

Essi Määttä

TUNNETAIDOT JA PALAUTEKULTTUURI VARHAISKASVATUKSEN TYÖYHTEISÖN TYÖHYVINVOINNIN TUKENA

Opinnäytetyö

Sosionomi

Sosiaaliala

2021



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkintonimike	Aika
Essi Määttä	Sosionomi (AMK)	Huhtikuu 2021
Opinnäytetyön nimi Tunnetaidot ja palautekulttuuri varhaiskasvatuksen työyhteisön työhyvinvoinnin tukena- toiminnallinen opinnäytetyö		
Toimeksiantaja Yksityinen varhaiskasvatuksen toimija		57 sivua 8 liitesivua
Ohjaaja Karoliina Rötö		
Tiivistelmä <p>Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä kehitettiin tuotekehitysprosessin avulla työhyvinvointivalmennus tunnetaitoihin sekä palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen. Työhyvinvointivalmennus on kehitetty omalle yritykselleni ja arvioin sen toimivuutta tässä opinnäytetyössä.</p> <p>Työhyvinvointivalmennus toteutettiin tuotekehitysprosessin avulla, joka sisälsi aiheisiin liittyvää teoria- ja tutkimustietoa sekä työyhteisölle tehdyn alkuhaastattelun. Alkuhaastattelussa käytettiin laadullista aineistonkeruumenetelmää ja haastateltiin työyhteisöä yksilökyselyllä verkossa. Valmennuksen tapaamiset toteutettiin työelämäkumppanin toimipisteellä sekä videovalmennuksen avulla syksyllä 2020. Tapaamisia oli yhteensä neljä, ja niissä yhdistyi teoriatieto, dialogi, toiminnalliset ja vuorovaikutteiset harjoitukset sekä omien tunteiden havainnointi. Ennen toteutettua valmennusta, työyhteisöllä ei ole ollut selkeää mallia tai tapaa antaa ja vastaanottaa palautetta.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena pilotoitiin työhyvinvointivalmennus, jota jatkossa oma yrityksesi pääsee hyödyntämään ja jatkokehittämään. Työhyvinvointivalmennuksen loppukysely toteutettiin kaksi viikkoa valmennuksen jälkeen, palautteiden sekä kokemusten perusteella työyhteisön mielestä valmennus oli toimiva, tarpeellinen ja työyhteisön palautteen antamisen ja vastaanottamisen taitoja kehittävä. Työelämäkumppanin myönteinen ilmapiiri lisääntyi ja myönteistä palautetta alettiin antamaan työyhteisössä enemmän.</p>		
Asiasanat Palautekulttuuri, tunnetaidot, tunteet, tunteiden säätely, työhyvinvointi		

Author (authors)	Degree	Time
Essi Määttä	Bachelor of Social Services	April 2021
Thesis title Emotional skills and feedback culture in support of the well-being at work in the early childhood work community		57 pages 8 pages of appendices
Commissioned by Private early childhood education company		
Supervisor Karoliina Rötö		
Abstract <p>This functional thesis used the product development process to develop well-being coaching at work for emotional skills and for providing and receiving feedback. Occupational well-being coaching has been developed for the author's company and she evaluates its effectiveness in this field of learning.</p> <p>Well-being at work was carried out through a product development process that included theoretical knowledge and research information related to the topics and an initial interview conducted for the work community. The initial interview used a qualitative data collection method and interviewed the work community with an individual survey online. The coaching meetings were carried out at the employment partner's office and with video coaching in autumn 2020. There were four meetings in total, combining theoretical knowledge, dialogue, functional and interactive exercises. Prior to the training carried out, the work community has not had a clear model or way to provide and receive feedback.</p> <p>As a result of the thesis, occupational well-being coaching was piloted, which companies will be able to utilise and further develop in the future. Final survey of occupational well-being coaching was conducted two weeks after the training. Based on feedback and experience, the working group considered that the coaching was functional and necessary and it developed the skills of providing and receiving feedback from the work community. The positive atmosphere of the working life partner increased, and more positive feedback was given in the work community.</p>		
Keywords feedback culture, emotions, emotional skills, emotional regulation, occupational well-being		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TYÖHYVINVOINTI	9
3	PALAUTEKULTTUURI TYÖYHTEISÖSSÄ	14
3.1	Palautteen antaminen	16
3.2	Dialogi palautetilanteessa	17
3.3	Palautteen vastaanottaminen	19
4	TUNTEET APUNA PALAUTETILANTEISSA.....	21
4.1	Tunteet	22
4.2	Tunnetaidot.....	25
4.3	Tunteiden säätely	26
5	TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ.....	29
5.1	Opinnäytetyön prosessi	29
5.2	Ideointivaihe	30
5.3	Suunnitteluvaihe	31
5.1	Tiedonkeruumenelmä	32
5.2	Aineiston analysointi	34
5.3	Tuotekehitys	37
6	VALMENNUKSEN TOTEUTUS JA ARVIOINTI.....	39
6.1	Ensimmäisen tapaamisen toteutus ja arviointi.....	41
6.2	Toisen tapaamisen toteutus ja arviointi.....	43
6.3	Kolmannen tapaamisen toteutus ja arviointi	44
6.4	Neljännän tapaamisen toteutus ja arviointi	46
6.5	Kokonaisuuden arviointi.....	48
6.6	Valmennuksen jatkokehittäminen	50
7	EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	51
8	POHDINTA	52

LIITTEET

Liite 1. Tutkimuskysely opinnäytetyöhön liittyen

Liite 2. Loppukyselyn kysymykset.

Liite 3. Ensimmäisen valmennustapaamisen diat

Liite 4. Toisen valmennustapaamisen diat

Liite 5. Kolmannen valmennustapaamisen diat

Liite 6. Työyhteisön palautekulttuurin pelisäännöt - Osallistava pyramidi -harjoitus

Liite 7. Työyhteisön luomat pelisäännöt

Liite 8. Tutkimuslupahakemus

1 JOHDANTO

Tällä hetkellä Suomessa varhaiskasvatustyö on muutoksessa - vallitsevan ta-
loudellisen ja poliittisten päätöksiensä seurauksena esimerkiksi ryhmäkoot ovat
suurentuneet. Huoli ei kohdistu pelkästään lapsiin vaan myös varhaiskasva-
tuksen työntekijöihin ja siihen minkälaiset vaikutukset säästöillä on heidän työ-
hyvinvointiinsa. (Nislin 2006, 218.)

Varhaiskasvatustyön ajatellaan usein olevan haastavaa, ja työssä on paljon
erilaisia kuormittavia tekijöitä. Kasvatuksellisessa työssä työntekijöiltä vaadi-
taan herkkyyttä ja kykyä huomioida lasten yksilölliset tarpeet. Lapset voivat
tarvita erilaista tukea niin oppimiseen, käyttäytymisen kuin tunnesäätelyntaitoi-
hin, jolloin kasvattajan tulee tarkoituksenmukaisella tavalla ohjata lapsien kehi-
tystä myönteiseen suuntaan. Työ on lisäksi jatkuvaa vuorovaikutteista ihmis-
suhdetyötä lapsien, vanhempien kuin työkavereiden kesken. (Nislin 2006,
218.)

Nämä kuormittavat tekijät eivät kuitenkaan ole uhka työssä jaksamiselle, jos
työntekijällä on suojaavia voimavaroja käytettävissään. Työssä jaksaminen on
myös yhteisöllistä, joten työyhteisössä saama tuki ja apu lisäävät työstä palau-
tumista. Tämä tarkoittaa toisten ihmisten aitoa kohtaamista, kuuntelemista,
myötätuntoista ja kunnioittavaa asennetta toisia kohtaan. Jo tämän oivaltami-
nen voi edistää työntekijöiden myönteistä vuorovaikutusta. Lapset mallintavat
aikuisten käyttäytymistä ja vuorovaikutusta, jolloin voidaan ajatella aikuisten
myönteisen vuorovaikutuksen lisäävän myös lasten myönteistä vuorovaiku-
tusta. (Nislin 2006, 219.)

Myönteiset tunteet työpaikalla lisäävät ihmisten tyytyväisyyttä työhönsä ja li-
säävät sitoutumista työpaikkaan. Työpaikan myönteinen ilmapiiri lisää työteh-
täväistä suoriutumista ja luovaa ongelmanratkaisua. (Kokkonen 2017, 117.)

Erilaiset tavat työskennellä sekä tunnetaitojen puute voivat kuormittaa ja hei-
kentää työyhteisön hyvinvointia. Ihmissuhteen kuuluu tuntea erilaisia tunteita ja

ajatella erilaisia ajatuksia, mutta käyttäytymistä ja ilmaisua tulee säädellä. Vaikka työyhteisössä olisi kuinka vihainen tahansa, ei saa kuitenkaan purkaa vihaa väkivaltaisesti tai toisaalta taas patoa tunteita sisälleen. On opeteltava kertomaan omista tarpeistaan rakentavasti ja kunnioittamaan myös muita. (Nurmi 2016, 233.)

Työhyvinvointia heikentäväksi tekijäksi on todettu henkilöstön puutteellinen huomioiminen, joka sisältää vähäisen palautteen antamisen. Palautteen puute voi vähentää työhön tyytyväisyyttä, koska työntekijä ei saa tietoa oman työnsä tärkeydestä. Tämän vuoksi voidaan arvioida, että palautekulttuuri liittyy osaksi työhyvinvointia. Työhyvinvointi ja palautekulttuuri tulee tämän vuoksi liittää työyhteisön toimintamalleihin. Palautekulttuurilla tarkoitetaan työyhteisön tapaa suhtautua palautteeseen, sekä toimintamallia antaa ja saada palautetta. (Mattila, 2013. 16-19.)

Vennisen (2004, 126) tekemän tutkimuksen mukaan on noussut tarve koulutuksen ja harjoituksen järjestämiseen nimenomaan yhteistyön, palautteen antamiseen ja vuorovaikutukseen liittyen, varhaiskasvatuksen työyhteisössä. Koulutuksen ja siihen liitetyn yhteisen harjoittelun avulla, palautteen annossa ja siihen liittyvässä tunnesäätelyssä ja -ilmaisussa voidaan selvästi kehittyä, mutta se vaatii sitoutumista jokaiselta osapuolelta.

Opinnäytetyö on toteutettu toiminnallisena opinnäytetyönä ja sen tavoitteena oli luoda työhyvinvointivalmennus, joka kehittää yksityisen varhaiskasvatuksen toimijan työhyvinvointia, luomalla palautekulttuuriin toimintamalli yhdessä työyhteisön kanssa. Toimintamallin lisäksi työyhteisölle tuotiin tietoa valmennuksen avulla tunteista, tunnesäätelystä ja -ilmaisusta, jotka auttavat palautteen antamista ja vastaanottamista. Tämän työn loppuosassa arvioin valmennuksen toimintamallia ja sisältöjen toimivuutta. Myöhemmin tarkoituksena olisi jatkaa kehittämistyötä edelleen, jolloin valmennus rakentuu erilaisten työyhteisöjen tarpeisiin soveltuvaksi. Valmennustuotteen avulla pystyn tulevaisuudessa auttamaan asiakasyrityksiäni kokonaisvaltaisemmin.

Opinnäytetyön aihe on noussut omasta kiinnostuksestasi kehittää omia tunteita - olen huomannut, miten omien taitojen kehittyminen on lisännyt tyytyväisyyttä elämään. Järjestän oman yritykseni kautta palautumisen ja stressinhallinnan työhyvinvointivalmennuksia. Tunteiden säätelyn vaikeus on noussut monta kertaa esille eri asiakasyritysteni kanssa. Monien eri yritysten työntekijät ovat kertoneet puutteellisista taidoista antaa ja vastaanottaa palautetta.

Työelämän kumppanina toimi yksityinen varhaiskasvatuksen toimija, jonka henkilökunta koostuu 14:stä eri sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisesta; lähihoitajista, lastenhoitajista, sosionomeista ja kahdesta lastentarhanopettajasta. Varhaiskasvatuksen toimipaikan omistajan kanssa ensimmäisessä palaverissa valitsimme kehitettäväksi kohdiksi tunteiden säätelyn, palautteen antamisen ja vastaanottamisen työyhteisössä. Ennen valmennuksen toteutusta, työyhteisöllä ei ole ollut vielä selkeää mallia tai tapaa antaa ja vastaanottaa palautetta. Opinnäytetyön työelämän kumppani on aikaisemmin toiminut asiakkaanani. Tämän vuoksi lähestyin toimipaikan omistajaa opinnäytetyön toteuttamisesta työyhteisössä, ja hän tarttui innoissaan työhyvinvoinnin kehittämisen mahdollisuuteen.

Käytin valmennuksen kehittämisen apuna tuotekehityksen prosessia, jossa loin yhdessä työyhteisön kanssa, valmennuksen sisällön ja palveluprosessin. Määrittelimme työyhteisölle ns. ongelman, jota lähdimme ratkaisemaan valmennuksen avulla. Tämä ”ongelma” oli yhteisten pelisääntöjen puuttuminen palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen. Valmennuksen tuotekehityksessä hyödynnettiin työyhteisölle toteutettua alkukyselyä. Käytin alkukyselyn keräämisessä laadullista aineistonkeruumenetelmää ja haastattelin työyhteisöä yksilökyselyllä netissä. Valmennuksen tuotekehityksessä otettiin huomioon omat mielenkiinnonkohteeni, omistajan näkemys, työyhteisön tarpeet ja teoria-tieto. Näistä näkökulmasta lähdin rakentamaan työhyvinvointivalmennuksen sisältöjä. Opinnäytetyö ja työelämän kumppani toimi myös ensimmäisenä testataajana valmennukselle sekä arvioitsijana.

Valmennus sisälsi neljä tapaamiskertaa, jossa yhdistyi teoriatieto, dialogi, toiminnalliset ja vuorovaikutteiset harjoitukset sekä omien tunteiden havainnointi. Tapaamiset toteutettiin työelämäkumppanin toimipisteellä sekä videovalmennuksen avulla syksyllä 2020.

Olen rajannut opinnäytetyön aiheen tunnetaitoihin, tunteiden säätelyyn, palautteen antamiseen ja vastaan ottamiseen, sillä kaikki nämä asiat liittyvät palautetilanteessa huomioitaviin asioihin. Ensimmäiseksi on tunnistettava omat tunteet, mahdollisesti säädeltävä ne pienemmäksi, jolloin vuorovaikutus palautetilanteissa helpottuu. Kuvaan tunteita monitieteellisestä näkökulmasta, sillä haluan tietää syvällisesti mitä kehossa tapahtuu fysiologisesti, kun tunemme esimerkiksi vihaa tai surua. Avaan työhyvinvoinnin käsitettä opinnäytetyössä, sillä valmennuksessa keskitytään yksilön työyhteisötaitojen kehittämiseen, joka lisää koko työyhteisön hyvinvointia.

2 TYÖHYVINVOINTI

Työhyvinvointi ymmärretään monenlaisena käsitteenä. Työhyvinvointi ei ole pelkästään yksittäisen työntekijän hyvinvointia vaan laaja-alaisesti koko työyhteisön toimivuutta. Työhyvinvointiin panostamisella, saadaan selkeitä taloudellisia hyötyjä esimerkiksi sairauspoissaolojen vähentyminen, työn tehokkuuden nouseminen, työntekijöiden vaihtuvuuden väheneminen, työn laadun paraneminen ja luovuuden kasvaminen. (Mäkelä-Pusa ym. 2011, 7.)

Työhyvinvointi tarkoittaa laajempaa yhteisöllistä kokonaisuutta, joka on käsitteenä Suomessa vielä suhteellisen uusi. Myös käsitettä ”työvointi” on alettu käyttämään, jolloin ei sisällä oletusta hyvästä eikä huonosta voinnista. (Jääskeläinen 2013, 17.)

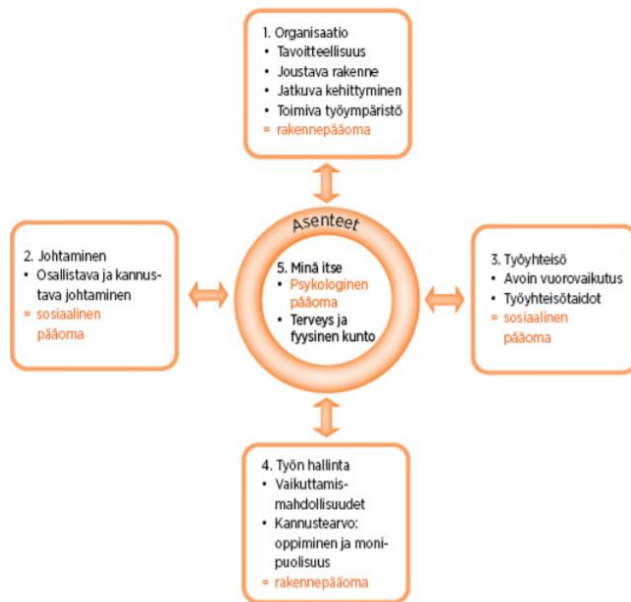
Mäkelä-Pusan ym. (2011, 7) mukaan työhyvinvointi ei synny organisaatiosta itsestään, vaan se vaatii systemaattista johtamista. Hyvällä johtamisella voidaan vaikuttaa konkreettisesti ilmapiiriin, työn hallintaan ja tasavertaiseen kohteluun. Työssä jaksamista esimies edistää kytkemällä työhyvinvoinnin kehittämisen osaksi pitkäjänteistä kehittämistoimintaa. Työhyvinvointia edistäviä asioita ovat myös työn oikea organisointi, yhteiset pelisäännöt, oikeanlainen ja riittävä osaaminen, vuorovaikutteinen toimintatapa ja myönteinen yrityskulttuuri. Nilsin (2006, 221) toteaa, että varhaiskasvatuksen työyhteisössä, jossa vallitsee arvostava, tukeva ja kannustava työilmapiiri, työntekijät mieltää työnsä vähemmän tunnepitoisesti kuormittavaksi. Toinen tärkeä voimavara on, että työntekijä saa päättää työnsä sisällöstä ja tuntee pärjäävänsä työtehtävässä.

Sosiaalialan työhyvinvoinnin perustana ovat tasa-arvoiset työyhteisöt, joissa toteutuu oikeudenmukaisuus, osallistuminen ja syrjimättömyys (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 45).

Laadukkaassa sosiaalialan yrityksessä toteutuvat:

- *samat arvot ja luottamus,*
 - *oikeudenmukaisuus,*
 - *hyvä ilmapiiri ja yhteisöllisyys,*
 - *osallistuminen ja vaikutusmahdollisuudet työssä,*
 - *selkeä johtajuus ja hyvä esimiestyö,*
 - *selkeät tavoitteet, jotka jokainen työntekijä tietää oman työnsä ja yksikkönsä osalta,*
 - *mieluisat tehtäväkuvat, jossa työt vastaavat työntekijöiden osaamista, ammattitaitoa ja toimintakykyä,*
 - *osaamisen tukeminen sekä ura- ja kehitysmahdollisuudet,*
 - *vuorovaikutteinen viestintä,*
 - *terveellinen ja turvallinen työympäristö,*
 - *hyvä palvelussuhdeturva,*
 - *oikeudenmukainen ja kannustava palkkio työstä,*
 - *työn ja muun elämän yhteensovittaminen,*
 - *työolojen ja henkilöstön hyvinvoinnin jatkuva seuranta ja arviointi.*
- (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 45.)

Sosiaali- ja terveysalalla työskentelevien kokemus hyvinvoivasta työpaikasta vaikuttaa motivaatioon, sitoutumiseen, luottamuksen syntymiseen, terveyteen ja stressin hallintaan sekä yleiseen työtyytyväisyyteen. Henkilöstön kokema työtyytyväisyys näkyy taas parempana työn laatuna, asiakastyytyväisyytenä, sekä työn tuloksellisuutena. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 45.)



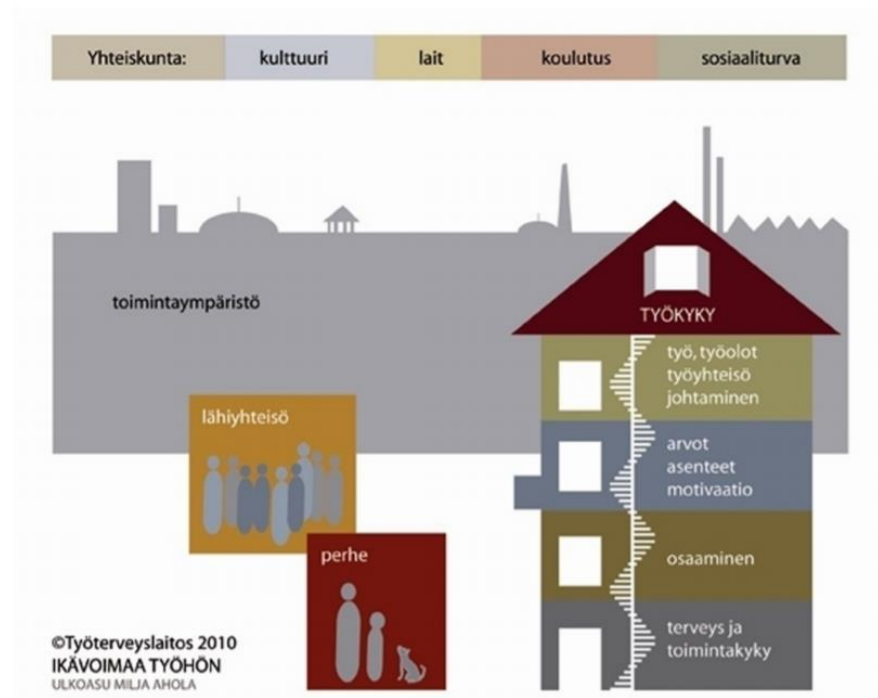
Kuva 1: Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät (Manka & Manka 2016, 77)

Manka ja Manka (2016, 77) kuvaa työhyvinvointia sisäisen voimavaraalähtöisen mallin kautta, jossa organisaation toimintamallit ja kulttuuri rakentavat pohjan työhyvinvoinnille (kuva 1). Työn olisi hyvä olla mahdollisimman monipuolista ja työyhteisö pääsisi vaikuttaa työn tavoitteisiin ja pelisääntöihin. Nämä tekijät muodostavat organisaation rakennetekijät. Johtamisen laatu ja työilmapiiri vaikuttaa sosiaaliseen toimintaan ja miten työkavereiden kanssa tullaan toimeen. Kuitenkin jokainen työyhteisön jäsen tulkitsee omaa työyhteisöään omien asenteiden ja kokemusten kautta. Vaikka työyhteisössä olisivat kaikki osatekijät kunnossa, työntekijälle itsellään voi olla hankaluuksia. Asenteiden lisäksi psykologinen pääoma, terveys, henkinen ja fyysisen kunto vaikuttavat tulkintaan työhyvinvoinnin kokemuksesta.

Työhyvinvoinnin yksi tärkeä osa-alue on myös työyhteisötaidot, johon liittyy vuorovaikutus työkavereihin ja esimiehiin. Hyviin työyhteisötaitoihin liittyy vastuullinen ja rakentava suhde niin itsen, esimieheen kuin työkavereihin. Työhyvinvointi ei ole pelkästään esimiehen vastuulla, vaan työntekijöiden on oltava aktiivisia ja ottaa vastuu niin omasta hyvinvoinnista kuin työpaikan hyvinvoinnista. (Suutarinen & Vesterinen 2010, 111–113).

Työyhteisötaitoihin kuuluu, että yksilö tunnistaa omat tapansa reagoida, tuntea ja osaa säädellä niitä toimiessaan yhteistyössä muiden kanssa. Vuorovaikutusosaaminen on yksi keskeinen osa työyhteisötaitoja, joka vaatii jokaiselta työyhteisön jäseneltä herkkyyttä sen ylläpitämiseen. (Ilmarinen 14–15.)

Työhyvinvoinnin perusta on kokonaisvaltainen työkyky. Aikaisemmin työkyky määriteltiin sillä, kuinka hyvin ihminen selviytyy työstä terveydellisin voimavaroihinsa nähden. Nykykäsitykseen mukaan työkyky on ihmisen ja työn voimavarojen välinen suhde. Professori Juhani Ilmarinen kuvaa työkykyä tutkimukseen perustavan Työkyky talo -mallin (kuva 2) perusteella. (TKK 2012.)



Kuva 2. Työkyvyn talo -malli työhyvinvoinnin perusta (TKK 2012)

Työkyky talo -mallia kuvaa yllä olevassa kuvassa oleva talo, jossa on neljä eri kerrosta. Ensimmäinen kerros kuvaa ihmisen terveyttä ja toimintakykyä, toinen kerros osaamista, kolmas kerros arvoja, asenteita ja motivaatiota. Tavoitteena on työn ja voimavarojen välinen tasapaino. Kuvassa kierreportaat kuvaavat talon kerrosten välistä jatkuvaa vuorovaikutusta. (TKK 2012.)

Ensimmäinen kerros siis koostuu terveydestä ja toimintakyvystä, johon sisältyvät yksilön fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen terveys ja toimintakyky. Muun muassa perimä, elintavat ja elinympäristön terveellisyys vaikuttavat merkittävästi tässä kerroksessa. Terveellisillä elämäntavoilla ja työllä voidaan rakentaa tästä kerroksesta vahva. Mitä vahvempi pohjakerros, sen paremmin ja pidempään se kestää ylempien kerros painoa ja lisää työssäjaksamista. (TKK 2012.)

Talon toisesta kerroksessa on kuvattu ihmisen tiedot, taidot ja osaaminen. Tämän lisäksi kerroksessa on kuvattu jatko- ja täydennyskoulutukset ja työssä oppiminen. Nykypäivän työelämän muutoksissa ja haasteissa mukana pysymiseen tarvitaan elinikäistä oppimista. Työ tarjoaa jatkuvaa oppimisen mahdollisuutta. (TKK 2012.)

Kolmas kerros koostuu ihmisen arvoista ja asenteista. Tämän kerroksen hyvinvointiin vaikuttaa työssä saadut kokemukset, työyhteisön arvot ja periaatteet, jotka toteutuvat arjen käytännöissä. Esimerkiksi saadaanko työstä arvostusta, onko luottamus työnantajaa kohtaan kunnossa ja onko kohtelu ollut tasapuolista. Kolmas kerros on heti työn kerroksen alapuolelle, sillä kokemukset, joita ihminen työssään kokee vaikuttaa enemmän tai myöhemmin tähän kerrokseen ja se vaikuttaa siihen, miten ihminen sitoutuu työhön ja työmotivaatioon. Kolmannen kerroksen kohdalta löytyy myös parveke, jossa sijaitsee lähiympäristö. Lähiympäristö pitää sisällään perheen, lähiyhteisön ja harrastukset, jotka vaikuttavat tasapainoon työssä. Ihmisen lähiympäristö vaikuttaa myös kuormittavasti tai vahvistavasti työelämään. (TKK 2012.)

Talon neljäs kerros on talon laajin ja painavin, sillä se sisältää Talon työympäristön, työtehtävät ja työkuormituksen, työyhteisön kuin johtamisen ja esimiestyönkin. Tämän kerroksen toimivuudesta ja työprosesseista vastaavat esimiehet. Johtamisen tehtävänä on luoda tehokas ja toimiva työprosessi, jossa huomioidaan myös työntekijöiden terveys ja hyvinvointi. Hyvät alustaidot tukevat johtajien työtä. (TKK 2012.)

Työkyky-talo sijaitsee toimintaympäristössä, jossa ilmenevät mm. globalisaatio, teknologinen kehitys, taloudelliset taantumet, työn epävakaisuus, joustavuus- ja osaamisvaatimusten muuttuminen. Toimintaympäristössä sijaitsee myös yrityksiä ja työyhteisöjen asiakkaita, jotka osaltaan tuovat jatkuvaa muutospainetta työn kerrokseen. Tämän vuoksi neljäs kerros on jatkuvassa muutoksessa ja se kuormittaa myös työntekijöiden voimavaroja. (TKK 2012.) Työkyvyn talo -malli korostaa, että työ ja ihminen elää jatkuvasti vuorovaikutuksessa keskenään ja ne paremmin yhteen sovittamalla saadaan hyvinvointia aikaiseksi esimiesten ja työntekijöiden yhteisvoimin (TKK 2012).

Työhyvinvoinnin eri osa-alueita voidaan kehittää erilaisten toimintamallien avulla. Voidaan vaikuttaa yksittäisen työntekijän terveyteen ja toimintakykyyn, työn teon rakenteisiin, toimintamalleihin tai työyhteisön vuorovaikutukseen. Työhyvinvoinnin kehittämistä voidaan tehdä joko yksittäisen työntekijän, työyhteisön tai koko organisaation näkökulmasta. Koko työyhteisön osallistuminen työhyvinvoinnin kehittämiseen lisää työntekijöiden sitoutumista uusiin toimintamalleihin. (Jääskeläinen 2013, 12.)

3 PALAUTEKULTTUURI TYÖYHTEISÖSSÄ

Palaute käsitteenä voidaan ymmärtää laajassa merkityksessä niin nonverbaalisti kuin verbaalisesti. Palaute voidaan määritellä vuorovaikutukseksi siitä, millä tavalla erilaisista työtehtävistä suoriuduttu. Palautteella tuodaan tietoa erilaisista lähteistä, kuinka hyvin työ vastaa työn määritelmiä. (Sulonen 2018, 6.)

Kupiaksen ym. mukaan (2013) palautteella annetaan tietoa siitä, miten työtehtävistä on suoriuduttu. Tämä tieto on välttämätöntä jokaiselle työyhteisölle ja työntekijälle. Se kertoo tärkeää tietoa, miten työntekijän toiminta vaikuttaa työntekijöihin ja koko yhteisöön. Jos palautetta ei anneta työyhteisössä, ryhmän tehokkuus laskee ja työntekijöiltä voi kadota motivaatio. Palautetta tulee jatkuvasti ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, sanottaman ja epäsuoran viestinnän välityksellä. Suorassa palautteessa palautteenantajalla on parempi mahdollisuus saada viesti perille ja näkemyseroista on mahdollista keskustella.

Se, että kaikki työyhteisössä uskaltavat, haluavat ja osaavat antaa palautetta, kertoo työntekijöille, missä he ovat onnistuneet ja missä tarvitsee vielä kehittyä tai mitä kohtaa parantaa. Palautetta on helppo antaa, kun työpaikan kulttuuri on myönteinen kehittymiselle ja kehittämiselle. Palautteen antamista helpottaa, kun työyhteisössä tiedetään, mitä palaute tarkoittaa, miten hyvin annettu palaute annetaan, mistä palautetta annetaan ja palautekäytännöstä on yhdessä tehty suunnitelma. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 37– 38.)

Palaute nähdään helposti vain positiivisena tai negatiivisena ja tämä tapa tarkastella palautetta on liian yksinkertainen. Positiivisuus ja negatiivisuus voi ilmentyä eri tavalla osapuolten välillä. Jos ajatellaan palautteen olevan negatiivista, saattavat ajatukset ohjautua ikäviin asioihin ja palautteen antamista voidaan lykätä. Jos ajatellaan, että annetaan korjaavaa tai haastavaa palautetta, on palaute mielekkäämpää antaa. Samoin positiivisen palautteen yhteydessä voisi puhua paremminkin vahvistavana ja kannustavana palautteena. Palautteen antamisen ja vastaanottamisen voi kokea miellyttävä tai epämiellyttävä riippumatta siitä onko palaute positiivista tai negatiivista. (Kupias ym. 2013.)

Mitä enemmän työpaikalla on haasteita, sitä enemmän yleensä palautetta tarvitaan. Työntekijät kaipaavat jatkuvasti enemmän palautetta, kuin työssään saavat. Helposti annetaan toisille enemmän kielteistä palautetta, vaikka myönteinen palaute parantaisi tuloksellisuutta työssä. Onnistumisten esiintuominen auttaa kritiikin vastaanottamisessa. Yhteisessä ymmärryksessä voidaan sopia toiminnasta jatkossa ja milloin edistymiseen mahdollisesti palataan. (Pääkkönen ym. 2015, 16.)

Jatkuva palautteen antaminen ylläpitää hyvää ja avointa ilmapiiriä, jolloin kaikenlaiset asiat on jatkossa helppo ottaa puheeksi. Työyhteisön yhteiset pelisäännöt tekevät palautteen antamisesta sujuvaa ja madaltaa kynnystä sen antamiseen. (Pääkkönen ym. 2015, 16.)

Kupiaksen ym. (2013) mukaan toimivassa palautekulttuurissa palautteen vastaanottaja osallistuu keskusteluun, jolloin hänenkin mielipitestä ollaan kiinnostuneita. Palautekulttuuri ei ole vain esimiehen ja työntekijöiden välinen suhde, vaan se koostuu myös työntekijöiden välisestä luottamuksesta, vastavuoroisuudesta ja yhteistyöstä. Tästä voidaan puhua myös käsitteellä sosiaalinen pääoma. Sosiaalinen pääoma vaikuttaa työntekijöiden hyvinvointiin, sillä sen vähäisyys lisää riskiä terveyden heikentymiseen.

Hyvä palautekulttuuri perustuu johtamisen, vuorovaikutuksen ja palautteen käytäntöihin. Kun käytännöt ovat selvillä, jokainen työyhteisön jäsen tietää mitä jokaiselta odotetaan. Työyhteisö sopii yhdessä pelisäännöt palautekulttuurille, joista sopiminen alkaa vuoropuhelulla, jossa tulee näkyväksi erilaiset

odotuksemme palautteesta. Palautesopimukseen johtava vuoropuhelu on vieläkin tärkeämpää kuin itse sopimus, sillä se hälventää pelot, ennakkoluulot ja jokaisen työyhteisön jäsenen harjoittelemaan uusia taitoja. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 179–180.)

3.1 Palautteen antaminen

Palautteen antaminen ja vastaanottaminen vaatii toisten henkilöiden kunnioittamista, työn arvostamista sekä ymmärrystä siitä, että palautteen antaja tarkoittaa hyvää antaessaan palautetta. Merkittävää palautetilanteessa on palautteen antajan ja vastaanottajan vastavuoroinen luottamus, halu kuunnella ja ottaa toisten tunteet huomioon. Palaute esitetään selkeästi ja palautteesta on mahdollisuus keskustella. (Mattiila, 2013. 11–12.)

Kielteistä palautetta ei saa koskaan antaa vähätellen, syyllistämällä, nolaamalla tai huutamalla eikä palautetta antaessa mennä henkilökohtaisuuksiin. Korjaava palaute on annettava kahden kesken. Palaute annetaan ystävällisesti, selkeästi, suoraan ja siinä kerrotaan omat havainnot kuitenkin tulkitsematta. Palautteen vastaanottajalle annetaan tilaa ja mahdollisuus kertoa oma näkemyksensä asiasta. (Pääkkönen ym 2015, 16.)

Ahosen ja Lohtaja-Ahosen mukaan (2014, 73) palaute koostuu kahdesta osasta; havainnoista ja sen vaikutuksesta. Palautteella autetaan palautteen saajaa kehittymään sekä palautteen antaja pääsee ilmaisemaan tunteitaan ja ajatuksiaan. Työpaikoilla palautetta annetaan vain henkilön käyttöön liittyen. Tarkoituksena on päästään esimerkiksi sovittuun tavoitteeseen tai ohjataan palautteen saajaa noudattamaan yhteisiä pelisääntöjä.

Palaute kehittää parhaiten, kun se osataan antaa hyvin. Tämän vuoksi on tärkeää, että sitä opetellaan antamaan, vastaanottamaan ja käsittelemään.

Ahosen & Lohtaja-Ahosen mukaan (2014, 73) palaute on hyvin annettu, kun:

- 1. palaute annetaan yhteisesti sovitulla tavalla*
- 2. palautetta annetaan säännöllisesti*
- 3. palaute annetaan tavoitteiden saavuttamiseksi ja pelisääntöjen nouttamiseksi*

4. *palautetta annetaan useammin kannustavana kuin korjaavana*
5. *palautetta annetaan oleellisista asioista ja toisten ihmisten auttamiseksi kehittymään*
6. *sisältää kaksi osaa havainnon ja vaikutuksen*
7. *annetaan rauhallisesti jättäen päätös vallan vastaanottajalle*

3.2 Dialogi palautetilanteessa

Dialogi tarkoittaa kaksinpuhelua, jossa osapuolet rakentavat yhdessä ymmärrystä elämälle ja toiminnalle sekä etsivät yhdessä parempia tulkinta ja toimintatapoja. Dialogisuuteen yhdistetään usein luottamuksellinen ja arvostava vuorovaikutus sekä yhdessä tutkiminen ja ajattelu. Aidon dialogin avulla ihmiset voivat jopa ylittää oman ajattelun rajansa sekä laajentaa omaa näkemystään. Se eroaa tavallisesti keskustelusta sillä, että dialogin osapuolet pyrkivät aidosti ymmärtävään toisiaan ja kehittämään yhteisen näkemyksen. (Kupias ym. 2013.)

Palautetilanteessa dialogi on molemminpuolista ajatusten vaihtamista, joka mahdollistaa keskustelukumppanin näkemysten kunnioittamisen. Hyvä dialoginen palautteesta keskusteleminen tapahtuu kannustavassa keskusteluympäristössä, jossa osapuolet tuovat näkemyksiään toiminnan kehityssuunnista. (Berlin 2008,188.)

Dialogissa osallistujien on oivallettava ja hyväksyttävä, että ympärillä oleva maailma näyttää muiden silmissä ja kokemana erilaiselta kuin oma näkemys. Tähän erilaisuuden kokemukseen sisältyy huikeat mahdollisuudet oppia ja kehittyä yhdessä. Dialogissa pääsee näkemään toisen maailman ja oppimaan itse uutta. Tähän tarvitaan kuitenkin dialogitaidot, aikaa ja paikka käydä keskustelua yhdessä. Dialogitaidot ovat aito kuuntelu, suora itsensä ilmaiseminen, toisten kunnioittaminen, arvostaminen sekä pohtimaan pysähtyminen. (Kupias ym. 2013.)

Kuuntelu

Kuuntelu on tärkeä osa hyvää palautteen antotilannetta. Hyvää ja aitoa kuuntelua ei ole olemassa ilman läsnäoloa kulloisessakin tilanteessa. Ihminen voi olla jokaisessa tilanteessa kuuntelematta tai kuunnella monella eri tasolla. Sitä

mitä toinen yrittää kertoa, ei välttämättä aidosti haluta kuulla, haluta ymmärtää tai huomio on enemmän omissa ajatuksissa kuin toisen. Aidossa läsnä olevassa kuuntelussa ollaan läsnä tilanteessa ja keskitytään tarkasti kuuntelemaan, mitä toisella on sanottavanaan. Tällöin omia ajatuksia, näkökulmia ja sanottavaa siirrettään hetkeksi sivuun ja keskitytään kuulemaan toinen ihminen sekä samalla keskitytään siihen, millaisia reaktioita se itsessä herättää. (Kupias ym. 2013.)

Suora itsensä ilmaisu

Suora itsensä ilmaisu on dialogin haastavin osio ja se tarkoittaa oman aidon itsensä ilmaisua, jolloin ihmisen tulee uskoa itseensä ja ajatuksiensa arvokkuuteen. Tarkoituksena ei ole tehdä itsestä vakuuttavaa vaan ilmasta aidosti itsensä, jolloin oman epävarmuuden näyttämiseen tarvitaan paljon rohkeutta. Keskusteluilmapiirin tulee olla turvallinen ja siitä tulee välittyä, että kaikkien mielipiteet, ajatukset ja tunteet ovat arvokkaita. Jokaisen keskusteluun osallistuvan näkökulmaa tarvitaan yhteisen uuden tiedon ja ymmärryksen synnyttämiseen. Suora ilmaisu ei tarkoita kuitenkaan, että dialogiin osallistuva voisi sanoa jotain loukkaavaa toisia kohtaan vaan siinä kerrotaan omia tuntemuksia ja ajatuksia. Dialogissa on hyvä muistaa, että omat ajatukset eivät ole ainoa totuus ja näkökulma maailmasta. (Kupias ym. 2013.)

Toisten kunnioittaminen ja arvostaminen

Toisten kunnioittamisen ajatuksena on, että muilta ihmisiltä voi oppia jotain uutta, jos malttaa pysähtyä kuuntelemaan. Maailmassa on paljon erilaisia näkökulmia asioista eikä pelkästään ehdottomia faktoja.

Arvostukseen liittyy arvostaminen niin itseä kuin muita kohtaan. Jokaisen ihmisen näkökulmat ja ajatukset ovat arvokkaita, niitä saa ja pitää tuoda esille. Arvostus toisia kohtaan on haastavaa, jos itsensä arvostus on heikkoa. Arvostus liittyy vahvasti kuunteluun ja suoraan ilmaisuun. (Kupias ym. 2013.)

Pohtimaan pysähtyminen

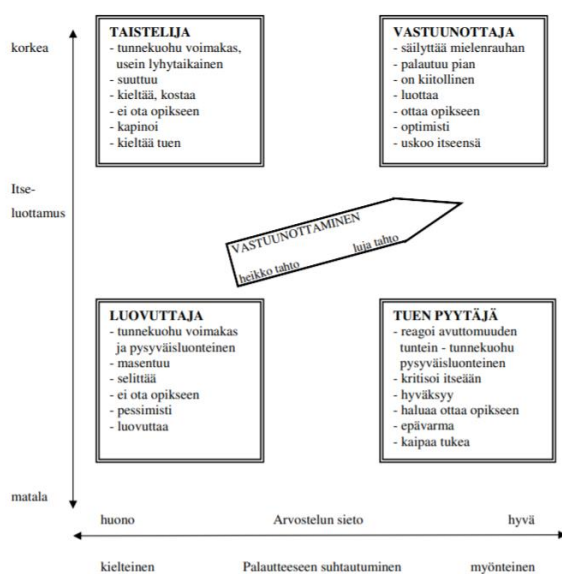
Asioiden ja ajatuksien äärelle on hyvä pysähtyä ja reflektoida omia ja toisten ajatuksia. Pohdiskelu synnyttää uusia näkökulmia ja purkaa vanhojen käsityksiä. Suurin oppimisen este on, että osaa ja tietää jo kaiken. Oman ajattelun ja

käyttäytymisen tutkimista, peilaamista ja käsittelyä voi tehdä itse sekä yhdessä muiden kanssa. (Kupias ym. 2013.)

3.3 Palautteen vastaanottaminen

Myönteisen palautteen vastaanottaminen on helpompaa kuin korjaavan palautteen vastaanottaminen. Myönteinen palaute havaitaan ja muistetaan korjaavaa palautetta paremmin, koska myönteinen palaute on miellyttävämpää ja vahvistaa myönteistä minäkäsitystä. Liian positiivisen palautteen saamisesta saattaa olla hyötyä, sillä motivaatio kehittää itseään on korkealla. (Berlin 2008, 176.)

Korjaava palaute voi olla uhka myönteiselle minäkäsitykselle. Tämän vuoksi korjaavaa palautetta voi olla hankala ottaa vastaan ja se saatetaan kieltää. Kun ihmiset tuntevat uhkaa omaa itsetuntoonsa, se samalla herättää pienuuden, syyllisyyden, epävarmuuden ja rakkauden vailla jäämisen tunteita. Ihmiset ylläpitävät erilaisia defensesseja ylläpitääkseen myönteistä itsetuntoa ja käsitystä itsestään. Myönteisen minäkäsityksen ylläpitämiseksi ihmiset ylläpitävät itseään suojelevaa tapaa palautteen vastaanottamisessa, jolloin korjaavaa palautetta vastaanottaessa ulkoiset tekijät ovat syynä korjaavalle palautteelle. Myönteisestä palautteesta sen sijaan ajatellaan, että onnistumiset johtuvat omista kyvyistä eikä ulkoisista puitteista. (Berlin 2008, 176.)



Kuva 3. Palautteesta oppiminen (Berlin 2008, 181).

Berlin (2008, 181) mukaan palaute on itsetuntemuksen ja kehittymisen kannalta tärkeää ja ihmiset kokevat palautteen antamisen hyvin eri tavalla. Kuvassa 3 tarkastellaan palautteesta oppimista itseluottamuksen ja suhtautumisen näkökulmasta.

Berlin (2008, 181) mukaan korkean itseluottamuksen, mutta vähän arvostelua sietävät taistelijat ovat taipuvaisia itsensä yliarviointiin tai toisten aliarviointiin. He suhtautuvat korjaavaan palautteeseen kokemalla voimakasta, mutta lyhytkestoista tunnekuohua ja saattavat kieltää koko korjaavan palautteen. He voivat kapinoida tai jopa kostaa heidän mielestään epäoikeudenmukaisen kohtelun. Kun suuttumus on laantunut, he voivat kuitenkin olla valmiita muuttamaan omaa toimintaansa.

Kuviossa mainitut ”Tuen saajat” kestävät hyvin arvostelua ja korjaava palaute aiheuttaa pitkään kestävän ja laimean tunnekuohun. He alistuvat palautteeseen, voivat syyttää itseään palautteesta ja odottavat muilta tukea toimintansa parantamisessa. (Berlin 2008, 181.)

”Luovuttajilla” on heikko itseluottamus ja he kestävät huonosti korjaavaa palautetta. Palaute voi saada heissä aikaan pysyvän, voimakkaan tunnekuohun, joka voi lisätä alakuloisuutta ja avuttomuuden tunnetta. ”Luovuttajan” on vaikea löytää itsestään voimavaroja tai luottaa muiden tukeen. (Berlin 2008, 181.)

”Vastuunottajilla ” on korkean itseluottamus, jolloin he pystyvät sietämään hyvin palautetta. Vaikka korjaava palaute sisältäisi heille yllättävääkin palautetta, he pystyvät säilyttämään mielenrauhan. He palautuvat hyvin nopeasti palautteesta, hyväksyvät sen ja näkevät palautteen mahdollisuutena kehittää itseään. (Berlin 2008, 181.)

Palaute voi olla korjaavaa, joka tarkoittaa sitä, että palautteen antaja on tyytymätön palautteen saajan käyttäytymiseen. Tämä antaa mahdollisuuden korjata omaa toimintaa pääsemään paremmin tavoitteisiin ja noudattamaan paremmin yhteisiä pelisääntöjä. Kannustava palaute tarkoittaa sitä, että palautteen saaja on tyytyväinen palautteen saajan käyttäytymiseen. Tämä taas

kannustaa jatkamaan samalla tavalla samalla, lisäten näkemään omat vahvuudet ja osaamisen. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen, 2014, 74.)

Positiivisen ja negatiivisen palautekokemuksen erottelevat palautetapahtuman julkisuus. Positiivisessa palautekokemuksessa palautteen antaminen tapahtuu kahden kesken, jolloin se tukee vuorovaikutuksen onnistumista. Negatiivinen palautekokemus taas liittyy julkisesti annettavaan palautteeseen. Palautteen saaminen julkisesti voi olla uhka palautteen saajan ”kasvojen menettämiselle”. (Berlin 2008, 187.)

4 TUNTEET APUNA PALAUTETILANTEISSA

Palautteenannossa tunteet ovat aina mukana, joten niiden vaikuttavuus on otettava huomioon. Tunteet joko auttavat tai estävät palautteen onnistumisen. Ihmiset, jotka ovat tietoisia tunteista, ymmärtävät miten tunteet liittyvät ajatteluun, tekemiseen ja sanoittamiseen. Pelkoa palautetilanteessa aiheuttaa palautteen antaminen henkilölle, jonka reagointi on ennalta arvaamatonta. (Venninen 2004,124.)

Vennisen (2004, 125) mukaan tunteista kerrotaan yleensä enemmän äänensävyin, ilmeiden ja sanattomien keinojen avulla. Jos omia tunteita ei ymmärretä, ei voida muidenkaan tunteita ymmärtää. Palautetilanteessa olisi hyvä siirtää omat tunteet hetkeksi sivuun, jotta toisen tunteet pääsisivät läpi. Näin pystyy paremmin tarkkailemaan vastapuolen sanatonta tunneilmaisua. Sanattoman viestien perusteella voidaan tarkentaa omaa sanomaa tai jopa ottaa aikalisä, jotta vastapuoli voi hetkeksi ”koota itsensä”. Palautteen vastaanottajan empatia- ja kuuntelutaidot ovat tärkeitä. Kuuntelutaidon lisäksi tarvitaan myös omien ajatusten ja näkökulmien kertomista.

Tunteet ovat mukana palautteen vastaanottamisessa ja sen käsittelemisessä, koska siitä syntyneet ajatukset luovat ja muuttavat tunteita. Esimerkiksi myönteinen palaute voi tuoda ilon tunteita ja korjaava palaute voi tuoda surullisuuden tunteita. (Berlin 2008, 179.)

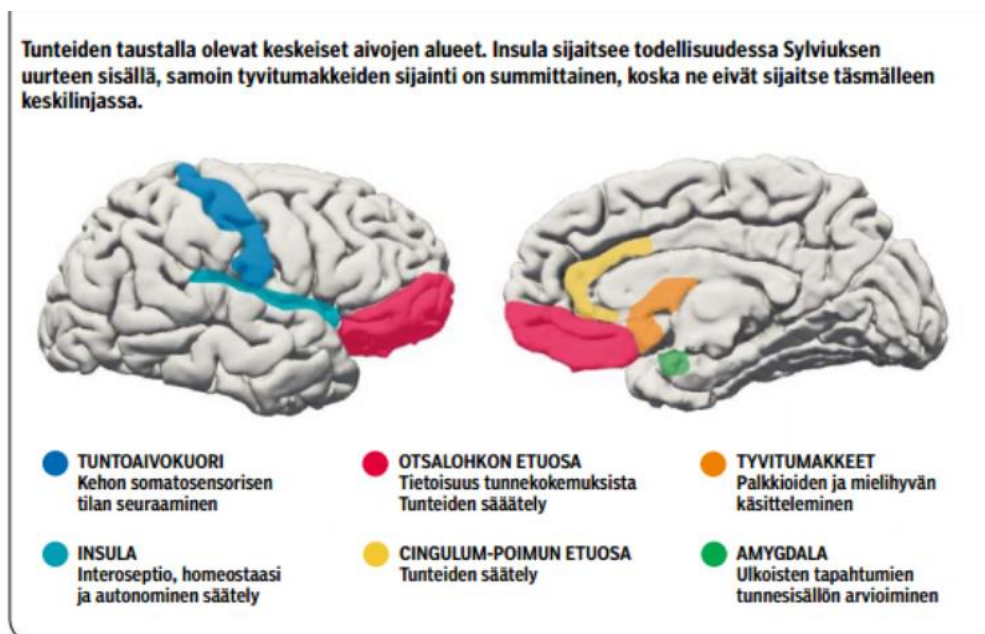
4.1 Tunteet

Tunteet ovat kaikessa tekemisessä mukana ja ohjaavat ihmisten käyttäytymistä. Tunteilla on taipumusta mennä, tulla ja vaihdella päivän aikana. Tunteet voivat kuluttaa tai antaa energiaa ja niitä voidaan tuntea niin myönteisenä kuin kielteisenä yksilöllisenä kokemuksena. Tunteet eivät ole myöskään vääriä tai oikeita, ne vaan ovat. Ihminen kokee joka päivä erilaisia tunteita - osa tunteista voi olla ohimeneviä, toiset tunteet tuntevat voimakkaammin ja kestävät pidempään. Tunteet ovat aina yksilöllinen kokemus, eikä niitä voida arvottaa. (Kallio ym. 2007.)

Tunnereaktiot säätelevät keskus- ja ääreishermostoa sekä käyttäytymistä, jolloin tarkoituksena on luoda automaattisia toimintoja, jotka auttavat toimimaan niin tilanteissa, jotka sisältävät esimerkiksi vaaroja tai mahdollisuuksia. Tunteet ovat kestoltaan muutamista sekunneista tunteihin ja mieliala taas kestää pidempään. Tunteiden voimakkuus vaihtelee nopeasti ohimenevistä tunnekokemuksista täysin lamaannuttavaan paniikkireaktioihin. (Nummenmaa, 2016.)

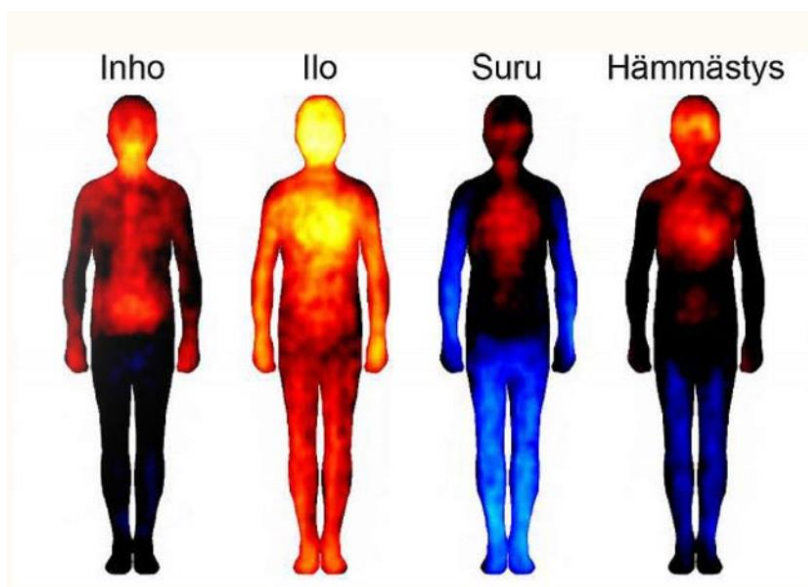
Perustunteita ovat viha, pelko, inho, ilo, suru ja hämmästyminen. Perustunteisiin liittyvät kokemukset ja keholliset reaktiot ovat kaikkialla maailmassa samankaltaisia, vaikka niiden ilmaiseminen onkin aina kulttuurisesti opittua. Ihmisten tunne-elämä eroaa kuitenkin rotan tunne-elämästä sen monimutkaisuuden takia. Tunnejärjestelmän plastisuuden takia, voimme oppia tuntemaan ja ilmaisemaan paljon monimutkaisempia tunteita kuten halveksuntaa tai kateutta. (Nummenmaa, 2016.)

Ihmisellä tehtyjen aivokuvantamistutkimusten avulla on osoitettu, että tunteet ovat biologisiin järjestelmiin perustuvia prosesseja. Tunteet tuntuvat erilaiselta kuin esimerkiksi mielen toiminta, koska tunteet tuntuvat fysiologisesti kehossa. Hapenpuutteen aiheuttama paniikki, menettämisestä johtuva suru tai lottovoitosta syntyvä ilo tuntuvat erilaisilta. Lisäksi nämä tunteet tuntuvat myös paljon voimakkaammilta kuin esimerkiksi menneiden tapahtumien muisteleminen. (Nummenmaa, 35.)



Kuva 4. Tunteet aivoissa (Nummenmaa 2016).

Kuvantamistutkimuksissa on huomattu (kuva 4), että ihmisten tunteet perustuvat homeostaattiseen säätelyyn (keskiaivot, hypothalamus) sekä kehosta tulevien somaattisten ja interoseptiivisten (tuntoaivokuori, insula, cingulum-poimun etuosa) signaalien käsittelyyn kohdistetuilla alueilla. Tunteet esiintyvät ”kehollisilla” aivojen alueella, jolloin eri tunteet tuntuvat kehossa eri aluilla. Jokaiseen perustunteeseen liittyy erilainen hermostollinen ”kartta”, joita mittaamalla voidaan saada selville miltä mitattavasti juuri sillä hetkellä tuntuu. (Nummenmaa 2016.)



Kuva 5. kehonkartta (Nummenmaa 2014).

Suomalaisessa aivotutkimuksessa on tutkittu, että tunnemme tunteita mielessä sekä fysiologisesti kehossa. Erilaisiin tunteisiin liittyy erilaisia kehon tuntemuksia, jolloin eri tunteet pystyvät erottelemaan toisistaan. Kuvassa 5 olevassa surun tunteessa aktivoituu punaisella väritetyt kehon osat ja sininen väri kuvaa, että kehon tuntemuksia ei juuri siellä kehon osassa aktivoidu. (Nummenmaa 2013.)

Tunteet ovat myönteinen asia ihmisen elämässä ja ne auttavat meitä pysymään elossa sekä tekemään asioita, josta nautimme. Usein tuntemamme tunne sopii sen hetkeen tilanteeseen, jossa olemme. (Kokkonen 2017, 11.)

Tunteet syntyvät erilaisista laukaisevista tekijöistä, jossa alla kuvaan tunteiden vaikutuksista kehoon, ajatuksiin, toimintayllykkeisiin ja viestistä laumalle. Esimerkiksi pelon laukaiseva tekijä on itseä tai läheistä uhkaava vaara, jossa kehoollisia reaktioita on sydämen sykkeen kiihtyminen, hengen salpautuminen, lihasten jännittyminen, hampaiden puristaminen yhteen, pahoinvointi, tärinä, tunne, että hiukset nousevat pystyyn tai perhosia on vatsassa. Pelon tunne vaikuttaa myös ajatuksiin ja havaintoihin, joten on luonnollista ajatella kuolemaa tai loukkaantumista tai ajatuksia nöyryytyksen tai epäonnistumisen ajatuksia. Pelko yllyttää toimintaan, joka on joko pakeneminen tai jähmettyminen ja lauma saa viestin, että lähistöllä on vaara. Pelko ohjaa siihen, että kokija tai lauma väistää vaaran tai suojautuu. (Häkkinen ym. 2019, 127–129.)

Tunteet näkyvät usein ulospäin toisille ihmisille, halusimme tai emme. Lähes ympäri maailman kuhunkin tunteeseen liittyy siihen tyypilliset kasvonilmeet, kehon asennot ja äänenpainot. Nämä auttavat ihmisiä toimimaan ryhmässä, ennakoimaan toisten käyttäytymistä sekä tarvittaessa ottamaan etäisyyttä vihaiseen ihmiseen tai lähestyä helpommin ihmistä, joka hymyilee. Tunteet tarttuvat helposti ihmisestä toiseen, kun toinen ihminen tuntee inhoa pilaantunutta ruoka-annosta syödessä, aktivoi se myös toisessa ihmisessä saman tunnekokemuksen automaattisen aivosimulaation ansiosta. Tällainen tunteiden peilaaminen auttaa meitä asettumaan toisten ihmisten kanssa ”samalla aaltopituudelle” ja auttaa meitä tunnistamaan miltä toisesta tuntuu. Kasvonilmeet ja tunneilmaisuus tarjoavat meille suoran väylän toisen ihmisen sisäiseen maailmaan. (Nummenmaa 2016.)

4.2 Tunnetaidot

Tunnetaidot ovat kykyä tunnistaa, käsitellä ja ilmaista tunteita rakentavasti. Tunnetaitoja voidaan myös puhua käsitteellä tunneäly. Tunneälyä on tutkittu paljon ja on saatu selville, että tunneäly on yhteydessä menestymiseen työelämässä, hyvinvoinnissa ja terveydessä. Tunneälystä on tehty erilaisia määritelmiä ja tunnettu EQ-i 2.0- tunneälytesti jakaa tunneällyn viiteen eri pääalueeseen. (Lahtinen ym. 2019, 24 –25.)

Viisi pääaluetta

1. *Itsensä havainnointi – kyky tunnistaa ja eritellä omia tunteita*
2. *Itsensä ilmaiseminen – kyky ilmaista omia tunteita rakentavasti*
3. *Vuorovaikutus – kyky tunnistaa ja hyödyntää tunneperäistä tietoa sosiaalisessa vuorovaikutuksessa*
4. *Päätöksenteko – kyky tunnistaa ja hyödyntää tunneperäistä tietoa päätöksessä*
5. *Stressinhallinta – kyky säädellä omia voimavaroja ja omaa tavoitteellista toimintaa.* (Lahtinen ym. 2019, 24–25.)

Tunnetaidot ovat olennainen osa vahvaa mielenterveyttä. Henkilöt, jotka ymmärtävät ja parantavat omia tunnetaitojaan, kykenevät samalla kehittämään ammattilista ja henkilökohtaisia vahvuuksia sekä parantamaan omia kehitettäviä kohtia. (Kaufhold ym. 2005.)

Tunnetaidot sisältävät itsetuntemuksen, sosiaaliset taidot sekä ihmisten välisen vuorovaikutuksen. Ne koostuvat kyvystä ymmärtää, tunnistaa ja säädellä tunteita tarkoituksen mukaisesti. Tunnetaitoihin kuuluu myös motivaatio, jonka avulla pystyy pitkäkestoisesti keskittymään haastaviin tehtäviin sekä empatia, jolloin on kykyä tunnistaa ja ymmärtää muiden tunteita ja näkökulmia. (Sapra 2019.)

Lahtisen ym. mukaan (2019, 25) tunneälyä voi kehittää tunnetaitoja harjoittelemalla. Näitä taitoja ovat esimerkiksi oman itsensä rauhoittaminen suuttuessa, saada toiset innostumaan tai lohduttaa henkilöä, joka on surullinen.

4.3 Tunteiden säätely

Tunteiden säätelyllä tarkoitetaan erilaisia tapoja vaikuttaa siihen, mitä tunteita meillä on, miten koemme ja ilmaisemme näitä tunteita. On olemassa paljon erilaisia tapoja vaikuttaa siihen, miten säädämme omia tunteitamme. (English ym. 2016.)

Tunne-elämä on silloin tasapainossa, kun tunteet syntyvät tarkoituksenmukaisesti ja tilanteeseen nähden sopivan voimakkaasti. Yksinkertaisesti tunteiden säätely tarkoittaa kykyä vaikuttaa tunteen pituuteen, voimakkuuteen ja mitä tunnetta tuntee milloinkin. Tunteiden säätely on tärkeää, jotta tunne-elämä sekä koko elämä olisi tasapainossa. (Kokkonen 2017, 19.)

Liian voimakkaina ja pitkäkestoisena tunteet alkavat kuormittamaan meitä ja vaikeuttavat mielen ja kehon tasapainoa. Tärkein tavoite tunteiden säätelyllä on lievittää liiallisen voimakkaan tunteen voimakkuutta ja kestoa, jolloin elimistö voi palautua tasapainoon. (Kokkonen 2017, 20.)

Hyvä tunteiden säätelijä pystyy vaikuttamaan tunteidensa keston, voimakkuuteen sekä käyttäytymiseen, jonka tunne aiheuttaa. Tunteiden tukahduttaminen on taas haitallinen säätelytapa. Siinä työnnetään tunteet sivuun ja tunne voi purkautua hallitsemattomasti myöhemässä vaiheessa. (Kallio ym. 2007.)

Tunteiden säätelyyn vaikuttavat henkilön ikä, sukupuoli ja fysiologia esimerkiksi hermoverkot, hormonaaliset tekijät sekä aivorakenteiden kehittyminen. Jos ei opi säätelemään omia tunteitaan, voi se tuottaa ongelmia niin itselleen kuin muiden kanssa toimimiseen. Kun omat tunteet ovat hallinnassa, on helppoa olla toisten kanssa vuorovaikutuksessa, oppia ja elää tasapainoista elämää. Tunteiden säätelyä tarvitaan myös silloin, kun esimerkiksi on menossa pitämään luentoa ja pitää saada liiallinen jännitys rauhoittumaan ja tuoda rauhallisuus tunnetilaksi. (Kallio ym. 2007.)

Amygdala eli mantelitumakkeen tehtävä tunteiden säätelyssä on vastaanottaa, arvioida ja tulkita tunteisiin liittyvää tietoa ja välittää sitä eteenpäin. Man-

telitumake aktivoituu, kun tähän tietoon liittyy tunneperäinen aistimus. Tunneperäisen viestin arvioimisen ja tulkinnan jälkeen, mantelitulake lähettää tietoa eteenpäin käyttäytymistä säätelevään keskukseen. Mantelitulakkeesta lähtee myös viestejä autonomiseen hermostoon ja hypothalamus-aivolisäkelisämunuais-järjestelmään, jossa käynnistyy fysiologiset toiminnot esimerkiksi sydämen sykkeen, verenpaineen ja veren kortisolipitoisuuden nousu pelkoa koettavissa tilanteissa. (Kinnunen & Kokkonen 2008.)

Pitkäkestoisessa stressireaktiossa aivoalueet, jotka vastaavat tunnesäätelystä vaimenevat stressihormonien vaikutuksesta. Aivoalueiden vaimeneminen voi näkyä ihmisen holtittomana käyttäytymisenä, impulssikontrollin puutteena ja mielialan vaihteluina. Säätelyn pettäminen voi tarkoittaa esimerkiksi huutamista työkaverille tai toisaalta taas innottomana ja apaattisena olemuksena. Tämän vuoksi tunnesäätely ei ole vain sisäinen tapahtuma, vaan laajenee myös koko työyhteisöön. (Nislin 2006, 220.)

Nummenmaa (2016) mukaan otsalohkon etuosan heikentynyttä toimintaa esiintyy erityisesti traumaperäisen stressin ja paniikkihäiriöiden kaltaisissa häiriöissä, jossa esiintyy voimakkaita tunnekokemuksia. Taas otsalohkon etuosan voimistunut toiminta liittyy ahdistuksen kaltaisiin tiloihin, jossa voi olla taipumusta murehtimiseen.

Hengityksellä voidaan säädellä omia tunteita esimerkiksi lievittää ahdistuksen kokemusta. Tunteita voidaan säädellä myös omia ajatuksia muokkaamalla ja omaa näkökulmaa vaihtamalla. Tunteiden säätelyyn kuuluu myös uusien ajattelu- ja ongelmanratkaisutaitojen kehittäminen, esimerkiksi itsensä kehumista ja ohjaamista ääneen. (Kallio ym. 2007.)

Tunnereaktioita voi helpottaa suhtautumalla niihin hyväksyvästi, jolloin tunteet voivat lievitä ja kesto lyhentyä. Tämä tarkoittaa, että omien tunteiden äärelle pysähdytään ja rentoudutaan niiden syntyessä. Hyväksymistä helpottaa, että opettelee tunnistamaan ja nimeämään tunteita. Harjoittelu kannattaa aloittaa lievimmistä ja itselle helpoista tunteista, (Häkkinen ym. 2019, 155,)

Pelkkä tunteiden nimeäminen tuo helpotusta tunteen kokemiseen ja lievittämiseen. Tärkeitä tunnistettavia tunteita ovat pelko, pettymys, suru, häpeä, syyllisyys, loukkaantuminen, kateus, mustasukkaisuus ja avuttomuuden kokemus. Tärkeää on tunnistaa ns. myönteisiä tunteita kuten ilo, tyytyväisyyttä, uteliaisuutta ja ylpeyttä. (Häkkinen ym. 2019, 127.)

Oman kehon tuntemukset ja tunteet ovat tärkeää tietoa, sillä sen avulla ihminen pystyy tiedostamaan omia tarpeitaan. Tällainen omaan kehoon liittyvä tiedostaminen on tärkeää varsinkin tunteiden tiedostamisessa, jolloin pystyy vaikuttamaan omaan tunne-elämään ja hyvinvointiin. (Nummela s.a. 35.)

Tunteiden tunnistamista ja nimeämistä voidaan harjoittaa monella erilaisella tavalla esimerkiksi käydä mielessään tilannetta läpi, joka on edellisen kerran nostattanut tunteita. Tilanteen kertaaminen voi nostattaa esiin tilanteessa ilmenneitä tunteita. (Häkkinen ym. 2019, 127.)

Tunteiden tunnistamisen lisäksi on tärkeää oppia erottamaan tunne, ajatus ja teko toisistaan. Nämä kolme liittyvät läheisesti toisiinsa ja vaikuttavat toinen toisiinsa. Voimakkaiden tunteiden joukosta on hyvä erottaa tilanteen laukaiva ajatus, tästä aiheutuva tunne ja siitä seuraava toimintayllyke. Asettamalla tarkkailemaan ja ottamalla etäisyyttä omiin tunteisiin ja ajatuksiin, pystyy paremmin harkitsemaan miten toimia. (Puumala 2019, 19.)

Tunneilmaisua on suoraviestintä kuin myös sanaton viestintä, ilmeiden ja eleiden kautta. Oma tunneilmaisua voi harjoittaa, mutta siihen tarvitaan aluksi tunteiden ymmärtämistä sekä rehellistä tutkimista, miksi jokin tunne aktivoituu itsessä. Tunteiden säätely tarkoittaa esimerkiksi kateuden tunteen laimentamista ja työstämistä. Tunteiden säätelyn opettelu on tarpeen, jotta energiaa ei mene kohtuuttomasti muilta asioilta. (Mielenterveysseura s.a. 90.)

Klemola ym. (2017, 103–104) mukaan tunneilmaisussa on kysymys sanattomasta ja sanallisesta viestinnästä, jossa sanaton viestintä tukee sanallista. Selkeään sanalliseen viestintään kuuluu omasta puolesta puhumisen taito, josta käytetään käsitettä minäviesti. Minäviestin avulla ilmastaan omia ajatuksia, tunteita, toiveita, haluja ja tarpeita ja tämä viestintä auttaa myös muita ym-

märtämään puhujaa paremmin. Minäviestien avulla väärinkäsitykset ja tulkinat voivat vähentyä ihmissuhteissa, jolloin sen avulla voidaan lisätä myös avoimuutta, läheisyyttä ja luottamusta ihmisten kesken.

5 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

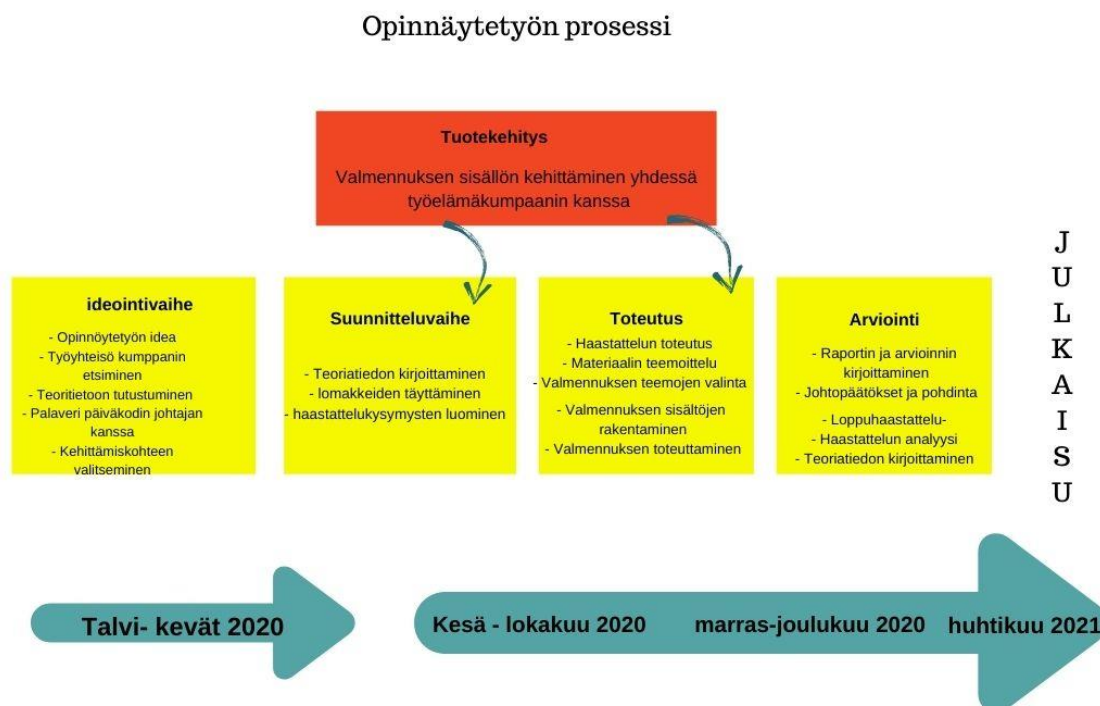
Kuvaan tässä luvussa toiminnallisen opinnäytetyön prosessia sekä käyttämäni tuotekehityksen prosessia, niin teoriassa kuin tekemieni valintojen kautta. Toteutin opinnäytetyön toiminnallisena opinnäytetyönä, pitäen neljän kerran työhyvinvointivalmennuksen työyhteisölle ja arvioin valmennuksen prosessia kuvailevalle otteella. Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on luoda käytännön toimintaa esimerkiksi luoda perehdyttämiskansio, opas tai järjestää toimintaa. Siinä yhdistyy käytännön toteutus ja toteutuksen raportointi tutkimusviestinnän keinoin. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9.)

Raporttiosuus toiminnallisessa opinnäytetyössä tehdään kuvailevalla otteella. Kuvauksessa kerrotaan mitä, miksi, miten toiminnallinen osuus on tehty, minkälaisiin johtopäätöksiin ja tuloksiin, sillä on päästy. Raporttiosuudessa kerrotaan tekijän oma arvio oppisesta ja tuotoksesta kokonaisuutena. Raportin lisäksi toiminnalliseen opinnäytetyön tuotetaan produkti, joka on kirjallinen tuotos kohde- ja käyttäjäjoukolle. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 65.) Tässä opinnäytetyössä tuotos oli valmennus työyhteisölle sekä yhteiset pelisäännöt, jotka toteutettiin valmennuksen lopuksi.

5.1 Opinnäytetyön prosessi

Oma mielenkiintoni oli tehdä opinnäytetyö tunnetaidoista, ja tähän kysyin työelämäkumppaniksi yksityisen varhaiskasvatuksen toimijaa. Pidimme varhaiskasvatuksen johtajan kanssa ensimmäisen palaverin, jossa kartoitin työyhteisön tarpeita suullisesti. Työyhteisön kehittämiskohdiksi valitsimme tunnetaidot sekä palautekulttuuriin pelisääntöjen tekemisen. Tämän jälkeen hankin teoria- ja tutkimustietoa työhyvinvoinnista, tunnetaidoista, palautteen antamisesta ja vastaanottamisesta työyhteisössä. Kun teoria tietoa oli riittävästi kasassa, teetin alkukyselyn työyhteisölle, joista vastauksien perusteella kokosin sisällön työhyvinvointivalmennukselle. Valmennuksen kehitin tuotekehityksen prosessia apuna käyttäen.

Valmennuksessa tuotiin teoritietoa sekä harjoiteltiin tunteiden säätelyä sekä palautteen antamista ja vastaanottamista. Viimeisellä tapaamisella kehitettiin yhdessä työyhteisölle palautekulttuurin pelisäännöt. Lopuksi arvioin valmennuksen prosessia ja sen toimivuutta. Tulevaisuudessa jatkokehittän valmennustuotetta uudelleen, niin sosiaalialan toimijoille kuin muillekin toimialoille soveltuvaksi. Kuvassa (6) kuvaan opinnäytetyöni prosessia ja sen aikataulua.



Kuva 6. Opinnäytetyön prosessi

5.2 Ideointivaihe

Vilkan ja Airaksisen (2003, 23) mukaan toiminnallisen opinnäytetyön toteutusprosessi alkaa aiheen ideointivaiheesta. On hyvä pohtia itseä kiinnostava ja motivoiva aihealuetta sen lisäksi, että aiheen tulisi olla ajankohtainen ja mahdollista toimeksiantajaa palveleva. Tarkoituksena on myös lisätä omaa ammattiosaamista opinnäytetyön avulla.

Oma kiinnostukseni oli tehdä toiminnallinen opinnäytetyö tunnetaidoista ja kehittää itselleni aiheesta uusi työhyvinvointivalmennus. Joulukuussa 2019, kysyin työelämäkumppaniksi yksityisen varhaiskasvatuksen toimijaa – heidän kanssaan olin aikaisemminkin tehnyt yhteistyötä.

Tammikuussa 2020 pidin päiväkodin omistajan kanssa palaverin omasta aloitteestani, jossa keskustelimme opinnäytetyön aiheesta ja työyhteisön tarpeista. Keskustelussamme nousi puheeksi tunnetaidot ja palautekulttuurin rakentaminen työyhteisölle ja valitsimme nämä kehittämistarpeeksi. Ennen valmennusta työyhteisöllä ei ole ollut vielä selkeää mallia tai tapaa antaa ja vastaanottaa palautetta. Halusimme rakentaa työyhteisöä osallistavalla tavalla pelisäännöt palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen. Päätimme myös yhdessä, että kyseessä olisi neljän kerran valmennus, jossa tuodaan tietoa tunne- ja palautetaidoista sekä luodaan viimeisellä kerralla pelisäännöt työyhteisölle.

5.3 Suunnitteluvaihe

Toiminnallisessa opinnäytetyössä tehdään toimintasuunnitelma idean ja työn tavoitteiden tiedostamiseksi harkitusti ja perustelluksi. Toimintasuunnitelman avulla selvitetään, mitä tehdään, miksi tehdään ja miten tehdään. Sen laatiminen osoittaa myös aiheen olevan perusteltu ja harkittu. Toimintasuunnitelman avulla edetään johdonmukaisesti kohti työn tavoitteita. Toimintasuunnitelmaan tulee sitoutua siten, että aihe pysyy samana eikä vaihdu jatkuvasti. Suunnitelmavaiheessa kannattaa selvittää idean tarpeellisuus kohderyhmässä. Tässä vaiheessa on myös hyvä suunnitella opinnäytetyön aikataulu. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 26–27.)

Aiheen, idean ja kehittämistarpeen selvittyä kirjoitin opinnäytetyönsuunnitelman, johon keräsin teoretietoa tunteista, tunnetaidoista, tunteiden säätelystä, työhyvinvoinnista sekä palautteen antamisesta ja vastaanottamisesta. Ideointivaiheessa luin paljon sekundaarisia oppaita sekä kuuntelin erilaisia podcasteja aiheesta. Tämän avulla pääsin syvemmälle tunnetaitoihin liittyviin käsitteisiin. Kun käsitteet olivat avautuneet itselleni paremmin, määrittelin käsitteistä käytettävät hakusanat ja hain aiheesta enemmän tutkimuksellista tietoa. Haetusta materiaalista valitsin käytettävän aineiston ja osan aineistosta jätin pois opinnäytetyöstä.

Hakusanoina käytin tunteiden säätelyä, tunnetaitoja, tunteet, työhyvinvointi sosiaalialalla, työhyvinvointi, palautteen antaminen, palautteen vastaanottami-

nen ja palautekulttuuri. Aineistoa etsin eri tietokannoista muun muassa Fin-nasta, Julkarista, Kaakkurista, Ellibs:ista, Elektrasta ja Duodecim terveystor-tista.

Suunnitteluvaiheessa suunnittelin neljän kerran valmennuksen teemat, joiden sisältö tarkentui työyhteisön alkukyselyn jälkeen. Tein myös kyselyyn kysy-mykset työyhteisölle ja laadin opinnäytetyölle aikataulun. Kirjoitimme varhais-kasvatuksen toimipaikan omistajan kanssa vaitiolovelvollisuus- ja tutkimuslu-van opinnäytetyöstä.

5.1 Tiedonkeruumenelmä

Toiminnallisessa opinnäytetyössä ei käsitellä tutkimuskysymyksiä eikä tutki-musongelmaa. Tämän tyylinen opinnäytetyö kaipaa kuitenkin tietoperustaa ja teoreettista viitekehystä. (Vilka & Airaksinen 2003, 30.)

Laadullisia tutkimusmenetelmiä käytetään silloin, kuin opinnäytetyössä halu-taan ymmärtää kokonaisvaltaisesti toimintaa tai tarkoituksena on suorittaa kohderyhmän visioon nojautuva ajatus. Materiaalia voi kerätä yksilö- tai ryh-mähaastatteluna. Yksilöhaastatteluihin toimivia tapoja kerätä materiaalia ovat joko lomake- tai teemahaastattelut. (Vilka & Airaksinen 2003, 63.)

Laadullinen tutkimusmenetelmä ymmärretään yksinkertaisesti ja ”karkeimil-laan” aineiston muodon kuvaamiseksi eli ei numeraalisesti. Tämä tarkoittaa, että laadullinen aineisto sisältää ilmaisultaan tekstiä ja aineistoa voidaan ke-rätä erilaisin haastatteluin, havainnot, omaelämän kerrat tai päiväkirjat. (Es-kola & Suoranta 2014, 13-16). Laadullinen tutkimus on kokonaisvaltaista tutki-mista, pyrkimyksenä löytää monia erilaisia näkökulmia tapahtumista ja asi-oista. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston keräämisessä käytetään usein teema- ja ryhmähaastatteluja ja kohderyhmä valitaan tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisesti (Hirsjärvi ym. 2014, 160-164.)

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ilman tilastollisia menetelmiä tai muita määrällisiä keinoja pääsemään lopputulokseen ja tutkimus perustuu sanoihin ja lauseisiin, ei lukuihin. Ymmärtäminen, kuvaaminen ja tulkinnan antaminen kuvaavat laadullisen tutkimuksen tavoitetta. Kun ilmiötä ei tunnetta kovin hyvin

ja halutaan selittää ilmiössä olevaa teoriaa, soveltuu laadullinen tutkimus käyttöön hyvin. Tällöin tutkimuksella pyritään vastaamaan kysymykseen ”mistä tässä on kyse”? (Kananen 2017, 32-36.)

Strukturoitu eli lomakehaastattelu sopii hyvin käytettäväksi silloin, kun haastateltavia on monta ja he edustavat yhtenäistä ryhmää. Haastattelu on etukäteen jäsenneily ja haastattelukysymykset ovat kaikille osallistujille samat. Menetelmällä saadaan tieto nopeasti ja aineisto on vertailukelpoista (Kajaanin ammattikorkeakoulu). Lomakehaastattelu on toimiva aineistoin keräämiseen, kun tutkimusongelma ei ole kovin laaja ja se on esitettävissä kolmesta kuuheen tutkimuskysymykseen. Yhdessä haastattelukysymyksessä olisi hyvä kysyä vain yhtä asiasisältöä, jolloin kysymyksessä ei ole turhia tai arvottavia sisältöjä. Kysymysten määrän sijaan olisi hyvä keskittyä siihen, että vastaaja pystyy kuvailemaan tai kertomaan kokemuksiaan laajasti käytännön esimerkein. (Vilka 2015.)

Kysymykset muotoillaan alkaviksi; mitä, miten, miksi, jotta vastaaja pystyy parhaiten kuvailemaan näkemyksiään. Toiminnalliseen opinnäytetyöhön riittää suuntaa antava tieto, jolloin myös haastattelutapa valitaan tiedon tarpeen mukaan. (Vilka & Airaksinen 2003, 63–64.) Haasteena lomakehaastattelussa voi tulla kysymysten kysymyksiin väärin ymmärtäminen. Kysymysten ymmärtämisen oikein tulee varmistaa, jolloin tähän auttaa kysymysten muotoilu sekä kohderyhmän tunteminen. (Vilka 2015.)

Käytin tutkimustiedon keräämisessä laadullista aineistonkeruumenetelmää. Valitsin aineistonkeruumenetelmän, sillä laadullinen tutkimusasetus sopii hyvin toiminnalliseen opinnäytetyöhön, jossa tavoitteena on toteuttaa kohderyhmän vastauksiin liittyvä idea esimerkiksi omassa työssäni toteuttaa valmennus.

Tässä opinnäytetyössä käytän ”alkukysely” käsitettä kuvamaan lomakehaastattelua. Alkukysely toteutettiin nettikyselynä Google forms:in kautta, johon työyhteisön jäsenet vastasivat anonymisti. Alkukysely oli etukäteen jäsenneily ja haastattelukysymykset ovat kaikille osallistujille samat. Kysymyksiä haastattelussa oli kuusi, joista kolme käsitteli tunnetaitoja ja kolme palautteen antamista ja vastaanottamista. Lähetin ennen valmennuksen alkua kolme ky-

symystä tunnetaitoista, sillä halusin päästä rakentamaan jo tunnetaitovalmennuksen sisältöä aikataulullisista syistä. Kun olin ohjannut tunnetaito-osuudet, lähetin tämän jälkeen palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen liittyvät kysymykset.

Alkukyselyssä halusin saada selville työyhteisön käsityksen tunnetaidoista, mikä tunnetaidoissa on vielä haastavaa ja mitä osallistujat haluaisivat oppia. Tämän lisäksi halusin saada selville, millä tavalla, kenelle ja missä tilanteessa tällä hetkellä palautetta annetaan, miten sitä vastaanotetaan ja minkälaisia haasteita työyhteisössä on palautteen antamiseen liittyen.

Tulevaisuudessa haluan sisällyttää alkukyselyn valmennuksen sisältöön tuotteen ostaville asiakasyrityksille, mutta lähetän koko kartoituksen samalla kerralla enkä kahdessa eri osassa. Tein kyselyn Google Forms -alustan kautta, sillä käytän alustaa tulevaisuudessa muiden valmennuksien alkukyselyssä. Alkukyselyn avulla voidaan tuottaa valmennukselle lisäarvoa, kun ennen valmennusta saadaan tietoon työyhteisön tarpeet ja lopuksi valmennuksen hyödyt yrityksille.

5.2 Aineiston analysointi

Toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkimuskäytäntöjä käytetään hieman laajemmin kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä, jolloin myös aineistoa ei välttämättä analysoida yhtä tarkasti ja järjestelmällisesti. Analyysi voidaan teemotella tai tyypitellä. Toiminnalliseen opinnäytetyöhön voi käyttää joko määrällistä tai laadullista tiedonkeruumenetelmiä. (Vilka & Airaksinen 2003, 57.)

Opinnäytetyössäni alkukyselyssä kerätty aineisto on käsitelty alkuun tutustumalla aineistoon tarkasti ja sieltä nostettu esiin keskeisimmät työyhteisön tarpeet, jotka toistuivat monessa vastauksessa. Tarkoituksena oli, että valmennus vastaa niihin työyhteisön tarpeisiin, jotka alkukyselyssä ilmenivät. Koska kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö ja työ on hyvin laajamittainen, työssäsi ei ole tarvetta yksityiskohtaiselle ja laajalle analyysille tai sen raportoinnille. Oma tapani analysoida aineistoa sisälsi teemoittelua ja tyypittelyä.

Teemoittelussa aineistosta poimitaan keskeisimmät aiheet ja niistä erotellaan keskeisimmät tutkimusongelman kannalta olevat aiheet. Teemoittelu vaatii jatkuvaa teorian ja empirian vuoropuhelua, ja tutkimustekstissä näkyä niiden nivoutuminen toisiinsa. Teemat, joiden vastaukset ovat kirjoitettua sitaatein ovat mielenkiintoisia, mutta syvällisiä johtopäätöksiä ne eivät kuitenkaan anna. (Eskola & Suoranta 2014, 176.)

Tyypittely vaatii aina ennen aineiston teemoittelua. Tyypittelyssä on kyse aineiston ryhmittelyä erilaisiksi tyypeiksi, jossa toistuu esimerkiksi samanlaiset vastaukset. Parhaimmillaan tyypit kuvaavat aineistoa tiivistetysti, mutta laajasti. Tyypittelystä voidaan erottaa ainakin kolme erilaista tapaa muodostaa tyyppejä. (Eskola & Suoranta 2014, 182.)

1. *Autenttinen, yhden vastauksen sisältävä tyyppi esimerkiksi laajemmasta aineiston osasta.*
2. *Yhdistetty, mahdollisimman yleinen tyyppi: mukaan on otettu vain sellaisia asioita, joita esiintyvät suuressa osassa tai kaikissa vastauksissa.*
3. *Mahdollisimman laaja tyyppi, jolloin jotkut tyyppiin mukaan otettavat asiat ovat esiintyneet kenties vain yhdessä vastauksessa (Eskola & Suoranta 2014, 183.)*

Kävin huolellisesti aiheiston läpi ja koostin aineistosta alkuun teemat ja aloin etsimään vastauksia yleisen tyypin mukaisesti. Aina, kun jokin tietty tyyppi toistui esimerkiksi ”tarvitsen harjoitusta tunnesäätelyssä”, lisäsin sille teemalle pisteen. Näin sain kirjoitettua useiten toistuvat tarpeet muistiin ja koostettua niistä valmennuksen sisällöt sekä tarkemmat teemat. Käytin myös muita kyselyssä nousseita tarpeita valmennustapaamisten sisällöissä. Esimerkiksi alkukyselyssä muutaman kerran ilmeni, että palautetta haluttiin suoraan ilman, että se kiertäisi esimiehen kautta. Tämän otin esille valmennustapaamisessa ja yhdessä työyhteisön kanssa pohdimme, missä kehittävää palautetta annetaan. Pääteemat valmennukseen kuitenkin nousivat useiten toistuvista työyhteisön tarpeista. Tekemäni kyselylomakkeen kysymysten aiheet nousivat varhaiskasvatustoimijan omistajan kanssa käydyn alkuhaastattelun perusteella.

Haastattelukysymys	Useiten nousseet teemat vastauksissa
Mitä haluaisin oppia paremmin tunnetaidoista?	Tunteiden säätely, mitä tunteet ovat?
Mitä tunnetaidot mielestäsi ovat?	Tunnistaa ja hallita tunteita
Mikä on tällä hetkellä haastavaa tunnetaidoissa	Tunteiden säätely ja käsittely
Kuvaile tapaasi antaa palautetta ja vastaanottaa sitä työyhteisössä?	sensiitivinen tapa antaa palautetta, palautetta pyritään antamaan kahden kesken
Minkälaisissa tilanteissa sinulla itselläsi on haasteita antaa ja vastaanottaa palautetta?	positiivista palautetta lisää, rakentavan palautteen antaminen vaikeaa
Mitkä asiat onnistuvat hyvin palautteen antamisessa ja vastaanottamisessa työyhteisössäsi?	asioita uskalletaan ottaa puheeksi, palautetta osataan ottaa hyvin vastaan

Taulukko 1. Alkukyselyssä nousseet teemat

Päiväkodin työyhteisölle teettämässäni alkukyselyssä nousi esiin, että tunteiden säätelyyn, tunteiden käsittelyyn, sekä palautteen antamiseen tarvitaan apua. Lisäksi vastauksissa toistui, että positiivista palautetta haluttaisiin saada enemmän kuin sitä nyt saadaan. Myös osaa työyhteisössä mietitytti, että missä tilanteessa olisi hyvä antaa rakentavaa palautetta sekä toivottiin enemmän palautetta suoraan työkaverilta kuin, että palaute kiertäisi esimiehen kautta. Näiden teemojen ympärille koostin valmennuksien teemat. Tunnetaitoihin liittyvään alkukyselyyn vastanneita oli 11 henkilöä 14:sta työyhteisön jäsenestä. Palautekulttuuriin liittyvään kyselyyn vastasi 8 henkilöä 14:sta työyhteisön jäsenestä.

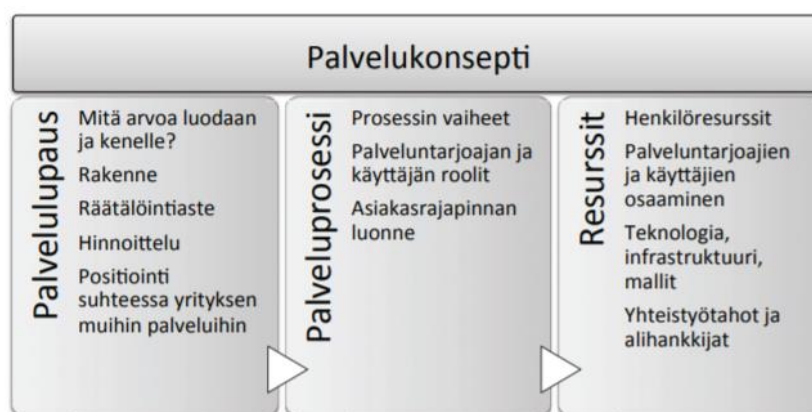
Käytin alkukyselyn aineiston analysointia valmennuksen sisällön määrittelyyn, jolloin sisällöt syntyivät työyhteisön tarpeesta sekä omasta mielenkiinnon kohteista. Näihin teemoihin hankin teoria- ja tutkimustietoa, jonka jälkeen koostin kyseistä tiedosta toiminnallisen valmennuksen.

5.3 Tuotekehitys

Valmennus kehitettiin käyttämällä apuna tuotekehityksen prosessia. Tuotteistamisen avulla saadaan laadittua valmennukselle selkeä prosessi ja toimiva kokonaisuus. Tämän avulla voidaan luoda sopiva hinta vastaamaan valmennuksen laatua, valmennuksen markkinoinnista ja myynnistä tulee helpompaa ja tuotetta on selkeä ostaa, kun asiakkaat tietävät mitä saavat. (Järvi ym. 2015, 9.)

Tuotekehityksen vaiheet

Palvelujen tuotteistaminen lähtee usein liikkeelle yhdestä näkökulmasta, jolloin ei kuunnella asiakkaan tarpeita. Haasteena tällaiselle tavalle toimia on, että yhteinen ymmärrys palvelusta puuttuu. Avoimessa ja osallistavassa tuotekehityksessä tuotteistaminen lähtee liikkeelle yhteisestä ymmärryksestä asiakkaan, johdon kuin palvelutuottajien kesken. Tuotteistamisprosessi sisältää peruselementit palvelulupauksen, palvelunrakenteen, palveluprosessin ja resurssit ja näiden kiteyttämisen ja kuvaamisen palvelumalliin (Kuva 6). Varsinaisessa tuotteistamisessa otetaan huomioon sisäinen ja ulkoinen palvelun tuotteistaminen, jossa asiakkaita osallistetaan mukaan palvelun kehittämiseen. (Järvi ym. 2015, 11.)



Kuva 6. Palvelun jäsentäminen palvelulupaukseen, palveluprosessiin ja resursseihin (Järvi ym. 2015, 117).

Tavoitteen selkeyttäminen

Ensimmäiseksi selkeytetään kaikille osapuolille, mitä tuotteistamisella tarkoitetaan (Järvi ym. 2015, 12).

Nykytilan kartoitus

Kartoitetaan nykytilalle, jossa kerätään ja analysoidaan tietoa, joka toimii apuvälineenä seuraavien vaiheiden työskentelyssä. Kartoituksessa otetaan huomioon asiakkaiden, työntekijöiden, johdon ja muiden sidosryhmien nykytilan kartoitus (Järvi ym. 2015, 12).

Uusia näkökulmia

Tämän vaiheen tarkoitus on tuottaa uusia näkökulmia ja rikkoa vanhoja vakiintuneita näkemyksiä, jotka voivat estää luomaan uusia ja parempia toimintatapoja (Järvi ym. 2015, 13).

Yhteinen näkemys ja kuvaus

Kiteytetään yhteinen näkemys tuotteen kuvaamiseen ja paikalla on edustettuna kaikki, jotka ovat palvelun kanssa tekemisissä (Järvi ym. 2015, 13). Ennen palvelun tuotteistamista on tärkeää tietää, mitä asiakkaan ongelmaa halutaan palvelulla ratkoa, mikä olisi onnistunut lopputulos asiakkaalle ja miksi asiakas olisi motivoitunut käyttämään palvelua. (Järvi ym. 2015, 14.)

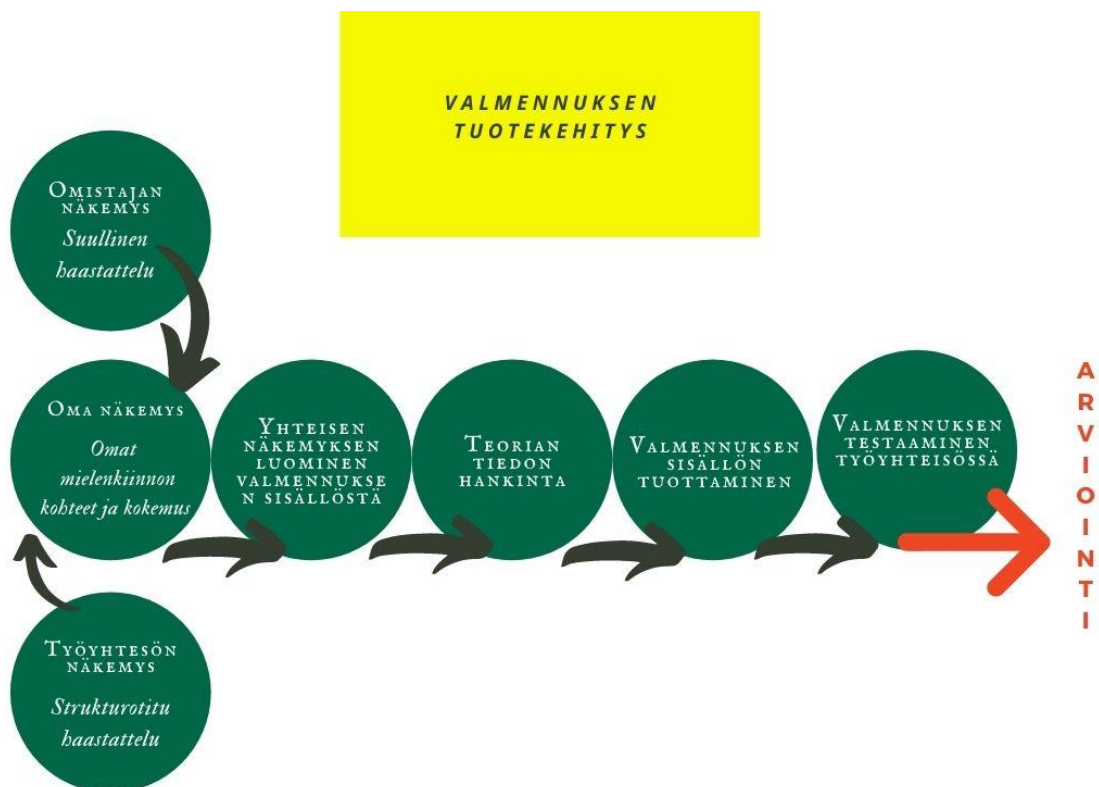
Palvelut kuvataan usein kaavioina ja manuaaleina - ajatuksia ei kannatta heti tiivistää virallisiksi dokumenteiksi. Tuotteistamistyön alkuvaiheessa kannattaa harkita monipuolisia kuvaustapoja. (Järvi ym. 2015, 16.)

Kokeile, arvio ja simuloi

Viimeiseksi kokeillaan, arvioidaan ja simuloidaan palvelua, jonka tavoitteena on tunnistaa jatkokehitystarpeet ja arvioida lopputuotoksia. (Järvi ym. 2015, 13)

6 VALMENNUKSEN TOTEUTUS JA ARVIOINTI

Käytin valmennuksen kehittämisen apuna tuotekehityksen prosessia (kuva 7), jossa loin yhdessä varhaiskasvatuksen työyhteisön kanssa valmennuksen sisällön ja palveluprosessin. Määrittelimme työyhteisölle ns. ongelman, jota lähdimme ratkaisemaan valmennuksen avulla. Tämä ”ongelma” oli pelisääntöjen puuttuminen palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen. Valmennuksen tuotekehittelyssä otettiin huomioon omat mielenkiinnonkohteeni, omistajan näkemys, työyhteisön tarpeet ja teorian tieto. Näistä näkökulmasta lähdin rakentamaan työhyvinvointivalmennuksen sisältöjä. Sisältöjen valinnasta keskustelin varhaiskasvatuksen omistajan kanssa. Opinnäytetyö ja työelämän kumppani toimi myös ensimmäisenä testaajana valmennukselle sekä arvioitsijana.



Kuva 7. Valmennuksen tuotekehityksen prosessi, muokaellen lähteestä (Järvi ym. 2015, 11).

Tämän opinnäytetyön jälkeen jatkan tuotteistamista eteenpäin palvelulupauksen, resurssien, hinnoittelun sekä markkinointiviestin osalta. Tässä opinnäytetyössä aihe rajattiin vain rakentamaan valmennuksen palveluprosessi sekä kehittämään varhaiskasvatuksen työyhteisöille pelissäännöt palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen. Valmennuksen aikana keräsin tietoa suullisesti

ja loppukyselyllä, jonka avulla sain tarkasti tietoa valmennuksen hyödyistä ja ideoista kehittää valmennusta aina uudelleen.

Suunnittelin neljä toiminnallista valmennustapaamista työyhteisölle. Kaksi tapaamista koski tunnetaitoja ja toiset kaksi palautteen antamisen ja vastaanottamisen taitoja. Kolme tapaamista sovittiin omistajan kanssa niin, että toteutettiin päiväkodin tiloissa ja yksi Zoom-videopalvelimen kautta etänä. Zoom-palvelin kautta työyhteisö voisi kokeilla etäpalvelimia, jolloin tulevaisuudessa vanhempainillat voitaisiin toteuttaa etänä. Myös itse sain kokemuksen vuorovaikutteisen valmennuksen toteutuksesta etäpalvelimen välityksellä.

Valmennustapaaminen	Teema	Teoriatieto	Kyselystä ja johtajan haastattelusta nousseet tarpeet
Ensimmäinen tapaaminen	Tunteet ja tunnetaidot	Kinunen & Kokkonen, 2008. Kallio ym. 2007. Nummenmaa, 2016. Häkkinen ym. 2019, 127-129. Lahtinen ym. 2019, 24-25. Katja Myllyviita. 2019.	Mitä tunteet ovat
Toinen tapaaminen	Miten säädellä tunteita	Häkkinen ym. 2019, 127-129. English ym, 2016. Kallio ym. 2007. Kinnunen & Kokkonen, 2008. Häkkinen ym. 2019, 155. Nummela, 35. Puumala 2019, 19. Arto Pietikäinen 2019.	Miten säädellä tunteita
Kolmas tapaaminen	Miten antaa ja vastaanottaa palautetta	Mattila, 2013. 11-12. Pääkkönen ym 2015, 16. Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 73. Kupias ym. 2013. Berlin 2008, 188. Sulonen, 2018, 6.	Haluttiin saada vahvistusta, sille että miten, missä ja mistä palautetta annetaan ja otetaan vastaan
Neljäs tapaaminen	Pelissäntöjen tekeminen	Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 179-180. Anna-Liisa karjalainen 2019. Venninen 2004, 126.	Omistajan ehdotus, tarve työyhteisöltä selkeyttää toimintaa

Taulukko 2. Toteutetun työhyvinvointivalmennuksen sisällöt

Valmennuksen neljä tapaamisen lukumäärää valikoitui pääteemojen tunteiden ja palautetaidoton mukaan, jolloin kumpaankin teemaan sisältyi kaksi valmennuskertaa. Neljä valmennuskertaa on helppo järjestää ja silti kyseessä on kuitenkin pitkäkestoinen valmennus, jossa on tilaa harjoitteilla valmennustapaamisten välissä uusia taitoja. Valmennustapaamiset järjestetään kahden viikon välein, jolloin uusia taitoja pääsisi aina kokeilemaan myös käytännössä ennen

kuin siirtyisimme seuraavaan aiheeseen. Valmennustapaamiset sovittiin kestoltaan 1,5-tuntiseksi varhaiskasvatuksen toimijan omistajan kanssa. Tapaamiset olivat kestoltaan sopivia - osallistujat jaksoivat työpäivän päätyttyä niihin vielä keskittyneesti osallistua.

Tapaamisen sisältö rakentui alkuhaastattelussa nousseiden tarpeiden, omien mielenkiintojen, päiväkodin omistajan sekä teorian tiedon mukaan (taulukko 2). Valmennus toteutettiin teorian tiedolla, käytännön tunneharjoituksilla, dialogilla sekä tiedostamalla omaa henkilökohtaista tapaa tuntea ja ilmaista tunteita. Henkilökohtaisia tuntemuksia ei tarvinnut jakaa muille, mutta sai jakaa näin halutessaan. Valmennuksen päätteeksi luotiin yhdessä päiväkodin työntekijöiden kanssa pelisäännöt palautteen antamiseen sekä vastaanottamiseen. Tavoitteena oli toteuttaa valmennus niin, että tapaamiskertoihin sisältyy myös toiminnallisia ja vuorovaikutteisia harjoituksia teoria tiedon lisäksi. Jokaisen tapaamiskerran jälkeen työntekijät saivat havainnointitehtäviä, joiden kautta he tarkkailivat omia tunteita, tarpeita ja tunteiden ilmaisua rakentavasti.

6.1 Ensimmäisen tapaamisen toteutus ja arviointi

Ensimmäisessä tapaamisessa paikalla oli koko työyhteisö. Kävin alkuun suullisesti läpi alkukyselyn vastauksia, ja tämän jälkeen lähdimme orientoitumaan teemaan pohtimalla pienryhmässä mitä tunnetaidot ovat ja monta tunnetta on olemassa? Kävin läpi PowerPointin avulla teoriaosuuden tunnetaidoista, tunteista ja tunteiden vaikutuksesta fyysisesti kehossa. Teimme käytännön harjoituksen vahvistamaan kokemusta, siitä miten tunteet tuntuvat fysiologisesti kehossa ja miten ajatukset osaltaan synnyttävät tunnereaktioita.

Tämän tapaamisen sisältä rakentui alkuhaastattelussa nousseiden asioiden ja teorian tiedon mukaan. Halusin tuoda alkuun tietoa tunteista ja niiden vaikutuksesta fysiologiaan, jolloin seuraavalla kerralla osallistujat ymmärtäisivät paremmin, miten reaktioita säädellä.

Harjoitus

Pyysin osallistujia sulkemaan silmät ja kuvittelemaan tilanteen, jossa he ovat viimeksi tunteet haastavaa tunnetta esim. vihaa, häpeää, pelkoa yms. Pyysin

heitä vielä valitsemaan sellaiseen tunteen, jota he pystyvät kannattelemaan tässä tilanteessa. Tämän jälkeen pyysin heitä havainnoimaan minkälaisia ajatuksia ja tunteita heille syntyy kyseisestä tilanteesta sekä tuntemaan missä kohtaa kehoa tunne tuntuu. Kun he olivat päässeet tuntemaan tunnetta, harjoittelimme tunteen lievitystä syvähengitystä tekemällä.

Etenimme seuraavaan kohtaan harjoitusta, jossa pyysin osallistujia palauttamaan mieleen, mistä kaikesta he ovat kiitollisia elämässään ja työyhteisössään. Minkälaisia tuntemuksia tämä luo kehoon ja minkälaista on kannatella kehossaan kiittollisuuden tunnetta. Tämän lisäksi huomioimaan minkälaisia ajatuksia ajattelee ja minkälaisia tunteita ajatukset luovat kehoon. Harjoitus oli itse kehittämäni, jossa käytin apuna teorian tietoa siitä, miten tunteet tuntuvat kehossa ja miten ajatukset luovat meihin tunteita.

UNEN MÄÄRÄ	RUOKAILUT	ULKOILU JA LIIKUNTA	KENEN SEURASSA	PALAUTTAVAT HETKET	SISÄLTÖ NETISSÄ JA TV:SSÄ
6 t, haluton ja väsynyt	5 krt/peä hyeä, tasainen	1 t ulkoilu, virkeä ja iloinen	työkaveri- ärtyinen perhe- turvallinen	hengitysharjoitus- rauhallinen ja läsnäoleva	Uutiset- ahdistunut

Kuva 9. Tunteet arjessa (Myllyviita 2019).

Havainnointitehtäväksi osallistujat saivat tutustua siihen, mikä luo heihin erilaisia tunteita arjessaan (kuva 9). Harjoituksessa seurataan miten, päivittäiset pienet valinnat vaikuttavat omiin tunteisiin. Tarkoituksena on ottaa uhrin sijasta aktiivinen rooli omiin tunteisiin. Harjoituksessa seurataan omia tekemisiä ja niistä seuranneita tunteita. (Myllyviita 2019.)

Ensimmäisen tapaamiskerran arviointi

Tapaamiskerta onnistui omasta mielestäni erittäin hyvin. Oma havaintoni oli, että tapaamisessa vallitsi rento ja turvallinen ilmapiiri, jossa jokaisen oli helppo jakaa omia kokemuksiaan. Myös harjoitukset itsessään nostatti tunteita osal-

listujista ja herätti ajattelemaan tarkemmin millä tavalla tunteet syntyvät. Ensimmäinen tapaaminen eteni keskustelevasti eteenpäin ja osallistujat pääsivät kertomaan omista kokemuksistaan, tunteistaan ja siitä mikä on vielä vaikeaa tunnetaidoista. Kysyin suullisesti palautetta tapaamisen jälkeen ja tunneharjoitus sai paljon kiitosta. Tunneharjoituksen avulla osallistuvat pääsivät konkreettisesti kokemaan miten erilaiset ajatukset synnyttävät erilaisia tunteita ja miten ne tuntuvat kehossa. Osallistujat kertoivat, että oli mukavaa, että tapaamisessa oli myös toiminnallisia harjoituksia.

6.2 Toisen tapaamisen toteutus ja arviointi

Toinen tapaaminen järjestettiin Zoom-palvelimen kautta, sillä työyhteisö halusi kokeilla, miten vanhempainillat voisivat jatkossa toimia etäpalvelimien kautta. Tapaamisessa oli kuusi osallistujaa paikalla, ja loput katsoivat tallenteen valmennuksesta jälkikäteen. Valmennustapaaminen alkoi pienellä teoriaosuudella. Tähän valmennustapaamiseen kuului myös dialogi, jossa pääsimme yhdessä synnyttämään uudenlaisia oivalluksia itsestä, tunteista sekä jakamaan omia henkilökohtaisia kokemuksia. Kävimme tunteiden säätelyä läpi teoriassa sekä käytännön harjoitusten avulla. Käytännön harjoitukset sisälsivät hengitys- ja tunteiden nimeämisharjoituksen sekä harjoituksen, jossa tunnistetaan omia ajatuksia tunnereaktion aikana.

Harjoitus; Ohjaavat ajatukset ja niiden eriyttäminen

Harjoituksen tavoitteena on oppia tunnistamaan, millä tavalla ajatukset pyrkivät ohjaamaan käyttäytymistä. Harjoitus tehtiin niin, että olin kirjoittanut valmiiksi PowerPointille kysymykset ja jokainen sai vastata kysymyksiin joko omassa mielessään tai kirjoittaa vastaukset paperille. (Pietikäinen 2019, 115.) Harjoitukseen tekoan annettiin aikaa 10 minuuttia, jonka jälkeen tuntemukset harjoituksesta jaettiin toisille.

Valmennustapaamisen jälkeen osallistujat saivat kotitehtäväksi ”Minulla on ajatus” -harjoituksen. Harjoituksessa on tavoitteena oppia huomaamaan ajatukset ajatuksina. Kun nimeää ajatusprosessin eikä lopputulosta, on helpompi nähdä ajatukset ajatuksena eikä faktoina. (Pietikäinen 2019, 111.)

Harjoituksessa harjoitellaan viikon ajan säännöllisesti nimeämään omia ajatuksia ja tunteita. Kun huomaa ajatuksen tai tunteen, sanotaan mielessäsi tai kirjoittaen ”minulla on ajatus, että olen tylsää seuraa”.

Toisen valmennuskerran arviointi

Zoom- palvelin toimii hyvin yksintehtäviin ja teoriapainotteiseen valmennuskertaan, mutta vuorovaikutteiseen toimintaan, jossa harjoituksia tehdään pareittain sekä ryhmässä, on parempi toteuttaa valmennustapaamiset kasvotusten. Tässä valmennustapaamisessa oli vaikeaa arvioida tapaamisen ilmapiiriä tai nonverbaalista viestintää, sillä tapaamisessa osallistujista näkyvät vain pienellä kuvaruudulla. Tapaaminen eteni kuitenkin keskustelevasti eteenpäin ja osallistujat pääsivät jakamaan paljon erilaisia kokemuksia omista tunteistaan. Osa työyhteisöstä katsoivat valmennuksesta videotallenteen myöhemmin, joten he eivät päässeet vuorovaikutukselliseen keskusteluun mukaan. Loppukyselyssä ilmeni, että tämä kerta oli sellainen, josta ei saanut mitään, sillä oli jo tuttua asiaa.

6.3 Kolmannen tapaamisen toteutus ja arviointi

Kolmas tapaaminen järjestettiin varhaiskasvatuksen toimijan tiloissa ja paikan päällä oli 10 osallistujaa. Ensimmäisenä kävimme läpi alkukyselyn yleisempiä vastauksia, josta siirryimme pienryhmiin keskustelemaan siitä mitä käsite ”palaute” tarkoittaa työyhteisössä. Pienen aiheeseen orientoitumisen jälkeen, kerroin teorialietoa palautekulttuurin hyödyistä työyhteisössä sekä palautteen antamisen ja vastaanottamisen tapoja. Viimeiset 45 minuuttia harjoittelimme ryhmän ja parin kanssa palautteen antamista ja vastaanottamista, kannustavan ja korjaavan palautteen teemoilla.

Harjoituksena oli palauterinki, tiimin arvostus näkyväksi sekä case-harjoitus korjaavan palautteen antamiseen. Palauteringissä muodostimme ison piirin työyhteisön kesken ja jokainen osallistuja sai kertoa vasemmanpuoleisesta henkilöstä minkälaisia taitoja hänessä arvostaa. Palautteen vastaanottaja keskittyy tarkasti kuuntelemaan saamaansa palautetta ja lopuksi sanoo ”kiitos”. (Kupias 2013.) Lopuksi jaoimme kokemukset harjoituksesta.

Tiimin arvostus näkyväksi harjoituksessa jokainen sai kertoa koko työyhteisölle mitä hyvää ja arvostettavaa meidän työyhteisössämme on. Jokainen sai 20 sekuntia aikaa, jonka aikana kerrottiin ääneen mitä hyvää ja arvostettavaa työyhteisössä on. Oman puheenvuoron ei tarvitse olla valmisteltu, vaan se kerrotaan, mitä tulee ensimmäisenä mieleen tai oman ajan voi olla hiljaa. Lopuksi teimme yhteenvedon mitä hyviä asioita kuultiin ja mitä se itsessä herätti. (Kupias 2013.)

Case-harjoituksessa otimme mukaan kaksi kuviteltua tilannetta, jossa toisessa työkaveri ei vahdi lapsia ulkona vaan näppäilee omaa puhelinta. Toisen tapauksen työyhteisö keksi itse, siinä annettiin palautetta henkilölle, joka toistuvasti myöhästyy. Teimme harjoituksen pareittain niin, että kumpikin sai vuorolleen olla palautteen vastaanottaja ja antaja. Osallistujat saivat itse valita tavan, jolla palautetta antaa ja tämän jälkeen osallistujat keskustelivat, miltä palautteen antaminen ja vastaanottaminen tuntui.

Harjoituksien jälkeen palasimme vielä isoon dialogirinkiin ja kävimme kierroksen läpi mitä osallistujat olivat oppineet tänään itsestään. Tällä harjoituksessa halusin vielä harjoittaa itseilmaisua. Kotitehtäväksi osallistujat saivat kahden viikon aikana antaa kannustavaa ja korjaavaa palautetta tietoisesti työyhteisössä.

Kolmannen valmennustapaamisen arviointi

Tämä valmennustapaaminen onnistui omasta mielestäni hyvin. Omat havainnot tapaamisesta oli, että osallistujat olivat innoissaan käytännönharjoituksista, jossa pääsivät harjoittelemaan palautteen antamista ja vastaanottamista isossa ryhmässä sekä kahden kesken. Tapaamisessa ilmapiiri oli innostunut ja erittäin keskusteleva. Tätä valmennus kertaa myös kiiteltiin heti tapaamisen jälkeen, että tapaamisessa pääsi konkreettisesti harjoittelemaan uusia taitoja ja ymmärtämään miltä palautteen antaminen ja vastaanottaminen tuntuu. Tiimin arvostus -harjoituksessa jokaisen omaksi puheenvuoroajaksi olisi tarvittu 30-45 sekuntia – nyt 20 sekunnin aika jäi liian lyhyeksi.

Case- harjoituksessa minulla oli vain yksi ennalta suunniteltu tilanne, jossa palautetta annettiin puhelimen näppäämisestä ulkona. Tämän tilanteen lisäksi osallistujat halusivat keksiä vielä toisenkin kuvitellun tilanteen ja se osoittautui

hyväksi ratkaisuksi. Lisäksi olin varannut case -harjoitukseen 10 minuuttia aikaa harjoituksen tekemiseen, mutta se osoittautui liian pitkäksi ajaksi.

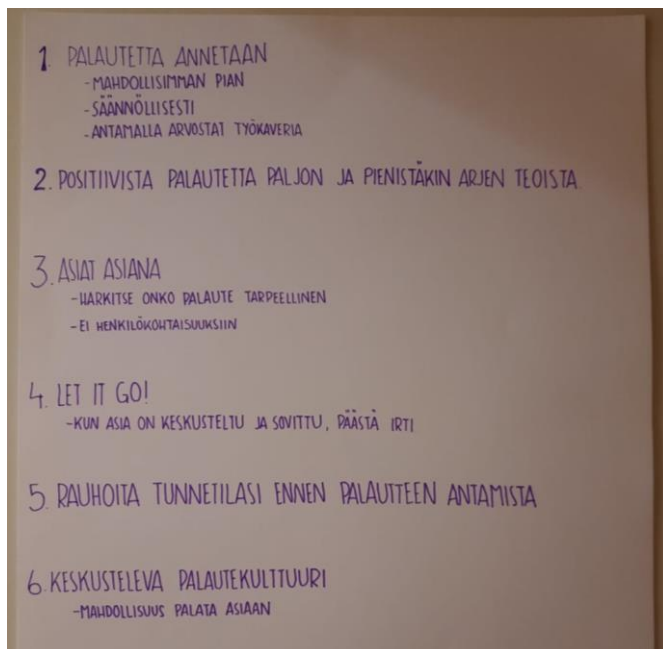
6.4 Neljännen tapaamisen toteutus ja arviointi

Neljännellä tapaamisella teimme yhdessä palautekulttuurin pelisäännöt työyhteisölle. Paikalla oli 11 osallistujaa ja tapaaminen toteutettiin varhaiskasvatuksen toimijan omissa tiloissa. Tarkoituksena oli, että jokainen työyhteisön jäsen pääsee vaikuttamaan ja osallistumaan pelisääntöihin tekoon. Teimme pelisäännöt pyramidi- harjoituksen avulla.

Pyramidi -harjoituksessa jokainen pohti alkuun yksin itselleen tärkeitä asioita työyhteisön palautekulttuurista ja kirjasi ylös kuusi tärkeintä pelisääntöä palautekulttuuriin, jota haluaa itse ja toisen noudattavan (Öystilä 2019, 141).

Tämän jälkeen valittiin parit, ja parin kanssa yhdessä neuvoteltiin kaikista 12:ista pelisäännöstä sekä valittiin tärkeimmät kuusi pelisääntöä tärkeysjärjestykseen uudelle pyramidille. Seuraavaksi yhdistettiin kaikista pareista kaksi ryhmää, joissa toisessa oli 5 osallistujaa ja toisessa kuusi osallistujaa. Ryhmässä käytiin läpi kaikkien pariin pelisäännöt ja näistä valittiin kuusi tärkeintä pelisääntöä, jotka kirjattiin taas fläpille tärkeysjärjestyksessä. (Öystilä 2019, 141.)

Kummatkin fläpit asetettiin esille ja jokainen osallistuja sai viisi ääntä, jotka sai antaa niille pelisäännöille, joita piti tärkeimpänä. Sovimme, että kaksi ääntä sai käyttää omaan ja loput kolme, toisen ryhmän pelisäännöille. Pelisääntöjä sai antaa korkeintaan kolme yhdelle pelisäännölle. Äännet kirjattiin pelisäännön kohdalle tukkimiehen kirjanpidolla. Lopuksi laskimme tulokset ja neuvotellen yhdessä, listasimme taas kuusi tärkeintä sääntöä työyhteisön lopullisiksi pelisäännöiksi. Pelisäännöt jäivät työyhteisöön näkyvälle paikalle, jolloin jokainen voi palata niihin halutessaan. (Öystilä 2019, 141.) Kuvassa 10. näkyvät työyhteisön tekemät yhteiset pelisäännöt.



Kuva 10. Työyhteisön tekemät pelisäännöt.

Neljännän valmennustapaamisen arviointi

Ilmapiiri tapaamiskerralla oli erittäin innostunut ja keskusteleva. Pyramidi-harjoituksen ohjeissa oli, että harjoituksen kesto on noin 45 minuuttia. Meillä harjoitukseen meni kuitenkin aikaa 75 minuuttia. Tähän viimeiselle kerralle olisin kaivannut hieman lisää aikaa tai olisin voinut ohjeistaa paremmin käytettävän ajan eri tehtäväosioihin. Osalla osallistujista loppui aika kesken yksilötehtävä harjoitusosiossa. Tähän olisin voinut paremmin ohjeistaa, että aikaa harjoitukseen käytetään esimerkiksi 5 minuuttia eikä haittaa, vaikka ei keksisikään kaikkia kuutta pelisääntöä työyhteisölle. Nyt jäimme aina odottamaan, että jokainen osallistuja sai tehtävän valmiiksi.

Olin suunnitellut lopuksi harjoituksen, jossa jokainen osallistuja saisi antaa kirjallisesti palautetta minulle koulutuksesta eli mitä kehitettävää ja kannustavaa koulutuksessa oli. Nyt jouduimme kiirehtimään palautteen kanssa, sillä aikamme oli jo loppunut. Joten tulevaisuudessa tämän harjoituksen tekemiseen kaivattaisiin aikaa kaksi tuntia tai tehtävien eri osioille annettaisiin tarkemmat ajat. Harjoituksen aikana osallistujat pääsivät katsomaan erilaisista näkökulmista palautteen antamista sekä pohtimaan yhdessä pelisääntöjä yritykselle, jolloin niitä on helpompi noudattaa, kun kaikki ovat päässeet osallistumaan sääntöjen luomiseen.

6.5 Kokonaisuuden arviointi

Valmennustapaamiset menivät mielestäni riittävän hyvin, sillä ohjasin kyseisiä teemoja ensimmäistä kertaa. Muutamia kohtia muuttaisin seuraavissa valmennustapaamisissa. Muuttaisin toisen tapaamisen, niin että tapaamiseen ei voisi osallistua pelkästään tallennetta katsomalla. Myöskään en ole tietoinen, kuinka moni katsoi tallenteen myöhemmin, heistä jotka eivät olleet paikalla Zoom -tapaamisessa. Kokonaisuutena teemat toimivat hyvin keskenään ja tukivat toisiaan. Tunteet oli hyvä olla valmennuskokonaisuudessa ensimmäisenä, sillä palautetilanteessa syntyy aina myös tunnereaktioita. Tämän vuoksi osallistuvat ymmärsivät, että esimerkiksi palautteen antaminen voimakkaasta tunnetilasta on hyvin haastavaa ja ensimmäisenä kannattaa säädellä tunne pienemmäksi.

Käytin valmennuksessa aina PowerPoint-dioja ja kolmannan kerran diat olisi voinut olla lyhyemässä ja yksinkertaisemmassa muodossa. Kolmannesta kerrasta kuitenkin palautteiden perusteella pidettiin eniten, sillä se toi lisää tietoa palautteen antamisesta ja vastaanottamisesta sekä tätä vielä harjoiteltiin käytännössä. Muuttaisin tapaamisten kestoa kahteen tuntiin, sillä silloin jää enemmän aikaa vapaaseen keskusteluun ja harjoitusten tekemiseen.

Työhyvointivalmennuksen jälkeen tein uuden kyselyn, jolloin näin, millä tavalla valmennus on vaikuttanut työyhteisön palautetaitojen kehittymiseen ja miten valmennus on työyhteisön mielestä onnistunut. Halusin saada myös palautetta omalle ohjaustaidoilleni, kehittämisehdotuksia valmennukselle sekä miten valmennus vastasi työyhteisön tarpeisiin.

Loppuhaastattelu tehtiin viimeisen tapaamisen päätyttyä paperiselle lomakkeelle sekä erikseen vielä Google forms -kyselylomakkeen kautta noin kahden viikon päästä valmennuksen päättymisestä. Halusin saada osallistujilta heti heidän kokemuksensa muistiin, joten käytin vapaata paperilomaketta palautteen saamiseksi. Tämän jälkeen tein myös loppukyselyn, johon sain paremmin vastauksen liittyen valmennuksen vaikutukseen myöhemmin työyhteisössä. Google forms -alustan kautta tehtyyn loppukyselyyn vastasi 12 henkilöä 14:sta henkilökunnan jäsenestä.

Palautteista nousi esiin, että osallistujat olivat kokeneet ohjaukseni rauhallisena, innostavana, huomioonottavana ja olin saanut hyvin osallistujat keskustelemaan, kertonut hyviä konkreettisia esimerkkejä ja olen henkilönä helposti lähestyttävä. Ilmapiiriä kuvailtiin rentoja, positiivisena, mukavana, ryhmäyttävänä ja keskustelevana. Valmennuksen sisällöistä ja kokonaisuudesta tykättiin ja ne koettiin tarpeellisena. Varsinkin monessa palautteessa toistui käytännön harjoitusten toimivuus. Jälkeenpäin työyhteisössä on huomattu, että positiivista palautetta annetaan enemmän ja myös pienistäkin arkisista asioista. Kehitysideoita valmennukselle tuli, että aikaa olisi voinut olla enemmän, pelisääntöjen laatimiseen käytettiin liikaa aikaa ja alkuosaa valmennuksesta olisi voinut tiivistää.

Osallistujien palautteita loppukyselystä:

”Sisältöä tuotiin kivasti tuokioihin ja aika meni tosi nopeasti. Varsinkin palautteen antamiseen liittyvä harjoitus oli erittäin hyvä. Ohjaajana olet ihanan rauhallinen.”

”Olet helposti lähestyttävä ja todella hyviä esimerkkejä omat kokemukset. Kurssi oli oikein kattava ja täynnä asiaa. Käytännön harjoitukset mieluisia.”

”Ei ole mielestäni kehitettävää; Valmennuksien sisältö oli mielenkiintoista ja tärkeää työyhteisön kannalta ja harjoitukset hyviä ja käytännönläheisiä”

”Etävalmennuskin oli hyvä, lähipäivissä mukavia oli toiminnalliset konkreettiset tekemiseen viittaavat asiat. Hyvin pysyttiin aikataulussa. Teemat vastasivat tarpeita. Ehkä se yksi kerta kun käytiin läpi tunteita, oli aavistuksen laaja (sillä tunteita on monia) mutta niitä pienillä esimerkeillä, vaikka niin päin että työyhteisö nostaa ne tunteet esille/käsittelyyn mistä olisi hyvä keskustella, kokemuksia tms. Olet äärettömän taitava ohjaaja, sinua oli mukava kuunnella ja omat kokemuksesi toit hienosti ja rohkeasti esiin jotka toimivat esimerkkeinä. Lämmin kiitos.”

”Osaat olla innostava. Osasit tehdä hienosti konkreettisia esimerkkejä, miten tunteita voi käsitellä. Sopivan pituisia tyky-iltoja.”

”Olet helposti lähestyttävä ja todella hyviä esimerkkejä omat kokemukset. Käytännön harjoitukset mieluisia.”

”Sisältöä tuotiin kivasti tuokioihin ja aika meni tosi nopeasti. Varsinkin palautteen antamiseen liittyvä harjoitus oli erittäin hyvä.”

”Palautteen antamiseen liittyvät kerrat hyviä ja ajatuksia herättäviä.”

”Todella hyviä asioita ja pointteja palautteen antamiseen ja palautekulttuurista. Looginen rakenne ja eteneminen asioissa.”

”Kouluttajana olet ihanan rauhallinen ja huomioonottava. Ohjasit meitä hyvin ja ajatuksia herättelevin keskusteluihin. Sait myös minut itseni pohtimaan omaa tapaan toimia työyhteisössä ja antaa palautetta.”

6.6 Valmennuksen jatkokehittäminen

Käytän valmennuksen kannustavaa palautetta markkinoimaan työhyvinvointivalmennuksen tuotetta, jolloin se näyttäytyy vakuuttavammalta ja laadukkaammalta. Tulevissa valmennuksissa, tulen käyttämään alkukartoitusta, jolloin pääsen rakentamaan valmennuksen aina paremmin työyhteisöä tarpeisiin soveltuen ja näen sen hetken tilanteen. Jos käytän etävalmennuspalvelimia, niin otan huomioon, että käytän niissä apuna pienryhmähuoneita, jolloin erilaisten käytännön harjoitusten tekeminen on vuorovaikutuksellista. Parannan käyttämiäni PowerPoint-dioja, jolloin jätän tekstiä vähemmän esille. Erilaisiin harjoituksiin otan selkeästi tietyn ajan enkä jää odottamaan, että kaikki saisivat harjoitukset täysin valmiiksi. Näin pysymme paremmin sovitussa aikataulussa. Lisäksi pidennän valmennustapaamisten kestoa kahteen tuntiin, jolloin dialogille jää enemmän aikaa.

Vennisen (2004, 126) tekemän tutkimuksen mukaan on noussut tarve koulutuksen ja harjoituksen järjestämiseen nimenomaan yhteistyön, palautteen antamiseen ja vuorovaikutukseen liittyen varhaiskasvatuksen piirissä. Koulutuksen ja siihen liitetyn yhteisen harjoittelun avulla palautteen annossa ja siihen

liittyvässä tunnesäätelyssä ja -ilmaisussa voidaan selvästi kehittyä, mutta se vaatii sitoutumista jokaiselta osapuolelta.

Tässä valmennuksessa sama asia toistui kuin Vennisen tekemässä tutkimuksessa – osallistujat pitivät hyvin tarpeellisena käytännön harjoittelua ja siinä voidaan kehittyä, kun sitä päästään yhdessä harjoittelemaan. Tätä pidän suuressa arvossa myös tulevissa valmennuksissa, yhdessä oppimista ja käytännön harjoittelua. Jatkossa voisin tutustua enemmän vielä teoreettisesti erilaisiin malleihin ja prosesseihin kehittää erilaisia taitoja ja soveltaa teoriaa tähän valmennusprosessiin.

7 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Yleisesti ottaen opinnäytetyön prosessiin kuuluu rehellinen, tarkka ja huolellinen ote jokaiseen vaiheeseen. Eettisyyteen kuuluu myös lähdemateriaalin kriittisyys, tiedon luotettavuus, aikataulussa pysyminen, sovittuihin tavoitteisiin ja sopimukseen sitoutuminen. (Kajaanin ammattikorkeakoulu.)

Työyhteisölle tekemäni haastattelu tehtiin anonymina, jolloin henkilötietoja ei tule esille tutkimuksen aikana. Otin huomioon tutkimusta tehdessäni, että tutkimukseen vastanneiden henkilöllisyyttä ei saada selville. Tämän vuoksi olin jättänyt kyselylomakkeesta pois sukupuolen, iän tai muita tunnistettavia taustatietoja. Ilmoitin myös tutkimukseen osallistujille, että mihin aineistoa kerään, mihin tietoa tullaan käyttämään, miten tietoa säilytetään ja vielä tarkentamaan, että tiedonkeruu tehdään anonymisti. Opinnäytetyössä ei tule myöskään selville yrityksen tietoja tai nimeä. Osallistuminen valmennukseen oli vapaaehtoista eikä osallistujilta odotettu valmennuksen aikana muutosta omiin tunteihin tai palautetaitoihin. Työelämän yhteistyökumppania informoitiin opinnäytetyön aikatauluista ja tutkimukseen liittyvistä asioista (Kajaanin ammattikorkeakoulu).

Ihmisiin kohdistuvassa tutkimuksessa työote on hyvin sensitiivinen. Tutkimustulosten kirjoittamisessa pidetään huolta, että teksti on rehellistä, työyhteisöä kunnioittavaa ja opinnäytetyöstä ei voi tunnistaa työyhteisöä, sen jäseniä tai asiakkaita. (Aro ym. 2019.)

Opinnäytetyölleni hain tutkimuslupaa ja opinnäytetyön sopimuslupaa varhaiskasvatuksen toimijan omistajalta, jonka kirjoitin itse käyttäen apuna tutkimuslupamallia. Lisäksi pyysin myös lupaa ottaa valokuvia palautteen antamisen ja vastaanottamisen toimintamallista, jonka loimme viimeisellä tapaamiskerralla. Kirjoitimme myös vaitiolovelvollisuussopimuksen, sillä yritys toimii varhaiskasvatuksen toimialalla, vaikka opinnäytetyö ei suoranaisesti liity lapsiin.

Informoin työyhteisöä alku- ja loppukyselyn alussa vaitiolovelvollisuudesta, vapaaehtoisuudesta sekä päiväkodin omistajaa opinnäytetyöhön liittyvästä aikataulusta, jonka hän välittää työyhteisölleen. Tammikuussa 2020 sovittua aikataulua, jouduimme koronavirus-pandemian takia muuttamaan, mutta tästäkin olin yhteydessä aina yrityksen omistajaan, jolloin yhdessä muutimme suunnitelmia ja aloitimme valmennuksen myöhemmin. Tarkoitus oli palauttaa valmis opinnäytetyö joulukuussa 2020, mutta aikataulu venyi huhtikuuhun 2021, oman työelämänmuutoksen vuoksi.

Teoreettisessa osuudessa on käytetty kriittisesti valittuja lähteitä ja suhteellisen ajan tasalla olevia materiaalia. Käytin myös sekundaarisia lähteitä, jossa kirjoittajana on esimerkiksi psykoterapeutti. Sekundaarisista lähteistä sain mallia esimerkiksi palautteen antamiseen liittyvistä käytänteistä, joita pystyin valmennuksen harjoituksissa käyttämään. Luotettavuutta kuitenkin sekundaaristen lähteiden käytöstä tuo, että kirjoittaja on oman alansa, koulutettu ammattilainen. Lähdemateriaalia käytin runsaasti, sillä halusin saada laajan käsityksen esimerkiksi tunteista, johon perehdyin myös lääketieteen näkökulmasta. Vaikka kyseessä on sosionomin tutkinto, halusin saada itselleni monitieteellisemmän näkökulman tunteisiin liittyen, jotta voin valmentaa aiheesta työyhteisöjä. Aikeissani oli käyttää pelkästään 2010 vuodesta eteenpäin olevaa materiaalia, mutta tutkimustietoa palautekulttuurista varhaiskasvatuksen piiristä oli vaikeaa löytää. Joten lähteinä on myös vuodesta 2003 eteenpäin olevia lähdemateriaaleja.

8 POHDINTA

Toiminnallisen opinnäytetyön ja valmennuskokonaisuuden tuotteistaminen on ollut mielenkiintoista, opettavaista ja vienyt todella paljon aikaa. Opinnäytetyöni laajuus on ollut jopa yhden opiskelijan toteuttamana suuri. Valmennuksen tuotteistamista ja ohjaamista kuitenkin helpotti tuotteen rakentaminen

omalle yritykselleni, 10 vuoden ohjauskokemus sekä oma kiinnostus aiheeseen. Teoriatiedon kerääminen ja sen kirjoittaminen on yllättänyt mielenkiintoisuudellaan, vaikka alkuun ajattelin sen olevan työn raskain osuus. Haastavinta opinnäytetyössä on ollut raportoinnin kirjoittaminen ja aiheen rajaaminen. Tunnetaitoista tai työyhteisön palautekulttuurista voisi kirjoittaa jo pelkästään opinnäytetyön. Tässä työssä kummatkin teemat olivat mukana opinnäytetyössä. Olisin voinut vielä enemmän perehtyä palautekulttuuriin, mutta tällä teoriatietomäärällä saimme jo näkyviä tuloksia työyhteisön kehittämisen tarpeisiin.

Valmennus rakennettiin oman mielenkiinnon, päiväkodin omistajan ja työyhteisön näkemyksien ja kokemusten pohjalta. Näihin näkemyksiin ja kokemuksiin lähdin etsimään teoria tietoa, josta rakensin valmennuksen. Joten työssä on otettu huomioon niin oma empiirinen tutkimus, kuin teoreettinen osuus ja yhdistetty näistä toiminnallinen valmennuskokonaisuus.

Varhaiskasvatuksen työyhteisöllä ei ollut alkuun tehty vielä pelisääntöjä palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen, joten siihen kartutettavaa tietoa haluttiin lisätä työyhteisössä. Alkukyselyn mukaan työyhteisössä haluttiin saada enemmän positiivista palautetta, parantaa palautetilanteita ja säädellä omaa tunnetilaa palautetilanteissa. Työyhteisön teoreettista tietämystä lisättiin tunnetaidoista, palautteen antamisesta ja vastaanottamisesta ja samalla he pääsivät harjoittelemaan tunne- ja palautetaitoja käytännössä. Työyhteisölle tuodun tiedon ja käytännön oppisen kautta, he saivat yhdessä rakentaa työyhteisölle pelisäännöt palautekulttuuriin.

Opinnäytetyöhön valittu kehittämisen kohde on onnistunut työelämäkumppanin näkökulmasta. Kehittämisen kohteena oli tuona tietoa tunnetaidoista ja palautteen antamisesta ja vastaanottamisesta sekä luoda yhdessä pelisäännöt työyhteisössä. Valmennuksesta saadun palautteen mukaan, pelisäännöt ovat auttaneet työyhteisöä palautteen antamisessa ja vastaanottamisessa.

Pääsin itse myös kokeilemaan kehittämäni valmennuskokonaisuutta ja jatkossa myös kehittämään tästä valmennuskokonaisuudesta uuden työhyvinvointivalmennustuotteen. Tulevaisuudessa pystyn joko käyttämään valmen-

nusta suoraan tai muokkaamaan siitä jokaiselle asiakasyrityksen tarpeisiin soveltuvan kokonaisuuden. Opin paljon myös tuotekehitysprosessista, jolloin uusien valmennuskokonaisuuksien kehittäminen on tulevaisuudessa helpompaa ja asiakasystävällisempää kuin aikaisemmin. Lisäksi saamaani palautetta ohjaustaidoistani, osallistujien kokemuksista sekä valmennuksen tuloksista voin käyttää oman yritykseni markkinoinnissa, joka lisää osakseen uskottavuutta ja luotettavuutta.

Valmennuksen loppukyselyn tulokset palautteen antamisesta ja vastaanottamisesta toistuivat myös aikaisemmissa tehdyissä tutkimuksissa. Työntekijät haluavat saada enemmän palautetta omasta työstään ja lisätä varsinkin positiivisen palautteen määrää. Jatkuva palautteen antaminen lisää myönteistä ilmapiiriä ja helpottaa palautteen antamista työyhteisössä. Lisäksi yhteiset pelisäännöt helpottavat palautteen antamista. (Pääkkönen ym. 2015, 16.)

Työyhteisössä positiivisen palautteen määrä on kasvanut, palautetta uskalletaan antaa enemmän ja se on lisännyt myönteistä ilmapiiriä. Tämän opinnäytetyön perusteella oma käsitys palautekulttuuriin tärkeydestä on entisestään kasvanut. Palautekulttuuri ja siihen liittyvät pelisäännöt olisi hyvä rakentaa ihan jokaiseen työyhteisöön. Pelkästään palautekulttuurin rakentamisella lisätään yksilön, kuin koko yhteisön hyvinvointia.

Työyhteisön palaute tuottamastani valmennuksesta on ollut kannustavaa ja he kokivat valmennuksen tarpeellisena. Valmennus on auttanut heitä palautteen antamisessa ja vastaanottamisessa, joka osaltaan myös parantaa myönteistä ilmapiiriä työyhteisössä. Työyhteisön loppukyselyssä ilmenee, että kannustavan palautteen määrä on lisääntynyt työyhteisössä ja pienistäkin onnistumisista muistetaan antaa palautetta. Palautetta uskalletaan antaa työyhteisössä enemmän, kun tiedetään miten sitä annetaan. Myös palautteen vastaanottaminen on helpottunut ja omien tunteiden säätelyyn on nyt enemmän keinoja. Omia tunteita osataan tunnistaa, nimetä ja säädellä paremmin, kuin ennen valmennusta.

Sain palautetta myös omille ohjaamistaidoilleni, joka oli erittäin myönteistä ja omaa ohjaustapaani vahvistavaa. Ohjaustaitojani kuvattiin äärimmäisen taitavana, rauhallisena, innostavana, oivalluksia herättävä, osallistavana, keskus-

telua herättävä ja huomioonottavana. Monessa palautteessa toistui, että jakamistani esimerkeistä ja henkilökohtaisista kokemuksistani tykättiin ja ne toimivat hyvänä oivalluttajana. Valmennuksien ilmapiiriä kuvailtiin rennoksi, keskustelevalleksi ja ryhmäyttäväksi. Monessa palautteessa korostui, että eniten oivalluksia tuottivat käytännönharjoitteet.

Tulevaisuudessa muuttaisin valmennuksen etätapaamista, joko lähitapaamiseksi tai lisäisin etätapaamiseen enemmän vuorovaikutuksellisuutta esimerkiksi siirtämällä osallistujat tekemään pari- tai ryhmäharjoituksia pienryhmätilaan. Lisäksi pyytäisin kaikki osallistujat osallistumaan etävalmennukseen, enkä katsomaan jälkikäteen tallenteena. Tällöin oppiminen ja oivaltaminen tapahtuu yhdessä työyhteisön kesken. Valmennuksen alkuun, ohjaisin jokaista osallistujaa tekemään lähtötasonkuvauksen tämän hetken tunnetaidoista sekä luomaan tavoitteen ja suunnitelman. Näin osallistujalla olisi tämän hetken tilanne selvillä sekä suunnitelma tulevaisuuteen, jota tavoitella.

Tunneälytaitojen itseohjatun oppimisen mallissa - oppimisessa on tärkeää oppia tuntemaan rehellisesti – kuka minä olen, miten toimin, miten tunnen, miten muut ihmiset näkevät minut. Malli korostaa intentionaalisesti kehittyvää ja vahvistuvaa näkökulmaa siitä, kuka minä olen nyt ja millainen haluaisin olla. Itseohjattu malli sisältää viisi muutoksen ja kehittymiseen johtavaa oivallusta – ihanneminän, itsensä tunteminen, kehityssuunnitelma, uusien tapojen kokeilu ja ymmärryksen siihen, että ihminen tarvitsee toisia ihmisiä oppiakseen erilaisia taitoja. (Isokorpi 2004, 39-42.)

Jatkokehittämisenä tätä samanlaista valmennuskokonaisuutta voisi kokeilla eri sosiaalialan toimintaympäristöissä, kuin muille toimialoille. Työntekemisen kulttuuri on erilaista esimerkiksi päiväkodissa, kuin teollisuudessa. Nykypäivänä etätyö lisääntyy entisestään, joten myös palautteen antaminen ja vastaanottaminen on erilaista kuin kasvotusten. Tätä voisi tutkia, miten etänä tulevaa palautetta voisi antaa vaikuttavasti ja rakentavasti, kun se tapahtuu erilaisten digitaalisten työvälineiden kautta. Varhaiskasvatuksen kontekstissa palautekulttuuria voisi soveltaa myös lapsille annettavaan palautteeseen. Yhtä lailla lapset kaipaavat kannustavaa palautetta, hyvin annettua kehittävää palautetta ja myös taitoja ottaa palaute vastaan. Olisi kiinnostavaa tutkia erilaisia malleja ja prosesseja millä tavalla tunnetaitoja voi ohjata ja oppia. Nyt tässä

opinnäytetyössä, joka oli jo muutenkin hyvin laaja, keskityttiin enemmän teoriatietoon tunteista, tunnetaidoista, työhyvinvoinnista sekä palautekulttuurista. Erilaisia teoreettisia valmentamisen malleja tai prosesseja tässä opinnäytetyössä ei tutkittu, mutta siitä saisi hyvän jatkokehittämisen aiheen.

LÄHTEET

Ahonen, R. Lohtaja-Ahonen, S. 2014. Palaute kuuluu kaikille. 4. painos. Liet-
tua: Human interest.

Aira, A. 2012. Toimiva yhteistyö - Työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja
verkostot. Jyväskylän yliopisto. Saatavissa: [https://jyx.jyu.fi/bitstream/han-
dle/123456789/37743/9789513947088.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/37743/9789513947088.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu
16.6.2020].

Airaksinen, T. Vilkkä, H. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Kus-
tannusyhtiö Tammi.

Aro, P. Koivisto, K. 2019. Ammattikorkeakoulun opinnäytetyön eettiset kysy-
mykset. Oulun ammattikorkeakoulu. Saata-
vissa: [http://www.oamk.fi/epooki/2019/ammattikorkeakoulun-opinnaytetoiden-
eettiset-kysymykset/](http://www.oamk.fi/epooki/2019/ammattikorkeakoulun-opinnaytetoiden-eettiset-kysymykset/)[viitattu 3.5.2020].

Berlin, S. 2008. Innostava, lannistava, helpottava palaute
Alaisten kokemuksia ja näkemyksiä esimiehen ja alaisen välisestä palaute-
vuorovaikutuksesta. Akateeminen väitöskirja. Vaasan yliopisto. Saatavissa:
[https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/7234/isbn_978-952-476-245-
8.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/7234/isbn_978-952-476-245-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 30.6.2020].

Eettisyys s.a. Opinnäytetyöpakki. Kajaanin ammattikorkeakoulu. Saatavissa:
[https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tuki-
materiaali/Eettisyys](https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tuki-materiaali/Eettisyys)[viitattu 21.5.2020].

English, T. Gross, J. John, O. Lee, I. 2016. Emotion regulation strategy selec-
tion in daily life: the role of social context and goals. National library of Medi-
cine. Saatavissa: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/pmc5482525/>[vii-
tattu 21.5.2020].

Eskola, J. Suoranta, J. 2014. Johdatus laadullisen tutkimukseen. Tallina:
Vastapaino.

Hirsjärvi, S. Remes, P. Sajavaara, P. 2014. Tutki ja kirjoita. Porvoo: Bookwell Oy.

Häkkinen, M. Koivisto, M. Ryhänen, T. Sadeniemi, M. Tsokkinen, A-L. 2019. Viisas mieli, opas tunnesäätelyvaikeuksista kärsiville. Helsinki: Duodecim.

Isokorpi, T.2004, Tunneoppia – parempaa vuorovaikutusta. Juva: PS-kustannus.

Jääskeläinen, M. 2013. Työyhteisön hyvinvoinnin kehittäminen osallistavalla menetelmillä. Akateeminen väitöskirja. Lapin Yliopisto. Saatavissa:https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61674/Jaaskelainen_ac-taE_117pdfA.pdf;jsessionid=A9F9AEEEE566795B7298F50F78EFB780?sequence=8 [viitattu 5.6.2020].

Kajaanin ammattikorkeakoulu s.a. Haastattelu. Saatavissa:<https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Aineiston-keruumenetelmat/Haastattelu> [viitattu 19.4.2020].

Kallio, A. Kerola, K. Kujanpää, S s.a. Tunteesta tunteeseen – ihmismielen tarinat kuvin ja sanoin – harjoituskirja. Saatavissa:
<https://www.oph.fi/fi/oppimateriaali/tunteesta-tunteeseen-ohjaajan-opas/3-tunnetaitoja-oppii-harjoittelemalla>[viitattu 19.4.2020].

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus. Pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

Kaufhold, J. Johnson, L. 2005. The analysis of the emotional intelligence skills and potential problem areas of elementary educators. Texas A&M University-Kingsville. Saatavissa:
<http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.xamk.fi:2048/ehost/detail/detail?vid=24&sid=3f661085-94b0-4d6e-abd4-44130371177c%40pdc-v-sessionmgr06&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=afh&AN=17488988>[viitattu 19.8.2020].

Kinnunen, M-L. Kokkonen, M. 2008. Tunteiden säätely terveyden osatekijänä. Lääkärilehti. Saatavissa: <https://www-terveysportti-fi.ezproxy.xamk.fi/dtk/ltk/koti>[viitattu 30.6.2020].

Kokkonen, M. 2017. Ihastuttavat, vihastuttavat tunteet, opi tunteiden säätelyn taito. 3. Uudistettu painos. Jyväskylä: Ps- kustannus.

Klemola, U. Talvio, M. 2017. Toimiva vuorovaikutus. Jyväskylä: Ps. Kustannus.

Kupiainen, P. Peltola, R. Saloranta, P. 2013. Onnistu palautteessa. Alma Talent oy. Saatavissa: <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/FACBBXXUBGAJ#piste:b0> [viitattu 5.8.2020].

Lahtinen, A. Rantanen, J. 2019. Tunnetaidot opetustyössä, opas haastaviin tilanteisiin. Ps- kustannus. Keuruu.

Manka, M-L & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Talentum pro. Saatavissa: [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/BAXBX AUGGBJXAB#kohta:TY\(\(d6\)HYVINVOINTI\(\(20](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/BAXBX AUGGBJXAB#kohta:TY((d6)HYVINVOINTI((20) [viitattu 16.6.2020].

Mattila, M. 2013. "Liika kiittäminen voi johtaa palautteen inflaatioon" Esimiesten käsitykset ja kokemukset palautteesta osana esimiesviestintää. pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/84972/gradu07029.pdf;jsessionid=1FB558BD964614FD7077E44EA2C39AC3?sequence=1> [viitattu 13.5.2020].

Mäkelä-Pusa, P. Terävä, K. 2011 Esimies työhyvinvointia rakentamassa. Kuntoutusäätiö. Saatavissa: https://kuntoutussaatio.fi/files/575/punk_esimiesopas_www.pdf [viitattu 19.4.2020].

Myllyviita, K. 2019. Tunne tunteesi. Helsinki: Duodecim.

Nislin, M. 2016. Hermoja raastavaa vai palkitsevaa työtä päiväkodissa? Sosiiaalilääketieteellinen Aikakauslehti 2016: 53: 218–222 saatavissa: <https://journal.fi/sla/article/view/59161> [viitattu 2.6.2020].

Nummenmaa, L. 2017. Mistä puhumme, kun puhumme tunteista? Tieteen alat dialogissa. saatavissa: <https://www.tieteessatapahtuu.fi/sarjat/tieteenalat-dialogissa/mist%C3%A4-puhumme-kun-puhumme-tunteista> [viitattu 19.4.2020].

Nummenmaa, L. 2016. Tunteiden neurobiologia. Suomen lääkirlehti. Saatavissa: <https://www-terveysportti-fi.ezproxy.xamk.fi/dtk/ltk/koti> [viitattu 30.6.2020].

Nummenmaa, L. 2014. Tunteet tuntuvat kehossa. Suomen mielenterveys ry. Saatavissa: <https://mieli.fi/fi/mielenterveys/itsetuntemus/tunteet/tunteet-l%C3%B6ytyv%C3%A4t-kehonkartasta> [viitattu 6.10.2020].

Nummenmaa, L. 2013. Tunteet ja sosiaalinen kanssakäyminen. Aalto-yliopisto. Youtube. Videoleike. Julkaistu 10.12.2013. Saatavissa: https://www.youtube.com/watch?v=D_XoiF1f8ik [viitattu 20.7.2020].

Pietikäinen, A. 2019. Joustava mieli- vapaudu stressin, uupumuksen ja mäsennuksen ylivallasta. 26. painos. Helsinki: Duodecim.

Puusniekka, A. Saaranen- Kauppinen, A. 2006. Sisältöanalyysi. Menetelmäopetuksen tietovaranto. saatavissa: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html [viitattu 3.5.2020].

Pääkkönen, R. Ravantti, E. Repo, S. 2015. Johda tuottavasti, opas työhyvinvoinnin ja tuottavuuden lisäämiseksi esimiestyön keinoin. Työterveyslaitos. Saatavissa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134834/Johda%20tuottavasti%20e2%80%93%20Opas%20ty%C3%B6hyvinvoinnin%20ja%20tuottavuuden%20lis%C3%A4miseksi%20esimiesty%C3%B6n%20keinoin.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 16.6.2020].

Sapra, R. 2019. Social and emotional skills for health professionals. Indian Journal of Health and Well-being. Saatavissa:

<http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.xamk.fi:2048/ehost/detail/detail?vid=15&sid=3f661085-94b0-4d6e-abd4-44130371177c%40pdc-v-sessionmgr06&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=afh&AN=141146242> [Viitattu 19.8.2020].

Sosiaali- ja terveysministeri. 2009. Johtamisella laatua ja työhyvinvointia sosiaalialalle. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74326/URN%3ANBN%3Afi-fe201504224940.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 5.6.2020].

Sulonen, E-M. 2018. Yrityksen palautekulttuuria rakentava viestintä. Pro gradu- tutkielma. Tampereen yliopisto. Saatavissa:

<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/103084/1521204073.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 21.5.2020].

Suutarinen, M. Vesterinen, P-L. 2010. Työhyvinvoinnin johtaminen. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Tunteet tutuiksi s.a. Mielenterveysseura. WWW-dokumentti. Päivitetty. Saatavissa: https://mieli.fi/sites/default/files/materials_files/7_luokka_5_tunteet_tutuiksi.pdf [viitattu 6.11.2019].

Järvi, K. Lehtonen, M. Martinsuo, M. Tuominen, T. Valtanen, J 2015. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja. Osallistavia menetelmiä palvelujen kehittämiseen. Aalto-yliopiston julkaisusarja. TIEDE + TEKNOLOGIA 5/2015. Helsinki: Aalto-yliopisto. Saatavissa <https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/16523/isbn9789526062181.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 13.5.2020]

Tuotteistaminen. 2017. [Opinnäytetyöpakki](https://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki). Kajaanin ammattikorkeakoulu. Saatavissa: <https://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Tuotteistaminen/Tuotteistaminen> [viitattu 13.5.2020].

Työturvallisuuskeskus. 2012. Työkyky on työhyvinvoinnin perusta. WWW-dokumentti. Päivitetty. Saatavissa: <https://ttk.fi/files/5222/Tyokyky-on-tyohyvinvoinnin-perusta.pdf> [viitattu 6.8.2020].

Venninen, T. 2004. Tunteet palautetilanteessa: ”Herne Patjan Alla Vai Leskenlehti Tien Pientareella?” Aikuiskasvatus artikkeli. Saatavissa: <http://elektra.helsinki.fi.ezproxy.xamk.fi:2048/se/a/0358-6197/24/2/hernepat.pdf> [viitattu 30.6.2020].

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Ps. kustannus. Jyväskylä: uudistettu painos. 4. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789524517560> [viitattu 15.6.2020].

Öystilä, S. 2019. Draaman mahdollisuudet ohjaustyössä. Teoksessa Karjalainen, A-L.(Toim.) Luovan toiminnan työtavat käsikirja sosiaali- ja terveysalalle. Ps. kustannus. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789524519182>[viitattu 22.7.2020].

Liite 1

Tutkimuskysely opinnäytetyöhön liittyen

Tutkimuskysely koskee opinnäytetyöni, johon kerään tietoa tämän hetken tunnetaidoista sekä palautteen antamisen ja vastaanottamisen kulttuurista työyhteisössä. Toivoisin, että vastaat kysymyksiin ajan kanssa, jotta pystyn auttamaan sinua ja työyhteisöäsi parhaimmalla mahdollisella tavalla. Käytän tätä tutkimustietoa opinnäytetyössä, mutta yrityksen nimeä ei tule siihen näkyviin, jolloin työntekijöitä tai lapsia ei tunnisteta.

Vastaathan kyselyyn 3.8.2020 mennessä. Kysely toteutetaan anonymisti, jolloin vastauksesi ei näy muille työyhteisön jäsenille tai tutkimuksen tekijälle.

Sitoudun noudattamaan hyviä tutkimuseettisiä periaatteita liittyen aineiston keräämiseen, säilyttämiseen ja salassapitosäännöksiin. Kerättävä aineisto on luottamuksellista. Henkilöitä ei mainita loppuraportissa omilla nimillään, ja mahdolliset suorat lainaukset tehdään tavalla, josta tutkittavaa ei voida välittömästi tunnistaa. Haastatteluaineisto ovat ainoastaan omassa käytössäni.

Osallistuminen aineistonkeruuseen on vapaaehtoista, ja osallistujat voivat halutessaan vetäytyä tutkimuksesta minä ajankohtana tahansa.

Ystävällisin terveisin: Essi Määttä, Sosionomi-opiskelija

1. Mitä tunnetaidot mielestäni ovat?
2. Mitä haluaisin oppia tunnetaidoista?
3. Mikä on tällä hetkellä haastavaa tunnetaidoissa? (esim. kertoa rakentavasti omista tunteista, päästä irti jostain vahvasta tunnetilasta, ottaa palautetta vastaan, ottaa vastaan lapsen kiukkua tai jotain muuta)
4. Kuvaile tapaasi antaa palautetta ja vastaanottaa sitä työyhteisössä? (Esim. lapsille, työkaverille/vanhemmille palaverissa tai ohimennen, esimiehelle?)
5. Minkälaisissa tilanteissa sinulla on haasteita antaa tai vastaanottaa palautetta? (esim. vaikea antaa palautetta, vaikea ottaa palautetta vastaan vanhemmilta ja vastata siihen)
6. Mitkä asiat onnistuvat hyvin palautteen antamisessa ja vastaanottamisessa työyhteisössäsi? (esim. palautetta ei anneta riittävästi, palautetta ei osata ottaa vastaan tai jotain muuta?)

Liite 2.

Loppukyselyn kysymykset

Vastaathan vielä tähän kyselyyn, niin kirjoitan valmennuksen kokemukset opinnäytetyön loppuraporttiin ja kehitän valmennusta paremmaksi. Kyselyyn vastataan taas anonyymisti.

Kiitos paljon.

Terveisin: Essi Määttä

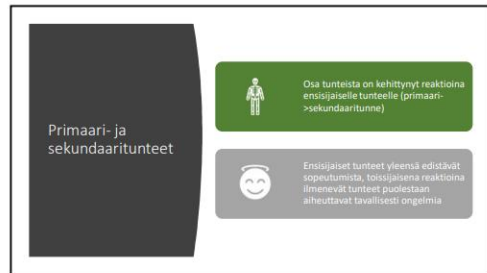
1. Minkälaisia hyötyjä sait henkilökohtaisesti neljän kerran valmennuksesta? Miten valmennus on vaikuttanut tapaasi antaa palautetta, vastaanottaa sitä tai säädellä tunteitasi? (Valmennus kertojen teemat: tunnetaidot, tunteiden säätely, palautteen antaminen ja vastaanottaminen, pelisäännöt työyhteisölle?)
2. Huomaatko muutoksia työyhteisösi tavassa antaa ja vastaanottaa palautetta? Jos huomaat, niin mitä?
3. Miten valmennuksen sisällöt ja teemat vastasivat työyhteisön tarpeita? (Valmennus kertojen teemat: tunnetaidot, tunteiden säätely, palautteen antaminen ja vastaanottaminen, pelisäännöt työyhteisölle?)
4. Mitä kehittäisit valmennuksesta? (ohjaustapa, tapaamiskertojen sisältö, aika, harjoitukset, etävalmennus, lähivalmennus yms.)

Liite 4.

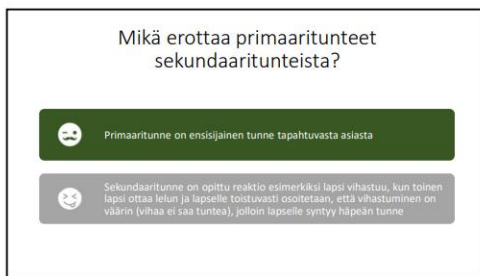
Toisen valmennustapaamisen diat



1



2



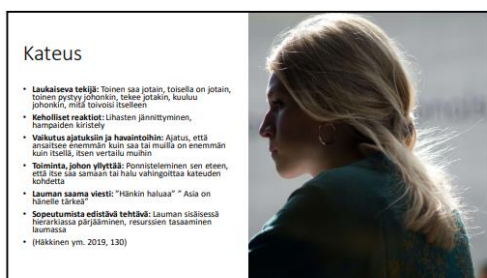
3



4




5



6

Häpeä



- Laukaiseva tekijä:** Tekee jotain lauman normeja vastaan, tulee hylättyksi tai torjutuksi tai joutuu naurunlaheksi, omaa kokemattomuutta loukkaan, muisto häpeällisestä tai väärin tehdyistä asiasta menneisyydestä
- Keholliset reaktiot:** Värisälpö, punastuminen, tukahduttava tunne, halu kätkeä kaavat
- Vaikutus ajatuksiin ja havaintoihin:** Uskomus, että muut jättävät lauman ulkopuolelle, ajatus, ettei ole tarpeeksi hyvä, ettei ole rakastettava tai että on paha tai väärinen, uskomus, että omat ajatukset tai tunteet ovat typeriä
- Toiminta, johon yllyttää:** Tekemisen lopettaminen, piiloutuminen, alistuminen
- Lauman sama viesti:** "On valmis noudattamaan lauman normeja"
- Sopeutumista edistävää tehtäviä:** Yksilön kannalta: suojaa laumassa pyynnöstä, lauman kannalta: suojaa laumaa sisäisiä kamppailuita.
- (Häkkinen ym. 2019, 131)

7

Ilo



- Laukaiseva tekijä:** Tilanteet, joissa yksilö saa jotakin itselle tärkeää. Iloin tunne liittyy myös suorvoimakkuuteen. Onnistuminen, jonkin asian saavuttaminen, kunnioituksen saavuttaminen, miellyttävä sisäkokemus, elämykset (kaunis sää, luonnossa liikkuminen, lempisarjan katsominen)
- Keholliset reaktiot:** Miellyttävä jännityksen, energisyyden tunne, halu nauraa, hyvä olo kehoissa, hymyily, ilonen ilme, eloisuus, rentouden tunne
- Vaikutus ajatuksiin ja havaintoihin:** Ajatukset pyörivät ilon aiheen ympärillä, muutkin asiat näyttyvät positiverossa valossa
- Toiminta, johon yllyttää:** Lähestymään, tekemään enemmän mieluista, joista on tunne herää
- Lauman sama viesti:** "Tällä on turvallista" "Tätä kannattaa tavoitella"
- Sopeutumista edistävää tehtäviä:** Joustavuus ja luovus lisääntyvät, ongelman ratkaisukyky paranee, Houkuttelee lauman jäseniä yhteen ja samaan aikaan isompia ja paremmin selviytyä laumoa.
- (Häkkinen ym. 2019, 133)

8


Miten kohdata tunteita?



- ENSIMMÄISENÄ PYSÄHDY!
- KOHTAA NIMEN JA HYVÄSY TUNNE SAAT TUNTEA ERIILAISIA TUNTEITA. TUNTEET EIVAT OLE SINÄ.
- RYHYTTELTÄÄ MÄÄ OIKEA ETI ARTTUVOI TAMAN TUNTEEN? REAGOINNO HYKYTETREIN VAI MENNEISYYTTEN? MITÄ MUUTA TÄMÄ VOISI TARBOITTAA? OLENKO PITÄNYT HUOLTA ITSESTÄSI?
- HÄTSELLE TUNNETTA ETÄÄMÄLTÄ 'ARAA TÄLLÄISTÄ TAPAHTU MINUSSA'
- HUOMIOI MITEN JA MITÄ PIHUIT ITSELLESI?
- HENGITÄ SYÖ MUUTA FYBIOLOGISTA TILAA LIIKUMALLA!
- VALITSE TIETOISESTI TAPA, JOLLÄ HALUAT REAGOIDA RAKENTAVASTI TAI OLLA REAGOIMATTA.

9

Harjoitus



Tavoitteena oppia tunnistamaan miten ajatukset pyrkivät ohjaamaan käyttäytymistä

1. Missä tilanteessa alkoi tuottaa stressiajatuksia?
2. Millaisia ajatuksia tunnistat?
3. Millaisia seurauksia on sillä, jos uskot ajatuksiin?
4. Millaisia seurauksia on sillä, että et uskot ajatuksia?
5. Miten haluaisit toimia tuossa tilanteessa? Mikä on tavoitteesi, jos voisit toimia arvojesi mukaisesti piittaamatta ajatuksistasi ja tunteistasi?

10

Huomion siirtäminen pois

Tee jotain: soita kaverille, katsele tv-sarjoja, ulkoile, siivoa, liiku, laula, tanssi, leivo, mene metsään yms.

Tee hengitysharjoitus

Siirrä huomio toisten auttamiseen

Joogaa

Rauhoita elimistö kylmällä esillä: kylpy, suihku

Liiku intensiivisesti 20-30min

Ajattele sinulle rakkaita ihmisiä

Käytä aisteja apuna:

- katso rauhoittavaa videota (kissa-video)
- kuuntele rauhoittavia ääniä esim. lempimusiikkia tai puron solina
- Nauti lempiruokiasi
- syö lempiruokiasi
- Tuntei käy saunassa, säitä puolisaa tai lemmikkieläintä, voittele itseä ihovoitteilla

11

Lisää miellyttäviä tunteita ja tee niitä asioita, josta nautit ja mikä tuottaa iloa.



12

Syvähengitys



- Asetu istumaan tai selinmakuulle siten, että niskä ja selkä ovat suorassa linjassa. Rentouta hartiat.
- Laita toinen käsi vatsan päälle.
- Sulje silmät ja tunnustele vatsan liikettä, kun hengität sisään ja ulos.
- Pidä vatsa rentona ja kohdista hengitys vatsaan asti.
- Tunte sisähengityksellä, miten vatsa nousee käden alla. Rintakehän yläosa on rento.
- Hengitä noin 3 sekuntia sisään ja noin 4-6 sekuntia ulos, jonka jälkeen luonnollinen tauko hengityksessäsi

13

Kotitehtävä

Minulla on ajatus-harjoitus



- Harjoittele viikon säännöllisesti nimeämään ajatuksia ja tunteitasi. Kun huomaa ajatuksen tai tunteen, sano mielestäsi tai kirjoita:
- - Minulla on ajatus:
- Esimerkiksi:
- Olen työssä seura -> "minulla on ajatus, että olen työssä seura"
- Kiinnitä myös huomiota minkälaisella äänensävyllä sanat ajatuksia itsellesi. Ajatukset ovat sanoja, barrioita ja sanahelinää, eivät faktaa! ☺

14

Liite 5.

Kolmannen valmennustapaamisen diat

Miten antaa ja vastaanottaa palautetta



1

Mitä tänään?

- Mitä palaute ja palautekulttuuri on?
- Miten antaa palautetta?
- Miten vastaanottaa sitä?
- Erilaisia harjoituksia palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen



2

Keskustele pienessä ryhmässä:

Mitä palaute tarkoittaa?



3

Mitä tarkoitetaan palautteella?

- Sanatonta ja sanallista
- Palaute tuo tietoa miten työtehtävistä on suoriuduttu
- Palaute työpaikalla koskee käyttäytymistä ei identiteettiä
- Korjaava ja kannustava/vahvistava palaute positiivisen ja negatiivisen sijaan
- Autetaan palautteen saajaa kehittymään sekä palautteen antaja pääsee ilmaisemaan tunteitaan ja ajatuksiaan.



4

Korjaava ja kannustava palaute

Korjaava palaute

- palautteen antaja on tyytymätön palautteen saajan käyttäytymiseen.
- Tämä antaa mahdollisuuden korjata omaa toimintaa pääsemään paremmin tavoitteisiin ja noudattamaan paremmin yhteisiä pelisääntöjä.

Kannustava palaute

Palautteen saaja on tyytyväinen palautteen saajan käyttäytymiseen ja kannustaa jatkamaan samalla tavalla samalla lisäten näkemään omat vahvuudet ja osaamisen (Ahonen & Lohtaja-Ahonen, 2014, 74).

5


Palautekulttuuri työyhteisössä

- Palaute on helppo antaa, kun työpaikan kulttuuri on myönteinen kehitykselle ja kehittämiseksi. Työyhteisössä tiedetään mitä palaute tarkoittaa, miten hyvin annettu palaute annetaan, mistä palautetta annetaan ja palautekäytännöstä on yhdessä tehty suunnitelma (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 37-38).
- Jatkuva palautteen antaminen ylläpitää hyvää ja avointa ilmapiiriä, jolloin kaikkeiniset asiat on jatkossakin helppompi ottaa puheeksi. Työyhteisön yhteiset pelisäännöt tekevät palautteen antamisesta helppoa ja mitaliaa kynnystä (Pääkkönen ym. 2015, 14) alautteen antaminen työyhteisössä lisää



6

Miten palautetta annetaan?



- Palautetta annetaan kytökeistä**
- Korjaava palaute annetaan kahden kesken**
- ei anneta koskaan yksinään, vieraalla, yllättäen, sulamassa tai huomaamatta sitä joutuneita antamaan monia henkilökohtaisia**
- Palautetta annetaan rehellisesti, arvostavasti ja omat tunteet säilyttämällä kevyemmäksi**

7

Palautte on hyvin annettu, kun:



- palaute annetaan yhteisesti sovulla tavalla
- palautetta annetaan säännöllisesti
- palaute annetaan tavoitteiden saavuttamiseksi ja pelisääntöjen nouttamiseksi
- palautetta annetaan useammin kannustavana kuin korjaavana
- palautetta annetaan oleellista asioista ja toisten ihmisten auttamiseksi kehityksensä
- sitäkin kaksiki osaa havainnoin ja vaikutuksen (ei tulkitta)
- **Haaveilo:** Selkeitä palaverin ajan puhelinta **Tulkitta:** Et ole kiinnostunut työpaikan asioista
- **Valitus:** Mitä kait, että ei ollut kiinnostunut mitä kerroin
- annetaan rauhallisesti jättäen päätös valian vastaanottajalle

8

Miten palautetta otetaan vastaan?



- Tunteet ovat mukana palautteen vastaanottamisessa ja sen käsittelemisessä (Berlin 2008, 179).
- Korjaava palaute voi olla uhka myönteiselle minäkäsitykselle. Tämän vuoksi korjaava palaute voi olla hankala ottaa vastaan ja se saatetaan kieltää. Kun ihmiset kokevat uhmia omaan itsestunton liittymen, ne heijastavat epävarmuuden, epävarmuuden ja rakkauden välikä jämsien tunteita.
- Palautteen antaminen ja vastaanottaminen vaatii toisten henkilöiden kuunnottamista, työn arvostamista sekä ymmärrystä siitä, että palautteen antaja tarkoittaa hyvää antaessaan palautetta (Mattiä, 2013, 11-12).

9

Dialoginen malli palautetilanteessa



Dialogi

- Se eroaa tavallisesti keskustelusta siitä, että dialogin osapuolet pyrkivät aidosti ymmärtämään toisiaan ja kehittämään yhteinen tarvittavaa yhteinen näkemys

Suora itsemää ilmailu

- Suora itsemää ilmailu on dialogin haastavin osio ja se tarkoittaa omaan aidoit itsemää ilmailua, jossa ihmisen tulee uskoa itsemää ja, että hänen ajattelunsa on arvostettu. Tavoitteenä ei ole tehdä itsestä vaikutusta vaan ilmaista aidoit itsemää, jolloin omaan epävarmuuden näyttämiseen tarvitaan paljon rohkeutta.
- osuista kaksi osaa haavoitteen ja vaikutuksen (ei tulkitta)

Haaveilo: Kun joku kaksiki lapset minun vastaukseni vaikutus: koki, itseri epävarmuus, kun en tennyt, että selväniö tilanteesta

Kuuntelu

- Hyvä ja aito kuuntelu ei ole olemassa ilman läsnäoloa kulloinkin tilanteessa. Ihminen voi olla jaksassa tilanteessa kuuntelematta tai kuunnella muulla eri tavalla. Sitä mitä toinen yrittää kertoa ei välttämättä aidoit kuulakautta, haluta ymmärtää tai huomiota enemmän omista ajatuksista kuin toisen.

10

Toisten kunnioittaminen ja arvostaminen

- Maailmassa on paljon erilaisia näkökulmia asioista eikä pelkästään ehdottomia totuuksia.
- Arvostukseen liittyy arvostaminen niin itseä kuin muita kohtaan

Pohdinta

- Asioiden ja ajatusten äärelle on hyvä pysähtyä ja reflektoida omia ja toisten ajatuksia. Pohdiskelu vie uusien näkökulmien syntyymiseen ja vanhojen käsityksien purkamiseen

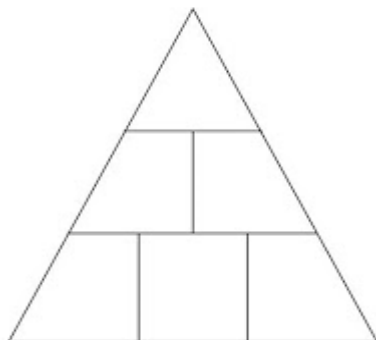
11

Harjoitukset



- Kuunteluharjoitus
- Tiimin arvostus näkyväksi
- Palauteharjoitus
- Joku tilanne, jossa annetaan parille korjaavaa palautetta
- Ajatella jokin ihmistä, jolla on jokin paha tapa tai ärsyttävä piirre. Harjoittele heidän päästä palautteen antamista kahdella tavalla, saatte silloin antaa parillenne palautetta ikään kuin hän olisi tuo henkilö jota nyt ajattellette
- Joharin ikkuna

12

Liite 6.**Työyhteisön palautekulttuurin pelisäännöt Osallistava pyramidi -harjoitus**

1. Jokainen miettii yksin itselleen tärkeitä asioita työyhteisön palautekulttuurista ja kirjaa ylös kuusi pelisääntöä, jota haluaa itse ja toisen noudattavan. Pelisäännöt kirjataan tärkeysjärjestyksessä, että tärkein pelisääntö tulee pyramidin huipulle
2. Tämän jälkeen jaetaan parit ja neuvotellaan kaikista 12:ista pelisäännöstä tärkeimmät kuusi ja asetetaan ne tärkeysjärjestykseen uudelle pyramidille
3. Seuraavaksi muodostetaan neljän hengen ryhmät, joissa keskustellaan ja taas valitaan kuusi tärkeintä pelisääntöä ja tämä kirjataan fläpille pyramidiksi
4. Kaikki fläpit asetetaan esille. Jokainen osallistuja saa viisi ääntä, jotka antavat niille pelisäännöille, joita pitää tärkeimpänä. Äänet kirjataan pelisäännön kohdalle tukkimiehen kirjanpidolla.
5. Lopuksi lasketaan tulokset ja neuvotellaan yhdessä mitkä säännöt mahdollisesti yhdistetään, sillä samankaltaisia sääntöjä voi löytyä toisiltakin fläpeiltä. Lopuksi kirjoitetaan työyhteisön yhteisön pelisäännöt puhtaaksi ja avataan mitä ne käytännössä työyhteisössä tarkoittavat

Laakso, M. 2019. Osallistava pyramidi-harjoitus. Blogi- kirjoitus. saatavissa: [Matleenan blogi: Osallistava pyramidi-harjoitus \(matleen-alaakso.fi\)](#) [viitattu 28.7.2020].

Liite 7.

Työyhteisön luomat pelisäännöt

1. PALAUTETTA ANNETAAN
 - MAHDOLLISIMMAN PIAN
 - SÄÄNNÖLISESTI
 - ANTAMALLA ARVOSTAT TYÖKAVERIA
2. POSITIIVISTA PALAUTETTA PALJON JA PIENISTÄKIN ARJEN TEOISTA.
3. ASIAT ASIANA
 - HARKITSE ONKO PALAUTE TARPEELLINEN
 - EI HENKILÖKOHTAISUUKSIIN
4. LET IT GO!
 - KUN ASIA ON KESKUSTELTU JA SOVITTU, PÄÄSTÄ IRTI
5. RAUHOITA TUNNETILASI ENNEN PALAUTTEEN ANTAMISTA
6. KESKUSTELEVA PALAUTEKULTTUURI
 - MAHDOLLISUUS PALATA ASIAAN

Liite 8.

Tutkimuslupahakemus

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Opiskelen Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa Xamkissa sosionomi(AMK)-tutkintoon johtavassa koulutuksessa. Haen organisaatioltanne tutkimuslupaa opintoihini kuuluvan opinnäytetyön tekemiseksi.

Opinnäytetyöni tavoitteena on kartoittaa työyhteisön tarpeita suunnittelemaani tunnetaito- ja valmennuksen sekä tutkia sen vaikutuksia ja toimivuutta. Tarkoitukseni on kerätä tutkimusaineisto kyselylomakkeella google formsin kautta ja lopuksi kyselylomakkeella paikan päällä. Kysely toteutetaan anonyymina eikä siitä saa selville vastanneiden tietoja.

Pyydän tällä hakemuksella lupaa

- a) haastatella työyhteisön jäseniä ennen ja jälkeen valmennuksen kyselylomakkeelle
- b) hyödyntää haastatteluaineistoja opinnäytetyöni raportoinnissa ja tulosten esittämisessä. Valmis opinnäytetyö julkaistaan valtakunnallisessa Theseus-tietokannassa, jossa raportti on vapaasti saatavilla. Opinnäytetyöhön ei tule tunnistettavia tietoja yrityksestä tai sen henkilökunnasta. Valmennuksen sisältöä ei tule myöskään näkyviin valtakunnallisesti.
- c) Valokuvata mahdollisesti viimeisen kerran tuotos palautteen antamisen ja vastaanottamisen mallista, joka ei kuitenkaan tule näkyville kuin ohjaavalle opettajalle ja arvioijalle.

Sitoudun noudattamaan hyviä tutkimuseettisiä periaatteita liittyen aineiston keräämiseen, säilyttämiseen ja salassapitosäännöksiin. Kerättävä aineisto on luottamuksellista. Henkilöitä ei mainita loppuraportissa omilla nimillään, ja mahdolliset suorat lainaukset tehdään tavalla, josta tutkittavaa ei voida välittömästi tunnistaa.

Osallistuminen aineistonkeruuseen on vapaaehtoista, ja osallistujat voivat halutessaan vetäytyä tutkimuksesta minä ajankohtana tahansa. Valmennuksen sisältöön liittyviä ohjeistuksia ei tarvitse noudattaa.

Annan mielelläni opinnäytetyöstäni lisätietoja.