



Työterveyslaitos

Työyhteisö sisäilmaongelmien ratkaisijana

Työterveyshuollon erikoislääkärikoulutuksen
valtakunnallinen seminaari Tampereella 20.-21.11.2007
Marjaana Lahtinen, erikoispsykologi, PsT

Sisäilmasto-ongelmien monimuotoisuus

Miksi sisäilmasto-ongelmat ovat usein niin vaikeita ratkaista?

- Sisäilmasto-ongelmat ovat monimuotoisia ja yksinomaan tekniseltä kannalta usein vaikeita tutkia ja ratkoa. Asiantuntijat joutuvat toimimaan maailmassa, jossa on – olemassa olevasta laajasta tutkimustiedosta huolimatta – yhä paljon epävarmuustekijöitä, esim.
 - joudutaan turvautumaan epäsuoriin mittausmenetelmiin
 - terveysperusteisia raja-arvoja vähän
 - annos-vaste suhteesta vähän tietoa
- Laajoissa, pitkään jatkuneissa sisäilmasto-ongelmissa ei ole kysymys pelkästään teknisestä ongelmasta ja sen korjaamisesta. On tavallista, että sisäilmastoon liittyvät ongelmat herättävät työpaikalla huolta terveydestä, ahdistuneisuutta ja pelkojakin.
- Sisäilmasto-ongelmien moniulotteisuutta lisää myös se, että henkisesti kuormittava työ ja työyhteisölliset ongelmat voivat pahentaa tilannetta.
- Työpaikoilla on runsaasti kehittämistarpeita sisäilmasto-ongelmien käsittely- ja ratkaisuprosessin organisoinnissa. Pahimmillaan epäonnistuneella prosessin hoidolla voidaan hukata käytettävissä olevat resurssit ja jumiutua pitkäksi aikaa ongelmakierteeseen.

Työyhteisön tilanne ja sisäilmaongelmat

- Työyhteisön tilanteen ja sisäilmasto-ongelmien välinen kytkös on monimutkainen, yksinkertaisia selityksiä tai syy-seuraus –suhteita ei ole

Psykososiaalinen työympäristö ja työstressi voivat vaikuttaa monella tavalla sisäilmaongelmissa (1)

- ➔ Sisäilmasto-ongelmien ydin on fyysisessä työympäristössä (sen altisteissa), mutta myös psykososiaalinen työympäristö vaikuttaa siihen, millaisen ilmiasun ongelma saa työpaikalla
- Mahdollisia mekanismeja:
 - Haitallinen psyykkinen kuormitus ja siitä seuraava stressi voivat lisätä herkkyyttä fyysisen työympäristön altisteille esimerkiksi immuunijärjestelmän heikkenemisen myötä eli stressi voi lisätä sairastumisherkkyyttä ja pahentaa oireita tai taudinkulkua
 - Stressi saattaa olla myös seurausta sisäilmaan liittyvästä ratkaisemattomasta ja pitkittyneestä ongelmatilanteesta sekä siihen liittyvistä huolista ja peloista. Tässä tilanteessa stressi voimistaa entisestään oireilua

Pitkään jatkuneissa sisäilmaongelmissa syntyy helposti kehämäinen vuorovaikutussuhde: stressi lisää oireilua, joka voimistaa stressiä, joka....

Psykososiaalinen työympäristö ja työstressi voivat vaikuttaa monella tavalla sisäilmaongelmissa (2)

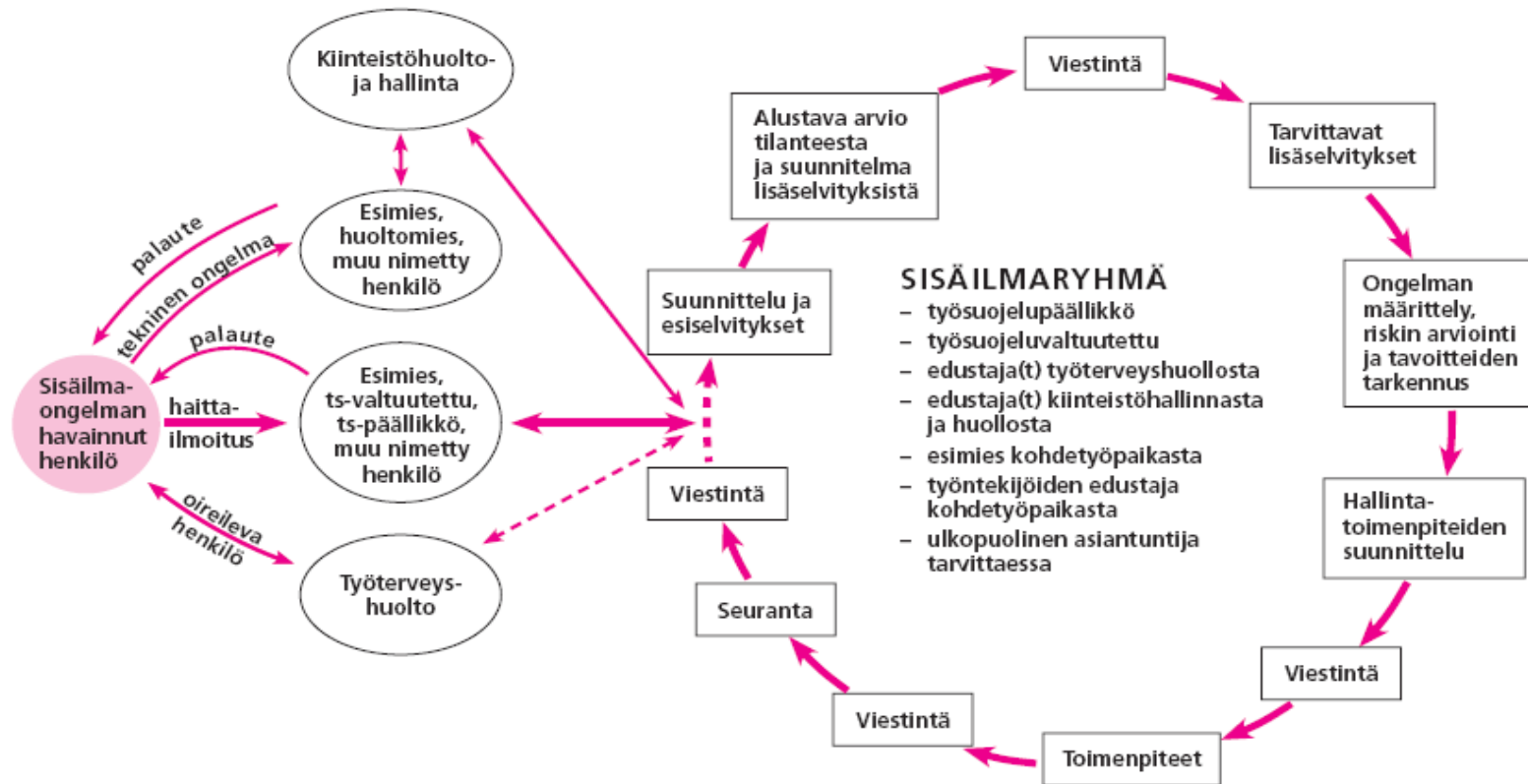
- Työyhteisössä, jossa esim. meneillään suuria, epävarmuutta ja epäluottamusta aiheuttavia muutoksia tai työyhteisöristiriitoja, sisäilmaongelmat voivat olla ikään kuin "viimeinen pisara" ja saada aikaan suurta kuohuntaa. Sama sisäilmaongelma toisenlaisessa työyhteisön tilanteessa saattaisi saada aivan erilaisen ilmiön !
- Organisaation vaikeassa tilanteessa sisäilmaongelma voi olla myös "hyvä vihollinen". Sisäilmaongelmaa käsiteltäessä voidaan purkaa myös yleistä epävarmaan tilanteeseen liittyvää ahdistuneisuutta. Yhteinen selkeä ulkopuolinen uhka voi yhdistää yhteisöä ja vahvistaa sen kiinteyttä, mutta tilanne tuo uusia ongelmia ja sisäilmaongelman hoitaminen vaikeutuu.
- Haitallinen psyykkinen kuormitus ja stressi voivat aiheuttaa fyysisiä oireita, jotka henkilö yhdistää vähäisiin tai ohimeneviin sisäilmaongelmiin. Tällöin kysymys saattaa olla virheellisestä tulkinnasta ja sisäilmaan liitetyt oireet ovat itse asiassa stressin oireita

Psykososiaalinen työympäristö ja työstressi voivat vaikuttaa monella tavalla sisäilmaongelmissa (3)

- Pitkittyneissä sisäilmaongelmissa on useimmiten kysymys monimutkaisista vaikutusketjuista, joissa eri mekanismit voivat toimia myös samanaikaisesti
- Ei niinkään "joko-tai" vaan "sekä-että" –ongelma: ongelmatilanne, jossa monenlaiset työn ja työympäristön ongelmat vahvistavat toinen toisiaan
- Asettaa erityisiä haasteita ongelman käsittelyprosessin hallinnalle

Toimintamalli sisäilmaongelmien ratkaisemiseksi

(Lahtinen, Lappalainen, Reijula: Sisäilman hyväksi - Toimintamalli vaikeiden sisäilmaongelmien ratkaisuun, Työterveyslaitos 2006)



Mikä on "vaikea sisäilmaongelma", jonka käsittelyyn tarvitaan sisäilmaryhmää

- Esimerkiksi:
 - Sisäilmastokyselyn, haitta- tai/ja oireilmoitusten tai keskustelujen perusteella vaikuttaa laajemmalla, työympäristöön liittyvältä ongelmalta
 - ✓ syy ei ilmeinen tai
 - ✓ haitan korjaaminen vaatisi merkittäviä (esim. laajoja tai kalliita) toimenpiteitä
 - ✓ työterveyshuollon havainnot oireilusta tärkeä viesti
 - Selvä työympäristöhaitta ei ole korjaantunut teknisen ilmoitusmenettelyn kautta – pitkittynyt ongelmatilanne
 - Tilanne aiheuttaa huolta / jännitteitä työyhteisössä tai sisäilmaongelma ilmaantuu silloin kun työyhteisössä on muutenkin vaikeaa (monitekijäinen vyyhti)

Toimintamalli vaikeiden ja monitahoisten sisäilmaongelmien ratkaisemiseen

- perustuu "sisäilmaryhmän" toimintaan, jossa vastuut ja roolit on selkeitä
- korostaa suunnitelmallista, prosessimaista moniammatillista yhteistyötä sekä tilan käyttäjiä osallistavaa toimintatapaa
 - työsuojelu
 - kiinteistöhallinta- ja huolto
 - työterveyshuolto
 - tilojen käyttäjät
- korostaa ongelman maltillista määrittelyä, vuorovaikutteista ja säännöllistä viestintää sekä asetettujen tavoitteiden seuranta
- ulkopuolisia asiantuntijoita käytetään niissä vaiheissa, joissa ryhmä päättää sen tarpeelliseksi (asiantuntijana, konsulttina ja kouluttajana työpaikan prosessissa)

Keskeistä on saavuttaa luottamuksen ilmapiiri, se on avaintekijä sisäilmasto-ongelman ratkaisussa

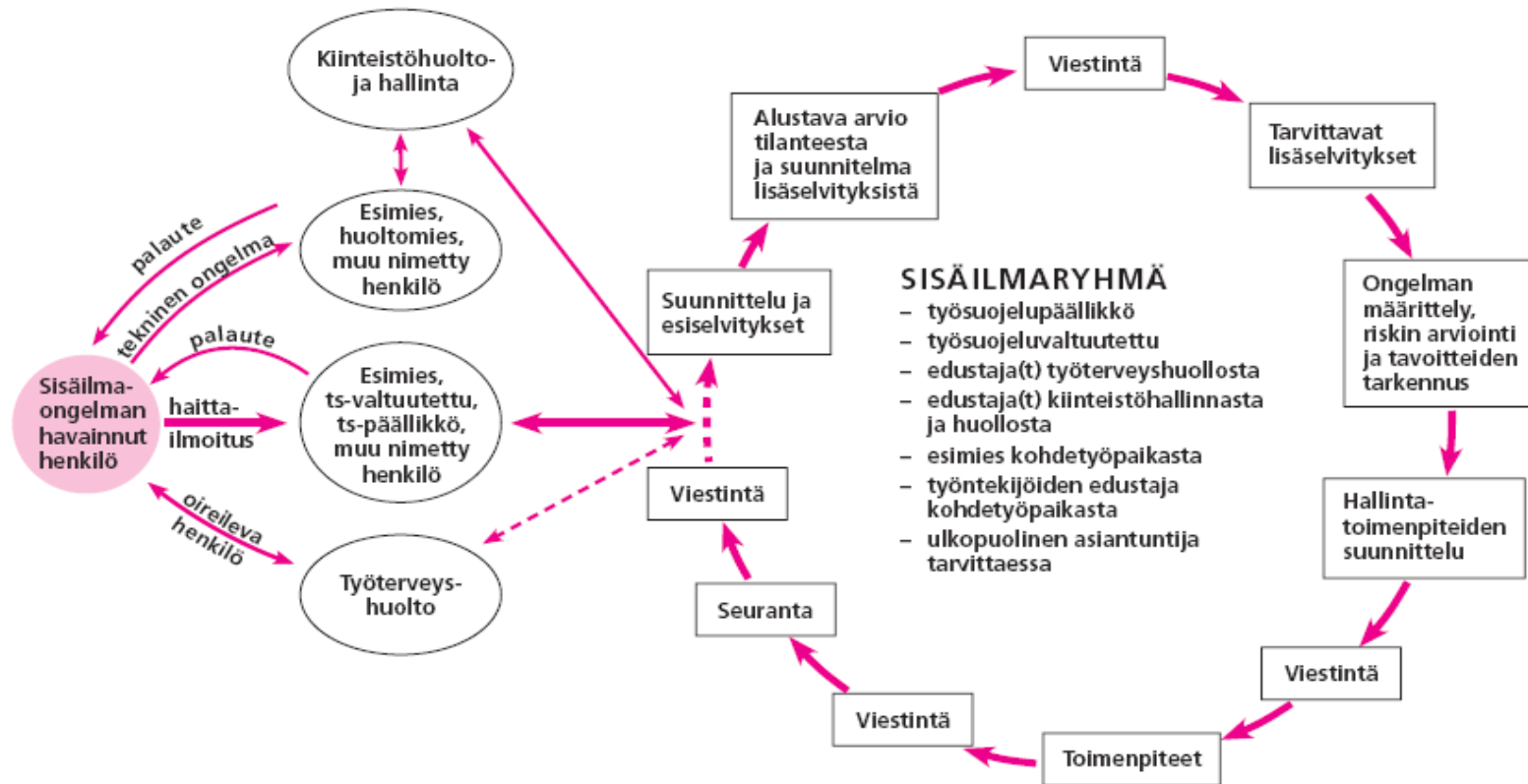
- Luottamuksen ilmapiirin aikaansaamisessa ei ole kysymys yksittäisistä ja irrallisista tiedottamisen tempuista!
- Luottamuksen ilmapiiri on seurausta **hyvästä prosessin hoidosta**, jonka perustana on teknisten asiantuntijoiden, kiinteistönhallinnan, työsuojelun, työterveyshuollon ja tilankäyttäjien **näkökulmien yhteen nivominen** - näitä edustavien ihmisten **keskinäinen vuorovaikutus ja yhteistyö**.
- Epäluottamusta ovat omiaan aikaansaamaan mm.
 - asiantuntijoiden keskenään erilaiset kannanotot,
 - koordinaation puute toiminnassa eri osapuolten kesken,
 - ongelmatilannetta hoitavien henkilöiden puutteelliset viestintätaidot ja
 - mahdolliset epäonnistuneet aiemmat ratkaisuyritykset.

Sisäilmaryhmän kiinteä yhteistyö prosessin aikana on tärkeää

- Sisäilmaryhmä on tapa organisoida yhteistyötä - se on yhteistyöfoorumi ja työrukkanen. Ryhmällä säännölliset kokoukset, joissa arvioidaan etenemistä.
- Ryhmä on hyvä muodostaa PATT-periaatteen mukaan.
Mukaan tarvitaan
 - Päätäjiä (saadaan käyttöön riittävät resurssit ja pystytään toteuttamaan ratkaisut)
 - Asiantuntijoita (paras mahdollinen asiantuntemus työpaikan sisältä ja tarvittaessa ulkopuolelta)
 - Toteuttajia ja tilankäyttäjiä (mukana ne, joita ratkaisut koskevat ja jotka toteuttavat ne)
- Ryhmällä on nimetty vetäjä
- Osallistavan toimintatavan periaate: luo tiloissa työskenteleville osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia prosessin kaikissa vaiheissa!
- Ryhmä tekee päätökset ryhmässä yhteisesti keskustellen ja sopien. Puidaan asiat ryhmässä niin perusteellisesti, että viestintä ryhmästä ulospäin on yhdenmukaista
 - Näin ratkaisujen taustalla on yhteisesti tehty, perustellut päätökset eikä kukaan ryhmän jäsenistä joudu prosessissa syntipukin rooliin
 - Ryhmän yhtenäisyys lisää myös luottamuksen ilmapiiriä työyhteisössä

Toimintamalli sisäilmaongelmien ratkaisemiseksi

(Lahtinen, Lappalainen, Reijula: Sisäilman hyväksi - Toimintamalli vaikeiden sisäilmaongelmien ratkaisuun, Työterveyslaitos 2006)



Viestintäsuunnitelma osaksi sisäilmaongelman käsittelyn toimintasuunnitelmaa

- Pohdittavaksi viestinnän tarve, muodot ja tiedotusvastuut prosessin eri vaiheissa ("proaktiivisuus!")
- Viestintää tulisi tarkastella kolmesta eri näkökulmasta:
 1. Miten tilankäyttäjiltä saadaan tietoa ja kokemuksia ongelmatilannetta hoitavalle ryhmälle? Keinoja ovat esimerkiksi
 - kyselyt
 - haastattelut
 - keskustelut

2. Mistä asioista, missä vaiheessa ja millä tavalla sisäilmaryhmän tieto tulisi välittää tilankäyttäjille?

- Periaate on, että aina kerrotaan kun tapahtuu ja myös silloin kun mitään ei näytä tapahtuvan, sillä taustatyötä tehdään ongelman hoitamiseksi
- Muodot sovitettava työpaikan kulttuuriin ja käytäntöihin: työyksikkökokoukset, tiedotus- ja keskustelutilaisuudet, katselmoinnit, koulutustilaisuudet, sähköiset välineet jne

3. Miten vahvistaa ongelmatilannetta hoitavan sisäilmaryhmän sisäistä tiedonkulkua ja viestintää? Keinoja ovat esimerkiksi

- säännölliset kokouskäytännöt
- keskustelut yhteisen viitekehyksen ja ryhmän jäsenten roolien selkiyttämiseksi (huom! moniammatillisen yhteistyön haasteet)
- ryhmän yhteiset katselmoinnit ongelmakohteeseen
- dokumenttien tallentaminen keskitetysti kaikkien saataville
- tiedotusvastuiden määrittely ryhmän sisällä

Riskiviestinnästä (1)

- Riskiviestinnällä tarkoitetaan keskustelua riskiin liittyvistä tiedoista ja mielipiteistä.
- Se ei ole pelkästään tiedon välittämistä vaan vastavuoroista näkemysten vaihtamista.
- Viestintäprosessissa kaikki osapuolet voivat saada äänensä kuuluviin ja myös tuntea tulevansa kuulluiksi.
- Tavoitteena on auttaa osapuolia ymmärtämään riskiä ja sitä koskevaa päätöksentekoa sekä toimenpiteitä riskien hallitsemiseksi

Riskiviestinnästä (2)

- Riskeistä puhuttaessa myös kokemukset ja tunteet ovat pelissä mukana ja joskus voidaan ajautua ristiriitoihin
- Sisäilmaongelmissa saattaa esimerkiksi käydä niin, että se mitä asiantuntijat pitävät pienenä riskinä onkin tilan käyttäjien mielestä pelottava riski

Koettu riski (1)

- Tilan käyttäjien kokema riski on laajempi käsite kuin asiantuntijan arvioima riski!
- Koettu riski, eli tilan käyttäjien näkemys riskistä, on subjektiivinen arvio, jonka suuruuteen vaikuttaa riskin herättämä huolestuneisuus.

Tilan käyttäjien näkemys riskistä ("koettu riski") = arvioitu riski + huolestuneisuus

Opittua riskin kokemiseen liittyvästä tutkimuksesta: Mitkä tekijät voimistavat tai heikentävät "huolikomponenttia"

- **Riskin kokemiseen liittyvän tutkimuksen mukaan ihmiset kokevat hyväksyttävämmin riskit, jotka**
 - ovat vapaaehtoisia,
 - joita voi itse säädellä tai kontrolloida,
 - jotka ovat tuttuja, ymmärrettäviä,
 - tasapuolisesti väestössä / työpaikalla jakautuneita,
 - joiden vaikutukset ovat palautuvia ja
 - jotka liittyvät luonnonilmiöihin paremminkin kuin tekniikkaan.
- **Epäoikeudenmukaisena koetaan sellainen riskinotto,**
 - johon ihminen kokee joutuneensa pakosta,
 - josta hän kokee jonkun muun saavan kyseenalaista tai taloudellista hyötyä tai
 - jonka hän kokee eettisesti vääränä
- **Tuntemattomat, vaikutuksiltaan palautumattomat riskit koetaan vaarallisina ja suurina**

Koettu riski (2)

- Kysymys ei siis ole pohjimmiltaan oikeasta tai väärästä riskin tulkinnasta, sillä koettu riski on kokijalleen aina todellinen.
- Koska koettu riski on luonteeltaan subjektiivinen, se tarkoittaa myös sitä, että eri ihmiset arvioivat riskin eri tavoin – työyhteisössä on siis monenlaisia käsityksiä sisäilmaongelmaan liittyvästä riskistä, mikä usein mutkistaa tilannetta.
- Tunteiden ja erimielisyyksien sivuuttaminen tuntuu usein helpoimmalta ratkaisulta, mutta niitä välttelemällä joudutaan yhä vaikeampiin tilanteisiin

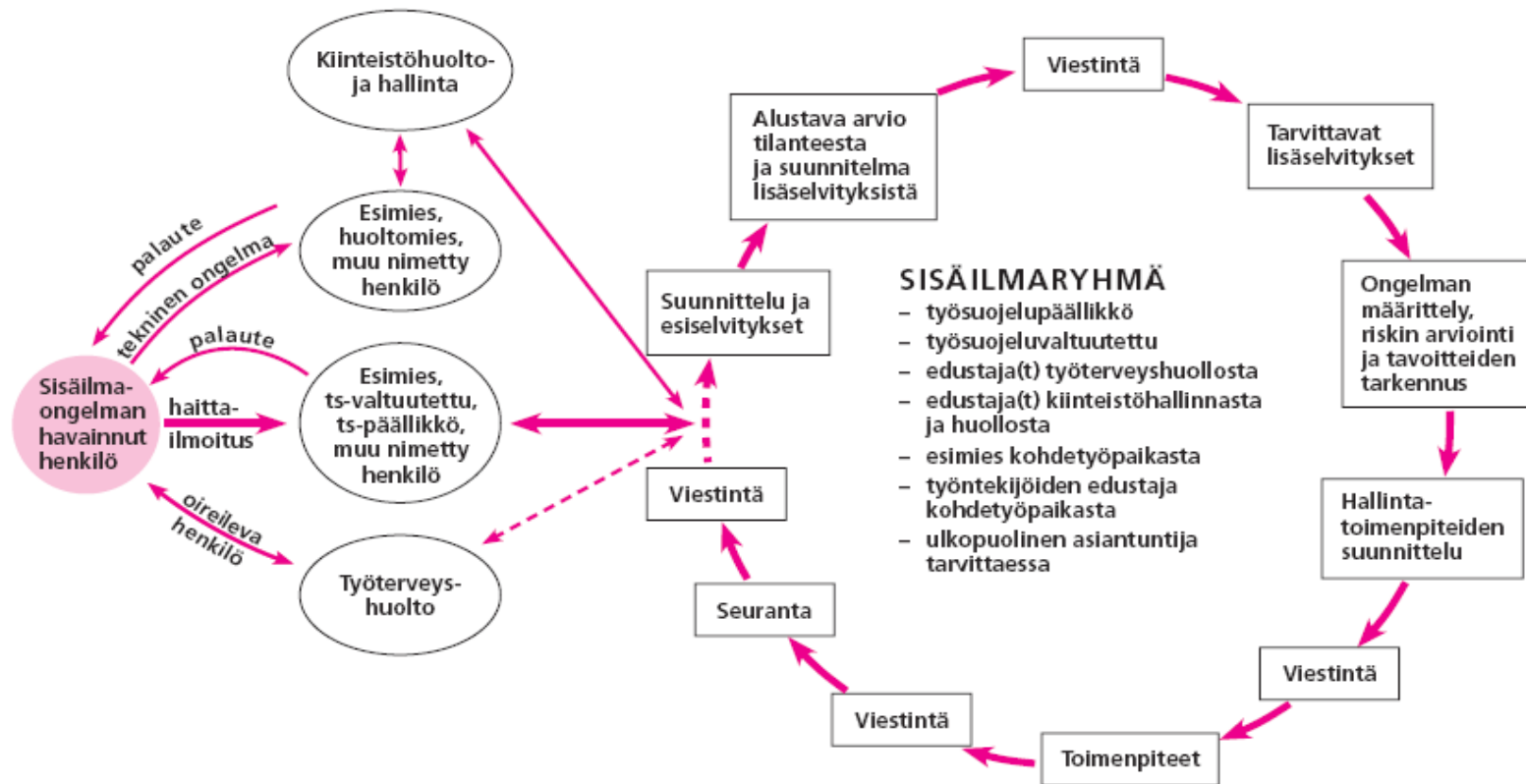
→ huolestuneisuus, pelko ja epäluottamus lisääntyvät ja sisäilmaongelman hoitaminen vaikeutuu

Ristiriitojen käsittely on osa sisäilmasto-ongelman hoitamista

- Kysyvä, kuunteleva ja tutkiva ote keskeistä – kysymys on enemmän asenteesta kuin tekniikasta
- Konflikteilla on hoitamattomina taipumus syventyä ja laajentua
- Joskus vaikeat sisäilmasto-ongelmat voivat kaikkine rönsyineen aiheuttaa työyhteisölle sekä fyysisesti että psyykkisesti erittäin kuormittavan tilanteen, jossa yhteisö saattaa tarvita erityistä työyhteisötukea tilanteesta selviytyäkseen.

Toimintamalli sisäilmaongelmien ratkaisemiseksi

(Lahtinen, Lappalainen, Reijula: Sisäilman hyväksi - Toimintamalli vaikeiden sisäilmaongelmien ratkaisuun, Työterveyslaitos 2006)



Luottamuksen ilmapiirin säilymisen kannalta kriittinen vaihe: Ongelman määrittely ja riskin arviointi (1)

- Ongelman määrittely = yritys muodostaa kuva siitä, mistä kaikesta ko. ongelma-tilanteesta on oikeastaan kysymys
 - mitkä ovat ongelman tausta- ja syytekijät ja
 - mikä on ongelman terveydellinen merkitys → riskin arviointi
- Usein tilanne on moniulotteinen ja joudutaan toimimaan arvioiden ja todennäköisyyksien varassa
 - tämä mahdollistaa erilaisten, joskus myös keskenään ristiriitaisten odotusten ja arvojenkin värittämien, tulkintojen ja johtopäätösten syntymisen samasta tilanteesta

Ongelman määrittely ja riskin arviointi (2)

- Erimielisyydet ongelman ja sen terveydellisen merkityksen arvioinnissa vaikeuttavat pahimmillaan suuresti sisäilmaongelman ratkaisemista:
 - jos työpaikalla ollaan erimielisiä siitä, mikä on ongelma, on todennäköistä, ettei yhteisymmärrystä synny myöskään ongelman ratkaisusta
 - on todennäköistä, että syntyy ristiriitatilanteita siitä, millaisiin tai kuinka laajoihin toimenpiteisiin tulisi ryhtyä ongelman korjaamiseksi
 - tällöin myös toteutettujen korjaustoimenpiteiden jälkeen osa on sitä mieltä, että tehtiin vääriä asioita

eli saavutettu lopputuloskin todennäköisesti kiistanalainen!

Ongelman määrittely ja riskin arviointi (3)

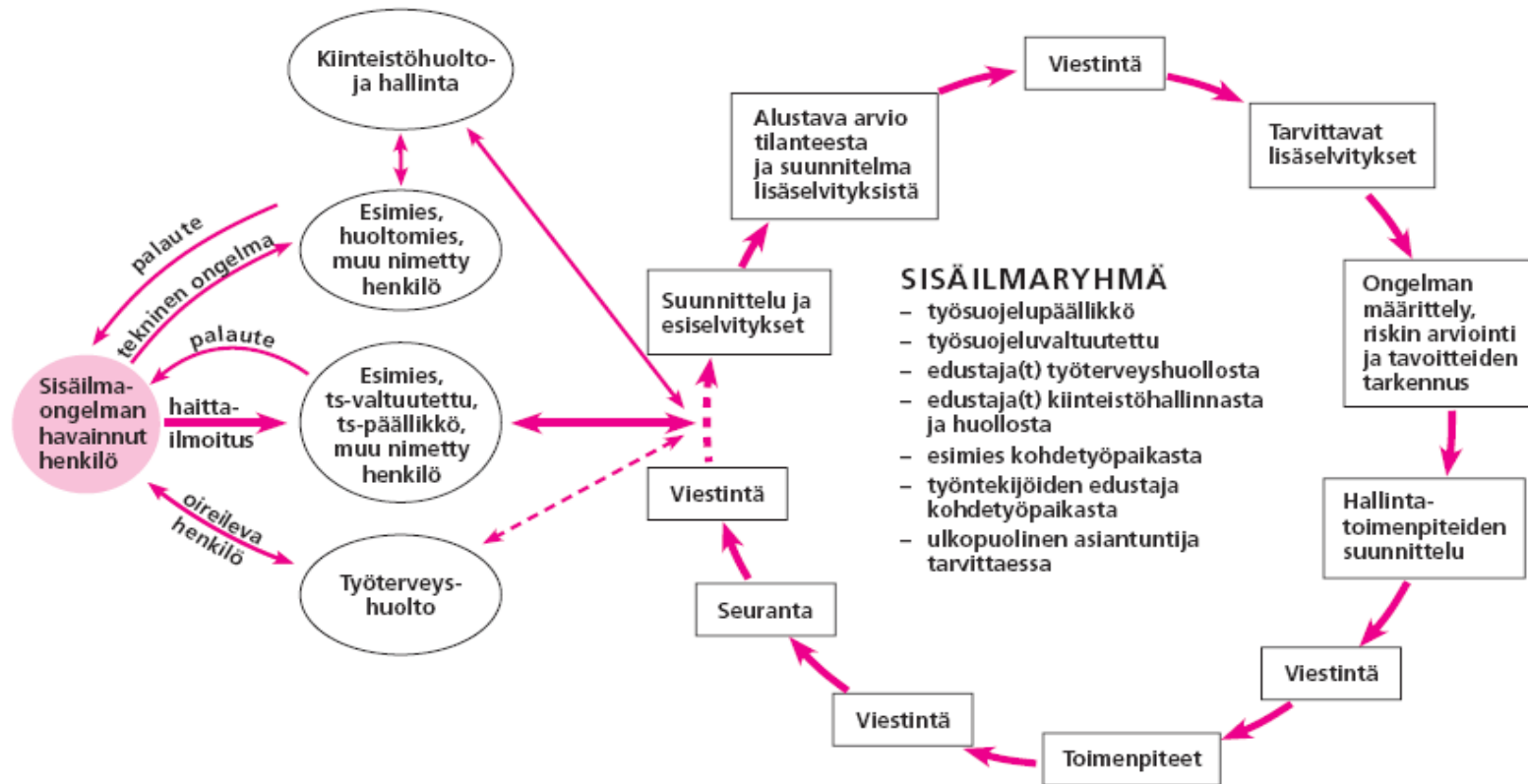
- Panosta ongelman tutkimiseen ja yhteisen näkemyksen saavuttamiseen – älä kiirehdi ratkaisuihin!
- Yhteinen näkemys tulisi saavuttaa
 - ongelmatilannetta hoitavien henkilöiden (sisäilmaryhmän jäsenten) kesken
 - ryhmän ja tilan käyttäjien välillä
- Tätä varten tarvitaan
 - Ammattitaitoisten ja puolueettomiksi koettujen asiantuntijoiden tekemiin selvityksiin ja tutkimuksiin pohjautuvaa tietoa ongelmasta, sen laajuudesta ja syytekijöistä (= välttämätön pohja)
 - ***Yhteiseen näkemykseen pääseminen edellyttää lisäksi aina vuorovaikutusta ja keskustelua eri osapuolten kesken tehtyjen selvitysten tuloksista ja niiden tulkinnasta.***
 - Usein tarvitaan myös esim. yhteistä koulutusta tai yhdessä toteutettuja katselmuksia ongelmakohteeseen. Ne voivat olla keskustelun lisäksi hyödyllisiä tapoja edesauttaa yhteisymmärryksen syntymistä ongelmasta ja sen terveydellisestä merkityksestä

Tavoitteiden asettaminen eli onnistumisen kriteerit

- Onnistumisen kriteerit = Mistä tiedetään, että on onnistuttu / saatu sisäilmasto-ongelma hallintaan?
 - rakennuksen kuntoa ja sisäilman laatua koskevat tavoitteet
 - ihmisten hyvinvointiin liittyvät tavoitteet
- Keskeiset kysymykset
 - Miten määritellä konkreettiset (mitattavat) ja realistiset onnistumisen kriteerit ?
 - Miten viestittää niistä tilan käyttäjille ymmärrettävällä tavalla?
- Jotta tavoitteilla olisi merkitystä, niiden perustelujen tulisi olla kaikkien tiedossa ja hyväksyttävissä
 - Keskustellen tulisi *varmistaa, että eri osapuolet, niin asiantuntijat kuin tilan käyttäjätkin ymmärtävät ne samalla tavalla.*

Toimintamalli sisäilmaongelmien ratkaisemiseksi

(Lahtinen, Lappalainen, Reijula: Sisäilman hyväksi - Toimintamalli vaikeiden sisäilmaongelmien ratkaisuun, Työterveyslaitos 2006)



Seurannasta ja arvioinnista (1)

- Seurannan suunnittelu ja aikataulun laatiminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa jäntevöittävät työskentelyä!
 - Viestimällä suunnitelman tilan käyttäjille kerrot samalla siitä , että "ollaan tosissaan liikkeellä"
- Lähtökohtana toiminnalle asetetut tavoitteet tai onnistumisen kriteerit – Saavutettiin ne?
- Huomio koko ongelman ratkaisuprosessiin (prosessin arviointi)

Seurannasta ja arvioinnista (2)

- Keskeinen osa arviointia on käydä seurantatulokset läpi yhdessä tilan käyttäjien kanssa
- Seurannan avulla voidaan tehdä saavutetut parannukset kaikille näkyviksi, mikä on omiaan hälventämään mahdollista epäluottamusta ja rauhoittamaan tilannetta työyhteisössä
- Joskus tuloksista keskusteltaessa saatetaan havaita, että eri ihmisillä on keskenään erilaisia näkemyksiä toteutettujen toimenpiteiden hyödyistä, haitoista ja tuloksista
 - Näitä on tärkeää eritellä ja jäsentää siten, että voidaan muodostaa yhteinen, mutta myös erilaisia kokemuksia kunnioittava näkemys saavutetusta lopputuloksesta