

TUNNEÄLY JOHTAMISESSA

Marko Rauhala

Accenture Health & Public Services

Tasapainoa työhön -teemaseminaari psykososiaalisesta
kuormituksesta

6.6.2019

SISÄLTÖ

ESITTELY

ACCENTURE: TRULY HUMAN

TUNNEÄLY JOHTAMISESSA

- TUNTEIDEN 10 LAKIA
- TUNNEÄLYN OSA-ALUEET
- TUNNEÄLYKKÄÄN
KÄYTTÄYTYMISEN MALLI
- HARJOITUS
- TUNNEÄLY JA
ONGELMANRATKAISU
- ARVOSTAVA PUHETAPA

ACCENTURE TRULY HUMAN

- **Maailman inhimillisin organisaatio digitaalisella aikakaudella**
- **Maailman monimuotoisin yritys 2020**
- **Alansa eettisin yritys globaalisti jo pitkään**

ACCENTURE

\$39.6
miljardia
Liikevaihto
tilikautena 2018



459 000
Työntekijää



Kattava terveydenhuollon ja julkisen sektorin kokemus sekä toimialaosaaminen

Terveystenhooltoon ja julkiseen sektoriin keskittynyttä henkilöstöä Suomessa 100+ ja Pohjoismaissa yhteensä 500+



40+
toimialaa



150+
Kattava markkinajohtajista ja innovaattoreista muodostuva allianssiverkosto



Suomessa
30
vuotta



200+
Toimipistettä ja asiakkaita yli 120 maassa



50+
Toimituskeskusta viidellä mantereella, jotka tarjoavat palveluja 39 eri kielellä



1400
työntekijää

4 000+ asiakasta

Joihin lukeutuu maailman johtavia yrityksiä ja julkisen sektorin organisaatioita, mm. 94 Global Fortune 100 -listan yrityksistä sekä yli 80% Global Fortune 500 -listan yrityksistä



Accenture Strategy

Accenture Consulting

Accenture Digital

Accenture Technology

Accenture Operations

Health & Public Services

Financial Services

Communications, Media & Technology

Products

Resources

ACCENTURE FINLAND - INCLUSION

- Our long term vision is to develop an inclusive culture
- I&D is an integral part of our Nordic Strategic Intent
- Accenture ranked **World's Most Diverse and Inclusive Company** 2018, by Thomson Reuters
- Gender diversity goal is **50/50 by 2025**
- Accenture takes a wide view of inclusion and diversity going beyond gender, sexual orientation ethnicity, age, religion, abilities, gender expression and gender identity
- Our leaders around the world, including members of our Global Management Committee who sit on the Accenture Diversity Council, have helped shape our five Inclusion & Diversity global priorities:



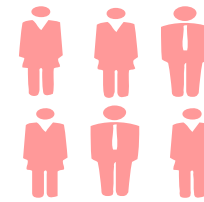
Women



Cross-Cultural
Diversity



LGBT



Ethnic Diversity



Persons with
disabilities

INCLUSION IS A CHOICE

BODY

MIND

HEART

SOUL

**LIIKUNTA
RAVINTO
UNI
ÄLYLAITTEIDEN FIKSU
KÄYTTÖ**

Nouse ylös. Liian kauan istuminen vaikuttaa korkeampaan kuolleisuuteen, väsymykseen ja motivaation puutteeseen.

Health Promotion Journal of Australia, 2011

Aloita liikkuminen. Fyysinen aktiivisuus parantaa mielialaa ja elämänlaatua.

Current Opinion in Psychiatry, 2005



BODY

MIND

HEART

SOUL

FOKUS

TUOTTAVUUS

**VAHVUUKSIEN
KEHITTÄMINEN**

INNOVAATIO

OPPIMINEN

**Voi kestää jopa 23 minuuttia palata takaisin tehtävään,
josta sinut keskeytettiin.**

University of California, 2005

**Monen asian tekeminen yhtä aikaa ei ole mahdollista.
Emme voi antaa parastamme kuin kahteen tehtävään
kerrallaan.**

National Academy of Sciences 2009



BODY

MIND

HEART

SOUL

YHTEYS MUIHIN

**LUOTTAMUKSEEN
PERUSTUVAT
IHMISSUHTEET**

TUNNE ARVOSTUKSESTA

MUKAAN OTTAMINEN

Ihmiset, jotka ovat tunnetasolla sitoutuneet työhönsä, kokevat hyvinvointinsa paremmaksi.

Journal of Occupational & Environmental Medicine, 2015

Työntekijät, jotka ovat tunnetasolla kiinnittyneet työhönsä, kokevat parempaa psykologista hyvinvointia.

Journal of Occupational & Environmental Medicine, 2015

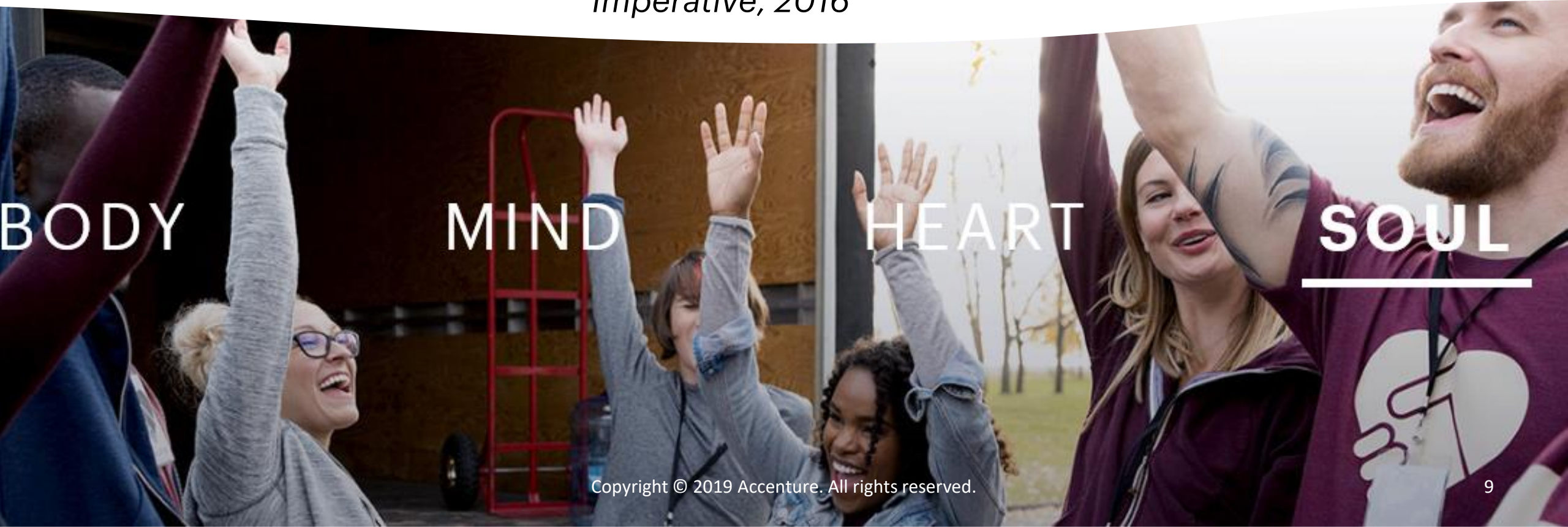
MUKAAN OTTAMINEN
SISÄINEN MOTIVAATIO
INTOHIMO JA TARKOITUS
VAPAAEHTOISUUS

73% ihmisistä, keitä motivoi jokin tietty tarkoitus, ovat tyytyväisiä työhönsä.

Yonsei University – South Korea

Työntekijän sitoutuminen liittyy 3 kertaa todennäköisemmin sisäisiin motivaation lähteisiin, kuten iloon työstä kuin ulkoisiin motivaattoreihin, kuten palkkaan.

Imperative, 2016



ESIMIEHEN TARKISTUSLISTA

- 1) Olen innostunut siitä, mikä on työyhteisöni missio**
- 2) Tiedän, mitä työssäni minulta odotetaan**
- 3) Tiimissäni ympärilläni on ihmisiä, jotka jakavat arvoni**
- 4) Voin hyödyntää vahvuuksiani joka päivä**
- 5) Tiimiläiseni tukevat minua**
- 6) Tiedän, että erinomaiset työsuoritukseni huomioidaan**
- 7) Minulla on vahva usko organisaationi tulevaisuuteen**

Marcus Buckingham & Ashley Goodall: Nine Lies about Work, 2019



TUNNEÄLY JOHTAMISESSA

HARJOITUS: IMPULSSIN HALLINTA

Kolme kuukautta sitten kollegani pyysi, että voisimme keskustella eräästä asiasta kahden kesken. Hän näytti vakavalta ja hyvin päättäväiseltä. Kun pääsimme neuvotteluhuoneeseen, hän meni suoraan asiaan: ”Haluan antaa sinulle palautetta. Olet ylimielinen ja sinun kanssa on vaikea työskennellä. Kritisoit herkästi muiden ihmisten ideoita ja keskityt heidän virheisiinsä. Minun on vaikea tehdä omaa työtäni tämän vuoksi.” Annettuaan palautteen hän katsoi minua rauhallisesti.

Miten toimisit tässä tilanteessa, jos olisit saanut kyseisen palautteen?

TUNTEIDEN 10 LAKIA

- 1) Tunteet on tunnettava**
- 2) Voit ainoastaan ilmaista sen, jonka todella tunnet**
- 3) Voit vain parantaa sen, jonka ilmaiset**
- 4) Tunteet ovat erilaisia – eivät hyviä eivätkä pahoja**
- 5) Se, mille annat huomiosi, kasvaa**
- 6) Voit antaa vain sen, joka sinulla jo on**
- 7) Et voi tehdä enemmän, jotta olisit enemmän. Sinun on oltava enemmän, jotta olisit enemmän.**
- 8) Ole ennen kuin teet**
- 9) Tunne edeltää toimintaa**
- 10) Hiljennä, jotta voit kiihdyttää**



TUNNEÄLYN OSA-ALUEET



Copyright © 2011 Multi-Health Systems Inc. All rights reserved.
Based on the original BarOn EQ-i authored by Reuven Bar-On, copyright 1997.

Copyright © 2019 Accenture. All rights reserved.

1. OMAKUVA – omien tunteiden ymmärtäminen

- Itsetunto
- Itsensä toteuttaminen
- Omien tunteiden tiedostaminen

2. ITSEILMAISU – omien tunteiden ilmaisu

- Tunneilmaisu
- Jämäkkyys
- Itsenäisyys

3. IHMISSUHTEET – ihmissuhteiden kehittäminen ja säilyttäminen

- Ihmissuhteet
- Empatia
- Sosiaalinen vastuu

4. PÄÄTÖKSENTEKO – tunteiden käyttö parempien päätösten tekemisessä

- Ongelmanratkaisu
- Todellisuuden testaus
- Impulssien hallitseminen

5. STRESSINSIETOKYKY – haasteiden selvittäminen

- Joustavuus
- Stressin sietokyky
- Optimismi

TUNNEÄLYKKÄÄN KÄYTTÄYTYMISEN MALLI



**RAKENTAVA,
HYVÄ
SUORIUTUMINEN**
Luo AAL



- Kasvu
- Kiitollisuus, anteeksianto
- Korjaus, kehittäminen
- Kohtaaminen, irti päästäminen
- Tunnustaminen
- Vastuun hyväksyminen
- Hengitys, kuuntelu, ymmärrys

**EDISTÄÄ
LUOTTAMUKSELLISIA
IHMISSUHTEITA**



A = Arvot

A = Arvostus

L = Luottamus

JOKIN TAPAHTUMA

P = Pelko

E = Epävarmuus

E = Epäily

**HAITALLINEN
KÄYTTÄYTYMINEN**

Luo PEE



PYSÄHDY & VALITSE TOISIN – ole rohkea

- Turhautuminen, ärsytys
- Puolustautuminen, tekosyyt, selitykset
- Kieltäminen, hylkääminen, välttäminen, pettymys
- Syyllisyys, syyttäminen, häpeä
- Viha, hyökkäys, vastahyökkäys
- Rankaiseminen
- Tukokset, sairaus

VASTAA

REAGOI

**ESTÄÄ LUOTTAMUKSEN
SYNTYMISEN,
LUO VIHA-
MIELISYYTTÄ**



TUNTEET OSANA TYÖNTEKOA

- **Negatiiviset tunteet on helppo projisoida muihin ihmisiin**
 - Tunneälyn avulla tilanteen voi kääntää ylösalaisin: jokainen tilanne ja ihminen tarjoaa tilaisuuden oppimiseen
- **Tunnetilamme vaikuttaa työskentelyymme merkittävästi**
 - Kuinka voisin kohottaa omaa tunnetilaani? Kuinka voin auttaa muita tässä?
- **Olennaista läsnäolon harjoittaminen**



TUNNEÄLY JA ONGELMANRATKAISU

- **Kyky löytää ratkaisuja ongelmiin tilanteissa, joissa tunteet ovat mukana**
- **Ongelmanratkaisukyky sisältää kyvyn ymmärtää kuinka tunteet vaikuttavat päätöksentekoon**

HARJOITUS: PÄÄTÖKSENTEON PYÖRÄ

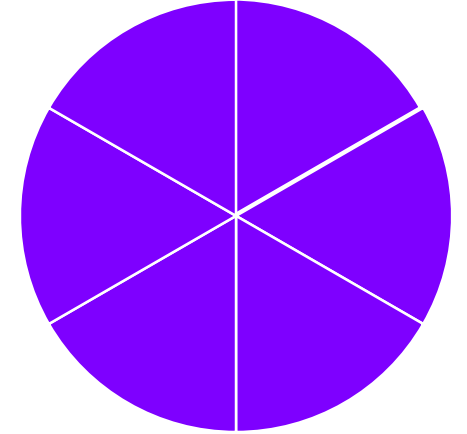
- **Päätöksenteon pyörä on työkalu, joka auttaa tekemään päätöksiä haastavissa tilanteissa**
- **Tarkoituksena listata eri kriteerit, jotka vaikuttavat päätökseen:**
 - Käytännölliset, raha-asioihin liittyvät, tunteet, ihmissuhteisiin liittyvät
- **Auttaa ymmärtämään tehtyjä ratkaisuja sekä niiden seurauksia**



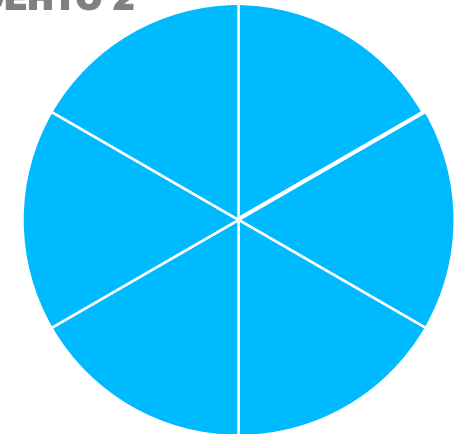
HARJOITUS: PÄÄTÖKSENTEON PYÖRÄ

- 1. Kuvittele tilanne, jossa joudut tekemään päätöksen kahden eri vaihtoehdon välillä.**
- 2. Piirrä kaksi ympyrää, jotka edustavat näitä vaihtoehtoja.**
- 3. Jaa ympyrä lohkoihin (enintään 8). Listaa päätöksentekoon vaikuttavat kriteerit lohkoihin.**
- 4. Pisteytä jokainen kriteeri arvosanalla 1–10 sen mukaan, kuinka suuri tämän vaikutus on.**
- 5. Kun olet listannut ja pisteyttänyt kummankin ympyrän kriteerit, voit laskea niiden yhteissumman ja vertailla tuloksia keskenään.**

VAIHTOEHTO 1



VAIHTOEHTO 2



HARJOITUS: BUMERANGI

Kun kohtaamme epämiellyttävän tilanteen, toivomme pääsevämme eroon epämukavuuden tunteista välittömästi ja valitsemme yhden tai useamman seuraavista vaihtoehdoista:

- **TAPPELE:** Kierrämme asian tai syytämme toisia – lähetämme bumerangimme eteenpäin.
- **PAKENE:** “Lennämme paikalta” tai etsimme tekosyn lähteä.
- **JÄÄDY:** Jäädymme – emme pysty toimimaan, olemme shokin kaltaisessa tilassa.
- **KIELLÄ:** Kiellämme, tukahdutamme tai jätämme huomiotta esiin nousseen riidan tai konfliktin.



HARJOITUS: BUMERANGI

1. ASKEL

- Kun kohtaat epämiellyttävän tilanteen, ota ensin pitkä hengitys ja keskity siihen. Tunnustele sitten tilannetta – kuuluuko sinun vastata vai annatko toisen henkilön jatkaa?

2. ASKEL

- Kuuntele tarkasti, mitä toinen henkilö kertoo.

3. ASKEL

- Vedä yhteen, mitä olet kuullut ja varmista, että olet ymmärtänyt asian oikein. Kysy sitten, onko toinen henkilö halukas kuulemaan sinun mielipiteesi asiasta.
- Jos vastaus on **ei** – peräänny tilanteesta. Jos vastaus on **kyllä** – aloita keskustelu ja tuo esiin omat ajatuksesi, tunteesi ja mielipiteesi sekä perustelut näille.

4. ASKEL

- Jos tunnet, että haluat vielä jatkaa keskustelua tai ”kertoa toiselle totuuden”, kysy itseltäsi:
 - Kuka omistaa tunteeni?
 - Kuka on kontrollissa – minä, toiset vai tunteeni?
 - Voiko kukaan muu omistaa tunteitani kuin minä itse?
 - Mitä saavutan sillä, jos ”huudan takaisin”? Mitä oikeasti tarvitsen?

5. ASKEL

- Kysy itseltäsi: Halunko olla oikeassa vai haluanko olla onnellinen?

6. ASKEL

- Voit tehdä harjoituksen myös kirjallisesti tai toisen henkilön kanssa, kehen luotat.
- Kysy vielä itseltäsi: Jos haluan olla tässä tilanteessa onnellinen, mistä minun on päästettävä irti? Olenko valmis tähän?

ARVOSTAVA PUHETAPA

ESIMERKKI: LOVELACE HEALTH SYSTEMS DISCOVERING THE PASSION FOR NURSING

- **Mitkä olivat toiveesi ja tavoitteesi, kun valitsit potilashoidon ammattiksesi?**
- **Mikä motivoi sinua tänään?**
- **Mahdollisuus hoitaa toisia on sytyttänyt monessa halun tehdä hoitotyötä. Kuvaile tilannetta, jolloin tunsit tätä intohimoa.**
- **Kuvaile työtilannetta, jolloin huumori helpotti kipeää, stressaavaa tai kireää tilannetta tai sai aikaan positiivisen vaikutuksen.**

ARVOSTAVA PUHETAPA

ESIMERKKI: LOVELACE HEALTH SYSTEMS DISCOVERING THE PASSION FOR NURSING

- **Kuvaile tilannetta, jolloin tunsit itsesi erittäin arvostetuksi.**
- **Mikä on merkityksellisin tapa, jolla työpanoksesi on huomattu ja sitä on arvostettu?**
- **Kuvaile tilannetta, jolloin olit osa tiimiä ja osaamisesi vaikutti tiimin suoriutumiseen merkittävästi.**
- **Mitä arvostit tässä tiimissä?**
- **Kuvittele, että työskentelet erinomaisessa tiimissä. Minkälainen se on?**

KIITOS!