



Oman asiantuntijuuden ja työyhteisöviestinnän kehittäminen - Elämänturvaajan päiväkirja

Alex Vanhanen

2022 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Oman asiantuntijuuden ja työyhteisöviestinnän kehittäminen -
Elämänturvaajan päiväkirja

Alex Vanhanen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2022

ALKUSANAT

Haluan kiittää LähiTapiola Savoaa mahdollisuudesta suorittaa opinnäytetyötäni. Iso kiitos jokaiselle työyhteisön jäsenelle osallisuudesta ja myös tuesta viedessäni projektini maalin. Erityisesti haluaisin kiittää HR-päällikköä Maija Hännistä, jonka apu oli korvaamaton läpi kyseisen prosessin.

Koulun puolelta haluaisin kiittää opinnäytetyöni ohjaajan, Laurea ammattikorkeakoulun asiantuntijan Aida Hubanicin kärsivällisyydestä ja neuvoista. Neuvojesi avulla pystyin kehittämään omia kirjoitustaitojani näiden tiiviiden kuukausien aikana. Kiitokset kuuluvat myös Laurean lehtorille Pipsa Kostamolle. Yhden keskustelun aikana sinä sait minua muuttamaan kokonaan opinnäytetyöni menetelmän ja aiheen, enkä ole katunut sitä hetkeäkään.

Ystäväni Ville Lääperi ja Sami Hannila. Kiitos teidän tuesta ja avusta, ei pelkästään opinnäytetyöni aikana, vaan koko opiskelujeni ajan. Raskaiden hetkien kohdalla teihin kahteen pystyi nojaamaan aina ja myös jakamaan isoja onnistumisia. Teidänlaisia ihmisiä pitäisi olla jokaisen elämässä.

Viimeisenä mutta ei vähäisempänä haluaisin kiittää vaimoani Tiinaa ja meidän kahta pientä prinsessaa, Lunaa ja Adaa. Ilman teitä kolmea en olisi ikinä onnistunut tässä. Kaikki se tuki, kannustus ja myös teidän oman ajan uhraaminen minun unelmani eteen. Lupaan korvata sen kaiken teille. Kiitos siitä, että olette minun elämässäni.

Kaikille lukijoille haluaisin antaa seuraavan neuvon: Kysykää, kyseenalaistakaa, haastakaa ja seuratkaa rohkeasti omia polkujanne. Huolehtikaa omasta jaksamisesta ja pyytäkää tarvittaessa apua.

Alex Vanhanen

Oman asiantuntijuuden ja työyhteisöviestinnän kehittäminen - Elämänturvaajan päiväkirja

Vuosi 2022 Sivumäärä 76

LähiTapiolassa aloittaa vuosittain useita satoja työntekijöitä uudessa työnkuvassa. Osa heistä vaihtaa yrityksen sisällä ja osa tulee yritykseen ulkopuolelta uusina työntekijöinä. Opinnäytetyössä seurattiin yritykseen ulkopuolelta saapuneen uuden työntekijän, elämänturvaajan, polkua hänen siirtyessä perehdytysvaiheesta itsenäiseen työskentelyyn. LähiTapiolassa jokainen työntekijä on Elämänturvaaja, riippumatta työnkuvasta. Tekstissä pyrittiin tuomaan esille henkilön omia kokemuksia läpinäkyvästi ensimmäisten työviikkojen ajalta.

Henkilökohtaisena tavoitteena oli sekä arvioida että kehittää omaa osaamista ja työskentelytapoja siten, että saavutettiin työnkuvalle asetetut tavoitteet. Työnantajalle tavoitteena oli LähiTapiola Savon työyhteisöviestinnän nykytilan hahmottaminen ja sen kehittäminen. Projektissa keskityttiin sisäisen viestinnän kanaviin ja eritoten Teamsiin. Monien muiden tavoin uusi elämänturvaaja työskentelee erillään muista kollegoista eri paikkakunnalla, joten etätyönäkökulma oli erittäin ajankohtainen.

Opinnäytetyö toteutettiin kymmenen viikon ajan päiväkirjamuodossa kuvaten päivittäin ilmenneitä huomioita, haasteita ja onnistumisia. Työviikkojen päätteeksi tapahtumia reflektointiin sähköisten lähteiden ja ammattikirjallisuuden avulla. Opinnäytetyön aikana työpaikalla toteutettiin anonyymi kysely työyhteisön viestinnästä. Jokaiselle työviikolle asetettiin tavoitteet. Viikkojen aikana käsiteltiin muun muassa itsensä johtamista, itsemyötätuntoa, ajanhallintaa, etätyötä ja viestintää.

Opinnäytetyön ansiosta pystyin refleктоimaan omaa tekemistäni ja kehittämään toimintatapani saavuttaen minulle asetettuja odotuksia. Opinnäytetyö tarjosi toimeksiantajalle useita hyötyjä. Työyhteisöviestinnän kyselyn avulla pystyimme selvittämään LähiTapiola Savon työyhteisöviestinnän nykytilan ja määrittämään toimenpiteitä sen kehittämiseen. Tämän lisäksi onnistuin kehittämään vakuutusten tarjousvaiheeseen toimivan työkalun vuodenaikahinnoiteltaville ajoneuvoille hyödynnettäväksi koko LähiTapiola-ryhmälle. Toin esille myös useita huomioitani LähiTapiola-ryhmän ulkoisista verkkosivuista asiakkaan näkökulmasta. Tein kehitysehdotuksia, joiden avulla yritys pystyy vähentämään turhia asiakaskontakteja.

Asiasanat: etätyö, itsensä johtaminen, työyhteisöviestintä, vakuutusala

Alex Vanhanen

Developing Expertise and Work Community Communication - The Diary of Elämänturvaaja

Year 2022

Pages

76

Hundreds of employees start in a new job at LähiTapiola every year. Some of them change their current job within the company and some join from outside as new employees.

This diary based thesis follows the path of a new elämänturvaaja, who joined LähiTapiola as he moved from the induction phase to working independently. In LähiTapiola every employee is also called Elämänturvaaja. The thesis demonstrates the author's experiences and observations during the first weeks working at LähiTapiola.

The author's personal goal was to both assess and develop his own skills and working methods to achieve the goals that were set for the job description. The goal for the employer was to outline the current state of LähiTapiola Savo's workplace communications and then to develop them. The project focused on internal communication channels, especially Teams. Like many others, the new employee worked separately from other colleagues in a different location, so the telecommuting perspective was very topical.

The thesis was carried out for ten weeks in a diary format describing observations, challenges and successes that appeared on a daily basis. At the end of each working week, events were reflected with the help of electronic sources and professional literature. During the implementation of the thesis, an anonymous survey on work community communication was also conducted. Goals were set for each work week. Topics such as self-management, time management, teleworking and internal communications were included.

Thanks to the thesis, the author was able to reflect on his work and to develop his way of working, achieving expectations that were set. The thesis offered several benefits to the commissioner too. With the survey, current state of LähiTapiola Savo's workplace communications was studied and measures for its development were determined. In addition, the author succeeded in developing a tool for the insurance bidding phase for seasonally priced vehicles to be utilized by the entire LähiTapiola Group. The author also raised several points from the LähiTapiola Group's external websites from a customer perspective and offered development ideas helping for example the company to avoid unnecessary customer contacts.

Keywords: insurance, remote work, self-management, workplace communications

Sisällys

1	Johdanto	7
1.1	LähiTapiola-ryhmä	8
1.2	LähiTapiola Savo	9
2	Nykytilanne	10
2.1	Nykyinen työ ja osaaminen.....	11
2.2	Sidosryhmät	12
2.3	Vuorovaikutustaidot monipaikkaisessa työyhteisössä.....	13
2.4	Opinnäytetyön tavoitteet.....	14
3	Päiväkirjaraportointi.....	15
3.1	Viikko 1	15
3.2	Viikko 2	20
3.3	Viikko 3	25
3.4	Viikko 4	30
3.5	Viikko 5	34
3.6	Viikko 6	38
3.7	Viikko 7	43
3.8	Viikko 8	50
3.9	Viikko 9	54
3.10	Viikko 10.....	57
4	Yhteenveto	64
4.1	Kehittämisehdotukset ja hyödyt toimeksiantajalle	64
4.2	Pohdinta ja päätelmät	67
	Lähteet	69
	Kuviot	72
	Liitteet.....	73

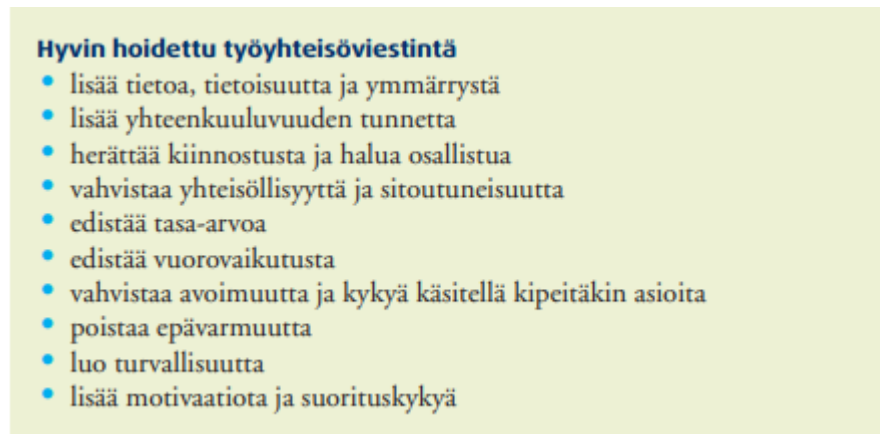
1 Johdanto

Työskentelen LähiTapiola Savon Elämänturvacentterissä. Opinnäytetyössäni tulen reflektimaan ja läpinäkyvästi tuomaan esille työskentelyni palveluneuvojana. Päiväkirjamuotoinen raportointi toteutetaan kevään 2022 aikana aikavälillä 17.1.-25.3.2022. LähiTapiola Savossa yksi vuoden tavoitteista on työyhteisöviestinnän nykytilan selvittäminen ja sen kehittäminen. Tulen osallistumaan kyseiseen projektiin tekemällä muun muassa henkilöstökyselyn ja sen analysoinnin johtoryhmälle.

Työyhteisöviestintä kattaa kaiken viestinnän muodon työyhteisön sisällä ja jokainen työyhteisön jäsen on osa sitä (Juholin 2010, 19; Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 13). Yhteisöviestintää voi jakaa kahteen eri tyyppiin: sisäiseen ja ulkoiseen. Työyhteisöviestintä on sisäistä viestintää, jossa vastuu kuuluu jokaiselle jäsenelle. Työyhteisöviestintä on muutakin kuin tiedottamista. Se on myös vuorovaikuttamista, työhyvinvoinnin edistämistä, kehittämistä ja oppimista vuorovaikutuksen kautta. (Juholin 2010, 19; Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 14.)

Monilla aloilla on ollut jo pidempään mahdollisuus tehdä osan työviikosta etänä. Maailmanlaajuisen Covid-19 -pandemian seurauksena iso määrä yrityksiä siirsi mahdollisuuksien mukaan omia työntekijöitään kokonaan etätyöskentelyn pariin hyvin nopealla aikataululla. Monissa yrityksissä oli jo olemassa olevat valmiudet, kun taas osassa yrityksistä asiaa jouduttiin opettelemaan. Perinteiset kahvitauot, käytäväkeskustelut kollegoiden kanssa ja tiimipalaverit ovat vaihtuneet päivittäisiin Teams-tapaamisiin. Viimeisen kahden vuoden aikana monessa yrityksessä työyhteisöviestintäkulttuuri on saattanut kokea ison murroksen siirtyessä lähi-työstä täysin etätyöskentelyyn ja viime aikoina taas hybridimalliin, josta nyt on tullut se uusi normaali.

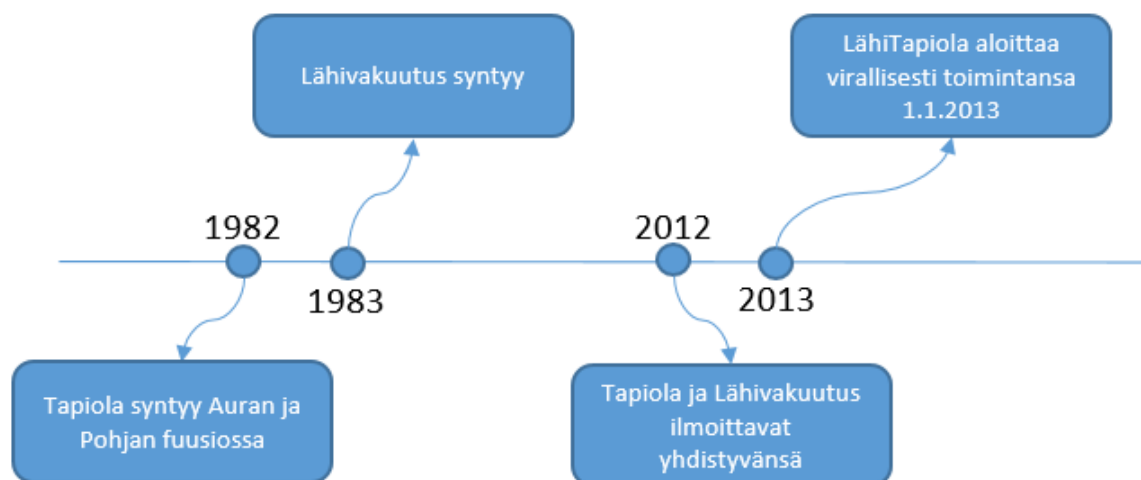
Suomen kielen ja viestinnän asiantuntijan Salla Hiltusen (2020) kertomuksen mukaan, työyhteisöviestintä kattaa kaiken kirjallisen ja suullisen viestinnän yrityksen sisällä. Sen keskeisenä tarkoituksena on pitää kaikki työyhteisön jäsenet tietoisina ympärillä tapahtuvista asioista. Lähivuosien aikana sisäisessä viestissä on tapahtunut suuria muutoksia viestinnän suhteen, sen vaihtuessa yksisuuntaisesta ylhäältä alaspäin käytännöstä enemmän vuorovaikutukselliseen tiedonsiirtoon. Työntekijät ovat päässeet osallistumaan vahvemmin keskusteluihin ja tiedon jakamiseen. (Rissa 2016, 5). Mielestäni tämän avulla pystytään paremmin osallistuttamaan osaava henkilöstö yrityksen kehittämiseen hyödyntäen ruohojuuritasolla olevaa osaamista ja kokemusta. Sisäisen viestinnän toimiessa luodaan pohjan koko organisaation toiminnalle, joka vaikuttaa laajasti yhteisössä ja siirtyy myös ulkoiseen viestintään. (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti 2013, 6.) Kuviossa 1 näemme hyödyt hyvin hoidetusta työyhteisöviestinnästä.



Kuvio 1: Toimivan työyhteisöviestinnän hyödyt (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti 2013, 7)

1.1 LähiTapiola-ryhmä

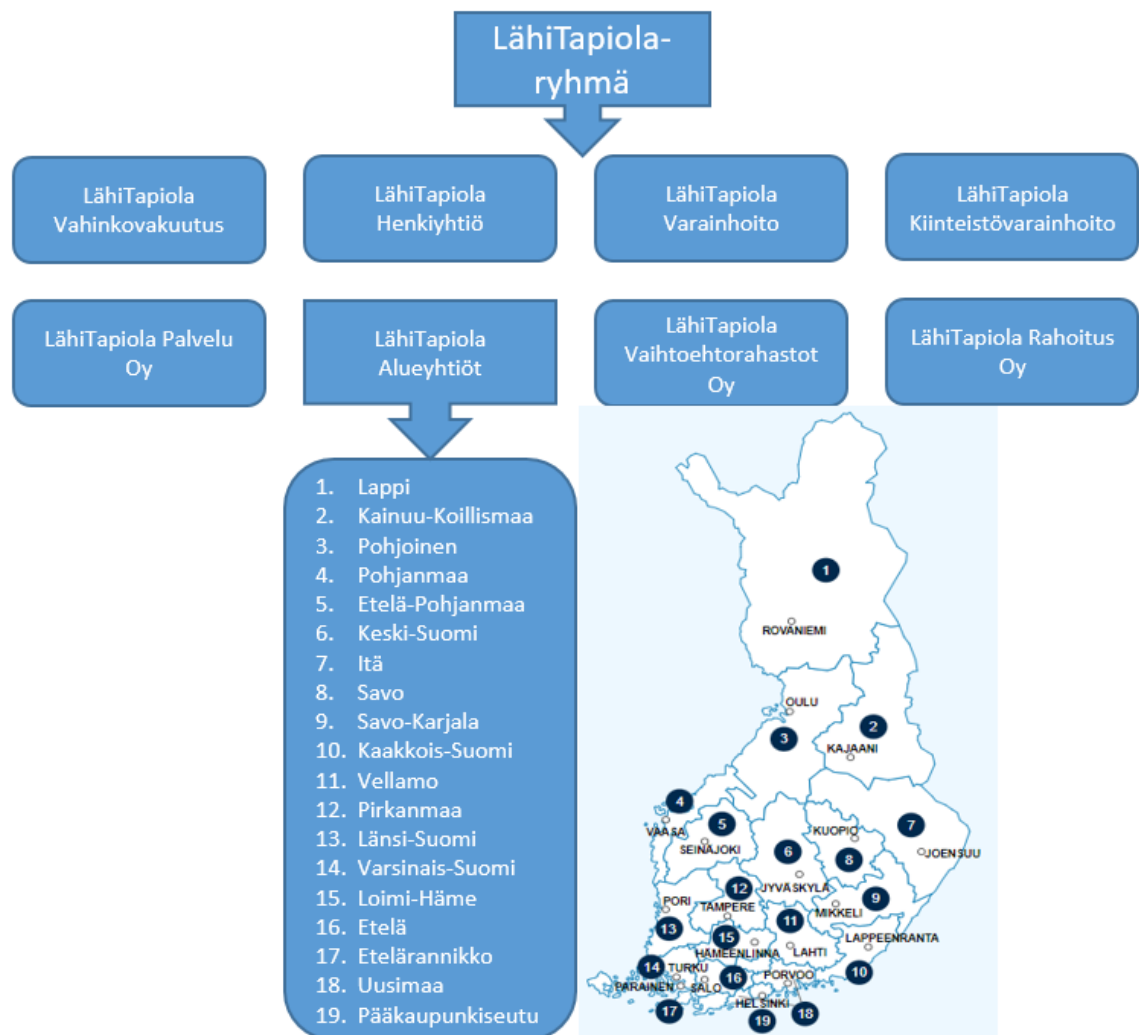
Kuviossa 2 näkyy LähiTapiolan syntymisen vaiheet. LähiTapiolan toiminta alkoi virallisesti 1.1.2013 Tapiolan ja Lähivakuutuksen fuusioitua. Yhtiön ensimmäisenä pääjohtajana aloitti silloinen Lähivakuutuksen toimitusjohtaja Erkki Moisander (s. 1953). Vuoden 2014 aikana yhtiön rakenne saavutti lopullisen muotonsa vapaaehtoisten vahinkovakuutusten kantojen siirtyessä 19 alueyhtiön hallintaan. (LähiTapiola, 2022a.)



Kuvio 2: LähiTapiolan syntyminen (LähiTapiolan intranet)

Alueyhtiöiden lisäksi LähiTapiola-ryhmän toiminta muodostuu seitsemästä valtakunnallisesti toimivasta yhtiöstä. Vuonna 2020 yhtiön pääjohtajana aloitti Juha Koponen. LähiTapiolan toimintaa ohjaavina arvoina ovat hyväntahtoisuus, intohimo ja rohkeus yhtiön turvatessa asiakkaiden elämiä ja liiketoimintoja. Alueyhtiömallissa korostetaan paikallisuutta. LähiTapiolassa on lähes 1,6 miljoona omistaja-asiakasta ja asiakassegmentit jakautuvat henkilö-, maatala- ja

yrittäjäasiakkaisiin. LähiTapiolassa työskentelee noin 3400 henkilöä, joista puolet alueyhtiöissä. (LähiTapiola, 2022b.) Kuviossa 3 näkyy koko LähiTapiola-ryhmän rakenne.



Kuvio 3: LähiTapiola-ryhmä (LähiTapiolan intranet)

1.2 LähiTapiola Savo

LähiTapiola Savo Keskinäinen Vakuutusyhtiö koostuu noin 65000 asiakkaasta ja noin 100 työntekijästä. Savon alueeseen kuuluvat Siilinjärvi, Kuopio, Suonenjoki, Leppävirta, Pieksämäki sekä Varkaus (LähiTapiola, 2022c). Yhtiön nykyisenä toimitusjohtajana on vuodesta 2019 toiminut Antti Pulkkanen. Yhtiön perustoimintana on auttaa omistaja-asiakkaita turvaamaan heidän elämänsä ja liiketoimintansa. Visiona on olla paras kumppani elämänturvassa omille omistaja-asiakkaille. Tämä tarkoittaa asiakkaidensa terveyden, talouden ja omaisuuden turvaamista sekä auttaa asiakkaita varautumaan ja vaurastumaan tulevaisuutta varten tarjoten oikeita palveluita. Yhtiön tavoitteena on myös pyrkiä ennaltaehkäisemään vahinkoja ja auttamaan niiden tapahduttua.

Kuviossa 4 on kuvattu LähiTapiola Savon strategian painopisteet vuodelle 2022; asiakaskokemus ja henkilöstökokemus elämänturvayhtiönä. Elämänturvan taustalla on pyrkimys tarjota kokonaisvaltaista sekä ennakoivaa palvelua liittyen turvallisuuteen, terveyteen ja talouteen. Savon alueyhtiö panostaa myös paikalliseen vastuullisuuteen perinteisten rahalahjoitusten lisäksi jakamalla myös muun muassa heijastimia, turvaliivejä, sydäniskureita sekä järjestämällä alkusammutus- ja hätäensiapukoulutuksia. Tämän lisäksi yhtiö panostaa vahvasti nuorten ja lasten harrastuksiin Nuori Savo -tuella, joka jaetaan kaksi kertaa vuodessa; huhtikuussa ja marraskuussa. (LähiTapiola, 2022d)



Kuvio 4: LähiTapiola Savon strategia 2022 (LähiTapiola intranet)

2 Nykytilanne

Aloitin työskentelyn palveluneuvojana LähiTapiola Savon alueyhtiössä 1.12.2021. Monipaikkainen työ tarjoaa minulle mahdollisuuden työskennellä pääkaupunkiseudulta käsin etänä. Minulla on yli 12 vuoden työkokemus eri vakuutusyhtiöiden toiminnoista. Olen työskennellyt laajasti asiakaspalvelussa, myynnissä ja korvauspalveluissa. Perustyöni lisäksi olen aktiivisesti osallistunut erilaisiin kehitysprojekteihin ja tutustunut eri osastojen toiminnollisuuksiin. Koen, että tämän avulla pystyn paremmin ymmärtämään laajojakin kokonaisuuksia vakuutusalaalla. Seuraavissa luvuissa tulen kuvaamaan tarkemmin oman osaamiseni, työtehtäväni ja nykyisen työympäristöni.

2.1 Nykyinen työ ja osaaminen

Työskentelen Kuopion Elämänturvacentterissa, jossa minun työnkuvani on kaksiosainen. Hoidan sekä vakuutus- että ajoneuvovahinkoasiakkaita. Koen minun vahvan taustani vakuutusosalta auttavan minua työnkuvan ymmärtämisessä ja yhdistämisessä. Aikaisemmin jokainen työkuva oli erillinen osa, mutta nykyisessä työssäni pääsen yhdistämään kaiken opitun yhteen. Työnjako kahden eri toiminnon välillä on 70 % vakuutusasioiden hoitamista ja 30 % korvausasioiden hoitamista.

Yhden kuukauden perehdytysjakson 1.12.-31.12.2021 ja kahden viikon 3.1.-14.1.2022 kummijakson päätyttyä, oli aikaa siirtyä varsinaiseen yksilötyöhön 17.1.2022. Samalla pääsin heti ensimmäisestä päivästä lähtien tarkistamaan opittuja toimintatapoja ja malleja. Edelliset kaksi kummiviikkoa olivat mielestäni koulutuskuukauden päätteeksi hyvä välietappi siirtyä itsenäiseen työskentelyyn, sillä pitkän odotuksen jälkeen pääsi vihdoinkin hoitamaan oikeita asiakkaita ja oikeita tapauksia, sillä opin itse parhaiten käytännön työssä. Salmimies & Ruutu (2014, luku 1.2) sekä Sydänmaanlakka (2017, 85) kirjoittivat erilaisista oppimistyyleistä ja oman tyylin löytämisestä. Koska jokainen meistä on yksilö, niin nykyään emme voi enää soveltaa samaa kaavaa koulutuksissa kaikille ihmisille. Sama pätee myös erilaisiin asiakkaisiin vaikkapa myyntitilanteissa, vaikka toki jokin peruskaava olisi hyvää olla olemassa, josta voi soveltuksen löytää sen parhaan vaihtoehdon. Olen vuosien aikana kokeillut erilaisia oppimistyyliä ja löytänyt sopivan itselleni. Olen aina sanonut oppivani parhaiten kokeilemalla rohkeasti minulle kerrottujen teorioiden pohjalta asioita. Tulee olemaan mielenkiintoista nähdä, millä tavalla uudet kollegani LähiTapiola Savossa auttavat ja opettavat minua matkan varrella.

Elämänturvaajan työssämme keskitymme asiakkaiden kokonaisuuksiin. Vaikka monien mielestä kyseessä on myyntityö, niin kyseinen asia ei ole niin mustavalkoinen eikä pidä täysin paikkaansa. Myyntityö on yksi osa työtä, mutta se ei ole ensisijainen elämänturvaajan työssä. Palveluneuvojana huolehdin monipuolisesti sekä nykyisten että uusien asiakkaiden elämänturvasta monikanavaisesti. Asiakkaat ottavat yhteyttä asiakaspalveluumme niin puhelinpalvelun kuin sähköisiä kanavia, eli sähköpostin ja verkkopalvelumme kautta. Pyrin kartoittamaan asiakkaiden elämäntilanteet ja tarpeet tarjotakseni heille parasta mahdollista kokonaisratkaisua.

Elämänturvaajan arjessa näkyy hyvin Aarnikoivun (2005, 59) kuvaus menestyvästä asiakaspalvelijasta, jonka ominaisuuksiin kuuluu muun muassa asiakkaiden odotuksiin vastaaminen, ylitäminen sekä ennakoiminen. Hän ymmärtää olevansa moniosaaja, jonka tehtävänä on myydä yrityksen palveluita ja sen avulla synnyttää kestäviä asiakassuhteita. Asiakaskohtaukset muodostavat mielikuvia nykyisille ja potentiaaliselle uudelle asiakkaalle yrityksestä (Aarnikoivu, 93). Vakuutusyhtiössä tämä korostuu entisestään, sillä asiakkaat ovat yhtiöihin vain harvakseltaan.

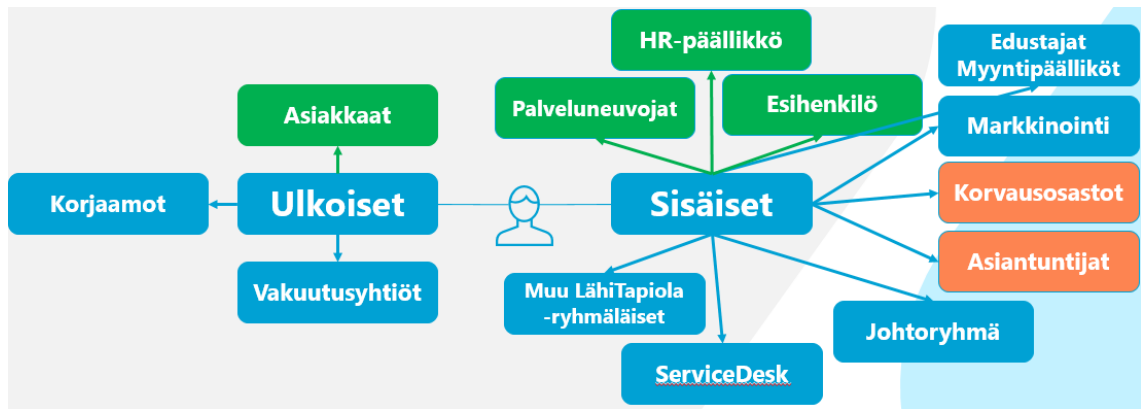
taan yhteyksissä oma-aloitteisesti. Silloin kyseessä on yleensä joko uuden vakuutuksen ostaminen, tarjouksen pyyntö tai vahinkoasian hoitaminen. LähiTapiolassa uusille työntekijöille korostetaan asiakaskohtaamisten tärkeyttä niin kasvotusten, puhelimitse ja sähköisessä viestinnässä.

Vahinkotilanteissa tehtäväni on auttaa asiakasta vahinkoilmoituksen täytössä, antaa neuvoja ja opastaa, mitä tapahtuu seuraavaksi. Koska minulla on yli seitsemän vuoden laaja kokemus ajoneuvovahinkojen hoidosta, minun pitää opetella sopeutumaan tässä työnkuvassa vahinkojen alkupään hoitamiseen, sillä vaikeammat tapaukset hoidetaan korvauspuolella. Tämän asian osalta minulla on alkuun opettelemista, miten luopua ajoissa tapauksesta eteenpäin, sillä olen tottunut aiemmin hoitamaan vahinkotapauksia alusta loppuun. Uuden työnkuvan omaksuminen tulee viemään aikaa, jotta pystyn palvelemaan tehokkaasti useampaa asiakasta sekä varmistamaan osastomme saatavuuden. Mielestäni asiakastyytyväisyyttä punnitaan juuri vakuutusyhtiön korvaustoiminnan toimivuudessa ja sen asiakaspalvelutilanteissa, sillä harva henkilö ottaa yhteyttä korvauspalveluun positiivisella asialla, vaan taustalla on aina jokin vahinkotapahtuma. Näissä hetkissä työntekijän asiakaspalveluosaaminen punnitaan. Aarnikoivu (2005, 93) korostaa Lahtiseen (1999) viitaten hyvän asiakaskohtaamisen merkitystä 1/12-sääntöön pohjaten, jonka mukaan yksi negatiivinen kokemus edellyttää 12 positiivista kokemusta.

Työnkuvani on erittäin monipuolinen ja vaatii myös hyvää muuntautumiskykyä, sillä saman päivän aikana joudun kohtaamaan sekä vakuutus- että vahinkoasiakkaita. Joissakin vahinkotilanteissa joudumme perustelemaan asiakkaalle epäyksen perustelut ja tämän vuoksi työnkuva vaatii myös erinomaisia vuorovaikutustaitoja ja empaattisuutta. Vaikka itse työnkuvan osiot olivat minulle tuttuja, niin suurin haaste alussa tulee olemaan järjestelmien opettelu. Olen aina ollut nopea oppimaan erilaisia järjestelmiä rohkeasti kokeilemalla sekä oppinut hahmottamaan ja hallitsemaan myös laajoja kokonaisuuksia.

2.2 Sidosryhmät

Päivittäin vuorovaikutuksemme ja viestintämme ulottuu eri henkilöiden, ryhmien ja organisaatioiden välille (Tieteentermipankki, 2021). Arolan (2012, 11) mukaan Freemanin (1984) määritelmä yrityksen sidosryhmistä ovat ne yksilöt ja ryhmät, jotka pystyvät vaikuttamaan yrityksen tavoitteiden saavuttamiseen tai ovat niitä, joihin yrityksen toiminta voi vaikuttaa. Aivan kuten markkinointiviestinnässäkin pyritään saamaan kannattavan lopputuloksen, niin myös sisäisessä viestinnässä yhtenä tavoitteena tulisi olla arvoa tuovan tiedon siirtäminen. Viestintää tulisikin tarkastella sekä yrityksen että yksilön kannalta. (Bergström & Leppänen 2018, 259.) Työtehtävissäni viestin sekä sisäisten että ulkoisten asiakkaiden kanssa. Kuviossa 5 on kuvattuna kaikki minun kanssani tekemisissä olevat sidosryhmät. Vihreällä pohjalla olevat sidosryhmät ovat niitä, kenen kanssa olen eniten vuorovaikutuksessa. Oranssien kanssa jonkin verran ja sinisten kanssa melko harvoin.



Kuvio 5: Sidosryhmät

2.3 Vuorovaikutustaidot monipaikkaisessa työyhteisössä

Monipaikkaisuus ja nykyaikaiset työ- sekä kommunikaatiovälineet mahdollistavat työn tekemisen mistä päin maailmaa tahansa. Tarvitsemme vain rauhallisen huoneen, toimivan verkkoyhteyden ja myös työnantajalta saatavat työvälineet. Vaikka teemme yhdessä töitä Savon alueella olevien asiakkaiden kanssa, meidän tiimimme on ripoteltu useampaan eri kaupunkiin myös Savon alueen ulkopuolella. Tämä mahdollistaa yritykselle osaavan henkilöstön palkkaamisen myös oman alueen ulkopuolelta.

Ennestään lisääntynyt monipaikkaisuus ja etätömahdollisuudet ovat muuttaneet työyhteisössä tapahtuvan viestinnän ja muun vuorovaikutuksen. Osa tiimimme jäsenistä, jotka asuvat Savon alueella käyvät ajoittain toimistolla, mutta osa asuessaan muualla päin Suomea eivät. Monet kahvihuoneissa tauoilla tapahtuvat ja myös spontaaniset käytäväkeskustelut ovat jääneet vähemmälle, ellei kokonaan pois ja olemme siirtyneet enemmän pikaviestien ja etäkokoustapaamisiin. Juholin (2009, 167) kertoo nonverbaalisen viestinnän olevan yksi tunnelmaan vaikuttava tekijä ihmisten vuorovaikutuksessa. Nonverbaalinen viestintä sisältää eleet, ilmeet, liikkeet ja kehon asennon. Myös THL:n kehittämispäällikkö Esa Nordling viittaa tutkimuksiin, joissa on osoitettu sanattoman viestinnän tärkeydestä sanallisen viestinnän tueksi (STT 2021).

Lappeenrannan-Lahden teknillisen yliopiston tietojohtamisen professori Kirsimarja Blomqvist (STT 2021) kertoo luottamuksen voivan rakentua myös virtuaalisten työkalujen avulla, mutta siihen täytyy myös panostaa esimerkiksi pitämällä kameroita päällä. Ilmeiden ja eleiden näkemisellä ihmiset tietävät tullessa kuulluksi ja ymmärretyksi. Etätöissä suurin osa niin ryhmä kuin kahden keskeisissä keskusteluissa tapahtuu Teamsin välityksellä ilman kameroiden pitämistä päällä. Itseni on todella hankalaa palaverissa tietää toisten läsnäolosta kameroiden ollessa pois päältä ja mikrofonien ollessa mykistyksellä. Pyrin itse pitämään kamerani aina päällä, vaikka minulla ei olisi mitään siinä hetkessä sanottavaa. Haluan omalla toiminnalla näyttää arvostukseni keskustelun vetäjää ja muitakin osallistujia kohtaan näyttämällä minun

olevan läsnä. Olen myös uusi työntekijä muille ja tämän vuoksi haluan tuoda mahdollisimman paljon itsestäni ja luonteestani muille, sillä en ole heidän arjessa muuten läsnä toimistolamme.

Yksi täyden etätyöskentelyn haasteista on päivittäisen läsnäolon ja myös spontaanin kanssakäymisen puuttuminen arjesta. Samalla kuten erilliset työtilat erottavat ihmisiä toisistaan ja vaikuttavat pahimmillaan myös syrjäytymiseen, niin sama näkökulma voi vaikuttaa myös etätyöskentelyssä oleviin. Etänä kaikista työskentelevä henkilö saattaa jäädä helpommin paitsi osasta arjen tiedosta ja vuorovaikutuksesta, joka välittyy lähityössä olevien ihmisten välityksellä päivittäisissä keskusteluissa kasvotusten. Tällöin henkilö saattaa olla vain sisäisen verkoviestinnän varassa, joka ei välttämättä ole aina ajan tasalla, mikäli asioita ei tuoda erikseen esille. (Juholin 2009, 166.)

Toimistomme on avotoimisto, joka mahdollistaa paikalla olevien ihmisten näkevän ja kommunikoiden toistensa kanssa helpommin päivittäin (Juholin 2009, 164). Samalla avokonttorimalli tuo myös haasteita työyhteisölle, ihmisten yrittäessä keskittyä työnsä tekemiseen ja sen jatkuvaan keskeyttämiseen. Tämä myös mahdollisesti saa ihmisiä helpommin siirtymään enemmän etätyöskentelyn pariin, vaikka he muuten tykkäisivät työskennellä konttorissa muiden kanssa. Tämän vuoksi yrityksen siirtyessä hybridimalliin, jossa osaa ajasta henkilöt tekevät töitä toimistolla ja osan ajasta etänä, työyhteisössä olisi hyvää sopia toimivia pelisääntöjä ajoissa, jonka avulla pyrittäisiin antamaan myös toisille työrauhan. (Juholin 2009, 165.)

2.4 Opinnäytetyön tavoitteet

Työskentelen LähiTapiola Savon Elämänturvacentterissa palveluneuvojana. Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyöni toteutan kevään 2022 aikana ja se tulee koostumaan kahdesta osa-alueesta; oman asiantuntijuuden sekä työyhteisöviestinnän kehittämistä.

Työnantajalleni projektin painopiste tulee olemaan työyhteisöviestinnän nykytilan selvittäminen ja sen kehittäminen viestintäalusta Teamsissa. Opinnäytetyössäni tehtävällä työyhteisöviestinnän kyselyllä pyritään saamaan vastauksia työntekijöiden näkemyksestä työyhteisöviestinnän nykytilasta. Kyselyssä ilmenneiden vastausten ja kehitysideoiden avulla tarkoituksena olisi yhdessä LähiTapiola Savon johtoryhmän, asiantuntijoiden ja työntekijöiden kanssa rakentaa yhteisen suunnan tulevaisuuden työyhteisöviestinnälle.

Suurin motivaatio oman toiminnan kehittämisessä on tahto suoriutua tulevaisuudessa kaikista eteeni tulevista haasteista. Tiedostan omat vahvuudet ja samalla myös kehityskohteet. Vuosien ajan olen kehittänyt omaa osaamistani ja lähestymistapojani eri tilanteisiin keskustelemalla, seuraamalla ja oppimalla muilta ihmisiltä sekä myös rohkeasti kyseenalaistamalla ja kokeilemalla. Kollegani ovat luonnehtineet minun olevan erittäin helposti lähestyttävä henkilö ja olen saanut paljon hyviä palautteita asiakkailtakin ottamalla heidät yksilönä huomioon

ja antamalla heille parhaani. Laajentamalla minun osaamistani vakuutusallalla, olen pystynyt sen avulla myös auttamaan sekä kehittämään muita ja osallistumaan liiketoiminnan kehityshankkeisiin pyynnöstä tai oma-aloitteisesti.

Samaan aikaan tiedostan minulla olevan kaksi kehittämistä vaativaa asiaa. Toinen on ylivalvominen, jossa sorrun ajoittain tuomaan enemmän pöytään kuin mitä se vaatisi. Tämä ei ole suinkaan negatiivinen asia, mutta minun pitäisi löytää hyvä tasapaino eri tilanteissa. Toinen kehityskohde on kirjallisen viestintätaitojeni kehittäminen. En ole aiemmin reflektoinut ja kirjannut omaa tekemistäni näin laajassa ja tiiviissä skaalassa. Toivon saavuttavani itselleni asetetut tavoitteet hyödyntämällä erilaisia uusiakin keinoja ja pyrkisin hyödyntämään niitä myös jatkossakin.

3 Päiväkirjaraportointi

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyöni toteutan 17.1.-25.3.2022 välisenä aikana. Tulen raportoidaan ja reflektoidaan seuraavan 10 viikon ajan päivittäin omaa työskentelyäni kehittyessäni LähiTapiolan elämänturvaajaksi Savon alueyhtiössä etätyöaikana. Jokaisen viikon alussa pyrin määrittämään tulevalle viikolle tavoitteet, joita analysoin viikkoanalyysissä ammattikirjallisuutta ja sähköisiä lähteitä hyödyntämällä. Tavoitteiden lisäksi viikkoanalyseissä tuon esille myös muita viikon aikana ilmenneitä asioita.

3.1 Viikko 1

Tavoitteiden tehtävänä on kannustaa ja ohjata meitä oikeaan suuntaan toimiessaan kompassina (Laine). Poutala (2016) mukaan tavoitteiden asettamisessa täytyy muistaa kolme asiaa; tavoitteiden yksinkertaisuus ja mitattavuus, tavoitteiden kirjoittaminen ylös ja mielellään näkyviin sekä tavoitteiden saavuttamiseen ajateltu aikaraja.

Ensimmäiselle itsenäisen työskentelyn viikolle asetin itselleni tavoitteeksi oppia mahdollisimman paljon käytössämme olevien järjestelmien itsenäistä käyttöä. Kyseisen tavoitteen kohdalla olin pohtinut valmiiksi mahdollisia haasteita ja samalla myös hyötyjä tuleville viikoille. Uskon ensimmäisen viikon osalta asiakaskontaktien määrän olevan alhaisempi muihin työntekijöihin verrattuna. Syynä asialle on se, että minulla tulee kulumaan hieman enemmän aikaa etsiä meillä jo olevia ohjeita sen sijaan, että aina pyytäisin apua muilta. Hyötynäkökulmasta katsottuna mitä nopeammin opin löytämään ja hyödyntämään meille olevia apuvälineitä, sitä vähemmän käytän jatkossa työaikaani niiden etsimiseen ja prosessien oppimiseen. Tämä tulee myös vähentämään minun kollegoiden työajan ylimääräisen käyttämisen omien tavoitteiden ja tulosten kustannuksella. Työnantaja on kertonut meille uusille työntekijöille ensimmäisten

viikkojen ajan meidän tavoitteiden olevan pienemmät kuin muilla. Tämä tieto tulee helpottamaan oman henkisen asennoitumisen pyrkiessään oppimaan uusia asioita, samalla tietäen kontaktien mahdollisesti jäävän pienemmäksi kuin muilla.

Maanantai 17.1.2022

Ensimmäinen aamupäivä lähti odotetusti käyntiin, kun hiljalleen avasin sähköpostin ja muut käytössämme olevat järjestelmät. Muutamassa ensimmäisessä puhelussa jouduin ottamaan asiakkaalta tarvittavat tiedot ylös ja lupasin palata asiaan myöhemmin. Oli hienoa huomata asiakkaiden ymmärtävän sen osan työntekijöistä olevan uusia ja antavan heille mahdollisuuden. Leppänen & Leppänen (2017, 38-39) kertoivatkin hyvän esimerkin tarinassa Makken reissusta Australian eläintarhassa. Tarinassa kerrottiin uudesta työntekijästä, joka oli uusi ja epävarma, mutta miten hän samalla rohkeasti kertoi asiasta ja lähti selvittämään vastauksia kysymyksiin sen sijaan, että jättäisi asian siihen.

Päivän aikana tein huomion kilpailevan yrityksen muutoksesta heidän eräässä vakuutuksessa olevasta turvasta. Tällä hetkellä minulla ei ole suoraa tietoa siitä, kenelle voisin tuoda huomioni ja kehitysideani muuten kuin omalle esihenkilölle tiedoksi, joka oli lomalla. Tästä oli puhetta myös tiimipalaverissa aiemmin, ettei työntekijöillä ei välttämättä varmaa tietoa siitä, mikä on kenenkin vastuulla. Päätin tässä kohtaa hyödyntää meidän sisäisen Teams-viestikanavan, johon erikseen merkitsin LähiTapiola Savon liiketoimintajohtajan ja ajoneuvokorvausosaston palvelupäällikön. Julkaisin omat huomioni yrityksemme ja kilpailijoiden ulkoisilta sivuilta asiakasnäkökulmasta. Kyseinen huomio sai erittäin nopeasti hyvän vastaanoton molemmilta ja asia myös vietiin eteenpäin pohdintaan.

Asian nopeasta huomioimisesta ja nopeasta reagoimisesta johtuen päätin jatkossakin pyrkiä tuomaan huomioni ja kehitysideani samalle palstalle. Tämän avulla uskon saavani vietyä kehitysidean tai huomion eteenpäin nopeammin ja läpinäkyvämmiin. Toivottavasti toimintani rohkaisee muita tekemään samoin. Lumipalloefektinä idea ja hyöty voivat laajentua. Toinen vaihtoehto olisi välittää esihenkilölleni sähköpostilla asian ja pyytää hänet hoitamaan sen, mutta tiedän silloin vieväni hänen aikaansa muilta töiltä. Tämän vuoksi koen oman suunnitelman tehokkaammaksi.

Tiistai 18.1.2022

Tiistapäivä alkoi muuten samalla tavalla kuin eilinen, mutta jouduin hoitamaan kaksi asiaa, joita siirsin eiliseltä päivältä, sillä ensimmäisen päivän selvittelyt veivät aikaa. Saatuaani edellisenä päivänä hoidettua keskeneräiseksi jääneitä tehtäviä, pääsin aloittamaan uuden päivän tehokkaammin.

Päivän aikana huomasin kontaktien määrän nousevan edelliseen päivään nähden. Osa asioista opin edellisenä päivän, jonka vuoksi toiminnastani tuli nopeampaa. Toinen syy oli ymmärrys siitä, ettei kaikki kontaktit vaadi pidempää ajankäyttöä, muuten puhelinlinjamme olisivat aina ruuhkassa. Tämän tärkeän asian otan itselleni seuraavalle viikolle yhdeksi kehitystavoitteeksi. Haluan oppia tehokkaammin tasapainottamaan käytettävä aika eri asiakkaiden kohdalla. Tiedostan tämän olevan yksi haasteistani, sillä omaan erittäin laajan tietovaraston vakuutus tuotteista ja korvattavuuksista. Tämän vuoksi keskustelut asiakaspalvelutilanteissa saattavat helposti venyä, ellen saa tiivistettyä kontakteja. Tulen tuomaan asian esille onnistumiskeskustelussani esihenkilöni kanssa kahden viikon kuluttua ja uskon, että yhdessä voimme ratkaista kyseisen haasteen.

Loppupäivästä koin kaksi henkilökohtaista onnistumisen tunnetta. Päivän aikana sain kahdelta eri toimistokanavassa olevalta työntekijältä viestiä, että heille varaamani asiakaskäynnit tuottivat tulosta ja yhtiöömme liittyi uudet asiakkaat. Kyseiset viestit toivat minulle onnistumisen tunteita, sillä käytin aiemmin hieman aikaa asiakkaiden kanssa ja he olivat myös minun ensimmäiset varaukseni vakuutuskartoitukseen ajanvarauksella. Tähän oli hyvää lopettaa työpäivän.

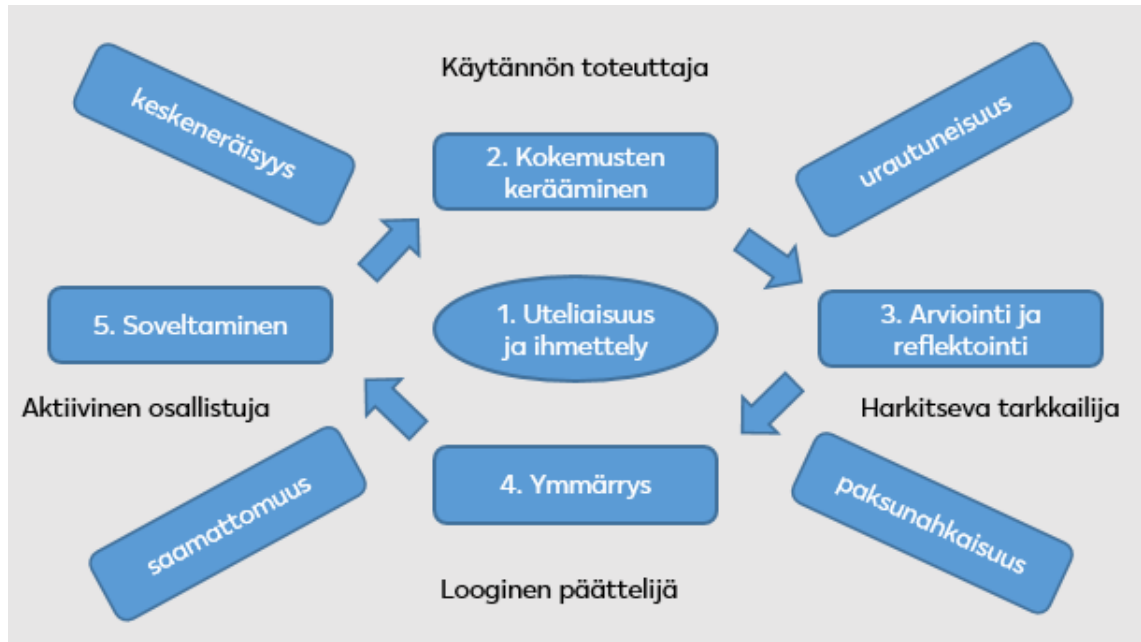
Keskiviikko 19.1.2022

Lähtiessäni kolmanteen työpäivään huomasin aikaisemman päätökseni keskittyä enemmän järjestelmien käytön oppimiseen alkavan tuottaa tulosta, vaikka kontaktien määrä oli jonkun verran pienempi muihin työntekijöihin nähden. Tämä oli odotettavissa, mutta kuten aiemmin viikolla itselleni asian tein selväksi, niin positiivisena asiana liikkuminen asiakaskohtaamisen aikana oli jo sujuvampaa. Huomasin myös ääneni kuulostavan paljon vakuuttavammalta aiempaan.

Pyytäessäni kollegalta apua, huomasin saman kaavan toistavan itsensä. Jaoin ruutuni Teamsin välityksellä toiselle ja joka kerta eri henkilö lähti suoraan ohjaamaan niin sanotusti kädestä pitäen. Minulle kerrottiin aina suoraan mihin kohtaan minun pitäisi esimerkiksi siirtää hiireni sen sijaan, että olisi pyydetty minua etsimään tietyn kohdan ja koin asian olevan tehoton pitkällä tähtäimellä. Jäin pohtimaan, onko kyseinen tapa hyödyllinen vai tehoton?

Mikäli aina ohjataan kädestä pitäen arjen työssä, niin oppiiko henkilö jossain vaiheessa esimerkiksi itse etsimään oikean tiedon meillä tarjolla olevista oppaista vai tulee kynnys laskemaan ja tämän seurauksena henkilöt kysyvät jatkossakin samoja kysymyksiä vieden muiden työajan? Edistääkö se silloin myös omaa kehittymistä? Sydänmaanlakka (2017, 85) kirjoittaa meidän voivan jakaa ihmisiä heidän oppimistyylien perusteella neljään eri perus perustyyppiin: käytännön toteuttaja, harkitseva tarkkailija, looginen päättelijä ja aktiivinen osallistuja. Kuviossa 6 näkyy kyseiset perustyyppit, oppimistyyli ja mahdolliset esteet. Meidän tulisi keskittyä kehittämään niitä oppimistyyliä, joita emme yleensä käytä ja parhaan lopputuloksen

saamme hallitsemalla kaikkia neljää tyyliä. Itselläni näistä neljästä on kolme vahvaa ja harkitseva tarkkailija -tyyliin olisi siis hyvää keskittyä.



Kuvio 6: Oppiminen, oppimistyyli ja oppimisen esteet käytännössä (Sydänmaanlakka 2017, 80)

Torstai 20.1.2022

Päivän alkajaiseksi minulle tuli vastaan myös eräs asiakaskohtaaminen. Asiakas kertoi soittaneensa meille, sillä ei saanut edellisenä viikonloppuna chat-palvelustamme selkeätä ohjetta tai verkkosivuiltamme tietoa, miten voisi ilmoittaa erästä vahingosta. Autoin ensin asiakasta ja kävin sitten katsomassa sekä yrityksemme että kilpailijoiden asiakasnäkymää kyseisestä aiheesta. Huomasin, että kyseinen asia ei ollut niin selvästi viestitty yhdelläkään vakuutusalan yrityksellä. Päätin jälleen kerran hyödyntää käytössämme olevaa koko Savon Teams-kanavaa. Kerroin asiakaskohtaamisesta ja haasteesta sekä toin ratkaisuehdotuksen. Ehdotuskanavakoiteluni onnistui jälleen kerran, sillä ilmoitukseni sai nopeasti hyvän vastaanoton ja tieto meni korvausjohtajalle asti eri ihmisten kautta. Huomioni ja ehdotukseni pidettiin erittäin hyvänä ja se vietiin myös heti eteenpäin jatkojalostukseen niin markkinoinnin kuin korvaustoimintojen osalta.

Itse työpäivä muuten eteni jostain syystä omalta osaltani tehottomasti. Huomasin käyttäväni liian paljon aikaa asiakaskohtaamisissa. Synnä kyseiseen asiaan on minun laaja osaamistausta vakuutuksista. Tiedän tämän sekoittavan myös asiakkaita, mikäli tietotulva on liian iso. Asia

on minulla hyvin tiedossa. Pyrin ensin oppimaan käyttämään meillä olevia järjestelmiä, ja tämän jälkeen asetan tavoitteeksi lyhentää omien puheluiden keston keskittymällä olennaisiin asioihin.

Perjantai 21.1.2022

Aamupäivästä kävimme LähiTapiolassa kuukausi sitten lanseerattujen henkilöturvien koulutuksen palveluneuvojille. Koulutus muuten oli menestys, mutta itseäni jäi harmittamaan kaksi asiaa. Mielestäni yksi tunti oli liian vähän, sillä aihe selvästi kiinnosti työntekijöitä ja henkilöt myös kyselivät asioista. Tästä johtuen jossain vaiheessa kouluttaja joutui menemään nopeammin läpi aiheista. Mielestäni vastaavien koulutusten kohdalla pitäisi varata hieman enemmän aikaa myös syntyville keskusteluille sekä jakaa materiaalin etukäteen. Tämän avulla jokainen halukas pystyy etukäteen katsomaan läpi aineiston ja kirjoittamaan pohtimansa kysymykset ylös, joita voisi koulutuksessa esittää.

Toinen asia mikä jäi minua hieman harmittamaan, oli jälleen kerran yksi Teams-tapaaminen ilman kameroita. Sama asia on toistunut niin yksilösoitoissa kuin muissakin palaverissa. Kyseessä on kuitenkin yksi olennaisista viestintäkanavista ja korostuu entisestään etätyöskentelyn aikana. Päätin antaa tämän asian vielä hautumaan, mutta palaan hieman myöhemmin.

Viikkoanalyysi

Ensimmäisen viikon päätavoitteena oli kasvattaa itseluottamuksen asiakaskohtaamisiin oppimalla tuntemaan ja hallitsemaan paremmin LähiTapiolassa käytössämme olevia järjestelmiä. Moilasen ja Variksen (2001, 20) sekä Poutalan (2016) mukaan tavoitteiden pitäisi olla saavutettavissa. Mielestäni onnistuin ensimmäisen viikon tavoitteessani, sillä järjestelmien käyttäminen helpottui viikon edetessä. Etukäteen olinkin puntaroinut tämän ratkaisun mahdollisen haittavaikutuksen, eli palveluneuvojille asetettujen tavoitteiden saavuttamatta jättämisen. Tämä asia oli onneksi otettu huomioon, sillä uusien työntekijöiden tavoitteet ovat muihin nähden pienemmät ensimmäisen kuukauden ajan. Tämä mahdollistaa uusille työntekijöille stressivapaamman työskentelyn ensimmäisten päivien ja viikkojen aikana, kun pystyy keskittymään asioiden omaksumiseen. Tämä oli mielestäni myös erittäin tärkeää, sillä perehdytyskuukausi oli todella intensiivistä suorittamista ja monet yksittäiset arjen asiat jäivät nopeasti taka-alalle siirtyen seuraavaan. Kannustava työympäristö, joka myös sallii epäonnistumisia uudelle työntekijälle kannustaa ja tukee positiivisia pystyvyyssodotuksia (Moilanen & Varis 2001, 17).

Riippumatta jo olemassa olevasta osaamisesta jokaisen uuden työntekijän täytyy pyrkiä ymmärtämään, että hänen pitää mahdollisesti sopeutua uuteen ympäristöön, vaikka itse työ olisi jo tuttua. Olisi hyvää alussa maltaa rauhassa ja tiedostaa joutuvansa ainakin hetkeksi jopa noviisiksi. (Kupias & Peltola 2019, 82.) Asia, jonka vuoksi asetin itselleni ehkä jopa liian isot

paineet ensimmäiselle viikolle, oli minun taustani vakuutusosalta. Minulla oli yli kahdentoista vuoden kokemuksen eri vakuutusyhtiöistä ja eri osastoista. Tiesin minulla olevan erittäin laaja tuntemus itse vakuutusosalasta, vakuutustuotteista, toiminnoista ja tietenkin asiakaspalvelusta. Tämän vuoksi asetin itselleni erityistä painetta ensimmäisten päivien aikana ilman armoa. Ajattelin, että minun pitää suoriutua heti tehokkaasti ja tuloksellisesti ensimmäisestä päivästä lähtien. Tämä myös aiheutti minulle stressin ja epäonnistumisen tunteen koko viikolle, kun näin ei tapahtunut. On tärkeää ymmärtää, että vaikka kokisi epäonnistumisen tunteen, se ei tarkoita, että henkilö tulee epäonnistumaan aina (Pasanen 2021, 185). Moilanen ja Varis (2001, 11) toteavatkin pettymyksen olevan luonnollinen reaktio mitä koetaan silloin, kun emme saavuta asetettuja tavoitteita, mutta on myös erittäin tärkeää päästä siitä tunteesta yli. Harmikseni en voinut esimerkiksi keskustella oman esihenkilöni kanssa hänen ollessaan lomalla, mutta kerroin asiasta hänen tuuraajalleen sekä meidän kouluttajalle parina päivänä.

Itse päätökseeni olin silti tyytyväinen, sillä uskon sen olleen oikea vaihtoehto. Sen sijaan, että yrittäisin selviytyä järjestelmistä puolitehoilla aikaa vastaan ottaen mahdollisimman paljon asiakaskontakteja, käytin enemmän aikaa katsoen asioita yksi kerrallaan. Tämän vuoksi uskon saaneeni jokaisen kontaktin hoidettua laadukkaammin ja pystyn hyödyntämään opittuja asioita seuraavien vastaavanlaisten asiakaskohtaamisten kohdalla.

Onneksi viikko oli myös positiivisia onnistumisia täynnä. Töiden sujussa ja ihmisen onnistuessa syntyy hyvänolon tunne (Järvinen 2020, 94). Tästä jaoin myös meidän Teams-keskusteluryhmissä. Sain henkilökohtaisesti yksityisviestejä muutamalta henkilöltä tämän jälkeen, jossa kiitettiin minun aktiivista toimintaa palstoilla. Henkilöt myös toivoivat tekstini saavan myös muitakin innostumaan ja jakamaan omia kokemuksia, haasteita, huomioita ja kehitysideoita. Monissa yrityksissä haasteena on liiallinen viestitulva. Voimme onnistua organisaatioiden ja osastojen välisessä viestinnässä paremmin silloin, kun valitsemme omalle viestillemme sopivan viestintäkanavan (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 49). Usean tuomani asian johdosta sain viikolla myös korvausjohtajaltamme viestiä, jossa kysyttiin halukkuuttani osallistua tulevaisuudessa korvauspalveluiden kehityshankkeisiin. Tämä mielestäni kuvaa erittäin hyvin sisäisen viestinnän tuomat mahdollisuudet ja hyödyt, jossa työntekijät voivat tuoda omia huomioita ja ideoita esille oikeissa kanavissa ja ne myös huomioidaan. Aali (2018, 32) huomauttaa nykyisten työyhteisöjen ollessa vapaana fyysisestä tilasta, työtä tehdään ja viestintää tapahtuu paljon verkon välityksellä yli organisaatorajojen viestintäteknologian kehittyessä ja muuttaessa viestinnän täysin.

3.2 Viikko 2

Lähtiessäni toiselle viikolle asetan välitavoitteeksi henkilökohtaisesti nostaa edellisen viikon kontaktien sekä myyntien määrän. On hyvää tehdä pieniä ja selkeitä välitavoitteita, jotka motivoivat työntekijää eteenpäin arjen työssä (Poutala, 2016). Tarkoituksena olisi löytää hyvä

tasapaino ja tasaisesti kasvattaa eri mittareiden tuloksia ilman laadun ja asiakastyytyväisyyden kärsimistä. Alkuviikosta tulen keskustelemaan lyhyesti kanssani aloittaneiden uusien elämänturvaajien kanssa ja pohtimaan heidän kanssa meidän ensimmäisen yksilötyöviikon tuloksia, tunnelmia ja ajatuksia. Miten meidän työtavat mahdollisesti erosivat ja miten se näkyi tuloksissa. Olisiko siellä jotain, mitä voisimme toisiltamme oppia ja hyödyntää? Olen Juholinin (2009, 161) kanssa samaa mieltä kollegoiden tuen vaikutuksesta positiivisesti omaan ja toisten tunnetilaan. HR-päällikön kanssa tulemme heti maanantaina pitämään Teams-videopalaverin liittyen meidän kehitysprojektiin. Tavoitteena olisi saada alustavan suunnitelman ja asettaa myös rajat sille.

Maanantai 24.1.2022

Etukäteen tiesin maanantain olevan yleensä kiireinen päivä puhelimessa, joten tarkastin kiireellisyysperiaatteella keskeneräisiä tehtäviä ja siirsin osan niistä iltapäivälle katsottavaksi. Lähetin aamulla viestiä lomalta palanneelle esihenkilölleni, jossa ilmoitin tänään tulevasta HR-päällikön kanssa tapaamisesta.

Saimme esihenkilöltämme Elämänturvacenterin viikkokoosteen edellisestä viikosta sähköpostitse. Viestin sisältö oli mielestäni erittäin selkeästi jaoteltu. Viestissä annettiin valmistautumishojeita tuleviin onnistumiskeskusteluihin, muistuteltiin lomatoiveista, kerrottiin henkilöstömuutoksista sekä omalta osaltani eniten odottamani edellisen viikon tiimimme tulokset. Itse tuloksista olin positiivisesti yllättynyt ja olin jokseenkin tyytyväinen. Kolmella meille ilmoitetulla mittarilla olin parhaimmalla neljänneksellä.

Iltapäivällä palaverissa HR-päällikön kanssa sovimme yhteisestä kehitysprojektista työyhteisöviestinnän parissa. Koska suurin osa työyhteisöviestinnästäämme etätyöskentelyn aikana tapahtuu Teamsin välityksellä, päätimme rajata kehitysaiheemme Teamsin viestinnän ympärille. Tavoitteena olisi saada tilannekuvan LähiTapiola Savon työyhteisöviestinnän nykytilasta haasteineen ja sen pohjalta suunnitella uudistuksia kohti tulevaa (Juholin 2010, 87). Sovimme alustavasti tapaavamme loppuviikosta seuraavan kerran. Pohdimme etukäteen alustavia kysymyksiä henkilöstökyselyä varten ja mitä haluamme vastauksilla saavuttaa.

Tiistai 25.1.2022

Tulevana perjantaina meillä tulee olemaan koko tiimin ajankohtaisten asioiden palaveri. Aiheena muun muassa elämänturva ja vastuullisuus vakuutusyhtiössä. Tätä varten saimme jo heti aamusta sähköpostia HR-päälliköltämme. Viesti sisälsi lyhyen ennakotehtävän kyseistä palaveria varten. Tämä oli mielestäni hyvä ratkaisu, sillä henkilöstö voi valmistautua etukäteen ja pohtia mahdollisia kysymyksiä (Rytikangas 2008, 96). Minulla on kokemuksia myös sellaisista palavereista koulu- ja työelämässä, missä henkilöstö on tullut ilman selvää agendaa ja valmistautumista. Tästä johtuen palaverit eivät ole olleet tehokkaita.

Päivällä puhelinlinjojemme ollessa rauhallisia, päätin soittaa kahdelle minun kanssani aloittaneelle uudelle elämänturvaajalle ja keskustella edellisestä viikosta. Halusin kuulla, miten he olivat toimineet omien tulosten saavuttamiseksi ja mitä mahdollisia vinkkejä voisin heiltä saada ja antaa vuorostaan heille. Keskustelumme perusteella minulle valkeni jo ennestään olettamani asia. Vaikka henkilövakuutusten tietämys ja myynti on aina ollut minun vahvuuteni, niin osaamiseni on myös minun haasteeni. Minun täytyy oppia tiivistämään ja sitä kautta myös vähentää tiedontulvan asiakkaan suuntaan. Sanonta ”Less is more” pätee tässäkin.

Päivän päätteeksi sain positiivisen uutisen Teams-kanavassa. Toin viime viikon torstaina esille kyseisellä viestintäkanavalla asiakaskohtaamiseni eräässä vahinkotapauksessa. Huomioni ja kehitysideani oli viety eteenpäin ja otettu työn alle. Viestissä oleva kommentti kertoi todella hyvin yrityksemme kehittämishalukkuuden: ”Ilman palautetta, tuli se asiakkailta tai sisäisesti, emme pysty kehittymään”.

Keskiviikko 26.1.2022

Minulla oli jäänyt edelliseltä päivältä siirrettynä kuusi eri tapausta tälle päivälle. Ideana oli tämän päivän perustöiden lisäksi myös saada tuo keskeneräinen jono kokonaan tyhjäksi. Haasteeksi tuli päivällä pidettävä henkilövakuutusten koulutustilaisuus, joka vei hetken aikaa.

Henkilövakuuttaminen on aina ollut lähellä omaa sydäntäni ja toivoin saavani paljon koulutustilaisuudesta irti. Koulutustilaisuus oli erittäin hyödyllinen, mutta negatiivisena kokemuksena tilaisuuteen oli varattuna kolmekymmentä minuuttia ja meitä oli yli kolmekymmentä osallistujaa. Tilaisuuden alussa meidän pyydettiin rohkeasti avaamaan mikrofonit ja osallistumaan, mutta palaverin edetessä huomasin, että palaverin läpimenoa jouduttiin hieman nopeuttamaan. Asia harmitti minua, sillä kiireen tuntu valtasi samalla myös minua ja tämän vuoksi jätin kysymättä asioita.

Meillä jäi koulutuksen loputtua noin viisi minuuttia aikaa. Annoin palaverin lopussa palautetta muuten erittäin hyvästä sisällöstä, mutta myös rakentavaa palautetta aikataulullisesta haasteesta. Asiaa ymmärrettiin ja tuotiin myös aikataulullisen haasteen. Sain viestiä tilaisuuden vetäjältä tämän jälkeen, jossa hän kiitti paljon palautteesta ja kertoi ymmärtävänsä minua. Kyseinen asiantuntija on laajasti mukana viestinnässä ja tarjoutui olemaan minulle apuna meidän työyhteisöviestinnän projektin kehittämisessä.

Illtapäivällä huomasin jälleen kerran itsensä johtamisen pettäneen aikataulujen suhteen. Minulle oli päivän aikana kertynyt muutama asia tehtäväksi ja tämän vuoksi jouduin lähtemään puhelinlinjoilta hetkeksi pois. Tämä oli myynnillisestä näkökulmasta positiivinen ongelma, sillä asiat koskivat tehtäviä kaappoja.

Torstai 27.1.2022

Minulle muodostui hyvä mahdollisuus kahteen asiaan, joita en viikolla ehtinyt tehdä. Ensimmäisenä oli valmistautuminen huomiseen aamupalaverin, johon saimme maanantaina ennakkotehtävän. Toisena asiana pohdin syitä sille, miksi minulla yleensä työpäivän päätteeksi särkee päätä ja on hankalaa irtaantua työstä. Kyseisen asia johtuu puhtaasti omien aivojen ylikuormittamisesta. Tiedostan olevani henkilö, joka työn imussa saattaa menettää ajan tajun ollessaan keskittynyt tekemiseen. Olen aiemmin työelämässä onnistunut ratkaisemaan kyseisen ongelman esimerkiksi varaamalla omaan kalenteriin tauoille omat ajat. Tulen kokeilemaan saman menetelmän myös nykyisessä työssä.

Huomisen aamupäivän palaverin agendana tulee olemaan elämänturva ja vastuullisuus. Ennakkotehtävänä oli kysyä kahdelta ihmiseltä, jotka eivät ole LähiTapiolan henkilökuntaa, mitä elämänturva heille tarkoittaa ja millaisia asioita se tuo heille mieleen. Toisena tehtävänä oli pohtia oman näkemyksen elämänturvayhtiön vastuullisuudesta eri sidosryhmien näkökulmasta.

Perjantai 28.1.2022

Aamupalaverissa kävimme elämänturvacenterin yleisiä asioita, jonka jälkeen siirryimme purkamaan meille annetun ennakkotehtävän. Palaverin lopuksi saimme muistutuksen valmistautua tulevan viikon onnistumiskeskusteluihin esihenkilön kanssa. Asiasta oli hyvää muistutusta, sillä itse en ollut vielä ehtinyt asiaan paneutumaan. Laitoin tästä itselleni ensi viikon maanantaille oman 30 minuutin varauksen.

Ennen lounasta pidin sovitun Teams-palaverin HR-päällikön kanssa. Palaverissa suunniteltiin kysymyksiä henkilöstölle projektiamme varten. Rajasimme kysymysten määrän selkeästi muutamaa olennaiseen kysymykseen. Tavoitteena olisi saada mahdollisimman laajan vastausmäärän sekä laadukkaita vastauksia. Tämän vuoksi pidimme tärkeänä kertoa saatekirjeessä lyhyesti kolmesta asiasta; mitä kysely koskee, miksi toivomme paljon vastauksia ja eritoten, mitä arvoa se toisi vastaajille.

Iltpäivällä otin yhteyttä omaan esihenkilöön, sillä halusin keskustella hänen kanssa omasta tekemisestäni. Kuten aiemmin mainitsin, niin minun laaja vakuutustietämykseni on sekä hyödyllinen, mutta samalla myös haasteellinen, mikäli sitä ei pidä aisoissa. Olen tyytyväinen voidessani keskustella hänen kanssa mahdollisimman avoimesti. Juuri avoimuudella voimme ymmärtää paremmin toisiamme. Minulle oli tärkeä, että esihenkilöni kuunteli minua ja myös antoi tukensa. Kerroin hänelle itselleni aiheuttamista paineistani ja myös ratkaisuehdotukseni. Asiaa korjatakseni olen nyt mykistännyt kaikki Teams-keskustelupalstat, sillä koin velvollisuudekseni auttaa toisia heti haasteiden ja kysymysten ilmennettyä. Meitä kehoitetaan hyödyntämään omaa osaamista ja auttamaan toisiamme, mutta samalla asian ei pitäisi vaikuttaa oman työhön negatiivisesti, emmekä saa tuntea liiallisen vastuun tunnetta. On erittäin tärkeää oppia tasapainottamaan asioita. Mielestäni esihenkilöille ei anneta tarpeeksi usein positiivista

palautetta heidän työstä, joten ilmaisin hänelle suoraan kiitokseni ymmärtävyydestä ja tuesta.

Viikkoanalyysi

Lähtiessäni toiselle viikolle asetin yhdeksi tavoitteeksi edellisen viikon kontaktimäärien nostamisen. Tämä tavoite ei täyttynyt, sillä tämän viikon haasteeksi tuli oman työn johtamisen selkeys. Vaikka viikko lähti hyvin käyntiin, niin huomasin aikataulujen pettävän viikon alussa, jolloin työkuorma vain kasvoi ja siirtyi kohti loppuviikkoa. Moilanen ja Varis (2001, 14) toivatkin hyvin esille ihmisten negatiivisen henkisen ja fyysisen reagoinnin silloin, kun he eivät pystyneet saavuttamaan itselleen tärkeäksi asetettuja tavoitteita. Miten enemmän niitä jäi saavuttamatta, sitä enemmän hyvinvointi heikkenee. Koin painetta pyrkiessäni samaan aikaan hoitamaan uusia töistäni, keskeneräisiä asioita, auttaa muita ihmisiä Teams-kanavissa ilmenneiden kysymysten kanssa sekä myös katsoin samaan aikaan meidän tulevan työvirran jonoja. Moilanen ja Varis (2001, 10) kertovatkin, että todellisten tavoitteiden asettaminen kannattaa tehdä vasta, kun ymmärrämme oman työajan ongelmien taustat ja pohdimme millä tavalla asian voi ratkaista. Muutos vaatii toimintatapojen ja menetelmien syvää tarkastelua. Keskustelin esihenkilöni kanssa ja hänen neuvoilla pyrin muuttamaan omaa toimintatapaa, jotta voisin toimia tehokkaasti, mutta samalla laadukkaasti.

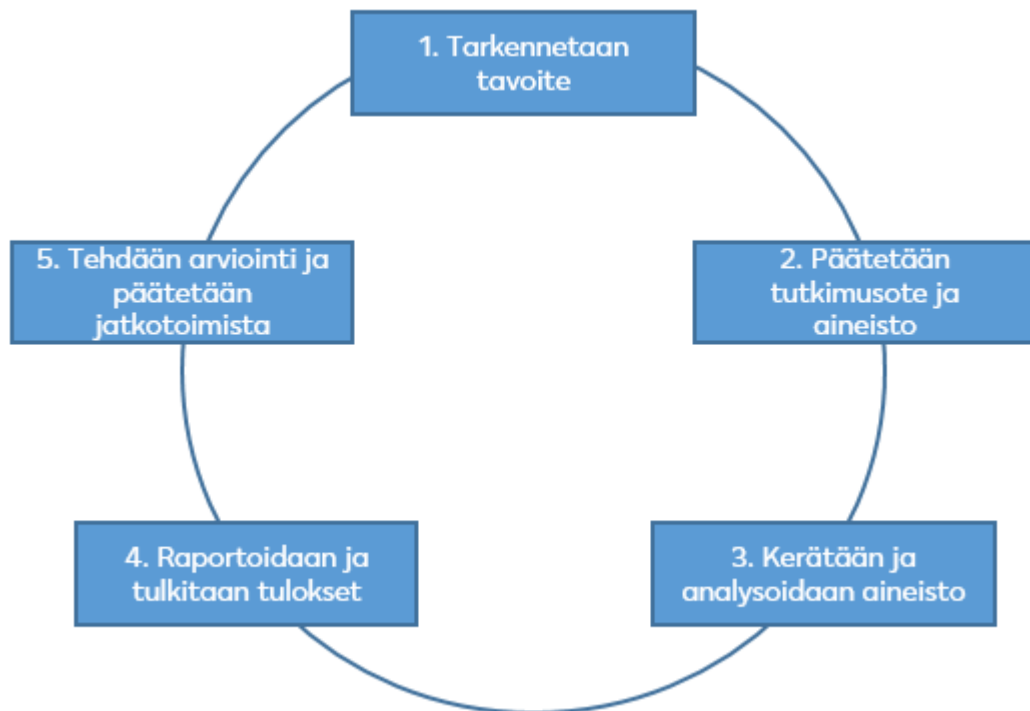
Mika Poutala (2016), joka on elämässään kohdannut huippu-urheilussa pettymyksiä, antoi mielestäni hyvät kolme neuvoa vastaavien pettymysten läpikäymiseen; 1) Myönnä tehneensä virheen. 2) Ymmärrä elämän jatkuvan tämänkin jälkeen ja uusia mahdollisuuksia tulee. 3) Nosta leuka pystyyn ja jatka matkaa, älä jää surkuttelemaan. Myös Torppa (2013, luku 3) mainitsee ihmisten tekevän virheitä, mutta suurimman virheen ihminen tekisi jäädessään hautomaan asiaa pitkäksi aikaa. Haudottaessa niitä liikaa saattaa pahimmassa tapauksessa käydä samoin kuin ihohaavoille, jotka tulehtuvat ja kipeytyvät. Virheistä täytyy ottaa oppia ja samalla mennä eteenpäin. Jos aikataulut pettävät, silloin siis täytyy keskittyä syyn selvittämiseen ja asian ratkaisemiseen.

Loppuviikosta huomasin aiemman päätökseni harjoitella mahdollisimman paljon käytössämme olevia ohjelmia ja tutkia omatoimisesti käyttöohjeita edistävän minun oppimistani. Huomasin myös muutoksen omassa itseluottamuksessani asiakaskohtaamisissa, sillä minun ei tarvinnut ensin ottaa tietoja ylös ja soittaa asiakkaalle myöhemmin takaisin. Tavoitteiden toteutuessa henkilö kokee hyvänolon tunteen, sen vaikuttaessa positiivisesti hänen arkeen ja luo pohjan hyvinvoinnille (Moilanen & Varis 2001, 13).

Viikon toinen tärkeimmistä oivalluksista oli oman työn jaksottaminen ja myös mikrotaukojen pitäminen, jolla on vaikutusta omaan hyvinvointiin ja jaksamiseen. Tämä kulminoitui minulle katsottuani saldotilannettani, joka näytti yli kymmenen tunnin plussaa. Toinen tärkeä oivallus

oli oman toimintatavan muuttaminen liiallisten töiden haalimisessa muilta oman suoriutumisen kustannuksella. Molemmat asiat johtuivat oman ajankäytön huonosta suunnittelusta ja huonosta priorisoinnista. Salmimies ja Ruutu (2014, luku 4.9) neuvovatkin ensin tutkimaan omaa ajankäyttöä tarkasti, vasta tämän jälkeen pyrkiä hallitsemaan ja johtamaan sekä aikaa että itseään.

Juholinin (2010, 70) mukaan tutkimuksen olisi hyvä tehdä läpinäkyvänä ja osallistuttavana. Minun ja HR-päällikön mielestä on tärkeää kertoa henkilöstölle tulevan kyselyn taustasta ja sen merkityksestä koko työyhteisölle. Tämän vuoksi päätimme kyselyn lisäksi painostaa myös hyvän saatetekstin kirjoittamiseen. Kuviossa 7 on Juholinin viisi tutkimusprosessin vaihetta, joita tulen noudattamaan tulevassa kyselyssäni.



Kuvio 7: Tutkimusprosessin vaiheet (Juholin 2010, 72)

3.3 Viikko 3

Edellisellä viikolla pysähdyn pohtimaan omaa jaksamistani uudessa työssä. Pohdin myös oman työn rytmittämisen ja miten unohdin pitää taukoja ollessani työn imussa. Palautumisella on iso rooli myös työssä jaksamisessa. Vaikka toisten auttaminen on palkitsevaa, niin se on myös kuluttavaa. Valitettavasti saatamme unohtaa irrottautua hetkeksi tauolle työn imussa ja olemme jatkuvasti saatavilla kollegoille. (Hakanen 2011, 98-99.) Lähtiessäni kolmannelle itsenäiselle viikolle otan tavoitteeksi oman työn tauottamisen ja hyvinvointiin panostaminen.

Koko viikko on osaltani sähköisten töiden tekemistä, mikä helpottaa aikatauluttamista. Pyrkimyksenä on tehdä enintään kahdeksan tunnin työpäivän ja pitää lounastauon lisäksi meille kuuluvan lakisääteisen tauon joka päivä. Tämän pienen tauon pitämisen olen unohtanut tai muuten vaan jättänyt tekemättä.

Maanantai 31.1.2022

Viikonlopun aikana esihenkilöni oli siirtänyt meidän tiistain onnistumiskeskustelun viikolla eteenpäin. Minulla oli varattuna aamupäivälle kalenterissa palaveriin valmistautuminen, jonka siirsin seuraavalle viikolle.

Päivän aikana eteeni tuli haasteellinen tilanne, jonka johdosta keskustelin asiasta ensin kahden eri kollegan kanssa. Keskusteluiden yhteydessä huomasin molemmilla olevan hieman eri näkemys siitä, miten asiani pitäisi ratkaista. Molempien kanssa juteltuani huomasin, ettei tehtävänjaoista oltu varsinaisesti puhuttu, kun Savoan perustettiin uusi tiimi vuoden vaihteessa. Tulen asiasta keskustelemaan myöhemmin esihenkilöni kanssa, jotta varmistaisin oikean toimintatavan.

Illtapäivällä minulle tuli toinen tapaus, jonka kanssa minua neuvottiin keskustelemaan meidän liiketoimintajohtajamme kanssa. Keskustelumme aikana esitin hänelle näkemykseni ja hän puolsi esittämäni ratkaisua. Ymmärtämällä asiakaskokonaisuuden palveluneuvojamme saivat enemmän valtaa päättää itsenäisesti tapauksen hoitamisessa. Tämä nopeuttaisi toimintaprosessin ja vähentäisi useamman henkilön työajan käyttöä. Keskustelun päätteeksi minua myös haastettiin pohtimaan toimintamallin, jonka voisimme kirjoittaa selkeästi palveluneuvojia varten vastaavanlaiseen tilanteeseen. Tämä oli mielestäni hienoa luottamusta johtohenkilöltä antaessa mahdollisuuden henkilöstölle ottaa enemmän vastuuta omasta työstä.

Tiistai 1.2.2022

Aamulla käytin hieman aikaa meille uusille työntekijöille lähetettyyn perehdytyksen palautekyselyyn. Tämä oli ensimmäinen kerta, kun saan työnantajalta palautekyselyn työn alkamisesta. Erityistä tässä oli mielestäni se, ettei se pelkästään koskenut vain ensimmäisen kuukauden perehdytystä vaan myös toisen kuukauden tämän jälkeen. Näin pystyin vastaamaan kyselyyn myös laajemmalla näkökulmalla, kuten miten perehdytyksen jälkeen pystyin hyödyntämään opittuja asioita ja oliko koulutus siten onnistunut.

Kuviossa 8 näkyvä kysymys minun tuntemuksestani kuulua työyhteisöön, oli haastava kysymys vastattavaksi. Istun useamman sadan kilometrin päässä muista. Vaikka olemme osan tiimin jäsenten kanssa enemmän tai vähemmän toistemme kanssa Teamsin välityksellä yhteydessä, niin toistaiseksi en vielä koe täysin kuuluvani joukkoon. Vaikka olen sosiaalinen henkilö ja py-

rin myös tutustumaan muihin kollegoihin, on todella vaikeaa saada samanlaista yhteen kuulumisen tunnetta kokonaan etätyössä. Niiden harvojen kontaktien aikana Teamsin kautta soittaessa keskusteluista puuttuu kaikki nonverbaalisen viestinnän osat kuten eleet, ilmeet ja liikkeet. Olen pitänyt ja tulen jatkossakin pitämään oman kamerani päällä. Toivon sen rohkaisevani muitakin. Olisi hienoa nähdä ihmisiä enemmän, keiden kanssa olen päivittäin tekemisissä.



Kuvio 8: Perehdytyksen palautekysely (LähiTapiola)

Toinen asia mitä huomasin, oli kyselyn rakenne. Alusta lähtien pääsin vastaamaan niihin ja vasta lopussa eteeni tuli yhteystietojen ruutu, jossa kysyttiin pakollisena esimerkiksi vastaajan nimen. Tässä kohtaan tuli mieleen, kuinka moni henkilö mahdollisesti tämän jälkeen palasi muokkaamaan vastauksia tietäen, että niitä voidaan liittää henkilöihin. Kuten monet työpaikkakyselyt, niin monet jättävät vastaamatta tai vastaukset ovat vain positiivisia, sillä kukaan ei halua niiden perusteella joutua silmätikuksi.

Keskiviikko 2.2.2022

Kyseinen päivä tuntui todella tuskaiselta. Viikon alussa ajattelin sähköisten jonojen purkamisella pystyvän rytmittämään päiväni helpommin ja myös päivien olevan mahdollisesti rennompia. Päivä eteni mielessäni hitaasti ja tuntui, että jokainen eteeni tullut tapaus vei kohtuuttomasti aikaa selvittelyineen. Saman kaavan toistuessa pitkin päivää, huomasin etten olisi pääsemässä niin korkeisiin kontaktilukuihin mitä aamulla vielä ajattelin. Tämä johti jonkinasteisen turhautuneisuuden tunteeseen ja tuntui, että monet asiat alkoivat ärsyttää minua, vaikka en sitä ulospäin näyttänyt.

Onneksi sähköisten töiden työvuoro mahdollistaa taukojen paremman rytmittämisen, joten hain taas tyttäreni koulusta kävellen. Tämä pieni tauko, raitis ilma ja maailmaa seitsemän vuotiaan innolla näkevän tyttären kanssa keskustelu hänen koulupäivästä piristi huomattavasti minua.

Torstai 3.2.2022

Myöhään eilen illalla lähetin työpaikalle viestiä lapsemme sairastuneen, joten en ollut ihan varma miten tuottelias päivä tulisi olemaan. Tämän vuoksi minulla oli päivän aikana satunnaistesti pieni työkaveri vieressä. Minusta oli hienoa saada työnantajalta viestiä, jossa asiaa ymmärrettiin ja sain tehdä töitä oman tahdin mukaan.

Päivällä tuli tilanne, jossa tiimimme rajojen ulkopuolinen henkilö pyysi minulta apua ja neuvoa vakuutusturvien vertailusta, sillä hän tiesi minun taustani myös toisista vakuutusyhtiöistä. Kyseinen asia liittyi LähiTapiolan uusiin tuotteisiin, joiden vastaavista minulla oli laaja taustakokemus ja osaaminen. Koska asia lähti kasvamaan ja viemään aikaani omista töistäni, koin parhaaksi olla yhteyksissä yhteen meidän kouluttajistamme.

Perjantai 4.2.2022

Aamupäivä kului kolmessa eri Teams-tapaamisessa. Aamupäivällä pidimme LähiTapiola Savon työyhteisön voimin Savo-liven, jossa tunnin aikana kävimme läpi vuoden 2021 tulokatsauksen sekä alkaneen vuoden 2022 LähiTapiola Savon strategian painopisteet ja tavoitteet eri osalualueilla. Oli hienoa nähdä ison määrän eri osastojenkin kollegoita, vaikka kameroiden aktiivisuus oli noin 10 % tasolla. Palaverin vetäjät mielestäni hienosti yrittivät sekä alussa että lopussa rohkaista henkilöitä laittamaan kameroita päälle. Tunnin kestänyt katsaus eteni todella suoraviivaisesti, sillä asioita oli paljon ja tämän vuoksi palaverin alussa myös pyydettiin laittamaan kysymykset ja kommentit palaverin keskustelupalstalle tai säästämään ne palaverin loppuun.

Edellisenä päivänä lähetin alueemme markkinointipäällikölle ja liiketoimintajohtajalle kalenterikutsun lyhyeen tapaamiseen työyhteisöviestinnän tiimoilta perjantaiaamulle. Keskustelin molempien henkilöiden kanssa suhteellisen vapaamuotoisesti pienen alustuksen kera ja lopuksi esitin heille kysymyksiä. En lähettänyt etukäteen kysymyksiä, sillä en halunnut antaa kummallekaan mahdollisuutta pohtia liikaa etukäteen vaan halusin yllättää heitä, jolloin vastauksia tulisi enemmän.

Viikkoanalyysi

Lähtiessäni kolmannelle viikolle asetin itselleni tavoitteeksi omaan hyvinvoinnin panostamiseen. Tämä tarkoitti työpäivien pitämisen maksimissaan kahdeksassa tunnissa sekä taukojen tuomisen työpäiviin ja niiden rytmittämisen. Olisi erittäin tärkeää jaksottaa omat työpäivät ja pitää taukoja, sillä muuten meidän ajattelu kärsii. Istuminen pitkiä aikoja työpisteellä heikentää meidän verenkierron ja jumittaa muun muassa niska- ja hartianseudun. Pienikin päivittäinen tauko ja liikkuminen saa veren ja energiat taas liikkeelle. (Rytikangas 2008, 148.)

Tällä viikolla onnistuin kyseisessä tavoitteessa, sillä yksikään työpäivä en kestänyt yli sopimani. Tämän avulla sain vastapainona nauttia perheeni seurasta sekä nautin päästessäni, kesken päivän hengittämään raitista ilmaa hakiessani tyttärenti koulusta.

Viikon puolessa välissä valitettavasti arjen haasteet tarttuivat työpäiviin, sillä molemmat tyttäremme joutuivat jäämään loppuviikoksi kotia toisen sairastettua. Osittain huonosti nukutut yö ja arjen sekoittuminen työpäivälle vaikuttivat yleiseen jaksamiseen. Viikon loppupuolella asia vaivasi minua niin paljon, että kerroin kollegoilleni kokeneeni epäonnistumisen tunteen. Vaikka työnantajan suunnasta meille on sanottu meidän olevan vasta alussa oppimassa, en pidä itseäni aloittelijana. Tämän vuoksi asetan itselleni mahdollisesti jopa kovemmat tavoitteet, mitä työnantaja asetti minulle aluksi. En näe, että minut palkattiin niin sanotusti uutena, vaan osaamiseni vuoksi tuomaan lisäarvoa jo alusta alkaen. Minun pitäisi oppia antamaan armoa itselleni, mutta en tiedä pystynkö vielä. Neff (2016, 60), Grandell (2015, 13) ja Rytikangas (2008, 151) puhuvat siitä, miten olemme armottomia itsellemme ja vaadimme enemmän itseltämme kuin muilta. Itsemyötätunto on tärkeä taito ihmisille. Monesti jonkun toisen tehdessään virheen suhtaudumme ymmärtäväisesti häneen, olemme empaattisia ja osoitamme ymmärrystä sanomalla: ”Ei se mitään, jokainen kyllä tekee välillä virheitä”. Samaa aikaan vastaavan asian tapahduttua meille koemme ärsytystä ja pettymystä äänensävyinä ollessa tiukempi: ”Miten ihmeessä onnistuin mokaamaan tämän?”. Miksi olemme itsellemme niin ankaria, kun vastaavassa tilanteessa olemme empaattisia toisille? Itsemyötätunto tarkoittaa juuri sitä samaa suhtautumista itseemme kuin muihin (Grandell 2015, 13) ja omien heikkouksien sekä epäonnistumisien hyväksymistä (Neff 2016, 60). Huonommassa tapauksessa muut kuvittelevat meidän olevan myös heitä kohtaan erittäin armottomia, jos olemme sitä myös itseämme kohtaan (Rytikangas 2008, 151).

Ihmisen työmotivaatio elää hänen päivien mukaan laidasta laitaan sisältäen niin onnistuneita kuin epäonnistuneitakin päiviä (Järvinen 2020, 116). Ennen sähköisten töiden viikkoa kuvittelin pystyväni viemään läpi koko työviikon hyvällä tempolla asiakaskontaktien ollessa korkealla. Viikon aikana huomasin, ettei välttämättä kannata suunnitella kaiken menevän juuri sillä tavalla, miten kuvittelee. Mitä pidemmälle viikko eteni, sitä enemmän minua alkoi turhauttaa omat tilastot. Koko viikon ajan tuntui, että vaikka tein paljon, niin silti en saanut paljoa aikaiseksi.

Pohdin jälkikäteen syitä ja ymmärsin saman asian vaivanneen minua alusta lähtien. Samalla, kun minun laaja osaamiseni on hyvä asia, niin samalla se on myös haaste; miten saan tiivistettyä asiat? Meidän tarkoituksena on ensin hoitaa asiakaskohtaamisessa asiakkaan esittämä asia ja tämän jälkeen pyrkiä proaktiivisen asiakaspalvelun kautta kehittämään asiakaskokonaisuutta. Haasteena minulla on edelleen päästä vanhoista tavoista pois ja oppia tiivistämään tietämäni asiat. Tällä tavalla pystyn lisäämään kontaktien määrän ja palvelemaan enemmän asiakkaita asiantuntevasti.

Alkuviikkojen aikana olen huomannut yhden isoimmista työpäivien aikasyöpöistä kohdallani olevan liian pitkät puhelut asiakkaiden kanssa. Riskinä asiakaskohtaamisissa Rytikankaan (2008, 84) mukaan ovat ne ylimääräiset ”jaaritteluhetket”, jolloin käyttämällä esimerkiksi kymmenenkin minuuttia ylimääräistä useammassa puhelussa on kaikki se aika muilta pois. Tämä asia oli minulla jo tiedossa ja pyrin jatkuvasti kehittämään omaa toimintaa, pyrkiessäni keskittymään vain olennaiseen. Pienen reflektoinnin jälkeen ymmärsin minulla olevan eräs toinenkin aikasyöpö työssäni, eli sisäisten Teams-puheluiden kesto kollegoiden kanssa. Kävin katsomassa minun Teamsin puheluhistorian aikajanelta puheluiden määrän ja eritoten puheluiden keston ajalta 24.1.-4.2.2022. Minulla oli useita puheluita, joiden kesto saattoi olla jopa yli 10 minuuttia. Rytikankaan (2008, 84) huomion aikasyöpöstä tunnistaa myös näissäkin keskusteluissa ja ”jaarittelemalla” useita minutteja eri kollegan kanssa vie useamman työntekijän työaika. Kyseinen asia on mielenkiintoinen ja samalla ei niin mustavalkoinen. Suurimmaksi osaksi näissä keskusteluissa olemme auttaneet toisiamme työasioiden hoidossa. Samalla olemme myös keskustelleet yleisistä asioista sekä myös hieman tutustuneet toisiimme. Koska tällä hetkellä työskentelemme suurimmaksi osaksi etänä ja osa meistä on eri puolella Suomea, niin emme pysty jakamaan samalla tavalla yhteisiä kahvi-, lounas- ja muita taukohetkiä kuten aiemmin. Työyhteisöviestinnän yksi tehtävistä on yhteisöllisyyden rakentaminen ja työyhteisön ylläpitäminen sekä vahvistaminen. Mielestäni Juholin (2009, 47) kuvaa hyvin työyhteisössä tapahtuvaa yhteenkuuluvuuden tunnetta ja sen vahvistamisen tunnetta. Monien viettäessä ison osan ajasta työssä, kollegoista tuleekin niin sanotusti se toinen perhe, jonka kanssa vietämme aikaa. Yhteisyyden tunne syntyy niistä yhteisistä asioista, joita jaamme ja niihin tutustuu parhaiten vuorovaikuttamalla. Koen itse erittäin tärkeänä meillä olevan arjessa hetkiä, jolloin voimme työn teon yhteydessä pysähtyä hetkeksi ja vaihtaa muutaman sanan. Tällä tavalla saamme ylläpidettyä sosiaalisia taitojamme työyhteisön sisällä, mutta täytyy olla tarkkana, etteivät nämä hetket aiheuta omalle työlle ja työnantajalle haasteita puhelinsaatuuden tarjoamiseksi asiakkaille.

3.4 Viikko 4

Lähtiessäni jälleen kerran kohti uutta viikkoa pohdin edellisten viikkojen haasteita, niiden syitä sekä pyrkinyt etsimään keinoja kehittää omaa toimintaani. Koska onnistuin suurimmaksi osaksi pienillä muutoksilla parantamaan omaa työhyvinvointia, päätin tulevalla viikolla keskittyä tällä hetkellä isoimpaan haasteeseen, eli tiivistämiseen. Kuten viime viikon lopussa myös huomasin, niin yksi aikasyöpö on pitkät Teams-keskustelut. Tulevalla viikolla pyrin pitämään Teams keskustelut lyhyempänä, jotta voin siirtää hukka-ajan itse työntekoon ja nostamaan sitä kautta taas tehoja. Viikon toisena agendana on haastatella muutama esihenkilö ja asiantuntija sekä LähiTapiola Savon toimitusjohtajan tavoitteena hyödyntää heidän näkemyksiä viestinnän tilasta tulevassa kyselyssä.

Maanantai 7.2.2022

Olin asennoitunut aamupäivällä valmistautumaan tulevaan onnistumiskeskusteluun esihenkilön kanssa, joka pidettäisiin tämän viikon loppupuolella. Kysyin heti aamulla resurssihallinnasta vastaavalta henkilöltä, millä tavalla Elämänturvacentterissa on aiemmin ollut tapana valmistautua keskusteluihin. Kuulemma asiasta ei varsinaisesti ole aiemmin kukaan kysynyt. Henkilöt ovat yleensä valmistautuneet keskusteluihin joko sähköisten töiden viikolla, joita saattaa olla kerran kuukaudessa tai sitten puhelinpäivinä hajauttamalla valmistautumisen pitkän päivää. Tiimimme vastaa Savon yksityisasiakkaiden puhelinlinjasta ja osa myös ottavat asiakkaita vastaan toimistolla. Tämä tietenkin asettaa aikataulullisia ja saatavuus haasteita.

Lounaan jälkeen minulla oli sovittuna keskustelu- ja haastattelutuokio meidän Savon toimitusjohtajan kanssa. Olen keskustellut hänen kanssa muutaman kerran aiemmin ja on positiivista huomata, miten rennosti hän ottaa työntekijöitä vastaan. Nauhoitin meidän Teams-haastattelun, sillä halusin keskittyä rauhassa meidän keskusteluun ja myöhemmin poimia tarpeellisia tietoja minun kyselyä varten.

Tiistai 8.2.2022

Lähtiessäni päivällä lounaalle tein virheen jättää koneen lukitsematta ja äänet päälle. Koska työskentelen etänä, keittiöni on vain muutaman metrin päästä työhuoneestani. Lounaan aikana kuulin, että minulle yritettiin soittaa Teams-puhelun sekä laitettiin viestejä. Huomasin kahden kollegan tarvitsevan minulta apuani englanninkielisten asiakkaiden kanssa. Tein valinnan tulla ruokalautasen kanssa työpisteelle syömään ja auttamaan toisia. Jälkeenpäin ajattelin, että vaikka autan mielelläni kollegoitani, niin miksi en vaan pidä taukoa poissa työpisteeltäni? Meillä on iso tiimi ja useita englanninkielen osaajia, joten minun ainainen saatavuus ei ole välttämätöntä.

Keskiviikko 9.2.2022

Heti aamusta ennen puhelinlinjojen avaamista ja asiakkaiden kohtaamista katsoin minulla olevan vieläkin 18 lukematonta sähköpostia. Koin todella ärsyyntyneisyyden tunnetta, sillä minusta tuntui, etten ole pystynyt järjestämään itselleni aikaa niiden lukemiseen. Kyseinen asia ilmeni myös edellisellä viikolla liiketoimintajohtajan kanssa käydyssä keskustelussa. Hänen yhtenä huolenaiheena oli työntekijöiden mahdollinen ajanpuute lukea kaiken sen tiedottamisen, joka meille tulee. Vaikka meille sanotaan, että pitäisi ottaa aikaa myös näihin asioihin, niin silti koen sen haastavaksi, koska meiltä odotetaan saatavuuden ylläpitämistä asiakasvirrassa.

Iltapäivästä haastattelin Savon ajoneuvokorvaustiimin esihenkilön. Keskustelimme hänen näkemyksistä ja kokemuksista viimeisen kahden vuoden ajalta työyhteisöviestinnästä ja yhteisöllisyydestä. Haastattelun lopuksi keskustelimme Teamsin eri mahdollisuuksista osallistuttua

ja aktivoida työntekijöitä palavereiden aikana, ilman että työntekijät kokisivat asian epämieluisana. Esihenkilö tykkäsi ehdotuksestani ja sanoi toteuttavansa menetelmän seuraavassa viikkopalaverissa. Sovimme hänen ilmoittavan minulle jälkikäteen, miten työntekijät ottivat asian vastaan, miten itse palaveri sujui ja mitä mieltä esihenkilö työntekijöineen olivat palaverin jälkeen.

Torstai 10.2.2022

Ennen lounasta haastattelin oman esihenkilöni Teamsin välityksellä minun tulevan työyhteisöviestinnän projektin osalta. Keskustelimme myös työhyvinvoinnista ja yhteisöllisyydestä. Viimeisenä kävimme kevyesti läpi myös minun osaltani tammikuun tuloksia. Vaikka tulokseni ylittivät meille ensimmäiselle kuukaudelle asetetut tavoitteet, en voinut täysin olla tyytyväinen tietäen pystyväni parempaan. Keskustelumme aikana kerroin aiemman pettymykseni itseeni johtuvan siitä, että asetin itselleni liian suuret tavoitteet liian aikaisin. Kerroin myös omista huomioistani Teamsin keskusteluista kollegoiden kanssa ja mahdollisista aikasyöpöistä. Kerroin miksi on tärkeää ylläpitää vuorovaikutuksen, mutta samalla se ei saa viedä liikaa työaikaa yksilöltä ja kollegoilta.

Esihenkilöni otti myös hyvin palautteeni vastaan onnistumiskeskusteluun valmistautumisesta. Kerroin haasteesta löytää ajan, jolloin voisin ottaa omaa aikaa keskittyäkseen täyttämään lomaketta. Hän pahoitteli, ettei ollut viestinyt meille uusille työntekijöille niin selvästi meidän voivan ottaa oman ajan työpäivän aikana ja tämän olevan myös yleisenä käytäntönä.

Perjantai 11.2.2022

Aamupäivällä meillä oli palaveri, jossa kävimme läpi tiimimme ajankohtaisia asioita. Katsoimme muun muassa tiimin viime vuoden myynnillisiä tuloksia sekä puhuimme monikanavaisuudesta meidän työssämme ja millaisia tapauksia voimme hoitaa myös toimistolla. Henkilökohtaisesti tuli todella hyvä tunne, sillä suurin osa tiimistämme laittoi myös esihenkilön aiemmin suosittelemana kamerat päälle. Oli hienoa nähdä ison joukon kollegoita ja myös saada niille ja äänelle kasvot. Toivottavasti sama käytäntö jatkuisi myös myöhemminkin, sillä tämä sai minut todella hyvälle tuulelle.

Ilmapäivällä lähetin sähköpostia LähiTapiola Savon toimitusjohtajalle ja HR-päällikölle, jossa kerroin palveluyhtiön lähettäneen elämänturvaajille herkkutuotepaketin tulevan ystävänpäivän kunniaksi. Olemme aiemmin palaverissa puhuneet yhteisöllisyydestä ja työntekijöiden palkitsemisesta LähiTapiola Savon hyvistä tuloksista esimerkiksi kakkukahvien muodossa. Viestissä ehdotin mahdollisuudesta järjestää jotain vastaavaa myös meidänkin alueyhtiön työntekijöille, sillä monet asuvat eri paikkakunnalla ja etäisyyksien lisäksi myös pandemia aiheuttaa eräänlaisia haasteita saada ihmiset yhteen. Korostin Savon paikallisen yrityksen tai yrittäjän suosimista ja samalla mahdollisuudesta saada Savon tarjontaa muualla asuville. Olin erittäin

iloinen saadessani samana päivänä viestiä toimitusjohtajaltamme, jossa hän kertoi ottaneensa asian hoitoon heti HR-päällikkömme kanssa.

Iltapäivällä huomasin myös yrityksemme Yammer-kanavassa, joka on Microsoftin omistama yhteisöjen sisäisen viestinnän ja vuorovaikutuksen alusta (Roine 2014), toisen alueyhtiön työntekijän kysyneen erään vakuutustuotteen hyvityksistä ja sen laskemisesta. Ilmoitin hänelle parhaillaan rakentavani Excel-taulukon kaavoineen juuri kyseisiä asioita varten helpottamaan henkilöstön myyntitapahtumia.

Viikkoanalyysi

Aikatauluttaminen, taito sanoa ”ei”, oman työn johtaminen. Kaikki nämä kolme asiaa ovat erittäin tärkeitä pitämään tasapainon ja langat omissa käsissä arjessa. Menneellä viikolla yritin keskittyä parantamaan oman työn aikatauluttamista, mutta harmikseni osittain epäonnistuin. Etätyöskentelyssä on hankalaa asettaa rajoja työ- ja vapaa-ajan osalta myös työpäivän aikana, jos puhutaan esimerkiksi tauoista. Tällä(kin) viikolla huomasin viettäväni osan tauoista työpisteellä tai muualla asunnossa työkuulokkeet päässä. Kun kuulin viestin äänen, koin pakottavan tarpeen käydä katsomassa mitä se koski ja tämän vuoksi osa tauoista pyörii työn ympärillä. Koen hankalaksi olla vastaamatta kollegoiden Teamsissa esitettyihin kysymyksiin minulle suoraan tai sitten yleisissä ryhmissä. Samat etätyön haasteet tulivat ilmi myös Kuisman ja Saurin (2021, 33-35) tekstissä, viitaten Työterveyslaitoksen ja Suomen ympäristökeskuksen aiemmin laadittuun listaukseen vaikeuteen irrottautua työstä.

Torppa (2013, luku 3) kertoo mielestäni hyvin vertauskuvassa meidän olevan se tärkein työkalu ja miten siitä pitää huolehtia paremmin kuin mistään muusta työvälineestä, ennen kuin on liian myöhäistä. Monet kertovatkin hyvän palautumisen vaativan esimerkiksi hyviä yöunia ja liikuntaa, mutta mielestäni yksi tärkeä näkökulma on myös työpäivän aikana tapahtuva palautuminen. Torpan (2013, luku 3) mukaan palautuminen koostuu henkisestä ja fyysisestä, eli mielen ja kehon konkreettisesta prosessista, jossa myös lounas- ja kahvitauot ovat tärkeitä palauttajia. Etätöissä olisikin hyvää tauon aikana laittaa Teamsissa poissa-tilan, jättää kuulokkeet työpöydälle, lukita näytön, laittaa oven kiinni poistuessaan pitämään tauon ja keskittyä palautumiseen.

Työelämässä pitkään perinteisenä palkitsemisena on toiminut rahallinen korvaus tehdystä työstä, mutta monet yritykset ovat alkaneet palkitsemaan ja antaa kiitoksen myös muilla tavoilla. Jo aikana ennen koronaa, LähiTapiola on ajoittain toimittanut työntekijöille esimerkiksi ystävänpäivän kunniaksi pienen herkkulähetyksen postissa kotiin. Muistan kuinka vaihdoni, LähiTapiola työntekijä hänkin, sai tällä viikolla postissa työnantajaltamme suklaisen lähetyksen tulevan ystävänpäivän kunniaksi. Oli ihanaa nähdä hänen kasvoilla hymyn työnantajan muistaessa pienellä asialla myös hänet. Vastaavat pienet lahjat ovat joustavampi tapa muistaa työntekijöitä ja ovat myös nopeampia kuin esimerkiksi tulospalkkiot. Tämä voisi olla

myös hauska tapa korkata ne suklaat tiimin yhteisen etäpalaverin aikana. Vaihtoehtoja kannattaakin pohtia laaja-alaisesti, miten ne pystyvät tukemaan työyhteisöä, eikä aina vain yksilösuorituksen onnistumisen kautta. (Hakonen 2010; Sullström 2021.) Kuten viestinnän onnistumisessakin, myös tässäkin täytyy pohtia palkitsemisvaihtoehdon seurauksia. Onko ratkaisu positiivinen vai muodostaako se mustan pilven, kuten valitettavasti HUS:n sairaanhoitajien kiihtokorttien kanssa kävi. Tarkoitus oli hyvä, mutta tapa ja seuraus olivat negatiivisia. (Sullström 2021).

3.5 Viikko 5

Tulevan viikon kahtena ensimmäisenä päivänä minulla ja kanssani aloittaneilla uusilla elämänturvaajilla tulee olemaan korvaustoimintojen koulutus. Omaan useamman vuoden laaja-alaisen osaamisen kyseisestä korvauslajista ja tämän vuoksi odotan innolla pääseväni hyödyntämään laajemmin omaa osaamistani. Loppuviikosta tulen myös täyttämään perehdytyksen palautekyselyn ja strategiakyselyn.

Maanantai 14.2.2022

Korvauslajin ensimmäinen koulutuspäivä vihdoinkin koitti ja aiheena oli ajoneuvojen vapaaehtoiset vakuutukset ja niiden korvattavuudet. Itse koulutus oli hyvin valmistettu meitä varten ja vaikka en olisi aiemmin omannut kyseisen korvauslajin kokemusta, niin läpivienti oli erittäin selkeä ja ymmärrettävä. Koulutukseen osallistuvilta kysyttiin aikaisemmin sähköpostitse, mitä asioita haluaisimme käydä läpi ja mihin voisi koulutuksessa keskittyä. Ainoaksi negatiiviseksi asiaksi koin käydä teorian ja tiedot läpi koko työpäivän. Minun oli erittäin vaikeaa ylläpitää hyvää keskittymistä läpi päivän, sillä varsinaista vuorovaikuttavaa keskustelua emme pitäneet ryhmässä päivän aikana kuin joitakin kertoja. Jäimme kouluttajan kanssa päivän päätteeksi kahdestaan keskustelemaan pitkän koulutuspäivän haasteista ja eri tavoista osallistuttaa sekä aktivoita osallistujia koulutuksissa.

Tiistai 15.2.2022

Koulutuspäivän toisena päivänä aiheena oli lakisääteinen liikennevakuutus. Olin todella väsynyt nukuttuani edellisen yön huonosti, mutta koska korvauslaji oli todella mielenkiintoinen ja osallistujien sekä kouluttajan aktiivisuus oli isompi, huomasin pystyväni keskittymään paljon paremmin edelliseen päivään nähden.

Koulutuksessa huomasin osan korvauspalvelussa käytettävistä lyhenteistä olevan tuntemattomia muille osallistujille. Tämän vuoksi kysyin vetäjältä, voisimmeko käydä yleisempiä lyhenteitä läpi. Kysyin myös mahdollisuudesta harkita lyhenteiden jättämistä pois ja käyttää tekstissä aina kokonaisia sanoja. Asia koskettaa eritoten sisäistä viestintää. Kirjoittamamme muistiotekstin pitää olla selkeä muille. Mikäli lyhenteet eivät ole hallussa, se mahdollisesti

saattaa aiheuttaa epävarmuuden ja tulkinnanvaraisuuden lukijalle. Tekstin täytyy myös olla selkeä, sillä asiakkaalla on oikeus tarkastaa LähiTapiolassa henkilörekistereissä olevat tiedot (LähiTapiola, 2022e).

Koulutuspäivän päätteeksi jäin kahdestaan myös kyseisen kouluttajan kanssa läpikäymään koulutusta ja osallistuttamista. Oli hienoa saada kouluttajalta palautetta minun Teamsin huomioista ja ideoista, jotka vaikuttavat LähiTapiola Savon lisäksi myös koko LähiTapiola-ryhmän tasolla. Eritoten hän tykkää siitä, etten tuo asioita niin sanotusti valittamalla niistä, vaan enemmänkin rakentavina ja usein myös kehitysideoiden kanssa. Keskustelussamme mainitsin, että vaikka oli hienoa olla kahden päivän koulutuksessa, oppia uusia asioita sekä talon tapoja korvauskäsittelyssä, niin mielestäni asian voisi kehittää vielä hieman toimivammaksi. Esimerkiksi tiesin tulevani näiden kahden päivän jälkeen silti pyytämään jonkin aikaa apua teknisissä asioissa. Toin esille korvauskäsittelyn kattavan elämänturvacentterissä työajasta keskimäärin noin 20-30 %. Tämä on mielestäni yksi syy miksi palveluneuvojat kysyvät päivittäin apua ajoneuvokorvauskäsittelijöiltä myös tietoteknisissä järjestelmiin liittyvissä asioissa. Mielestäni koulutus toimisi paremmin niin, että esimerkiksi kahden koulutuspäivän päätteeksi henkilöt olisivat loppuviikon hoitamassa opittua korvauslajia. Näin teoria voisi siirtää suoraan käytäntöön ja oppia nopeammin ja varmemmin käyttämään järjestelmää myöhemmin. Toinen asia mikä voisi toimia osaamisen ylläpitämisessä olisi esimerkiksi yksi tai kaksi päivää kuukaudessa, jolloin palveluneuvojat hoitaisivat vain korvausasioita. Tulen laittamaan tästä palveluneuvojien sekä ajoneuvokorvauksen esihenkilöille viestiä.

Keskiviikko 16.2.2022

Jostain kumman syystä kyseinen päivä tuntui etenevän todella hitaasti ja tuskaisesti. Jokaisen asiakaskohtaamisen kohdalla piti vain selvittää epäselvyyksiä, vahinkoasioita ja samalla auttaa myös muita palveluneuvojia. Päivän päätteeksi menin katsomaan järjestelmistämme päivän lukuja. Tiesin ettei kontaktien määrä ei ollut kovinkaan korkealla ja jäi alle tavoitteen. Koska vain yksi tilasto ei kerro koko totuutta, päätin käydä katsomassa puhelinjärjestelmästä käyttämäni puheaika asiakkaiden kanssa. Tilasto näytti minun keskustellen päivän aikana yli puolet työpäivästäni asiakkaiden kanssa. Koska olin vielä auttamassa myös muita kollegoita ja olin pyytänyt parissa asiassa muiltakin apua, niin menin vielä katsomaan Teamsista tilastoja. Ne näyttivät 1,5 tunnin puheajan, joka taas ei näy suoraan esihenkilöille ja on sitä näkömätöntä työtä, joka ei tule konkreettisesti esille.

Torstai 17.2.2022

Perustöideni lisäksi päätin myös käyttää hieman aikaa aiemmin saadun LähiTapiola viestinnän lähettämän strategiakyselyn täyttämiseen. Avattuani kyseisen sähköpostin huomasin olevani vastaamisen kanssa kaksi viikkoa myöhässä. Siirsin useamman kerran kyselyn täyttämisen, sillä en tuntunut löytävän sopivan ajan asian läpikäymiseen keskittyessäni omaksumaan uusia

asioita uudessa työssäni. Tässä kohtaan muistin myös aiemmin käymäni keskustelu liiketoimintajohtajamme kanssa. Hänen mielestä suurin haasteemme tällä hetkellä työyhteisöviestinnässä liittyy työntekijöiden ajan puutteeseen käydä läpi heille toimitettuja tietoja. Työnantajan tehtävänä on varmistaa työntekijöille riittävästi aikaa lukea, ymmärtää ja tarvittaessa myös vastata toimitettuihin viesteihin sekä samalla myös ylläpitää saatavuutemme asiakkaiden suuntaan.

Perjantai 18.2.2022

Viikon viimeisenä työpäivänä alkoi tuntumaan jo henkinen väsyminen tämän viikon osalta. Töiden lisäksi meidän molemmat lapset olivat kotona, toisen ollessa kipeänä. Etätöiden ja perhe-elämän yhdistäminen on välillä haasteellista. Tämä viikko tarjosi sen raskaan selviytymisen tunteen, sillä töiden lisäksi jouduimme joka päivä puuttumaan myös lasten tekemisiin. Meidän päätöksemme oli pyrkiä tekemään töitä mahdollisimman normaalisti, jotta jommankumman ei tarvitsisi jäädä pois töistä, mutta seuraus siitä oli henkisesti todella raskas. Huomasin loppuviikosta kaiken tuntuvan todella pakkopullalta ja jouduin pitämään muutaman pienen makrotauon ja menemään hetkeksi terassille haukkaamaan raitista ilmaa.

Tällä viikolla meidän osastollamme on hieman vajetta henkilöstössä, joten en halunnut omalta osaltani sitä pahentaa ja jäädä pois töistä. Toinen asia mikä päätöksessä painoi, oli halu parantaa tilastoja sekä alitajunnassa oleva koeaika. En kertonut tästä työpaikalla, sillä tiedän välillä myös muidenkin olevan samassa tilanteessa ja tämän vuoksi pyrin tekemään tavalla tai toisella työt, sillä esimerkiksi 40 % minun tuottavuudestani on enemmän kuin 0 %. Olen myös aina ollut huono jäämään pois töistä, vaikka minulla olisi perusteet.

Työpäivän aikana minulla tuli vastaan tilanne, johon yritin löytää vastauksen meillä olevista ohjeista. Olen jo parin kuukauden aikana huomannut LähiTapiolassa Savossa olevan hyvät ohjeet eri tilanteisiin, mutta ne saattavat olla ripoteltuna eri paikoissa.

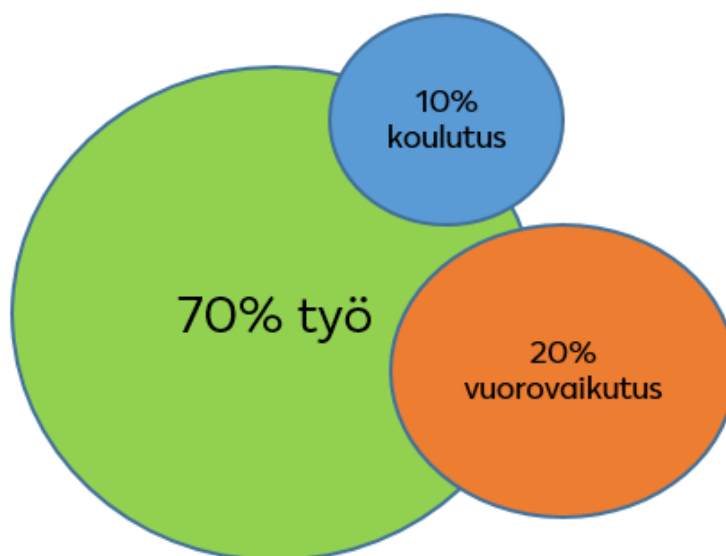
Viikkoanalyysi

Järvinen (2020, 174) kirjoittaa osaamisesta asettautua opiskelijan rooliin ja sen tärkeydestä, vaikka se olisi haastavaa ja koettelee itsetuntoamme. Pystymällä siihen voimme vastaanottaa uutta tietoa ja ajatuksia, jotka voivat myös poiketa meidän omista. Syntyy dialogi, joka voi parhaimmillaan hyödyntää molempia osapuolia kehityksessä. Viikon alkupuolella pidimme kahden päivän koulutuksen ajoneuvovahinkojen korvauskäsittelyyn liittyen. Kanssani koulutuksissa oli koulutuksen vetäjät ajoneuvokorvausosastolta ja neljä muuta työntekijää. Oli mielenkiintoista siirtyä kartanlukijan paikalta takapenkin matkustajan paikalle, aiheen ollessa minulle erittäin tuttu. Joskus saatamme kuvitella tietävämmme jo tarpeeksi asiasta, mutta juuri tämä ajatusmalli saattaa jarruttaa meitä oppimasta uutta. Itselleni kävi ennen koulutuksen

alkamista kyseinen virhe, sillä oppilaan rooliin siirtyminen on hankalaa. Alkukuukausien aikana huomasin eri vakuutusyhtiöiden toimivan samojen asioiden kanssa eri tavalla. Halusin välttää tämän joutumasta jälleen kerran kyseiseen ansaan ja päätin nauttia matkasta tyhjentäen mieleni. Sydänmaanlakka (2017, 285) kertoo omassa tekstissä uudistumisen ja luovuuden, eli siis kehityksen edellytyksestä. On tärkeää luopua siitä paljon tietävästä ajatuksesta, jotta voi vastaanottaa uutta ja kehittävästä tietoa.

Keskustelimme kouluttajien kanssa tärkeydestä hyödyntää heti opittu teoria käytännön työn kautta. Työpäivien aikana emme hoida niin paljon ajoneuvokorvausasioita, jonka vuoksi koulutuksesta huolimatta palveluneuvojat pyytävät usein apua lajiosaa jilta. Mielestäni koulutuspäivien päätteeksi olisikin järkevää järjestää esimerkiksi parin-kolmen päivän ajaksi työvuorot siten, että koulutuksen käyneet henkilöt keskittyisivät tekemään vain kyseistä asiaa. Tällöin opitut asiat voisi sisäistää nopeammin ja tehokkaammin, kuin ripoteltuna päivien aikana muun työn ohella.

Kupias & Peltola (2019, 24) sekä Kallonen & Kuhmonen (2021, 17) viittaavat omissa teksteissä alun perin Robert Eichingerin ja Michael Lombardon 1990-luvulla kehittämään 70-20-10 -oppimismalliin. Varmistaakseen parhaan lopputuloksen tarvitsemme siis kuviossa 9 näkyvät ohjatut koulutustilaisuudet (10 %), niiden sisällä olevat vuorovaikutustilanteet (20 %) sekä itse opitun asian tekemisen (70 %) (Kupias & Peltola 2019, 27; Kallonen & Kuhmonen 2021, 17). Mielestäni tärkeintä ei siis ole kuinka monta koulutustunti tai -päivää käytämme asioiden oppimiseen, vaan miten hyvin voimme koulutuksen jälkeen omaksua oppimaamme ja tämä onnistuu toistojen kautta.



Kuvio 9: 70-20-10 -oppimismalli (Kupias & Peltola 2019, 27)

Samaisen keskustelun yhteydessä puhuimme myös lähikoulutuspäivien ja etäkoulutuspäivien eroista esimerkiksi nonverbaalisen viestinnän osalta. Juholin (2009, 167) kertoo nonverbaalisen viestinnän, eli eleiden, ilmeiden ja liikkeiden vaikuttavan tunnelmaan. Koska suurin osa ei osallistu etätapaamisiin kameroiden ollessaan päällä, vaikutus näkyy väistämättä. Kupias & Peltola (2016, luku 3) ovat todenneet sanattomassa viestinnässä henkilöiden pyrkivän myös tiedostamatta tulkitsemaan sanojen lisäksi myös näkyviä eleitä. Sanallisen ja sanattoman viestinnän kulkiessa käsi kädessä, emme kiinnitä asiaan huomiota sen ollessaan sovussa. Näiden kahden kohdatessaan ristiriidan, sanattoman viestinnän vaikutus korostuu sen heijastaessaan tunteita ja ajatuksia. (Kupias & Peltola 2016, luku 3.) On myös haasteellista tietää miten henkilöt ovat läsnä, vai ovatko he tekemässä muita asioita. Asia, mitä normaalisti ei tarvitsisi pohtia ollessamme kasvotusten toimistolla palaverin aikana. Samalla monet koulutustilaisuudet ja myös palaverit tuntuvat yksinäiseltä yhden henkilön pitäessä esitystä mustille ruuduille. Itsekin pitäessäni kameran aina ja lähes poikkeuksetta ainoana päällä, koen juuri sitä yksinäisyyden ja eristyneisyyden tunnetta omasta työyhteisöstä, johon myös Kuisma & Sauri (2021, 34) viittaavat omissa tekstissä etätyön hyödyistä ja haitoista.

3.6 Viikko 6

Tulevalla viikolla minulla tulee olemaan joka päivä perustyöni lisäksi jokin ennakkoon varattu tapaaminen tai palaveri. Viikon aikana tulen myös katsomaan minun Teamsin tallenteet aiemmin käydyistä haastatteluista esihenkilöiden, asiantuntijoiden sekä johtoportaan kanssa. Pyrin poimimaan sieltä työnantajalle tärkeitä asioita, joita LähiTapiola Savo haluaa selvittää tulevassa työntekijäkyselyssäni.

Maanantai 21.2.2022

Lounaan jälkeen pidimme esihenkilöni kanssa vihdoinkin jo useampaan otteeseen siirretyn onnistumiskeskustelun. Ilmoitin esihenkilölle jo aiemmin, etten valitettavasti ollut saanut aikaiseksi käydä läpi ja täyttää etukäteen meille toimitettua lomaketta. Tämä ei onneksi estänyt meitä käymästä erittäin rakentavaa ja antoisaa keskustelua tunnin aikana. Lomakkeessa oli kolme erillistä kohtaa, joita kävimme läpi: hyvinvoiva elämänturvaaja, urahaaveet ja osaaminen sekä tarvittavan osaamisen kehittäminen sekä keinot vuodelle 2022. Oli hienoa nähdä esihenkilöni pystyvän alleviivaamaan kaikki minun esille tuomani näkemykseni vahvuuksistani ja tuomaan lisää asioita, joita en ole itse aiemmin tuonut.

Päivän päätteeksi minulle tuli eräs todella monimutkainen asiakastapaus eteeni selvitettäväksi. Ymmärsin kokonaistilanteen asiakkaan kanssa käydyn puhelun aikana ja pahoittelin hänelle tapahtuneesta. Lupasin myös korjata toisen henkilön virheet. Yrityksessämme on selvät myyntimallit ja elämäntilanteen kartoittamisen tavat, jotka mielestäni eivät täytyneet tässä kohtaan. Kyseinen tapaus oli valitettava esimerkki siitä, mitä voi huonoimmassa tapauksessa käydä, mikäli henkilö poikkeaa sovitusta myyntimalleista.

Tiistai 22.2.2022

Toinen lapsistamme oli kipeä, joten töistä pois jäämisen sijaan pyysin luvan hoitaa työpäivän aikana sähköisiä töitä. Tämä mahdollisti minun pystyvän tekemään töitä ja olemaan tuottelias yritykselle, mutta samalla myös katsomaan lasten perään. Mielestäni on mahtavaa pystyä työnantajani kanssa sopimaan kyseisestä järjestelystä.

Päivän aikana kävin lyhyen Teams-videokeskustelun yhden kouluttajamme kanssa. Tein aiemmin päivällä Elämänturvacenterin Teams-ryhmäkeskustelussa huomion työntekijöiden etsivän ohjeita hoitaakseen erään asian. Kouluttajamme pohtii samassa keskustelussa, mihin hän voisi liittää meillä olemassa olevat ohjeet. Keskustelin eilen onnistumiskeskustelussa esihenkilöni kanssa ja ehdotin jo silloin pohdinnan juuri kyseisen asian hoitamiseen. Meillä on tulossa huomenna asiantuntijoiden vetämä Teams-palaveri, jonka aiheena tulee olemaan uudistuvien Teams-käytäntöjen läpikäynti. Sovimme katsovamme ensin palaverin aikana tulevia muutoksia ja onko kyseinen asia jo huomioitu muutoksissa. Tarvittaessa palaamme aiheeseen.

Iltapäivällä lähetin vielä ajoneuvokorvausosaston esihenkilölle Teamsin kautta viestin. Kaksi viikkoa sitten käydyin haastattelun aikana keskustelimme erilaisista tavoista aktivoida ja mahdollisesti osallistuttaa työntekijöitä paremmin palavereiden aikana. Esihenkilö kertoi minulle kokeilevansa seuraavassa palaverissa esille tuomani idean.

Keskiviikko 23.2.2022

Aamupäivällä oli LähiTapiola Savon asiantuntijoiden järjestämä sisäisen tukimallin uudistusten koulutustilaisuus. Tavoitteena oli esittää tulevia muutoksia, jotka vaikuttavat meidän Teamsin käyttämiseen, eritoten tukipyynnöiden osalta. Uudistuksen hyödyt myös tuotiin hyvin esityksen aikana.

Kerroin aiemmin, kuinka ehdotin ajoneuvokorvausten palvelupäällikölle yhden tavan aktivoida työntekijöitä etäpalavereissa. Kysyin häneltä Teamsin välityksellä päivällä asiasta, oliko hän jo kokeillut asiaa? Miten työntekijät ottivat sen vastaan? Miltä hänestä itsestään tuntui ja mikäli menetelmä ei toiminut, niin mikä hänen mielestä oli siihen syynä? Sain häneltä vastauksen, ettei hän ollut vielä testannut kyseistä ideaa, mutta lupasi infota minua myöhemmin asiasta. Hän kertoi myös tykkäävänsä itse tosi paljon ideasta ja tulee jossain kohtaa testaamaan sitä.

Päivän aikana katsoin minun viisi aiempaa haastattelutallennetta. Haastateltavana olivat oma esihenkilöni, ajoneuvokorvausten esihenkilö, toimitusjohtajamme, liiketoiminta johtajamme sekä markkinointipäällikkömme. Tämän lisäksi katsoin asiantuntijoiden, esihenkilöiden ja LähiTapiola Savon johdon Vaikuttava viestintä työyhteisössä -valmennuksen Teams-tallenteen.

Tallenteiden avulla pystyin analysoimaan tärkeitä asioita minun tulevaan työyhteisöviestintäkyselyyni. Aiheeksi nousivat halu selvittää työntekijöidemme Teams-valmiudet, mikä on tämän hetken työyhteisöviestinnän tila ja mihin sen haluaisimme viedä sekä millä tavalla. Tallenteet tarjosivat minulle hyvän mahdollisuuden reflektoida omaa toimintaani haastatteluiden osalta. Millä tavalla niihin valmistauduin ja miten ne toteutin.

Illalla lähetin meidän oman tiimin Teams-kanavassa viestiä, jossa toin esille mahdollisuuden järjestää satunnaisesti ”virtuaalikaaffe”-tapaamisia, joita voisimme pyrkiä järjestämään. Yhteisten hetkien puuttuminen arjesta oli tullut aiemmin jo monien työntekijöiden kanssa käydyissä keskusteluissa esille. Pidän itse uutena työntekijänä asian tärkeänä, sillä haluan tutustua muihin ja tutustuttaa heitä minuun.

Torstai 24.2.2022

Aamupäivällä pidimme koulutuksen kanssani aloittaneiden työntekijöiden, esihenkilöimme ja kouluttajamme kesken. Tarkoituksena oli kerrata asiakkaan elämäntilanteen ja turvan tarpeen kartoittamisen asiakaskohtaamisissa ja myyntitilanteissa. Tämän jälkeen pidin lyhyet palaverit meidän HR-päällikön, markkinointipäällikön ja toimitusjohtajan kanssa, jossa esitin minun tulevan henkilöstökyselyn suunnitelman ja tavoitteet. Tulen julkaisemaan kyselyn huomenna 25.2. perjantaina ja vastausajaksi annan 4.3. perjantain. Kysely tulee sisältämään noin 15 kysymystä, osa avoimia ja osa suljettuja. Vastausprosentin tavoitteeksi asetin 75 %. Kysely toteutetaan nimettömänä Google Forms-alustaa käyttämällä. Tulen laittamaan henkilöstölle muistutuksen 1.3. tiistaina ja 3.3. torstaina. Muistutuksessa tulen ilmoittamaan myös sen hetken vastausprosentin ja omalla toiminnallani rohkaisemaan kaikkia vastaamaan, jotta vastausprosentti täyttyy ja myös saamme tarpeeksi laadullisia vastauksia, jotta voimme hyötyä niistä.

Päivän aikana koin myös emotionaalisesti tunteikkaan hetken esihenkilöni kanssa, josta ei kyyneleitä puuttunut. Kahden kuukauden aikana, minulle on kertynyt yli 18 tuntia ylittöitä. Samaan aikaan työni ohella suoritan opinnäytetyötäni ammattikorkeakoulussa, elän lapsiperheen ruuhkavuosia, käytän työpäivien tauot opinnäytetyöni tekemiseen ja pyrin kehittämään omatoimisesti LähiTapiola Savon sekä ryhmän liiketoimintaa eri osastojen kanssa muun muassa rakentamalla Excel-laskentakaavion moottoripyörävuutusten myyntitilanteisiin. Kaiken tämän keskellä opetelen LähiTapiola Savon toimintatapoja ja pyrin saavuttamaan kaikki asetetut tavoitteet. Teams-keskustelun aikana hän mainitsi olevansa huolissaan minun jaksamisestani ja palautumisestani. Oli hienoa huomata esihenkilöni välittävän minusta. Sanoin kokevani tarve onnistua uutena työntekijänä sekä täyttämään minulle asetetut tavoitteet ja hyödyntää minun osaamisen asiakkaiden ja liiketoiminnan hyväksi. Koen asettavani itselleni myös ylimääräisiä paineita koeajasta ja myös siitä, etten voi ajatella olevan vain uusi työntekijä,

tietäen minun vahvan osaamiseni alalta. Ilmaisin hänelle, etteivät kyynelot johdu väsymyksestä tai stressistä, vaan enemmänkin positiivisesta tunteen purkauksesta. En ole aiemmin kokenut yhtä vastaavaa välittämistä ja tuen saamista. Annoin asiasta palautetta suoraan esihenkilölleni ja toin asian esille myös toimitusjohtajalle tiedoksi.

Perjantai 25.2.2022

Aamupäivällä pidimme palaverin ajoneuvokorvausasioista. Kävimme läpi muun muassa Liikennevahinkolautakunnan asettamien liikennevahingossa kärsineen osapuolen osalta sijaisauton yleisempiä myöntämisperusteita. Tämän asian läpikäyminen oli toiveena meidän osastollemme monien kokiessa asian epävarmaksi korvauskäsittelyssä.

Aamupalaverin jälkeen kävin katsomassa eilen lähettämäni Työyhteisöviestinnän kyselyn vastausmääriä ja olin positiivisesti yllätynyt vastausprosentin ylittäneen tässä kohtaan jo 10 %. Suurin osa ihmisistä vastasi myös avoimiin kysymyksiin laajasti ja monessa kohdassa pystyi jo hahmottamaan samoja ajatuksia eri ihmisillä. Joukossa oli myös yksi avoin palaute, joka kohdistui suoraan kahteen työntekijään, ja heidän viestintään, joista toinen kohde olin minä. Palautteen sävy oli myös erittäin negatiivinen. Täysin nimettömän kyselyn tarkoituksena oli antaa ihmisille mahdollisuuden kertoa omia ajatuksia ja tuntemuksia suodattamatta asioita. Ainoa harmillinen kyseisen palautteen osalta oli se, ettei kirjoittajan teksti tarjonnut mitään rakentavaa sisältöä asian korjaamiseksi. En tiedä ymmärtääkö kyseinen henkilö osalla työntekijöistä olevan vastuuta ja rooleja, joiden vuoksi heidän myös täytyy olla usein julkisesti kirjoittamassa asioita; tiedotteita, muistutuksia, virhetilanteita ja myös joskus herättää yleistä keskustelua. Riippumatta mielipiteistämme toisten toimintaa kohtaan, mielestäni meidän kaikkien täytyy pohtia omaa viestintää ja millä tavalla ilmaisemme asioita. Olen aina työelämässä ollut se henkilö, joka jakaa mielipiteitä ja minusta joko tykätään tai ei. Olen myös aina sanonut ja toivonut, että minulle pystyy sanomaan asioita minun toiminnastani ja en ota niitä itseäni. Silloin minulle tarjoutuu mahdollisuus korjata minun mahdollisia vääriä tapoja toimia ja ilmaista ajatuksiani. Tällainen viestintä voisi harmillisesti johtaa myös siihen, ettei palautteen kohteena olevat ihmiset jatkossa enää toisi asioita esille yhteisissä ryhmissä omalla nimellä.

Juuri ennen työpäivän päättymistä muistin, että minulla oli kalenterissani kaksi asiaa, joita piti hoitaa. Molemmat olivat sellaisia, joissa olin ottanut muiden virheet itselleni hoidettavaksi. Olin ensin oikeissa toimia kuten aina aikaisemmin ja käyttäen omaa työaikaani muiden erheiden paikkaamiseen, mutta keskusteltuani hetken kollegani kanssa, päätin toimia LähiTapiola Savossa olevan mallin mukaisesti, eli viedä asian tiedoksi ja hoidettavaksi henkilöille, keiden pitäisi hoitaa asiakkaan asiat kuntoon. Oli vapauttava tunne ymmärtää, ettei minun täydy aina olla se henkilö, joka ratkaisee kaikkia virheitä ja ongelmia.

Viikkoanalyysi

Palautekeskusteluiden ja spontaanisten palautteiden keskittyessä jo tapahtuneeseen, onnistumiskeskustelut antavat hyvän mahdollisuuden pysähtyä ja keskittyä tulevaan. Työntekijä pystyy kertomaan omia mietteitä tulevaisuudesta. Keskusteluissa keskitytään työntekijän oman työn kehittämiseen. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 154.) Onnistumiskeskustelut ovat myös oiva tapa saada Jim Collinsin sanoin ”oikeat ihmiset oikeille paikoille” (Järvinen 2020, 87). Tämä lause mielestäni sopii hyvin tähän asiayhteyteen, sillä voimme ottaa työhaastattelut esimerkiksi. Ennen työhön valitsemista pyritään löytämään sopivimman henkilön haettavaan työhön. Onnistumiskeskusteluiden aikaan kyseinen henkilö on jo työskennellyt jonkin aikaa ja näyttänyt mihin on pystynyt ja mihin hän pystisi. Keskusteluissa läpikäydään henkilön kiinnostuksen kohteita sekä koulutus- ja kehittymistarpeita. Vaikka monesti saatamme keskustella asiasta omien esihenkilöiden kanssa, onnistumiskeskusteluissa voimme konkreettisesti käydä näitä asioita läpi. Onnistumiskeskustelut ovat myös oiva tapa löytää kehityshaluisille haasteita. (Järvinen 2020, 87.) Tämän vuoksi henkilöstön olisi tärkeää valmistautua hyvin etukäteen ja pohtia mikä motivoi ja innostaa. Samalla esihenkilön pitäisi pohtia mahdollistaako nykytyö innostuksen ja miten sitä tarvittaessa voisi kehittää innostavammaksi. (Hakanen 2011, 65.)

Kuviossa 10 Sydänmaanlakka tuo esille reflektoinnin eri vaiheet. Yksi oman tekemisen kehittämisen tärkeimmistä vaiheista on reflektointi, joka on oman tekemisen analysoimista ja tulosten avulla kehittämistä. Tarkoituksena olisi analyysin pohjalta pohtia, mitä opin, mikä meni hyvin ja mitä voisin tehdä paremmin ensi kerralla. (Sydänmaanlakka 2017, 81-82.) Tämän vuoksi työpaikoilla välillä kuuntelemme omia puhelintallenteita, jotta voimme rauhassa analysoida tilannetta. Sen avulla myös voimme löytää toistuvia asioita, jotka esimerkiksi vievät liikaa aikaa tai ovat turhia.



Kuvio 10: Mitä on reflektointi? (Sydänmaanlakka 2017, 83)

Katsoessani tallenteita minun haastatteluista eri henkilöiden kanssa, käytin tilannetta hyödyksi myös refleктоimalla omaa toimintaa. Kupias & Peltola (2016, luku 1) toteavat itsereflektion olevan yksi palautteen muoto itsellemme omasta toiminnasta. Vaikka asiaa ei tajunnut itse tilanteessa aiemmin, niin järkytyin huomattavasti, miten paljon tuli itse oltua äänessä haastatteluiden aikana. Petyin siihen, sillä saattoi mennä kolmekin minuuttia, ennen kuin toinen pääsi puhumaan. Haastatteluiden tarkoituksena olisi esittää kysymyksen ja antaa toisen puhua. Kuuntelun ollessa kysymyksen ohella olennainen osa tarvekartoitusta myynnissä, saman ”Kysy - Kuuntele - Kuittaa” voi soveltaa myös haastatteluihin. Osa myyntitilanteista etenee kuten haastattelutilanteet; osaat kysyä oikeita kysymyksiä ja sitten korvat höröllä kuuntelet ja keskityt toisen osapuolen vastauksiin esittäen tarpeen vaatiessa tarkentavia kysymyksiä. (Aalto & Rubanovitsch 2007, 87.) Toisena huomiona minun olisi pitänyt mieluummin etukäteen lähettää ihmisille kysymykset, heidän voidessaan valmistautua siihen. Tämän avulla myös itse haastattelu olisi onnistunut paremmin ja suoraviivaisemmin, sillä henkilöt joutuivat pohtimaan tapaamisemme aikana asiaa tyhjiltään.

3.7 Viikko 7

Ensimmäiset kaksi kuukautta työskentelyä ja opettelua on nyt takana. Tulevan viikon tavoitteena on keskittyä myynnilliseen puolen kehittämiseen. Viikon aikana tulen muistuttamaan työyhteisömme kollegoita kahteen kertaan Työyhteisöviestinnän kyselyn täyttämisestä.

Maanantai 28.2.2022

Heti aamusta kävin katsomassa sen hetkisen tilanteen vastausprosentin osalta Työyhteisöviestinnän kyselystä. Koska kyselyyn sai tehdä työajalla, takana oli vasta yksi kokonainen työpäivä edellisen viikon perjantaina. Vastausprosentti oli 20 %. Pohdittuani hetken oikean kanavan lähestyä kollegoita ensimmäisellä muistutuksella, päätin valita sekä sähköpostin että myös Teamsin. Tässä kohtaan päätin hyödyntää kaikki minulla olevat viestintäkanavat, tarkoituksena saada mahdollisimman ison vastausprosentin.

Luin edellisen viikon lopussa kolme kirjaa, jotka sopivat minun tämän hetkisen tilanteeseen, jossa pyrin kehittämään itseäni kohti parempaa palveluneuvojaa LähiTapiolassa. Jokaisessa kirjassa oli erittäin sopiva kohta tähän tilanteeseen, josta jaoin ajatukseni esihenkilöni kanssa Teamsin välityksellä. Teksteissä puhuttiin refleктоimisesta (Sydänmaanlakka 2017, 285), riittävästä palautumisesta (Hakanen 2011, 98-99) ja armollisuudesta itselleen (Kupias & Peltola 2019, 82). Luettuani ja sisäistettyäni kyseiset kohdat, minun oli helpompaa ymmärtää ne samat asiat, joista olen kolmen ensimmäisen kuukauden aikana esihenkilöni ja kouluttajani kanssa keskustellut.

Tiistai 01.03.2022

Kuun vaihde on aina kiireistä aikaa asiakaspalvelussa, eikä tämä päivä ollut poikkeus. Yli puolet ottamistani kontakteista olivat takaisinsoittopyyntöjä asiakkaille, sillä he eivät saaneet kiinni palveluneuvoja soittaessaan sisään. Työpäivä ei ollut vain laskutus- ja korvausasioiden hoitamista, vaan asiakkailla oli myös ostohousut jaloissa päivän ollessa kovin myyntisaldoni tähän mennessä.

Keskiviikko 2.3.2022

Aamupäivällä pidimme noin puolen tunnin valmennussparrauksen kouluttajani kanssa, jossa kävimme läpi alkutaipaleeni LähiTapiolan Elämänturvaajana, missä olen mielestäni onnistunut ja mitkä ovat tämän hetken haasteet. Kerroin hänelle onnistuneeni oppimaan järjestelmät jo todella hyvin. Olin myös päässyt opettamaan muita ja päässyt enemmän ja enemmän työrytmiin sisälle. Haasteen osalta kerroin ylipalvelemisesta, joka vie minulta ylimääräistä aikaa, asia jonka parissa pyrin kehittymään päivittäin. Kerroin hänelle myös sen, etten tavoita olla se kovin myyjä tai eniten kontakteja ottava henkilö, vaan enemmänkin löytämään sen oman polun, joka kehittää minua eteenpäin ja pystyn tuomaan omalla osaamisella lisäarvoa yritykselle, asiakkaille ja kollegoille.

Päivän aikana keskustelin kahden kollegan kanssa, joista kumpikin ovat olleet jo pidempään sekä LähiTapiola Savon myynneissä että myynninohjauksissa kärjessä. Keskustelin molempien kanssa eri aikaan Teamsin välityksellä, sillä halusin selvittää heidän salaiset reseptit, jos sellaisia oli. Molemmat kertoivat suhteellisen samoja ajatuksia omasta työskentelytavasta asiakkaiden kanssa. Kummankaan tyyli ei ollut liian suoraviivainen, mutta ei myöskään liian leväperäinen, vaan ovat oppineet ajan kanssa toimimaan hyvässä tasapainossa. Oli helpottavaa huomata, että saadakseen kovimmat myynnit ja myynninohjaukset ei tarvitse olla mitään muuta kuin tehdä parhaansa ja kohdata jokaisen asiakkaan yksilönä. Asiat, joita olen pyrkinyt tekemään aina.

Työpäivän päätteeksi pidin myös lyhyen sparraustuokion HR:n kehityspäällikön kanssa LähiTapiolassa syksyllä alkavasta Tiimimestari-ohjelmasta, joka kiinnostaa minua. Kyseessä on uniikki LähiTapiolassa työn ohella suoritettava koulutus, jonka kiintopisteenä ovat ketterä oppiminen, uudistuminen sekä henkilövalmentaminen. Laitoin myös toisen muistutuksen Työyhteisöviestinnän kyselystäni. Ennen lähettämistä vastausprosentti oli hienosti noussut parissa päivässä 20 % → 30 %.

Torstai 3.3.2022

Viime viikolla lähetin tiimimme Teams-kanavassa viestin, jossa kysyin muilta kiinnostuksesta pitää kanssani virtuaalikauffet, mutta silloin vain esihenkilömme reagoi julkaisuun peukuttamalla. Aamulla lähetin uudestaan Teams-ryhmässä viestiä, jossa sanoin pitäväni iltapäivällä virtuaalitaunon ja kaikki kiinnostuneet voivat liittyä oheisen linkin kautta mukaan. Koin kaksi

positiivista yllätystä asian suhteen. Ensin kanssani tauolle halukkaat vaihtoivat omat taukonsa keskenään päästääkseen samaan aikaan minun kanssa tauolle. Toisena positiivisena asiana koin kaikkien osallistujien laittaneen rohkeasti kameransa päälle. Yksi kollegoista sanoikin heti alussa, että häntä helpotti laittaa kameran päälle, koska minullakin oli. Puhuimme koko tauon ajan erilaisista asioista ja koin pitkästä ajasta upean työyhteisöni yhteenkuuluvuuden tunteen, josta myös kerroin lopuksi kaikille. Jokaiselle jäi positiivinen tunne meidän pienestä tauosta ja sovimme ottavamme virtuaalitaun uudelleen joko samalla tai sitten myös eri kokoonpanolla.

Päivällä laitoin kolmannen muistutuksen Työyhteisöviestinnän kyselystäni. Vuorokauden aikana vastausprosentti oli noussut 30 % → 40 %. Huomasin muistuttamisen näin tärkeästä asiasta kaiken kiireen keskellä kannattaneen. Muutaman minuutin kuluttua viestini lähettämistä huomasin vastausmäärän lisääntyneen.

Perjantai 4.3.2022

Aamupäivällä pidimme koko LähiTapiola Savon livetapaamisen Teamsin välityksellä. Tunnin teemoina olivat tulevat kehitysprojektit, vastuullisuus sekä minun oma osio liittyen Työyhteisöviestinnän projektiin. Pääsin ensimmäistä kertaa kollegoille kertomaan aikaisemmin lähettämäni viestien lisäksi nyt konkreettisesti hieman kyselyn taustasta sekä tavoitteista. Kerroin vastausprosentin eilisen muistutuksen jälkeen olevan 45 %. Kiitin kaikkia vastanneita ja muistutin kyselyn olevan auki vielä tämä päivän. Koska kyseinen tapaaminen tallennettiin, kävin katsomassa vielä jälkikäteen nauhoitetta. Vaikka minusta tuntuu aina luonnolliselta jutella myös tuntemattomille ihmisille, niin jokin siinä itseäni hieman jännittää, kun en näe ketään ihmistä vaan 100 nimeä ja mustia laatikoita. Tunnelma on silloin aina erilainen kuin kasvotusten pitämä puhe. Vastaavan kokoluokan livetapaamisen järjestäminen on myös ymmärrettävästi haastavaa.

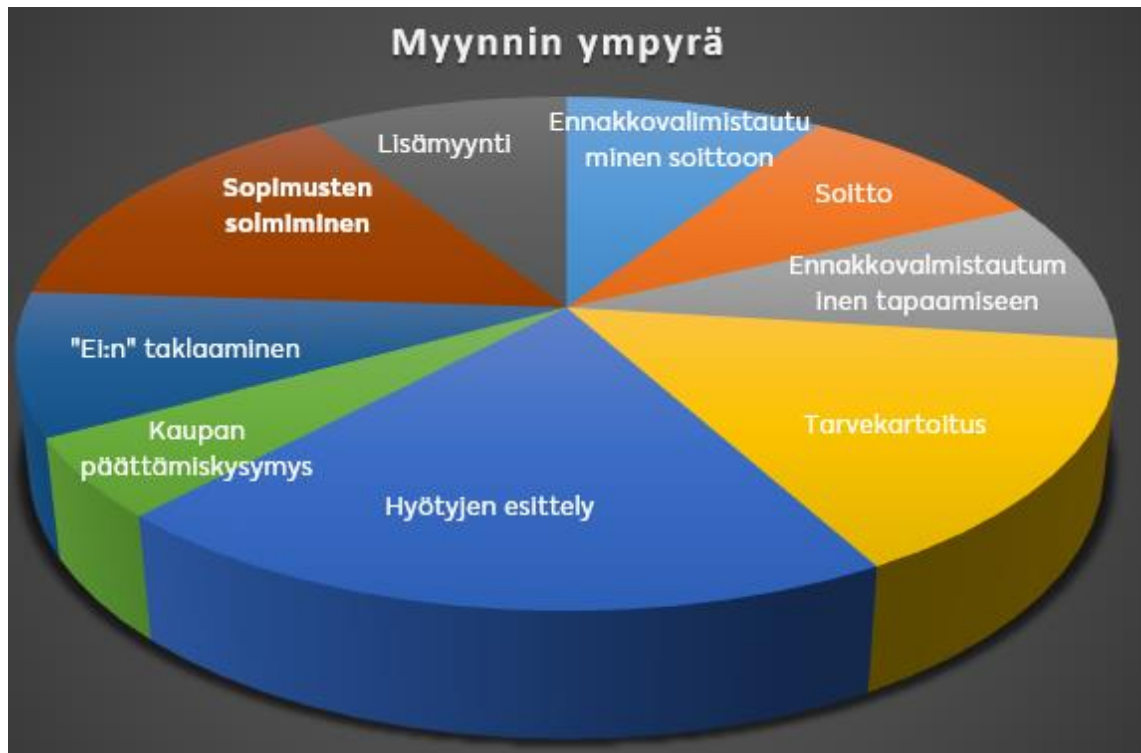
Viikkoanalyysi

Maailman muuttuessa yritysten palvelut kehittyvät jatkuvasti ja samoin myös vaatimukset henkilöstön osaamisen kehittämisessä. Nykyisin kilpailijoilla voi olla hyvin samanlaiset tuotteet, jolloin yksi kilpailuvaltti on parempi palvelu kuin naapurilla. Tämä myös asettaa vaatimuksia henkilöstön osaamiselle, jota olisikin hyvää säännöllisesti kehittää, sillä muuten on vaarassa jäädä paikoilleen muiden mentäessä eteenpäin. (Torppa 2013, luku 2.) Yksi tapa kehittää omaa toimintaa on pyrkiä oppimaan myös esimerkiksi toisilta samasta tiimistä, jotka tekevät systemaattisesti hyviä tuloksia, joita itse haluaa parantaa. Rytikangas (2008, 159) ja Kupias & Peltola (2019, 75) puhuvat avun pyytämisestä työyhteisössä kohdatessa esimerkiksi liiallisen työkuorman tai uusia tilanteita. Tämä mielestäni sopii myös yleisellä tasolla myös halutessaan kehittää itseään. Tämän vuoksi päädyin keskustelemaan kahden kollegan kanssa asiasta heidän toiminnasta. Meillä on onneksi sen verran mainio ja auttamishaluinen tiimi,

että molemmat ilomielin keskustelivat aiheesta vaihtaen ajatuksia. Tämä hyödynsi myös heitä, sillä toin esille asioita omassa toiminnassa, jota he pitivät myös hyödyllisenä. Sydänmaanlakka (2017, 229) mielestäni totesi erittäin hyvin omassa tekstissä sanomalla itsensä kehittämistä ”viisaan työntekijän ymmärtävän oman osaaminen olevan ainoa todellinen työsuhdeturva, mikä hänellä on ja siitä on pidettävä huolta”. Itsensä kehittämistä voi siis hoitaa monella eri tavalla, kuten esimerkiksi pyytämällä toisilta apua, osallistumalla seminaareihin, suorittamalla verkkokursseja (Torppa 2013, luku 2).

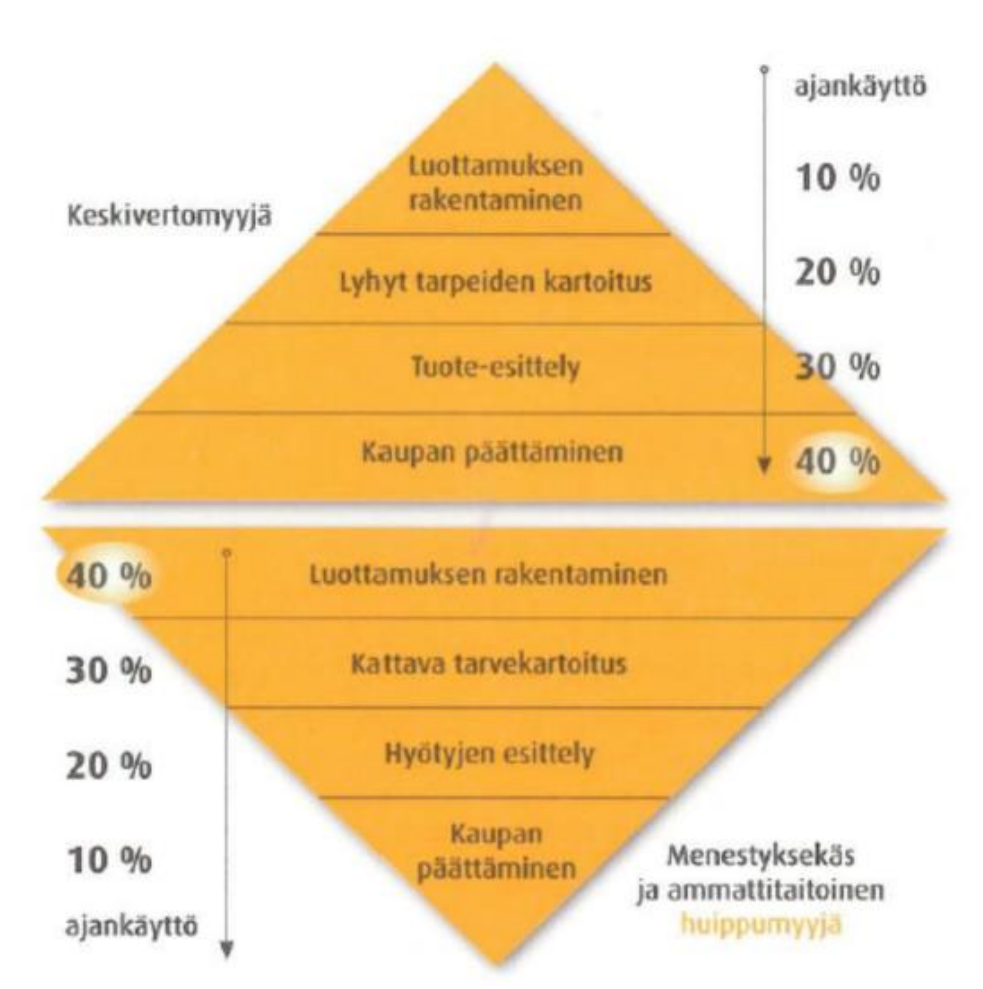
Palveluneuvojan työssä kohtaamme myyntitilanteita päivittäin muun asiakaspalvelun ohella. Päivän aikana käytännössä jokainen asiakaskohtaaminen on mahdollisuus laajentaa asiakaskonaisuutta, mikäli asiakkaan kanssa pääsee keskustelemaan näistä asioista. Asiakkaalle ei saa ikinä myydä tuotteita ja palveluita väkisin, vaan kaikki lähtee tarvekartoituksesta. Aalto & Rubanovitsch (2007, 78) kuvailevat kyseistä termiä tavoitteena selvittää asiakkaan nykytarpeen ja myös yrittää katsoa tulevaisuuteen. Sen avulla pyrimme tuomaan arvoa asiakaskohtaamiseen pohtimalla esimerkiksi asiakkaan riskejä. Hyvä kartoitus tarvitsee myös hyviä keskustelutaitoja, sillä asiakkaat eivät välttämättä aina osaa oma-aloitteisesti kertoa tarpeistaan tai eivät ole pohtineet riskejä. On tärkeää siis esittää oikeanlaisia kysymyksiä näissä tilanteissa. Monesti myös asiakas ei tunne esimerkiksi vakuutusalan tuotteita, jolloin pitäisi pystyä puhumaan asiakkaan kieltä. Tarvekartoituksessa pyritään etsimään asiakkaalle hänen tarpeitaan vastaavia tuotteita ja kokonaisratkaisuja, tuoden hinnan vasta loppuun. Näin voimme helpommin saada asiakkaan ymmärtämään mitä hänen halut kustantavat. (Aalto & Rubanovitsch 2007, 78-79.)

Myyntin vaiheita voidaan tarkastella kuvio 11 näkyvässä myyntin ympyrän avulla, jossa kuvataan asiaa myyjän näkökulmasta. Kyseistä mallia ei tietenkään näin laajana tarvitse soveltaa jokaisen myyntin parissa olevan työhön, mutta asiaa on hyvää tietää yleisellä tasolla. Pohtiesani esimerkiksi puhelinpalvelussa olevan palveluneuvojan myyntin polkua, asia voidaan mielestäni tiivistää seuraavasti: soitto-tarvekartoitus-hyötyjen esittely-sopimuksen solmiminen. Tämän jälkeen lisämyyntin osalta pyrimme varaamaan asiakkaalle oman ajan kollegalle esimerkiksi toimistolle tai verkkotapaamiseen, jossa laajemmat asiat voidaan sopia rauhassa sovittuna aikana. Riippumatta siitä, saammeko solmittua kaupat puhelimesta asiakkaan otettua yhteyttä tai ajanvarauksella toimistolla, keskustelu ja myyntitaidot ratkaisevat ajankäytön ja arvon asiakkaalle.



Kuvio 11: Myynnin ympyrä (Aalto & Rubanovitsch 2007, 35)

Aalto & Rubanovitsch (2007, 39) esittelevät kuviossa 12 keskivertomyyjän ja huippumyyjän ajankäytön myyntiprosessissa. Huomaan joskus sortuvani käyttämään enemmän aikaa kaupan päättämiseen keskivertomyyjän mukaisesti. Joissakin tilanteissa huomaan valistavani asiakasta mielestäni hänen tarpeisiin vastaavan tuotteen sopivuudesta. Tähän menee ylimääräistä aikaa sen sijaan, että lähestyisin asiaa toteamalla esimerkiksi ”tämän tuotteen vastaavan sinun tarvitsemia asioita ja sen hinta olisi XX euroa”.



Kuvio 12: Myyntitaidot (Aalto & Rubanovitsch 2007, 39)

Oman myynnin kehittämisen tavoitteena täytyy pyrkiä käymään myyntiprosessia mahdollisimman monen asiakkaan kanssa, ellei jopa jokaisen, eikä vain esimerkiksi fiiliksen mukaan. Emme voi tietää asiakkaan ottaessaan yhteyttä tarkoituksena hoitaa jokin pieni asia, millaiseen lopputulokseen oikealla tavalla hoidettu myyntiprosessi johtaa. Tämä vaatii vuorovaikutusta ja uskallusta kysyä ja keskustella. Jokaisella asiakkaalla on sama oikeus yhtä laadukkaaseen ja kokonaisvaltaiseen palveluun. Onnistuessa oikealla tavalla myyntiprosessissa tarve ylimääräisten sähköpostien ja pitkine kaupan lopetuspuheluiden tarve vähenee. Myyntiprosessin onnistuessa henkilö pystyy nostamaan omaa myyntiastettaan huomattavasti siirtyessään keskivertomyyjästä huippumyyjäksi. (Aalto & Rubanovitsch 2007, 33-34.)

Aalto & Rubanovitsch (2007, 18) kertovat myyjän roolista myydä ja huippumyyjän odotuksista hallita myyntiprosesseja. Myyjän täytyy ymmärtää ja osata tarpeiden kartoittamisen taidon. Hänen on myös oltava tehokas. Tehokkuutena voidaan pitää kontaktien ottamista, mutta myös kauppojen päätökseen saattamista mahdollisimman nopeasti. Mikäli esimerkiksi jättää tarjouksen roikkumaan pidemmäksi aikaa, asiakkaan kiinnostus ja ostomahdollisuus saattaa

hävitä. Itse tykkään antaa asiakkaalle kaksi vaihtoehtoa: toisessa tehdään kaupat puhelimesta ja toisessa kiinnostuksen ollessa päällä muttei vielä varmuutta, sovitaan uuden soiton parin päivän päähän. Tästä myös Aalto & Rubanovitsch (2007, 129) kertovat esimerkeissä. Antamalla vaihtoehtoja pyritään johdattamaan kaupan päätökseen. Riskinä jälkimmäisessä tapauksessa minun nykyisessä työssäni on se, etten välttämättä aina pysty sopimaan tarkkaa kellonaikaa asiakkaalle soittamiseen, johtuen työstäni olla puhelinlinjassa saatavilla sisään soittaville asiakkaille. En myöskään halua sopia tarkan ajan ja mahdollisesti pettää tämän lupauksen, mikäli en pääsisi olemaan sovitusti yhteyksissä. Tämän asian voi hoitaa esimerkiksi sopimalla soittavansa hänelle tietyn kellonajan puitteissa.

Yksi tapa hoitaa isompia ja aikaa vieviä myyntitilanteita, on varata asiakkaalle ajan toimistolle tai verkkotapaamiseen meidän toimistohenkilökunnalle. Kyseisestä palvelusta hyötyvät niin asiakas kuin myös yritys. Asiakas voi myös rauhassa läpikäydä hänen vakuutusturvansa ilman kiireitä, puhelinpalvelussa oleva työntekijä voi keskittyä rauhassa hoitamaan nopeampia asiakaskohtaamisia ja yritykselle tulee mahdollisuus saada kokonaisvaltaisen asiakkuuden. Aalto & Rubanovitsch (2007, 12) kertovatkin kokonaisvaltaisen asiakkuuden hyödystä yrityksen näkökulmasta: ”Mitä kokonaisvaltaisemmin asiakkaan asioita yrityksessä hoidetaan, sitä korkeampi on asiakkaan kynnys lähteä kilpailuttamaan alan toimijoita.” Tämän asian olenkin huomannut myös muissa vakuutusyhtiöissä, joissa olen työskennellyt. Yritykset tarjoavat myös erilaisia asiakashyötyjä keskittämällä vakuutuksia ja muita palveluita yhden katon alle. Kuvio 13 mukaisesti voit saada LähiTapiolassa jopa -17 % omaetualennusta ja S-ryhmän bonuksia maksamista vakuutusmaksuista. LähiTapiolassa palkitaan alennuksilla riippuen keskittämisen laajuudesta. Valikoimassa on neljä osa-aluetta: Koti, Terveys, Ajoneuvot ja Tulevaisuuden turva. (LähiTapiola, 2022f.)



Kuvio 13: LähiTapiolan Omaetu (LähiTapiola, 2022f)

Myyjän työssä tavoitteena olisikin pyrkiä kauppaan ensikohtaamisella, mutta jos näin ei ole mahdollista, niin myyjän täytyy sopia uuden ajankohdan olla asiakkaaseen yhteyksissä tarjouksesta (Aalto & Rubanovitsch 2007, 122). Nykyisin ihmisillä on hirveä kiire omassa elämässä ja silloin on hyvää jonkun muun pysäyttävän hetkeksi miettimään. Itselläni on vuosien aikana tullut lukuisia tilanteita eri vakuutusyhtiöissä, jossa asiakas on ollut erittäin kiinnostunut tuotteesta ja tarjouksen lähettämisen jälkeen olen sopinut soittavani hänelle, mikäli hän ei esimerkiksi vastaa minulle viikon sisällä tarjouksesta. Soittaessani asiakkaalle, hän on sanonut tilanteen olleen hektinen esimerkiksi pienten lasten kanssa, eikä ole muistanut hoitaa asiaa.

3.8 Viikko 8

Tulevalla viikolla tulen pitämään tyhjänä tietyistä agendoista ja keskittymään perustyön tekemiseen. Viikon aikana minulla tulee olemaan itsenäisesti tehtävä laaja ajoneuvojen korvauskäsittelyn koulutus sekä perjantaina parisparraus kollegan kanssa aiheena asiakasviestintä. Tämän lisäksi tulen keskiviikkona osallistumaan LähiTapiolan omaan sisäisen Tiimimestari-valmennuskokonaisuuden online-infotilaisuuteen. Aloitan tästä viikosta käymään kerran viikossa Espoon toimistollamme tekemässä töitä. Vaikka toimistolla ei ole yhtään oman tiimini työntekijöitä, pidän erittäin tärkeänä ylläpitää tunnelmaa työnantajaani ja myös kollegoihin yli osastonrajojen.

Maanantai 7.3.2022

Viikkojen aikana olen jo päässyt hyvin työrytmiin ja sen vuoksi pystyin aloittamaan maanantai-aamun rennoissa tunnelmissa vastaten asiakkaiden puheluihin. Erään asiakkaan kanssa tuli eteen harmillinen tilanne, jossa myyntitilanteessa hänen kanssa ei käyty laskutusta läpi ja tyytymättömyyden lisäksi ilmaisi myös mahdollisuudesta vaihtaa vakuutusyhtiötä. Hoidin kyseisen asiakkaan asian ja sen jälkeen keskustelin myös yhteyspäällikön kanssa, joka on edustajien esihenkilö kyseisestä tapauksesta. Hän lupasi keskustella myös omassa myyntikanavassa asiasta, ettei jatkossa vastaavanlaisia tapauksia syntyisi.

Päivän aikana saimme esihenkilöltämme myös edellisen viikon myyntitulokset. Olin positiivisesti yllättynyt, sillä tein yhden viikon aikana enemmän myyntiä kuin koko edellisen kuun aikana. Tämä antoi minulle positiivista energiaa aloittaa työviikon.

Tiistai 8.3.2022

Aamuksi oli sovittuna minulle kahden tunnin itsenäiseen koulutukseen korvaustoiminnasta. Vastaaminen erilaisiin tapauksiin oli minulle helppoa, sillä omaan laajan taustan ajoneuvokorvauskäsittelystä. Tämän vuoksi minulla meni puolet vähemmän aikaa ja pystyin hyödyntämään ylimääräisen ajan keskeneräisten töiden hoitamiseen.

Saimme edellisenä päivänä esihenkilöltä edellisen viikon tulokset. Pyysin häneltä tänään minun mahdolliset asiakaspalautteeni sekä NPS (SurveyMonkey) eli Net Promoter Score-lukuni, joka toimii yhtenä asiakastyytyväisyyden ja uskollisuuden mittarina. Esihenkilöni kertoi minun NPS:n olevan tämän vuoden alusta lähtien 91, joka on myös tiimimme paras luku. Hän näytti myös minun osaltani tulleet asiakaspalautteet, jotka olivat kaikki positiivisia ja eritoten yksi palaute oli mielestäni mainio: ”Aivan loistava palvelu oli. Ei liian vakavaa ja huumoriakin oli mukana puhelussa... Harvinaista nykyään”. Tämän perusteella erilaiset lähestymistavat ovat nykyään tervetulleita asiakaspalvelussa.

Keskiviikko 9.3.2022

Päivän aikana osallistuin Tiimimestari-valmennusohjelman online-infotilaisuuteen. Valmennuskokonaisuus on räätälöity LähiTapiola-ryhmälle vauhdittamaan elämänturvastrategian edistämistä. Tilaisuudessa kerrottiin valmennusohjelman taustoista ja paikalla oli mahdollisesti tulevien valmennukseen osallistuvien henkilöiden lisäksi jo valmennusohjelmassa olleet henkilöt. Oli mahtavaa kuulla heidän ajatuksiaan, muistot ja hyödyt mitä ovat jalostaneet omaan arkeen. Perinteiseen tapaan kyselin paljon, sillä kyseinen valmennusohjelma kiinnostaa minua.

Iltapäivästä tartuin rohkeasti yhteen koko yhtiötä koskevaan Teams-keskusteluun, joka käsiteli yhteydenottopyyntöjen tekemistä järjestelmissä. Toin esille minulle aiemmin tulleet ongelmatilanteet ja omat huomiot, jotka aiheuttivat ylimääräistä työtä väärille osastoille työntekijöiden laittaen niitä väärin paikkoihin. Huomasin herättäneeni laajaa keskustelua ja kannatusta omille huomioille ja ratkaisuehdotuksille. Laitoin ennen työpäivän päättymistä kyseisen keskustelun avanneelle palveluasiantuntijalle viestiä, koska halusin keskustella hänen kanssa jossain vaiheessa lisää tästä mielenkiintoisesta asiasta.

Torstai 10.3.2022

Toimistopäivä koitti. Oli mahtavaa saada pientä vaihtelua työpäivään ja siihen kotitoimiston näkymään. Tunnen entuudestaan Espoon toimiston työntekijöitä ja oli hienoa päästä vaihtamaan heidän kanssa kuulumisia. Huomasin päivän aikana kaipaavan sitä yhteistä oloa kollegoiden kanssa. Osittain koen psykologisesti haastavaksi käydä toimistolla ja silti kukaan paikalla-olija ei kuulu minun tiimiini.

Päivän aikana soitin myös edellisenä päivänä kerrotun palveluasiantuntijan kanssa. Meillä oli erittäin antoisa keskustelu aiheesta, sillä kumpikin haluaa kehittää toimintamalleja toimivammaksi. Minulla oli oma näkemys yksinkertaisesta ohjemallista asiakasrajapinnassa työskenteleville työntekijöille, jonka avulla voisimme mahdollisesti vähentää väärään paikkaan lähteviä

yhteydenottopyyntöjä sekä asiakaspuheluiden välittämisiä väärille osastoille. Tulen myöhemmin pohtivan ja lähettävän hänelle minun näkemyksen ohjetaulukosta työntekijänäkökulmasta.

Perjantai 11.3.2022

Aamupäivällä meidän tiimi jaettiin pareihin, jonka jälkeen Teamsin välityksellä pidimme tunnin parisparrausession. Sparrauksen puolessa välissä päädyimme keskustelemaan itsemyötätunnosta ja miten tärkeitä olisi välillä olla stressaamatta mahdollisia omia virheitä, sillä niitä sattuu kaikille. Koska meille jäi vielä aikaa, kävimme keskustelua myös sisäisen viestinnän haasteista. Keskustelussa ilmeni haaste liiallisista Teamsin ryhmien määrästä ja miten esimerkiksi tärkeät asiat jäävät muiden viestien joukkoon. Kyseinen asia nousi myös Työyhteisöviestinnän kyselyssä esille, jossa tuotiin esille tärkeiden asioiden hukkumisen muun massan sekaan.

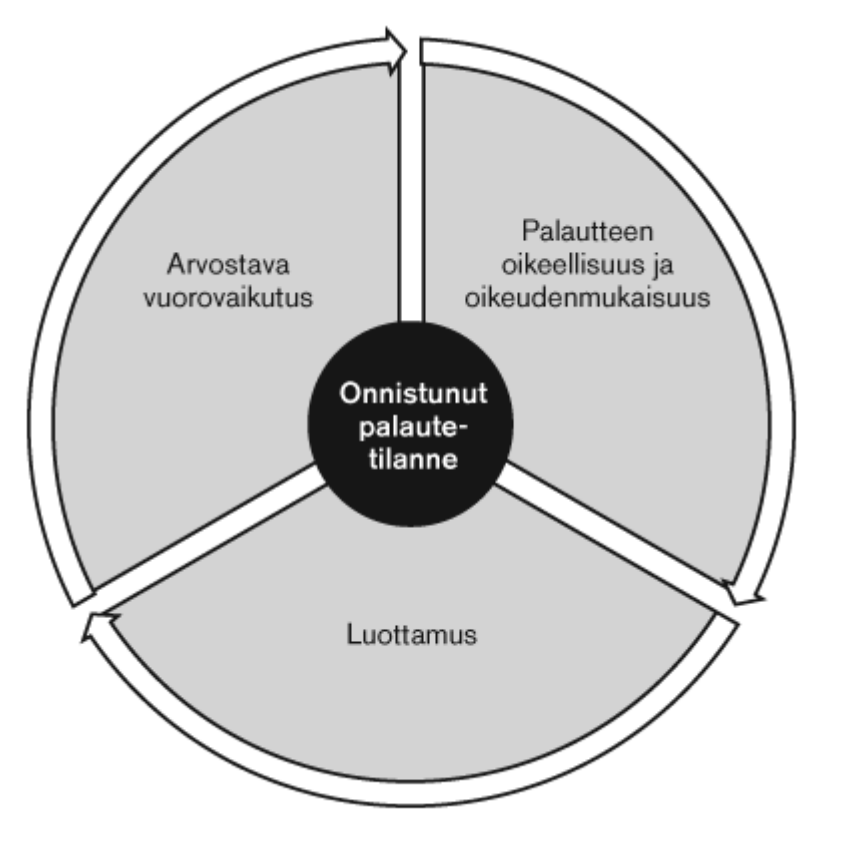
Päivän aikana minulle tuli tarve kuunnella puhelintallenteen asiakkaan kanssa käydystä keskustelusta kaksi viikkoa aiemmin. Puhelun aikana tein tärkeän huomion, sillä puhuin suhteellisen pitkän ajan yksinpuheluna ja huomasin myös asiakkaan menneen sekaisin ylimääräisistä uusista asioista, joita toin hänelle esille. Vaikka itse asiat olivat hänelle hyödyllisiä ja loppujen lopuksi myös tärkeitä, niin olisi erittäin hyvää keskittyä puheluiden aikana kuuntelemaan asiakasta ja millainen hetki sekä vire hänellä on. Saman havainnon tein aiemmin, kun katsoin tallenteesta käydyt haastattelut esihenkilöiden, asiantuntijoiden ja johtoryhmän jäsenten kanssa. Vaikka itse en tykkää kuunnella omia puheluita, niin tämän asian vuoksi minun olisi erittäin tärkeää ajoittain kuunnella satunnaisia puheluiden pätkiä, jotta voin nähdä toivotun kehityksen.

Viikkoanalyysi

Jokainen meistä tarvitsee ja myös ansaitsee palautteen omasta toiminnasta, riippumatta sisällöstä. Positiivinen palaute todennäköisesti nostaa meidän motivaatiota ja ruokkii onnistumisen tunteita. Rakentava palaute taas antaa mahdollisuuden korjata omaa toimintaa ja kehittyä. Palaute vaikuttaa meihin jokaiseen eri tavalla. Yksilön kautta se saattaa vaikuttaa myös muihinkin työyhteisössä. (Kupias & Peltola 2016, luku 4.) Tämän vuoksi palautteen antajan on valittava oikeat tavat eri tilanteissa palautteiden antamiseen niin yksilöille, kuin myös ryhmälle. Erityisesti korjaavan palautteen antaminen on aina vaativa vuorovaikutustilanne, jossa väärinymmärryksen riski on aina läsnä. (Kupias & Peltola 2016, luku 3.)

Kupias & Peltola (2016, luku 3) puhuvat palautteista lähtökohtaisesti esihenkilö-työntekijä -näkökulmasta, mutta mielestäni heidän esille tuomia ajatuksia voi soveltaa myös horisontaalisesta näkökulmasta työntekijä-työntekijä. Palautteen antajan on tärkeää ymmärtää jokaisen

olevan yksilö ja palautteen täytyy olla harkittua sekä oikeudenmukaista. Luottamus syntyy palautteen antajan aikeiden olevan hyvät toista kohtaan. Palautteen vastaanottaja suhtautuu myönteisemmin palautteeseen, mikäli tietää palautteen antajan haluavan hänen parasta. Kuviossa 14 tuodaan mielestäni ne tärkeimmät elementit ja itse olisin lisännyt siihen vielä ”halu auttaa” neljänneksi palaksi.



Kuvio 14: Onnistuneen palautetilanteen edellytykset (Kupias & Peltola 2016, luku 3)

Niin viestinnässä kuin myös palautteen antamisessa, tavoitteena on vaikuttaa eri tavalla eri tilanteessa. Palautteista voidaan käyttää erilaisia adjektiiveja, mutta sen tavoite määrittää millaiseksi palaute määritellään. Lähtökohtaisesti määrittelemme palautteet kolmeen kategoriaan: positiivinen, negatiivinen tai neutraali. (Kupias & Peltola 2016, luku 1.) Vaikka Kupias & Peltola puhuvat lähtökohtaisesti näistä kyseisistä palautemuodosta, olen itse huomannut viimeisten vuosien ajan palautteita kuvailevan enemmänkin positiivisena ja rakentavana, neutraalin loistaessa kokonaan poissa. Tällä tavalla pyritään luomaan positiivisen vaikutelman palautteen sisällöstä riippumatta. Esimerkiksi virheistä voimme oppia ja esihenkilöllä on halu auttaa työntekijää.

Palautetta täytyy myös osata antaa oikealla tavalla, koska tilanteessa on aina kaksi osapuolta. Jos palautetta ei anneta, silloin ei myöskään arvosta työntekijää ja hänen työpanosta. Palaut-

teen antaminen on aina tilaisuus myös organisaatiolle. (Kupias & Peltola 2016, luku 1.) Jos palautetta ei anneta, henkilöt saattavat jatkaa samojen virheiden tekemisen eivätkä myöskään koe onnistumisen tunteita. Kupias & Peltola (2016, luku 1) viittaavat kuviossa 15 Burley-Allenin myönteisen palautekulttuurin vaikutuksesta työyhteisöön eri tavoin.



Kuvio 15: Myönteisen palautekulttuurin vaikutus työyhteisöön (Kupias & Peltola 2016, luku 1)

3.9 Viikko 9

Tulevalla viikolla pyrin saamaan avoimet vakuutustarjoukset maaliin ja sitä kautta myynnin tuloksia nostettua. Tämän lisäksi tulen analysoimaan aiemmin tehdyn kyselytutkimuksen, jonka yhteenvedon tulen esittämään muun muassa johtoryhmälle viikolla 10.

Maanantai 14.3.2022

Kuten aina aikaisemminkin, viikon ensimmäinen työpäivä alkoi kiireisenä asiakkaiden ollessa yhteyksissä meihin. Päivän aikana otin itselleni 10 minuutin ajan ja täytin aiemmin unohtamani onnistumiskeskustelun yhteenvedon esihenkilöä varten. Asian olisin voinut tehdä aiemmin, mutta itseaiheutettu kiire johti siirtämiseen. Päivän ollessa kiireinen sisään saapuvan asiakasvirran vuoksi, en kokenut tarpeelliseksi olla yhteyksissä asiakkaisiin aiemmin tehtyjen tarjoukseni tiimoilta.

Tiistai 15.3.2022

Aamupäivän aikana yhtiömme kohtasi valitettava tekninen järjestelmäongelma, joka haittasi työtekoa. Pahoittelin jokaiselle asiakkaalle, etten valitettavasti pysty näkemään mitään heidän vakuutuksia ja oli helpotus huomata asiakkaiden ymmärryksen asiaa kohtaan. Otin jokaiselta asiakkaalta yhteystiedot ja asian ylös. Osan asiakkaista pystyin opastamaan yleisellä tasolla, mutta lopuille lupasin olla myöhemmin yhteyksissä. Kun järjestelmät saatiin toimimaan, noin kolmannes työpäivästä kului tämän vuoksi iltapäivällä aiemmin ylösottamien asioiden hoitamiseen. Loppupäivästä tein yhteenvedon aiemmin tehdyn työyhteisöviestinnän kyselystä HR-päällikölle.

Keskiviikko 16.3.2022

Sain aamulla kalenterikutsun HR-päälliköltämme 25.3.2022 pidettävään ”Vaikuttavan työyhteisöviestinnän” -palaveriin. Palaverissa tarkoituksena olisi esittää LähiTapiola Savon asiantuntijoille, esihenkilöille, HR-päällikölle, viestintäpäällikölle sekä johtoryhmälle aiemmin tehdyn henkilöstökyselyn tulokset.

Päivän aikana yritin ottaa ensin puhelimitse yhteyttä muutamaasi asiakkaaseen, joille lähetin aiemmin vakuutustarjoukset, mutta kukaan ei vastannut. Tämän jälkeen lähetin samoille asiakkaille sähköpostilla viestiä, jossa tiedustelin vakuutustarjousten perään. Päivän päätteeksi huomasin myös pienen muutoksen omassa toiminnassani. Tajusin, etten ole harrastanut multitaskingia useisiin päiviin ja tämän vuoksi minulla ei ole ollut samanlaista kiireen tuntua ja asioiden solmuun menemisiä kuten aiemmin. Olen pystynyt keskittymään yhden asiakkuuden hoitamiseen kerrallaan.

Torstai 17.3.2022

Aiemmistä päivistä poiketen sain hoitaa suurimmaksi osaksi ajoneuvokorvauspuheluita. Kyseinen päivä oli poikkeava, sillä normaalisti korvauspuheluiden määrä on enintään kolmannes päivän puheluista. Päivän aikana huomasin myös liikkuvani erittäin helposti LähiTapiolan korvausjärjestelmissä. Kaikki se alussa käyttämäni ekstra-aika järjestelmien toiminnollisuuksien opettelemiseen näkyi päivittäisessä työskentelyssä.

Päivän aikana saimme Savon Teams-ryhmässä viestiä liiketoimintajohtajalta. Hän kertoi meille sähköisen ajanvarauksen ulkoisen asiakassivuston toimistotapaamisia varten muuttuvan lähiaikoina. Samalla kerrottiin, että minun aiemmin esille tuomani ratkaisuehdotus virheellisten ajanvarausten välttämiseen otetaan käyttöön. Tämä oli jälleen kerran hyvä esimerkki siitä, kun uskallamme tuoda omia näkemyksiä ja ideoita rohkeasti, silloin annamme mahdollisuuden kehitykselle.

Perjantai 18.3.2022

Aamupäivällä meillä oli henkivakuutus tuotteiden koulutus. Oli mielenkiintoista taas oppia hieman eri näkökulmista jo aiemmin tietämäni asiat. Koulutuksen lopussa pohdin kouluttajan kanssa sitä, miten tämä asia tulee mahdollisesti vaikuttamaan meidän palveluneuvojien toimisto-ohjauksiin, kun meillä on jatkossa mahdollisuus käydä laajasti henkilöturvia asiakkaiden kanssa puhelimitse.

Päivän aikana kohtasin ensimmäistä kertaa LähiTapiolassa ajanjakson, jolloin minulle ei tullut yhtäkään puhelua kahden tunnin aikana. Aluksi olin myös hieman epäileväinen, toimiiko minulla järjestelmät kunnolla ja lähetin muille kysymyksen asiasta. Vastauksena kerrottiin, että tällä hetkellä asiakkaat eivät ole aktiivisesti olleet meihin yhteyksissä. Päätin käyttää ajan hyödyksi tutustumalla rauhassa meidän järjestelmäohjeisiin sekä lähetin muutamalla asiakkaalle sähköpostia aiemmista tarjouksista.

Viikkoanalyysi

Multitasking on nykyään liian yleistä kaiken kiireen keskellä. Kyseinen asia tarkoittaa samanaikaisesti useamman eri asian hoitamista sen sijaan, että keskittyisi asia kerrallaan. On varmasti töitä ja ihmisiä, jossa tämä onnistuu. Alkuvuodesta eteeni tuli tilanteita, jossa opettelin talon tavoille ja yritin hallita useampaa kokonaisuutta, mutta ilman tilanteen hallitsemista, epäonnistuin. Pystyn kyllä hoitamaan useampaa asiaa samanaikaisesti, mutta se ei välttämättä ole nykyisessä työssä järkevää. Minulle tulee puheluita asiakkailta, viestejä, selvityksiä, pitää kontaktoida asiakkaita ja jos et hoida asiaa heti vaan siirret myöhempään ajankohtaan, riskinä on muiden töiden kertyminen. Rytikangas (2008, 74-75) puhuukin multitaskingin haitoista, kuten huonommassa tapauksessa stressistä ja ylimääräisen ajan käytöstä joutuessaan palaamaan asioihin. Keskittymällä ja hoitamalla asioita kerralla kuntoon voimme taas säästää ja myös välttyä virheiltä. Järvinen (2020, 122) neuvoo pohtimaan mitkä kiireet ovat itsemme aiheutettuja ja mitkä sellaiset, joille emme mahda mitään. Multitaskaus saattaa aiheuttaa virheitä ja pahimmillaan henkilö voi todeta jälkepäin työn olleen niin kiireistä, osan asioista jäädessään tekemättä. Mielestäni jokaisen täytyisi pysähtyä kiireen keskellä pohtimaan asiaa ja pyrkiä priorisoimaan. Salmimies & Ruutu (2014, luku 4.9) tuovat priorisoinnin tärkeyden nykyajassa, jolloin aikaresurssimme ovat rajalliset, mutta tekemistä taas paljon.

Palveluneuvojan puhelintyössä kohtaamme harvoin tilanteita, jossa puhelinlinjat ovat joitakin aikoja hiljaisina ja odotamme asiakaspuheluita. Tämä on tietenkin harvinaista muttei mahdollonta. Tämän tilanteen tullessaan eteen, olisi hyvä tietää jo etukäteen, miten voi kyseistä aikaa hyödyntää (Rytikangas 2008, 86-87). Voimme esimerkiksi soittaa tarjouksien perään, hoitaa keskeneräisiä asioita tai myös hyödyntää sisäisiä koulutusmahdollisuuksia. Huonoin ratkaisu olisi olla tekemättä mitään, sillä työt eivät tekemällä lopu, mutta voimme vaikuttaa

työkuormien tasapainottamiseen. Torppa (2013, luku 2) tuo mielestäni hyvin myös yksintyös-kentelevän vastuun omasta kokonaisvaltaisesta tekemisestä. Etätöissä oleminen on juuri sitä yksintyöskentelyä, sillä ympärillä ei ole esimerkiksi omaa tiimiläistä. Toimistolla taas voimme nähdä mitä ympärillämme tapahtuu ja onko millainen tekemisen meininki.

3.10 Viikko 10

Viimeisen viikon aikana tulen valmistautumaan 25.3.2022 olevaan työyhteisöviestinnän pala-veriin, jossa tulen esittämään yhteenvedon tekemästäni kyselystä. Tämän lisäksi tulen keskittymään asiakasrajapintaa varten aiemmin rakentamani työkalun testaamiseen.

Maanantai 21.3.2022

Asiakaskeskusteluiden aikana eräs asiakas halusi käydä läpi heidän perheensä vakuutusturvia. Koska meillä ei ollut puhelimessa ruuhkaa, päätin jatkaa keskustelua hänen kanssa. Keskustelimme lopuksi noin 45 minuuttia, jonka aikana muokkasimme hänen vakuutuksia oikealle mallille. Ollessani kiittämässä asiakasta hänen kärsivällisyydestään, hän päätti yllättää minua ja kiitti minua kärsivällisyydestä, koska jaksoin kertoa ja selvittää hänelle hänen mielestä mutkikkaita vakuutusasioita. Tämä oli ensimmäistä kertaa 13 vuoden aikana, kun näin tapahtui. Iltapäivästä keskustelin kahden viestintäpäällikön kanssa tauollani siitä, mitä tarkoittaa olla Elämänturvaaja. Oli mielenkiintoista vaihtaa ajatuksia ja saada selvyuden asialle, jota olin aiemmin pohtinut. Ymmärsin, ettei asia ole niin monimutkainen kuin sitä ehkä ajattelin. Elämänturvaaja on... minä.

Tiistai 22.3.2022

Otin vastaan erään asiakkaan puhelun, jolle kävi aiemmin vahinko. Koska asia ei kuulunut minun osastolle hoidettavaksi sovin asiakkaan kanssa, että pyydän oikean osaston korvausneuvojan olemaan häneen yhteyksissä. Puhelumme jälkeen soitin kyseiselle osastolle ja kerroin asiasta. Puhelun aikana tajusin, että minun olisi pitänyt hieman tarkemmin kysyä asiakkaalta asiasta, sillä loppujen lopuksi en ollut täysin varma kummalle osastolle kahdesta asiasta kuului. Sanoin korvausneuvojalle tehneeni virheen olettamalla aiempien kontaktimerkintöjen pohjalta ja pahoittelin. Hän onneksi otti asian rennosti ja sopii hoitavansa asian loppuun. Jatkossa olisi hyvää pysähtyä hetkeksi, kysyä ja sitten kuunnella asiakasta. Tämä asia ärsytti minua, sillä aiemmin toin eräessä Teams-keskustelussa esille juuri tämän virheen, jonka osa henkilöstöstä tekee.

Keskiviikko 23.3.2022

Lähetin LähiTapiola-ryhmän Yammeriin viestiä, jossa kerroin kollegoilleni ympäri Suomea rakentaneeni työkalun Excelin avulla asiakasrajapintaa varten, josta olisi paljon hyötyä. Tarvitseen itselleni muutaman eri koehenkilön, jotta voisin testata sen toimivuuden. Sain heti ison

määrän tykkäyksiä ja myös muutaman viestin, jossa henkilöt halusivat tarjota omia vakuutus-tietoja testiä varten. Päivän aikana sain testattua useamman eri tapauksen ja jokainen niistä onnistui. Lähetin testitulokset asiantuntijoille nähtäväksi. Asiantuntijat tekivät omia testitapauksia ja myös heilläkin asia onnistui. Sain iloikseni tiedon rakentaneeni asian, jota on pidetty erittäin hankalana. Keskustelin LähiTapiola Savon liiketoimintajohtajan kanssa ja hän sanoi meidän ottavan sen käyttöön välittömästi. Tulemme pitämään asiasta koulutuspalaverin, jonka jälkeen lanseeraamme sen meidän työntekijöille. Tämän lisäksi pyrimme saamaan sen jokaiselle halukkaalle LähiTapiolan työntekijälle. Olen todella tyytyväinen saadessani ratkaistua asian, jota on pidetty hyvin pitkään erittäin vaikeana. Kyseinen työkalu tulee säästämään aikaa ja antamaan tarkempaa sisältöä myyntitilanteissa. Kyseisen työkalun voi hyödyntää myös useampaan eri vakuutukseen. ”Vaikea ei ole mahdoton.”

Torstai 24.3.2022

Otin aiemmin tavaksi tulla kerran viikossa Espoossa sijaitsevaan LähiTapiola toimistoon tekemään töitä. Huomasin aiemmin muiden ihmisten näkemisen kasvojen ja toimiston äänien kuulemisen antavan minulle huimasti virtaa. Vaikka kukaan paikallaolija ei ole minun tiimiläinen, minulle silti tulee ihana yhteisöllisyyden tunne. Olen myös tutustunut viikkojen aikana uusiin kollegoihin yli rajojen ja pidän tätä asiaa rikkautena.

Päivän aikana koin myös erään epämiellyttävän tilanteen, jossa keskustelin asiattoman asiakkaan kanssa. Olen vuosien varrella oppinut käsittelemään vastaavia tilanteita. Mikäli asiakas alkaa puhua asiattomasti, silloin pysäytän asiakkaan ja kerron hänelle asiasta. Kerroin lähettäväni hänelle verkkopalveluun viestiä asiasta. Lähetin keskustelumme jälkeen viestiä esihenkilölle, jotta hän on tietoinen asiasta, mikäli tulee asiakaspalaute. Kenenkään henkilön ei tarvitse kuunnella asiattomuuksia.

Muu päivä meni sitten erittäin hyvin myynnillisesti. Päivän aikana juttelin useamman nuoren hänen ja aikuisten kanssa heidän lapsensa henkilöturvista. Useammassa tapauksessa kilpaurheilua harrastavalla henkilöllä oli tapaturmavakuutus. Olen itse harrastanut vuosia urheilua ja eri lajeja. Keskusteluissamme toin esille edellisen vuoden joulukuussa LähiTapiolassa muuttuneita tapaturmavakuutuksia. Toin asiakkaille esille uudistuneen laajan tapaturmavakuutuksen hyödyt ja myös muutaman esimerkin omista henkilövahingoista ja niiden kustannuksista. Oli hienoa huomata asiakkaiden ymmärtävän uudistuneen henkilöturvan hyödyt ja he myös halusivat turvata paremmin itseään ja lapsiaan. Huomasin myös kehittyneeni aiemmasta, eikä minun tarvinnut käyttää enää niin paljon aikaa asioiden läpikäymiseen.

Perjantai 25.3.2022

Katsoin päivän aluksi järjestelmästä minun tehtyjen tarjousten määrän kehityksen aiempaan. Sain edellisellä viikolla tehtyä euromääräisesti laskettuna isoimman tarjouskannan, jonka pyrkisin viemään loppuun tulevalla viikolla. Huomaan kehittyneeni viikkojen aikana erilaisilla mittareilla. Aamulla koin myös yhden suuren pettymyksen ajankäytön suhteen. Hoidin erään asiakkaan asian ja sen jälkeen olisin voinut helposti varata hänelle ajan toimistolle jatkaamaan, mutta kuvittelin sen olevan lyhyt asia ja päätin hoitaa puhelun aikana. Puhelu kaikkineen sisältöineen venyt hieman alle kahden tunnin pituiseksi, jossa asiakas kyllä sai huomattavan hyvän palvelun, mutta samalla tämä kaikki aika oli poissa muilta asiakkailta. Vaikka asiakas oli erittäin tyytyväinen, koin todella ison pettymyksen asiasta.

Illtapäivästä pidimme sovitun palaverin, jossa tarkoituksena oli esittää kyselyni tulokset. Kuvittelin alussa pitäväni vain kymmenen minuutin läpivedon ja sitten olisin kuunteluoppilaana, mutta yllätyksekseni koko palaveri koski minun kyselyn tulosten läpikäyntiä, jonka sain vetää. Oli mahtavaa saada keskustelua aikaiseksi, ettei palaveri mennyt yksinpuheluksi. Sain myös positiivista palautetta minun kyselystä ja sen tuloksista sekä myös minun omasta toiminnasta näiden kuukausien ajan. HR-päällikkömme palaute sai minun silmäni kostuvan: ”Alex on itse esimerkkinä monipaikkaisessa työssä ja vaikka Alex on kaikista kaukaisin etätyöntekijä, niin hän silti tuntuu kuitenkin läheisemmältä kuin moni, jotka työskentelevät Kuopiossa, mutta ovat passiivisempia Teamsissa tai muuten vuorovaikutuksissa. Tässä on myös hyvä esimerkki, miten hyödynämme Teamsia ei vain viestintä- vaan myös vuorovaikutuskanavana.”

Kyseisen palaverin jälkeen sain vielä erikseen soiton HR-päälliköltä, jossa hän kyseli minun tuntemuksia tästä projektista ja muutenkin alkutaipaleestani osana LähiTapiola perhettä. Keskustelumme aikana hän sai minua kyynelehtimään toistamiseen viidentoista minuutin sisään kertomalla LähiTapiola Savon haluavan palkita minua tekemästani erinomaisesta työyhteisöviestinnän projektistani, joka on kuulemma yksi parhaimmista opinnäytetöistä yrityksessä. Tämän lisäksi minulle kerrottiin, miten olen omaksunut LähiTapiolan arvot ja mitä olen saanut aikaiseksi yrityksessä muutaman ensimmäisen kuukauden aikana. Oli mahtavaa kuulla heidän nähneen minun potentiaalin jo palkkaamisen yhteydessä. Minun kerrottiin täyttäneeni ja myös ylittäneeni kaikki asetetut odotukset. Kyseinen keskustelu- ja palautetuokio oli erittäin tunteellinen ja tärkeä minulle, sillä takaraivossa pohdin, teenkö tarpeeksi? Mitä voisin tehdä enemmän ja paremmin? Täytänkö odotukset? Viimeistään nyt tiedän vastaukset näihin kysymyksiin ja viimeistään nyt tiedän olevani Elämänturvaaja...

Viikkoanalyysi

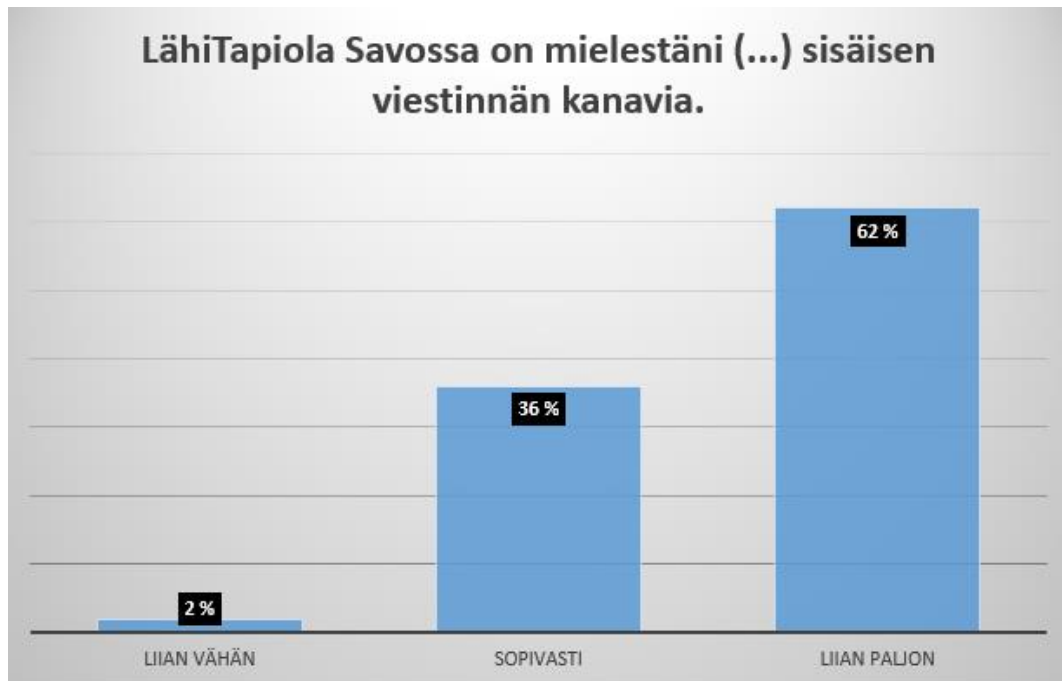
Kyselyn analysointi aloitetaan vastausprosentin tarkastelulla, joka ilmaisee myös kyselyn luotettavuuden. Hyvin usein joudutaan tyytymään tuloksiin, jossa vastausprosentti jää alle 50 %. Kyseistä lukua pidetään organisaatioiden sisällä hyväksi vastausprosentiksi. (Juholin 2010, 76.)

Ennen työyhteisöviestinnän kyselyn lähettämistä organisaatiolle, asetin tavoitteeksi vastausprosentille hieman 75 %. Tiesin tämän olevan todella iso luku ja mahdollisesti saavutettavissa. Käydessäni läpi vastauksia, sain lopulliseksi vastausprosentiksi 50 %. Vaikka aluksi olin lukuun pettynyt, hyvin nopeasti ymmärsin myös syyn luvulle ja itseasiassa olin tyytyväinen. Osa ihmisistä on loman tai muun poissaolon vuoksi jättänyt vastaamatta, osalle kyseinen aihe ei ole kiinnostava.

Ennen kyselyn tekemistä pidimme palaverin työnantajan edustajien kanssa siitä, mitä toiveita heillä olisi minun tutkimuksen sisällöstä. Työnantajan toiveena oli selvittää LähiTapiola Savon työyhteisöviestinnän nykytilan työntekijöiden näkökulmasta ja pohtia mahdollisia muutoksia tulevaisuuteen. Itse kysely koostui 20 kysymyksestä, joista osaan annettiin valmiit monivalintavaihtoehdot ja osaan annettiin mahdollisuuden vastata avoimesti. Kyselyssä ei kerätty mitään taustatietoja ihmisistä, sillä tarkoituksena oli saada mahdollisimman rehelliset ja laajat vastaukset henkilöstöltä. Itse kysely toteutettiin 25.2.-4.3.2022 välisenä aikana (liite 2).

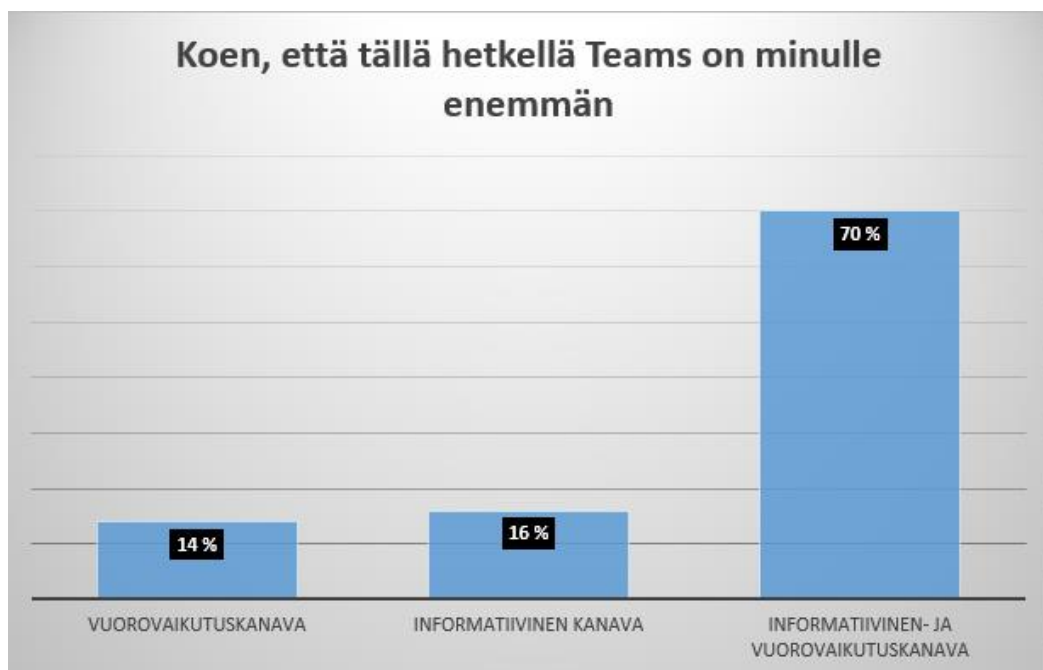
Kyselyssä esitettiin kysymyksiä muun muassa LähiTapiola Savon viestinnän määrästä ja sen mahdollisista haasteista, kysyttiin kehitysideoita, mikä olisi paras vaihtoehto tuoda tärkeimmät asiat ilmi sekä Teamsin nykytilan ja tulevaisuuden toiveet viestintäkanavana. Vaikka kysymykset olivat erilaiset, niin monet samat teemat nousivat voimakkaasti esille. LähiTapiola Savon liiketoimintajohtaja myös kysyi minulta, mitkä kolme asiaa nostaisin tärkeimpänä esille ja miten lähtisin korjaamaan niitä. Tuon kyseiset kohdat seuraavaksi esille ja niihin kehitysehdotukset.

Henkilöstön mielestä LähiTapiola Savossa on kuvio 16 mukaan liian paljon sisäisen viestinnän kanavia, eikä ole selkeyttä kanavien kesken. Huomasin tämän haasteen itsekin aloittaessani viime vuoden lopussa LähiTapiolassa. Kyselyn purkutilaisuudessa tämä asia läpikäytiin huolellisesti ja muut osallistujat olivat samaa mieltä asiasta. Juholin (1999, 159) tuo esille liiallisten viestintäkanavien ongelmakohdat muun muassa liiallisen tietotulvan ylikuormittamisella monikanavaisesti ja olennaisen tiedon löytämisen haasteena. Saman näkemyksen jakoi myös eräs esihenkilö. Hän kuvasi ongelman pohtimalla, että aikoinaan ryhmiä ja tiimejä perustettiin Teamsiin sitä mukaan, kun uusia aihealueita tuli esille ilman sen suurempaa pohdintaa. Parissa vuodessa asia vain yksinkertaisesti räjähti hallitsemattomasti.

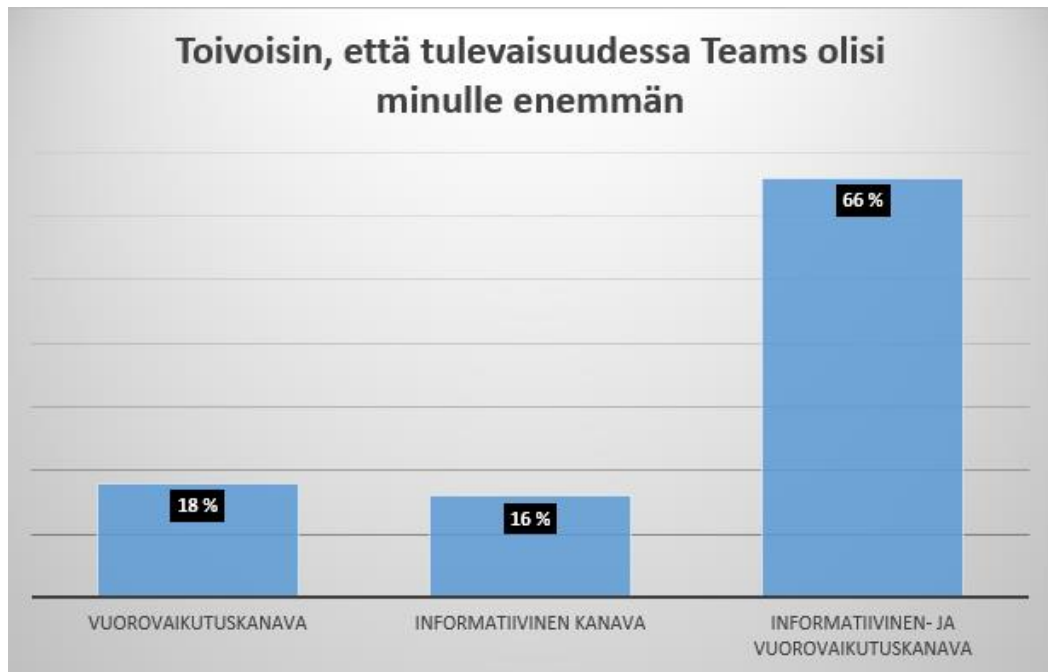


Kuvio 16: LähiTapiola Savon sisäisen viestintäkanavien määrä (Työyhteisöviestintäkysely 3/2022)

Mielestäni Teamsin kanavia pitäisi siivota rankalla kädellä. Teamsiin riittäisi pääasiallisesti kolmeen asiaan viestintäkanavat: tiedottamiseen, avun pyytämiseen ja yleiseen keskusteluun. Samat näkemykset tulivat esille myös työyhteisöviestinnän kyselyssä, jossa kuviossa 17 ilmenee henkilöstön tämän hetken näkemys Teamsista ja kuviossa 18 henkilöstön toiveet jatkosta.



Kuvio 17: Teamsin nykytila työntekijöiden näkökulmasta (Työyhteisöviestintäkysely 3/2022)



Kuvio 18: Teamsin tulevaisuus työntekijöiden näkökulmasta (Työyhteisöviestintäkysely 3/2022)

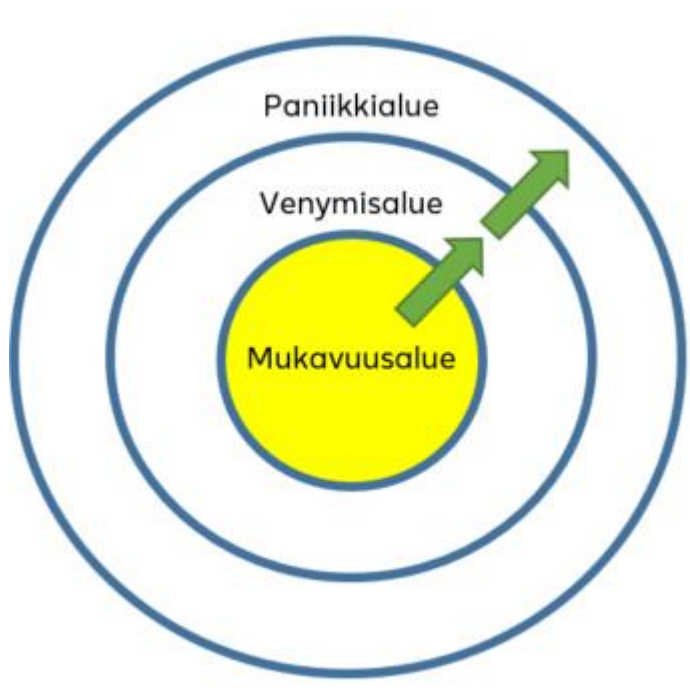
Juholin (2009, 72-73) tuo hyvin LähiTapiola Savon viestinnän murrosta vanhasta mallista, jossa viestintäjärjestelmä oli viestejä, kanavia ja sääntöjä kohti uutta mallia, jossa tuodaan rinnalle myös viestintäfoorumeita, jotka ovat kaiken tekemisen ja kommunikoinnin ydintä. Tämän asian ovat huomanneet myös LähiTapiola Savon työntekijät Teamsin osalta, sillä suurin osa pitää Teamsin nykyään ja toivoo myös jatkossakin sen toimivan symbioosisa informatiivisena ja vuorovaikutteisena kanavana.

Toinen aihe mikä nousi esille, oli henkilöstön liiallisen kiireen tuntu. Tämä tuli ilmi myös liiketoimintajohtajan haastattelussa 4.2.2022. Myös hän oli nostanut tämän asian esille pohtimalla, miten henkilöstö pystyy esimerkiksi perus työn ohella myös esimerkiksi lukemaan tärkeitä tietoja Teamsissa. Hyvin monen henkilön vastauksessa ilmeni liian kiireen tunteminen. On eräs sanonta, jonka kuulee välillä: ”Työt ei tekemällä lopu” ja tämä asia on mielestäni yksi, jonka voimme jokainen pohtia. Mistä se liiallinen kiire johtuu? Onko esimerkiksi omassa toiminnassa jotain, mikä vie turhaan aikaa?

Mielestäni kaikki muutos ei voi lähteä yrityksen, esihenkilöiden ja asiantuntijoiden suunnasta, vaan jokaisen meistä olisi peiliin katsomisen paikka. Jokainen meistä on kantava vastuunsa niin itsensä kehittymisestä, kuin myös jaksamisesta (Torppa 2013, luku 2). Olin viimeiset 12 viikkoa reflektoinut omaa tekemistä ja muokannut omaa toimintaani kokeilemalla erilaisia toimintatapoja. Henkilöstöpäällikkö toi hyvin esille, että tekemällä samat asiat samalla tavalla johtavat samaan lopputulokseen. Olen aikaisemmilla viikoilla tuonut esille myös omassa

tekemisessä kiireen tuntua. Salmimies & Ruutu (2014, luku 4.9) ja Rytikangas (2008, 159) toivat mielestäni hyvin esille oman ajankäytön tutkimisen hyödyn sekä avun pyytämisen työyhteisöstä, mikäli itse ei selviä siitä taakasta. Tästä ei hyödy pelkästään työntekijä, vaan myös yritys.

Itsensä johtamisessa muutoksen tärkeimmät mahdollistajat ovat Sydänmaanlakan (2017, 76) mukaan viisi isoa I:tä, eli Ihmettely, Innostus, Itsetuntemus, Itseluottamus ja Itsepohtiskelu. Ihmiset liian usein tekevät samoja asioita uudestaan ja uudestaan olemalla mukavuusalueella. Joissakin asioissa se on toimivaa, sillä aina ei ole tarvetta uudistua, mutta miten silloin, kun tarkoitus olisi muuttaa asioita? Kuviossa 19 Sydänmaanlakka (2017, 77) haastaa meitä itsetutkiskeluun ja refleктоivaan ajatteluun, jotka mahdollistavat uudistumisen. Käyttämällä viittä isoa I:tä voimme poistua mukavuusalueelta, mahdollistaen uusia kokemuksia ja uudistumista.



Kuvio 19: Oman mukavuusalueen laajentaminen (Sydänmaanlakka 2017, 77)

Kolmantena asiana nostin esille tärkeiden tiedotusten ja nostojen huomiointi, eli siis informatiivisen puolen. Tämä oli myös kolmas aihe, joka nousi yhtä lailla henkilöstön suunnalta ja nivaa yhteen edelliset asiat, eli liiallisen tiedostuskanavamäärän sekä kiireen tuntemisen ja tämän seurauksena tärkeät asiat saattavat mennä ohi. Vähentämällä Teamsin kanavia ja oppimalla johtamaan omia aikatauluja tulee olemaan iso merkitys tämän kolmannen asian ratkaisemiseen. Tämän rinnalle toin esille Teamsin omien toiminnollisuuksien hyödyntämisen: ”Tärkeä!”-napin käyttäminen sekä viestien niin sanotun lukukuittauksen tekemisen esimerkiksi käyttämällä ”peukku”-nappia. Tässä vastuun annetaan viestijälle, joka tuo tärkeän viestin

esille massasta korostaen sitä käyttämällä tärkeä-nappia ja samalla se antaa signaalin viestin vastaanottajille. Silloin viestin vastaanottaja ymmärtää kyseisen viestin olevan tärkeä, joka vaatii lukemisen ja samalla kuittaamisen, joka siis aktivoi henkilöstöä.

Digitalisaatio ollessa suurin muutos viestinnässä 1400-luvun kirjapainotaidon keksimisen jälkeen, se koki läpimurron 2000-luvun taitteessa erilaisten järjestelmien kehityksen myötä (Juholin 2010, 25). Samalla, kun se tuki työn sujuvuutta ja edisti kommunikaatiota, niin joillekin ihmisille se myös aiheutti ylimääräistä kuormitusta (Hakanen 2011, 68). Kuten kyselyn vastauksista kävi ilmi, joka viides henkilö ei osaa omasta mielestä käyttää Teamsia helposti ja sen tarjoamia toiminnollisuuksia. Koska työyhteisöviestinnän vastuu myös tärkeiden asioiden esille tuomisessa kuuluu kaikille, olisi hyvää järjestää yksinkertaisia koulutuksia avun tarvitsejoille. Tämä osaamisen puute voi olla yksi syy miksi tärkeitä viestejä ei korosteta ja niihin ei esimerkiksi kuitata luetuksi.

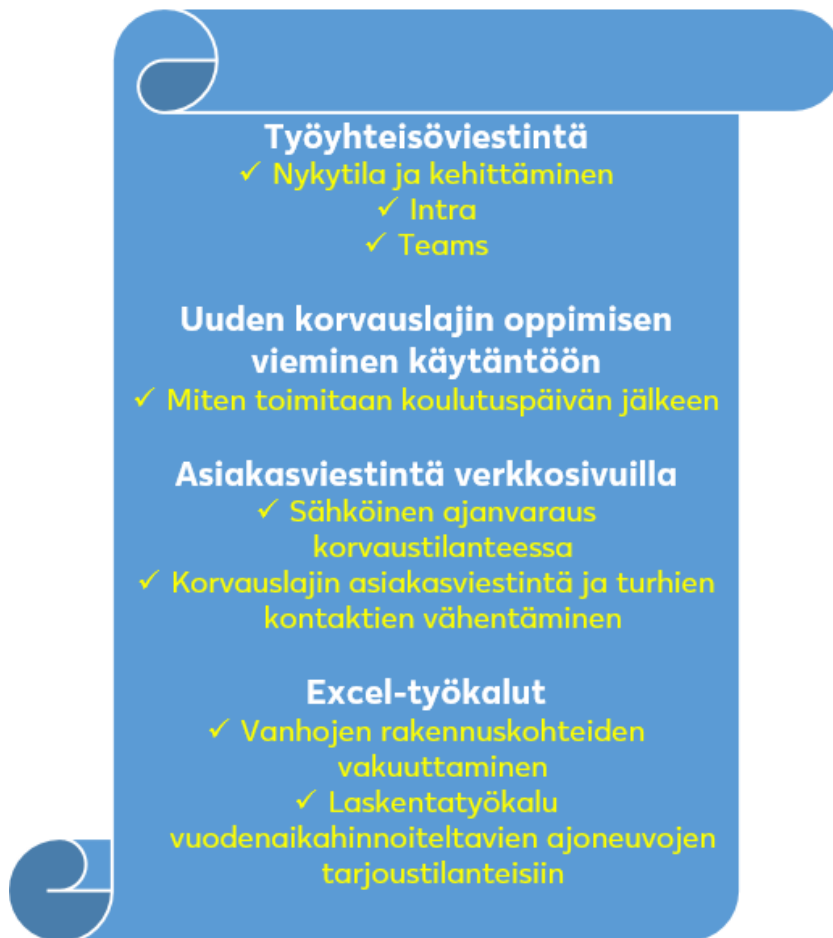
4 Yhteenveto

Päiväkirjaraportointi oli erittäin mielenkiintoinen, mutta samalla erittäin työläs menetelmä, koska samaan aikaan piti yhdistää työnteko, opiskelu ja muu elämä. Joutuessani reflektoimaan niin päivittäin kuin myös viikon päätteeksi omaa tekemistäni, pystyin pureutumaan saman tien ilmenneisiin haasteisiin ja muuttamaan omia toimintatapoja. Päiväkirjaraportointia voisi mielestäni käyttää työelämässä esimerkiksi jos halutaan selvittää työntekijöiden kiireen tunnun syntyminen syitä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää omaa toimintaa vastaamaan elämänturvaajalle asetettuja tavoitteita sekä selvittää LähiTapiola Savon työyhteisöviestinnän nykytilan ja tuoda kehitysideoita sen kehittämiseen. Työnantajan viestistä päätellen onnistuin tavoitteissa saadesani HR-päälliköltä 25.3.2022 palautetta asiasta. Tekemäni työyhteisöviestinnän kyselyn ja analyysin sekä ratkaisuehdotusten perusteella kyseistä asiaa lähdettiin myös viemään eteenpäin.

4.1 Kehittämissuhteet ja hyödyt toimeksiantajalle

Opinnäytetyön aikana aikaan saatujen asioiden hyödyt työnantajalleni olivat loppujen lopuksi isommat ja kokonaisvaltaisemmat, kuin mitä itse olin mielessäni etukäteen pohtinut. Kuviossa 20 olen kuvannut kaikki kehityskohteet, jotka joko onnistuin kehittämään tai viemään eteenpäin.



Kuvio 20: Kehittämisehdotukset työnantajalle

Toimeksiantajalla oli toiveena opinnäytetyön alussa selvittää LähiTapiola Savon työyhteisöviestinnän nykytila ja pohtia, miten sitä voisi kehittää toimivammaksi. Työyhteisöviestintäkeselystä saatujen vastausten avulla asia aloitettiin kehittämään heti tulosten julkistamispäivänä. Esimerkiksi Savon intranetistä siivottiin heti vanhat ja ylimääräiset sivustot. Teamsin osalta asia delegoitiin asiantuntijalle selvittämään tärkeät kanavat poistaen sieltä tarpeettomat. Tämän lisäksi toimeksiantajani tulee selvittämään millaisten taitojen opettelu henkilöstö Teamsia osalta kaipaa ja järjestää tarvittavia järjestelmäkoulutuksia, jotta voimme jokainen hyötyä sen toiminnollisuuksista laajemmin tulevaisuudessa. Tämä on muutenkin tärkeää, koska Teamsista halutaan saada pääasiallisen viestintäkanavan työyhteisössämme.

Työyhteisöviestintäprojektin lisäksi otin omatoimisesti myös muutaman muun kehitysasian työn alle, sillä minua on aina kiinnostanut kehittää asioita, jotka hyödyttävät työntekijöitä kuten minua, yritystä ja myös asiakkaita.

Heti ensimmäisten viikkojen aikana meillä oli vanhojen rakennuskohteiden vakuuttamiseen liittyvä koulutus. Koulutuspäivän aikana minulle ilmeni, että joissakin tapauksissa työntekijä

joutuu manuaalisesti laskemaan laskimella tiettyjen kohteiden summaperusteiset arvot. Koulutuksen aikana kysyessäni sain tietää, että LähiTapiola Savossa ei ole tähän muuta ratkaisua tällä hetkellä. Koulutuspäivän päätteeksi rakensin Exceliin laskentatyökalun, jonka jaoin koulutuksen vetäjälle. Hänen kautta se jaettiin myös meidän muillekin työntekijöille helpottamaan ja nopeuttamaan vakuuttamistoimintaa. Liikesalaisuuden vuoksi en voi esittää sitä opinnäytetyössäni.

Savon Elämänturvacentterissä palveluneuvojat hoitavat vakuutusasiakkaiden lisäksi myös ajoneuvokorvausten alkupään käsittelyä ja nopeita tapauksia. Helmikuussa osalla työntekijöistä oli kahden päivän koulutus, jonka päätteeksi keskustelin molempien vetäjien kanssa ja myös heidän esihenkilön kanssa. Toin esille oman näkemykseni siitä, että mielestäni olisi järkevää vastaavien lajikoulutusten päätteeksi henkilöiden tehdä esimerkiksi pari päivää vain ajoneuvovahinkojen käsittelyä. Tällöin opitut teoriat voisi viedä heti käytäntöön. Tämä palvelee mielestäni paremmin kuin nykyinen malli. Koulutuspäivien jälkeen huomasin, että muun muassa kanssani koulutuksessa olleet henkilöt joutuivat kysymään ryhmämme Teams-palstalla yksinkertaisia asioita juuri sen vuoksi, ettei kyseiset asiat vielä jääneet niin helposti mieleen. Kuten urheilussakin, toistojen kautta pystymme omaksumaan uudet asiat helpommin.

Opinnäytetyössäni toin esille myös muutamia kehitysideoita, joita myös huomioitiin ja otettiin käyttöön. Pienillä muutoksilla toimeksiantaja pystyy esimerkiksi vähentämään turhien asiakas-kontaktien syntymisen. Liiketoimintajohtajamme ilmoitti meille 17.3.2022 sähköisen ajanvarauksen sivuston tulevista muutoksista entistä selkeämmäksi ja ideani siivittämänä siten, etteivät vahinkoasioiden hoitaminen ainakaan vahingossa siirry ajanvaraukselle. Pystymme vähentämään asiakkaiden ajanvarausten tekemisen korvausasioiden hoitamiseen toimistolla ja tämä hyödyntää myös toimistossa työskenteleviä palveluneuvojia. Muutos ei poista kokonaan sitä mahdollisuutta, mutta vähentää huomattavasti.

Toisella tulevalla muutoksella erään korvauslajin asiakkaat jatkossa hahmottavat helpommin verkkopalvelussa, minkä vakuutuksen kautta he omaa vahinkoa pystyvät hoitaa. Tämä myös tulee vähentämään turhien kontaktien syntymistä puhelinpalvelussa, asiakkaan pystyessä hoitaa helpommin asiansa verkkopalvelussa. Tämän osalta sain myös palautetta, jossa kiitettiin ehdotuksesta. Ohjeistusten sanoittaminen ja selkeyttäminen ovat erittäin tärkeitä sujuvan asioinnin takaamiseksi. Ilman näitä huomioita ja ideoita yritys ei voi myöskään kehittyä.

Henkilökohtaisesti isoimman saavutuksen koen onnistuessani rakentamaan LähiTapiolalle toimivan työkalun vuodenaikahinnoiteltavien ajoneuvovakuutusten tarjousten laskemiselle tarkemmin, kuin mitä aikaisemmin olemme voineet tehdä. Kyseinen asia oli yksi ensimmäisistä, mitä huomasin tullessani uutena LähiTapiolaan töihin. Meillä ei ollut käytössä mitään sellaista työkalua tai laskuria, millä olisin voinut laskea asiakkaalle todellisten ajokuukausien hinnan.

Halusin kehittää asiakasrajapinnassa työskenteleville työntekijöille toimivan ja samalla yksinkertaisen työkalun, jonka avulla pystyisimme antamaan suhteellisen tarkan todellisen vuosihinnan asiakkaalle kilpailutustilanteessa. Lähdin selvittämään oma-aloitteisesti asiantuntijoilta, miten vakuutusten hinnat muodostuvat liikennekäytössä ja liikennekäytöstä poistettujen ajoneuvojen osalta. Viikkojen aikana kuulin useamman kerran, ettei kyseistä asiaa ei ole voitu rakentaa vuosiin, sen ollessa liian hankalaa toteuttaa. Päätin silti ottaa haasteen vastaan, sillä tiesin asian olevan mahdollinen. Tiesin myös millaisen hyödyn se toisi yritykselle. Muutaman viikon aikana sain rakennettua Exceliin ainakin teoriassa toimivan työkalun. Useamman epäonnistuneen version testaamisen ja hienosäädön jälkeen vihdoinkin onnistuin. Testasin asian omatoimisesti jo olemassa olevien asiakastietojen perusteella ja myös asiantuntijan testasivat sen testiympäristössä, kunnes minulle todettiin työkalun toimivan erittäin tarkasti. Näytin lopullisen version liiketoimintajohtajallemme, joka ymmärsi heti työkalun arvon ja hyödyn liiketoiminnallemme ja halusi saada sen käyttöön työntekijöillemme välittömästi. Hänen pyynnöstään tein myös lyhyen ja yksinkertaisen opetusvideon työntekijöille, jonka lanseerasin heti seuraavana päivänä. Sain myös useita palautteita LähiTapiola-ryhmän työntekijöiltä työkalun käytettävyyden ja hyödyllisyyden osalta. Liikesalaisuuden vuoksi en voi esittää sitä opinnäytetyössäni.

4.2 Pohdinta ja päätelmät

Ennen opinnäytetyön aloittamista minulla oli osittainen ajatus siitä, millaisen toteutustavan tulen käyttämään ja mistä tulen tutkimuksen tekemään. Kaikki muuttui 11.1.2022 opinnäytetyön aloitustilaisuudessa, kun minua tunteva lehtori Pipsa Kostamo kertoi päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön sopivan minulle täydellisesti ja haastoi minua toteuttamaan sen. Kolmen tunnin pohdinnan jälkeen muutin menetelmäni ja myös tutkimusaiheeni. Jälkeenpäin katsottuna en ole katunut asiaa kertaakaan, joten kiitos sinulle Pipsa.

Menetelmä istui minulle erittäin hyvin sen ollessa minulle erittäin hyödyllinen myös uuden työnkuvan sisäistämisessä. Pystyin pysähtymään joka viikko pohtimaan onnistumisia, epäonnistumisia ja myös etsimään vaihtoehtoja sekä ratkaisuja itsensä kehittämiseen. Osalle viikoista minulla oli mietittynä tietyt teemat ja osalle ei. Tämä oli tietoinen ratkaisu, sillä uuden työn oppimisessa oli myös paljon tekemistä. Etsin ja hyödynsin eri kirjallisuuslähteitä sekä myös kollegoita koko prosessin ajan ja tulen myös jatkamaan tätä tapaa jatkossakin. Oli ilo huomata työyhteisöviestinnän kehittämisen tärkeyden myös kollegoille ja heidän halunsa osallistua siihen. Minulla on motto, jota käytän ja joka puskee minua eteenpäin: ”Kehity tai kehity, muuten jäät jälkeen”. Tämä on myös vastaus sellaisiin kysymyksiin, miksi kyselen ja kyseenalaistan paljon. Jos teemme aina samoin kyseenalaistamatta ja kokeilematta jotain uutta, miten voimme kehittyä? Näiden viikkojen aikana huomasin kasvaneeni ja kehittyneeni työntekijänä omaksuen LähiTapiola Savon tavan tehdä töitä ja turvata asiakkaita.

Itselleni oli erittäin tärkeä huomata, miten paljon viestintä vaikuttaa kaikkiin toimintoihin. Olen avoimesti puhunut työnantajalleni minun omista tulevaisuuden haaveistani, joiden eteen teen jatkuvasti paljon töitä. Tulen panostamaan jatkossa entistä enemmän myös työyhteisöviestinnän ja omien viestintätaitojeni kehittämiseen, näiden ollessa yhdet tärkeimmistä asioista työyhteisössä.

Henkilökohtaisena tavoitteena minulla oli omaksua ja kehittyä LähiTapiola Elämänturvaajaksi täyttäen minulle asetettuja tavoitteita. 25.3.2022 HR-päälliköltä saamani palautteen perusteella, voin todeta näiden asioiden täyttyneen. Reflektoimalla jatkuvasti omaa tekemistäni, pystyin paneutumaan omiin toimintatapoihin ja myös sparraamaan kouluttajan kanssa. Alun kangertelun jälkeen tämä alkoi myös tuottaa tulosta. Toin viikkojen aikana myös huomioita perehdytysajasta ja miten sen voisi kehittää tuleville uusille työntekijöille. Oli hienoa huomata, että myös meitä uusia työntekijöitä kuunneltiin ja mielipiteitämme arvostettiin.

Lähteet

Painetut

Grandell, R. 2015. Itsemyötätunto. Helsinki: Tammi.

Hagerlund, T. & Kaukopuro-Klemetti, H. 2013. Työyhteisö viestii, jotta olisi olemassa - Kuntalan työyhteisöviestinnän opas. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Hakanen, J. 2011. Työn imu. Helsinki: Työterveyslaitos.

Juholin, E. 2010. Arvioi ja paranna! Viestinnän mittaamisen opas. Helsinki: Alma Talent.

Juholin, E. 1999. Sisäinen viestintä. Helsinki: Inforviestintä.

Juholin, E. 2009. Viestinnän vallankumous - Löydä uusi työyhteisöviestintä. 2. painos. Helsinki: WSOY.

Kupias, P. & Peltola, R. 2019. Oppiminen työssä. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Leppänen, N. & Leppänen, M. 2017. Itseluottamus. Helsinki: Viisas Elämä Oy.

Moilanen, L. & Varis, L. 2001. Omat tavoitteet työvireen tukena. Työterveyslaitos, Helsinki.

Neff, K. 2016. Itsemyötätunto. Helsinki: Viisas Elämä Oy.

Pasanen, K. 2021. Mielen pelikirja. Helsinki: Value Books Oy.

Rytikangas, I. 2008. Tehokas ajankäyttö - vähemmän stressiä, enemmän tuloksia. Helsinki: Helsingin kamari.

Sydänmaanlakka, P. 2017. Älykäs itsensä johtaminen. Helsinki: Talentum Media Oy.

Sähköiset

Aali, P. 2018. Vuorovaikutuksella hyvinvointia työelämään. <https://julka-isut.turkuamk.fi/isbn9789522166661.pdf>

Aalto, E. & Rubanovisch, M. 2007. Myy enemmän - myy paremmin. E-kirja. OY Imperial Sales AB.

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. E-kirja. Alta Talent Oy.

- Arola, J. 2012. Sidosryhmäajattelu ja vastuullinen liiketoiminta - Case Fujitsu Oy. Pro gradu. Viitattu 13.2.2022. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/84513/gradu06678.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bergström, S. & Leppänen, A. 2018. Yrityksen asiakasmarkkinointi. E-kirja. Edita Publishing Oy.
- Hakonen, A. 2010. Palkitseminen ei aina vaadi rahaa. Viitattu 1.4.2022. <https://propalkinot.fi/ajankohtaista/palkitseminen-ei-aina-vaadi-rahaa/>
- Hiltunen, S. 2020. Hyvä työyhteisöviestintä lisää työmotivaatiota ja vahvistaa yhteishenkeä. Viitattu 15.2.2022. <https://piilo-osaaajat.com/2020/02/26/hyva-tyoyhteisoviestinta/>
- Järvinen, P. 2020. Miten johtaa ihmistä - 102 ohjetta esimiehelle. E-kirja. Alma Talent Oy.
- Kallonen, T. & Kuhmonen, A. 2021. Jatkuva oppiminen - Työelämän tärkein taito. Helsinki: Helsingin Kamari Oy. [https://kauppakamaritieto-fi.nelli.laurea.fi/ammattikirjasto/teos/jatkuva-oppiminen-2021#kohta:Jatkuva\(\(20\)oppiminen\(\(20\)\)\(\(2013\)ty\(\(f6\)el\(\(e4\)m\(\(e4\)n\(\(20\)t\(\(e4\)rkein\(\(20\)taito](https://kauppakamaritieto-fi.nelli.laurea.fi/ammattikirjasto/teos/jatkuva-oppiminen-2021#kohta:Jatkuva((20)oppiminen((20))((2013)ty((f6)el((e4)m((e4)n((20)t((e4)rkein((20)taito)
- Kuisma, J. & Sauri, P. 2021. Etätyö ja monipaikkaisuus Suomessa. <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2021/11/polemia-121.pdf>
- Kupias, P. & Peltola, R. 2016. Onnistu palautteessa. E-kirja. Alma Talent Oy.
- Laine, T. 5 vinkkiä tavoitteiden asettamiseen ja niissä onnistumiseen. Viitattu 13.3.2022. <https://www.tyttilaine.fi/5-vinkkia-tavoitteiden-asettamiseen-ja-niissa-onnistumiseen/>
- Lohtaja-Ahonen, S. & Kaihovirta-Rapo, M. 2012. Tehoa työelämän viestintään. E-kirja. Alma Talent Oy.
- LähiTapiola, a. 2021. Tietoa yhtiöryhmästä, historia. Viitattu 6.2.2022. <https://www.lahitapiola.fi/tietoa-lahitapiolasta/lahitapiola-ryhma/yhtioryhmatietoa/historia>
- LähiTapiola, b. 2021. Tietoa yhtiöryhmästä, ryhmän rakenne ja johto. Viitattu 6.2.2022. <https://www.lahitapiola.fi/tietoa-lahitapiolasta/lahitapiola-ryhma/yhtioryhmatietoa>
- LähiTapiola, c. 2022. LähiTapiola Savo. Viitattu 6.2.2022. <https://www.lahitapiola.fi/tietoa-lahitapiolasta/yhtiot/savo>
- LähiTapiola, d. 2022. Nuori Savo. Viitattu 6.2.2022. <https://www.lahitapiola.fi/henkilo/asiakaspalvelu/yhteystiedot/savo/ajankohtaista/nuori-savo>
- LähiTapiola, e. 2022. Miten henkilötietojen käsittelyyn voi vaikuttaa. Viitattu 20.2.2022. <https://www.lahitapiola.fi/henkilo/asiakaspalvelu/asiot-verkossa/hyva-tietaa/henkilotietojen-kasittely/miten-henkilotietojen-kasittelyyn-voi-vaikuttaa>
- LähiTapiola, f. 2022. Omaetu palkitsee keskittämistä. Viitattu 9.4.2022. <https://www.lahitapiola.fi/henkilo/edut/omaetu>

Poutala, M. 2016. Miksi tavoitteita on tärkeää asettaa ja miten ne saavutetaan. Viitattu 13.3.2022. <https://www.youtube.com/watch?v=gSkTEgGaFXE>

Rissa, K. 2016. Työyhteisöviestinnällä hyvinvointia. 2. uudistettu painos. https://ttk.fi/files/5128/TTK_Tyoyhteisoviestinnalla_hyvinvointia_2016.pdf

Roine, J. 2014. Yammer yrityskäytössä: Toiminnallisuudet, hyödyt ja käyttöönotto. Viitattu 21.3.2022. <https://sulava.com/moderni-tyo/yammer-yrityskaytossa-osa-1-toiminnallisuudet-hyodyt-ja-kayttoonotto/>

Salmimies, R. & Ruutu, S. 2014. Itsensä johtaminen. E-kirja. Alma Talent Oy.

STT. 2021. Etätyössä pitäisi tietoisesti panostaa kommunikointiin. Viitattu 17.4.2022. <https://yle.fi/uutiset/3-11870795>

Sullström, H. 2021. Työntekijän nopea kertapalkitseminen lisääntyy - Rahan rinnalle on tullut korona-aikana myös aiempaa enemmän hyvinvointiin liittyviä etuja. Viitattu 1.4.2022. <https://yle.fi/uutiset/3-12074570>

SurveyMonkey. Net Promoter Score® (NPS®) -kyselytutkimus. Viitattu 21.3.2022. <https://fi.surveymonkey.com/mp/net-promoter-score/>

Tieteen termipankki. Kasvatustieteet: Sidosryhmä. Viitattu 13.2.2022. <https://tieteentermi-pankki.fi/wiki/Kasvatustieteet:sidosryhm%C3%A4>

Torppa, T. 2013. Yksin työskentelevän opas. E-kirja. Alma Talent Oy.

Kuviot

Kuvio 1: Toimivan työyhteisöviestinnän hyödyt (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti 2013, 7)	8
Kuvio 2: LähiTapiolan syntyminen (LähiTapiolan intranet).....	8
Kuvio 3: LähiTapiola-ryhmä (LähiTapiolan intranet)	9
Kuvio 4: LähiTapiola Savon strategia 2022 (LähiTapiola intranet)	10
Kuvio 5: Sidosryhmät	13
Kuvio 6: Oppiminen, oppimistyylit ja oppimisen esteet käytännössä (Sydänmaanlakka 2017, 80)	18
Kuvio 7: Tutkimusprosessin vaiheet (Juholin 2010, 72)	25
Kuvio 8: Perehdytyksen palautekysely (LähiTapiola)	27
Kuvio 9: 70-20-10 -oppimismalli (Kupias & Peltola 2019, 27)	37
Kuvio 10: Mitä on reflektointi? (Sydänmaanlakka 2017, 83).....	42
Kuvio 11: Myynnin ympyrä (Aalto & Rubanovitsch 2007, 35).....	47
Kuvio 12: Myyntitaidot (Aalto & Rubanovitsch 2007, 39)	48
Kuvio 13: LähiTapiolan Omaetu (LähiTapiola, 2022f)	49
Kuvio 14: Onnistuneen palautetilanteen edellytykset (Kupias & Peltola 2016, luku 3)	53
Kuvio 15: Myönteisen palautekulttuurin vaikutus työyhteisöön (Kupias & Peltola 2016, luku 1)	54
Kuvio 16: LähiTapiola Savon sisäisen viestintäkanavien määrä (Työyhteisöviestintäkysely 3/2022)	61
Kuvio 17: Teamsin nykytila työntekijöiden näkökulmasta (Työyhteisöviestintäkysely 3/2022)	61
Kuvio 18: Teamsin tulevaisuus työntekijöiden näkökulmasta (Työyhteisöviestintäkysely 3/2022)	62
Kuvio 19: Oman mukavuusalueen laajentaminen (Sydänmaanlakka 2017, 77)	63
Kuvio 20: Kehittämisehdotukset työnantajalle	65

Liitteet

Liite 1: Haastattelukysymykset LähiTapiola Savon asiantuntijoille, palvelupäälliköille, liiketoimintajohtajalle ja toimitusjohtajalle	74
Liite 2: Työyhteisöviestinnän kysely	75

Liite 1: Haastattelukysymykset LähiTapiola Savon asiantuntijoille, palvelupäälliköille, liiketoimintajohtajalle ja toimitusjohtajalle

1. Minkälaisia haasteita koet työyhteisöviestinnässä omassa työnkuvassa?
2. Mitä toimiva työyhteisöviestintä mielestäsi vaatii?
3. Onko LähiTapiola Savossa mielestäsi pyritty kehittämään työyhteisöviestintää viimeisen kahden etätyövuoden aikana?
4. Onko LähiTapiola Savossa mielestäsi pyritty kehittämään yhteisöllisyyttä viimeisen kahden etätyövuoden aikana?
5. Mihin kysymykseen toivoisit saavasi vastauksen tulevassa Työyhteisöviestinnän kyselyssä, joka toisi sinulle lisäarvoa?

Liite 2: Työyhteisöviestinnän kysely

1. Mielestäni työyhteisöviestinnästä vastuu kuuluu seuraaville tahoille (valitse yksi tai useampi vaihtoehto)
 - Esihenkilöt ja johto
 - Asiantuntijat ja kouluttajat
 - Markkinointipäällikkö ja assistentti
 - Jokaiselle meistä
2. LähiTapiola Savossa on mielestäni (....) sisäisen viestinnän kanavia.
 - liian vähän
 - liian paljon
 - sopivasti
3. Koetko, että LähiTapiola Savossa on määrällisesti liian paljon viestintää ja miksi?
4. Millaisiin asioihin hyödynnät Teamsia?
5. Osaan mielestäni käyttää helposti Teamsia ja sen tarjoamia toiminnollisuuksia?
 - Kyllä
 - Ei
6. Mikäli vastasit edelliseen kysymykseen EI, missä asioissa kaipaisit tukea tai koulutusta?
7. Mikä käytössämme olevista Teams-kanavista on sinulle tärkein sisäisessä viestinnässä ja miksi?
8. Käytän sisäisessä viestinnässä pääsääntöisesti:
 - Teamsia
 - Sähköpostia
 - Molempia tasapuolisesti
9. Olisitko valmis luopumaan sähköpostin käytöstä sisäisessä viestinnässä ja siirtymään käyttämään vain Teamsia?
 - Kyllä
 - Ei
10. Mikäli et olisi valmis luopumaan sähköpostista sisäisessä viestinnässä, mikä olisi siihen syynä?
11. Mitkä ovat mielestäsi tällä hetkellä suurimmat haasteet sisäisessä viestinnässämme?
(esim. viestien liiallinen määrä, ajanpuute tms.)
12. Miten viestintää voisi mielestäsi kehittää?
13. Missä viestintäkanavassa sinulle tärkeimmät tiedotukset pitäisi jakaa?
14. Oletko viimeisen 12kk aikana löytänyt tai pohtinut kehitettävää LähiTapiolassa?
 - Kyllä
 - Ei

15. Jos vastasit edelliseen kysymykseen KYLLÄ, olitko tuonut niitä esille?
 - Kyllä
 - Ei
16. Jos vastasit edelliseen kysymykseen KYLLÄ, mitä kanavaa hyödynsit?
17. Jos olit löytänyt tai pohtinut jotain kehitettävää LähiTapiolassa mutta et tuonut asiaa esille, mikä oli syynä? (esim. epätietoisuus sopivasta kanavasta tms.)
18. Mikä olisi mielestäsiärkevin kanava kehitysideoiden ja huomioiden esilletuomiseen, ja miksi?
19. Koen, että tällä hetkellä Teams on minulle enemmän...
 - informatiivinen kanava.
 - vuorovaikutuskanava.
 - informatiivinen- ja vuorovaikutuskanava.
20. Toivoisin, että tulevaisuudessa Teams olisi minulle enemmän...
 - informatiivisempi kanava.
 - vuorovaikutteisempi kanava.
 - informatiivisempi ja vuorovaikutteisempi kanava.