

LUOTTAMUS JA YHTEISÖLLISYYS TYÖYHTEISÖSSÄ

10.11.2020

*Etänä Enemmän-
sote-työ uudistuu-hanke*

Outi Wallin

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU

Sisältö

- Luottamus ja yhteisöllisyys ilmiöinä
- Luottamuksen liimat: yhteisöllisyys ja osallisuus
- Luottamuksen rakentaminen

Pohdintaa:

- Mainitse tärkein sana/asia, jonka liität luottamukseen.

Luottamus ja yhteisöllisyys

- Parantaa työilmapiiriä, työtyytyväisyyttä ja johtamista
- Lisää viestinnän tehokkuutta ja yhteistyötä organisaatiossa
- Vähentää kontrollin tarvetta
- Lisää sitoutumista organisaatioon ja sen päämääriin
- Parantaa suoritusasiaa
- Vähentää ristiriitoja ja helpottaa niiden ratkaisemista
- Helpottaa muutosten läpivientiä
- Lisää innovatiivisuutta
- Vähentää muodollisten sopimusten suhteellista merkitystä ja tarvetta, ajankäyttö yksityiskohtaiseen kirjaamiseen vähenee.



Luottamuksen luonne

- Luottamus on vaikeasti hahmottuva, dynaaminen ja kompleksinen ilmiö, jonka vuoksi sille ei ole mahdollista antaa tyhjentävää määritelmää
- Luottamuksen rakentuminen vie aikaa, mutta se voi tuhoutua hetkessä
- Luottamus rakentuu ihmisten välille
- Työn arvo syntyy vuorovaikutustilanteissa, keskusteluissa tiimeissä ja verkostoissa
- **Luottamus** on psykologista turvallisuutta ja organisaation kannalta tärkeää sosiaalista pääomaa
- **Sosiaalinen pääoma** kuvaa avointa dialogia ja tasavertaisesta yhteisöllisyyttä.
- Luottamuksessa rakennetaan yhteisiä merkityksiä ja yhteistä ajattelua tulevaisuudesta ja tavoitteista.
- Organisaatiokulttuurissa luottamus tai sen poissaolo näkyy paitsi työkuulttuurissa, myös toimintatavoissa ja työprosesseissa heijastuen myös asiakaspalvelun ja työn laatuun.

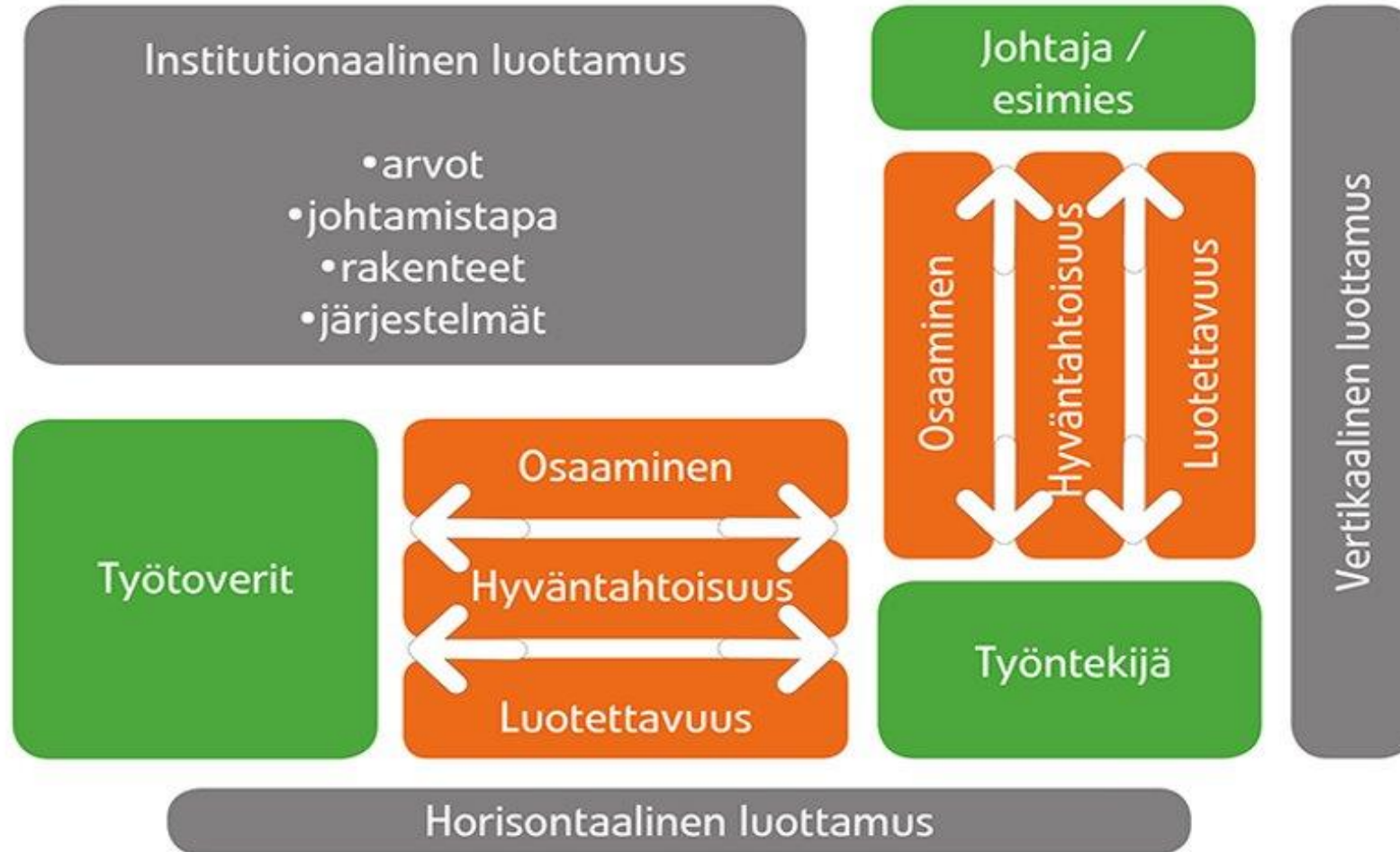


Luottamuksen luonne

- Luottamukseen sisältyy vahvasti riskin ottaminen, sillä luottaminen sisältää aina mahdollisuuden haavoittua (Kalliomaa & Kettunen, 2010; Laine, 2010; Mayer et al., 1995; Stenvall & Virtanen, 2007).
- Luottamus on myös tunne ja arvoja sisältävä:
 - Turvallisuudentunne
 - Oikeudenmukaisuus
- Osallistuminen/osallisuus
 - Osallisuuden tunne tuottaa vastuuntunnetta
- Johdonmukaisuus
- Läpinäkyvyys
- Vastavuoroisuus: samanarvoiset suoritteet, näkökulmat
- Ylintä johtoa kohtaan tunnettava luottamus on kaikkein tärkein työntekijöiden sitoutuneisuutta lisäävä tekijä



Luottamuksen ulottuvuuksia



Luottamuksen jatkumo



Pohdintatehtävä

- Pohdi, mikä pieni ele, keskustelu, tilanne on edistänyt luottamustasi.
- Mitä tilanteessa tapahtui?
- Pohdi vielä, mihin asiaan/tilanteeseen luottamus lisääntyi.
- Jatkuuko tai onko luottamus lisääntynyt tilanteen jälkeen?



Osallisuus

- Osallisuus on kuulumista ja kuulluksi tulemista
- Osallisuus merkitsee mukanaoloa, vaikuttamista sekä huolenpitoa ja yhteisesti rakennetusta hyvinvoinnista osalliseksi pääsemistä.
- Osallinen ihminen kokee olevansa merkityksellinen osa kokonaisuutta.
- Yhteisöissä osallisuus ilmenee jäsenten arvostuksena, tasavertaisuutena ja luottamuksena, sekä mahdollisuutena vaikuttaa omassa yhteisössä.
- Osallistava työtapa: sekä vastuun antamista että vastaanottamista.
- Sisäistäminen vaatii jokaiselta omakohtaista pohdintaa ja osallistumista.
- ”Ylhäältä annettu” siirtyy harvoin käytännön toiminnaksi.

- Hyvässä työyhteisössä jokaisella on oma tärkeä roolinsa osana kokonaisuutta. Yhteinen tavoite ohjaa toimintaa, ja kokonaisuus on enemmän kuin yksittäisten osien summa.
- Hyvässä työyhteisössä yksilösuorituksen sijasta korostetaan koko ryhmän yhdessä tekemiä suorituksia



- Työyhteisöissä yhteisöllisyydellä tarkoitetaan henkistä tilaa, jossa tapahtuu ihmisten välistä kanssakäymistä, toisista välittämistä ja oppimista.
 - Kannustava ilmapiiri
- Yhteisöllisyyttä voidaan kuvata myös sanalla kiinnostus.
- Ei välttämättä näy suoraan, mutta voi olla yhteen hiileen puhaltamista tai työpaikan yhteishenkeä.
- Sujuvaa yhdessä tekemistä ja toimimista, jonka tuloksena syntyy jotain uutta.
- Yhteisöllisyyttä tukee uudistusmielisyys, joka ilmenee muutosvalmiutena



Luottamuksen ja yhteisöllisyyden rakentaminen

- Perustuu organisaatiokulttuuriin, **kaikilla** toimijoilla merkittävä rooli (kaikkien panostus)
- Luottamusta esimieheen kasvattaa:
 - Hän on aidosti kiinnostunut työntekijöiden näkemyksistä ja hyvinvoinnista, empatiataito
 - Hän jakaa kiitosta ja kritiikkiä oikeudenmukaisesti
 - Hän ymmärtää, miten henkilöstön ja yrityksen eduista on mahdollista tehdä samansuuntaisia.
- Mihin tarvitaan pelisäännöt? Huom normit!
- Yhteispäätöksiä, sitoutuminen niihin
- Normien noudattaminen >< toiminnanvapaus ja innovatiivisuus
- Edellyttää dialogisuutta; vuorovaikutuksen kaikki ulottuvuudet läsnä



Luottamuksen ja yhteisöllisyyden rakentaminen

- Lähiesimies voi toiminnallaan vaikuttaa hänen ja työntekijän väliseen suhdeluottamukseen ja koko organisaatiota kohtaan tunnettavaan luottamukseen
- Mayer et. al (1995) luottamuksen rakennusaineet
 - 1) työntekijöiden kyvykkyys: osaavaan henkilöön voi luottaa
 - 2) hyväntahtoisuus: haluaako toiselle hyvää, nykyisin puhumme positiivisesta/winwin työorientaatiosta ja resilienssistä
 - 3) integriteetti: moraaliset arvot ja periaatteet
- Johto/esimies:
 - Onko organisaatiossa kaikilla samat arvot?
 - Onko organisaatiossa kaikilla samat tavoitteet? Ovatko rakenteet ja prosessit kunnossa?
 - Pohdi, onko organisaation sisällä jännitteitä (resurssien vähentäminen < laadukkaan työn ylläpito)
 - Vaali esimies omaa luottamustasi.

Tarkasteltava asia värittyy ihmisen taustan mukaan



Tausta

- Asenteet
- Tiedot
- Kokemusvarasto
- Uskomukset



- Pelot
- Olettamukset
- Tulkinnat
- Mieltymykset



- Arvostukset
- Tavoitteet
- Tehtävä

Luottamuksen rakentaminen

- Luottamusta lisää:
- Avoimuus ja jakaminen: tieto, ideat, ajatukset, tunteet
- Hyväksyntä: arvostus, vahvuuksien tunnustaminen, kannustava palaute
- Tuki: sosiaalinen tuki, konkreettinen apu
- Yhteistyöhalun osoittaminen
- Sanat ja teot vastaavat toisiaan.
- Suunnitelmat ja tavoitteet ovat realistisia.
- Pyritään neuvotteluissa tilanteeseen, jossa osapuolet kokevat onnistumista.



Oletko työpaikkasi luottamuksen rakentaja?

- Testaa itsesi, montako pistettä (asteikolla 1 – 10) antaisit itsellesi seuraavista asioista.
- Otan vastuun työstäni ja teen sen hyvin.
- Tuon osaamiseni muiden käyttöön ja pidän sen ajan tasalla.
- Pidän lupaukseni.
- Olen rehellinen, aito ja avoin.
- Kohtelen toisia arvostaen ja reilusti.
- Osoitan kiinnostusta ja kuuntelen aktiivisesti.
- Pyydän ja annan palautetta.
- Näytän ihmisille, että välitän heistä.
- En esitä perustelemattomia mielipiteitä, enkä puhu kenenkään selän takana.
- Olen nöyrä, myönnän virheeni ja pyydän apua.





"Työpaikoilla luottamus merkitsee sitä, että jokainen yrittää parhaansa, ja jokaista kohdellaan oikeudenmukaisesti hänen odotustensa mukaan. Toimivassa työyhteisössä kaikki ovat ihmisiä ja yksilöinä tasa-arvoisia. Jokainen haluaa olla luottamuksen arvoinen ja myös toimii yhteisössä sen mukaan.



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

Kun työpaikalla vallitsee luottamus, kaikilla on mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työhön. Ihmiset keskustelevat avoimesti vaikeistakin asioista, kuuntelevat toisiaan ja ottavat toisensa huomioon. Kaikkien työyhteisön jäsenten välillä vallitsee keskinäinen arvostus."

- Euroopan paras työelämä 2020



Kiitos!



- Työturvallisuuskeskus: :
https://ttk.fi/tytuntioturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyokalut_ja_kehittaminen/luottamustunti
- Kalliomaa, S. & Kettunen, S. (2010). Luottamus esimiestyössä. Juva: WSOYpro
- Laine, N. (2010). Luja luottamus: miten työpaikan luottamussuhteet saa toimimaan. 2., täydennetty painos. Riika: Taurus Media.
- Mayer, R., Davis, J. & Schoorman, F. (1995). An integrative model of organizational trust. The Academy of Management Review, 20, 3, 709–734.
- Stenvall, J. & Virtanen, P. (2007). Muutosta johtamassa. Helsinki: Edita.
- Wallin, O (2012) Hoivatyöhön sitoutuminen. Diskurssianalyysi työhön sitoutumisesta perheen, työhyvinvoinnin, ammatillisuuden ja asiakaslähtöisyyden näkökulmista. AKATEEMINEN VÄITÖSKIRJA, TAMPEREEN YLIOPISTO

