



Kommunikointi

Toimiva kommunikointi on sujuvan ja turvallisen työskentelyn edellytys. On tärkeää, että kaikki osapuolet kuulevat ja ymmärtävät viestin samalla tavalla.

Kommunikaation toimimattomuus on hyvin yleinen turhautumisen aihe työpaikoilla. Olennainen osa toimivaa kommunikointia on se, että kaikki osapuolet kuulevat ja ymmärtävät viestin samalla tavalla. Turvallisuuskriittisillä aloilla kuten ilmailussa käytetään ns. varmistavaa kommunikointia, jossa esimerkiksi lentokapteeni toistaa lennonjohtajalta saamansa viestin tai ohjeen, jonka jälkeen lennonjohtaja puolestaan kiittää, että lentokapteeni oli ymmärtänyt asian oikein. Varmistavaan kommunikointiin kuuluu myös se, että puheessa ei käytetä sisäpiirislangia tai epätasällistä kieltä, vaan sellaisia sanoja, jotka ovat yksiselitteisesti ymmärrettäviä kaikille osapuolille.

Myös muissa kuin turvallisuuskriittisissä töissä varmistavan kommunikoinnin periaatteista voi olla hyötyä. Vuorovaikutuksen ja kommunikoinnin tulee olla sellaista, että ne riittävät yhteisen tilannekuvan ylläpitoon. Suuressa osassa onnettomuuksia

ja tapaturmia kommunikoinnin ongelmat ovat yksi keskeisistä syytekijöistä: viestiä ei ole varmistettu, vaan on oletettu jotain, jokin olennainen tieto ei ole tavoittanut kaikkia osapuolia oikeaan aikaan, tai osapuolilla ei ole ollut yhteistä kieltä tai on käytetty epäselviä käsitteitä.

Tiimin toimiva vuorovaikutus varmistaa yhteisen tilannekuvan.

Toimivaan kommunikointiin sisältyy ymmärrettävyyden lisäksi oikea-aikaisuus, eli olennaiset tiedot välitetään oikeille ihmisille oikeaan aikaan. Useimmissa teollisuuden ja kunnossapidon töissä on tärkeää, että tiimi pystyy koko ajan ylläpitämään yhteistä tilannekuvaa, jotta tiimissä voidaan tarvittaessa huomata poikkeava tilanne tai vaaranpaikka, reagoida siihen ja korjata tilanne. Yhteistä tilannekuvaa ylläpidetään esimerkiksi keskustelemalla,

viittilöiden sekä jakamalla tuotantoympäristöstä ja -tilanteesta tehtyjä huomioita matalalla kynnyksellä muun tiimiin tietoon. Haastavissa tai turvallisuuden kannalta kriittisissä työtilanteissa varmistava kommunikointi on erittäin tärkeää, jotta voidaan varmistaa, että viesti myös tavoittaa ja tulee ymmärretyksi. Työtehtävissä, joissa tiimin jäsenet tekevät yhteistyötä etäällä toisistaan, voi radiopuhelinten käytöstä olla hyötyä.

Edellä mainitun lisäksi työpaikoilla kommunikoidaan monia erityyppisiä asioita. Epävirallisen tai sattumanvaraisen suullisen viestinnän varaan ei kannata jättää liikaa tai liian tärkeitä asioita, vaan töiden kannalta olennaiset tiedot ja ohjeet tulee kommunikoida järjestelmällisesti ja kattavasti, tarvittaessa myös kirjallisessa muodossa tai tietojärjestelmillä. Lisäksi tiimin viestintävälineiden on tärkeää olla tiimin tehtävään sopivat ja niitä pitää käyttää tarkoituksenmukaisesti.



Pohtikaa yhdessä: Millä eri tavoilla kommunikoimme tiimissämme, jotta töiden suorittaminen on sujuvaa ja turvallista? Mahdollistavatko käytettävissä olevat viestintävälineet ja -tavat sujuvan ja oikea-aikaisen kommunikoinnin? Mitkä tilanteet ovat sellaisia, joissa kommunikoinnin sujuvuuteen ja varmistamiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota?



Arvioikaa: Miten seuraavat asiat toteutuvat omassa tiimissämme?



Kommunikoimme aktiivisesti ja oikea-aikaisesti töiden sujuvuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi.



Varmistamme työtilanteissa, että kaikki ymmärtävät asiat samalla tavalla.



Viestintäkäytännöt ovat kaikille selvät ja ne perehdytetään myös uusille tiimijäsenille.



Kirjatkaa:

Missä olemme tiiminä onnistuneet? Mikä hyvä käytäntömme voisi hyödyttää muitakin tiimejä?

Mikä työnantajankin pitäisi huomioida?
Mitä toivoisimme muilta tiimeiltä?

Mitä voisimme tiiminä vielä kehittää?

Sopikaa lopuksi pieni arkinen muutos tai teko, joka tekee työstä turvallisempaa ja sujuvampaa: