



Viestintä ja sen onnistuminen

Jouni Sipponen
Työterveyslaitos

”Viestintä yleensä epäonnistuu, paitsi sattumalta.”

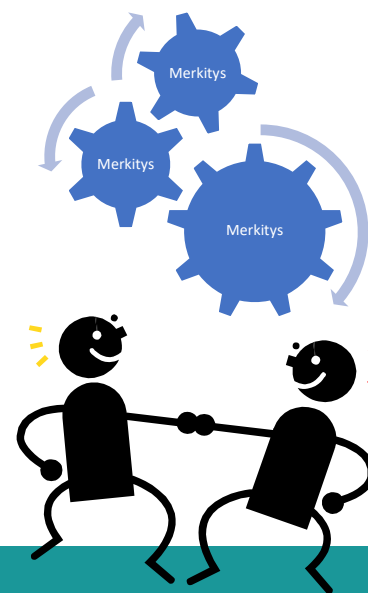
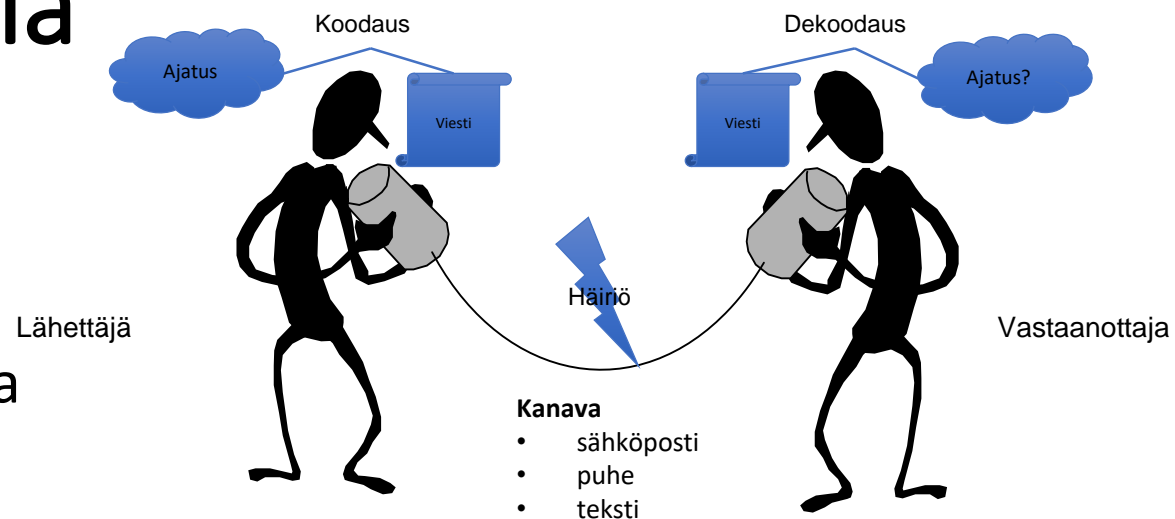
Mihin viestintää tarvitaan?



- Sisäilmasto-ongelmien ratkaisussa ei ole kyse vain teknisen ongelman korjaamisesta, vaan myös ihmisten kokemuksista.
- Sisäilmasto-ongelmat ja niihin liittyvät huolet aiheuttavat työyhteisössä monia erilaisia tunteita.

Viestintää kahdella tavalla

- Viestintä on **tiedon välittämistä**
 - On tunnistettava, mitä tietoa on tarpeen välittää, kenelle, milloin ja millä tavalla.
- Viestintä on **merkitysten luomista**
 - Viestintä on luonteenomaisesti tulkinnallista, dialogista ja yhteistä tulkintaa hakevaa.



Yhteinen kieli

- Sisäilmaongelmien ratkaisemisessa tarvitaan useiden eri ammattilaisten yhteistyötä.
- Kullakin ammattikunnalla on oma kielensä ja käsitteistönsä.
- Näiden taustalla on perusoletuksia ja merkityksiä, jotka eivät välttämättä ole selviä ammattikunnan ulkopuolisille.
 - Toisen ammattilaisen ymmärtäminen ja ymmärretyksi tuleminen vaatii yhteistä keskustelua.



Hoida sisäilmasto-ongelman lisäksi myös luottamusta ja huolta - Viestinnän ”TOP 10”

- Tee viestintäsuunnitelma osaksi toimenpidesuunnitelmaa (proaktiivisuus!).
- Muista, että viestintä ei ole pelkästään tiedon välittämistä, vaan vastavuoroista tietojen, näkemysten ja kokemusten vaihtamista.
- Kunnioita tilan käyttäjien kokemusta ja huolta, vaikka se joskus tuntuisikin suhteettoman suurelta.
- Kuuntele ja osoita välittämistä ja myötätuntoa.
- Jos huoli on suuri tai kuohunta voimakasta, vuorovaikutteiset viestinnän keinot ovat välttämättömiä.
- Tunnista kaikki viestinnän kohderyhmät ja heidän tiedontarpeensa – räätälöi viestisi kohderyhmän mukaan ja käytä selkeää arkikieltä.
- Ole rehellinen, kerro mitä tiedetään ja mitä ei tiedetä ja kerro huonot uutiset salailematta.
- Rakenna viestisi ratkaisukeskeisesti ja osoita sitoutuviasi tilanteen korjaamiseen.
- Pidä tilan käyttäjät ajan tasalla - viesti aina, kun tapahtuu ja silloinkin kun mitään ei näytä tapahtuvan, mutta taustalla tehdään työtä ongelman ratkaisemiseksi.
- Tee onnistunut sisäilmasto-ongelman ratkaisu seurannan ja arvioinnin avulla näkyväksi.

Marjaana Lahtinen

”Viestintä yleensä epäonnistuu, paitsi sattumalta.”

Mutta se ei tarkoita sitä, ettei kannattaisi yrittää!