskustelussa korostui palautevuorovaikutuksen avoimuuden merkitys: on kyettävä keskustelemaan yhdessä ja avoimesti, ei selän takana.

7.2 Viestintä

Viestintätaito on hyvä väline sosiaalisten tilanteiden kommunikaatiossa. Hyvät viestintätaidot ovat edellytys hyvälle vuorovaikutustaidoille. Vuorovaikutukseen kuuluu aina tavoitteita, jotka toinen osapuoli voi havaita. Viestinnässä ilmaistaan

asioiden merkityksiä, mutta siihen kuuluu usein myös lisämerkityksiä, ns. rivien välistä luettavia asioita, jotka saattavat olla tärkeämpiä kuin varsinaiset merkitykset. Viestinnässä on aina mukana tunteita, jotka ilmentyvät äänensävyissä, lauserakenteissa, ilmeissä ja eleissä. Viestintä on siis moniulotteista sosiaalista toimintaa. (Kauppila 2005, 25.)

Ryhmiä keskusteluissa nousivat esiin myös toisilta oppimista ja hiljaista tietoa koskevat kysymykset. Ryhmissä koettiin, että varsinkin uusi työntekijä oppii paljon työkulttuurista ja käytännön työn tekemisestä toisilta työntekijöiltä virallisen perehdytyksen lisäksi. Työyhteisöissä on paljon ns. hiljaista tietoa, asioita joista työntekijät ovat tietoisia, mutta mitä ei välttämättä sanota ääneen esimerkiksi perehdytystilanteessa. Ryhmissä oltiin huolissaan myös tiedonkulusta nykyisten käytäntöjen kuten omahoitajuuden, hiljaisen raportoinnin ja sähköisen kirjaamisen kasvaessa. Jotkut työntekijät kokivat, että suullisten raporttien ollessa käytössä, saatiin potilaista ja tilanteista paljon sellaista hyödyllistä tietoa, jota potilasjärjestelmään ei kirjattu. Ryhmissä nostettiin esille myös toisilta oppimiseen ja hiljaisen tietoon liittyvät mahdolliset haittapuoleet kuten pitkään käytössä olleisiin työtapoihin takertuminen, muutosvastarinta ja väärin työtapojen oppiminen.

Kielen osaaminen vuorovaikutuksessa koettiin merkitykselliseksi, mutta sitä ei kuitenkaan nostettu keskeisimpien tekijöiden joukkoon.

7.3 Yhteisöllisyys

Yhteisöllisyydestä on hyötyä sekä työnantajalle että työntekijälle. Luottamus on yhteisöllisyyden perusedellytys. Yhteisöllisyys luo turvallisuuden tunnetta. Yhteisöllisyys on tunne yhteenkuulumisesta ja kokemus hyväksytyksi tulemisesta. Sitä vahvistaa ja rakentaa avoin keskustelukulttuuri sekä mahdollisuus ja uskallus ilmaista itseään, olla oma itsensä ja tulla hyväksytyksi. (Juholin 2008, 47–48.) Osa yhteisöllisyyttä on sosiaalinen pääoma, joka ilmenee työyhteisössä yhteisinä arvoina, normeina, luottamuksena sekä arvostuksena. Se syntyy työntekijöiden toimivista suhteista ja hyvästä johtamisesta. (Larjovuori & Manka 2013, 6–8).

Keskusteluissa nousivat esiin hiljainen tieto ja sen siirtyminen sekä toisilta oppiminen. Koettiin, että työyhteisöissä on paljon tietoa ja työkuultuuria, jota ei kirjata mihinkään ja jonka voi oppia vain toiselta työntekijältä vuorovaikutuksessa. Työilmapiirin koettiin riippuvan paljon työyhteisön vuorovaikutuksen onnistumisesta. Ryhmän jäsenet keskustelivat työyhteisön tuen merkityksestä esimerkiksi haastavissa potilastilanteissa. Tärkeäksi koettiin myös työilmapiirin turvallisuus, jossa työtoveria ymmärretään ja tuetaan esimerkiksi vaikeassa elämäntilanteessa tai vain huonon päivän sattuessa kohdalle. Keskustelussa pohdittiin kuinka kiire ja turhautuminen puretaan työyhteisössä.

7.4 Persoona

Persoonallisuus tai persoona voidaan käsittää ihmisen psyykkisten ominaisuuksien muodostamana, melko pysyvänä kokonaisuutena. Persoonallisuus on laaja käsite, joka sisältää ihmisen koko maailmankuvan, minäkäsityksen, itsetunnon, arvot, luonteen ja temperamentin. Persoonallisuus muovautuu koko elämän ajan, vuorovaikutuksessa yksilön ympäristöön ja se ohjaa osaltaan kaikkea yksilön toimintaa. Persoonallisuus määrittelee paljon sitä, miten ihminen käyttäytyy eri tilanteissa, mistä hän pitää ja mistä ei ja miten hän ilmaisee itseään. Ihmisen persoona pitää sisällään myös hänen kulttuurinsa. (Laine & Vilkkö-Riihelä 2007, 24.)

Ryhmä keskusteli myös muista vuorovaikutukseen liittyvistä asioista kuten ihmisten erilaisista temperamenteista ja tavoista viestiä, eri elämäntilanteiden vaikutuksesta vuorovaikutukseen ja työilmapiiriin sekä työtoverin tuntemisen tärkeydestä. Keskustelussa nousi esiin ihmisten persoonalliset ja mahdollisesti kulttuurisidonnaiset tavat viestiä, esimerkiksi vahva elehtiminen tai ilmeet voivat vaikuttaa siihen, miten vastaanottaja ymmärtää viestin.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOTUTKIMUS

Ovatko yksin työskentelyä tukevat rakenteet tehokkain ja työyhteisön kannalta paras tapa organisoida työtä monikulttuurisissa työyhteisöissä? Opinnäytetyön tuloksista päätellen mahdollisesti eivät. Työn organisointi ja sitä tukevat rakenteet eivät aina tue yhteisöllisyyttä, työkaveriin tutustumista ja työkaverin tuntemista. Lisäksi työ on nykypäivänä organisoitu usein siten, että se edellyttää huomattavia viestintätaitoja.

Sähköisen kirjaamisen lisääntyminen sekä siirtyminen hiljaiseen raportointiin ovat yleisiä tämän hetken suuntauksia terveydenhuollossa. Hiljaisella raportoinnilla tai virallisemmin kirjallisella raportoinnilla tarkoitetaan työvuoroon tulevan työntekijän itsenäistä perehtymistä potilaan tilanteeseen kirjallisia dokumentteja kuten potilasrekisteriä hyödyntäen. Syyt hiljaiseen raportointiin siirtymiselle ovat ymmärrettäviä. Sillä pyritään parantamaan hoitajien ajankäyttöä ja siten lisäämään potilaiden hoitoon käytettävää aikaa. Toisaalta haittoina on koettu mm. kirjoittamattoman tiedon katoaminen, kirjaamisen lisääntyminen ja sosiaalisen kanssakäymisen vähentyminen ja siihen liittyvien oppimiskokemusten häviäminen. (Puumalainen, Långstedt & Eriksson 2003, 4–9.)

Vuorovaikutuksen tarkoituksena on tiedon välittyminen. Työn tehokkuuden lisäämiseksi luodut rakenteet saattavat kuitenkin itse asiassa heikentää vuorovaikutusta siten, että hiljainen ja kirjaamaton tieto katoaa tai se ei saavuta kaikkia työyhteisön jäseniä. Seurauksena voi tehokkuuden sijasta olla tehottomuutta. Tuloksista ilmeni, että yksi työyhteisön toimivan vuorovaikutuksen avaintekijöistä on yhteisöllisyys, joka ilmenee mm. tuntemisena, avoimuutena, kiinnostuksena ja haluna ymmärtää toista. Oman työtoverin tunteminen nähdään merkityksellisenä. Tutustuminen ja tunteminen lieventävät meidän työyhteisömme keskustelujen perusteella myös erilaisista temperamenteista aiheutuvaa kitkaa työyhteisössä. Tiedon siirtyminen ja jakaminen työntekijöiden välillä voisi parantua ja ymmärrys työtoveria kohtaan lisääntyä. Samalla käsitetään paremmin temperamenttieroja ja väärinkäsitykset vähenevät.

Hiljaisella tiedolla on varmasti useissa tapauksissa hyödyllinen, hiljainen merkityksensä. Joskus on tietysti hyvä myös kysyä, onko kaikki hiljainen tieto tarpeellista vai olisiko tarpeellista pyrkiä eroon hiljaisesta tiedosta? Hiljainen tieto on kaikkea sitä, mitä ei ole kirjoitettu auki tai sovittu työrooleina. Siksi hiljainen tieto voi olla esimerkiksi työyhteisön valtarakenteita tai sanattomia sopimuksia siitä, miten työt suoritetaan. Kuten Lahti (2014, 24) toteaa, on vanhoja verkostoja ravisteltava ja aikansa eläneet itsestäänselvyydet ja toimintatavat uskallettava kyseenalaistaa sekä sanattomiin sopimuksiin on puututtava. Hiljainen tieto voi myös perustua työntekijän kokemukseen tai jopa vain olettamukseen ja ensivaikutelmiin. Palautteen antamiseen liittyy myös meidän yhteistyötahomme työyhteisössä hiljaista tietoa.

Palautteen antaminen ja sen vastaanottaminen koettiin merkittävänä osana tiedon siirtymistä ja jakamista. Palautteen saaminen nähtiin tärkeänä henkilökohtaisen kehityksen ja motivaation lähteenä. Toisaalta työpajakeskusteluissa todettiin oikein annetun ja oikea-aikaisen palautteen auttavan työssä tapahtuvien virheiden välttämässä ja niiden toistumisessa. Koettiin, että palautteen antamista ja sen vastaanottamista ei tulisi tarkastella vain henkilösidonnoisesti, vaan myös kulttuurisidonnoisesti näkökulmasta.

Teemahaastatteluista kootusta aineistosta nousi selkeästi esille palautteen merkitys ja tärkeys työssä. Koettiin, että palautetta ei saanut silloin kun olisi ollut tarpeellista tai palaute oli epäsuoraa eikä oikea-aikaista siten, että asianomainen olisi voinut korjata toimintaansa. Haastatteluaineistossa kuvattiin muun muassa, että palautetta ei uskallettu antaa rasistiksi leimautumisen pelossa. Toisaalta koettiin myös, että silloin kun palautetta sai, se välitettiin epäsuorasti osastonhoitajan kautta. Suoran palautteen välttämisen koettiin olevan suomalaisen työyhteisön piirre. Kuitenkin samaan aikaan palautteen välttäminen saattoi olla myös maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden toimintatapa.

Haastatteluissa ilmeni myös kulttuurisempia syitä. Näitä saattoivat olla esimerkiksi kasvojen menettäminen ja tietämättömyyden paljastuminen. Näistä syistä palautteen antamista vältettiin. Kiinnostavaa oli kuitenkin se, että jos palautteen

antamista vältettiin, se ei vaikuttanut perustuvan aina haastatellun omakohtaiseen kokemukseen, vaan toimintaa ohjasivat mahdollisesti haastatellun käsitykset vuorovaikutuksesta. Ajateltiin, että ei ole sopivaa antaa palautetta tai puuttua kollegan toimintaan. Käsitykset saattavat vaikuttaa paljon sellaisessa työyhteisössä, jossa ei ole totuttu avoimuuteen ja odotukset perustuvat olettamuksiin, esim. toisen ihmisen kulttuurista. Opinnäytetyön tulosten perusteella vuorovaikutuksen yhteisöllisen ulottuvuuden vahvistaminen saattaa auttaa ratkaisemaan kuvattuja ongelmia.

Olisi kiinnostavaa tutkia lähemmin, noudattaako monikulttuurinen työyhteisö oikeasti samoja työnteon tehokkuuden lainalaisuuksia kuin sellainen työyhteisö, joka on kaikessa suhteessa kykenevä kommunikoimaan ja sopeutumaan uusimpien työnteon trendien mukaisesti. Onko esimerkiksi hiljainen raportointi monikulttuurisessa työyhteisössä tehokkain raportoinnin menetelmä? Tai onko omahoitajuus paras ratkaisu vai hyötyisikö monikulttuurinen työyhteisö enemmän tiimeistä ja laajemmasta vastuunjakamisesta, jotka kehittäisivät osallisuuden ja me-hengen tunnetta sekä lisäisivät mahdollisesti myös palautevuorovaikutusta työyhteisössä? Voisivatko parityöskentely tai työkierto helpottaa tutustumista ja sopeutumista?

9 POHDINTA

9.1 Opinnäytetyön tarkoituksen ja tavoitteiden toteutuminen

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2004, 129–130) mukaan tutkimuksen tarkoituksena pidetään yleensä neljää seikkaa: tutkimus voi olla kartoittava, kuvai-leva, selittävä tai ennustava. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on ollut kuvata ja tarkastella työyhteisön merkityksellisinä pitämiä vuorovaikutuksen osa-alueita ja vuorovaikutukseen vaikuttavia tekijöitä. Fokuksessa ovat olleet vuorovaikutusilmiön keskeiset ja kiinnostavat piirteet. Koemme, että olemme kyenneet aluksi alkuperäisiä teemahaastatteluja ja niissä esiintyneitä merkityksiä hyödyntämällä sekä myöhemmin työpajoista kerättyä aineistoa analysoimalla muodostamaan verrattain selkeän kuvan tämän työyhteisön vuorovaikutuksesta ja sen osa-alueista. Lopputulokseen ovat vaikuttaneet käyttämämme menetelmät, joiden soveltuvuudesta olemme käyneet keskustelua prosessin aikana.

Työyhteisössä järjestetyn työpajan tavoitteena on ollut vuorovaikutuksen kriittisen ja reflektiivisen tarkastelun aikaansaaminen. Tämän tavoitteen toteutumisen arviointi on haastavaa. Täsmällisempi arviointi olisi edellyttänyt meiltä ensinnäkin täsmällisempää mittausmenetelmien määrittelyä. Miten arvioimme sitä, syntyykö ihmiselle reflektiota? Toisaalta, kiinnostavaa olisi ollut tietää, syntykö työpajan jälkeen vielä keskustelua aiheesta, ts. oliko työpajalla jonkinlainen pidempiaikainen vaikutus. Suunnitteluvaiheessa arvioimme, että työpajatyöskentelyyn valitsemamme menetelmä edistäisi keskustelun ja reflektion syntymistä. Keskustelu olikin vilkasta ja menetelmä salli tilaa reflektiolle ja harkinnalle. Tästä huolimatta voimme lopulta vain arvailla, toteutuiko tavoitteemme. Keskusteluista saamamme materiaalin arvioimme kattavaksi ja riittäväksi meidän näkökulmasta. Täsmällisempi tavoitteen toteutumisen arviointi olisi edellyttänyt työyhteisöltä kysymistä. Olisimme voineet antaa osallistujien täytettäväksi esimerkiksi puolistrukturoidun palautelomakkeen viikkoa myöhemmin.

Tavoitteenamme on ollut myös konkreettisten kehittämisalueiden tunnistaminen. Koemme, että opinnäytetyömme tuloksia ja teemahaastatteluja tarkastelemalla olemme kyenneet tunnistamaan vuorovaikutuksen osa-alueita, jotka ansaitsevat tarkempaa huomiota, kuten luvussa 7 esitimme.

9.2 Opinnäytetyön laatu, luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuutta lisää sen uskottavuus. Tutkimustulosten tulee vastata osallistujien näkemystä tutkittavasta aiheesta. Tekijöiden täytyy kyetä aineiston avulla osoittamaan, miten tuloksiin ja johtopäätöksiin on päästy. Tieteellisessä tutkimuksessa on myös tärkeää tutkimuksen toistettavuus, johon liittyy riittävä raportointi käytetyistä menetelmistä. (Kylmä & Juvakka 2007, 128–129.) Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluvat huomion kiinnittäminen lähteiden oikeellisuuteen, asianmukaisuus raportoinnissa, viittaustekniikka, yleinen huolellisuus, rehellisyys ja avoimuus. Hyvää tieteellistä käytäntöä noudattaen parannetaan työn eettisyyttä ja luotettavuutta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta i.a.)

Opinnäytetyön laatua, (luotettavuutta ja eettisyyttä) heikentää se, että osallistujamäärä työpajaan, koko henkilökunnan määrään verrattuna, oli suhteellisen pieni. Osallistujamäärän vähäisyydestä huolimatta työpajalla on kuitenkin merkityksensä laadullisen tutkimuksen näkökulmasta. Asioiden merkityksellisyys työyhteisössä voi korostua myös yksittäisen työntekijän esille tuomana.

Keskustelu oli vilkasta ja pysyi hyvin yllä. Meillä ei ollut tarvetta puuttua keskusteluun tai ohjata sitä saadaksemme ihmiset osallistumaan. Työpajassa keskusteluun ei puututtu kovin paljon, ei edes silloin, kun keskusteltiin ns. kiinnostavista aiheista, esimerkiksi kulttuurin merkityksestä palautteen antamisessa. Keskustelua ohjailemalla olisimme voineet saada keskustelua juuri meitä kiinnostavista aiheista, mutta se olisi voinut vaikuttaa keskusteluihin myös negatiivisesti. Liialla ohjailulla olisimme saattaneet saada tuloksia, jotka olisivat tukeneet omia valmiita käsityksiämme, jolloin tulokset eivät olisi niin osallistujalähtöisiä/työyhteisölähtöisiä.

Pyrimme pohtimaan ja ottamaan huomioon työmme eettisyyden monessa eri vaiheessa. Olemme viitanneet työssämme yhteistyötahoomme hyvin yleisellä tasolla siten, että viittauksista ei ilmene mitään yksikköä yksilöivää tietoa. Haastatteluaineistoa käsitelimme siten, että haastateltujen henkilöllisyys, sukupuoli, kansallisuus tai mikä tahansa tunnistamisen kannalta merkityksellinen tekijä ei tule esille. Haastatteluaineisto on litteroitu sanatarkasti ja osasta ilmaisuja on pysynyt päättämään epäsuorasti haastatellun kansallisuuden tai äidinkielen. Raportissa olemme tästä syystä muuttaneet kaikki lainaukset yleiskielelle, jolloin niistä ei pystytä päättämään vastaajan alkuperää.

Työpajan tavoitteena oli koko työyhteisön kehittäminen, mutta haastatteluotos käsittää vain maahanmuuttajia. Teimme tietoisien valinnan lähteä käsittelemään työpajassa ja opinnäytetyössämme koko työyhteisöä, jotta emme eriyttäisi maahanmuuttajataustaisia henkilöitä ja mahdollisesti loukkaisi heidän anonymiteettiään.

Työpajan menetelmää valitessamme pyrimme kiinnittämään huomiota moniin eri tekijöihin, jotka vaikuttaisivat luotettavuuteen. Halusimme että kaikilla osallistujilla olisi mahdollisuus vaikuttaa keskusteluun ja että kaikkien ääni saataisiin kuuluviin. Pyrimme esittelemään aiheen mahdollisimman neutraalisti ja selkeästi sekä huomioimaan myös kielitaidon asettamat rajoitukset. Tästä syystä käytimme tekstin lisäksi kuvia aiheen esittelyssä. Koimme, että demokraattiset ja tasapuoliset lähtökohdat keskustelulle edistävät osallisuutta. Siksi oli tärkeää, että jokainen osallistuja saa taustastaan huolimatta riittävän taustainformaation keskustelulle. Akvaariomenetelmän käyttäminen työpajakeskusteluissa edisti jokaisen osallistujan mahdollisuutta keskusteluun. Myös niiden ääni ja näkemys, jotka muutoin eivät mielellään osallistu tai kommentoi keskusteluissa, saatiin näin kuuluviin. Työpajoissa ei voitu varmistua siitä, että haastatellut olivat uudestaan työpajassa juuri siinä ryhmässä, jossa käsiteltiin heidän itsensä haastattelussa esille tuomaansa aihetta.

Pyrimme sisällönanalyysissä aineistolähtöisyyteen. Halusimme tehdä työpajan työyhteisön lähtökohdista. Halusimme että keskusteluissa esiin tulevat ajatukset ja ideat olisivat työyhteisön omia ja että kehittäminen lähtisi heistä ja heidän määrittämistä merkityksistään. Työyhteisöön vaikuttaminen / vaikuttavuus on oletettavasti pieni, kun kyseessä on pieni ryhmä ja lyhytkestoinen prosessi.

Emme tietoisesti halunneet lähteä korostamaan monikulttuurisuutta työpajoissa, koska arvelimme sen johtavan vastakkaisasetteluun ja keinotekoisuuteen. Kyseessä oli kuitenkin joka tapauksessa monikulttuurinen työyhteisö, jonka arvelimme nostavan asian esille, jos he kokisivat sen merkitykselliseksi. Pohdimme olisiko monikulttuurisuuden korostaminen johtanut erilaiseen lopputulemaan? Ehkä olisi, ehkä ei, mutta luultavasti keskustelun ja pohdinnan lähtökohdat olisivat olleet erilaisia.

Opinnäytetyömme työpajan osallistujamäärä oli melko pieni, joten tuloksia ei voida yleistää kuvaamaan kaikkien työyhteisöjen näkemyksiä aiheesta. Koimme kuitenkin, että tälläkin osallistujamäärällä saimme hyvän otannan kyseisen työyksikön työntekijöiden käsityksistä yleisellä tasolla. Työpajaan osallistuneet henkilöt olivat eri osastoilta ja eri asemilla olevia henkilöitä, joten näkemykset ja kokemukset eivät olleet vain yhtä osastoa tai työntekijäryhmää koskevia, vaan antoivat laajemman kuvan. Koemme, että monikulttuuristen työyhteisöjen haasteet ovat pohjimmiltaan samankaltaisia missä tahansa työyhteisössä

Tutkimuksissa pyritään tiedon hankinnan objektiivisuuteen ja puolueettomuuteen. Laadullinen tutkimus ei voi kuitenkaan koskaan olla täysin objektiivista, koska tutkijan käsitykset tiedon luotettavuudesta ja todellisuudesta vaikuttavat väistämättä tuloksiin. Tutkijan maailmankuva vaikuttaa siihen millaisena hän näkee maailman ja millaista totuutta tutkimuksen tulokset hänelle edustavat. Myös tutkijan arvoilla ja käyttämällä menetelmillä on vaikutusta siihen millaisia tuloksia hän saa. Tästä syystä täydellisen objektiivisuuden vaatiminen tieteen alalla onkin lähinnä tavoite ja ihanne, jota kohti pyritään. (Metsämuuronen 2010, 286–287.) Pohdimme paljon sitä, millaiset menetelmät mahdollistaisivat työpajan ja sen tulosten objektiivisuuden. Halusimme tulosten olevan lähtöisin työyhteisöstä ja sen

jäsenten näkemyksistä. Tästä syystä johtuen päädyimme aineistolähtöiseen analyysiin, tuloksia kootessamme. Teimme myös teoriaosuuden vasta työpajojen jälkeen, jotta emme toisi omia näkemyksiämme niin vahvasti työpajojen suunnitteluun ja tulosten tulkintaan.

9.3 Ammatillisen kasvun prosessi

Prosessin edetessä tulimme yhä enemmän tietoiseksi työyhteisön monikulttuuriseen vuorovaikutukseen liittyvistä kysymyksistä. Erityisesti siinä vaiheessa, kun työpaja oli toteutettu ja pohdimme sen antia eri osapuolille, alkoi kiinnostavia näkökulmia ja kysymyksiä nousta esille. Koko prosessi on edennyt todennäköisesti hyvin kehittämisprosessimaisesti: koskaan et voi tietää varmasti, mihin kaikki johtaa ja mitä tuloksia seuraavaksi on odotettavissa.

Meidän näkökulmastamme opinnäytetyön tekeminen kaikkine vaiheineen on kestänyt pidempään kuin ennakoimme. Prosessia voisi kuvata sanoin *trial and error*. Usein suunnittelun ja toteuttamisen lomassa on tullut umpikuja-ajatuksia ja mietteitä siitä, että ns. suoraviivaisempi aihe tai tämän aiheen tarkastelu olisi ollut meille soveltuvampi vaihtoehto. Tästä huolimatta olemme useimmissa tapauksissa kyenneet ratkaisemaan meitä vaivanneita ongelmia ja lopulta löytämään mielestämme hyviä ja uusia sekä innostavia näkökulmia työssämme.

Opinnäytetyömme toteutui parityönä. Koemme, että tästä on ollut meille etua ennen kaikkea niinä hetkinä, kun ratkaisut ovat vaatineet enemmän pohdintaa. Usein juuri silloin, kun tekeminen on vaatinut vahvaa perustelua, on toisen kanssa voinut keskustella ja tehdä päätöksiä yhdessä. Samalla tapaa useat käymämme keskustelut ovat vahvistaneet tunnetta siitä, että jaamme saman käsityksen työmme arvopohjasta ja monikulttuurisuudesta. Tämä on helpottanut työskentelyä, mutta samalla voimme tietysti kysyä, olisivatko erilaiset näkökulmat lisänneet kriittistä tarkasteluamme prosessissa.

Koemme, että työmäärä on jakautunut välillämme sopivasti. Olemme usein työstäneet työn eri osia omassa hiljaisuudessa ja sitten palanneet keskustelemaan

kokonaisuudesta. Ongelmamme on ollut ylityöstäminen: on ollut vaikea ymmärtää, missä vaiheessa kannattaa lopettaa kirjoittaminen, keskustelu ja pohtiminen. Usein näitä hetkiä on tullut juuri silloin kun epävarmuus siitä, mihin prosessi etenee, on ollut voimakkainta. Kuten yllä mainitsimme, olemme kuitenkin kyenneet ratkaisemaan ongelmiamme. Jälkeenpäin voimme todeta, että epäröinti on hidastanut työn valmiiksi saattamista. Olisimme voineet hakeutua opinnäytetyön ohjaukseen matalammalla kynnyksellä.

Tutkimuksellisesti projekti on opettanut meitä erittäin paljon. Tietysti tässä vaiheessa voi todeta, että jos lähtisimme uudestaan alusta tähän kehittämissprojektiin, näyttäisi se hyvin erilaiselta. Ennen kaikkea matka on opettanut tutkimuksen kriittisyyttä ja näkemystä tutkimusmenetelmistä. Uusi, hyvin kiinnostava oppimiskokemus on meille molemmille ollut laadullisen tutkimuksen tekeminen, ja sen hahmottaminen, että laadullinen tutkimus noudattelee hyvin erilaisia lainalaisuuksia kuin määrällinen tutkimus. Merkitysten maailman avautuminen on ollut mielenkiintoinen ja hyvin lähellä ihmistä oleva kokemus. Kaikesta ajoittaisesta työn tekemisen takkuamisesta huolimatta aihepiiriin parissa työskentely on lopulta tuntunut kiinnostavalta, ajankohtaiselta ja käytännönläheiseltä. Meille molemmille projekti on avannut uutta näkökulmaa aiheeseen, josta julkisuudessa välillä keskustellaan hyvinkin näköalattomasti.

Koimme, että aihe on myös tiiviisti sidoksissa tulevaan tutkintoomme, koska monikulttuurisuus on varsinkin terveydenhuoltoalalla varsin ajankohtainen aihe ja hyvin näkyvissä. Kävimme esittelemässä opinnäytetyömme alustavia tuloksia Tampereen yliopistolla pidetyillä Valtakunnallisilla Terveyssoseaalityön päivillä syksyllä 2016.

LÄHTEET

- Aalto, Anna-Mari; Elovainio, Marko; Heponiemi, Tarja; Hietapakka, Laura; Kuusio, Hannamaria & Lämsä, Riikka 2013. Ulkomaalaistaustaiset lääkärit ja hoitajat suomalaisessa terveydenhuollossa. Haasteet ja mahdollisuudet. Raportti 7/2013. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 17.3.2017. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104416/URN_ISBN_978-952-245-857-5.pdf?sequence=1.
- Alhanen, Kai; Kansanaho, Anne; Ahtiainen, Olli-Pekka; Kangas, Marko; Soini, Tiina & Soininen, Jarkko 2011. Työnohjauksen käsikirja. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Haaga-Helia 2014. KV-METRO -hankkeessa tuetaan monikulttuurista työelämää ja yritysten kansainvälistymistä. Viitattu 12.12.2016. <http://www.haaga-helia.fi/fi/uutiset/kv-metro-hankkeessa-tuetaan-monikulttuurista-tyoelamaa-ja-yritysten-kansainvalistymista#.WLO-CaLX9pc>.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2004. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Kirjayhtymä Oy.
- Juvakka, Taru & Kylmä, Jari 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita.
- Kananen, Jorma 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 93. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kauppila, Reijo 2000. Ihmisen tapa oppia. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kauppila, Reijo 2005. Vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Keisala, Katja 2012. Monikulttuurisen työyhteisön viestintä. Tampere: Tampere University Press Oy.
- Kupias, Päivi 2011. Kouluttajana kehittyminen. Helsinki: Gaudeamus.
- Larjovuori, Riitta-Liisa & Manka, Marja-Liisa 2013. Yhteisöllisyydellä menestykseen – opas työpaikan sosiaalisen pääoman kehittämiseen. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Metsämuuronen, Jari 2010. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Helsinki: International Methelp Oy.

- Mönkkönen, Kaarina & Roos, Satu 2010. Työyhteisötaidot. Kuopio: Unipress.
- Piha, Kirsi & Poussa, Liisa 2012. Dialogi: Paremman työelämän puolesta. Helsinki: Talentum.
- Puumalainen, Anne; Långstedt, Karin & Eriksson, Elina 2003. Suullisesta raportoinnista kirjalliseen tiedonvälitykseen. Tutkiva hoitotyö 1(1), 4–6.
- Pyöriä, Pasi 2012. Työhyvinvointi ja organisaation menestys. Helsinki: Gaudeamus.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 6.2.2017. <http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/>.
- Sinokki, Marjo & Virtanen, Petri 2014. Hyvinvointia työstä: työhyvinvoinnin kehittyminen, perusta ja käytännöt. Helsinki: Tietosanoma.
- Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestörakenne [verkkojulkaisu]. Vuosikatsaus 2015. Viitattu 11.12.2016. Helsinki: Tilastokeskus. http://www.stat.fi/til/vaerak/2015/01/vaerak_2015_01_2016-09-23_tie_001_fi.html
- Tampereen yliopisto 2017. Kulttuurien välisen työn valmiuksien kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollon työssä (MULTI-TRAIN). Viitattu 19.3.2017. <http://www.uta.fi/edu/tutkimus/tutkimushankkeet/multitrain/index.html>.
- Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press Oy.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta i.a. Hyvä tieteellinen käytäntö. Viitattu 19.3.2017. <http://www.tenk.fi/fi/htk-ohje/hyva-tieteellinen-kaytanta>.
- Työterveyslaitos 2016. Työhyvinvointi. Viitattu 26.8.2016. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>.
- Wallin, Aila 2013. Monikulttuuriosaaminen. Uudistuvan työyhteisön valttikortti. Helsinki: Klaava Media/Andalys Oy.

Valtionkonttori 2016. Mitä työhyvinvointi on. Viitattu 26.8.2016. http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Virastoille_ja_laitoksille/Henkilostohallintoa_ja_johdantamista_tukevat_palvelut/Kaikutyoelamapalvelut/Tyohyvinvointi/Mita_tyohyvinvointi_on.

Vilka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Vilka, Hanna 2005. Tutki ja Kehitä. Helsinki: Tammi.

Vuori, Matti 2009. Akvaariokeskustelu-menetelmästä. Viitattu 28.3.2016. http://www.mattivuori.net/extra/akvaario_menetelma.pdf.

LIITE 1: Työpajan toteutussuunnitelma

Ajankohta

Työpaja toteutetaan (PAIKKA) 27.4.2016 klo 13–16.

Käytännössä työpaja on työntekijöille klo 13.30–15.30.

Tavoitteet ja tarkoitus

Työpajan tavoitteena on lisätä osallistujan tietoisuutta työyhteisössä tapahtuvan vuorovaikutuksen muodoista, merkityksestä ja vaikutuksista. Työpajaan työstetty menetelmä mahdollistaa sen, että aiheen käsittely ja tiedostaminen on osallistujalähtöistä. Tavoitteena on, että osallistuminen työpajatyöskentelyyn saa alulle reflektioprosessin. Tällöin osallistuja tarkastelee kriittisesti ja pitkäkestoisesti omaa vuorovaikutustaan ja sen vaikutuksia työyhteisössä. Työyhteisö määrittelee vuorovaikutuksen muutosprosessin suunnan. (Alhanen, K., Kansanaho, A, ym. 2011, 47).

Työpajan osallistujamäärä on verrattain pieni koko henkilöstömäärään nähden. Myös työpajan ajallinen kesto ja siten toteutusmahdollisuudet asettavat omat rajoituksensa. Ei myöskään voida olettaa, että työpajatyöskentelyllä olisi kovin kattavia välittömiä ja konkreettisia vaikutuksia työyhteisön tämänhetkiseen vuorovaikutukseen. Työpajatyöskentelyn ja reflektion syntymisen tulisi tukea ja antaa eväitä työpaikalla tapahtuvaan oppimiseen. Onnistuneella reflektion aikaansaamisella edistetään ammatillista kasvua, asiantuntijuuden rakentumista ja kompetenssien kehittymiseen välttämättömiä itsesäätelytaitoja (Wallin 2013, 63.) Vuorovaikutus on työelämän keskeisiä kompetensseja.

Osallistujat / kohderyhmä

Työpajan osallistujat ovat osastojen työntekijöitä. Osallistujia arvioidaan olevan noin 40. Toteutussuunnitelma perustuu tähän osallistujamäärään.

Valitun menetelmän ja toteutuksen kannalta toivotaan, että osallistujat voidaan jakaa jo ennalta kolmeen suunnilleen samankokoiseen sekä jäseniltään mahdol-

lisimman heterogeeniseen ryhmään. Tämä nopeuttaa järjestäytymistä työpajatyöskentelyyn sekä mahdollistaa työskentelyvaiheessa monipuolisempia näkökulmia. Yhden ryhmän koko olisi siten 40/3, eli 13–14 osallistujaa.

Menetelmä

Työpajatyöskentelyn menetelmänä käytetään suljettua akvaariomenetelmää/ reflektiivistä ryhmää. Menetelmää käyttäen aihetta voidaan tarkastella eri näkökulmista ja toteutus mahdollistaa aiheen tarkastelun myös etäämmältä ja reflektoiden. Reflektiivinen ryhmä on soveltava menetelmä uusien toimintamallien ja ratkaisujen tuottamiseen ja kehittämiseen.

Aloitusvaiheessa ryhmä (13–14 henkilöä) jaetaan kahteen yhtä suureen pienryhmään. Molemmissa pienryhmissä on siten 6–7 osallistujaa. Nämä pienryhmät muodostavat työskentelyvaiheessa ns. sisä- ja ulkopiirin. Varsinainen työskentelyvaihe aloitetaan tehtävänannolla. Sisäpiirille annetaan aihe, jonka pohjalta keskustelu alkaa. Keskustelun helpottamiseksi keskustelijoille annetaan myös apusanoja. Tässä vaiheessa ulkopiiri seuraa keskustelun etenemistä kuuntelijan ja tarkkailijan roolissa, eivätkä vielä tuo esille omia ajatuksiaan. Tästä on etuna se, että kuuntelijoiden mielipiteet ja näkemykset voivat sisäpiirin jäsenten keskustelun edetessä muuttua sekä jäsenyksiä. Ulkopiirin jäsenenä on tässä vaiheessa mahdollisuus reflektointiin. Seuraavaksi ulko- ja sisäpiirin roolit vaihtuvat. Ulkopiiri voi nyt jatkaa sisäpiirin keskustelua siitä mihin se aiemmin jäi tai tuoda esille omia reflektioitaan ja mielipiteitään keskusteluaiheeseen sekä sisäpiirin keskustelun etenemiseen. Piirien roolit vaihtuvat näin säännöllisin väliajoin (n. 8 minuutin välein). Lopussa sisä- ja ulkopiiri tuottavat yhdessä esityksen esille tulleista ajatuksista/mielipiteistä. (Kupias 2011.)

Menetelmän edut

Suuren osallistujamäärän vuoksi yksittäisen ryhmän koko on 13–14 henkilöä. Akvaariomenetelmällä voidaan saada kaikkien osallistujien ääni ja mielipide kuuluviin. Tällä menetelmällä keskustelu ja osallistuminen ovat suhteellisen hallittuja, mutta silti vapaamuotoisia. Menetelmän käyttö auttaa myös osallistujia vapautumaan arjen rooleista.

Materiaalit

Tarvittavat materiaalit:

- fläppitaulu
- muistiinpanovälineitä jokaiselle osanottajalle
- paperia keskustelujen yhteenvetoa varten
- Onko käytettävissä videotykkiä, läppäriä?
- Onko mahdollista saada kahvi, tee, mehu etc.?

Aikataulu ja prosessi (runko)

Työpajan avaus/alustus (15min):

- Kello 13:30–13:45
- Ryhmiin jakautuminen on tehty ennen aloittamista
- Esitellään työpajan eteneminen ja aikataulu
- Orientoituminen aiheeseen; mitä on vuorovaikutus (sanallinen, sanaton jne.)
- Ryhmätyöskentelyn ja menetelmän kuvaaminen
- Harjoitus 1: Itsensä esitleminen ryhmässä

Keskustelu/pohdinta soveltaen akvaariokeskustelu-menetelmää (45min):

- Kello 13:45–14:30
- Kolme ryhmää = kolme asiantuntijaa = ei päällekkäisiä aiheita = ei toistoa
- Jokaiselle ryhmälle annetaan oma keskustelunaihe:
 - Onnistunut vuorovaikutus
 - palautteen antaminen ja vastaanottaminen
 - vuorovaikutus ja työilmapiiri

Prosessi

- Sisä- ja ulkopiirin keskustelu ja reflektio vuorotellen. Sisäpiiri aloittaa, minkä jälkeen ulkopiiri jatkaa. Vuoroa vaihdetaan säännöllisesti siten, että molemmat ryhmän saavat yhtä monta vuoroa. Aikaa keskusteluun varataan kokonaisuudessaan noin 35min.
- koko pienryhmä, reflektoidaan esille nousseita ajatuksia käytännön työhön (10min)

- Pienryhmät tekevät yhteenvedon keskustelustaan/reflektiostaan ja palauttavat sen ohjaajille, jotka siirtävät tiedot PowerPointille
- Kahvitauko (15min): kello 14:30–14:45

Akvaariokeskustelujen purku (30min)

- Kello 14:45–15:15
- Muut osanottajat voivat kommentoida

Lopetus (10min)

- Kello 15:15–15:25
- Alustus seuraavalle työpajalle 'työkulttuuri'
- Harjoitus 2: 'lahjan antaminen ja vastaanottaminen'
- Kiitokset

Harjoitus 1: Esittely harjoitus

Ryhmän jäsenille annetaan tehtävä esitellä itsensä vierustoverilleen siten että he kertovat etunimekseen äitinsä tai isänsä etunimen, sukunimekseen suosikki sarjakuvahahmon nimen, ammatikseen lapsuuden toiveammattinsa ja syntymäpaikkaan paikan johon he haluaisivat seuraavaksi matkustaa.

Harjoitus 2: Lahjan antaminen ja vastaanottaminen

Ryhmä jaetaan pareihin. Toinen parista antaa toiselle lahjan ja toinen vastaanottaa sen. Tarkoituksena on antaa/ottaa lahja vastaan mahdollisimman luovasti ja positiivisesti.

Lopuksi kiitämme osallistumisesta ja alustamme seuraavaa työpajaa, jotta saamme sen ajatuksen tasolla liitettyä yhteen työpajamme kanssa ja kokonaisuus vaikuttaa ehyeltä.

LIITE 2: Työpajassa näytetyt diat

VUOROVAIKUTUS

TYÖPAJA
27.04.2016

Esittele itsesi ...

- Etunimesi: äidin/isän etunimi
- Sukunimesi: suosikki sarjakuvahahmon nimi
- Ammatillisesti: lapsuuden toiveammatti
- Syntymäpaikkasi: mihin haluaisit matkustaa

**Viime viikolla keskustelitte
ARVOISTA**

Keskeisimmiksi arvoiksi nousivat

- Kunnioitus
- Vastuullisuus
- Työyhteisön positiivinen ilmapiiri

Miten työskennellään?

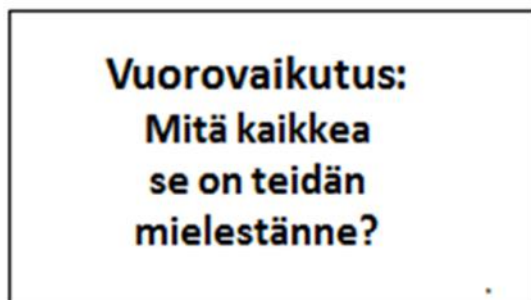
- Kolme ryhmää – kolme aihetta
- Jokainen ryhmä jakaantuu kahteen osaan
 - Sisäpiiri
 - Ulkopiiiri

Aikataulu

- Orientoituminen
- Ryhmätyöskentely 45min
- Tauko 15min
- Ryhmätöiden purku 30min
- Lopetus n. 15:30

Miten työskennellään?

- Valitaan sihteeri x2 joka ryhmästä
 - sisäpiiriläinen
 - ulkopiiiriläinen
- Sihteerin tehtävä
 - kirjaa ylös keskustelua
 - osallistuu samalla työskentelyyn





Ryhmien keskustelu n. 45 min

- Laatikaa keskustelusta kirjallinen yhteenveto
 - * Mikä oli keskeistä?
 - * Oliko ryhmäläisillä samanlainen näkökulma asioista?
 - * Yllättikö jokin asia?
 - * Mitkä asiat puhuttivat erityisen paljon?
 - * Mitä muuta tulisi ottaa?
- Valitkaa 1-2 ryhmäläistä yhteenvetoon esittäjiksi

18

Yhteenvetoa työpajoista

ARVOT JA ASEENTEET VUOROVAIKUTUS TYÖKULTTUURI

Kahden viikon kokous 11.5

19

TAUKO 15 minuuttia



20

Lahjan antaminen ja saaminen

- Lahjan antaja
 - * Anna ryhmäläiselle lahja.
 - * Kerro, miksi haluat antaa hänelle tämän lahjan.
 - * Älä kerro, mitä paketissa on. Vastaanottaja päättää paketin sisällön.
- Lahjan vastaanottaja
 - * Avaa paketti. Sillä päätät, mitä paketissa on.
 - * Kommentoi, kiitä. Kiyy antajata, mikä hän halusi antaa sinulle.

21

Ryhmien esitykset

- Onnistunut vuorovaikutus
- Palautteen antaminen ja vastaanottaminen
- Vuorovaikutus ja työilmapiiri

22

LIITE 3: Yhteenveto työpajasta

Vuorovaikutus -työpaja

Paikka:	XXXXXX
Ajankohta:	27.04.2016 klo 13:30–15:30
Osallistujat:	17 eri osastojen työntekijää
Ohjaus:	Sairaanhoitajaopiskelijat Mira Aisamaa ja Sami Anttila

Työpajamme teemana oli vuorovaikutus. Työpajan tavoitteena oli lisätä osallistujan tietoisuutta työyhteisössä tapahtuvan vuorovaikutuksen muodoista, merkityksestä ja vaikutuksista.

Työpaja-aiheita työstettiin kahdessa ryhmässä. Menetelmäksi olimme valinneet tuplatiimi -menetelmän (ts. akvaariomenetelmä / fish bowl). Menetelmä mahdollistaa aiheen käsittelyn osallistujalähtöisesti. Menetelmällä voidaan saada kaikkien osallistujien ääni ja mielipide kuuluviin. Tällä menetelmällä keskustelu ja osallistuminen ovat suhteellisen hallittuja, mutta silti vapaamuotoisia. Tavoitteena oli, että osallistuminen työpajatyöskentelyyn aloittaisi osallistujassa reflektioprosessin, jolloin hän tarkastelisi kriittisesti ja pitkäkestoisesti omaa vuorovaikutustaan ja sen vaikutuksia työyhteisössä. Työyhteisö määrittelee vuorovaikutuksen muutosprosessin suunnan. (Alhanen, K., Kansanaho, A, ym. 2011, 47).

Vuorovaikutus aiheena oli ennalta jaettu kolmeen avainteemaan. Osallistujamäärän ollessa ennakoitua alhaisempi, jaoinme työntekijät kolmen ryhmän sijasta kahteen. Työskentelyvaiheeseen virittäytyttiin katsomalla yhdessä muutama aiheeseen liittyvä kuva. Ryhmien keskusteluaiheina olivat ”Vuorovaikutus ja työilmapiiri” (teema 1) sekä ”Palautteen antaminen ja vastaanottaminen” (teema 2).

Teema 1: Vuorovaikutus ja työilmapiiri

Keskustelu:

- Aihe koettiin laajaksi
- Empatiakyky ja avoimuus tärkeitä

- Turvallisuus työilmapiirissä
- ymmärretään toista, jos esimerkiksi huono päivä tai vaikea elämäntilanne
- Toinen jakaa asioita työyhteisössä, toinen ei → tämän tilanteen ymmärtäminen ja tilan antaminen
- Kulttuurierot keskustelussa
- Katsekontakti
- kielimuuri → vaikutus potilastyöhön
- Ihmisten eri temperamenttien vaikutus työyhteisöön
- kommentointi
- räväkkä keskustelu
- temperamentti ei kuitenkaan oikeuta kohtelemaan muita epäystävällisesti
- Työkaverin tunteminen → väärinymmärrysten väheneminen
- Ammatillisuus potilastyössä → tunteiden piilottaminen → tauolla tilanteen purkaminen työkavereiden kesken
- Keikkalaisten vastaanottaminen → pitäisi olla säännöt/käytännöt
- Toiselta oppiminen → kommunikointi
- “hiljaisen tiedon” siirtyminen
- Koneella työskentelyn lisääntyminen, sähköinen kirjaaminen vähentänyt kommunikaatiota työyhteisössä
- Uudella työntekijällä suuri vastuu, jos kommunikointi vähäistä
- Palaaminen vanhaan toimintamalliin osittain, jotta yhteistyö mahdollistuu potilaiden kanssa?
- Avoimuus → ei oleteta, että toinen automaattisesti ymmärtää
- Asiallisuus
- Ymmärrettävyys
- Kommunikointi
- Vuorovaikutus vaikuttaa työilmapiiriin
- Kehon kieli, ilmeet ja äänensävy
- Yleinen läsnäolo
- Väärinymmärryksiä voi tulla esim. ilmeistä
- Yksilölliset kommunikointitavat
- Kiinnostus ymmärtää toista
- Äänenvoimakkuus, voimakkaat eleet

- Intuiitiivisuus
- Voimakas analysointi
- ongelmien ja ristiriitatilanteiden selvittäminen
- Mihin/miten puretaan kiire ja turhautuminen
- Tiedonvälitys esim. potilaan voimista uudelle työntekijälle
- Ystävällisyys
- Jatkuvuus
- Kirjaamisen merkitys kasvaa koko ajan
- Sosiaaliset taidot ovat huonontuneet?
- Oikeusturva

Ryhmä nosti pääteemoiksi keskustelusta seuraavat:

- Persoonan vaikutus vuorovaikutukseen
- Ulosanti (ilmeet, eleet, äänensävy, kehonkieli)
- Kulttuuri
- Avoimuus
- Läsnäolo ja kuunteleminen
- Toisilta oppiminen (hiljainen tieto)
- Kommunikaatio (selkeys)
- Kiinnostus ymmärtää toista
- Kunnioitus

Teema 2: Palautteen antaminen ja vastaanottaminen

Keskustelu:

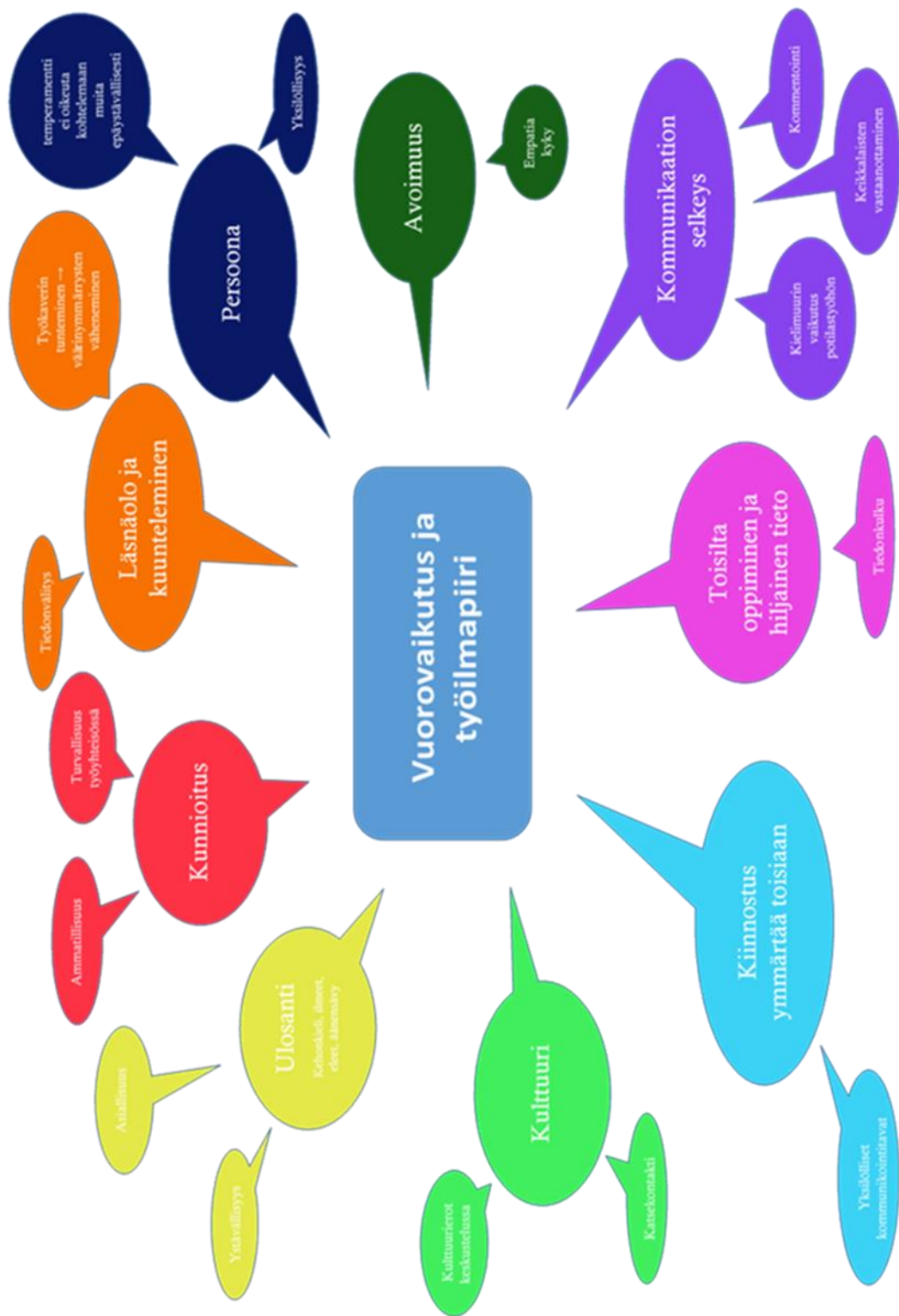
- Palaute ohjaa ja kehittää toimintaa
 - palautteen kautta tulee tarkasteltua omaa tekemistä
 - hyvällä palautteella saadaan aikaiseksi hyviä asioita, esim. motivaatio lisääntyy
- pelkkä positiivinen palaute ja kohteliaisuudet eivät kehitä
 - voi sanoa myös kielitaidosta, jos joku asia menee täysin väärin
 - on uskallettava sanoa totuus
- Rakentava palaute
- rakentavasta palautteesta voi ottaa opiksi

- Avoimuus; on keskusteltava yhdessä avoimesti, ei selän takana
- Ei etsitä syyllistä
- Palautetta ei pysty ottamaan rakentavasti, jos palaute annetaan tylästi
- Ei ole hyvää palautetta, jos se annetaan hyökkäävästi
- Työkaverilta huonoa palautetta
 - miten huono palaute oikeastaan käsitetään; eikö kaikki palaute ole hyvää palautetta?
- kulttuurierot huomioitava!
- Tärkeää on, miten palaute annetaan
 - äänensävy ja puhetyyli
 - annetaan henkilökohtaisesti asianomaiselle eikä ensin puhuta esimerkiksi osastonhoitajalle tai muulle henkilölle
- Palautetta ei pidä antaa vihaisessa mielentilassa
 - Ystävällisesti annettava ja vastaanotettava
- Tärkeää on, milloin palaute annetaan
- ei pidä odottaa liian kauan palautetta, koska sillä voi olla huonot seuraukset
 - mieluummin pian, ettei tee virhettä uudestaan
 - tilanteen sattuessa eikä myöhemmin
- pyydettäessä
- pitää osata myös sanoa, että voitko neuvoa
- Työ- ja arki -minä pitäisi erottaa toisistaan

Ryhmä nosti esille keskustelusta seuraavaa:

- Palautteen merkitys on voida tarkastella omaa työtään
- Palaute on rakentavaa ja kehittävä
- Kaikki palaute on tärkeää, sekä positiivinen että negatiivinen
- Tärkeää on, miten ja milloin palautetta annetaan
- Avoimuus
- Kulttuurierot on huomioitava
- Palaute ei syyllistä

LIITE 4: Vuorovaikutus -miellekartta



LIITE 5: Palaute -miellekartta

