

Työyhteisöviestinnällä työhyvinvointia

– Wiitaunionin

työyhteisöviestinnän

ABC ja muita

kirjainyhdistelmiä

Wiitaunionin työyhteisöviestinnän ABC— ja muita kirjajyhdistelmiä—käsikirja on tarkoitettu avuksi ja tueksi kehitettäessä työyhteisöviestintää Wiitaunionin

omissa yksiköissä. Työyhteisöviestinnän kehittäminen on valittu yhdeksi osa-alueeksi Wiitaunionin työhyvinvointiohjelmassa (2014- 2017) työhyvinvoinnin edistämiseksi. Käsikirja on tehty Oulun ammattikorkeakoulun terveydenhoitajatyön opinnäytetyönä ja sen sisältöaiheet on suunniteltu yhdessä Wiitaunionin työhyvinvoinnin ohjausryhmän kanssa. Käsikirjan tarkoituksena on herättää kiinnostusta aiheeseen, herätellä tarkastelemaan oman työyhteisön viestintää ja antaa vinkkejä viestinnän kehittämiseen. Tämän työn tausta-ajatuksena vaikuttaa professori Marja-Liisa Mankan työnilojulistus vuodelle 2015.

Viitasaarella 4.5.2015

Katja Pappinen

Työnilojulistus 2015 – hyvässä tilassa (lyhennelmä)

Vaihtakaamme näkökulmaa valittamisesta vaikuttamiseen.

Luokaamme työnteolle sellaiset puitteet, jotka antavat työn sujua ja ajatuksen lentää.

Kohtaamiseksi tarvitsemme uusia tiloja, jotta näkisimme ja kuulisimme toisiamme.

Mietittäköön myös yhdessä, mikä meillä on hyvin ja mistä voimme olla kiitollisia.

Ahkeruus tai älykkyys eivät enää riitä, vaan niitä tärkeämmiksi tulevat innostus, aloitteellisuus ja kehittymishalu.

Katsokoon itse kukin peiliin oman hyvinvointinsa kasvattamiseksi ja etsiköön arjesta positiivisia poikkeamia.

Pidä yhteyttä tärkeisiin ihmisiisi ja varaa siihen aikaa.

Opi joka päivä jotain, pane kiitos kiertoon ja ole liikunnallisesti aktiivinen.

Pitäköön työnantajat kiinni tärkeimmästä pääomastaan, ihmisistä.

Työyhteisöviestintä

Työyhteisöviestintä on kunnan poikkihallinnollista viestintää, jonka tarkoituksena on luoda työskentelyn edellytyksiä sekä ylläpitää, vahvistaa ja kehittää työyhteisöä (Lavento 2008, 55). Hyvä viestintä on yksi tärkeä tekijä työhyvinvoinnin ja aikaansaannosten kannalta. Palaute, viestinnän vastavuoroisuus, avoimuus ja nopeus sekä työyhteisön luottamuksellinen ilmapiiri vaikuttavat työhyvinvointiin. Työyhteisöviestinnällä on merkitystä myös sairauspoissaoloihin ja henkilöstön pysyvyyteen organisaatiossa (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti 2013, 7).



Kuva: Ryan McGuire 2015

”Palaute, viestinnän vastavuoroisuus, avoimuus ja nopeus sekä työyhteisön luottamuksellinen ilmapiiri vaikuttavat työhyvinvointiin”.

Sisäinen viestintä voi olla suullista, kirjallista tai sähköistä. Vahvimmat keinot viestiä työyhteisössä ovat kasvokkaisviestintää, esimerkiksi esimies-alaiskeskustelut, palaverit, työryhmätyöskentely ja infotilaisuudet. Näitä tukevia työyhteisöviestintävälineitä ovat sähköiset välineet kuten intranet, sähköposti, sähköiset työtilat, sekä henkilöstölehti, tiedotteet ja ilmoitustaulut. Kasvokkaisviestinnässä voidaan esittää kysymyksiä ja saada niihin vastaukset heti. Mahdollisimman samanaikainen virallinen viestintä vähentää puskaradion merkitystä ja lisää työtyytyväisyyttä (Kuopion kaupunki, 2014).

Kunnan henkilöstöllä tulee olla hyvät viestintä- ja vuorovaikutusvalmiudet, koska jokainen on oman alansa ja tehtävänsä asiantuntija ja paras tietolähde. Siksi jokainen on velvollinen välittämään tietoa ja viestimään omalle vastuualueelleen kuuluvista asioista muille työntekijöille. Jokaisen viestintää ja tiedonvälitystä tarvitaan tiimikokouksissa, osastokokouksissa, esimies-alaiskeskusteluissa, työryhmäkokouksissa ja erilaisissa verkostoissa (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti 2013, 7-13).

Vaikka jokainen on viestijä omissa tehtävissään, varsinaiset viestintävastuut ja viestinnän organisointi on syytä määritellä esimerkiksi kunnan johtosäännössä. Päävastuu kunnan viestinnästä on viime kädessä useimmiten kunnanjohtajalla. Eri toimialojen tai hallintokuntien viestinnästä vastaa toimialan tai hallintokunnan päällikkö. Yksikön viestinnästä vastaa yksikön päällikkö. Viestintä on myös tärkeä esimiestaito. Vastuu riittävästä, avoimesta ja ajallisesti viivyttelöttömästä viestinnästä kuuluu esimiehille.

Esimiehen oma esimerkki viestinnässä on tärkeää ja se heijastuu koko työyhteisöön. Esimiehen tehtävänä on esitellä ja taustoittaa strategisia linjauksia, tavoitteita ja toiminnan muutoksia. Hän kertoo ja avaa henkilöstölleen sitä, mitä ne käytännössä merkitsevät oman yksikön toiminnassa ja työssä. Hyvän esimiehen tulisi olla aloitteellinen tiedon etsinnässä, jakamisessa ja asioiden yhteisessä käsittelyssä. Hänen tapansa toimia ja ratkaista asioita pidetään usein mallina toivotulle toiminnalle (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti, 2013).

”Henkilöstö haluaa keskustella asioista kahvipöydässä, mutta ei halua kuulla niistä ensimmäistä kertaa kahvipöydässä.”

Yksikön sisäinen viestintä ja ymmärryksen muodostuminen rakentuu keskustelulle ja vuorovaikutukselle, johon kaikki työyhteisön jäsenet

osallistuvat. Viestintää voidaan pitää avainasiana onnistuneessa työyhteisön toiminnassa. Työyhteisön voidaan ajatella olevan usein pitkälti sellainen, millaista työyhteisön viestintä on (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti, 2013).



Kuva: Sebastian Wiertz 2014

Työyhteisöviestinnän agenda

Työyhteisöviestinnän agendana voidaan määritellä keskeiset osatekijät, jotka ovat työyhteisön sisäisen keskustelun ja yhteisöllisyyden perustana. Isot ja tärkeät asiat on käsiteltävä vuorovaikutteisesti, jotta varmistetaan ymmärrys. Asioista ei tarvitse olla samaa mieltä, mutta erilaisille mielipiteille annetaan arvoa. Yksilöä ja yhteisöä tuetaan jakamalla osaamista ja yhdessä opittua ja jokainen ymmärtää oman roolinsa ja vastuunsa tiedon tuottamisessa, jalostamisessa ja vaihdannassa. Mutkattomaan viestintään sisältyy myös monisuuntainen ja jatkuva palaute (Juholin, 2007).



Kuva: Tomas Castelazo 2009

Työyhteisöviestinnän agenda 6+1

+1 Toiminta ja viestintä tapahtuvat foorumeilla, jotka ovat avoimia tiedon vaihdannan ja vuoropuhelun paikkoja

Rento ja vapaamuotoinen tunnelma

Osallistuminen ja vaikuttaminen työyhteisössä on mahdollista jokaiselle

Ajantasainen tieto sitä tarvitsevien ja hyödyntävien saatavilla

Isojen asioiden jakaminen ja keskustelu vuorovaikutteisesti

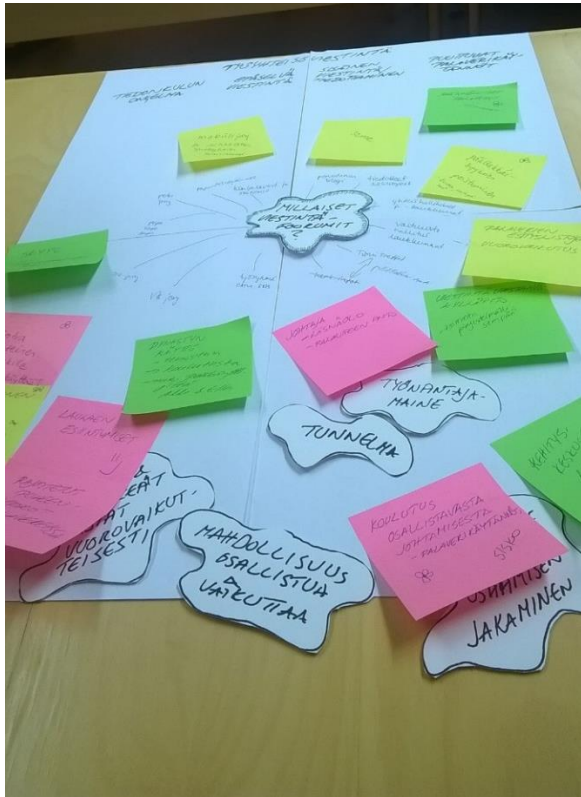
Yhdessä oppiminen ja jakaminen - monisuuntainen ja jatkuva palaute

Työnantajamaine on osa jokaisen työtä, samoin kuin organisaation maine heijastuu yksilön identiteettiin

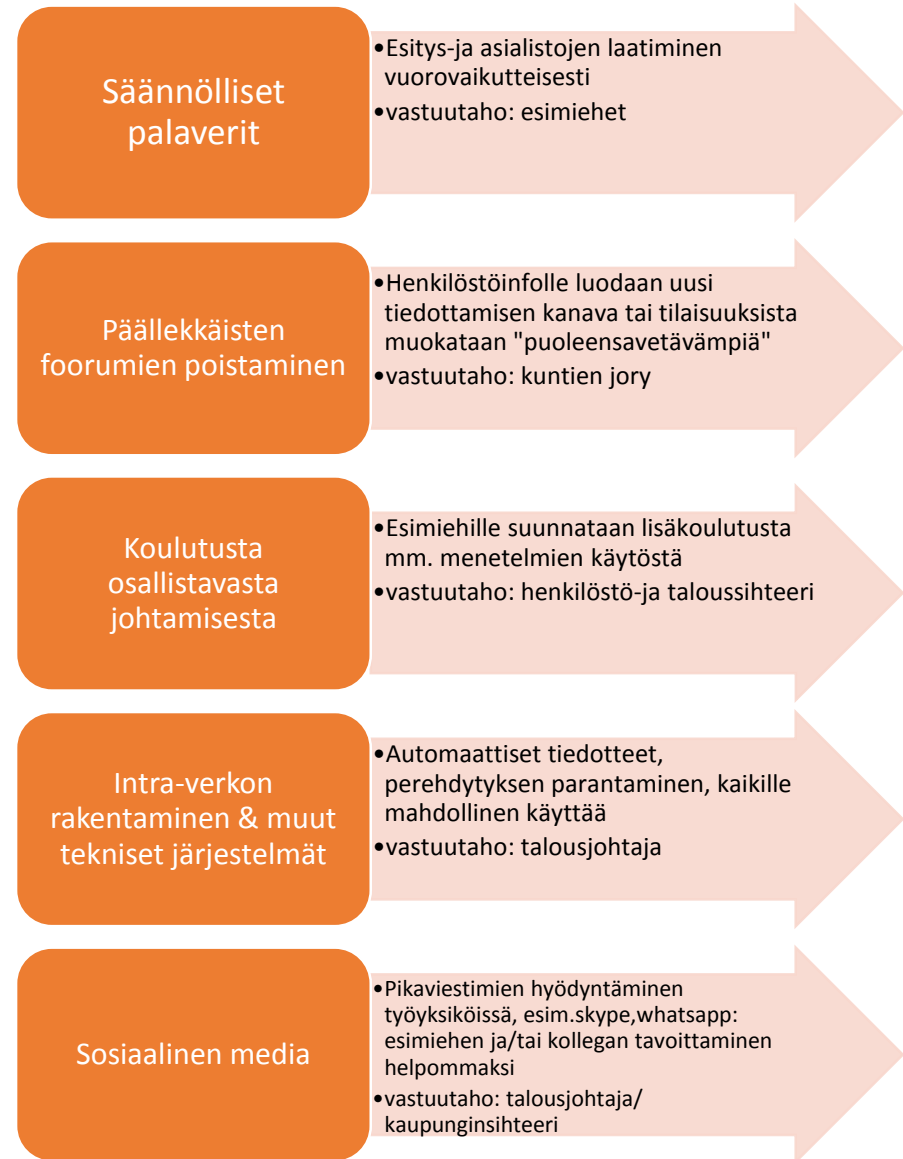
Kuvio 1. Työyhteisöviestinnän agenda 6+1 (muk. Juholin, 2007)

Yhteisöllisyyttä ja dialogia korostavalla agendamallilla pyritään vastaamaan työelämän viime vuosien muutoksiin. Työyhteisöjen viestintä nähdään nyt hallitun tiedon siirron tai ylhäältä tapahtuvan ”valuttamisen” sijaan yhteisillä foorumeilla tapahtuvana keskusteluna ja yhteisen tiedon luomisena. Erityisesti asiantuntijaorganisaatioissa perinteinen ylhäältä alas suuntautuva viestintä ei enää riitä, vaan tarvitaan monen suuntaista viestintää. Viestinnän nähdään tapahtuvan siellä, missä ihmiset ovat ja työskentelevät sekä missä he tuottavat ja vaihtavat tietoa ja kokemuksia (Juholin, 2007).

Wiitaunionin työyhteisöviestinnän kehittäminen 2015-



Kuva: Katja Pappinen 2015



Kuvio 2. Ideariihimenetelmällä kootut aiheet ja tavoitteet työyhteisöviestinnän kehittämiseksi Wiitaunionissa

Palaverikäytännöt

Palaveri on foorumi, jossa työryhmä pysähtyy, ratkaisee työssä kokemiaan ongelmia ja kehittää ryhmän ja esimiehen yhteistyöllä uusia, parempia työmenetelmiä ja -tapoja. Hyvä palaveri edistää yhteisöllisyyttä! Palaverikäytännöt ovat kuitenkin hyvin yleinen närkästyksen aihe työyhteisöissä. Paradoksi syntyy tiedottamisen vähyyden ja toisaalta tehottomien palaverien kritisoinnista. Yleisimmin kritiikkiä tulee palavereista, joita ei ole valmisteltu kunnolla. Puutteita voi olla myös puiteiden, kuten esimerkiksi teknisen välineistön valmistelussa tai sisällössä, eli aiheen jäsentelyssä. Työyhteisön toimivat palaverikäytännöt tukevat henkilöstön osallisuutta. Yleinen ohje palaverikäytännössä on käyttää valmistautumiseen 90 % ja itse palaveriin 10 % ajasta (Työturvallisuuskeskus, 2014).

Uusia ja erilaisia palaverikäytäntöjä voi olla rikastuttavaa ja hauskaakin kokeilla työyhteisössä. Miltä kuulostaisi esimerkiksi palaveri seisoen tai kävellen tai hieman lyhytkestoisemmat palaverit: 15 min, 30 min tai 45 min? Kokous- ja palaverikäytännöt tukevat yhteisöllisyyttä vaikkapa luovien menetelmien ja yhteistoiminnallisuuden avulla. Kokeilkaa rohkeasti!

Hyvien kokousten huoneentaulu

Ennen kokousta

- Mieti, tarvitaanko kokousta vai voisiko asian hoitaa jotenkin muuten.
- Määrittele vähintään yksi kokouksen tavoite eli mitä pitää olla valmiina, kun kokous päättyy, ja kerro se osallistujille.

Kokouksen alussa

- Kunnioita toisia osallistujia - älä myöhästy!
- Käy läpi kokouksen agenda, aikataulu ja työskentelymenetelmät, ja tee niihin tarvittavat muutokset.

Kokouksen aikana

- Pidä kiinni aikataulusta ja lopeta kokous sovittuna ajankohtana.
- Ole sekä fyysisesti että henkisesti läsnä ja aktiivinen.

Kokouksen lopussa

- Mieti, saavutettiinko kokoukselle alussa yhdessä asetetut tavoitteet.
- Kerratkaa yhdessä, kuka tekee, mitä ja mihin mennessä.

Kokouksen jälkeen

- Varmista, että sovitut henkilöt tekevät sovitut asiat sovitussa aikataulussa.
- Mieti, mitkä asiat toimivat ja mitkä eivät. Opi virheistä ja toista toimivia asioita.

Vinkkejä ja ideoita erilaisiin palaverikäytäntöihin ja järjestelyihin löydät esim. näiltä sivuilta (klikkaa linkkiä):

[925 ABC: Palaverit](#)

[Palaverit yhteistyön välineenä](#)

[Kokoustyöskentelyä tehostavia yhteistoiminnallisia menetelmiä](#)

Wiitaunioni Somessa? Oikeasti?



kuva: Isys6621.com 2015

Sosiaalisella medialla tarkoitetaan internetin vuorovaikuttaisia viestintäympäristöjä (Facebook, YouTube, Twitter, blogit jne.), joissa kaikilla on mahdollisuus osallistua tiedon tuottamiseen, julkaisemiseen ja käsittelyyn. Sosiaaliseen mediaan liittyy oleellisesti vuorovaikutus ja keskustelut eri toimijoiden kesken.



kuva: Katja Pappinen, Twitter 2015

Viimeisen vuosikymmenen ajan sosiaalisen median sovellusten käyttö on yleistynyt myös kuntaorganisaatioissa. Wikipohjaista tekniikkaa käytetään esimerkiksi ohjeistusten laatimiseen, ja sisäisessä yhteydenpidossa voidaan käyttää erilaisia pikaviestittelyvälineitä. Kannattaa pyrkiä siihen, että ensimmäisten innostuneiden kokeilujen lisäksi uusista välineistä parhaimmat

juurtuvat osaksi normaalia työntekoa (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti, 2013).

Sosiaalinen media vaatii aktiivista vuorovaikutusta. Sosiaalisen median käytöstä työtehtävien hoitamiseen on sovittava etukäteen. Yleinen käytäntö kunnissa on, että sosiaalisen median palveluissa pyritään käyttämään virkaprofiileja, jotka edustavat esim. yksikköä, ryhmää, palvelua tai paikkaa. Profiilia hallinnoi tuolloin useampi henkilö.

Sähköpostiähky?

Sähköposti on kohdennettu viestinnän väline, jota käytetään yhdelle henkilölle tai rajatulle joukolle suunnattuun viestintään. Sähköpostijärjestelmää ei ole tarkoitettu tiedostojen massajakeluun eikä suurten tiedostojen välittämiseen. Intranet, extranet ja internet korvaavat sähköpostin laajempia ryhmiä koskevassa viestinnässä.

Hyötyisikö työyhteisösi pikaviestimistä?

Pikaviestimet ovat jo laajasti työelämän käytössä. Useimmiten niitä käytetään sisäiseen viestintään. Niiden avulla voi pitää palavereja, ideoida, pyytää apua ja luoda yhteisöllisyyden tunnetta tiimissä.

Pikaviestimen avulla voidaan välttyä kuormittamasta sähköpostia lyhyillä kysymyksillä / pitkillä kyselyketjuilla. Pikaviestittelyä varten tarvitaan erillinen asiakasohjelma eli pikaviestin. Pikaviestimen käyttö vaatii rekisteröitymistä palveluun ja viestimen lataamista ja asentamista omalle koneelle. Esimerkkejä käytettävissä olevista pikaviestimistä (klikkaa linkistä lisätietoa):

[Skype for Business](#)
[Skype](#)
[WhatsApp](#)
[Google Hangouts](#)
[Jabber](#)

Pikaviestinten ominaisuudet vaihtelevat, mutta useimmiten niillä voi viestiä kirjoittaen, jakaa tiedostoja, soittaa ääni- tai näköpuheluja yhdelle tai useammalle henkilölle samanaikaisesti. Kirjoitettu viestittely tallentuu useimmissa viestimissä muistiin, joten aiheeseen voi palata myöhemminkin. Työntekoa ja viestintää helpottavat myös statustiedot, joka on vaivaton tapa kertoa kollegoille milloin on tavoitettavissa. Pikaviestinnän valinnassa tulee huomioida tietoturva ja toimialan erityissäädökset (vrt. sosiaali- ja terveysala). Wiitaunionissa sosiaalisen median tai muiden teknisten järjestelmien käyttöönotossa avustavat talousjohtaja sekä kaupunginsihteeri.

Viestintä + työhyvinvointi =

Hyvinvointiviestintä

Hyvinvointiviestinnällä tarkoitetaan niitä viestinnällisiä ratkaisuja, joilla tuetaan työyhteisön hyvinvoinnin rakentumista.

*Viestinnän näkökulmasta työyhteisöjen hyvinvointi rakentuu viestinnän neljän eri osa-alueen – **osallistumisen, yhteisöllisyyden, kannustamisen ja luottamuksen** – kautta!*

(Pekkola, Pedak & Aula, 2010)

LÄHTEET:

Hagerlund, T. & Kaukopuro-Klemetti, H. (toim.) Työyhteisö viestii jotta olisi olemassa -Kunta-alan työyhteisöviestinnän opas.2013. Suomen Kuntaliitto.

Juholin, E. Työyhteisöviestinnän uusi agenda. 2007. Haaga-Helian kehittämisraportteja 1/2007.

Kansallinen kokousbarometri. 2015. www.kokousbarometri.fi

Kuopion kaupungin viestintäohje. 2014. Kuopion kaupunki.

Lavento, H. KISA–kuntien viestinnän seuranta-ja arviointijärjestelmä. 2008. Suomen Kuntaliitto ja Viestinnän tutkimuskeskus. Helsinki

Manka,M-L.Työnilojulistus 2015. 2015.Tampereen yliopisto.
<https://www.uta.fi/jkk/synergos/tyohyvinvointi/tyonilo.html>

Pekkola, P., Pedak, M.& Aula, P. 2010. Hyvinvointiviestintä- Osallistava sisäinen viestintä kuntaorganisaation työhyvinvointia rakentamassa.

Työturvallisuuskeskus. 2014. www.sykettätyöhön.fi