

TIIMITYÖN EDUT VUOKRAVALITTÄJÄN TYÖSSÄ

Case: Yritys X

Tiivistelmä

Tekijä(t) Moilanen, Sari	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 27 sivua ja 1 liitesivu	Valmistumisaika Syksy 2020
Työn nimi Tiimityöedut vuokravälittäjän työssä Case: Yritys X		
Tutkinto Tradenomi (AMK)		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Yritys X:lle, joka on vuokravälitysliike ja toimii valtakunnallisesti. Tavoitteena oli selvittää, miten tiimityö edistää vuokravälittäjän työn sujuvuutta ja auttaa tavoitteiden saavuttamisessa.</p> <p>Teoriaosuudessa käsitellään tiimityötä. Siinä käydään läpi, mitä tiimityö on ja perehdytään sen etuihin ja haasteisiin. Tutkimus suoritettiin pääasiassa kvalitatiivisella tutkimusotteella ja aineisto kerättiin teemahaastatteluilla. Haastateltavat olivat Yritys X:n työntekijöitä ja toimivat samassa tiimissä. Haastatteluja tehtiin yhteensä neljä kappaletta.</p> <p>Tulosten mukaan tiimityö nähtiin Yritys X:ssä välttämättömänä osana vuokravälittäjän työtä. Tiimityö oli suurelta osin hyvin toteutettu, mutta parannettavaa löytyi tiimihengen kehittämisessä. Tiimihenki ja toimivuus olivat heikentyneet jonkin verran henkilöstömuutosten ja maailmalla vallitsevan pandemian tuomien muutosten myötä. Jatkotutkimuksena voitaisiin suorittaa vastaava tutkimus yrityksen sisällä toimiville muille tiimille ja jos mahdollista, niin tutkia myös muiden vuokravälitysliikkeiden toimintatappaa.</p>		
Asiasanat tiimityö, vuokravälittäjä, vuokravälitys		

Abstract

Author(s) Moilanen, Sari	Type of publication Bachelor's thesis	Published Autumn 2020
	Number of pages 27 pages	
Title of publication The advantages of teamwork in the work a rental agent Case: Company X		
Name of Degree Bachelor of Business Administration		
Abstract <p>The thesis was carried out as an assignment for Company X, which is a rental agency operating nationwide in Finland. The aim for the study was to examine how teamwork contributes to the fluency of a rental agent's work and helps to accomplish aims.</p> <p>The theory part of the study discusses teamwork. It explains the definition of teamwork and goes through the advantages and challenges of it. The study was carried out mainly with a qualitative research approach and the empirical material was gathered as theme interviews. The interviewees are employees at Company X and are operating in the same team. In total, four theme interviews were conducted.</p> <p>The findings of the study point towards teamwork being a necessary part of rental agents' work at Company X. Mostly teamwork was evaluated to be well implemented, yet room for improvement was found regarding developing the team spirit. The team spirit and operability had somewhat deteriorated due to changes in personnel as well as changes stemming from the global pandemic Covid-19. Suggestions for further research would be to carry out similar research in other teams inside the company. In addition, procedures in other rental agencies could be researched as well.</p>		
Keywords teamwork, rental agent, rental agency		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tausta	1
1.2	Tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	1
1.3	Tietoperusta ja tutkimusmenetelmät	2
1.4	Opinnäytetyön rakenne.....	2
2	TIIMITYÖ.....	4
2.1	Mitä tiimityö on?.....	4
2.2	Tiimityön edut	7
2.3	Tiimityön haasteet.....	9
3	TIIMITYÖN AVULLA KOHTI YHTEISIÄ JA OMIA TAVOITTEITA	12
3.1	Kohdeorganisaatio ja sen kilpailijat	12
3.2	Vuokravälittäjän työ	12
3.3	Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen kulku.....	14
3.4	Tulokset.....	15
4	JOHTOPÄÄTÖKSET	22
4.1	Tulosten pohdinta ja vastaukset tutkimuskysymyksiin.....	22
4.2	Tutkimuksen arviointi	23
4.3	Jatkotutkimusaiheet	24
5	YHTEENVETO	25
	LÄHTEET	26
	LIITTEET	28

1 JOHDANTO

1.1 Tausta

Vuokravälittäjän työ on hyvin pitkälti myyntityötä ja myyntityö usein mielletään yksityöskentelyksi, jossa jokainen myyjä kilpailee toisiaan vastaan (Salmela 2013, 31). Tiimissä työskentely on tullut jäädäkseen ja sitä kohtaa oikeastaan millä tahansa alalla. Työntekemiseen sisältyy nykypäivänä paljon kokouksia ja ryhmässä työskentelyä. (Duunitori 2018.) Tiimityö nähdään yleisesti toimivana ja tehokkaana työmuotona ja sen merkitys nykypäivän organisaatioissa on suuri. Harvassa työssä pärjää ilman jokin näköistä tiimityötä. Tiimityötaitoja harjoitellaan jo kouluissa, etenkin ammattikorkeakouluissa opinnot etenivät paljon ryhmässä työskentelyn avulla. Melkeinpä jokaisella kurssilla tuli tehtäväksi ryhmätyö. Vuokravälittäjän työssä ei ehkä ajatella tarvittavan tiimityötä, vaikka tosiasiasa tiimityöstä voikin olla todella paljon hyötyä.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaankin tiiminjäsenten näkökulmista tiimityötä keskittyen kehittämään vuokravälittäjän työtä. Opinnäytetyön aiheeseen päädyttiin tutkijan omasta mielenkiinnosta tiimityötä kohtaan. Opinnäytetyön toimeksiantajana on Yritys X, joka toimii välitysliekealalla. Tutkija itse toimii vuokravälittäjänä ja haluaa kehittää oman tiiminsä toimintaa.

1.2 Tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää vuokravälittäjän työtä tiimityön näkökulmasta. Tavoitteena on selvittää, miten tiimityö edistää vuokravälittäjän työn sujuvuutta ja tavoitteiden saavuttamista. Samalla halutaan löytää keinoja tehostaa niin omaa työtä kuin koko tiimin toimintaa.

Opinnäytetyön päätutkimuskysymys on seuraava (kuvio 1):

- Miten tiimissä työskentely edistää vuokravälittäjän työtä?

Tarkentavat alatutkimuskysymykset ovat:

- Mitä tiimityö on ja mitä etuja sillä voidaan saavuttaa?
- Millaista vuokravälittäjän työ on?



Kuvio 1. Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyö rajautuu kohdeorganisaatioon ja sen yhteen toimipisteeseen. Tiimityötä tarkastellaan tiimin jäsenille tehtävän haastattelun pohjalta.

1.3 Tietoperusta ja tutkimusmenetelmät

Tietoperustassa tarkastellaan, mitä on tiimityö sekä sen etuja ja haasteita. Nämä aihealueet ovat valikoituneet, jotta pystytään arvioimaan mitä tiimityöskentely käytännössä tarkoittaa ja kuinka sitä voidaan hyödyntää parhaimmalla mahdollisella tavalla vuokravälittäjän työssä. Tietoperustassa tuodaan esille tiimityöskentelyn edut ja haasteet keskittyen vuokravälittäjän työhön.

Opinnäytetyö tehdään pääasiassa laadullisella tutkimusotteella eli kvalitatiivisesti. Kvalitatiivinen tutkimus valikoitui, koska halutaan ymmärtää tutkimusaihetta vuokravälittäjän kokemusten ja näkemysten perusteella. Aineiston kerääminen tapahtuu teemahaastattelujen avulla. Haastattelut valikoituvat aineistonkeruu menetelmäksi, sillä vuokravälitystyötä tekevien ihmisten kokemuksia ja näkemyksiä ei pysty selvittämään muuten kuin heiltä kysymällä. (Hirsjärvi 2012, 165.) Kerättyä aineistoa analysoidaan haastattelun aikana tehtyjen muistiinpanojen sekä haastattelutallenteiden avulla. Aineiston analysointi tapahtuu teemahaastattelurungon pohjalta, keskittyen tutkimuskysymysten kannalta tärkeisiin asioihin.

1.4 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö koostuu viidestä osiosta (kuvio 2). Johdantokappaleessa pohjustetaan tutkimusta ja sen taustaa. Tietoperustaluvussa tarkastellaan tiimityötä aiemman tutkimuksen avulla. Luvussa käydään läpi tiimityö käsitteenä ja mitä etuja ja haasteita tiimityössä on.

Empirialuvussa perehdytään vuokravälittäjän työhön sekä sivutaan kohdeorganisaatiota ja sen kilpailijoita. Empirialuvussa toteutetaan myös tutkimuksellinen osio opinnäytetyöstä.

Johtopäätökset-kappaleessa pohditaan tutkimuksen tuloksia pohjautuen tutkimustuloksiin sekä tarkastellaan mahdollisia jatkotutkimusaiheita. Viimeisenä kappaleena on Yhteenveto, jossa käydään lyhyesti mitä tutkimus piti sisällään.



Kuvio 2. Opinnäytetyön rakenne

2 TIIMITYÖ

2.1 Mitä tiimityö on?

Katzenbach ja Smith ovat määritelleet tiimin seuraavasti:

Tiimi on pieni ryhmä ihmisiä, joilla on toisiaan täydentäviä taitoja ja jotka ovat sitoutuneet yhteiseen päämäärään, yhteisiin suoritustavoitteisiin ja yhteiseen toimintamalliin ja jotka pitävät itseään yhteisvastuussa suorituksistaan (Heikkilä 2002, 17; Lämsä & Hautala 2005, 129).

Johtamisen asiantuntijana tunnettu Peter F. Drucker puhui tiimityöstä jo 1950-luvulla. Hän on silloin tuonut ilmi, että työntekijöiden olisi mahdollista tehdä töitä yksin tekemisen lisäksi myös yhdessä tiiminä. Tiimityön tarkoituksena ja tavoitteena on kehittää organisaatiota sekä parantaa niiden tehokkuutta. Siitä on tullut nykypäivänä monissa työpaikoissa pysyvä toimintatapa. Tiimeissä työskentelyn on koettu lisäävän työntekijöiden asiantuntijuutta, koska yksilöiden erilaiset osaamiset yhdistyvät tiimissä. Tiimissä jokaisen jäsenen tulisi ajatella olevansa ainutlaatuinen ja kaikkien tiimiläisten tulisi pitää sitä hyvänä asiana. Toiminnan ohjaaminen tiimeiksi on vaihtoehto, jonka avulla pystytään vastaamaan nykypäivän haasteisiin ja muutoksiin. (Lämsä & Hautala 2005, 127–128.)

Suomessa tiimityöskentely alkoi näkymään erityisesti 1990-luvun alussa. Tiimien tavoitteina nähtiin tehokkuuden parantaminen ja organisaation kehittyminen. Silloin ajateltiin, että pienempi joukko voisi tehdä samat työt kuin suurempi joukko aikaisemmin. (Lämsä & Hautala 2005, 127.) Vaikkakin tiimityö levisi 1990-luvun alussa moniin eri organisaatioihin, huomattiin jo vuosituhannen vaihteessa tiimityössä kahdenlainen suuntaus. Toisaalla tiimit oli peruttu tai annettu hiipua ja toisaalla on edelleen suuntauduttu kohti tiimimäistä organisaatiota. Tämä aiheutui, kun havaittiin että tiimien itseohjautuvuuden taso vaihtelee ja tiimityön moninaisuus haittaa teollisuusalakohtaisten ja kansainvälisten vertailututkimusten tekemistä. (Huusko 2007, 41.)

Tiimi on enemmän kuin joukko loistavia ihmisiä. Se on ryhmä ihmisiä, jotka ymmärtävät roisiansa ja tietävät toistensa henkilökohtaiset vahvuudet ja heikkoudet ja työskentelevät toisiaan auttaen. (Heikkilä, 2002, 17.)

Yksi tärkeimmistä ehdoista onnistuneeseen tiimityöhön on, että tiimillä on yhteinen tavoite. Tavoitteen tulisi olla sellainen, että tiimin jäsenet voivat myös mieltää sen yhteiseksi tavoitteeksi. Johdon tärkein tavoite tiimityössä on huolehtia siitä, että tiimiläiset mieltävät yhteisen tavoitteen myös omaksi sekä tiimin ja organisaation tavoitteeksi. (Huusko 2007, 82.)

Tiimin tulisi toimia yhteisten pelisääntöjen mukaisesti sekä asiakkaiden kanssa että keskenäänkin. Tätä kutsutaan paljon käytetyksi yhteen hiileen puhaltamiseksi. Pelisäännöt tulisi laatia yhdessä henkilön kanssa, jolle tiimi raportoi toiminnastaan. Kuitenkin jos tiimi saa itse määritellä säännöt arkitoimintaansa, kertoo se tiimin itsenäisyydestä. Tiimin keskinäinen toimintamalli kehittyy parhaiten tekemällä yhdessä ja peilaamalla omaa toimintaa tiimin tavoitteisiin ja palautteeseen. (Huusko 2007, 84.)

Tiimit voivat olla monenlaisia ja niiden vastuualueet poikkeavat toisistaan. Spiik (1999, 35–39) on kertonut kolme eri tiimimuotoa, jotka selvimmin eroavat toisistaan. On olemassa perustiimejä, joissa tiimin jäsenet vastaavat yhdessä kokonaisuudesta. Toisessa tiimimuodossa, tiimin jäsenet vastaavat kaikki omasta vastuualueestaan, mutta prosessin tai sen toimivuuden kannalta vastuu on yhteinen. Kolmannessa tiimimuodossa on mainittu esimerkiksi johtoryhmät, jotka ohjaavat jokin suuremman ryhmän tai tiimin toimintaa.

Kun puhutaan ryhmistä ja tiimeistä, niitä voidaan monesti käyttää samassa merkityksessä. Ryhmän ja tiimin välillä on kuitenkin enemmän eroavaisuuksia. Ryhmän jäseniltä ei vaadita tehokasta työskentelyä ryhmässä ja suurta määrää kommunikaatiota. Heidän ei tarvitse tehdä ryhmässä päätöksiä eikä ole pakko tulla toimeen toistensa kanssa. Kun tarkastellaan saumattomasti toimivaa tiimiä, heidän tulee toimia, tehdä tehokkaasti töitä ja olla läheisessä kontaktissa muiden tiimin jäsenten kanssa. Hyvä huomata kuitenkin, että tiimin jäsenten ei tarvitse fyysisesti olla samassa tilassa tai viettää paljon aikaa keskenään vaan heidän toimintansa ja työn teko on koordinoitua. Tehokkaan tiimin jäseniltä vaaditaan paljon osallistumista, yhteistyötä, sitoutumista ja toisten työntekijöiden tukemista. Kommunikaatio on myös yksi avain asioista toimivan tiimin keskuudessa. Erityisesti kommunikaation laatu ja määrä erottavat saumattomasti toimivat tiimit yksilöiden löysästi muodostamasta työryhmästä. (Heikkilä 2002, 16–19.)

Tiimien on keskityttävä työskentelyprosessiin eli tapoihin, joilla tiimi tekee työtä yhdessä ja kehittävät keskinäisiä suhteitaan. Toimiva työprosessi onkin edellytys onnistuneeseen tiimityöhön. Tiimin jäsenet ovat riippuvaisia toisistaan ja heidän tulisi olla yhteistyökykyisiä. Työtapojen sujuvuus ei ole itsestään selvä asia aloittelevalle tiimille vaan työtapoja tulisi tarkastella ja tehdä päätöksiä siihen perustuen, että tiimi toimii tehokkaasti ja hyvässä yhteistyössä. Mikäli näihin asioihin ei paneuduta ajatuksella, on todennäköistä, että ongelmia syntyy tulevaisuudessa, jotka häiritsevät niin yksittäistä työntekijää kuin koko tiimiä. (Heikkilä 2002, 19.)

Ryhmien ja tiimien ero tulee esille myös työntekijöiden välisissä suhteissa. Toisen työntekijän läheinen tunteminen tarkoittaa sitä, kuinka hyvin työntekijöiden tulisi tuntea toisensa ja kuinka avoimia heidän tulisi olla keskenään. Toisen työntekijän läheinen tunteminen

yleisesti vaatii tutustumista ja mahdollisesti edellyttää henkilökohtaistenkin asioiden kertomista. Ryhmän välillä toisen tuntemista ei välttämättä tarvita, riittää kun tietää miten toinen kommunikoi ja toimii. Tätä ei ryhmissä vaadita, koska se ei ole edellytys työn onnistumiseen. Tiimien välillä taas tulisi olla lähempi tuntemus toisesta. Tämä lisää toiminnan ilma- vuutta, eli miten informaatio toimii, asioista keskustellaan, ongelmia ratkaistaan yhdessä ja toisia tuetaan. (Heikkilä 2002, 20.)

Tiimejä on mahdollista määritellä myös eri kriteerein. Näitä kriteereitä ovat muun muassa elinaika ja yhdessäolon määrä. Tiimien elinajan mukaisesti käytetään termejä vakinainen tai väliaikainen tiimi. Väliaikainen tiimi perustetaan ennalta sovituksi ajaksi, esimerkiksi projekti, jossa on selvät alkamis- ja loppumispisteet ja jonka on tarkoitus suorittaa ennalta määrätty tehtävä. Vakituudesta tiimistä puhutaan silloin kun tiimi työskentelee pysyvästi yhdessä ja se on perustettu määräämättömäksi ajaksi. Vakinaisen tiimin etuna on, että jäsenet oppivat tuntemaan toisensa ja tietämään toisen tiimin jäsenen heikkoudet ja vahvuudet. Yhdessä olon määrään vaikuttavat tiimin tavoitteet ja työtehtävät. Nykypäivänä tietotekniikka mahdollistaa toiminnan myös läheisesti tiimin kanssa, vaikka jäsenet eivät tapai- sikaan toisiaan kasvotusten. (Lämsä & Hautala 2005, 129–130.)

Tiimejä voidaan luokitella sen mukaan mitkä tiimin jäsenten osaamisalueet on. On aja- teltu, että tiimiläisten on mahdollista täydentää toistensa osaamista omalla osaamisellaan. Joissakin tilanteissa tällainen vaihtoehto on sopiva, kun tarvitaan monipuolista osaamista, eri osaamisalueilta. Täydentävä osaaminen ei kuitenkaan aina ole se kaikista paras vaih- toehto. Tiimit ovat erilaisia ja toisissa tarvitaan enemmän monitaitoista työtä kuin toisiaan täydentävää osaamista. Esimerkiksi kohtuullisen asiantuntijuuden tiimeissä olisi hyvä olla moninaista ammatillisuutta. (Lämsä & Hautala 2005, 130–131.)

Perinteisissä työyhteisöissä esimies määrittelee tavoitteet yksilöille, kun taas tiimissä koko tiimiä koskeva tavoite määritellään yhdessä esimiehen ja tiimin kesken. Tiimi myös tekee itsenäisesti päätökset tehtävien jaosta. (Salminen 2013, 19.) Tiimien toimintavaltuudet voi- vat kuitenkin olla monenlaisia, mutta kaikki sisältävät kuitenkin jonkin verran autonomiaa. Tällöin tiimillä on vapaus vaikuttaa omaan työhön liittyvistä asioista. (Lämsä & Hautala 2005, 129.)

Yritys X voidaan määritellä asiantuntijaorganisaatioksi, jossa työntekijät toimivat usein it- senäisesti ja eivät välttämättä tee aina yhteistyötä. Tällaisessa organisaatiossa esimies ei pysty tarkasti valvomaan ja ohjeistamaan työtä, jolloin asiantuntijat saavat melko vapaasti tehdä päätöksiä omaan työhönsä liittyen. Asiantuntijaorganisaatioissa on usein havaitta- vissa sisäistä kilpailua asiantuntijoiden kesken ja ne ovat usein hyvin yksilökeskeisiä. Kun työntekijät oivaltavat, että työyhteisö auttaa heitä yksilöinä tavoittamaan parempia tuloksia

ja toimimaan tehokkaammin on kyse tiimityöstä. Tällöin esimies ei enää johda yksilöä vaan kokonaista tiimiä ja tässä vaiheessa tiimi saavuttaa yleisesti parempia tuloksia kuin yksilötuloksiin perustuva toiminta. (Salminen 2013, 21.)

Monesti asiantuntija työtä tekevät pitävät yksin työskentelystä, joka voi juontaa juurensa koulumaailmasta. Usein enemmän introvertit eli sisäänpäin kääntyneet ihmiset saattavat ajatella, että toimivat paremmin yksin, ilman painetta tiimityöhän. Tiimityössä on myös tärkeä huomioida se, että tiimissä työskentely ei tarkoita sitä, että kaikki tulisi tehdä yhdessä. Tiimityö perustuu pitkälti tiimiläisten itsenäiseen työntekoon. Tiimitoiminnan kannalta onkin tärkeä ottaa kaikki ihmistyypit huomioon tiimissä ja mahdollistaa kaikille toimiminen itselle luontaisella tavalla. Usein tiimin vahvuus onkin siinä, että tiimi sisältää erilaisia jäseniä. (Salminen 2013, 24–25.)

Ryhmätoiminnan laadullinen ominaisuus on tiimiys. Tätä tilaa ei saada aikaan määräyksillä tai erilaisilla säännöksillä ja se ei myöskään ole tila mitä joko on tai ei ole. Tiimiys kehittyy ja muodostuu ajan mittaan. Työnteon parantunutta tehokkuutta ja laatua haetaan yleensä tiimityön avulla. Tiimityön onnistuessa onkin todettu, että nämä ja monet muut hyödyt syntyvät tiimityön avulla. (Lämsä & Hautala 132.)

2.2 Tiimityön edut

Tiimityö on keino parantaa organisaation onnistumista. Työyhteisön halu oppia onkin yksi keskeisimmistä piirteistä tiimiksi kehittymisessä. Mikäli tällaisen ilmapiirin ja toimintatavan luominen työyhteisöön onnistuu tiimityöllä, on mahdollista saavuttaa monenlaisia etuja. (Lämsä & Hautala 2005, 140.)

Tiimityötä voidaan tarkastella tiimin jäsenen näkökulmasta, jolloin voidaan ajatella, että tiimityön pitäisi tuottaa jokaiselle tiimin jäsenelle hyötyä. Tällöin jokainen voi sitoutua siihen täysillä. Tiimien yksi tärkeimmistä ajatuksista on erikoistuminen, jolloin ei kaikkien tiimin jäsenten tarvitse osata kaikkea, vaan pystytään luottamaan toiseen tiimin jäseneseen, joka hoitaa asian ammattitaitoisesti. (Salminen 2013, 57.)

Salminen (2013, 58–59) on todennut, että hyvällä tiimityöllä voidaan lisätä tehokkuutta ja parantaa työoloja. Hyvässä tiimissä myös syntyy vähemmän virheitä ja työt etenevät nopeasti ja aikatauluissa on helpompi pysyä, kun tiimin jäsenet ottavat vastuuta omasta ja tiimin muiden jäsenten suoriutumisesta.

Tiimi pystyy lisäämään yksittäisen jäsenen vaikutusmahdollisuuksia isommissakin organisaatioissa. Kun yksittäinen työntekijä tuo esiin mielipiteen, on sitä vaikea saada eteenpäin isossa organisaatiossa. Toisin kun jos kokonainen tiimi perustellusti tuo näkemyksen esiin

ja seisoo sen takana, on helpompi vaikuttaa organisaation päätöksiin. Tiimi itsessään on paras asiantuntija omia töitään koskevissa asioissa. Kun tiimi kehittyy paremmaksi, sille voidaan antaa enemmän vastuuta. (Salminen 2013, 59–60.)

Tiimityöllä on havaittu olevan positiivisia vaikutuksia henkilöiden työmotivaatioon ja -tyytyväisyyteen. Tiimeissä tehdään isompia kokonaisuuksia yhdessä, mikä auttaa ymmärtämään oman työn merkitystä koko organisaatiossa. Kun keskitytään yksilösuorituksiin, on työntekijän huomattavasti haastavampi ymmärtää mikä on oman työn merkitys organisaatiossa. Tiimityö tuo myös positiivista ryhmäpainetta, kun tiimin jäsenet valvovat toistensa työntekoa tehokkaasti. (Lämsä & Hautala, 141.)

Avain tiimityön toimintaan on erilaiset ihmiset ja sen hyväksyminen. Parhaimmat ja toimivimmat tiimit koostuvat monenlaisista jäsenistä. Jäsenten erilainen osaaminen ja kokemustausta tukevat toisiaan. Kun yhdistetään eri alojen osaajia, tulee toimintaan ja toimintamalleihin monipuolia ja monenlaisia näkökulmia. (Salminen 2013, 84.) Hyvin toimivassa tiimissä hyödynnetään ja arvostetaan ihmisten erilaista ammattilaisuutta. Tiimin toiminta on sitä rikkaampaa mitä enemmän erilaisuutta tiimistä löytyy. (Spiik 1999, 94.) Luovuus lisääntyy tiimissä, koska ihmisillä on erilaiset taustat, tavoitteet, arvot ja tyyli. Näkökulmia on niin paljon erilaisia, kun ihmisiäkin, joten yhdessä syntyy uusia ajatuksia, joka taas kehittää tiimiä etenemään pidemmälle. Mitä avoimempaa ja luottavaisempaa tiimin jäsenten vuorovaikutus on sitä enemmän uusia kehitysehdotuksia ja näkemyksiä uskalletaan antaa ja keskustella niistä. (Lämsä & Hautala, 142.)

Työelämä on jatkuvassa muutoksessa ja se tuo mukanaan jatkuvan oppimisen tarpeen ja tämä ajaa organisaatiot kohti tehokkaampaan tiimityötä. Uuden oppiminen on usein helpompaa tiimissä, kun tiimin jäsenet oppivat toinen toisiltaan. (Salmela 2013, 64–65.) Monesti kun tiimissä on vanhempia ja nuorempia työntekijöitä, nuoremmat työntekijät oppivat vanhemmilta. Tiimi oppii toisiltaan ja myös ajan myötä omista tekemisistään. Kun tiimi saa rakentavaa ja kehittävää palautetta ja osaa hyödyntää sen, kasvaa siitä oppiva tiimi. (Lämsä & Hautala, 142.)

Tiimin hyvä ilmapiiri ja niin sanottu me-henki tuottaa monenlaisia myönteisiä vaikutuksia tiimiin sisällä. Kun tiimissä vallitsee hyvä ilmapiiri tiimin jäsenet haluavat auttaa toisiaan ja toisille neuvoja esimerkiksi kuinka pystytään tekemään työ helpommin tai nopeammin. He ovat silloin myös vastaanottavaisempia neuvoja kohtaan ja monesti koetaan kaikkien olevan tasavertaisia tiimin jäseniä vaikka ammattitaito on erilaista ja eritasoista. Hyvän ilmapiirin omaavassa tiimissä pystytään keskustelemaan asioista avoimesti ja rakentavasti. Ongelmatilanteisiin ja virheisiin uskalletaan puuttua ja yrittää saada selvitettyä asiat tiimin kesken. (Spiik 1999, 107.)

Työelämän laadulla on tärkeä merkitys koko aikuiselämän laatuun, sillä vietämme suurimman osan aikuisiästämme töissä. Nykypäivänä työhyvinvointiin onkin kiinnitetty enemmän huomiota kuin ennen tai ainakin siitä puhutaan paljon. Yksi tärkeimmistä asioista, mikä työhyvinvointiin vaikuttaa on työyhteisö ja sen toimivuus. Parhaimmillaan tiimityö kannustaa, energisoi ja motivoi jäseniään vaikeallakin hetkellä. Onnistunut tiimityö voi tuoda paljon positiivista energiaa myös työn ulkopuoliseen elämään. (Salminen 2013, 66.)

2.3 Tiimityön haasteet

Tiimityöllä voidaan saavuttaa monenlaisia etuja, mutta jokaisessa tiimissä on kuitenkin omat haasteensa. Monesti huonot henkilökemiat ovat ongelma tiimille. Tiimeissä on erilaisia yksilöitä ja vaikka tiimin jäsenet olisivatkin sitoutuneita toimimaan tiimissä, ilmenee ihmisten välisissä suhteissa melkein aina ristiriitoja. (Salminen 2013, 95.) Tiimien ongelmat kohdistuvat myös tiimien kehitysvaiheisiin ja siirtymiskohtiin (Lämsä & Hautala 2005, 143).

Tiimin kehittämisen alkuvaiheissa esimerkiksi myrskyvaiheessa on erityisen tärkeää keskittyä selkeisiin tavoitteisiin ja niiden määrittelyyn. Tämä tulisi tehdä sen takia, jotta kaikki tiimin jäsenet ymmärtäisivät mihin heidän odotetaan sitoutuvan. (Heikkilä 2002, 318). Salminen (2013, 45) tuo myös esille myrskyvaiheen, joka on tiimin kehitysvaihe, kun jäsenet pikkuhiljaa alkavat oppimaan tuntemaan toisiaan. Tällöin tiimin jäsenillä ei ole vielä selkeästi määriteltyjä tavoitteita ja luottamus toista tiimin jäsentä kohtaan saattaa puuttua. Tämä tilanne usein aiheuttaa konfliktitilanteita ja eripuraa. Erityisesti tässä vaiheessa keskitytään tiimin jäsenten erilaisuuksiin ja yleensä aktiivisimmat ja itsestään eniten ääntä pitävät tekevät päätökset muiden tiimin jäsenten puolesta.

Yhteistyön kehittämiseen ei ole aiemmin panostettu työpaikoilla ja se vaatiikin paljon harjoittelua. Usein keskitytään yksilön tavoitteisiin ja palkitsemiseen. On myös totta, että työntekijän on helpompi vastata omasta työstään kuin ottaa vastuu koko tiimin puolesta. Toimivan tiimin saavuttaminen viekin aikaa ja siihen tarvitaan sitoutumista. Pitkäaikaista sitoutumista vaaditaan niin johdolta kuin työntekijöiltäkin ja mikäli yksikin osapuoli ei ole sitoutunut toimivaa tiimiä on melkein mahdotonta saavuttaa. (Salminen 2013, 52.)

Tiimi hengestä puhutaan paljon ja se onkin tärkeä osa tiimin toimivuutta. Jokaisella tiimillä on kuitenkin tehtävänsä, ja sen täyttäminen on tiimin tärkein asia. Monesti tiimeissä syntyy hyvää tiimihenkeä, joka taas tyydyttää yksittäisten työntekijän inhimillisiä tarpeita. Onkin tärkeä huomioida, että tiimihengen ylläpitäminen ja rakentaminen ei mene tiimin tehtävän edelle. Tällaisessa tilanteessa tiimi on unohtanut tiimin olemassaolon tärkeimmän tarkoituksen. (Spiik 1999, 100.)

Organisaation hierarkkista rakennetta mataloittava tiimityö voi olla esimiesasemassa olevalle vaikeaa. Tästä saattaa mahdollisesti syntyä ongelmia henkilösuhteisiin ja tiimin yhteistyöhön. Esimiehen on kuitenkin tällaisissa tilanteissa muistettava, että hän on edelleen tärkeä osa tiimiä, vaikka työtehtävä muuttuisinkin. (Lämsä & Hautala 2005, 144.)

Tiimejä voi olla monia eri kokoisia ja ei olekaan määritelty tiettyä määrää henkilöitä, mitä tiimissä tulisi olla. On kuitenkin huomattava mitä suurempi tiimi, sitä enemmän yhteistyötä, vuorovaikutusta ja kommunikaatiota syntyy, jolloin työntekemisestä tulee byrokraattisempaa ja toiminta vaikeutuu. Isommalla tiimillä on oltava selkeämmät säännöt ja toimintatavat kuin pienemmällä tiimillä. Tämä sen vuoksi, että pystytään reagoimaan nopeammin ja jouhevammin. (Lämsä & Hautala 2005, 144.)

Ristiriitoja ihmisten välillä tulee väistämättä, mutta onkin tärkeää muistaa, että tiimiläisten ei tarvitse rakastaa toisiaan. On kuitenkin osattava siirtää omat henkilökohtaiset asiat sivuun ja keskittyä yhteisiin tavoitteisiin, jotta tiimi toimii moitteettomasti. (Salminen 2013, 95.) Mikäli työntekijä tuo selvästi ilmi sen, että haluaa työskennellä yksin, on hän harvoin sopiva työntekijä tiimityöhön. Hän ei myöskään välttämättä tule kaikista parhaiten toimeen tiimihenkisten ihmisten kanssa. (Lämsä & Hautala 2005, 143.)

Erityisen vakavasti ihmisten välistä yhteistyötä vaikeuttava ongelma on passiivisaggressiivinen käytös. Passiivisaggressiivisella henkilöllä on taipumusta manipuloida muita, he voivat väheksyä muiden ideoita ja ajatuksia. He ovat myös monesti taitavia puhujia ja tuottavat mahdollisesti tiimille vahinkoa, niin että muut eivät välttämättä edes huomaa sitä. Monesti passiivisaggressiivinen käytös voi aiheuttaa hämmennystä ja ahdistusta ja voi huonommillaan tuhota hyvän yhteishengen. (Salminen 2013, 97.) Riittää että yksi työntekijä tai esimies käyttäytyy myrkyllisesti ja tämä voi saada työntekijät äänestämään jaloillaan. Huonosti toimiva tiimi voi käyttää kaiken energiansa riitelystä toistensa kanssa ja toisten tiimiläisten voittamiseen. (Järvinen 2018, 30–31.)

Kommunikaatio on tärkeä osa tiimityön toimivuutta. Tiimityö vaatii toimiakseen aktiivista ja avointa kommunikaatiota. Tätä tarvitaan, jotta tiimin välillä on tarvittava ja yhteinen informaatio. Mikäli informaatio on niukkaa, on vaikea tietää mitä toinen tiimin jäsen ajattelee ja onko hän täysin sitoutunut tiimiin. (Heikkilä 2002, 325.) Tiimityön toimivuuden haasteeksi voi nousta myös se, jos kaikki tiimin jäsenet eivät ole riittävän sitoutuneita tiimiin (Heikkilä 2002, 314).

Kuuntelemattomat ihmiset ja informaation panttaajat koetaan haasteeksi tiimityön onnistumisen kannalta. Kuuntelemattomuus usein johtaa siihen, että kuuntelematon tiimin jäsen jättää työt tekemättä ja ongelmatilanteen kohdassaan saattaa väittää, ettei ole siitä koskaan kuullutkaan. Informaation salaajat taas salaavat tietoja muilta tiimin jäseniltä. Muut

tiimin jäsenet saattavat kokea tämän, niin että tiedon salaaja ei halua tehdä yhteistyötä.
(Heikkilä 2002, 325–326.)

3 TIIMITYÖN AVULLA KOHTI YHTEISIÄ JA OMIA TAVOITTEITA

3.1 Kohdeorganisaatio ja sen kilpailijat

Yritys X on välitysliike, joka toimii valtakunnallisesti viidellä eri alueella. Yrityksessä työskentelee noin sata välitysalan ammattilaista. (Yritys X.) Välitysliike tarkoittaa kiinteistönvälitysliikettä tai vuokrahuoneiston välitysliikettä. Vuokrahuoneiston välitysliike saa harjoittaa vain vuokrahuoneistojen välitystä, kun taas kiinteistönvälitysliike saa harjoittaa kiinteistön välitystä sekä vuokrahuoneiden välitystä. (Haulos, Nevala, Palo & Sirén 2013, 29.) Välitysliikkeen toimintaa säädetään kiinteistönvälitysliike ja vuokrahuoneiston välitysliike laissa (Välitysliikelaki 1075/2000, 1 §).

Välitysalalla toimii koko maassa noin 1500 yritystä. Kilpailua alalla on siis paljon ja sen nähdään vielä kiristyvän kansainvälistymisen myötä. Nykypäivänä digitalisaatio on vienyt työn pitkälti verkkoon, jossa kilpailu on kovaa. Myös välittäjien ammattitaitovaatimukset nousevat koventuneen kilpailun myötä. Asiakkailta on nykypäivänä kovemmat laatuvaatimukset ja he monesti kaipaavat yksilöityä palvelua. (Ammattinetti 2020.)

3.2 Vuokravälittäjän työ

Välitystoiminta tarkoittaa joko kiinteistönvälitystoimintaa tai vuokrahuoneiston välitystoimintaa (Haulos ym. 2013, 29). Välitystoimintaan voi sisältyä asuinhuoneistojen tai liikehuoneistojen vuokrausta. Tällaisessa toiminnassa voi käyttää välittäjää tai välitysliikettä apuna (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014). Vuokravälittäjän yleisimpänä tehtävänä on löytää vuokralainen välitettävään asuntoon. Välittäjä voi toimia joko yksin tai välitysliikkeen nimissä. Välitettävä asunto on yleensä toimeksiantajana toimivan vuokranantajan omistama tai hallitsema asuinhuoneisto, kiinteistö tai liikehuoneisto. Toimeksiantajana voi toimia myös vuokralainen, joka antaa välittäjälle tai välitysliikkeelle toimeksiannon vuokrahuoneiston etsimisestä hänelle. Kun välittäjä on löytänyt vuokranantajalle vuokralaisen tai vuokralaiselle asunnon tehdään yleisesti vuokrasopimus välitysliikkeen tai välittäjän puolesta. Kuitenkin tähän pisteeseen päästääkseen, on monta vaihetta riippuen välitysliikkeen tai välittäjän toimintatavasta. (Haulos ym. 2013, 137–139.)

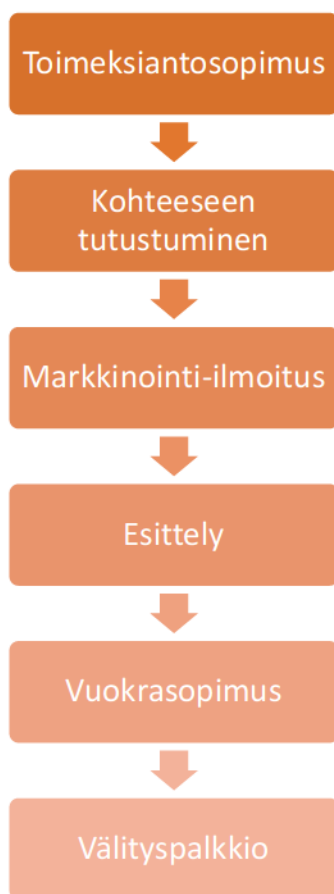
Vuokravälittäjän on aina ensimmäisenä hankittava välitettävä kohde. Kohteen hankintaan sisältyy toimeksiantosopimuksen laatiminen, kohteeseen tutustuminen ja markkinointi ilmoituksen tekeminen. (Ammattinetti 2020.) Välitysliikkeen on aina tehtävä toimeksiantosopimus välitettävästä kohteesta. Toimeksiantosopimusta tehtäessä on otettava huomioon lain asettamat määritelmät, mitä toimeksiantosopimuksesta on käytävä ilmi. Sopimus on aina tehtävä kirjallisesti tai sähköisesti niin, että toinen osapuoli ei voi muuttaa niitä

ilman toisen osapuolen suostumista. Toimeksiantosopimuksessa tulee olla mainittuna toimeksiantajan nimi sekä osoite ja välitysliikkeen toiminimi, osoite ja asiaa hoitavan välittäjän nimi. Siinä tulee olla myös toimeksiannon suorittamisesta maksettava korvaus ja sekä mitä toimeksianto sisältää. Myös sopimuksen voimassaoloaika ja sopimuksen vastaanottopäivä tulee käydä ilmi sopimuksesta. Toimeksiantosopimus voi olla kerrallaan maksimissaan neljä kuukautta voimassa. (Haulos ym. 2013, 140–141.) Välitysliikkeellä on selontovelvollisuus. Yleisellä selontovelvollisuudella tarkoitetaan sitä, että välitysliikkeen on selvitettävä sekä hankittava tietyt vähimmäistiedot välitettävästä kohteesta. (Haulos ym. 2013, 145.)

Vuokralaiset ja vuokranantajat voivat käyttää vuokravälittäjää apunaan löytämään omiin tarpeisiinsa sopivan asunnon tai vuokralaisen. (Vuokralaiset Ry, 2016). Kun välitysliike on tehnyt toimeksiantosopimuksen vuokranantajan kanssa ja vuokranantajan kohteeseen esittää vuokralaista, voidaan kohdetta markkinoida. Kohdemarkkinointia säätelevät tarkat määräykset, jotka tulee ottaa huomioon kohdetta markkinoidessa. Asuntomarkkinointiasetuksessa on edellytetty, että markkinointi-ilmoituksessa tulee olla näkyvissä tietyt kohdetta koskevat tiedot. (Haulos ym. 2013, 148–149.) Välityspalveluun usein kuuluu esittelyt. Esittelyllä tarkoitetaan tilannetta, jossa vuokrausta suunnittelevalle annetaan mahdollisuus tutustua vuokrattavana olevaan asuntoon. (Haulos ym. 2013, 150). Suurin osa vuokravälittäjän työajasta kuluu esittelyillä (Ammattinetti 2020.)

Kun kyseessä on toimeksiantosopimus vuokranantajan ja vuokralaisen välillä, on välitysliikkeen hankittava vuokralaisehdokkaasta, joitain tietoja, jotta vuokranantaja voi päättää valitseeo ehdokkaan asuntoon. Välitysliikkeen on aina tarkistettava tulevalta vuokralaiselta luottotiedot, joilla tarkistetaan vuokralaisen maksukyky. Luottotietojen tarkistamisesta on aina ilmoitettava etukäteen ja myös se mistä ne tarkistetaan. (Haulos ym. 2013, 154.)

Vuokrasopimuksen laatii välityslain mukaisesti välitysliike. Vuokrasopimusta tehdessä välitysliikkeen on noudatettava hyvää vuokratapaa sekä asuinhuoneiston vuokralakia. Vuokrasopimuksessa tulee olla sopimusosapuolten kannalta olennaiset ehdot ja niiden tulee olla kohtuullisia molempia sopimusosapuolia kohtaan ja myös selkeitä. Välitysliike on oikeutettu välityspalkkioon, kun vuokrasopimus on syntynyt. Jos sopimus ei synny, ei välitysliike ole myöskään oikeutettu palkkioon. Toimeksiantaja maksaa aina välityspalkkion, välityslain mukaisesti. (Haulos ym. 2013, 157–158.) Kun nämä yllä olevat työvaiheet kootaan yhteen, syntyy vuokravälitystyön prosessi (kuvio 3), joka taas kuvaa vuokravälittäjän työn teoriassa.



Kuvio 3. Vuokravälityksen prosessikaavio

Vuokravälittäjän työ on monipuolista ja vaihtelevaa (Realia Management 2020). Tärkeitä taitoja välittäjälle on myynti- ja markkinointitaidot. Asiakaspalvelu, neuvottelutaidot sekä alan- ja lainsäädännöntuntemus ovat tärkeitä osaamisalueita välittäjän työssä. (Ammattinetti 2020.) Vuokravälitystyössä yhdistyvät muun muassa myyntityö ja asiakaspalvelu. Joustavuus ja oman työn organisointi sekä suunnittelu on vuokravälittäjän tärkeimpiä ominaisuuksia. (Realia Management 2020.) Näitä ominaisuuksia vaaditaan, sillä työ on usein epäsäännöllistä, vaikka välitystyö mielletään usein päivätyöksi. Kuitenkin esittelyt sijoittuvat usein iltaan tai mahdollisesti jopa viikonloppuun. (Ammattinetti 2020.) Hyvä välittäjä kuuntelee ja selvittää sekä vuokralaisen että vuokranantajan tarpeet ja lopulta löytää parhaan ratkaisun molempien hyväksi. (Vuokralaiset ry, 2016).

3.3 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen kulku

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena eli kvalitatiivisesti. Kvalitatiivinen tutkimus päätettiin suorittaa teemahaastattelujen avulla. Haastatteluja varten tehtiin teemahaastattelurunko (liite 1). Kuten teemahaastattelulle on tyypillistä, haastattelun aihepiirit oli

määritelty etukäteen, mutta kysymysten tarkka muoto puuttui ja muodostui haastattelun edetessä. (Hirsijärvi ym. 2012, 208.)

Haastattelut järjestettiin neljälle tiimin jäsenelle ja ne suoritettiin kahdenkeskinä haastatteluina teemahaastattelurungon pohjalta. Kaikki haastateltavat työskentelevät Yritys X:n palveluksessa ja muodostavat keskenään tiimin. Koska tiimi on pieni kokoinen, haluttiin, että kaikki tiimin jäsenet osallistuvat tutkimukseen, jotta saadaan mahdollisimman laajasti näkökulmia tutkittavaan aiheeseen.

Haastateltaviin oltiin yhteydessä etukäteen puhelimitse syyskuussa 2020. Heille esiteltiin tutkimusaihe ja tiedusteltiin heidän mahdollisuksiensa osallistua tutkimuksessa suoritettavaan haastatteluun. Haastatteluun kysyttiin neljää työntekijää, jotka muodostavat keskenään tiimin. Kaikki neljä tiimin jäsentä suostuivat haastateltavaksi. Kaikki haastateltavat olivat haastattelijalle entuudestaan tuttuja, sillä kaikki työskentelevät samassa organisaatiossa.

Haastattelut toteutettiin lokakuussa 2020 ja ne tehtiin Microsoft Teamsin välityksellä. Tämä toimintamalli valikoitui vallitsevan maailmantilanteen vuoksi, jotta vältetään ylimääräisiltä ihmiskontakteilta. Haastateltaville pyrittiin luomaan mahdollisimman avoin ja luonteva ilmapiiri, jotta heidän olisi helppo kertoa näkemyksistään avoimesti. Yhden haastattelun kesto vaihteli 30–45 minuutin välillä. Haastattelut etenivät laatimani teemahaastattelurungon mukaisesti. Haastattelut nauhoitettiin, jotta vastauksiin pystyttiin palaamaan tutkimuksen edetessä. Haastattelun aikana tehtiin myös muistiinpanoja, haastateltavien esiin tuomista tärkeimmistä asioista. Aineiston analysointi aloitettiin pian haastattelujen suorittamisen jälkeen (Hirsijärvi ym. 2012, 223).

Aineistoa lähdettiin analysoimaan käymällä läpi muistiinpanoja ja vertailemalla haastateltavien vastauksia keskenään. Vastauksia analysoitiin keskittymällä tutkimuskysymysten kannalta tärkeisiin asioihin. Muistiinpanojen analysointi eteni teemahaastattelurungon mukaisesti. Kun muistiinpanoista löytyi tutkimuskysymysten kannalta tärkeitä asioita, vastauksia palattiin kuuntelemaan vielä tarkemmin nauhalta. Tällä haluttiin varmistaa vastauksen oikeellisuus ja se, mikäli haastattelussa tuli vielä lisää tärkeitä asioita esille, mitä ei välttämättä muistiinpanoissa lukenut. Nauhoitteilta otettiin muutamia suoria lainauksia tuloksiin.

3.4 Tulokset

Haastatteluja lähdettiin analysoimaan teemahaastattelurungon mukaisesti ja etsien vastauksia tutkimuksen alussa asetettuihin alatutkimuskysymyksiin. Haastattelua pohjustettiin tiedustelemalla haastateltavien työnkuvaa. Työnkuvat olivat monipuolisia eikä yhdenkään

tiimin jäsenen työnkuva ole samanlainen. Yksi tekee työkseen asuntoesittelyitä ja muita vuokraukseen liittyviä avustavia töitä, kun taas toinen työskentelee toimistolla enemmän paperitöiden parissa. Tämän kaikki haastateltavat kokivat toimivaksi tavaksi. Kun yksi tiimin jäsenistä tekee vuokrauskohteiden kuvauksen ja kuvien muokkauksen, jää toiselle tiimin jäsenelle aikaa käydä pitämässä esittely tai puhelinliikenteen ylläpitoon.

Työnkuvan jälkeen siirryttiin keskustelemaan kokemuksista tiimityöstä. Kaikilla haastateltavilla oli samantyyppisiä kokemuksia ja näkemyksiä tiimityöstä sekä kokemukset keskittyivät oikeastaan tähän tiimiin. Osalla haastateltavissa oli hyviä kokemuksia tiimityöstä myös aikaisemmista työyhteisöistä. Yleisesti tiimityöskentely koettiin hyvänä työnteon muotona. Erityisesti yksi haastateltavista koki, että tiimityö on välttämätöntä hänen työnsä onnistumisessa:

Periaatteessa tämä mun työ pelkkää tiimityöskentelyä, koska mä otan teiltä niitä töitä ja yritän teille tehdä mahdollisimman helpoksi ja joustavaksi ja nopeeksi työt (H1).

Vuokravälittäjän voisi olla mahdotonta tehdä työtään, mikäli hänellä ei olisi tiimiä ympärillään, koska asuntoesittelijä ei itsessään ole yhteydessä esimerkiksi toimeksiantoasiakkaaseen. Yksi vastaajista koki tiimityön parhaimmillaan jopa voimavarana työlle ja eteenpäin puskevana voimana. Toinen vastaaja koki tiimityön merkityksen tärkeänä, sillä tiimi on mahdollisesti tukiverkko, mihin tukeutua, kun tekee paljon yksin töitä. Tiimiltä saa neuvoja ja vahvistusta omille ajatuksilleen.

No mun mielestä tiimityöskentelyn vaikutusta ja niin kun tällaista merkitystä ei voi kyllä yhtään liikaa korostaa. Vaikka tämä meidän työ on jokaisella hyvin itsenäistä, ehkä sitä suuremmalla syyllä se tiimityö on tärkeempää, koska se tiimi on tukiverkko ja vertaistuki niissä arjen tilanteissa. (H3.)

Haastattelussa tiedusteltiin, miten haastateltavat kokevat tiimityön nykyisellä työpaikallaan, onko se heidän mielestään hyvin toteutettu. Oikeastaan kaikki haastateltavat kokivat, että tiimityö oli monilta osin hyvin toteutettu, mutta parannettavaa löytyy.

Meillähän se on erittäin tärkeässä osassa se tiimityö, kun on nimenomaan eri rooleja, mutta silti periaatteessa kaikilla on se sama päämäärä. Niin sillä on tosi tärkeä osa ja se on toisaalta toteutettu hyvin, mutta vaatii totta kai aina työstämistä oikeastaan koko ajan, et se ei ole semmonen itsestään selvä asia. Että tässä on nyt tiimi ja nyt te teette tiimissä työtä ja piste. (H2.)

Haastatteluissa kävi ilmi, että tiimin dynamiikka on muuttunut viimeisen vuoden aikana. Syytä tähän oli muutokset tiimissä, esimiestyössä ja toimintatapojen muutoksessa. Tiimiin on vuoden aikana tullut uusia työntekijöitä ja esimies on vaihtunut. Useampikin

haastateltava toi ilmi, että esimiestyö on muuttunut ja toimintatavat uuden esimiehen kanssa eivät ole yhtä selkeät kuin ehkä aikaisemmin. Haastatteluissa kävi ilmi, että työyhteisön muuttuessa myös maailmalla vallitsevan pandemian vuoksi työ on muuttunut enemmän yksin tekemiseksi ja tiimityö on jäänyt hiukan taka-alalle. Tiimin kesken pyritään välttämään kontakteja, joten tiimiläiset eivät ole keskenään tekemisissä yhtä paljon kuin aikaisemmin. Tämä on tehnyt muutoksia tiimityöhön ja sen toimivuuteen.

No nyt täs on tietysti ollu niin monta muuttujaa ollu nykysessä työpaikassa varmaan viimisen puolen vuoden sisää, tai vuoden ja etenkin viimisen puolen vuoden sisään ja osittain vuoden sisään tapahtuneet ehkä henkilöstömuutokset tai dynamiikka on muuttunut. Ja sitten nyt tietysti viimisen puolen vuoden sisään toi korona, joka on tehnyt sen että ollaan pääasiassa etätöissä. (H3.)

Tiimiläiset kokivat, että tiimin henki ja yhteistyö on heikentynyt pandemian tuoman muutoksen myötä. Tiimin jäsenet eivät tällä hetkellä tapaa toisiaan kasvokkain ja yhteydenpito on oikeastaan vain virtuaalista. Vaikkakin tällä yritetään yhdistää tiimiläisiä, se on koettu hyväksi apuvälineeksi, mutta ei kuitenkaan parantavan tiimin välistä toimintaa. Haastattelujen perusteella selvisi myös se, että haastateltavat ovat osa jotain muutakin tiimiä yrityksen sisällä kuin tätä mihin tutkimuksessa keskitytään.

Seuraavaksi siirryttiin keskustelemaan tiimityön eduista ja haasteista verraten yksin työskentelyyn. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, tiimityössä on ehdottomasti enemmän etuja kuin haittoja, vaikka tietenkin haasteitakin löytyy. Haastateltavat toivat esille monia erilaisia etuja tiimityössä.

Varmasti se vahvistus, minkä sitten saa siitä tiimistä. eli sitä hyvin usein pohtii ja ehkä pähkää niitä asioita yksinään. (H3.)

Erityisesti toisen tiimin jäsenen konkreettinen auttaminen, esimerkiksi kiiretilanteissa tuli esille. Tiimityön myös koettiin helpottavan esimerkiksi ongelmatilanteita ja niiden hoitoa. Kaikilta tiimin jäseniltä löytyy erilaista tietotaitoa ja osaamista, joten sitä pystytään hyödyntämään ongelmatilanteissa. Kun toisella tiimin jäsenellä on kokemusta jostain asiasta, voi kokemuksen jakaa ja saada ongelmatilanteen ratkaistua sujuvammin.

No ehdottomasti se tuki ja apu mitä saa toiselta. Ei tarvi olla yksin asioiden kanssa, et jos tulee joku tilanne että ei tiedä mitä tehdä, voi aina kysyä toiselta tiimin jäseneltä apua. (H2.)

Tiimityön koettiin myös lisäävän työssä viihtyvyyttä ja tuomavan henkistä tukea jaksamiseen. Yksi haastateltavista toi esille, että mikäli itsellä on huono päivä, voi toisen tiimi jäsenen hyvä mieli parantaa myös omaa mielialaa. Tiimin tuki nähtiin myös hyvänä puolena tiimityössä.

Mun mielestä se kuitenkin, että tiimityöskentelyssä niin se toisten energia välittyy siitä puheista ja ilmeistä ja eleistä. (H3).

Haasteista keskustellessa haastateltavat toivat erilaisia asioita esille. Yksi haastateltavista koki haasteeksi luottamuksen puutteen, ja sen jos ei tunne toista tiimin jäsentä kunnolla. Mikäli ei voi luottaa toiseen tiimin jäsenen voi tulla haasteita hoitaa työt mallikkaasti ja tasalaatuisesti loppuun asti. Haasteita nähtiin myös erilaisten persoonien ja ihmistyyppien välillä. Useampikin haastateltava toi esille, että konflikteja voi syntyä, jos tiimissä on hyvin erilaisia persoonia keskenään ja se voi olla syy erimielisyyksiin. Yksi haastateltavista nosti esille, että erilaiset persoonat voivat välillä olla myös haaste, koska palvelun asiakkaan suuntaan tulisi olla tasalaatuista ja samanlaista, vaikkakin oma persoona työssä saa näkyä. Hän myös näki ihmisten eritymsyyden päätöksenteon vaikeuteen. Tiimissä on suoraviivaisia henkilöitä ja myös sellaisia, jotka haluavat analysoida ja pohtia monenlaisia vaihtoehtoja ennen päätöksentekoa. Molemmat ovat hyviä sekä huonoja piirteitä, mutta kultaisen keskitien löytäminen tällaisissa tilanteissa tuo haasteensa.

Jos pitäisi yhdessä ehkä yhdessä, vaikka nyt sitten tehdä päätöksiä tai laittaa asioita eteenpäin tai muuta, niin ehkä se eri rytmisyys, ihmisten eri rytmisyys on sellainen haaste. (H3).

Seuraavaksi tiedusteltiin haastateltavien tiimityö taitoja ja asemaa tiimissä, missä kokee olevansa hyvä ja missä alueella näkee kehitettävää. Tässä kysymyksessä on selvästi huomattavissa eniten eroavaisuuksia, mihin varmasti vaikuttaa se, että tiimin jäsenillä on hyvin erilaiset tehtävät. Yksi kokee hallitsevansa hyvin kokonaisuuden hahmottamisen ja osaa ottaa jokaisen henkilön huomioon päätöksen teossa. Hän kokee myös, että tunnistaa hyvin erilaisten persoonien vahvuudet ja osaa toimia ihmisen kanssa kuin kukakin persoona sitä vaatii. Toinen taas koki luovansa tiimin tunnelmaan yhdenvertaisuutta ja haluaakin aina tuoda esille sen, että kaikki tiimissä ovat samanvertaisia ja tasa-arvoisia, riippumatta työtehtävistä. Yksi koki olevansa hyvä kuuntelija.

Yleisesti ottaen hyvä kuuntelija. Mä yritän mahdollisimman hyvin kuunnella toisten tiimin jäsenten niin kun ajatuksia ja mieliä. Yritän olla myös läsnä, sillä tavalla, miten nyt nykypäivänä etänä pystyy olemaan. (H4.)

Kehitettävää tiimityöntekijänä löytyi jokaiselta haastateltavalta. Kaikilla oli myös tässä hyvin erilaiset kehittymisen alueet. Yksi haastateltavista toi esille, että haluaisi olla vieläkin joustavampi ja haluaisi pystyä auttamaan muita vieläkin enemmän sekä olla enemmän läsnä työyhteisössä.

Mua ärsyttää kun mä en pysty olemaan tarpeeks joustava, niin kun, must ois ihana ottaa niitä töitä, mut se päivä loppuu kesken aina. Mä haluisin pystyä auttamaan kaikkia. (H1.)

Toinen taas koki, että kehitettävää löytyisi reagoitakyvyssä: tiimin tulisi olla vielä herkempi tilanteille ja niihin reagoimiselle. Kolmas toi esille, että antaa tunteidensa näkyä työssä aika paljon ja ehkä välillä olla tuomatta kaikkia tunteita esille.

Haastateltavilta tiedusteltiin myös sitä mitä heidän mielestänsä on toimiva ja sujuva tiimityö ja mikä taas johtaa epäonnistumiseen tiimityössä. Erityisesti sanat avoimuus ja luottamus nousivat esille haastateltavien suusta. Jokainen haastateltava toi esille, että avoimuus ja luottamus ovat tärkeimpiä asioita toimivalla tiimityölle.

No sellanen että jokainen saa olla oma itsensä. Jokainen uskaltaa sanoa omat mielipiteensä ääneen, niin että voi olla rehellinen ja voi olla avoin kaikille, koko tiimissä. Semmosta avoimuutta ehdottomasti, et se on sellainen joka sitten luo sitä hyvää kokonaisuutta, ollaan avoimia kaikille ja voidaan puhua mistä vaan ja pystytään palautetta voi antaa suuntaa jos toiseen. (H2).

Myös kaikkien kanssa toimeen tuleminen ja se että jokainen saa olla oma itsensä nousivat monesta vastauksesta esille.

Avointa, suoraa, rehellistä, toiset huomioon ottavaa, keskustelevaa, rakentavaa. Varmaan se avoin ja suora, on mun mielestä ehkä, mä nostaisin itse henkilökohtaisesti ne sieltä. Totta kai se, että kaikki persoonat täytyy ottaa huomioon, nimenomaan se kombo. Parhaimmillaan se hyvä tiimityöskentely on sitä, kun ne asiat etenee nopeasti, sujuvasti ja ilman mitään suurempia konflikteja huolimatta, siitä oliko jokainen, vaikka erimieltä asiasta ja niihin saadaan se kompromissi. (H3.)

Epäonnistuneessa tiimityössä nähtiin olevan luottamuksen ja kommunikaation puutetta. Yksi (H3) toi hyvin esille, että jos kommunikaatio ei toimi tai toinen tiimintekijä ei kuuntele muiden mielipiteitä ja tekee itse päätökset, tulee helposti erimielisyyksiä ja tiimityö ei silloin toimi hyvin. Silloin kun tiimiläiset eivät uskalla tuoda omia mielipiteitensä julki tai pitää varoa mitä sanoo toiselle, myös koettiin olevan epäonnistunut tiimi.

Ei kysy tai sitten ei kuuntele tai sitten ei ehkä osaa kysyä tai ei osaa kuunnella, mut joka tapauksessa se että yritetään liikaa yksin. (H3).

Seuraavaksi käsiteltiin tiimityön kehittämistä. Kaikki haastateltavat kokivat, että tiimityössä on kehitettävää. Erityisesti kehitettävää nähtiin tiimin avoimuudessa ja toimivuudessa. Avoimuutta kaivattiin aitouden ja rehellisyyden avulla. Yksi haastateltavista toi esille, että hänen työhönsä hän kaipaisi lisää apuja ja hänen työtään tukevia toimia. Hän kertoi, että hänen työtään auttaa jos, kaikki dokumentit olisivat valmiina järjestelmässä ja tarvittavat tiedot olisi selvitetty etukäteen. Kaikilta tiimin jäseniltä kaivattiin oma-aloitteisuutta ja sitä, että kiiretilanteissa työt voi hoitaa kuka vaan kuka saa työn nopeimmin eteenpäin. Puolet haastateltavista toivoivat tiimin kesken vieläkin enemmän ajatusta, siitä että kaikki ovat samanarvoisia ja kenenkään rooli ei ole yhtään vähäpätöisempi kuin toisen. He kaipasivat myös tiimityöhön sitä, että kaikki uskaltaisivat tuoda rohkeasti esille oman mielipiteensä.

Haastattelussa tiedusteltiin myös miten haastateltavat kokevat, että tiimityöllä pystyttäisiin parantamaan tiimin ja samalla koko yrityksen tulosta. Yleisesti koettiin, että vielä enemmän yhteen hitsaantumisella ja kitkattomalla tiimityöllä voitaisiin päästä parempiin tuloksiin. Kun tiimin jäsen tietää mitä toinen tekee ja kaikki tarttuu rohkeasti työtehtäviin, että niitä ei tarvitse pallorella toisille. Yksi haastateltavista toi esille, että vähemmälläkin kommunikaatiolla pärjättäisiin ja jokaisella olisi selkeä näkemys omasta työstään.

Niin kun tiimissä kun ollaan, niin periaatteessa jokainen osaa vähä itsenäisestikin, okei otan kopin tästä ja mä hoidan tän, ja niin asioita ei tarvitse pallorella eessun taassun, vaan että jokainen osaa hoitaa oman työnsä ja auttaa toista saumattomasti, kitkattomasti ja jopa vähälläkin kommunikaatiolla. Semmonen niin kun saumaton yhteistyö.

Moni haastateltava koki paremman yhteishengen vievän tiimin vielä parempiin tuloksiin. Yksi haastateltavista toi esille, että kokee hyvän tiimihengen olevan yksi asia millä tulosta pystyttäisiin parantamaan: kaikilla on hyvä mieli ja kun toisia tsemptataan, pysyy vireystila päällä ja työt tehokkaina.

No kyllähän se on huomattu kun on hyvä tiimihenki ollut, se tsemppi mikä siltä tiimiltä tulee, niin kyllä se niin kun on lisännyt sitä et vaikka on ollut haastavia hetkiä ja haastavia tilanteita, niin kun se tiimityöskentely on ollut hyvällä tasolla, ollaan väsyneenäkin pystytty antamaan enemmän. Kun taas maltillisemmassa tilanteessa, jossa sitten taas, se tiimi henki ei välttämättä oo ollut niin hyvä. (H4).

Yhteen hiileen puhaltamisen tulisi parantua, ja että kun kaikkien tiimiläisten tavoite ja ajatusmaailma on se, että kaikki mitä saavutetaan, on yhtä paljon kaikista kiinni.

Yhteen hiileen puhaltaminen niin kun täytyisi jotenkin saada voimakkaampana takaisin, että tällä hetkellä kaikki tekee parhaansa, kaikki tekee todella paljon, mutta tällä hetkellä jokainen tekee sen itsenäisenä yksikkönä. Ja ehkä tässä tullaan just siihen, että se tiedonkulku tai tiedon jakaminen ei ole niin avointa, se yhteen pottiin kasaminen kärsii väistämättä. (H3.)

4 JOHTOPÄÄTÖKSET

4.1 Tulosten pohdinta ja vastaukset tutkimuskysymyksiin

Tulosten pohdinnan perusteella tutkimuksessa selvisi, että tiimityö sopii hyvin ja on jopa välittämätöntä tämänlaisessa vuokravälitystyössä, vaikka vuokravälittäjän työ on pitkälti yksintyöskentelyä ja tiimityö tuo siihen omat haasteensa. Tutkimuksen perusteella tässä tiimissä tiimityö vaikutti suurimmilta osin hyvin toteutetulta, kehitettävääkin tietoenkin löytyi. Erityisesti kehitettävää tarvittaisiin tiimihengen paranemisessa, jota saataisiin paremmaksi lisäämällä avoimuutta kaikkien tiimin jäsenten kesken.

Tutkimus osoitti, että tiimityöskentelyn on mahdollista lisätä työnteon tehokkuutta ja toimivuutta. Työnteon parantunutta tehokkuutta ja laatua haetaan yleensä tiimityön avulla. Tämä on käynyt hyvin ilmi myös aikaisimmista tutkimuksista. Hyvin onnistunut tiimityö lisää juuri näitä tekijöitä. (Lämsä & Hautala 2015, 132.) Tutkimus osoitti myös sen, että tiimityö lisää työssä jaksamista ja työnteon mielekkyyttä, silloin kun tiimin jäsenet ovat täysin sitoutuneita työskentelemään osana tiimiä. Tiimin tuki sekä sieltä saatava vahvistus ja varmuus olivat erityisen tärkeitä asioita onnistuneen tiimityön kannalta.

Tutkimustulosten pohjalta ilmeni, että tiimityön haasteena on yleensä erilaiset persoonat ja kommunikointiin liittyvät ongelmat. Tulosten perusteella erilaisten persoonat ja ihmisten erilainen toimintatapa, voi johtaa tiimin välisiin konflikteihin ja johtaa toimimattomaan tiimityöhön. Nämä samat asiat tulivatkin esille teoriaosuudessa. (Lämsä & Hautala 2015, 144.) Tutkimuksesta nousee mielenkiintoisena asiana esille, että tutkittava tiimi on tällä hetkellä selvästi jonkin näköisessä myrskyvaiheessa (Salminen 2013, 45), koska työtavat ja muutokset tiimin jäsenissä ovat tehneet myös muutoksia myös tiimityöhön ja sen toimivuuteen.

Ensimmäisenä alatutkimuskysymyksenä oli ”Mitä tiimityö on ja mitä etuja sillä voidaan saavuttaa?” Tulosten mukaan tiimityö nähdään tapana toimia ryhmän kanssa ja joka on edellytys tämän työyhteisön toiminnalle. Tiimityön avulla voidaan saavuttaa monenlaisia etuja, kuten työn tehokkuuden lisääntyminen ja yrityksen tulosten parantuminen. Tiimityö edistää myös työssä viihtymistä ja mahdollistaa asiakkaan tyytyväisyyden säilymisen erilaisissa poissaolo ja sijaisuustilanteissa.

Toinen alatutkimuskysymys oli ”Mitä vuokravälittäjän työ on?” Tulosten perusteella vuokravälittäjän työ on monipuolista, hektistä ja pitkälti toimitaan yksin. Vuokravälittäjän työ voi olla sisältää monenlaista työtä, riippuen työtehtävän määrittämisestä. Vaikkakin toimitaan pitkälti yksin, on Yritys X:ssä tiimityön merkitys suuri työn toimivuuden kannalta. Erityisen tärkeää vuokravälittäjän työssä on tiimin tuleva tuki ja apu, niin tietotaidossa, kuin henkisellä puolellakin.

Päättökysymykseen ”Miten tiimissä työskentely edistää vuokravälittäjän työtä?” voidaan vastata seuraavasti: Tiimissä työskentely edistää vuokravälittäjän työtä monella tapaa. Tutkimuksen perusteella erityisesti työtehtävien jakaminen useammalle, tehostaa työn sujuvuutta. Tiimin jäsenten erilaiset vahvuudet täydentävät toisiaan. Erityisesti ongelmatilanteita voidaan edistää monenlaisella tietotaidolla.

4.2 Tutkimuksen arviointi

Tutkimuksen luotettavuutta tulisi arvioida kaikissa tutkimuksissa. Tutkimuksessa tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat, vaikka virheitä pyritäänkin välttämään. Luotettavuuden arvioinnissa voidaan käyttää erilaisia tutkimus- ja mittaustapoja. (Hirsjärvi ym. 2012, 231.) Tässä opinnäytetyössä pätevyyttä ja luotettavuutta arvioitiin validiteetin ja reliabiliteetin avulla.

Validius tarkoittaa pätevyyttä ja sillä pyritään arvioimaan sitä, onko tutkimuksella mitattu sitä mitä alun perin lähdettiin tutkimaan. Validiuksella pyritään varmistamaan, että tutkimukseen osallistuneet ovat tulkinneet kysymykset juuri kuten on tarkoitettukin. Reliaabelius tarkoittaa tulosten toistettavuutta eli mittaustulosten ei tulisi olla sattumanvaraisia. (Hirsjärvi ym. 2012, 231–232.)

Tässä opinnäytetyössä on noudatettu reliabiliteetin periaatteita, tutkimuksen eteneminen on kerrottu totuuden mukaisesti ja selkeästi. Tutkimuksen vaiheet ja toteutus on tuotu esille mahdollisimman selkeästi ja avoimesti sekä niin, että tutkimus olisi toistettavissa uudelleen. Hyvän tutkimuksen käytäntöjä on noudatettu aineiston keräämisessä, käsittelyssä ja analysoinnissa. Tutkimuksen osallistujien anonymiteettiä on myös kunnioitettu tutkimuksessa. Haastattelut suoritettiin Teamsin välityksellä, joka tosin hieman rajoittaa haastattelujen luotettavuutta koska, vaikkakin kaikilla paitsi yhdellä haastateltavalla oli kamera päällä, on virtuaalisesti haastavampi arvioita eleitä ja ilmeitä.

Tutkimus on toteutettu vain yhden kerran, joten sen toistettavuutta on vaikea arvioida. Tutkimus olisi uudelleen toteutettavissa, mutta tuloksissa saattaisi herätä eroavaisuuksia, riippuen tiimin sen hetkisestä kokoonpanosta. Tämän tutkimuksen tuloksiin vaikutti jokin verran maailmalla vallitseva pandemia, joka oli muuttanut työyhteisön toimintatapoja. Tutkimuksen toistettavuus on haasteellista, koska tiimit ja ihmiset ovat erilaisia, riippuen esimerkiksi tiimin koosta ja toimintaympäristöstä. Tiimityötä on kuitenkin tutkittu paljon ja tutkimuksen tulokset myös osoittivat, että tiimityön vaikutukset vastaavat aikaisempaa tutkimusta, joten siltä osin tutkimuksen tulokset osoittautuivat luotettaviksi.

Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää Yritys X:ssä esimerkiksi tulevaisuuden suunnitelmia tehdessä, kun mahdollisesti mietitään miten tiimityötä tulisi jatkossa kehittää ja mihin

asioihin paneutua. Nyt kun tiimin toimivuus ja yhteisöllisyys on maailmalla vallitsevan pandemian myötä heikentynyt Yritys X voisi etsiä keinoja sen parantamiseen joko virtuaalisesti tai viimeistään kun maailmalla vallitseva pandemia on ohi. Mikäli tiimityön kehittämiseen halutaan paneutua tähän maailman aikaan, voisi tiimin jäsenten yhteydenpitoa ja yhteishenkeä parantaa mahdollisesti yhteisten kokemusten kautta. Omat haasteensa tähän tuo tämänhetkinen pandemia, jonka takia mahdolliset yhteiset kokemukset tulisi järjestää virtuaalisesti. Esimerkiksi etäpikkujoulut, jotka järjestettäisiin virtuaaliyhteyden avulla tai muu vastaavanlainen tapahtuma voisi sopia tähän hetkeen. Kuitenkin viimeistään tiimityön toimivuuteen kannattaisi paneutua siinä vaiheessa, kun pandemia on mahdollisesti väistynyt ja tiimin on taas mahdollista tavata toisiaan.

4.3 Jatkotutkimusaiheet

Tutkimus osoitti, että tiimityö on tärkeä osa Yritys X:n vuokravälitys toiminnan tehokkuutta ja työntekijöiden viihtyvyyttä. Tässä tutkimuksessa tarkasteltiin vain pienen tiimin toimintaa ja tutkimusaineisto on suppea. Tutkimusta voitaisiin laajentaa pelkästään jo sillä, jos sen suorittasi suuremmalle joukolle esimerkiksi useammalle, jolloin tiimien välisiä tuloksia voitaisiin vertailla keskenään. Jatkotutkimus voitaisiin suorittaa useammalle tiimille Yritys X:n sisällä. Siitä saataisiin uusia tuloksia ja näkemyksiä tiimityön onnistumiseen ja löydettäisiin tiimien parhaat käytännöt. Tämä lisäisi tutkimuksen luotettavuutta ja toistettavuutta sekä sen avulla voitaisiin löytää sellaisia toimintatapoja, joilla olisi mahdollista parantaa koko organisaation toimivuutta ja tulosta.

Tämä tutkimus myös rajautuu vain yhteen välitysliikkeeseen ja vain yhteen tiimiin välitysliikkeen sisällä. Tekemällä tutkimuksen toiseen välitysliikkeeseen, voitaisiin tutkia ja vertailla välitysliikkeiden eroavaisuuksia ja samanlaisuuksia. Tässä tulisi kuitenkin ottaa huomioon, että todennäköisesti välitysliikkeet kilpailevat keskenään, joten tutkimuksen suorittaminen voisi olla vaikeaa. Mikäli sen pystyisi toteuttamaan, siitä voisi löytyä Yritys X:lle merkittäviä etuja oman toiminnan kehittämiseen tai omien vahvuuksien parempaa hyödyntämiseen.

5 YHTEENVETO

Nykypäivän työyhteisöissä tiimityö jollain tasolla on välttämättömyys. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, kuinka tiimityöllä voidaan edistää vuokravälittäjän työtä. Kohde yrityksenä toimi Yritys X välitysliekealalla. Opinnäytetyössä suoritettiin tutkimus, jonka perusteella haluttiin kartoittaa tiimin tämänhetkinen tilanne tiimityössä ja miten sitä pystyttäisiin vielä kehittämään.

Teoriaosuudessa perehdyttiin tiimityöhön ja sen etuihin ja haasteisiin. Teoriaosuudessa selvitettiin mitä tiimityö tarkoittaa ja mitkä ovat sen etuja ja haasteita nimenomaan keskittyen vuokravälittäjän työtä ajatellen. Teoriaosuuden tarkoituksena oli rakentaa tietopohja, johon empiriaosuuden tutkimustuloksia pystyttiin vertailemaan.

Empirialuvussa käsiteltiin kohdeorganisaatiota ja sen kilpailijoita. Siinä tutustuttiin vuokravälittäjäntyön kuvaan. Näiden jälkeen suoritettiin tutkimus ja kerrottiin, kuinka tutkimus eteni ja mitkä olivat tutkimuksen tulokset. Tutkimus suoritettiin teemahaastattelujen avulla neljälle Yritys X:n palveluksessa olevalle yhdessä tiimin muodostavalle tiimin jäsenelle. Haastatteluissa selvitettiin muun muassa tiimin jäsenten näkemyksiä toimivaan tiimityöhön ja mitä kehitettävää tiimityössä on tällä hetkellä.

Tutkimuksen alussa tutkimukselle määriteltiin tutkimuksen pää- ja alatutkimuskysymykset. Tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset sekä tutkimuksen avulla saatiin oleellista tietoa tiimin tämänhetkisestä tilasta ja mitä kehitettävää tiimin jäsenet kokivat tiimityössä olevan. Tiimityö nähtiin välttämättömänä toimintatapana Yritys X:n vuokravälitystoiminnassa ja se olikin pitkälti hyvin toteutettu tiimissä jo tällä hetkellä. Kuitenkin maailmalla vallitsevan pandemian ja henkilöstössä tapahtuneiden muutosten myötä tiimityö ei ollut enää yhtä toimivaa kuin aikaisemmin. Haastattelujen ja oman pohdinnan perusteella koottiin johtopäätökset ja kehitysehdotukset.

Jatkotutkimus olisi mahdollista suorittaa samanlaisena yrityksen sisällä toisissakin tiimeissä. Näin saataisiin kattavammin tietoa tiimien tämänhetkisestä toimivuudesta ja voitaisiin hyödyntää tiimien parhaimpia käytäntöjä koko yrityksessä. Toinen mahdollinen jatkotutkimus voitaisiin suorittaa useamman välitysliekin kesken. Tutkimuksesta voitaisiin löytää parannettavia kohteita Yritys X:n toimintaa tai kehittää edelleen Yritys X:n omia vahvuuksia.

LÄHTEET

- Ammattinetti. 2020. Kiinteistönvälitysala [viitattu 7.11.2020]. Saatavissa: http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/69_ammattiala
- Duunitori. 2018. Tiimityö ahdistaa? Näin sinustakin tulee kovan luokan tiimipelaaja [viitattu 11.11.2020]. Saatavissa: <https://duunitori.fi/tyoelama/tiimityo-ahdistaa>
- Haulos, S., Nevala, T., Palo, M. & Sirén, M. 2017. Kiinteistönvälittäjän käsikirja 2013. Helsinki: Suomen Kiinteistönvälittäjäliitto.
- Heikkilä, K. 2002. Tiimit – avain uuden luomiseen. Jyväskylä: Kauppakaari.
- Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sahavaara P. 2012. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Tammi.
- Huusko, L. 2007. Työpaikkana tiimi – Miten tiimi kasvaa vastuuseen? Helsinki: Edita Prima Oy.
- Järvinen, P. 2018. Ammatillinen Käyttäytyminen – Tie Onnistumiseen [viitattu 25.10.2020]. Saatavissa: [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.aineis-tot.lamk.fi/teos/DABBFXDTEB#piste:t4k/kohta:1\(\(20\)Ammatillinen\(\(20\)k\(\(e4\)ytt\(\(e4\)ytymisen\(\(20\):1.2\(\(20\)Ammatillisen\(\(20\)k\(\(e4\)ytt\(\(e4\)ytymisen\(\(20\)kriteerit\(\(20\):Ammatillisen\(\(20\)k\(\(e4\)ytt\(\(e4\)ytymisen\(\(20\)eri\(\(20\)puolia](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.aineis-tot.lamk.fi/teos/DABBFXDTEB#piste:t4k/kohta:1((20)Ammatillinen((20)k((e4)ytt((e4)ytymisen((20):1.2((20)Ammatillisen((20)k((e4)ytt((e4)ytymisen((20)kriteerit((20):Ammatillisen((20)k((e4)ytt((e4)ytymisen((20)eri((20)puolia)
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2014. Välittäjän palvelut asuntokaupassa [viitattu 7.11.2020]. Saatavissa: <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/asuntokauppa/kiinteistonvalitys/>
- Lämsä, A-M., Hautala, T. 2005. Organisaatiokäyttäytymisen perusteet. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Realia Management. 2020. Mitä vuokravälittäjän toimenkuvaan kuuluu? [viitattu 25.10.2020]. Saatavissa: <https://www.realiamanagement.fi/ajankohtaista/mita-vuokravälittäjän-toimenkuvaan-kuuluu>
- Salmela, J. 2013. Onnistu tiimityössä – tiiminjäsenen käsikirja. Helsinki: J-Impact Oy.
- Spiik, K-M. 1999. Tiimityöstä voimaa. Porvoo: WSOY.
- Vuokralaiset Ry. 2016. Vuokravälittäjä etsii sopivimmat kohteet [viitattu 7.11.2020]. Saatavissa: <https://www.vuokralaiset.fi/asuntomme-lehti/asuntomme-2-2016/vuokravälittäjä-et-sii-sopivimmat/>
- Välitysliikelaki 1075/2000. [viitattu 7.11.2020]. Saatavissa: <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20001075>

Yritys X. 2020. Intranet-sivut [viitattu 7.11.2020].

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelurunko

Tiimityö vuokravälittäjän työssä

1. Mitä työhösi konkreettisesti kuuluu?
2. Kerro kokemuksistasi tiimityöstä?
3. Miten koet tiimityöskentelyn työpaikallasi? Onko se toteutettu hyvin?
 - a. Mitä etuja tiimityössä koet olevan verrattuna yksin työskentelyyn?
 - b. Mitä haasteita tiimityössä mielestäsi on verraten yksin työskentelyyn?
 - c. Koetko tiimityöskentelyn sopivan organisaatioon, jossa työskentelet?
4. Millaisena koet oman roolisi tiimissä?
5. Missä asioissa koet olevasi hyvä tiimityöntekijänä?
6. Koetko, että voisit kehittyä tiimityöntekijänä jotenkin?
7. Minkälaista on mielestäsi sujuva tiimityö?
8. Minkälaisena koet epäonnistuneen tiimityön?

Kehittämisehdotukset

9. Koetko, että tiimityössä olisi jotain kehitettävää?
10. Miten koet, että tiimityöllä voitaisiin parantaa yrityksen tulosta?
 - a. Miten koet, että tiimityötä kehitetään työpaikalla?
 - b. Miten koet, että vuokravälittäjän työtä voisi kehittää tiimityöskentelyn avulla?