

# **Sisäilma- asiantuntijan henkinen kuormitus hallintaan**

**Aerobiologian yksikön  
Asiakaspäivä 31.10.2017**

**Marjut Joki  
työpsykologi**

# Huomioitavaa

Jos sisäympäristössä on ongelmia

- Yksilöllä on huoli omasta terveydestään

- Työyhteisössä voi olla luottamuspulaa, ristiriitoja ja huoli tulevaisuudesta

- Organisaatiolla on vastuu muutoksesta ja toimivista työn tekemisen edellytyksistä

# Tilanne, jossa asiantuntija toimii

- Tieteelliseen ja tekniseen tietoon liittyy epävarmuustekijöitä
- Maallikot ja asiantuntijat arvioivat riskiä eri tavoin - faktat vs. tunteet/ uhka terveydelle/ suhteellisuudentaju
- Haittatekijöiden syyt eivät ole aina selviä ja terveysperusteisia raja-arvoja eri sisäilman epäpuhtaustekijöille on vähän
- Toive suuresta selkeästä syystä
- Ihmisten on vaikea arvioida todennäköisyyksiä ja hallita epävarmuuksia – ihmiset toivovat tosiasioita

• Monenlaisia kokemuksia

• Riski voi herättää voimakkaita tunteita; pelkoa, ahdistuneisuutta, suuttumusta...

• Fantasiat: pimittäminen, osatotuudet/ halvalla pääseminen, säästöt

• Ajatus, että pitää vaatia toimenpiteitä ja oikeuksia

• Mistä oikeasti puhutaan? ”Laillinen” syy purkaa pettymystä, turhautumista, epäluottamusta, etenkin jos yhdistyy organisaation muihin muutoksiin.

• Tieto, joka tukee omia uskomuksia tai vahvistaa epäluuloja huomattavasti merkityksellisempää -> huhujen alas ampuminen

• Houkutus vastakkain asetteluun / hyvä –paha, puolesta tai vastaan

- Jos aikaisemmissa prosesseissa tehty virheitä, miksi nyt olisi toisin?
- Negatiivisen informaation voimakas vaikutus (ns "kielteisyysjarha").
- Vastoin omia uskomuksia olevaa tietoa pidetaan herkasti epäluotettavana, harhaanjohtavana tai epäolennaisena
- Viestivän organisaation tai ihmisen uskottavuuden puute tai luottamuspuula
- Toimijoiden aiemmat todelliset tai kuvitteelliset laiminlyönnit tai epäonnistumiset sisäilmasto-ongelmien hoidossa

# Tilanne, jossa on kolme ongelmaa

- Rakennuksen ongelma ja siihen liittyvät terveystaitat
- Luottamuksen rapautuminen eri osapuolten välillä vaikeassa tilanteessa
- Työyhteisön uupuminen vaikeassa tilanteessa

---->

## **Kaikkien kolmen ongelman hoitaminen tärkeää**

- Muuten voi käydä niin, että onnistuneista teknisistä korjausratkaisuista huolimatta valitukset ja oireilu jatkuvat.

# Onnistumisen peruslähtökohdat

- Moniammatillisen yhteistyön ja sen rakenne
- Tilojen käyttäjien osallistaminen
- Tilanteen kokonaisvaltainen maltillinen tarkastelu
- Tavoitteellinen, vaiheittainen työskentely
- Vuorovaikutteinen, säännöllinen viestintä



# Tue asiantuntijana

- Jokaista hoitamaan oma roolinsa
- Luottamusta prosessiin ja asioiden hoitamista toimintamallien mukaisesti
- Realiteeteissa pysymistä
- Kuuntelua ja kokemusten kunnioittamista
- Malttia
- Ratkaisukeskeistä viestintää

S.Kalavainen/TTL



# Vältä asiantuntijana

- Ammattiroolista lipsumista
- Monen asian niputtamista yhteen
- Liittoutumista – muun kuin asian hoitamisen kanssa
- Juuttumista, kauhistelua, vatvomista
- Tunteen ja kokemusten vähättelyä
- Pikaratkaisujen lupaamista
  
- Oma uupumista - pidä huolta omasta jaksamisestasi

# Asiantuntijoiden kokemia ongelmia

- Päätävien ihmisten ja asiantuntijoiden vaihtuminen, samoihin asioihin joudutaan palamaan aina uudelleen
- Asiantuntija ei aina tule kuulluksi päätöspöydässä, ulkopuolinen olo
- Kokemus, että puheluihin ja sähköposteihin ei vastata, asioihin ei palata tai ”ei kuulu mulle”
- Eri osapuolten ja asiantuntijoiden keskenään ristiriitaiset näkemykset ja viestit.
- Sisäilmaryhmä on eristäytynyt ja sisäänpäin kääntynyt, ulkopuolisen asiantuntijan paikka?
- Selvityksen tilaajan selkokielisyyden puute.

# Sisäilmasto-ongelmissa tarvitaan riskiviestinnän osaamista

- Riskiviestintä on viestintää tilanteissa, jotka sisältävät terveyteen ja hyvinvointiin liittyviä riskejä
- Tilan käyttäjät toivovat saavansa varmaa tietoa sisäilmasto-ongelmista ja niiden terveysvaikutuksista heti epäilyjen ilmaantuessa
- Ongelmana on, että täsmällistä tietoa on harvoin heti saatavilla
- Terveysriskin käsite itsessään on suhteellinen: riskin suuruus arvioidaan terveyshaitan suuruuden ja todennäköisyyden perusteella
- Varmaa vastausta kysymykseen ”sairastunko minä?” on mahdoton antaa

M.Lahtinen/TTL

# Luottamus ja uskottavuus

- Toiminnan ja viestinnän avoimuus ja rehellisyys
- Tilan käyttäjiä osallistava toimintatapa, joka heijastaa välittämistä ja empatiaa
- Vankka asiantuntemus ja ammattitaito
- Näkyvä sitoutumisen osoittaminen

# Epäluottamusta lisää

- Asiantuntijoiden keskenään erilaiset kannanotot
- Koordinaation puute toiminnassa eri osapuolten kesken
- Ongelmatilannetta hoitavien henkilöiden puutteelliset viestintätaidot
- Mahdolliset epäonnistuneet aikaisemmat ratkaisuyritykset

# Tarvitaan vuorovaikutustaitoja

- Läsnäolo ja yhteyden luominen
- Kuuntelu ja kysyminen
- Oman viestin kiteyttäminen
- Perustelut
- Selkeä esiintyminen, esimerkkien käyttö

# Viestin muotoilu

## Mieti:

- Ketekä ovat kuulijoitani?
- Millaisia vaikutuksia tavoittelun puheellani?
- Miksi puhettani kannattaa kuunnella?



# Mikä on viestinnän tavoite?

Mikä on tilan käyttäjille suunnatun viestinnän tavoite - mitä viestinnällä halutaan saada aikaan?

Onko ensisijainen tavoite:

- tehtyjen korjaustoimenpiteiden onnistumisen osoittaminen
- oireiden syyn selvittäminen
- työrauhan turvaaminen työntekijöille
- tiedottaa ja kertoa tapahtumista
- poistaa turhia pelkoja ja rauhoittaa tilannetta
- motivoida tilan käyttäjiä toimintaan?

# Pääviestit

•Tukevat tavoitteiden saavuttamista ja kertovat kiteytetysti ja selkeästi asiasta

## **Kiteytä pääviesti:**

•Etsi ydin

•Tiivistä ja havainnollista (2-3 virkettä + perustelut)

•Ole selkeä

•Ole konkreettinen

•Käytä esimerkkejä (faktat, tilastot) ja tavallista (elävää) kieltä

# Tiedotus- ja keskustelutilaisuudet kannattaa valmistella huolella ja yhteistyönä sisäilmaryhmässä (M.Lahtinen/TTL)

- Mikä on tilaisuuden tavoite
- Mikä on kohderyhmä eli keitä tilaisuuteen kutsutaan? Mitä kutsutuista tiedetään? Viestit räätälöidään kohderyhmän mukaan.
- Kuka toimii tilaisuuden puheenjohtajana ja mitkä ovat hänen tehtävänsä?
- Muiden sisäilmaryhmän jäsenten roolit ja tehtävät tilaisuudessa?
- Pääviestit (1-3), jotka haluatte välittää kuulijoille
- Millaista tiedotusmateriaalia tarvitaan infotilaisuuden tueksi?
- Millainen on tilaisuuden kulku kokonaisuudessaan?
- Mitä sudenkuoppia tilaisuuteen voi sisältyä (esimerkiksi joku yleisön edustaja sabotoi tilaisuutta)?
- Miten tilaisuus dokumentoidaan?

# Tilanteeseen sopivien viestintämenetelmien valinta (M.Lahtinen/TTL)

- Vuorovaikutteinen viestintä
- Sisäilmaryhmän organisoimat tiedotus- ja keskustelutilaisuudet
- Tutustumiskäynnit korjaustyömaalle
- Henkilökohtaiset keskustelut
- Kirjallinen viestintämateriaali (sähköposti, intranet jne.)
- Yleistajuisia yhteenvetoja tutkimustuloksista, ongelman terveydellisestä merkityksestä, korjausten tavoitteista
- Tekstin ymmärrettävyys ja arkikielisyys
- Mahdollisuus tutustua myös alkuperäisiin sisäilmatutkimusten lausuntoihin esimerkiksi järjestetyn tiedotustilaisuuden jälkeen
- Intranettiin esim. "Usein kysytyjä kysymyksiä" -palsta

# Viestinnän sisällöt ja aikataulutus

(M.Lahtinen/TTL)

- Viestinnän tulee olla säännöllistä ja sen pitää kestää koko ongelman käsittelyprosessin ajan
- Periaate on, että aina kerrotaan kun tapahtuu ja myös silloin, kun mitään ei näytä tapahtuvan -mitä taustatyötä tehdään ongelman hoitamiseksi
- Viestinnän sisältöjen suunnittelussa tarvitaan koko sisäilmaryhmän ja asiantuntijoiden ammattiosaamista
  
- **Oleellista on, että sisäilmaryhmä sopii viestinnän pelisäännöt ja sisällöt yhteisesti ryhmässä ja esiintyy ulospäin yhtenäisenä tiiminä, joka kantaa kokonaisvastuun prosessista ja tehdyistä ratkaisuista**

# Oma jaksaminen asiantuntijan roolissa

- Mistä tukea omalle jaksamiselle?
- Kuka tai mikä on luotettava taho omien kysymysten ja turhautumien käsittelyyn?
- Henkilökohtaisten terveystieteiden pitäminen erillään muusta prosessista
- Vertaistuen mahdollisuus?
- Onnistuneiden kokemusten hyödyntäminen ja levittäminen

# Luottamuksen ilmapiiri avaintekijänä sisäilmasto-ongelman ratkaisussa (M.Lahtinen/TTL)

•Ei yksittäisistä ja irrallisia tiedottamisen temppuja, vaan

**Luottamuksen ilmapiiri on seurausta**

•**hyvästä prosessin hoidosta,**

•jonka perustana on teknisten asiantuntijoiden, kiinteistönhallinnan, työsuojelun, työterveyshuollon ja tilankäyttäjien **näkökulmien yhteen nivominen**

sekä

•**keskinäinen vuorovaikutus ja yhteistyö.**



# Lisää tietoa

•Lahtinen M, Ginström A, Harinen S, Lappalainen S, Tarkka O, Unhola T: Selätä sisäilmastokiista - viesti viisaasti. Työterveyslaitos, Helsinki 2010.

•Lahtinen M, Lappalainen S, Reijula K. Sisäilman hyväksi. Toimintamalli sisäilmaongelmien ratkaisuun. Työterveyslaitos, Helsinki 2008.

•Lappalainen S et al. Sisäympäristöongelmien ratkaiseminen kuntien rakennuksissa. Ohje toimintatavoista sisäympäristöongelmia hoitaville ryhmille ja henkilöille. Kuntaliitto, Helsinki 2010

•Salonen, H. et al. Kosteus- ja homevauriot – ratkaisuja työpaikoille.  
Työterveyslaitos, Helsinki 2014.

**Kiitos!**