



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
TEKNIIKAN JA LIIKENTEEN ALA

VIESTINNÄN KEHITTÄMINEN YRITYKSESSÄ

TEKIJÄ: Emilia Tervahauta

Koulutusala Tekniikan ja liikenteen ala			
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Rakennusmestarin tutkinto-ohjelma			
Työn tekijä(t) Emilia Tervahauta			
Työn nimi Vietinnän kehittäminen yrityksessä			
Päiväys	21.11.2018	Sivumäärä/Liitteet	2/23
Ohjaaja(t) lehtori Hannu Haaranen, lehtori Jarna Aromaa-Laamanen			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Savonia-ammattikorkeakoulu			
Tiivistelmä			
<p>Tämän opinnäytetyön aiheena oli tutkia ja kehittää yrityksen sisäistä ja ulkoista viestintää. Yrityksessä oli huomattavia puutteita sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä. Opinnäytetyössä tutkittiin yrityksen toimintatapoja ja tehtyjen havaintojen pohjalta kehitettiin yritykselle sopivia ratkaisuja parantamaan toimintaa.</p> <p>Työ tehtiin kesän 2018 aikana työnjohtoharjoittelussa kyseisessä yrityksessä. Jotta ongelmakohdat saataisiin selville, tehtiin omat kyselylomakkeet sekä työntekijöille että omistajille. Lisäksi käytiin säännöllisesti kokouksia omistajien kanssa. Kyselyjen ja kokouksien pohjalta pystyttiin arvioimaan yrityksen ongelmakohdat. Tämän perusteella ideoitii ja kehitettiin parannuskeinoja ongelmakohtien parantamiseksi. Lisätietoa viestinnän kehittämiseen saatiin internetistä, viestinnän kirjoista, omista ja muiden kokemuksista.</p> <p>Opinnäytetyön aihe oli tärkeä sekä tekijälle että kyseiselle yritykselle. Opinnäytetyönä valmistui kooste niistä asioista, joita tulisi ottaa huomioon työnjohdon tehtävissä ja yrityksen toiminnoissa.</p>			
Avainsanat viestintä, kehittäminen, tutkiminen			

Field of Study Technology, Communication and Transport			
Degree Programme Degree Programme in Construction Management			
Author(s) Emilia Tervahauta			
Title of Thesis Development of Communication in a Company			
Date	November 20,2018	Pages/Appendices	2/23
Supervisor(s) Mr. Hannu Haaranen, Senior Lecturer, Mrs Jarna Aromaa-Laamanen, Senior Lecturer			
Client Organisation /Partners Savonia University of Applied Sciences			
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to study and develop internal and external communication in a construction company. The company had significant shortcomings in internal and external communications. The thesis investigated the company's operating methods and based on the findings, it developed suitable solutions for the company to improve the operation.</p> <p>The thesis was carried out during the summer of 2018 while working at the company. In order to find out the problematic areas, questionnaires were sent to both workers and owners. In addition, regular meetings were held with the owners. Based on the questionnaires and the meetings, it was possible to evaluate the problem areas of the company. Based on this, ideas were developed, and improvements were made to solve the problem. Further information on improving the communication was gained from the Internet, communication textbooks and from the author and other experiences.</p> <p>As a result of this thesis, a summary of the issues that should be taken into account in supervisor duties and company functions. The topic was important to both the author and the company.</p>			
Keywords communication, development, inspection			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	VIESTINNÄN TEORIAA.....	6
2.1	Sisäinen ja ulkoinen viestintä	6
2.2	Viestinnän vuorovaikutus ryhmässä.....	7
2.3	Palaute osana viestintää	7
3	VIESTINNÄN MERKITYS RAKENNUSYRITYKSISSÄ	9
3.1	Työjohdon rooli.....	10
3.2	Työntekijät osana viestintää	12
4	TYYPILLISET ONGELMAT	13
4.1	Havaittuja ongelmia	13
4.1.1	Yrityksen työhyvinvointi.....	13
4.1.2	Sisäisen viestinnän kehittäminen	14
4.2	Asiakastyytyväisyys.....	14
4.3	Kyselytutkimus	14
5	RATKAISUJA RAKENNUSYRITYKSEN VIESTINNÄN ONGELMIIN.....	18
5.1	Säännölliset kokoukset	18
5.2	Työmaiden aikataulutus ja tunti- ja vuorokauden uudistus	19
5.3	Työntekijöiden rekrytointi	19
6	YHTEENVETO.....	20
7	POHDINTA.....	21
	LÄHTEET	22
	LIITE 1: KYSELYLOMAKE.....	23

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheen sain aikaisemmista työkokemuksistani ja koulun projektin aikana. Havaittiin puutteita viestinnän kulkemisesta ja sen toimivuudesta. Työskentelin kesän ajan eräässä yrityksessä, jonka pohjalta kokosin opinnäytetyöni. Töissä ollessani pyysin luvan saada tehdä opinnäytetyöni heille ja kehittää yrityksen viestinnän osuuksia. Kyseisen yrityksen nimeä en halua tuoda esille opinnäytetyössäni.

Opinnäytetyön tavoitteena on tuoda esille, kuinka myös pienillä asioilla on merkitystä viestinnän suhteen ja kuinka sisäistä ja ulkoista viestintää voidaan parantaa rakennusyrityksessä. Tässä opinnäytetyössä käsitellään myös työmaiden viestintää, työnjohdon ja työntekijöiden välistä viestintää, sekä asiakkaiden ja yrityksen välistä viestintää.

2 VIESTINNÄN TEORIAA

Viestintä on vuorovaikutusta, joka voi olla sanallista tai sanatonta viestintää. Sanallisen viestintää kuuluu puhe- ja kirjoitusviestintä. Sanattomaan viestintään kuuluu eleet, ilmeet tai visuaalinen ilmaisu. "Viestintä" sana suomen kieleen tulee venejään kielestä sanasta "vest". Viestintään vaikuttaa monenlaiset tekijät, kuten ihmiset, ympäristö, kulttuuri, ihmisten omat kokemukset, tottumukset, asenteet ja asiaan liittyvä tapaus. "Viestit ja niiden sanomat kulkevat työpaikalla, verkossa, kotona, harrastuksissa ja vapaa-ajalla" (Juholin, 2009, s. 11.) Viestinnän osa-alueita käsitelty (kuva 1).



Kuva 1. Viestinnän osa-alueita (Korhonen ja Rajala 2011)

Viestintä on laaja aiheinen sana, joka käsittää monta eri osa-aluetta, joten se on vaikeasti selitettävä asia. Leif Åberg (2000) määrittelee viestinnän näin: "Viestintä on prosessi, tapahtuma, jossa merkityksen antamisen kautta tulkitaan asioiden tilaa ja jossa tämä tulkinta saatetaan muiden tietoisuuteen vuorovaikutteisen, sanomia välittävän verkoston kautta" (Sirikka Kortetjärvi-Nurmi, 2011, s. 23.)

2.1 Sisäinen ja ulkoinen viestintä

Sisäisen viestinnän toimivuus täytyy olla kunnossa, jotta ulkoinen viestintä toimii myös. "Sisäinen viestintä on pääosin henkilöstöviestintää" (Siukosaari, A 2002.) Sisäisen viestinnän alueita on tiedonkulkua ja vuorovaikutusta muiden ihmisten kanssa, joita voi kasvotusten ja sähköisesti hoitaa. Se on joko virallista tai epävirallista. Sisäisen viestinnän onnistuminen, kuten myös sen epäonnistuminen, näkyvät organisaation toiminnassa ja ilmapiirissä (Männistö, S 2012.) Sosiaalinen media on kasvattanut viestinnän mahdollisuuksia ja tehostaneet sitä. Sisäinen viestintä luo siis pohjan koko organisaation toiminnalle. (Piha, K 2014.)

Sisäinen viestintä tarkoittaa yrityksen sisällä tapahtuvaa viestintää mm. tehdään töitä yhdessä, puhutaan asioista keskustellen, luodaan yhteishenkeä, viestien eteneminen johdolta työntekijöille. Toimiva sisäinen viestintä motivoi työntekijöitä ja sitouttaa heitä työhönsä. (Piha, K 2014.)

Ulkoinen viestintä on tiedottamista, joka on suunnattu ulospäin. Siukosaari käsittelee ulkoisen viestinnän näin; ”Ulkoinen viestintä tiedottaa työyhteisön asioista ulospäin, muun muassa yrityksen sidosryhmille ja asiakkaille” (Siukosaari, A 2002.) Se myös rakentaa yrityksen toiminta kuvaa ulospäin. Ulkoisella viestinnällä samalla lisätään muiden ihmisten tietoisuutta yrityksen toiminnoista. Sosiaalisilla medioilla kanavoidaan ulkoista viestintää. Yrityksen nettisivut kertovat paljon yrityksen imagosta ja toiminnoista.

2.2 Viestinnän vuorovaikutus ryhmässä

Viestintä voidaan nähdä myös vuorovaikutuksella, joka toteutuu yksilöiden, ryhmien tai erinlaisten systeemien välillä. Vuorovaikutus ”käynnistää” ryhmän toiminnat. Ryhmätyöskentely on nykyisin yleisempää työelämässä. Työskentely ryhmässä vaatii viestinnän osaamista. ”Ei ole viestintää ei ole organisaatiota”. Jokaiselle ryhmässä työskentevällä tulisi antaa oikeus omille näkemyksilleen, mutta myös osata kuunnella muiden näkemyksiä. Tavoitellaan yhdessä yhteistä päämäärää ja toivottua lopputulosta. Viestintä ja tiedottaminen ovat yhteisöviestintää. Viestintä eroaa tiedottamisesta kuitenkin siten, että se on vuorovaikutteista ja kaksisuuntaista. (Sirke, L.-A.; & Minna, K.-R. 2007.)

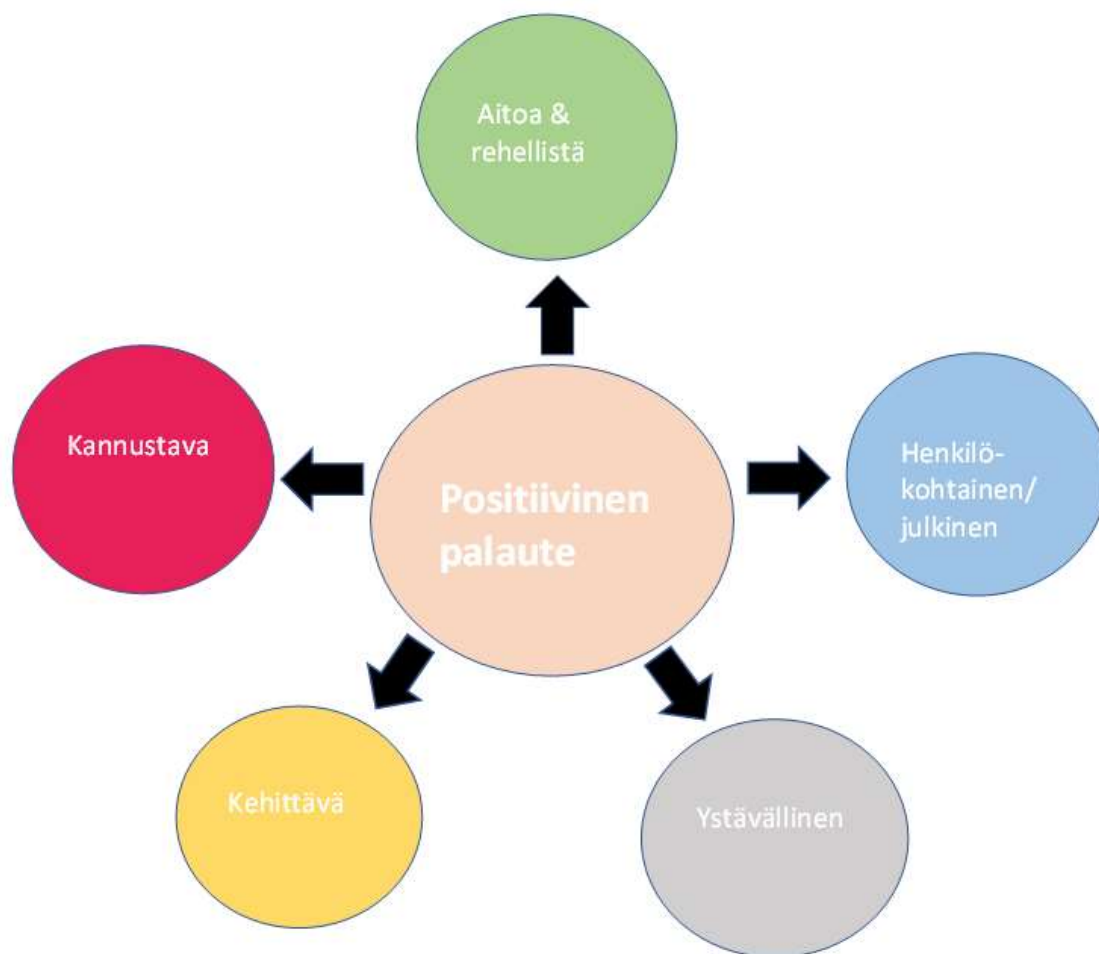
2.3 Palaute osana viestintää

Palautteessa on aina vähintään kaksi osapuolta eli palautteen antaja ja palautteen vastaanottaja. Palauteella voidaan vahvistaa toisen osapuolen onnistumista tai pyritään vaikuttamaan osapuolen tekemistä kehittävästi tai parantavasti. Palautteen antaminen pitäisi tapahtua rakentavasti, jotta palautteen asiaa voitaisiin kehittää. Kriittisellä ja negatiivisella palautteella ei yleensä saada mitään hyvää aikaan. Välttämättä viesti ei mene silloin perille saakka. Se miten annamme palautteen toiselle osapuolelle vaikuttaa siihen, miten toinen osapuoli sen ymmärtää ja muuttaako hän omaa toimintaansa toivottuun suuntaan palautteen myötä.

”Palaute on myös olennainen osa oppivan organisaation toimintaa, ja palautteen avulla saadaan lisäksi jatkuvaa tietoa organisaation onnistumisista ja epäonnistumisista.” (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011.) Palautteen vastaanottaminen vaatii myös taitoa. Jokainen, joka antaa palautetta toiselle tulisi myös osata ottaa itse palautetta vastaan. Eli on tärkeä miettiä palautteen antamista, miten itse haluaisin palautteen saada tai kokea. Millainen olisi hyvä palaute, jolla kehittäisin itseäni ja toimintatapojani?

Alla oleva kuva kertoo, minkälaista palaute tulisi olla positiivisella tavalla. Positiivinen palaute on toivotusti aitoa, rehellistä, henkilökohtaista tai julkista, kannustavaa, kehittävä ja ystävällistä. Jos näin

muistaa antaa palautetta työntekijälle niin varmasti hän korjaa toimintapojaan, koska positiivisella palautteen antamisella on hyvä vaikutus (kuva 2).



Kuva 2. Positiivinen palaute (Tervahauta, 2018-10-4)

3 VIESTINNÄN MERKITYS RAKENNUSYRITYKSISSÄ

Jokaisessa yrityksessä on jatkuvasti viestintää esim. puheena, erilaisina teksteinä, verkostoissa ja henkilökohtaisesti. Viestinnän avulla tuodaan esille yrityksen toimivuus, arvot ja visiot. Yhteistyö, asiakastyytyväisyys ja viestinnän tärkeys korostuu rakennusyrityksissä.

Lähtökohaisesti yrityksen sisäinen viestintä täytyy olla kunnossa, muuten ulkoinen viestintä on vaikeampaa. Työhyvinvointi vaikuttaa viestinnän laatuun. Viestintä on joka päivä läsnä toimivassa rakennusliikkeessä. Ilman toimivaa viestintää työt eivät etene, sillä onnistunut viestintä edellyttää sitä, että viesti kulkee jokaiselle työntekijälle perille saakka. Toimiva sisäinen viestintä tuo luotettavuutta, tehokkuutta ja toimivuutta työntekijöiden ja työnjohdon kesken, sekä mahdollisesti uusia työntekijöitä yritykseen. "Yritykset, joissa työntekijät ovat sitoutuneimpia, tehdään kaksi ja puoli kertaa enemmän tuottoa kuin niissä, joissa sitoutuminen on matalaa" (Piha, K 2014.)

Yrityksen ulkoinen viestintä tapahtuu pääsääntöisesti sähköisesti, mutta myös tilaajan kanssa on hyvä päästä keskustelmaan kasvotusten. Tällöin voi syntyä parempi kuva yrityksen toiminnoista. Jokainen kuitenkin tulkitsee tekstiä omalla tavallaan. Rakennushankkeen alkaessa olisi hyvä tarkastaa, mitä viestimisen ominaisuuksia löytyy YSE1998 mukaan.

Rakennustyömaalla tulisi viestiä eri vaiheessa YSE1998 mukaan:

- 5§ Työaikataulu
- 7§ Yhteistoiminta
- 10§ Urakoitsijan laadunvarmistus kohta 1 ja 2
- 11§ Urakoitsijan laadunvalvonta
- 13§ Sopimusasiakirjojen keskinäinen pätevyysjärjestys
- 43§ Muutostyövelvollisuus
- 44§ Rakennussuunnitelman muuttamisen vaikutus urakkahintaan ja urakka-aikaan
- 46§ Lisätyöt
- 63§ Urakkaneuvottelu
- 66§ Työmaakokoukset
- 69§ Säädösten edellyttämät tarkastukset, kohta 2 (Kuva 3).

TYÖN TOTEUTUS JA YHTEISTOIMINTA

5 § Työaikataulu

1. Työmaan johtovelvollisuuksista vastaava urakoitsija laatii yhteistyössä muiden urakoitsijoiden ja tilaajan kanssa työmaan työaikataulun, jossa esitetään työvaiheiden ja niiden edellyttämien hankintojen keskinäinen suoritusjärjestys ja eteneminen siten, että kaikki urakoitsijat ja asiantuntijat voivat tahdistaa tehtäväänsä sen mukaisesti.

7 § Yhteistoiminta

1. Urakoitsijan on tiedottamalla, sopimalla ja muulla yhteistoiminnalla tilaajan ja muiden urakoitsijoiden kanssa varmistettava rakennustyön sujuva ja turvallinen suoritus sekä järjestettävä ja suoritettava työnsä siten, että ne eivät tarpeettomasti häiritse tilaajan tai muiden urakoitsijoiden töitä samalla rakennustyömaalla. Ellei näistä muista töistä ole ilmoitettu kaupallisissa asiakirjoissa, niistä tulee sopia urakoitsijan kanssa erikseen.

Kuva 3, YSE1998 viestintää. (YSE1998)

3.1 Työjohtoon rooli

Johtaminen ja viestintä ovat erottamaton käsite. Jos mittamiehen merkittävin työkalu on mitta, niin työjohtoon merkittävin ”työkalu” on suu ja kirjoitustaito. Työnjohto tehtävissä täytyy viestittää asioita eteenpäin mm. työntekijöille, esimiehelle ja asiakkaille, joten kommunikaatiokyvyt ovat tärkeitä. Kuuntelemisen taito korostuu ennestään työnjohto tehtävissä. Työhön perehdyttäminen kuuluu työjohtoon tehtäviin. Työjohtaja on työyhteisön ”pää” viestijä, sillä työnjohtaja vaikuttaa omilla toimillaan työn sujuvuuteen, tuottavuuteen, tehokkuuteen, työntekijöiden viihtyvyyteen ja heidän sitoutumiseen. YSE1998 mukaan työnjohtaja, joka johtaa rakennustyötä ja vastaa sen suorittamisesta rakennuslain ja -asetuksen sekä rakentamismääräysten mukaisesti (kuva 4).

4 §

Työmaan johtovelvollisuudet

1. Työmaan johtovelvollisuuksista vastaa pääurakoitsija. Nämä velvollisuudet koskevat kaupallisissa asiakirjoissa nimettyjä urakoita ja hankintoja. Ellei pääurakoitsijaa tai muuta työmaan johtovelvollisuuksista vastaavaa ole kaupallisissa asiakirjoissa nimetty, näistä velvollisuuksista vastaa tilaaja.

2. Mikäli kaupallisissa asiakirjoissa ei ole toisin sanottu, työmaan johtovelvollisuuksiin kuuluvat seuraavat velvollisuudet:

- a) työmaan hallinto, yleisjohto ja vastaavan työnjohtajan asettaminen;
- b) lainsäädännön tarkoittamat päätoteuttajan velvollisuudet kuten 57 § 1. momentin mukaisten työsuojeluvierokkaiden hoitaminen;
- c) työmaan työaikataulun laatiminen;
- d) työmaan töiden järjestely ja yhteensovitus;
- e) työmaan vakuuttaminen 38 §:n mukaisesti.

TYÖNJOHTO

56 §

Urakoitsijan työnjohto

1. Työmaan johtovelvollisuuksista vastaavalla urakoitsijalla tulee olla rakennustyömaalla vastaava työnjohtaja, joka johtaa rakennustyötä ja vastaa sen suorittamisesta rakennuslain ja -asetuksen sekä rakentamismääräysten mukaisesti.

2. Jokaisella urakoitsijalla tulee olla urakasuoritustaan varten riittävä ja ammattitaitoinen työnjohto sekä työn toteuttamisen ajaksi nimettynä sellainen työn suorittamisesta vastuussa oleva henkilö, joka hallitsee sopimuksen alaisen tehtävän ja jolle tilaaja tai hänen edustajansa voi antaa urakasuoritusta koskevia määräyksiä yhtä pätevästi, kuin jos määräykset olisi annettu suoraan urakoitsijalle. Tehtävään asetetusta henkilöstä on urakoitsijan viipymättä kirjallisesti ilmoitettava tilaajalle. Urakoitsijan edustajan tulee olla tilaajan tavoitettavissa ja aina tarvittaessa työmaalle saatavissa.

Kuva 4, YSE1998 Työmaan johtovelvollisuudet & Työnjohto (YSE1998)

On hyvä huomioida, että johtamisen viestintään kuuluu kertoa yrityksen mahdollisista tavoitteista, tuotoista, mahdollisista tulevista muutoksista ja uusista suunnitelmista. Palautteen antaminen työntekijöille on tärkeää työjohtoon tehtävissä, sekä palautteen vastaanottaminen. Se luo luotettavuutta työntekijöiden ja työjohtoon välille ja samalla kehittää itseään ja työntekijöitä. Palaute tulee antaa rakentavasti, vaikka olisi negatiivisesta palautteesta kyse. Jotkut työntekijät voivat kuormittua liiallisesta viestinnästä, joten jokainen työntekijä täytyisi kohdata yksilönä. Ammatillinen käyttäytyminen työjohto tehtävissä on tärkeää. Täytyy pystyä pitämään työ- ja ihmissuhteet riittävän etäällä toisistaan. Työnjohtajan tehtävät eivät ole pelkästään ”tekniisiä” vaan enemmänkin ihmisten johtamista työhön. Vaikuttaminen ja puhe ovat johtajan arkea. Vaikuttamista luodaan tyylillä ja asenteella.

Hyvä työnjohtaja rakentaa luotettavuutta ja osoittaa luottavansa työntekijöihin. Hyvä luotettavuus luo työn tehokkuutta ja parantaa työilmapiiriä. Inspiroiva työnjohtaja tehostaa työntekijöiden työtahokkuutta. Jokainen työntekijä tulisi kohdata yksilönä, sillä kaikki ihmiset eivät ole samanlaisia. Kaikille ei voi sanoa ihan mitä vain, joten hyvä johtaja osaa kommunikoida erinlaisten ihmisten kanssa. Johtajan tulisi aina toimia esimerkkinä muille (kuva 5).



Kuva 5. Hyvä johtaja (Tervahauta 2018-11-11)

3.2 Työntekijät osana viestintää

Työntekijän rooli viestinnän osalta on yhtä tärkeää, kuin työnjohdon. Työntekijän tulisi kuunnella tarkasti annettuja ohjeita, tulla kuulluksi ja myös itse kommunikoida asioista työnjohdolle. Pelkäämään viestiminen ei ole työnjohtajan tehtävä, vaan myös työntekijän. Työntekijöiden tulisi viestiä toisten työntekijöiden kanssa, jotta työt etenevät, tulosta syntyy ja työilmapiiri kasvaa. Jokainen työntekijä vaikuttaa omalla käytöksellään työilmapiiriin. Viestintä työntekijöiden kesken lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta työntekijöille ja samalla luo organisaatiokulttuuria työyhteisössä.

4 TYYPILLISET ONGELMAT

Isoimmaksi ongelmaksi rakennusliikkeen viestinnässä asettaisin tiedonkulun etenemisen, viestien epäselvyyden ja väärin ymmärrykset. Tiedonkulun etenemisen ongelma johtuu yleensä siitä, että yritys ei saa tarvittavia tietoja asiakkaalta ajoissa. Lisäksi kommunikointi ei toimi yrityksen sisällä toimivien työntekijöiden kesken. Kyseisestä tiedonkulun katkeilusta on tehty useita tutkimuksia ja niiden parannuskeinoja on kehitetty esim. erinlaisilla ohjelmistoilla. Tietojen hidas kulku aiheuttaa muutoksia työmaan aikataulussa ja jopa ylimääräisiä kustannuksia. Esimerkiksi jos tulee muutoksia asunnon seinien värien suhteen kesken työmaan ja vanhojen tietojen mukaan on tilattu jo seiiniin kuuluvat maalit. Tiedon kulku ei tavoita tarpeeksi ajoissa ja tilatut maalit saapuvat työmaalle, tällöin voidaan menettää turhaan rahaa ja vain siksi, ettei viesti kulkenut tarpeeksi ajoissa. Viestejä kirjoittaessa tulisi aina tarkistaa, että asian ymmärtää viestistä. Aikaisemman työkokemukseni perusteella olen huomannut, että monet rakennusliikkeen lähettämät urakkatarjouspyynnöt ovat olleet mielestäni sekavia, ne ovat olleet puutteellisia ja niiden tavoitteiden ymmärrys on ollut vaikeaa.

4.1 Havaittuja ongelmia

Kun tarkastelin opinnäytetyön kohteena olevan yrityksen viestintää, huomasin, että ongelmia oli kommunikaation puutteissa työnjohtajien välillä. Heidän väliset suhteet olivat hieman riitaiset. Työntekijöiden puolelta havaitsin epäluuloa toisia työntekijöitä kohtaan. Työmaiden aikatauluttamista ei oltu konkreettisoitu pitkään aikaan, eli aikatauluttaminen oli vain suullista. Työntekijöiden on vaikea motivoitua työhönsä, jos aikataulu on vain suullisesti esitetty. Työjohtoharjoittelussa ymmärsin, kuinka iso vaikutus omalla auktoriteetilla on ja työntekijöiden arvostusta työnjohtoa kohtaan on tärkeää. Sukupuoli ja henkilökohtaiset asiat eivät saisi vaikuttaa työpaikalla. Hyvät käytöstavat unohtuvat monelta ihmiseltä työelämässä, siihen kannattaisi jokaisen paneutua henkilökohtaisesti. Mielestäni toimivassa yrityksessä täytyy olla työhyvinvointi kunnossa. Ellei se ole niin ei yritys kauan pysy pystyssä.

4.1.1 Yrityksen työhyvinvointi

Työhyvinvointi on tärkeä osa-alue toimivassa yrityksessä. Työntekijöiden ja työjohton vastuulla on työhyvinvointi. Sitä täytyy kehittää ja ylläpitää yhdessä. Työpaikalla olisi tärkeää jokaisen työntekijän voida hyvin. Työterveyshuolto on myös suuressa asemassa työhyvinvointia.

Järjestin kokouksen tutkimuksen kohteena olevassa yrityksessä ja esitin siellä kysymyksen, että "miksi ei investoida työhyvinvointiin, koska se vaikuttaa kilpailukykyyn, tuottavuuteen, tehokkuuteen, asiakastyytyväisyyteen, taloudelliseen kasvuun, työntekijöiden vaihtuvuuteen, sairauspoissaoloihin ja tapaturmiin". Mielestäni hyvinvoiva työntekijä hoitaa työnsä hyvin ja moitteemattomasti.

Kun työyhteisössä voidaan hyvin, voidaan todeta, että luottamus kasvaa, puhalletaan ns” yhteen hiileen”, positiivisen palautteen anto lisääntyy ja uskalletaan puhua ongelmista ilman riitoja. Hyvinvoiva työntekijä kokee itsensä tarpeelliseksi, vastuuntuntoiseksi, motivoituneeksi työhönsä. Itsekkin voin samaistua tähän lauseeseen.

4.1.2 Sisäisen viestinnän kehittäminen

Hyvä kommunikaatio ja viestintä pelastavat monesta ongelmasta. (Kaasalainen, 2017.) Jokainen kokee kommunikoinnin toisen osapuolen kanssa omalla tavallaan. Eleitä ja puhetta ymmärretään erillä tavoilla, eli ei voida sanoa, että kaikki varmasti ymmärtävät asian samallatavalla ja myös tulkitsevat sen niin. Toki eleillä saadaan parempi tulkinta viestin ymmärtämiseksi. Yrityksessä yleensä tavoitellaan yhdessä parempaa tuottoa ja tehokkuutta, tähän ei onnistu, jos työyhteisö ei pysty kommunikoimaan keskenään. Ihmissuhteet ovat vaikea käsite ja niiden ylläpitämiseen tarvitaan aina kaksi osapuolta. Jos tilanne kärjistyy niin pahaksi, ettei osapuolet voi enään kommunikoida keskenään kannattaa asiaa yrittää ensin sovittelua ulkopuolisen kanssa, sen jälkeen hoitaa asiat muuta kautta. Paremmen kommunikaation saamiseksi täytyy nähdä myös toisenkin osapuolen tilanne.

4.2 Asiakastyytyväisyys

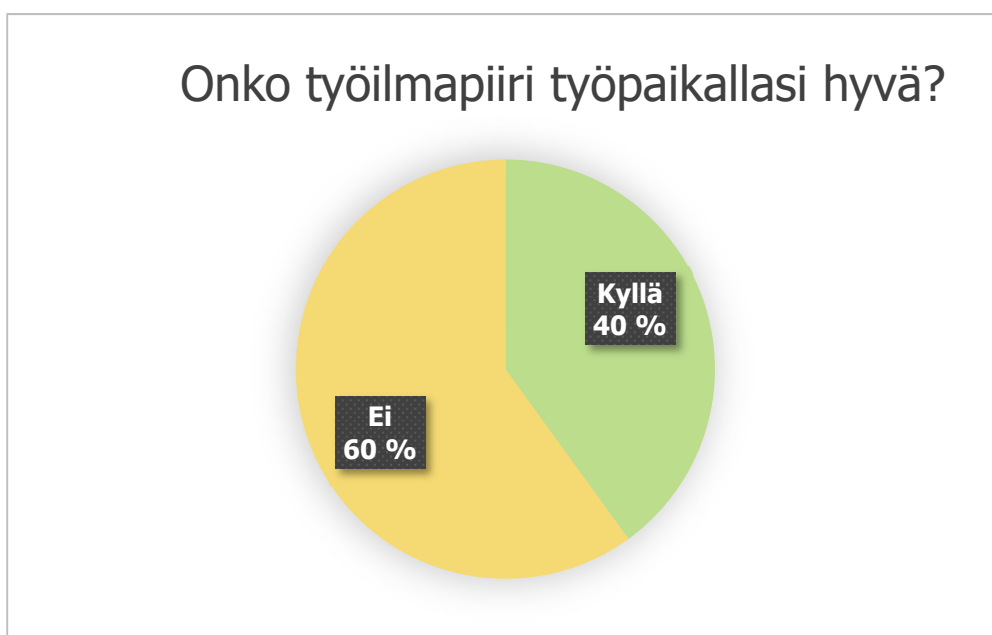
Asiakastyytyväisyys on tärkeää rakennusliikkeessä. Ilman asiakkaita ei ole töitä. Hoidin paljon yrityksen ja asiakkaiden välisiä viestintöjä, joko sähköisesti tai kasvotusten. Mielestäni parhaimman kuvan sain annettua kasvotusten. Asiakastapaamisissa huomasin, että osasin havaita, mitkä asiat ovat tärkeitä juuri heille, eli missä asioissa kannattaa kiinnittää erityisen paljon huomiota. Oliko se sitten siisteys, aikataulut tai jokin muu. Kun otin asiakkaisiin yhteyttä, mietin ennen sitä, miten haluaisin kuulla asian, jos olisin asiakkaana. Työssä ollessani erimiellisyksiä syntyi yrityksemme ja asiakkaiden välillä, mutta asiat saatiin ratkaistua kaikkien osapuolten hyväksi. Kun asiakas on tyytyväinen palveluunsa, hän suosittelee todennäköisesti yritystä muille ja ostaa palvelua uudestaan.

”Nopea yhteydenotto asiakkaisiin vaikuttaa hyvältä asenteelta”. Näin minulle sanoi eräs asiakas. Tässäkin asiassa täytyy olla hyvät käytöstavat muistissa. Olisi hyvä muistaa, että asiakas on ostamassa sinulta työtä, joten käytöstavat kuntoon. Ripeä toimiminen asiakkaiden suuntaan antaa hyvän kuvan.

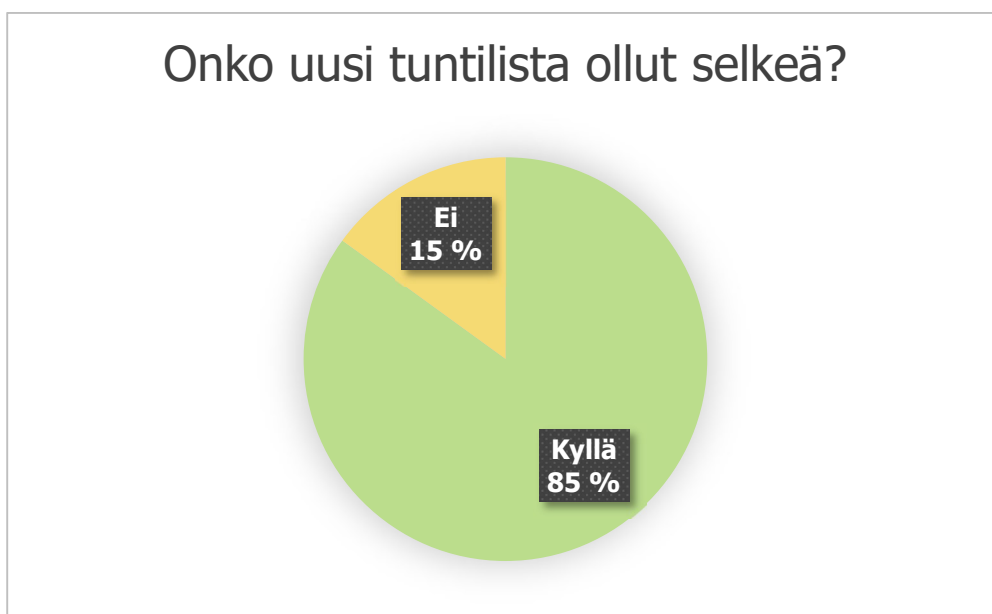
4.3 Kyselytutkimus

Opinnäytetyössä tavoitteena oli selvittää yrityksen viestinnän ongelma kohdat, jonka vuoksi laadin kyselylomakkeet. Kyselylomakkeet on suunnattu yrityksen omistajille ja työntekijöille. Kyselylomakkeiden välillä on kuukausi väliä seuraavaan kyselyyn, jotta nähdään, onko muutosta tapahtunut. Kyselylomakkeiden avulla saadaan selville työyhteisön viestinnän ongelma kohdat. Tein kyselyt paperisena lomakkeena. Liitteissä esimerkki kyselylomakkeesta (LIITE 1). Osa kysymyksistä ja niiden vastauksista olen koontanut kaavioita, vastaustuloksien perusteella. Kaikkia kysymyksiä ja vastauksia en tuo julki opinnäytetyössäni.

Ensimmäisessä lomakekyselyssä kysyin, onko työilmapiiri työpaikallasi hyvä? Vastanneista 60 % oli sitä mieltä, että työilmapiiri ei ole hyvä (kuva 6). Tätä lähdettiin korjaamaan välittömästi erilaisin keinoin. Luvussa viisi kuvaan tarkemmin viestinnän kehittämisen keinoja. Kysyin kuukauden päästä uudestaan, onko työilmapiiri parantunut kuluneen kuukauden sisällä, niin 75 % vastanneista oli sitä mieltä, että työilmapiiri on parantunut kuukauden sisällä (kuva 9). Kyselyyn vastanneiden perusteella uusi tuntilista on ollut selkeä 85 % mielestä (kuva 7). Tuloksien perusteella voisi sanoa, että jokainen haluaisi enemmän palautetta työstään, vain 20 % oli eri mieltä. Vastanneista 65 % oli sitä mieltä, että on tyytyväinen nykyiseen työtehtäväänsä, joten tähän asiaan ei tarvinnut tehdä muutoksia (kuva 11 & 10). Viikkopalaverit ja kokouksien merkitys korostuvat merkittävästi ja kyselyyn vastanneet ovat kaikki sitä mieltä, että niillä on ollut merkitystä (kuva 8).

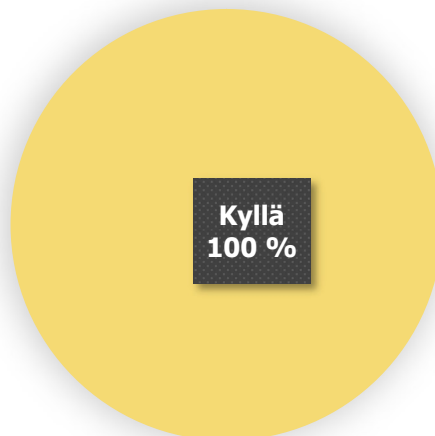


Kuva 6. Työpaikan ilmapiiri (Tervahauta 20118)



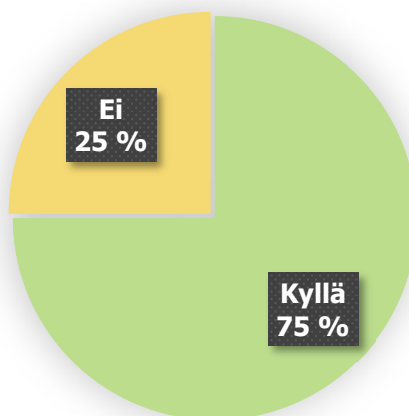
Kuva 7. Uusi tuntilista (Tervahauta 2018)

Onko kokouksilla ja viikkopalavereilla ollut merkitystä?



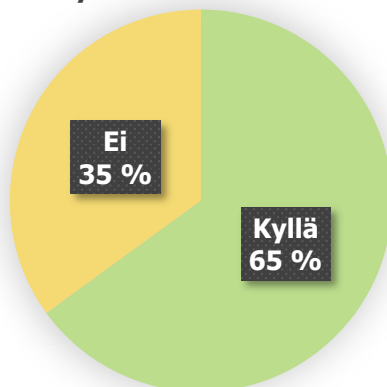
Kuva 8. Kokoukset ja viikkopalaverit (Tervahauta 2018)

Onko työilmapiiri parantunut viimeisen kuukauden aikana?



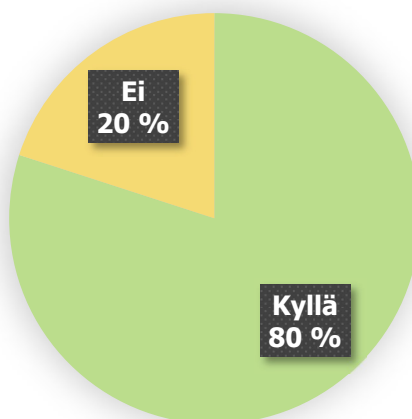
Kuva 9. Työilmapiirin paraneminen (Tervahauta 2018)

Oletko tyytyväinen nykyiseen
työtehtävääsi?



Kuva 10. Työtehtävään tyytyväisyys (Tervahauta 2018)

Toivotko saavasi enemmän palautetta
työstäsi?



Kuva 11. Palautteen saaminen (Tervahauta 2018)

5 RATKAISUJA RAKENNUSYRITYKSEN VIESTINNÄN ONGELMIIN

Havaittuja ongelmia poistettiin kehittämällä toimintatapoja heti ongelmien ilmennettyä. Kysely tuloksista oli paljon hyötyä, sillä niistä huomasin mihin erityisesti kannattaa paneutua. Halusin järjestää säännölliset kokoukset yrityksen omistajien kesken, uudistin tuntilistauksen ja työmaiden aikataulutuksen, pidin työntekijöille kehittäviä palavereja, perehdytin työntekijöitä työhön, rekrytoin uusia työntekijöitä eri taholta ja yritin parantaa työilmapiiriä, sekä työhyvinvointia yrityksessä.

5.1 Säännölliset kokoukset

Yrityksessä on ennen pidetty säännöllisesti kokouksia, mutta omistajien vaihdettua käytäntö on jäänyt vähemmälle. Valmistelin kokouspöytäkirjat valmiiksi ja kutsuin hyvissä ajoin yrityksen omistajat paikalle. Toimin kokouksien sihteerinä ja puheenjohtajana. Pidimme kokouksia kaksi kertaa kuukaudessa. Alla on ote kokouksen asialistasta (kuva 12).

YRITYS

Kokous nro

Aika

Paikka

|

Osallistujat

Käsiteltävät asiat

1. Kokouksen avaus
2. Työmaiden tilanteet, aikataulussa?
3. Työmaiden päättymiset ja alkavat työmaat
4. Tuntilistan täyttö
5. Työilmapiiri
6. Muut asiat
7. Seuraava kokous
8. Kokouksen päättäminen

Kuva 12. Kokouksen asialista (Tervahauta, 2018-5-30)

5.2 Työmaiden aikataulut ja tuntilistan uudistus

Yrityksellä ei ollut mitään aikataulu ohjelmaa, joten toteutin työmaiden aikataulutuksen käyttäen excel-ohjelmistoa. Tein myös viikkokohtaisen aikataulutuksen jokaisesta meneillään olevasta työmaasta. Viikkokohtaisessa aikataulussa näkyi päivät, työmaan kestot, työntekijöiden nimet, jotka ovat työmaalla ja kuinka kauan heidän työnsä kestää kyseisellä työmaalla ja sekä jos tehtäviin tulee muutosta. Sain positiivista palautetta tekemästani aikataulusta. Tässä opinnäytetyössäni en tuo esille tekemiäni työmaa aikatauluja.

Tuntilistan uudistaminen oli tarpeellista, koska edellinen tuntilista oli hieman puutteellinen. Lähdin miettimään mitkä asiat ovat tarpeellisia, esim. laskutuksien, asiakkaiden kannalta jne. Halusin että uudesta tuntilistasta tulisi helppokäyttöinen. Jokainen työntekijä saivat valita haluavatko tuntilistan sähköisessä muodossa vai paperisenäversiona. Useimmat työntekijät halusivat paperiversiosta. Uudessa tuntilistassa on työntekijän nimi, päivämäärät, tunti määrät, työnkuvaus jokaisella päivällä, matkareitti, mk(matkakorvaus), km(kilometrikorvaus) ja pvr(päiväraha).

5.3 Työntekijöiden rekrytointi

Työntekijöiden hakeminen on vaikeaa. On helpompi mielestäni etsiä töitä, kun etsiä sopivaa työntekijää tehtävään. Työharjoittelun ohella pääsin myös rekrytoimaan yritykseen uusia työntekijöitä. Selasin ensin kaikki netti ilmoitukset läpi, joista muutaman pyysin haastatteluun. Otin yhteyttä suoraan ammattikouluopettajaan ja kysyin, olisiko jollakkin opiskelijalla vielä tarve kesätöihin. Opettaja suosittelee minulle erästä opiskelijaansa ja palkkasimme hänet meille kesäksi töihin. Kesän aikana tuli tilanne työmaalle, minne nopeasti tarvittiin enemmän työntekijöitä, joten olin yhteydessä vuokrapalveluihin. Vuokrapalveluiden kautta on helppo ottaa lyhyeksi ajaksi työntekijä töihin tai koko työmaan ajaksi.

Haastatelussa halusin luoda itsestäni ja yrityksessä hyvän kuvan. Itse en ole aikasemmin päässyt pitämään työhaastattelua, joten halusin saada tästä tilaisuudesta paljon irti. Valmistelin etukäteen kysymykset huolella, kysyin neuvoa muilta ja mietin omia aikaisempia haastattelukokemuksiani. Pidin haastatteluja viisi kappaletta, joista yksi oli suora puhelinhaastattelu. Tässä opinnäytetyössäni en tuo esille kyseisiä haastattelu kysymyksiä ja toimintoja.

6 YHTEENVETO

Yrityksen sisäinen viestinnän kehittäminen suunniteltiin havaittujen ongelmien perusteella. Yritykselle luotiin viestinnän kehitysehdotukset ja ne otettiin käytäntöön. Uusien toimintamallien käyttö on ollut sujuvaa ja helppoa, esimerkiksi uusien tunti-listan täyttö on mieleisempää työntekijälle, sekä helpommin ymmärrettävää palkanlaskijalle ja työjohdolle. Kokouksien pitämisellä oli suuri merkitys, jopa pelkästään kokouksien pitäminen paransi työilmapiiriä työnjohtajien välillä. Kyselyiden perusteella myös voidaan todeta, että kokouksilla on ollut positiivista merkitystä. Kaikista eniten huomasin kehitystä, kun saatiin työyhteisön työhyvinvointi kuntoon. Työhyvinvointia parannettiin enimmäkseen keskustelemalla kasvokkain ongelmista. Ihmissuhteet vaikuttavat suuresti viestinnän toimivuuteen rakennusosalalla.

7 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia, millä tasolla yrityksen ulkoinen ja sisäinen viestintä on, sekä kehittää enimmäkseen sisäistä viestintää. Opinnäytetyössäni oli vaikea alussa rajata viestinnän osa-alueita, koska viestintä on laaja käsite. Viestinnästä löytyy paljon tietoa kirjoista ja internetistä.

Pohdin ennen raportoinnin aloittamista, että mitä asioita haluan työssäni tuoda esille. Osan tutkimistani ja kehittämistäni asioista halusin jättää pois, koska ne ovat ainoastaan yrityksen käyttöön. Nämä asiat, mitkä tuon esille opinnäytetyössäni ovat mielestäni tärkeitä asioita viestinnän näkökulmasta. Kaikista tärkeimmäksi asiaksi katsoisin työhyvinvoinnin ja asiakastyytyväisyyden. Tavoitteena oli kehittää yritykselle selkeitä ja toimivia kehittämisen malleja viestinnän suhteen.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöni aihe oli todella kiinnostava, opettavainen ja kehittävä. Uskon, että tästä työstä saan työelämäni paljon apua. Toivon, että viestintää pidettäisiin tärkeänä osana työtä. Paljon on asioita, jotka vaikuttavat hyvään viestintään, mutta ihmissuhteet ja käytöstavat vaikuttavat myös rakennusallalla.

LÄHTEET

JUHOLIN, Elisa. 2006. Communicare! Viestintä strategiasta käyttöön. Porvoo: Elisa Juholin ja Infroviestintä Oy.

Kaasalainen, Kai. Leadershi, foresight & insight Johtajuus.net. [verkkoaineisto]. 2017, [viitattu 2018-10-19].
Saatavissa: <https://johtajuus.net/johtajuus-on-tasapainolaji/>

KORTEJÄRVI-NURMI, Sirkka, KURONEN, Marja-Liisa, OLLIKAINEN, Marja. 2002. Yrityksen viestintä. Helsinki: Edita Prima Oy

Lohtaja, S. & Kaihovirta- Rapo, M. 2007. Tehoa työelämän viestintään puhu kuulijalle, kirjoita lukijalle. Helsinki: WSOY.

Männistö, S. YRITYKSEN SISÄISEN VIESTINNÄN KEHITTÄMINEN. Tampereen ammattikorkeakoulu. [opinnäytetyö]. 2012 [viitattu 2018-11-15].

Saatavissa: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/47130/Mannisto_Sanna.pdf.PDF?sequence=1&isAllowed=y

PIHA, K.Sisäinen viestintä- käärmettä pyssyyn. [verkkoaineisto]. 2014. [viitattu 2018-11-15].

Saatavissa: <https://www.slideshare.net/EllunKanat/kirsi-piha-sisinen-viestint-krmett-pyssyyn>

Sirke, L.-A.;& Minna, K.-R. 2007. Sanoma Pro Oy.

SIUKOSAARI, A 2002. Yhteisviestinnän opas. Helsinki: Tietosanoma Oy.

SIUKOSAARI, A. 1999. Yhteisviestinnän opas. Helsinki: Hakapaino

YSE. 1998. Rakennusurakan yleiset sopimusehdot YSE 1998. Rakennustieto

LIITE 1: KYSELYLOMAKE

1. Onko yrityksen ulkoinen viestintä parantanut?
 - a) Kyllä
 - b) Osittain
 - c) Ei

2. Onko yrityksen työilmapiiri parantunut?
 - a) Kyllä
 - b) Osittain
 - c) Ei

3. Onko yrityksen työn tuottavuus parantunut?
 - a) Kyllä
 - b) Osittain
 - c) Ei

4. Onko työnjohtajien ja työntekijöiden välinen kommunikointi parantunut?
 - a) Kyllä
 - b) Osittain
 - c) Ei

5. Onko kokouksilla ollut merkitystä?
 - a) Kyllä
 - b) Ei

Jos vastasit kyllä, niin kerro omin sanoin mitä merkitystä kokouksilla on ollut?

- a)