



Viestinnällinen kehittäminen asiantuntijaroolissa

Janniina Anttila

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Viestinnällinen kehittäminen asiantuntijaroolissa

Janniina Anttila
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2021

Janniina Anttila

Viestinnällinen kehittäminen asiantuntijaroolissa

Vuosi 2021

Sivumäärä 62

Opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella ja kehittää viestintäasiantuntijan työskentelyä sekä ulkoisen että sisäisen viestinnän työtehtävissä vakuutusalaalla LähiTapiolan Vahinkoyhtiön korvauspalveluissa. Lisäksi tavoitteena on viestintäasiantuntijan työnkuvan selkeyttäminen.

Opinnäytetyö on toteutettu päiväkirjaopinnäytetyönä, joka koostuu kymmenen viikon ajalta päivittäisistä päiväkirjamerkinnöistä. Jokaisen raportointiviikon lopuksi on laadittu ammattikirjallisuuteen ja sähköisiin lähteisiin pohjautuvat viikkoanalyysit reflektion tueksi. Viikkoanalyysien teemat olivat osittain etukäteen päätettyjä ja osa teemoista valikoitui päiväkirjamerkintöjen pohjalta. Aiheina ovat esimerkiksi muutosviestintä, viestinnän koulutus, ajankäytön hallinta, johtoryhmätyöskentely ja työyhteisöviestinnän kyselyn analysointi.

Opinnäytetyön ansiosta viestintäasiantuntija pystyi kehittämään työyhteisön viestintää systemaattisesti ja hänelle muodostui selkeä kuva viestinnän työtehtävistä ja vastuista. Työ tarjosi myös toimeksiantajalle kehitysideoita viestinnän kokonaisvaltaiseen kehittämiseen.

Janniina Anttila

Communicational Development in a Knowledge-intensive Specialist Role

Year	2021	Pages	62
------	------	-------	----

The purpose of this thesis project was to examine and develop the role of a Communications Specialist in LocalTapiola Claims Services' internal and external communicational activities. Another focus for the thesis was to clarify the tasks and duties of a Communications Specialist.

The type of this thesis is a professional diary, which consists of logs kept by the communications specialist during a ten-week time period. At the end of each week, an analysis based on professional literature is presented. Some of the themes of these analyses were settled beforehand and some were based on the diary logs. The themes are, for example, change communications, training of communications, time management, management team activities and analyzing a survey of workplace communications.

The thesis reached its goals, and the specialist was able to develop workplace communications in practice and was granted a clearer view of the tasks and duties of a communications specialist, based on the thesis. It also provided the employer with ideas to comprehensively develop the company's internal and external communications.

Keywords: communications, workplace communications, development, insurance

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	LähiTapiola-ryhmän yritysesittely	6
1.2	LähiTapiola Vahinkoyhtiö	7
1.3	Vahinkoyhtiön korvauspalvelut	7
2	Nykytilanne	8
2.1	Nykyinen työ ja osaaminen	8
2.2	Sidosryhmät työyhteisössä	9
2.3	Vuorovaikutustaidot viestintäasiantuntijan työtehtävissä	10
2.4	Viestinnän kehittäminen korvauspalveluissa 2019-2021	11
2.5	Opinnäytetyön tavoitteet	12
3	Päiväkirjaraportointi	13
3.1	Viikko 1: Tavoitteet ja onnistumissuunnitelma	13
3.2	Viikko 2: Elämänturvalähettiläs-toiminta	19
3.3	Viikko 3: Muotoile työyhteisöviestintä toimivaksi	23
3.4	Viikko 4: Johtoryhmätyöskentely	27
3.5	Viikko 5: Muutosviestintä	31
3.6	Viikko 6: Työyhteisön vuorovaikutus etätyössä	35
3.7	Viikko 7: Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty	38
3.8	Viikko 8: Ajankäytön hallinta	43
3.9	Viikko 9: Viestintäkiertue korvauspalveluissa	46
3.10	Viikko 10: Työyhteisöviestinnän kyselyn analyysi	49
4	Yhteenveto	55
4.1	Pohdinta ja oivallukset	55
4.2	Kehittämissuhteet ja hyödyt toimeksiantajalle	56
	Lähteet	58
	Kuviot	60
	Liitteet	61

1 Johdanto

Vakuutustoiminnalla on suuri merkitys yhteiskunnassamme, koska vakuutukset koskettavat meitä ihan jokaista vähintään jossakin elämänvaiheessa. Vakuutusyhtiöiden rooli on murroksessa ja muuttumassa pelkästä korvauksen maksamisesta yhä proaktiivisempaan ja ennaltaehkäisevämpään toimintaan. Vakuutusalan on muututtava maailman muutosten mukana ja ottaa huomioon esimerkiksi digitalisaatio ja kulutuskäyttäytymiseen liittyvät muutokset. (Finanssiala ry.)

Vakuutusalan muutosten vauhdittajana tarvitaan onnistunutta ja aktiivista viestintää. Työskentelen LähiTapiolan Vahinkoyhtiön korvauspalveluissa ja tässä opinnäytetyössä dokumentoin ja reflektoin omaa työskentelyäni viestintäasiantuntijana. Opinnäytetyö toteutetaan kevään 2021 aikana, johon sisältyy 10 viikon päiväkirjamuotoinen raportointi arkipäivinä aikavälillä 15.2.-23.4.2021. Viikon päätteeksi kirjoitan analyysin kuluneesta työviikosta ja analysoin viikon tapahtumia teorian avulla.

Viestintä on olennainen osa LähiTapiolan uudistumista ja kehittymistä elämänturvayhtiönä. LähiTapiola ryhmän viestintästrategian mukaan vuosina 2019-2021 keskitymme henkilöstön aktiiviseen vuorovaikutukseen sekä strategian ja arvojen mukaiseen toimintaan. Tämän viestintästrategian tulee näkyä myös korvauspalveluiden viestinnässä ja viestinnän yksi perustehtävistä on toimia uudistumisen vauhdittajana.

1.1 LähiTapiola-ryhmän yritysesitys

Toimeksiantajana toimii LähiTapiola, joka on suomalainen vakuutus- ja finanssitoimintaan erikoistunut yhtiöryhmä. LähiTapiola on perustettu yhteisöllisyyden kivijalalle ja yrityksen historia ulottuu 1700- ja 1800-luvulle. Lähivakuutus ja Tapiola yhdistyivät vuonna 2012 ja LähiTapiola aloitti virallisesti toimintansa 1.1.2013. Alusta asti ajatuksena on ollut yhteisöllisyys - jos yhteisön jäsenelle käy huonosti, hänelle toimitaan turvaverkkona. Vuosien saatossa maailma on muuttunut, mutta LähiTapiolassa tämä sama yhteisöllisyyden periaate elää edelleen LähiTapiola tuntee suomalaiset ja haluaa edistää meidän kaikkien elämänturvaa koko yhteiskunnassa, asiakkaiden lähellä. (LähiTapiola 2021, a.) LähiTapiola-ryhmä muodostuu seitsemästä valtakunnallisesti toimivasta yhtiöstä sekä 19 alueellisesta keskinäisestä vakuutusyhtiöstä. Yrityksen asiakassegmentit jakautuvat henkilö-, maatala-, yrittäjä-, yritys- ja yhteisöasiakkaisiin. LähiTapiolassa omistaja-asiakkaita on lähes 1,6 miljoonaa. Yhtiöryhmässä työskentelee noin 3400 henkilöä, joista noin puolet työskentelee alueyhtiöissä. (LähiTapiola 2021, b.)

Kuviossa 1 on kuvattu elämänturvastrategian painopisteet: Osaava ja hyvinvoiva henkilöstö, paras asiakaskokemus kaikkikanavaisesti, asiakkuuksien laajentaminen ja kasvu sekä vastuullisuus asiakkaidemme lähielinpiirissä. LähiTapiolan tehtävänä on turvata asiakkaiden elämää ja liiketaloutta. Elämänturva tarkoittaa kokonaisvaltaista ja ennakoivaa palvelua turvallisuuden, terveyden ja talouden alueilla. LähiTapiolan palvelut ja tuotteet kattavat monipuolisesti vahinko-, henki- ja eläkevakuuttamisen sekä sijoittamisen ja säästämisen palveluita, mutta elämänturva ei ole pelkästään turvaamista vahinkojen sattuessa. Se on myös talouden turvan ennakoimista, liiketoiminnan turvaamista sekä lähiyhteisön elinvoimaisuuden aktiivista edistämistä.



Kuvio 1: LähiTapiolan elämänturvastrategia (LähiTapiolan intranet)

1.2 LähiTapiola Vahinkoyhtiö

Vakuutusyhtiölain mukaisena ryhmän ylimpänä emoyrityksenä toimii LähiTapiola Vahinkoyhtiö, jossa työskentelee noin 350 henkilöä. Vahinkoyhtiön palvelut kattavat kaikki lakisääteiset henkilövakuutukset ja sen toiminnan vakuuttamiseen liittyvät palvelut. Vahinkoyhtiössä hoidetaan myös suurten yritysten (yli 50 työntekijää) vakuuttamista, ulkomaan palveluita, jälleenvakuuttamista ja riskienhallintapalveluita.

1.3 Vahinkoyhtiön korvauspalvelut

Vahinkoyhtiön korvauspalvelut vastaavat lakisääteisten vakuutusten ja yritys vakuutusten korvauspalveluista. Korvauspalveluissa työskentelee noin 190 henkilöä. Korvauspalvelut jakautuvat kahteen osastoon, joista toisessa hoidetaan yrittäjien, pk-yritysten ja

suuryritysten henkilövahinkoja ja toisessa yritysten liiketoimintaan kohdistuvia vahinkoja. Henkilökorvauspalveluissa hoidetaan kaikki lakisääteiset työ- ja vapaa-ajan tapaturmavahingot sekä suurten yritysten työkyky-, matka-, yksityistapaturma- ja sairauskuluvahingot. Omaisuuden ja toiminnan korvauspalveluissa hoidetaan omaisuus-, keskeytys ja vastuuvahinkoja, moottoriajoneuvo- ja kuljetusvahinkoja sekä oikeusturva- ja kybervahinkoja.

2 Nykytilanne

Työskentelen viestintäasiantuntijana Vahinkoyhtiön korvauspalveluissa ja olen työskennellyt tässä työtehtävässä joulukuusta 2019 alkaen. Seuraavissa luvuissa kuvaan tarkemmin nykyistä työympäristöäni, työtehtäviäni ja omaa osaamistani.

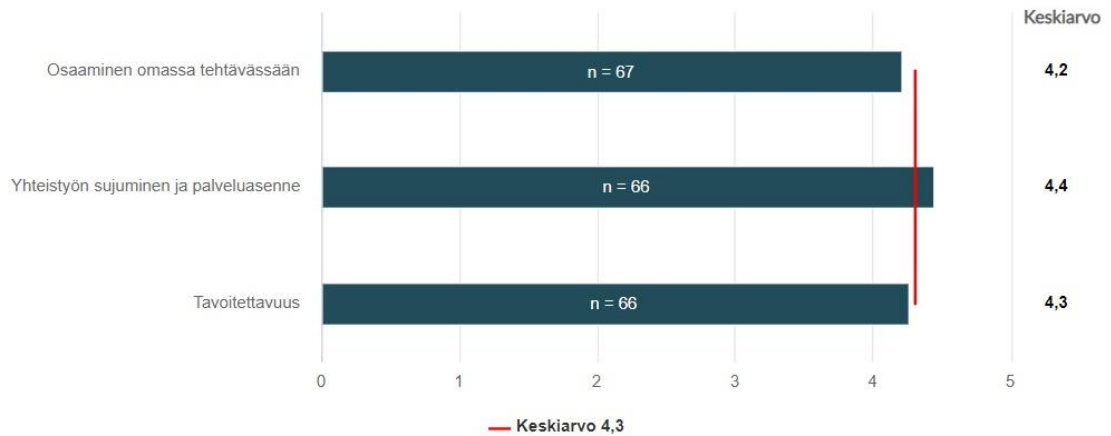
2.1 Nykyinen työ ja osaaminen

Korvauspalveluiden viestintäasiantuntijana minulla on vastuu korvauspalveluiden sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä (70 %). Vastaan myös korvauspalveluiden johtoryhmän avustamisesta ja korvauspalveluiden assistenttipalveluista (30 %).

Viestintäasiantuntijana vastuulleni kuuluu sisäisen viestinnän suunnittelua, toteutusta ja kehittämistä. Teen sisällöntuotantoa sisäisen viestinnän kanaviin, kuten Teamsiin, korvauspalveluiden uutiskirjeeseen ja LähiTapiolan intranettiin. Toimin korvauspalveluissa Microsoft Teams -järjestelmän pääkäyttäjänä ja koulutan järjestelmän käyttöä henkilöstölle. Vastuullani on myös laadukkaiden esitysmateriaalien tuottaminen sekä korvauspalveluiden asiakasviestinnän osalta myyntimateriaalit, korvauksenhakuohjeet ja nettisivut. Korvauspalveluiden johtoryhmän avustaminen on osa työnkuvaani ja kokoustamme johtoryhmän kanssa kuukausittain, jolloin toimin johtoryhmän sihteerinä. Käsittelen työssäni paljon luottamuksellista aineistoa, joten salassapitotaito on ensisijaisen tärkeä ominaisuus. Vastaan myös korvauspalveluiden ostolaskujen tiliöinnistä ja tarkastamisesta. Hoidan tapahtuma- ja kokousjärjestelyitä sekä matka- ja hotellivarauksia. Lisäksi tuuraan Vahinkoyhtiön viestintäpäällikköä ja johdon assistentteja tarvittaessa.

Työnkuvani on todella monipuolinen ja itsenäinen. Avoimen, energisen ja innostuneen asenteen lisäksi työssä edellytetään myös erinomaisia vuorovaikutustaitoja. Työssä vaaditaan oma-aloitteista, aikaansaavaa ja kehittämishakuista työskentelyotetta. Liiketoiminnan perusteiden tuntemus, kokonaisuusien hallinta, tarkkuus ja vahva organisointikyky ovat edellytyksiä tässä työtehtävässä menestymiselle. Lisäksi omaan erinomaiset kirjalliset ilmaisutaidot ja vahvaa osaamista esitysmateriaalien tuottamisessa ja visualisoinnissa. Käytän sujuvasti erilaisia digitaalisia työkaluja ja minulla on osaamista Microsoft 365 Office-sovellusten käytössä, jonka avulla pyrin edistämään vuorovaikutteisempia työskentelytapoja.

Henkilökorvauspalveluissa toteutettiin tammikuussa 2021 asiantuntijakysely, jossa henkilöstö pääsi antamaan palautetta kaikille korvauspalveluiden asiantuntijoille. Kyselyssä pääsi arvioimaan kunkin asiantuntijan osaamista, yhteistyön sujuvuutta ja palveluasennetta sekä tavoitettavuutta arvosana-asteikolla 1=välttävä, 2=tyydyttävä, 3=hyvä, 4=kiitettävä ja 5=erinomainen. Kuviossa 2 on kuvattu kyselyn tulokset omalta osaltani eli sain kustakin arvioinnista hieman yli kiitettävät arvosanat ja olen tuloksiin erittäin tyytyväinen.



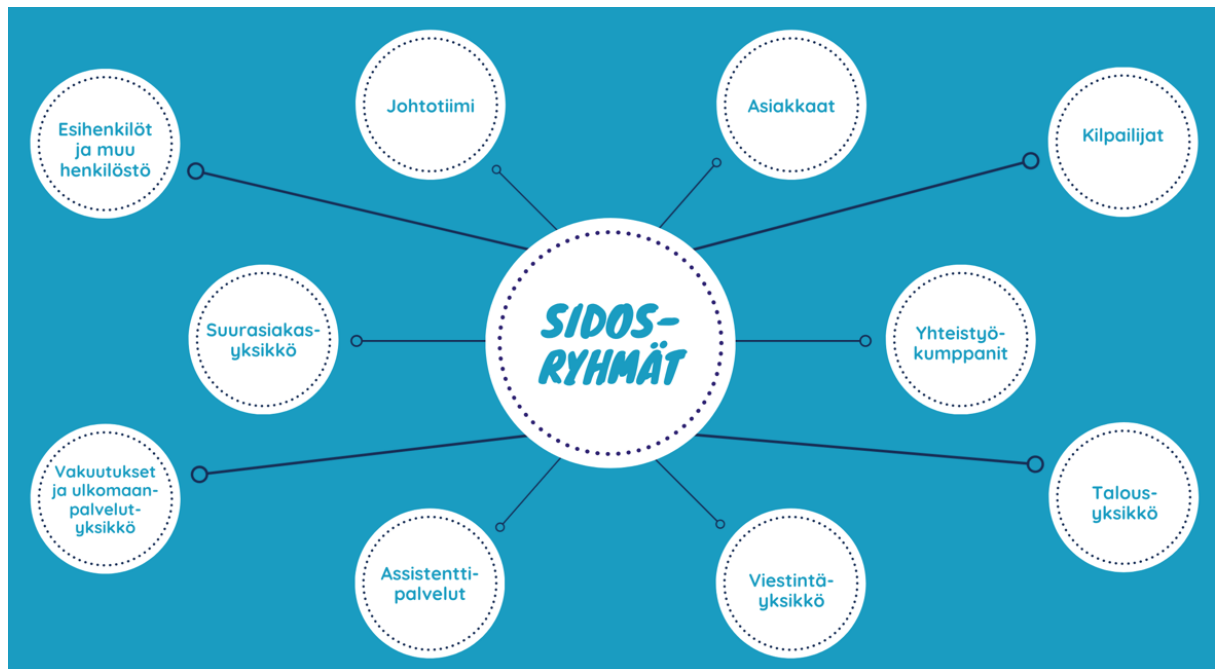
Kuvio 2: Asiantuntijakyselyn palautteet (Korvauspalveluiden asiantuntijakysely 1/2021)

Kyselyssä oli mahdollisuus jättää myös avointa palautetta ja palautteessa minua kuvattiin ystävälliseksi, positiiviseksi, auttavaiseksi, helposti lähestyttäväksi ja selkeäksi viestijäksi. Avointen palautteiden perusteella olen myös aina valmis auttamaan, pidän lupauksistani kiinni ja minulla on hyvä asenne. Muutamassa palautteessa mainittiin myös, että ei tiedetä ihan tarkkaan, mitä kaikkea työnkuvaani kuuluu. Tämä pitää varmasti osittain paikkansa, koska osa työtehtävistäni, kuten johtotiimin avustaminen, ei näy suoraan esimerkiksi korvausneuvojen arkeen. Tämä opinnäytetyö ja tästä jaettavat kokemukset vastaavat tähän palautteeseen ja työnkuvastani kiinnostuneet henkilöt saavat kattavan katsauksen työtehtäviini tämän päiväkirjaraportoinnin kautta.

2.2 Sidosryhmät työyhteisössä

Viestintää tulee tarkastella koko yrityksen näkökulmasta ja myöskin yksittäisten eri kohderyhmien kannalta (Bergström & Leppänen 2018, 259). Työtehtäväni painottuvat pääasiassa sisäiseen viestintään, joten tärkeimmät sidosryhmäni ovat yhtiöryhmän sisäisiä henkilöitä. Kuviossa 3 on kuvattu kaikki sidosryhmäni. Sisäisiä sidosryhmiäni ovat korvauspalveluiden johtotiimi, korvauspalveluiden esimiehet ja muu henkilöstö, Suurasiakasyksikkö, Vakuutus ja ulkomaanpalvelut-yksikkö, yhtiöryhmän assistentit, yhtiön viestintäpäällikkö ja HR-päällikkö, koko yhtiöryhmän viestintäyksikkö ja markkinointi sekä talousyksikkö. Ulkoiset sidosryhmät koostuvat yhteistyökumppaneista ja asiakkaista, joka

tarkoittaa käytännössä yritysasiakkaita (yrittäjiä, pk-asiakkaita, kasvuyrityksiä ja suurasiakkaita). Lisäksi toimintaympäristöön vaikuttaa myös kilpailijat.



Kuvio 3: Viestintäasiantuntijan sidosryhmät

Työskentelen aktiivisimmin korvauspalveluiden johtotiimin, esihenkilöiden ja muun henkilöstön kanssa. Omaan tiimiini eli korvauspalveluiden johtotiimiin kuuluu korvauspalveluiden yksikön johtaja (oma esimieheni), korvausosastojen palvelujohtajat, lääketieteellinen johtaja sekä kehityspäällikkö. Sama porukka toimii myös korvauspalveluiden johtoryhmänä, johon kuuluu lisäksi korvauspäällikkö, HR-päällikkö ja talouspäällikkö (controller). Lisäksi teen tiiviisti yhteistyötä myös yhtiön muiden assistenttien ja viestintäyksikön kanssa.

2.3 Vuorovaikutustaidot viestintäasiantuntijan työtehtävässä

LähiTapiolan toimintatavat perustuvat kolmelle arvolle, jotka ovat hyväntahtoisuus, intohimo ja rohkeus. Hyväntahtoisuus tarkoittaa sitä, että haluamme asiakkaillemme, työkavereillemme ja ympäröivälle yhteisöille hyvää. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että puhumme toisistamme hyvää niin kasvojen kuin selän takana. Arvoissamme intohimoisuus kuvaa sitä, että teemme työtämme suurella sydämellä sinnikkäästi ja periksi antamattomasti. Olemme aina valmiita auttamaan toisiamme ja olemme kunnianhimoisia palvelemaan asiakkaita sekä kehittymään omassa työssä. Rohkeudesta puolestaan kertoo kekseliäisyytemme ja päätöksentekokykymme. Ehdotamme ja kokeilemme uusia, entistä parempia toimintatapoja ja rohkaisemme myös asiakkaita sekä työkavereitamme tekemään niin. (LähiTapiola 2021, b.)

Viestintäasiantuntijan työtehtävissä edellytetään erinomaisia vuorovaikutustaitoja ja esimerkillistä arvojemme mukaista toimintaa. Keväällä 2020 maailmanlaajuinen koronapandemia ajoi lähes koko LähiTapiolan työntekijät kuukausiksi kotikonttoreille ja etätöihin siirtyminen oli iso ponnistus myös yrityksen sisäisessä viestinnässä. Lisääntynyt etätö on lisännyt erilaisten digitaalisten työkalujen käyttöä, mutta niiden haasteena on aidon yhteyden puuttuminen. Työyhteisön vuorovaikutuskulttuurissa läsnäolon merkitys on suuri, koska sen avulla rakentuvat ennen kaikkea luottamus, arvostus ja kunnioitus toista kohtaan, mitkä ovat hyvän työilmapiirin kulmakiviä. Etäkokouksissa vuorovaikutus on pääosin pelkkää puhumista ja kuuntelemista, vaikka todellisuudessa vuorovaikutukseen sisältyy monia eri ulottuvuuksia. Etänä vuorovaikutuksesta jää pois sanaton viestintä eli kaikki eleet, ilmeet, mitkä elävöittävät ja selkeyttävät viestiä. Digitaalisten alustojen myötä sisäinen viestintä on muuttunut ja vapaa-ajan tavat tulevat työelämään. Sosiaalisesta mediasta tutut tykkäykset, kommentit ja reaktiot antavat välittömän palautteen nyt myös työelämän puolella ja viestintä on entistä epämuodollisempaa. Täytyy kuitenkin muistaa, että digitaalinenkaan vuorovaikutus ei tapahdu itsestään. Se vaatii henkilöstöltä uusien toimintatapojen opettelemista ja rohkeutta heittäytyä mukaan. Digitaalisessa ympäristössä työskennellessä eri viestintävälineiden ja -kanavien käyttöön on laadittava selkeät pelisäännöt, jotta niiden kautta tapahtuva viestintä on tehokasta. Yhteisöllisyyden ja tiimihengen näkökulmasta on tärkeää, että on mahdollista käydä myös vapaamuotoista keskustelua. Viestintäasiantuntijana tehtäväni on avustaa ja kouluttaa digitaalisten välineiden käytössä sekä kannustaa ihmisiä rohkeasti avoimeen vuorovaikutukseen.

2.4 Viestinnän kehittäminen korvauspalveluissa 2019-2021

Viestinnän kehittäminen 2019-2020

Olen työskennellyt viestinnän parissa lähes kaksi vuotta, koska aloitin korvauspalveluissa viestintävastaavana jo keväällä 2019. Ensimmäisenä toimenpiteenä oli Vahinkoyhtiön työtilan (Sharepoint) lanseeraaminen koko Vahinkoyhtiön yhteiseksi viestintäkanavaksi (nykyään Teams). Korvauspalveluiden sisäisen viestinnän parantamiseksi aloitin tekemään viikoittain korvauspalveluiden sisäistä uutiskirjettä keväällä 2019. Myös korvauspalveluiden nettisivut, korvauksenhakuohjeet ja myyntimateriaalit on päivitetty LähiTapiolan elämänturvan brändin mukaisiksi vuosien 2019 ja 2020 aikana.

Toteutimme myös korvauspalveluiden sisäisen viestinnän nykytilan kartoituskyselyn marraskuussa 2019 ja kyselyn aiheena oli sisäisen viestinnän kanavat ja niiden toimivuus. Seurantakyselyt toteutettiin toukokuussa 2020 ja lokakuussa 2020. Viestinnän numeerisena mittarina vuodelle 2020 oli kysymykset henkilöstön omasta aktiivisuudesta sisäisenä viestijänä ja sisäisen viestinnän toimivuus yleisellä tasolla (johdon, esimiesten ja viestintäasiantuntijan onnistuminen työtehtävässään). Tavoitteena vuodelle 2020 oli, että henkilöstön oma

aktiivisuus sisäisenä viestijänä arvosanojen 9-10 osuus olisi vähintään 40 % (11/2019 toteuma 30 %) ja korvauspalveluiden sisäinen viestintä yleisellä tasolla arvosanojen 9-10 osuus olisi vähintään 50 % (11/2019 toteuma 39 %). Henkilöstön oma aktiivisuus sisäisenä viestijänä nousi 5 %-yksikköä ollen 2020 lokakuussa 35 % ja viestinnän toimivuus yleisellä tasolla nousi 4 %-yksikköä ollen 43 %. Aivan tavoitteisiin ei päästy, mutta kyselyissä saadun avoimen palautteen perusteella korona-ajan kriisiviestinnässä onnistuttiin erinomaisesti.

Vuosi 2020 on sisältänyt paljon muutosviestintää aiemmasta organisaatiomuutoksesta ja koronapandemiasta johtuen. Teams määriteltiin sisäisen viestinnän ensisijaiseksi työvälineeksi ja korvauspalveluille sekä yhtiön muille yksiköille pidetty useita Teams koulutuksia.

Viestinnän painopisteet 2021

Viestinnän painopisteenä vuonna 2021 on sisäisen viestinnän kehittäminen, jossa kiinnitetään erityistä huomiota muutosviestintään ja strategiaviestintään sekä ulkoisessa viestinnässä asiakasviestinnän kehittämiseen. Viestintäsuunnitelma hyväksytään korvauspalveluiden johtoryhmässä helmikuussa ja yksityiskohtaisempi tavoiteasetanta tehdään päiväkirjaraportointijakson ensimmäisellä viikolla, joten kuvaan vuoden 2021 painopisteitä tarkemmin ensimmäisessä viikkoanalyysissä.

2.5 Opinnäytetyön tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella ja kehittää viestintäasiantuntijan työskentelyä sekä ulkoisen että sisäisen viestinnän työtehtävissä. Sisäisessä viestinnässä tavoitteena on kiinnittää huomiota erityisesti korvauspalveluiden muutosviestinnän kehittämiseen. Lisäksi tavoitteena on viestintäasiantuntijan työnkuvan selkeyttäminen.

Päiväkirjaraportoinnin aikana Henkilökorvauspalveluissa on tulossa organisaatiomuutos, jonka vuoksi esimiehet tarvitsevat tukea ja sparrausta muutosviestinnässä. Muutoksen myötä tarvitaan myös asiakasviestintää ja tulen päivittämään korvauspalveluiden asiakasmateriaaleja vastaamaan paremmin asiakassegmenttien tarpeita. Lisäksi raportointijaksolle osuu huhtikuussa toteutettava korvauspalveluiden sisäisen viestinnän kysely, jonka toteutusta ja tuloksia aion raportoida tässä opinnäytetyössä. Korvauspalveluiden viestintäsuunnitelma hyväksytään johtoryhmän kokouksessa helmikuun aikana ja viestintäsuunnitelmassa määritellään tarkemmin tavoitteet ja toimenpiteet vuodelle 2021.

Keskustelemme säännöllisesti johtotiimin sekä osastojen viikkopalavereissa viestintämme onnistumisesta ja siitä saadusta palautteesta. Keskusteluiden pohjalta päätämme yhdessä mahdolliset korjaavat toimenpiteet.

3 Päiväkirjaraportointi

Opinnäytetyö toteutetaan päiväkirjamuotoisena aikavälillä 15.2.-23.4.2021. Raportoin 10 viikon ajan päivittäin omaa työtäni, kehittämistäni ja kehittymistäni viestintäasiantuntijana. Aloitan jokaisen viikon kirjoittamalla viikkosuunnitelman kuluvalle viikolle, johon tiivistän kyseisen viikon tavoitteet. Jokaiselle raportointiviikolle on määritelty teema, jonka avulla kirjoitan ammattikirjallisuuteen ja sähköisiin lähteisiin perustuvan viikkoanalyysin jokaisen raportointiviikon päätteeksi.

3.1 Viikko 1: Tavoitteet ja onnistumissuunnitelma

Viikkosuunnitelma viikolle 1

Tämän viikon tärkeimpänä tavoitteena on määritellä tavoitteet ja oma onnistumissuunnitelma vuodelle 2021. Minulla on onnistumiskeskustelu (kehityskeskustelu) torstaina ja lähetän oman suunnitelmani tavoitteistani esimiehelleni viimeistään keskiviikkona etukäteen tutustuttavaksi. Tällä viikolla minulla on perjantaina vapaapäivä, joten aikataulutun osan loppuviikon työtehtävistä perjantain sijaan jo torstaille.

Maanantai 15.2.2021

Aloitan jokaisen päiväni lukemalla Teams-viestit ja sähköpostit. Vastaan yleensä aina heti kaikkiin viesteihin, jotka eivät vaadi suurempaa selvittelyä. Muutoin pyrin vastaamaan kaikkiin viesteihin samana tai ihan viimeistään seuraavana päivänä ja tällöinkin kuitenkin lähettäjälle, että selvitan asiaa ja palaan mahdollisimman pian. Kuulen heti ensimmäisenä aamulla, että viime viikon perjantaiksi ajastetut henkilöstön ystävänpäiväyllätykset eivät ole menneet perille. Otin yhteyttä palveluntarjoajaan ja sain lopulta lahjakoodit itselleni sähköpostiin. Lähetin nämä henkilöille itse manuaalisesti ja tähän sähköpostirumbaankuului yli tunti ylimääräistä aikaa, johon en ollut varautunut tänä aamuna.

Viikko alkoi korvausosastojen maanantaipalavereilla. Osallistun viestintäasiantuntijan roolissa sekä Henkilökorvauspalveluiden että Omaisuuden ja toiminnan korvauspalveluiden viikkopalavereihin. Palavereissa käydään läpi ajankohtainen työtilanne ja siihen liittyvät mahdolliset toimenpiteet. Viestinnän näkökulmasta keskustelemme palavereissa osastojen ajankohtaisista tiedotettavista asioista, jotka laitan viikoittain korvauspalveluiden yhteiseen uutiskirjeeseen. Työstän uutiskirjeen mahdollisimman pitkälle valmiiksi jo edellisen viikon perjantaina, mutta tarkistan aina vielä maanantaina, onko intraan tullut uusia ajankohtaisia uutisia, jotka olisi syytä nostaa mukaan saman viikon uutiskirjeelle. Palavereiden jälkeen viimeistelen uutiskirjeen ja tavoitteenani on saada uutiskirje lähetettyä klo 13 mennessä. Teen aina ensin testilähetyksen itselleni, jolloin varmistan, että kaikki linkit toimivat ja

uutiskirje näyttää visuaalisesti hyvältä. Tällä kertaa vaadittiin neljä testilähetystä, jotta uutiskirje lähti onnistuneesti matkaan.

Iltapäivällä valmistelin huomisen aamupäivän webinaarin materiaalia. Esiintyjät ovat lähettäneet minulle omat esityksensä etukäteen ja tarkistan, että niissä on käytetty ajantasaista esityspohjaamme ja varmistan myös, että materiaalit ovat visuaalisesti LähiTapiolan markkinointiviestinnän mukaisia. Olen huomenna mukana webinaarissa vastaamassa käytännön järjestelyistä, joten menen työskentelemään koko päiväksi konttorille.

Tiistai 16.2.2021

Aamupäivällä toteutettu webinaari työtapaturmavakuutuksen maksujärjestelmistä ja potilasvakuutuksen lakiuudistuksesta sujui hyvin. Webinaarin jälkeen minun vastuullani on editoida webinaarin tallenne julkaisumuotoon ja viedä tallenteen julkaisulinkki LähiTapiolan meklarisivustolle.

Webinaarin jälkeen kirjoitin Teams-kanavalle muistutuksen huomisesta LähiTapiola-ryhmän tulosjulkistustilaisuudesta, joka järjestetään huomisaamuna. Tein tästä viime viikolla korvauspalveluiden henkilöstölle yhteisen kalenterivaruksen, jotta kaikki muistavat liittyä tapahtumaan mukaan. Teams-viestissä muistutin siitä, että VPN-yhteys tulee katkaista tilaisuuden ajaksi, jotta verkkoyhteydet eivät kuormitu liikaa. Lisäsin loppuun vielä kuvakaappauksina ohjeistuksen VPN-yhteyden pois kytkemisestä. Joskus tällainen niin sanotusti rautalangasta vääntäminen voi tuntua hieman liioitellulta, mutta pyrin kiinnittämään viesteissäni huomiota siihen, että taklaan jo etukäteen mahdollisia lisäkysymyksiä.

Lounaan jälkeen aloin valmistautumaan ylihuomiseen onnistumiskeskusteluun. Keskusteluun valmistautuminen on olennainen osa onnistunutta keskustelua, joten käytin iltapäiväni täyttämällä onnistumissuunnitelmaa ja pohtimalla tämän vuoden tavoitteita. Palautin mieleeni myös viimevuotisen onnistumissuunnitelman ja reflektoin ovatko siinä tavoitellut asiat toteutuneet. Vuosi sitten painotin asiantuntijaroolissa ammatillisen itsevarmuuden vahvistamista ja itsensä johtamisen taitoja. Nämä tavoitteet ovat mielestäni toteutuneet hienosti, joten tälle vuodelle on määritettävä uusia kehityskohteita. Tavoitteet ja kehityskohteet eivät yleensä putkahda mieleen ihan itsestään, vaan pohtiminen vaatii syvempää mietiskelyä. Valitettavasti muutamien juoksevien asioiden hoitaminen keskeytti tämän syvällisemmän pohdintani - vastaan myös siitä, että meillä on tarpeeksi kasvomaskeja, käsidesiä ja muita puhdistusaineita esillä, joten käytin aikaani suojaruustepisteiden täydentämiseen. Tavoitteiden pohdinta jäi siis osittain kesken ja varasin kalenteristani tälle lisää aikaa huomiseksi.

Keskiviikko 17.2.2021

Aamu starttasi eilen mainitsemallani koko yhtiöryhmän henkilöstön tulosjulkistustilaisuudella ja tämän jälkeen meillä oli myös Vahinkoyhtiön varatoimitusjohtajan infotilaisuus, jossa käytiin läpi tarkemmin yhtiömme tuloksia ja onnistumisia vuonna 2020. Tällaiset tilaisuudet ovat mielestäni erittäin tärkeitä, jotta henkilöstö pysyy ajan tasalla, miten meillä yrityksenä menee. Näiden tilaisuuksien tarkoituksena on rakentaa yhteistä tilannekuvaa, luoda vakautta ja uskoa tulevaan.

Aamun infotilaisuuksien jälkeen jatkoin eilistä tavoitekortin täyttämistä ja se osoittautui yllättävän aikaa vieväksi. Viestintäsuunnitelma vuodelle 2021 tukee tavoitteiden toteutumista ja kirjasin onnistumissuunnitelmaani myös tämän päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tavoitteet, koska tämän kirjoittaminen tulee olemaan olennainen osa omaa kehittymistäni kevään 2021 aikana.

Lounaan jälkeen kävin läpi tammikuussa toteutettujen strategiatyöpajojen kyselyiden tuloksia. Strategiaviestinnän viestintäsuunnitelman mukaan jalkauduimme johtotiimin kanssa kaikkiin korvauskäsittelytiimeihin ja kävimme työpajatyöskentelyn avulla päivitettyä strategiaa läpi. Jokaiselta tiimiltä kysyttiin palautekyselyssä ”Miten onnistuimme strategiaviestinnän workshopissa?” ja osallistujat saivat arvostella onnistumistamme tähtiarvosanalla 1-5. Kyselyn tulokset on kuvattu kuviossa 4 eli saimme kokonaisarvosanaksi 3.81. Olemme tulokseen tyytyväisiä, mutta huomioitavaa on, että kyselyyn vastasi ainoastaan 32 henkilöä eli otanta on melko pieni.



Kuvio 4: Korvauspalveluiden strategiaviestinnän workshopin tulokset 2/2021

Torstai 18.2.2021

Aamu alkoi yhteisellä palaverilla Palveluyhtiön palveluasiantuntijan kanssa. Hän kertoi, että hänen tehtäviinsä kuuluu nykyään myös sisäisen viestinnän kehittäminen heidän yksikössään ja toivoi minulta vinkkejä tähän. Sparrailimme aiheesta vajaan tunnin verran ja kerroin hänelle korvauspalveluiden viestintäsuunnitelmasta ja konkreettisenä esimerkkinä viestinnän kehittämisestä näytin hänelle meidän viikoittaisia uutiskirjeitämme. Yhteistyöpalaveri oli mielestäni onnistunut ja mietin, että vastaavia sparrailuhetkiä pitäisi olla enemmän.

Seuraavaksi vuorossa oli tämän viikon kohokohta eli tavoite- ja onnistumiskeskustelu. Kävimme ensin läpi viime vuoden onnistumissuunnitelman läpi. Sen jälkeen kävimme keskustelua tavoitteista ja tavoiteasetannasta vuodelle 2021. Esimieheni oli pääosin samaa mieltä ehdottamistani tavoitteista ja sovittiin, että teen niihin vielä pieniä viilauksia ja käymme ne läpi ensi viikolla. Kävimme keskustelua myös onnistumissuunnitelmasta ja valitsin kehitettäväksi painopisteiksi verkostoissa toimimisen sekä ketterän oppijan valmiudet. Koen, että verkostoissa toimiminen on perusedellytys tässä tehtävässä onnistumiseen. Haluan hahmottaa entistä paremmin sisäiset verkostoni ja oppia hyväksi havaittuja toimintamalleja ryhmän viestinnästä ja muilta alueyhtiöiden viestintäammattilaisilta. Ketterän oppijan valmiuksia tarvitsen erityisesti keväällä tässä päiväkirjaopinnäytetyössä. Toisaalta haluan kehittää ammattipätevyyttäni myös tulevaisuudessa valmistumisen jälkeen. Minun tulee huolehtia jatkuvasta oppimisesta osallistumalla ainakin pari kertaa vuodessa koulutuksiin, niistä saa uutta näkökulmaa ja hyvää potkua omaan työhön, luettavan ammattikirjallisuuden lisäksi.

Iltapäivällä valmistelin seuraavan viikon uutiskirjettä. Normaalisti työstäisin tätä vasta perjantaisin, mutta olen huomisen vapaalla, joten valmistelin uutiskirjettä jo tänään. Ensi viikolla on Etelä-Suomessa hiihtolomaviikko, joten uutiskirjeessä kannattaa keskittyä perusasioihin ja jättää suuremmat viestittävät asiat vasta seuraavalle viikolle.

Analyysi viikolta 1

Viikon tavoitteena oli tehdä onnistumissuunnitelma ja määritellä tavoitteet kuluvalle vuodelle. Poutalan (2016) mukaan tavoitteiden asettamisessa on tärkeää muistaa ainakin seuraavat asiat: 1) Tavoitteen pitää olla yksinkertainen ja mitattavissa oleva. 2) Tavoite täytyy kirjata ylös. 3) Tavoitteella pitää olla joku aikaraja - se auttaa omalla tavallaan tavoitteen asettamisessa.

Tavoitteiden asettamisessa paras järjestys on se, että ensin määritellään tavoitteet ja sen jälkeen mittarit sekä toimenpiteet. Tavoitteiden asettaminen on osa viestinnän strategista suunnittelua ja se luo tekemiselle suuntaa sekä auttaa keskittymään olennaiseen. Viestinnän

tavoitteiden tulee määräytyä koko organisaation tulevaisuuden tahtotilan ja strategian toteuttamiseksi. (Juholin 2013, 58-59.)

Kuviossa 5 on kuvattu viestinnän painopisteet vuodelle 2021. Tärkeimpänä painopisteenä on sisäisen viestinnän kehittäminen, johon sisältyy strategiaviestintä ja muutosviestintä. Neljäntenä pääpainopisteenä on asiakasviestinnän kehittäminen.



Kuvio 5: Viestinnän painopisteet 2021 (Korvauspalveluiden viestintäsuunnitelma 2021)

Sisäisen viestinnän tavoitteet 2021

Sisäisen viestinnän tärkeimpänä toimenpiteenä on kertoa ajankohtaisista asioista avoimesti, selkeästi ja oikea-aikaisesti eri sisäisen viestinnän kanavissa. Sisäistä viestintää on mitattu vuosina 2019-2020 työyhteisöviestinnän kyselyillä, jossa henkilöstöä on pyydetty arvioimaan 4-10 arvosana-asteikolla sisäisen viestinnän toimivuutta yleisesti erityisesti johdon, esimiesten ja viestintäasiantuntijan toimesta sekä omaa aktiivisuuttaan sisäisenä viestijänä. Kysely toteutetaan tänä vuonna huhtikuussa. Tavoitteena tänä vuonna korvauspalveluiden sisäinen viestintä yleisellä tasolla arvosanojen 9-10 osuus vähintään 47 % (10/2020 toteuma 43 %) ja henkilöstön oma aktiivisuus sisäisenä viestijänä arvosanojen 9-10 osuus on vähintään 37 % (10/2020 toteuma 35 %). Uutena seurattavana mittarina on sisäisen viestinnän toimivuuden keskiarvo, jossa tavoitellaan arvosanaksi 8,29 (10/2020 toteuma 8,24). Seuraamme myös korvauspalveluiden uutiskirjeen avausprosenttia, joka on vaihdellut edeltävänä syksynä 53,9 %-73 % välillä. Avausprosenttiin ei ole asetettu erillistä tavoitetta, mutta lähtökohtaisesti sisäisessä uutiskirjeessä avausprosentin tulisi olla melko korkea, koska uutiskirjeessä viestitään tärkeää ja olennaista tietoa.

Strategiaviestinnän tavoitteet 2021

Strategia vaatii toteutuakseen viestintää ja vuoropuhelua, koska strategia ei avaudu lukijalle pelkästään intrassa olevan PowerPoint-esityksen kautta. Strategian viestinnässä korostuu erityisesti vuoropuhelun merkitys, jotta strategia voidaan ilmaista siten, että kaikilla on yhteinen ymmärrys strategiasta. Koko yrityksen henkilöstön täytyy ymmärtää, mitä heiltä odotetaan ja mihin strategialla pyritään. (Juholin 2009, 112-113.)

Strategiaviestinnän tavoitteena on, että koko henkilöstö tuntee ja ymmärtää Vahinkoyhtiön strategian ja arvot. Tavoitteena on myös, että henkilöstöllä on yhteinen ymmärrys vuosittain tehtävistä strategian päivityksistä ja vuosisuunnittelun painopisteistä. Toimenpiteenä strategiaviestintään on syventää strategiaymmärrystä työpajan avulla sekä lisätä viestintää arjessa strategiasta ja arvoista. Lisäksi laadimme strategiaviestinnän suunnitelman ja päivitämme sitä jatkossa vuosittain osana viestintäsuunnitelmaa. Strategiaviestintää mitataan vuosittain henkilöstökyselyssä strategiakysymyksillä sekä pyydämme henkilöstöltä palautetta strategiatyöpajojen onnistumisesta lyhyen kyselyn avulla. Otan vetovastuun myös elämänturvälähettiläiden toimintasuunnitelman laatimisesta.

Muutosviestinnän tavoitteet 2021

Muutoksista viestiminen on tärkeää, koska sen tavoitteena on auttaa henkilöstöä ymmärtämään mistä muutoksessa on kyse, miksi se on välttämätön ja mitä sillä tavoitellaan. Tämän lisäksi muutosviestinnän tavoitteena on henkilöstön osallistaminen muutoksen toteuttamiseen. (Heiskanen, Lehikoinen 2010, 20.)

Muutosviestinnässä tavoitteenamme on, että muutosviestintämme on suunniteltua ja yhdenmukaista. Tavoitteena on, että henkilöstöllä on kokemus siitä, että heidät otetaan mukaan päätöksentekoon. Tuemme sisäisellä viestinnällä henkilöstön sopeutumista muutoksiin ja niiden läpiviemiseen. Konkreettisenä toimenpiteenä teemme Henkilöstökorvauspalveluiden uudistumisesta oman viestintäaikataulun. Mittareina muutosviestinnässä on henkilöstökyselyn muutosviestintään liittyvät kysymykset sekä PeoplePower index -mittari, joka mittaa kokonaisvaltaista työtyytyväisyyttä.

Asiakasviestinnän tavoitteet 2021

Asiakasviestinnässä tavoitteenamme on suurasiakkaiden ja alueyhtiöiden asiakkaiden asiakaskokemuksen kehittäminen. Toimenpiteenä päivitämme korvauspalveluiden nettisivut, myyntimateriaalit ja korvauksenhakuohjeet vastaamaan eri asiakassegmenttien tarpeita. Mittarina asiakasviestinnässä on suurasiakkaiden korvauspalveluiden NPS (Net Promoter Score), mikä tarkoittaa asiakkaan suositteluhalukkuutta. NPS-luku saadaan selville suurasiakkaille toteutettavasta asiakastutkimuksesta.

3.2 Viikko 2: Elämänturvalähettiläs-toiminta

Viikkosuunnitelma viikolle 2

Tällä viikolla kalenterini näyttää poikkeuksellisen tyhjältä palaverien suhteen ja tämä johtuu todennäköisesti Etelä-Suomen hiihtolomaviikosta. Tällä viikolla aion viimeistellä korvauspalveluiden viestintäsuunnitelman sekä työstää yhtiömme elämänturvalähettiläiden toimintasuunnitelmaa tälle vuodelle.

Maanantai 22.2.2021

Viikko alkoi tavalliseen tapaan korvausosastojen maanantaipalavereilla.

Henkilökorvauspalveluiden palvelupäälliköltä tuli pyyntö, että muokkaisin heidän yhteissähköpostilaatikoonsa paremman ja selkeämmän automaattivastauksen. Nykyisen viestin muotoilu on koettu hankalaksi, koska viestissä sanotaan, että vastaamme yhteydenottoon mahdollisimman pian, mutta todellisuudessa osaan viesteistä ei välttämättä vastata ollenkaan. Sain idean, että voisin tarkastella samalla myös Omaisuuden ja toiminnan osaston yhteissähköpostilaatikkojen automaattivastauksia, koska nekin hieman eroavat toisistaan. Otin asian itselleni työlistalle, että saadaan viilattua näistä vastausviesteistä yhtenäiset ja selkeät koko korvauspalveluille.

Iltapäivällä minulla oli työtunti yhtiöryhmän viestintätiimin yritysasiakasliiketoiminnan viestintäasiantuntijan kanssa. Hän on aloittanut tehtävässään hiljattain ja tämä tutustuminen oli osa hänen perehdytystään. Kävimme läpi työtehtäviäni ja hän toivoi jatkossa Vahinkoyhtiöltä enemmän juttuideoita ulkoiseen viestintään yritysasiakasliiketoiminnan osalta. Lupasin ottaa asiaa puheeksi myös oman tiimini kanssa.

Tiistai 23.2.2021

Työnkuvaani kuuluu myös ostolaskujen tiliöintiä, joten käytin tänään aamupäiväni laskujen hoitamiseen. Tiliöitäviä laskuja saapuu minulle lähes päivittäin ja tiliöin laskuja kerran tai kaksi viikossa eräpäivien puitteissa. Ostolaskuja tiliöidessä täytyy ottaa huomioon, että hyväksyjällä eli seuraavalla käsittelijällä minun jälkeeni, on riittävästi aikaa hyväksyä laskut. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että pyrin lähettämään laskut ajoissa hyväksyjälle ainakin viikkoa ennen laskun eräpäivää.

Iltapäivällä aloin työstämään elämänturvalähettiläiden vuosisuunnitelmaa. Kerron viikkoanalyysissa tarkemmin, mitä elämänturvalähettilästoiminta LähiTapiolassa tarkoittaa. Työskentelyni keskeytti puhelu kollegalta, joka liittyi eiliseen keskusteluun sähköpostilaatikkojen automaattivastauksista. Sovimme, että palaan asiaan loppuviikosta vastausehdotusten kera.

Olen osallistumassa ensi viikolla ulkopuolisen järjestäjän Muotoile työyhteisöviestintä toimivaksi -koulutukseen ja sain tästä muistutusviestin iltapäivällä. Viestissä oli myös ennakkotehtävä, jonka mukaan minun täytyisi haastatella muutamaa henkilöä ennakkoon koulutuspäivien työpajatyöskentelyä varten. Tämä tuli yllättäen melko nopealla aikataululla ja ryhdyin heti tarkistamaan kollegoideni kalentereita loppuviikolta, jotta saisin haastattelut tehtyä. Voin hyödyntää tässä ennakkotehtävässä myös korvauspalveluissa tehtyjä työyhteisöviestinnän kyselyitä, mutta onnistuin löytämään yhteensä neljä haastateltavaa kummastakin korvausosastosta perjantaille, joten saan hyvin tämän ennakkotehtävän tehtyä.

Keskiviikko 23.2.2021

Aamupäivällä minulla oli työtunti oman esimieheni kanssa. Pidämme puolentunnin työtunteja säännöllisesti kahden viikon välein, joissa keskustelemme ajankohtaista asioista. Keskustelimme tänään myös tästä opinnäytetyöstä ja tähän hankkimastani kirjallisuudesta.

Iltapäivällä minulla oli viestinnän työtunti Omaisuuden ja toiminnan korvausosaston palvelupäällikön kanssa, palvelujohtaja ei päässyt tällä kertaa paikalle. Keskustelimme aiemmin korvauspalveluiden kokouskäytännöistä johtotiimin kanssa ja pyysin nyt palvelupäälliköltä näkemystä heidän osastonsa näkökulmasta. Hän nosti esiin hyvän ehdotuksen siitä, että meillä tulisi olla esimerkiksi neljä kertaa vuodessa tiimin yhteishenkeen ja ryhmäytymiseen liittyvällä teemalla oleva palaveri. Aiheen voisi päättää aina tiimin nykyisestä tilanteesta riippuen, kuten tietyllä tiimillä voi olla tarvetta palautekulttuurin läpikäymiselle, kun taas toisella tiimille jollekin toiselle aiheelle. Osittain vastaavan tyyppiset palaverit ovat jo varmasti toteutuneet, mutta tätä ei ole aiemmin kirjattu ylös korvauspalveluiden kokouskäytäntöihin. Aiheen innoittamana keskustelimme myös paljon organisaatiokulttuuriin ja palautteenantoon liittyvistä teemoista ja siitä, miten tärkeää olisi luoda turvallinen ilmapiiri, jossa luotetaan ja uskalletaan sanoa. Tuomisen (2018, 125) mukaan psykologinen turvallisuus on avain asemassa, jotta tiimi voi menestyä. Pahinta on se, jos ihmisten aidot näkemykset, mukaan lukien luovuus ja ideat jäävät psykologisen turvallisuuden puuttuessa piiloon. Keskustelussa oli hyvää pohdintaa ja totesinkin työtunnin päätteeksi, että ”olipas ihanan virkistävää sparrailua”. Yhteistyössä on voimaa!

Torstai 24.2.2021

Sain työstettyä yhteissähköpostilaatikkojen automaattivastaukset valmiiksi ja pyydän niistä kommentit ensi viikon maanantaina osastojen viikkopalavereissa. Henkilökorvauspalveluiden osalta sainkin jo melkein heti vastauksen, että hyvältä näyttää. Uudistin automaattivastausta myös niin, että se on jatkossa myös ruotsiksi ja englanniksi.

Elämänturvalähettiläiden vuosisuunnitelman työstöön meni lähes koko loppu päivä. Aluksi suunnitelman teko tuntui hieman takkuiselta, kuten yleensäkin jonkun isomman

kokonaisuuden aloittaminen. Onneksi minulla oli apuna yhteisen suunnittelupalaverin muistiinpanot, joilla pääsin hyvin alkuun. Kerron toimintasuunnitelmasta ja tavoitteista lisää viikkoanalyysissa.

Perjantai 25.2.2021

Aamupäivä käynnistyi ensi viikon uutiskirjeen valmistelulla. Minulla on tähän tarkoitukseen aina toistuva varaus kalenterissani perjantaisin klo 9-10. Useimmiten saan perjantaina uutiskirjettä melko pitkälle työstettyä, joten maanantaille jää yleensä vain osastojen viikkoterveysten lisääminen ja ulkoasun viimeistely.

Seuraavaksi vuorossa oli tiistaina mainitsemani työyhteisöviestinnän haastattelut. Tein kaksi parihaastattelua kummallekin korvausosastolle eli haastattelin yhteensä neljää henkilöä. Haastattelurunkona toimi koulutuksen järjestäjältä saadut ennakkokysymykset, joissa aiheena muun muassa työyhteisöviestinnän kanavat, toimivuus, kehityskohteet ja parannusehdotukset.

Kaikkien haastateltavien mielestä viestintäkanavista Microsoft Teams on kaikista eniten käytetyin ja selkein. Sisäistä viestintää on helpompaa seurata, kun kaikki viestintä on suurimmaksi osaksi yhdessä paikassa. Sähköpostia käytetään yhä enemmän pelkästään asiakasviestintään ja koetaan hyväksi asiaksi, että sisäinen viestintä on ohjattu Teamsiin. Tässä on kuitenkin hieman käyttäjäkohtaisia eroja ja kuulemma osa ei käytä Teamsia lähes ollenkaan ja huolehtaa, että saavatko nämä henkilöt kaiken tarvittavan informaation. Toimiviksi asioiksi haastatteluissa nousi avoimuus, joka näkyy esimerkiksi henkilöstön pääsynä johtoryhmän pöytäkirjoihin. Säännöllinen uutiskirje koettiin erittäin hyväksi kaikkien haastateltavien mielestä, koska uutiskirjeestä saa viikoittain kaikki olennaiset tiedotteet ja yksi haastateltavista kertoi käyttävänsä uutiskirjettä myös sisäiseen tiedonvälitykseen eli hän nostaa aiheita esiin omassa tiimipalaverissa. Parannusta toivotaan erityisesti viestinnän selkeyteen esimiehillä ja asiantuntijoilla eli olisi syytä aina lukea huolellisesti oma viesti ennen lähettämistä. Koettiin myös, että viestintä Teamsissa on osittain sirpaloitunut ja kanavia on liikaa - olisi selkeämpää seurata vain muutamaa kanavaa.

Analyysi viikolta 2

Käytin tällä viikolla eniten työaika elämänturvalähettiläiden toimintasuunnitelman työstämiseen, joten käsittelen aihetta tämän viikon viikkoanalyysissa. Elämänturvalähettiläsohjelma on LähiTapiolan sisäinen valmennusohjelma, joka vahvistaa henkilöstömme ymmärrystä ja osaamista liiketoiminnasta sekä viestinnästä. Ryhmän viestinnän toteuttama jatkuva valmennus lisää lähettiläiden valmiuksia toimia työssään omaa rooliaan laajemmin. Elämänturvalähettiläiden tarkoituksena on viestiä aktiivisesti ja LähiTapiolan äänensävyyn mukaisesti kaikissa kanavissa ja kohtaamisissa niin yrityksen sisäisissä kuin ulkoisissa viestintäkanavissa. (LähiTapiolan intranet.) Revon (2019) mukaan työnantajannäkökulmasta

työntekijälähettiläisyys lisää organisaation toiminnan läpinäkyvyyttä ja tekee yrityksestä helposti lähestyttävämmän sekä luotettavamman. Toiminta lisää työntekijöiden viihtymistä, osaamista sekä työnkuvan ja ammatin merkitystä. Onnistuessaan se myös houkuttelee uusia työntekijöitä yritykseen. Toiminta edellyttää työnantajalta luottamusta työntekijöihinsä, mikä kertoo myös yrityskulttuurista ja työilmapiiristä.

Osallistuin itse valmennusohjelman starttipäiville marraskuussa 2019. Vahinkoyhtiössä on tällä hetkellä kahdeksan elämänturvalähettilästä ja emme ole aikaisemmin tehneet omaa toimintasuunnitelmaa. Saimme idean toimintasuunnitelman tekemiseen yhtiöryhmän viestinnästä ja muiden yhtiöiden lähettiläiltä, jotka ovat tehneet omalle lähettilästoiminnalleen suunnitelmia. Pidimme lähettiläiden kanssa yhteisen suunnittelupalaverin helmikuun alkupuolella ja sovimme, että työstän toimintasuunnitelmaa keskusteluidemme pohjalta mahdollisimman pitkälle. Elämänturvalähettiläiden toimintasuunnitelma sisältää Vahinkoyhtiön elämänturvalähettiläiden esittelyn, yhtiömme strategian, lähettilästoiminnan tavoitteet sekä konkreettiset tavoitteet ja toimenpiteet vuodelle 2021. Lisäksi toimintasuunnitelmaan on kirjattu lähettiläiden käyttämät viestintäkanavat sekä roolit ja vastuut.

Kuviossa 6 on kuvattu Vahinkoyhtiön elämänturvalähettiläis-toiminnan tavoitteet. Tuemme strategisten ja liiketoiminnallisten tavoitteiden saavuttamista. Elämänturvalähettiläät ovat tärkeässä roolissa strategian viestimisestä keskustelun ja vuorovaikutuksen kautta. Juholinin (2010, 118-119) mukaan strategiasta tarvitaan myös henkilöstön omakohtaista pohdintaa strategian perusviestien ja tarinan lisäksi. Strategia voi toteutua ainoastaan silloin, kun ihmiset todella toimivat sen mukaan. Elämänturvalähettiläiden keskustelut henkilöstön kanssa ovat aivan avainasemassa strategian käytäntöön viemisessä toimimme myös viestivän elämänturvaajan esimerkkinä muille. Vauhditamme myös LähiTapiolan tunnettuutta houkuttelevana työnantajana näkymällä aktiivisesti ulkoisissa viestintäkanavissa.

Elämänturvalähettiläis-toiminnan tavoitteet

Tuemme strategisten ja liiketoiminnallisten tavoitteidemme saavuttamista.

Viemme käytäntöön strategiaa Vahinkoyhtiössä ja toimimme viestivän elämänturvaajan esimerkkinä muille.

Vahvistamme intohimoista elämänturvakulttuuria.

Vauhditamme LähiTapiolan tunnettuutta elämänturvayhtiönä ja houkuttelevana työnantajana näkymällä aktiivisesti ulkoisissa kanavissa.



Kuvio 6: Elämänturvalähettiläis-toiminnan tavoitteet (Elämänturvalähettiläiden toimintasuunnitelma 2021)

Keskustelemme toimintasuunnitelmasta yhdessä lähettiläiden kanssa ensi viikon torstaina ja lyömme lukkoon lopulliset toimenpiteet tälle vuodelle. Varmistamme toimintasuunnitelman ajantasaisuuden ja toimenpiteiden toteutumisen kokoustamalla lähettiläiden kanssa vähintään kahden kuukauden välein ja pidämme palavereista pöytäkirjaa. Toteutettaviin tempauksiin liittyen kokoustamme tarvittaessa useammin. Toimin lähettiläiden Teams-tiimin pääkäyttäjänä ja olen vastuussa yhteisten kokousten koollekutsumisesta.

3.3 Viikko 3: Muotoile työyhteisöviestintä toimivaksi

Viikkosuunnitelma viikolle 3

Osallistun tiistaina ja keskiviikkona Muotoile työyhteisöviestintä toimivaksi -koulutukseen ja toivon, että saan koulutuksesta hyvää näkökulmaa ja vinkkejä työyhteisöviestinnän kehittämiseen. Lisäksi tuleva viikko sisältää ainakin seuraavan viikon johtoryhmäkokouksen valmisteluita sekä viime viikolla mainitsemani elämänturvalähettiläiden jatkosuunnittelupalaverin.

Maanantai 1.3.2021

Maaliskuu starttasi niin sanotusti täydellä höyryllä - maanantai oli niin kiireinen, että käytännössä söin myös lounaani työpisteen äärellä. Henkilökorvauspalveluiden johtotiimiltä tuli toiveena viestiä uutiskirjeessä tilannekatsausta 1.4. tulevasta organisaatiomuutoksesta. Tilannekatsaustekstin kirjoittamisen lisäksi päivitin samalla organisaatiomuutosta varten tehdyn viestintäaikataulun ajan tasalle. Muutoksen tueksi on toteutettu helmikuussa ja tullaan toteuttamaan myös maaliskuussa erilaisia työpajoja, joissa henkilöstö pääsee mukaan suunnittelemaan tulevia työskentelytapoja. Parhaita toimintatapamuutoksia saadaan aikaan, kun työntekijät otetaan mukaan suunnitteluun jo varhaisessa vaiheessa. Mahdollisuus vaikuttaa oman työn suunnitteluun ja itsemääräämisoikeus ovat työntekijöille tärkeitä motivaatiotekijöitä. (Pirinen 2014, 19.)

Iltapäivällä valmistelimme ensi viikon johtoryhmän kokousta esimieheni kanssa. Meillä on käytäntönä suunnitella noin viikkoa ennen korvauspalveluiden johtoryhmän kokousta ja valmistella kokouksen aiheet ja aikataulu. Esityslistan valmistuttua muistutan kaikkia johtoryhmän jäseniä tulevasta kokouksesta yhteisessä Teams-kanavassa ja pyydän kaikkia toimittamaan omat esitysmateriaalinsa ajoissa yhteiseen kokouskansioon, jotta kaikki ehtivät tutustua materiaaleihin ennen kokousta.

Tiistai 2.3.2021

Tänään oli ensimmäinen koulutuspäivä ulkopuolisen kouluttajan järjestämässä Muotoile työyhteisöviestintä toimivaksi koulutuksessa. Koulutuksen tavoitteena on oppia hyödyntämään palvelumuotoilun keinoja työyhteisöviestinnän kehittämisessä. Olen aiemmin Laurean

opinnoissani osallistunut palvelumuotoilun kurssille, joten palvelumuotoilun prosessi oli minulle entuudestaan tuttu. En ole aiemmin ymmärtänyt, että prosessia voi käyttää myös työyhteisöviestinnän kehittämisessä.

Ensimmäisenä koulutuspäivänä kävimme läpi palvelumuotoilun teoriaa läpi, jonka ensimmäisenä vaiheena on tutkiminen. Vaiheen tavoitteena on kerätä ymmärrystä aidoista tarpeista, toiveista, tunteista ja tilanteesta kehitystyön pohjaksi. Olennaista on kerätä todellista ymmärrystä eikä tyytyä olettamaan asioita. Edellisen viikon perjantaina tekemäni työyhteisöviestinnän haastattelut toimivat tämän vaiheen materiaalina.

Seuraavana vaiheena oli tiivistäminen, jonka tavoitteena on tiivistää kerätty aineisto ymmärrettävään muotoon, jotta sitä voidaan hyödyntää palvelumuotoiluprosessin seuraavissa vaiheissa. Työstin haastatteluiden pohjalta kaksi viestijäpersoonaa empatiakartan avulla. Kokosin karttaan haastatteluista vastauksia kuuteen eri lokeroon: 1) mitä henkilö ajattelee ja tuntee 2) kuulee 3) näkee 4) sanoo ja tekee sekä 5) mitkä ovat hänen kipupisteensä ja 6) onnistumiset. Tämän jälkeen suunnittelimme pienryhmässä palvelupolkua tietyn viestijäpersoonan näkökulmasta. Koin tämän hyväksi harjoitukseksi, koska huomaan suunnittelevani viestintää usein johdon tai viestijän näkökulmasta, joten tässä konseptissa keskityttiin todella miettimään viestintää tietyn valitun viestijäpersoonan näkökulmasta.

Keskiviikko 3.3.2021

Toisena koulutuspäivän alkupuoliskolla kokeilimme erilaisia ideointimenetelmiä. Koin toimivaksi ”Minä - Me - Kaikki” -ideointimenetelmän, jossa työskenneltiin viiden henkilön ryhmissä. Ensin vaiheessa Minä - kirjoitettiin itsenäisesti neljän minuutin ajan kaikki omat ideat ratkaistavaan ongelmaan liittyen. Tärkeintä on, ettei pysähdy missään vaiheessa vaan kirjoittaa rohkeasti kaikki hulluimmatkin ideat ylös. Tämän jälkeen vaiheessa Me - jokainen ryhmässä oleva siirtyi seuraavan tiimin jäsenen ideoihin ja kirjoitti kahden minuutin ajan uusia ideoita tai jatkoi edellisen kirjoittajan ideoita. Tämä vaihe toteutettiin neljä kertaa, kunnes lopulta jokainen palasi omien ideoidensa pariin. Viimeisessä vaiheessa Kaikki - jokainen luki omaan diaan tulleet ideat ja valitsi näistä kolme parasta ideaa. Sen jälkeen jokainen kertoi valitsemistaan ideoista tärkeimmät ajatukset koko ryhmälle, jolloin saatiin monipuolisesti ajatuksia yhteisen keskustelun pohjaksi. Pidän tästä ideointimenetelmästä, koska se oli helppo toteuttaa ja kaikki osallistuivat ideointiin. Tämän ideointimenetelmän voisin ehdottomasti viedä käytäntöön myös meidän organisaatioomme.

Torstai 4.3.2021

Tänään kävimme elämänturvalähettiläiden kanssa yhteistä toimintasuunnitelmaa läpi. Olimme tyytyväisiä tavoitteisiin ja toimenpiteisiin. Ensimmäisenä teemme kevään aikana sisäisiin viestintäkanaviin kaikkien elämänturvalähettiläiden esittelytekstit. Toukokuulle on

suunnitteilla yhteinen tempaus eli Opitaan yhdessä -kampanja, tosin tarkoituksenamme on keksiä kampanjalle vielä jokin napakampi nimi. Käytännössä ideana on, että pyydämme henkilökunnanvakuutuksista vastaavan asiantuntijan kertomaan LähiTapiolan vakuutuksista yhteisesti luennolla kaikille. Tavoitteenamme on huolehtia henkilöstön elämänturvasta eli muistutamme henkilöstöä mahdollisuudesta varata aikaa oman vakuutusturvan tarkistamiseen.

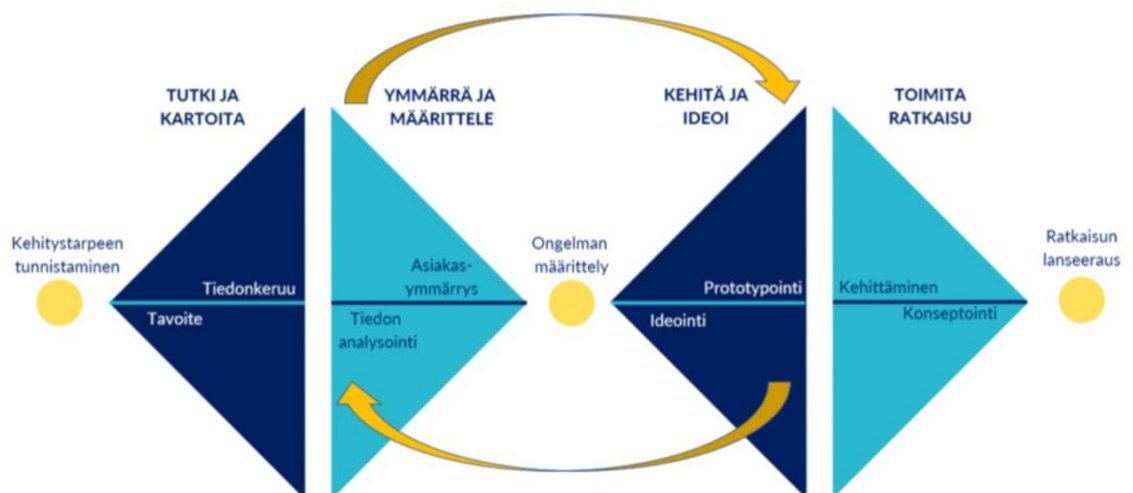
Perjantai 5.3.2021

Perjantai sujui pääosin rutiininomaisia työtehtäviä hoitaessa. Aamupäivällä valmistelin korvauspalveluiden uutiskirjeen sisältöjä, tein muutamia viilauksia Omaisuuden ja toiminnan osaston korvauksenhakuohjeisiin ja käsittelin ostolaskuja. Iltapäivällä osallistuin tiimini viikkopalaveriin ja päivitin tehtävälistaani ensi viikolle.

Analyysi viikolta 3

Palvelumuotoilu (engl. Service Design) tarkoittaa palveluiden innovointia, suunnittelua ja kehittämistä muotoilun menetelmien avulla. Palvelumuotoilussa käytetään selkeää prosessia ja helppokäyttöisiä menetelmiä sekä työkaluja, jotka tuovat palvelun käyttäjät keskiöön. Erilaisten asiakaspersoonien avulla voidaan helposti konkretisoida ja myös testata nopeasti erilaisia aineettomia palvelukonsepteja. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 71).

Palvelumuotoiluprosessin kuvaamiseen on monia eri tapoja ja tässä koulutuksessa kuvattiin prosessia palvelumuotoilun tuplatimantin avulla. Kuviossa 7 on kuvattu prosessin vaiheet eli 1) tutki ja kartoita 2) ymmärrä ja määrittele 3) kehitä ja ideoi ja 4) toimita ratkaisu. (Ahtola 2020.)



Kuvio 7: Palvelumuotoilun tuplatimantti (Arter 2020; Design Counsel)

Muotoile työyhteisöviestintä toimivaksi koulutuksen lopputuotteeksi kehitimme prototyypin valmiista konseptista. Ryhmäni ydinajatus lähti liikkeelle kysymyksestä ”Miten työyhteisöviestinnän tärkein tieto saavuttaa kaikki kohderyhmät?”. Keskustelun pohjalta päädyimme siihen lopputulemaan, että esimies on kaikkein tärkein viestijä, koska tieto välittyy ennen kaikkea esimiehen kautta hänen omalle tiimilleen. Prototyypin konseptin nimeksi valikoitui: Esimies - Tervetuloa tiedon lähteelle. Käytännössä ideana on perustaa esimiehille ja viestinnälle yhteinen foorumi, esimerkiksi Teams-ryhmä, jonka avulla kaikki esimiehet voivat saada kaikkia koskevan tärkeimmän tiedon keskitetysti samasta paikasta. Viestinnästä vastaava henkilö toisi kanavalle yhtenäistä materiaalia ja tietoa, jolloin varmistetaan, että tieto kulkee tasaisesti ja saman laatusena kaikkiin tiimeihin. Toteutuessaan tämä konsepti toisi esimiehille enemmän aikaa käytännön työn tekemiseen ja vähentäisi yksittäisiä kyselyitä asioista, kun kaikki tieto on keskitettynä yhteen paikkaan.

Ideoimaamme konseptia ei ole suoraan sellaisenaan käytössä korvauspalveluissa. Osallistun viestintäasiantuntijan roolissa molempien korvausosastojen maanantaipalavereihin, mutta kaikille yhteistä keskustelufoorumia koko korvauspalveluiden johtotiimin, esimiesten ja viestinnän kesken ei ole. Korvausosastojen maanantaipalaverit ajavat osittain asiaa, mutta niissä keskitytään pääasiassa ajankohtaisen työtilanteen läpikäymiseen, joten jollain tavalla täytyisi varmistaa myös kaiken muun tiedonkulku esimiesten kautta tiimipalavereihin. Toteutuessaan yhteinen foorumi voisi tuoda myös ajansäästöä esimiehille, jolloin heistä jokaisen ei tarvitsisi erikseen seurata aktiivisesti esimerkiksi intraa, vaan tietoa jaettaisiin yhteisessä foorumissa.

Koulutus oli kokonaisuudessaan mielenkiintoinen ja melko hyödyllinen. Kuullessani työyhteisöviestinnän kokemuksia muiden yritysten viestintähenkilöiltä havaitsin, että meillä korvauspalveluissa on moni asia jo ennestään todella hyvin. Oli myös hienoa huomata, että pystyin jakamaan muille osallistujille vinkkejä toteuttamiini Teams-koulutuksiin ja työyhteisöviestinnän kehittämiseen liittyen.

Sain koulutuksesta myös itselleni muutamia jatkokehitysideoita työyhteisöviestinnän kyselyitä varten. Kun mittaamme viestintää yleisellä tasolla sekä henkilöstön omaa aktiivisuutta viestijöinä arvosanoilla 4-10, niin jatkokysymyksenä arvosanan 4-8 antaneilta voisi pyytää tarkempia perusteluita arvosanaansa. Tällöin kyselyyn vastaaja joutuisi pohtimaan syvällisemmin antamaansa arvosanaa ja näistä vastauksista voi saada hyviä kehityskohteita sisäiseen viestintään. Lisäksi eräässä yrityksessä oli kysytty työyhteisöviestinnän kyselyssä henkilöstöltä aiheita ja juttuideoita, joista he haluaisivat kuulla esimerkiksi uutiskirjeessä tai blogikirjoituksina. Voisin hyödyntää tätä kysymystä seuraavassa työyhteisöviestinnän kyselyssämme.

3.4 Viikko 4: Johtoryhmätyöskentely

Viikkosuunnitelma viikolle 4

Tämän viikon teemana on johtoryhmätyöskentely ja tiistaina on maaliskuun korvauspalveluiden johtoryhmän kokous. Johtoryhmätyöskentelyyn kuuluu tällä viikolla kokouksen valmistelu, oman tilannekatsauksen kirjoittaminen, johtoryhmän kokous sekä pöytäkirjan puhtaaksi kirjoittaminen ja jakelu sidosryhmille.

Maanantai 8.3.2021

Henkilökorvauspalveluiden maanantaipalaverissa päätimme uutisoida tämän viikon uutiskirjeessä sisäisen rekrytointi-ilmoituksen projektityöskentelyyn liittyen sekä uudet nimitysuutiset. Yleensä vastaavat uutiset tiedotetaan myös osaston Teams-kanavalla, mutta halusimme tietoisesti uutisoida nämä ainoastaan uutiskirjeellä ja kokeilla nostaisiko tämä uutiskirjeen avausprosenttia. Laitoin kuitenkin Teams-kanavalle viestin, jossa kerroin, että uutisoidut uutiskirje on juuri kilahtanut kaikille sähköpostiin, jossa paljon tärkeitä asioita luettavaksi. Tämä keräsi yhteensä 20 tykkäystä ja ainakin nimitysuutiset oli bongattu uutiskirjeestä, koska pian kommenttikenttään tuli onnitteluita nimitetyille henkilöille. Mielestäni tämä on ehdottomasti yksi parhaita Teamsin ominaisuuksia, että kaikki pääsevät tykkäämään ja reagoimaan samaan keskusteluun samaan tapaan kuin sosiaalisessa mediassa. Sähköpostilla eikä uutiskirjeellä ei ole vastaavaa yhteisöllistä vaikutusta.

Tein iltapäivällä valmisteluita huomista johtoryhmän kokousta varten. Johtoryhmässä käytäntönämme on, että jokainen johtoryhmän jäsen kirjoittaa kokousta varten tilannekatsauksen omalta vastuualueeltaan eli kirjoitin kokousta varten tilannekatsauksen viestinnän osalta. Tilannekatsauksen on tarkoituksena kertoa oman vastuualueen ajankohtaiset asiat sekä kertoa omalla vastuulla olevien toimenpiteiden etenemisestä.

Kirjasin katsaukseen ajankohtaisten asioiden lisäksi uutiskirjeen avausprosentit helmikuulta:

- Viikolla 6: 39 %
- Viikolla 7: 53,5 %
- Viikolla 8: 48 %
- Viikolla 9: 59,3 %

Ottaen huomioon, että kyseessä on sisäinen uutiskirje, jossa on paljon olennaista tietoa oman työn kannalta, niin nämä avausprosentit ovat melko alhaisia. Viime lokakuussa työyhteisöviestinnän kyselyssä kysyttiin ”Kuinka hyödylliseksi koet korvauspalveluiden uutiskirjeen?” ja vastaajista 35 % kertoi kokevansa uutiskirjeen erittäin hyödylliseksi ja 57 % melko hyödylliseksi eli yhteensä valtaosa 92 % kyselyyn vastanneista kokee uutiskirjeen hyödylliseksi. Kyselyyn vastasi lokakuussa 115 henkilöä eli noin 60 %, joten todennäköisesti

nämä samat aktiiviset kyselyyn vastanneet henkilöt lukevat myös viikoittain uutiskirjettä. Tällöin siis noin 40 % henkilöstöstä ovat syystä tai toisesta passiivisia. Tämä on valitettava havainto, josta haluan ehdottomasti keskustella lisää oman tiimini ja esimiesten kanssa, että miten voisimme aktivoida näitä passiivisia henkilöitä. Ensimmäisenä tulee mieleen Muotoile työyhteisöviestintä toimivaksi koulutuksessa oppimani viestijäpersoonat. Pitäisikö korvauspalveluista tutkia ja selvittää tietyntyyppiset viestijäpersoonat, jonka jälkeen lähteä suunnittelemaan viestintää paremmin juuri näiden viestijäpersoonien näkökulmasta. Tämä on erinomainen aihe pohdittavaksi jatkossa viestinnän kehittämistä ajatellen.

Tiistai 9.3.2021

Tiistai alkoi kolmen tunnin korvauspalveluiden johtoryhmän kokouksella. Kokouksessa oli paljon asiaa ja toimin kokouksen sihteerinä. Kirjaan itselleni muistiinpanoja kokouksessa käydystä keskustelusta ja kuuntelen erityisen tarkasti puheenjohtajan nostot, suunnitelmat asioiden etenemisestä sekä tehdyt päätökset.

Lounaan jälkeen aloin työstämään asiakasohjetta tilanteisiin, joissa vahinko sattuu ulkomailla. Sain korvausasiantuntijoiltamme ohjeen asiasisällön ja tilasin ohjeesta edellisellä viikolla käännökset ruotsiksi ja englanniksi. Käännökset palautuivat minulle eilen, joten nyt on vuorossa ohjeen ulkoasun viimeistely visuaalisempaan muotoon. Tämän jälkeen vien kaikki kieliversiot LähiTapiolan aineistopalveluun, jossa jokaiselle ohjeelle määritellään oma pysyväislinkki. Käytännössä asiakasyrityksemme voivat jakaa kyseisen ohjeen linkkiä omalle henkilöstölle tai laittaa sen vaikkapa omaan intraansa. Tämä mahdollistaa sen, ettei asiakkaille tarvitse turhaan lähetellä ohjeita sähköpostitse PDF-tiedostoina ja ohjeen linkki säilyy aina samana. Jos ohjeeseen tarvitsee tehdä päivityksiä tai muutoksia, niin vien järjestelmään uuden version ja se päivittyy automaattisesti samaan linkkiin. Näin asiakkailla on aina ajantasainen versio viimeisimmästä korvausohjeesta itsellään. Viestintäasiantuntijana vastaan näistä korvauspalveluiden asiakasohjeista ja korvauksenhakuohjeiden päivittäminen on myös yhtenä toimenpiteenä viestintäsuunnitelmassa 2021.

Keskiviikko 10.3.2021

Varasin kalenteristani aamupäivän johtoryhmän kokouksen pöytäkirjan puhtaaksi kirjoittamiseen, ja viimeistelyyn meni kokonaisuudessaan reilu kaksi tuntia. Lopuksi lähetin pöytäkirjan johtoryhmän puheenjohtajalle luettavaksi. Tämän jälkeen viimeistelin pöytäkirjan puheenjohtajalta saamieni täsmennysten osalta ja lähetin pöytäkirjan sähköpostitse tiedoksi Vahinkoyhtiön johtotiimille, korvauspalveluiden henkilöstölle ja muutamalle muulle sidosryhmälle. Lopuksi lisäsin pöytäkirjan vielä korvauspalveluiden Teams-kanavalle, jonne arkistoidaan kaikki korvauspalveluiden johtoryhmän pöytäkirjat.

Torstai 11.3.2021

Tänään minulla oli työtunti esimieheni kanssa ja keskustelimme elämänturvälähettiläiden toimintasuunnitelmasta. Hän piti toimintasuunnitelmasta ja sovittiin, että varaan meille yhteisen palaverin elämänturvälähettiläiden kanssa, jotta voimme sparrailla ja keskustella teemoista porukalla.

Iltapäivällä minulla oli palaveri Vahinkoyhtiön assistenttien kanssa. Kävimme läpi ajankohtaisia asioita muun muassa koronatilanteen viestintään ja suojavarusteiden jakeluun liittyen.

Perjantai 12.3.2021

Olin varannut aamupäivälle yhteisen viestinnän työtunnin oman esimieheni ja korvausosastojen palvelujohtajien kanssa. Keskustelimme viestintäsuunnitelman osalta korvauspalveluiden kokouskäytännöistä ja sovimme, että käyn viestintäsuunnitelman läpi jokaisessa tiimissä huhtikuun aikana. Tämä on minulle erinomainen tilaisuus päästä vierailemaan jokaisessa tiimissä ja miettiä myös, miten voisin innostaa passiivisia henkilöitä esimerkiksi lukemaan uutiskirjettä tai olemaan aktiivisempia yhteisessä Teams-ryhmässä.

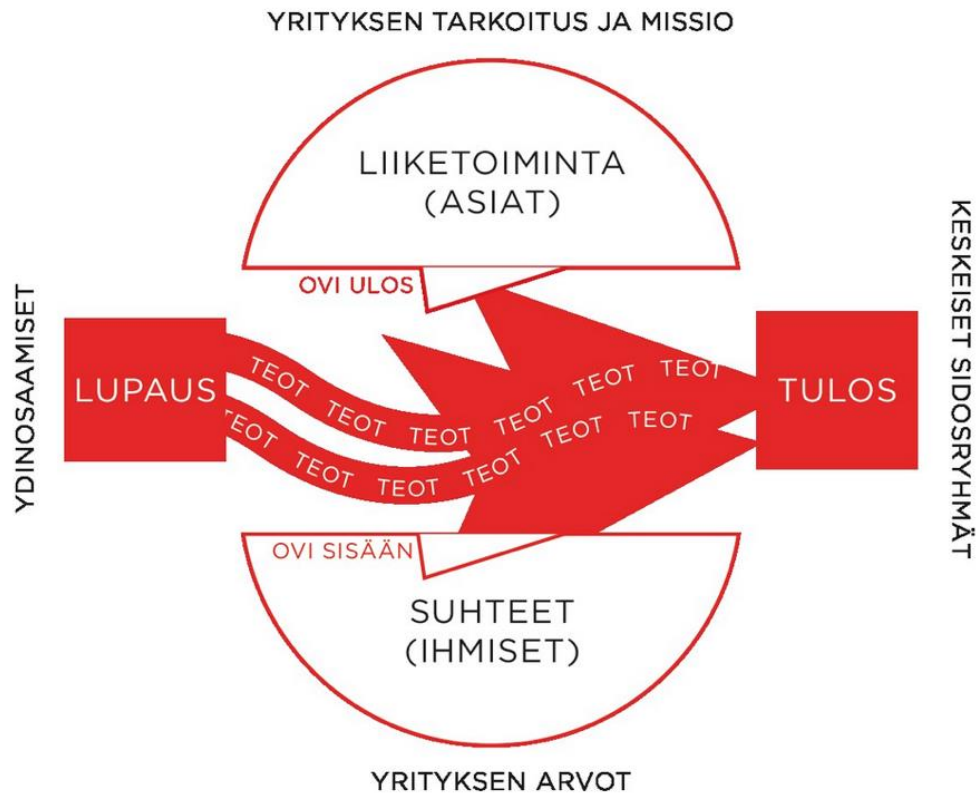
Iltapäivällä viikkopalaverissa keskustelimme viestinnän osalta korvauspalveluiden uutiskirjeen osalta tulevista juttusarjoista. Alkuvuonna uutiskirjeellä on ollut kaikkien eri korvauslajien esittelyitä ja juttusarja tulee päätökseen maaliskuussa. Viime syksynä aloittamamme kuukauden johtoryhmäläinen juttusarja tulee päätökseen maaliskuussa eli juttusarjassa jokainen johtoryhmäläinen on kirjoittanut vuorotellen avaustekstin uutiskirjeeseen. Työyhteisöviestinnän kysely on tulossa huhtikuussa ja ehdotin, että kysyisimme henkilöstöltä toiveita tulevista juttusarjoista eli millaisia sisältöjä he toivovat uutiskirjeelle ja mahdollisesti myös ideoita, kuka tai ketkä aiheista osaisivat parhaiten kirjoittaa. Mielestäni johdon lisäksi kirjoittajiksi olisi hyvä kytkeä mukaan myös esimiehiä ja asiantuntijoita.

Analyysi viikolta 4

Johtoryhmän tehtävänä on suunnitella ja ohjata tehokkaasti liiketoimintaa ja koko organisaatiota. Onnistumiseen tarvitaan selkeää, ajantasaista ja oikea-aikaista viestintää. Valpolan (2021, 96) mukaan johtoryhmä on parhaimmillaan jäsenilleen iloinen ja energinen, jokaisen vahvuuksia hyödyntävä yhteisö, mikä saa liiketoiminnan kukoistamaan ja ihmiset voimaan hyvin. Hänen (2021, 96) mukaansa oman johtoryhmän roolin pystyy määrittelemään kysymällä jokaiselta johtoryhmän jäseneltä, mikä on johtoryhmän tehtävä. Vastauksissa voi olla yleensä melko iso hajonta, mikä kertoo erilaisten ihmisten johtamisnäkemyksistä.

Kuviossa 8 on kuvattu johtamisen osa-alueet, joita ovat liiketoiminta (asiat), suhteet (ihmiset), toimitusprosessi sekä innovaatioprosessi. Näihin vaikuttaa ainakin neljä eri asiaa,

joita ovat yrityksen tarkoitus eli missio, yrityksen arvot, keskeiset sidosryhmät sekä ydinosaamiset. (Valpola 2021, 96.)



Kuvio 8: Johtamisen osa-alueet (Toimiva johtoryhmä 2021)

Johtoryhmän viestintä jakautuu karkeasti kahteen luokkaan: 1) informointiin päätöksistä ja päätöksenteon valmistelusta sekä 2) eri tahojen kuulemiseen, keskusteluihin ja ylipäätään vuoropuheluun eri sidosryhmien ja organisaation kanssa. Organisaation rakenne, tehtävä ja muut ominaisuudet vaikuttavat siihen, minkä verran johtoryhmän keskusteluita voidaan raportoida. Esimerkiksi pörssiyhtiön johtoryhmä ei voi olla avoin päätösten suunnittelu- ja valmisteluvaiheessa, koska tällaiset vapaamuotoiset keskustelut aiheuttavat helposti esimerkiksi markkinahuhuja, joita on vaikea hallita. (Juholin 2009, 188-190.)

Korvauspalveluiden johtoryhmän päätöksenteosta voidaan raportoida melko avoimesti, joten pöytäkirjamuotona toimii selostuspöytäkirja. Yleisimmät pöytäkirjatyypit ovat päätöspöytäkirja, keskustelupöytäkirja ja selostuspöytäkirja. Päätöspöytäkirjaan merkitään ainoastaan tieto siitä, mitä kokouksessa on päätetty ja keskustelupöytäkirjaan merkitään kaikki kokouksessa käytetyt puheenvuorot. Selostuspöytäkirja on puolestaan päätöspöytäkirjan ja keskustelupöytäkirjan välimuoto. Selostuspöytäkirjaan merkitään tieto päätöksistä ja referoidusti tiivistykset kokouksessa käydystä keskustelusta, mutta kuitenkin sanatarkkaa keskustelua ei kirjata pöytäkirjaan. (Kansallinen Sivistysliitto ry.)

Aiemmin tehdyissä työyhteisöviestinnän haastatteluissa ja kyselyissä, on keuhuttu viestinnän avoimuutta ja yhtenä avoimuutta lisäävänä tekijänä on koettu se, että henkilöstöllä on pääsy johtoryhmän pöytäkirjoihin. Vaikka pöytäkirja ei itsessään ole ainoa johdon viestintäväline, niin selostuspöytäkirja on ehdottomasti viestinnällisesti informatiivisempi kuin esimerkiksi päätöspöytäkirja. Juholinin (2009, 190) mukaan pöytäkirjan jakamisessa henkilöstölle ajoitus on merkittävää avoimuuden kannalta. Jos pöytäkirja jaetaan viikkojen tai kuukausien päästä niin avoimuuden idea häviää, koska yleensä tieto on jo ennen sitä levinnyt sisäisten verkostojen kautta eteenpäin.

3.5 Viikko 5: Muutosviestintä

Viikkosuunnitelma viikolle 5

Opinnäytetyöni yhtenä tavoitteena on muutosviestinnän kehittäminen korvauspalveluissa. Henkilökorvauspalveluiden uusi organisaatio on tulossa voimaan 1.4.2021 alkaen. Osa muutoksista konkretisoituu jo tällä viikolla, joten aion keskittyä Henkilökorvauspalveluiden johtotiimin avustamiseen muutosviestinnässä.

Maanantai 15.3.2021

Esittelin korvauspalveluiden viestintäsuunnitelman Henkilökorvauspalveluiden johtotiimille maanantaipalaverissa. Sovittiin, että käyn läpi viestintäsuunnitelman kaikissa käsittelytiimeissä huhtikuun aikana. Eesityksen aikana nousi puheeksi muutosviestintä ja erityisesti parhaillaan meneillään olevat muutokseen liittyvät työpajat, joiden päätöksistä ei ole tiedotettu tarpeeksi. Sovittiin, että työpajoista vastaavat palvelupäälliköt lähettävät minulle työpajojen materiaalit ja viimeistelen ne yhdenmukaisiksi, jonka jälkeen vien materiaalit Teamsiin kaikille katsottavaksi. Todettiin myös, että tällä viikolla on tarpeen pitää yhteinen osastoinfo, koska viimeisimmän infon jälkeen oli annettu palautetta, ettei infossa ehtinyt kysyä kysymyksiä ja aika loppui kesken. Pidämme palvelupäälliköiden johdolla tämän viikon torstaina osastoinfon, jossa käydään yhteisesti läpi uudet työjärjestelyt ja tähän asti pidettyjen työpajojen materiaalit.

Omaisuuuden ja toiminnan korvauspalveluiden maanantaipalaverissa sovittiin myös, että viestintäsuunnitelma tullaan käymään läpi kaikissa tiimeissä huhtikuun aikana. Tämä on minulle hyvä tilaisuus päästä kysymään tiimeistä palautetta viestinnän onnistumisesta ja kehityskohteista. Haluaisin käyttää hyödyksi jotakin osallistavaa lähestymistapaa, joten täytyykin varata ensi viikolta kalenterista aikaa viestintäkiertueen ideointiin.

Tiistai 16.3.2021

Minulla oli työtunti Henkilökorvauspalveluiden palvelujohtajan kanssa ja keskustelimme paljon muutokseen liittyvästä viestinnästä. Organisaatiomuutoksessa toteutetaan myös

puhelinnumerouudistus ja lupasin päivittää uuden puhelinnumeron verkkosivuillemme sekä käydä läpi alueyhtiöiden verkkosivut, ettei siellä ole vääriä puhelinnumeroita. Sovittiin myös, että päivitän suurasiakkaiden osalta asiakasvastuullisten palvelupäällikköjen yhteystiedot Teamsissa olevaan PowerPoint-esitykseen ja suunnittelen tähän liittyvää viestintää suurasiakasyksikölle.

Keskiviikko 17.3.2021

Käytin aamupäivän muutostyöpajojen materiaalien viimeistelyyn ja jaoin ne Teamsissa organisaatiomuutoksiansioon. Julkaisin aiheesta viestin Teams-kanavalla ja tähän tuli ainoastaan yksi tykkäys, joka oli yhdeltä esimieheltä. Tämä yllätti, koska luulin, että työpajojen sisällöt kiinnostaisivat henkilöstöä enemmän. Kävin myöhemmin katsomassa SharePointin puolella, että työpajojen materiaaleja oli avattu vain 10 kertaa. Tämä on todella vähän, kun vertaa esimerkiksi uuden organisaatiokaavion katselukertoihin, joita on yli 200 kertaa.

Iltapäivällä alkoi korvausjärjestelmän päätöstekstien päivitysprojekti, jossa uudistamme korvausjärjestelmän päätöstekstit yhdessä palveluasiantuntijan ja korvausasiantuntijan kanssa. Henkilökorvauspalveluissa on uudistettu viime vuonna kaikki tekstiviestipohjat, hylkäyspääteopohjat ja sähköpostipohjat uuteen muotoon eli LähiTapiolan uuden äänensävyyn mukaiseksi. Olennaisin ja isoin muutos uudessa äänensävyssämme on teitittelyn muuntaminen sinutteluksi. Päivitettäviä päätöslausekkeita on kaikkiaan noin 900, josta jaoimme aluksi tehtäväksi 100 lauseketta jokaiselle. Sovimme seuraavan palaverin aiheen tiimoilta huhtikuun puoliväliin. Perustimme viestintää varten oman Teams-keskustelun, jossa viestimme projektin etenemisestä.

Torstai 18.3.2021

Henkilökorvauspalveluiden organisaatiomuutokseen liittyvä osastoinfo järjestettiin palvelupäälliköiden johdolla aamupäivällä. Aikaisemmissa infoissa on ollut äänessä pääosin osaston palvelujohtaja ja nyt oli hyvä, että myös tiimien esimiehet pääsivät ääneen. Infossa kerrottiin muun muassa tilannekatsausta tähän asti pidetyistä työpajoista sekä eilen aloitetuista uusista työjärjestelyistä.

Iltapäivällä minulla oli viestinnän työtunti Omaisuuden ja toiminnan korvauksien palvelujohtajan ja palvelupäällikön kanssa. Keskustelimme ajankohtaisista aiheista ja sovimme myös aikataulun viestintäkiertueesta huhtikuussa heidän osastollaan.

Perjantai 19.3.2021

Otamme ensi viikon uutiskirjeeseen painatuksen (työ)hyvinvointi näkökulmalla, joten kirjoitin juttua OURA-hyvinvointisormuksesta. Kaikki halukkaat Vahinkoyhtiön henkilöstöstä saivat

hankkia alkuvuodesta työnantajan avustuksella OURA-sormukset. Nyt sormuksia on ehditty käyttää parin kuukauden ajan ja onkin hyvä aika jakaa käyttäjäkokemuksia ja vinkkejä muille. Avaan aiheesta myös viestiketjun Teamsiin ja laitamme jutun kaikkiin Vahinkoyhtiön uutiskirjeisiin. Linkkaan juttuun mukaan myös aiemmin pidetyn webinaarin tallenteen, jossa lääkäri käy läpi vinkkejä sormuksen käyttöön sekä uneen ja palautumiseen liittyen.

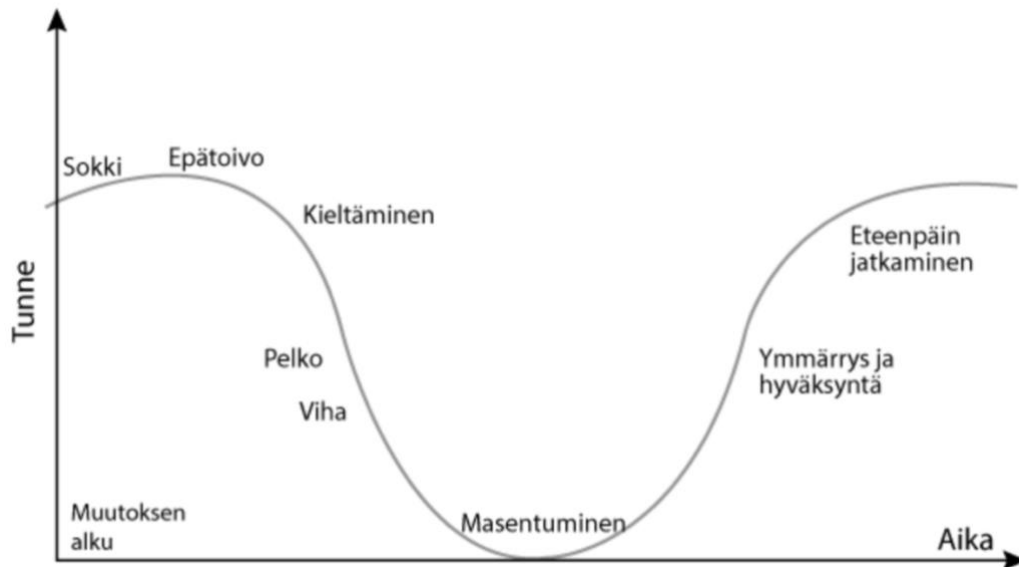
Analyysi viikolta 5

Nykypäivän työelämä on jatkuvaa muutosta ja tästä syystä muutosjohtaminen on tärkeä taito erityisesti esimiehelle. Muutosprosessissa täytyy huomioida sekä yksittäisen työntekijän että koko työyhteisön tarpeet. Muutos on aina kriisi ja yksilön ensimmäisenä huolena onkin: ”Miten minulle käy tässä muutoksessa?” Tällöin esimiehellä on tärkeä rooli tarjota tukea ja hänen on oltava kiinnostunut jokaisesta työntekijästä ja heidän selviytymisestään muutoksessa. Usein on tarpeen tukea henkilöitä myös yksilöllisesti, sillä muutoksessa tarvittavan tuen tarve voi vaihdella suuresti. Erilaisia muutosrooleja on esimerkiksi sitoutuja, yhteistyöhaluinen, kannattaja, hyväksyjä, puolueeton, välinpitämätön, purnaaja, hidastelija ja sabotoija. Muutosvastarinta kuuluu olennaisena osana muutosprosessiin, koska kaikki muutokset herättävät aina myös ristiriitaisia tunteita ja epäilyjä lopputuloksesta. Tasapainoilu näiden kaikkien muutosroolien välillä voi tuntua haastavalta, mutta avain onnistuneeseen muutokseen on se, että yhdessä sovitut asiat hoidetaan kunnialla loppuun asti. Tämä vaatii johtotiimiltä jämäkkyyttä viedä muutosprosessi suunnitellusti maaliin. Muutosprosessi vaatii oman viestintäsuunnitelman ja on tärkeää varata säännölliset palaverit koko muutosprosessin ajaksi. Muutokselle tulee varata riittävästi aikaa ja muutostyössä tulee korostaa yhteisöllistä oppimista. Muutosviestinnässä on kiinnitettävä huomiota viestinnän avoimuuteen, rehellisyyteen ja ymmärrettävyyteen. (Tammi 2007.)

Juutin ja Virtasen (2009, 104-105) mukaan viestinnän merkitystä työyhteisöjen muutostilanteissa ei voi olla korostamatta liikaa. Tämä johtuu siitä, että organisaatiot, työyhteisöt ja niissä toimivat ihmiset muodostavat todella monimutkaisen verkoston, jonka sisäisen vuorovaikutusuhdeverkoston ymmärtäminen on hankalaa. Esimiesasemassa toimivilla henkilöillä on todella merkittävä rooli muutosviestinnän toteuttajina, koska esimiehet ovat avainasemassa työyhteisöviestinnässä. Muutosten johtaminen on jatkuvaa vuorovaikutusta ihmisten kanssa ja siihen vaaditaan avointa viestintää. Viestinnän määrä ja laatu ratkaisevat muutoksen johtamisessa onnistumisen. Merkitsevää on ainoastaan se, että mitä ihmiset kuulevat ja millaisia tulkintoja he tekevät kuulemastaan. (Juuti ym. 2009, 151.)

Muutosprosessi voidaan kuvata elinkaarimallin avulla, jonka lähtökohtana on Kubler-Rossin vuonna 1969 luoma muutuskäyrä (Change Curve). Muutuskäyrän avulla muutoksen eri vaiheet kuvataan työntekijän näkökulmasta ja tämä auttaa esimiestä ja johtoa ymmärtämään työntekijöiden käyttäytymistä muutoksen eri vaiheissa. Kuviossa 9 on kuvattu muutuskäyrä ja

muutoksen elinkaari viidessä eri vaiheessa: 1) sokki, epätoivo ja kieltäminen 2) pelko ja viha 3) masentuminen 4) ymmärrys ja hyväksyntä 5) eteenpäin jatkaminen. Tämä muutuskäyrä kuvaa yleisesti ihmisen tyypillistä käyttäytymistä kriisitilanteessa.



Kuvio 9: Muutuskäyrä (Kubler-Ross 1969). (Pirinen 2014)

Muutuskäyrä lähtee pohjalta kohti nousua, kun työntekijä hyväksyy muutoksen väistämättömyyden. Esimiehellä on tärkeä tehtävä kannustaa ja vahvistaa oikeaa suuntaa. Tällöin työntekijä alkaa kokea tunteen tasolla hyväksyntää, toivoa sekä luottamusta. Vähitellen nämä tunteet kääntyvät myös suoritustason nousuksi ja innostukseksi. Uusien toimintatapojen tuominen arkeen ja hyötyjen konkretisointi on esimiehen tehtävä eli hänen tulee näyttää oikeaa suuntaa omalla toiminnallaan. Strategisessa viestinnässä yhtenä ulottuvuutena on yhteisöllisyyden rakentaminen ja vahvistaminen sekä me-hengen ylläpitäminen ja yhteen hiileen puhaltaminen. Nämä ovat todella tärkeitä ja hyödyllisiä elementtejä myös muutoksessa ja muutosviestinnässä onnistumisessa. Kun yhteisöllisyyden tunne on vahva, on myös muutoksen ymmärtäminen ja hyväksyntä helpompaa. Muutokseen liittyviä kysymyksiä, huolia ja iloja voidaan jakaa luottamuksen hengessä. (Juholin 2017, 124; Pirinen 2014, 56.)

Henkilökorvauspalveluiden muutosprosessi alkaa pian kääntymään tai varmasti on jo osalla kääntynyt ymmärryksen ja hyväksynnän suuntaan. Organisaatiomuutos astuu voimaan huhtikuun alussa, mutta muutosprosessia on tehty ja suunniteltu jo viime vuoden lopulta lähtien. Kevään lopulla muutoksessa tulee toteutettavaksi vielä tärkeä vaihe eli eteenpäin jatkaminen. Muutosprosessin lopuksi on tärkeää arvioida sekä muutosprosessia että muutoksen lopputuloksia. Myös tämä vaihe on syytä tehdä osallistavan lähestymistavan kautta yhdessä henkilöstön kanssa. Eteenpäin jatkamisen vaiheessa tulee nostaa esiin onnistumiset

ja lopputulokset. Kun muutoksen vaiheet on arvioitu ja käyty läpi, niistä on syytä kirjata ylös opit tulevia muutoksia varten. Pirinen (2014, 59) kertoo, että liian usein muutoksen loppumista ja loppupalautetta ei käydä kunnolla läpi, jolloin muutoksen lopputulokset voivat jäädä henkilöstölle epäselviksi. Toisaalta myös muutoksen lopussa moni alkuvaiheessa koettu haaste voikin näyttää nyt helpolta ja itsestään selvältä. Eteenpäin jatkamisen kannalta työntekijöille on myös tärkeää kokea, että muutosprojekti loppui. Vaikka työelämä sanotaan olevan nykypäivänä jatkuvaa muutosta niin muutosprosessilla, kuten organisaatiomuutoksella on aina selkeä muutosprosessinsa, jossa on alku ja loppu. Joskus myös itse muutosprosessi voi olla opettavaisempi ja tärkeämpi, kuin itse lopputulokset. (Pirinen 2014, 58-59.)

3.6 Viikko 6: Työyhteisön vuorovaikutus etätyössä

Viikkosuunnitelma viikolle 6

Kalenterini näyttää tulevalle viikolle melko rauhalliselta palaverien suhteen. Tulevalla viikolla tehtävälisällani on ainakin muutosviestintää suurasiakasyksikköön, nettisivu-uudistuksen sisällön suunnittelua, asiakastyytyväisyystutkimuksen toteutuksen suunnittelua ja korvauspalveluiden allekirjoitusohjeen päivitys.

Maanantai 22.3.2021

Henkilökorvauspalveluiden maanantaipalaverissa sovimme suurasiakasyksikölle toteutettavasta organisaatiomuutokseen liittyvästä viestinnän sisällöstä. Teimme viime viikolla ehdottamaani viestiin pieniä viilauksia ja sovittiin, että viestitin aiheesta tällä viikolla, kun saan asiakasvastuullisten palvelupäällikköjen yhteystiedot päivitettyä diaesitykseen Teamsissa.

Iltapäivällä keskustelin erään palvelupäällikön kanssa etätyöskentelyn haasteista palaverin keskustelun ja vuorovaikutuksen suhteen. Keskustelimme siitä, että etätyössä osa ihmisistä ei keskity käsiteltäviin asioihin etäpalavereissa, vaan lukevat esimerkiksi sähköposteja tai tekevät muita töitä samalla. Meidän kaikkien yksi vahvimmista perustarpeista on tulla nähdyksi ja kuulluksi, joten pohdimme voisiko aihetta nostaa jotenkin tulevissa uutiskirjeissä tai ottaa asiaa puheeksi esimerkiksi huhtikuun tulevalle viestintäkiertueella.

Tiistai 23.3.2021

Kuuntelin aamupäivällä Viesti Ry:n Tökkiikö tiedonkulku - Näin kehität yhteistyötä ja yhteisöllisyyttä etätyöaikana webinaarin. Webinaarissa tarkasteltiin työyhteisöviestintää kolmen kehittämisen osa-alueen kautta: 1) työyhteisön viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen 2) työhön soveltuvat viestinnän ja vuorovaikutuksen alustat ja 3) työyhteisössä jaetun viestinnän ja vuorovaikutuksen säännöt. Webinaarin aihe sopii erinomaisesti eilisiin pohdintoihin etätyöskentelyn vuorovaikutukseen liittyen.

Keskiviikko 24.3.2021

Keskiviikkoaamu alkoi koko LähiTapiolan markkinointi- ja viestintähenkilöiden yhteisellä palaverilla. Palaverissa käytiin läpi tulevia markkinointi- ja viestintäkampanjoita keväälle ja kesälle. Pääasiassa palavereiden aiheet liittyvät yleensä ulkoiseen viestintään ja minun täytyy erityisesti seurata mitä yritysasiakasliiketoiminnan viestinnästä kerrotaan. Näissä palavereissa kuulee hyvin myös muiden alueyhtiöiden ajankohtaisia kuulumisia.

Iltapäivällä suunnittelimme kehityspäällikön ja viestintäpäällikön kanssa Henkilökorvauspalveluiden nettisivun uudistusta. Tavoitteenamme on luoda selkeä ja asiakaslähtöinen sivusto, josta asiakas löytää tietoa esimerkiksi puhelinpalvelun jonotusajasta, käsittelyn etenemisestä ja usein kysytyistä kysymyksistä. Sisältö on nyt lähes valmiina, mutta minulla ei ole oikeuksia meidän ulkoisille nettisivuillemme, joten tarvitsemme viestintäpäällikön apua käytännön toteuttamisessa. Kävimme läpi erilaisia vaihtoehtoja sivuston uudistamiseen ja keskustelun pohjalta päädyimme siihen, että luomme kokonaan uuden suoraosoitteen, jota on helppo markkinoida asiakkaille esimerkiksi sähköpostin allekirjoituksen yhteydessä.

Torstai 25.3.2021

Tänään suunnittelimme alueyhtiöiden asiakkaiden asiakastyytyväisyystutkimuksen toteutusta. Tavoitteenamme on tehdä yhteensä 30 puhelinhaastattelua huhtikuun loppuun mennessä. Haastattelemme alueyhtiöiden myyntihenkilöitä, yritysasiakkaita sekä vahingoittuneita. Haastattelun tuloksia käytetään alueyhtiöasiakkaiden palveluiden kehittämiseen. Teemme haastatteluita neljän hengen ryhmässä pareittain siten, että toinen haastattelee ja toinen kirjaa keskeisimmät asiat ylös. Odotan innolla ja mielenkiinnolla ensimmäisiä haastatteluita, jotka toteutetaan huhtikuun ensimmäisellä viikolla.

Perjantai 26.3.2021

Työstin tänään korvausasiantuntijan kanssa erään yritysasiakkaan korvauksenhakuohjetta, ja hän kertoi samalla spontaanisti positiivista palautetta. Hän on siirtymässä yhtiön sisällä toiseen työtehtävään ja hän pääsi mukaan uuden yksikön Teams-ryhmään. Harmikseen hän huomasi, että uudessa Teams-ryhmässä ei ole juuri lainkaan aktiivista kanavakeskustelua. Hänen mukaansa me korvauspalveluissa olemme ihan edelläkävijöitä Teamsin käytössä ja se on kuulemma minun ansiotani. Tällaisesta spontaanista palautteesta tulee aivan valtavan hyvä fiilis! Olen tehnyt paljon töitä tämän muutoksen eteen ja pyrkinyt kehittämään työyhteisöviestintää juuri tähän suuntaan, että sisäisessä viestinnässä käytetään ensisijaisesti Teamsia ja sähköposti priorisoidaan asiakkaille.

Käytin iltapäivän korvauspalveluiden allekirjoitusohjeen päivittämiseen. Olen aiemmin tehnyt allekirjoitusohjeen Word-tiedostona, jonka alussa on sisällysluettelo. Viime syksynä yhtiön muut yksiköt päivittivät allekirjoitusohjeensa PowerPoint esitykseen, joten ajattelin kokeilla samaa toteutustapaa myös meille. PowerPointissa on ehdottomasti se etu, että ohjeesta saa tyylikkäämmän ja visuaalisemman. LähiTapiolan viralliset allekirjoitusohjeet löytyvät intrasta, mutta teen meidän ohjeeseemme muutamia täsmennyksiä korvauspalveluiden osalta. Ohje on tarkoitus lanseerata ensi viikolla ja ottaa 1.4.2021 organisaatiomuutoksen myötä käyttöön Henkilökorvauspalveluiden uudistetut allekirjoitusbannerit.

Analyysi viikolta 6

Kuluvalla viikolla olen pohtinut työyhteisön toimivaa vuorovaikutusta etätyöaikana. Toimiva vuorovaikutus edellyttää selkeitä sääntöjä viestinnässä käytettävien välineiden osalta. Korvauspalveluiden viestintäsuunnitelmassa on kuvattu yhteiset viestintäkäytännöt eli työyhteisöviestinnän kanavat ja sisällöt sekä kokouskäytännöt. Lisäksi viestintäsuunnitelmassa kuvatut ohjeistus Teamsin ja sähköpostin käytöstä sekä painotettu vahvasti sitä, että Teams on ensisijainen viestintäkanava kaikessa sisäisessä viestinnässä. Kuviossa 10 on kuvattu ohjeet mitä viestitään Teamsin yleisillä kanavilla, muilla kanavilla ja yksityisissä keskusteluissa sekä mitkä asiat viestitään sähköpostitse.

Mitä viestitään tiimin yleisellä kanavalla?
Teams-työryhmän yleisellä kanavalla viestitään koko osastolle tarkoitettuja ajankohtaisia/tiedotettavia asioita.
Jos et löydä aiheen mukaista kanavaa Teams-työryhmästä, julkaise viestisi yleisellä kanavalla.

Mitä viestitään tiimin muilla kanavilla?
Kanavien nimet ovat **aiheita** eri keskusteluille tai keskusteluryhmille – aloita keskustelu aiheen/ryhmän mukaisella kanavalla.
Huomioithan, että kanavien keskustelut ovat **avoimia** ja näkyvät kaikille tiimin jäsenille (pl. lukolliset kanavat).

Mitä viestitään yksityisissä keskusteluissa?
Yksityiset keskustelut ovat nimensä mukaisesti joko kahden kesken tai ryhmässä käytäviä **yksityisiä keskusteluita**.
Jos jaat keskustelun tiedoston, ne uivat automaattisesti keskustelun tiedostot välilehdelle.

Mitä viestitään sähköpostitse?
Sähköposti priorisoidaan ensisijaisesti asiakkaiden viesteille.
Sisäisessä viestinnässä sähköpostia käytetään esimerkiksi tiedottamiseen laajalle jakelulle, jos henkilöitä ei ole samassa Teams-työryhmässä (esimerkiksi liitetiedostojen, kuten pöytäkirjojen jakelu).

Teams vai sähköposti?
Teams on ensisijainen viestintäkanava kaikessa sisäisessä viestinnässä.

LÄHITAPIOLA

Kuvio 10: Teams vai sähköposti? (Korvauspalveluiden viestintäsuunnitelma 2021)

Yksi oivalluksistani viestintäasiantuntijan roolissa aloittaessani oli se, että tittelistä riippumatta viestintä eli vuorovaikutus koskettaa meitä kaikkia. Työ on aina vuorovaikutteista, joko palvellaan ihmisiä tai kehitetään palveluita ihmisille eli ihmisymmärrys on kaiken keskiössä. Toisin sanoen, mitä laadukkaampaa vuorovaikutusta meillä on, ymmärrämme toisiamme paremmin ja sitä fiksumpia voimme olla yhdessä. Mitä

paremmin osaamme tunnistaa sekä omia että toisten tunteita ja asettua toisen asemaan sitä paremmin ja mutkattomasti kykenemme toimimaan yhdessä. Tulevaisuuden työelämässä tulee korostumaan sellaiset taidot, joissa kone on huono. Näitä taitoja ovat esimerkiksi tunnetaidot eli empatiakyvyn merkitystä tulevaisuuden työelämässä ei voi korostaa liikaa. (Tuominen 2018, 29-31.)

Toimivien viestintävälineiden lisäksi tarvitsemme myös yhteisiä sääntöjä toimivaan vuorovaikutukseen. Tällä viikolla nousi keskusteluun, että osa henkilöistä ei keskity aiheeseen etäpalavereissa, joten yritin etsiä vinkkejä aiheeseen liittyen. Myös etäpalavereissa tulee aina olla selkeä tavoite ja agenda. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikkien palaveriin kutsuttujen tulee tietää, miksi he tulevat paikalle ja mitä heiltä odotetaan. Täytyy myös muistaa, että mitä enemmän ihmisiä palaverissa on, sitä pienempi odotus ihmisten osallistumiselle on. Kun huomataan, että joku osallistujista ei keskity palaveriin, hän myös samalla viestii, ettei hän arvosta muiden aikaa. Jos kokouksissa käytettäisiin jatkossa enemmän videoyhteyttä, se todennäköisesti lisäisi keskittymistä. Tässä on haasteena osittain katkeileva yhteys ja verkon kuormittuminen sekä työntekijöiden haluttomuus käyttää videoyhteyttä. Tästä voisin keskustella johtotiimin kanssa, että onko tämä se suunta, johon haluamme ihmisiä kannustaa ja esimerkiksi näyttää itse aktiivisesti esimerkkiä kokouksen alussa laittamalla videokuvan hetkeksi päälle. Etäpalaverin sujuvoittamiseksi palaverin järjestäjä voisi myös kokeilla jakaa osallistujille erilaisia rooleja ja oman roolin myötä sitoutuminen palaveriin voi parantua. Etäpalaverissa tulee myös huolehtia, että jokainen tulee kuulluksi. Palaverille on syytä valita puheenjohtaja, joka pitää huolen, että palaverin hiljaisimmat pääsevät ääneen. Lopussa kokouksen puheenjohtajalla tai koollekutsujalla on tärkeä tehtävä vetää palaveri yhteen. On tärkeää kerrata ääneen palaverin lopputulema ja seuraavat askeleet, jotta jokainen tietää mahdolliset omalla vastuulla olevat toimenpiteet. (Mäkelä 2020.) Voisin koostaa näistä vinkeistä korvauspalveluille etätyöajan tehokkaan viestinnän muistilistan.

3.7 Viikko 7: Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty

Viikkosuunnitelma viikolle 7

Tulevalla viikolla minulla on lyhyempi työviikko pääsiäisen vuoksi. Tämän viikon työlistalla on ainakin uuden sähköpostin allekirjoitusohjeen lanseeraus, muutaman korvausohjeen päivittäminen ja viimeistely, tiimeissä toteutettavan viestintäkiertueen suunnittelua ja sisäisen viestinnän kyselyn suunnittelua.

Maanantai 29.3.2021

Maanantai alkoi tavalliseen tapaan korvausosastojen viikkopalavereilla ja uutiskirjeen toteuttamisella. Tällä viikolla uutiskirjeessä on kaksi erityisen mielenkiintoista juttua, ensinäkin kuukauden johtoryhmäläinen kirjoitusvuorossa on Henkilökorvauspalveluiden

korvauspääällikkö kirjoituksellaan Vaikuttavasta vaikuttavampaa. Toinen mielenkiintoinen juttu oli ajankohtainen ulkoisessa mediassakin pyörinyt aihe Egyptin Suezin kanavaan juuttuneesta laivasta. Tästä aiheesta kirjoitti puolestaan kuljetuskorvauksien tiimin asiantuntija. Tämän viikon uutiskirje on erinomainen esimerkki siitä, miten voimme hyödyntää omia asiantuntijoitamme sisäisen viestinnän asiantuntijatekstien kirjoittajina. Aionkin käyttää tätä esimerkkinä tulevalla viestintäkiertueella ja kannustaa muitakin kirjoittamaan.

Ilmapäivällä eräs korvausneuvoja soitti minulle esimiehensä kehottamana ja kysyi apua viestintään liittyvään koulutehtäväänsä. Hän kertoi aloittaneensa tammikuussa tradenomiopinnot koulun ohella ja yhdellä kurssilla on tehtävänä työyhteisöviestinnän kehittäminen omalla työpaikalla. Hän kaipasi sparrausta aiheeseen ja kehotin häntä valitsemaan aiheen, joka on hänen omasta mielestään mielenkiintoinen. Kerroin myös miettineeni viime viikolla yhteisöllisyyttä ja tehokkaita palaverikäytäntöjä etätyössä. Kerroin pohtineeni esimerkiksi sitä, että miten varmistetaan siitä, että henkilöt ovat todella läsnä etäpalavereissa ja voisiko tästä tehdä esimerkiksi tehokkaiden etäpalavereiden vinkkilistan kaikille. Hän innostui tästä esimerkistä ja kertoi, että tämä voisi olla hyvä ja konkreettinen idea hänen koulutehtäväänsä. Pyysin häntä palaamaan asiaan, kun on edennyt asiassa, jotta voisimme tehdä tässä yhteistyötä.

Tiistai 30.3.2021

Aloitin suunnittelemaan huhtikuussa toteutettavaa viestintäkiertuetta eli käytännössä käyn korvauspalveluiden viestintäsuunnitelman kaikissa tiimeissä läpi huhtikuun aikana.

Kuviossa 11 näkyy viestintäkiertueen alustava aikataulu, jonka mukaan olen varannut yhteen tiimipalaverivierailuun 30 minuuttia per tiimi.

Ajankohta	Tiimi
Keskiviikko 7.4.2021 Klo 13:30-14	Työkykytiimi 1
Torstai 8.4.2021 Klo 10:30-11	Asiakaskokemuksen kehittäminen tiimi
Maanantai 12.4.2021 Klo 14-14:30	Työkykytiimi 7
Tiistai 13.4.2021	
Klo 10-10:30	Työkykytiimi 3
Klo 12-12:30	Työkykytiimi 6
Klo 12:30-13	Työkykytiimi 4
Klo 13:15-13:45	Työkykytiimi 2
Keskiviikko 14.4.2021 klo 13:30-14	Työkykytiimi 5
Tiistai 20.4.2021	
Klo 9-9:30	Omaisuuksien ja toiminnan osaston asiantuntijat
Klo 9:30-10	Vastuu ja omaisuuskorvaus tiimi
Klo 10-10:30	Moottoriajoneuvokorvaus tiimi
Klo 10:30-11	Kuljetuskorvaus tiimi

Kuvio 11: Korvauspalveluiden viestintäkiertueen aikataulu

Viestintäsuunnitelman läpikäynnin lisäksi haluan pyytää palautetta ja kehitysideoita sisäiseen viestintään. Haluaisin kuulla ainakin, että mitkä asiat toimivat hyvin ja millaisista asioista henkilöstö haluaisi saada enemmän tietoa. Nämä ovat toisaalta hyviä teemoja huhtikuussa toteutettavaan työyhteisöviestinnän kyselyyn, joten ehkä olisi järkevämpää nostaa keskustelua jostakin toisesta näkökulmasta. Yksi hyvä näkökulma voisi olla muistutus siitä, että meistä jokainen on viestijä ja osallistaa ihmisiä pohtimaan mitä he itse voisivat tehdä viestinnän parantamisen eteen. Kiertueella on myös loistava mahdollisuus kannustaa kaikkia vastaamaan samaan aikaan käynnissä olevaan työyhteisöviestinnän kyselyyn.

Keskiviikko 31.3.2021

Lanseerasin aamulla käyttöön korvauspalveluiden uudistetun sähköpostin allekirjoitusohjeen. Julkaisin ohjeen ensin korvauspalveluiden Teams-kanavalla, jonka jälkeen lähetin vielä molemmille korvausosastoille erikseen ulkoisen viestinnän malliallekirjoitukset sähköpostitse, josta ne on helppo kopioida suoraan omaan sähköpostiin. Varsinaisesta allekirjoitusohjeesta löytyy ohje allekirjoituksen lisäämiseen Outlookiin, malliallekirjoitukset ulkoisesta, sisäisestä, ruotsinkielisestä ja englanninkielisestä allekirjoituksesta, korvauspalveluissa käytössä olevat allekirjoitusbannerit, vinkkejä lopputervehdyksiin sekä ohjeet poissaoloviestiin ja sen laatimiseen. Uuden ohjeen julkaisemisen jälkeen sain pari täsmentävää kysymystä ohjeesta, mutta nämä tarkennukset koskivat poikkeustapauksia, joten näiden pohjalta ei ollut tarpeen tehdä täsmennyksiä ohjeeseen. Kaiken kaikkiaan onnistunut ohjeistus siis!

Iltapäivällä kävin läpi aikaisempia työyhteisöviestinnän kyselyitä ja pohdin, mitä asioita olisi ajankohtaista kysyä huhtikuun viestintäkyselyssä. Maaliskuun viestintäkoulutuksessa ollessani sain idean kysyä uutiskirjeeseen liittyviä juttuideoita viestintäkyselyssä ja ajattelin kytkeä tähän mukaan myös kehitysehdotuksia uutiskirjeeseen. Tämän lisäksi kyselyssä on kysyttävä ainakin viestintäsuunnitelman mukaiset sisäisen viestinnän mittarit, joihin suunnittelin laittaa vielä jatkokysymyksen 4-8 numeroita antaneille, jotta he perustelevat tarkemmin omaa numeroaan. Tämä antaa mahdollisuuden pohtia syvemmin antamaansa arvosanaa, ja kyselyn analysoinnissa pääsen numeroarviointeihin vielä tarkemmalla tasolla käsiksi.

Analyysi viikolta 7

Kuluva työviikko koostui pääasiassa tulevan viestintäkiertueen ja työyhteisöviestinnän kyselyn suunnittelusta, joten nimesin viikon teemaksi: Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty. Sama teema pätee osittain myös esiintymiseen ja pohdin myös esiintymisjännitystä kuluvalle viikolla. Olen viimeksi esiintynyt eli pitänyt Teams-koulutuksia noin puoli vuotta sitten, joten viimeisimmästä varsinaisesta esiintymisestä on vierähtänyt hetki aikaa. En yleensä jännitä esiintymistä kovin paljoa, mutta se johtuu yleensä hyvästä valmistautumisesta. Esiintymistä kannattaa ja jopa pitääkin harjoitella hieman etukäteen. Viestintäsuunnitelma on materiaalina visuaalinen ja selkeä, joten se on ehdottomasti minulle eduksi

esiintymistilanteessa. Asikaisen (2019) mukaan esiintymistä harjoitellessa on syytä kiinnittää huomiota puheen tempoon ja muistaa tauottaa omaa puhetta. Paremman vuorovaikutuksen luomiseksi aion pitää kamerani päällä ainakin esityksen alussa ja lopussa. Varsinaista materiaalia läpikäydessä pidän kamerasuljettuna, jotta kuulijat keskittyvät paremmin aiheeseen nähdessään vain viestintäsuunnitelman.

Esityksen lopuksi haluan osallistaa henkilöitä kyselytyökalun avulla. Minulla on käytössä Mentimeter -kyselytyökalu, joka avulla on mahdollista tehdä lyhyitä kyselyitä tai esimerkiksi sanapilviä. En ole aikaisemmin käyttänyt sanapilvityökalua omissa koulutuksissa tai esityksissä, mutta olen itse osallistunut muutamaan koulutukseen, joissa tämä on toiminut hyvin. Pohdin erilaisia vaihtoehtoja, miten hyödyntäisin eri kyselytyökaluja ja päädyin lopulta valitsemaan sanapilvityökalun. Viestintäsuunnitelman läpikäyntiin käytän arviolta 15-20 minuuttia, joten sanapilvityöskentelyyn jää aikaa 10 minuuttia. Haluan haastaa kaikki tiimit pohtimaan seuraavaa kysymystä: Millaisista asioista hyvä viestintä ja vuorovaikutus rakentuu? Kysymystä voi miettiä omasta näkökulmasta eli mitä itse voisi tehdä hyvän viestinnän eteen tai toisaalta mitä toivoisi omalta tiimiltä, esimiehiltä tai johdolta vuorovaikutuksen parantamiseksi. Sanapilvistä jokainen tiimi saa myös itselleen visuaalisen kuvan, johon he voivat palata myöhemmin ajatuksella, että näitä asioita toivomme tai haluamme tiimimme viestinnän olevan. Ajattelin myös, että viestintäkiertueen jälkeen koostaisin yhden yhtenäisen sanapilven suosituimmista sanoista ja tätä visuaalista kuvaa voi käyttää esimerkiksi uutiskirjeessä tai korvauspalveluiden Teams-kanavalla.

Viestintäkiertueella on myös erinomainen mahdollisuus muistuttaa tulevasta työyhteisöviestinnän kyselystä. Olen tehnyt ehdotelman viestintäkyselyn kyselyrungosta ja se hyväksytään ensi viikolla korvauspalveluiden johtoryhmän kokouksessa.

Korvauspalveluiden työyhteisöviestinnän kyselyn kyselyrunko

Viestintäsuunnitelman sisäisen viestinnän mittareiden kysymykset:

1. Arvioi omaa aktiivisuuttasi sisäisenä viestijänä Vahinkoyhtiön korvauspalveluissa?

Omalla aktiivisuudella sisäisenä viestijänä tarkoitetaan tässä omaa aktiivisuuttasi tiedon etsimisessä/löytämisessä ja tiedon viestijänä eteenpäin työyhteisössämme. Arvioi omaa aktiivisuuttasi arvosanalla 4-10.

Jatkokysymyksenä arvosanan 8 antaneille: Mitä pitäisi tapahtua, jotta voisit antaa yhden numeron enemmän? Jatkokysymyksenä arvosanan 4-7 antaneille: Mitä asioita toivoisit kehitettävän, jotta voisit antaa paremman arvosanan?

2. Arvioi yleisellä tasolla sisäisen viestinnän toimivuutta Vahinkoyhtiön korvauspalveluissa?

Viestinnän toimivuudella yleisellä tasolla tarkoitetaan erityisesti johdon, palvelupäälliköiden ja viestintäasiantuntijan toimintaa/onnistumista sisäisessä viestinnässä. Arvioi sisäisen viestinnän toimivuutta arvosanalla 4-10.

Jatkokysymyksenä samat kysymykset arvosanojen 4-8 antaneille kuin ensimmäisessä kysymyksessä.

Korvauspalveluiden uutiskirjeeseen liittyvät kysymykset:

Korvauspalveluiden uutiskirjettä on julkaistu kahden vuoden ajan. Uutiskirjeestä löydät viikoittain korvauspalveluiden ja Vahinkoyhtiön ajankohtaisia uutisia, intran ja Yammerin ajankohtaiset nostot, korvausosastojen viikkopalavereiden terveiset, työhyvinvointilähettiläiden terveiset ja viestintävinkkejä.

Uutiskirjeessä on ollut myös erilaisia juttusarjoja, kuten Viikon elämänturvaaja (työntekijän henkilöhaastattelu), Kuukauden johtoryhmäläinen (johtoryhmän jäsenen ajankohtaiskirjoitus) sekä viimeisimpänä Viikon korvauslajin esittelyt. Mitkä asiat toimivat hyvin uutiskirjeellä, entä mitä toivoisit kehitettävän? Kerrothan omat ideasi alla!

1. Luen korvauspalveluiden uutiskirjeen?
 - a. Aina, viikoittain säännöllisesti
 - b. Useimmiten, lähes joka viikko
 - c. Kerran kuukaudessa tai harvemmin
 - d. En koskaan
2. Mitkä asiat toimivat hyvin eli mitkä jutut ovat uutiskirjeen parhaita juttuja?
3. Millaisia parannuksia toivoisit uutiskirjeeseen tehtävän?
4. Millaisista asioista haluaisit kuulla lisää uutiskirjeessä? Kerro juttuideasi ja voit samalla myös ehdottaa kenen kirjoittamia juttuja haluaisit lukea!

Kyselyn lopussa yksi avoin kysymys:

Onko jotakin muuta, mitä haluaisit kertoa sisäisestä viestinnästä? Sana on vapaa!

Voit vastata esimerkiksi: Mitkä asiat toimivat jo mielestäsi hyvin työyhteisöviestinnässämme? Minkälaisia parannuksia toivoisit työyhteisöviestintään tehtävän? Mitkä muutokset helpottaisivat omaa arkeasi?

Tämä työyhteisöviestinnän kysely on jo neljäs toteuttamani viestintäkysely, joten kyselyn suunnittelu, toteutus ja analysointi ovat minulle entuudestaan tuttuja työtehtäviä. Yleisesti ottaen viestinnän mittaamisen tekee haasteelliseksi se, että viestintä on moniulotteinen

ilmiö, joka vaikuttaa kaikkialla organisaatiossa. Ensimmäisiä viestintäkyselyitä tehdessäni oli haasteellista pohtia, että mitä kannattaisi mitata, koska kaikkea ei voi koskaan mitata. Juholinin ja Luoma-Ahon (2017, 15) mukaan mitattavaksi kannattaa valita ne alueet, joilla on eniten vaikutusta organisaation strategiaan tavoitteisiin. Viestinnän mittareilla tulee olla yhteys viestinnän tavoitteisiin ja toimenpiteisiin.

3.8 Viikko 8: Ajankäytön hallinta

Viikkosuunnitelma viikolle 8

Kuluvalla viikolla minulla on vain kolme työpäivää pääsiäisen ja perjantain muuttovapaan vuoksi. Viikko poikkeaa tavallisista myös työviikoista siten, että tällä viikolla ei ilmesty uutiskirjettä. Tällä viikolla on luvassa viestintäkiertueen kaksi ensimmäistä tiimipalaverivierailua, alueyhtiöiden asiakastytyväisyystutkimuksen haastatteluita ja korvauspalveluiden johtoryhmän huhtikuun kokous. Valitsin tämän viikon teemaksi ajankäytön hallinnan, koska aihe korostuu erityisesti tällaisella lyhyellä työviikolla, kun täytyy priorisoida omaa ajankäyttöään tärkeisiin ja hyödyllisiin asioihin.

Tiistai 6.4.2021

Korvausosastojen maanantaipalaverit oli siirretty pääsiäisen vuoksi tälle päivälle ja ne menivät valitettavasti päällekkäin. Priorisoin osallistumiseni Henkilökorvauspalveluiden palaveriin, koska heillä on huhtikuun alussa toteutetun organisaatiomuutoksen vuoksi todennäköisesti akuutimpia viestintätarpeita tällä hetkellä.

Kirjoitin viime viikolla esiintymisjännityksestä ja valmistautumisesta esiintymiseen, joten päätin harjoitella iltapäivällä viestintäkiertueen esiintymistä etukäteen. Kävin läpi viestintäsuunnitelman esityksen ja otin sekuntikellolla aikaa esiintymisestä, tavoitteena noin 15-20 minuuttia suunnitelman läpikäyntiin. Tällöin sanapilvityöskentelyyn jää vielä 10 minuuttia, mutta minulla ei ole kokemusta sanapilvityökalun käytöstä aiemmin, joten en ole varma riittääkö tuo 10 minuuttia siihen, mutta tämä selviää ensimmäisen tiimipalaverivierailun jälkeen. Sain harjoiteltua esityksen 17 minuutin mittaiseksi ja tunnistin myös muutaman kohdan, jossa lähdin jaarittelemaan turhan pitkästi. Kiinnitän huomiota tähän vielä tarkemmin tulevassa esityksessä.

Keskiviikko 7.4.2021

Henkilökorvauspalveluiden 1.4.2021 organisaatiomuutoksen yhtenä tärkeänä tavoitteena oli organisoitua asiakassegmenttien mukaisesti 1) pienyritykset ja yrittäjät sekä 2) suurasiakkaat eli yli 50 työntekijän yritykset. Pienyritysten ja yrittäjien palveluita kehitetään yhteistyössä LähiTapiolan alueyhtiöiden kanssa ja aloitimme palvelun kehittämisen haastatteluiden avulla. Tavoitteenamme on haastatella sisäisesti alueyhtiöiden työntekijöitä eli myyjiä, edustajia tai

yrittäjiä ja ulkoisesti työnantajan edustajia esimerkiksi HR tai esimiehiä, vahingonkärtsineitä eli yrityksen työntekijöitä ja yrittäjiä. Aloitimme haastattelut tänään sisäisistä työntekijöistä ja saimme tehtyä päivän aikana yhteensä viisi haastattelua. Palvelusta vastaava palvelupäällikkö toimi haastattelijana ja minä kirjurina.

Illtapäivällä oli myös ensimmäinen viestintäsuunnitelman esittely työkytymiin 1 tiimipalaverissa. Esitys sujui hyvin ja työskentely sanapilvityökalun avulla sujui myös hienosti. 10 minuuttia oli juuri sopiva aika tähän sanapilvityöskentelyyn. Pyysin myös muutamia rohkeita kommentoimaan omia sanoja ja niiden merkitystä. Tämä oli mukavaa, että saatiin tilaisuuteen myös hieman vuorovaikutusta. Joskin tunnelma tuntui olevan hieman jännittynyt, mutta tämä on täysin ymmärrettävää, koska kyseisellä tiimillä oli ensimmäinen tiimipalaveri organisaatiomuutoksen jälkeen, joten ryhmäytymistä ollut vielä ehtinyt tapahtua.

Torstai 8.4.2021

Aamupäivällä työstin Henkilökorvauspalveluiden osaston lakimiehen kanssa ohjeistusta sähköpostien tallennusaikoihin. Asiassa tarvitaan selkeää viestintää ja haluamme laatia asiasta selkeän ja yksinkertaisen ohjeistuksen. GDPR:n (General Data Protection Regulation = yleinen tietosuoja-asetus) mukaan meidän on poistettava viipymättä sähköpostista kaikki tarpeettomat asiakasviestit, mutta käytännössä itsekkin aikaisemmin korvauskäsittelytyötä tehneenä tiedän kokemuksesta, että usein tapauksiin tulee jatkokeskustelua asiakkaan kanssa, jolloin on käytännöllisempää ja helpompaa jatkaa samaa viestiketjua omasta sähköpostista suoraan asiakkaan kanssa. Päivitimme ohjeistustamme aiheesta siten, että jokaisen tulisi vähintään 3kk välein tarkistaa oma sähköposti ja tuhota tarpeettomat viestit. Ohjeistuksessa korostamme myös sitä, että tärkeät asiakasviestit tulee aina viedä myös korvausjärjestelmään, joissa niitä voidaan säilyttää pidempään. Aiheesta muistutetaan jatkossa kvartaaleittain sekä korvauspalveluiden uutiskirjeillä että tiimipalaverissa. Pyydämme ohjeeseen kommentit vielä LähiTapiolan tietosuojavastaavalta ennen kuin ohjetta julkistetaan henkilöstölle.

Esittelin viestintäsuunnitelmaa tänään myös Henkilökorvauspalveluiden asiantuntijatiimille, ja sanapilvityökalu osoittautui tämänkin tiimin kohdalla hyväksi työkaluksi. Tässä tiimissä huomasi heti enemmän rohkeutta, joka näyttäytyi aktiivisempänä keskusteluna. Mielenkiintoinen havainto, että molemmissa tiimeissä näkyi sanapilvessä isoimpina sanoina avoimuus ja selkeys. Kiinnostavaa nähdä, että kuinka monessa muussa tiimissä nämä samat sanat nousevat esiin.

Illtapäivällä oli korvauspalveluiden johtoryhmän huhtikuun kokous ja toimin kokouksessa tuttuun tapaan sihteerinä. Viestinnän osalta kokouksessa hyväksyttiin korvauspalveluiden työyhteisöviestinnän kyselyn kyselyrunko eli viestintäkysely toteutetaan 12.-21.4.2021. Kokouksen jälkeen tein viestintäkyselyn valmiiksi kyselyjärjestelmään ja kokeilin sen

toimivuutta. Tulen markkinoimaan kyselyä korvauspalveluiden uutiskirjeellä, Teams-ryhmissä, sähköpostitse sekä viestintäkiertueilla ja toivottavasti saamme vähintäänkin saman verran vastauksia kuin viime syksyn kyselyssä, johon vastasi 115 henkilöä.

Analyysi viikolta 8

Tämän viikon teemana oli ajankäytön hallitseminen ja Huhtalan (2017, 24) mukaan kykyä saada aikaan asioita voi arvioida ainakin kolmesta eri näkökulmasta: 1) saada asioita tapahtumaan 2) asioiden vieminen loppuun 3) asioiden tekeminen, toimiminen, kokeileminen ja aktiivinen kehittäminen. Ajattelemme usein, että emme ehdi saada aikaan niin paljon mitä haluaisimme tai joku muu haluaisi meidän saavan aikaan. Joskus voi olla haasteita olosuhteiden kanssa, mutta ennen olosuhteiden syyttämistä on syytä tarkistaa ja haastaa omat ajattelu- ja toimintatavat.

Oman ajankäytön hallitsemiseksi olen kehittänyt itselleni erilaisia tehtävälistoja Microsoftin OneNote -työkalua hyödyntämällä. Teen aina kuluvalle päivälle tehtävälistan, johon merkitsen tehtävät, jotka pyrin hoitamaan saman päivän aikana. Lisäksi teen jokaiselle viikolle oman tehtävälistan, johon merkitsen samalla viikolla priorisoitavat työtehtävät. Tämän lisäksi minulla on tehtävälista, johon merkitsen myöhemmin tulossa olevat tehtävät esimerkiksi vuosikellolta ja siirrän näitä tehtäviä sitä mukaa viikko- ja päivälistoihin, kun asiat tulevat ajankohtaisiksi. Neljänneksi listaksi olen nimennyt ”OIS KIVA” -listan, johon kirjaan ylös nimensä mukaisesti asioita, jotka olisivat kiva ja toki myös tehdä, kun on aikaa, mutta nämä asiat eivät ole prioriteetiltään tärkeitä. Kun olen saanut tehtävälistaltani homman hoidettua, niin poistan sen listalta kokonaan. Olen huomannut, että joissain tapauksissa olisi hyvä palata katsomaan tehtävälistaa, että mitä kaikkea on tehnyt, joten tehtävälis-tojen poistaminen ei ehkä ole paras ratkaisu, vaan nämä olisi ehkä hyvä arkistoida tietyksi ajaksi ennen poistamista. Voisin tehdä muistikirjaani yhden välilehden otsikolla hoidetut tehtävät ja siirtää nämä tehtävät sinne esimerkiksi kuukaudeksi ennen listan poistamista kokonaan.

Ajankäyttöni vaikuttaa myös olennaisesti Teamsin ja sähköpostin käyttö. Kuulen välillä henkilöstöltä palautetta, että osa kokee runsaan sähköpostiviestittelyn työn vaikeuttajana. Teimme asiaan selkeän linjauksen lähes kaksi vuotta sitten ja siirryimme käyttämään sisäisessä viestinnässä pelkästään Teamsia ja sähköpostin priorisoimme asiakkaiden viesteille. Aluksi muutos oli haastava, koska ihmiset olivat niin tottuneita sähköpostin käyttöön, joten uusi ja erilainen koettiin haastavaksi käyttä. Nyt katsoessani aikaa taaksepäin on helppo hymyillä - olen saanut valtavasti lukuisia palautteita siitä, että sähköpostin käyttö on helpottunut huomattavasti siitä, kun sinne tulee lähes ainoastaan asiakkaiden viestejä ja sisäinen viestintä käydään Teamsissa. Tästä huolimatta sähköpostin käyttöön on oltava selkeät pelisäännöt, jotta sähköpostin käsittely pysyy hallinnassa. Alasantien (2013, 116) mukaan ensimmäisenä on tärkeää päättää itse, että milloin ja kuinka monta kertaa päivässä

pyrkii lukemaan ja vastaamaan sähköposteihin. Tästä päätöksestä on syytä pitää kiinni. Toinen tärkeä huomio on kiinnittää huomiota sähköpostien otsikointiin. Ulkoisessa viestinnässä annat hyvin kirjoitetuilla sähköposteilla ammattimaisen vaikutelman koko yrityksestä ja sisäisessä viestinnässä helpotat tällä toimintatavalla kollegan työpäivää, kun viestisi on selkeästi otsikoitu aiheen mukaan. Sähköpostin saapuneiden kansio on useimmiten suurin murheiden aiheuttaja. Olen itse rajoittanut sähköpostin saapuneiden siten, että pyrin säilyttämään siellä mahdollisimman vähän viestejä. Olen luonut itselleni sähköpostiin mielestäni selkeän kansiorakenteen, jonka avulla lajittelen viestejä. Tähänkään ei varmasti ole yhtä oikeaa tapaa, mutta tärkeintä, että järjestely on itselleni toimiva ja looginen.

3.9 Viikko 9: Viestintäkiertue korvauspalveluissa

Viikkosuunnitelma viikolle 9

Tuleva viikko painottuu vahvasti viestintäkiertueeseen eli esittelen yhteensä kuudessa eri tiimipalaverissa korvauspalveluiden viestintäsuunnitelmaa. Tiimipalaverivierailuissa pyrin varaamaan riittävästi aikaa sanapilvityöskentelyyn ja toivon mukaan onnistun synnyttämään hyvää keskustelua viestinnän ja vuorovaikutuksen tärkeydestä. Viestintäkiertueen lisäksi tällä viikolla käynnistyy myös työyhteisöviestinnän kysely, jonka markkinointia on tarkoitus tehdä viestintäkiertueen lisäksi ainakin uutiskirjeellä ja sähköpostilla.

Maanantai 12.4.2021

Korvauspalveluiden työyhteisöviestinnän kysely starttasi tänään ja laitoin kyselystä uutisen ainoastaan uutiskirjeelle. Minulla on alkuvuokosta kuuden eri Henkilökorvauspalveluiden tiimin viestintäkiertueen tiimipalaverivierailut, joten aion mainostaa työyhteisöviestinnän kyselyä myös näissä vierailuissa. Aion testimielessä kokeilla minkä verran vastauksia tulee ainoastaan uutiskirjeen ja viestintäkiertueen ”puskaradion” kautta, jonka jälkeen aion laittaa keskiviikkona kaikille muistutuksen kyselyyn vastaamisesta sähköpostitse.

Iltpäivällä minulla oli erikoisroolien (eläkekäsittelijät, muutoksenhaun käsittelijät ja ammattitautikäsittelijät) tiimipalaverin vierailu viestintäsuunnitelman esittelyn osalta. Sanapilvityökalun käyttö sujui hyvin ja tässäkin tiimissä sanat avoimuus ja selkeys nousivat tiimin mielestä tärkeiksi asioiksi viestinnän ja vuorovaikutuksen näkökulmasta.

Tiistai 13.4.2021

Tänään minulla oli viestintäsuunnitelman esittely neljässä eri työkykytiimissä. Koin hieman haastavaksi, että moni esittelyistä osui samalle päivälle, koska kerroin samaa asiaa uudestaan ja uudestaan ja luonnollisesti minulle tuli tunne, että enkö jo kertonut tämän saman asian. On tietenkin mahdotonta, että pitäisin täysin saman sisältöisen esityksen jokaisessa tiimissä,

mutta pyrin pitämään esitykseni mahdollisimman saman sisältöisinä, jotta kertoisin jokaisessa tiimissä olennaisimmat pointit.

Iltapäivällä pidimme palaverin elämänturvalähettiläiden ja oman esimieheni kanssa. Keskustelimme lähettiläiden roolista Vahinkoyhtiössä ja aiomme toimia tulevaisuudessa tietynlaisena muutosagenttiverkostona yhtiössämme. Viimeistelin myös viime viikon johtoryhmän pöytäkirjan ja lähetin sen puheenjohtajalle tarkistettavaksi. Johtoryhmän kokouksesta on nyt kulunut jo lähes viikko aikaa, joka hieman vaikeutti pöytäkirjan puhtaaksi kirjoittamista, koska asiat eivät olleet ihan niin tuoreessa muistissa. Tästä syystä pyrin lähes aina kirjoittamaan pöytäkirjan joko heti kokouksen jälkeen tai viimeistään seuraavana päivänä, mutta nyt aikatauluhaasteiden vuoksi se ei ollut tällä kertaa mahdollista.

Keskiviikko 14.4.2021

Tänään minulla oli viestinnän työtunnit molempien korvausosastojen palvelujohtajien kanssa ja keskustelimme ajankohtaisista teemoista viestintään liittyen. Odotamme kovasti tulevan viestintäkyselyn tuloksia, jonka pohjalta pääsemme suunnittelemaan kehitystoimenpiteitä loppuvuodelle 2021. Tähän mennessä kyselyyn on tullut 48 vastausta jo pelkästään uutiskirjeen ja viestintäkiertueen kautta. Tämä on hienoa, koska kysely on ollut käynnissä vasta kaksi päivää. Laitoin sähköpostitse muistutuksen kyselyyn vastaamisesta ja uskon, että vastaajamäärä kasvaa sen myötä.

Iltapäivällä minulla oli jälleen yksi viestintäkiertueen tiimipalaverivierailu ja se olikin viimeinen Henkilökorvauspalveluiden osalta. Ensi viikolla vuorossa vielä Omaisuuden ja toiminnan korvauksien tiimipalaverivierailut ja sitten saan viestintäkiertueen päätökseen. Tähän asti kaikissa tiimeissä sanapilvityökalu on toiminut hyvin ja muutamassa tiimissä on lähtenyt aiheesta todella vilkasta keskustelua, mahtavaa!

Torstai 15.4.2021

Osallistuin aamupäivällä Henkilökorvauspalveluiden osastokokoukseen. Osallistun viestintäasiantuntijan roolissa molempien osastojen osastokokouksiin, jotta pysyn ajan tasalla kummankin korvausosaston tapahtumista. Tein myös kokouksesta tallenteen, jonka jaoin tilaisuuden jälkeen yhteiseen Teams-kanavaan kaikille katsottavaksi.

Iltapäivällä jatkoimme viime viikolla aloitettua asiakastytyväisyystutkimuksen tekemistä. Haastattelimme tällä kertaa asiakasyritysten edustajia ja tavoitteenamme oli saada työnantajapuolen näkökulmaa korvauspalveluiden palvelun toimivuudesta. Tällä kertaa minä toimin haastattelijana ja kollegani kirjasi vastauksia ylös. Saimme kolme haastattelua tehtyä ja sain sovittua kaksi soittoaikaa huomiseksi.

Perjantai 16.4.2021

Perjantai kului pääasiassa juoksevien asioiden hoitamisessa toimistolla, ensi viikon uutiskirjeen valmistelussa, ostolaskujen käsittelyssä ja tiimin viikkopalaverissa.

Iltapäivällä tarkistin vielä, että työyhteisöviestinnäkyselyyn on tähän mennessä vastannut 84 henkilöä. Vastausaikaa on vielä 21.4. saakka eli täytyy markkinoida kyselyä aktiivisesti vielä alkuviikosta. Viime syksynä kyselyyn vastasi 115 henkilöä, joten tavoittelemme vähintään samaa vastausmäärää.

Analyysi viikolta 9

Kuluvan viikon viestintäkiertueella olen päässyt esittelemään korvauspalveluiden viestintäsuunnitelmaa, jonka avulla olen päässyt kertomaan henkilöstölle kuluvan vuoden viestintämme lähtökohdat, toimintamallit ja periaatteet sekä kertomaan myös viestinnän tavoitteet, toimenpiteet ja mittarit. Tämän lisäksi tavoitteena on ollut luoda keskustelua ja vuorovaikutusta sanapilvityökalun avulla eli osallistaa henkilöstöä pohtimaan mistä hyvä viestintä ja vuorovaikutus rakentuu. Huomasin, että viestintäsuunnitelman esittelystä ei noussut tiimeistä yhtään kysymyksiä tai tarkennuksia - toivon, että tämä johtuu siitä, että selitin asiani ymmärrettävästi, mutta toinen vaihtoehto voi olla, että minua ei kuunneltu ja asiaa ei koettu tärkeäksi. Tästä syystä oivalsin nopeasti, että sanapilvityöskentely ja vuorovaikutuksen hakeminen, on ollut erittäin tärkeässä roolissa tällä viestintäkiertueella, jotta sain kontaktia ihmisiin.

Juholinin (2019, 61) mukaan viestintä tapahtuu siellä, missä ihmiset ovat ja työskentelevät ja missä he itse tuottavat ja vaihtavat tietoa ja kokemuksia. Nykyään tietoa ei erikseen tuoda organisaation hierarkioita seuraten tai ihmisten aseman mukaan, vaan työyhteisön jäsenet ovat tasavertaisia keskenään. Tämä tarkoittaa myös sitä, että alainen voi kysyä ja kyseenalaistaa esimiehen ratkaisuja ja vastaavasti esimies voi tehdä saman alaiselleen. Erityisesti asiantuntijaorganisaatioissa asiantuntijat ovat itseohjautuvia tiedon tuottajia, jalostajia ja vaihtajia. Tästä syystä työyhteisöviestinnän kyselyssä korostetaan myös henkilöstön omaa aktiivisuutta sisäisenä viestijänä sen sijaan, että kysyisimme vain arviota johdon, esimiesten ja viestintäasiantuntijan onnistumista viestimisessään. Olen pyrkinyt nostamaan useissa yhteyksissä sitä, että viestintä kuuluu ihan meille jokaiselle ja meistä jokainen voi vaikuttaa viestinnän ja vuorovaikutuksen laatuun omalla toiminnallaan.

Lähentävän viestinnän perusarvo on moniäänisyys eli erilaisten näkemysten ja itseilmaisun salliminen, vuorovaikutteinen vastuullinen johtaminen, työyhteisön jäsenten keskinäinen luottamus sekä vastuullinen yksilöviestintä. Lähentävä viestintä vahvistaa energisoivaa työyhteisöä tai tekee siitä energisoivan, kun taas lamaannuttavalle työyhteisölle on yleisempää loitontava viestintä. Nämä vastinparit eivät ole kategorisia, koska saman

työyhteisön jäsenillä voi ilmetä näitä kumpiakin arvostuksia. Työyhteisöviestinnässä avainsanoja ovat siis vuorovaikutus ja vastavuoroisuus, viestinnän tuleminen osaksi jokaisen työtä ja elämää sekä keskinäinen arvostus. Vuorovaikutus on inhimillisen käyttäytymisen perusasia ja ilman keskusteluja, ajatustenvaihtoa ja pohdintoja ei synny mitään uutta. Viestintäkiertueen sanapilvityökalua hyödyntämällä olen havainnut sen, että vuorovaikutus energisoi tiimipalaverin tunnelmaa, koska ihmiset pääsevät itse osallistumaan, puhumaan ja keskustelemaan sekä he voivat tarvittaessa kysyä ja kyseenalaistaa asioita. (Juholin 2019, 61.)

Nykypäivänä viestintäosaaminen on noussut työelämän tärkeimpien taitojen joukkoon - monen mielestä jopa tärkeimmäksi. Oli sitten kyseessä mikä tahansa rooli työyhteisössä niin viestinnässä on pohjimmiltaan aina kysymys vaikuttamisesta. Viestinnällä pyritään vaikuttamaan siihen, että ihmiset muuttaisivat asenteitaan tai käyttäytymistään. Vaikuttamiseen pohjautuu myös strategiaviestintä - haluamme, että henkilöstö todella ymmärtää yrityksen mission ja toteuttaa sitä. Suurin osa viestinnästä on myös suostuttelevaa, esimerkiksi jos haluamme voittaa tarjouskilpailun tai saada ihmiset tekemään töitä yhteisen tavoitteen eteen. Suurin osa työyhteisön haasteista voidaan ratkaista jo pelkästään sillä, että viestintämme on selkeää eli sellaista, että tulemme ymmärretyksi. Tähän asti jokaisessa viestintäkiertueen tiimipalaverissa sanapilveen on noussut isolla sana selkeys. Haastavampaa on viestiä niin, että sanoittamamme viestit myös innoittavat ja aktivoivat ihmisiä toisistaan eli tämä taito erottaa toisistaan hyvät ja erinomaiset viestijät. (Hakala 2015, 20-21.)

3.10 Viikko 10: Työyhteisöviestinnän kyselyn analyysi

Viikkosuunnitelma viikolle 10

Kuluvalla viikolla tiistaina on vuorossa viestintäkiertueen viimeiset tiimipalaverivierailut Omaisuuden ja toiminnan korvauspalveluiden osastolla. Työyhteisöviestinnän kyselyn vastausaika päättyy keskiviikkona, joten alkuviiikosta on tiedossa kyselyn markkinointia, ja loppuviiikosta pääsen jo analysoimaan vastauksia, odotan tätä innolla. Torstaina ja perjantaina jatkamme alueyhtiöiden asiakastyytyväisyshaastatteluita ja tällä kertaa tarkoituksena haastatella vahingon kärsineitä.

Maanantai 19.4.2021

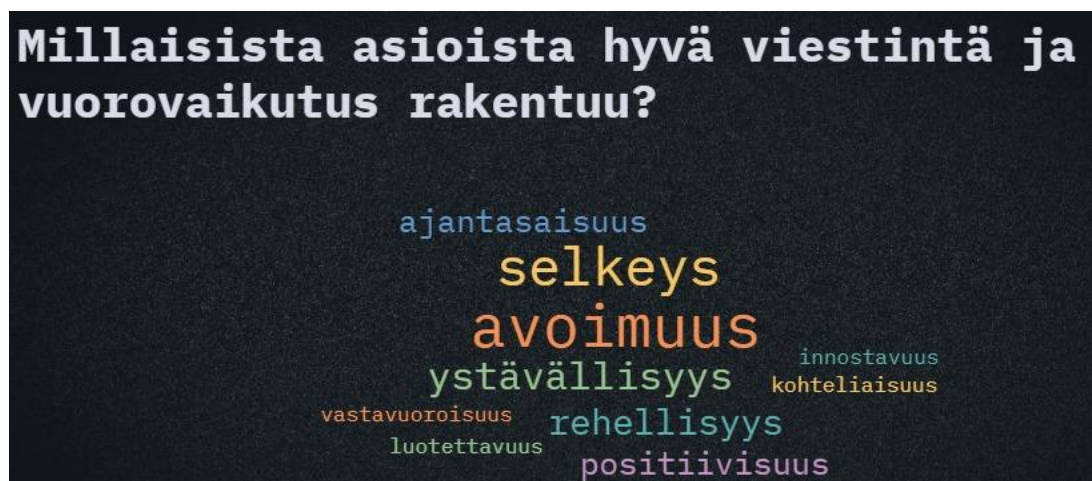
Keskustelimme tänään työtunnilla esimieheni kanssa viestintäsuunnitelmasta ja erityisesti parhaillaan menossa olevasta työyhteisöviestinnän kyselystä. Viestintäsuunnitelman mukaan kysely toteutetaan kaksi kertaa vuodessa keväällä huhti-toukokuussa ja syksyllä lokamarraskuussa. Olemme jo aiemmin keskustelleet syksyn osalta aikatauluhaasteista, koska syksyllä vuosittain toteutettava henkilöstökysely osuu usein lähelle tai jopa päällekkäin työyhteisöviestinnän kyselyn kanssa. Jotta saamme jatkossa molempiin kyselyihin

mahdollisimman paljon vastauksia, päätimme, että työyhteisöviestinnän kysely toteutetaan ainoastaan kerran vuodessa keväällä huhti-toukokuussa. Näin meillä on jatkossa työyhteisöviestinnän kysely keväisin ja henkilöstökysely syksyisin.

Tiistai 20.4.2021

Tänään oli viestintäkiertueen viimeiset tiimipalaverivierailut Omaisuuden ja toiminnan korvauksien osastolla. Kaikki esitykset oli aikataulutettu aamupäivällä putkeen eli vedin saman viestintäsuunnitelman esittelyn ja sanapilvityöskentelyn neljä kertaa peräkkäin. Kuten viime viikollakin totesin, saman asian toistaminen alkoi tuntumaan jo hieman paasaamiselta, mutta onneksi jokainen tiimi toi omat näkemyksensä ja erilaisen keskustelun yhteiseen sanapilvityöskentelytehtävään.

Nyt viestintäkiertue on saatu onnistuneesti päätökseen ja lähes kaikissa tiimeissä nousi suosituimmiksi sanoiksi selkeys ja avoimuus. Suosittuja sanoja olivat myös ystävällisyys, rehellisyys, ajantasaisuus ja positiivisuus. Kuviossa 12 on koostettuna sanapilveen jokaisesta tiimistä eniten mainittuja sanoja.



Kuvio 12: Viestintä ja vuorovaikutus sanapilvi

Keskiviikko 21.4.2021

Osallistuin aamupäivällä hankinta- ja ostolaskujärjestelmän aktiivikäyttäjien maksusuunnitelmakoulutukseen. Koulutuksessa käytiin läpi erityyppisten maksusuunnitelmien luomista ja päivittämistä sekä maksusuunnitelmien hakua ja raportointia.

Työyhteisöviestinnän kyselyn vastausaika päättyi iltapäivällä ja aloitin heti vastausajan päätyttyä analysoimaan kyselyn tuloksia. Kyselyyn vastasi kaikkiaan 113 henkilöä eli lähes saman verran kuin edeltävään kyselyyn lokakuussa 2020 vastasi 115 henkilöä. Kyselyssä annettiin pääosin todella hyvää palautetta ja pääsimme molemmissa numeerisissa mittareissa tavoitteisiin ja jopa hieman yli. Analysoin kyselyn tuloksia tarkemmin viikkoanalyysissa.

Torstai 22.4.2021

Torstai kului pääasiakassa asiakastyytyväisyystutkimuksen haastatteluiden parissa ja tällä kertaa vuorossa oli vahingon kärsineiden haastattelut. Haastateltavia oli osittain melko haastavaa saada langan päähän, koska suurin osa vastaajista oli parhaillaan töissä eivätkä pystyneet osallistumaan haastatteluun. Tavoitteenamme oli haastatella yhteensä 15 henkilöä kolmesta eri kohderyhmästä ja saimme päivän aikana puuttuvat haastattelut tehtyä. Asiakkuuksista vastaavat palvelupäälliköt jatkavat haastatteluiden analysointia tarkemmin.

Perjantai 23.4.2021

Perjantai aamupäivä kului perinteiseen tapaan korvauspalveluiden uutiskirjeen valmistelulla ja tiimini viikkopalaverilla. Keskustelimme tiimin palaverissa lyhyesti työyhteisöviestinnän kyselyn tuloksista, mutta tällä kertaa viikkopalaveriin oli varattu tunnin sijaan vain puolituntia, joten keskustelu jäi lyhyeksi. Käyn tulokset läpi henkilöstölle ensi viikolla korvauspalveluiden Q1 kvartaalikatsauksessa.

Analyysi viikolta 10

Ensimmäisenä kysymyksenä työyhteisöviestinnän kyselyssä oli henkilöstön oma aktiivisuus sisäisenä viestijänä, josta seurataan erityisesti arvosanojen 9-10 osuutta. Kuviossa 13 näkyy tulokset verrattuna edelliseen mittaukseen vuonna 2020. Tavoitteena vuodelle 2021 oli henkilöstön oma aktiivisuus sisäisenä viestijänä arvosanojen 9-10 osuus vähintään 37 % ja kyselyn toteuma oli 39 %. Heikennyksenä näkyy arvosanojen 10 vähentyminen.

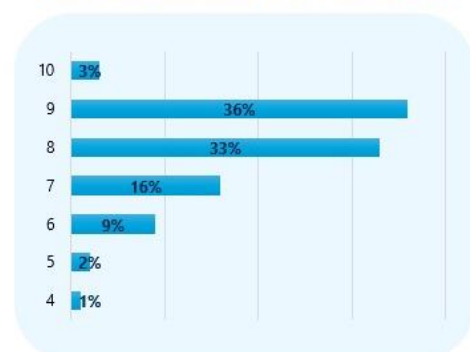
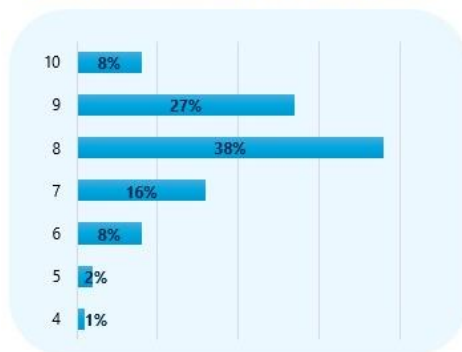
Arvioi omaa aktiivisuuttasi sisäisenä viestijänä Vahinkoyhtiön korvauspalveluissa?

Omalla aktiivisuudella sisäisenä viestijänä tarkoitetaan tässä omaa aktiivisuuttasi tiedon etsimisessä/löytämässä ja tiedon viestijänä eteenpäin työyhteisössämme. Arvioi omaa aktiivisuuttasi kouluarvosanalla 4-10.

2020 lokakuussa 9-10 osuus 35%



2021 huhtikuussa 9-10 osuus 39%



Tavoite 2021: Henkilöstön oma aktiivisuus sisäisenä viestijänä arvosanoissa 9-10 osuus vähintään 37%.

Kuvio 13: Henkilöstön oma aktiivisuus sisäisenä viestijänä (Viestintäkysely 4/2021)

Jatkokysymyksenä arvosanan 8 antaneilta kysyttiin seuraavaa: Mitä pitäisi tapahtua, jotta voisit antaa yhden numeron enemmän? Arvosanan 8 antaneita oli yhteensä 38 henkilöä ja jatkokysymykseen vastasi yhteensä 20 henkilöä. Tiivistettynä avointa palautetta jättäneet kaipasivat enemmän aikaa ajankohtaisten asioiden käsittelyyn ja myös rohkeutta sanoa tai kirjoittaa viestejä tiimille tai osastolle. Toivottiin myös helpotusta tietojen löytämiseen, Teams koettiin epäselväksi ja toiveena myös kokemus merkityksellisemmästä viestinnästä. Osa toivoi enemmän koulutusta viestintään ja korvausohjeiden huono löydettävyys koettiin negatiiviseksi asiaksi.

Jatkokysymyksenä arvosanan 4-7 antaneilta kysyttiin: Mitä asioita toivoisit kehitettävän, jotta voisit antaa paremman arvosanan? Arvosanojen 4-7 antaneita oli yhteensä 31 henkilöä ja jatkokysymykseen vastasi yhteensä 10 henkilöä. Tiivistettynä vastaajat kokivat tiedon löytämisen haastavaksi, koska tietoa on paljon saatavilla. Toivottiin enemmän aikaa viestimiseen ja Teamsin käytön opetteluun. Osa vastaajista nosti esiin myös toiveen siitä, että osallistettaisiin kaikkia pienemmissä etäpalavereiden aktiivisempaan keskusteluun.

Toisena kysymyksenä oli sisäisen viestinnän toimivuuden arvioiminen erityisesti johdon, esimiesten ja viestintäasiantuntijan toiminnan ja onnistumisen näkökulmasta. Kuviossa 14 näkyy tulokset verrattuna edelliseen mittaukseen vuonna 2020. Tavoitteena vuodelle 2021 oli korvauspalveluiden sisäinen viestintä yleisellä tasolla arvosanojen 9-10 osuus vähintään 47 % ja kyselyn toteuma oli 50 %. Myös tässä mittarissa näkyy heikennyksenä arvosanojen 10 vähentyminen.

Arvioi yleisellä tasolla sisäisen viestinnän toimivuutta Vahinkoyhtiön korvauspalveluissa?

Viestinnän toimivuudella yleisellä tasolla tarkoitetaan erityisesti johdon, esihenkilöiden ja viestintäasiantuntijan toimintaa/onnistumista työyhteisöviestinnässä. Arvioi sisäisen viestinnän toimivuutta kouluarvosanalla 4-10.



Tavoite 2021: Korvauspalveluiden sisäinen viestintä yleisellä tasolla arvosanojen 9-10 osuus vähintään 47%.

Kuvio 14: Korvauspalveluiden sisäinen viestintä yleisellä tasolla (Viestintäkysely 4/2021)

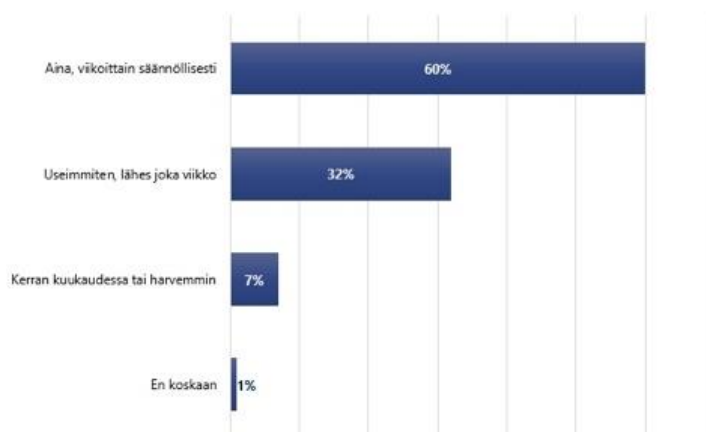
Jatkokysymyksenä arvosanan 8 antaneilta kysyttiin seuraavaa: Mitä pitäisi tapahtua, jotta voisit antaa yhden numeron enemmän? Arvosanan 8 antaneita oli yhteensä 37 henkilöä ja jatkokysymykseen vastasi yhteensä 16 henkilöä. Tiivistettynä avointa palautetta jättäneet toivoivat avoimempaa ja aktiivisempaa viestintää sekä tiedon tehokkaampaa jakamista myös tiimitasolla. Vastaajilla oli myös kokemusta siitä, että tietoa tulee ”liikaa” ja joitakin viestejä esimerkiksi Teams-kanavilla voi helposti mennä ohi. Konkreettisenä kehitysideana nousi esiin, että olisi hyvä ottaa tavaksi pyytää kuittaus siitä, että viesti on luettu/tavoitettu. Tämä on mielestäni erinomainen idea ja ainakin itse toimin jo nyt ehdotuksen mukaisesti, mutta tämä sopisi myös jokaiselle kehityskohteena oman viestinnän kehittämässä.

Jatkokysymyksenä arvosanan 4-7 antaneilta kysyttiin: Mitä asioita toivoisit kehitettävän, jotta voisit antaa paremman arvosanan? Arvosanojen 4-7 antaneita oli yhteensä 19 henkilöä ja jatkokysymykseen vastasi yhteensä 8 henkilöä. Tähän kysymykseen vastanneet nostivat esiin muun muassa haasteen viestinnän työkalujen moninaisuudesta ja toiveen organisaatioiden välisen viestinnän ja yhteistyön parantamisesta.

Viestintäsuunnitelmassa 2021 seurataan sisäisen viestinnän onnistumista myös keskiarvon avulla. Vuoden 2020 mittauksessa sisäisen viestinnän toimivuus keskiarvona oli 8,24 ja kevään 2021 mittauksessa keskiarvo nousi hieman ollen nyt 8,31. Vaikka molemmissa mittareissa päästiin hieman yli tavoitteen, niin keskiarvo ei silti noussut huomattavasti. Tämä johtuu todennäköisesti arvosanojen 10 vähentymisestä verrattuna edelliseen mittaukseen.

Työyhteisöviestinnän kyselyssä kysyttiin myös korvauspalveluiden uutiskirjeeseen liittyviä kysymyksiä. Kuviossa 15 on kuvattu uutiskirjeen lukijat, jonka mukaan kyselyyn vastanneista 60 % (68 henkilöä) lukee uutiskirjeen viikoittain säännöllisesti. 32 % (36 henkilöä) lukee uutiskirjeen useimmiten lähes joka viikko. 92 % kyselyyn vastanneista lukee uutiskirjeen viikoittain tai lähes joka viikko eli uutiskirje tavoittaa valtaosan tähän kyselyyn vastanneista.

Luen korvauspalveluiden uutiskirjeen?



Kuvio 15: Korvauspalveluiden uutiskirjeen lukijat (Viestintäkysely 4/2021)

Seuraavaksi kysyttiin: Mikä on parasta korvauspalveluiden uutiskirjeessä? Kuviossa 16 on kuvattu vastaajien eniten mainitsevat asiat, joista yleisimpiä kommentteja olivat uutiskirje kokonaisuutena, henkilöhaastattelut, korvauslajiesittelyt, kiinnostavat ja ajankohtaiset vahinkotapaukset sekä nostot intrauutisista. Yksittäisiä mainintoja olivat myös uutiset, jotka koskettavat omaa työtä, viestintävinkit, muistutukset kuluvan viikon asioita, ajankohtaiset muutokset ja henkilöstöuutiset.



Kuvio 16: Parasta korvauspalveluiden uutiskirjeessä (Viestintäkysely 4/2021)

Seuraavaksi kysyttiin juttuideoita ja toiveita uutiskirjeelle ja sain tästä monta erinomaista ehdotusta tuleviin uutiskirjeisiin. Sisäisestä viestinnästä toivottiin esimerkiksi robotiikkauutisia, etätyövinkkejä, henkilöhaastatteluita, johtoryhmäläisten kirjoituksia ja ehdotuksena myös jokaiselle tiimille omaa kirjoitusvuoroa. Ulkoisista sidosryhmistä toivottiin esimerkiksi tarkempaa tietoa asiakasyrityksistä, kilpailijavertailua ja uusia markkinailmiöitä korvauspalveluiden näkökulmaa korostaen.

Kyselyn lopussa oli mahdollista jättää avointa palautetta ja tähän vastasi yhteensä 25 henkilöä. Avoimissa palautteissa oli yleisesti ottaen positiivinen sävy ja palautteissa nostettiin esiin viestinnän kehittyminen hyvään suuntaan viimeisen kahden vuoden aikana ja toivottiin saman avoimen viestintälinjan säilyttämistä jatkossakin. Avoimissa palautteissa keuhuttiin useaan otteeseen myös korvauspalveluiden uutiskirjettä, joka koetaan erinomaiseksi tavaksi koota tärkeitä ja mielenkiintoisia asioita yhteen kompaktisti. Seuraava avoin palaute kiteyttää mielestäni hyvin nykyisen viestintämme tilanteen: ”Viestintä toimii moitteettomasti. Aina on parannettavaa, mutta tekeminen on todella ammattimaista, eikä siinä ole valittamista.”

4 Yhteenveto

Päiväkirjaraportointi oli menetelmänä melko työläs, mutta todella opettavainen. Päivittäinen itsereflektointi on opettanut pohtimaan asioiden syvempiä merkityksiä, jota normaalissa arjessa ei tulisi tehtyä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella ja kehittää viestintäasiantuntijan työskentelyä sekä sisäisen että ulkoisen viestinnän työtehtävissä. Opinnäytetyön ansiosta pystyin kehittämään työyhteisön viestintää systemaattisesti ja minulle muodostui selkeä kuva viestinnän työtehtävistä ja vastuista. Muutosviestinnän kehittäminen edistyi henkilökohtaisella tasolla ammattikirjallisuuden lukemisen kautta, mutta varsinainen muutosviestinnän kehittäminen jäi osittain toteutumatta.

4.1 Pohdinta ja oivallukset

Koin päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön toteutustavan itselleni sopivaksi, koska olen muutoinkin suunnitelmallinen ja asetan selkeitä aikatavoitteita tehtävilleni. Opinnäytetyön alkuvaiheessa suunnittelin, että minulla olisi jokaiselle viikolle mietittynä etukäteen teema, jonka kautta analysoin kuluvaan työviikkoa. Tämä toimintatapa onnistui lähes jokaisella viikolla, mutta mukaan mahtui myös pari viikkoa, joiden teeman päätin vasta jälkikäteen viikolla nousseiden aiheiden pohjalta. Olen etsinyt ja lukenut kirjallisuuslähteitä koko opinnäytetyöprosessin ajan. Työelämässä minua ajaa eteenpäin tahto kehittää jatkuvasti itseäni ja osaamistani, joten koen ammattikirjallisuuteen perehtymisen auttaneen omassa kehittymisessäni. Uskon, että opintojen päätyttyä ammattikirjallisuuden lukemisen merkitys korostuu entisestään.

Olen kehittynyt opinnäytetyöprojektin myötä viestintäasiantuntijana ja saanut varmuutta omaan asiantuntijuuteeni. Projekti on auttanut oivaltamaan asioiden syvempiä merkityksiä. Harkitsen jatkavani jonkinlaisen itsereflektoinnin tekemistä jatkossa esimerkiksi viikoittain. Opinnäytetyötä tehdessäni olen havainnut, että oma työnkuvani on todella itsenäinen ja ainutlaatuinen; kukaan korvauspalveluissa tai Vahinkoyhtiössä ei tee täysin samaa työtä kanssani. Olen huomannut ammatillisen itsevarmuuteni kasvavan asiantuntijatyössä, mutta toisinaan yksinäisyys aiheuttaa harmitusta, koska kaipaen vuorovaikutusta ja sparrailua työasioissa. Tietenkään jokaisesta aiheesta ei ole mahdollisuutta eikä tarvettakaan sparrailla ja toisaalta voi olla, että itselläni on paras näkökulma viestinnällisiin pulmiin. Minun täytyy luottaa itseeni ja viedä rohkeasti kehitysideoita eteenpäin.

Sisäisen viestinnän kehittämisen osalta korvauspalveluissa toteuttamani viestintäkiertue jäi mieleen erityisen opettavaisena ja positiivisena kokemuksena. Viestintäsuunnitelman läpi käynti tiimeissä on oman työni merkityksellisyyden kannalta tärkeää. Erityisesti myös viestinnän ja vuorovaikutuksen sanapilvityöskentely onnistui kiertueella hyvin ja sain siitä

jälkikäteen useita palautteita ja kiitosta myös esimiesten suunnasta, että tilaisuus oli onnistunut. Viestintäasiantuntijana sujuva vuorovaikutus on minulle erittäin tärkeää työssä onnistumisen kannalta. Yhtenä sisäisen viestinnän tavoitteena oli kehittää korvauspalveluiden muutosviestintää ja raportointijakson aikana toteutui Henkilökorvauspalveluiden organisaatiomuutos. Olin mukana toteuttamassa muutosta esimerkiksi viestintäaikataulun ja työpajatyöskentelyiden yhteenvedon osalta, mutta varsinainen muutosviestinnän kehittämisen näkökulma jäi toteutumatta. Luin muutosviestintään liittyvää kirjallisuutta, mutta todellisuudessa konkreettinen muutosjohtaminen toteutuu lähiesimiesten toimesta tiimitasolla, joten en kokenut, että voisin vaikuttaa siihen merkittävästi, paitsi sparrailemalla viestinnällisistä asioista heidän kanssaan.

4.2 Kehittämisehdotukset ja hyödyt toimeksiantajalle

Nykyisen työnkuvani puitteissa hoidan pääasiassa ainoastaan korvauspalveluiden viestintää ja sen kehittämistä. Työyhteisöviestintään on panostettu ja sitä on kehitetty systemaattisesti kahden vuoden ajan ja tehdyillä toimenpiteillä on saavutettu hienoja tuloksia. Toisinaan pohdin myös sitä, että laadukasta viestintää ja sen kehittämistä tulisi tehdä entistä kokonaisvaltaisemmin koko yhtiön näkökulmasta - samaan tapaan kuin esimerkiksi henkilöstöjohtamista tehdään koko yhtiön näkökulmasta. Pohdin myös, että omassa työnkuvassani ulkoisen viestinnän osa-alue on jäänyt yleisesti ottaen työyhteisöviestintään verrattuna vähemmälle huomiolle eli tulisiko jatkossa viestintäsuunnitelmaan ottaa vielä vahvemmin asiakasviestinnän kehittämisen näkökulma. Visiomme mukaisesti LähiTapiola tuntee suomalaiset ja haluaa edistää meidän kaikkien elämänturvaa koko yhteiskunnassa. Yhtenä esimerkkinä ulkoisen viestinnän kehittämisestä voisi olla ennalta ehkäisevä näkökulma, koska korvauspalveluissa on valtava määrä dataa sattuneista vahingoista. Näistä viestimällä voisimme tehdä todellista elämänturvaa ehkäistä yleisimpiä vahinkoja jo ennen niiden sattumista. Aihe jää vielä toimeksiantajan kanssa jatkopohdittavaksi, että tulisiko viestinnän painopisteet olla yhä enemmän ulkoisen viestinnän ja asiakasviestinnän kehittämisessä, toki laadukasta työyhteisöviestintää unohtamatta.

Valitsin onnistumiskeskustelussa tälle vuodelle yhdeksi tavoitteeksi verkostoissa toimimisen, ja aion jatkossa hyödyntää kaipaamaani sparrailuun yhteistyöpalavereita LähiTapiolan viestintähenkilöiden kanssa. Muutamit aikaisemmat yhteistyöpalaverit ovat olleet hyödyllisiä, joten lisäksi nämä sparrauspalaverit itselleni viestinnän vuosikelloon kvartaaleittain. Samaan teemaan liittyen pohdin myös tiedonkulkua viestintäasiantuntijan ja korvauspalveluiden esimiesten välillä, koska tämä aiheuttaa toisinaan haasteita, kun kaikkia tarvittavia kohderyhmiä ei ole samassa kanavassa. Kuten maaliskuussa olevassa viestintäkoulutuksessa tuli todettua: esimies on työyhteisön tärkein viestijä. Tiedonkulun parantamiseksi voisimme perustaa esimerkiksi oman Teams-kanavan, josta esimiehet voisivat säännöllisesti tarkistaa

nostamani viestittävät asiat eteenpäin viestittäviksi tiimipalaveriin. Tämä parantaisi tiedonkulkua myös korvausosastojen välillä.

Toimeksiantajan tavoitteena oli myös päiväkirjaopinnäytetyön tekemisestä saatujen kokemusten jakaminen ja positiivisten oppimiskokemusten hyödyntäminen korvauspalveluissa. Jatkokehitysideana on, että korvauspalveluiden asiantuntijoilla ja esimiehillä kokeillaan päiväkirjaraportointiin perustuvaa itsereflektointimenetelmää. Kokeilun tavoitteena on selkeyttää kunkin asiantuntijan ja esimiehen työnkuvaa sekä kehittää asiantuntija- ja esimiestyötä systemaattisesti.

Viimeisenä oivalluksena mieleeni tuli yksi hyvä sanonta, jonka kuulin eräällä luennolla: ”Johda joka päivä tunnelmaa - ei haittaa, vaikkot olisi johtaja”. Tämä pätee hyvin myös omaan rooliini työyhteisöviestinnän kehittämisessä, koska sitäkin voi tavallaan kutsua tunnelman johtamiseksi.

Lähteet

Painetut

Alasentie, E. 2013. Askel edelle kiirettä ja kaaosta. Espoo: Lulu Elina Alasentie.

Hakala, J. 2015. Miten saan viestini perille. Porvoo: Bookwell Oy.

Heiskanen, M., Lehtikoinen, S. 2010. Muutosviestinnän voimapaperi. Hämeenlinna: Talentum Media Oy.

Huhtala, M. 2027. Aikaansaajan asenne. Helsinki: Helsingin Kamari Oy.

Juholin, E. 2013. Arvioi ja paranna! Viestinnän mittaamisen opas. Vantaa: Hansaprint Oy.

Juholin, E. 2017. Communicare! Viestinnän tekijän käsikirja. Turenki: Hansaprint Oy.

Juholin, E. 2019. Viestinnän vallankumous - Löydä uusi työyhteisöviestintä. Helsinki: WSOY.

Juholin, E., Luoma-Aho V. 2017. Mitattava viestintä. Helsinki: Grano.

Juuti P., Virtanen P. 2009. Organisaatiomuutos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Pirinen, H. 2014. Esimies muutoksen johtajana. Helsinki: Talentum Media Oy.

Tuominen, C. 2018. Johda tunteita - menesty työelämässä. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Sähköiset

Ahtola, H. 2020. Miten kuvata palvelumuotoiluprosessi? Viitattu 7.3.2021.

<https://www.artter.fi/palvelumuotoiluprosessi-ja-sen-vaiheet/>

Asikainen, M. 2019. Vinkkejä webinaarin vetäjälle. Viitattu 5.4.2021.

<https://www.kuulu.fi/blogi/vinkkejä-webinaarin-vetäjälle/>

Bergström S. & Leppänen A. 2018. Yrityksen asiakasmarkkinointi. E-kirja. Edita Publishing Oy.

Finanssiala Ry. Vakuutusalan tulevaisuus. Viitattu 26.1.2021.

<https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/vakuuttaminen/vakuutusalan-tulevaisuus.html>

Kansallinen Sivistysliitto ry. Pöytäkirja. Viitattu 14.3.2021.

<https://jarjestotoiminta.kansio.fi/poytakirja/>

LähiTapiola, a. 2021. Tietoa yhtiöryhmästä, historia. Viitattu 23.1.2021.

<https://www.lahitapiola.fi/tietoa-lahitapiolasta/lahitapiola-ryhma/yhtioryhmatietoa/historia>

LähiTapiola, b. 2021. Tietoa yhtiöryhmästä, ryhmän rakenne ja johto. Viitattu 23.1.2021.

<https://www.lahitapiola.fi/tietoa-lahitapiolasta/lahitapiola-ryhma/yhtioryhmatietoa>

Mäkelä, A. 2021. Kuinka pitää tehokas etäpalaveri? Ota huomioon ainakin nämä 6 asiaa.

<https://duunitori.fi/tyoelama/tehokas-etapalaveri>

Ojasalo K., Moilanen T. & Ritalahti J. 2014. Kehittämistyön menetelmät, uudenlaista osaamista liiketoimintaan. E-kirja. SanomaPro.

Poutala, M. 2016. Miksi tavoitteita on tärkeä asettaa ja miten ne saavutetaan? Viitattu

20.2.2021. <https://www.youtube.com/watch?v=gSkTEgGaFXE>

Repo, S. 2019. Some ja työntekijälähettiläisyys voivat olla mahdollisuus - mutta myös harmaan

työn ansa. Viitattu 6.3.2021. <https://viesti.fi/some-ja-tyontekijalahettilaisyys-voivat-olla-mahdollisuus-mutta-myos-harmaan-tyon-ansa/>

Tammi, O. 2007. Esimies tukee muutoksessa. Kuntien eläkevakuutus. Viitattu 20.3.2021.

<https://tyohyvis.fi/assets/files/2018/10/Esimes-tukee-muutoksessa.pdf>

Valpola, A. 2021. Toimiva johtoryhmä. E-kirja. Helsingin Kamari Oy.

Julkaisemattomat

LähiTapiolan intranet. 2021. Viitattu 26.1.2021. 28.2.2021. 13.4.2021.

Korvauspalveluiden asiantuntijakysely. 2021. Viitattu 21.2.2021.

Korvauspalveluiden työyhteisöviestinnän kysely. 2021. Viitattu 23.4.2021.

Korvauspalveluiden viestintäsuunnitelma. 2021. Viitattu 21.2.2021.

Strategiaviestinnän työpajojen kyselyiden tulokset. 2021. Viitattu 17.2.2021.

Työyhteisöviestinnän haastattelut 26.2.2021. Viitattu 28.2.2021.

Kuviot

Kuvio 1: LähiTapiolan elämänturvastrategia (LähiTapiolan intranet).....	7
Kuvio 2: Asiantuntijakyselyn palautteet (Korvauspalveluiden asiantuntijakysely 1/2021).....	9
Kuvio 3: Viestintäasiantuntijan sidosryhmät	10
Kuvio 4: Korvauspalveluiden strategiaviestinnän workshopin tulokset 2/2021	15
Kuvio 5: Viestinnän painopisteet 2021 (Korvauspalveluiden viestintäsuunnitelma 2021)	17
Kuvio 6: Elämänturvalähettiläs-toiminnan tavoitteet (Elämänturvalähettiläiden toimintasuunnitelma 2021)	22
Kuvio 7: Palvelumuotoilun tuplatimantti (Arter 2020; Design Counsel)	25
Kuvio 8: Johtamisen osa-alueet (Toimiva johtoryhmä 2021).....	30
Kuvio 9: Muutoskäyrä (Kubler-Ross 1969). (Pirinen 2014)	34
Kuvio 10: Teams vai sähköposti? (Korvauspalveluiden viestintäsuunnitelma 2021)	37
Kuvio 11: Korvauspalveluiden viestintäkiertueen aikataulu	39
Kuvio 12: Viestintä ja vuorovaikutus sanapilvi	50
Kuvio 13: Henkilöstön oma aktiivisuus sisäisenä viestijänä (Viestintäkysely 4/2021).....	51
Kuvio 14: Korvauspalveluiden sisäinen viestintä yleisellä tasolla (Viestintäkysely 4/2021)....	52
Kuvio 15: Korvauspalveluiden uutiskirjeen lukijat (Viestintäkysely 4/2021).....	53
Kuvio 16: Parasta korvauspalveluiden uutiskirjeessä (Viestintäkysely 4/2021).....	54

Liitteet

Liite 1: Työyhteisöviestinnän haastatteluiden 26.2.2021 kysymykset	62
--	----

Liite 1: Työyhteisöviestinnän haastatteluiden 26.2.2021 kysymykset

1. Mitkä työyhteisöviestinnän toimet, kanavat ja tavat ovat osa arkipäivääsi?
2. Mitkä asiat toimivat jo mielestäsi hyvin työyhteisöviestinnässämme?
3. Mitä asioita toivoisit kehitettävän?
4. Mitä asioita arvostat työyhteisöviestinnässä?
5. Entä mitkä asiat turhauttavat?
6. Minkälaisia parannuksia toivoisit työyhteisöviestintään tehtävän? Mitkä muutokset helpottaisivat omaa arkeasi?