

Työyhteisö myötä- ja vastoinkäymisissä

Soila Karreinen
Yleislääkäripäivät 24.11.2023

MEDIELLI

Tausta ja sidonnaisuudet

- ❖ väistökirjatutkija, yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Tampereen yliopisto
- ❖ valmentaja, Medielli Oy
- ❖ yle & terveydenhuollon el
- ❖ rakentavan vuorovaikutuksen ohjaaja (RVO)
- ❖ ratkaisukeskeinen ryhmävalmentaja (ReTeaming)
- ❖ lean-valmentaja
- ❖ apurahat Suomen Lääkäriliitolta ja Suomen Yleislääkärit GPF ry:ltä

Soila Karreinen



Miksi työpaikoilla hyödytään rakentavasta vuorovaikutuksesta?

Ihmiset ovat töissäkin tunteineen ja ne vaikuttavat vahvasti toimintaamme.

- Etenkin muutostilanteissa tunteita nousee paljon – ja muutoksia terveydenhuollossa riittää monella tasolla.

Kehittämiseen ja ongelmanratkaisuun liittyy kiinteästi palautteen antaminen ja vastaanottaminen.

- Palautetta voi antaa monella tapaa ja parasta olisi, jos se johtaisi toivottuun muutokseen eli se pystytään ottamaan vastaan.
- Palautetta saadaan yleisesti ottaen liian vähän, hankalassa muodossa ja sitä kaivataan enemmän!

NVC tapana rakentaa selkeää ja toimivaa vuorovaikutusta

NVC (Nonviolent Communication) -prosessiin pohjaava viestintätapa

- Kliinisen psykologian tohtori Marshall Rosenbergin 1960-luvulla kehittämä ajattelu- ja toimintamalli.
- NVC:ssä keskitytään suhtautumaan myötäelävästi toiseen ja itseen.
- Ilmaistaan rehellisesti ja suoraan omia tunteita ja niiden takana olevia tarpeita, pyritään kuulemaan toista samoin.

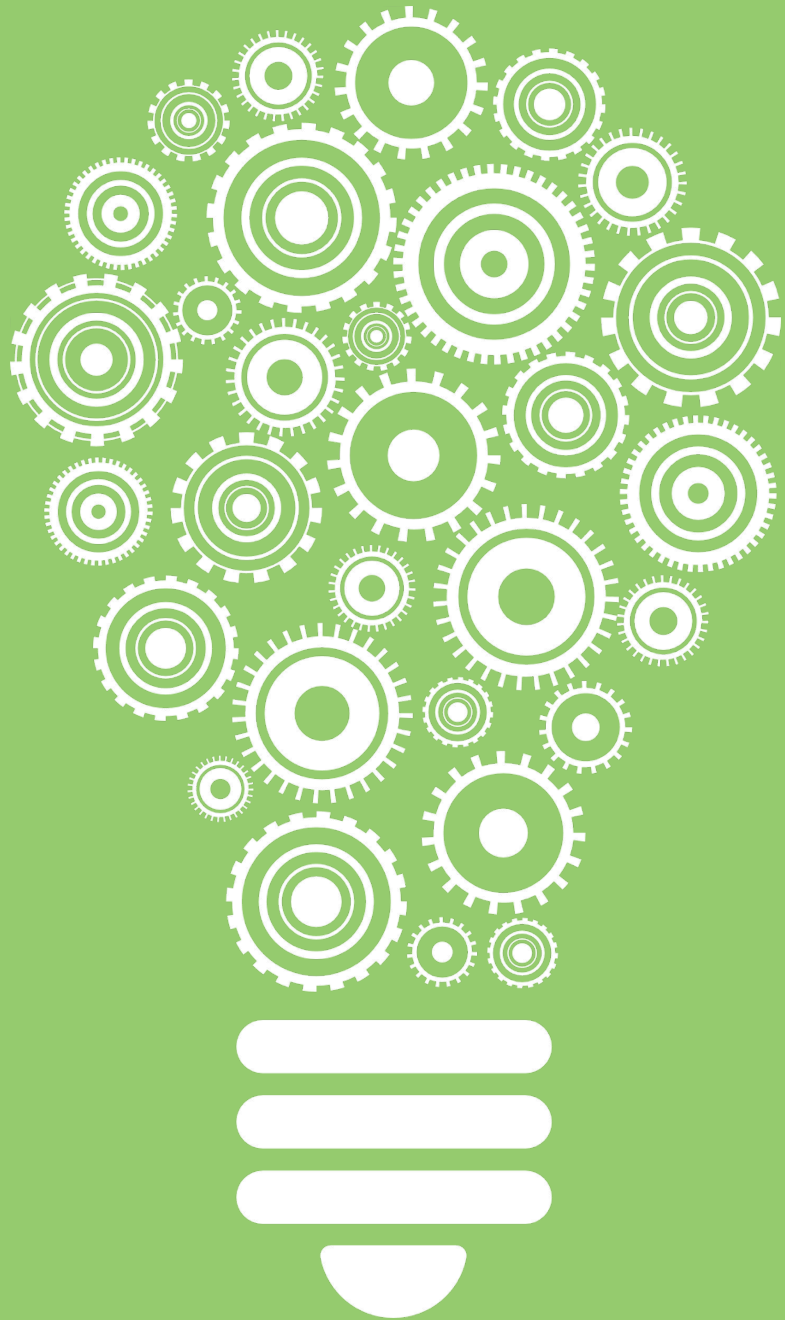
NVC tapana rakentaa selkeää ja toimivaa vuorovaikutusta

- Tavoitteena on luoda ja säilyttää yhteys myös hankalissa tilanteissa.
- NVC:ssä viestit rakennetaan niin, että ne on helpompi kuulla ja ottaa vastaan – luodaan yhteyttä
 - Pakko, pitää, oikein, väärin, aina, koskaan... eivät helpota kuulemist.

NVC tapana rakentaa selkeää ja toimivaa vuorovaikutusta

▪ Työkaluja yhteyden luomiseen:

- empaattinen kuuntelu ja
- rehellinen, suora ja rakentava itseilmaisu
- taustalla humanistinen ihmiskuva (ihmisellä on vapaa tahto, pyrkii etsimään merkityksellisyyttä ja edistämään muidenkin hyvinvointia, sisäinen motivaatio kasvuun)



Tunneharjoitus

- Ajattele jotain tilannetta viimeisiltä päiviltä, jossa huomasit miellyttäviä tunteita. Koeta ”herättää tunne henkiin” eli palaa tapahtumatilanteeseen.
- Kerro hyvin lyhyesti tilanteesta, jossa tunteen koit vieressä istuvalle ihmiselle.
- Vaihtakaa vuoroa. Kumpikin vain aktiivisesti kuuntelee toisen kertomusta.

YHTEYS

arvostus
empatia
hellyys
hoiva
huolenpito
huomioiminen
huomioiduksi
tuleminen
hyväksyntä
intiimiys
itsekunnioitus
jatkuvuus
johdonmukaisuus
kiintymys
kumppanuus
kunnioitus
luottamus
lämpö
läheisyys
myötätunto
rakkaus
todellisuuksien
kohtaaminen

toisen näkeminen ja
nähdäksi tuleminen
toisen kuuleminen ja
kuulluksi tuleminen
tuki
vakaus
varmuus
vastavuoroisuus
vuorovaikutus
välittäminen
henkinen turva
yhteenkuuluvuus
yhteistyö
ymmärtäminen
ymmärretyksi
tuleminen

EHEYS, INTEGRITEETTI

aitous
läsnäolo
rehellisyys
yhtenäisyys

KEHON HYVINVOINTI
itseilmaisu
ilma
kosketus
lepo
liikkuminen
liikunta
rentoutuminen
ravinto
seksuaalinen ilmaisu
turva, suoja
uni
vesi
valo

MERKITYS

aikaansaaminen
elämän
rikastuttaminen
haasteellisuus/
haastavuus
kiitollisuus, elämän
juhliminen
hengellisyys,
henkisyys
inspiraatio, innostus

juhliminen
kasvu, oppiminen
luovuus
merkityksellisyys
osallisuus
pätevyys
selkeys
stimulointi
sureminen
tarkoitus
tehokkuus
tietoisuus
toisen hyvinvoinnin
edistäminen
toivo
tärkeys
vakuuttuminen
ymmärrys

RAUHA
ennakoitavuus
harmonia, sopusointu
helppous
järjestys

kauneus
lohtu
tasavertaisuus
reiluus
suojeleminen
tasapaino
yhteisöllisyys

ITSENÄISYYS, AUTONOMIA

spontaanius
tieto, informaatio
tila
vaihtelu
valinta
valta
vapaus
vastuu
yksityisyys

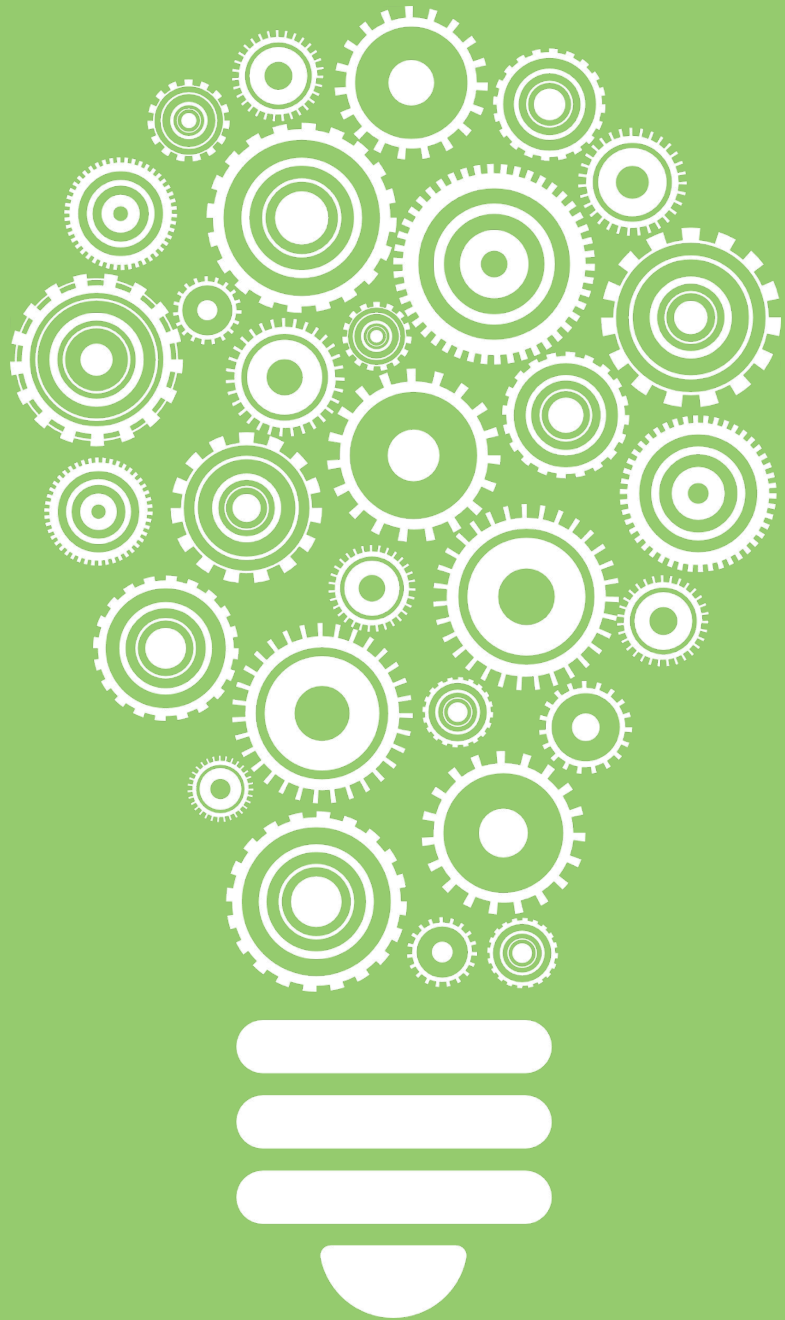
LEIKKI

ilo
hauskanpito
huumori
seikkailu



Pieni ihminen
tavattavissa

INHIMILLISET TARPEET



Tarveharjoitus

- Palatkaa parin kertomaan tilanteeseen ja tunnistakaa yhdessä tunteen taustalla olevia tarpeita:
 - Mitkä universaalit tarpeet tilanteessa ovat tyydyttyneet ja herättäneet miellyttävän tunteen?
- Jos ehditte, vaihtakaa vielä toisen tarinaan.
- Voit vielä kertoa, mitkä tarpeet tämän keskustelun aikana tyydyttyivät (=antaa toiselle palautetta).

Kun tuntuukin pahalta

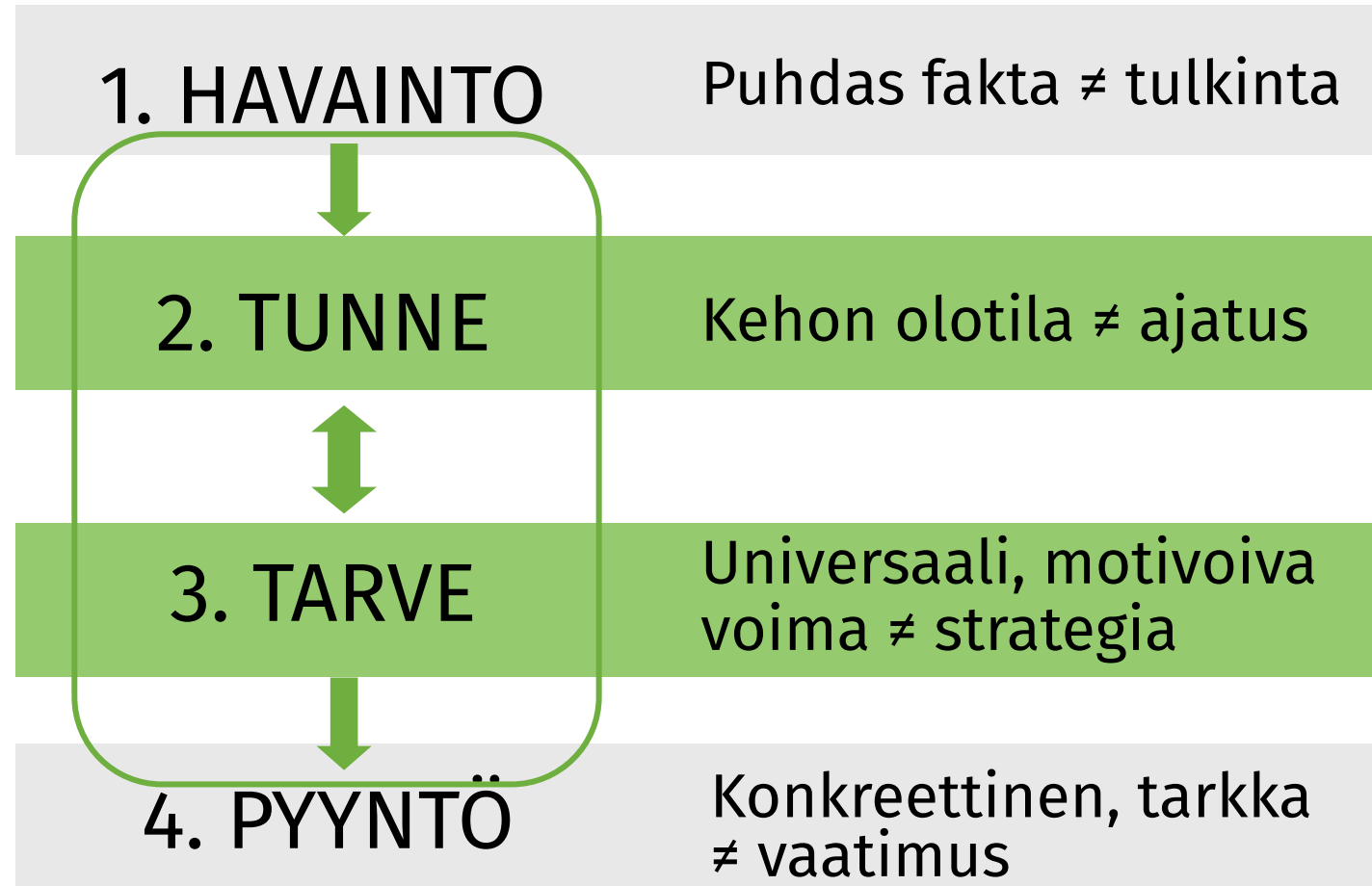
- Tarpeita voi tyydyttää monella tapaa – ja myös valita antaa tarpeen olla (ainakin hetken).
 - Tarve on eri asia kuin strategia sen tyydyttämiseksi. Esim. arvostuksen tarve voi tyydyttyä esihenkilön antaman huomion, ohjaajan rohkaisevan palautteen ja kiitoksen tai palkankorotuksen kautta, mutta oma lempistrategia ei välttämättä toteudu.

Epämiellyttävät tunteet kumpuavat tyydyttymättömistä tarpeista.

Jäämme siis paitsi jostain sellaisesta, jota juuri silloin kaipaamme.



NVC-prosessi



Miten rakentaa viesti, niin että se on helppo kuulla ja ottaa vastaan?

HTTP-malli

HAVAINTO: Kun et vastannut viestiini potilaan hoidosta neljään päivään,

TUNNE: huomasin olevani turhautunut ja ärtynyt,

TARVE: koska toivoisin kovasti, että molemmat ottaisivat vastuun potilaan hoitamisesta ja asiat etenisivät sujuvasti.

PYYNTÖ: Sopsisiko sinulle kertoa minulle, mistä johtuen et ollut vastannut viestiini, niin tietäisin tarvitseeko minun ehkä toimia jatkossa toisella tavalla?



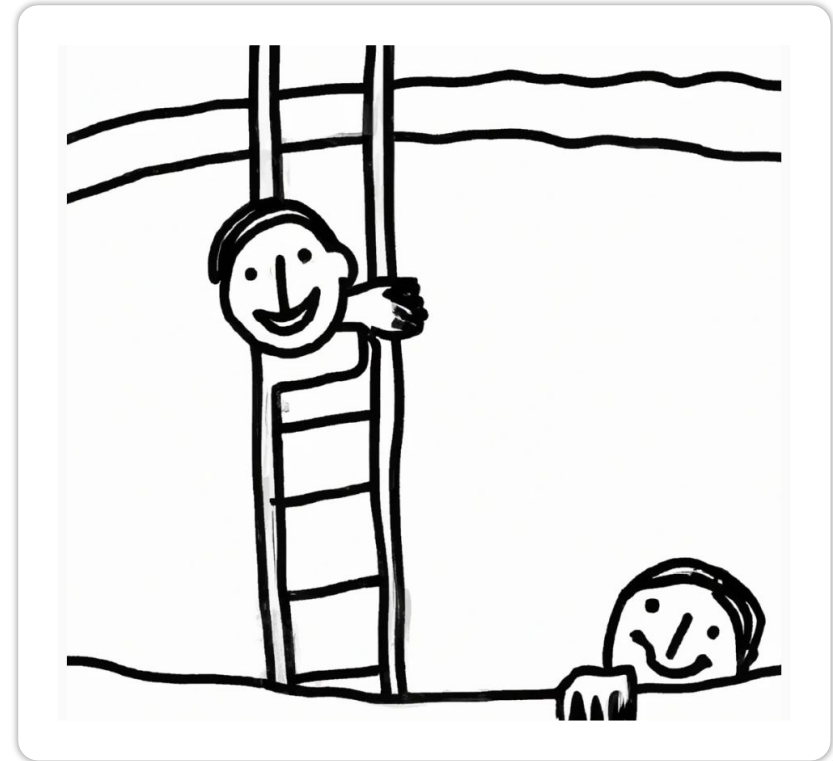
Pyyntöharjoitus

- Mieti jotain tilannetta, jossa tai jonka jälkeen koit epämiellyttäviä tunteita toisen osapuolen toiminnan johdosta.
- Kerro parillesi mitä nyt toivoisit tuon toisen henkilön kuulevan.
 - Aloita mahdollisimman puhtaasta havainnosta.
- Kerro mikä tunne sinussa heräsi.
- Kerro mikä tarve jäi ”miinukselle”.
 - Esitä pyyntö ehdotuksena tarpeesi huomioimiseksi.

Yhteiset tarpeet ja toivottu tulevaisuus

Keskitytään pohtimaan tietä ”kuopasta pois” kuopan syntyhistorian penkomisen sijaan.

- Mistä huomaisimme edenneemme?
- Mikä olisi pienin mahdollinen askel, jonka juuri me voisimme ottaa?
- Kuka voi meitä tukea ja mitä voimme pyytää?



Kuva DALL-E 2 / Soila Karreinen

Yhteiset tarpeet ja toivottu tulevaisuus

Voimme valita nähdä tarpeita yhteisinä

- Kestävässä ratkaisussa kaikkien tarpeet on huomioitu ja ihmisten sitoutuminen on vahvempaa.
- Energiaa vapautuu tekemiseen, kun emme koe tarvetta "ajaa omia asiaamme" vaan voimme luottaa olevamme turvassa ja meidät huomioidaan tarpeinemme.
- Mitä kiperämpi tilanne, sitä tärkeämpää on psykologisen turvallisuuden olemassaolo.

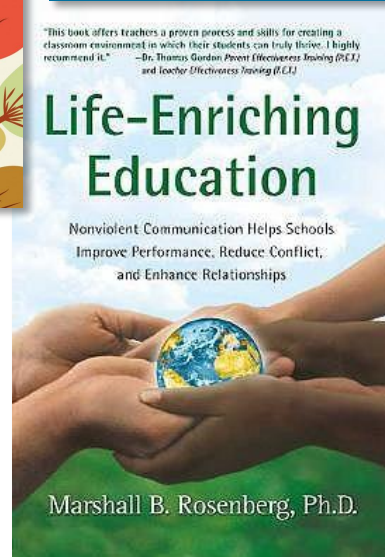
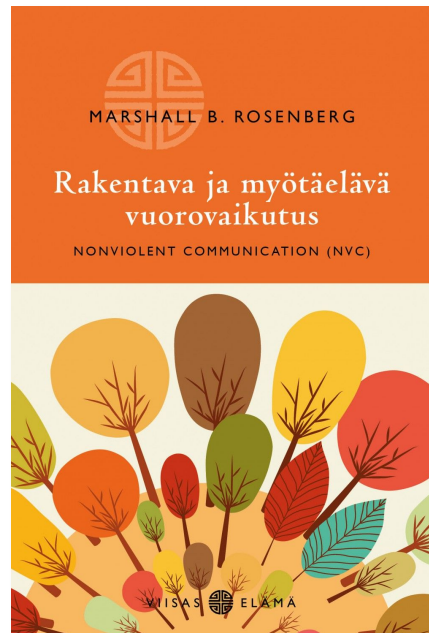


Kuva DALL-E 2 / Soila Karreinen

Miten voin ”luoda” empatiaa?

- Voin luoda tilaa hyväksyvälle asenteelle ja läsnäololle.
- Voin valmistautua kuuntelemalla omia itsemyötätuntoisesti ennakkoluuloja , joita minulla mahdollisesti on henkilöä ja hänen toimintaansa kohtaan.
- Voin istua alas, katsoa toista, kiinnittää huomiota hänen kehonkielensä sekä tiedostaa ja huomioida myös oman kehoni reaktioita.
- Voin kuunnella sanojen takaa tunteita ja tarpeita.
- Voin heijastaa mitä toinen henkilö sanoo ja ”arvata” tunteita ja tarpeita.
- Voin keskittyä ”surffaamaan toisen aaltopituudella” ilman kritiikkiä, arviointia ja leimoja sekä välttää omien arvioideni voimakasta esittämistä.
- Voin muistuttaa itseäni siitä, että tällä hetkellä tavoitteeni on luoda yhteyttä, ei (vielä ja yksin) löytää ratkaisua.

Lisämateriaalia kiinnostuneille



Center for Nonviolent
Communication

www.cnvc.org

Sertifioitu kouluttaja Suomessa
Hanna Savanna

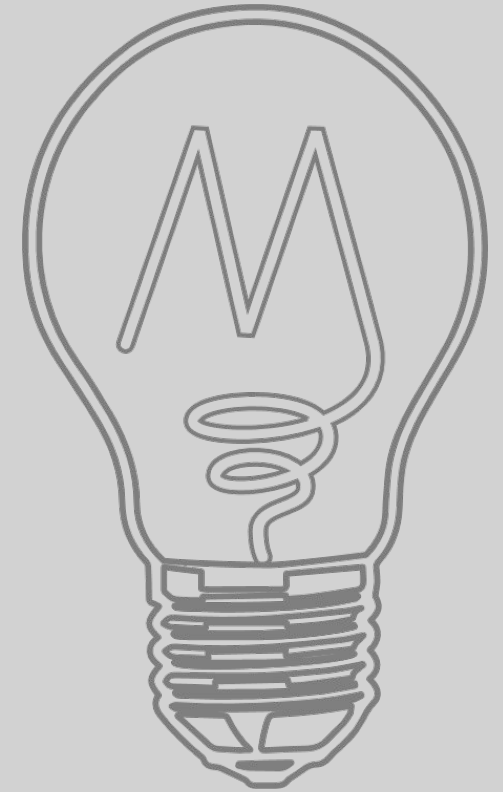
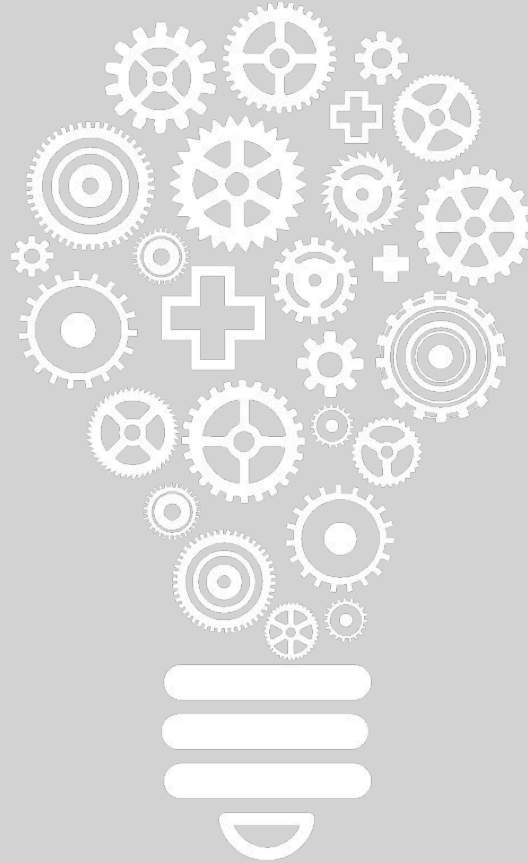
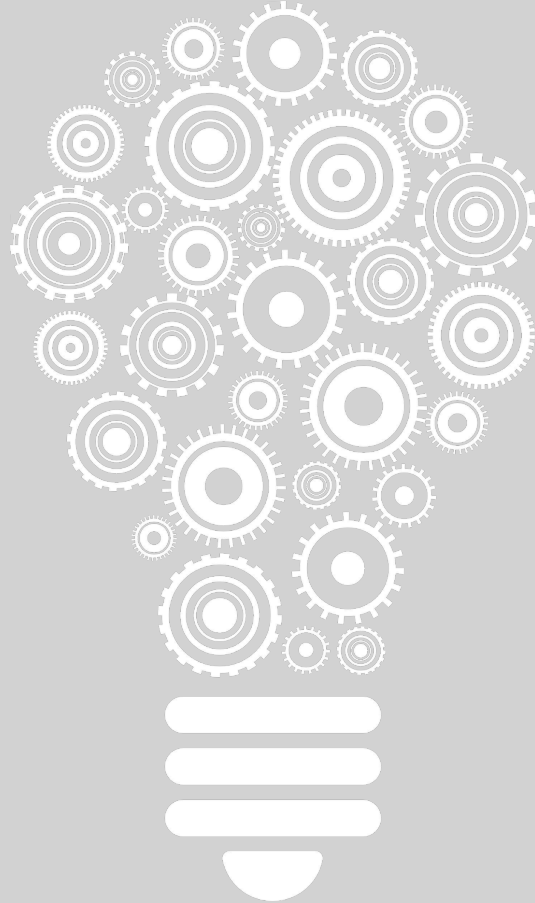
www.savannaconnexions.fi

Pieni ihminen tavattavissa / Sara
Hellsten

[www.pieniihminentavattavissa.fi/
rv](http://www.pieniihminentavattavissa.fi/rv)

Kysymyksiä, oivalluksia, jaettavaa?

MEDIELLI



MEDIELLI

Kiitos!



MEDIELLI

©Medielli