



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Mirja Hakomäki & Marika Parkkari

SISÄISEN VIESTINNÄN KARTOITUS
LAIHIAN KUNNAN VANHUSTEN
ASUMISPALVELUYKSIKÖISSÄ

Sosiaali- ja terveysala
2015

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Mirja Hakomäki ja Marika Parkkari
Opinnäytetyön nimi	Sisäisen viestinnän kartoitus Laihian kunnan vanhusten asumispalveluyksiköissä
Vuosi	2015
Kieli	suomi
Sivumäärä	94 + 1 liitettä
Ohjaaja	Ahti Nyman

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Laihian kunnan vanhusten asumispalveluyksiköiden, Mikintuvan ja Toiska-kodin, sisäisen viestinnän tilaa. Tutkimuksessa selvitettiin työntekijöiden näkemyksiä siitä miten viestintä toimii työyksikössä ja mikä mahdollisesti ei toimi nykyisessä viestinnässä. Viestinnällä on keskeinen rooli toimivassa työyhteisössä ja tässä tutkimuksessa esiin tulleita tutkimustuloksia voidaan käyttää Laihian kunnan vanhusyksiköiden sisäisen viestinnän kehittämisessä.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostui viestinnän ja työyhteisöviestinnän keskeisistä teorioista. Keskeisimmät käsitteet olivat viestintä, sisäinen viestintä, työyhteisöviestintä ja esimiesviestintä. Tutkimus oli kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen. Aineisto kerättiin kyselylomakkein kahdesta vanhusten asumispalveluyksiköstä. Kvantitatiivisessa osiossa käytettiin likert-asteikkoa ja monivalintakysymyksiä. Kvalitatiivinen osio muodostui avoimista kysymyksistä jotka analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla. Tutkimukseen osallistui 55 henkilöä.

Tutkimuksesta ilmeni, että suullisella viestinnällä oli keskeinen rooli yksiköiden sisäisessä viestinnässä. Suullinen viestintä nousi käytetyimmäksi viestintäkanavaksi. Sisäisen viestinnän puutteita havaittiin tiedonkulussa, tiedottamisessa uusista asukkaista sekä kirjaamisessa. Tutkimuksesta kävi ilmi miten suuri rooli suullisella viestinnällä on työyhteisössä. Suullista viestintää käytettiin, sitä toivottiin ja sitä eniten arvosteltiin.

ABSTRACT

Author	Mirja Hakomäki and Marika Parkkari
Title	A Survey of Internal Communication in Supported Housing for Elderly Provided by Laihia Municipality
Year	2015
Language	Finnish
Pages	94 + 1 Appendix
Name of Supervisor	Ahti Nyman

The purpose of this bachelor's thesis was to find out what the state of internal communication is in supported housing units, Mikintupa and Toiska-koti, for the elderly in the municipality of Laihia. The focus was on employees' views on how the communication functions in the unit and if there is something that does not work so well. Communication plays a key role in a well-functioning work community. The results of this survey can be used in developing the internal communication in these supported housing units for the elderly in Laihia.

The theoretical framework of the study consists of the key theoretical approaches to communication and organizational communication. The key concepts were communication, internal communication, organizational communication and managerial communication. The study used both qualitative and quantitative approaches. The research material was collected by using questionnaires in two supported housing units for the elderly. Likert scale and multiple-choice questions were used in the quantitative section of the study. The qualitative research section consisted of open ended questions and the responses to them were analyzed using content analysis. This study involved 55 persons.

The study showed that oral communication plays a key role in internal communication in the units. Oral communication turned out to be the most widely used communication channel. Issues in internal communication were related to the flow of information, to information provided to new inhabitants, and to documentation. The study demonstrated the key role of oral communication in a work community. Oral communication was used extensively, it was expected and welcomed, but it also was the main target of criticism.

Keywords	Communication, internal communication, organizational communication, managerial communication
----------	---

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	12
2	VIESTINTÄ.....	14
	2.1 Viestinnän merkityksiä	15
	2.2 Sisäinen viestintä	15
	2.3 Viestinnän tehtävät.....	16
3	TYÖYHTEISÖVIESTINTÄ.....	19
	3.1 Esimiesviestintä	20
	3.1.1 Viestintäkanavat.....	23
	3.1.2 Muutosviestintä.....	26
	3.1.3 Sosiaalialan viestintä.....	26
	3.2 Hyvät alaistaidot	27
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	29
	4.1 Opinnäytetyön tavoite.....	29
	4.2 Tutkimusmenetelmät.....	29
	4.3 Aineiston hankinta	30
	4.4 Aineiston analyysi.....	31
	4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	31
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET	33
	5.1 Mikintuvan asumisyksikkö	34
	5.1.1 Työsuhteen kesto.....	34
	5.1.2 Toimenkuva.....	35
	5.1.3 Positiivinen palaute	36
	5.1.4 Negatiivinen palaute.....	37
	5.1.5 Esimieheni ovat rohkaisseet esittämään ideoita ja ehdotuksia....	38
	5.1.6 Esimieheni ovat osanneet ilmaista asiansa ymmärrettävästi.....	39
	5.1.7 Kehityskeskustelut	40
	5.1.8 Tiedonkulku	41
	5.1.9 Lisäkoulutustarve tietokoneen käyttöön	42
	5.1.10 Kehittämisehdotukset.....	43

5.1.11	Tiedottaminen organisaatiomuutoksista.....	44
5.1.12	Perehdytys	45
5.1.13	Tiedon jakaminen.....	46
5.1.14	Intranet	47
5.1.15	Uusista asukkaista tiedottaminen	48
5.1.16	Olen saanut riittävästi tietoa yksikön tavoitteista ja toimintatavoista.....	49
5.1.17	Yhteiset palaverit	50
5.1.18	Viestintäkanavien käyttö Mikintuvilla.....	50
5.2	Toiska-kodin asumisyksikkö	54
5.2.1	Työsuhteen kesto.....	54
5.2.2	Toimenkuva.....	55
5.2.3	Positiivinen palaute	56
5.2.4	Negatiivinen palaute.....	57
5.2.5	Esimieheni ovat rohkaisseet esittämään ideoita ja ehdotuksia....	58
5.2.6	Esimieheni ovat osanneet ilmaista asiansa ymmärrettävästi.....	59
5.2.7	Kehityskeskustelut	60
5.2.8	Tiedonkulku	61
5.2.9	Lisäkoulutustarve tietokoneen käyttöön	62
5.2.10	Kehittämisehdotukset.....	63
5.2.11	Tiedottaminen organisaatiomuutoksista.....	64
5.2.12	Perehdytys	65
5.2.13	Tiedon jakaminen.....	66
5.2.14	Intranet	67
5.2.15	Uusista asukkaista tiedottaminen	68
5.2.16	Olen saanut riittävästi tietoa yksikön tavoitteista ja toimintatavoista.....	69
5.2.17	Yhteiset palaverit	70
5.2.18	Viestintäkanavien käyttö Toiska-kodilla.....	70
5.3	Yksiköiden sisäinen viestintä Mikintuvat ja Toiska-koti.....	74
5.3.1	Sisäisen viestinnän toimivuus	74
5.3.2	Sisäisen viestinnän puutteet	76

	6
5.3.3 Esimiesviestinnän puutteet.....	79
5.3.4 Työntekijöiden rooli sisäisessä viestinnässä.....	82
5.3.5 Millaisista työtä tai työyhteisöä koskevista asioista tahdotaan saada enemmän tietoa?	84
6 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	87
7 POHDINTA	90
LÄHTEET.....	92
LIITTEET	

KUVIOLUETTELO

- Kuvio 1.** Åbergin viestintäpizza s. 17
- Kuvio 2.** Nykyisen työsuhteen kesto (Mikintuvat) s. 34
- Kuvio 3.** Minulla on selkeä toimenkuva (Mikintuvat) s. 35
- Kuvio 4.** Työstä saamani palaute on ollut pääosin positiivista (Mikintuvat)
s. 36
- Kuvio 5.** Työstä saamani palaute on ollut pääosin negatiivista (Mikintuvat)
s. 37
- Kuvio 6.** Esimieheni ovat rohkaisseet esittämään ideoita ja ehdotuksia (Mikintuvat)
s. 38
- Kuvio 7.** Esimieheni ovat osanneet ilmaista asiansa ymmärrettävästi (Mikintuvat)
s. 39
- Kuvio 8.** Kehityskeskusteluja on pidetty riittävän usein (Mikintuvat)
s. 40
- Kuvio 9.** Tiedonkulku on sujunut hyvin osaston sisällä (Mikintuvat)
s. 41
- Kuvio 10.** Tarvitsen lisäkoulutusta tietokoneen käyttöön (Mikintuvat)
s. 42
- Kuvio 11.** Olen tehnyt kehittämissuhteita (Mikintuvat) s. 43
- Kuvio 12.** Henkilöstölle on tiedotettu riittävästi organisaatiomuutoksista (Mikintuvat)
s. 44
- Kuvio 13.** Yksikössämme uusien työntekijöiden perehdytys on hoidettu hyvin (Mikintuvat) s.45

- Kuvio 14.** Tietoa on jaettu yksikössä avoimesti (Mikintuvat) s. 46
- Kuvio 15.** Intranetissä on riittävästi tietoa (Mikintuvat) s. 47
- Kuvio 16.** Uusista asukkaista on tiedotettu henkilöstölle riittävästi (Mikintuvat) s. 48
- Kuvio 17.** Olen saanut riittävästi tietoa yksikön tavoitteista ja toimintatavoista (Mikintuvat) s. 49
- Kuvio 18.** Työpaikalla on ollut yhteisiä palavereita (Mikintuvat) s. 50
- Kuvio 19.** Viestintäkanavat omaan työtehtävään liittyen (Mikintuvat) s. 51
- Kuvio 20.** Viestintäkanavat yksikön toimintaan ja toimintatapoihin liittyen (Mikintuvat) s. 52
- Kuvio 21.** Viestintäkanavat joita esimiesten toivotaan käyttävän (Mikintuvat) s. 53
- Kuvio 22.** Nykyisen työsuhteen kesto (Toiska-koti) s. 54
- Kuvio 23.** Minulla on selkeä toimenkuva (Toiska-koti) s. 55
- Kuvio 24.** Työstä saamani palaute on ollut pääosin positiivista (Toiska-koti) s. 56
- Kuvio 25.** Työstä saamani palaute on ollut pääosin negatiivista (Toiska-koti) s. 57
- Kuvio 26.** Esimieheni ovat rohkaisseet esittämään ideoita ja ehdotuksia (Toiska-koti) s. 58
- Kuvio 27.** Esimieheni ovat osanneet ilmaista asiansa ymmärrettävästi (Toiska-koti) s. 59

- Kuvio 28.** Kehityskeskusteluja on pidetty riittävän usein (Toiska-koti)
s. 60
- Kuvio 29.** Tiedonkulku on sujunut hyvin osaston sisällä (Toiska-koti)
s. 61
- Kuvio 30.** Tarvitsen lisäkoulutusta tietokoneen käyttöön (Toiska-koti)
s. 62
- Kuvio 31.** Olen tehnyt kehittämissuhteita (Toiska-koti) s. 63
- Kuvio 32.** Henkilöstölle on tiedotettu riittävästi organisaatiomuutoksista
(Toiska-koti) s. 64
- Kuvio 33.** Yksikkömme uusien työntekijöiden perehdytys on hoidettu hyvin
(Toiska-koti) s. 65
- Kuvio 34.** Tietoa on jaettu yksikössä avoimesti (Toiska-koti) s. 66
- Kuvio 35.** Intranetissä on riittävästi tietoa (Toiska-koti) s. 67
- Kuvio 36.** Uusista asukkaista on tiedotettu henkilöstölle riittävästi (Toiska-
koti) s. 68
- Kuvio 37.** Olen saanut riittävästi tietoa yksikön tavoitteista ja toimintatavoista
(Toiska-koti) s. 69
- Kuvio 38.** Työpaikalla on ollut yhteisiä palaverieita (Toiska-koti)
s. 70
- Kuvio 39.** Viestintäkanavat omaan työtehtävään liittyen (Toiska-koti)
s. 71
- Kuvio 40.** Viestintäkanavat yksikön toimintaan ja toimintatapoihin liittyen
(Toiska-koti) s.72
- Kuvio 41.** Viestintäkanavat joita esimiesten toivotaan käyttävän (Toiska-koti)

- s. 73
- Kuvio 42.** Ilmaisuja yksiköiden sisäisen viestinnän toimivuudesta
- s. 74
- Kuvio 43.** Ilmaisuja yksikön sisäisen viestinnän puutteista s. 77
- Kuvio 44.** Ilmaisuja esimiesviestinnän parantamisesta s. 79
- Kuvio 45.** Ilmaisuja miten työntekijät osaltaan voisivat parantaa yksiköiden sisäistä viestintää s. 82
- Kuvio 46.** Millaisista työtään tai työyhteisöään koskevista asioista työntekijät tahtoisivat saada enemmän tietoa? s. 84

LIITELUETTELO**LIITE 1. Kyselylomake**

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on sisäisen viestinnän kartoitus Laihian kunnan vanhusten asumispalveluyksiköissä. Koimme tärkeänä tutkia viestinnän merkitystä työyhteisössä, koska se ei toimi ilman viestintää. Viestintä on tärkeä tukipilari työyhteisössä, mutta sen merkitystä ei aina tiedosteta. Viestiminen mielletään helposti vain kirjallisena viestimisenä sen ollessa kuitenkin paljon monimuotoisempaa. Työyhteisössä olemme jatkuvassa vuorovaikutuksessa toistemme kanssa ja vuorovaikutus on viestintää. Tutkimuksen avulla saimme tärkeää tietoa viestinnän merkityksestä työyhteisössä ja näin voimme omalta osaltamme viedä samaamme oppia eteenpäin tulevassa ammatissamme.

Viestintä on yhteiskunnallisen kehityksen myötä noussut entistä tärkeämmäksi tehtäväksi yrityksissä ja yhteisöissä. Yhteiskunnallista tehtävää toteuttavien yhteisöjen sekä julkishallinnon suhtautuminen viestintään on muuttumassa. On huomattu, että nykyään tarvitaan pitkäjänteistä ja tavoitteellista viestintää; pelkkä tiedon jakaminen ja julkisuuden hallinta eivät enää riitä. On aika irtautua selaisesta ajattelumallista jonka mukaan viestintä on toiminut, kun viesti on lähetetty. Viestintä ei ole pelkkä tekninen prosessi, vaan paljon laajempi ja monimuotoisempi kokonaisuus. Viestinnässä on kyse kulttuurista, ihmistenvälisistä suhteista ja arvoista sekä sanomasta. (Högström 2002, 7.)

Kyselylomaketta laatiessamme pohdimme miten vastaajat käsittävät sanan "viestintä". Opinnäytetyön ohjaajamme kehotuksesta päätimme esittää vastaajille kysymyksen mitä viestintä on. Tutkimuksen kannalta kysymys ei ollut olennainen mutta haluamme tässä tuoda esille muutamia vastauksia:

"Hyvä viestintä tavoittaa jokaisen asianomaisen"

"Tiedonkulkua"

"Hyvää kommunikointia ja infoa työpaikalla"

"Vuorovaikutusta"

Tutkimuksen teoriaosuudessa kerromme mitä viestintä on, viestinnän merkityksestä ja tehtävistä, työyhteisöviestinnästä, esimiesviestinnästä, alastaidoista ja käymme läpi viestintäkanavia. Nykypäivänä sosiaali- ja terveysala elää jatkuvassa muutoksessa ja koimme tärkeänä tuoda teoriaan myös muutosviestintää.

Saimme toteuttaa tutkimuksemme Laihian kunnan vanhusten asumispalvelu- luyksiköissä. Tutkimuksessa selvitetään työyhteisön näkemys siitä millaista on toimiva viestintä ja mikä mahdollisesti ei toimi nykyisessä viestinnässä.

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen eli laadullinen ja määrällinen tutkimus. Aineisto on kerätty kyselylomakkeella. Tutkimuksen lopussa on esitetty tulokset ja niistä johtopäätökset.

2 VIESTINTÄ

Viestintä on sanomien välitystä lähettäjän ja vastaanottajan välillä. Se on prosessi jossa sanomia vaihdetaan lähettäjän ja vastaanottajan välillä. Sanoma on merkkien yhdistelmä, joka muodostaa kokonaisuuden. Käsitteitä “sanoma” ja “viesti” käytetään yleensä samaa tarkoittavina. Åbergin (1993) mukaan sanoma voisi kuitenkin olla lähettäjän tietoisesti muotoilema merkkien yhdistelmä ja viesti satumanvarainen ärsykesarja, joka aiheuttaa vastaanottajassa ajattelua, muistamista ja päättelyä. (Åberg 1993, 14-15.)

Viestinnän määrittely ei ole helppoa; se on käsitteenä hyvin monimutkainen. Risto Kuneliuksen mukaan (1998, 9) selvää vastausta viestinnän käsitteelle ei ole. Hänen mukaansa viestinnän kysymykset koskettavat aina yhteiskuntaa ja sitä koskevaa keskustelua ja ajattelua. Nykyään viestinnän käsitteen yhdestä totuudesta on siirrytty moniarvoisuuteen ja sen asian hyväksymiseen, että viestintä ei ole virtaviivainen prosessi vaan se on ennakoimatonta jopa kaoottista. (Juholin 2009, 38.)

Kirjassaan *Communicare* Elisa Juholin on tuonut esille Veijo Meren (1991) tulkinnan sanan “viestintä” alkuperästä; sen mukaan sana “viestintä” tulee venäjänkielisestä sanasta *vest*, joka tarkoittaa uutista, sanomaa, tietoa tai huhua. Elämme viestintäyhteiskunnassa, jossa maailmamme täyttyy viesteistä. Viestinnästä on tullut aikamme yleiskäsite ja roolimme viestijänä ovat moninaiset. Olemme viestinnässä mukana viestien jakajina ja tuottajina, vastaanottajina, etsijöinä, tulkitsijoina ja muokkaajina. (Juholin 2009, 20.)

Viestintä on perusta kaikelle inhimilliselle tekemiselle ja vuorovaikutukselle ja se on yhteinen asia. Latinankielinen muoto sanasta viestintä on *communicare*, joka tarkoittaa “tehdä yhdessä”. Tämä sana kuvastaa viestinnän yhteisöllisyyttä sekä informaationvaihtoa. Viestintä on ihmislajille tyypillinen ominaisuus. Kyky jäsentää käsitteitä ja puhua, sekä vaihtaa keskenään kokemuksia ja tietoa, on ominaisuus, joka erottaa ihmisen muista olioista. (Juholin 2009, 35.)

2.1 Viestinnän merkityksiä

Viestinnän tutkimuksessa erottuu kolme koulukuntaa: prosessi-, merkitys- ja yhteisöllisyyskoulukunta. Prosessikoulukunta tutkii sanomien siirtoa ja niihin liittyviä vaikutuksia. Leif Åbergin mukaan (2000, 33) prosessinäkemys sisältää ajatuksen, että tehokas viestiminen johtaa sanoman perille menemiseen, jolloin uskotaan ihmisten toimivan oletustemme mukaan. Tällöin näkökulma on viestin lähettäjässä. (Juholin 2009, 35-36.)

Semioottinen eli merkityskoulukunta tutkii ihmisten ja sanomien, eli tekstien välistä vuorovaikutusta merkityksien tuottajana. Tämän näkemyksen mukaan viestintä ei ole suoraviivainen hallittavissa oleva prosessi vaan sattumanvarainen tapahtuma jossa viestin vastaanottaja luo oman elämäntilanteensa ja -kokemuksensa pohjalta merkityksen sanomalle. Tämä johtaa siihen, että eri ihmiset antavat samalle viestille erilaisia merkityksiä. (Juholin 2009, 35-37.)

Rituaali- tai yhteisöllisyyskoulukunnan merkitys on korostunut 2000-luvulla. Se korostaa yhdessä olemisen ja tekemisen merkitystä. Yhdessä jakamalla ajatus tai viesti saa uusia merkityksiä. Pelkkä samaan aikaan samassa paikassa oleminen ei vielä tee yhteisöä vaan siihen tarvitaan sitoutuminen yhteiseen asiaan. Nykyisin yhteisöllisyys syntyy fyysisesti yhteisessä paikassa olemisen lisäksi myös virtuaaliyhteisöissä. (Juholin 2009, 36.)

2.2 Sisäinen viestintä

Kaikki vuorovaikutus ja tiedonkulku, joka tapahtuu ryhmien, yhteisön jäsenten tai organisaation välillä on sisäistä viestintää. Sisäinen viestintä voi olla joko epävirallista tai virallista ja kaikki organisaatiossa työskentelevät johtoportaasta työntekijöihin ovat viestin viejiä. Hyvän sisäisen viestinnän merkkejä ovat rehellisyys, avoimuus, nopeus sekä ymmärrettävyys. (Piha 2015.) Käytännössä hyvin hoidetun viestinnän tarkoituksena on kertoa omalle henkilöstölle organisaation oleellisista asioista ensin tai ainakin samanaikaisesti kuin ulkopuolisille (Kauhanen 2007, 168). Sisäisen viestinnän tavoitteena on, että kaikki organisaatiossa työskentelevät tai yhteisön jäsenet tietävät missä organisaatiossa mennään ja

mitkä ovat mahdolliset tulevat muutokset. Vaikka teknologian kehitys viime vuosina on ollut huimaa ja se on tuonut monia uusia viestintäkanavia, ei se kuitenkaan korvaa sosiaalista kontaktia, joka syntyy ihmisten kasvokkain kohtaamisesta. Kasvokkainviestintää pidetään edelleen yhtenä keskeisimmistä sisäisen viestinnän kanavista. (Piha 2015.)

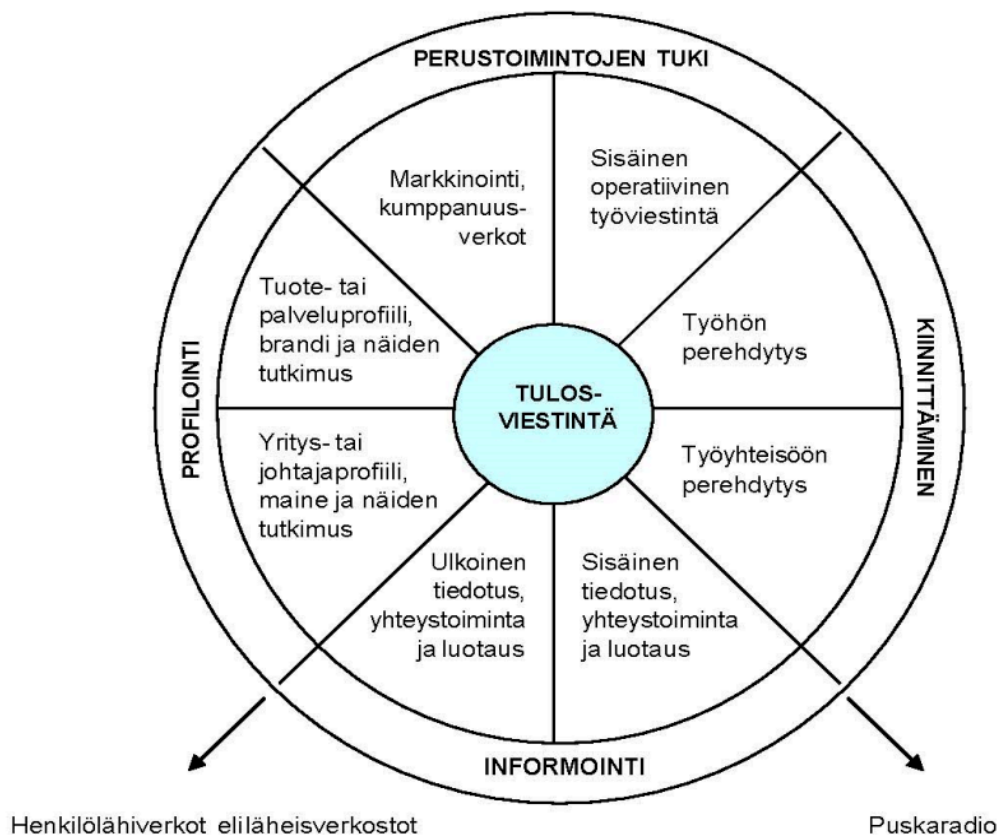
Sisäinen viestintä luo pohjan koko organisaation toiminnalle. Sen keskeiset tehtävät ovat organisaation toiminta-ajatuksen ja arvojen tuominen työntekijöiden tietoon ja sitä kautta käytäntöön sekä työtehtäviin liittyvän tiedon välittäminen. Sisäisen viestinnän onnistuminen luo työntekijöille tärkeän ja vastuullisen suhteen organisaation asioihin. Tällöin työntekijöillä syntyy ymmärrys ja innostus oman osuutensa tärkeydestä organisaation toiminnassa. Tämän ymmärryksen saavutettuaan työntekijät ovat sitoutuneempia ja motivoituneempia toimimaan organisaatiossa. (Piha 2015.)

2.3 Viestinnän tehtävät

Yhteisöjen suhtautumista viestinnän tehtäviin ja mahdollisuuksiin kuvaavat hyvin arkinäkemykset. Viestintä voidaan nähdä silloin tällöin omasta halusta tai ulkoa tulevan paineen ansiosta tapahtuvana yksittäisenä operaationa. Jotkut taas näkevät viestinnän jatkuvana ja kattavana prosessina ja arvostavat siitä pitkällä juoksulla saatavia, konkreettisesti arvioitavissa olevia tuloksia. (Ikävalko 1995, 13).

Yhteisöt voidaan karkeasti rajaamalla jakaa viestintänäkemyksensä mukaan kolmeen ryhmään. Viestijä on aktiivinen, kun yhteisö on laatinut tavoitteet ja niitä tukevan ohjelman viestinnälleen. Tässä on perusajatuksena yhteisön tavoite kertoa itse asioistaan ensimmäisenä ja vaikuttamaan myös ulkoiseen kuvaansa. Viestijä on reaktiivinen, kun yhteisö ei suunnittele viestintäänsä mitenkään. Sen suhtautuminen on kuitenkin avointa ja se kertoo asioistaan mikäli joku keksii kysyä. Viestijä on passiivinen tai vetäytyvä, kun se jakaa tietoa vain läheisille ryhmille ja tekee kaikkensa välttyäkseen tapaamasta muita. Jonkun osoittaessa kiinnostustaan yhteisö kieltäytyy yhteistyöstä tietoa haluavien kanssa ja vetäytyy kuoreensa. Näiden kolmen perustyyppin lisäksi on viestijöistä olemassa lukuisia välimuotoja. (Ikävalko 1995, 13).

Leif Åbergin (1989, 63) mukaan viestinnällä on neljä päätehtävää (ks. Kuvio 1). Ensimmäisenä tehtävänä on perustoimintojen tuki, joka sisältää toiminnalliset työohjeet sekä sisäisen ja ulkoisen markkinoinnin. Näiden päämääränä on, että yhteisö toimii ja sen tuotoksia (materiaalisia tai henkisiä) markkinoidaan ja siirretään asiakkaille. Toisena tehtävänä on kiinnittäminen eli työyhteisöön perehdyttäminen. Sen avulla henkilöstö oppii työnsä ja sitoutuu yhteisöönsä. Kolmantena päätehtävänä on perinteisenä viestintänä pidetty informointi eli sisäinen ja ulkoinen tiedotus, jossa yhteisön asioista kerrotaan sekä sisäisille että ulkoisille sidosryhmille. Neljäntenä tehtävänä on profilointi. Se on pitkäjänteistä viestintää jolla tähdätään siihen, että yhteisön kuva on sellainen kuin siitä tietyn työn tuloksena on haluttu tulevan. (Åberg 1989, 63).



Kuvio 1. "Åbergin viestintäpizza" (Åberg 1997, 110.)

Viestinnälle määritellään sekä tilannekohtaisia että perustavaa laatua olevia tehtäviä. Vaikuttaminen työhyvinvointiin, ympäröivään yhteiskuntaan tai mai-

neeseen ovat perustavanlaatuisia viestinnän tehtäviä. Tilannekohtaisia tehtäviä ovat usein yhteisön suuria linjoja koskettavat asiat kuten suuri muutos, uuden strategian muodostaminen tai ikäjohtamiseen liittyvä muutos. Tällainen vaatii työyhteisössä yleensä kehityssuunnitelman laatimista. Viestinnän operatiivinen suunnitelma liittyy osaksi tätä kehityssuunnitelmaa. Operatiivinen suunnitelma vastaa kysymyksiin: mitä tehdään, milloin tehdään ja kuinka seurataan muutoksen onnistumista. (Juholin 2009, 78.)

3 TYÖYHTEISÖVIESTINTÄ

Yhteisön sisällä sekä yhteisön ja ulkopuolisen maailman välillä tapahtuvaa kaikea viestintää kutsutaan yhteisöviestinnäksi. Viestinnän ollessa vuorovaikutteista, kaksisuuntaista, tiedottaminen on sen sijaan yksisuuntaista. Yhdessä näistä koostuu yhteisöviestintä. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007, 13.) Työyhteisö ei toimi ilman viestintää. Åbergin mukaan, työyhteisöviestintä eroaa kahden ihmisen välisestä viestinnästä siten, että työyhteisöviestintä tapahtuu organisoiduissa puitteissa. Lisäksi se on tavoitteellista, työpaikalla ei ole tarkoituksena vain keskustella lämpimikseen. (Karhu 1997, 17.)

Yhteisöviestintä tukee organisaation toimintaa ja yhteisön tavoitteiden saavuttamista. Viestintä toimii johtamisen välineenä ja johtaminen on suurelta osin viestintää. Ilman johtamista ja viestintää ei ole organisaatiota. (Lohtaja ym. 2007, 13.) Viestintä on tärkeä alue organisaation toiminnassa mutta usein viestintään liittyvät haasteet otetaan liian kevyesti. Tähän on monia syitä. Yhtenä syynä voi olla se, että viestintää pidetään liian itsestäanselvyytenä eikä sitä nähdä tärkeänä asiana. Toisena syynä voi olla se, että viestintä nähdään suppeasti käsittelevän vain tiedon jakamista, eli kuinka tietty informaatio tehokkaimmin tavoittaa yhteisön jäsenet. Lisäksi syynä yhteisöviestinnän merkityksen vähättelyyn on se, että liian usein esimiehiltä puuttuvat vankat viestinnän taidot ja tiedot sen merkityksestä työyhteisölle. (Heide, Johansson & Simonsson 2005, 11.)

Työyhteisöviestintä on tärkeää, jotta työyhteisön jäsenet voivat saada tietoa jonka avulla he ymmärtävät ja hyväksyvät työyhteisön tavoitteet ja voivat täten työskennellä näiden tavoitteiden saavuttamiseksi. (jfr Barnard, 1938/1968; Bennis & Nanus 1985.) Esimiehen vastuulla on työyhteisölle asetettujen tavoitteiden saavuttaminen. Viestintä on siten tärkeä johtamisen väline. (Heide ym. 2005, 19.)

Viestintä on tietenkin tärkeää myös yksilönäkökulmasta. Kun viestimme järjestämme aktiviteetteja, luomme yhteisen ymmärryksen ja saamme siten edellytyksiä työskennellä yhteisen päämäärän hyväksi. Viestimällä luomme myös suhteita toisiimme. Viestintä on perusta kaikille sosiaalisille suhteille. Sosiaalisten suhteiden muuttamiseen tarvittava voima perustuu myös viestintään. (Stohl 1995.)

Viestinnän avulla voimme saada yleiskuvan työyhteisöstä. Samalla viestintä muovaa perspektiiviämme työyhteisöstä; toisin sanoen mitä näemme, miten käsitämme näkemämme ja kuinka näemme mitä tulevaisuudessa tapahtuu. (Heide ym. 2005, 19.)

Työskentelemme viestimällä ja viestintä koetaan usein tärkeäksi tekijäksi työyhteisössämme. Samanaikaisesti on paremminkin sääntö kuin poikkeus, että viestintä työyhteisössä koetaan myös ongelmaksi. Useimmissa työyhteisöissä kuulee valitusta huonosta viestinnästä. Työntekijät valittavat, että eivät saa tietoa, esimiehet eivät kuuntele heitä, päätöksistä ei tiedoteta, ilmoitettuihin ongelmiin ei puututa ja että tietoa tulee liikaa – niin paljon, että sähköposti on räjähdystilassa. Esimiehet puolestaan valittavat, että työntekijät eivät noudata annettuja ohjeita, informaatio ei mene perille jatkuvasta saarnaamisesta huolimatta, käytävillä supistaan, mutta ei oikeastaan tiedetä miksi ja että sähköposti on – mikäli mahdollista – vielä enemmän tupaten täynnä. (Heide ym. 2005, 20.)

3.1 Esimiesviestintä

Esimiehen viestintään liittyy paljon vastuullisuutta. Työyhteisö odottaa esimiesviestinnältä asiallisuutta ja perusteluja, ennakoitavuutta ja luotettavuutta, rakentavuutta ja toiminnan helpottamista. Haasteita taas luovat erilaiset kaupalliset kilpailuasetelmat, erilaiset henkilöihin, tiimeihin tai muuhun johtoon liittyvät ongelmat ja hajanainen organisaatiokulttuuri. Oleellista kuitenkin on aina viestinnän kaksisuuntaisuus - johto ja esimiehet tarvitsevat palautetta kehittääkseen työtään. (Roivas ym. 2013, 162.) Palautteen antamisen onnistuminen ja palautteen saaminen edellyttävät myös sitä, että vastaanottaja kykenee ottamaan palautteen rakentavasti vastaan (Aarnikoivu 2013, 168). Tutkimuksen mukaan suomalaiset esimiehet antavat liikaa kielteistä palautetta. Myönteistä palautetta tulisi antaa aina, kun siihen on aihetta. Kun jokin on huonosti, palautetta annetaan herkemmin. Kun kaikki on hyvin ollaan hiljaa. Eli esimiehen ollessa hiljaa alainen on epävarma onko esimiehellä syytä tyytyväisyyteen vai eikö hän ole vielä havainnut moitteen aihetta. (Åberg 1997, 19.)

Roivaksen ja Karjalaisen (2013, 162) mukaan esimiehen ja johdon viestintään kohdistuu paljon tarpeita ja odotuksia. Heidän odotetaan viestivän koko organisaation kannalta tärkeistä asioista avoimesti ja oikeaan aikaan. Ongelmia syntyy, jos tieto on vaikeasti saatavana tai kulkee huhuina. Myös se koetaan ongelmaksi, jos johto ja henkilöstö eivät tunne toistensa ajatuksia. Työntekijät voivat pitää tärkeänä sitäkin viestiä johdolta "ettei tällä hetkellä ole mitään uutta kerrottavaa". (Roivas ym. 2013, 162.)

Vaikuttaminen on viestintää, jonka tarkoituksena on muuttaa viestin kohteena olevan henkilön toimintaa tai käsityksiä jostakin asiasta. Esimies voi vaikuttaa työntekijöihinsä teoilla ja sanoilla. Hän voi esittää asiansa niin vakuuttavasti tai toimia esimerkillisesti, että muut alkavat toimia hänen toivomallaan tavalla. Esimies voi myös käyttää asemansa luomaa valtaa ja vaikuttaa käskemällä. Tehokain tapa vaikuttaa on usein kuitenkin kyseleminen ja kuunteleminen ja tähän valmentava johtaminen perustuu. Kun esimies kyselee ja kuuntelee, samalla hän auttaa työntekijöitä oivaltamaan asioita. Taitavalla vaikuttamisella esimies kykenee ansaitsemaan johtajuutensa. (Surakka & Laine 2011, 140.) Esimiehen työkenttään kuuluu useita tilanteita joissa hyvät viestintä- ja vuorovaikutustaidot ovat tärkeä osa onnistumista (Piili 2006, 70).

Tiedonkulku organisaatiossa on erittäin tärkeää ja yleisesti työntekijöiden kriittisoina asia, jos se kangertelee. Suuri osa sen ongelmista laitetaan esimiehen syyksi. Työntekijät kokevat tarvitsevansa enemmän tietoa mutta heidän on itsekin vaikea määritellä tarkemmin minkälaista tietoa he kaipaavat. Organisaation olisikin hyvä panostaa erilaisten tietokanavien teknisten ratkaisujen soveltamiseen ja henkilökohtaiseen viestintään. (Piili 2006, 70.)

Työntekijöiden on myös hahmotettava miten heidän käytännön työtehtävänsä ovat johdettu organisaation visioista ja tavoitteista. Tällöin he tietävät mitä heiltä odotetaan ja miten heidän työnsä on osa suurempaa kokonaisuutta. Esimiehen rooli onkin viestiä ja ohjata tavoitetyöskentelyä siten, että alaiset itse oivaltaisivat sen. (Piili 2006, 70.) Jos kaikki työntekijät ymmärtävät tavoitteet samalla tavalla ja heillä on halu saavuttaa ne, on todennäköistä, että organisaatio toimii tehokkaasti.

Esimiehen tehtävänä onkin muuttaa strateginen korukieli omassa työyhteisössä käytettävälle kielelle. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila 2008, 22.)

Esimiestyöhön kuuluu myös päivittäinen työviestintä, joka sisältää esimerkiksi toimeksiantoja, palautetta, tukea ja kannustusta sekä erilaisten menettelytapojen selittämistä. Työntekijöiden käytettävissä täytyy olla heidän tehtävien edellyttämät tiedot. Esimiehen tulee osata valikoida, tulkita, muokata ja kohdentaa tietoa oikein alaisilleen. Tietoa tulee olla sopivissa määrin, ymmärrettävässä ja nopeasti omaksuttavassa muodossa ja ajoitus tulee olla oikea. Alaisilla on myös vastuu hakea tietoa ja syventää sitä, kunhan heille on annettu siihen mahdollisuus ja kanavat. (Piili 2006, 70-71.) Hyvä esimies on myös ensiluokkainen tiedottaja (Reliableplant 2014).

Rekrytointi ja uusien työntekijöiden perehdyttäminen työhön, yhteisöön, asiakkaisiin ja muihin työyhteisön sidosryhmiin kuuluvat myös esimiehen vuorovaikutuksen vastuualueisiin. Nämä vaikuttavat suuresti organisaation antamaan mielikuvaan ulkopuolisille ja uuden henkilön sitouttamiseen. (Piili 2006, 71.)

Esimiehen ja alaisen suunnitelmalliset keskustelut ovat erittäin tärkeitä sekä toiminnan suuntaamisen että alaisten tyytyväisyyden kannalta. Tällaisia keskusteluja ovat tavoite-, tulos-, ja kehityskeskustelut. Viitalan (2003) tutkimuksen mukaan alaiset arvioivat esimiestään myönteisimmin, kun kehityskeskusteluita pidetään ja he saavat työstään rakentavaa palautetta. (Piili 2006, 71.)

Suuren osan esimiehen vuorovaikutukseen käytetystä ajasta vie oman yksikön asioiden käsitteleminen erilaisissa palavereissa ja epävirallisissa yhteyksissä. Niissä jaetaan hyvää tietoa, ihmisille annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa sekä varmistetaan työn tekemisen edellytyksiä. Esimiehen rooli on toimia linkkinä oman ryhmän ja muun organisaation ja sidosryhmien välillä. (Piili 2006, 71.)

Vuorovaikutuksen tavoitteena on luoda hyvä työilmapiiri työyhteisöön ja pitää yllä avointa keskusteluyhteyttä. Esimiehen rooli tässä on varmistaa edellytykset tasavertaiselle ja kaikkia osapuolia arvostavalle keskustelulle ja yhteispelille.

Työyhteisössä tulisi olla luontevaa vaihtaa näkemyksiä, siirtää osaamista ja puuttua ristiriitoihin nopeasti. (Piili 2006, 71.)

Esimieheltä edellytetään hyviä keskustelutaitoja, luontevaa esiintymistä isomman kuulijakunnan edessä ja kykyä tuottaa kirjallista materiaalia. Esimiehen tulee kyetä kohtaamaan ihmiset aidosti. Oleellinen osa uskottavan esimiestoiminnan kannalta on kokonaisviestinnän ristiriidattomuus. Kirjoitusten, lausuntojen ja sanattoman viestinnän tulee olla keskenään johdonmukaista. Teot ja tekemättä jättäminen on viestintää. Jos esimies puhuu työntekijöiden ensisijaisuudesta, mutta hänellä ei ole koskaan aikaa keskustella henkilöstön kanssa, putoaa viestiltä pohja. (Piili 2006, 71-72.) Esimiestä kohtaan on monenlaisia rooli-dotuksia ja tästä syystä onkin tärkeää, että esimies selvittää työntekijöille miten ja millä perustein hän esimiesroolissaan toimii (Surakka ym. 2011, 74).

3.1.1 Viestintäkanavat

Nykyisin organisaatioissa hyödynnetään useampia viestintäkanavia. Kanavat jaetaan kolmeen ryhmään: suullisiin, painettuihin ja sähköisiin. Kanavista vaikuttavimpana pidetään suullista viestintää sen persoonallisuuden ja vaikuttavuuden vuoksi. Esimerkkejä sähköisistä kanavista ovat sähköposti, internet, intranet ja puhelin. Toisin kuin yleisesti luullaan, sähköiset kanavat eivät välttämättä ole parhaita ja tehokkaimpia onnistuneen sisäisen viestinnän välineitä. (Juholin 2001, 133.)

Suullinen viestintä eli kasvokkaisviestintä. Suullinen viestintä on arvostetuin muoto sisäisessä viestinnässä. Se on tärkein osa työyhteisön päivittäistä toimintaa sekä yksikkö-, että yhteisötasolla. Suulliseen viestintään kuuluvat myös organisaation sisällä pidettävät erilaiset kokoukset ja palaverit, perehdyttäminen, kehityskeskustelut ja vapaamuotoiset tilaisuudet. (Juholin 1999, 139-141.)

Palaverit. Palaverit ovat työtä kohti yhteisiä tavoitteita. Jokaisella palaveriin osallistujalla tulisi olla jotain annettavaa palaveriin tai jotain siitä saatavana. Palaverien suurin hyöty on silloin, kun siellä käsitellään sellaisia asioita joiden yhdes-
sä pohtimisesta syntyy lisäarvoa. (Surakka ym. 2011, 168-169.)

Useimmissa palavereissa käsitellään vakioasioita ja palavereissa olisikin hyvä seurata miten aiemmin käsitellyt ja päätetyt asiat etenevät (Surakka ym. 2011, 169).

Kehityskeskustelu. Kehityskeskustelu on vuorovaikutustilanne. Siinä esimies valmentaa alaisiaan saavuttamaan työlle asetetut tavoitteet keskustelemalla, antamalla tukea sekä haastamalla työntekijää kehittymään ja kehittämään omaa ammattitaitoaan arvioimalla ja antamalla palautetta. (Aarnikoivu 2013, 172-173.) Kehityskeskustelu on aina enakkoon sovittu ja suunniteltu keskustelu esimiehen ja alaisen kesken. Keskustelun ydin suuntautuu tulevaisuuteen mutta samalla antaa alaiselle mahdollisuuden saada palautetta menneestä. Kehityskeskusteluiden tarkoituksena on oman työn kehittäminen. Useimmissa organisaatioissa kehityskeskusteluja pyritään käymään vähintään kerran vuodessa. (Lohtaja ym. 2007, 160-161.)

Perehdytys. Työsopimuslaki ja työturvallisuuslaki velvoittavat työnantajan huolehtimaan uuden työntekijän perehdytyksestä. Perehdytyksessä on otettava huomioon työntekijän tehtävä, rooli, osaaminen ja kokemus. (Aarnikoivu 2013, 69-72.) Nykyisin perehdyttäminen nähdään osana koko työyhteisön viestintää ja sen tulisi olla yksilöllistä ja vuorovaikutteista vaikka asiat itsessään olisivat yleisiä (Juholin 2009, 234-235).

Puskaradio. Työyhteisössä liikkuu työkavereiden kesken päivän aikaan paljon erilaisia sanomia ja viestejä. Yleisesti ne käsittelevät yhteistä työntekoa, työyksikköä ja koko taloa. Työkavereiden kanssa puhutaan myös henkilöstöasioista. Tutkimuksissa on todettu, että työkaverit ovat viestintäkanavana hyviä, koska kanava on helposti käytettävissä ja hyvin vuorovaikutteinen. Kolikolla on kuitenkin toinenkin puoli eli työkavereiden keskuudessa liikkuu myös paljon huhuja ja juoruja. Tällainen puskaradio toimii vahvimmin työpaikoissa joissa sisäinen tiedonkulku on vähäistä, hidasta, salailevaa ja sulkeutunutta. (Siukosaari 2002, 100.) Paras tapa hiljentää puskaradio on nopea, aktiivinen ja luotettava sisäinen viestintä (Åberg 2006, 112).

Kirjallinen viestintä. Kirjallinen viestintä koostuu sisäisistä tiedotteista, henkilöstölehdistä ja ilmoitustaulusta. *Sähköiseen viestintään* kuuluvat intranet, sähköposti, puhelimet, faksit ja verkkokirjoittaminen. (Juholin 1999, 141.)

Ilmoitustaulu. Verkkoviestinnän myötä ilmoitustaulun merkitys on vähentynyt työpaikoilla. Ilmoitustaulun asema on kuitenkin vakaa työpaikoilla joissa kaikilla ei ole pääsyä verkkoon. Ilmoitustaulun rakenne on toimiva, kun siihen rakennetaan eri osiot pysyviin tiedotteisiin esim. turvaohjeet ja muuttuviin tiedotteisiin. Työpaikoilla voidaan erikseen sopia miten pitkään muuttuvat tiedotteet ovat ilmoitustaululla. (Juholin 2009, 178.)

Sisäinen tiedote. Sisäinen tiedote on viestinnän perustyökalu. Tiedotteen vahvuutena on nopeus. Ammatilainen tuottaa ja välittää tiedotteen nopeasti, joka on tärkeää esimerkiksi poikkeustilanteessa, kun välitön tiedon tarve on suurta. Informatiivisuus on tiedotteen perusvaatimus. Tiedotteen tarkoituksena on olla mahdollisimman selkeä ja ymmärrettävä; sen tarkoituksena ei ole olla myyvä eikä suostutteleva. Se on ilmaisultaan neutraali ja sisältää kaiken sen hetkisen tiedon asiasta. (Juholin 2009, 178.)

Sähköposti. Organisaatioissa lähetetään sähköposteja valtavia määriä. Tämän vuoksi sähköposti viestintäkanavana voi olla uuvuttava sillä tietoa tulee todella paljon. Ongelmana sähköposteissa on se, että sähköpostiviesteistä pystyy suodattamaan vain roskapostin ja tietyn lähettäjän postin. (Puro 2004, 61-62.)

Parhaimmillaan sisäisen viestinnän kanavina sähköpostit ovat erittäin tehokkaita. Tällöin viestin lähettäjän on kuitenkin muotoiltava viesti otsikoinnista lähtien siten, että vastaanottaja varmasti lukee viestin useiden turhien viestien joukosta. (Juholin 2009, 77.)

Intranet. Intranet on organisaation sisäinen verkko, jonne ulkopuolisilla ei ole pääsyä. Viime vuosina, intranetin yleistyttyä, se on noussut yhdeksi tärkeimmistä sisäisen viestinnän foorumeista. On kuitenkin organisaatiokohtaista miten tehokkaassa käytössä se on, miten sitä päivitetään ja miten henkilöstöä opastetaan sen käytössä. (Juholin 2009, 77-78.)

3.1.2 Muutosviestintä

Muutos on nykyään ainoa pysyvä asia työyhteisössä (Åberg 1989, 210). Työelämässä muutokseen sisältyy aina erilaisia tavoitteita. Muutos vaatii vanhoista ajattelumalleista luopumista ja uusien toimintamallien omaksumista. Muutos voi koskea organisaatiota sisäisesti, sen sidosryhmiä, toimintaympäristöä tai kaikkia niitä. (Juholin 2009, 320.)

Muutosviestinnällä on useita tehtäviä. Sen tulisi kuvata sanoin millaisesta muutoksesta on kyse, luoda ymmärrystä, selventää syitä, kertoa tavoitteista ja mahdollisista tulevista haasteista. Muutostilanne tarkoittaa aina tiedon tarpeen kasvua. Hoitamaton tai huonosti viestitty muutos voi pahimmillaan johtaa työyhteisössä kriisitilanteeseen, jolloin vaaditaan jo kriisiviestintää. (Juholin 2009, 320.)

Muutosmallien ääripäät ovat yhdessä tekeminen tai muutokseen pakottaminen. Ensiksi mainitussa muutosta suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä henkilöstön kanssa hyödyntäen kaikkien asiantuntemusta. Jälkimmäisessä muutos suunnitellaan pienessä piirissä ja esitellään valmis suunnitelma sitten kaikille. Oli organisaatio sitten valinnut millaisen tavan tahansa viedä muutosta eteenpäin, päällimmäisenä asiana henkilöstöllä on aina "miten minulle ja työlleni käy". Ihmiset tahtovat myös tietää muutoksen aikatauluista. Meidän on helpompi orientoitua muutokseen, kun voimme liittää tapahtumat ja asiat tiettyyn aikaan. Muutosviestinnässä onkin hyvä olla lyhyen ja pitkän tähtäimen viestejä. Muutos on siis ennen kaikkea tekoja mutta myös sanoja; siis viestintää. (Juholin 2009, 125-127.) Viestintä ei kuitenkaan itsessään voi ratkaista kaikkia ongelmia mutta se voi osaltaan madaltaa muutosta koskevaa vastustusta ja motivoida henkilöstöä ottamaan muutos mahdollisuutena (Juholin 2009, 325).

3.1.3 Sosiaalialan viestintä

Sosiaalialalla viestinnällä välitetään tietoa, opastetaan ja ohjataan, neuvotellaan merkityksistä, ilmaistaan itseään, ylläpidetään vuorovaikutusta ja vaikutetaan asenteisiin (Roivas & Karjalainen 2013, 124). Hyvin johdettu ja suunnitelmallinen viestintä luo sidosryhmille ja asiakkaille mielikuvan luotettavasta ja laaduk-

kaasta yhteisöstä, jonka tuotteita ja palveluja kannattaa käyttää. Se myös vahvistaa hyvää työilmapiiriä ja sitouttaa henkilöstöä organisaatioon. (Niemi ym. 2006, 238.) Sosiaalialalla viestintä on myös hyvin vastuullista, sillä kysymyksessä on ihmisten terveys, hyvinvointi ja hyvä elämä (Roivas ym. 2013, 124).

Toimiva viestintä on yksi tärkeä osa työntekijöiden sosiaalista pääomaa. Raportissaan *Workplace Social Capital in Nursing: an Evolutionary Concept Analysis* (2014) Emily A. Read toteaa, että positiivinen viestintä, informaation vaihto, ideat, tunteet, jne., ovat työpaikan sosiaalisen pääoman edellytyksiä, koska ne ovat tarpeen muodostettaessa ihmissuhteita ja vaihdettaessa informaatiota, ajatuksia ja tukea työntekijältä toiselle. Hofmeyer ja Marck (2008) ovat osoittaneet, että ihmissuhteiden kautta tapahtuvan tiedonkulun tehostaminen on tärkeä strategia hoitoalan johtajille mikäli he haluavat lisätä sosiaalista pääomaa terveydenalan organisaatiossaan. Työpaikoilla, joissa on panostettu sosiaalisen pääoman lisäämiseen, näkyy hoitotyöntekijöiden tyytyväisyys ja sitoutuminen työhönsä. Tämä johtaa väistämättä työntekijöiden vaihtuvuuden pienenemiseen ja tätä kautta organisaation säästöihin. Siksi työntekijöiden vaihtuvuuden vähentämiseen sekä työntekijöiden tyytyväisyyden ja sitoutumisen lisäämiseen tähtäävän hoitoalan esimiehen on syytä kehittää viestintää, sitoutua positiivisen johtajuuden harjoittamiseen ja viljellä luottamuksellista ilmapiiriä eli keskittyä sosiaalisen pääoman lisäämiseen työpaikalla. (Read 2014.)

3.2 Hyvät alaistaidot

Yhteiskuntamme yleisesti hyväksymät alaisroolien minimi tulevat suoraan lainsäädännöstä jossa työntekijän roolia hahmotetaan mm. seuraavasti työsopimuslaissa: ”Työntekijän on tehtävä työnsä huolellisesti, noudattaen niitä määräyksiä, joita työnantaja antaa toimivaltansa mukaisesti työn suorittamisesta. Työntekijän on toiminnassaan vältettävä kaikkea, mikä on ristiriidassa hänen asemassaan olevaltatyöntekijältä kohtuuden mukaan vaadittavan menettelyn kanssa” (L26.1.2001/55.) Työturvallisuuslaissa: ”Työntekijän on työpaikalla vältettävä sellaista muihin työntekijöihin kohdistuvaa häirintää ja muuta epäasial-

lista kohtelua, joka aiheuttaa heidän turvallisuudelleen tai terveydelleen haittaa tai vaaraa” (L23.8.2002/738.) Työehtosopimukset asettavat omalta osaltaan velvoitteita työntekijälle - kunta-alalla työajan tehokkaan käytön periaate (KVTES 2012-2016, 3. Luku, 1§).

Hyviä alaistaitoja omaava työntekijä tekee yhteistyötä, auttaa esimiestään onnistumaan esimiestyössään ja vaatimatta täydellistä suoritusta esimieheltään, osoittaa kohtuullisuutta esimiestä kohtaan. Hän antaa rakentavaa ja korjaavaa palautetta ja näin osaltaan auttaa esimiestä kehittämään työtä. Hän ei odota esimiehen osaavan lukea ajatuksia vaan pyytää tarvittaessa apua ja kertoo esimiehelleen tasaisin ajoin työstään ja omasta työhyvinvoinnistaan. Hän osaa jakaa tietoa ja omaa osaamistaan työyhteisölle ja nostaa ongelmat esiin ratkaisukeskeisesti niille kuuluvilla foorumeilla. Alaistaitoinen työntekijä osaa hyödyntää sekä omia voimavarojaan, että laajemmin työyhteisössä ja organisaatiossa olevia voimavaroja. Hän välittää ja vaatii onnistumisen ilmapiiriä. Hän on tietoinen siitä, että kukin voi omalla toiminnallaan vaikuttaa siihen millainen esimies-alaisuhde on, ja on valmis panostamaan tämän suhteen kehittämiseen. Alaistaidot eivät ole ainoastaan velvoitteita vaan alaisella tulisi olla myös oikeus harjoittaa alaistaitojaan. Oikeus alaistaitoihin auttaa ymmärtämään ne mahdollisuutena ja oikeutena vaikuttaa. (Aarnikoivu 2013, 113-114.)

Alaistaidossa on pitkälti kyse asenteista ja halusta tuottaa hyvinvointia itselle ja muille. Alaistaidot eivät siis ole varsinaisesti opetettavissa konkreettisina taitoina vaan niiden toteuttaminen arjessa edellyttää oivalluksia ja omaehtoista sitoutumista. Alaistaitoinen henkilö arvioi rakentavasti itse omaa toimintaansa, sen vahvuuksia ja heikkouksia, tavoitteenaan jatkuva kehittyminen. Alaistaitojen kehittyminen työyhteisössä edellyttää esimieheltä hyviä esimiestaitoja ja halua panostaa ja kehittää työyhteisön alaistaitoja. (Aarnikoivu 2013, 115-119.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimuslupa anottiin keväällä 2015 Laihian kunnan perusturvalautakunnalta. Kesäkuun alussa jaettiin kyselylomakkeet paperiversiona kolmeen eri vanhusten asumispalveluyksikköön. Toiska-koti on julkinen, 66 paikkainen vanhusten palveluasumisyksikkö Laihialla. Siellä toteutetaan tehostettua, ympärivuorokautista palveluasumista. Yksikössä on viisi eri osastoa. Mikintuvalla on 23 palveluasuntoa, jonka henkilökunta työskentelee kahdessa vuorossa, ja 16 paikkainen tehostettua palveluasumista tarjoava ryhmäkoti. (Laihian kunta 2015.) Toiska-kodin ja Mikintuvan asukkaat asuvat vuokrasuhteessa Laihian kuntaan. Vanhusten asumispalveluyksiköissä tehdään työtä vanhusten hyvän elämän mahdollistamiseksi ja luodaan hoivaa tarvitseville vanhuksille edellytykset elää turvallisesti ja omia voimavaroja hyödyntäen. (Toiska-kodin perehdytyskansio 2014.) Kolmantena yksikkönä mukana oli hoivaosasto, joka kuitenkin tutkimuksen aikana sulautettiin osaksi Toiska-kotia, joten hoivaosaston henkilökunnan vastaukset on liitetty Toiska-kodin henkilökunnan vastauksiin. Kyselylomakkeessa on siis kolme yksikköä, mutta tutkimustuloksissa kaksi.

4.1 Opinnäytetyön tavoite

Tavoitteena tutkimuksessa on kartoittaa työyhteisön näkemys siitä millaista on toimiva viestintä ja mikä ei toimi nykyisessä viestinnässä. Viestinnällä on keskeinen rooli toimivassa työyhteisössä ja tässä tutkimuksessa esiin tulleita tutkimustuloksia voidaan käyttää Laihian kunnan vanhusyksiköiden sisäisen viestinnän kehittämiseksi.

4.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksessa on määrällinen eli kvantitatiivinen sekä laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimusote. Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus eivät ole menetelminä toistensa vastakohtia vaan ne tukevat ja täydentävät toisiaan (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 127- 128). Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineiston analyysi pohjautuu tutkijan asettamien kategorioiden laskemiselle, kun taas kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistoa käytetään siten, että pyritään

ymmärtämään vastaajien käyttämiä kategorioita (Metsämuuronen 2006, 88).

Laadullinen tutkimus on kokonaisuus, eikä siinä voida erottaa toisistaan aineiston keräämistä, analyysiä, tulkintaa ja raportointia. Tiedonkeruumenetelmät ovat yleensä haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto. Valitulla tiedonkeruumenetelmällä haetaan vastausta asetettuihin kysymyksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 68; 71; Vilka 2006.) Kvalitatiivista menetelmää käytetään, kun tutkitaan käsityksiin ja kokemuksiin liittyviä merkityksiä. Kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän avulla voidaan tarkastella asiaa kokonaisvaltaisesti ja kyselyyn vastanneille mahdollistetaan omakohtaisten kokemusten kertominen. Laadullisella tutkimusmenetelmällä ei etsitä totuutta vaan tehdään tulkintoja tutkittavasta ilmiöstä (Vilka 2005, 97–98).

4.3 Aineiston hankinta

Tutkimus on rajattu koskemaan Laihian kunnan Mikintuvan ja Toiska-kodin asumisyksiköiden henkilökuntaa. Aineistoa tutkimukseen kerättiin kyselylomakkeilla (LIITE 1). Kyselylomaketta laadittaessa mallipohjana käytettiin Korhosen (2008), opinnäytetyön kyselylomaketta. Kyselylomakkeet jaettiin molempien asumisyksiköiden henkilökunnalle ja vastausaikaa oli kolme viikkoa. Vastauksia tuli yhteensä 55. Näin ollen vastausprosentti oli 46. Vastausprosentti oli yllättävän korkea ottaen huomioon kyselyn ajankohdan. Kysely suoritettiin kesäkuussa.

Kvalitatiivisen tutkimuksen aineistokeruumenetelmät ovat yleisimmin havainnointi, kysely, haastattelu ja dokumentteihin perustuva tieto. Näitä menetelmiä voidaan käyttää rinnan tai eri tavalla yhdisteltyinä. (Tuomi ym. 2013, 71.) Lomakekyselyt ovat kvantitatiivisen tutkimuksen keskeisiä aineiston hankinnan keinoja. Keskeisenä instrumenttina on haastattelulomake, joka sisältää kaikille vastaajille samat kysymykset samassa järjestyksessä. Lomaketutkimuksen etuna on, että voidaan tutkia suuria määriä ihmisiä ja haastateltavat edustavat melko yhtenäistä ryhmää. (Metsämuuronen 2006, 111-114.) Kyselylomakkeiden mukana jaettiin saatekirjeet (LIITE 1).

4.4 Aineiston analyysi

Aineiston analysoinnissa edettiin tietyssä järjestyksessä. Aineisto kerättiin yhteen samojen kysymysten alle. Tutkimuksen tuloksissa esitettiin ensimmäisenä Mikintuvan asumisyksikön henkilökunnan vastaukset koskien omia työtehtäviä, henkilöstöasioita ja yksikön toimintaa. Tämän aineiston keräämiseen käytettiin Likertin asteikkoa, jossa esitetään väittämiä ja vastaaja valitsee niistä sen, miten voimakkaasti hän on samaa mieltä tai eri mieltä kuin esitetty väittämä (Hirsjärvi ym. 2004, 189). Viestintäkanavien käytettävyyttä tutkittiin monivalintakysymyksillä joissa vastaajat merkitsivät numeroin viestintäkanavat käytettävyyden mukaan. Tämän jälkeen tutkimustuloksissa esitettiin Toiska-kodin henkilökunnan vastaukset samoihin teemoihin.

Viimeiseksi tuotiin esiin molempien yksiköiden henkilökunnan vastaukset koskien yksiköiden sisäistä viestintää. Tämä aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla, joka tarkoittaa tutkimusaineiston tiivistämistä ja luokkiin järjestämistä. Aineisto pilkottiin osiin ja sieltä poimittiin tutkimustehtävälle olennaiset teemat ja ilmaisut. Tämän jälkeen yhdisteltiin käsitteitä, tehtiin johtopäätökset ja saatiin vastaus tutkimustehtävään. Sisällönanalyysissä edetään empiirisestä eli kokemusperäisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysin perustana on tulkinta ja päättely. (Tuomi ym. 2013, 112.)

4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuuden arviointiin liittyvät käsitteet validius eli tutkimuksessa on tutkittu sitä mitä on luvattu ja reliaabelius eli tutkimustulosten toistettavuus. Validius mittaa tutkimusmenetelmän toimivuutta suhteessa tutkittavaan ilmiöön. Kyselylomakkeessa se merkitsee sitä, että vastaajat käsittävät kysymykset samoin kuin tutkija on ne tarkoittanut. (Hirsjärvi ym. 2004, 216 – 217.) Tämän tutkimuksen validius on toteutunut, sillä kyselyyn vastaajat ovat tuoneet esille asioita joita haluttiin tutkia.

Vertailtaessa kahden tutkijan tuloksia ja mikäli he päätyvät samaan tulokseen,

voidaan tutkimusta pitää luotettavana eli reliabelina. Tutkimuksen reliabelius voidaan todeta myös jos samaa henkilöä tutkitaan eri tutkimuskerroilla ja saadaan sama tulos. (Hirsjärvi ym. 2004, 216.)

Tätä tutkimusta tehtäessä on noudatettu huolellisuutta, tarkkuutta ja rehellisyyttä. Tutkimukseen osallistuminen on ollut vapaaehtoista ja vastaajat ovat säilyneet anonyymeinä. Kyselyihin vastattiin nimettömänä ja vastauslomakkeet palautettiin suljettuihin vastauslaatikoihin. Vastaukset käsiteltiin luottamuksellisesti ja analysoinnin jälkeen kyselylomakkeet tuhottiin asianmukaisesti. Valmis työ toimitettiin Laihian kunnan perusturvajohtajalle ja tutkimukseen osallistuneisiin yksiköihin.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa käydään läpi vastausta tutkimusongelmaan, millaisena Laihian kunnan vanhusten asumispalveluyksiköiden henkilökunta kokee yksiköidensä sisäisen viestinnän. Kyselylomakkeet jaettiin molempien asumisyksiköiden henkilökunnalle ja vastauksia tuli yhteensä 55. Näin ollen vastausprosentti oli 46 %. Vastausprosentti oli yllättävän korkea ottaen huomioon kyselyn ajankohdan. Kysely suoritettiin kesäkuussa.

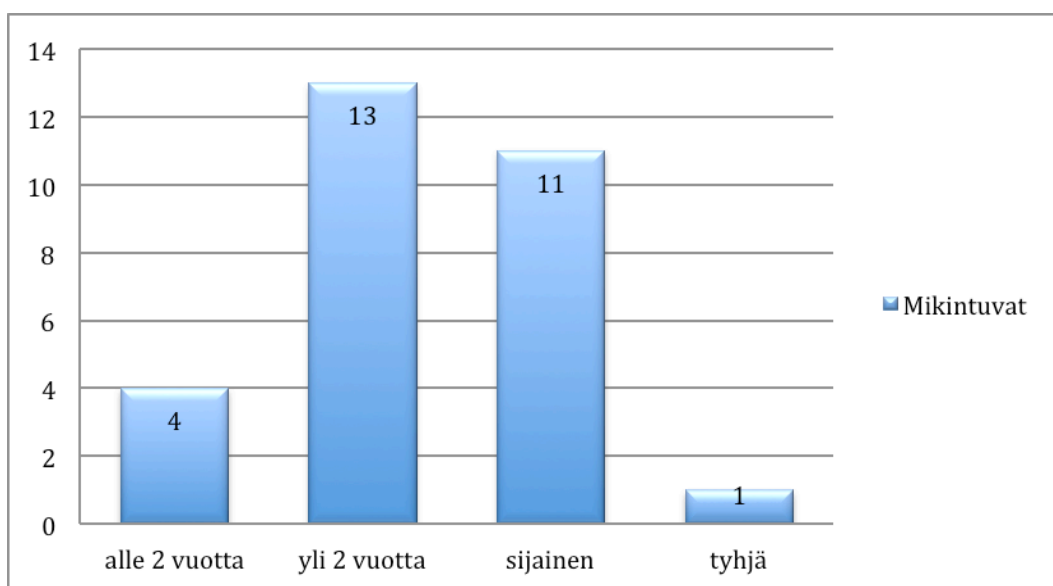
Luvussa on jaoteltu kysymykset alaotsikoihin, joissa kussakin analysoidaan yhtä kysymystä. Kysymyksien analysoinnissa on käytetty havainnollistamiseen apuna kuvioita ja taulukkoja.

5.1 Mikintuvan asumisyksikkö

Tässä luvussa käsitellään kyselyyn vastanneiden Mikintuvan asumisyksikön henkilöstön mielipiteitä oman yksikkönsä sisäisestä viestinnästä.

5.1.1 Työsuhteen kesto

Kuviosta 2 käy ilmi kyselyyn vastanneiden työsuhteen kesto.



Kuvio 2. Nykyisen työsuhteen kesto.

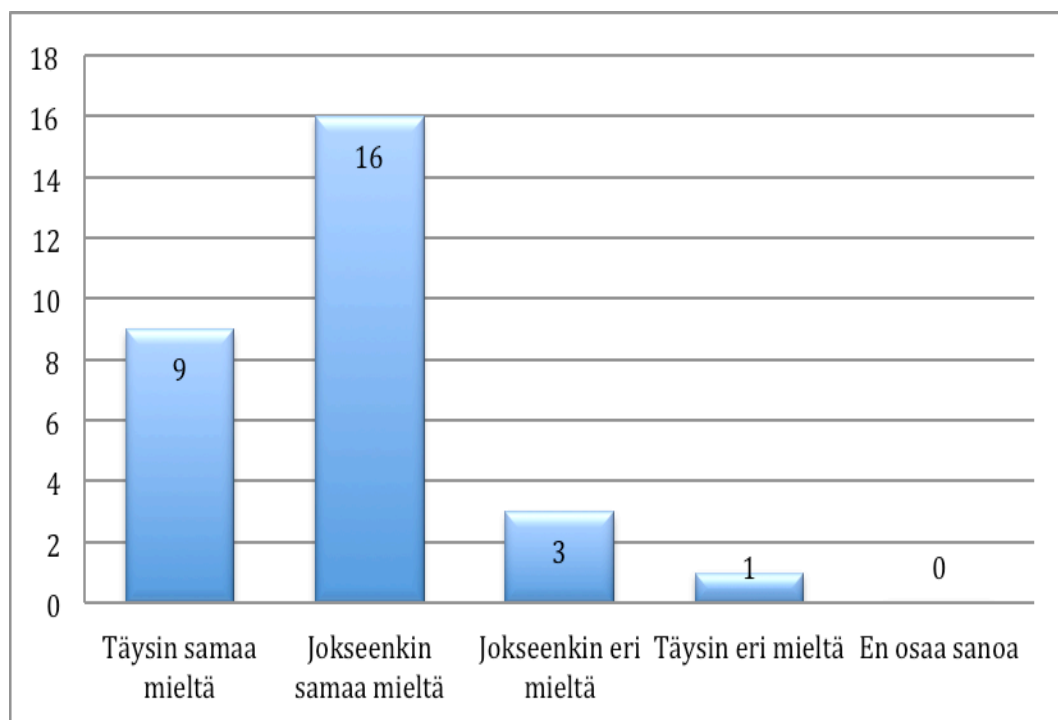
Kyselyyn vastanneita oli 29, joista alle 2 vuotta työskennelleitä oli 4 (14 %) henkilöä, yli 2 vuotta työskennelleitä oli 13 (45 %) henkilöä ja sijaisia oli 11 (38 %) henkilöä. Kysymykseen vastaamatta jättäneitä oli 1 (3 %) henkilö.

Suurimmalla osalla vastanneista työsuhteen kesto oli ollut yli kaksi vuotta. Näin ollen suurimmalla osalla vastaajista oli tietämys yksikön sisäisen viestinnän tilasta pidemmältä ajalta.

5.1.2 Toimenkuva

Väittämään "Minulla on selkeä toimenkuva" vastasi 29 vastaajaa. Kuviosta 3 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.

Tutkimuksessa esitetyt pylväsdiagrammit tulkitaan siten, että taulukon vasemmassa reunassa näkyy kunkin kysymyksen vastaajamäärät.



Kuvio 3. Minulla on selkeä toimenkuva.

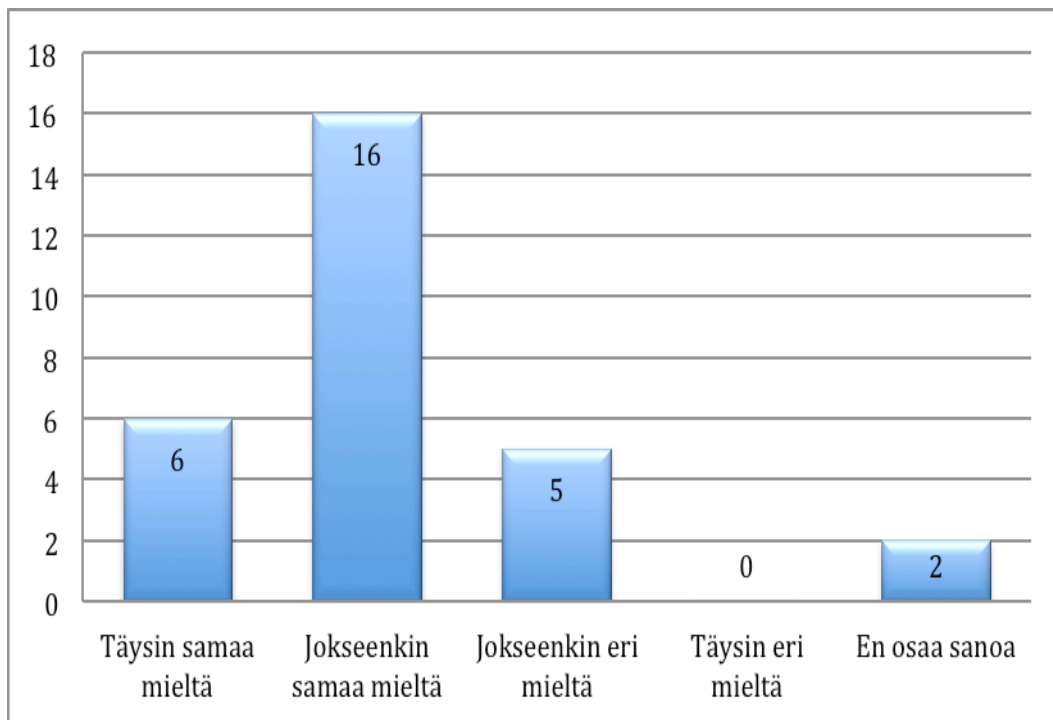
Vastaajista 9 (31 %) oli sitä mieltä, että heidän toimenkuvansa oli selkeä. 16 (55 %) vastaajista oli väitteen kanssa jokseenkin samaa mieltä, 3 (10 %) vastaajista oli jokseenkin eri mieltä ja 1 (4 %) vastaaja oli väitteestä täysin eri mieltä.

Vastauksista nähdään, että lähes kaikki vastaajista ovat täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa.

Kuten Sariola, V. tuo gradututkimuksessaan esiin, epäselvyydet toimenkuvissa johtavat helposti työn päällekkäisyyteen. Toisaalta jotkut asiat saattavat jäädä hoitamatta koska niitä ei ole määrätty kenenkään toimenkuvaan. (Sariola 2012.)

5.1.3 Positiivinen palaute

Väittämään "Työstä saamani palaute on ollut pääosin positiivista" vastasi 29 vastaajaa. Kuviossa 4 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



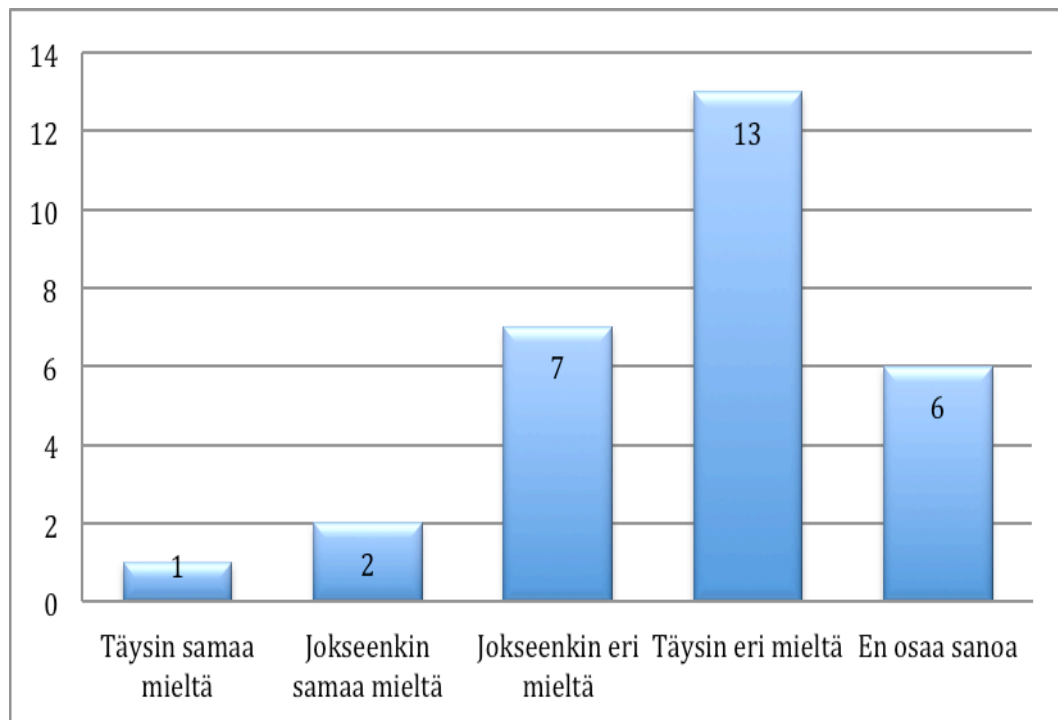
Kuvio 4. Työstä saamani palaute on ollut pääosin positiivista.

Vastaajista 6 (21 %) oli väitteen kanssa samaa mieltä, että palaute työstä on ollut pääosin positiivista. 16 (55 %) vastaajista oli väitteen kanssa jokseenkin samaa mieltä, 5 (17 %) vastaajista oli jokseenkin eri mieltä ja 2 (7 %) vastaajaa ei osannut sanoa. Kukaan vastaajista ei ollut täysin eri mieltä väitteen kanssa.

Vastauksista nähdään, että lähes kaikki vastaajista ovat täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Positiivisen palautteen merkitystä ei koskaan voida korostaa liikaa (ks. 3.1).

5.1.4 Negatiivinen palaute

Väittämään "Työstä saamani palaute on ollut pääosin negatiivista" vastasi 29 vastaajaa. Kuviosta 5 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



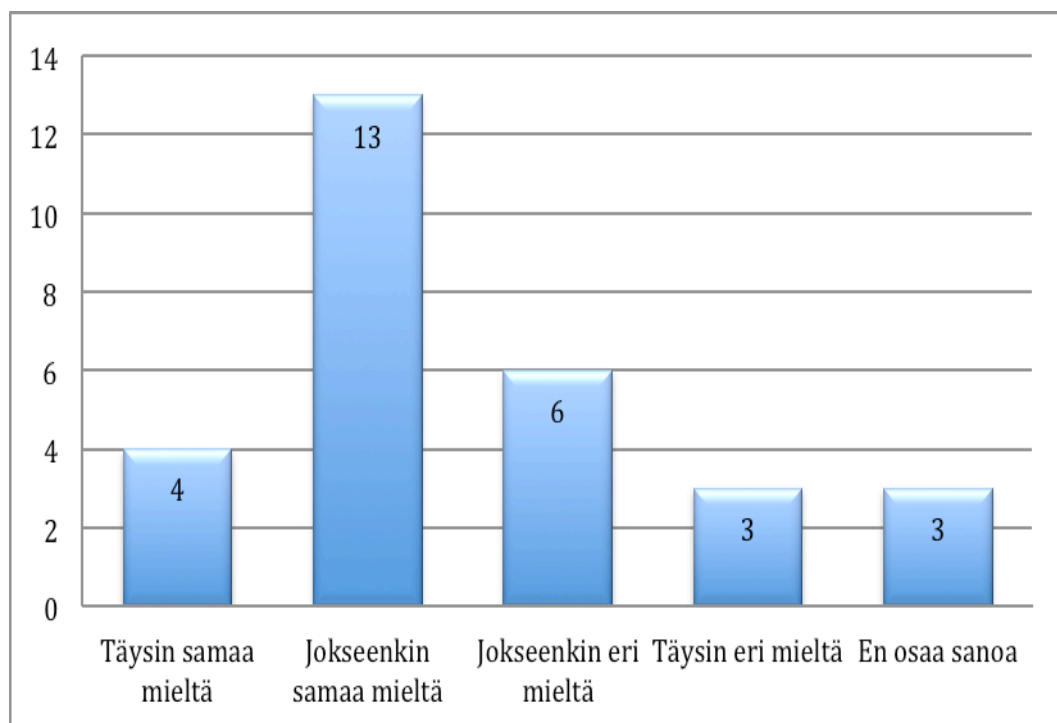
Kuvio 5. Työstä saamani palaute on ollut pääosin negatiivista

1 (3 %) vastaaja sai mielestään pääosin negatiivista palautetta työstään. 2 (7 %) vastaajaa oli väitteen kanssa jokseenkin samaa mieltä, 7 (24 %) vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä väitteen kanssa. 13 (45 %) vastaajista oli väitteen kanssa täysin eri mieltä ja vastaajista 6 (21 %) ei osannut sanoa mielipidettään väitteeseen.

Vastauksista nähdään, että lähes kaikki vastaajista ovat täysin tai jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa.

5.1.5 Esimieheni ovat rohkaisseet esittämään ideoita ja ehdotuksia

Väittämään "Esimieheni ovat rohkaisseet esittämään ideoita ja ehdotuksia" vastasi 29 vastaajaa. Kuvioista 6 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



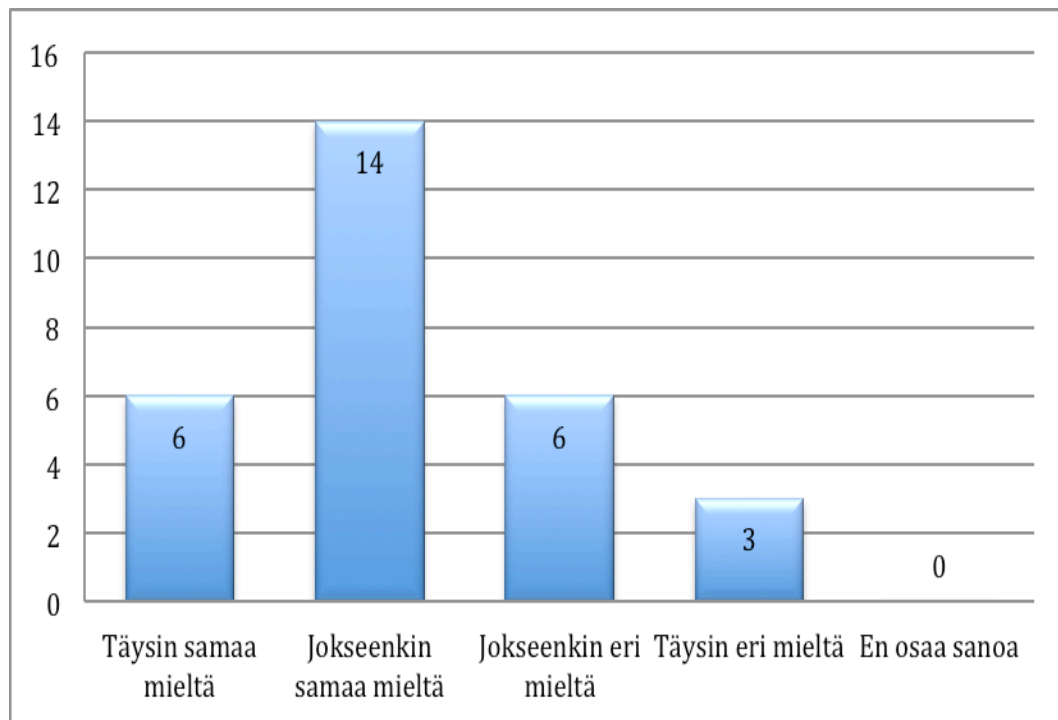
Kuvio 6. Esimieheni ovat rohkaisseet esittämään ideoita ja ehdotuksia.

Vastaajista 4 (14 %) kokivat esimiesten rohkaisseen heitä esittämään ideoita ja ehdotuksia. 13 (45 %) vastaajista oli kysymyksen kanssa jokseenkin samaa mieltä ja 6 (21 %) vastaajista oli kysymyksen kanssa jokseenkin eri mieltä. 3 (10 %) vastaajista oli väitteestä täysin eri mieltä ja 3 (10 %) vastaajista ei osannut sanoa onko esimiehet rohkaisseet heitä esittämään ideoita ja ehdotuksia.

Vastauksista nähdään, että 17 (59 %) vastaajista ovat täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa.

5.1.6 Esimieheni ovat osanneet ilmaista asiansa ymmärrettävästi

Väittämään "Esimieheni ovat osanneet ilmaista asiansa ymmärrettävästi" vastasi 29 vastaajaa. Kuvioista 7 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



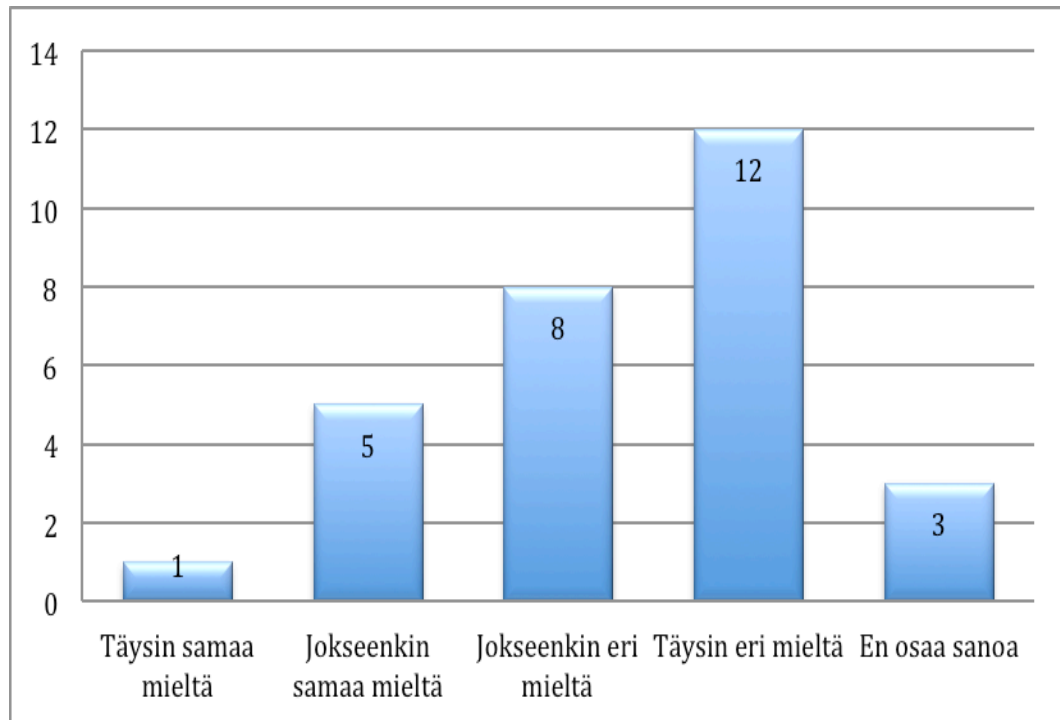
Kuvio 7. Esimieheni ovat osanneet ilmaista asiansa ymmärrettävästi

Vastaajista 6 (21 %) olivat täysin samaa mieltä, että heidän esimiehensä ovat osanneet ilmaista asiansa ymmärrettävästi. 14 (48 %) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä, 6 (21 %) vastaajista oli jokseenkin eri mieltä ja 3 (10 %) vastaajista oli täysin eri mieltä.

Vastauksista nähdään, että lähes kaikki vastaajista ovat täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Esimiesviestinnässä on paljon haasteita (ks 3.1).

5.1.7 Kehityskeskustelut

Väittämään "Kehityskeskusteluja on pidetty riittävän usein" vastasi 29 vastaajaa. Kuviosta 8 nähdään kuinka vastaukset jakoutuivat.



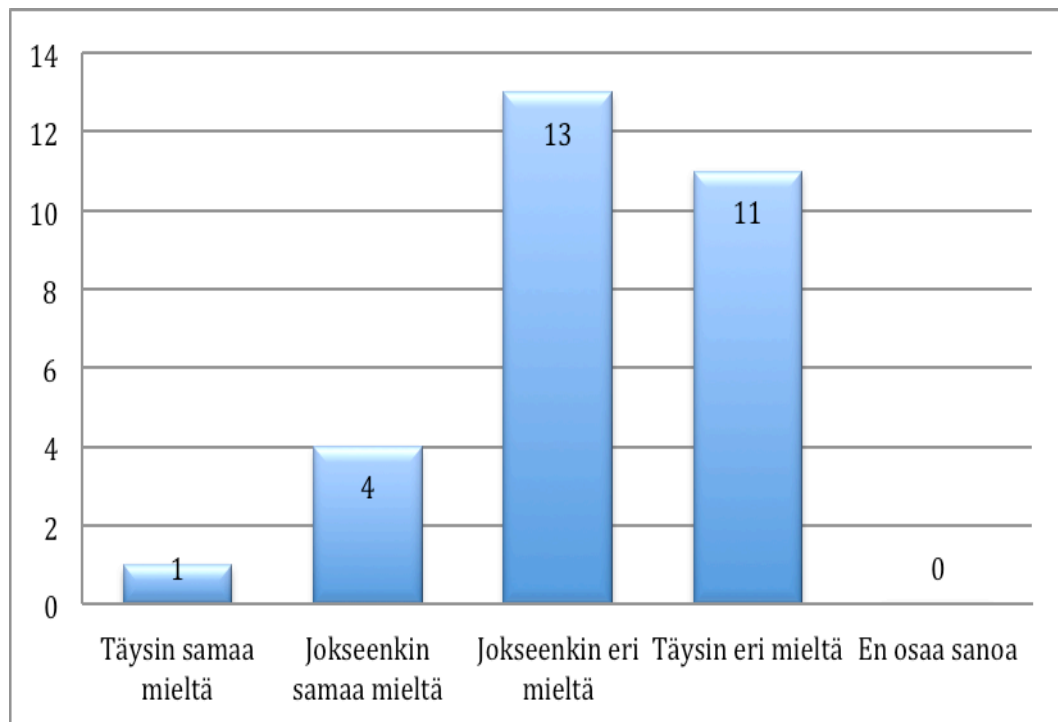
Kuvio 8. Kehityskeskusteluja on pidetty riittävän usein.

Vastaajista 1 (4 %) oli sitä mieltä, että kehityskeskusteluja on pidetty riittävän usein. 5 (17 %) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä, 8 (28 %) vastaajista oli jokseenkin eri mieltä ja 12 (41 %) vastaajista oli sitä mieltä ettei kehityskeskusteluja ole pidetty riittävän usein. 3 (10 %) vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään esitettyyn kysymykseen.

Vastauksista nähdään, että lähes kaikki vastaajista ovat täysin tai jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa - kehityskeskusteluja ei pidetä riittävän usein. Kehityskeskusteluiden tarkoituksena on oman työn kehittäminen (ks. 3.1.1).

5.1.8 Tiedonkulku

Väittämään "Tiedonkulku on sujunut hyvin osaston sisällä " vastasi 29 vastaajaa. Kuviosta 9 nähdään kuinka vastaukset jakoutuivat.



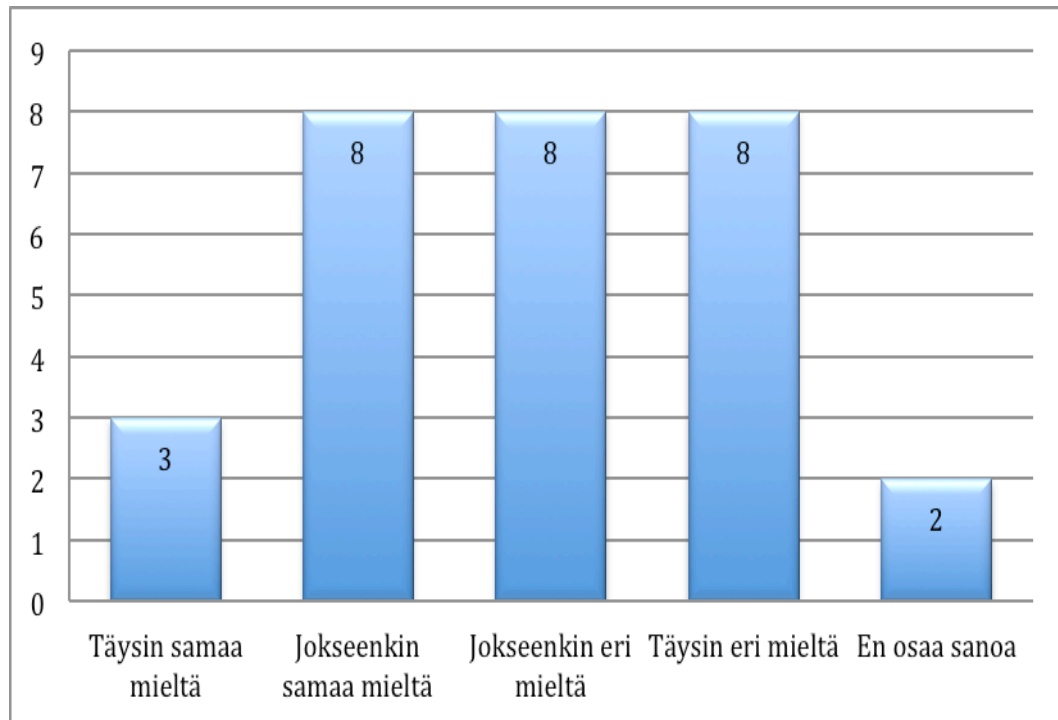
Kuvio 9. Tiedonkulku on sujunut hyvin osaston sisällä.

Vastaajista 1 (3 %) oli sitä mieltä, että tiedonkulku on sujunut hyvin osaston sisällä. 4 (14 %) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä, 13 (45 %) vastaajista oli jokseenkin eri mieltä ja täysin eri mieltä oli 11 (38 %) vastaajista.

Vastauksista nähdään, että lähes kaikki vastaajista ovat täysin tai jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa.

5.1.9 Lisäkoulutustarve tietokoneen käyttöön

Väittämään "Tarvitsen lisäkoulutusta tietokoneen käyttöön" vastasi 29 vastaajaa. Kuviosta 10 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



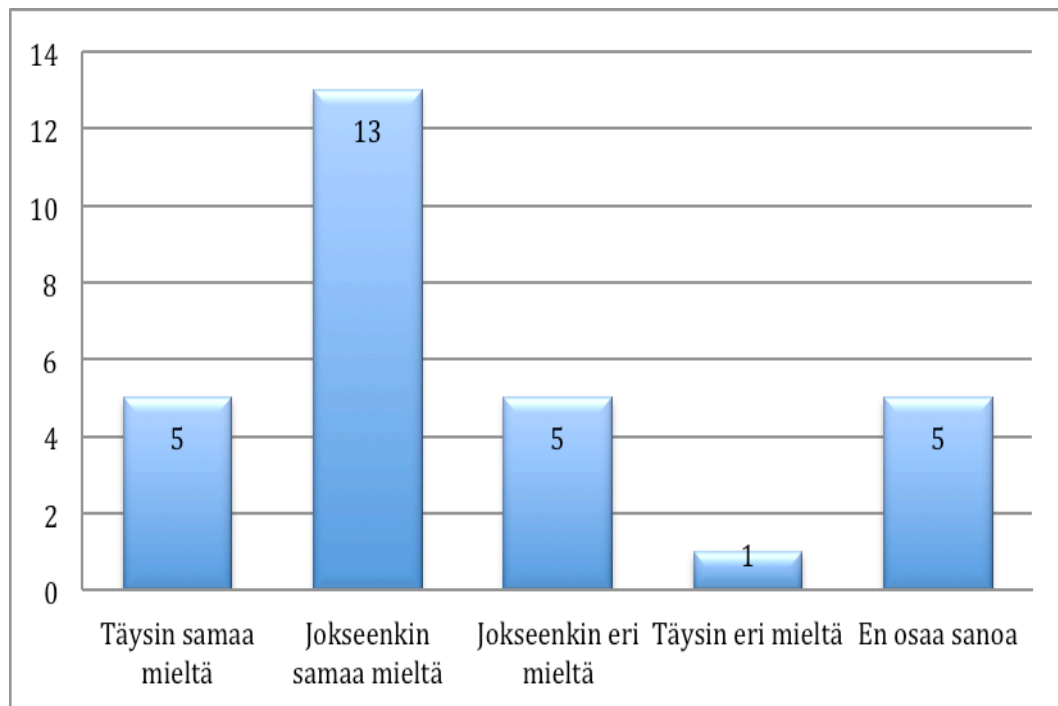
Kuvio 10. Tarvitsen lisäkoulutusta tietokoneen käyttöön.

Vastaajista 3 (10 %) koki tarvitsevansa lisäkoulutusta tietokoneen käyttöön. 8 (28 %) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä, 8 (28 %) vastaajista oli jokseenkin eri mieltä ja 8 (28 %) vastaajista oli täysin eri mieltä kysymyksen kanssa. 2 (6 %) ei osannut sanoa tarvitseeko lisäkoulutusta tietokoneen käyttöön.

Vastauksista nähdään, että 11 (38 %) vastaajista kokevat tarvitsevansa lisäkoulutusta tietokoneen käyttöön ja 16 (56 %) vastaajista eivät koe tarvitsevansa lisäkoulutusta tietokoneen käyttöön.

5.1.10 Kehittämisehdotukset

Väittämään "Olen tehnyt kehittämisehdotuksia" vastasi 29 vastaajaa. Kuviosta 11 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



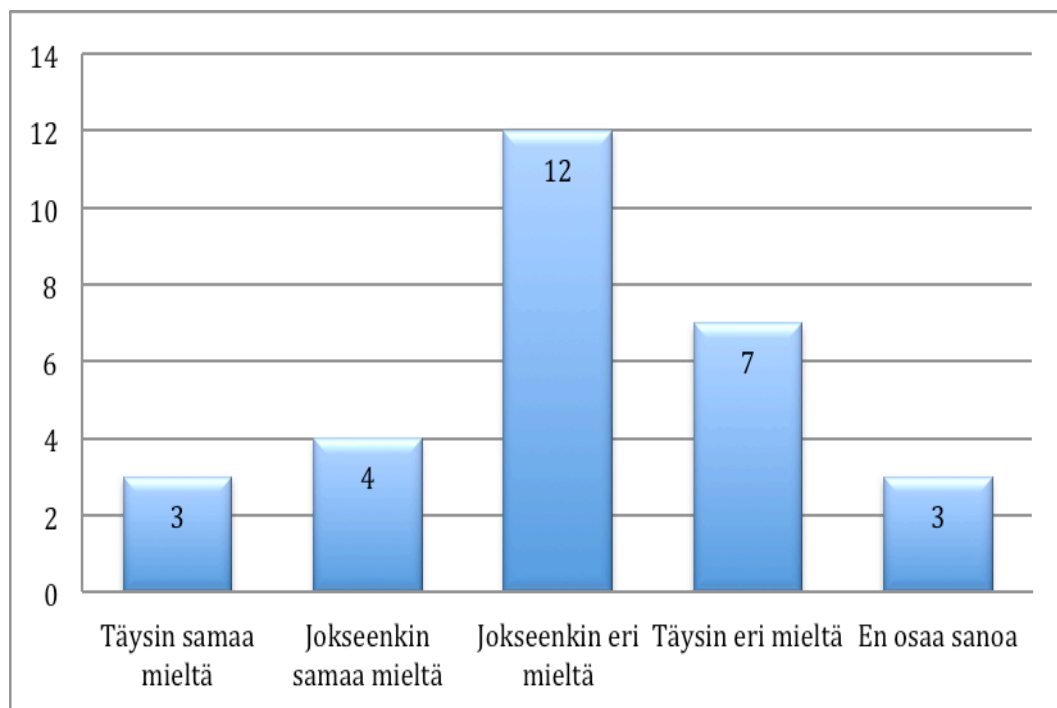
Kuvio 11. Olen tehnyt kehittämisehdotuksia.

Vastaajista 5 (17 %) on tehnyt kehittämisehdotuksia. 13 (45 %) vastaajista on kysymyksen kanssa jokseenkin samaa mieltä, 5 (17 %) vastaajista on jokseenkin eri mieltä ja 1 (4 %) vastaajista on kysymyksestä täysin eri mieltä. Vastaajista 5 (17 %) ei osannut sanoa mielipidettään kysymykseen.

Vastauksista nähdään, että yli puolet vastaajista ovat täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa.

5.1.11 Tiedottaminen organisaatiomuutoksista

Väittämään "Henkilöstölle on tiedotettu riittävästi organisaatiomuutoksista" vastasi 29 vastaajaa. Kuvioista 12 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



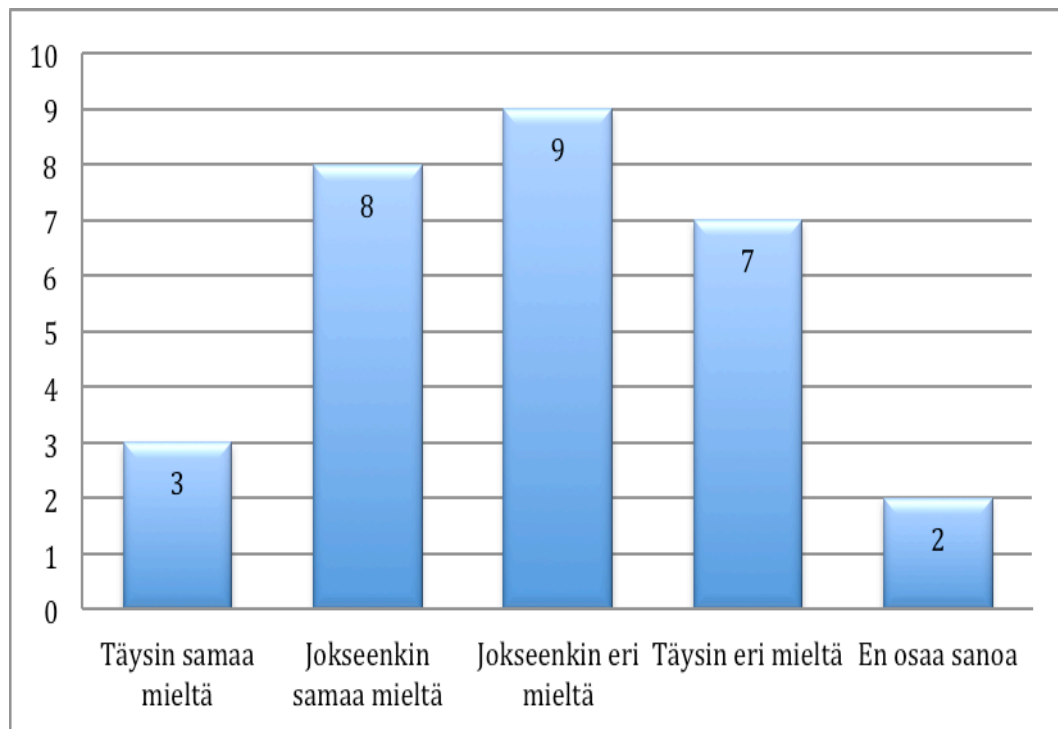
Kuvio 12. Henkilöstölle on tiedotettu riittävästi organisaatiomuutoksista.

Vastaajista 3 (10 %) oli täysin samaa mieltä siitä, että henkilöstöä on tiedotettu riittävästi organisaatiomuutoksista. 4 (14 %) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä, 12 (41 %) vastaajista jokseenkin eri mieltä ja 7 (25 %) vastaajista oli täysin eri mieltä. 3 (10 %) ei osannut kertoa mielipidettään kysymykseen.

Vastauksista nähdään, että yli puolet vastaajista ovat täysin tai jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Muutostilanne tarkoittaa aina tiedon tarpeen kasvua (ks. 3.1.2).

5.1.12 Perehdytys

Väittämään "Yksikössämme uusien työntekijöiden perehdytys on hoidettu hyvin" vastasi 29 vastaajaa. Kuvioista 13 nähdään kuinka vastaukset jakoutuivat.



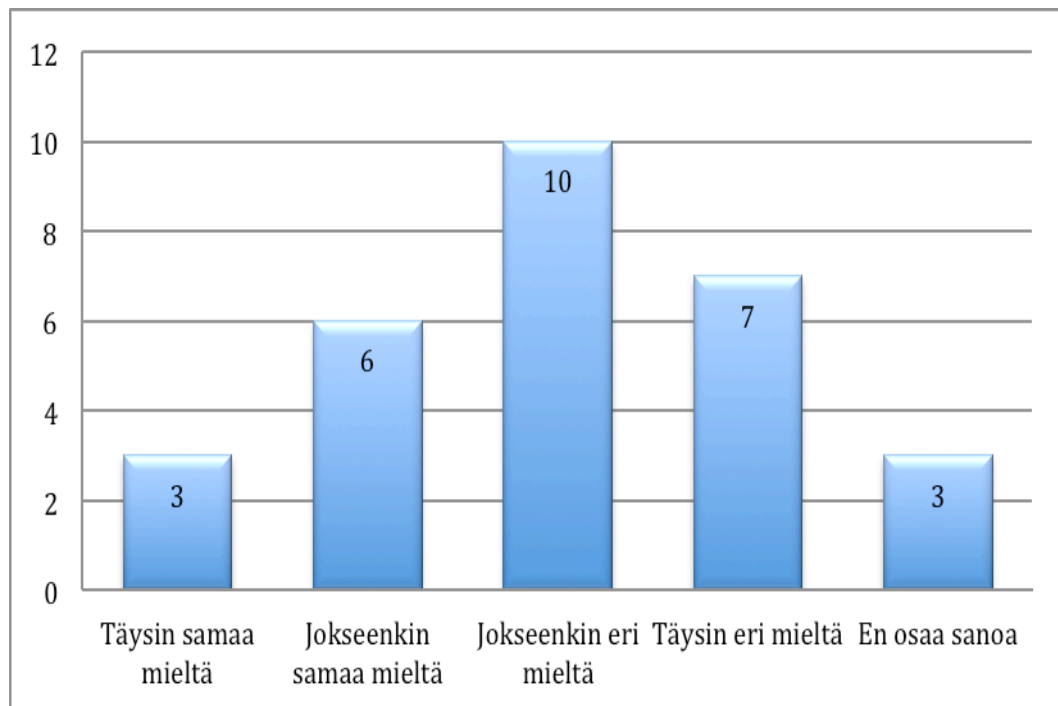
Kuvio 13. Yksikössämme uusien työntekijöiden perehdytys on hoidettu hyvin.

Vastaajista 3 (10 %) oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa, että heidän yksikössään on uusien työntekijöiden perehdytys hoidettu hyvin. 8 (28 %) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä, 9 (31 %) vastaajista oli jokseenkin eri mieltä ja 7 (24 %) vastaajista oli täysin eri mieltä. 2 (7 %) ei osannut sanoa mielipidettään esitettyyn kysymykseen.

Vastauksista nähdään, että 11 (38 %) vastaajista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa ja 16 (55 %) vastaajista oli jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämän kanssa. Perehdyttäminen on osa koko työyhteisön viestintää (ks. 3.1.1).

5.1.13 Tiedon jakaminen

Väittämään "Tietoa on jaettu yksikössä avoimesti" vastasi 29 vastaajaa. Kuviosta 14 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



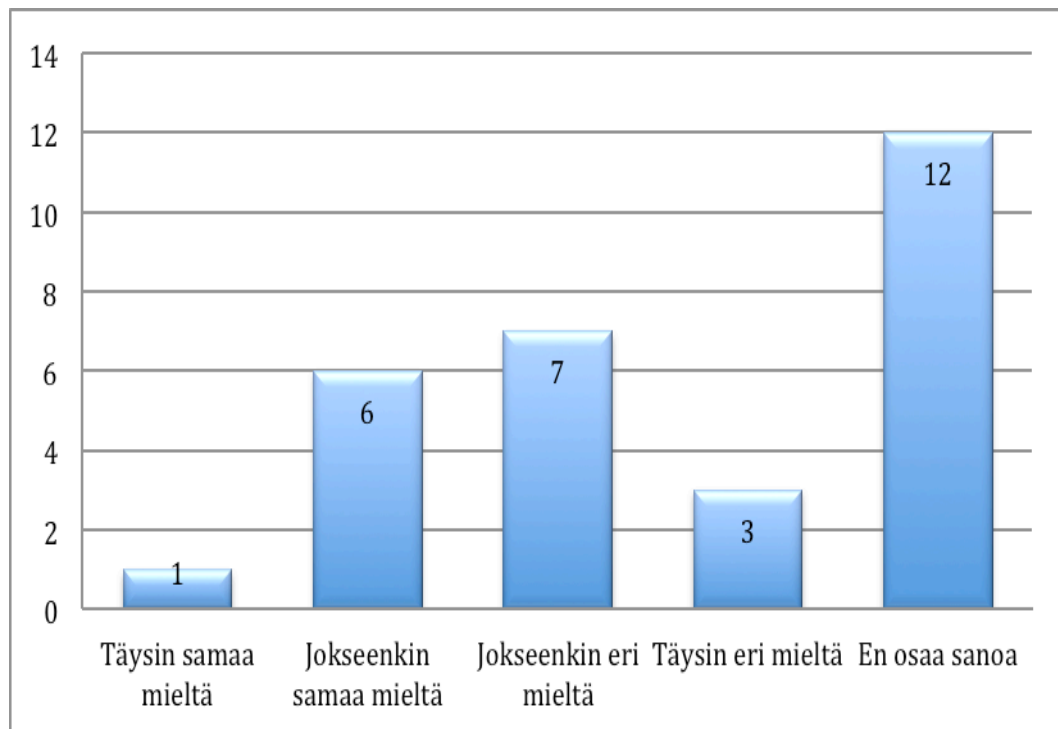
Kuvio 14. Tietoa on jaettu yksikössä avoimesti.

3 (10 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä, että tietoa on jaettu yksikössä avoimesti. Jokseenkin samaa mieltä oli 6 (21 %) vastaajista ja 10 (35 %) vastaajista oli jokseenkin eri mieltä. 7 (24 %) vastaajista oli täysin eri mieltä ja 3 (10 %) vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään esitettyyn kysymykseen.

Vastauksista nähdään, että yli puolet vastaajista oli jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämän kanssa.

5.1.14 Intranet

Väittämään "Intranetissä on riittävästi tietoa" vastasi 29 vastaajaa. Kuviosta 15 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



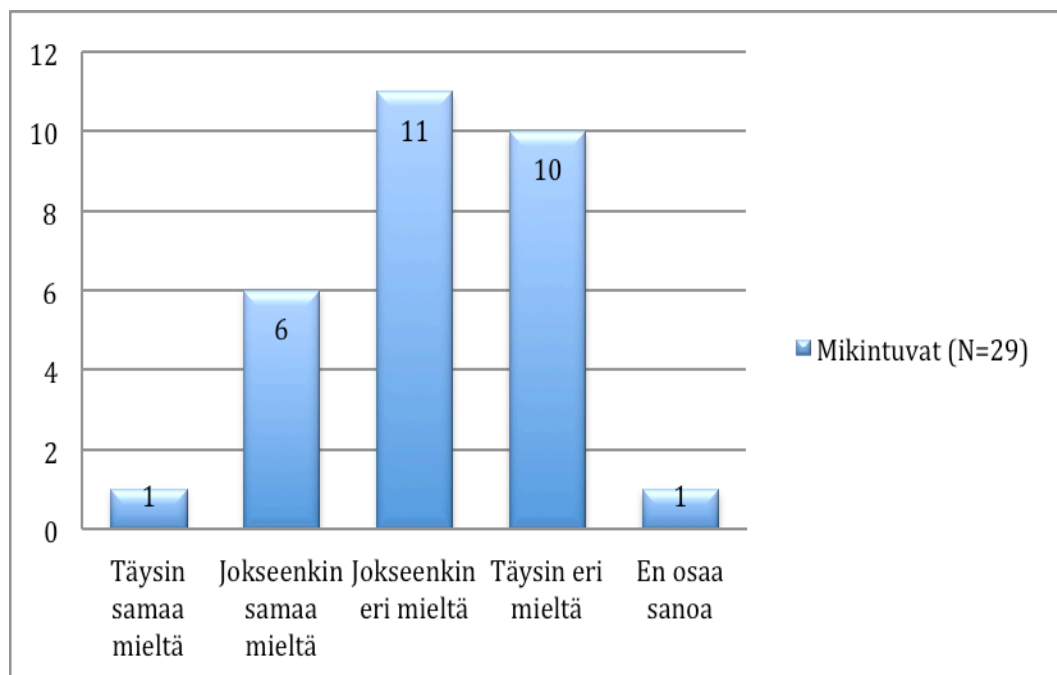
Kuvio 15. Intranetissä on riittävästi tietoa.

Vastaajista 1 (4 %) oli täysin samaa mieltä siitä, että intranetissä on riittävästi tietoa. 6 (21 %) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä, 7 (24 %) vastaajista oli jokseenkin eri mieltä ja vastaajista 3 (10 %) oli täysin eri mieltä väitteen kanssa. Vastaajista 12 (41 %) ei osannut sanoa mielipidettään esitettyyn kysymykseen.

Vastauksista nähdään, että 7 (25 %) vastaajista oli väittämän kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä. 10 (34 %) vastaajaa oli jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämän kanssa ja peräti 12 (41 %) vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään siihen, löytyykö intranetistä riittävästi tietoa. On organisaatiokohtaista miten tehokkaassa käytössä intranet on, miten sitä päivitetään ja miten henkilöstöä opastetaan sen käytössä (ks. 3.1.1).

5.1.15 Uusista asukkaista tiedottaminen

Väittämään "Uusista asukkaista on tiedotettu henkilöstölle riittävästi" vastasi 29 vastaajaa. Kuviosta 16 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



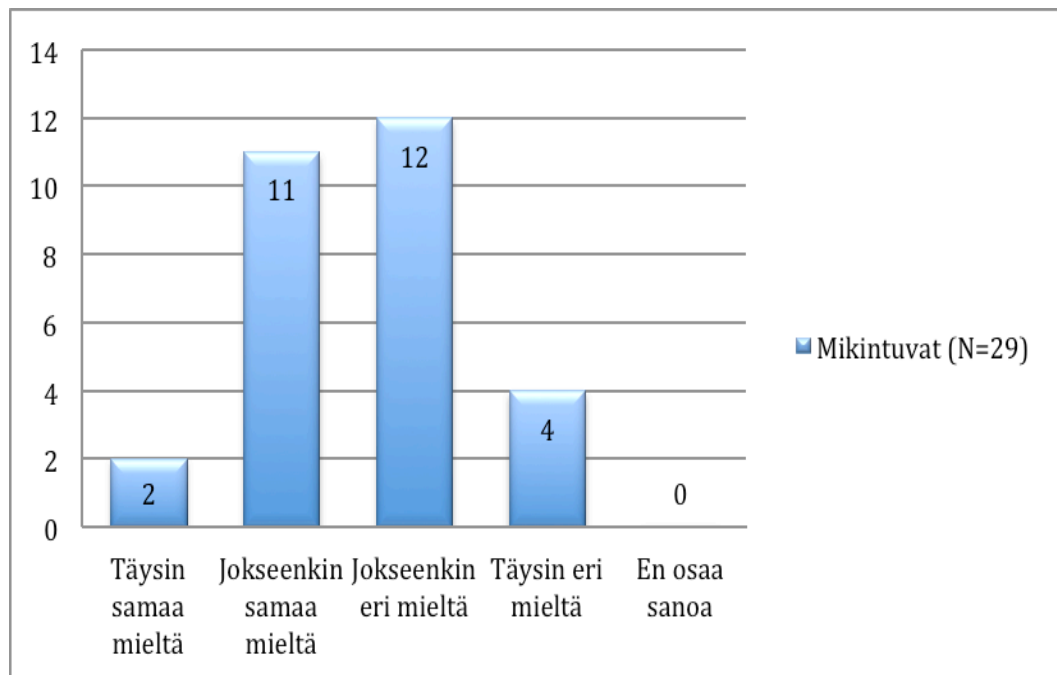
Kuvio 16. Uusista asukkaista on tiedotettu henkilöstölle riittävästi.

Vain 1 (4 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että uusista asukkaista on tiedotettu henkilöstölle riittävästi. Jokseenkin samaa mieltä oli 6 (20 %) vastaajista ja 11 (38 %) vastaajista oli jokseenkin eri mieltä. Täysin eri mieltä oli 10 (34 %) vastaajista. 1 (4 %) ei osannut sanoa mielipidettään esitettyyn kysymykseen.

Vastauksista nähdään, että yli puolet vastaajista oli jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämän kanssa.

5.1.16 Olen saanut riittävästi tietoa yksikön tavoitteista ja toimintatavoista

Väittämään "Olen saanut riittävästi tietoa yksikön tavoitteista ja toimintatavoista" vastasi 29 vastaajaa. Kuvioista 17 nähdään kuinka vastaukset jakoutuivat.



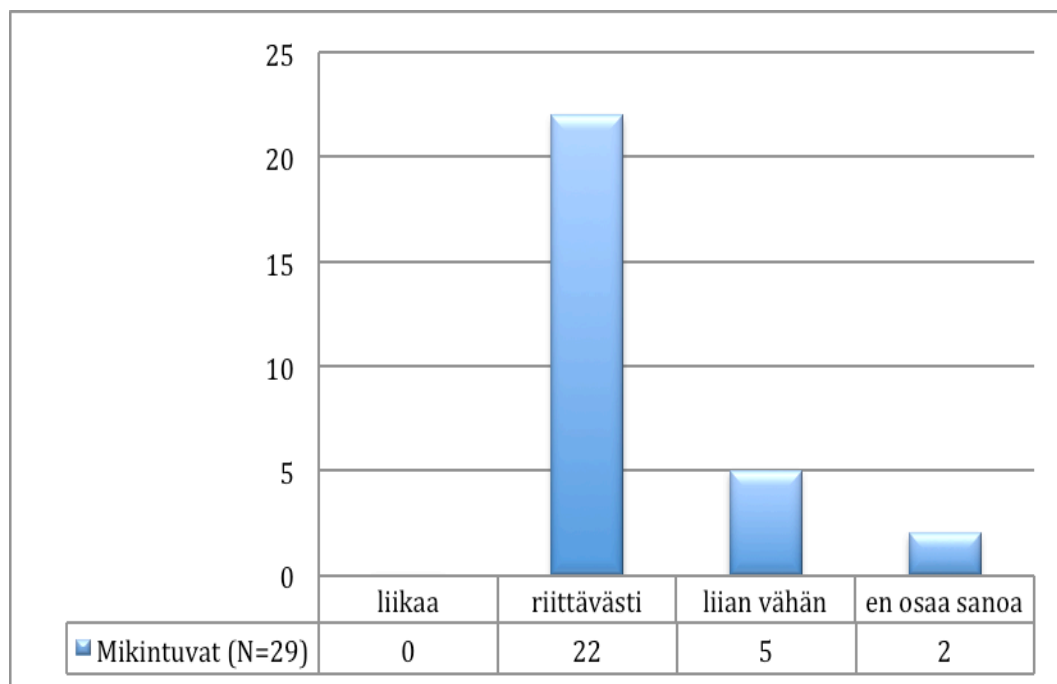
Kuvio 17. Olen saanut riittävästi tietoa yksikön tavoitteista ja toimintatavoista.

2 (7 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että he ovat saaneet riittävästi tietoa yksikön tavoitteista ja toimintatavoista ja 11 (38 %) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä. 12 (41 %) vastaajista oli jokseenkin eri mieltä väitteen kanssa ja täysin eri mieltä oli 4 (14 %) vastaajista.

Vastauksista nähdään, että vastaajista 13 (45 %) oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa ja 16 (55 %) vastaajista oli jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämän kanssa. Työntekijöiden on hahmotettava, miten heidän käytännön työtehtävänsä on johdettu organisaation visioista ja tavoitteista (ks. 3.1).

5.1.17 Yhteiset palaverit

Väittämään "Työpaikalla on ollut yhteisiä palavereita" vastasi 29 vastaajaa. Kuvio-
osta 18 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



Kuvio 18. Työpaikalla on ollut yhteisiä palavereita.

22 (76 %) vastaajista koki, että työpaikalla on ollut riittävästi yhteisiä palavereita. 5 (17 %) vastaajista oli sitä mieltä, että palavereita on ollut liian vähän ja 2 (7 %) ei osannut sanoa mielipidettään esitettyyn kysymykseen. Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, että palavereita olisi ollut liikaa.

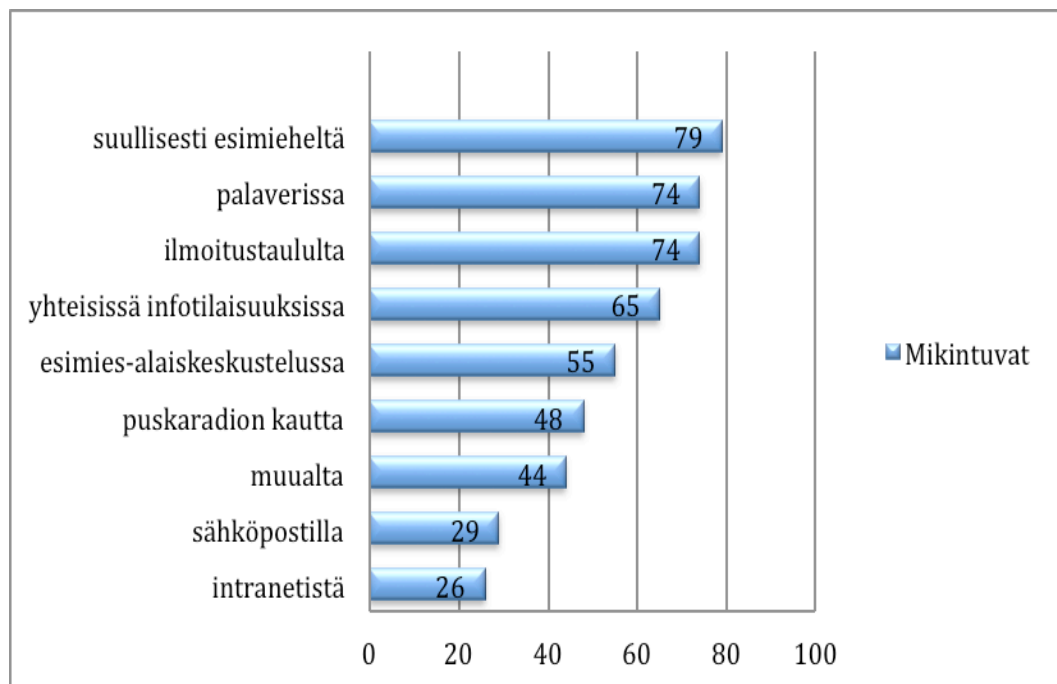
5.1.18 Viestintäkanavien käyttö Mikintuvilla

Kuvioissa 19-21 on pisteytettyinä viestintäkanavat, joita vastaajat ovat listanneet käytettävyyssjärjestyksessä 1-9. Eniten käytetty viestintäkanava on saanut 9 pistettä, seuraavaksi käytetyin 8 pistettä ja niin edelleen. Kunkin viestintäkanavan pylväässä on luku, jossa on yhteenlaskettuna kyseisen viestintäkanavan saamat pisteet.

Seuraavissa kysymyksissä vastaajamäärä jäi pieneksi, koska osa vastaajista ei ollut vastannut kysymyksiin ohjeiden mukaisesti.

Viestintäkanavat omaan työtehtävään liittyen

Kysymykseen "Miten saat tietoa omaan työtehtävääsi liittyen?" vastasi 10 vastaajaa. Kuvio 19 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



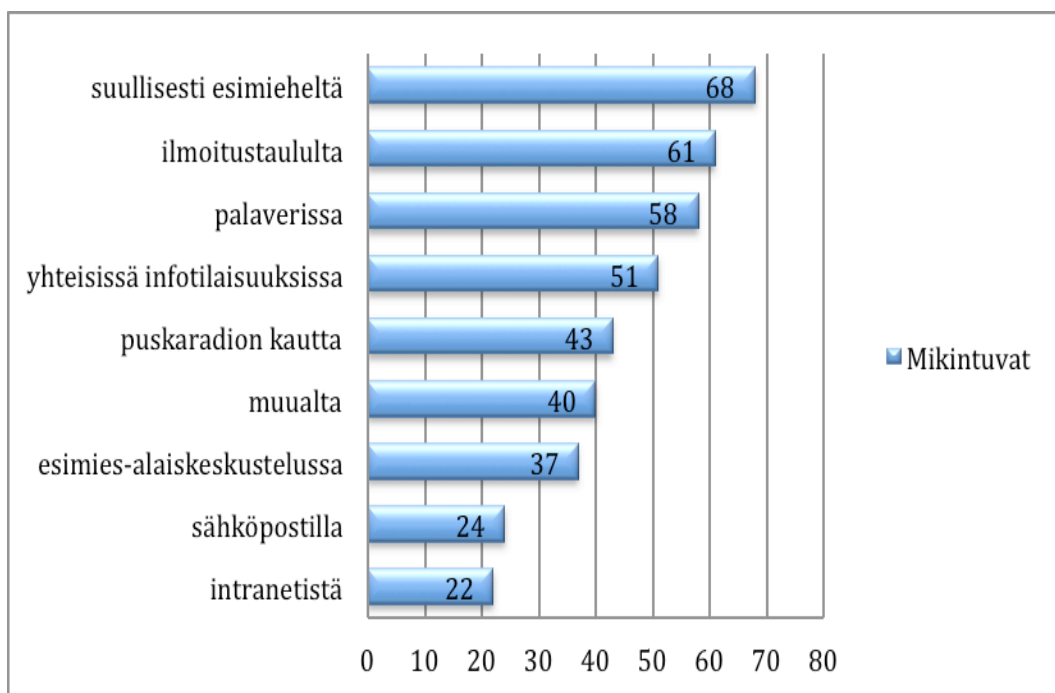
Kuvio 19. Viestintäkanavat omaan työtehtävään liittyen. (N=10)

Suullisesti esimieheltä saatu tieto sai 79 pistettä. Ilmoitustaululta ja palaverissa saatu tieto saivat molemmat 74 pistettä, yhteisissä infotilaisuuksissa saatu tieto sai 65 pistettä, esimies-alaiskeskusteluissa saatu tieto sai 55 pistettä, puskaradion kautta saatu tieto sai 48 pistettä, muualta saatu tieto sai 44 pistettä, sähköpostilla saatu tieto sai 29 pistettä ja intranetistä saatu tieto sai 26 pistettä.

Oheisesta kuvioista käy ilmi, että tietoa omaan työtehtävään liittyen saadaan eniten perinteisistä viestintäkanavista. Muualta saatua tietoa työntekijät olivat saaneet kansioista, raporteilla, vihosta, työkavereilta ja muistilapuilta. Kuvion mukaan sähköisiä viestintäkanavia käytetään vähän omaan työtehtävään liittyvässä tiedottamisessa.

Viestintäkanavat yksikön toimintaan ja toimintatapoihin liittyen

Kysymykseen "Miten saat tietoa yksikön toiminnasta, toimintatavoista ym? " vastasi 9 vastaajaa. Kuviosta 20 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



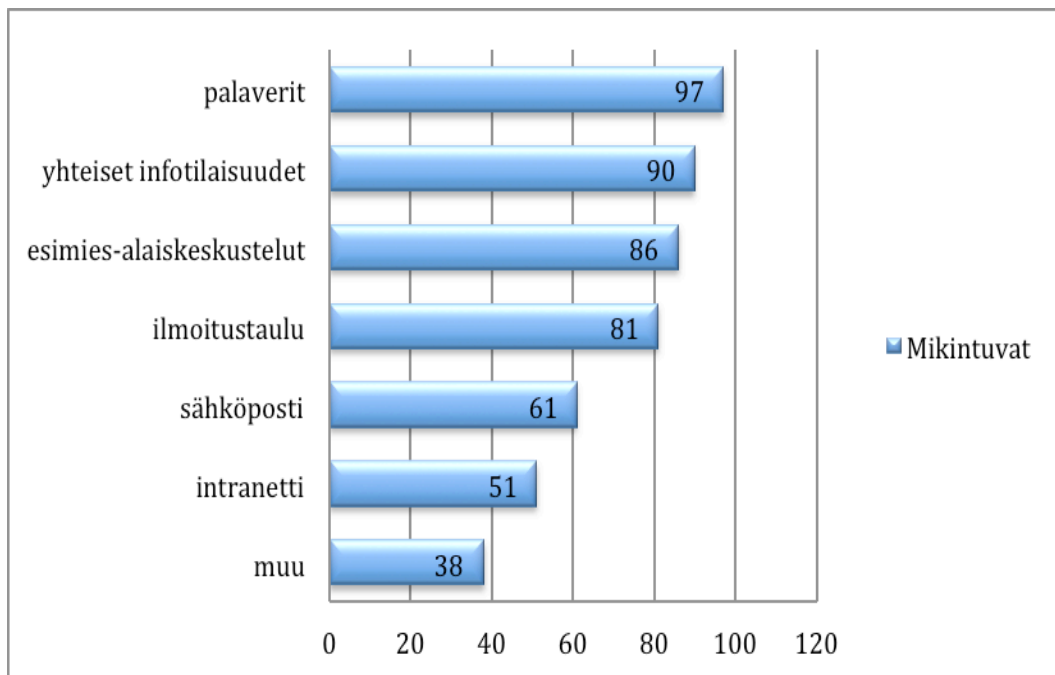
Kuvio 20. Viestintäkanavat yksikön toimintaan ja toimintatapoihin liittyen. (N= 9)

Suullisesti esimieheltä saatu tieto sai 68 pistettä, ilmoitustaululta saatu tieto 61 pistettä, palavereista saatu tieto sai 58 pistettä, yhteisissä infotilaisuuksissa saatu tieto sai 51 pistettä, puskaradion kautta saatu tieto sai 43 pistettä, muualta saatu tieto sai 40 pistettä, esimies-alaiskeskusteluissa saatu tieto sai 37 pistettä, sähköpostilla saatu tieto sai 24 pistettä ja intranetistä saatu tieto sai 22 pistettä.

Oheisesta kuviosta käy ilmi, että yksikön toiminnasta, toimintatavoista yms. saadaan tietoa eniten tietoa perinteisistä viestintäkanavista. Muualta saatua tietoa työntekijät olivat saaneet kansioista, raporteilla, kansioista ja vihosta. Kuvion mukaan sähköisiä viestintäkanavia käytetään vain vähän yksikön toiminnasta, toimintatavoista yms. tiedottamiseen.

Viestintäkanavat joita esimiesten toivotaan käyttävän

Kysymykseen "Miten saat tietoa yksikön toiminnasta, toimintatavoista ym?" vastasi 12 vastaajaa. Kuviosta 21 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



Kuvio 21. Viestintäkanavat, joita esimiesten toivotaan käyttävän. (N= 12)

Palaverit saivat 97 pistettä, yhteiset infotilaisuudet saivat 90 pistettä, esimies-alaiskeskustelut saivat 86 pistettä, ilmoitustaulu sai 81 pistettä, sähköposti sai 61 pistettä, intranet sai 51 pistettä ja muut viestintäkanavat saivat 38 pistettä.

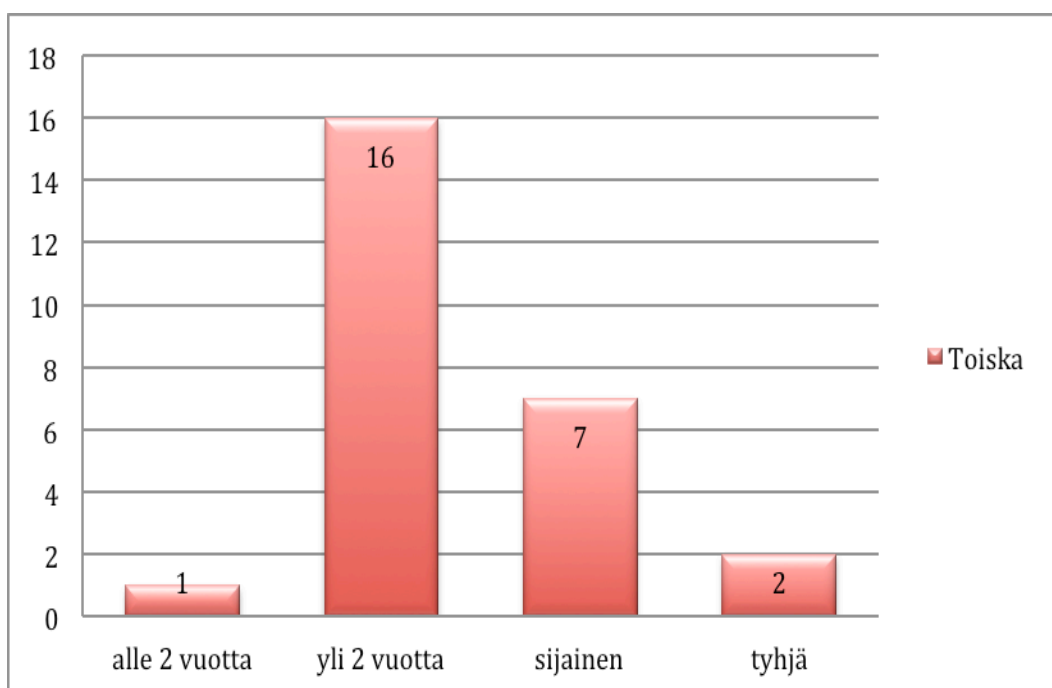
Kuvion mukaan esimiesten toivotaan käyttävän eniten kasvokkainviestintää. Huomioitavaa on, että vastausten perusteella toivotaan enemmän sähköisten viestintäkanavien käyttöä viestinnässä.

5.2 Toiska-kodin asumisyksikkö

Tässä luvussa käsitellään kyselyyn vastanneiden Toiska-kodin asumisyksikön henkilöstön mielipiteitä oman yksikkönsä sisäisestä viestinnästä.

5.2.1 Työsuhteen kesto

Kuviosta 22 käy ilmi kyselyyn vastanneiden työsuhteen kesto.



Kuvio 22. Nykyisen työsuhteen kesto.

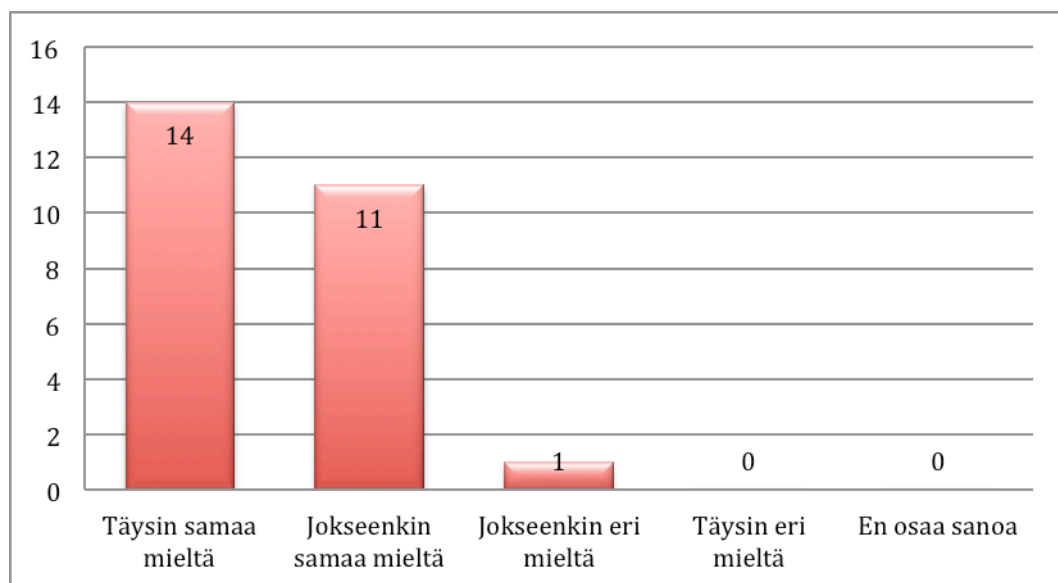
Kyselyyn vastanneita oli 26, joista alle 2 vuotta työskennelleitä oli 1 (4 %) henkilö, yli 2 vuotta työskennelleitä oli 16 (62 %) henkilöä ja sijaisia oli 7 (27 %) henkilöä. Kysymykseen vastaamatta jättäneitä oli 2 (7 %) henkilöä.

Suurimmalla osalla vastanneista työsuhteen kesto oli ollut yli kaksi vuotta. Näin ollen suurimmalla osalla vastaajista oli tietämys yksikön sisäisen viestinnän tilasta pidemmältä ajalta.

5.2.2 Toimenkuva

Väittämään "Minulla on selkeä toimenkuva" vastasi 26 vastaajaa. Kuviosta 23 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.

Tutkimuksessa esitetyt pylväsdiagrammit tulkitaan siten, että taulukon vasemmassa reunassa näkyy kunkin kysymyksen vastaajamäärät.



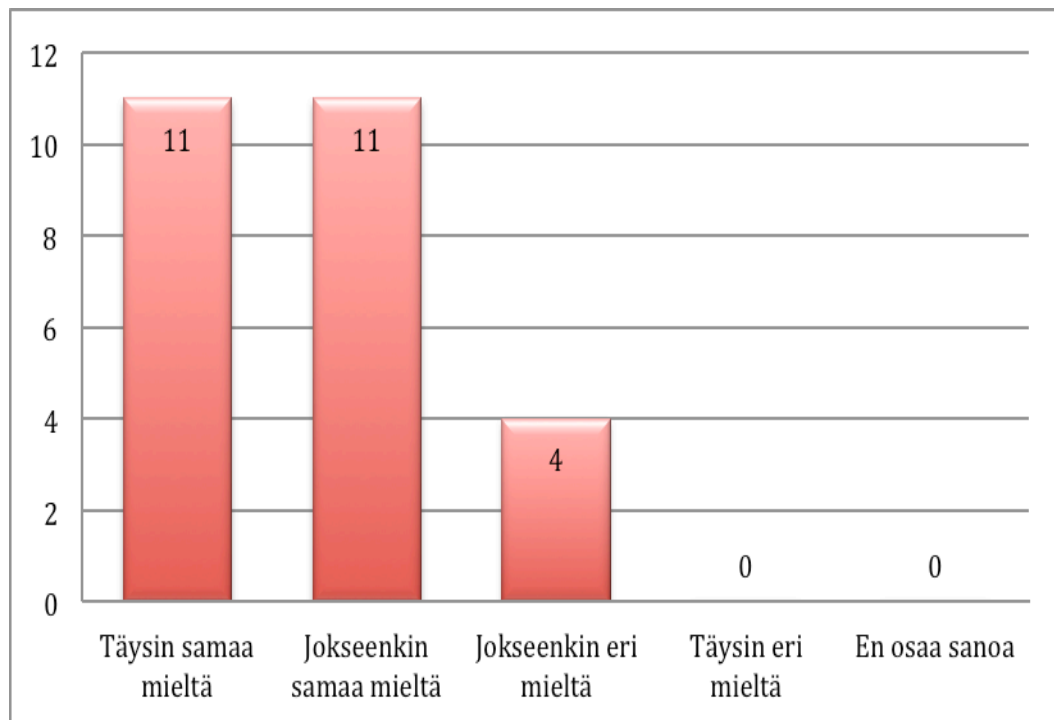
Kuvio 23. Minulla on selkeä toimenkuva.

Vastaajista 14 (54 %) oli sitä mieltä, että heidän toimenkuvansa oli selkeä. 11 (42 %) vastaajista oli väitteen kanssa jokseenkin samaa mieltä, 1 (4 %) vastaajista oli jokseenkin eri mieltä.

Vastauksista nähdään, että lähes kaikki vastaajista ovat täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Kuten Sariola, V. tuo Pro gradu -tutkimuksessaan esiin, epäselvyydet toimenkuvissa johtavat helposti työn päällekkäisyyteen. Toisaalta jotkut asiat saattavat jäädä hoitamatta, koska niitä ei ole määrätty kenenkään toimenkuvaan. (Sariola, 2012.)

5.2.3 Positiivinen palaute

Väittämään "Työstä saamani palaute on ollut pääosin positiivista" vastasi 26 vastaajaa. Kuviossa 24 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



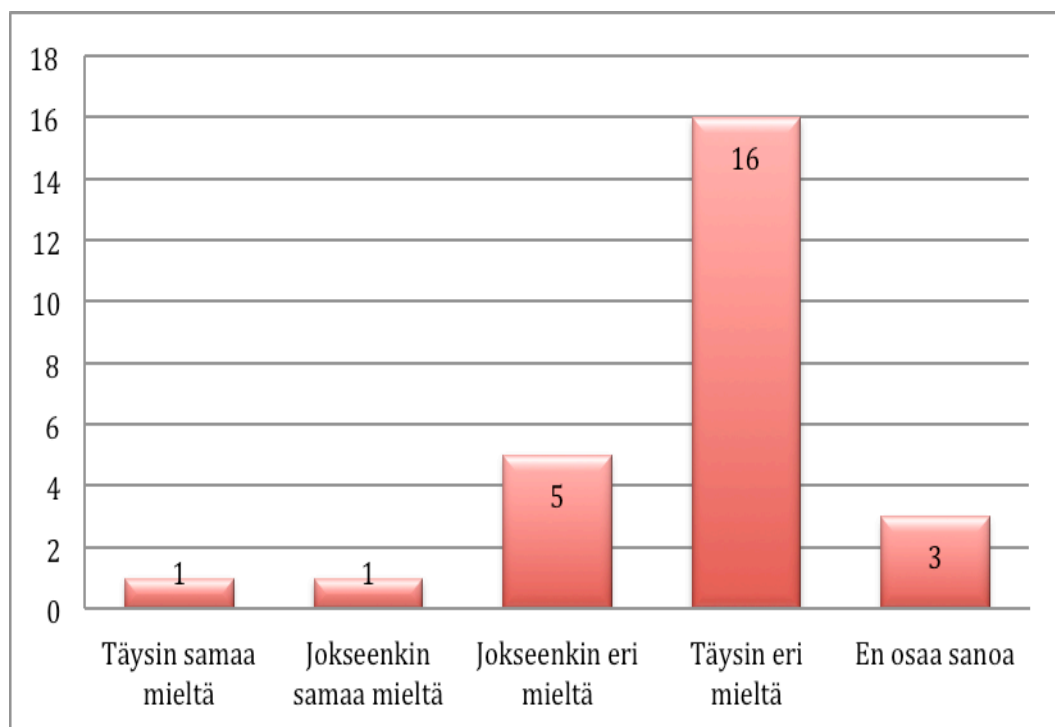
Kuvio 24. Työstä saamani palaute on ollut pääosin positiivista.

Vastaajista 11 (42 %) oli väitteen kanssa samaa mieltä, että palaute työstä on ollut pääosin positiivista. 11 (42 %) vastaajista oli väitteen kanssa jokseenkin samaa mieltä, 4 (16 %) vastaajista oli jokseenkin eri mieltä. Kukaan vastaajista ei ollut täysin eri mieltä väitteen kanssa.

Vastauksista nähdään, että lähes kaikki vastaajista ovat täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Positiivisen palautteen merkitystä ei koskaan voida korostaa liikaa (ks. 3.1).

5.2.4 Negatiivinen palaute

Väittämään "Työstä saamani palaute on ollut pääosin negatiivista" vastasi 26 vastaajaa. Kuviosta 25 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



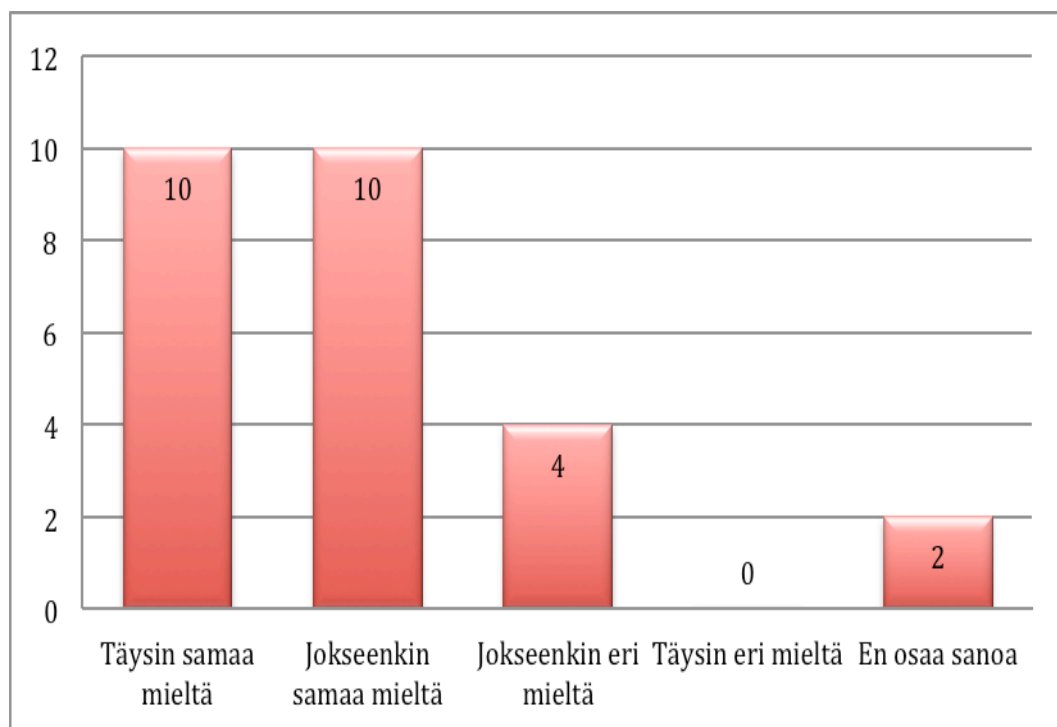
Kuvio 25. Työstä saamani palaute on ollut pääosin negatiivista.

1 (4 %) vastaajista sai mielestään pääosin negatiivista palautetta työstään. 1 (4 %) vastaajista oli väitteen kanssa jokseenkin samaa mieltä, 5 (19 %) vastaajista oli jokseenkin eri mieltä väitteen kanssa. 16 (61 %) vastaajista oli väitteen kanssa täysin eri mieltä ja vastaajista 3 (12 %) ei osannut sanoa mielipidettään väitteeseen.

Vastauksista nähdään, että lähes kaikki vastaajista ovat täysin tai jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa.

5.2.5 Esimieheni ovat rohkaisseet esittämään ideoita ja ehdotuksia

Väittämään "Esimieheni ovat rohkaisseet esittämään ideoita ja ehdotuksia" vastasi 26 vastaajaa. Kuvioista 26 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



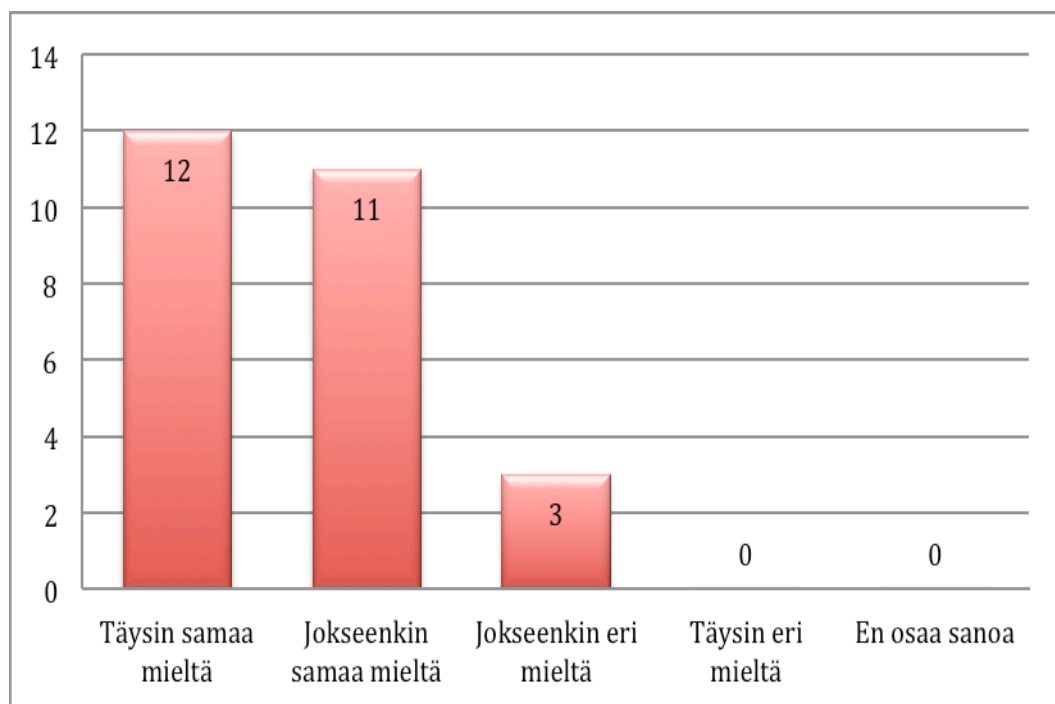
Kuvio 26. Esimieheni ovat rohkaisseet esittämään ideoita ja ehdotuksia.

Vastaajista 10 (39 %) kokivat esimiesten rohkaisseen heitä esittämään ideoita ja ehdotuksia. 10 (39 %) vastaajista oli kysymyksen kanssa jokseenkin samaa mieltä ja 4 (15 %) vastaajista oli kysymyksen kanssa jokseenkin eri mieltä. 2 (7 %) vastaajista ei osannut sanoa ovatko esimiehet rohkaisseet heitä esittämään ideoita ja ehdotuksia.

Vastauksista nähdään, että 20 (78 %) vastaajista ovat täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa.

5.2.6 Esimieheni ovat osanneet ilmaista asiansa ymmärrettävästi

Väittämään "Esimieheni ovat osanneet ilmaista asiansa ymmärrettävästi" vastasi 26 vastaajaa. Kuvioista 27 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



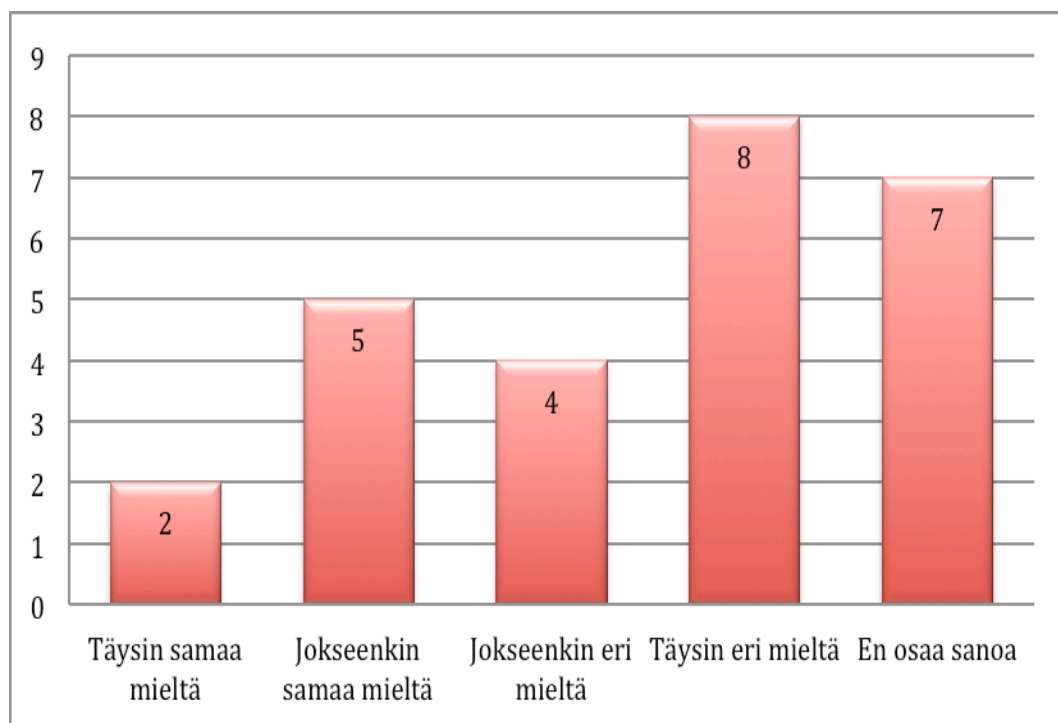
Kuvio 27. Esimieheni ovat osanneet ilmaista asiansa ymmärrettävästi.

Vastaajista 12 (46 %) olivat täysin samaa mieltä, että heidän esimiehensä ovat osanneet ilmaista asiansa ymmärrettävästi. 11 (42 %) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä, 3 (12 %) vastaajista oli jokseenkin eri mieltä.

Vastauksista nähdään, että lähes kaikki vastaajista ovat täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Esimiesviestinnässä on paljon haasteita (ks 3.1).

5.2.7 Kehityskeskustelut

Väittämään "Kehityskeskusteluja on pidetty riittävän usein" vastasi 26 vastaajaa. Kuviosta 28 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



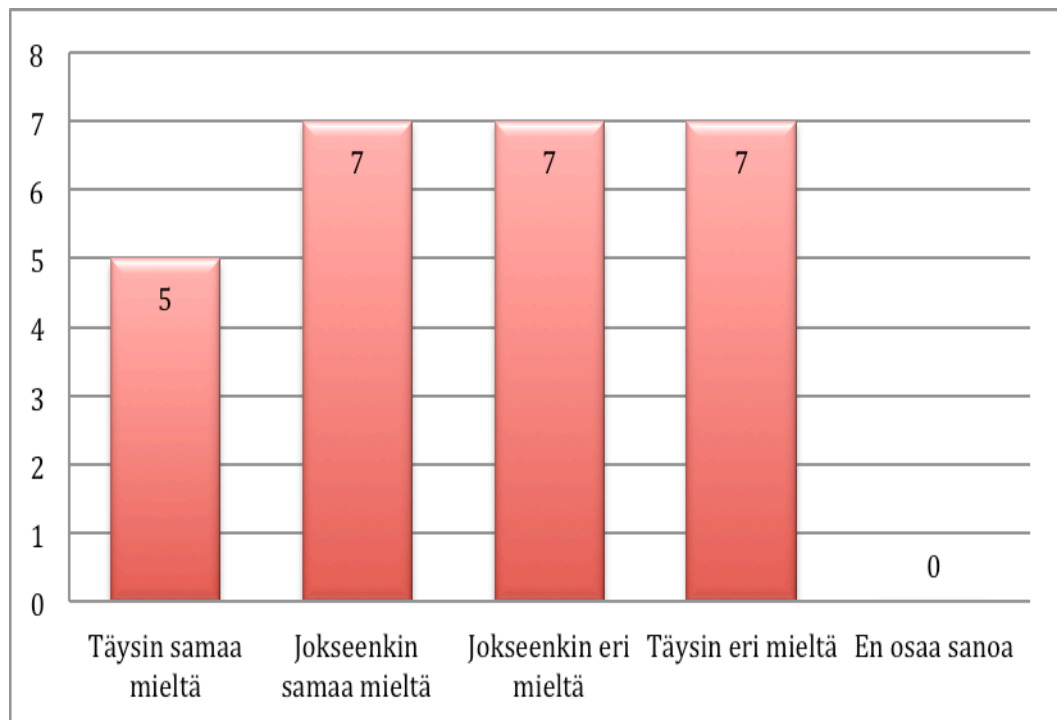
Kuvio 28. Kehityskeskusteluja on pidetty riittävän usein.

Vastaajista 2 (8 %) oli sitä mieltä, että kehityskeskusteluja on pidetty riittävän usein. 5 (19 %) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä, 4 (15 %) vastaajista oli jokseenkin eri mieltä ja 8 (31 %) vastaajista oli sitä mieltä, ettei kehityskeskusteluja ole pidetty riittävän usein. 7 (27 %) vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään esitettyyn kysymykseen.

Vastauksista nähdään, että lähes kaikki vastaajista ovat täysin tai jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa - kehityskeskusteluja ei pidetä riittävän usein. Kehityskeskusteluiden tarkoituksena on oman työn kehittäminen (ks. 3.1.1).

5.2.8 Tiedonkulku

Väittämään " Tiedonkulku on sujunut hyvin osaston sisällä " vastasi 26 vastaajaa. Kuviosta 29 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



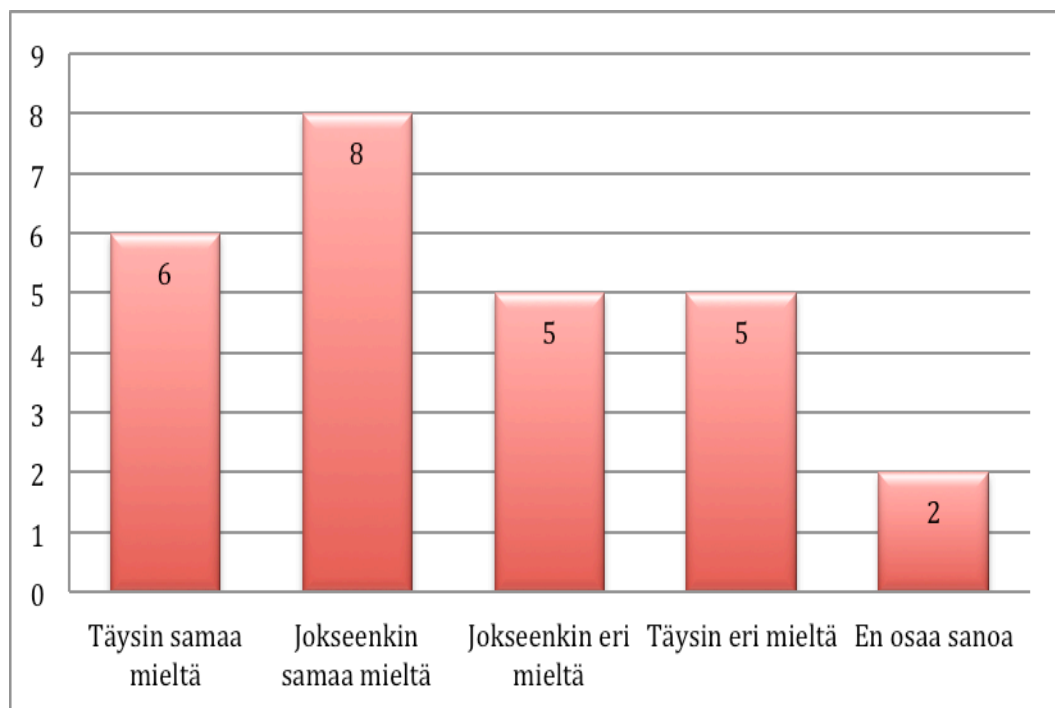
Kuvio 29. Tiedonkulku on sujunut hyvin osaston sisällä.

Vastaajista 5 (19 %) oli sitä mieltä, että tiedonkulku on sujunut hyvin osaston sisällä. 7 (27 %) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä, 7 (27 %) vastaajista oli jokseenkin eri mieltä ja täysin eri mieltä oli 7 (27 %) vastaajista.

Vastauksista nähdään, että vastaajista 12 (46 %) oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. 14 (54 %) vastaajista oli jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämän kanssa.

5.2.9 Lisäkoulutustarve tietokoneen käyttöön

Väittämään "Tarvitsen lisäkoulutusta tietokoneen käyttöön" vastasi 26 vastaajaa. Kuviosta 30 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



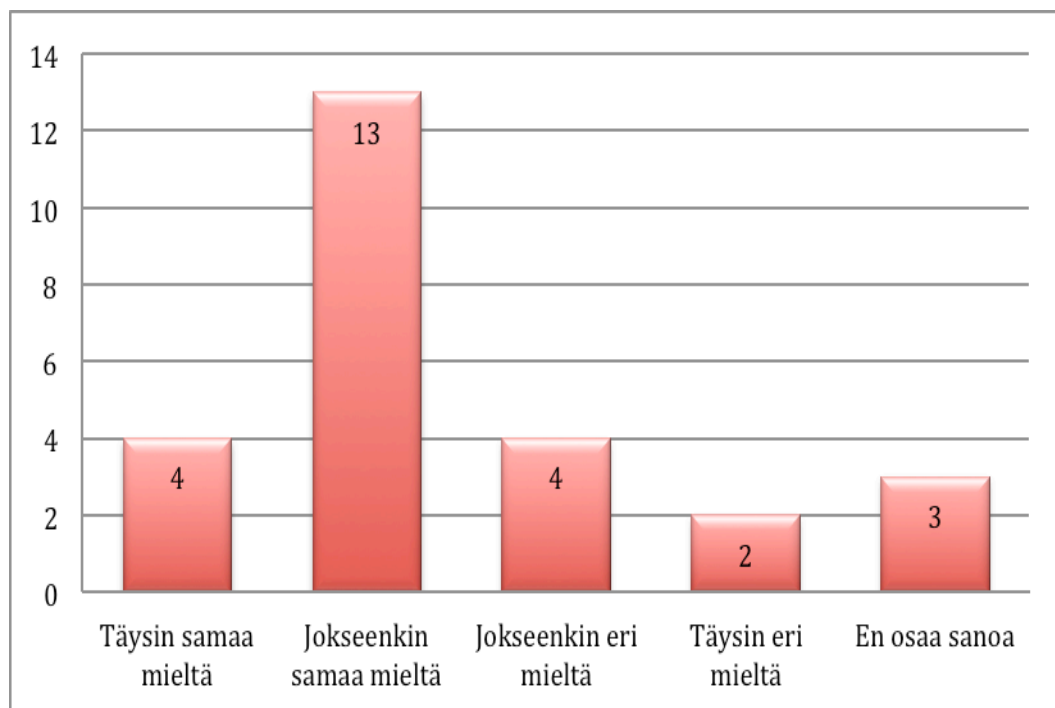
Kuvio 30. Tarvitsen lisäkoulutusta tietokoneen käyttöön.

Vastaajista 6 (23 %) koki tarvitsevansa lisäkoulutusta tietokoneen käyttöön. 8 (31 %) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä, 5 (19 %) vastaajista oli jokseenkin eri mieltä ja 5 (19 %) vastaajista oli täysin eri mieltä kysymyksen kanssa. 2 (8 %) ei osannut sanoa tarvitseeko lisäkoulutusta tietokoneen käyttöön.

Vastauksista nähdään, että 14 (54 %) vastaajista kokevat tarvitsevansa lisäkoulutusta tietokoneen käyttöön ja 10 (38 %) vastaajista eivät koe tarvitsevansa lisäkoulutusta tietokoneen käyttöön.

5.2.10 Kehittämisehdotukset

Väittämään "Olen tehnyt kehittämisehdotuksia" vastasi 26 vastaajaa. Kuviosta 31 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



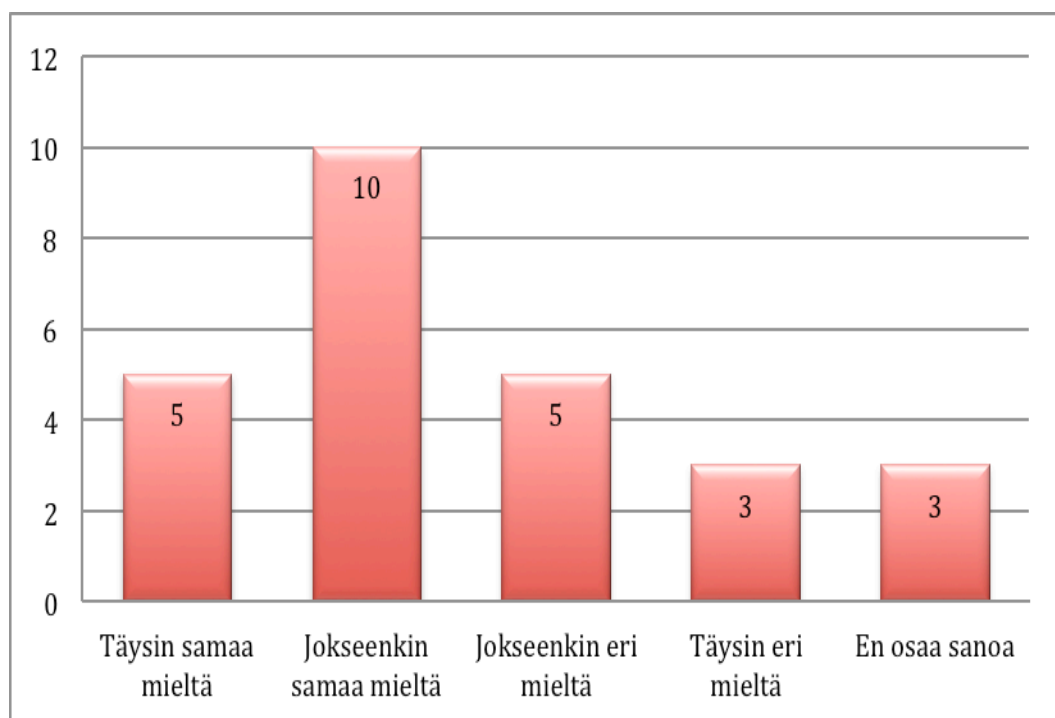
Kuvio 31. Olen tehnyt kehittämisehdotuksia.

Vastaajista 4 (15 %) on tehnyt kehittämisehdotuksia. 13 (50 %) vastaajista on kysymyksen kanssa jokseenkin samaa mieltä, 4 (15 %) vastaajista on jokseenkin eri mieltä ja 2 (8 %) vastaajista on kysymyksestä täysin eri mieltä. Vastaajista 3 (12 %) ei osannut sanoa mielipidettään kysymykseen.

Vastauksista nähdään, että yli puolet vastaajista ovat täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa.

5.2.11 Tiedottaminen organisaatiomuutoksista

Väittämään "Henkilöstölle on tiedotettu riittävästi organisaatiomuutoksista" vastasi 26 vastaajaa. Kuvioista 32 nähdään kuinka vastaukset jakoutuivat.



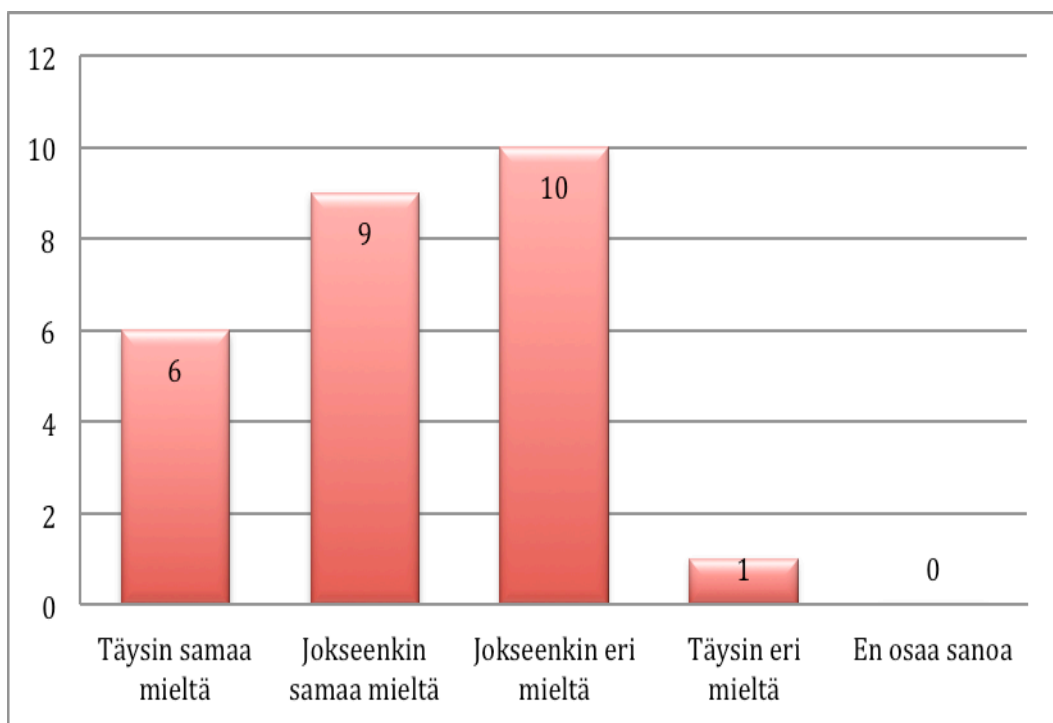
Kuvio 32. Henkilöstölle on tiedotettu riittävästi organisaatiomuutoksista.

Vastaajista 5 (19 %) oli täysin samaa mieltä siitä, että henkilöstöä on tiedotettu riittävästi organisaatiomuutoksista. 10 (38 %) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä, 5 (19 %) vastaajista jokseenkin eri mieltä ja 3 (12 %) vastaajista oli täysin eri mieltä. 3 (12 %) ei osannut kertoa mielipidettään kysymykseen.

Vastauksista nähdään, että yli puolet vastaajista ovat täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Muutostilanne tarkoittaa aina tiedon tarpeen kasvua (ks. 3.1.2).

5.2.12 Perehdytys

Väittämään "Yksikössämme uusien työntekijöiden perehdytys on hoidettu hyvin" vastasi 26 vastaajaa. Kuvioista 33 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



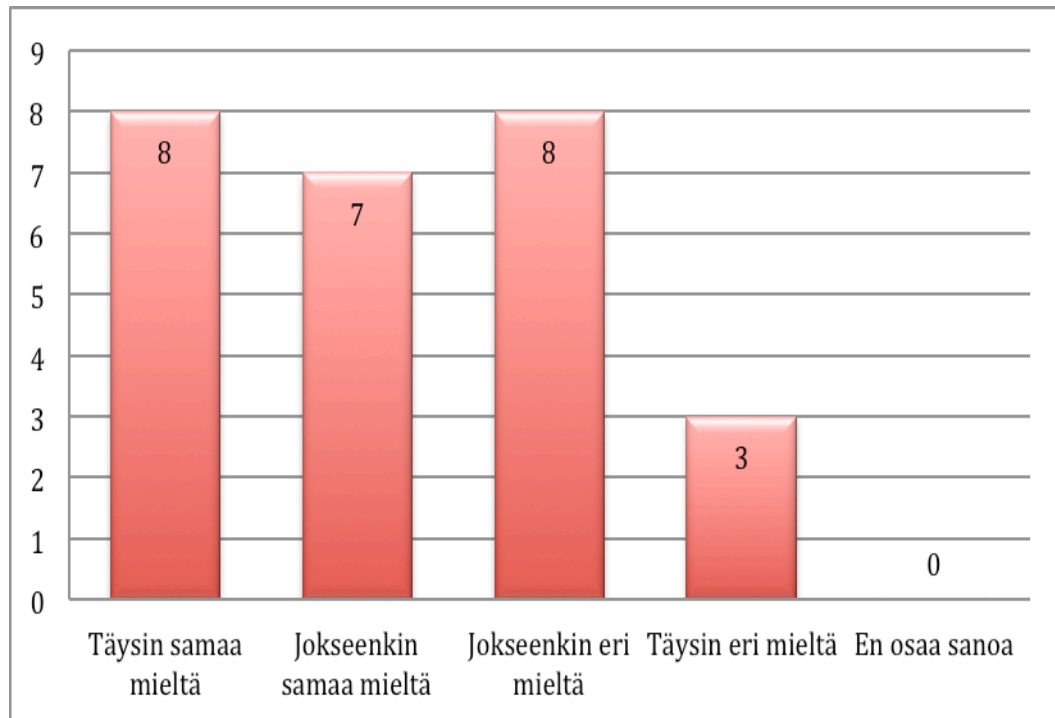
Kuvio 33. Yksikkömme uusien työntekijöiden perehdytys on hoidettu hyvin.

Vastaajista 6 (23 %) oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa, että heidän yksikössään on uusien työntekijöiden perehdytys hoidettu hyvin. 9 (35 %) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä, 10 (38 %) vastaajista oli jokseenkin eri mieltä ja 1 (4 %) vastaajista oli täysin eri mieltä.

Vastauksista nähdään, että yli puolet vastaajista ovat täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Perehdyttäminen on osa koko työyhteisön viestintää (ks. 3.1.1).

5.2.13 Tiedon jakaminen

Väittämään "Tietoa on jaettu yksikössä avoimesti" vastasi 26 vastaajaa. Kuviosta 34 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



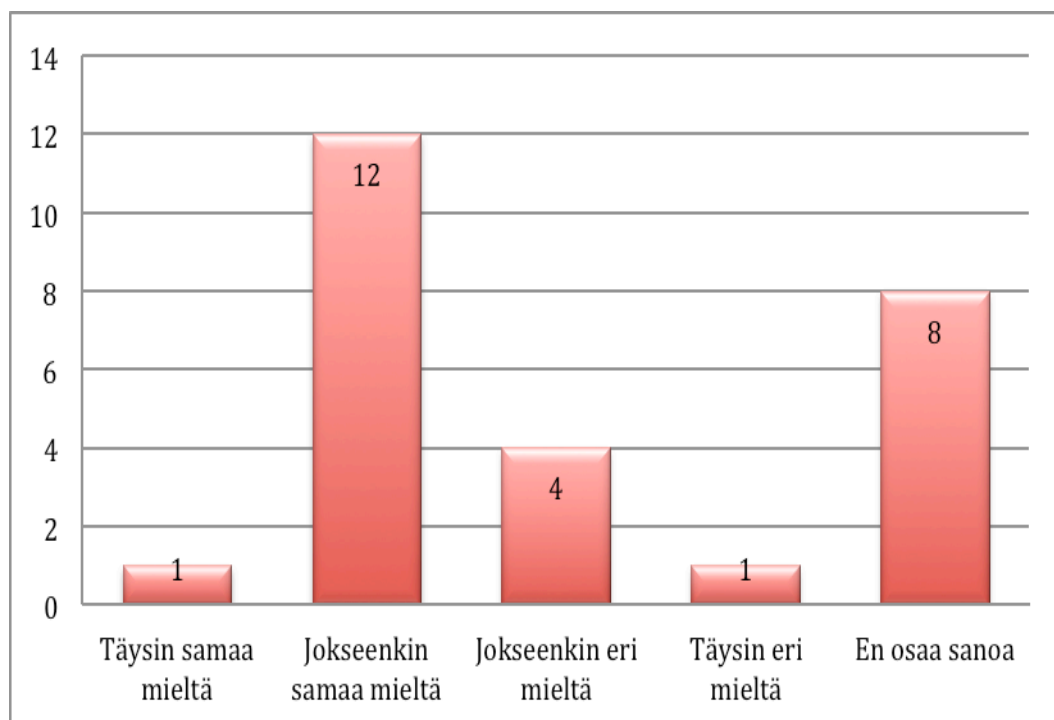
Kuvio 34. Tietoa on jaettu yksikössä avoimesti.

8 (31 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä, että tietoa on jaettu yksikössä avoimesti. Jokseenkin samaa mieltä oli 7 (27 %) vastaajista ja 8 (31 %) vastaajista oli jokseenkin eri mieltä. 3 (11 %) vastaajista oli täysin eri mieltä.

Vastauksista nähdään, että yli puolet vastaajista oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa.

5.2.14 Intranet

Väittämään "Intranetissä on riittävästi tietoa" vastasi 26 vastaajaa. Kuviosta 35 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



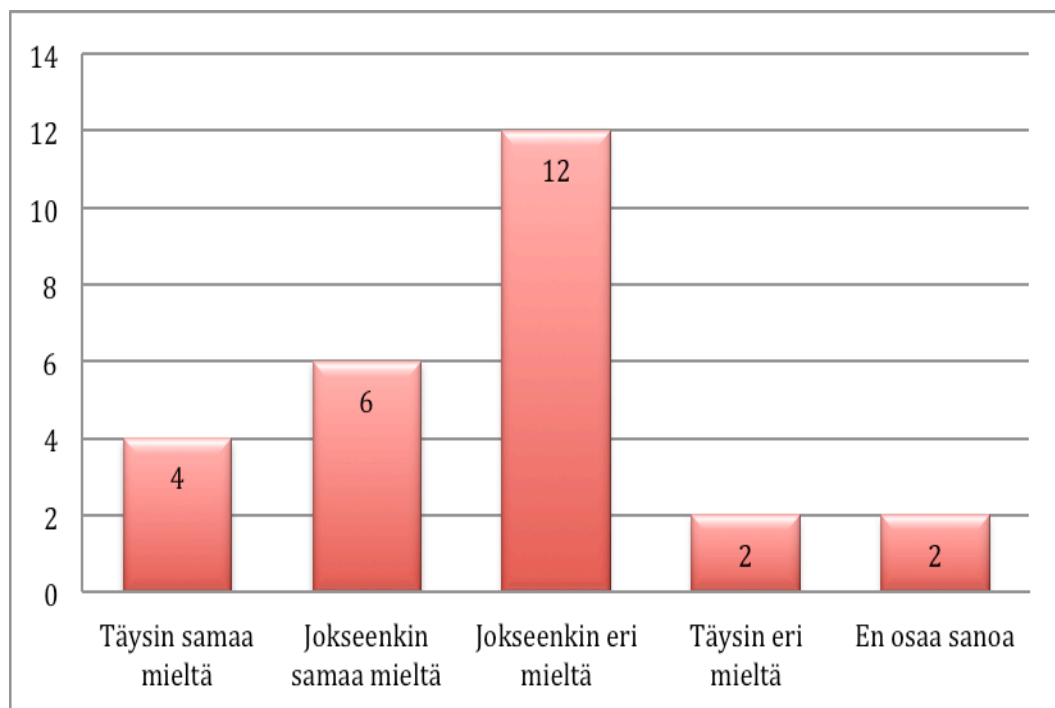
Kuvio 35. Intranetissä on riittävästi tietoa.

Vastaajista 1 (4 %) oli täysin samaa mieltä siitä, että intranetissä on riittävästi tietoa. 12 (46 %) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä, 4 (15 %) vastaajista oli jokseenkin eri mieltä ja vastaajista 1 (4 %) oli täysin eri mieltä väitteen kanssa. Vastaajista 8 (31 %) ei osannut sanoa mielipidettään esitettyyn kysymykseen.

Vastauksista nähdään, että 13 (50 %) vastaajista oli väittämän kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä. 5 (19 %) vastaajaa oli jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämän kanssa ja peräti 8 (31 %) vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään siihen löytyykö intranetistä riittävästi tietoa. On organisaatiokohtaista miten tehokkaassa käytössä intranet on, miten sitä päivitetään ja miten henkilöstöä opastetaan sen käytössä (ks. 3.1.1).

5.2.15 Uusista asukkaista tiedottaminen

Väittämään "Uusista asukkaista on tiedotettu henkilöstölle riittävästi" vastasi 26 vastaajaa. Kuviosta 36 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



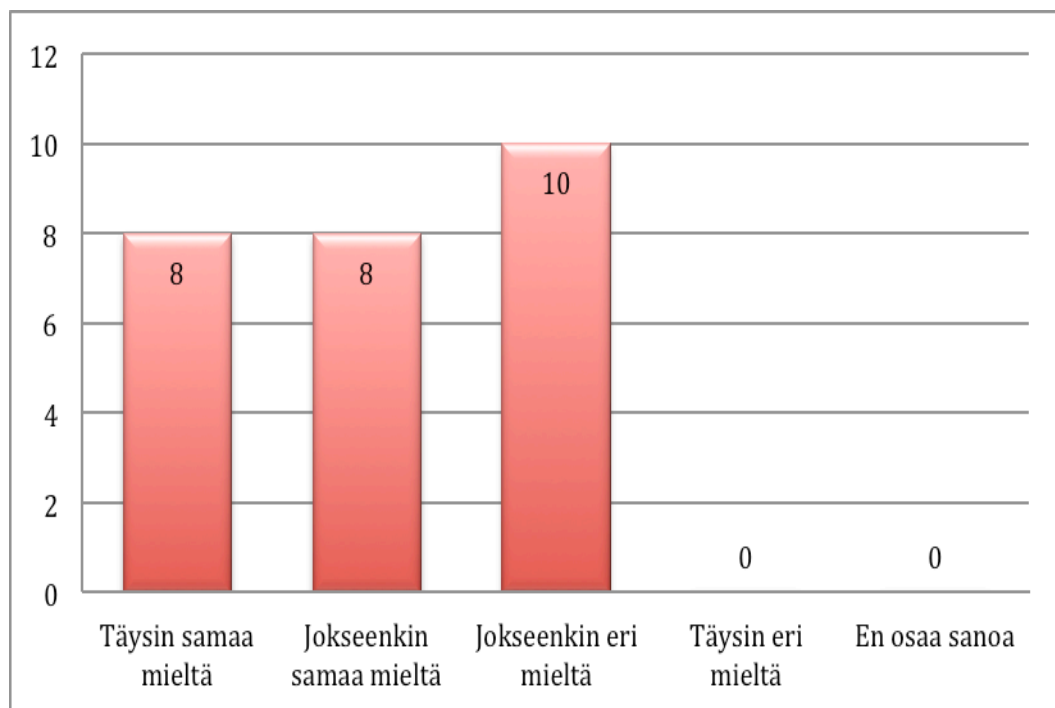
Kuvio 36. Uusista asukkaista on tiedotettu henkilöstölle riittävästi.

4 (15 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että uusista asukkaista on tiedotettu henkilöstölle riittävästi. Jokseenkin samaa mieltä oli 6 (23 %) vastaajista ja 12 (46 %) vastaajista oli jokseenkin eri mieltä. Täysin eri mieltä oli 2 (8 %) vastaajista ja 2 (8 %) ei osannut sanoa mielipidettään esitettyyn kysymykseen.

Vastauksista nähdään, että yli puolet vastaajista oli jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämän kanssa.

5.2.16 Olen saanut riittävästi tietoa yksikön tavoitteista ja toimintatavoista

Väittämään "Olen saanut riittävästi tietoa yksikön tavoitteista ja toimintatavoista" vastasi 26 vastaajaa. Kuvioista 37 nähdään kuinka vastaukset jakoutuivat.



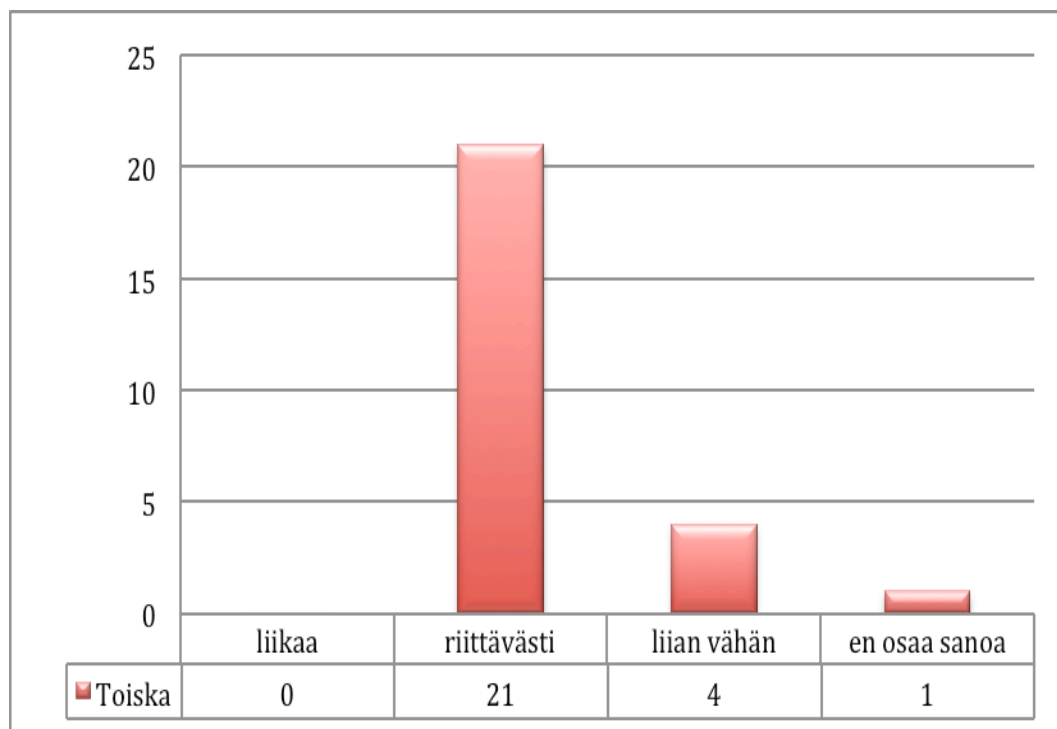
Kuvio 37. Olen saanut riittävästi tietoa yksikön tavoitteista ja toimintatavoista.

8 (31 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että he ovat saaneet riittävästi tietoa yksikön tavoitteista ja toimintatavoista ja 8 (31 %) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä. 10 (38 %) vastaajista oli jokseenkin eri mieltä väitteen kanssa.

Vastauksista nähdään, että vastaajista 16 (62 %) oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa ja 10 (38 %) vastaajista oli jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämän kanssa. Työntekijöiden on hahmotettava miten heidän käytännön työtehtävänsä on johdettu organisaation visioista ja tavoitteista (ks. 3.1).

5.2.17 Yhteiset palaverit

Väittämään "Työpaikalla on ollut yhteisiä palavereita" vastasi 26 vastaajaa. Kuvio-
osta 38 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



Kuvio 38. Työpaikalla on ollut yhteisiä palavereita.

21 (81 %) vastaajista koki, että työpaikalla on ollut riittävästi yhteisiä palavereita. 4 (15 %) vastaajista oli sitä mieltä, että palavereita on ollut liian vähän ja 1 (4 %) ei osannut sanoa mielipidettään esitettyyn kysymykseen. Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, että palavereita olisi ollut liikaa.

5.2.18 Viestintäkanavien käyttö Toiska-kodilla

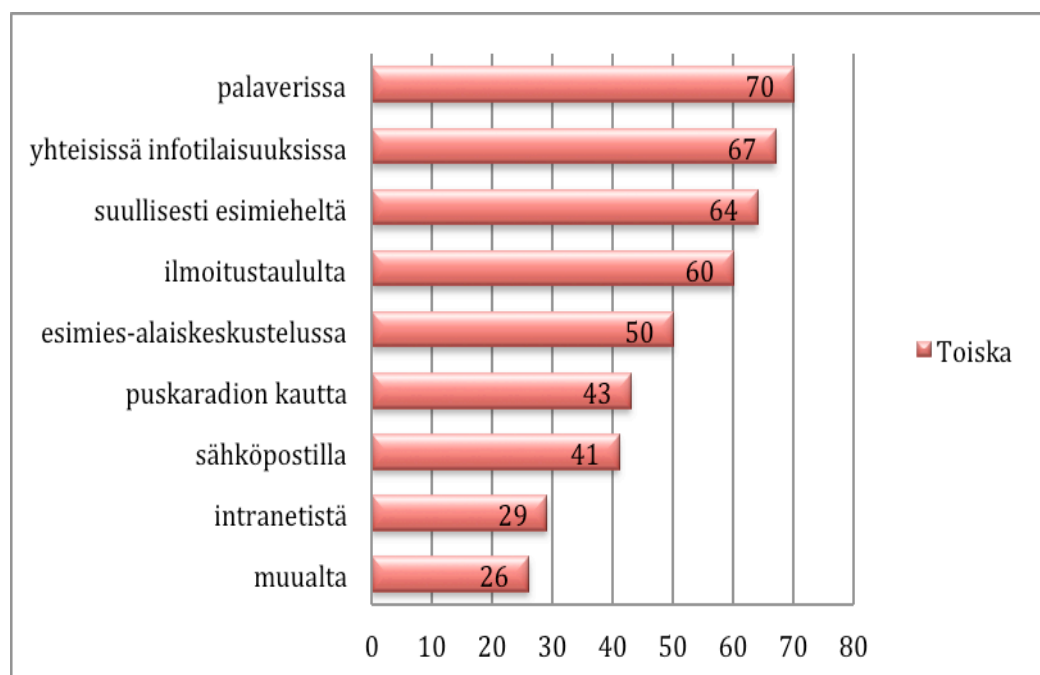
Kuvioissa 39-41 on pisteytettyinä viestintäkanavat, joita vastaajat ovat listanneet käytettävyyssjärjestyksessä 1-9. Eniten käytetty viestintäkanava on saanut 9 pistettä, seuraavaksi käytetyin 8 pistettä ja niin edelleen. Kunkin viestintäkanavan pyl-

väässä on luku, jossa on yhteenlaskettuna kyseisen viestintäkanavan saamat pisteet.

Seuraavissa kysymyksissä vastaajamäärä jäi pieneksi, koska osa vastaajista ei ollut vastannut kysymyksiin ohjeiden mukaisesti.

Viestintäkanavat omaan työtehtävään liittyen

Kysymykseen "Miten saat tietoa omaan työtehtävääsi liittyen " vastasi 10 vastaajaa. Kuviosta 39 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



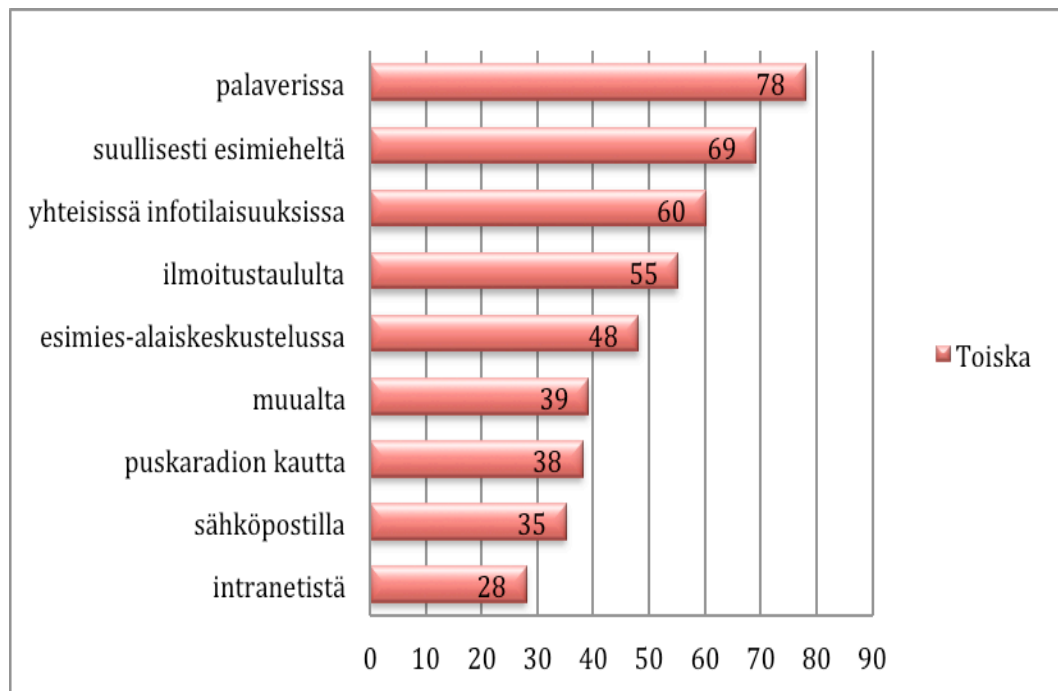
Kuvio 39. Viestintäkanavat omaan työtehtävään liittyen. (n=10)

Palaverissa saatu tieto sai 70 pistettä, yhteisissä infotilaisuuksissa saatu tieto sai 67 pistettä, suullisesti esimieheltä saatu tieto sai 64 pistettä, ilmoitustaululta saatu tieto sai 60 pistettä, esimies-alaiskeskusteluissa saatu tieto sai 50 pistettä, puskaradion kautta saatu tieto sai 43 pistettä, sähköpostilla saatu tieto sai 41 pistettä, intranetistä saatu tieto sai 29 pistettä ja muualta saatu tieto sai 26 pistettä.

Oheisesta kuviosta käy ilmi, että tietoa omaan työtehtävään liittyen saadaan eniten kasvokkainviestinnällä. Muualta saatua tietoa työntekijät olivat saaneet työkavereilta ja oman tiimin palavereissa.

Viestintäkanavat yksikön toimintaan ja toimintatapoihin liittyen

Kysymykseen "Miten saat tietoa yksikön toiminnasta, toimintatavoista yms. " vastasi 10 vastaajaa. Kuviosta 40 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



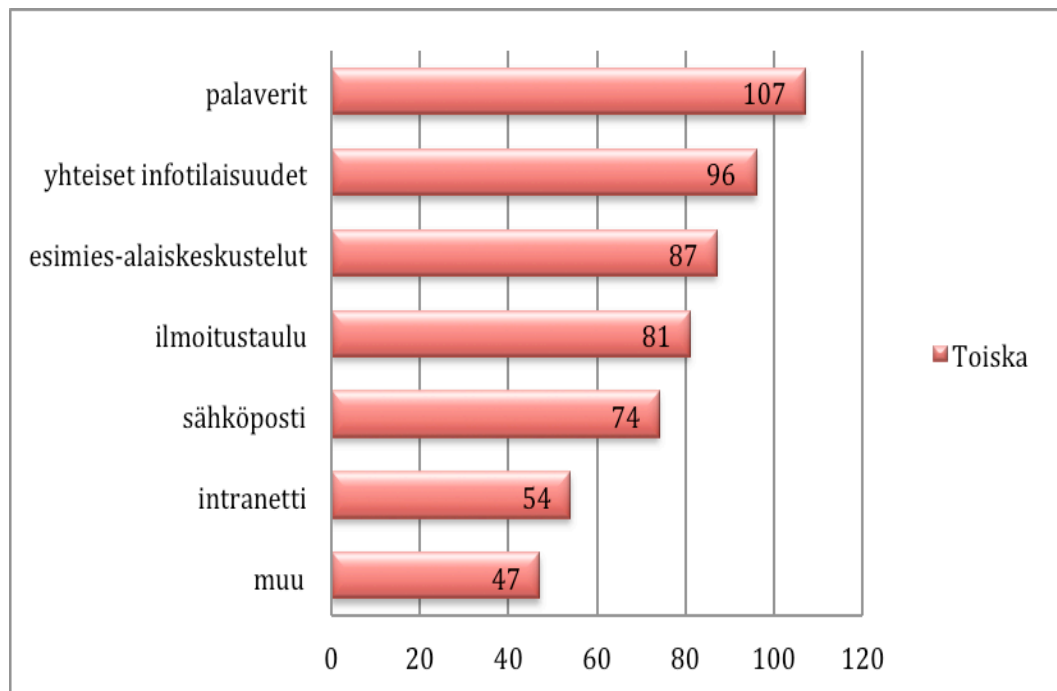
Kuvio 40. Viestintäkanavat yksikön toimintaan ja toimintatapoihin liittyen. (n= 10)

Palaverissa saatu tieto sai 78 pistettä, suullisesti esimieheltä saatu tieto sai 69 pistettä, yhteisissä infotilaisuuksissa saatu tieto sai 60 pistettä, ilmoitustaululta saatu tieto sai 55 pistettä, esimies-alaiskeskusteluissa saatu tieto sai 48 pistettä, muualta saatu tieto sai 39 pistettä, puskaradion kautta saatu tieto sai 38 pistettä, sähköpostilla saatu tieto sai 35 pistettä ja intranetistä saatu tieto sai 28 pistettä.

Oheisesta kuviosta käy ilmi, että tietoa omaan työtehtävään liittyen saadaan eniten kasvokkainviestinnällä. Muualta saatua tietoa työntekijät olivat saaneet työkavereilta.

Viestintäkanavat joita esimiesten toivotaan käyttävän

Kysymykseen "Miten saat tietoa yksikön toiminnasta, toimintatavoista yms. " vastasi 13 vastaajaa. Kuviosta 41 nähdään kuinka vastaukset jakautuivat.



Kuvio 41. Viestintäkanavat, joita esimiesten toivotaan käyttävän. (n= 13)

Palaverit saivat 107 pistettä, yhteiset infotilaisuudet saivat 96 pistettä, esimies-alaiskeskustelut saivat 87 pistettä, ilmoitustaulu sai 81 pistettä, sähköposti sai 74 pistettä, intranet sai 54 pistettä ja muut viestintäkanavat saivat 47 pistettä.

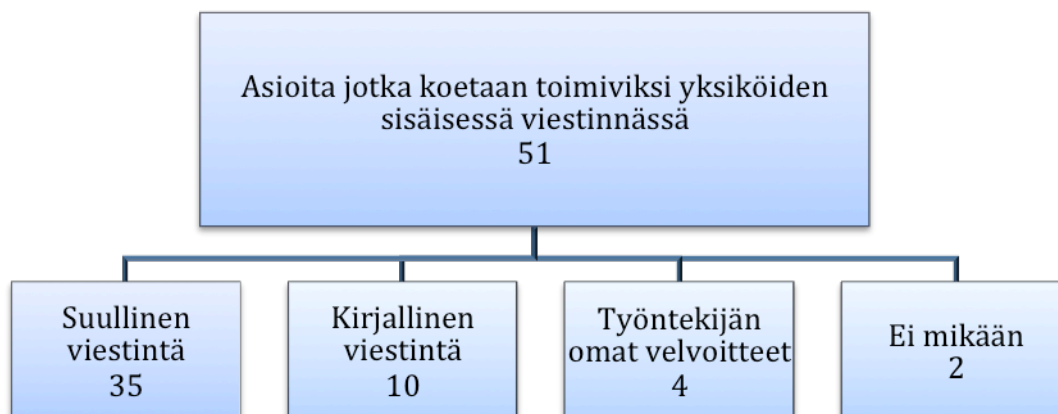
Kuvion mukaan esimiesten toivotaan käyttävän eniten kasvokkainviestintää. Huomioitavaa on, että vastausten perusteella toivotaan enemmän sähköisten viestintäkanavien käyttöä viestinnässä.

5.3 Yksiköiden sisäinen viestintä Mikintuvat ja Toiska-koti

Tutkimustulosten ollessa hyvin samankaltaiset, päädyttiin kysymysten 21-25 analysoinnissa yhdistämään Mikintuvan asumisyksikön henkilökunnan ja Toiska-kodin asumisyksikön henkilökunnan vastaukset.

5.3.1 Sisäisen viestinnän toimivuus

Selvitettäessä mitkä asiat henkilökunta on kokenut toimiviksi yksikkönsä sisäisessä viestinnässä, vastauksista kertyi 51 ilmaisua. Kuviossa 42 on ylinnä kaikkien ilmaisujen yhteismäärä ja teema jota käsitellään.



Kuvio 42. Ilmaisuja yksiköiden sisäisen viestinnän toimivuudesta.

Yksiköiden sisäisen viestinnän toimivuuden (51) ilmaisuista saatiin koottua neljä pääluokkaa, jotka olivat suullinen viestintä (35), kirjallinen viestintä (10), työntekijän omat velvoitteet (4) ja ei mikään (2).

Suullinen viestintä (35). Suullinen viestintä oli jaettavissa neljään alaluokkaan, jotka olivat raportit (12), palaverit (11), tiedonkulku (10) ja perehdytys (2).

Raportit (12). Vuorojen vaihtuessa pidettävät raportit koettiin toimiviksi.

"Raportointi parantunut huomattavasti"

"Raportoinnit edelliseltä vuorolta"

Palaverit (11). Palaverit koettiin toimiviksi, koska niihin on kaikilla mahdollisuus osallistua ja niissä jaetaan tietoa työntekijöiden kesken.

"Osastopalaverissa käsitellään kaikki asiat mitkä mieltä painaa"

"Raportit ja palaverit toimivat. Pääsääntöisesti osallistujat pysyvät täsmällisesti asiasisällössä"

Tiedonkulku (10). Tiedonkulku koettiin esteettömäksi.

"Tiedotettavat asiat ovat tulleet hyvin perille"

"Tiedonkulku esteetöntä"

Perehdytys (2). Perehdytyksen toimivuuteen ei oltu mainittu perusteluja, vain yksittäiset ilmaisut.

"Perehdytys"

Kirjallinen viestintä. (10) Kirjallinen viestintä oli jaettavissa kolmeen alaluokkaan, jotka olivat kalenteri (5), ilmoitustaulu (4), ja sähköposti (1).

Kalenteri (5). Kalenteri koettiin toimivana tärkeiden asioiden tiedottamisessa.

"Nyt on aika hyvin kalenteriin merkattu jos erikoisempaa on"

Ilmoitustaulu (4). Ilmoitustaulu koettiin toimivana viestintäkanavana.

"Ilmoitustaulu on kätevä ja nopea tapa saada tietoa"

Sähköposti (1). Sähköposti sai yhden ilmaisun ilman erillistä perustelua.

"Sähköposti"

Työntekijän omat velvoitteet (4). Työntekijän omat velvoitteet oli jaettavissa kahteen alaluokkaan, jotka olivat hyvä työyhteisö (3) ja oma aktiivisuus tiedon etsinnässä (1).

Hyvä työyhteisö (3). Hyvä ja toimiva työyhteisö koettiin osaltaan edesauttavan toimivaa viestintää.

"Työkavereiden kesken viestintä toimii hyvin"

"Hyvä yhteishenki"

Oma aktiivisuus tiedon etsinnässä (1). Vain yksi vastaaja näki oman roolinsa tärkeyden toimivassa viestinnässä.

"Oma aktiivisuus tiedon etsinnässä"

Ei mikään. (2) Kaksi ilmaisusta oli, ettei mikään toimi yksiköiden sisäisessä viestinnässä.

Molemmissa asumisyksiköissä työntekijät kokivat, että työvuorojen vaihdossa tapahtuva raportointi on toimivaa ja informatiivista. Yleisesti suullinen viestintä koettiin toimivaksi. Ilmoitustaulu koettiin tehokkaaksi tiedottamisen välineeksi. (ks. 3.1.1).

5.3.2 Sisäisen viestinnän puutteet

Selvitettäessä mitkä asiat henkilökunta on kokenut puutteellisiksi yksikkönsä sisäisessä viestinnässä, vastauksista kertyi 55 ilmaisua. Kuviossa 43 on ylinnä kaikkien ilmaisujen yhteismäärä ja tema jota käsitellään.



Kuvio 43. Ilmaisuja yksikön sisäisen viestinnän puutteista.

Yksiköiden sisäisen viestinnän puutteiden (55) ilmaisuista saatiin koottua kolme pääluokkaa, jotka olivat suullinen viestintä (46), kirjallinen viestintä (5), ja ei puutteita (4) ilmaisuja.

Suullinen viestintä. (46) Suullinen viestintä oli jaettavissa viiteen alaluokkaan, jotka olivat tiedonkulku (31), puskaradio (9), perehdytys (3), esimiehen kiire (2) ja puutteellinen kielitaito (1).

Tiedonkulku (31). Tiedonkulussa koettiin puutteita, tieto ei tavoita kaikkia. Myös uusista asukkaista tiedottaminen koettiin puutteelliseksi.

"Olemme vuorotöissä. Joku kuulee saman asian kymmeniä kertoja, toinen ei kertaakaan"

"Tieto ei meinaa kulkea hoitajille asti"

Puskaradio (9). Puskaradio koettiin epäluotettavaksi viestintäkanavaksi joka ei tavoita kaikkia.

"Menee joskus puskaradion kautta ja se ei tavoita kaikkia"

"Asioista kerrotaan pienelle porukalle, josta ei tieto kulje eteenpäin"

Perehdytys (3). Uuden työntekijän perehdyttäminen työhön ja asukkaisiin koettiin puutteelliseksi.

"Perehdytys työhön ja asukkaisiin puutteellista"

Esimiehen kiire (2). Esimiehen läsnäoloa kaivattiin.

"Esimiesten kiire"

Esimiehen kanssa puhuminen koska sillä on aina kiire"

Puutteellinen kielitaito (1). Puutteellinen kielitaito koettiin esteeksi toimivalle viestinnälle.

"Muutama työntekijä joiden äidinkieli ei ole suomi, niin välillä ei ole sata varma ymmärsikö kaiken täysin"

Kirjallinen viestintä. (5) Kirjallista viestintää ei jaettu alaluokkiin, koska kaikki ilmaisut koskivat puutteellista kirjaamista.

"Tieto ei tavoita kaikkia, merkinnät puutteellisia tai käytännöt erilaisia"

"Tuntuu että tieto ei kulje riittävän nopeasti lääkäri-sh-lh välillä ja toisin päin. Asiat uppoavat raporttilehtiin eikä kulje "vierellä"/näkössä jos jostain on"

Ei puutteita (4). Tätä pääluokkaa ei jaettu alaluokkiin, koska kaikki ilmaisut ilmaisivat toivotusta, että yksiköiden sisäisessä viestinnässä ei koettu olevan puutteita. Yksi vastaajista toi esiin viestinnän kehittämisen.

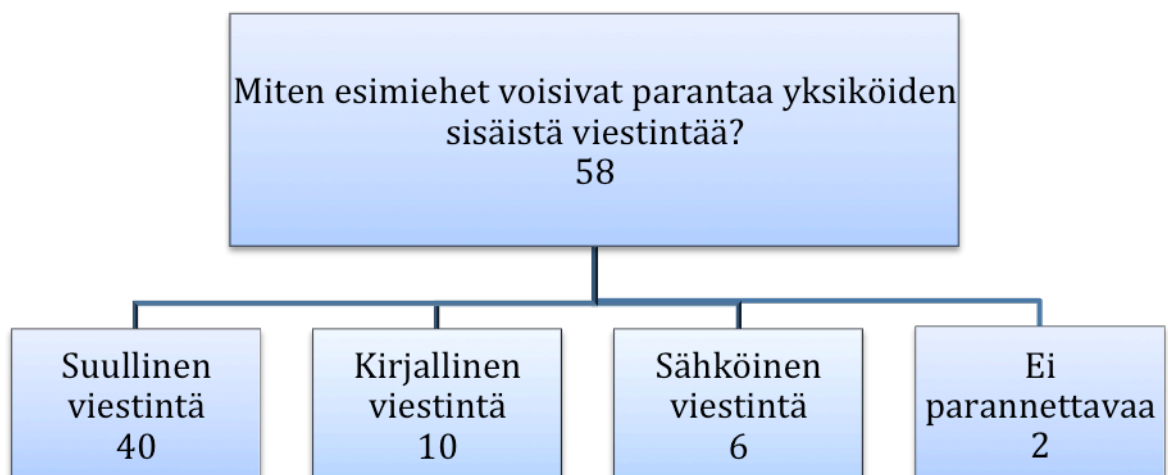
"Ei puutteita"

"Ei ole mitään suurempaa puutetta. Viestintää voi aina kehittää"

Vastauksista kävi ilmi, että suurimmalle osalle vastaajista tiedonkulun puutteellisuus aiheuttaa haasteita päivittäiseen työhön. Kuten teoriaosassa (ks. 3) työyhteisöviestinnän osuudessa käy ilmi, työyhteisöviestintää pidetään liian itsestäänselvytenä ja se otetaan liian kevyesti. Toimivan työyhteisöviestinnän avulla kuitenkin motivoidaan henkilöstöä sitoutumaan työyhteisön tavoitteisiin ja toimintamalleihin.

5.3.3 Esimiesviestinnän puutteet

Selvitettäessä vastaajien mielipidettä siihen, miten esimiehet voisivat parantaa yksikkönsä sisäistä viestintää, vastauksista kertyi 58 ilmaisua. Kuviossa 44 on ylinnä kaikkien ilmaisujen yhteismäärä ja teema jota käsitellään.



Kuvio 44. Ilmaisuja esimiesten sisäisen viestinnän parantamisesta

Vastaajien parannusehdotuksista esimiesten sisäiseen viestintään saatiin (58) ilmaisua joista saatiin koottua neljä pääluokkaa, jotka olivat suullinen viestintä (40), kirjallinen viestintä (10), sähköinen viestintä (6) ja ei parannettavaa (2).

Suullinen viestintä. (40) Suullinen viestintä oli jaettavissa kahteen alaluokkaan jotka olivat tiedonkulku (30) ja kiire/läsnäolo (10).

Tiedonkulku (30). Parannusta toivottiin viestinnän oikea-aikaisuuteen ja avoimuuteen. Palavereita toivottiin pidettävän useammin.

"Tiedotus on paljon parantunut viimeisen vuoden aikana, asioista keskustelemista ja viestittämisestä ei koskaan ole liikaa"

"Infoa voisi tulla paremmin ja useammin suoraan työntekijöille"

"Avoimempaa keskustelua"

"Vaativalla kaikilta parempaa tiedonkulkua"

"Riittävän aikaisin tietoa asioista"

"Palaverit joka viikko"

Kiire/läsnäolo (10). Esimiesten läsnäoloa toivottiin enemmän.

"Olemalla enemmän saatavilla, siis paikalla talossa. Asiat tahtoo ruuhkautua ja palavereissa ei aina kysyä kaikkea ja aikakin on rajallinen"

"Sh mukaan raporteille"

"Tulemalla joskus paikalle"

"Että kaikki voisivat tulla kyselemään kaikista asioista"

Kirjallinen viestintä. (10). Kirjallinen viestintä oli jaettavissa kahteen alaluokkaan jotka olivat palaverimuistiot (8) ja ilmoitustaulu (2).

Palaverimuistio (8). Palaverimuistioita toivottiin kirjallisina ja mahdollisimman pian palaverin jälkeen.

"Palaverien kirjallinen versio luettavaksi mahdollisimman pian"

"Ohjeet ja tiedot/tiedotteet kirjallisena ja selkeästi kaikkien nähtäväksi joita asia koskee"

Ilmoitustaulu (2). Ilmoitustaulun käyttöä toivottiin.

"Viestit tuodaan jokaiseen yksikköön kirjallisesti taululle"

Sähköinen viestintä (6). Sähköinen viestintä oli jaettavissa kahteen alaluokkaan jotka olivat potilastietojärjestelmä (4) ja sähköposti/tekstiviesti (2).

Potilastietojärjestelmä (4). Sähköistä potilastietojärjestelmää toivottiin toiminnan ja viestinnän selkeyttämiseksi.

"Uusi potilastietojärjestelmä, lisää tietokoneita kaikkien käyttöön"

Sähköposti/tekstiviesti (2). Sähköpostin ja tekstiviestin käyttöä toivottiin seuraavien ilmaisin:

"esim. tiedotus yksikön sairaanhoitajille esim. s.postilla he viestittävät asiat eteenpäin muille"

"käyttäen sähköpostia/tekstiviestiä"

Ei parannettavaa (2). Tätä pääluokkaa ei jaettu alaluokkiin, koska kaikki ilmaisut ilmaisut toivat esiin, että esimiesten sisäisessä viestinnässä ei koettu olevan parannettavaa.

Kuten Tiina Laapio viestinnän pro gradu -tutkielmassaan Työyhteisöviestinnän kehittäminen kuntaorganisaatiossa (2010) tuo esiin kulkee informaatio työyhteisössä usein epävirallisten ja suullisten kanavien kautta. Keskeisiksi viestintäkanaviksi nousivat raportit, tiedotteet ja muistiot. Tutkimukseen osallistujat toivoivat, että helpottaakseen tarvittavaa tiedon saantia tulisi palaverimuistiossa tärkeät tiedot olla hyvin ja selkeästi kirjattuna. Kuviossa 44 tulee ilmi sama toive tutkimukseemme vastanneiden Laihian kunnan vanhusyksiköiden työntekijöiden kohdalla. Juholinin (1999,180) mukaan esimies on sisäisen viestinnän kulmakivi ja sisäinen viestintä puolestaan esimiesten tärkeä työkalu. Näin ollen voidaan sanoa, että esimiestyö, johtaminen ja viestintä kulkevat rinnakkain vaikuttaen toi-

siinsa. Vaikka viestintävastuu on jokaisella työyhteisön jäsenellä, lähtökohta on, että vastuu organisaation viestinnästä on aina johdolla.

5.3.4 Työntekijöiden rooli sisäisessä viestinnässä

Selvitettäessä vastaajien ehdotuksia/mielipiteitä siihen, miten työntekijät voisivat osaltaan parantaa yksiköiden sisäistä viestintää, vastauksista kertyi 54 ilmaisua. Kuviossa 45 on ylinnä kaikkien ilmaisujen yhteismäärä ja tema jota käsitellään.



Kuvio 45. Ilmaisuja miten työntekijät osaltaan voisivat parantaa yksiköiden sisäistä viestintää.

Vastaajien parannusehdotuksia työntekijöiden sisäiseen viestintään saatiin 54 ilmaisua joista saatiin koottua kolme pääluokkaa, jotka olivat suullinen viestintä (25), kirjallinen viestintä (15) ja työntekijän omat velvoitteet (14).

Suullinen viestintä. (25) Suullinen viestintä oli jaettavissa kahteen alaluokkaan jotka olivat avoimuus (14) ja kattavampi raportointi (11).

Avoimuus (14). Alaluokassa avoimuus tyypillisimmät ilmaisut olivat:

"Selvät käytännöt jotka sovitaan yhdessä"

"Olematta arvaamatta asioita"

"Pyrin olemaan avoin kaikissa yksikkömme asioissa jota saan tietooni"

"Olla avoin, ei pitää tietoja oman piirin/ystävien kesken"

"Kertoa ja varmistaa, että työkaverit tietää samat asiat kuin minäkin"

Kattavampi raportointi (11). Alaluokassa kattavampi raportointi tyypillisimmät ilmaisut olivat:

" Olla tarkempi raportointitehtävissä"

"Viedä tarvittavat asiat eteenpäin, raportoida"

Kirjallinen viestintä. (15) Kirjallinen viestintä oli jaettavissa kahteen alaluokkaan jotka olivat kirjaaminen (9) ja muistiinpanot (6).

Kirjaaminen (9). Alaluokassa kirjaaminen tyypillisimmät ilmaisut olivat:

"Muistaa kirjata asiat huolellisesti"

"Kirjata asioita tarkemmin, miettiä miten asiat saisi tosiaan rullaamaan paremmin"

Muistiinpanot (6). Alaluokassa muistiinpanot tyypillisimmät ilmaisut olivat:

"Palaverimuistioiden parantaminen"

"Tarvittaessa käyttää muistilappuja"

Työntekijän omat velvoitteet (14). Tätä pääluokkaa ei jaettu alaluokkiin, koska kaikki ilmaisut koskivat työntekijän omaa aktiivisuutta sisäisen viestinnän parantamisessa.

"Huolehtimalla oikeiden asioiden viestittämisestä, huhupuheet pois ja jos epäily, ettei asia ole näin otetaan selvää ennen kuin väärä tieto leviää"

"Lukea vihot ja kansiot, että itse tiedän ja osaan kertoa"

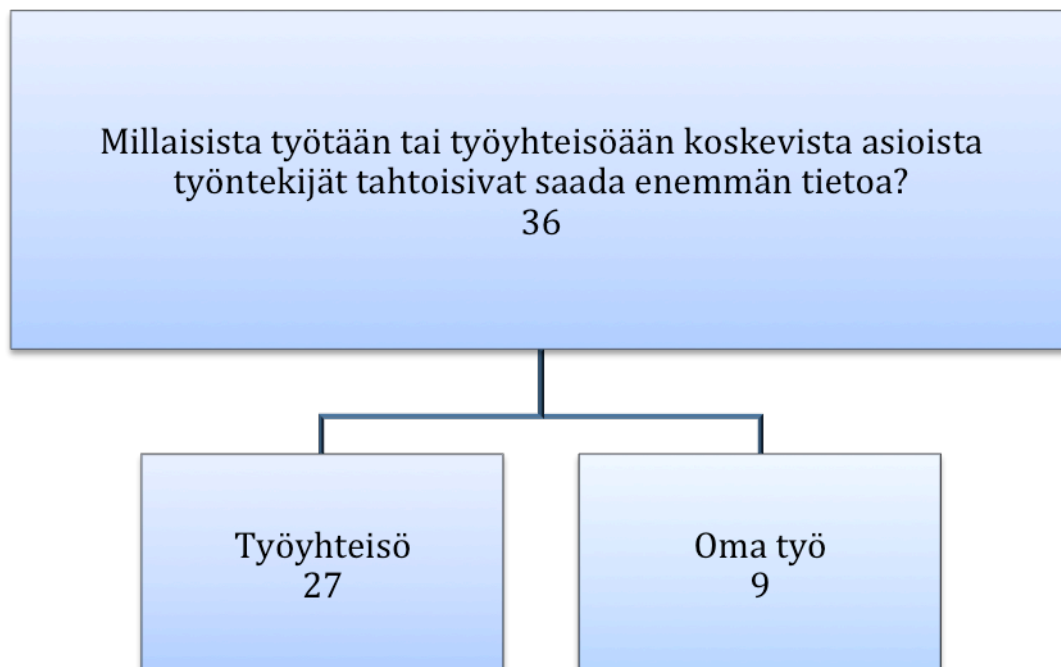
"Keksimällä erilaisia vaihtoehtoja sisäiseen viestintään"

"Velvollisuus ottaa asioista selvää"

Kuten aiemmin teoriaosuudessa (ks. 3.1.1) käy ilmi, että alaistaidoissa on pitkälti kyse asenteista ja halusta tuottaa hyvinvointia itselle ja muille.

5.3.5 Millaisista työtä tai työyhteisöä koskevista asioista tahdotaan saada enemmän tietoa?

Selvitettäessä vastaajien mielipiteitä siihen, millaisista työtään tai työyhteisöään koskevista asioista työntekijät tahtoisivat saada enemmän tietoa, vastauksista ker-tyi 36 ilmaisua. Kuviossa 46 on ylinnä kaikkien ilmaisujen yhteismäärä ja teema jota käsitellään.



Kuvio 46. Millaisista työtään tai työyhteisöään koskevista asioista työntekijät tahtoisivat saada enemmän tietoa.

Työtään ja työyhteisöään koskevia asioita joista vastaajat tahtoisivat saada enemmän tietoa saatiin 36 ilmaisua, joista saatiin koottua kaksi pääluokkaa, jotka olivat työyhteisö (27) ja oma työ (9).

Työyhteisö. (27) Työyhteisö oli jaettavissa neljään alaluokkaan jotka olivat tiedottaminen uusista asukkaista, sijaisista ja uusista työntekijöistä (12), muutokset (8) osaston toimintaperiaatteet (4) ja kaikesta (3).

Tiedottaminen uusista asukkaista, sijaisista ja uusista työntekijöistä (12). Tässä alaluokassa tyypillisimmät ilmaisut olivat:

"Asukkaiden asioista, uusien asukkaiden tiedot ajallaan"

"Pääsy potilastietoihin"

"Asukkaiden taustoista, työntekijöistä"

Muutokset (8). Tässä alaluokassa tyypillisimmät ilmaisut olivat:

"Tulevista muutoksista"

"Varsinkin tässä epävarmassa tilanteessa, että tuotaisiin asioita esiin tarpeeksi ajoissa ja asiat mietittäisiin valmiiksi loppuun saakka (toimiiko vai ei?)"

"Organisaatiomuutoksesta"

Osaston toimintaperiaatteet (4). Tässä alaluokassa tyypillisimmät ilmaisut olivat:

"Työntekijöiden vastualueet selville"

"Yleisistä ohjeista, päämääristä/tavoitteista"

"Toimenkuvat olis mukava tietää, on vielä epävarmuutta mitä saan tehdä ja mitä en"

"Työtehtävät voisivat olla tarkasti listattuna, erikseen aamu- ja iltavuorossa"

Kaikesta (3). Tässä alaluokassa tyypillisin ilmaisu oli:

"Kaikista mahdollisista asioista"

Oma työ (9). Oma työ oli jaettavissa kahteen alaluokkaan jotka olivat ammatillinen täydennyskoulutus (5) ja toimenkuvat (4).

Ammatillinen täydennyskoulutus (5). Tässä alaluokassa tyypillisimmät ilmaisut olivat:

"Työhön kuuluvia koulutuksia"

"Eri sairauksista viimeisintä tietoa esim. dementia, parkinson ym."

"Hygienian asiat esim. jos on resistentti virus/bakteeri"

Toimenkuvat (4). Tässä alaluokassa tyypillisimmät ilmaisut olivat:

"Työntekijöiden vastualueet selville"

"Toimenkuvat olis mukava tietää, on vielä epävarmuutta mitä saan tehdä ja mitä en"

Kysyttäessä vastaajien mielipidettä asioista joista he tahtoisivat saada enemmän tietoa, esiin nousivat tiedottaminen uusista asukkaista ja organisaatiomuutoksista. Kuten teoriaosiossa (ks. 3.1.2) käy ilmi, tarkoittaa muutos tilanne aina tiedon tarpeen kasvua. Myös ammatillinen täydennyskoulutus koettiin tarpeelliseksi.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa henkilökunnan näkemyksiä siitä, millaista on työyhteisön toimiva viestintä ja mikä ei toimi nykyisessä viestinnässä. Johtopäätöksiin on yhdistetty Mikintuvan asumisyksikön sekä Toiska-kodin asumisyksikön tutkimustulokset. Tutkimukseen vastasi 55 työntekijää, vastanneista 29 oli yli kaksi vuotta vanhustyön yksiköissä työskennelleitä. Näin ollen yli puolella (53 %) vastanneista oli tietämys yksiköiden sisäisen viestinnän tilasta pidemmältä ajalta.

Omaa työtä koskevan viestinnän osiossa vastauksista kävi ilmi että henkilökunta kokee sisäisen viestinnän toimivan kysyttäessä toimenkuvien selkeydestä ja palautteen saamisesta. Henkilökunta koki toimenkuvansa selkeiksi ja heidän työstään saamansa palaute oli koettu pääosin positiiviseksi.

Tutkimuksen esimiesviestintää koskevassa osiossa suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että esimiehet olivat osanneet ilmaista asiansa ymmärrettävästi ja rohkaisseet henkilökuntaa esittämään omia ideoitaan ja ehdotuksiaan. Kysyttäessä kehityskeskusteluista vastaajat kokivat, että niitä ei ole pidetty riittävän usein (ks. 41 & 61). Kysyttäessä miten esimiehet voisivat parantaa yksiköiden sisäistä viestintää, eniten ilmaisia keräsi suullisen viestinnän pääluokka. Tästä voidaan tehdä johtopäätös, että henkilökunta toivoi esimiesten parantavan suullista viestintää.

Tutkimuksen työyhteisöä koskevan viestinnän osiossa yksiköiden tutkimustulosten välinen eroavaisuus korostui. Kysyttäessä organisaatiomuutosten tiedottamisesta (ks. 45 & 65) yksiköiden tutkimustulokset poikkesivat toisistaan. Mikintuvan asumisyksikön henkilöstö koki tiedottamisen riittämättömäksi kun taas Toiska-kodin henkilöstö koki saaneensa riittävästi tietoa organisaatiomuutoksista. Myös kysyttäessä uusien työntekijöiden perehdytyksestä yksiköiden tutkimustulokset poikkesivat toisistaan. Mikintuvan asumisyksikön vastaajista yli puolet oli sitä mieltä että uusien työntekijöiden perehdytys on hoidettu huonosti kun taas yli puolet Toiska-kodin asumisyksikön vastaajista oli sitä mieltä että uusien työntekijöiden perehdytys oli hoidettu hyvin. Kysyttäessä riittävästä tiedonsaan-

nista koskien yksikön tavoitteita ja toimintatapoja Mikintuvan asumisyksikön tutkimustuloksista kävi ilmi, että henkilöstö ei ole saanut näistä riittävästi tietoa. Toiska-kodin asumisyksikön tutkimustuloksista taas käy ilmi, että henkilöstö kokee saaneensa riittävästi tietoa yksikön tavoitteista ja toimintatavoista. Tutkimuksen työyhteisöä koskevan osuuden tutkimustuloksista voidaan tehdä se johtopäätös että Mikintuvan asumisyksikön henkilöstö kokee, että yksikön sisäinen viestintä ei ole toiminut. Toiska-kodin asumisyksikön henkilöstön kokemus on, että heidän yksikkönsä sisäinen viestintä oli toimivaa.

Tutkimuksen viestintäkanavia koskevassa osiossa tutkimustuloksista ilmeni että Mikintuvan asumisyksikön henkilöstö kokee saavansa eniten tietoa perinteisten viestintäkanavien kautta kuten suullisesti esimieheltä, palavereista ja ilmoitustaululta. Toiska-kodin henkilöstö kokee saavansa eniten tietoa suullisen viestinnän kautta. Sama johtopäätös voidaan tehdä myös avoimien kysymysten osiossa, jossa kysyttiin mitkä asiat koettiin toimiviksi yksiköiden sisäisessä viestinnässä. Tässä suullisen viestinnän pääluokka keräsi eniten ilmaisuja. Molempien yksiköiden henkilökunta toivoi esimiesten käyttävän viestintäkanavista suullista viestintää. Tutkimustuloksissa nousi esille, että molemmissa yksiköissä toivotaan enemmän sähköisten viestintäkanavien käyttöä viestinnässä.

Kysyttäessä yksiköiden sisäisen viestinnän suurimmista puutteista korostuivat puutteet tiedonkulussa. Myös kysymykseen miten esimiehet voisivat parantaa yksiköiden sisäistä viestintää, eniten ilmaisuja tuli tiedonkulkuun. Tiedonkulun parantamiseksi voisi miettiä erilaisia ratkaisuja kuten esimerkiksi viestintävastuiden miettimistä yhdessä esimiesten ja alaisten kanssa.

Kysyttäessä miten työntekijät voisivat osaltaan parantaa yksiköiden sisäistä viestintää keräsi pääluokka suullinen viestintä eniten ilmaisuja. Niistä esiin nousivat viestinnän avoimuus ja kattavampi raportointi. Tutkimuksen lopuksi työntekijöiltä kysyttiin millaisista työtään tai työyhteisöään koskevista asioista he tahtoisivat saada enemmän tietoa. Kuten teoriaosiossa (ks. 3) tulee esiin kokevat työntekijät tarvitsevänsä enemmän tietoa mutta heidän on itsekkin vaikea määrittellä tarkemmin minkälaista tietoa he kaipaavat. Tämä kävi ilmi myös saatujen ilmaisujen vähäisessä määrässä. Ilmaisuista kävi ilmi että eniten toivottiin tiedottamista

uusista asukkaista, työyhteisöä koskevista muutoksista sekä toivottiin ammatillista täydennyskoulutusta.

Työntekijöiden, niin esimiesten kun alaistenkin, olisi hyvä tiedostaa se, että hyvään ja toimivaan viestintään ei riitä pelkkä esimiehen rooli toimivassa viestinnässä vaan vastuu kuuluu osaltaan myös alaisille. Nykypäivän työelämän muutosten keskellä ei koskaan voi liikaa korostaa hyviä alaistaitoja joiden minimivaatimukset tulevat suoraan lainsäädännöstä (ks. 3.2). Hyvät alaistaidot ovat työyhteisöä kehittävä voimavara.

7 POHDINTA

Kartoitusta lähdettiin tekemään kiinnostuksesta toimivaan viestintään työyhteisöissä. Olemme huomanneet opiskelussa ja työssämme miten suuri merkitys viestinnällä on toimivassa työyhteisössä. Viestintä on työyhteisön tärkeä tukipilari mutta sen merkitystä ei aina tiedosteta. Viestiminen mielletään helposti vain kirjallisena viestimisenä sen ollessa kuitenkin paljon monimuotoisempaa. Työyhteisössä olemme jatkuvassa vuorovaikutuksessa toistemme kanssa ja vuorovaikutus on viestintää.

Tutkimuksen kohteeksi valikoitui vanhustyö, joka on aiemman työkokemuksemme kautta tullut meille tärkeäksi sosiaalityön kentäksi. Yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset heijastuvat vanhustyöhön tuoden työyhteisöihin haasteita joihin voidaan osaltaan vastata toimivalla viestinnällä.

Kysymyksissä 18 – 20 oli hieman epäselvä kysymyksen asettelu. Tarkoituksena oli, että vastaajat järjestävät annetut viestintäkanavat siten, että käytetyin kanava sai numeron yksi ja vähiten käytetty numeron yhdeksän. Osa vastaajista oli vastannut rastein tai käyttänyt samaa numeroa usean eri kanavan kohdalla. Välttyäksemme tältä olisi ollut hyvä laatia esimerkkivastaus. Myös kyselyn ajankohta oli haasteellinen sen osuessa kesäloma aikaan.

Opinnäytetyötä lähdettiin tekemään teorialähtöisesti ja työn edetessä oli palkitsevaa huomata miten hyvin teoria ja tutkimus tukevat toisiaan. Tutkimuksessa kävi ilmi, että työyhteisössä koetaan viestinnän tapahtuvan pääosin hierarkisesti vaikka se todellisuudessa toimii myös vertikaalisesti. Osa vastaajista mielsi viestinnän yksisuuntaiseksi tiedottamiseksi vaikka se on vuorovaikutteista. Osa näki roolinsa viestinnässä pelkästään viestiä jakavana eikä tiedonhankkijana, joka myös etsii tietoa ja vastauksia aktiivisesti. Näin toimimalla työntekijät parantaisivat työilmapiiriä ja mahdollistaisivat kehittävän työotteen. Tutkimuksesta kävi myös ilmi miten suuri rooli suullisella viestinnällä on työyhteisössä. Sitä käytettiin, sitä toivottiin ja sitä eniten arvosteltiin.

Tutkimuksen edetessä varmistui tieto siitä miten tärkeä rooli viestinnällä on hyvin toimivassa työyhteisössä. Tutkimuksessa nousi esiin myös viestintävastuiden

selkiyttäminen. On tärkeää tietää kuka viestii, kenelle viestitään ja millä keinoin viestitään. Jatkotutkimuksessa voisi laatia viestintäsuunnitelman Laihian kunnan perusturvalle.

Tämä työ antoi meille eväitä tulevaan työhömmä sosionomina millä tahansa sosiaalialan kentällä tulemmekin toimimaan.

LÄHTEET

- Aarnikoivu, H. 2013. Keskity olennaiseen esimies. BALTO print, Liettua.
- Heide, M., Johansson, C. & Simonsson, C. 2005. Kommunikation & organisation. Malmö. Liber Ab.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Hokkanen, S. Mäkelä, T. & Taatila, V.2008. Alan johtajaksi. WSOY Opintomateriaalit Oy. Porvoo
- Högström, A. 2002. Yhteiskunnallinen viestintä. Tampere. Tammer-Paino.
- Ikävalko, E. 1995. Käytännön tiedottaminen. Yhteisöviestinnän käsikirja. Jyväskylä. Gummerus Oy.
- Juholin, E. 1999. Sisäinen Viestintä, WSOY, Juva 1999
- Juholin, E. 2001. Communicare! Helsinki. Inforviestintä.
- Juholin, E. 2009. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Porvoo. WS Bookwell Oy.
- Juholin, E. 2009. Viestinnän vallankumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä. Juva. WS Bookwell Oy.
- Karhu, M. 1997. Viesti vakuuttavasti. Porvoo. WSOY.
- Kauhanen, J. 2007. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Porvoo. WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Korhonen, B. 2008. Sisäinen viestintä ja sen kehittäminen Case Energiakolmio Oy. Opinnäytetyö. Liiketalous, Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 25.3.2015
http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/17611/jamk_1207130402_4.pdf
- KVTES 2012-2016. Viitattu 8.8.2015. <http://flash.kuntatyonantajat.fi/kvtes-2014-2016/html/#47/z>
- L26.1.2001/55. Työsopimuslaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivulla. Viitattu 8.8.2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055#L3>
- L23.8.2002/738. Työturvallisuuslaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivulla. Viitattu 8.8.2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L4>
- Laapio, T. 2010. Työyhteisöviestinnän kehittäminen kuntaorganisaatiossa. Pro gradu tutkielma. Viestintätieteiden laitos, Jyväskylän yliopisto. Viitattu 9.10.2015
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/26569/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201102181784.pdf?sequence=1>

- Laihian kunta 2015. Viitattu 13.10.2015.
<http://www.laihia.fi/palvelut/perusturvapalvelut/vanhuspalvelut/asumispalvelut>
- Lohtaja, S. & Kaihovirta-Rapo, M. 2007. Tehoa työelämän viestintään. WS Bookwell Oy. Helsinki
- Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Teoksessa Laadullisen tutkimuksen käsikirja, 79 – 147. Toim. Metsämuuronen, J. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Niemi, T., Nietosvuori, L. & Virikko, H. 2006. Hyvinvointialan viestintä. Helsinki. Edita Prima.
- Piha K. 2015. Sisäinen viestintä - käärmettä pyssyyn. Viitattu 1.9.2015.
<http://www.slideshare.net/EllunKanat/kirsi-piha-sisinen-viestint-krmett-pyssyyn>.
- Piili, M. 2006. Esimiestyön avaimet. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Puro, J.P. 2004. Onnistu viestinnässä. Juva. WSOY.
- Read, E.A. 2014 Workplace social capital in nursing: an evolutionary concept analysis. *Journal of Advanced Nursing* 70(5), 997–1007. doi: 10.1111/jan.12251. Viitattu 13.10.2015
<http://www.oopen.org/search?keyword=communication%2C+management>
- Reliableplant 2014. Viitattu 1.12.2014.
<http://www.reliableplant.com/Read/12675/communication-most-important-key-to-leadership-success>
- Roivas, M. & Karjalainen, A L. 2013. Sosiaali- ja terveysalan viestintä. Porvoo. Bookwell Oy.
- Sariola, V. 2012. Sisäisen viestinnän häiriöt ja niiden vaikutukset työyhteisöön - case tivoli Sariola. Pro gradu -tutkielma. Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulu. Viitattu 29.10.2015.
http://epub.lib.aalto.fi/fi/ethesis/pdf/12826/hse_ethesis_12826.pdf
- Siukosaari, Anssi 2002. Yhteisöviestinnän opas. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Surakka, T. & Laine, N. 2011. Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön. Tallinna. Uniprint.
- Toiska-kodin perehdytyskansio 2014. Laihian kunta. Sisäinen julkaisu.
- Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa. Hansaprint Oy.
- Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki. Tammi.
- Vilkka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi
- Åberg, L. 1989. Viestintä tuloksetekijänä. Helsinki. Tietopaketti Oy.

Åberg, L. 1993. Viestintä – tuloksen tekijä. Helsinki. Tammer-Paino Oy.

Åberg, L. 1997. Esimiehen viestintäopas. Riemua johtamiseen! Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Åberg, L. 2006. Johtamisviestintää! Esimiehen ja asiantuntijan viestintäkirja. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Laihian vanhusyksiköiden henkilökunnalle.

Olemme viimeisen vuoden sosionomiopiskelijoita Vaasan Ammattikorkeakoulusta ja opinnäytetyönämme kartoitamme Laihian kunnan vanhusten asumisyksiköiden sisäistä viestintää. Toivoisimmekin kaikkien vastaavan kyselyyn, jolloin saisimme mahdollisimman kattavan kuvan sisäisen viestinnän tilasta eri yksiköissä ja kaipaako henkilöstö mahdollisesti muutoksia sisäiseen viestintään, vai toimiiko sisäinen viestintä henkilöstön toivomalla tavalla.

Kyselyyn toivotaan vastaavan koko henkilöstö, myös sijaiset. Viimeisen sivun avoimiin kysymyksiin vastatessa voi vastausta jatkaa lomakkeen toiselle puolelle.

Kyselyyn vastataan täysin anonyymisti, kenenkään henkilöllisyys ei tule paljastumaan ja kaikki vastauskaavakkeet tuhoetaan opinnäytetyön valmistuttua.

Täytetyt kyselykaavakkeet toimitetaan suljetussa kirjekuoressa suljettuun vastauslaatikkoon kunkin yksikön henkilökunnan taukotilaan. Vastausaikaa on 22.6.2015 saakka.

Valmiin työn löytää joulukuussa nimillämme osoitteesta theseus.fi. Opinnäytetyötämme ohjaa Ahti Nyman VAMK.

Yhteistyöstä kiittäen Mirja Hakomäki ja Marika Parkkari

KYSELYTUTKIMUS LAIHIAN KUNNAN VANHUSYKSIKÖIDEN SISÄISESTÄ VIESTINNÄSTÄ

Vastaajan taustatiedot:

Kuulun	<input type="checkbox"/>	TOISKA	Nykyisen työsuhteen kesto:	<input type="checkbox"/>	alle 2 vuotta
	<input type="checkbox"/>	MIKINTUPA		<input type="checkbox"/>	yli 2 vuotta
	<input type="checkbox"/>	HOIVA		<input type="checkbox"/>	sijainen

1. Mitä viestintä mielestäsi on? :

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Rengasta mielestäsi paras vaihtoehto seuraavien väittämien suhteen. 1 = Täysin samaa mieltä 2 = Jokseenkin samaa mieltä 3 = Jokseenkin eri mieltä 4 = Täysin eri mieltä 5 = En osaa sanoa					

Omat työtehtävät

2. Minulla on selkeä toimenkuva	1	2	3	4	5
3. Työstä saamani palaute on ollut pääosin positiivista	1	2	3	4	5
4. Työstä saamani palaute on ollut pääosin negatiivista	1	2	3	4	5
5. Esimieheni ovat rohkaisseet esittämään ideoita ja ehdotuksia	1	2	3	4	5
6. Esimieheni ovat osanneet ilmaista asiansa ymmärrettävästi	1	2	3	4	5
7. Kehityskeskusteluja on pidetty riittävän usein	1	2	3	4	5
8. Tiedonkulku on sujunut hyvin osaston sisällä	1	2	3	4	5
9. Tarvitsen lisäkoulutusta tietokoneen käyttöön	1	2	3	4	5
10. Olen tehnyt kehittämissuhteita	1	2	3	4	5

Henkilöstöasiat

11. Henkilöstölle on tiedotettu riittävästi organisaatiomuutoksista	1	2	3	4	5
12. Yksikössämme uusien työntekijöiden perehdytys on hoidettu hyvin	1	2	3	4	5

Yksikön toiminta

13. Tietoa on jaettu yksikössä avoimesti	1	2	3	4	5
14. Intranetissä on riittävästi tietoa	1	2	3	4	5
15. Uusista asukkaista on tiedotettu henkilöstölle riittävästi	1	2	3	4	5
16. Olen saanut riittävästi tietoa yksikön tavoitteista ja toimintatavoista	1	2	3	4	5

Vastaa seuraavaan väittämään rastittamalla mielestäsi oikea vaihtoehto:

17. Työpaikalla on ollut yhteisiä palavereita

liikaa

riittävästi

liian vähän

18. Miten saat tietoa omaan työtehtävääsi liittyen?

(Merkitse numeroilla 1-8, 1:n ollessa eniten käytetty, 8 tai 9 vähiten käytetty kanava)

sähköpostilla

intranetistä

suullisesti esimieheltä

palaverissa

esimies-alaiskeskustelussa

puskaradion kautta

ilmoitustaululta

yhteisissä infotilaisuuksissa

muualta, mistä? _____

19. Miten saat tietoa yksikön toiminnasta , toimintatavoista yms.?

(Merkitse numeroilla 1-8, 1:n ollessa eniten käytetty, 8 tai 9 vähiten käytetty kanava)

sähköpostilla

intranetistä

suullisesti esimieheltä

palaverissa

esimies-alaiskeskustelussa

puskaradion kautta

ilmoitustaululta

yhteisissä infotilaisuuksissa

muualta, mistä? _____

20. Mitä kanavaa toivoisit esimiestesi eniten käyttävän viestinnässä?

(Merkitse numeroilla 1-6, 1:n ollessa eniten käytetty, 6 tai 7 vähiten käytetty kanava)

sähköposti

intranetti

muu, mikä? _____

palaverit

esimies-alaiskeskustelut

ilmoitustaulu

yhteiset infotilaisuudet

21. Mitkä asiat olet kokenut toimiviksi yksikkösi sisäisessä viestinnässä?

22. Mitkä ovat olleet suurimmat puutteet yksikkösi sisäisessä viestinnässä?

23. Miten haluaisit *esimiestesi* parantavan yksikkösi sisäistä viestintää?

24. Miten voisit *työntekijänä* osaltasi parantaa yksikkösi sisäistä viestintää?

25. Millaisista työtäsi tai työyhteisöä koskevista asioista tahtoisit saada enemmän tietoa?

KIITOS VASTAUKSISTASI!!