

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

2021

Elina Kääriäinen

# SISÄISEN VIESTINNÄN MERKITYS TYÖHYVINVOINNIN NÄKÖKULMASTA HARIKABET OY:SSA

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous

2021 | 27 sivua, 12 liitesivua

Elina Kääriäinen

# SISÄISEN VIESTINNÄN MERKITYS HARIKABET OY:N HENKILÖSTÖN HYVINVOINNILLE

[Click here to enter text.](#)

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on selvittää, kuinka toimivaa Harikabet Oy:n sisäisen viestintä on työhyvinvoinnin näkökulmasta. Tutkimuksen aikana maailmassa vallitsee Covid-19 pandemia, joka on vaikuttanut myös Harikabet Oy:n liiketoimintaan asiakasmäärien laskussa. Pandemialla todettiin tutkimuksen mukaan olevan myös vaikutusta työntekijöiden työssä jaksamiseen.

Harikabet Oy:n henkilöstö jakaantuu 16 liikkeeseen. Näissä liikkeessä henkilöstöllä on oma lähiesihenkilö, jonka yksi tehtävistään on huolehtia sisäisestä viestinnästä sekä henkilöstön työhyvinvoinnista. Esihenkilö toteuttaa sisäistä viestintää työyhteisölleen oman suunnitelman mukaisesti.

Empiirinen kyselytutkimus toteutettiin käyttäen apuvälineenä Webropol ohjelmaa. Nettikysely luotiin niin, että vastaajat pysyivät anonyyminä. Linkki tutkimukseen jaettiin esihenkilöiden viestintäalustalle, josta jokaisen liikkeen vastaava jakoi sen omalle henkilöstölleen. Tämän lisäksi tietoa haettiin toteuttamalla kaksi syvähaastattelua, joiden avulla kerättiin tarkentavaa tietoa tutkimuksen kohteesta. Kyselyyn vastasi 40 % henkilöstöstä. Tutkimuksen tuloksena todettiin, että sisäinen viestintä on toimivaa ja työyhteisöissä vallitsee tyytyväinen ja avoin työilmapiiri. Edistääkseen ja turvatakseen henkilöstön tyytyväisyyden tunnetta tulevaisuudessa yritykselle esitetään luomaan kehittämis ehdotuksena sisäisen viestinnän ohjeistus.

ASIASANAT:

Sisäinen viestintä, työhyvinvointi, pandemia

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business

2021 | 27 pages, 12 pages in appendices

Elina Kääriäinen

# THE IMPORTANCE OF INTERNAL COMMUNICATION FOR WELL-BEING OF HARIKABET OY'S PERSONNEL

[Click here to enter text.](#)

The goal of this thesis is to study the effectiveness of internal communications at Harikabet Ltd in a perspective of employees' work well being. During the thesis process, Covid-19 pandemic decreased the volumes of customers. Based on the results of this thesis the pandemic was noted to be a decreasing factor to the staff work well-being

Harikabet Oy's personnel is divided into 16 stores. In these shops, the personnel has their own immediate superior, whose one task is to take care of internal communication and the work well-being of the personnel. The immediate superior implements internal communication to his or her work community according to his or her own plan.

An empirical survey was conducted by using Webropol program. The online survey was anonymous to all employees. The link to the survey was distributed on the superiors' communication platform, from which the person in charge shared it with their own staff. In addition, two in-depth interviews were held to gather more detailed information on the subject. 40% of the staff responded to the survey. As a result, it can be concluded that internal communications inside the organization is effective and there is a satisfied and open work atmosphere in the work communities. In order to promote and secure the employees' sense of satisfaction in the future, the company is proposed to create guidelines for internal communication as a development proposal.

KEYWORDS:

Internal communication, well-being at work, pandemic

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 YRITYSESITTELY</b>	<b>8</b>
2.1 Yrityksen työyhteisö ja viestintä	8
2.2 Vallitsevan COVID19 pandemian vaikutus	9
<b>3 SISÄINEN VIESTINTÄ</b>	<b>10</b>
3.1 Sisäisen viestinnän määritelmä	10
3.2 Tehtävät	10
3.3 Kriisiviestintä	11
3.4 Viestinnän merkitys	11
3.5 Osallistaminen työyhteisössä	12
3.6 Viestintäkanavat	13
3.7 Viestinnän muodolla on merkitystä	14
3.8 Palaute	14
<b>4 TYÖHYVINVOINTI VIESTINNÄN KANNALTA</b>	<b>15</b>
4.1 Työhyvinvoinnin määritelmä	15
4.2 Esihenkilön vastuu työhyvinvoinnissa	15
4.3 Motivointi	16
4.4 Kehityskeskustelut	17
4.5 Vuorovaikutus	17
<b>5 TUTKIMUS</b>	<b>19</b>
<b>6 KYSELYN TULOKSET</b>	<b>20</b>
6.1 Taustatietojen vaikutus tuloksiin	20
6.2 Sisäinen viestintä	20
6.3 Pandemia	23
6.4 Haastattelut	24
<b>7 JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>25</b>
<b>8 KEHITTÄMISEHDOTUS</b>	<b>27</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>28</b>

## **LIITTEET**

Liite 1. Tutkimuksen tulokset.

## **KUVAT**

Kuva 1 Kyselyn kysymys 7	21
Kuva 2 Kyselyn kysymys 8	21
Kuva 3 Kyselyn kysymys 12	22
Kuva 4 Kyselyn kysymys 17	23
Kuva 5 Kyselyn kysymys 24	23

# 1 JOHDANTO

Tutkimuksellinen opinnäytetyö on tehty Harikabet Oy:lle. Työn tarkoitus on selvittää kuinka toimivaa toimeksiantajayrityksen Harikabet Oy:n sisäinen viestintä on ja kuinka sitä tulisi kehittää, jotta se tukisi paremmin työhyvinvointia. Tutkimuksen tuloksena on tarkoitus esittää mahdollisia kehittämissuhteita sisäisen viestinnän kehittämiseen, jonka avulla voidaan vaikuttaa henkilöstön työhyvinvointiin. Aihe on tärkeä, jotta työntekijät saadaan viihtymään työssä. Työntekijöiden viihtyvyyteen vaikuttavat monet eri asiat, tässä opinnäytetyössä keskitytään tutkimaan sisäistä viestintää työhyvinvoinnin kannalta. Toimivan työyhteisön taustalla on sisäinen viestintä ja se toimii yrityksissä eri tavalla, vaikka sen merkitys on aina yhtä tärkeä. Työntekijän kokiessa puutteita työyhteisön toimivuudessa on vaikutusta työmotivaatioon ja pahimmassa tapauksessa saa harkitsemaan työpaikanvaihdosta.

Tässä tutkimuksellisessa opinnäytetyössä työn teoriaosa koostuu sisäisestä viestinnästä sekä työhyvinvoinnin osa-alueista, jotka koetaan olevan tärkeitä sisäisen viestinnän kannalta. Työhyvinvointia voidaan tutkia yksilön sekä organisaation kannalta. (Kauhanen 2016, 29.) Työssä keskitytään organisaatioon sekä yksilöön liittyviin tekijöihin. Tietope- rustan pohjalta luodaan Harikabet Oy:n henkilöstölle kysely, joka selvittää sisäisen vies- tinnän tämänhetkistä tilaa. Tutkimus toteutetaan empiiristä tutkimusmenetelmää käyt- täen. Tutkimuksen ajankohdassa otetaan huomioon COVID-19 pandemian aiheuttama maailmanlaajuinen kriisitilanne, joka vaikuttaa monen palvelualan yrityksen toimintaan. Kriisitilanteessa sisäinen viestintä on tärkeää ja työyhteisön yhteisöllisyys korostuu enemmän, kuin normaalissa tilanteessa. Pandemialla on vaikutusta myös henkiseen hy- vinvointiin, joka voi heijastua tutkimustuloksiin. Lopuksi verrataan tutkimustuloksia työn teoriapohjaan analysoiden vastauksia. Tästä luodaan raportti ja mahdollinen kehittämis- ehdotus.

## **Kauneudenhoitoala**

Hiusalan ammattilaisia on arvioitu olevan Suomessa noin 15 000. Yleinen tapa harjoittaa ammattia on toimia yrittäjänä, joten työsuhteessa olevien määrä on yrittäjiin verrattuna huomattavasti pienempi. Lähivuosina on odotettavissa alalta eläköityvää ammattikuntaa ja heidän asiakkaansa siirtyvät uusille ammatinharjoittajille. Tulevaisuuden näkymät alalla ovat kysynnän kannalta suotuisat, sillä ihmisten odotetaan käyttävän aikaa yhä enemmän itseensä ja hyvinvointiin. Kampaamoalan kannattavuus on puolestaan

huomattu heikentyneen korkeiden kustannuksien vuoksi. Kannattavuutta heikentää korkea palveluista perittävä arvolisävero sekä muut kustannukset. Kannattavan liiketoiminnan turvaamiseksi parturi-kampaamot tarjoavat usein myös oheispalveluita, kuten rip-sien ja kulmien käsittelyitä. (Työmarkkinatori 2020)

Parturi-kampaajan ammatissa vaaditaan hyviä vuorovaikutustaitoja sekä esteettistä näkemystä. Ammatti voi olla myös henkisesti sekä fyysisesti kuormittavaa, siksi alalla on myös paljon työntekijöiden vaihtuvuutta. Kampaajaksi kouluttaudutaan joko ammatillisessa oppilaitoksessa tai yksityiskouluissa. Jotkut yritykset voivat tarjota myös oppisopimusta. (Työmarkkinatori 2020.)

## 2 YRITYSESITTELY

Harikabet Oy on Uudellamaalla toimiva kauneudenhoitopalveluita tarjoava yritys, joka tunnetaan markkinointinimellä Salon Klipsi. Kampaamoliiketoiminta on jaettu kahteen yhtiöön, josta Harikabet Oy on Salon Klipsin tytäryhtiö. Työssä käytetään nimitystä Harikabet Oy, jolla tarkoitetaan koko Salon Klipsin liiketoimintaa.

Lohjalainen Maarit Salo perusti perheyrityksen ensimmäisen kampaamoliikkeen vuonna 1986. Hänen tyttärensä on toiminut vuodesta 2005 yrittäjänä sekä liiketoiminnan johtajana. Liiketoiminta on kasvanut vuosi vuodelta ja tällä hetkellä Salon Klipsillä on yhteensä 16 liikettä, jotka sijaitsevat Helsingissä, Vantaalla, Espoossa, Järvenpäässä, Keravalla ja Hyvinkäällä sekä Lohjalla ja Nummelassa. Liikkeissä työskentelee kauneudenhoitoalan ammattilaisia palkkasuhteessa yhteensä noin 68 henkilöä.

Jokaisessa liikkeessä toimii vastuuhenkilönä liikkeenhoitaja sekä mahdollisesti vuorovastaava, joka on jakamassa esimiestyön vastuuta. Liikkeen vastuuhenkilöiden tehtävä on muun muassa pitää huolta sisäisen viestinnän toimivuudesta sekä vaikuttaa henkilökunnan työhyvinvointiin.

### 2.1 Yrityksen työyhteisö ja viestintä

Harikabet Oy:n liikkeissä työntekijämäärät vaihtelevat liikkeittäin. Jokaisessa liikkeessä on liikkeenhoitaja, joka toimii henkilöstön esihenkilönä. Liikekohtaiseen viestintään ei ole erillistä suunnitelmaa, vaan jokaisessa liikkeessä on oma tapansa hoitaa sisäinen viestintä. Päivittäisviestintä vaihtelee liikkeittäin, kuinka monta työntekijää on samaan aikaan työvuorossa sekä kuinka usein esihenkilö on päivittäistyössä mukana. Kaikissa liikkeissä esihenkilö ei työskentele täysipäiväisesti paikan päällä, vaan käy vain satunnaisesti tekemässä työvuoroja läsnä. Jokaisella yrityksen työntekijällä on oma työskentelyliikkeensä, mutta tarpeen tullen heitä voidaan käyttää apuna muissa liikkeissä.

Organisaatiossa yhteisessä käytössä on Intranet, jota päivittää yrityksen ylin johto. Intranetissä on nähtävillä kaikki ajankohtainen tieto sekä lakisääteiset esillä pidettävät dokumentit. Näiden lisäksi Intranetistä löytää yrityksen käytännönohjeet, sillä jokaisessa liikkeessä noudatetaan samaa etikettiä. Intranetissä on oma osio esihenkilöille, josta he löytävät tarpeen tullen apua esihenkilötyöhön. Intranetistä löytää myös yrityksen vision



sekä arvot, nämä ovat myös luettavissa yrityksen nettisivuilta. Esihenkilön tehtävänä on myös käydä läpi näitä aika ajoin työyhteisössä pidettävissä keskusteluissa.

Organisaation yhteinen informaatio kulkeutuu työyhteisöön esihenkilöiden kautta. Esihenkilöillä sekä organisaation johdolla on oma yhteinen Facebook ryhmä, jonne muun muassa ylin johto jakaa ensisijaisesti henkilöstölle tiedotettavat asiat. Esihenkilöiden tehtävänä on jakaa tarvittaessa saatu tieto tästä ryhmästä oman työyhteisön valitsemiinsa viestintäkanaviin. Omien työyhteisöjen sisäiset viestintäkanavat on saatu päättää liikekohtaisesti. Nämä viestintäkanavat ovat esimerkiksi WhatsApp ryhmä tai Facebook ryhmä.

## 2.2 Vallitsevan COVID19 pandemian vaikutus

Vuoden 2020 aikana koronavirusepidemian muuttuessa pandemiaksi ajautuivat useat yritykset eri toimialoilla suuriin taloudellisiin vaikeuksiin. Palvelualat kärsivät eniten suosituksista välttää sosiaalisia kontakteja, sillä tilanteet, jossa työntekijä kohtaa asiakkaan lähietäisyydeltä kasvattavat mahdollisuutta altistua virukselle. Näissä tilanteissa oman altistumisen mahdollisuus ja siten perheenjäsenten altistaminen voivat vaikuttaa työssä jaksamiseen. (Rowlin 2020.) Sosiaalisten kontaktien suositeltu välttäminen on vaikuttanut myös yrityksiin, sillä ihmiset eivät käytä palveluita yhtä paljon, kuin ennen. Tämän seurauksena useat palvelualojen yritykset ovat joutuneet tilanteeseen, jossa liiketoiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi on päädytty lomauttamaan työntekijöitä. Lomautukset on voitu toteuttaa lomauttamalla työntekijä kokoaikaisesti tai vähentämällä työntekijän työaikaa. Taloudellinen epävarmuus ja kuukausittainen tulojen lasku vaikuttavat myös työntekijöiden kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin ja tämän vuoksi lisää paineen tunnetta työssä. (Lähitapiola 2020.)

Kauneudenhoitoala on asiakaspalvelutyötä, jossa ei voi välttää läheistä ihmiskontaktia. Harikabet Oy:ssä on tutkimuksen aikana osalla työntekijöistä vähennetty työtunteja asiakasmäärien laskun vuoksi. COVID19 pandemian tilanne sekä rajoitukset vaihtelevat alueittain sekä muutoksia viruksen ilmaantuvuuteen tulee jatkuvasti. Työssä otetaan huomioon vallitseva tilanne, sillä asiakaspalvelutyö ja työntekijöiden mahdollinen epävarmuus voivat vaikuttaa tutkimuksen lopputulokseen.

## 3 SISÄINEN VIESTINTÄ

Tässä kappaleessa käsitellään niitä sisäisen viestinnän osa-alueita, jotka ovat oleellisia tehtävän selvityksen kannalta. Nämä sisäisen viestinnän aiheet, joita käsitellään ovat yhteydessä työhyvinvointiin.

### 3.1 Sisäisen viestinnän määritelmä

Viestintä on toimintaa, joka tapahtuu ihmisten välillä. Se on joko sanallisesti tuotettua tai eleiden ja ilmeiden avulla luotuja viestejä. Viestijä voi jakaa myös kirjallisesti sekä kuvien avulla. Jokaisella viestinnän muodolla on tarkoitus jakaa ilmaisia, jotka kannustavat vuoropuheluun. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007, 11.) Työyhteisön sisällä tapahtuvaa tiedonkulkua toteutetaan viestinnän avulla, sen vuoksi sitä kutsutaan sisäiseksi viestinnäksi. Jotta sisäinen viestintä on onnistunutta työyhteisössä, viestinnän tulee olla suunniteltua, aktiivista sekä vuorovaikutteista. Sisäistä viestintää toteutetaan koko henkilöstön voimin, joten siihen tarvitaan jokaisen työyhteisönjäsenen panostusta. Kuitenkin päävastuu viestinnästä on organisaation vastuhenkilöillä, joiden tulee huolehtia ajankohtaisesta tiedonkulusta yrityksen sisällä. Heidän vastuullaan on varmistaa, että työntekijät saavat riittävän tiedon yrityksen sisällä tapahtuvista asioista ensisijaisesti oman viestinnän kautta, eikä mikään henkilöstölle kuuluva tieto tule miltään ulkopuoliselta taholta. (Korhonen & Rajala 2011, 83.)

### 3.2 Tehtävät

Sisäisen viestinnän keskeisimmät tavoitteet ovat tiedonkulku, vuorovaikutus ja sitoutuminen, näitä toteutetaan organisaatiossa viestinnän avulla. Jokaisessa työyhteisössä sisäisen viestinnän tehtävänä on varmistaa, että kaikki työhön liittyvät tarvittavat tiedot ovat jokaisen työyhteisöönkuuluvan saatavilla. Työntekijän tulee myös olla tietoinen, mistä hän löytää tarvitsemansa tiedon. Näitä tietoja voivat olla esimerkiksi työpaikan yleiset ohjeet tai jokin työtehtävän suorittamiseen tarvittava ohje. Sanotaan, että työntekijä sitoutuu työhönsä paremmin, kun hän tuntee yrityksen tavoitteet, tulokset sekä tulevaisuuden näkymät. Tämän avulla henkilöstö ymmärtää myös oman roolinsa työyhteisössä ja toimii näin paremmin kohti tavoitteiden saavuttamista. (Kortejärvi-Nurmi, Kuronen &

Ollikainen 2009, 106–107.) Tämän vuoksi viestinnän tehtävänä on myös motivoida työntekijöitä. Työntekijöiden motivaatiolla on vaikutusta työn laatuun sekä asiakaskokemuksiin. (Kekäläinen 2016)

Viestinnällä on tiedottamisen ja tiedonvaihdon lisäksi muitakin tehtäviä, kuten vuorovaikutuksen lisäämistä työyhteisön sisällä. Vuorovaikutusta voidaan edistää yhteisillä tapahtumilla työpaikalla, tai työpaikan ulkopuolella. Erilaiset koulutustilanteet tai yhteiset kahvitauot ovat vapaita keskustelutilanteita, jotka lisäävät yhteisöllistä sisäistä viestintää. (Kekäläinen 2016.)

### 3.3 Kriisiviestintä

Kriisit ovat odottamattomia tilanteita, joihin ei voida vaikuttaa eikä niitä osata ennalta odottaa. Kriisitilanteissa nousee esille yrityksen johdon kriisinhallintakyky sekä heidän tilanteen kokonaiskuvan hahmottamisen ja tiedon välittämisen taito. Kriisitilanteissa henkilöstöön kohdistuu myös painetta työyhteisön sisältä sekä muualta ympäristöstä, sen vuoksi johtajuus ja viestintätaidot ovat tärkeitä työtehtäviä kriisin aikana. (Juholin 2013, 366) Tehokkaalla viestinnällä onnistutaan siis hallitsemaan kriisiä viestinnän kautta. Tämän vuoksi kriisitilanteissa aktiivinen viestintä on tärkeää, sillä tilanteisiin tulee usein jatkuvasti muutoksia, joista henkilöstön tulee olla ensisijaisesti tietoisia. (Korhonen & Rajala 2011, 89.) Kriisitilanteissa organisaation tiedossa tulee olla mistä he seuraavat ja etsivät tietoa mahdollisessa kriisitilanteissa. Kriisitilanteissa nousee myös esille työyhteisön yhteisöllisyys, sillä tiedon- ja ajatustenvaihdanta työkuoppineiden kanssa on kriiseissä erityisen tärkeää. (Juholin 2013, 380.)

### 3.4 Viestinnän merkitys

Työntekijän sekä yrityksen johdon molemmin puolin toimivalla vuorovaikutuksella edistetään organisaatiota saavuttamaan paremmin strategian mukaiset tavoitteet. (Korhonen & Rajala 2011, 61.) Ajankohtainen tiedonkulku luo luottamusta organisaation johtoa kohtaan samalla kasvattaa työyhteisön yhteisöllisyyttä. Yhteisöllisyys kehittyy, kun vuorovaikutus ja kommunikaatio ovat avointa. (Juholin 2013, 59.) Vuorovaikutuksen toimivuudesta ovat vastuussa yhtä lailla yrityksen johto sekä työntekijät. Aktiivisella sekä avoimella viestinnällä työyhteisössä on paljon hyötyjä, sillä onnistutaan esimerkiksi muokkaamaan työtehtäviä tehokkaammaksi ja välttämään turhan työn tekeminen. Sisäinen

viestintä ei ole myöskään peruste ainoastaan yrityksen taholta järjestettyyn viestintään, vaan myös henkilöstön henkilökohtaisilla viestintätaidoilla on tärkeä merkitys viestinnän onnistumiseen. Voidaankin sanoa, vaikka kaikki edellytykset viestinnän toimintaan olisivat kunnossa, kaikki riippuu henkilöstöstä sillä työyhteisön henkilöstön henkilökohtaiset viestintätaidot vaikuttavat viestinnän onnistumiseen. Viestinnän taidoista puhumisen sekä kirjoittamisen taito on eduksi työyhteisössä sekä oman henkilökohtaisen urakehityksen kannalta. Nämä taidot luovat arvoa yritykselle silloin, kun työyhteisö ymmärtää ja osaa tulkita viestit oikein. (Puro 2004, 111–115.)

### 3.5 Osallistaminen työyhteisössä

Työyhteisössä osallistaminen on kannustamista toimintaan, joka ei ole tapahtunut omaaloitteisesti. Osallistamisen sanotaan helpottuneen digitalisoitumisen myötä, sillä digitaaliset alustat tuovat mahdollisuuden reaaliaikaiseen viestintään. Tämän vuoksi on tärkeää myös selvittää, kuinka ja milloin työntekijät ovat valmiita vastaanottamaan viestejä. (ProCom 2019, 22.) Viestintää suunniteltaessa kohderyhmä on vaikuttava osa tapaan, kuinka viestiä. Oikein valittu viestintäkanava sekä kohdistettu ja suunniteltu sisältö innostaa vastaanottajan vuoropuheluun. Työyhteisössä esihenkilön tarkoitus onkin tuntee alaisensa ja heidän persoonallisuutensa sekä osata siten valita heitä innoittava viestintäkanava oikein. (Erikson 2019, 277.)

Sen jälkeen, kun on päätetty yhteinen toimintatapa viestinnälle, yrityksen johdon tehtävänä on luoda työpaikalle ilmapiiri, joka kannustaa työntekijöitä vuoropuheluun. Usein vapaat, ennalta sopimattomat keskustelutilanteet ovat tilaisuuksia, jotka luovat rennon ilmapiirin vuorovaikutukselle ja kannustavat siten vuoropuheluun. Lähiesihenkilö on useissa organisaatioissa päivittäisen työyhteisön jäsen, joten hänen tehtävänä on seurata ja tulkita mitä työyhteisössä tapahtuu sekä tarpeen tullen raportoida ylintä johtoa tapahtumista. Silti yrityksen johdon näyttäytyminen arkipäiväisessä työssä on tärkeää työntekijöille. Se mahdollistaa ajatusten vaihdon sekä kehittämisideoiden jakamisen arkisissa työtilanteissa, näin saadaan osallistuttua työntekijöitä myös omaan kehitykseen. (Juholin 2013, 200–201.)

### 3.6 Viestintäkanavat

Valitut työyhteisön käytössä olevat viestintäkanavat tulisivat olla päätetty yhteisesti viestintäsuunnitelmassa. (Wright 2009, 33.) Tämä viestintäsuunnitelma tulee käydä läpi henkilöstön kanssa, jotta he ymmärtävät mitä toimia heiltä odotetaan ja kuinka aktiivisesti heidän odotetaan seuraavansa valittuja viestintäkanavia. (Juholin 2017, 130.)

Viestinnän toimivuus perustuu siihen, että on löydetty toimiva viestintäkanava, jolla jakaa viestejä. Viestittävän asian sisältöön on myös kiinnitettävä huomiota. Viestin tulee olla kohdistettu oikealle vastaanottajalle, sekä asia on ilmaistu mielenkiintoisesti. Epäselvät ja turhat viestit johtavat vain tiedon tulvaan, jossa vastaanottaja saa hänelle kuulumattomia viestejä tai liikaa informaatiota kerralla. Tiedon tulvan vuoksi tärkeät asiat voivat jäädä huomaamatta, tämä lisää myös henkilöstössä paineen tunnetta, joka vaikuttaa työssä jaksamiseen. Esimerkkinä sähköpostiviestiin valitaan vastaanottajaksi ainoastaan vain ne, joita asia koskee, eikä varmuudenvuoksi luoda kopiota asiaan kuulumattomalle henkilölle. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007, 50.)

Viestinnän kanavat voidaan jakaa kommunikoinnin laadun mukaisesti. Virallinen, määrämuotoinen kommunikointi tapahtuu esimerkiksi yksisuuntaisessa intranetissä. Epävirallinen, vapaamuotoiseen kommunikointi esimerkiksi pikaviestimissä. (Juholin 2013, 213.) Viestintäkanavilla vuorovaikutus tapahtuu kirjallisesti, suullisesti tai niiden yhdistelmänä. Molemmat kanavatyyppit ovat tärkeitä tiedonsiirron, sekä henkilöstön hyvinvoinnin kannalta. Epäviralliset kanavat tuovat mahdollisuuden vapaammalle keskustelulle, siellä työntekijät vaihtavat ajatuksia työasioista sekä vapaa-ajan asioista. Epäviralliset kanavat ovat toimivia, sillä niiden kautta saa usein nopeasti tiedon, joka on voinut jäädä huomaamatta virallisten kanavien kautta. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007, 53.)

Vaikuttavin viestintätapa, jota käytetään mahdollisuuksien mukaan tärkeiden asioiden käsittelyssä, on kasvokkaisviestintä. (Juholin 1999, 35–36) Kasvotusten tapahtuvaa viestintää käytetään usein työhön perehdyttäessä, kokouksissa, koulutustilaisuuksissa ja seminaareissa (Juholin 1999, 139–140.). Tämä on kommunikointimuoto, jossa osapuolet pääsevät tulkitsemaan tilanteessa tapahtuvia sanattomia viestejä. Nämä sanattomat viestit osoittavat kuuntelemisen ja asian ymmärtämisen. Digitaalisissa kanavissa viestin lähettäjää tulee myös huomioida jollain tapaa. Kommentti tai jokin merkki, että on lukenut viestin esimerkiksi ”tykkää” viestistä osoittaa asian huomioimisen. (Gofore 2017.)

### 3.7 Viestinnän muodolla on merkitystä

Tyyllillä, jolla viestitään, on vaikutusta asian sisältöön. Tapa, jolla asia esitetään vaikuttaa siihen, kuinka se otetaan vastaan. Viestinnän muodoista keskustelut, joissa tuotetaan puhetta voi kuulija tulkita asian oman mielen mukaisesti. Puheella tuotetuissa kommunikointitilanteissa vaikuttavassa osassa ovat kertojan kehonkieli sekä äänenpainot. Työyhteisössä sanoman tulkintaan vaikuttavat myös aikaisemmat keskustelut sekä ihmissuhteet. Mikäli vuorovaikutus on ollut aikaisemmin onnistunutta ja välillä on ikään, kuin luottamus, lähtökohdat vuorovaikutukselle ovat suotuisat. (Autio, Juuti & Wink. 2011, 19–20.)

Viestinnän vuorovaikutustaidoista avoimuus on toimivan työyhteisön ja oman työhyvinvoinnin kannalta tärkeä. Asioista on osattava puhua suoraan sekä olla rehellisiä kunnioittaen kanssatyöntekijöitä. Jos työyhteisössä havaitaan haitallista käytöstä, asia tulee nostaa heti esille ja käsitellä, jotta työyhteisön ihmissuhteiden vahingoittuminen voidaan pysäyttää. (Aarnikoivu 2010, 123–124)

### 3.8 Palaute

Palaute syntyy tiedosta, jota kerätään havaitsemalla, tekemällä huomioita sekä kyselemällä. (Juholin 2008, 252.) Palautteen antaminen viestii työntekijälle siitä, että hänestä ollaan kiinnostuneita ja hänestä välitetään. Työntekijän antama palaute puolestaan kertoo hänen sitoutumisestaan, mielenkiinnostaan työhön sekä vastuullisuudesta. Palautteet mielletään usein positiivisiksi sekä negatiivisiksi. Negatiivista palautetta ei suoranaisesti pitäisi olla, vaan se tulisi muotoilla rakentavaksi, joka päättyy myönteiseen kokonaisarvioon. (Aarnikoivu 2010, 125–126.) Tilanteessa, jossa henkilöltä odotetaan totaalisia muutosta käytökseen, asiaa ei tule ollenkaan laimentaa kehuilla. (Pirinen 2020, 123.)

Palautteen yksi tarkoitus on ilmaista, millä tasolla työssä menestyminen on. Se voi olla pyyntö toiminnan muutokselle tai kehu työssä onnistumiselle. Sanotaan myös, että jos työntekijä jää ilman palautetta se voidaan kokea, ettei hänen työtään arvosteta. Tämä voi johtaa työntekijän motivaation ja työn mielekkyyden laskuun. Palaute vahvistaa myös työntekijän itseluottamusta. Palautteen antaminen on yksi esimiestyön tärkein tehtävä, sillä pidetään työyhteisöä motivoituneena sekä toimivana. (Kupias, Peltola, Saloranta 2011, 16–18.)

## 4 TYÖHYVINVOINTI VIESTINNÄN KANNALTA

Teoriaosan ensimmäisessä osiossa käsiteltiin sisäistä viestintää, johon valittiin työhyvinvoinnin kannalta keskeisimmät asiat. Tässä kappaleessa tullaan käsittelemään työhyvinvointia sisäisen viestinnän kannalta. Tässä opinnäytetyössä käsitellään työhyvinvoinnista vain niitä ulottuvuuksia, jotka ovat merkityksellisiä tutkimuskysymyksen selvittämiseen.

### 4.1 Työhyvinvoinnin määritelmä

Työhyvinvointi on saavutettu, kun työntekijät saavat työstään hyvää oloa. He eivät tunne työn liikaa kuormitusta, sekä pystyvät kohtaamaan vastoinkäymiset ja työn aiheuttamat epävarmuudet. Työhyvinvointi ei ole ainoastaan työntekijöiden oma tila, vaan se on myös työyhteisön yhteinen tila, jota rakennetaan ja luodaan yhdessä. (Kauhanen 2016, 25–26) Sanotaan, että työntekijät ovat itse vastuussa omasta työhyvinvoinnistaan olemalla aktiivisia toteuttamalla työhyvinvointiin vaikuttavia osa-alueiden tapoja. Hyvä johtaminen ainoastaan kannustaa ja antaa mahdollisuuksia työntekijöille saavuttaa työhyvinvoinnin tunnetta työyhteisössä. Johtamisella on myös vaikutusta millaisen kuvan he saavat yrityksestä työnantajana. Hyvä johtaminen nostattaa yrityksen työnantajaimagoa lisäten työntekijöiden pysyvyyttä organisaatiossa. (Kauhanen 2016, 89.) Tämä kaikki tekee työstä mieluisaa ja lisää työssä viihtyvyyden tunnetta auttaen työntekijöitä tulokselliseen työntekoon. (Juholin 2017,124.)

### 4.2 Esihenkilön vastuu työhyvinvoinnissa

Työhyvinvoinnista ovat päävastuussa johto sekä esihenkilöt, joiden tehtävänä on luoda mahdollisuudet työntekijöille työhyvinvointiin. Koko organisaatio tulee sitouttaa työhyvinvointia edistäviin asioihin, jotka ovat luotu johdon ja henkilöstön kanssa yhdessä. Jatkuvan vuorovaikutuksen organisaation sisällä on todettu lisäävän työhyvinvointia. (Ilmarinen.) Vuorovaikutus on yksi sisäisen viestinnän osa, jolla voidaan vaikuttaa työhyvinvointiin lisäten luottamusta, yhteisöllisyyttä sekä osalistaa työntekijöitä. (Työ-piste 2014.)

Aktiivinen vuorovaikutus työyhteisössä lisää esihenkilön valmiuksia ennakoida tapahtumia. Se antaa myös valmiuksia auttaa sekä motivoida työryhmää eri tilanteissa. Esihenkilön tulee kohdella kaikkia tasa-arvoisesti, eikä hän saa kohdistaa mielenkiintoaan erityisesti valittuihin henkilöihin. (Juholin 2008, 215–216.) Esihenkilö toimii työyhteisössä suunnannäyttäjänä luottamuksen rakentamisessa. Ilman, että hänen sanomisensa ja tekemisensä kohtaavat, luottamuksellista työyhteisöä ei synny. Tämän vuoksi on tärkeää kohdella työyhteisön jäseniä tasa-arvoisesti. Esihenkilön eriarvoinen kohtelu vie luottamukselta perustaa, ja luottamushan on työhyvinvoinnin yksi perusta. (Rauramo 2012, 98)

Esihenkilön tehtävänä on tarkkailla työyhteisön ilmapiiriä. Hänen tulee osata tulkita tunneilmapiiriä sekä hallita tunteita. (Rauramo 2012, 131.) Esihenkilön tulee ottaa vastuu käsitellä epävarma tilanne tai jokin kriisi. Vaikka hän ei osaisi suoranaisesti ratkaista tilannetta, hän voi auttaa kuuntelemalla sekä keskustelulla. Pelkkä esihenkilön läsnäolo luo turvallisen ja välittävän tunteen. Joskus muutokset tai kriisit kärjistyvät tilanteisiin, joka voivat johtaa radikaaleihin toimenpiteisiin kuten lomautuksiin tai tehtäväkuvan muutokseen. Niin sanottu kriisiviestintä ei ole helppoa, mutta näissä tilanteissa esihenkilön tulee osoittaa empatiaa ilman liiallista tunteiden käyttöä. (Juholin 2017, 248.)

#### 4.3 Motivointi

Motivaatio on käyttövoimaa, joka saa toimimaan määrätietoisesti kohti päämäärää. Motivaatio voi tulla ihmiseltä sisäisesti omana haluna tai tarpeena, ilman suunnitelmallisesti tavoiteltua palkkiota. Sisäiseen motivaatioon ei pääse vaikuttamaan mikään ulkoinen tekijä, vaan se syntyy omassa mielessä. Jos toimitaan tavoitellakseen jonkin tarpeen täyttymistä, tässä motivaatiota nostattaa ulkoinen tekijä, kuten tahto edetä uralla. (Aarnikoivu 2010, 43–45.)

Työmotivaatioon vaikuttavana tekijänä toimivat työyhteisön ihmissuhteet, jotka heijastuvat myös työhyvinvointiin. Hyvä yhteishenki ja yhdessä tekeminen auttavat tulokselliseen työntekoon. (Rauramo 2012, 105) Esihenkilö voi motivoida edistämällä yhteisöllisyyttä esimerkiksi sosiaalisen hetkien kautta, kuten kahvihetki yhdessä. (Rauramo 2012, 121.)

Onnistumiset sekä työn laatu vaikuttavat työmotivaatioon. Työntekijän ylittäessä itsensä tai esihenkilön antama kannustava palaute nostattaa työmotivaatiota. Kannustava palaute voi tulla spontaanisti työtilanteessa tai suunnitellussa kehityskeskustelussa, jossa



tiedostellaan lähtökohtaisesti työntekijän motivaation tasoa. (Kontiainen & Skyttä, 43–45.)

Motivoituminen työntekoon tulee jokaisella henkilökohtaisesti eri tekijöiden kautta. Näitä tekijöitä voi olla yhdessä tekeminen, oppiminen tai halu edetä uralla. (Pirinen 2020, 113.) Motivaatiota voi lisätä myös erilaiset myyntikilpailut, joiden tavoitteena on aktivoida työntekijä lisäämään tehokkuutta myyntiin. Kilpailuissa on usein kannustimena jokin palkinto, jota tavoittelemalla työntekijä innostuu työstään. Myynnin edistämisen kannalta myyntikoulutukset sekä neuvonta tuovat lisää varmuutta myyntiin. (Osaava yrittäjä 2017.)

#### 4.4 Kehityskeskustelut

Kehityskeskustelu on johtamisen apuvälineenä käytettävä, ennalta suunniteltu keskustelu työntekijän ja esihenkilön välillä. Keskustelun tavoitteena on edistää työntekijän työssä viihtyvyyttä sekä vahvistaa esihenkilöalaissuhdetta. Keskustelun ajankohta sovi-taan hyvissä ajoin ennen sovittua ajankohtaa. Keskustelu käydään usein molempien osapuolten valmiiksi täyttämän keskustelurungon mukaan. Keskustelu antaa myös mahdollisuuden molemminpuoliseen palautteenantoon. (Autio, Juuti, Wink 2011, 29.) Kes-kustelussa käydään läpi muun muassa nykyiset työtehtävät, tulevaisuuden suunnitelma, yrityksen tila sekä työyhteisön sosiaalisia suhteita. (Ronthy-Östberg & Rosendahl, 94.)

#### 4.5 Vuorovaikutus

Sosiaaliset kanssakäymiset ovat työyhteisön arkea. Nämä tilanteet kertovat, millä tasolla työyhteisön sosiaaliset suhteet ovat. Hyviä vuorovaikutustaitoja ei ole virallisesti määri-telty, mutta hyvä käyttäytyminen, vastavuoroinen viestintä sekä toisten huomiointi ovat tätä edistäviä tekijöitä. (Kuusela 2013, 41.) Aidon vuorovaikutuksen syntymiselle työyh-teisöön tarvitaan aikaa, sillä työyhteisön jäsenten täytyy tutustua toisiinsa ensin, jonka jälkeen he rakentavat luottamuksen välilleen. Työtilojen suunnittelussa tulisi ottaakin huomioon, että mahdollistetaan työntekijöille sosiaalinen tila, jossa he voivat rakentaa keskinäisiä suhteita taukojen aikana. (Työturvallisuuskeskus)

Avoin vuorovaikutus on yksi työhyvinvoinnin perusta. Koko työyhteisön on osallistuttava luomaan avointa ilmapiiriä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että sanotaan omat mielipiteet suoraan ajattelematta toisen tunteita, vaan mielipiteet on esitettävä hienovaraisesti

ajatellen myös muita. Keskusteluita käydessä on muistettava aktiivinen vuorovaikutus, sillä keskustelussa hiljentyminen katsotaan myös kannanotoksi asiaan. Hiljentyminen voi viestiä itsestä epävarmuutta tai pelkoa. Ennen, kuin avoin vuorovaikutus on syntynyt, edellytetään aitoa vuorovaikutusta työntekijöiden välille. Tämä tilanne vähentää sitä, etteivät työntekijät tekisi omia tulkintoja ilman, että olisivat varmoja asiasta. Vuorovaikutuksen olennainen taito onkin kuuntelu. Siinä tulee olla aktiivisesti läsnä ja malttaa kuunnella viestijää ensin ennen, kuin kertoo omat mielipiteensä. (Kaivola 2003, 146; Työturvallisuuskeskus.)

## 5 TUTKIMUS

Opinnäytetyössä selvitettiin Harikabet OY:n työntekijöiden sisäisen viestinnän tilaa. Kysely toteutettiin Webropol nettikyselynä, joka jaettiin esihenkilöiden viestintäkanavalle. Jokaisen liikkeen edustajaa pyydettiin jakamaan kysely saatetekstin kanssa omalle henkilöstölleen heidän ensisijaisessa viestintäkanavassaan. Saatetekstissä kerrottiin tutkimuksen aihe sekä painotettiin, että kysely on täysin anonyymi sekä luottamuksellinen. Vastausaikaa nettikyselyyn annettiin viikko, sillä tässä ajassa oletettiin jokaisen halukkaan osallistuvan kyselyyn.

Kyselytutkimuksella kerätty aineisto jää helposti pinnalliseksi eikä vastaajien rehellisyyttä tai huolellisuutta tiedetä. Vastausvaihtoehdot voivat myös tuntua joidenkin mielestä epäselviltä, tai niitä ei ymmärretä oikein. Vastaajat voivat myös olla tietämättömiä aiheesta, jos he eivät ole perehtyneet aiheeseen tarkemmin. Kyselytutkimuksen kompastuskivi on usein myös vastaamattomuus. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195.) Tämän vuoksi vastausajan lähestyessä loppua tarkistettiin, ettei henkilökunta ole kohdannut ongelmia kyselyssä. Esihenkilöitä pyydettiin muistuttamaan omaa henkilöstöään vastaamaan kyselyyn. Ongelmia ei löytynyt ja henkilökunta aktivoitui, sillä vastaajamäärä kohosi ja saatiin yhteensä 27 vastaajaa kyselyyn. Tutkimuksen tarkastelun ulkopuolelle jätettiin tietoisesti yrityksen johto, sillä he eivät ole päivittäisen työyhteisön jäseniä. Kysely jaettiin kolmeen osaan; sisäinen viestintä, vuorovaikutus ja pandemia. Kyselyssä esitettiin kysymyksiä sekä väittämiä, joissa annettiin valmiiksi vastausvaihtoehdot.

Kyselyn lisäksi toteutettiin syvähaastattelu kahdelle henkilölle puhelimitse. Haastateltavalle annettiin haastattelun aihe tietoon etukäteen, jotta heillä oli aikaa valmistautua haastatteluun. Aiheeksi kerrottiin työyhteisön tiedonkulku, motivaatio sekä vuorovaikutus. Haastateltaviksi valittiin yksi työntekijäasemassa olevan sekä yksi esihenkilöasemassa oleva. Haastateltavan kanssa sovittiin haastattelun olevan luottamuksellinen sekä, että tulokset käsitellään tunnistamattomasti. Haastattelut käytiin puhelimitse ja ne nauhoitettiin vastaajan luvalla. Tulosten analysoinnin helpottamiseksi haastattelut litte- roitiin.

## 6 KYSELYN TULOKSET

Kyselyyn vastasi noin 40 % Harikabet Oy:n henkilöstöstä. Tämän vastaajamäärän perusteella osataan tulkita tutkimuksen kohteena olevan yrityksen sisäisen viestinnän tilaa. Tutkimuksen perusteella henkilöstön vuorovaikutus on avointa ja sujuvaa, jonka vuoksi voidaan sanoa, että henkilöstö on tyytyväinen sisäiseen viestintään. Avoin ja toimiva viestintä kertoo myös, työhyvinvoinnista. Jos näissä osa-alueissa olisi ongelmia, se vaikuttaisi suoraan työhyvinvointiin. Tutkimuksessa ei noussut esille yhtään todellista ongelma-kohtaa, joka kertoisi sisäisen viestinnän ongelmista. Haastattelut vahvistivat kyselyn tuloksia ja tarkensivat vastauksia.

### 6.1 Taustatietojen vaikutus tuloksiin

Kyselyn alussa kartoitettiin vastaajan taustatietoina, ovatko he työntekijä- vai esihenkilö- asemassa. Tällä kysymyksellä pystyttiin tarvittaessa jakamaan vastaajat, ja tulkitsemaan heidän sisäisen viestintänsä tasoon. Toisessa taustatietoja selvittävässä kysymyksessä selvitettiin henkilön työskentelyaika yrityksessä. Tällä kysymyksellä haluttiin nähdä kokevatko uudemmat työntekijät viestinnän toisin, kuin kauemmin yrityksessä työskennelleet. Vaihtoehdoksi valittiin joko alle kaksi vuotta tai yli kaksi vuotta, sillä vuoden kestäneen pandemian aikana yritykseen ei ole rekrytoitu uusia työntekijöitä. Muita taustatietoja ei selvitetty, sillä ei pidetty oleellisena tietona kohdentaa vastaajia esimerkiksi sijainnin perusteella. Vastaajan sijainti olisi voinut heikentää vastaajan anonyymisyyttä liikkeiden eri henkilömäärien perusteella. Taustatietoina selvittävillä kysymyksillä ei ollut tutkimuksen kannalta vaikuttavaa painoarvoa.

### 6.2 Sisäinen viestintä

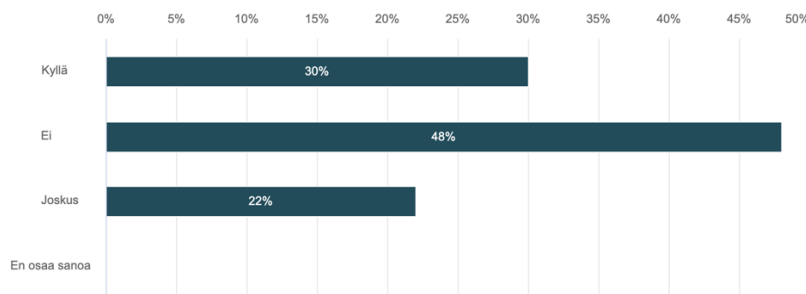
Kyselyssä selvitettiin minkä vastaajat kokevat olevan ensisijaisena viestinnän kanavana, sillä yrityksellä ei ole tähän suoranaista ohjetta, mitä liikkeissä tulee käyttää. Suurin osa kertoo WhatsAppin olevan käytössä, mutta kysely osoittaa, että joissain liikkeissä viestintäkanavana käytetään myös Facebookia.

Sosiaalisen median kanavien kohdalla korostuu niiden ominaisuus olla avoimina 24/7 viestinnälle sekä niiden aktiivinen käyttö. Vastausten perusteella tällä on merkitystä, sillä

kanavissa sekoittuu työhön liittyvä informaatio sekä yksityiselämään kuuluva viestintä. Sosiaalisen median kanavista WhatsAppia viestintäkanavana käyttävillä keskustelut ovat avoimia ja keskustelut käydäänkin vapaammin. Sen voidaan olettaa lisäävän henkilöstön yhteenkuuluvuuden tunnetta ja näin tukevan yrityksen sisäisen viestinnän tavoitteita. Osa vastaajista kuitenkin kokee, että aktiivisen viestinnän taakse hukkuu tärkeää informaatiota. Aktiivinen viestintä näissä kanavissa koetaan myös joskus häiritsevänä ja työntekijät voivat olettaa olevan vastausvelvollisia saamiinsa viesteihin myös vapaa-aikallaan.

#### 7. Häiritsevätkö viestintäkanavien ilmoitukset vapaa-aikaasi?

Vastaajien määrä: 27

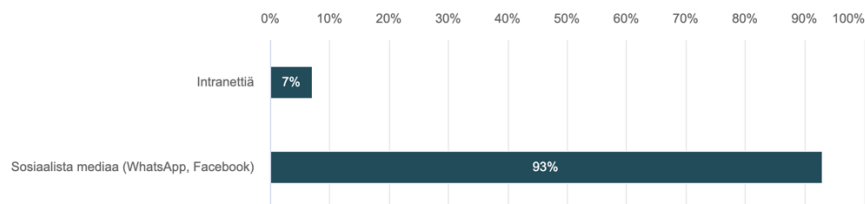


Kuva 1 Kyselyn kysymys 7

Sosiaalisen median suosio näkyy myös vahvasti tiedonhaussa. Viestintäkanavista Intranet toimii johdon yksisuuntaisena tiedotuskanavana. Intranetin käyttö näkyy ainoastaan esihenkilöiden keskuudessa, sillä he käyttävät aktiivisemmin, kuin työntekijät. Tiedonhaussa Intranet jää sosiaalisen median taakse myös esihenkilöiden keskuudessa.

#### 8. Kumpaa käytät enemmän jos etsit työhön liittyvää tietoa?

Vastaajien määrä: 27

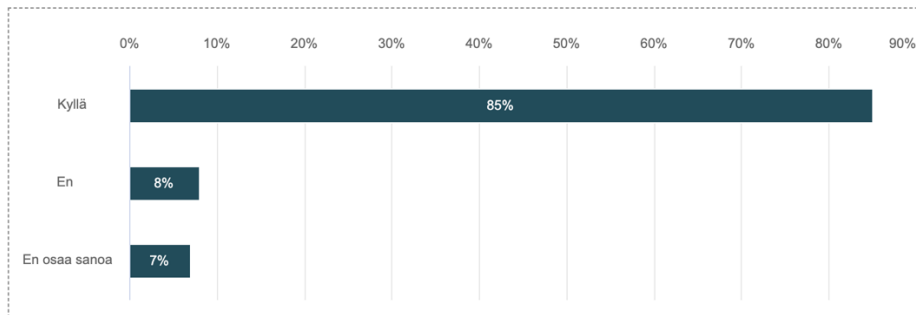


Kuva 2 Kyselyn kysymys 8

Kokonaisuudessa työyhteisössä vuorovaikutus on toimivaa ja vastausten perusteella työpaikalla vallitsee hyvä yhteishenki. Hyvän ja avoimen työyhteisön vahvistaa myös se, että työyhteisössä suurin osa uskaltaa ilmaista oman mielipiteensä. Vuorovaikutteisessa työyhteisössä kaikki saavat tarvittaessa apua työkaveriltaan ja ovat valmiita viettämään aikaa myös vapaammissa tapahtumissa työkavereidensa kanssa. Tämä osoittaa myös sen, että työntekijät viihtyvät työssä.

#### 12. Haluaisin lisää henkilöstön yhteisiä vapaita tapahtumia

Vastaajien määrä: 27

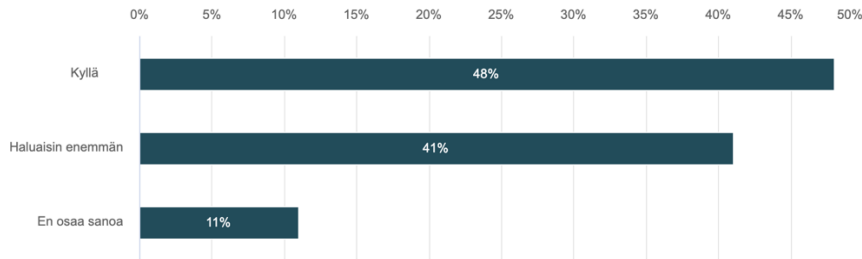


Kuva 3 Kyselyn kysymys 12

Esihenkilöt eivät ole jokaisessa työyhteisössä päivittäisen työyhteisön jäseniä, sen vuoksi työntekijät eivät pääse tapaamaan omaa esihenkilöään kasvokkain kovin usein. Tämä on mahdollinen syy sille, että palautteenanto on jäänyt vähäiseksi ja sitä kaivattaisiin enemmän. Kehityskeskustelut antavat mahdollisuuden kasvokkaisviestinnälle ja palautteenannolle työntekijän ja esihenkilön välillä. Tutkimuksessa kävi ilmi, että moni on jäänyt ilman vuosittaista kehityskeskustelua. Esihenkilöistä suurin osa kertoo toteuttavan kasvokkaisviestintää oman esihenkilönsä kanssa harvemmin, eikä koe sitä riittävänä ja haluaisi useammin. Esihenkilön vähäinen kasvokkaisviestintä oman esihenkilönsä kanssa voi heijastua myös siihen, sillä esihenkilönä vastaajista suurin osa haluaisi lisää palautetta myös omalta esihenkilöltään.

### 17. Saan riittävästi palautetta esihenkiköltäni

Vastaajien määrä: 27



Kuva 4 Kyselyn kysymys 17

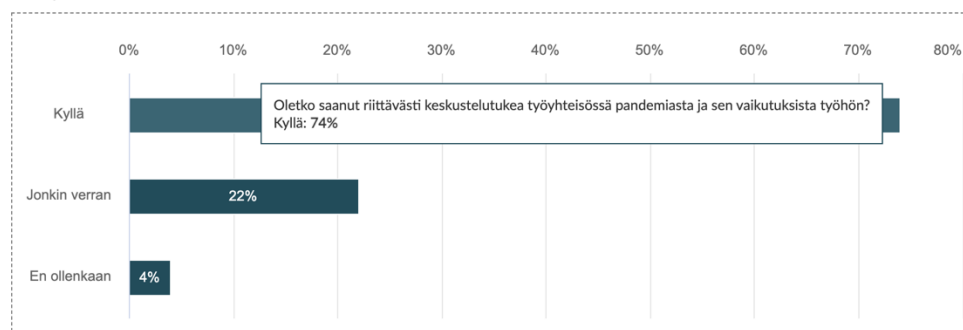
## 6.3 Pandemia

Pandemian aika on lisännyt työyhteisössä kriisiviestintää sekä asettanut työnantajan ja työntekijän uuteen tilanteeseen erilaisten rajoitusten ja varatoimenpiteiden vuoksi. Tilanteiden äkillinen muutos, valtion asettamat rajoitukset ja mahdolliset sairastumiset on jorkapäiväisessä työssä läsnä. Tutkimus osoitti, että viestintä on ollut suurimmalta osin selkeää pandemian aikana.

Pandemialla on ollut vaikutusta myös työntekijöiden työssäjaksamiseen. Vuorovaikutteisessa yhteisöllisessä työyhteisössä Henkilöstön keskuudessa vallitsee kuitenkin avoin ilmapiiri, joka tarkoittaa sitä, että kriisin aiheuttamia huolia ja tuntemuksia on voitu jakaa työyhteisössä.

### 24. Oletko saanut riittävästi keskustelutukea työyhteisössä pandemiasta ja sen vaikutuksista työhön?

Vastaajien määrä: 27



Kuva 5 Kyselyn kysymys 24

## 6.4 Haastattelut

Haastatteluissa selvitettiin työntekijän sekä esihenkilön kokemuksia sisäisestä viestinnästä. Haastattelussa ei noussut esille esihenkilön tai työntekijän välillä eriäviä mielipiteitä, vaan molemminpuoliset kokemukset olivat yhteneviä.

Haastateltavat kertovat olevan tyytyväisiä sisäiseen viestintään ja heidän mielestään työyhteisössä vallitsee kannustava ja motivoiva ilmapiiri, joka lisää työn mielekkyyttä. Työtä tehdään tiiminä ja tarpeen tullen autetaan toista. Sisäiseen viestintään ja käytössä oleviin viestinnän apuvälineisiin ollaan tyytyväisiä. Työyhteisön avoimen ja yhteisöllisen ilmapiirin vuoksi sosiaalisen median viestintäkanavissa keskustelut ovat usein aktiivisia ja viestit koetaan joskus häiritsevänä. Työntekijät kaipaivat lisää tietoa siitä, kuinka usein heidän odotetaan seuraavan viestintäkanavia ja olisiko heillä vaihtoehtona esimerkiksi hyljittää ilmoituksia vapaa-ajalla. Tämä lisäisi viestinnän selkeyttä ja vähentäisi haastattelussa esille tullutta pientä koettua paineen tunnetta viestinnällä tavoitettavuudessa.

Työyhteisössä vallitsee usein kiire, jonka varjoon palautteen saaminen sekä antaminen mielletään jäävän työntekijän sekä esihenkilön puolelta. Sosiaalinen kanssakäyminen on myös jäänyt vähiin kiireen vuoksi työyhteisön muiden jäsenten kanssa. Työyhteisölle kaivattaisiin erinäisiä virkistyspäiviä tai yhteisöllisyyttä lisääviä tapahtumia myös muiden ketjun liikkeiden välillä. Yhteisöllisyys liikkeiden välillä lisäisi tiedonvaihdantaa ja antaisi mahdollisuuden oppia esimerkiksi uusia työtapoja, joka lisäisivät motivaatiota työhön. Keskusteluissa nousi esille myös pandemia, jonka todettiin vaikuttavan työssä jaksamiseen. Pandemian tuoma pelko omasta ja läheisten terveydestä sekä taloudellinen epävarmuus ja lomautukset ovat lisänneet kuormitusta työssä.



## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuskyselyyn vastasi 27 henkilöä, vastausprosentti koko henkilöstöstä oli noin 40 %. Alhainen vastaajaprocentti kertoo, että tutkimus ei ole niin luotettava. Haastattelut kuitenkin vahvistavat kerätyn aineiston todenmukaisuutta. Tutkimustulos antaa riittävästi tietoa sisäisen viestinnän toiminnasta, jotta osataan arvioida sen tilaa. Haastattelut vahvistivat, että Harikabet oy:n työntekijät ovat tyytyväisiä sisäiseen viestintään ja sen toimintaan. Työyhteisössä vallitsee myös avoin ja yhteisöllinen ilmapiiri, joka kertoo työhyvinvoinnista ja edistää näin sisäisen viestinnän toimivuutta. Tämä on myös yhteydessä työntekijöiden motivaatioon sekä tulokselliseen työntekoon (Rauramo 2012, 105.). Sisäisessä viestinnässä tuli ilmi ainoastaan pieniä puutteita, joilla voidaan ajatella olevan yhteyttä työntekijöiden työhyvinvointiin.

Tiedonkulku organisaatiossa on selkeää ja tieto välittyy ensisijaisesti esihenkilöiltä. Henkilökunnalla on myös rohkeus pyytää apua tarvittaessa, josta voidaan päätellä, että työyhteisöissä vallitsee avoin ja yhteisöllinen ilmapiiri (Työpiste 2014). Ainoastaan esihenkilön ja alaisen väliset kahdenkeskeiset keskustelut toivottaisiin olevan aktiivisempia. Nämä keskustelut lisääisivät myös palautteen jakamisen mahdollisuutta puolin ja toisin (Autio, Juuti, Wink 2011, 29). Kahdenkeskisille keskusteluille on myös tarkoitettu vuosittaiset kehityskeskustelut, joita tulisi olla aktiivisemmin. Nämä keskustelut viestivät työntekijälle, että hänestä ollaan kiinnostuneita. Palautteen antaminen osoittaa myös työntekijälle, että hänen työpanostustaan arvostetaan. Tämä parantaa työmotivaatiota sekä lisää työn mielekkyyden tunnetta ja on näin yhteydessä työhyvinvointiin.

Moni kyselyyn vastaajista koki viestintäkanavien ilmoituksien häiritseväksi, sillä tutkimuksen mukaan viestintäkanavissa keskustellaan muistakin, kuin työasioista. Keskustelun ollessa aktiivista on mahdollista, että tärkeää informaatiota voi jäädä huomaamatta tiedontulvan vuoksi. Aktiivinen keskustelu lisää viestintäkanavan ilmoituksia, jotka voidaan kokea vapaa-ajalla häiritseväksi. Tämä voi lisätä työntekijälle työkuormituksen tunnetta. Aktiivinen keskustelu kuitenkin kertoo avoimesta ja yhteisöllisestä työyhteisöstä, sillä moni uskaltaa olla äänessä sekä ilmaista rohkeasti omia mielipiteitään. Yhteisöllinen työilmapiiri on auttanut myös pandemian aikana työssä jaksamiseen, sillä työyhteisössä on saatu keskustelutukea.

Koko ketjun yhteinen johdon hallitsema viestintäkanava Intranet on vähällä käytöllä työntekijöiden keskuudessa. Haastattelun perusteella työntekijät eivät myöskään tiedä,

kuinka usein heidän odotetaan seuraavan näitä viestintäkanavia. Tämä voi lisätä epävarmuuden tunnetta työntekijöissä, sillä hän voi kokea pelkoa jäävän ilman informaatiota. Epävarmuus kuormittaa työntekijää ja vaikuttaa työhyvinvointiin.

## 8 KEHITTÄMISEHDOTUS

Tutkimuksessa ei noussut esille vaikuttavia epäkohtia Harikabet Oy:n sisäisessä viestinnässä, joten tämän perusteella sisäinen viestintä on organisaatiossa toimivaa. Työyhteisöjen ilmapiirissä ei ole tutkimuksen mukaan myöskään parannettavaa. Kehittämisehdotuksella halutaan turvata sisäisen viestinnän tyytyväisyys ja työyhteisössä hyvinvoinnin tunnetta myös tulevaisuudessa. Tämän vuoksi Harikabet Oy:lle on hyvä luoda sisäisen viestinnän ohjeistus, jossa kerrotaan mitä henkilöstöltä odotetaan sisäisen viestinnän osalta. Esihenkilöille luodaan myös oma ohjeistus toteuttaa onnistunutta viestintää. Tämä kehittämissuositus tullaan esittämään Harikabet Oy:n johdolle.

Työntekijän ohjeistus auttaa henkilöstöä toimimaan edistääkseen omaa työssä viihtyvyyttä. Ohjeistuksessa työntekijälle esitellään viestinnän kanavat, ja kerrotaan minkä asioiden hoitoon kanava on tarkoitettu. Työntekijälle selvennetään myös, kuinka hänen odotetaan toimivan viestintäkanavissa. Työntekijöille voidaan antaa myös mahdollisuus viestintäkanavien ilmoitusten hiljentämisestä vapaa-ajalla sekä loma-aikana. Ainoastaan kiireellisten asioiden hoitamien tapahtuisi esihenkilön tavoitellessa puhelimitse. Jotta viestintä pysyy selkeänä ja tavoitettavana esihenkilön tulisi jakaa viestintäkanavat viestinnän laadun mukaisesti. Esihenkilön tiedottamille tärkeille asioille tulisi olla oma viestintäkanava, jonne muilla ei ole oikeutta viestiä. Toinen viestintäkanava on enemmän henkilöstön vapaamuotoiselle keskustelulle, jossa henkilöstö voi jakaa vapaasti ajatuksiaan.

Esihenkilöille tarkoitettu sisäisen viestinnän ohjeistus pitäisi sisältää apuja onnistuneeseen viestintään. Ohjeistuksessa ehdotetaan viikoittaista yhteydenpitoa työntekijöihin, jos ei pääse tapaamaan heitä kasvokkain. Näissä kontakteissa esihenkilö pääsee olemaan mukana työntekijöiden viikoittaisessa työssä ja jakamaan kuulumisia. Tämä jatkuva yhteydenpito auttaa esihenkilöä tutustumaan työntekijöihin ja antaa tilaisuuden molempipuoliselle palautteenvaihdolle. Kehityskeskustelut lisätään pakolliseksi pidettäväksi kerran vuodessa.

## LÄHTEET

- Aarnikoivu, H. 2010. Työelämätaidot: Menesty ja voi hyvin. Helsinki: WSOYpro.
- Autio, V. M., Juuti, P. & Wink, H. 2011. Kehityskeskustelut ja keskusteleva johtaminen: Tuloksellisen ja työhyvinvointia tuottavan johtamisen perusta. 2. p. Helsinki: JTO.
- Erikson, T. & Heikkilä, R. 2017. Idiootit ympärilläni: Kuinka ymmärtää muita ja itseään. 1. painos. Jyväskylä: Atena.
- Go fore. 2017. Viitattu 20.2.2021 <https://gofore.com/kuuleeko-johto/>
- Hirsjärvi S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Tammi.
- Ilmarinen. Johda työhyvinvointia tuloksellisesti. Viitattu 23.3.2021 [https://www.ilmarinen.fi/sitesets/liitepankki/tyonantaja/johda\\_tyohyvinvointia\\_tuloksellisesti.pdf](https://www.ilmarinen.fi/sitesets/liitepankki/tyonantaja/johda_tyohyvinvointia_tuloksellisesti.pdf)
- Juholin, E. 1999. Sisäinen viestintä. Inforviestintä Oy, Helsinki.
- Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä. WSOYpro.
- Juholin, E. 2009. Communicare! : Viestintä strategiasta käytäntöön. 5. uudistettu painos. Helsinki: Infor.
- Juholin, E. 2013. Communicare!: Kasva viestinnän ammattilaiseksi. Helsinki: Management Institute of Finland.
- Juholin, E. & Luoma-aho, V. 2017. Mitattava viestintä. 1. painos. Helsinki: ProCom - Viestinnän ammattilaiset ry.
- Kaivola, T. 2003. Työpaikan ihmissuhteet. Kirjapaja Oy. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Kauhanen, J. 2016. Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä: Kehittämishojelman laatiminen. 1. painos. Helsinki: Kauppakamari.
- Kekäläinen. 2016. Viitattu 20.2.2021 <https://www.reco.fi/sisainen-viestinta-sitouttaa-motivoi-ja-tuo-tuloksia/>
- Kontianen, J. & Skyttä, A. 2010. Esimiehen mieltä. Prosessoivan johtamisen opas. Vantaa: Innotiimi.
- Korhonen N. & Rajala R. 2011. Viestinnän prosessointi. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy
- Kortetjärvi- Nurmi, S., Kuronen, M-L. & Ollikainen, M. 2009. Yrityksen viestintä. 5.–6. painos. Helsinki: Edita.
- Kuusela, S. 2013. Esimiehen vuorovaikutustaidot. 1. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Kupias, P. Peltola, R. & Saloranta, P. 2011. Onnistu palautteessa. Helsinki: WSOYpro
- Lohtaja, S., Tarkka, H. & Kaihovirta, M. 2007. Tehoa työelämän viestintään. Helsinki: WSOYpro.
- Lähtäpiola. 2020. Koronakriisi iski pahiten palveluoloihin – LähtiTapiolan ekonomisti ”vielä ei voi huokaista helpotuksesta” Trawelnews. Viitattu 18.2.2021 <https://travelnews.fi/fi/trendit/item/271-koronakriisi-iski-pahiten-palveluoloihin-laehitapiolan-ekonomisti-vielae-ei-voi-huokaista-helputuksesta>

- Osaava yrittäjä. 2017. Myynninedistäminen. Viitattu 20.3.2021 <http://www.tieto.osaavayrittaja.fi/myynnin-edistaaminen> .
- Pirinen, J. 2020. Helpota johtamista!: Tekeminen ratkaisee. Helsinki, Suomi: BoD - Books on Demand.
- Procom. 2019. Viitattu 20.2.2021 <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/302465>
- Puro, J.-P. 2003. Työyhteisöviestinnän kipupisteet. Hallinta ja ratkaisut. Helsinki: Inforviestintä.
- Rauramo, P. 2012. Työhyvinvoinnin portaat: Viisi vaikuttavaa askelta. 2., uud. p. Helsinki: Edita.
- Ronhy-Östberg, M. & Rosendahl, S. 2004. Kehityskeskustelun opas. 3. painos. Tietosanoma, Helsinki.
- Rowlin, L. 2020 Mental Health and wellbeig during the COVID-19 pandemic. Wills Towers Watson. Viitattu 20.2.2021 <https://www.willistowerswatson.com/en-MY/Insights/2020/05/mental-health-and-wellbeing-during-the-covid-19-pandemic>
- Työmarkkinatori. 2020. Viitattu 18.2.2021 <https://kokeile.tyomarkkinatori.fi/Etusivu/ammattitieto>
- Työturvallisuuskeskus. Viitattu 20.2.2021 [https://ttk.fi/tyoturvallisuus\\_ja\\_tyosuojelu/tyoturvallisuuden\\_perusteet/tyoyhteiso/tyoyhteisotaidot/tyokayttaytyminen#41d3a2fe](https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet/tyoyhteiso/tyoyhteisotaidot/tyokayttaytyminen#41d3a2fe)
- Työpiste. 2014.Viestinnällä voi ja pitää luoda työhyvinvointia. Viitattu 22.3.2021 <https://www.ttl.fi/tyopiste/viestinnalla-voi-ja-pitaa-luoda-tyohyvinvointia/>
- Wright, M. 2009. Gower handbook of internal communication. 2. edition. Farnham: Gower Publishing Limited.

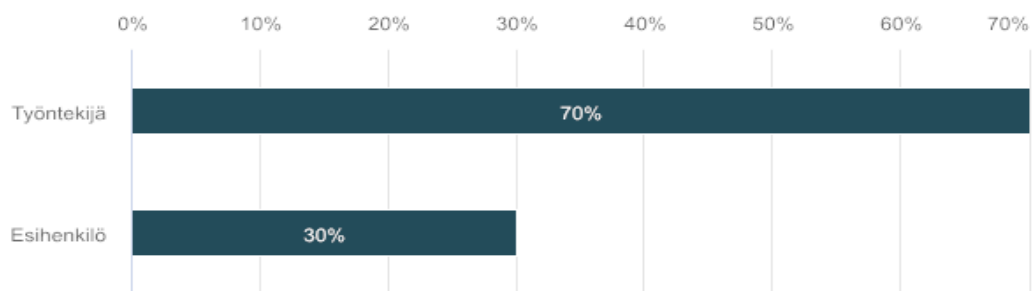
## Kyselyn tulokset

# Sisäisen viestinnän kysely

Vastaajien kokonaismäärä: 27

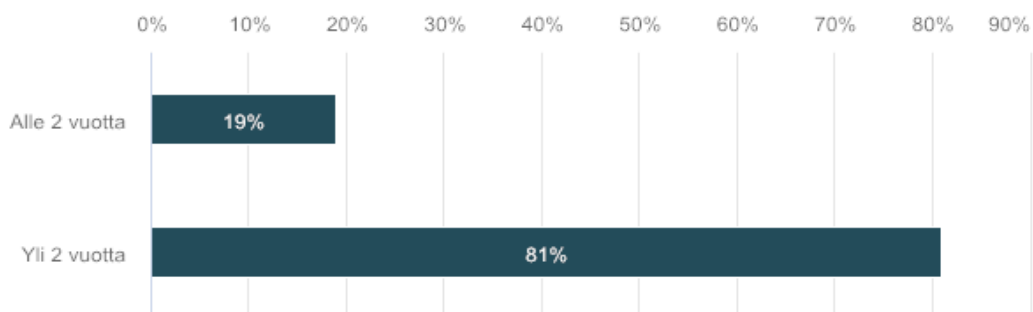
### 1. Olen

Vastaajien määrä: 27



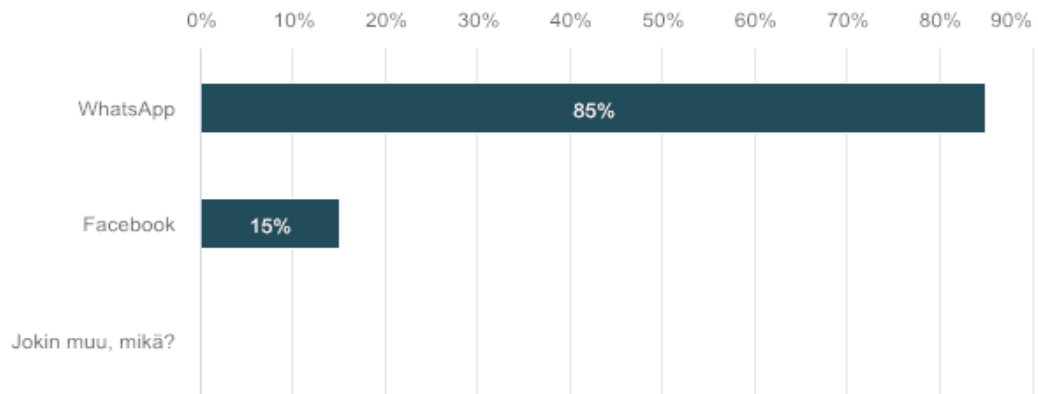
### 2. Työssäoloaikani organisaatiossa

Vastaajien määrä: 27



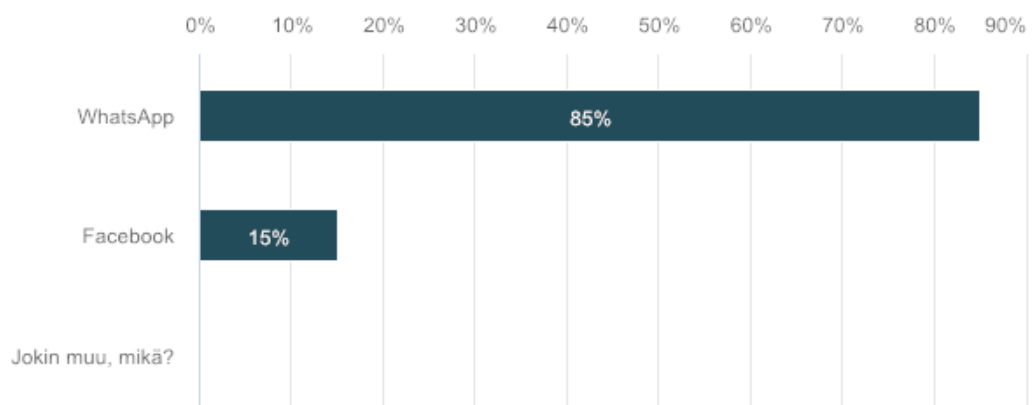
### 3. Liikkeen ensisijainen sisäisen viestinnän kanava on

Vastaajien määrä: 27



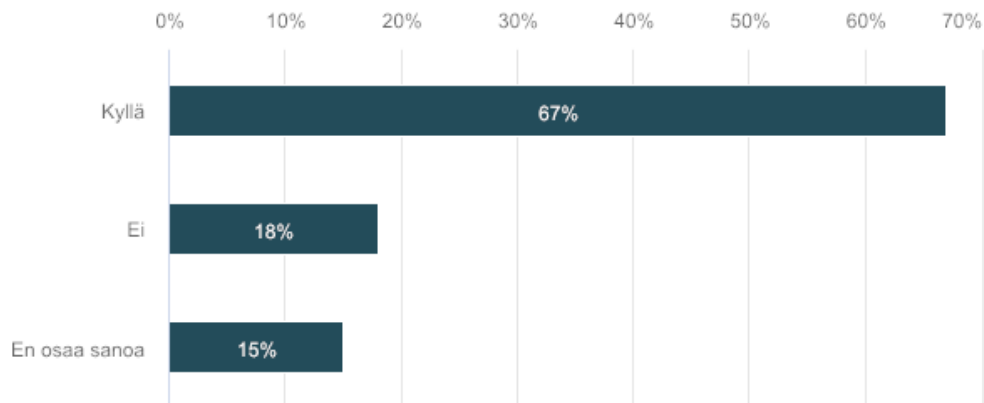
### 4. Kumpi on mielestäsi toimivampi viestintäkanava?

Vastaajien määrä: 27



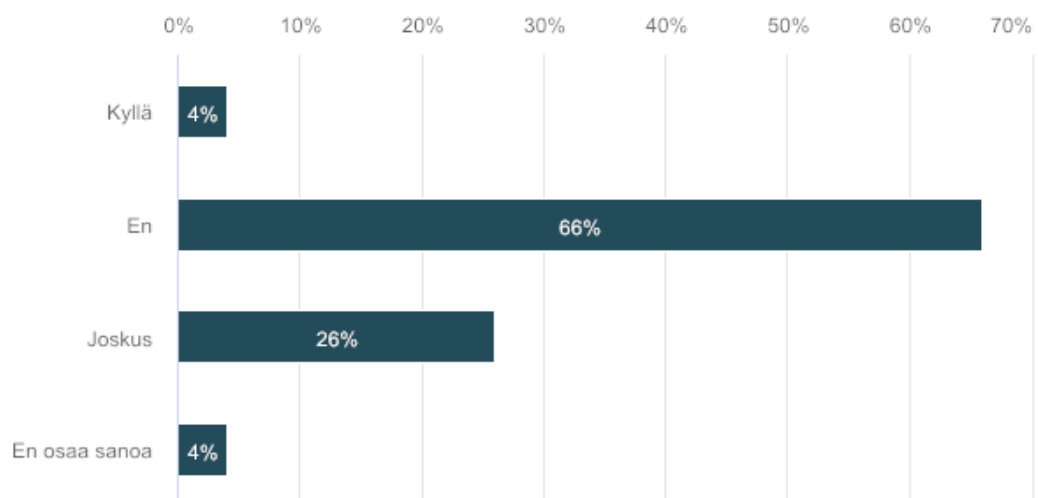
## 5. Keskustellaanko valitsemassanne liikkeenne viestintäkana- vassa muistakin, kuin työasioista?

Vastaajien määrä: 27



## 6. Koetko, että tärkeää tietoa tai informaatioita jää huomaamatta vapaan keskustelun vuoksi?

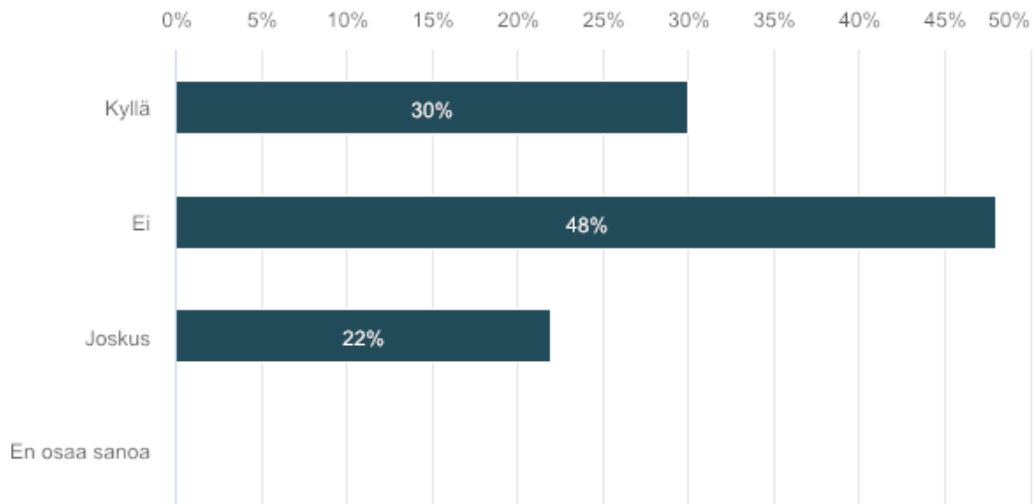
Vastaajien määrä: 27





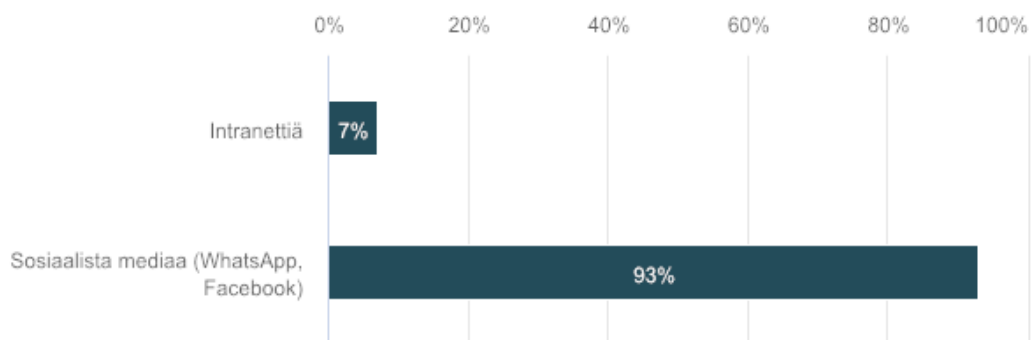
## 7. Häiritsevätkö viestintäkanavien ilmoitukset vapaa-aikaasi?

Vastaajien määrä: 27



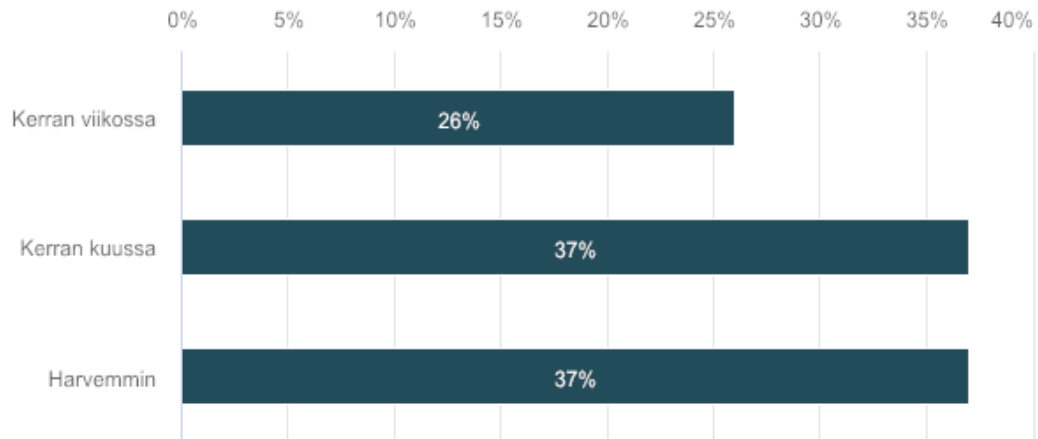
## 8. Kumpaa käytät enemmän, jos etsit työhön liittyvää tietoa?

Vastaajien määrä: 27



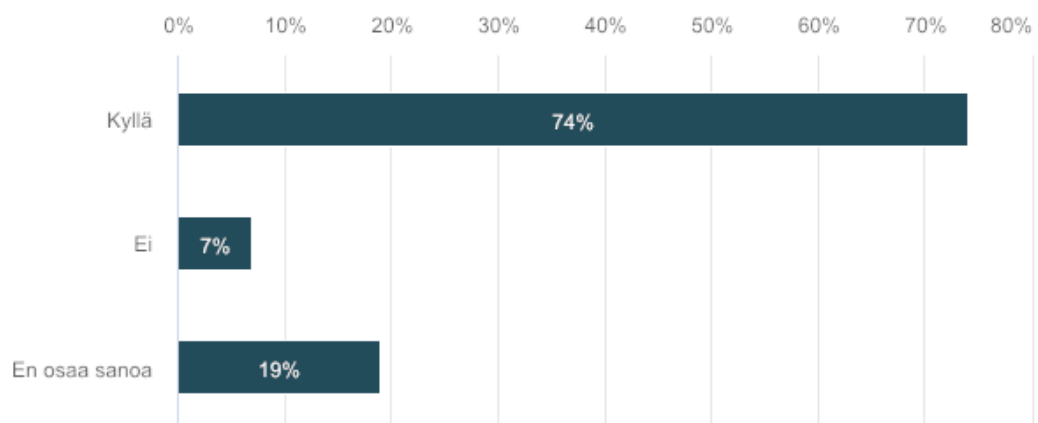
## 9. Kuinka usein käytät Intranettiä?

Vastaajien määrä: 27



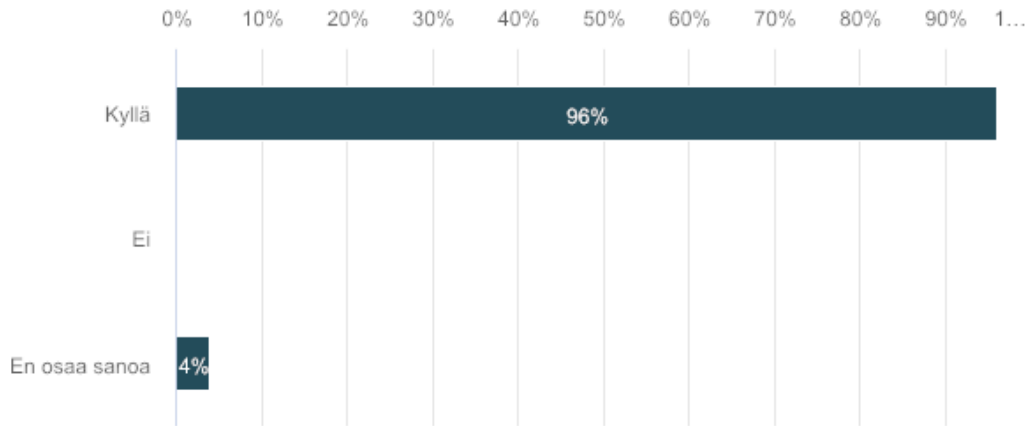
## 10. Onko esihenkilöllä oma viestintäkanava, johon hän lisää tarvittavat tiedotteet? (muu kuin Intranet)

Vastaajien määrä: 27



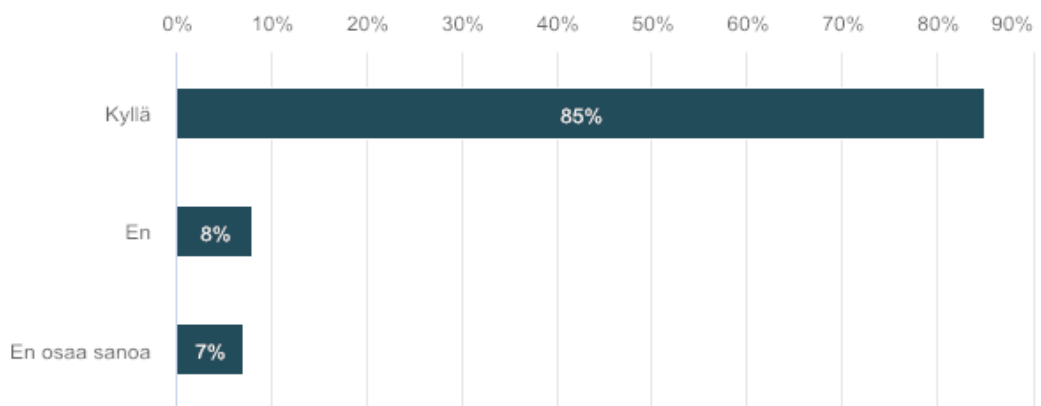
## 11. Työpaikalla on hyvä yhteishenki

Vastaajien määrä: 27



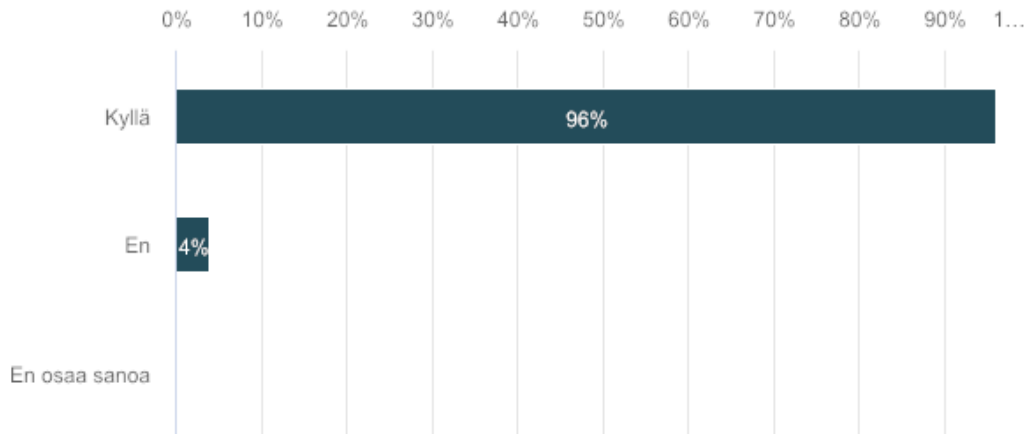
## 12. Haluaisin lisää henkilöstön yhteisiä vapaita tapahtumia

Vastaajien määrä: 27



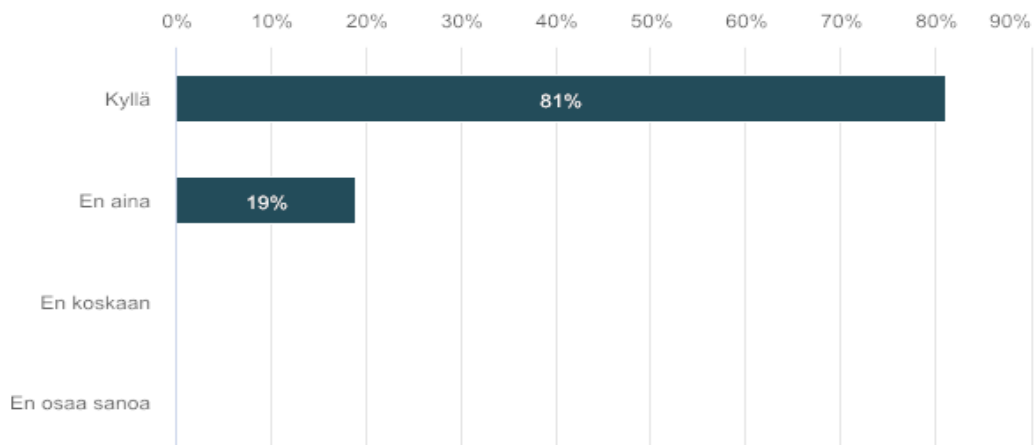
### 13. Saan tarvittaessa apua työkavereilta

Vastaajien määrä: 27



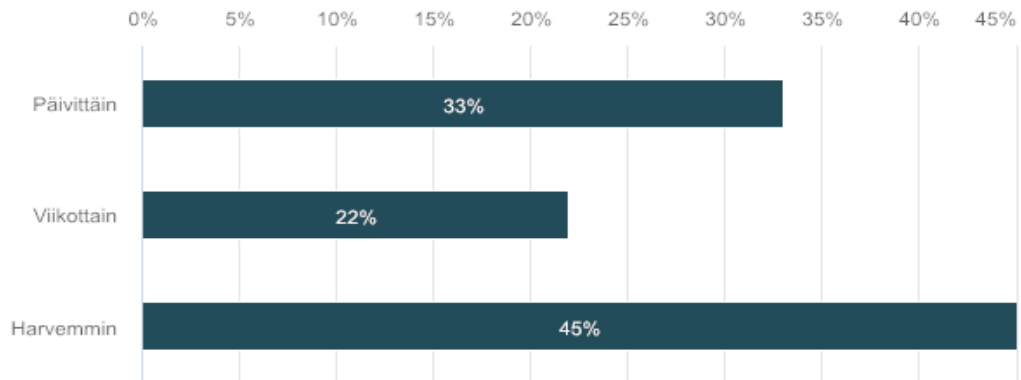
### 14. Uskallan ilmaista mielipiteeni työyhteisössä

Vastaajien määrä: 27



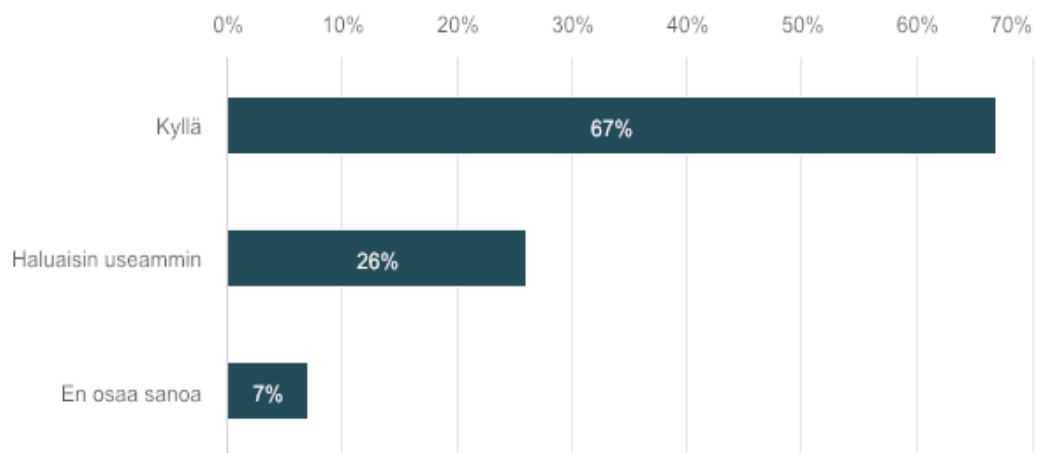
## 15. Voin keskustella kasvokkain esihenkilöni kanssa

Vastaajien määrä: 27



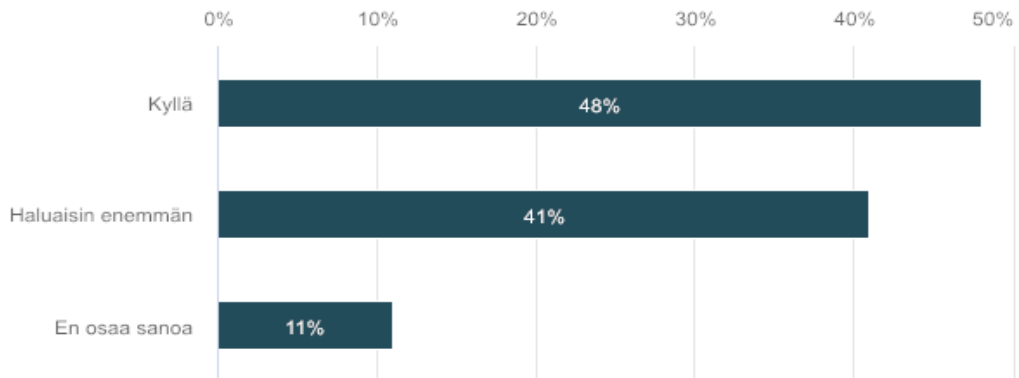
## 16. Koetko tämän riittäväksi?

Vastaajien määrä: 27



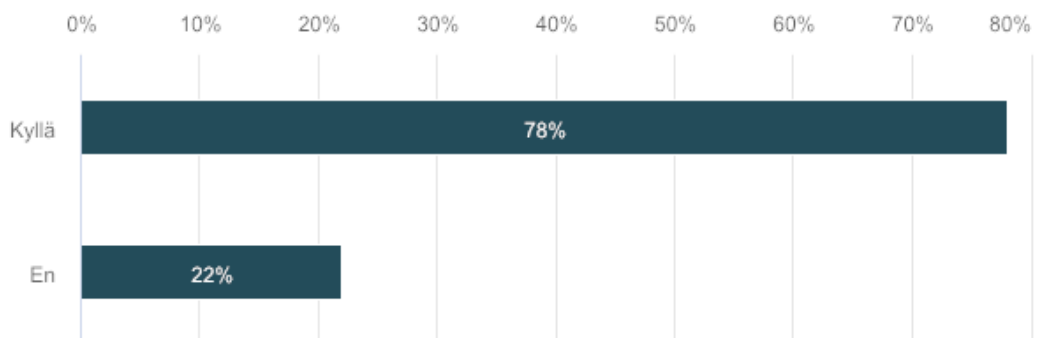
## 17. Saan riittävästi palautetta esihenkilöltäni

Vastaajien määrä: 27



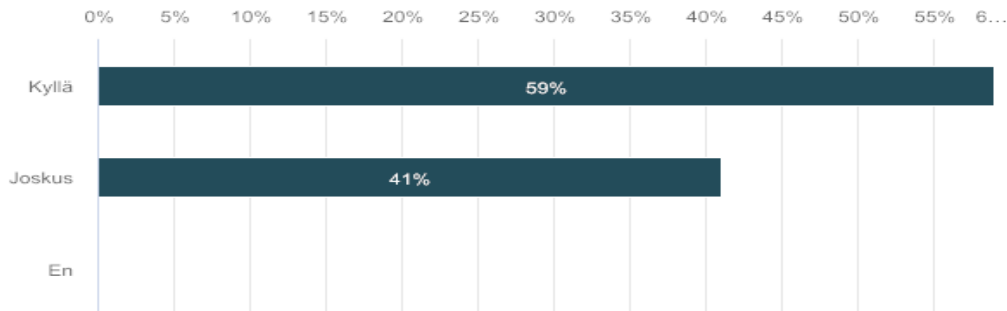
## 18. Muistan viimeisimmän työpaikalta saamani positiivisen palautteen

Vastaajien määrä: 27



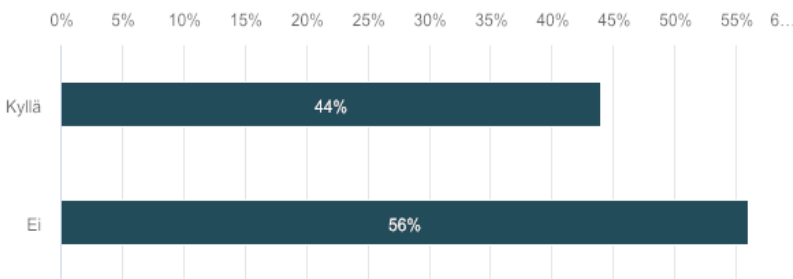
## 19. Uskallan myös itse antaa palautetta

Vastaajien määrä: 27



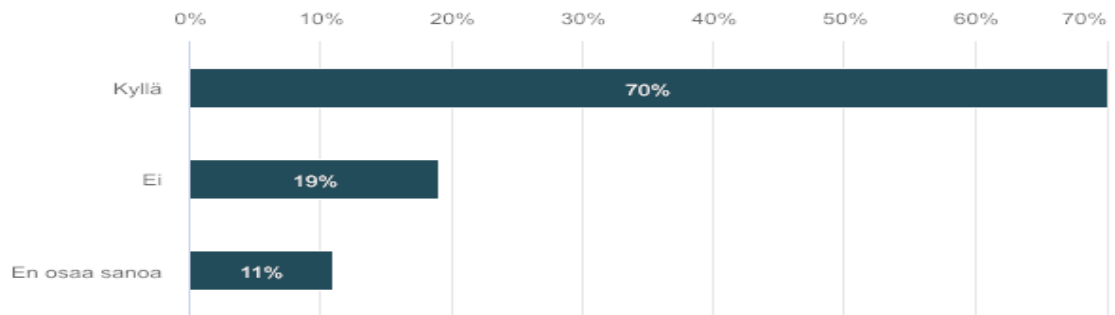
## 20. Minulle on pidetty kehityskeskustelu viimeisimmän vuoden aikana

Vastaajien määrä: 27



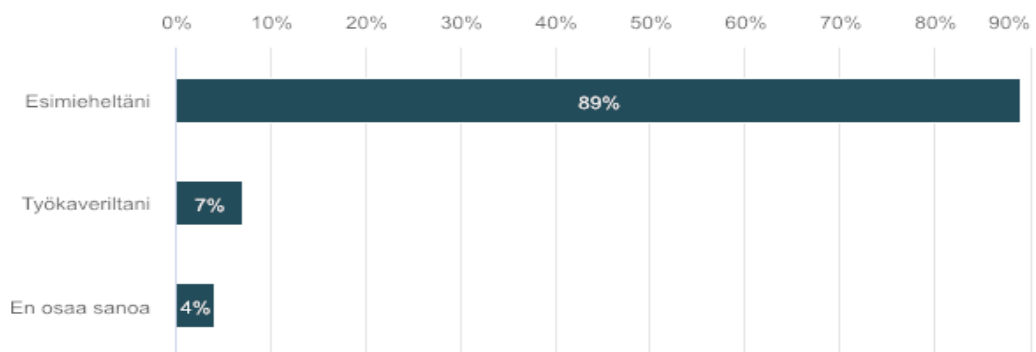
## 21. Viestintä on ollut selkeää pandemian aikana

Vastaajien määrä: 27



## 22. Olen kuullut pandemian aikana työtehtävien/työtapojen muutoksista ensisijaisesti

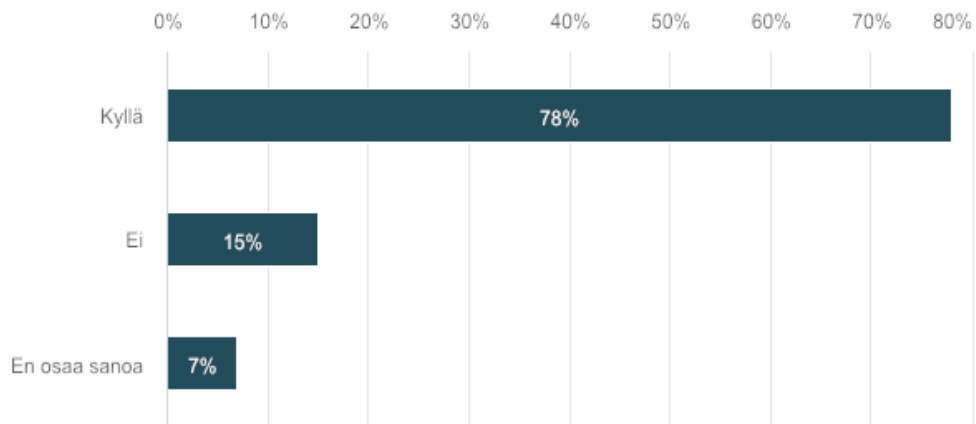
Vastaajien määrä: 27



## 23. Tunnetko pandemian vaikuttaneen työssä jaksamiseen?

Vastaajien määrä: 27





## 24. Oletko saanut riittävästi keskustelutukea työyhteisössä pandemiasta ja sen vaikutuksista työhön?

Vastaajien määrä: 27

