

OPINNÄYTETYÖ

Epämuodollinen viestintä etätyöyhteisössä Työhyvinvointi ja työyksinäisyys

Anu Mahlberg

Yhteisöpedagogikoulutus (YAMK)
(90op)

Arvioitavaksi jättämisaika
12/2024

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Yhteisöpedagogikoulutus (YAMK)

Tekijät: Anu Mahlberg
Opinnäytetyön nimi: Epämuodollinen viestintä etätyöyhteisössä
Sivumäärä: 51 ja 1 liitesivu
Työn ohjaaja: Päivi Mäntyneva
Työn tilaaja: Organisaatio X

Tämän opinnäytetyön kehittämistoiminnan tavoitteena oli luoda menetelmä epämuodolliseen viestintään Organisaatio X etätyöyhteisölle. Kehittämistyön tarve tuli esille tilaajaorganisaatiolta, jossa työkennellään etätyöyhteisöissä, joten epämuodollisen viestinnän menetelmän avulla tavoitteena oli parantaa työhyvinvointia ja työksinäisyyttä.

Tutkimustautana opinnäytetyössä käytettiin epämuodollisen viestinnän vaikutuksia työhyvinvointiin ja työksinäisyyteen. Nämä kaksi teemaa yhdistettiin ja tuloksissa esille tuodaan epämuodollisen viestinnän vaikutuksia työhyvinvointiin sekä onko epämuodollisen viestinnän menetelmälle tai virtuaaliselle kanavalle tarvetta.

Tutkimuksellisen kehittämistyön aikana kokeiltiin menetelmiä, kuten esimerkiksi joulukalenteria, virtuaalisia kahveja ja kesälomatarinoita. Menetelmien tuloksia analysoitiin ja ideariihen avulla etsittiin kehittämiskeinoja. Opinnäytetyön aineistonkeruussa käytettiin kyselyä, jossa avointen kysymysten avulla selvitettiin kuinka epämuodollinen viestintä koetaan, olisiko epämuodollisen viestinnän kanavalle tarvetta ja voiko epämuodollisella viestinnällä parantaa työhyvinvointia.

Opinnäytetyön lopputuloksena saatiin selville, että varsinaisesti virtuaaliselle epämuodollisen viestinnän menetelmälle ei nähdä työyhteisöissä suurta tarvetta. Tämä johtuu siitä, että työyhteisöissä on jo käytössä monenlaisia kanavia ja uusien kanavien lisääminen koettiin kuormittavana. Tulokset kertoivat sen, että epämuodollisen viestinnän mahdollistamiseen toivottiin enemmän kasvokkain tapaamisia sekä sen sisällyttäminen työaikaan.

Asiasanat: epämuodollinen viestintä, työyhteisöviestintä, työhyvinvointi, työksinäisyys, yhteisöllisyys

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Degree Programme in Community Education, Master of Humanities

Author: Anu Mahlberg
Title: Informal communication in remote work community
Number of Pages: 51 and 1 attachment page
Supervisor: Päivi Mäntyneva
Commissioned by: Organisation X

The aim of this masters thesis development activity was to create a method for informal communication for the remote work community of Organisation X. The need for development work came up from the client organization, where work is done in remote work communities, so the aim was to improve work well-being and work loneliness with the help of an informal communication method.

The effects of informal communication on work well-being and work loneliness were used as research background in the thesis. These two themes were combined and the results highlight the effects of informal communication on well-being at work and whether there is a need for an informal communication method or a virtual channel.

During the research development work, different methods were tried, such as a Christmas calendar, virtual coffees and summer holiday stories. The results of the methods were analyzed and ways of development were sought with the help of brainstorming. A questionnaire was used to collect the data for the thesis, in which, with the help of open questions, it was found out how informal communication is perceived, whether there is a need for an informal communication channel, and whether informal communication can improve work well-being.

As a final result of the thesis, it was found out that there is actually no great need for a virtual method of informal communication in work communities. This is due to the fact that work communities already have many channels in use and adding new channels was perceived as burdensome. The results showed that more face-to-face meetings and its inclusion in working hours were desired to enable informal communication.

Keywords: informal communication, work community communication, work well-being, work loneliness, community spirit

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
2	EPÄMUODOLLINEN VIESTINTÄ ETÄTYÖYHTEISÖSSÄ	9
	2.1 Tavoitteet ja tutkimuskysymykset	9
	2.2 Tutkimuksellisen kehittämistyön lähestymistapa	10
	2.3 Kehittämisprosessi	11
	2.4 Kohderyhmä.....	11
3	TEOREETTINEN TIETOPERUSTA.....	13
	3.1 Viestintä työyhteisössä	13
	3.2 Muodollinen viestintä ja epämuodollinen viestintä	15
	3.3 Etä- ja hybridityö	16
	3.4 Sosiaalinen pääoma, luottamus ja turvallisuus etätyöyhteisössä	17
	3.5 Vuorovaikutus, työyhteisöllisyys ja työyksinäisyys.....	19
	3.6 Viestintä työhyvinvoinnin kannattelijana	20
4	OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSETIIKKA	22
	4.1 Tutkimusetiikka	22
	4.2 Epämuodollisen viestinnän eettiset kysymykset.....	23
5	TUTKIMUKSELLINEN KEHITTÄMISTYÖ.....	25
	5.1 Kehittämisen menetelmälliset kokeilut.....	25
	5.2 Kysely opinnäytetyön laadullisena menetelmänä.....	27
6	KOKEILUJEN TULOKSET JA ANALYYSI.....	29
	6.1 Joulukalenteri.....	29

6.2	Team -kanavat, virtuaaliset kahvi- ja lounastapaamiset	30
6.3	Kesälomatarinat	31
6.4	Kokeilujen eettinen pohdinta	31
7	KYSELYN TULOKSET JA ANALYYSI.....	33
7.1	Epämuodollisen viestintä ja kuinka siihen suhtaudutaan työyhteisössä.....	33
7.2	Etätyöyhteisö ja työyksinäisyys.....	35
7.3	Työyhteisön osallistuminen vapaaehtoiseen toimintaan.....	37
7.4	Epämuodollisen viestinnän vaikutus työhyvinvointiin.....	38
7.5	Työhyvinvoinnin ja työyksinäisyyden parantaminen epämuodollisen viestinnän avulla.....	39
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA TULOSTEN JATKOKEHITYS.....	41
8.1	Millaisena epämuodollinen viestintä koetaan etätyöyhteisössä.....	41
8.2	Miten epämuodollinen viestintä parantaa työhyvinvointia ja työyksinäisyyttä?.....	42
8.3	Epämuodollisen viestinnän kehittäminen	43
9	POHDINTA.....	44
	LÄHTEET	46

1 JOHDANTO

Yksinäisyyden ja eristyneisyyden tunteet ovat viime aikoina nousseet tutkimuksissa etätöiden haasteiksi. Kasvokkain järjestettäviä tapaamisia on nykypäivänä vähemmän eikä kahvihuooneissa tavata työkavereita. Tästä syystä viestinnästä on tullut työyhteisön voimavara ja toimiva viestintä parantaa työn tuloksellisuutta, työhyvinvointia ja tavoitteiden toteutumista. (Hourula, 2021, 7–9.)

Epämuodollinen viestintä on yksi työyhteisöviestinnän muoto, joka sitouttaa työyhteisöä, luo turvallisuutta ja luottamusta työntekijöiden välille. Viestinnässä on hyvä huomioida, että millaisia kokemuksia ja tunteita viestinnän sävy ja sisältö meissä herättää. Asiallinen ja muodollinen sävy viestinnässä ei yksinään riitä rakentamaan työyhteisön vuorovaikutteisuutta ja yhteisöllisyyttä. Työyhteisön yhteisistä aiheista (tapahtumat, infot, asiakas- ja uratarinat) voidaan viestittää hieman epämuodollisemmalla tavalla. Viestinnän sävy voi olla enemmän persoonaa puhutteleva ja tunteisiin vetoava. (Hämäläinen, 2022.)

Epämuodollisesta viestinnästä voidaan puhua myös termeillä epävirallinen viestintä tai poikkeuksellinen viestintä. Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä käytän termiä epämuodollinen viestintä, koska käyttämissäni lähteissä tuo termi nousee eniten esille.

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuksen mukaan erityisesti ennaltaehkäisevällä toiminnalla voidaan kasvattaa niin kutsuttua työhyvinvointipääomaa. Tällä tarkoitetaan inhimillisen pääoman vaikutusta tuloksellisuuteen, työhön ja työhyvinvointiin. Yksilön inhimilliseen pääomaan kuuluvat yksilön tiedot, taidot ja osaaminen. Työhyvinvointipääoman pohjaa luodaan työntekijöiden työkykyä, turvallista työntekoa ja ergonomista edistävillä toimenpiteillä. Olennaista on, että työhyvinvoinnin perusta luodaan itse työssä. (Manka & Manka, 2016, 30–31.)

Kun tarkastellaan ryhmien välistä tai sisäistä yhteistyösuhteita, sosiaalisia verkostoja, yhteisiä toimintatapoja ja toimijoiden välistä luottamusta, puhutaan yleisesti sosiaalisesta pääomasta. Sosiaalisen pääoman on katsottu vaikuttavan positiivisesti yhteisöjen toiminnan tehokkuuteen ja jäsenten hyvinvointiin. Sosiaalisen pääoman määrällä on myös nähty olevan positiivinen vaikutus työhyvinvointiin ja terveyteen. (Salomaa, 2013, 1–3.)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittää epämuodollisen viestinnän keinoin työhyvinvointia. Kehittämistyön ideaa kehiteltäessä keskustelin työpaikallani tarvetta opinnäytetyölle ja aloimme opinnäytetyöohjaajani kanssa kehittelemään ideaa epämuodollisen viestinnän kehittämiseen. Kehittämistyö tehdään eri puolella Suomea toimivan Organisaatio X:n työryhmille. Toimimme tällä hetkellä laajasti ympäri Suomea ja suurin osa työstämme tapahtuu etäyhteyksiä käyttäen. Viimeisen kolmen vuoden aikana työpaikalla on kehitelty erilaisia menetelmiä etätyöskentelyn parantamiseksi ja lisäksi käytössä on erilaisia kanavia viestintään. Viestintä on kuitenkin työyhteisössä ollut muodollisempaa viestintää ja epämuodollinen viestintä on jäänyt taka-alalle.

Olen tähän opinnäytetyöhön ottanut näkökulmaksi työhyvinvoinnin kehittämisen epämuodollisen viestinnän avulla. Se, että etäyhteyksien avulla pystytään olemaan toisiin yhteydessä ja saadaan nopeasti vastauksia työhön liittyviin kysymyksiin, tuottaa jo hyvän pohjan epämuodollisen viestinnän kehittämiseen. Työyhteisö paljon töitä itsenäisesti ja rakentaa itsenäisesti oman työviikon.

Epämuodollisen viestinnän avulla olisi tavoitteena tuoda esille keinoja ja menetelmiä, jotka voisivat parantaa etätyöyhteisön työhyvinvointia ja luoda yhteisöllisyyttä etätyöyhteisön sisällä. Yhteisöllisyyden avulla voidaan luoda parempaa yhteishenkeä ja yksilölle se luo ryhmään kuulumisen tunteen, joka taas luo parempaa työhyvinvointia. Yhteisöllisyys saa aikaan myös me-hengen, joka luo ryhmän sisälle yhteistyötä ja näin työn tuloksellisuus paranee. (Nyqvist, 2022, 10.)

Opinnäytetyössä otan myös esille työyksinäisyyden. Etätyöyhteisössä toimiminen on tuonut esille myös käsitteen työyksinäisyys, koska työskentelemme paljon kotoa käsin emmekä toimi enää toimistoissa, joissa ympärilläsi olisi läsnä työyhteisö. Työyksinäisyys on yksi suurimpia käsitteitä, kun puhutaan etätyöyhteisössä työskentelemisestä.

Koronapandemia on tuonut käsitteen esille viime vuosina ja aiheutta on tutkittu ja tuotu esille työyksinäisyyden vaikutuksia ihmisen psyykkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin. Työelämän muutos kohti etä- ja hybridityötä vähentävät työn kasvokkaista kanssakäymistä ja hajauttavat työyhteisöjä. Nämä ilmiöt kasvattavat työyksinäisyyden ja yhteen kuulumattomuuden tunnetta. Työyksinäisyys ja työhyvinvointi voidaan liittää toisiinsa, sillä yksinäisyys vaikuttaa yksilön terveyteen ja hyvinvointiin. (Kemppinen ym, 2023, 6–7.)

Kehittämistyön tuloksia tarkastellaan etätyöyhteisön näkökulmasta, mutta jatkokehittämistä ajatellen tuloksia voidaan soveltaa myös lähityöyhteisön tarpeeseen, koska myös tavallisessa lähityöskentelyssä työyhteisössä voidaan kokea työyksiäisyyttä ja nähdä kehittämiskohteita työhyvinvoinnin parantamiseen. Epämuodollisen viestinnän näkökulmasta tuloksissa tuodaan esille sitä, kuinka epämuodollista viestintää voidaan kehittää ja mikä on epämuodollisen viestinnän rooli etätyöyhteisössä.

2 EPÄMUODOLLINEN VIESTINTÄ ETÄTYÖYHTEISÖSSÄ

Kehittämistyön tavoitteena on kokeilla ja kehittää Organisaatio X:n työyhteisölle menetelmä epämuodolliseen viestintään. Työn tarve tuli esille, kun olin miettimässä tutkimukselliselle kehittämistyölle aihetta ja kyselin työyhteisössä ideointia työn aiheelle. Työyhteisöltä tuli sitten ehdotus, että voisimme testata epämuodollisen viestinnän tarvetta ja toimivuutta työryhmissämme.

Tällä hetkellä työyhteisössä on käytössä Whatsapp-sovellus, jonka kautta viestitään työyhteisössä muodollisemmin. Lisäksi kerran viikossa ryhmät kokoontuvat Teams-sovelluksessa virtuaalisiin kahveihin sekä virtuaalilounaalle. Osallistuminen on vapaaehtoista.

Teams-sovelluksessa on myös käytössä organisaation oma Kahvihuone keskustelu sekä työryhmillä omat Teams-kanavat, joissa voidaan käydä keskustelua avoimmin ja vapaammin.

Lisäksi käytössä on ollut työryhmän joulukalenteri, jossa jokaiselle päivälle on suunniteltu pieni tehtävä liittyen muun muassa työssä onnistumisiin, siihen mikä tuo sinulle iloa päivään sekä asioita työhyvinvointiin liittyen. Opinnäytetyössä lähtökohtana on, että siinä käytettävien kokeilujen avulla pyritään osallistamaan kaikkia työryhmän jäseniä.

2.1 Tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteena on selvittää ja kehittää työhyvinvointia epämuodollisen viestinnän avulla. Tavoitteen saavuttamiseksi, työssä tarkastellaan, kuinka löydämme aikaa epämuodollisen viestinnän toiminnalle. Tutkimalla selvitetään epämuodollisen viestinnän vaikutuksesta työhyvinvointiin ja kuinka sen avulla voidaan tukea työhyvinvointia nykyistä paremmin.

Tuloksissa on nähtävissä epämuodollisen viestinnän rooli etätyöyhteisössä ja tuloksia käytetään kohderyhmänä olevan ammatillisen kuntoutuksen viestinnän kehittämiseen. Jatkokehittämisen kannalta tavoitteena on, että työhyvinvoinnin tutkimuksissa otettaisiin esille epämuodollisen viestinnän tärkeys ja kuinka epämuodollista viestintää käytetään työyhteisöissä.

Tutkimuskysymyksinä toimivat:

1. Millaisena epämuodollinen viestintä koetaan työyhteisössä?
2. Miten epämuodollinen viestintä parantaa työhyvinvointia ja työyksinäisyyttä?

Tutkimuskysymysten avulla tavoitteena on tuoda esille, että koetaanko epämuodollinen viestintä työhyvinvointia kannattelevana tekijänä ja koetaanko epämuodollinen viestintä luonnollisena eli pystytäänkö työryhmässä puhumaan avoimesti myös työn ulkopuolisista asioista vai koetaanko henkilökohtaisten asioiden jakaminen kiusallisena ja outona.

2.2 Tutkimuksellisen kehittämistyön lähestymistapa

Tavoitteen saavuttamiseksi käytetään osallistuvaa havainnointia sekä kokeilua. Koska tutkimuksellisessa kehittämistyössä tutkitaan ja kehitetään epämuodollisen viestinnän keinoja, menetelmien kokeilu on isossa roolissa työn lopputulosta ajatellen. Epämuodollisen viestinnän kehittämiseen käytetään kokeilevaa menetelmää, koska tässä voidaan tuoda esille yhteiskehittämisen käsite ja sen rooli organisaatiota koskevilla kehittämistöissä.

Yhteiskehittämisen tavoitteena on saada mahdollisimman moni osallistumaan kehittämiseen eli voidaan puhua osallistavasta yhteiskehittämisestä. Yhteiskehittämisessä päätösvaltaa siirretään johtotasolta työntekijöille ja erilaiset innovaatiot lähtevät syntymään, kun ryhmässä on erilaisuutta, erilaisia mielipiteitä, monialaisuutta ja asiantuntijuutta. (Padaar, 2021, 10–12.)

Yhteiskehittämisen lisäksi voidaan puhua myös yhteisöllisestä ideoinnista. Yhteisöllisessä ideoinnissa voidaan vuorovaikutuksen kautta saada laadukkaita ja monipuolisempia ideoita kuin yksin tulisi. Lisäksi yhteisöllisessä ideoinnissa voidaan tuoda esille monenlaisia lähestymistapoja sekä erilaisia näkökulmia kehitettävään asiaan. (Sinnemäki, 2011, 37.)

Tämä menetelmä auttaa näkemään myös kohderyhmän tarpeen ja he pystyvät parhaiten kertomaan mikä toiminnassa on hyvää ja mikä vaatii vielä kehittämistä. (Humanistinen ammattikorkeakoulu, 2022.)

Kokeilevalla menetelmällä tarkoitetaan ideoiden kokeilemistä kohderyhmän kanssa. Kokeilu voi olla yksittäinen kokeilu tai nopeiden kokeiluiden sarja. Kokeilevassa menetelmässä myös epäonnistuminen on tulos ja se tuottaa uutta tietoa. (Humanistinen ammattikorkeakoulu, 2022.)

Kokeilu on hyvä tapa saada tietoa toimenpiteiden tai muutosten hyödyllisyydestä ja vaikutuksista ennen niiden laajempaa käyttöönottoa ja yleisesti niitä tarvitaan nopeasti muutettavan toimintaympäristön vuoksi. Mitä monimutkaisemmassa ympäristössä toimimme, sitä tarpeellisempaa on testata ja kokeilla eri vaihtoehtoja toiminnan kehittämiseen. Kokeileminen on eri-

laisten ratkaisujen löytämistä ja testaamista. Se on myös keino oppia itse ongelmasta ja kokeilujen avulla voidaan saada käytännön tietoa monimutkaisistakin järjestelmistä ja vuorovaikutussuhteista. (Seppänen-Järvelä, Vataja, 2018, 292.)

Osallistuvalla havainnoinnilla tarkoitetaan toiminnallista kehittämistä osallistujien kanssa. Havainnointi voi olla passiivista tai aktiivista. Aktiivisessa havainnoinnissa tutkija on aktiivisesti mukana tutkimuksessa tai kehitettävässä toiminnassa. Passiivisessa havainnoinnissa tutkija ei vaikuta tutkittavan tilanteen tapahtumakulkuun. (Rissanen, 2006.) Tällä menetelmällä opinnäytetyön tekijä voi toimia ryhmänvetäjänä tai osallistua myös itse toimintaan. (Humanistinen ammattikorkeakoulu, 2022.)

2.3 Kehittämisprosessi

Tutkimuksellinen kehittämistyö alkaa osallistuvalla havainnoinnilla. Osallistun jo käytössä oleviin virtuaalisiin kahveihin ja seuraan osallistujamäärää. Lisäksi seurannassa on myös työyhteisön joulukalenteri. Havainnoinnin ja seurannan avulla olen tehnyt arviota siitä, millainen tarve epämuodolliselle viestinnälle on ja millainen menetelmä olisi tarpeen huomioon ottaen kaikkia osallistava ja tavoittaa mahdollisimman monen työntekijän.

Havainnoinnin ja arvioinnin jälkeen aloitan kokeilumenetelmän. Koska työyhteisössä on käytössä jo paljon erilaisia kanavia viestintään, niin jouduimme työpaikan opinnäytetyöohjaajani kanssa hieman miettimään, että millaista menetelmää lähdemme kokeilemaan. Kokeiluun on annettu tietty aika minun toimestani.

Kokeilun jälkeen on yhteiskehittämisen vuoro. Yhteiskehittämisen toteutan nimettömän kyselyn avulla ja kyselyn tuloksista nousseiden lisäkysymysten avulla keskustellen työryhmän kanssa. Kyselyn tavoitteena on selvittää, että miten yksilö koki kokeilun, mikä vaikuttaa osallistumiseen ja mitä voisi lähteä kehittämään.

Kyselyn jälkeen analysoin vastauksia ja nostan kehittämiseen liittyen esille yhden kysymyksen, jonka avulla työyhteisön kanssa teetämme kehitysideoita epämuodolliseen viestintään.

2.4 Kohderyhmä

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä tarkastellaan työhyvinvointia epämuodollisen viestinnän kautta tapahtuvana toimintana. Epämuodollisen viestinnän menetelmää testataan Organisaatio

X:n työryhmässä. Työryhmä työskentelee laajasti ympäri Suomea ja he ovat suuri etätyöyhteisö.

Epämuodollisen viestinnän menetelmien testaaminen ja yhteiskehittely toimii parhaiten hybridimuotoisessa työyhteisössä, koska työhön saadaan etätyön näkökulmasta tarkasteltua epämuodollisen viestinnän kanavan tarvetta.

3 TEOREETTINEN TIETOPERUSTA

Tässä luvussa avaan kehittämistyöhön liittyviä termejä ja kuinka nämä termit ovat tärkeitä ottaa huomioon, jotta kehittämistyö tuottaa halutun tuloksen ja käytännöllisen tuotoksen. Tietoperustassa on käsitelty termit muodollinen ja epämuodollinen viestintä. Lähteissä on käytetty eri termejä kuten poikkeuksellinen viestintä, epävirallinen viestintä ja epävirallinen vuorovaikutus. Nämä termit ovat sisällöltään samat, joten käytän opinnäytetyön otsikon mukaisesti termiä epämuodollinen viestintä ja koska tuo termi tulee eniten esille lähdeaineistoissa.

3.1 Viestintä työyhteisössä

Kun tarkastelemme viestintää työyhteisössä, on ensiksi tärkeä tietää mitä viestinnällä yleisesti tarkoitetaan ja millaisia sääntöjä ja normeja viestintään liittyy.

Viestintää tapahtuu monien eri kanavien kautta. Meillä on olemassa painetun viestinnän välineet, kuten sanomalehdet, aikakauslehdet ja kirjat. Radio ja televisio tuo meille viestintää äänen kautta. Yhteiskunnan kehittyessä ja internetin tullessa ihmisten käyttöön, viestintä on yhä enemmän ja enemmän siirtynyt digitaaliseen muotoon. Hybridityössä käytetään paljon viestinnän välineinä juuri digitalisaation ansiosta erilaisia digitaalisia viestinnän välineitä kuten Teams, Whatsapp, sähköposti sekä TE-palveluiden ja työeläkeyhtiöiden verkkopalvelimia.

Viestinnällä tarkoitetaan yleisesti vuorovaikutusta, jonka tarkoituksena on vaikuttaa asioihin kahden tai useamman henkilön välillä. Viestinnällä on aina tavoite ja organisaatioissa se on sidottu organisaation tavoitteisiin. (Viitasalo, 2022.)

Kuitenkin viime kädessä kaikki on viestintää. Se on neuvottelua ja vuorovaikutusta. Työelämässä moni kokee, että viestinnälle ei ole aikaa ja tämä ajatus tulisi kääntää siihen, että viestintä on tärkeää hyvinvoinnin kannalta ja myös organisaation palveluiden näkyvyyden kannalta. (Määttänen, 2021, 3.)

Viestintää voidaan lähestyä erilaisista näkökulmista ja yleisesti viestinnästä puhuttaessa mieleen tulee ensimmäisenä puhe- ja kirjoitusviestintä. Viestintä voidaan kuitenkin jakaa sanalliseen ja sanattomaan viestintään sekä yhteisö- ja markkinointiviestinnästä (Antila, 2020). Olen vienyt viestinnän näkökulmaa pidemmälle ja ottanut käsittelyyn myös muodollisen ja epämuodollisen viestinnän.

Työssä tapahtuvassa viestinnässä voidaan puhua myös horisontaalisesta viestinnästä (samassa tasossa olevien työntekijöiden välinen viestintä), vertikaalisesta viestinnästä (esihenkilön ja työntekijän välinen viestintä), informaatioviestinnästä sekä työviestinnästä. Kaikilla sama funktio eli ne lisäävät työryhmän välistä luottamusta.

Horisontaalisella viestinnällä tarkoitetaan työntekijöiden välistä viestintää hierarkiasta riippumatta ja viesti kulkee horisontaalisesti. Horisontaalinen viestintä liittyy eniten epämuodolliseen viestintään, sillä se voi olla epävirallisempaa ja vapaaehtoista eikä siihen liity virallista tiedonantoa. (Joensuu, 2023, 12.)

Vertikaalisella viestinnällä tarkoitetaan esihenkilön ja työntekijän välillä käytävää viestintää. Näiden henkilöiden välinen viestintä onnistuu parhaiten, kun työntekijä pystyy luottamaan esihenkilöön, esihenkilö kohtelee alaisiaan ystävällisestä ja huomaavaisesti sekä esihenkilö kunnioittaa työntekijöiden oikeuksia. (Manka & Manka, 2016, 78.)

Työyhteisöviestintä on organisaation sisällä tapahtuvaa viestintää. Työyhteisöviestinnästä puhuttaessa tarkoitetaan kaikkea ulkoista ja sisäistä viestintää organisaatiossa. Työyhteisöviestintä voi olla muodollista tai epämuodollista. Työyhteisöviestintä voi olla kokemusten vaihtoa, keskustelua velvoitteista sekä tiedon vaihtoa. Viestinnän ja vuorovaikutuksen toimiessa luodaan työyhteisöön yhteisöllisyyttä ja yhteenkuuluvuuden tunnetta. (Julin, 2024, 11.)

Elisa Juholin on esittänyt seitsemän työyhteisöviestinnän agendaa. Nämä agendat muodostavat perustan työyhteisöviestinnälle. Nämä seitsemän agenda ovat: vuorovaikutteinen asioiden käsittely, ajantasaisen tiedon saatavuus, työpaikan tunnelman parantaminen sekä osallistuminen ja vaikuttaminen työyhteisössä. Näiden lisäksi korostetaan oppimista, tiedon jakamista, työnantajamaineen ylläpitämistä sekä toiminnan ja viestinnän toteuttamista. (Juholin, 2009, 65.)

Nykyajan yhteiskunnassa digitalisaatio on mahdollistanut suoran vaikuttamisen verkostoitumiseen ja kaikilla on lähes rajattomat mahdollisuudet tuottaa sisältöä ja tämä antaa meille myös rajattomat mahdollisuudet muodostaa monia erilaisia viestinnän kanavia. Digitalisaatio tarjoaa myös entistä paremmat osallistumismahdollisuudet, kun palveluita on tarjolla myös verkon välityksellä. (Horowitz & Nieminen, 2019, 5.)

3.2 Muodollinen viestintä ja epämuodollinen viestintä

Mikä ero on muodollisella ja epämuodollisella viestinnällä? Näillä kahdella on hyvinkin selkeä ero, mutta yksinkertaisesti selitettynä ne voidaan erottaa sillä, että onko viestintä määritelty organisaation viestintämallien mukaisesti ja sillä on tietyt säännöt vai onko viestintä rentoa ja työhön liittymätöntä keskustelua. (BambooHR, 2023.)

Muodollisella viestinnällä tarkoitetaan kaiken virallisen tiedon kulkua työyhteisön sisällä. Muodollisen viestinnän sisältönä on kaikki työhön liittyvät asiat ja nämä asiat yleisesti dokumentoidaan ja tallennetaan myöhempää käyttöä varten. Epämuodollisella viestinnällä tarkoitetaan vuorovaikutusta, jossa tutustaan toisiimme ja puhutaan kaikesta muusta paitsi työhön liittyvistä asioista. Epämuodollisessa viestinnässä tuomme esille enemmän henkilökohtaisia asioita itsestämme ja tätä kautta tuomme oman persoonallisuutemme esille. (Farrer & Treas, 2023.)

Muodollisella viestinnällä työyhteisössä on neljä eri osaa. Johdettu keskustelu, jota tarvitaan, kun halutaan saada esimerkiksi organisaation toimintasuunnitelma ymmärretyksi. Selkeä tiedottaminen ja faktatiedon saavutettavuuden tehtävän on varmistaa, että työyhteisö tietää tosiasiat ja ajankohtaista tietoa on jatkuvasti saatavilla. Yhteisöllisyyden rakentamisen ja vahvistamisen avulla vahvistetaan me-henkeä ja osallisuuden kokemusta. Vastuullinen dialogi sisältää oikeuksia, velvollisuuksia, vapautta ja vastuuta kommunikoida työyhteisössä. Vastuullisen dialogin päämäärä on, että työyhteisön jäsenet pääsevät vaikuttamaan yhteisiin asioihin ja tätä myöten kokevat itsensä ja työnsä merkitykselliseksi. (Lax, 2023, 6–9.)

Epämuodollisessa viestinnässä kommunikoimme enemmän yksityishenkilönä eikä työ ole viestinnän keskiössä. Epämuodollisia viestintätilanteita käytetään usein tiimin yhdistämiseen, sillä edistetään työntehoa sekä sen avulla voidaan keskustella vapaammin asioista. Epämuodollisella viestinnällä on vaikutusta työn tehokkuuteen, sillä epämuodollisen viestinnän on nähty parantavan työntekijän tunnesidosta työhönsä. (Kantanen & Koskela, 2022, 17.)

Epämuodollinen viestintä voi joskus täyttää virallisen viestinnän puutteita. Epämuodollinen viestintä on usein spontaania ja itseohjautuvaa viestintää, jota ohjaa tunteet ja yhteiset kiinnostuksenkohteet. Epämuodollinen viestintä voi sisältää sanomaa yhteiseen työntekoon liittyen, yhteiseen työyksikköön liittyvää sekä myös henkilökohtaisia asioita. (Lax, 2023, 10.)

Epämuodollinen viestintä on usein tunteiden, arvojen ja mielipiteiden jakamista ja se syventää työyhteisön yhteen kuuluvuutta. Mikäli muodollinen viestintä jää vajaaksi tai epäselväksi, epämuodollinen viestintä paikkaa sitä. Tällöin usein syntyvät juorut ja huhut, jotka voivat ollessaan epätosia, vahingoittaa työyhteisöä. (Seppänen, 2021, 10.)

Epämuodollinen viestintä ei seuraa mitään tiettyä kaavaa ja sille ei ole sääntöjä. Työyhteisössä epämuodollinen viestintä on työyhteisön jäsenten välistä keskustelua arkisista asioista, kuten keskustelua eilisen päivän tapahtumista ja siitä mitä aikoo tänään tehdä töiden jälkeen.

Epämuodollinen viestintä jaetaan neljään eri luokkaan:

1. Yksittäinen keskustelu: Keskustelu kulkee eteenpäin kahden henkilön välisestä keskustelusta aina seuraavaan kahden henkilön väliseen keskusteluun.
2. Juuruketju: Ryhmäkeskustelu, jossa jokainen puhuu toisilleen epämuodollisesti
3. Todennäköisyyskeskusteluketju: Yksi henkilö kertoo toiselle kuulemansa asian
4. Ryhmäketju: Yksi henkilö kertoo valitulle joukolla asian ja vastavuoroisesti tämän joukon yksittäiset henkilöt kertovat asian toiselle itse valitulle joukolle

Nämä neljä tyyppiä ovat viestinnän tietovirtaa, joka tapahtuu muodollisen ja asiantuntijatason viestinnän ulkopuolella. (BambooHR, 2023.)

Epämuodollinen viestintä voidaan nähdä myös kielteisenä asiana. Liian tiiviit sosiaaliset suhteet voivat aiheuttaa kiusaamista, kateutta ja kuppikuntia. Tämä ilmiö näkyy enemmän työyhteisöissä, joissa ei siedetä erilaisuutta. (Manka & Manka, 2016, 78.)

Epämuodollisen viestinnän puute on yksi riskitekijä työyhteisöön ja tästä syystä sitä tulisi kehittää, ottaen huomioon yksilön ja työyhteisön työhyvinvoinnin sekä yhteisöllisyys (Mäkelä, 2022).

3.3 Etä- ja hybridityö

Etätyöksi luokitellaan työ, joka tapahtuu pääasiallisen työpaikan ulkopuolella esimerkiksi työntekijän kotona. Etätyön eduiksi katsotaan olevan monta eri kohtaa, joista yleisimmät ovat työnajan joustavuus, lisääntynyt työrauha ja keskittyminen, työtyytyväisyyden ja työtehon parane-

minen, työn ja perhe-elämän joustavampi yhteensovittaminen sekä mahdollisuudet työskennellä poikkeustilanteissa. Työnantajan näkökulmasta etätö lisää työpaikan houkuttelevuutta ja on työnantajalle rekrytointivaltti. (Työterveyslaitos 2023).

Hybridityö yhdistää etätöön ja työnantajan tiloissa tehtävän työn. Työntekijän näkökulmasta itseohjautuva hybridityö tuo mahdollisuuksia lisätä oman työn tehokkuutta, tuottavuutta ja luovuutta. Se voi toimia myös tärkeänä työn mielekkyyden, työhyvinvoinnin ja elämänhallinnan lähteenä. Organisaation näkökulmasta hybridityön vaikutuksia organisaation toimintaan ja tuottavuuteen on vielä vaikeaa arvioida, sillä se on nykyisessä laajuudessaan verraten uusi ilmiö valtaosassa organisaatioita. Hybridityön haasteena organisaatiolle nähdään kuitenkin sen vaikutukset organisaation kokonaistuottavuuteen, yhteisöllisyyteen, kehittämistyöhön sekä organisaation uudistumiseen. (Alasoini ym., 2024, 6–8.)

3.4 Sosiaalinen pääoma, luottamus ja turvallisuus etätöyhteisössä

Luottamus ja turvallisuus vahvistavat työyhteisön yhteisöllisyyttä ja yhteisön jäsenten välistä vuorovaikutusta. Nämä synnyttävät työyhteisön sosiaalisen pääoman. Sosiaalinen pääoma on sekä koko yhteisön että yksilön voimavara ja se syntyy, edellä mainittujen lisäksi, hyvästä johtamisesta ja toimivasta työyhteisöstä. (Manka & Manka, 2016, 78-79.)

Sosiaalinen pääoman kehittyminen edellyttää yhteisiä arvoja ja normeja. Se koostuu vastavuoroisuutta, verkostoitumista ja luottamusta edistävästä tekijöistä. Se on kasautuvaa ja se kasvaa käyttämisen myötä. Sen avulla voidaan tehostaa organisaation tavoitteiden saavuttamista. Sosiaalisen pääoman määrä ja laatu vaikuttavat suoraan työntekijöiden terveyteen. (Helminen & Pietikäinen, 2021.)

Kun työyhteisössä on sosiaalista pääomaa, työntekijät ovat tyytyväisempiä ja sitoutuneempia työhönsä. Sosiaalinen pääoma on myös yhteydessä parempaan koettuun fyysiseen ja psyykkiseen terveyteen. Työkyvyn tukeminen on tärkeää niin yhteiskunnallisella tasolla kuin yksilötasolla, sillä se tukee työllisyyttä, ehkäisee työkyvyttömyyttä ja lisää yksilöiden hyvinvointia. (Aalto ym, 2022, 366.)

Kuten viestinnän, myös sosiaalisen pääoman voi jakaa horisontaaliseen ja vertikaaliseen pääomaan. Vertikaalinen on esihenkilön ja työntekijän välinen pääoma, jossa isossa roolissa on luottamus esimieheen sekä esimiehen kunnioitus työntekijöitä kohtaan. Horisontaalinen pääoma on työntekijöiden välinen pääoma, jossa isossa roolissa on työyhteisön jäsenten välinen

ajantasainen tiedonjako, luottamus, kaikki huomioonottava työote sekä toimiva yhteistyö. (Oksanen, 2009, 52.)

Luottamus on ihmisen kykyä toimia tilanteissa, joihin sisältyy epävarmuutta ja riskiä. Luottamus syntyy ja elää suhteissa ja sillä on suuri merkitys kommunikointimme, miten teemme yhteistyötä tai sitoudumme yhteistyöhön. Kommunikointi helpottaa ja lisää ihmisten välistä luottamusta ja tätä kautta luottamuksen lisääntyminen lisää halukkuutta yhteistyöhön. Luottamus vaikuttaa myös työhyvinvointiin. Luottamus esihenkilöihin ja työkavereihin vähentää sairauspoissaoloja ja hidastaa eläköitymisaikomuksia. (Blomqvist, 2023, 7-8.)

Antti Aro kertoo kirjassaan Työilmapiiri kuntoon (2018) Googlen tutkimushankkeesta, jossa pyrittiin selvittämään mitkä tiimin ominaisuudet saavat tiimin toimimaan kaikkein tehokkaimmalla ja tuottavimmalla tavalla. Tutkimuksen mukaan hyvin toimivan tiimin tärkein ominaisuus on psykologinen turvallisuus. Toiseksi tärkein ominaisuus on vahva luottamus tiimin jäsenten välillä. Kolmantena ominaisuutena on selkeä rakenne tiimitoiminnassa. (Aro, 2018, 59.)

Etätyöyhteisössä luottamuksen merkitys on isommassa roolissa. Etätyössä toimivien tiimien tulisi tutkijoiden mukaan erikseen panostaa luottamuksen rakentamiseen. Sisäinen luottamus auttaa tiimiä keskittymään yhteisiin tavoitteisiin ja luottamus vahvistaa myös tiimin rajapintoja eli ulkopuolisen tahon on helpompi tehdä yhteistyötä vahvan luottamuksen tiimin kanssa. (Aro, 2018, 59-60.)

Tilastokeskuksen tutkimuksessa koronakeväänä 60% tietotyöläisistä työskenteli etänä. Luottamuksen on todettu edistävän etätyöhön sopeutumista. Luottamuksen tason näkee myös siinä, että pystyykö esihenkilö luottamaan työntekijäänsä, kun ei näe työskentelyä. Kuitenkin työntekijän työn tulokset kertovat enemmän työn toteutumisesta, kuin työskentelytapa. Tutkimuksissa on havaittu, että noin puolet hybridityötä tekevistä työntekijöistä olivat tuottavampia ja tyytyväisempiä. He kokivat myös työn ja arjen tasapainon parempana. Etätyön yleistyminen voi myös heikentää työntekijän sitoutumista organisaatioon. (Blomqvist, 2023, 18-19.)

Luottamuksen lisäksi myös turvallisuuden tunne työyhteisössä on tärkeää. Aiemmin mainittu psykologinen turvallisuus nähdään toimivan tiimin tärkeimpänä ominaisuutena. Se mahdollistaa sen, että uskaltaa tuoda työyhteisössä esille oman haavoittuvuutensa ja keskeneräisyytensä. Psykologinen turvallisuus muodostuu hyväksytyksi ja arvostetuksi tulemisen tunteesta,

luottamuksesta sekä ryhmän sidonnaisuudesta ja vahvasta ryhmäjäsennydestä. (Aro, 2018, 59-60.)

3.5 Vuorovaikutus, työyhteisöllisyys ja työyhteisöisyys

Vuorovaikutuksella voidaan edistää tavoitteiden saavuttamista, työhyvinvointia sekä pitkäjänteistä työskentelyä. Vuorovaikutuksen avulla voidaan myös yhdistää ihmisiä ja rakentaa verkostoja. Vuorovaikutustaitoihin kuuluu vastavuoroisuus eli annamme jokaiselle keskustelijalle oman panoksensa yhteiseen keskusteluun. Etätyön vuorovaikutuksen keskeisimpiä käsitteitä ovat luottamus, toimivat pelisäännöt, jatkuva dialogi ja yhteisöllisyys. Kuitenkin vain etätyötä tekevän voi jäädä ulkopuoliseksi muusta ryhmästä. Etätyö voi tuntua turhauttavalta ja motivaatio voi laskea. Näin ollen olisi hyvä mahdollistaa epäviralliset keskustelut. (Malmi, 2023, 19-21.)

Työyhteisön ilmapiiri syntyy vuorovaikutuksessa ja viestinnällä koetaan olevan suuri rooli tässä. Työyhteisön ilmapiiri muodostuu organisaatiokulttuurista, esihenkilön, johtamistyylin ja työntekijöiden ilmapiirin kokonaisuudesta. Luottamus, yhteisymmärrys ja avoimuus kuuluvat tähän kokonaisuuteen. Moni asia työpaikalla perustuu yhteistoimintaan ja tämä muodostaa pohjan vuorovaikutukselle ja vuorovaikutussuhteet ovat olennainen resurssi työnteon prosesseille ja tavoitteiden saavuttamiseen. Lisäksi vuorovaikutussuhteet ovat tärkeä tekijä työtyytyväisyyden ja työhyvinvoinnin tavoitteille. (Helminen & Pietikäinen, 2021.)

Yhteisöllisyys koostuu yhdessä tekemisestä, luottamuksesta vuorovaikutuksesta, suhteista ja yhteenkuuluvuudesta. Yhteisöllisyys ja vuorovaikutus lisäävät sosiaalista pääomaa ja nämä vahvistavat yhteisön luottamusta, verkostoitumista ja vuorovaikutusta. Yhteisöllisyyttä tukevana tekijöinä nähdään uudismielisyys, vapaus toimia ja saliva ilmapiiri. Yhteisöllisyyden syntymiseen vaikuttaa, että työpaikan arvot on avattu normien muotoon. Yhteisöllisyyden tunne syntyy työkaverin tukemisesta, emotionaalisesta turvallisuudesta, yhteenkuuluvuuden tunteesta ja tiimiorientaatiosta. (Haapavirta & Kaisanlahti, 2023, 10-13.)

Yhteisön turvallisuus voidaan myös katsoa olevan tärkeä tekijä yhteisöllisyyden tunteeseen. Kun koemme olevamme turvassa ja uskallamme olla rohkeasti rentona työyhteisössä, yhteisöllisyyden tunne syntyy. Meidän pitäisi pystyä luottamaan siihen, ettei meitä tuomita ja voimme heittäytyä mukaan omana itsenämme ja tuoda esille omat mielipiteemme. Jokaisen on

voitava tiimissä tuntea, että yhteisö hyväksyy sinut sellaisena kuin olet ja olet tervetullut tiimiin. (Rinne, 2021, 10-11.)

Työyksinäisyys on noussut viime vuosien aikana enemmän ja enemmän ajankohtaisemmaksi aiheeksi. Koronapandemian aiheuttamat sosiaaliset rajoitukset nostivat termin esille, vaikka työyksinäisyyttä on tutkittu jo pitkään. Aiemmat tutkimukset ovat kuitenkin enemmän keskittyneet työyksinäisyyteen yksilötasolla ja vuorovaikutuksen tieteenalalla työyksinäisyyttä ei ole juurikaan tutkittu. (Viren, 2023, 9.)

Työyksinäisyydellä tarkoitetaan tilannetta, jossa työntekijä kokee olevansa yksinäinen tai ulkopuolinen työpaikallaan. Työyksinäisyyttä voidaan kokea, vaikka olisikin työyhteisössä läsnä eikä etänä. Ulkopuolisuuden ja yksinäisyyden tunne voi tulla, kun työntekijällä ei ole tarpeeksi sosiaalista vuorovaikutusta muiden työntekijöiden kanssa tai työpaikalla ei ole samaa työtehtävää tekevää kollegaa, jonka kanssa voisi jakaa ajatuksia työtehtävästä. (Tiensuu, 2023.)

Vaasan yliopiston Työyksinäisyys- hankkeen muodostamassa etä- ja hybridityön kehittämismallissa tuotiin esille työyksinäisyyden riskitekijöitä. Työyksinäisyyden riskitekijöinä nähtiin yksilölliset tekijät, kuten suuri tarve sosiaalisille suhteille työssä, sosiaaliset taidot, erilaisuus muista työntekijöistä sekä uusi tai nuori työntekijä. Yksilöllisten tekijöiden lisäksi esille tuotiin yhteisölliset riskitekijät, joita ovat yksin tehtävä työ, etätö, heikko kommunikaatio, ei mahdollisuuksia epämuodollisille tapaamisille tai viestinnälle, heikko sosiaalinen ilmapiiri ja organisaatiokulttuuri, kiire, työn hallinnan mahdollisuuksien puute, esihenkilön ja kollegoiden avun puute, määräaikaisuus ja työn epävarmuus. (Mäkelä, 2022.)

3.6 Viestintä työhyvinvoinnin kannattelijana

Viestinnästä on tullut osa jokapäiväistä arkea sekä töissä että vapaa-ajalla ja siksi on tärkeää tunnistaa, kuinka suuri vaikutus viestinnällä on hyvinvointiin. Tärkeitä viestinnän ulottuvuuksia ovat luottamus, avoin tiedonkulku, hyvä ilmapiiri, motivaatio ja sitoutuminen. Nämä ulottuvuudet ovat myös kytköksissä toisiinsa esimerkiksi luottamus mahdollistaa avoimeen tiedonkulkuun ja motivaatio sitouttaa. Sisäiseen viestintään sisältyvät tavoitteet ovat juuri työhyvinvointi ja työntekijöiden sitoutumisen vahvistaminen. (Helminen & Pietikäinen, 2021.)

Työhyvinvointia voidaan katsoa kokonaisvaltaisesti siten, että se muodostuu organisaatiosta, työyhteisöstä, työstä ja johtamisesta. Hyvän työpaikan kriteerit vaikuttavat myös omalta osal-

taan työhyvinvointiin. Nämä kriteerit ovat terveys, työn hallinta, työkollegat, myönteinen suhtautuminen kehittämiseen, osaaminen ja esihenkilöltä saatu tuki. (Mönkkönen, Roos, 2023, 108–109.)

Parhaimmillaan työyhteisöviestintä lisää työhyvinvointia. Palaute, viestinnän vuorovaikutteisuus, avoimuus, nopeus sekä työyhteisön luottamuksellinen ilmapiiri vaikuttavat työhyvinvointiin. Organisaation viestintää voidaan kehittää parantamalla henkilöstön vuorovaikutustaitoja ja vaikuttamalla työyhteisön viestintäkulttuuriin. (Hagerlund ym, 2013, 7.)

Työhyvinvoinnista puhuttaessa tarkastelemme usein kokonaisuutta, jonka muodostaa työn mielekkyys, terveys, turvallisuus ja hyvinvointi. Työhyvinvointia lisäävät hyvä ja motivoiva johtaminen, työyhteisön ilmapiiri ja ammattitaito. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023.)

Epämuodollisella viestinnällä voimme myös vahvistaa työpaikan inklusiivista näkökulmaa. Inklusiivisuudella tarkoitetaan yhdenvertaista ja syrjimätöntä sekä kaikkia osallistavaa ja mukaan ottavaa toimintatapaa. Inklusiivisessa työyhteisössä jokainen työyhteisön jäsen kokee kuuluvansa joukkoon, voi halutessaan olla oma itsensä ja jokaisella on yhtäläiset mahdollisuudet tulla kuulluksi. (Bergbom ym, 2022.) Kun työyhteisössä vallitsee hyvä ja turvallinen ilmapiiri, voimme kokea myös epämuodollisen viestinnän turvalliseksi ja sitä kautta tuoda esille oman itsemme ilman pelkoa.

Epämuodollinen viestintä työyhteisössä on tärkeää, koska sen avulla pystymme muodostamaan työyhteisössä myös mahdollisia ystävyysuhteita. Henkilöt, jotka kokevat, että heillä on ystäviä työpaikalla, nauttivat työstään enemmän kuin henkilöt, jotka eivät ole luoneet ystävyysuhteita kollegoihin. Etätyön lisääntyä olemme joutuneet työssämme olemaan paljon yksin. Etätyön riskinä onkin työntekijöiden lisääntynyt yksinäisyyden tunne ja riski sairastua burn-outiin. Tästä syystä epämuodollisen viestinnän tärkeys on tuotu esille. Sen avulla pystymme olemaan yhteydessä työyhteisön muihin jäseniin ja luoda keskustelua työn ulkopuolelta. Päivittäiset, viikoittaiset tai kuukausittaiset epämuodollisen viestinnän sisältävät tapaamiset tulisi priorisoida työpaikalla. (Farret & Treas, 2023.)

4 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSETIIKKA

Opinnäytetyön tutkimus- ja kehittämistyön aikana on noudatettu tutkimuseettisiä periaatteita sekä pohdittu opinnäytetyön eettisyyttä eettisten kysymysten avulla. Tutkimusetiikkaa on käytetty, koska tutkimuksellisessa kehittämistyössä täytyy noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä sekä tutkimuseettisiä periaatteita.

4.1 Tutkimusetiikka

Tutkimusetiikkaa tarkasteltaessa käytämme hyödyksi normatiivista etiikkaa, jossa tarkoituksena on vastata kysymykseen mitkä ovat oikeat ja noudatettavat eettiset säännöt. Tutkimusetiikka voidaan määritellä myös tutkijoiden ammattietiikaksi, johon kuuluu eettiset periaatteet, arvot ja normit, joita tutkija ammatissaan noudattaa. Tutkimusetiikan normeja voivat olla muun muassa totuuden etsiminen, tutkittavien ihmisarvoa ilmentävät normit sekä tutkijoiden keskinäisiä suhteita ilmentävät normit. (Kuula 2011, luku ”Etiikka ja tieteen arvot”.)

Tutkimusetiikkaan sisältyy moninaisia teorioita, jotka tulee huomioida opinnäytetyötä tehdessä. Humanistisen ammattikorkeakoulun tutkimuksellisessa kehittämistyössä tulee huomioida myös hyvä tieteellinen käytäntö ja tutkimuseettiset periaatteet.

Tutkimuseettisiä periaatteita ovat

1. Tutkittavien henkilöiden ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioitus
2. Aineellisen ja aineettomien kulttuuriperintöjen sekä luonnon monimuotoisuuden kunnioittaminen
3. Tutkimus toteutetaan siten, että tutkimuksesta ei aiheudu tutkittavina oleville merkittäviä riskejä, vahinkoja tai haittoja (Kohonen ym., 2019, 7.)

Tutkimuksellisen kehittämistyön aikana tutkimuseettiset periaatteet on huomioitu menetelmiä laatiessa ja kehittämistyön suunnittelun laadinnassa. Käytetyt menetelmät ovat olleet vapaaehtoisia ja osallistujat ovat saaneet säilyttää anonymiteetin. Tuloksia analysoidaan anonymisti ja tulosten tai analyysien perusteella ei pystytä määrittelemään vastaajien henkilöllisyyteen liittyviä seikkoja.

Hyvällä tieteellisellä käytännöllä tarkoitetaan tutkimuksen laadukasta tieteellistä suorittamista. Hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta vastaa ensisijaisesti tutkija ja tutkimusryhmän

jäsenet. Yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa hyvään tieteelliseen käytäntöön ja tutkimusetiikan ovat kiinteä osa opetusta. (Launis, Helin, Spoof, Jäppinen & Varantola, 2012, 6–7.)

Opinnäytetyön aloitusvaiheessa näitä osa-alueita on käyty yhteisesti läpi kohderyhmän kanssa ja ryhmän jäsenet ovat saaneet vapaaehtoisesti osallistua opinnäytetyössä käytettyihin menetelmiin. Tutkimuksen materiaalit ja aineistot säilytetään niille tarkoitetuissa kansioissa tekijän omissa tiedostoissa salasanan takana. Työssä on huomioitu tietosuoja ja esimerkiksi kohderyhmän työpaikkaa ei tuoda esille.

Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on siis taata laadukas opinnäytetyö, joka on eettisesti ja muita arvostavasti toteutettu. Humanistisen ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä nämä seikat on otettu hyvin huomioon opiskelijoiden perehdytyksessä sekä opinnäytetyön opintojen kurssien sisällöissä. Koen itse, että olen saanut tarvittavan perehdytyksen opinnäytetyön eettisiin kysymyksiin ja kuinka opinnäytetyö tehdään laadukkaasti ja kuinka esille tulevia mahdollisia epäkohtia voidaan korjata. Lisäksi opinnoissa on tarkkaan huomioitu opinnäytetyön plagiointiin liittyvät seikat. Tämä on huomioitu hyvillä viiteoppailla sekä opinnäytetyön tarkistusmenetelmillä.

4.2 Epämuodollisen viestinnän eettiset kysymykset

Tutkin ja kehitän epämuodollista viestintää etätyöyhteisössä ja millaisia vaikutuksia sillä on työhyvinvointiin. Epämuodollinen viestintä eroaa muodollisesta viestinnästä siinä, että epämuodollinen viestintä on vapaampaa keskustelua arkisista asioista tai myös työasioista ilman muodollista viestintää, kun taas muodollinen viestintä on enemmän sidottu työyhteisön hierarkiaan ja viestintä sisältää työhön liittyvää tietoa.

Epämuodollisen viestinnän eettisyyttä mietittäessä on otettava huomioon viestinnän rajaus, jotta esimerkiksi kiusaamista tai muuten epäasiallista käytöstä ei esiinny viestinnässä. Vaikka puhumme epämuodollisesta viestinnästä, joka on vapaata keskustelua, niin viestintään kannattaa nimetä vastuhenkilö, joka puuttuu mahdollisiin epäkohtiin keskustelussa.

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä esitän seuraavia eettisiä kysymyksiä

1. Miten keskustelu rajataan?
2. Luodaanko keskustelu anonyymisti?

Huomioin erityisesti aiheen kannalta esteellisyden, resurssit, tutkimuseettiset periaatteet, henkilötietojen käsittelyn ja kuinka tulosten julkaisemisesta sekä aineistojen säilytyksestä on sovittu. Esteellisyys on selvitetty jo kehittämistyön ideoinnin aikana ja esteellisyyttä ei ole havaittu. Resurssien kannalta on huomioitu aiheen rajausta niin, että kehittämistyö toteutetaan rajatun kohderyhmän kanssa ja aikataulua on suunniteltu kohderyhmälle sopivaksi. Tulosten julkaisu on sovittu yhdessä ohjaajien ja tekijän kanssa opinnäytetyön sopimuksessa. Aineistoja säilytetään tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaisesti. (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto, 2023, 2–7.)

Lisäksi opinnäytetyössä noudatetaan vaitiolovelvollisuutta. Tässä tapauksessa vaitiolovelvollisuudella tarkoitan määritelmää, jossa en kerro tutkittavista ulkopuolisille sen enempää kuin tutkimuksen tulosten valossa on tarve. Tarkoituksena on, että opinnäytetyössä ei tuoda esille henkilötietoja, henkilöiden tunnistettavuuteen liittyviä arkaluonteisia seikkoja kuten ikä ja sukupuoli. Opinnäytetyössä huomioidaan myös viranomaisen vaitiolovelvollisuutta, joka koskee kaikkea salassa pidettävää tietoa. Mikäli siis tutkimuksen aikana nousee esille asioita, jotka koskevat yrityksen liiketoimintaa tai muita salassa pidettäviä seikkoja, niitä ei tuoda opinnäytetyössä esille. (Kuula 2011, luku ”Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus”.)

5 TUTKIMUKSELLINEN KEHITTÄMISTYÖ

Epämuodollisen viestinnän kehittämistyötä on tehty vuosina 2023–2024. Opinnäytetyön kehittämistyöhön käytetty aika on sisältänyt erilaisia menetelmien kokeiluja, havainnointia sekä kyselyn teettäminen ja sen tuloksien analysointia.

Työyhteisöissä viestinnästä puhutaan usein sisäisenä viestintänä. Sisäinen viestintä tapahtuu työyhteisön jäsenten kesken ja se voi olla muodollista tai epämuodollista. Sisäinen viestintä toimii usein myös vuorovaikutuksen ja yhteisöllisyyden vahvistajana ja näin ollen vaikuttaa työhyvinvointiin positiivisesti. Muodollinen viestintä on työpaikan kehityskeskustelut ja viikkopalaverit. Epämuodollinen viestintä tapahtuu yleensä taukokuoneissa, käytävillä ja työkaverien huoneissa. (Hyvärinen & Salminen, 2021, 25–26.)

Opinnäytetyön aiheen mukaisesti lähdin tutkimaan, miten viestintää toteutetaan parhaiten etätyöyhteisössä ja kuinka sen vaikutusta työhyvinvointiin voidaan edistää. Yleisimmät viestinnän välineet etätyössä ovat sähköposti ja puhelin. Sähköposti viestintävälineenä on nopea ja sillä saavutetaan laaja vastaanottajajoukko. Sähköposti toimii kuitenkin parhaiten pienten ja ei suuren asteen tärkeillä merkittävien asioiden hoitamiseen, koska sähköposti on hidas viestintäväline ja sähköpostit saattavat helposti kadota, jos sähköposteja lähetetään paljon. (Hyvärinen & Salminen, 2021, 29.)

Opinnäytetyön kokeiluihin ja kyselyyn osallistui kolme eri työtiimiä ja kaikilla on työssään käytössä erilaisia kanavia muodolliseen ja epämuodolliseen viestintään. Käytössä on Teams ja sen sisältämät erilaiset kanavat ja ryhmät, joissa käsitellään eri asioita muodollisesti, mutta enemmän keskustelu menee epämuodollisen keskustelun puolelle. Kanavilla kerrotaan päivän tapahtumista ja kysellään muiden kuulumisia sekä kysellään työhön liittyvää asiaa. Lisäksi käytössä on Whatsapp ryhmät, joissa keskustelu on epämuodollisempaa, vaikka paljon työhön liittyvää asiaa käsitellään.

5.1 Kehittämisen menetelmälliset kokeilut

Opinnäytetyön aikana tehty erilaisia kokeilevia menetelmiä. Menetelmien on ollut tarkoitus hieman irtautua työn äärestä ja saada ajatuksia hyvinvointiin, tuoda esille omia tarinoita ja keskustella yhteisesti työhön tai omaan elämään liittyvistä asioista vapaamuotoisesti. Menetelmien

kokeilut on suoritettu työajalla sekä vapaa-ajalla. Kasvokkain suoritettujen menetelmät ovat tapahtuneet enimmäkseen vapaa-ajalla, mutta näissä on myös osattu painottaa, että osallistuminen on vapaaehtoista.

Käytössä on ollut Joulukalenteri Whatsapissa, jossa esihenkilö antoi jokaiselle päivälle jonkin mieltä piristävän tehtävän. Tehtäviä oli mm. taukojumppa, kahvitauko ulkoillen, työntekijät tekivät esittäytymisiä ja kerrottiin mikä innostaa ja motivoi yleisesti elämässä, jaettu onnistumisia työssä, lähetetty työkavereille tsemppiviestejä ja kaikkea erilaista joulun liittyen.

Teams-sovelluksessa on käytössä virallisten tiedotuskanavien lisäksi työryhmän oma epämuodollinen kanava, jossa jaetaan asioita laidasta laitaan. Kanavalla puhutaan epämuodollisella tasolla työasioista, jaetaan asiakastarinoita, onnistumisia, ilon aiheita (sekä työssä että henkilökohtaisella tasolla). Kanava on käytössä kaikenlaiseen tiedotukseen, mutta enimmäkseen kanava on tarkoitettu epämuodolliseen keskusteluun.

Epämuodolliseen viestintään on myös ollut käytössä virtuaaliset aamu- ja iltapäiväkahvit sekä kerran viikossa yhteinen virtuaalinen lounas. Näissä tarkoituksena on hieman irtautua työstä ja keskustella työn ulkopuolisista asioista. Käytetyistä menetelmistä nämä menetelmät ovat edelleen työryhmissä käytössä. Virtuaalitapaamisten lisäksi on järjestetty aamupalatapaamisia toimistolla ja muutamia kertoja vuodessa järjestetään tiimipäiviä.

Viimeisimpänä epämuodollisen viestinnän keinona käytettiin kesälomatarinoita. Kesälomatarinat kirjoitettiin yhteiseen excel-taulukon, jota kaikki pystyivät käydä täyttämässä omalta osaltaan ja myös kommentoida muiden tarinoita. Tämän ajatuksena oli, että jokainen saisi omalla ajallaan rauhassa kirjoittaa ja kertoa kesälomastaan ja samalla lukea muiden tarinoita. Näistä tarinoista pystyi sitten nostamaan keskustelua esille esimerkiksi virtuaalisilla iltapäiväkahveilla.

Virtuaalisten menetelmien lisäksi työyhteisössä on käytetty kasvokkain tapahtuvaa vapaaehtoista toimintaa. AfterWork iltoja on pidetty muutamia, työyhteisön kesken on järjestetty pikujouluja sekä eri aiheilla on järjestetty tiimipäiviä. Epämuodollisen viestinnän menetelmiä on siis kokeiltu monia erilaisia ja niihin osallistuminen on ollut vaihtelevaa. Osallistumiseen vaikuttavat tekijät tuodaan esille tämän opinnäytetyön laadullisen kyselyn tuloksissa.

5.2 Kysely opinnäytetyön laadullisena menetelmänä

Laadullisen kyselyn tarkoituksena on tuottaa aineistoa, jolla pystytään kuvaamaan ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtämään jotain tiettyä toimintaa tai antamaan teoreettinen tulkinta jollekin ilmiölle. Laadullisen kyselyn aineistoa analysoidaan usein tarkasti ja perusteellisesti. Aineiston tieteellisyyden kriteerinä ei ole määrä vaan laatu ja luotettavuus arvioidaan laadun perusteella. (Koskela & Viitala, 2011, 29–30.)

Opinnäytetyön tuloksien saamiseksi käytin laadullista kyselyä. Kysely sisälsi kysymyksiä liittyen työhyvinvoinnin ja työyksinäisyyden parantamiseen ja vapaaehtoisen toiminnan osallistumiseen ja millaisena epämuodollinen viestintä koetaan työyhteisössä.

Tuloksia tarkastellessa analyysia tehdessä, kysymykset on lajiteltu teemoittain ja teemat on käsitelty erikseen, jotta saadaan laajasti analysoitua opinnäytetyön teemaan liittyviä teemoja. (Kts. liite 1.)

Kysely sisälsi kymmenen kysymystä. Ensimmäiset kolme kysymystä liittyivät epämuodollisen viestinnän käsitteeseen. Onko epämuodollisen viestinnän käsite sinulle tuttu? Miten koet vapaamuotoisen keskustelun työyhteisössä? Kerro tarkemmin miksi mielelläsi jaat ja miksi et mielelläsi jaa työn ulkopuolisia asioita työyhteisössä.

Kysymysten tavoitteena oli selvittää, kuinka tuttu käsite epämuodollinen viestintä on vai onko asia monillekin uusi. Lisäksi selvitettiin, että kuinka vapaana keskustelua voidaan työyhteisössä käydä. Tämä viittaa työyhteisö sisällä vallitsevaan luottamukseen ja yhteisöllisyyden tunteeseen.

Seuraavaksi kyselyssä selvitettiin, että millaisena etätyöyhteisössä työskentely koetaan ja koetaanko työyksinäisyyttä. Näillä kysymyksillä oli tavoitteena selvittää, millaisia haasteita etätyöyhteisössä työskentelyssä nähdään ja mikäli työyksinäisyyttä koetaan, niin miksi sitä koetaan. Näissä vastauksissa heijastettiin viittauksia työhyvinvointiin ja työyhteisöllisyyden muodostumiseen etätyöyhteisössä.

Kolmantena teemana käsiteltiin osallistumista vapaaehtoisiin keskusteluhetkiin, kuten esimerkiksi virtuaalikalpeihin. Tämän lisäksi selvitettävänä oli, että mikä osallistumiseen vaikuttaa ja olisiko organisaatiossa tarvetta epämuodollisen viestinnän kanavalle vai ovat jo olemassa olevat kanavat riittäviä.

Viimeisenä teemana oli, että parantaako epämuodollinen viestintä työhyvinvointia. Viimeistä kysymystä käytettiin myös ideariihen pohjana eli minkälaisia ehdotuksia annettiin epämuodolliseen viestintään työhyvinvoinnin ja työyksinäisyyden parantamiseksi.

6 KOKEILUJEN TULOKSET JA ANALYYSI

Tutkimuksellisen kehittämistyön epämuodollisen viestinnän menetelmiä ja kanavia on kokeiltu eri tiimeissä, eri tavoin. Osa kokeiluista on toiminut onnistuneesti ja osa kokeiluista ei ole sen suuremmin tuottanut tulosta.

Kyselyn ja keskusteluiden perusteella osallistumiseen vaikuttaa eniten kiireinen työaika ja se, että vapaaehtoista toimintaa ei yleensä lasketa työajaksi. Vapaa-ajalla monella ei ole aikaa osallistua vapaaehtoiseen toimintaan.

Erilaisten menetelmien lisäksi työyhteisöissä järjestetään erilaisia tilaisuuksia, joissa asia ja viihde yhdistyvät. Esimerkiksi strategia- ja koulutuspäivät, joissa käsitellään organisaation asioita sekä virallisesti että vapaamuotoisesti. Tilaisuuksiin osallistuminen on vaihtelevaa. Osa työntekijöistä ovat innostuneita, kun taas jotkut kokevat työyhteisön vapaamuotoiset tilaisuudet pakottavina. On myös havaittu, että henkilöt, jotka ovat passiivisia tai jopa epämuodollisen vuorovaikutuksen ulkopuolella, ovat todennäköisesti heikommassa asemassa työyhteisössä. (Lintunen, 2021, 14.)

6.1 Joulukalenteri

Joulukuussa 2023 käytössä oli tiimin joulukalenteri. Joulukalenteri oli omana ryhmänään Whatsappissa ja tarkoituksena oli jakaa hyvää mieltä joulun alla. Esihenkilö laittoi jokaiselle päivälle jonkin tehtävän tai jonkin jouluisen aforismin. Tehtävät kirjattiin Whatsppiin vastauksina tai sitten tehtävät suoritettiin itsenäisesti omalla ajalla. Esimerkiksi onnistumisten ja ilon aiheet jaettiin yhteisesti ryhmässä. Vietä kahvitauko ulkoillen suoritettiin itsenäisesti tai mikäli mahdollista, työkaverin kanssa.

Joulukalenterin ajatus oli ollut pitkään esillä työryhmässä ja työryhmän esihenkilö otti asian itselleen ja käynnisti joulukalenterin. Minä itse seurasin ja havainnoin joulukalenterin kulkua päivittäin ja tein havainnoista muistiinpanoja. Muistiinpanoja käytin suunniteltaessa toista kokeilua työryhmälle. Havainnoin perusteella pystyi miettimään miten tätä menetelmää pystyisi jatkokehittämään tai oliko menetelmä niin onnistunut, että se toimi jo itsessään hyvin ilman jatkokehittämistä.

Joulukalenteri oli tyyliltään aikaan ja paikkaan sitoutumaton. Tämän vuoksi joulukalenteriin osallistumisen koettiin saavuttavan mahdollisimman monen osallistumisen. Joulukalenterin

edistymisen tarkkailussa kuitenkin tuli esille, että kovinkaan moni ei joulukalenterin päivittäisiin luukkuihin reagoanut. Tähän on syynä se, että asia unohtuu helposti kiireisen työpäivän keskellä. Voidaan ajatella, että teen tuon myöhemmin ja sitten tulee muita asioita niin paljon, että vapaaehtoinen toiminta unohtuu.

6.2 Team -kanavat, virtuaaliset kahvi- ja lounastapaamiset

Virtuaalisesti tapahtuvaa viestintää voidaan myös kutsua teknologiavälitteiseksi vuorovaikutukseksi. Työntekijät rakentavat merkityksellisiä vuorovaikutussuhteita myös teknologian välityksellä ja niitä pidetään yhtä merkittävänä organisaation sitoutumisen näkökulmasta kuin perinteiset kasvokkaisuorovaikutuksessa muodostetut suhteet. Teknologiavälitteinen vuorovaikutuksen avulla maantieteellisesti etäällä työskentelevät yksilöt voivat tuntea olevansa lähellä kollegoitaan ja yhteenkuuluvuutta heidän kanssaan. Se voi myös vähentää epävarmuuden ja erityksen (työyksinäisyyden) tunnetta. (Lintunen, 2021, 14–15.)

Teams- sovelluksessa työryhmillä on ollut käytössä jo pitkään erilaisia kanavia epämuodollisempaan viestintään. Käytössä on koko organisaation yhteinen Kahvihuone kanava sekä tiimien omat epämuodollisempaan viestintään tarkoitettut kanavat. Kanavilla voidaan keskustella laidasta laitaan asioista, mutta virallinen tiedottaminen on järjestetty eri kanavan kautta. Näillä kanavilla keskustelua käydään vaihtelevasti. Yhden tiimin oma kanava on hyvin aktiivinen päivittäin ja kanavalla jaetaan asioita työasioista omiin henkilökohtaisiin asioihin.

Viikoittain tiimeillä on myös mahdollisuus virtuaalisiin aamu- tai iltapäiväkahveihin sekä etälounaaseen. Näiden tarkoituksena on luoda tiimeille yhteisöllisyyden tunnetta, antaa irtautua työstä hetkeksi. Kahveilla tai lounaalla puhutaan vapaasti työhön liittyvistä asioista, jaetaan sen hetkisiä onnistumisia, iloja tai suruja. Aiheet ovat hyvin paljon olleet vaihtelevia työn ja henkilökohtaisen elämän välillä. Havainnoissa kuitenkin huomattu, että paljon tulee keskustelua työhön liittyvistä asioista, joskin hyvin vapaamuotoisesti. Monesti on todettu keskustelujen aikana, että otetaan asiat esille sitten tiimipalaverissa.

Nämä menetelmän ovat siis jo olleet käytössä jonkin aikaa organisaatiossa ja työyhteisöissä. Minun tarkoitukseni oli tehdä havainnointia ja seurata miten nämä menetelmän keräävät osallistujia ja tulisiko näistä esille joitakin kehittämistyöhön liittyviä kehittämis ehdotuksia.

Työyhteisön virtuaaliset aamukahvit vaihdettiin iltapäiväkahveiksi, jotta osallistujia olisi enemmän. Aamukahveille osallistujia oli jokainen viikko, mutta iltapäiväkahveja päätettiin kokeilla vaihtuvuuden saamiseksi.

6.3 Kesälomatarinat

Viimeisimpänä kokeiluna opinnäytetyön tilaaja ehdotti kesälomatarinoiden jakamista. Kesälomatarinoiden jakaminen suunniteltiin myös niin, että se olisi aikaan ja paikkaan sitoutumaton. Koska Whatsappia sekä Teamsia on jo käytetty paljon kaikenlaiseen viestintään, päätimme kokeilla excel-taulukkoa, johon jokainen pystyi lomansa jälkeen käydä kirjoittamassa omasta kesälomastaan. Näitä tarinoita sai myös muut sitten käydä kommentoimassa. Tarinoiden tarkoituksena oli luoda työyhteisöön rentouttavaa ilmapiiriä kesän muistojen parissa.

Tätä menetelmää on aikaisemmin käytetty muun muassa työyhteisön esittelyihin ja jokainen on voinut tuolta esittelystä käydä lukemassa kenellä olisi mitäkin osaamista. Tämän lisäksi esittelyitä on käyty yhteisesti läpi palavereissa. Kesälomatarinoiden kanssa ideana oli sama, mutta erona oli, että kommentointi järjestettiin samaan taulukkoon.

Tämänkin kokeilun aikana havainnointiin, että vaikka menetelmä on aikaan ja paikkaan sitoutumaton, niin menetelmä ei montaa kirjoittajaa tavoittanut. Aikaa tehtävälle oli annettu kaksi viikkoa ja osallistujia muistutettiin sopivin väliajoin menetelmästä. Aikaan ja paikkaan sitoutumaton menetelmä tuntuu parhaimmalta idealta, koska osallistujat pystyvät vapaammin osallistumaan, mutta kuten aiemmin todettu, työkiireet voivat saada unohtamaan nopeasti tällaisen menetelmän.

6.4 Kokeilujen eettinen pohdinta

Opinnäytetyön eettisiä kysymyksiä tarkasteltaessa näen, että opinnäytetyössä on noudatettu eettistä ajattelutapaa. Opinnäytetyön tulokset on esitetty anonymisti eikä opinnäytetyössä tuoda esille tarkennettua tietoa opinnäytetyön menetelmiin ja kyselyyn osallistuneista työryhmistä. Opinnäytetyön materiaaleja ja aineistoa on säilytetty asianomaisella tavalla eikä niihin ole ulkopuolisten pääsyä. Opinnäytetyö on toteutettu rajatun ryhmän kanssa ja opinnäytetyön aineistonkeruuseen käytettyä kyselyä ei ole jaettu rajatun ryhmän ulkopuolelle.

Opinnäytetyössä käytettyjen menetelmien keskustelua ei ole kovin paljoa rajattu. Rajauksia ei ole tehty, koska työryhmässä on todettu, että on hyvä olla yksi kanava viralliselle tiedottamiselle ja yksi kanava epäviralliselle keskustelulle. Keskusteluissa todettiin, että liiallinen rajaaminen kuormittaa ajattelua siitä, että mitä millekin kanavalle saa kirjoittaa tai ei saa kirjoittaa. Moni koki, että luottamus ja yhteisöllisyys on organisaatiossa niin vahvaa, että keskustelun rajoituksille ei ole tarvetta. Jokainen osaa arvioida miten paljon jakaa ja mitä kannattaa jättää kertomatta.

Kehittämistyön menetelmissä keskustelua ei pystytty luomaan täysin anonyymisti. Teams ja Whatsapp-sovellukset eivät mahdollista anonyymiä keskustelua. Sen sijaan kesälomatarinat ja kysely mahdollistettiin anonyymisti tehtäviksi. Tämän tarkoituksena oli se, että anonyymiys antoi vapautta kirjoittamiselle. Mutta tässäkin koettiin, että organisaatiossa ja työryhmän sisällä oleva luottamus mahdollistavat sen, että keskustelua ei tarvitse käydä anonyymisti.

Anonyymiys, vapaaehtoisuus, luottamuksellinen ilmapiiri ja vapaa keskustelu toteutuvat näissä kokeiluissa. Työyhteisön jäsenet kokevat, että työilmapiiri on sellainen, että siellä uskaltaa puhua asiasta kuin asiasta ja tähän kehittämistyöhön jokainen toi oman osuutensa hyvin avoimesti. Keskusteluissa myös tuli esille, että eettisyys huomioidaan jo pelkästään oman työnkuvan luonteen vuoksi. Työ on asiakastyötä ja asiakastyötä tulisi tehdä hyvin eettisten periaatteiden mukaisesti noudattaen anonyymiteettä ja myöskin vaitiolovelvollisuutta.

7 KYSELYN TULOKSET JA ANALYYSI

Olen jaotellut kyselyn kysymykset teemoittain ja tarkastelen tuloksia teemojen mukaisesti. Kyselyssä on tuotu esille, kuinka epämuodollinen viestintä koetaan työyhteisössä, miten etätyöyhteisössä työskentely koetaan, koetaanko työyksinäisyyttä, miten jo käytettävissä oleviin vapaaehtoihin toimintoihin osallistutaan ja voisiko epämuodollisen viestinnän avulla parantaa työhyvinvointia ja työyksinäisyyttä.

Yhdessä työyhteisön kanssa on kyselyn vastausten perusteella keskusteltu ja mietitty myös, että mikä olisi paras kanava tai menetelmä epämuodolliseen viestintään, kun huomioidaan työhyvinvoinnin ja työyksinäisyyden parantaminen.

7.1 Epämuodollisen viestintä ja kuinka siihen suhtaudutaan työyhteisössä

Kyselyn ensimmäiset kysymykset toivat esille, ovatko epämuodollisen viestinnän käsite vastaajille tuttu ja kuinka työyhteisössä koetaan asioiden jakaminen epämuodollisen viestinnän avulla.

Lähes kaikille vastaajille epämuodollisen viestinnän käsite on tuttu entuudestaan. Muutama vastaaja ei ollut varma tunteeko käsitteen. Toisessa kysymyksessä vastaajille avattiin epämuodollisen viestinnän käsitettä ja kysyttiin, miten vapaamuotoinen keskustelu koetaan työyhteisön sisällä. Suurin osa vastasi, että he kertovat mielellään asioistaan vapaasti työyhteisössä. Muutama vastaaja koki, että työn ulkopuoliset asiat eivät kuulu työyhteisön jäsenille.

Syitä asioiden jakamiseen tuli monipuolisesti. Epämuodollinen viestintä koetaan ammatillisesti kasvattavana, koska työkavereilta saadaan vertaistukea ja pystytään samaistumaan paljon asioihin, kun kaikki tekevät samanlaista työtä. Epämuodollisen viestinnällä koetaan myös olevan suuri vaikutus luottamuksen rakentumiseen, yhteenkuuluvuuden tunteeseen sekä sen avulla pystytään luomaan ystävyssuhteita ja luomaan tiiviimpiä työyhteisösuhteita. Kun luottamus ja yhteenkuuluvuuden tunne on syntynyt, työssäolo koetaan viihtyisämpänä ja miellyttävämpänä, koska yksilöt pystyvät olemaan aidosti omana itsenään.

Tutkimusten mukaan tiedetään, että ihminen tarvitsee yhteisöllisyyttä toimiakseen. Myönteinen yhteisöllisyys tukee tavoitteellista työskentelyä, työskentelyssä huomioidaan erilaisuus ja myös se, että hyvään työyhteisöön kuuluu rakentavat ristiriidat.

Yhteisöllisyys ja vuorovaikutus lisäävät jo edellä mainittua sosiaalista pääomaa. Sosiaalinen pääoma puolestaan vahvistaa luottamusta, verkostoitumista ja keskinäistä vuorovaikutusta. Yhteisöllisyyden vastuu on jokaisella työntekijällä. Jokainen tuo mukanaan oman persoonansa, oman arvomaailmansa ja maailmankatsomuksensa, jolla on vaikutusta työpaikan ilmapiiriin. Yhteisöllisyyden tunne näkyy sitoutumisena, työtyytyväisyytenä, työhyvinvointina, työn laaduna ja sillä on suuri merkitys työssäjaksamiseen. (Haapalahti & Kaisanlahti, 2023, 11–12.)

Epämuodollinen viestintä nähtiin myös kuuluvan työntekijöiden väliseen vuorovaikutukseen. Sen avulla muun muassa Teams-keskusteluista tulee inhimillisempiä, kun kerrotaan aamun tapahtumista tai matkasta työpaikalle. Sen kautta pystytään myös tutustumaan aidosti omaan työyhteisöön ja luomaan turvallista ja luottamuksellista työympäristöä.

Etätyön on todettu aiheuttavan haasteita liittyen vuorovaikutukseen ja yhteisöllisyyteen. Työyhteisön tuki on tärkeää, ja monet kokevatkin sen puutteen yhtenä etätyön ongelmista. Sosiaalisen tuen puute voi saada aikaan arvostuksen puutteen työyhteisössä. Arvostusta voidaan kuitenkin näyttää pienillä teoilla ja sitä saadaan aikaan jo ihan tavallisessa vuorovaikutuksessa. Riittävä tuki helpottaa työstä selviytymistä ja auttaa työntekijöitä kokemaan itsensä arvokkaaksi. Luottamus on myös yksi tärkeä edellytys etätyön onnistumiselle. Työntekijän ja esihenkilön välillä täytyy olla riittävä luottamus, sillä etätyön myötä usein esihenkilön kontrolli työntekijästä vähenee. Esihenkilön tehtävänä on rakentaa luottamus työyhteisössä ja tässä tärkeäksi tekijäksi nousee avoimuus työyhteisössä. (Nyqvist, 2022, 6–9.)

Vastaajat kokivat myös, että ei mielellään käy läpi henkilökohtaisia asioita epämuodollisessa viestinnässä, koska eivät vielä tunne työryhmän jäseniä sekä oman jaksamisen näkökulmasta työ ja muu elämä olisi hyvä pitää erillään. Toki epämuodollisen viestinnän tarkoituksena ei ole pelkästään käydä läpi henkilökohtaisia asioita, vaan teemat voivat liittyä myös työasioihin, mutta vapaammalla otteella. Esimerkiksi epämuodollisessa viestinnässä ei odoteta, että mitään tärkeää informaatiota tulisi esille, vaan nämä tulevat sitten virallisten kanavien kautta kaikkien tietoon.

7.2 Etätyöyhteisö ja työksinäisyys

Seuraavana teemana käsiteltiin kokemuksia etätyöyhteisössä työskentelystä sekä koetaanko työyhteisössä työksinäisyyttä.

Etätyöyhteisössä työskentelystä löydettiin tasaisesti sekä positiivisia että negatiivisia puolia. Positiivisina puolina koettiin työn vapaus, joustavuus ja oman aikataulun rakentaminen. Työtä pystyy tekemään helpommin ajasta ja paikasta riippumatta ottaen kuitenkin huomioon työn raamit. Etätyöskentely koettiin myös kiinnostavana ja yhdistävänä, koska se antaa paremman työrauhan ja asiakkaat ovat enemmän aktiivisesti läsnä. Työn tehon koettiin myös olevan parempi, kun työskennellään etänä, koska toimiston puutteet (meluaste, sosiaalisuus) vievät voimavaroja.

Työaikojen joustavuutta organisaation menestykseen ja koettuun työhyvinvointiin on analysoitu Pasi Pyöriän teoksessa Työhyvinvointi ja organisaation menestys. Työnantajälähtöisten joustojen lisääntyessä on koettu, että hyvinvointi heikkenee varsin suoraviivaisesti. Kun taas työntekijälähtöiset joustot lisääntyvät, hyvinvointi paranee. Useat tutkimukset pyrkivät osoittamaan, että ihanteellinen määrä työaikajoustoja tuottaa etua niin työnantajalle kuin työntekijälle. Työnantajan ja työntekijän välinen luottamus lisääntyy, asiakaspalvelu tehostuu ja organisaation kyky mukautua muutoksiin paranee. (Pyöriä, 2012, 169–170.)

Etätyössä pystyy paremmin antamaan mahdollisuuksia työssä jaksamiseen, kun voi omassa rauhassa pitää taukoja ja nauttia hiljaisuudesta. Asiakkaat ovat paremmin läsnä ja on rauha tehdä työt. Lisäksi koettiin, että työyhteisö on helposti tavoitettavissa etäyhteyksillä. Voit laittaa kysymyksen Teamsiin tai Whatsappiin ja mahdollisesti saat heti vastauksen. Toimistolla ollessa joudut luultavasti etsimään pitkäänkin työkaveria kenellä olisi aikaa vastata kysymyksiin.

Etätyöyhteisössä työskentelyn negatiiviset puolet liittyvät kuormitukseen, kiireeseen ja sosiaalisten suhteiden puutteeseen. Lisäksi tutustuminen ja luottamuksen rakentaminen koettiin hitaampana etätyössä kuin läsnätyössä.

Vaikkakin etätyön on todettu vähentävän työntekijän kuormittumista, on tässä paljon yksilöllisiä eroja. Haasteita tuo puutteet oman toiminnan johtamisen taidoissa sekä vaikeus kieltäytyä annettavista tehtävistä. Etätyöhön ominaista on työn ja vapaa-ajan häilyvä raja. Työpäivät saattavat venyä pitkiksi ja työstä irtautuminen hankaloituu, mikä lisää kuormitusta. Etätyössä on myös riskinä työntekijän kokema ulkopuolisuus ja etäännyminen työkavereista voi lisääntyä varsinkin kokoaikaisessa etätyössä. (Nyqvist, 2021, 6.)

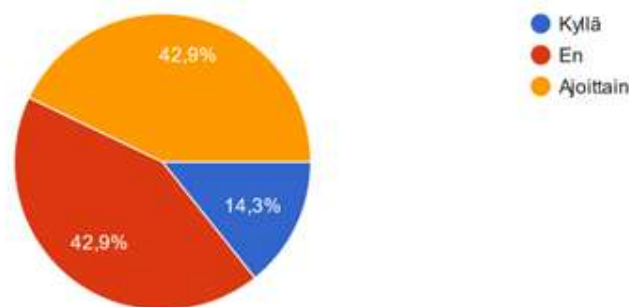
Kyselyn perusteella pelkät etätyöviikot koetaan raskaina, kuormittavina ja todellisuudesta syrjäyttävänä, koska yhteiset kohtaamiset tiimin kanssa ovat vähäisiä. Asiakastyö voi olla ajoittain hyvinkin rankkaa ja siksi olisi hyvä olla muutakin sosiaalista kontaktia, kuin asiakkaat. Etätyöyhteisössä työskentely on myös yksinäistä, kun ei välttämättä saa tarvittua kontaktia työyhteisöön ja suhteet saattavat jäädä melko etäisiksi. Etäyhteyksillä ei pystytä korvaamaan aitoa keskustelua reaali maailmassa ja sitoutuminen yhteisöön on hankalampaa.

Tutkittaessa etätyön negatiivisia vaikutuksia esille on nostettu ammatillinen eristäytyminen, huonompi mahdollisuus edetä, ammatillisten yhteyksien hajoaminen ja perhe-työkonfliktien lisääntyminen. Sosiaalisen tuen puute voi aiheuttaa etätyössä työskenteleville ahdistusta ja tämä voi olla linkki työntekijän viestinnän heikkenemiseen sekä työmoraalin laskuun. Työntekijöiden välisten keskusteluiden aikatauluttaminen ja kalenteriin merkitseminen, kuten yhteiset virtuaaliset ruokatunnit voivat parantaa sosiaalisen tukiverkoston tilaa. (Salminen, 2021, 10–16.)

Työyhteisön jäsenet ovat kuitenkin keksineet omanlaisia keinoja etätyön tuomiin haasteisiin. On etsitty omanlaisia tappeja työyhteisöstä ja heidän kanssaan keskusteltu puhelimitse tai Teamsin kautta, sovittu tapaamisia ja keskusteluja työstä palautumiseen liittyen. Toimistolla tavatessa sovittu kahvi- tai lounastreffit työkaverin kanssa. Moni kokenut saavansa virtaa ja piristystä, kun työkavereita kohdataan kasvotusten.

"Työyksiinäisyys on tunnetila, joka syntyy, jos sosiaaliset suhteet työyhteisössä koetaan riittämättömiksi." Koetko työyksiinäisyyttä?

14 vastausta



Kuvio 1. Koetko työyksiinäisyyttä?

Tämän kysymyksen vastauksia pystytään heijastamaan edelliseen. Monet eivät koe työyhteisöisyyttä, koska he pitävät työtä vapaana ja joustavana. Pystyt itse määrittelemään työaikasi ja ei tarvitse työskennellä meluisassa toimistossa. Vastaajista ihmisten kanssa kontaktia kaipaavat ja sosiaalisista kohtaamisista virtaa ja piristystä saavat, kokevat työyhteisöisyyttä etätyöyhteisössä.

7.3 Työyhteisön osallistuminen vapaaehtoiseen toimintaan

Työyhteisön osallistuminen vapaaehtoiseen toimintaan nosti vastaajissa jonkin verran hajontaa. Vapaaehtoisen toiminnan osallistumiseen oli monia syitä. Toimintaan osallistutaan, koska on tarve olla osana yhteisöä, jolloin voi kuulla ja oppia uutta sekä jakaa omaa osaamistaan.

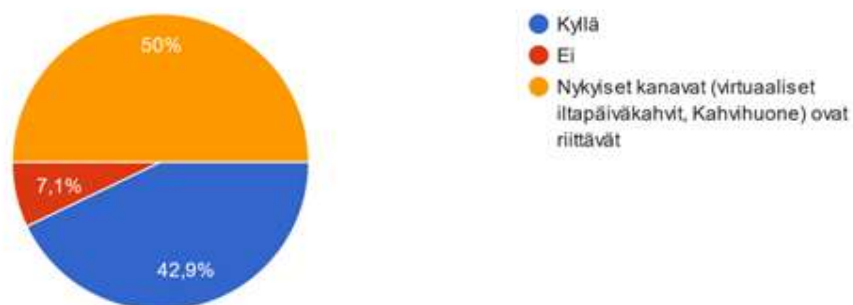
Toimintaan osallistuminen koetaan myös ryhmään kuulumisen tunteen vahvistajana, koska keskustelu on vapaata ja rentoa. Vapaaehtoiset toiminnot nähtiin myös tuovan hengähdystä päivään ja ne koettiin tärkeinä, koska joillakin työpaikoilla samanlainen toiminta voi olla kiellettyä.

Vapaaehtoiseen toimintaan osallistumatta jättämisen syitä oli työn määrä eli pakolliset työtehtävät menevät vapaaehtoisen toiminnan edelle. Osallistumiseen vaikutti myös se, että etäyhteys ei luo samanlaista luottamuksen ilmapiiriä kuin läsnä tapaamiset. Lisäksi virtuaalisesti tapahtuvaan vapaaehtoiseen toimintaan ei haluta osallistua ns. vapaa-ajalla eli tämmöisen toiminnan haluttaisiin kuuluvan työaikaan.

Vaikka monesta vastauksesta tulee esille, että läsnä tapaamisia ja kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta kaivataan ja niistä saadaan virtaa etätyön keskelle, moni vastaajista on sitä mieltä, että uudelle epämuodollisen viestinnän kanavalle olisi tarvetta. Kuitenkin yli puolet vastaajista koki, että nykyiset kanavat ovat riittävät eikä uusille ole tarvetta.

Olisiko epämuodollisen viestinnän kanavalle tarvetta?

14 vastausta



Kuvio 2. Olisiko epämuodollisen viestinnän kanavalle tarvetta?

7.4 Epämuodollisen viestinnän vaikutus työhyvinvointiin

Viestintä on työhyvinvoinnin yksi vaikuttava osatekijä. Työhyvinvointi koostuu viestinnän näkökulmasta neljästä osa-alueesta: osallistuminen, yhteisöllisyys, kannustaminen ja luottamus. Osallistumisella kuvataan, millaiset ovat vaikutus- ja osallistumismahdollisuudet organisaatiossa. Yhteisöllisyydessä korostuvat luottamus työkavereihin, tiimin tai organisaation yhteishenki ja ilmapiiri. Kannustavan työyhteisön vaikuttavia osatekijöitä ovat organisaation henkilöstön rohkaisu, kannustus vuorovaikutukseen sekä palautteen antamiseen ja ongelmatilanteiden ratkaisemiseen. Luottamus organisaatiossa tulee olla saatavilla olevaan tietoon, esihenkilöön ja organisaation johtoon. On tärkeää, että luottamus jokaisen organisaation tason kanssa säilyy, jotta luottamuksellinen viestintä on toimivaa. (Linna, 2022, 13–15.)

Viimeisenä kyselyssä kysyttiin voisiko epämuodollisen viestinnän avulla parantaa työhyvinvointia. Vastauksissa nousi esille, että hyvin toimiessaan epämuodollinen viestintä todellakin voi parantaa työhyvinvointia. Jos löytää samanhenkisiä työkavereita, joiden kanssa voit jakaa asioita, se kohentaa mieltä.

Epämuodollisen viestinnän koettiin myös vahvistavan luottamusta ja luo yhteenkuuluvuuden tunnetta. Luottamus ja erilaiset keskustelut taas tukevat työhyvinvointia. Luottamus itsessään synnyttää turvallisuuden tunteen ja luottamuksen avulla kokee, että uskaltaa jakaa asioita. Kun työpaikalla saa olla kokonainen ihminen, se lisää työhyvinvointia ja vähentää pinnistelyn tarvetta. Tällä tarkoitetaan, että voit olla rennosti oma itsesi eikä työkuorman lisäksi tarvitse miettiä, millainen ulosanti sinulla on.

Epämuodollisen viestinnän koetaan myös tuovan vaatimaan asiakastyöhön mukavaa ja rentoa sosiaalista palautumista. Jos näiden kuormittavien asioiden kanssa kokee jäävänsä yksin, niin se haastaa jaksamista. Vertaistuki on nähty tärkeänä tekijänä asiakastyön vaativuuden käsittelemiseksi.

Kohdatuksi ja ymmärretyksi tuleminen on myös nähty erittäin tärkeänä ja arvokkaana ominaisuutena varsinkin esihenkilöltä. Kun esihenkilötasolla pystytään huomioimaan yksityiselämän raskaita tilanteita, voidaan työkykyä helpommin arvioida ja esihenkilön myös huomata, että työkyky ei ole parhaimmillaan.

Työpaikoilla tulisi huomioida epämuodollisen viestinnän merkitys ja hyödyntää sitä monipuolisesti. Epämuodollisessa viestinnässä on tietynlaista voimaa, koska sen on nähty olevan nopeampaa ja tehokkaampaa kuin muodollisen viestinnän. Epävirallinen viestintä tai toisin sanoin epävirallinen vuorovaikutus vahvistaa työntekijöiden sidoksia ja sen olemassaolo merkitsee sitä, että ihmiset ovat kiinnostuneita toisistaan ja tuntevat kuuluvansa johonkin. Vapaamuotoiset sosiaaliset kohtaamiset rakentavat positiivista ilmapiiriä työyhteisössä ja siten parantavat myös yksilöiden työhyvinvointia. (Lintunen, 2021, 12–14.)

Muutammat vastaajista kokivat myös epämuodollisen viestinnän haastavaksi etänä. Kasvokkain tapaaminen ja keskustelu koettiin enemmän palauttavana ja omaa hyvinvointia parantavana tekijänä. Etänä tapahtuva viestintä saattaa rajata joitakin asioita, mitä kasvokkain tapahtuvassa viestinnässä pystytään helposti huomioimaan. Tutkimusten mukaan yhteisöllisyyttä pystytään ylläpitämään virtuaalisesti, mutta myös kasvokkain tapahtuvaan viestintään tai vuorovaikutukseen on oltava mahdollisuus (Lintunen, 2021, 14).

Kyselyyn vastanneet olivat sitä mieltä, että etänä tapahtuva viestintä on haastavaa, koska työpäivät ovat hyvin pirstaleisia työn vaihtuvuuden vuoksi ja digitaaliset kanavat koetaan kuormittaviksi, koska pitäisi jaksaa olla kartalla monen eri kanavan keskusteluista.

7.5 Työhyvinvoinnin ja työksinäisyyden parantaminen epämuodollisen viestinnän avulla

Organisaatioissa työhyvinvoinnin edistäminen erilaisin menetelmin on johtajien, esihenkilöiden ja työntekijöiden välistä yhteistyötä. Työhyvinvoinnin kokonaisuus vaatii tarkkaa ja johdonmukaista johtamista, strategista suunnittelua sekä erilaisia toimenpiteitä koko henkilöstön voimavarojen lisäämiseksi. Havaintoja on tehty siitä, että etätyö olisi näyttänyt tuovan työhön uusia, työn imua sekä työhyvinvointia edistäviä voimavaroja. Työhyvinvoinnin kehittämisen kannalta voimavara- ja kuormitustekijöiden tunnistaminen on tärkeää. Tärkeimpiä työn voimavaratekijöitä on toimiva, avoin ja rehellinen työyhteisö, missä ilmapiiri pysyy hyvänä ja työkäyttäytyminen pysyy ammattimaisena. (Kuusinen, 2021, 30–34.)

Työyhteisön kanssa kehitelty ja ideoitu menetelmää epämuodolliselle viestinnälle, jolla pystyttäisiin parantamaan työhyvinvointia ja ehkäisemään työksinäisyyttä. Keskustelusta nousi vahvasti esille yksi teema: kasvokkain kohtaaminen, livetapaamiset ja lounas- tai kahvitreffit työporukalla.

Lisäksi koettiin, että epämuodollinen viestintä, vapaaehtoinen toiminta ja tapaamiset liveinä mahdollistettaisiin työajaksi. Vastaajat kokivat, että kaikilla ei ole aikaa osallistua toimintaan vapaa-ajalla. Vastaajat käyvät keskusteluita kollegoiden kanssa päivittäin ja joskus on vaikea hahmottaa voiko keskustelua laskea työajaksi vai onko keskustelun sisältö enemmän ”vapaa-ajan höpinää”. Tälle toivottiin selkeää linjausta sekä myös virtuaalikalorien ajankäyttöön toivottiin selkeää linjausta.

Keskusteluissa nousi myös esille, että läsnä tapaamiset edistävät etätöitä ja epämuodollista viestintää. Tämä nähdään perustana, jolle olisi hyvä alkaa rakentamaan työhyvinvoinnin ja työyhteisön parantavia tekijöitä ja menetelmiä. Työn määrän tulisi olla kohtuullinen, jotta olisi mahdollisuus nauttia kollegoiden seurasta ilman, että tarvitsee miettiä, kuinka pian täytyy palata työn ääreen. Lisäksi toivottiin mahdollisuutta sopia työajalla epämuodollisia juttuhetkiä esimerkiksi 20 minuutin kahvittelu työkaverin kanssa.

Säännölliset vapaamuotoiset tai aiheen kanssa olevat tapaamiset kerran kuukaudessa. Säännölliset etätapaamiset, joiden pääpaino ei olisi työasioissa. Tiimipäiviä toivottiin enemmän. Jo käytössä olevat aamupalahetket koettiin tärkeiksi ja näistä tulisi pitää kiinni.

Epämuodollisen viestinnän kanavalle ei siis suurimmaksi osaksi koettu olevan tarvetta, vaan kasvokkain kohtaamisia toivottiin enemmän ja näille pitäisi löytää enemmän mahdollisuuksia.

Työajan puitteissa tehtävän vapaamuotoisen keskustelun vastapainoksi keskustelimme mahdollisesta vapaa-ajalla tapahtuvasta vapaamuotoisesta toiminnasta. Työyhteisö oli sitä mieltä, että esimerkiksi silloin tällöin järjestettävät AfterWork illat voisivat toimia hyvänä keinona edistää työhyvinvointia, koska pääsisi rennosti keskustelemaan ja tutustumaan työkavereihin. Näissä tapahtumissa on hyvin aikaa keskustella vapaasti myös työn tuottamasta kuormasta tai jakaa onnistumisia/epäonnistumisia. Esille nostettiin myös vertaistuen tärkeys. Vaativaa asiakastyötä tehdessä vertaistuen tärkeyttä ei voida liikaa korostaa.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA TULOSTEN JATKOKEHITYS

Opinnäytetyön tutkimuskysymysten valossa sekä kehittämistyön kokeilujen ja kyselyn perusteella pystytään nostamaan esille useitakin teemoja tarkasteltavaksi ja jatkokehittämisen kannalta tärkeiksi teemoiksi.

Tutkimuskysymyksinä opinnäytetyössä olivat: Millaisena epämuodollinen viestintä koetaan etätyöyhteisössä? Miten epämuodollinen viestintä parantaa työhyvinvointia ja työyksinäisyyttä? Esille nousi etätyön haasteet ja kuormittavuus, epämuodollisen viestinnän vaikutukset, työyksinäisyys ja epämuodollisen viestinnän mahdollisuuksiin enemmän kasvokkain kuin etänä.

8.1 Millaisena epämuodollinen viestintä koetaan etätyöyhteisössä

Epämuodollisen viestinnän koetaan tuovan vaativaan asiakastyöhön mukavaa ja rentoa sosiaalista palautumista. Koska organisaatiossa tehdään ajoittain raskastakin asiakastyötä, koetaan, että olisi hyvä olla muutakin sosiaalista kontaktia kuin asiakkaat. Kuitenkin keskustelussa nousi esille, että etäyhteyksillä ei pystytä korvaamaan aitoa keskustelua etämaailmassa ja sitoutuminen työyhteisöön hankalampaa.

Vapaaehtoiseen toimintaan, joka sisältää epämuodollista viestintää, osallistuminen koetaan hyvänä asiana, mutta siinä nähdään myös haastavia puolia. Osallistuminen koetaan ryhmään kuulumisen tunteen vahvistajana, ne tuovat hengähdystä kiireiseen päivään ja tarve oppia uutta sekä jakaa omaa osaamistaan. Työn määrä eli pakolliset työtehtävät menevät vapaaehtoisen toiminnan edelle. Vastauksien ja keskusteluiden perusteella osallistumiseen vaikutti myös se, koska koetaan, että etäyhteys ei luo samanlaista luottamuksen ilmapiiriä kuin läsnä tapaamiset.

Kuten kyselyn analyysissä kävi ilmi, työyhteisön jäsenet ovat keksineet omanlaisia keinoja etätyön tuomiin haasteisiin. On etsitty omanlaisia tyyppisiä työyhteisöstä ja heidän kanssaan keskusteltu puhelimitse tai Teamsin kautta, sovittu tapaamisia ja keskusteluja työstä palautumiseen liittyen. Moni kokenut saavansa virtaa ja piristystä, kun työkavereita kohdataan kasvotusten. Eli työyhteisö on itsenäisesti keksinyt keinoja, kuinka voivat irtautua työasioista työpäivän aikana ja toimivat sen mukaan, miten oma kalenteri antaa aikaa. Yleisesti tämä epämuodollinen viestintä tapahtuu kahvi- tai lounastauoilla. Myös mikäli asiakastapaamisten välissä on aikaa, voidaan soitella työkaverille tai keskustella Teamsin välityksellä.

Epämuodollisella viestinnällä koetaan olevan suuri vaikutus luottamuksen rakentumiseen, yhteenkuuluvuuden tunteeseen sekä sen avulla pystytään luomaan ystävyyssuhteita ja luomaan tiiviimpiä työyhteisösuhteita. Työyhteisö on helposti tavoitettavissa etäyhteyksillä. Jos tarvitsee kysyä työkaverilta jotain, niin voit laittaa vain viestiä, niin saata vastauksen mahdollisesti heti tai lyhyen ajan sisällä. Etätyössä pystyy paremmin antamaan mahdollisuuksia työssä jakamiseen, kun voi omassa rauhassa pitää taukoja ja nauttia hiljaisuudesta. Asiakkaat ovat paremmin läsnä ja on rauha tehdä työtä.

Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli kokeilla menetelmää, joka olisi sopiva etätyöyhteisössä työskenteleville. Epämuodollisen viestinnän erilaisten kanavien lisäksi ei koettu olevan tarvetta uudelle kanavalle, koska ne koetaan kuormittaviksi, koska pitäisi jaksaa olla kartalla monen eri kanavan keskusteluista. Sen sijaan epämuodolliseen viestintään toivottiin enemmän kasvokkaisia tapahtuvia tapahtumia sekä se, että epämuodollinen viestintä mahdollistettaisiin työaikaan sisältyväksi.

8.2 Miten epämuodollinen viestintä parantaa työhyvinvointia ja työyksinäisyyttä?

Tutkimuksellisen kehittämistyön toiseen tutkimuskysymykseen saatiin selkeä vastaus. Epämuodollisella viestinnällä voidaan parantaa työhyvinvointia. Kun löydetään samanhenkisiä työkavereita, joiden kanssa voit jakaa asioita, se kohentaa mieltä.

Jo aiemminkin todettu, epämuodollisen viestinnän koettiin myös vahvistavan luottamusta ja luoyhteenkuuluvuuden tunnetta. Luottamus ja erilaiset keskustelut taas tukevat työhyvinvointia. Luottamus itsessään synnyttää turvallisuuden tunteen ja luottamuksen avulla kokee, että uskalltaa jakaa asioita. Kun työpaikalla saa olla kokonainen ihminen, se lisää työhyvinvointia.

Vastauksissa nousi esille myös se, että moni ei koe työyksinäisyyttä, koska työtä pidetään vapaana ja joustavana. Kuitenkin etätyössä työskentelyssä koettiin kuormitusta ja sosiaalisten suhteiden puutetta. Sosiaalisten suhteiden puutteella tarkoitettiin enemmän kasvokkain tapahtuvaa kontaktia työyhteisön kanssa.

Tähän ehdotettiin, että säännöllistettäisiin esimerkiksi tiimpäiviä ja mahdollistettaisiin tapauksia, joissa aiheena muut kuin työaiheet. Työyksinäisyyden parantamiseen ehdotettiin myös, että mennään tekemään toimistolle töitä aina, kun se on mahdollista. Yksinäisyyden tunteeseen auttaa etätyössä se, että työkaverit saadaan nopeasti kiinni, jos on tarve.

8.3 Epämuodollisen viestinnän kehittäminen

Työyhteisön kanssa kehitelty ja ideoitu menetelmä epämuodolliselle viestinnälle, jolla pystyttäisiin parantamaan työhyvinvointia ja ehkäisemään työyksinäisyyttä. Keskustelusta nousi vahvasti esille yksi teema: kasvokkain kohtaaminen, livetapaamiset ja lounas- tai kahvitreffit työporukalla. Koska työyhteisö koki, että epämuodollisen viestinnän erilliselle kanavalle ei ole kovinkaan suuri tarve, keskitytään miettimään kuinka muulla tavalla epämuodollista viestintää voisi työryhmässä parantaa.

On todettu, että virtuaaliset kokoukset mahdollistavat laajemman joukon osallistumisen kokouksiin paikasta riippumatta ja se tukee viestintäkulttuuria. Nykypäivänä työyhteisöltä jopa odotetaan, että yhteisöllisyys toteutuu ilman, että ihmiset ovat samassa tilassa ja vuorovaikuttavat kasvokkain. Viestintäkanava täytyy valita kohderyhmän tarpeiden mukaisesti, jotta se palvelee tehokkaasti koko työyhteisöä eri tilanteissa. (Seppänen, 2021, 11.)

Tutkimuksellisen kehittämistyön tulosten perusteella epämuodollista viestintää tulisi enemmän kehittää kasvokkain tapaamisen suuntaan, koska työyhteisössä on jo pitkään työskennelty eri paikoissa ja viestintää on tapahtunut enimmäkseen etänä erilaisten viestintäkanavien kautta.

Kasvokkain kohtaamiseen ehdotettiin omaa aktiivisuutta ja että tehtäisiin työtä toimistolla aina mahdollisuuksien mukaan. Työkaverille voi aina soittaa tai laittaa viestin ja pyytää lounaalle/kahville. Yleisesti tämä on työpäivän aikana tapahtunut, että on ilmoitettu esimerkiksi Teamsin kanavalla kellonaika ja toivotettu kaikki paikan päälle pääsevät tervetulleeksi seuraan.

Live-tapaamisia toivottiin järjestettävän säännöllisemmin. Noin kerran kuukaudessa tapahtuvat live-tapaamiset voisivat kerätä osallistujia, jos työkiireet ja vapaa-ajan menemiset antavat aikaa. Live-tapaamisten sisältöön toivottiin vapaata toimintaa. Työhön liittyviä asioita koettiin käytävän läpi virallisissa palaverissa ja tiimipäivissä.

Jatkokehittämisen näkökulmasta kysymyksenä voisi kysyä: Kuinka mahdollistettaisiin säännölliset epämuodollista keskustelua sisältävät live-tapaamiset?

9 POHDINTA

Opinnäytetyön yhtenä teemana ollut epämuodollinen viestintä oli minulle itselleni uusi termi ja opinnäytetyön tilaajalta tuli ehdotus opinnäytetyön aiheeseen. Lähdin mielelläni tutkimaan minulle uutta aihetta. Hankaluuksia aina alkuun löytyy, kun mietin, miten lähden aihetta lähestymään ja miten löydän lähdemateriaalia tietoperustaan. Epämuodollinen viestintä terminä ei paljoa tuottanut tulosta, mutta aiheeseen liittyvää materiaalia löytyi epävirallinen viestintä, epävirallinen vuorovaikutus tai poikkeuksellinen viestintä termeillä.

Opinnäytetyön menetelmien suunnittelussa oli myös hieman haasteita, kun koin alkuun, että kaikkia suunnittelemani menetelmiä ja kanavia on jo jollain tasolla käytetty työryhmissä. Menetelmissä toin esille myös näitä kanavia ja menetelmiä, joita on jo käytetty jonkin aikaa. Esimerkiksi Teamsin välityksellä tapahtuva etälounas on jo jonkin aikaa ollut työryhmän käytössä.

Työhyvinvointi ja työksinäisyys nousivat esille opinnäytetyön edetessä ja tästä syystä otin nämä teemat käyttöön tutkimuskysymyksissä. Koin, että työhyvinvointi, viestintä ja vuorovaikutus yhdistettiin toisiinsa melko useassa lähdemateriaalissa. Työksinäisyys nousi esille, kun tarkastelin etätyöskentelyn haasteita.

Suomessa yli miljoona työssäkäyvää tekee etätyötä vähintään satunnaisesti ja heistä kaksi kolmesta säännöllisesti viikoittain. Hybridityömalli on merkittävä digitalisaation mahdollistama innovaatio ja se voi olla hyvin johdettuna menestystekijä erilaisille organisaatioille ja yhteisöille. Hybridityömallista on koronapandemian jälkeen muodostunut ”uusi normaali” ja muutoksen pysyvyydestä kertoo se, että suuressa osassa organisaatioita ihmiset voivat itse päättää etätyönteostaan. (Alasoini ym., 2024, 3-5.)

Tämä itseohjautuvaksi hybridityöksi kutsuttu työnteonmalli näkyi myös tämän kehittämistyön tuloksissa. Moni koki, että etätyön hyviä puolia on vapaus, joustavuus ja se, että saa itse määrittellä kalenterin sisällön. Näkisin itse, että tässä voisi olla yksi ratkaisu työhyvinvoinnin parantamiseksi: annetaan enemmän tilaa työntekijä itseohjautuvuudelle tiettyjen raamien sisällä. Tämä tuotiin myös esille työhyvinvoinnin haasteena, mutta lähdimmekin kehittämistyössä tarkastelemaan tätä enemmän ja miettimään ratkaisuja ja jatkokehittämisen ideoita, että kuinka haasteet voidaan ylittää.

Se miksi etä- ja hybridityö tuo työelämään uusia haasteita on juuri nähtävissä työhyvinvoinnissa ja työksinäisyydessä. Vaikka organisaatioiden tulisi tarjota mahdollisuutta myös etätyöhön,

on otettava huomioon myös toimistolla tehtävän työn mahdollisuus. On huomattu, että etätyön lisääntyessä, moni organisaatio on saattanut luopua toimistotiloista, koska työntekijät työskentelevät enemmän kotona tai muualla itselleen sopivassa paikassa.

Tämän opinnäytetyön teemat, jatkokehittäminen ja aiheen jatkotutkiminen voisivat tuoda vielä enemmän pinnalle sitä, että millä tavalla yllä mainittu ”uusi normaali” vaikuttaa työyhteisöjen työn vaikuttavuuteen, työhyvinvointiin ja työyhteisöisyyteen.

Kun puhumme haastavasta asiakastyöstä ja sen tuomasta kuormittavuudesta, voidaan kääntää katse työn laatuun ja työn tuotettavuuteen. Asiakastyön toivotaan aina olevan laadukasta ja asiakasta parhaimmilla tavoilla palvelevaa. Mikäli kuormittavuutta on liikaa, niin voidaan jo puhua työhyvinvoinnin alenemisesta. Organisaatioissa, jossa tehdään asiakastyötä, tulisi huomioida tarkemmin työntekijöiden työhyvinvointi. Tässä opinnäytetyössä toin esille työhyvinvointiin liittyviä kehittämissuhteita ja mitä etätyöyhteisössä kaivattaisiin työhyvinvoinnin parantamiseksi. Näitä ehdotuksia voidaan lähteä kehittämään eri organisaatioissa, joissa koetaan etätyössä ja miksi ei myös läsnätyössä, haasteena.

Työyhteisöjen kehittämisen osaamiskärjen eri osa-alueiden opinnoissa olen itse päässyt tarkastelemaan paljon nykypäivän työelämän muutosta ja siihen liittyviä haasteita. Työhyvinvointi on ollut yksi suurimmista teemoista, joita kurssien aineistoissa on käyty läpi ja se on yhteiskunnallisesti hyvin pinnalla oleva aihe. Tulevaisuuden ennakkoinnissa voidaan ottaa huomioon työyhteisöjen työhyvinvoinnin ja yhteiskehittelyn avulla kehitellä erilaisia keinoja työhyvinvoinnin parantamiseen. Kun pystymme ennakoimaan työelämän muutosta, niin pystymme myös varautumaan sen tuomiin uusiin haasteisiin.

LÄHTEET

- Aalto, V., Ervasti, J., Halonen, J., Kouvonon, A., Lintula, L., Oksanen, T. & Salo, P. (2022). Työyhteisön sosiaalinen pääoma ja työntekijöiden työkyky: pseudokokeellinen tutkimus. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 7(59), 365-375. <https://journal.fi/sla/article/view/98692/75121>
- Alasoini, T., Hirvonen, S. & Känsälä, M. (2024). *Hybridityömalli menestystekijänä. Opas hybridityön mahdollisuuksiin ja haasteisiin*. Työterveyslaitos. <https://www.ttl.fi/sites/default/files/2024-11/hybridityomalli-menestystekijana-opas.pdf>
- Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto (2023). *Opinnäytetyön eettiset ohjeet*. Haettu 12.2.2023 osoitteesta <https://opiskelijanopas.humak.fi/wp-content/uploads/sites/5/2021/10/Opinnaytetyoprosessin-eettiset-suositukset-muistilistat-opiskelijalle-ja-ohjajalle-2018.pdf>
- Antila, H. (2020). "Mitä tarkoittaa viestintä?". Blogi. Haettu 28.1.2023 osoitteesta <https://antilaheli.wordpress.com/2020/05/11/mita-tarkoittaa-viestinta/>
- Aro, A. (2018). *Työilmapiiri kuntoon*. Helsinki: Alma Talent
- BambooHR 2023. "Informal Communication". Artikkel. Haettu 28.1.2023 osoitteesta <https://www.bamboohr.com/resources/hr-glossary/informal-communication>
- Bergbom, B., Toivanen, M. & Yli-Kaitala, K. (2022). *Monimuotoisuus ja inklusiivisuus asiantuntijaorganisaatiossa*. Työterveyslaitos. Oppimateriaali. Haettu 28.1.2023 osoitteesta <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/monimuotoisuus-ja-inklusiivisuus-asiantuntijaorganisaatiossa>
- Blomgvist, K. (2023). *Työyhteisön pieni kirja luottamuksesta*. TYÖ2030- julkaisuja. Haettu 28.10.2024 osoitteesta <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146097/TTL-978-952-391-088-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Farrer, L., Treas, S. (2023). "Informal communication in an all-remote environment". Blogi. Haettu 28.1.2023 osoitteesta <https://about.gitlab.com/company/culture/all-remote/informal-communication/>
- Haapavirta, M. & Kaisanlahti, A. (2023). *Johtaminen yhteisöllisyyden edistäjänä sosiaali- ja terveysalalla*. [YAMK-opinnäytetyö Oulun ammattikorkeakoulu]. Theseus. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/792154/Haapavirta_Kaisanlahti.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Hagerlund, T. & Kaukopuro-Klemetti, H. (2013). *Työyhteisö viestii, jotta olisi olemassa. Kunta-alan työyhteisöviestinnän opas*. Suomen Kuntaliitto. Haettu 7.10.2024 osoitteesta https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/tyoyhteiso_viestii_ebook.pdf
- Helminen, H. & Pietikäinen, M. (2021). *Viestintä osana työhyvinvointimuotoilua*. Haettu 4.12.2024 osoitteesta <https://journal.laurea.fi/viestinta-osana-tyohyvinvointimuotoilua/#4ee59973>
- HelsinkiMissio (2024.) *Työelämän työksinäisyys 2024 -Barometri*. Haettu 14.11.2024 osoitteesta <https://www.helsinkimissio.fi/wp-content/uploads/2024/05/Work-to-Belong->

[Työ%CC%88ela%CC%88ma%CC%88n-Yksinä%CC%88isyys-2024-barometri_Helsinki-Missio.pdf](#)

Horowitz, M. & Nieminen, H. (2019). *Viestintä kuuluu kaikille – Kansalaisten viestinnälliset oikeudet ja mahdollisuudet Suomessa*. Helsinki: Gaudeamus.

Hourula, V. (2021). *Vesiviranomaisten sisäinen viestintä etätyöaikana. Case: Hämeen ELY-keskus*. [AMK-opinnäytetyö Hämeen ammattikorkeakoulu]. Theseus. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/493232/Vesiviranomaisen%20sis%c3%a4inen%20viestint%c3%a4%20et%c3%a4ty%c3%b6aikana_Vilma%20Hourula.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Humanistinen ammattikorkeakoulu (2022). *Kehittämistyön menetelmät ja aihe-ehdotukseen valmistautuminen*. Yhteisöpedagogikoulutus. Opetusmateriaali. Haettu 30.1.2023 osoitteesta <https://youtu.be/d-FM6eji470>

Hyyrönmäki, K. & Salminen T. (2021). *Sisäinen viestintä etäjohtamistyössä*. [AMK-opinnäytetyö Tampereen ammattikorkeakoulu]. Theseus. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/509087/Hyyronmaki_Katariina_Salminen_Tanja.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Hämäläinen, E-R. (2022). *Mitä on toimiva työyhteisöviestintä ja miksi se on tärkeää?* Blogi. Haettu 5.11.2024 osoitteesta <https://bang.fi/blogi/mit%C3%A4-on-toimiva-ty%C3%B6yhteis%C3%B6viestint%C3%A4-ja-miksi-se-on-t%C3%A4rke%C3%A4%C3%A4>

Joensuu, S. (2023). *Turvallisuuskulttuurin kehitys viestinnän keinoin Orionilla*. [AMK-opinnäytetyö Tampereen ammattikorkeakoulu]. Theseus. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/810077/Joensuu_Sanni.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Juholin, E. (2009). *Viestinnän vallankumous: Löydä uusi työyhteisöviestintä*. Helsinki: WSOY pro.

Julin, I. (2024). *Suomalainen viestintäkulttuuri eurooppalaisten ekspattien näkökulmasta*. [AMK-opinnäytetyö Haaga-Helia ammattikorkeakoulu]. Theseus. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/855782/Julin_Iida.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Kantanen, H. & Koskela, M. (2022). Poikkeuksellinen pandemiaviestintä. Teoksessa Kantanen, H. & Koskela, M., Poikkeuksellinen viestintä. *Procomma Academic*, (9), 15-27. <https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/14337/Poikkeuksellinen%20viestint%c3%a4.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Koskela, L. & Viitala, H-R. (2011). *Kun ystävä sairastaa syömishäiriötä – Laadullinen kyselytutkimus tyttöjen kokemuksista ystävänsä syömishäiriöstä*. [Pro gradu -tutkielma Lapin yliopisto]. Lapin yliopisto. https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/59562/Koskela_Lea_Viitala_Henna-Riikka_gradu.pdf;jsessionid=F257550EB0166774A40D13B365E093ED?sequence=1

Kuula, A. (2011). *Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. (E-kirja.) Tampere: Vastapaino

Kuusinen, K. (2021). *Työhyvinvointi etätyössä*. [AMK-opinnäytetyö Seinäjoen ammattikorkeakoulu]. Theseus. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/497454/Kuusinen_Kaari.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Launis, V., Helin, M., Jäppinen, S., Spoo S-K. & Varantola, K. (2012). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa*. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Haettu 15.2.2023 osoitteesta https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf
- Lax, M. (2023). *Epävirallisen työyhteisöviestinnän muutos Syöpäjärjestöissä Covid-19-pandemian aikana*. [YAMK-opinnäytetyö Metropolia Ammattikorkeakoulu]. Theseus. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/791762/Lax_Mikaela.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Lindgren, J., Niemann, M., Olsson, K., Ranki, S., Valtanen, T. & Oien, H. (2024). *If Nordic Health Report*. Haettu 16.11.2024 osoitteesta https://www.if.fi/globalassets/fi/tietoa-ifista/pdf/if_nordic_health_report_2024.pdf
- Linna, M. (2022). *Sisäinen viestintä työhyvinvoinnin tukena. SafeInLog-hankkeen tulosten hyödyntämien Yritys X:ssä*. [AMK-opinnäytetyö LAB ammattikorkeakoulu]. Theseus. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/748677/Linna_Marinka.pdf?sequence=2
- Lintunen, R. (2021.) *Henkilöstöasiantuntijoiden näkemyksiä etätyöoloikasta ja teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta työyhteisön yhteenkuuluvuuden ylläpitäjänä poikkeusaikana*. [Pro gradu -tutkielma Turun yliopisto]. Turun yliopisto. https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/153121/Lintunen_Rebecca_opinnayte.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Malmi, T. (2023). *Vuorovaikutuksen ja viestinnän toteutumisen haasteet etätyössä*. [YAMK-opinnäytetyö Jyväskylän ammattikorkeakoulu]. Theseus. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/800209/Opinnaytetyo_Malmi_Taru.pdf?sequence=2
- Manka M-L., Manka M. (2016). *Työhyvinvointi*. Helsinki: Talentum Pro
- Mäkelä, L. (2022). *Yhdessä etä- ja hybridityössä! -kehittämismalli*. Vaasan Yliopisto. Blogi. Haettu 28.10.2024 osoitteesta <https://sites.uwasa.fi/etatyokompassi/2022/12/16/yhdessa-eta-ja-hybridityossa-kehittamismalli/>
- Määttänen, E. (2021). *Viestinnän ja markkinoinnin työkirja PK-yrittäjälle*. Suomi: Books on Demand.
- Mönkkönen, K., Roos, S. (2023). *Työyhteisötaidot digiajassa*. Helsinki: Gaudeamus
- Nyqvist, J. (2022). *Työntekijäkokemus ja yhteisöllisyys etätyössä – opas esihenkilöille*. [AMK-opinnäytetyö Haaga-Helia ammattikorkeakoulu]. Theseus. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/704589/Nyqvist_Jenna.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Oksanen, T. (2009). Workplace social capital and employee health. *Turun yliopiston julkaisuja*, (876). Haettu 9.11.2024 osoitteesta <https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/47617/AnnalesD876Oksanen.pdf>
- Padaar, T. (2021). *Yhteiskehittäminen työyhteisössä*. [AMK-opinnäytetyö Lapin ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/493403/Yhteiskehitta%CC%88minen%20tyo%CC%88yhteiso%CC%88ssa%CC%88.pdf?sequence=2>
- Pyöriä, P. (2012). *Työhyvinvointi ja organisaation menestys*. Helsinki: Gaudeamus

- Rinne, M. (2021). *Rohkea organisaatio. Turvallinen työyhteisö menestyy*. Helsinki: Alma Talent Oy
- Rissanen, R. (2006). Fenomenografia. Luku 5.1. kokonaisuudesta Anita Saaranen-Kauppinen & Anna Puusniekka. 2006. Verkkojulkaisu. *KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Haettu 28.10.2024 osoitteesta <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>
- Salminen, R. (2021). *Etätyö – Haasteet ja kehitys*. [AMK-opinnäytetyö Satakunnan ammattikorkeakoulu]. Theseus. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/704249/Salmi_n_Roope.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Salomaa, S. (2013). *Sosiaalinen pääoma työyhteisössä. Tutkimus sosiaalisesta pääomasta Kellassa 2008*. [Sosiaalivakuutuksen ammatillinen lisensiaattitutkimus Sosiaalitieteiden laitos]. Turun Yliopisto. https://www.utu.fi/sites/default/files/public%3A/media/file/Sari_Saloma.pdf
- Seppänen, S. (2021). *Yrityksen työyhteisöviestinnän kehittäminen*. [AMK-opinnäytetyö Laurea ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/502381/Opinn%C3%A4ytety%C3%B6%20Sanja%20Sepp%C3%A4nen.pdf?sequence=2>
- Sinnemäki, M. (2011). *Palvelun kehittäminen yhdessä käyttäjien kanssa – Case: Deli-projekti*. [AMK-opinnäytetyö Laurea-Ammattikorkeakoulu]. Theseus. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/29517/Sinnemaki_Marko.pdf;jsessionid=9DE9899033A67434EE5AF2A3E36143B4?sequence=1
- Seppänen-Järvelä, R., Vataja, K. (2018). *Kokeilut kehittämisotteena – mitä uutta ja mitä erilaista*. Hallinnon tutkimus. Haettu 28.10.2024 osoitteesta <file:///C:/Users/anuma/Downloads/98300-Artikkelin%20teksti-168244-1-10-20200922.pdf>
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2023). ”Työhyvinvointi”. Artikkel. Haettu 28.1.2023 osoitteesta <https://stm.fi/tyohyvinvointi>
- Kemppinen, s., Mäkelä, L., Siiriäinen, A., Tanskanen, J. & Urrila, L. (2023). Yhdessä etä- ja hybridityössä. *Vaasan yliopiston raportteja*, (37). <https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/15130/978-952-395-065-8.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Tiensuu, S. (2023). *Työksinäisyys: Mitä se on, miten se ilmenee ja miten torjua sitä?* Artikkel. Haettu 23.10.2024 osoitteesta <https://voimapuu.com/2023/09/07/tyoyksinaisyys-mita-se-on-miten-se-ilmenee-ja-miten-torjua-sita/>
- Työterveyslaitos (2023). *Etätyö, hybridityö ja monipaikkainen työ*. Haettu 6.12.2024 osoitteesta <https://www.ttl.fi/teemat/tyoelaman-muutos/etatyo-hybridityo-ja-monipaikkainen-tyo>
- Viitasalo, M. (2023). ”8 taitoa mitä viestinnän ammattilainen tarvitsee tulevaisuudessa”. Blogi. Haettu 28.1.2023 osoitteesta <https://www.meltwater.com/fi/blog/10-taitoa-mita-viestinnan-ammattilainen-tarvitsee>
- Viren, J. (2023) *Näkymätön ja kuulumaton: Työksinäisyyttä kokeneiden käsityksiä työyhteisön vuorovaikutuksesta*. [Maisterintutkielma Jyväskylän yliopisto]. JYX-julkaisuarkisto.

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/92160/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-202312018160.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

LIITTEET

Kyselyn kysymykset:

1. Onko epämuodollisen viestinnän käsite sinulle tuttu?
2. Epämuodollisella viestinnällä tarkoitetaan vapaamuotoista (ei työhön liittyvää) keskustelua työyhteisössä.
Miten koet vapaamuotoisen keskustelun työyhteisössä?
3. Kerro tarkemmin miksi kerrot mielelläsi/miksi et kerro?
4. Etätyöyhteisössä työskentely voi ajoittain tuntua yksinäiseltä. Tästä syystä on kehitetty erilaisia tapoja olla paremmin yhteydessä eri puolilla oleviin työyhteisön jäseniin. Millaisena koet etätyöyhteisössä työskentelyn?
5. "Työyksinäisyys on tunnetila, joka syntyy, jos sosiaaliset suhteet työyhteisössä koetaan riittämättömiksi." Koetko työyksinäisyyttä?
6. Olisiko epämuodollisen viestinnän kanavalle tarvetta?
7. Kuinka usein osallistut työpaikan vapaaehtoiisiin keskusteluhetkiin (mm. virtuaaliset kahvit)?
8. Mikä vaikuttaa osallistumiseesi?
9. Voisiko epämuodollisen viestinnän avulla parantaa työhyvinvointia? Miten?
10. Mikä olisi sinun ehdotuksesi epämuodolliseen viestintään työhyvinvoinnin ja työyksinäisyyden parantamiseksi?