

Viestintä osana työhyvinvointimuotoilua.

Teksti: Henna Helminen ja Minna Pietikäinen

Ingressi: Tässä artikkelissa esitetään kirjallisuuden pohjalta koottuja sisäisen viestinnän ulottuvuuksia työhyvinvoinnin näkökulmasta. Esille tulleita näkökulmia peilataan Laurean työhyvinvointimuotoilu-palvelun viestinnällisiin näkökohtiin. Artikkelissa esitetään myös palvelulle laadittu viestinnän huoneentaulu, jonka avulla on tarkennettu seuraavia työhyvinvoinnin kannalta oleellisia kehittämisen kohteita.



Kuva 1. Viestinnän ulottuvuudet työhyvinvoinnin kannalta. Lähde: Pixabay

Viestinnän tutkimuksessa ei syyttä puhuta nykypäivän yhteiskunnasta mediayhteiskuntana (Seppänen & Välvirronen, 2012). Erilaiset mediat ovat alati läsnä elämässä ja jatkuva viestintä on osa jokapäiväistä arkea sekä töissä, että vapaalla. Tämän vuoksi on erittäin tärkeää tunnistaa, kuinka suuri merkitys viestinnällä on ja kuinka paljon se voi vaikuttaa hyvinvointiin. Viestinnän suuri vaikutus ole mikään ihme, jos ajattelee esimerkiksi työhyvinvoinnin kannalta tärkeitä viestinnän ulottuvuuksia, kuten **luottamus**, **avoin tiedonkulku**, **hyvä ilmapiiri**, **motivaatio** ja **sitoutuminen** (Kuva 1). Kenellekään tuskin tulee yllätyksenä, että edellä mainitut osa-alueet vaikuttavat työhyvinvointiin. Lisäksi nämä neljä ulottuvuutta ovat kaikki läheisesti kytköksissä toisiinsa, sillä esimerkiksi juuri luottamus mahdollistaa avoimemman tiedonkulun ja se taas vaikuttaa työyhteisön motivaatioon, ilmapiiriin ja työntekijöiden sitoutumiseen. (Juholin, 2007, 21-22; Mikkola & Valo,

2020.) Työhyvinvointi ja työntekijöiden sitoutumisen vahvistaminen itsessään ovat puolestaan sisäiseen viestintään sisältyviä tavoitteita ja päämääriä. (Juholin & Rydenfelt, 2020.)

Avointa tiedonkulkua ja luottamusta

Lukuisista käytössä olevista viestinnän keinoista huolimatta, tiedonkulku aiheuttaa yhä paljon ongelmia arjessa. Organisaatioissa liikkuu valtavat määrät tietoa päivittäin, joten olennaista sujuvalle viestinnälle on avoimen tiedonkulun lisäksi, oikean tiedon välittäminen oikea-aikaisesti. Useat tutkimukset ovat osoittaneet, että avoimella tiedonkululla on merkittävä asema myös keskinäisen luottamuksen syntymisessä työyhteisössä. (Butler, 1991; Juholin, 2007; Mikkola & Nykänen, 2020.) Positiivisina piirteinä **tiedonkulun kohdalla korostuvatkin viestinnän selkeys, mahdollisuus sisäiseen keskusteluun, sekä helppo pääsy tiedon lähteelle.** Nämä piirteet ovat omiaan synnyttämään luottamuksen ilmapiiriä työyhteisössä.

Sen sijaan tiedon huono kulkeminen synnyttää helposti epävarmuutta ja huhuja. Luotettavan tiedon jakaminen ja saaminen lisäävät motivaatiota puhua työstä, ja tämän myötä kasvaa myös kollegoiden välinen luottamus. Toisin sanoen tiedon vaihtaminen ja jakaminen ylläpitävät työpaikan sosiaalisia suhteita. (Stafford, 2015.) Liiallinen informaatiotulva saatetaan puolestaan kokea raskaana ja tästä syystä viestinnässä tulee aina muistaa kiinnittää huomiota tiedon laatuun, sen määrän sijasta. (Juholin, 2007.)

Työyhteisöviestinnässä voidaan katsoa olevan kaksi eri osa-aluetta, jotka ovat johdon viestintä alaisille ja organisaation viestintäjärjestelmät, sekä tiedottaminen. Molempien osa-alueiden ydintehtävänä on kuitenkin juuri tiedon kulun varmistaminen organisaation sisällä. (Cornelissen, 2017, 175-176.)

Vuorovaikutusta ja psykologista voimaantumista

Kaikki viestintä on vuorovaikutusta. Näin ollen johdon viestintä on johdon ja alaisten välistä vuorovaikutusta. Kyseinen vuorovaikutussuhde liittyy suoraan työntekijöiden tiettyihin tehtäviin ja aktiviteetteihin, sekä heidän työmotivaatioon ja hyvinvointiin. (Cornelissen, 2017, 175-176.) Moderni johtaminen on parhaimmillaan vuorovaikuttamista ja tilannejohtamista, jossa ihmisten ja toiminnan johtaminen limittyvät. (Manka & Manka, 2016 136-137.) Työntekijöiden käsitys tämän vuorovaikutussuhteen laadusta liittyy psykologiseen voimaantumiseen, johon sisältyvät luottamus omaan osaamiseen, itsemääräämisoikeus tekemisen tavoissa, sekä vaikuttamisen, että päätöksenteon mahdollisuudet. Työn tekeminen on sitä mielekkäämpää, mitä laajemmin omaa osaamistaan saa käyttää. Tämä puolestaan lisää työntekijän sisäistä motivaatiota toimia omasta vapaasta tahdostaan. (Manka & Manka, 2016, 140.) Ja mikä olisikaan organisaatiolle parempaa, kuin motivoitunut työntekijä, joka on innostunut tekemään työtään omasta vapaasta tahdostaan?

Vastavuoroisuudella hyvää ilmapiiriä ja resursseja työntekoon

Työyhteisön ilmapiiri syntyy sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja viestinnällä on merkittävä rooli sen rakentamisessa. Työyhteisön ilmapiiri on organisaatioilmapiirin, esimiehen, johtamistyylin ja työntekijöiden ilmapiirin muodostama kokonaisuus. Tämä kokonaisuus pitää sisällään myös luottamuksen, yhteisymmärryksen, avoimuuden, sekä mahdollisuuden ilmaisuun ja ristiriitojen käsittelyyn. (Juuti, 1988; Aula ym.2013.)

Työntekijät ovat työpaikoilla yleensä väistämättä riippuvaisia toisistaan, sillä moni asia perustuu yhteistoimintaan. Tämä riippuvaisuus muodostaa pohjan myös työpaikoilla tapahtuvalle vuorovaikutukselle ja nämä vuorovaikutussuhteet ovat olennainen resurssi työyhteisössä, sillä niiden merkitys työnteon prosesseille ja tavoitteiden saavuttamiselle on valtava. Lisäksi ne ovat merkittäviä myös henkilökohtaisille- ja sosiaalisille tavoitteille, kuten työtyytyväisyydelle ja työhyvinvoinnille. (Mikkola & Nykänen, 2020.)

Sosiaalisten suhteiden vastavuoroisuuden korkea laatu ei ennusta pelkästään hyvää työsuoritusta, vaan myös **hyviä työsuhdetaitoja, kuten reilutusta, kohteliaisuutta, tunnollisuutta ja epäitsekkyttä** (Manka & Manka, 2016). Hyvät työsuhdetaidot ovat välttämättömiä toimivan työyhteisön rakentamisessa. Lisäksi on hyvä muistaa myös, että organisaatiokulttuuri perustuu suurimmilta osin työntekijöiden kokemukseen oman työpaikkansa todellisuudesta, sekä heidän omasta osallisuudestaan siinä. Tätä todellisuutta rakennetaan erilaisissa sosiaalisissa prosesseissa päivittäin. Viestinnällä ja vuorovaikutuksella voi siten muuttaa koko organisaatiokulttuuria. (Keyton, 2014.)

Sosiaalista pääomaa, hyvinvointia ja sitoutumista

Yksilöllisyys ja yhteisön jäsenten välinen vuorovaikutus synnyttävät sosiaalista pääomaa, joka on sekä yksilön, että koko työyhteisön voimavara. Sosiaalinen pääoma koostuu yhteisön toimintaa vahvistavista sekä vastavuoroisuutta, verkostoitumista ja luottamusta edistävästä tekijöistä. Sosiaalisen pääoman kehittyminen edellyttää yhteisiä arvoja, normeja. Sosiaalinen pääoma on kasautuvaa ja se kasvaa sen käyttämisen myötä. Sen avulla voidaan tehostaa organisaation tavoitteiden saavuttamista ja sen määrä sekä laatu vaikuttavat tutkitusti suoraan työntekijöiden terveyteen. Tutkimusten mukaan masennusoireiden riski on 30-50% pienempi, terveyden heikkenemisen riski 1,3 kertainen ja sairastumisen riski 1,8 kertainen heikon sosiaalisen pääoman omaavissa työyhteisöissä. (Oksanen, 2009; Manka & Manka, 2016, 133.)

Työhyvinvointia rakennetaan siis työpaikalla tapahtuvassa vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutus on sekä henkisen, että fyysisen työhyvinvoinnin lähde ja keskeisessä roolissa terveellisten työolosuhteiden ylläpitämisessä. Työpaikan hyvät vuorovaikutussuhteet edistävät työntekijöiden hallinnan tunnetta stressaavissakin työtilanteissa. Lisäksi hyvät vuorovaikutussuhteet vahvistavat hyväksynnän ilmapiiriä työntekijöiden keskuudessa. Sosiaalinen tuki työyhteisössä vahvistaa työntekijöiden

motivaatiota, työhön sitoutumista ja työtyytyväisyyttä. Sosiaalinen tuki vaikuttaa myös työn laatuun, luoden hyvän pohjan kaikelle työskentelylle. (Mikkola, 2020, 149.) Työyhteisön hyvä tunnelma syntyy nimenomaan avoimesta keskustelukulttuurista ja siitä, että organisaation jäsenet kokevat voivansa olla omia itsejään, kollegat ovat reiluja ja töihin on mieluisaa tulla. Tällaisen hyvän tunnelman kautta rakentuu myös työyhteisöön kuulumisen tunne. (Juholin, 2007 30-31.)

Työhyvinvointimuotoilu -palvelun viestinnän huoneentaulu

Edellä avattuja viestinnän ulottuvuuksia työhyvinvoinnin kannalta on pohdittu osana Laurea-ammattikorkeakoulussa v. 2021 aloitettua työhyvinvointimuotoilu -palvelua. Olennaiset asiat on koottu kuvassa 2 olevaan työhyvinvointia tukevaan viestinnän huoneentauluun. Työhyvinvointimuotoilun työntekijäkeskeiset kehittämismenetelmät ja palvelumuotoilu mahdollistavat työntekijän osaamisen ja kokemusten laajan hyödyntämisen. Tällöin työntekijän päätösvalta omaan ja työyhteisön työhön lisääntyy. Yhteiskehittäminen lisää verkostoitumista ja luottamusta toisiin sekä omassa työyhteisössä, että yhteistyökumppaneiden kesken. Positiivisena, luovana ja innostavana kehittämisen menetelmänä työhyvinvointimuotoilu myös tukee työyhteisön hyvää ilmapiiriä ja sosiaalisia suhteita. Edellä esitetyt viestinnän työhyvinvointia tukevat ulottuvuudet (kuva 1) tulevat siten suurelta osin huomioiduksi valitun kehittämismenetelmän, eli palvelumuotoilun ansiosta.

Vaikka työhyvinvointimuotoilu -projektit toteutetaan yrityksissä työntekijäkeskeisesti, vain osalla työntekijöistä on mahdollisuus osallistua käytännön kehittämistyöhön. Sen vuoksi on tärkeää viestiä selkeästi kohdeorganisaatioissa tehtävästä kehittämistyöstä. On tärkeää tarjota halukkaille mahdollisuus ilmaista kehittämistyötä koskevia ajatuksia ja huolehtia tarvittavan tiedon vapaasta saatavuudesta. Mikäli tiedonkulun avoimuutta ei huomioida tarpeeksi työntekijäkeskeisessä kehittämistyössä, jää kehittäminen pienen piirin yksinoikeudeksi. Seuraavaksi kehitämme työhyvinvointimuotoilu -palvelun tiedonkulkua sekä asiakasorganisaatiollemme ratkaisuja, jotka varmistavat avoimen tiedonkulun työhyvinvointimuotoilu -projektien aikana.

Työhyvinvointimuotoilu - mitä se on?

Jäitkö pohtimaan, mitä työhyvinvointimuotoilu on? Se on Laurea-ammattikorkeakoulun -palvelua, jossa kehitetään organisaatioiden työhyvinvointia puolen vuoden projekteissa, palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Tutustu lisää nettisivuillamme ja tuo organisaatiosi mukaan kehittämistyöhön. Lisätietoa saat webinaareistamme tai Minna Pietikäiseltä. Linkit webinaareihin ja yhteystiedot löydät nettisivuiltamme osoitteesta <https://www.laurea.fi/tyoelamapalvelut/tyohyvinvointimuotoilu/>

Artikkeli on kirjoitettu Laurean Työhyvinvointimuotoilu -palvelun projektipäällikön Minna Pietikäisen ja Työhyvinvointimuotoilussa projektiopintojaan suorittavan YAMK TKI-polkuopiskelijan Henna Helmisen yhteistyönä.



Kuva 2. Työhyvinvointia tukevan viestinnän huoneentaulu. Lähde: oma kuva.

Lähteet:

Aula, P., Pedak, M., Pekkola, P. 2013. Hyvinvointiviestintä. Osallistava sisäinen viestintä kuntaorganisaation työhyvinvointia rakentamassa. Viestinnän tutkimuskeskus. Communication Research Centre CRC.

Butler, J.K. 1991. Towards understanding and measuring conditions of trust: Evolution of conditions of trust inventory. Journal of Management, 17, 643-663.

Cornelissen, J. 2017. SAGE Publications Inc. London.

Juholin, E. 2007. Työyhteisöviestinnän uusi agenda. TYVI 2010. Haaga-Helian kehittämisraportteja 1/2007.

Juholin, E. & Rydenfelt, H. 2020. Strateginen viestintä ja organisaation tavoitteet. Mihin viestinnällä pyritään? Media & viestintä 43 (2020): 1, 79-99.

Juuti, P. 1988. Työilmapiiri ja työolot. JTO-tutkimuksia sarja 2.

Keyton, J. 2014. Organizational culture: Creating meaning and influence. In L. L. Putnam & D. K. Mumby (Eds.) The Sage handbook of organizational communication: Advances in theory, research, and methods. Thousand Oaks, CA.

Manka, M.L. & Manka M. 2016. Työhyvinvointi. Copyright 2016. Alma Talent Oy ja kirjoittajat.

Mikkola L. & Valo M. Workplace Communication 2020. Routledge. New York.

Seppänen J. & Väliverronen E. 2012. Mediatyhteiskunta. Vastapaino. Tampere

Stafford, L. 2015. Social exchange theories: Calculating the rewards and costs in personal relationships. In D. O. Braithewaite & P. Schrod (Eds.) Engaging theories in interpersonal communication: Multiple perspectives. Los Angeles, CA: Sage, 403-416.

Oksanen, T. 2009. Väitöskirja. Workplace Social Capital and Employee Health.

Asiasanat: Työhyvinvointimuotoilu, palvelumuotoilu, viestintä, vuorovaikutus, työhyvinvointi

Kategoria: Avoimuus ja vastuullisuus, vaikuttava korkeakoulu