

Vaikeiden asioiden puheeksiottaminen

Työterveyspsykologi Hanna Wikman-
Heinonen

KKT-keskus Arvo



Esityksen tavoite

- Antaa perustietoa puheeksiottamisesta ja siinä huomioitavista tekijöistä
- Antaa käytännön vinkkejä ja varmuutta vaikeisiin puheeksiottamisen tilanteisiin
- Kuulla muiden kokemuksia ja vinkkejä hankaliin tilanteisiin

Mitä puheeksiotolla tarkoitetaan?

- Puheeksiotolla tarkoitetaan jonkin asian esille tuomista yhteiseen keskusteluun
- Puheeksiotto ei ole arvostelua tai moittimista
- Puheeksiotossa on tärkeää vastavuoroinen kuuntelu ja kuulluksi tulo
- Puheeksiotto on alku prosessille, johon liittyy tavoitteiden asettaminen ja seuranta

Mitä ottaa puheeksi?

- Työuupumus, päihdeongelma, motivaatio-ongelma, kommunikointiongelma, (mielen)terveysongelma, yhteistyöongelma, konflikti, kiusaaminen, seksuaalinen häirintä, henkilö syrjäytyy työyhteisöstä ...
- Työteho heikkenee, alisuoriutuminen, käyttäytyminen muuttuu, poissaolot lisääntyvät, työpäivät venyvät ...
- Esimiehellä/muulla taholla on tunne /intuitio siitä, että jotain pitäisi tehdä, ”saisinpa sanotuksi”

Keskustelkaa parin kanssa: KKT-KESKUS ARVO

”Silloin oli vaikea ottaa puheeksi”

” Kyllä kannatti ottaa puheeksi”

Miksi ottaa puheeksi:

- Ratkaisemattomilla ongelmilla ja hoitamattomilla tai puhumattomilla asioilla on taipumus kertaautua
 - Yleinen uskomus on, että jos asiaa ei katso, se katoaa
- Ratkaisemattomat ongelmat ja asiat tuottavat tarpeetonta kärsimystä sekä yksilölle että yhteisölle
- Ratkaisemattomat ongelmat ja hoitamattomat asiat nakertavat esimiehisyyttä ja muuttavat ryhmän valtakuviota

Toimintaa ohjaavia uskomuksia ja oletuksia



- ”Rangaistus kohtaa ennemmin tai myöhemmin sitä, joka puhuu avoimesti ja ottaa ongelmia esille
- Ihmiset, joihin ongelmat liittyvät, suuttuvat tai loukkaantuvat
- Ihmissuhdevaikeudet ovat katastrofi
- Minun pitää olla kaikkien pitämä”
- Uskomusten ongelmallinen ydin on, että ne otetaan tosiasioina. Niitä ei vaivauduta testaamaan

- ”Jos se tarkoittaa sitten mukavan esimiehen maineen menoa, ystävyyssuhteiden katkeamista?”
- ”Seuraako siitä motivaation laskua?”
- ”Jos toinen suuttuu tai alkaa huutaa?”
- ”Jos itse suutun tai teen jotain yllättävää?”
- ”Jos toinen tulkitsee viestin väärin, tulen väärinymmärretyksi?”
- ”Entäs jos olen tulkinnut tilanteen väärin, että tartun väärään asiaan?”
- ”En tiedä, miten antaa rakentavasti palautetta puheeksiottotilanteessa”
- ”En ole harjoitellut asiaa ja olen siksi epävarma”

Puheeksioton periaatteet:

- Omasta puolestaan puhuminen
- Perustuu havaintoihin eikä uskomuksiin
- Työhön ja käyttäytymiseen kohdistuvaa, ei persoonallisuuteen
- Konkreettista ja kuvailevaa, ei vihjailevaa
- Painopiste tulevaisuudessa eikä menneisyydessä
- Painopiste ratkaisuihin ei ongelmassa
- Jämäkkyys ja pitkäjänteisyys tarvittaessa
- Aktiivinen seuranta

Ratkaisu- ja voimavarasuuntautunut ajattelu

- Etsi hyötyä
 - Mitä hyötyä on ratkaisuun pääsemisestä
 - Kenelle on hyötyä ratkaisuun pääsemisestä
- Etsi vahvistusta onnistumisen uskolle
 - Miksi uskot, että nyt voitte ratkaista tämän
- Etsi tukea ratkaisuille
 - Kuka voi olla apuna tämän toteuttamisessa
- Peilaa tulevaisuuteen
 - Miltä tämä asia näyttää vuoden kuluttua
 - Mistä tiedät, että ongelma on pois päiväjärjestyksestä

Kun otat puheeksi

- Varmista omat motiivisi
- Valitse oikea hetki ja paikka
- Sano mitä todella haluat, puhu ”minä” muodossa
- Esitä asiasi konkreettisesti, välittömästi ja suoraan
- Hyväksy omat avuttomuuden tunteet
- Mieti, mitkä tunteet sinun on hankalin kohdata (raivo, itku, torjunta)

- Tunnusta hyvä tarkoitus, ole ystävällinen, katso silmiin
- Kerro, mitä olet kuullut tai nähnyt
- Pysy tosiasioissa
- Rohkaise ja kannusta puhumaan sanattoman viestinnän keinoin (katsekontakti, liikkeet, äänensävy)

Parikeskustelut

Mitä tästä jäi mieleen?

”Puheeksi ottamisessa on tärkeää....

Haasteellisten asioiden kohtaaminen

- Itsensä ja reaktioidensa tunteminen
- Uskallus olla osaamaton ja vailla vastauksia toisten kanssa
 - Riittää, kun voi yhdessä olla asian äärellä
 - Epävarmuuden, epämääräisyyden sietokyky
- Tuen ja tiedon hakeminen itselle, kun ratkaisut on tehtävä ja toiminta aloitettava

Kuuleminen

- Ei ole ensisijassa taito vaan suhde toiseen ihmiseen
- On eläytyvää kuuntelemista ja läsnäoloa
- Näyttäytyy aitona kiinnostuksena, empaattisuutena ja rehellisyytenä
- Vaatii toisen asemaan asettumista ja uskallusta ottaa viesti vastaan
- On eheyttävä kokemus
- Todeksi vahvistaminen ei tarkoita samaa mieltä olemista
- Oikeutetun toiveen vahvistaminen todeksi ei tarkoita sitä, että sinun pitäisi täyttää toive

Vuorovaikutuksen ABC

- Vuorovaikutus on se, mitä tapahtuu **ihmisten välillä**, - mutta tilanne alkaa jo ennen kuin ihmiset kohtaavat. (Edellinen tilanne, odotukset tilanteen sujumisesta)
- **Vähintään 70 %** lähetetystä viestistä on muuta kuin sanoja. (ilmeet, eleet, äänensävy, äänenpaino...)
- Perusedellytys on yhteyden saaminen. Siinä ensivaikutelma on tärkeä.
- Viestin merkitys on sen herättämä reaktio! (Jos reaktio on muuta kuin ennakoit, muuta toimintaasi, tapaasi olla vuorovaikutuksessa)

Keskustelua:

- Mistä olette saaneet apua ja tukea puheeksioton tilanteissa?

KIITOS JA HYVÄÄ KESÄÄ!

KKT-KESKUS
ARVO

