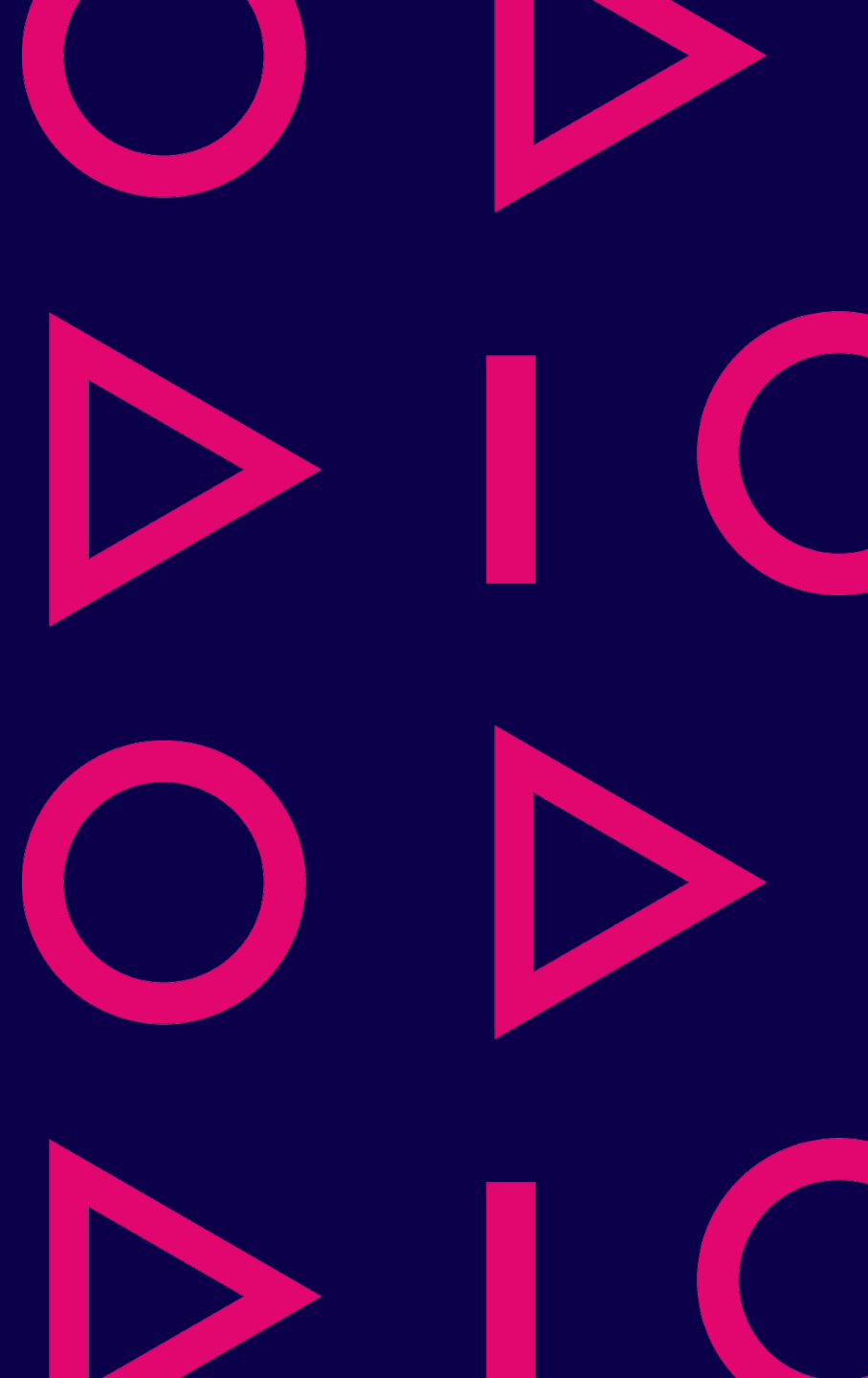


Menestyvän organisaation salaisuus: hyvä sisäinen viestintä

Antony Smal



Johdanto

- Sisäinen viestintä on aina ollut tärkeä osa organisaatioita, mutta digitaalisuuden edetessä ja etätöiden yleistyessä, siitä on tullut entistä merkittävämpi osa organisaatioiden arkea.
- Kun henkilöstö tietää organisaation tavoitteet ja toiveet, on heidän helpompi jakaa sanomaa ulkoisen viestinnän myötä
- Sisäinen viestintä tarjoaa avaimet organisaation menestykseen ja tuhoon

Mitä on sisäinen viestintä?

- Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan organisaation sisäistä viestintää, joka tapahtuu organisaation jäsenten välillä
- Sisäinen viestintä voi olla suullista, kirjallista tai visuaalista
- Tavoitteena on parantaa organisaation toimintaa, tiedonkulkua, yhteistyötä ja sitoutumista

Miksi sisäinen viestintä on tärkeää?

- Sisäisen viestinnän avulla voidaan mahdollistaa, että henkilöstö ymmärtää organisaation tavoitteet, mittarit, arvot ja ajankohtaiset tapahtumat
- Sisäinen viestinnän työkalujen avulla johto ja henkilöstö voi jakaa ajankohtaista tietoa, kehitysideoita ja antaa palautetta
- Vähemmän konflikteja: Henkilöstö tietää, mitä heiltä odotetaan ja kuinka asioihin liittyvät päätökset tehdään.
- Takaa laadukkaan ulkoisen viestinnän: Henkilöstö osaa toimia ja viestiä organisaation tavoitteiden ja arvojen mukaisesti

Hyvän sisäisen viestinnän ominaisuudet

- **Selkeys:** Viesti on kirjoitettu selkeällä kielellä, jotta kaikki organisaation jäsenet ymmärtävät sen sisällön.
- **Ajoitus:** Tärkeät viestit ja tiedot jaetaan ajoissa, jotta organisaation jäsenillä on aikaa reagoida viestin sisältöön ja tarvittaessa aikaa aloittaa toimenpiteet.
- **Kohdentaminen:** Viesti jaetaan organisaation jäsenille, jotka tarvitsevat kyseistä tietoa. Kohdentamalla viesti ei mene hukkaan, eikä häiritse muita organisaation jäseniä.

Hyvän sisäisen viestinnän ominaisuudet

- **Saatavuus:** Organisaation jäsenten on helppo löytää tarvitsemansa tiedot ja viestit ovat saatavilla nopeasti ja helposti.
- **Vuorovaikutus:** Kaikki organisaation jäsenet voivat antaa palautetta ja esittää kysymyksiä, mikä auttaa heitä tuntemaan, että heidän tarpeensa otetaan huomioon.
- **Yhdenmukaisuus:** Organisaation jäsenet tietävät, millaista viestintää he voivat odottaa tietyltä viestintäkanavalta ja minkä tyylistä viestintää organisaatio käyttää.

Hyvän sisäisen viestinnän haasteet

Millaisia haasteita

- **Informaation hallinta:** Organisaatiossa on paljon erilaista tietoa, joka tulee jakaa oikeille henkilöille oikeaan aikaan.
- **Viestinnän tehokkuus:** Jos viesti ei tavoita oikeita henkilöitä, on myöhässä tai sen sisältö ei ole ymmärrettävää, menettää viestintä tehonsa.
- **Teknologia:** Organisaatiossa voi olla useita erilaisia viestintävälineitä, joiden käyttäjien, henkilöstön, tekninen osaaminen tai rajoitteet hankaloittavat viestintää.
- **Sosiaaliset ja kulttuuriset erot:** Ihmisillä on erilaisia taustoja, jotka voivat vaikeuttaa viestin sisällön ymmärtämistä tai sen kirjoittamista. Haasteina voivat olla esimerkiksi lukihäiriö, kielimuuri, kommunikointitavat tai vuorovaikutustaidot.

Hyvän sisäisen viestinnän haasteet

Miten ratkaistaan

- **Informaation hallinta:** Valitse oikeat viestintäkanavat ja varmista, että hallitset niiden käytön. Tee henkilöstölle ohjeistus viestintäkanavien käytöstä sekä kanavien sisällöistä. Laatu korvaa määrän!
- **Viestinnän tehokkuus:** Varmista, että viesti on kohdennettu ja ajoitettu oikeaan viestintäkanavaan.
- **Teknologia:** Varmista sisäisten koulutusten ja oppaiden avulla, että henkilöstöllä on valmius käyttää yhteisiä viestintäkanavia. Tarkista laitteiden yhteensopivuus viestintäkanavien kanssa.
- **Sosiaaliset ja kulttuuriset erot:** Tutustu henkilöstöön ja huomioi heidän tarpeet viestinnän parissa. Noudata esimerkiksi yleisiä vaatimuksia saavutettavuusvaatimukset.fi

Hyvän sisäisen viestinnän vaikutukset organisaatioon

- **Yhtenäinen viesti:** Kun organisaation tavoitteet, arvot ja tapahtumat ovat henkilöstön tiedossa, ymmärtää henkilöstö toimia niiden mukaisesti.
- **Sitoutuminen:** Henkilöstö kokee olevansa työyhteisön jäsen, ymmärtää työnsä merkityksen ja kokee voivansa vaikuttaa.
- **Tyytyväisyys:** Henkilöstö ymmärtää mitä heiltä odotetaan ja kuinka heidän suoriutuminen vaikuttaa organisaatioon.
- **Konfliktien vähentyminen:** Henkilöstö tietää, mitä heiltä odotetaan ja ymmärtää, mihin päätökset perustuvat.

Miten kehittää sisäistä viestintää?

- Tutustu henkilöstöön ja heidän tarpeisiin => Missä ja miten he viestivät? Millaista viestiä he toivovat?
- Valitse viestintäkanavat, jotka sopivat organisaation ja henkilöstön tarpeisiin
- Lähetä viesti AINA ensin organisaation sisällä. Ulkoinen viestintä tulee sisäisen jälkeen.
- Panosta sisäisiin viestinnän koulutuksiin ja kattaviin ohjeisiin
- Kuuntele henkilöstöä
- Ohjaa henkilöstöä ja johtoa viestinnässä

Yhteenveto

- Sisäinen viestintä selkeyttää kaikkien arkea ja tehostaa toimintaa
- Hyvä viesti on selkeä, ajankohtainen ja kohdennettu
- Sisäinen viestintä > Ulkoinen viestintä
 - Hyvinvoiva henkilöstö on sinun tukenasi
- Vaikka viestinnässä on useita kompastuskiviä, haasteet on tehty ratkaistaviksi

Lähteet

- Juholin, E. 2013. Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. Kopijyvä.
- Smith, Lyn. 2008. Effective Internal Communication [Tehokas sisäinen viestintä]. 2. p. Lontoo: Kogan Page Ltd., 9-47.

jamk | Jyväskylän ammattikorkeakoulu
University of Applied Sciences