

Parempaa vuorovaikutusta ja yhteistyötä työyhteisöihin

Esimiehet ja muut työyhteisön jäsenet voivat tietoisesti vaikuttaa siihen, minkälainen työilmapiiri työyhteisössä on, miten ihmiset viihtyvät työssään ja miten heidän yhteistyönsä toimii.

Keskeisimpiä vuorovaikutus- ja yhteistyötaitoja innostavan työilmapiirin rakentamisessa ovat *onnistuminen, motivaatio, ongelmien ratkaiseminen, kriittinen palaute, kritiikin vastaanottaminen ja loukkaantumisten sopiminen*. Mitä useampi työntekijä työyhteisössä hallitsee nämä taidot sitä suuremmalla todennäköisyydellä työntekijät viihtyvät työssään ja motivaatio on korkealla.

Esittelen seuraavassa paremman työelämän vinkkeinä nämä kuusi vuorovaikutus- ja yhteistyötaitoa.

1) Onnistuminen - positiivisen ilmapiirin luominen työyhteisöön

Ensimmäinen näistä tärkeistä vuorovaikutus- ja yhteistyötaidoista on *onnistumisen ilo*. Työnilosta kumpuava onnistumisen ilo on työuupumuksen paras vastalääke. Onnistumisia työssään kokeva ihminen nauttii työstään, kokee työniloa, saa enemmän aikaiseksi ja voi hyvin. Onnistumisen ilon kokeminen edellyttää, että työntekijöiden onnistumiset huomioidaan säännöllisesti, ja että niistä keskustellaan työyhteisöissä tavalla, joka vahvistaa motivaatiota, parantaa stressinsietokykyä, edistää oppimista, parantaa työntekijöiden keskinäistä yhteishenkeä ja saa ihmiset tuntemaan iloa ja ylpeyttä työstään.

Onnistumisista keskusteleminen ja niiden tarkastelu auttaa työntekijöitä huomaamaan, että onnistumiset eivät synny yksittäisen työntekijän aikaansaannoksina vaan hyvän yhteistoiminnan tuloksena. Onnistumisten analysointi kannattaa liittää työyhteisön arkirutiineihin esimerkiksi osaksi viikkopalavereja, kehityskeskusteluja tai muita säännöllisesti toistuvia kokoontumisia.

Onnistumisista keskustelua ja niiden huomioimista voi harjoitella työkavereiden kanssa pohtimalla seuraavia kysymyksiä:

1. Missä asiassa olemme viime aikoina onnistuneet hyvin? Mikä asia on edistynyt?
2. Mistä se johtuu?
3. Mitä itse kukin on tehnyt?

4. Mitä itse kukin on huomannut muiden tehneen?

Tämän jälkeen voidaan pohtia, miten onnistumisista keskustelu ja niiden huomioiminen voidaan liittää osaksi työyhteisön säännöllistä arkirutiinia.

2) Motivaatio ja coaching - miten motivoit työtovereitasi ja itseäsi

Yksi esimiesten ja tiiminvetäjien keskeisistä tehtävistä on coaching - työntekijöiden valmentaminen, ohjaaminen ja motivoiminen heitä tukemalla, neuvomalla ja kannustamalla.

Vahva motivaatio muodostuu viidestä tekijästä:

1. työntekijä kokee tavoitteen omakseen,
2. työntekijä näkee, että tavoitteen saavuttamisesta on hyötyä
3. työntekijä uskoo, että pystyy saavuttamaan tavoitteensa,
4. työntekijä kokee edistyvänsä ja onnistuvansa,
5. työntekijä on varautunut takaiskuihin ja osaa suhtautua niihin.

3) Ongelmien ratkaiseminen - miten ratkaiset ongelman rakentavasti

Ratkaisukeskeisessä lähestymistavassa lähdetään liikkeelle ongelmien kartoittamisen ja kuvaamisen sijaan suoraan muutostoiveista tai tavoitetilasta. Kun ongelmakeskeisessä lähestymistavassa aloitetaan kysymällä, mitkä asiat ovat tällä hetkellä vialla, ratkaisukeskeisessä lähestymistavassa kysytään, miten asioiden halutaan olevan tulevaisuudessa, käännetään ongelmat tavoitteiksi. Tämä on mahdollista, sillä kaikkiin ongelmiin liittyy aina jokin muutostoive.

Jos työyhteisössä esimerkiksi on huono yhteishenki, ongelma voidaan ilmaista tavoitteena toteamalla, että työyhteisöön halutaan saada hyvä yhteishenki. Niin kauan kun puhutaan huonosta yhteishengestä, ihmisillä on taipumus miettiä sitä, missä on vika tai kenestä ongelma johtuu. Kun siirrytään puhumaan tavoitteena hyvästä yhteishengestä, keskustelun sävy muuttuu toiveikkaammaksi ja rakentavammaksi. Tavoitteesta liikkeelle lähteminen auttaa ihmisiä pohtimaan sitä, mitä tavoitteen saavuttaminen tarkoittaisi käytännössä ja löytämään keinoja sen saavuttamiseksi.

Ongelmien kääntäminen tavoitteiksi -harjoitus

Kiinnitä niin työpaikallasi kuin muuallakin elämässäsi huomiota sellaisiin tilanteisiin, joissa ihmiset nostavat esille ongelmia ja tarkkaile sitä, miten helposti keskustelu kääntyy siihen, kenen syytä ongelma on. Koeta tietoisesti vaikuttaa tällaisten keskustelujen kulkuun esittämällä seuraavanlaisia kysymyksiä:

- Miten haluaisit, että asia olisi?
- Miten toivoisit, että asia hoituisi?
- Miten sen sitten pitäisi mielestäsi olla?
- Jos asiaan tulisi muutos, miltä se sitten näyttäisi?

4) Toisiin vaikuttaminen - miten annat kriittistä palautetta arvostavalla ja vaikuttavalla tavalla

Palautteen antamisessa on aina riski, että sen vastaanottaja ei ota sitä vastaan vaan alkaa puolustautua tai syyttää ongelmasta olosuhteita tai muita ihmisiä. Rakentavalla kriittisellä palautteella voidaan antaa palautetta tavalla, joka helpottaa sen vastaanottamista.

Periaatteita rakentavan kriittisen palautteen antamiseen:

1. Anna kriittinen palaute siitä, miten asianomainen toimii - ei siitä minkälainen hän on.
2. Käytä *aina, taas, ei koskaan* - sanojen sijasta sanaa *joskus* tai *välillä*.
3. Tarjoa ymmärtäväinen selitys sille, miksi hän toimii kuten toimii.
4. Selitä, miten toivot hänen toimivan jatkossa.
5. Selitä mitä etua siitä on, että hän toimii kuten toivot.
6. Anna hänen ymmärtää, että uskot hänen pystyvän siihen.
7. Mieti yhdessä hänen kanssaan mitä asialle voisi tehdä.
8. Anna positiivista palautetta.

5) Kritiikin vastaanottaminen - miten vastaat kriittiseen palautteeseen rakentavasti

Kritiikkiä ei ole helppo ottaa vastaan. Useimmat meistä alkavat puolustautua. Tavallisia puolustautumistapoja ovat mm. että henkilö, jota kritisoidaan on vain kuuntelevinaan, alkaa syyttää asiasta olosuhteita tai muita ihmisiä tai suuttuu ja alkaa esittää vastasyttöksiä.

Periaatteita kriittisen palautteen rakentavaan vastaanottamiseen:

1. Kuuntele - Osoita kiinnostusta äläkä puolustaudu vaikka haluaisit.
2. Kiitä - Osoita, että arvostat sitä, että asianomainen otti asian puheeksi.
3. Ymmärrä - Osoita, että ymmärrät asian häiritsevän häntä.
4. Ota osa vastuuta - Pahoittele tapahtunutta vaikkeet olisi omasta mielestäsi tehnyt mitään väärää.
5. Auta kääntämään moite toivomukseksi - Selvitä, mitä kritiikin esittäjä sinulta toivoo.
6. Sovi jotakin - Huolehdi siitä, että keskustelu johtaa jonkinlaiseen lopputulokseen.

6) Loukkausten sopiminen - miten sovittelet loukkaantumiset

Työyhteisön toiminnan kannalta on tärkeitä, että loukkaantumiset ja pahastumiset otetaan puheeksi ja hoidetaan pois päiväjärjestyksestä mahdollisimman pikaisesti. Loukkaantumiset, joita ei työyhteisöissä sovita, jäävät vaivaamaan joskus pitkäksi aikaa haitaten työntekijöiden välistä yhteistyötä. Loukkaantumisten sopiminen ei ole aina helppoa. Se miten loukkaantunut henkilö ottaa asian puheeksi häntä loukanneen henkilön kanssa, vaikuttaa siihen miten loukannut reagoi.

Loukkaantunut voi ottaa kokemuksen puheeksi rakentavalla tavalla esimerkiksi seuraavalla tavalla:

- Minua jäi vaivaamaan se, mitä sanoit eilen. Voimmeko puhua siitä?
- Minulle yhteistyö kanssasi on tärkeää ja se vuoksi haluaisin, että selvittäisimme sen, mitä tapahtui viime viikolla. Sopiiko?

Ratkaisukeskeinen työyhteisö -koulutuksessa perehdytään Furmanin ja Aholan (2010) määrittelemiin edellä mainittuihin kuuteen yhteistyötaitoon, jotka ovat keskeisimpiä työyhteisön hyvinvoinnin ja innostavan ilmapiirin rakentamisessa.