

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

2023

Jenna Jouhki

Vuorovaikutusosaamisen
kehittäminen Business Support
Specialistin työssä



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Liiketalous

2023 | 47 sivua

Jenna Jouhki

Vuorovaikutusosaamisen kehittäminen Business Support Specialistin työssä

Opinnäytetyössä analysoitiin kodinturva-alan yrityksessä työskentelevän Business Support Specialistin työtehtäviä ja ammatillista kehittymistä vuorovaikutuksen näkökulmasta. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää henkilökohtaista työelämän vuorovaikutusosaamista havainnoimalla ja analysoimalla työtehtäviä ja niissä esiintyviä vuorovaikutustilanteita.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa tarkasteltiin työelämän vuorovaikutusta työyhteisötaitojen ja vuorovaikutusosaamisen kautta. Seurantajaksoa edeltävä tilanne kuvattiin analysoimalla senhetkistä työtä, esittelemällä keskeiset sidosryhmät, vuorovaikutustaidot ja -tilanteet sekä tunnistamalla oma osaaminen ja kehityskohteet.

Viikkoraporteissa analysoitiin seurannan kautta esiin nousseita teemoja: vuorovaikutussuhteita ja niissä esiintyvää luottamusta, palautteenantoa ja palaveritilanteita. Viikkoraportoinnin päätteeksi havaintojen pohjalta muodostettiin toimintasuunnitelma, jonka avulla tehdyt havainnot voidaan viedä käytäntöön.

Opinnäytetyössä esiintyviä havaintoja voidaan soveltaa asiantuntijatehtävissä, joissa ollaan vuorovaikutuksessa eri sidosryhmien kanssa.

Asiasanat:

Business Support Specialist, Liiketoiminta, Työyhteisötaidot, Vuorovaikutus

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Business Administration

2023 | 47 pages

Jenna Jouhki

Improving interaction skills in the work of Business Support Specialist

Keywords:

Business Support Specialist, Business Administration, Work Community Skills, Interaction

Sisältö

1 Johdanto	6
2 Työelämän vuorovaikutus	8
2.1 Työyhteisötaidot	8
2.2 Vuorovaikutus ja vuorovaikutusosaaminen	10
2.3 Vuorovaikutusosaamisen kehittäminen	13
3 Lähtötilanteen kuvaus	15
3.1 Oman nykyisen työn analyysi	15
3.2 Keskeiset sidosryhmät	16
3.3 Vuorovaikutustaidot ja -tilanteet	16
3.4 Oma osaaminen ja kehityskohteet	17
4 Viikkoraportointi	20
4.1 Seurantaviikko 1	20
4.2 Seurantaviikko 2	24
4.3 Seurantaviikko 3	28
4.4 Seurantaviikko 4	31
4.5 Seurantaviikko 5	34
4.6 Seurantaviikko 6	37
5 Toimintasuunnitelma	39
5.1 Tavoitteet ja toimenpiteet	40
5.2 Seuranta	41
6 Yhteenveto	43
Lähteet	45

Kuviot

Kuvio 1. Työssä vaadittavat osaamiskokonaisuudet (Kaijala & Tolvanen 2020, 58–61, 177).	8
Kuvio 2. Vuorovaikutusosaamisen osakompetenssit (Jensen & Trenholm 2013 Malkavaaran 2021 mukaan).	11
Kuvio 3. Työssä esiintyvät erisuuntaiset vuorovaikutussuhteet (Kamensky 2015).	24

Taulukot

Taulukko 1. Toimintasuunnitelma.	39
----------------------------------	----

1 Johdanto

Työyhteisötaidoilla on keskeinen rooli nykypäivän työelämässä.

Työyhteisötaidot kattavat kaikki ne jokaiselta työyhteisön jäseneltä odotettavat tiedot ja taidot, jotka rakentavat pohjan toimivalle työyhteisölle ja työssä menestymiselle. Työyhteisötaitoihin lukeutuvat esimerkiksi yhteistyökyky, luottamus, ongelmanratkaisutaito ja vuorovaikutteisuus. Toimiva työyhteisö, jonka jäsenten työyhteisötaidot ovat harjaantuneet, on tasapainoinen ja saavuttaa sille asetetut tavoitteet.

Työskentelen Business Support Specialistina kodinturva-alan yrityksessä, osana henkilöstöhallintoa. Business Support Specialistin tehtävänä on tukea liiketoiminnan eri osa-alueita ja päivittäisiä toimia. Työssä ollaan jatkuvassa vuorovaikutuksessa ulkoisten ja sisäisten sidosryhmien kanssa, ja vuorovaikutus nouseekin työn kannalta merkittävimmäksi työyhteisötaidoksi. Vuorovaikutus on jatkuvaa ja sitä tapahtuu useissa eri kanavissa. Reipastahtisessa työarjessa erityisesti muun Business Support -tiimin kanssa käytävän oikea-aikaisen viestinnän merkitys korostuu.

Opinnäytetyössä analysoidaan viikkotasolla Business Support Specialistin työtehtäviä, niissä suoriutumista sekä ammatillista kehittymistä vuorovaikutuksen näkökulmasta. Lopputuloksena on opinnäytetyö, joka esittelee Business Support Specialistin työn kannalta oleelliset vuorovaikutustaidot ja -tilanteet sitoen ne päivittäisiin työtehtäviin ja työskentelytapoihin. Pää tavoitteena on mahdollistaa ammatillinen kehittyminen oman työn analysoinnin kautta. Toissijaisena tavoitteena on, että Business Support Specialistin työtehtäviä vastaavissa tehtävissä työskentelevät voivat opinnäytetyön avulla tunnistaa omissa päivittäisissä työtehtävissä esiintyvät vuorovaikutustaitojen kehittämismahdollisuudet, ja siten vahvistaa omaa ammattimaista vuorovaikutustaan.

Opinnäytetyön aihe muotoutui omasta tarpeesta ja halusta kehittää ammatillista osaamista vastaamaan yhä paremmin tehtävän vaatimuksia. Nykypäivän työelämää kuvaavat monipaikkaisuus ja -aikaisuus, sekä asiantuntijatyössä vaaditut itseohjautuvuus ja verkostoitumistaidot, ovat tärkeässä osassa Business Support Specialistin työssä menestymistä. Kaikki edellä mainitut vaativat toteutuakseen ammattimaista vuorovaikutusta. Jotta työssä kehittyminen ja urapolulla eteneminen mahdollistuu, vuorovaikutuksen, kuten muidenkin työyhteisötaitojen, kehittämisen tulee olla jatkuvaa ja tavoitteellista. Tämä opinnäytetyö vastaa tarpeeseen reflektoida ja kehittää henkilökohtaisia työelämän vuorovaikutustaitoja.

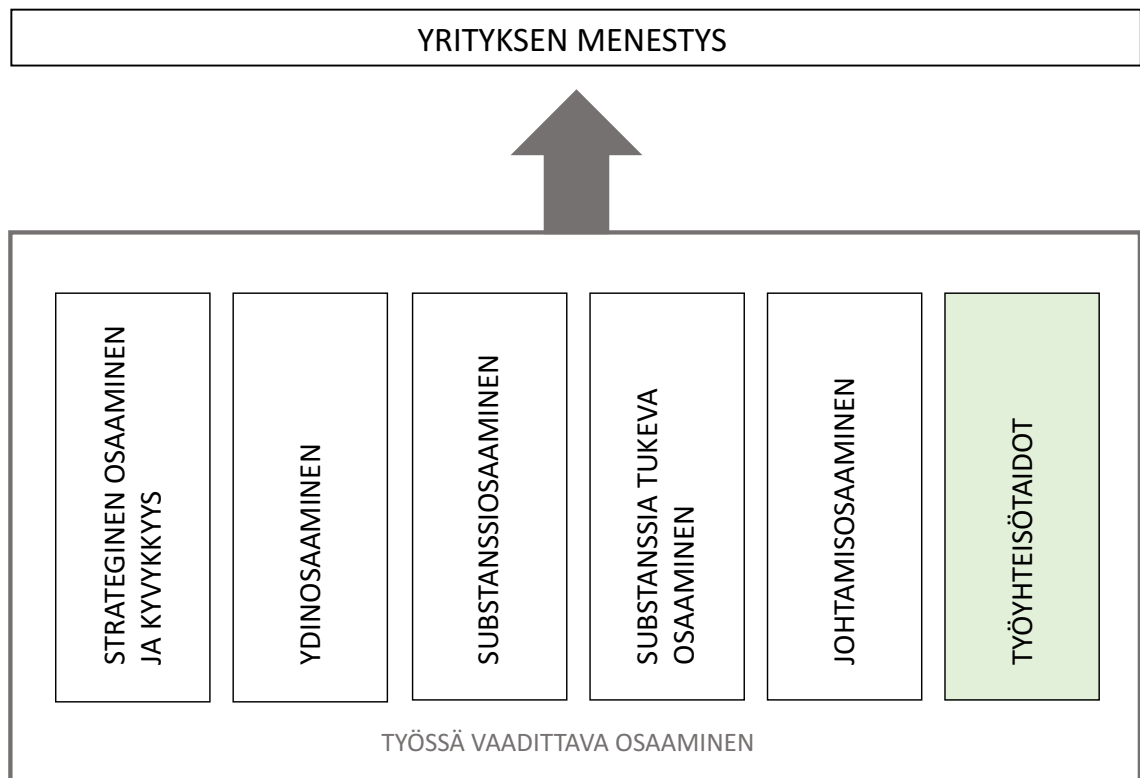
Opinnäytetyö koostuu teoriasta, nykytilanteen kuvauksesta, päiväkirjaraportoinnista, toimintasuunnitelmasta ja yhteenvedosta. Teoriaosiossa käsitellään työyhteisötaitoja ja vuorovaikutusosaamista sekä sen kehittämistä. Työyhteisötaitojen käsittely on vuorovaikutusosaamisesta puhuttaessa merkityksellistä, sillä työyhteisötaidoilla tarkoitetaan kaikkia niitä valmiuksia, jotka mahdollistavat sujuvan yhteistyön muiden kanssa. Kun ymmärretään, mitä työyhteisötaidoilla tarkoitetaan, vuorovaikutusosaamisen kehittäminen helpottuu.

Nykytilanteen kuvauksessa analysoidaan Business Support Specialistin työn sisältöä ja vuorovaikutuksen kannalta vaadittuja ominaisuuksia ja taitoja. Päiväkirjaraportointi pitää sisällään viikkotasaisen analyysin kuuden viikon seurantajaksolta, jonka aikana omaa ammattimaista vuorovaikutusta pyritään kehittämään kohdattujen vuorovaikutustilanteiden kautta. Käytännön työskentely sidotaan vuorovaikutusta käsittelevään teoriaan ja tietoperustaan. Tarkastelujakson päätteeksi tehdyistä havainnoista kootaan toimintasuunnitelma, jonka avulla omaa vuorovaikutusosaamista voidaan kehittää myös jatkossa. Yhteenvedossa esitellään prosessin aikana syntyneet muut huomiot ja pohditaan seurannan hyötyä oman vuorovaikutusosaamisen kehittämiseen.

2 Työelämän vuorovaikutus

2.1 Työyhteisötaidot

Työssä vaadittava osaaminen voidaan jakaa kuuteen osaamiskokonaisuuteen, joita ovat strateginen osaaminen ja kyvykkyydet, ydinosoaminen, substanssiosaaminen, substanssia tukeva osaaminen, johtamisosaaminen sekä työyhteisötaidot. Edellä luetellut osaamiskokonaisuudet luovat perustan yrityksen menestykselle (kuvio 1) auttaen yrityksen strategian kannalta merkittävien osaamistarpeiden tunnistamisessa. (Kaijala & Tolvanen 2020, 58–61, 177.)



Kuvio 1. Työssä vaadittavat osaamiskokonaisuudet (Kaijala & Tolvanen 2020, 58–61, 177).

Työyhteisötaidot, yksi osaamiskokonaisuuksista, kattaa kaikki ne kanssakäymisessä vaaditut valmiudet, jotka mahdollistavat sujuvan yhteistyön muiden kanssa. Työyhteisötaidot koostuvat tiedoista ja taidoista, jotka

rakentavat pohjan toimivalle työyhteisölle, joka saavuttaa sille asetetut tavoitteet. (Jääskeläinen 2020.) Työyhteisötaitoihin lukeutuvat esimerkiksi seuraavat kyvyt ja taidot (Kehusmaa 2011, 180; Kaijala & Tolvanen 2020, 60; Työturvallisuuskeskus 2023):

- yrityksen arvojen mukainen toiminta,
- työyhteisön jäsenten välillä vallitseva luottamus ja kunnioitus,
- vastuullisuus ja avoimuus,
- empaattisuus,
- halu oppia uutta,
- taito tunnistaa ja ratkaista ongelmia,
- työpaikan vaikuttamiskeinojen tunteminen ja niiden hyödyntäminen,
- vuorovaikutusosaaminen,
- kyky tukea esimiestä ja kollegoja ja
- taito toteuttaa perustehtävää.

Työyhteisötaidoista voidaan käyttää joissain yhteyksissä myös nimitystä ”alaistaidot”, jolla viitataan alaisen sellaiseen osaamiseen, joka mahdollistaa toimivan yhteistyön esihenkilön kanssa. Nykypäivän työympäristössä jaettu johtajuus on kuitenkin yhä merkittävämmässä roolissa työtehtävien vaatiessa asiantuntijuutta ja substanssiosaamista. Jaettu johtajuus hälventää aikaisemmin vallinnutta hierarkkista johtamismallia, minkä takia alaistaidoista puhuminen voi luoda työyhteisötaidoista harhaanjohtavan mielikuvan. Samoja työyhteisötaitoja tarvitaan kaikilta organisaation jäseniltä asemasta riippumatta. (Kehusmaa 2011, 102, 118; Huttunen 2018, 68.) Esimerkiksi luotettavuus, lupauksen pitäminen ja rehellisyys ovat taitoja, joita vaaditaan työyhteisön jokaiselta jäseneltä. Näin ollen työyhteisötaitojen voidaan ajatella sisältävän myös jokaisen työntekijän oikeuden hyvään johtamiseen ja jokaisen esihenkilön oikeuden työyhteisötaitoiseen työntekijään. (Sydänmaanlakka 2015, 75.)

Tiivistettynä työyhteisötaitoihin lukeutuvat kaikki ne valmiudet, jotka mahdollistavat yhteistyön muiden kanssa. Taitava työyhteisötaitojen hallinta näkyy esimerkiksi työn organisoinnissa: Työ on jaettu tavoitteiden ja työvaiheiden näkökulmasta selkeisiin kokonaisuuksiin. Kun kaikkien

organisaation jäsenten työyhteisötaidot ovat harjaantuneet ja hyvällä tasolla, työyhteisö on tasapainoinen ja saavuttaa sille asetetut tavoitteet.

Työyhteisötaidot ovatkin yksi työhyvinvoinnin merkittävimmistä rakennuspalikoista. (Kehusmaa 2011, 180–181, 227.)

2.2 Vuorovaikutus ja vuorovaikutusosaaminen

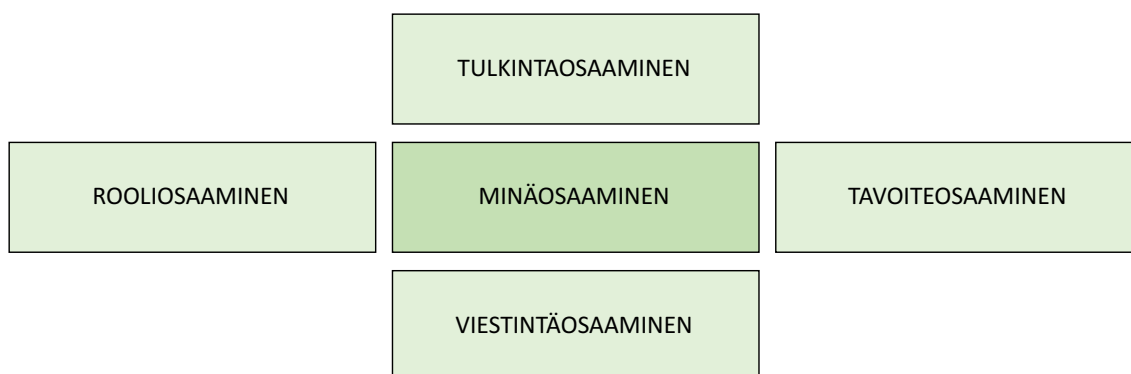
Viestintätieteellisestä näkökulmasta tarkasteltuna vuorovaikutus nähdään viestintänä, jonka tavoitteena on välittää jokin viesti sanallisesti tai sanattomasti ihmisten välillä. Vuorovaikutus on ihmisten välisessä kanssakäymisessä tapahtuvaa viestien luomista ja tulkintaa ja viesteihin reagoimista. Viestinnän osapuolet toimivat samanaikaisesti viestien lähettäjinä sekä vastaanottajina, sillä ihmiset tulkitsevat muita jatkuvasti, vaikka eivät sitä kyseisellä hetkellä tiedostaisikaan. (Isotalus & Rajalahti 2017; Kankaanpää ym. 2021, 183.)

Vuorovaikutusosaamisesta puhuttaessa vuorovaikutus nähdään taitona, jonka voi oppia, ja jonka hallintaa voi kehittää. Vuorovaikutusosaamisen kokonaisuus muodostuu tiedoista, taidoista ja motivaatiosta. Tiedoilla tarkoitetaan niitä asioita, joita henkilö tietää vuorovaikutuksesta, ja sitä, miten hän kykenee soveltamaan tietämäänsä. Taidot käsittävät viestinnän suunnittelun, ennakoinnin, säätelyn ja arvioinnin. Motivaatioulottuvuus puolestaan pitää sisällään henkilön motivaation ja asenteen vuorovaikutukseen. (Isotalus & Rajalahti 2017.) Tiedot, taidot ja motivaatio ovat tekijöitä, joissa on mahdollista harjaantua.

Trenholm ja Jensen (2013) kuvaavat vuorovaikutusosaamismallissaan osa-alueet, jotka hallitessaan henkilö kykenee viestimään tarkoituksenmukaisesti (ks. Malkavaara 2021). Tarkoituksenmukaisuudella viitataan vuorovaikutusosaamisesta puhuttaessa käyttäytymiseen, joka on kulloinkin käynnissä olevaan vuorovaikutustilanteeseen sopivaa ja hyväksyttävää (Opetushallitus 2023). Vuorovaikutuksen tulee lisäksi olla tehokasta ja saavuttaa sille asetetut tavoitteet siten, ettei se kulutta liikaa voimavaroja tai

aikaa (Isotalus & Rajalahti 2017). Henkilö, joka viestii taitavasti, tekee sen tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti.

Trenholmin ja Jensenin (2013) vuorovaikutusosaamismallissa vuorovaikutusosaaminen jaetaan viiteen osakompetenssiin (ks. Malkavaara 2021), joita ovat minä-, tulkinta-, tavoite-, viesti- ja rooliosaaminen (kuvio 2). Viisi edellä mainittua osa-aluetta muodostavat vuorovaikutusosaamisen kokonaisuuden, jonka keskiössä on minäosaaminen. Minäosaaminen sisältää itsestäkertomisen taidon sekä taidon tunnistaa se, millainen vaikutelma muille itsestä välittyy. Minäosaamiseen kytkeytyy vahvasti tulkintaosaaminen, jolla viitataan ympärillä tapahtuvien asioiden havainnointi- ja tulkintataitoon. (Isotalus & Rajalahti 2017; Jensen & Trenholm 2013 Malkavaaran 2021 mukaan.)



Kuvio 2. Vuorovaikutusosaamisen osakompetenssit (Jensen & Trenholm 2013 Malkavaaran 2021 mukaan).

Tavoiteosaaminen kuvaa taitoa suunnitella viestintä siten, että se saavuttaa halutut tavoitteet. Tavoiteosaamiseen liittyy lisäksi kyky vaikuttaa vuorovaikutustilanteen kulkuun ja viestinnän muihin osapuoliin, mikä puolestaan saavutetaan hyvällä viestiosaamisella. Viestiosaamisella tarkoitetaan taitoa tuottaa ja vastaanottaa erilaisia viestejä eri tilanteissa. Jotta viestintää on mahdollista toteuttaa taidokkaasti, se vaatii ymmärrystä viestinnän osapuolten välisestä suhteesta. Tähän ymmärrykseen perustuu rooliosaaminen, joka

alleiviivaa taitoa muokata omaa viestintää siten, että se palvelee viestijää mahdollisimman tehokkaasti huomioiden osapuolten välisen viestintäsuhteen. (Jensen & Trenholm 2013 Malkavaaran 2021 mukaan.)

Työelämän vuorovaikutus nivoo edellä kuvaillut osaamisalueet yhteen. Työelämän vuorovaikutus onkin käyttäytymistä, suhtautumista, asennetta ja kimppu erilaisia taitoja (Huttunen 2018, 104). Vaikka kyseiset tekijät liittyvätkin vahvasti kaikkeen käymäämme vuorovaikutukseen, työelämän vuorovaikutuksessa on lisäksi omat erityispiirteensä, sillä vuorovaikutus tähtää liiketoiminnallisiin tavoitteisiin. Työelämän vuorovaikutuksessa korostuu erityisesti neljä eri tekijää, jotka ovat tyypillisiä kaikessa työelämän vuorovaikutuksessa (Isotalus & Rajalahti 2017).

Alakohtaisella vuorovaikutusosaamisella tarkoitetaan kullekin alalle keskeisiä vuorovaikutustilanteita ja sitä, millaista vuorovaikutusosaamista alalla vaaditaan ja tavoitellaan. Myös se, millainen vuorovaikutus nähdään tehokkaana ja tarkoituksenmukaisena, on alakohtaista. (Isotalus ym. 2013, 10.) Työelämässä ei ole yhtä oikeaa tapaa viestiä ja olla vuorovaikutuksessa, vaan odotukset ja vaatimukset vaihtelevat alan mukaan. On todennäköistä, että esimerkiksi rakennustekniikan insinööritä vaaditaan erilaista vuorovaikutusosaamista kuin kodinturva-alalla toimivalta Business Support Specialistilta.

Interpersonaalisella viestinnällä tarkoitetaan vuorovaikutusta, johon osallistuu vähintään kaksi henkilöä, joiden välillä on jonkinlainen suhde.

Interpersonaalinen viestintä korostuu työelämän vuorovaikutuksessa, jossa vuorovaikutus tapahtuu lähtökohtaisesti tunnistettujen osapuolten kesken. (Isotalus & Rajalahti 2017.) Esimerkiksi kollegoiden välillä vallitsee suhde, vaikka he eivät tuntisi henkilökohtaisella tasolla. He kuitenkin tunnistavat tavoittelevansa yhteisiä tehtävämukaisia tavoitteita. Työelämän vuorovaikutukselle onkin ominaista, että viestinnän sisällöt ja tavoitteet kytkeytyvät tiettyyn vuorovaikutussuhteeseen (Isotalus & Rajalahti 2017).

Professionaalisissa suhteissa esiintyy usein epäsymmetrisyyttä, sillä henkilöillä on erilaisia tietoja, taitoja, velvollisuuksia ja oikeuksia. Epäsymmetrisyys korostuu tyypillisesti erityisesti alaisen ja esihenkilön välillä heidän työtehtäviensä määrittellessä velvollisuuksia ja oikeuksia. Epäsymmetrisyys johtaakin usein jännitteisiin, joista yksityisyyden säätely on yksi merkittävimmistä. Yksityisyyden säätelyllä viitataan työ- ja yksityiselämän väliseen rajaan. (Isotalus & Rajalahti 2017.) Jokainen määrittelee työ- ja yksityiselämän välisen rajakohdan itse, mikä voi olla haastavaa, mutta tarpeellista. Työelämän ulkopuolisesta itsestä kertominen syventää työelämän vuorovaikutussuhteita, mutta samalla on tärkeää säilyttää ammattimaisuus, jotta vuorovaikutussuhde ei kärsi liiketoiminnallisia tavoitteita ajatellen.

Työelämän vuorovaikutus rakentuu neljän edellä mainitun ominaisuuden – alakohtaisuuden, epäsymmetrisyyden, viestintäsuhteiden ja yksityisyyden säätelyn – ympärille. Näiden lisäksi Isotaluksen ja Rajalahden (2017) haastatteluissa, joissa haastateltiin suurten organisaatioiden johtajia, hyvän työelämän vuorovaikutuksen piirteiksi nousivat suoruus ja rehellisyys, kunnioitus, vastavuoroisuus ja tavoitteellisuus. Lisäksi luottamuksen merkitys korostuu työympäristössä, sillä toimiva vuorovaikutus vaatii työyhteisön jäsenten keskinäistä luottamusta. Samanaikaisesti vuorovaikutus toimii työyhteisön jäsenten välisen luottamuksen kehittämisen työkaluna. (Kankaanpää ym. 2021, 23.)

2.3 Vuorovaikutusosaamisen kehittäminen

Vuorovaikutusosaamisen kehittämisessä on kyse viestinnän muuttamisesta, joka tapahtuu vuorovaikutukseen liittyvien taitojen kehittämisen, asenteiden muutoksen sekä tietojen karttumisen kautta. Käytännössä vuorovaikutusosaamisen kehittyminen ilmenee vuorovaikutustilanteissa nopeutena, tarkkaavaisuutena, joustavuutena sekä usean vuorovaikutustilanteessa vallitsevan asian samanaikaisena hallintana. (Isotalus & Rajalahti 2017.) Vuorovaikutusosaamisen kehittämisessä ei ole kyse henkilön persoonallisuuden muuttamisesta, vaan taidoista, joiden hallintaa voi edistää.

Vuorovaikutustaidot ja -osaaminen ovat tärkeitä erottaa sosiaalisuudesta, joka liittyy kyvykkyyden, osaamisen ja käyttäytymisen sijasta ihmisen haluun olla muiden kanssa (Huttunen 2018, 104–105).

Owen Hargie (2011) esittää vuorovaikutusosaamisen kehittämistä neljän eri vaiheen kautta: tiedostamaton osaamattomuus, tiedostettu osaamattomuus, tiedostettu osaaminen ja tiedostamaton osaaminen (ks. Isotalus & Rajalahti 2017). Tiedostamattomassa osaamattomuudessa henkilö ei tiedosta viestivänsä osaamattomasti. Tiedostettu osaamattomuus kuvaa tilannetta, jossa henkilö tunnistaa toimivansa taitamattomasti, mutta ei kuitenkaan kykene toimimaan vaaditulla tavalla. Onkin tärkeää tunnistaa oman osaamisen taso, jotta tietoisesti osaavalla tavalla toimiminen mahdollistuu. Kun osaaminen kehittyy, saavutetaan tiedostamattoman osaamisen vaihe, jolloin taitoa voidaan hyödyntää ilman tietoista keskittymistä. (Hargie 2011 Isotaluksen & Rajalahden 2017 mukaan.)

Vuorovaikutusosaamista ei voi kehittää ainoastaan luokkamuotoisella opetuksella (Kehusmaa 2011, 181). Omaa vuorovaikutusta onkin tärkeää havainnoida ja arvioida kriittisesti, jotta sen kehittämisen kokemuksen kautta mahdollistuu (Isotalus & Rajalahti 2017.) Vuorovaikutusosaamista kehittäessä on lisäksi hyvä pitää mielessä tehokkuus ja tarkoituksenmukaisuus, jotka toimivat vuorovaikutuksen mittareina, ja joihin oman osaamisen peilaaminen on kannattavaa.

3 Lähtötilanteen kuvaus

3.1 Oman nykyisen työn analyysi

Työskentelen Business Support Specialistina henkilöstöosaston (myöhemmin HR-osasto) osana toimivassa Business Support -tiimissä kodinturva-alan yrityksessä. Business Support Specialistina tehtävänäni on tukea liiketoiminnan eri osa-alueita ja yrityksen päivittäisiä toimia. Käytännössä tehtävä sisällään esimerkiksi tietojen päivittämisen tiettyihin käytössä oleviin järjestelmiin ja materiaalitilauksia. Myös yrityksen tapahtumat ja niiden organisointi, koulutusjärjestelyt, matkavaraukset ja erilaiset projektit kuuluvat tiimimme vastuualueelle. Koska tiimimme on osa HR-osastoa, myös viihtyvyyteen ja henkilöstötyytyväisyyteen liittyvät teemat ja niiden kehittäminen muodostavat oman tehtäväalueensa.

Business Support Specialistin työn erityispiirteitä ovat sen monipaikkaisuus ja laaja-alaisuus. Tehtävässäni minulla on mahdollisuus työskennellä hybridimallilla, minkä ansiosta voin työskennellä osan viikosta etänä. Hybridityöskentely haastaa toisinaan sekä tiimimme sisäistä että eri sidosryhmien välillä tapahtuvaa viestintää, kun työtä tehdään useasta eri paikasta, Myös liukuva työaika ja se, että yrityksen toimipisteitä sijaitsee useassa eri kaupungissa, vaikuttavat työn monipaikkaisuuteen. Tyypillisesti työskentelen kello 8–16 välillä pääkonttorillamme, mutta satunnaisesti tehtävät vaativat työskentelyä toisaalla.

Business Support Specialistin työn laaja-alaisuus näkyy laajana tietämyksenä yrityksen eri toiminnoista ja siitä, mitä liiketoiminta pitää sisällään ja mitä se tarvitsee toimiakseen. Toisaalta työssä vaaditaan myös eri ohjelmistojen hallintaa, kielitaitoa sekä esimerkiksi erilaisten tilausprosessien tuntemusta. Yhden työpäivän aikana tehtäviin voi lukeutua esimerkiksi tapahtumajärjestelyjä, työvaatevaraston inventointi sekä toimiston viihtyvyyden parantamiseen liittyvään suunnittelupalaveriin osallistuminen. Työ on näin ollen

hyvin vaihtelevaa ja monipuolista, minkä takia tehtävässä vaaditaan itseohjautuvuutta, priorisointikykyä, palvelualltiutta sekä reippautta.

3.2 Keskeiset sidosryhmät

Toimin työssäni tiiviissä yhteistyössä sekä sisäisten että ulkoisten sidosryhmien kanssa. Sisäisiin sidosryhmiin kuuluvat kaikki yrityksessämme työskentelevät kollegat, jotka puolestaan muodostavat keskenään pienempiä sidosryhmiä vastuualueineen. Näitä vastuualueita ovat esimerkiksi laskutus, talous, HR, asiakaspalvelu ja myynti. Vastuualueiden sisällä on edelleen pienempiä tiimejä ja henkilöitä, joista jokaisella on oma substanssiosaamisensa. Tehtäväni osana Business Support -tiimiä on tukea kaikkien näiden tiimien ja henkilöiden työskentelyä.

Työni kannalta merkittävimpiä ulkoisia sidosryhmiä ovat yritykset, joilta hankimme tuotteita ja palveluita useisiin eri liiketoimintaamme tukeviin tarkoituksiin. Tällaisia ovat esimerkiksi ravintolat, tapahtumatilat, printtimateriaali- ja toimistovälinetoimittajat, teleyritykset sekä siivous- ja koulutuspalveluita tarjoavat yritykset. Osa ulkoisista sidosryhmistä on sellaisia, joiden kanssa tiimimme on tekemisissä viikoittain, kun taas toisten kanssa asioimme vain kertaluonteisesti.

3.3 Vuorovaikutustaidot ja -tilanteet

Kuten työelämän vuorovaikutustaidoissa ja -tilanteissa yleensäkin, myös Business Support Specialistin työssä viestinnän sisällöt ja tavoitteet kytkeytyvät vahvasti tiettyyn vuorovaikutussuhteeseen (Isotalus & Rajalahti 2017). Viestin päivittäin useiden eri sidosryhmien kanssa, minkä takia tehtävässäni vaaditaan monipuolista ja ammattimaista vuorovaikutusosaamista. Myös työn monipaikkaisuus ja -aikaisuus asettavat vuorovaikutukselle omat vaatimuksensa.

Työni kannalta olennaisimpia vuorovaikutustilanteita ovat kollegoiden ja ulkoisten sidosryhmien kanssa käytävät sähköpostikeskustelut, palaverit ja muun Business Support -tiimin kanssa tapahtuva viestintä. Kalenterissani on viikoittain toistuvia palavereja, mutta myös tiettyyn projektiin tai asiaan liittyviä kertaluonteisia palavereja. Viikkotasolla palavereihin kuluva aika vaihtelee runsaasti. Esihenkilöni, joka vastaa koko Business Support -tiimin toiminnasta, välittää lisäksi omien palaveriensa kautta saamaansa tarpeellista tietoa tiimillemme.

Viestimme tiimimme kanssa pääasiassa kasvotusten tai Microsoft Teamsin kautta, mutta myös puhelimitse ja sähköpostitse. Lisäksi käytössämme on yhteinen sähköpostilaatikko, jota käytämme sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien kanssa viestimiseen, ja Microsoft Planner. Planneria käytämme tiimimme keskeneräisten ja tulevien tehtävien yhteen paikkaan kokoamiseen. Yhteisestä sähköpostista huolimatta osa tiimillemme tulevista pyynnöistä saapuu muiden reittien, kuten Teams-viestien ja toimistolla käytyjen henkilökohtaisten keskustelujen, kautta. Tällöin Plannerin merkitys korostuu, kun muita reittejä kautta tulleet tehtävät kootaan alustalle kaikkien nähtäville.

Tiimin sisäisen viestinnän lisäksi Microsoft Teams toimii tärkeänä työkaluna muiden sisäisten sidosryhmien kanssa kommunikoitaessa. Teamsissa keskustelun käyminen on sujuvaa ja hieman epäformaalimpaa kuin sähköpostitse käytävässä viestinnässä. Virallisiin yhteydenottoihin käytän sähköpostia, joka toimii pääasiallisena yhteydenottokanavana myös ulkoisten sidosryhmien kanssa. Akuuteimmissa tilanteissa käytän työpuhelintani, sillä puhelinsoitolla tarvittavan henkilön tavoittaa tehokkaimmin.

3.4 Oma osaaminen ja kehityskohteet

Aloitin nykyisessä työssäni tammikuussa 2023. Kyseessä on siis melko tuore työsuhde. Vaikka perehtymisprosessi on edelleen käynnissä, työtehtäväni vastuualueineen ovat melko vakioituneet, ja kykenen työskentelemään itsenäisesti. Työnkuvan takia työtehtävät vaihtelevat kuitenkin laajasti viikko- ja

päivätasolla, minkä seurauksena tutustun itselleni uuteen tietoon lähes päivittäin. Tehtäväkuvan laaja-alaisuuden ansiosta uuden oppiminen tuskin loppuu koskaan.

Ennen Business Support Specialistin työtehtäviin siirtymistä työskentelin useita vuosia myyjänä ja palveluneuvoja kaupan alalla sekä hetken aikaa lisensoituna Personal Trainerina kuntosaliketjulla. Takanani on näin ollen useita vuosia erityyppisissä asiakaspalvelutehtävissä, mikä varmasti on osaltaan edesauttanut uuteen tehtävässä sopeutumisessa. En arastele ottaa kontaktia ihmisiin, olen kohdannut runsaasti erilaisia ongelmatilanteita, joihin olen löytänyt ratkaisut, ja työskentelen tehokkaasti paineen alla.

Vaikka koenkin kommunikoivani sujuvasti ihmisten kanssa erilaisissa tilanteissa, rohkeus antaa palautetta on asia, joka kaipaa kehittämistä. Palautteen antaminen on haastavaa, sillä pelkään palautteen vastaanottajan ottavan palautteen henkilökohtaisesti, vaikka antaisinkin sen rakentavasti. Tämä johtaa tilanteeseen, jossa herkästi jätän palautteen antamatta, jos se voi lannistaa palautteen saajan. Tavoitteenani onkin kehittää rohkeuttani antaa rakentavaa palautetta aiempaa matalammalla kynnyksellä. Uskon rohkeamman palautteenannon tuottavan esimerkiksi toimivia kehitysideoita nykyisten työskentelytapojen tehostamiseksi.

Palautteenannon näkökulman lisäksi seuraan omaa kehittymistäni luottamuksen ja tiedonkulun näkökulmista. Luottamus on työyhteisön toimivan vuorovaikutuksen lisäksi edellytys yksilön toimivalle vuorovaikutusosaamiselle. Luottamus mahdollistaa avoimen vuorovaikutuksen, joka puolestaan mahdollistaa korjaavan palautteen antamisen (Kupias ym. 2013). Luottamus liittyy siis vahvasti tavoitteeseeni rohkaistua palautteenantajana, minkä takia kehittymistäni on tärkeää tarkastella myös luottamuksen näkökulmasta. Koska työskentelen osana tiimiä, tarkastelen luottamusta ja sen vaikutusta käymääni vuorovaikutukseen erityisesti suhteessa muihin tiimiläisiimme. Etenkin uudessa työsuhteessa luottamus ja sen rakentaminen korostuu, kun toimintaympäristö ja -tavat ovat uusia.

Tiedonkulun merkitys painottuu monipaikkaisessa työssä, jossa kommunikoidaan kollegoiden ja muiden sidosryhmien kanssa. Tarkastelen tiedonkulkua keskittymällä siihen, millainen vaikutus sillä on päivittäiseen työskentelyyni. Tavoitteenani on löytää tapoja kehittää omia vuorovaikutustaitojani siten, että voin tehostaa omaan työskentelyyni liittyvää tiedonkulkua. Huomionarvoista on, että tiedonkulku sisältää myös palautteenannon näkökulman: voin vaikuttaa positiivisesti muilla käytössä olevaan tietoon välittämällä palautetta eteenpäin (Huttunen 2018, 122–124).

4 Viikkoraportointi

4.1 Seurantaviikko 1

Aloitin työviikon (viikko 15) kuten aina uuden viikon alkaessa: Kävin läpi oman ja tiimimme yhteisen Microsoft Outlook-kalenterin, jotta hahmotan tulevan viikon kulun. Työtehtäväni ovat hyvin vaihtelevia, minkä takia työviikkojeni rakenne ei ole vakioitunut. Tehtävien aikatauluttaminen on helpompaa, kun käyn viikon alkaessa tulevat palaverit ja työllistävimmät tehtäväkokonaisuudet läpi. Pysin suunnittelemassa kalenterini sisällön siten, että jokaiselle työpäivälle jää aikatauluun sidottujen tehtävien lisäksi muutama tunti aikaa itsenäiselle työskentelylle, jotta voin työstää henkilökohtaisia tehtäviäni. Kalenteriin on tärkeä jättää myös joustovaraa ennalta-arvaamattomien työtehtävien varalle niin päivä- kuin viikkotasollakin.

Viikko oli niin kutsuttu kurssiviikko, jolloin uusille kenttätyöntekijöille järjestettiin koulutusta pääkaupunkiseudun toisella toimistollamme. Tiimillemme osoitetut kurssiin liittyvät tehtävät ovat ensisijaisesti vastuullani, mistä syystä työskentelin osan viikosta toimistolla, jolla kurssi järjestettiin. Tiistai-aiamuna järjestelin kurssiluokan ja kurssilla tarvittavat materiaalit, sovitin kurssilaisille oikean kokoiset työvaatteet ja otin jokaisesta kuvan henkilökorttia varten. Valmistelin myös seuraavana päivänä tulostettavat henkilökortit odottamaan tulostamista.

Kurssiin liittyvien toimien lisäksi osallistuin tiistaina matkavarauksjärjestelmän vaihdokseen liittyvään palaveriin, jossa kävimme läpi tulevaa julkaisupäivää ja sitä koskevia asioita. Matkahallintajärjestelmävaihdos on projekti, jossa olen ollut mukana sen alusta alkaen. Vastuullani on huolehtia, että projektiin liittyvät toimet edistyvät Suomen osalta halutussa aikataulussa. Projektiin liittyen olen kuluneen kevään aikana kerännyt dataa henkilöstömme matkustamiseen liittyvistä asioista, ja samalla perehtynyt matkustamista koskeviin käytäntöihin. Itselleni uutta tietoa projektin aihealueisiin liittyen onkin tullut runsaasti, sillä aloitin työt yrityksessämme vasta tämän vuoden alussa. Vaihdosprojektiin osallistuminen onkin toiminut erinomaisena perehdytyksenä työmatkustamiseen

liittyvissä asioissa, ja projektin parissa työskentely on ollut mielekästä. Projektin ansiosta olen päässyt myös verkostoitumaan ulkomailla työskentelevien kollegoiden kanssa.

Keskiviikkona vierailin esihenkilöni kanssa Helsingin keskustassa sijaitsevassa tapahtumatilassa, jossa järjestämme kesäkuussa yritystapahtuman. Olemme pyytäneet viime kuukausien aikana tarjouksia useista Helsingissä sijaitsevista tapahtumailoista ja tila, jossa vierailimme, oli kuluarvion sekä tilan puitteiden ja tarjouksessa mainittujen palveluiden osalta yrityksemme tarpeisiin sopivin vaihtoehto. Vierailimme tilassa nähdäksemme tilan ja sopiaksemme tapahtumaan liittyvistä käytännönasioista. Vierailu oli onnistunut, ja loppuviikosta vastaanotimme tapahtumatilasta lopullisen tarjouksen, jonka hyväksyimme.

Loin myös kurssilla oleville uusille työntekijöille käyttäjätunnukset muutamiin heidän tarvitsemiinsa sovelluksiin. Lisäksi tein jokaisesta kurssilaisesta tiketin IT-tuelle, jotta he pystyivät luomaan loput tarvittavat tunnukset, joiden luominen on heidän vastuullaan. Lähetin luomani tunnukset eteenpäin kurssilaisille, minkä jälkeen tulostin tiistaina valmiiksi tekemäni henkilökortit siihen tarkoitetulla laitteella. Tunnusten ja tikettien luominen on kurssiviikon tärkeimpiä tehtäviä, jotta uudet työntekijät saavat tarvittavat tunnukset käyttöönsä.

Torstaiamupäivällä toimitin kurssilaisille heidän työvaatteensa, henkilökorttinsa ja kulkutunnisteensa. Luovutuksen yhteydessä täytin jokaisen kurssilaisen kanssa luovutuspaperin, jonka myötä vastuu tavaroista siirtyy niiden haltijalle. Lähetin lisäksi kulkutunnisteita hallinnoivalle lukkoliikkeelle sähköpostitse tiedoksiannon, jossa ilmoitin tunnisteiden haltijoiden nimet. Lopuksi päivitin tiedot luovutetuista tunnisteista tiimimme hallinnoimaan Excel-tiedostoon, jotta voimme tarvittaessa tarkastaa itse nopeasti, kenellä on mikäkin kulkutunniste. Tarvitsemme tietoa esimerkiksi tilanteessa, jossa kulkutunniste häviää.

Torstai-iltapäivän ja perjantain työskentelin virallisella työpisteelläni. Skannasin kurssilaisten allekirjoittamat tavaroiden luovutuspaperit sähköiseen arkistoon ja päivitin heidän tietonsa Excel-tiedostoihin, joita tiimimme ylläpitää työvälineitä

koskien. Lisäksi selvitin puhelimitse laskutukseen liittyvää epäkohtaa kuljetusyrityksen kanssa, tutkin lupa-asioita yritystapahtumaamme liittyen ja päivitin työ- ja puhelinetupuhelinten tilaamista koskevat ohjeistukset ajan tasalle. Yrityksemme henkilöstön käyttämät puhelimet ja liittymät kuuluvat tiimimme vastuulle, joten huolehdimme myös niitä koskevien ohjeistuksien paikkansapitävyydestä ja ajantasaisuudesta.

Yllä kuvailtujen suurempien kokonaisuuksien lisäksi minua työllistivät tiimillemme tyypilliset tehtävät, joita olivat esimerkiksi ansioituneille työntekijöille luovutettavien diplomien tekeminen sekä hotellivarausten ja tilausten tekeminen. Kalenterissani oli myös viikoittainen palaveri yhdessä esihenkilöni kanssa. Viikoittaisessa palaverissa kävimme läpi viimeaikaisia työtehtäviäni ja sitä, miten koen minulla yleisesti menneen. Keskustelimme myös sisäisen viestinnän tehtävistä, joita olen hoitanut alkuvuoden aikana jonkin verran varsinaisten Business Support -tehtävien ohella. Sain kuulla, että sisäistä viestintää hoitava henkilö on lähdössä uusiin haasteisiin yrityksemme ulkopuolelle, ja hänen tehtävänsä jäävät vaille tekijää. Esihenkilöni halusi kuulla, olisinko kiinnostunut kyseisistä tehtävistä. Vastasin myöntävästi, sillä viestintä ja siihen liittyvät tehtävät ovat mielekkäitä itselleni. Keskustelimme kuitenkin myös siitä, etten näe työskenteleväni pelkästään viestinnän parissa, vaan toivon voivani jatkaa myös muihin asioihin liittyviä tehtäviä.

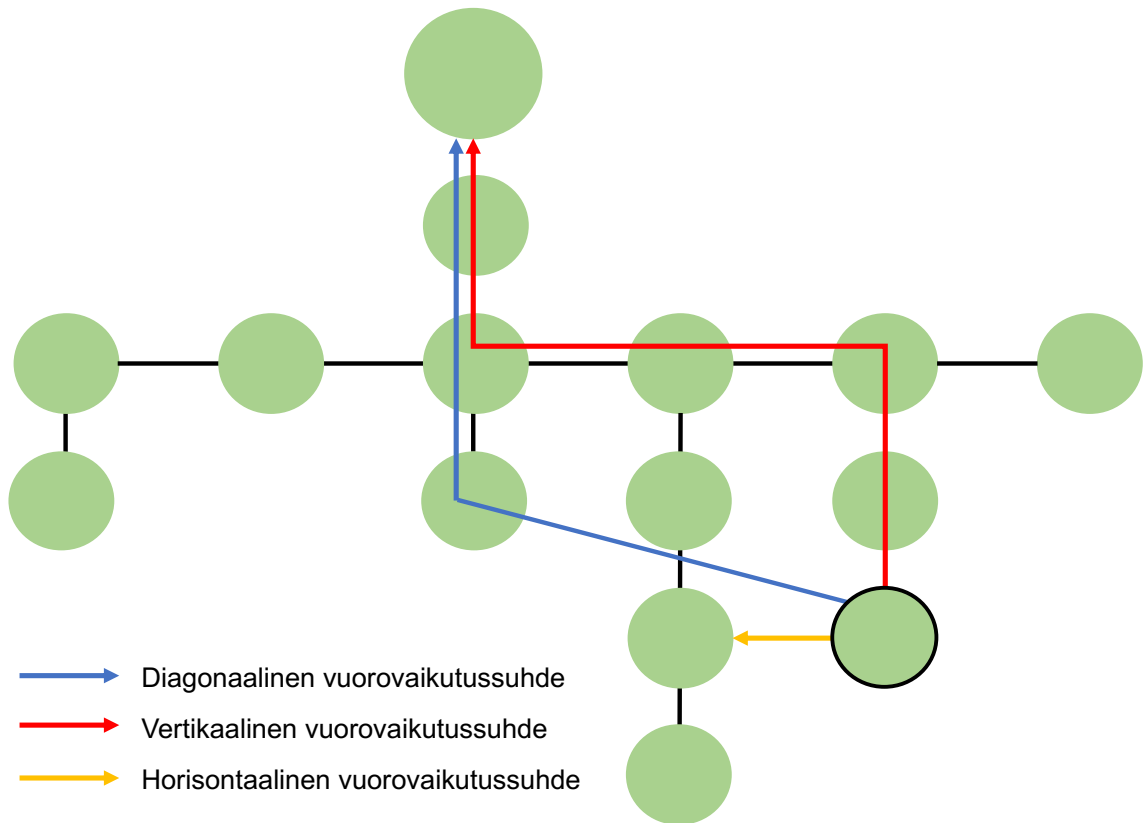
Perjantaina allekirjoitin työsopimuksen päivitysilmoituksen, jossa minulle määriteltiin 1.5.2023 alkavaksi uusi työtehtävä; Työskentelen toukokuun alusta alkaen Business Support & Internal Communication Specialistina. Nykyisten tehtävien lisäksi saan hoitaakseni sisäiseen viestintään liittyviä tehtäviä, kuten uutiskirjeen kirjoittamisen ja intranetin päivittämisen. Koska tehtäväyhdistelmä on uusi, lopullinen tehtäväkuva muotoutuu tehtävässä aloitettuani. On kuitenkin odotettavissa, että perehtyminen uuteen tehtävään tulee täyttämään kalenteriani tulevien viikkojen aikana.

Työsopimuksen päivitysilmoituksen allekirjoittamisen lisäksi erityistä tällä viikolla oli työviikon nelipäiväisyys. Nelipäiväisyys aiheuttikin alkuviikosta hieman ruuhkaa kalenteriin uusille kenttätyöntekijöille järjestettävän koulutuksen osalta.

Vaikka koulutukseen liittyvät tehtävät ovat rutiininomaisia, ne vievät kurssin koon mukaan jonkin verran aikaa. Oli kuitenkin hienoa huomata, että alkuviikon kiireestä huolimatta jo perjantaina kalenterini oli hieman väljempi, jolloin aikaa jäi myös ei-akuuttien tehtävien hoitamiseen.

Perjantai sujui muutenkin erityisen mukavasti koko tiimimme ollessa paikan päällä toimistolla. Mahdollisuus etätyöskentelyyn on mielestäni hyvä, sillä se mahdollistaa työskentelyn täydessä hiljaisuudessa, kun jokin tehtävä vaatii erityistä keskittymistä ja jatkuvaa ajattelua. Henkilökohtaisesti työskentelen kuitenkin mielelläni toimistolta käsin, sillä kommunikointi muiden tiimiläisten ja kollegoiden kanssa on mutkattomampaa kasvotusten – etenkin, kun Business Support -tiimin työtehtävät rakentuvat muiden osastojen tukemisen ympärille. Oman kokemukseni mukaan tiedon saaminen toisella osastolla työskentelevältä kollegalta on sujuvinta ja ajankäytöllisesti tehokkainta silloin, kun voin henkilökohtaisesti kävellä kollegan luokse. Koska yrityksemme on hierarkialtaan melko löyhä, toisella osastolla työskentelevää kollegaa voi lähestyä matalla kynnyksellä.

Kamenskyn (2015) mukaan yrityksen kokonaistuottavuus riippuu osatoimintojen välisestä vuorovaikutuksesta ja sen toimivuudesta. Työni Business Support Specialistina on näiden eri osatoimintojen välisen vuorovaikutuksen keskiössä. Etenkin suurissa organisaatioissa muodostuu runsaasti horisontaalisia ja vertikaalisia vuorovaikutussuhteita. Myös diagonaaliset vuorovaikutussuhteet ovat yleisiä silloin, kun yrityksen sisäiset tehtävät vaativat keskenään erilaista substanssiosaamista. (Kamensky 2015.) Työssäni esiintyy runsaasti kaikkia edellä mainittuja vuorovaikutussuhteita (kuvio 3), mikä tekee työelämässä käydystä vuorovaikutuksesta vaihtelevaa ja monipuolista.



Kuvio 3. Työssä esiintyvät erisuuntaiset vuorovaikutussuhteet (Kamensky 2015).

Olen tehtäviini liittyen aktiivisesti yhteydessä lähes kaikkien yrityksemme osastojen kanssa, eikä korkeaa hierarkiaa ole. Näin olen säästän runsaasti omia ja kollegoiden resursseja, kun voin selvittää tarvittavat asiat oikealta henkilöltä ilman ylimääräisiä välikäsiä. Korkeahierarkisissa organisaatioissa byrokratia saatetaan kokea toiminnan jäykkyytenä (Reijula 2020, 26), kun tiedon on kuljettava tietyn portaikon läpi. Nopeatempoisessa tehtävässäni reipas ja mutkaton kommunikointi ja tiedonkulku on avainasemassa, jonka aktiiviset ja hyvin toimivat eritasoiset vuorovaikutussuhteet mahdollistavat.

4.2 Seurantaviikko 2

Yksi eniten työssäni arvostamistani asioista on sen vaihtelevuus. Työviikkoni (viikko 16) alkoikin poikkeuksellisesti tiimimme yhteisellä ajomatalla Tampereelle, jossa agendanamme oli huollattaa yrityksemme nimissä olevat

autot siten, että ne voidaan luovuttaa työntekijöillemme tai leasingyhtiölle. Huollattaminen sisälsi autojen käynnistyksen tilaamisen, niillä ajamisen akun lataamiseksi sekä tankkauksen ja pesun. Muutama autoista oli myös määrä ajaa Tampereelta pääkaupunkiseudulle, josta luovutus tapahtuu tiimiimme kuuluvan kollegani toimesta. Koko maanantaityöpäivä kului autoihin liittyvien tehtävien parissa.

Maanantain työmatka Tampereelle oli hyvä tilaisuus kasvattaa luottamusta suhteessa tiimiläisiimme, sillä työelämän vuorovaikutukselle tyypillinen epäsymmetrisyys hälveni työskennellessämme tiimillemme uudessa paikassa. Tavallisesta arjesta poikkeavassa ympäristössä työskentely synnyttikin uusia keskusteluaiheita ja teki vuorovaikutuksesta normaalia epäformaalimpaa. Tällainen epäformaalimpi vuorovaikutus on hyvä väline luottamuksen kasvattamiseen, sillä luottamus kasvaa vuorovaikutuksen avulla. Luottamus ja toimiva vuorovaikutus mahdollistavat tehokkaan työskentelyn. (Kankaanpää ym. 2021, 23.)

Tiistaiaamupäivän työskentelin matkavarausjärjestelmän vaihtoon liittyvän sisäisen viestinnän parissa. Muokkasin muutama päivä ennen julkaisua ja julkaisupäivänä lähetettävät sähköpostit valmiiksi, jotta varsinaisina lähetyspäivinä ne ovat lähetysvalmiit. Sähköpostipohjat sain kuitenkin valmiina viestintää hoitavalta taholta ulkomailta, joten tehtäväkseni jäi muokata ne vastaamaan Suomen viestintätarpeita. Viestit toimivat tärkeinä kommunikointivälineinä uuden järjestelmän käyttöönottoon liittyen, sillä ne lähetetään työntekijöille, jotka matkustavat säännöllisesti osana työtehtäviään, ja joille tieto on relevanttia.

Iltpäivällä Business Support -tiimimme osallistui HR-osaston kuukausittaiseen tiimipalaveriin. Kävimme perinteiseen tapaan läpi kunkin tiimin viimeaikaiset kuulumiset ja merkittävimmät projektit. Koska asialistalla ei poikkeuksellisesti ollut muuta, jatkoimme nopeasti seuraavaan palaveriin, jossa kävimme läpi kesän tapahtumia ja tiimiltämme kuhunkin tapahtumaan odotettua panosta. Lisäksi suunnittelimme toukokuun alussa pidettävää HR-osaston virkistyspäivää, johon kuuluu sekä virallinen osuus että rentoa oleskelua. Koska

tapahtumiin liittyvät järjestelyt muodostavat ison osan tehtävistämme, palaveri tuotti tehtävälisällemme uusia toimia kesän tapahtumakokonaisuuksiin sekä virkistyspäivään liittyen. Palaverin jälkeen jaoimme tehtävälisälle nousseita asioita tiimimme kesken.

Keskiviikkona päiväni kului pitkälti tietokoneen ääressä henkilökohtaisia työtehtäviäni hoitaessa, kun aloin kirjoittamaan intranetiin tulevaa työmatkustamista koskevaa osiota. Ottaessamme uuden matkavarausjärjestelmän käyttöön, osana siirtymää tulee huolehtia, että intranetissä oleva tieto päivitetään siten, että sen ohjeet pätevät uuteen järjestelmään. Vaikka intranetin päivitys tapahtuukin vasta viikolla 17, kirjoitin ohjeistuksen etukäteen välttääkseni viime hetken kiireen. Viimeistelin samalla myös henkilöstölle lähetettävän matkavarausjärjestelmän vaihtoa koskevan sähköpostin ja tarkistin lähetyslistalla olevat henkilöt, jotta viesti tavoittaa varmasti kaikki sen tietoa tarvitsevat henkilöt.

Viestin päivän mittaan projektissa mukana olevien kollegoiden kanssa varmistaakseni muutamia viime hetken tietoja alustaa ja sen toimintoja koskien. On tärkeää, että tiimimme tietämys käyttöönotettavaa alustaa koskien on parhaalla mahdollisella tasolla, jotta osaamme tarvittaessa ohjeistaa myös muita sen käytössä. Vaikka siirtymän ei pitäisi aiheuttaa isompia ongelmia, pieniin epäselvyyksiin on hyvä varautua etukäteen perehtymällä yleisimpiin ongelmatilanteisiin etukäteen.

Torstain laajempia hoitamiani tehtäväkokonaisuuksia oli työ- ja työetupuhelimia koskevien ohjeistuksien päivittäminen uudestaan, matkavarausjärjestelmän käyttöönottoon liittyvät valmistelut ja toimiston ruoka- ja virvoitusjuomatilauksen tekeminen. Lisäksi selvitin työpuhelimen tilaamiseen liittyvää akuuttia ongelmaa, jonka esihenkilöni välitti minulle puhelimitse hänen itsensä ollessa varattuna muissa tehtävissä, ja valmistelin henkilöstölle lähetettävän yritystapahtumaa koskevan kyselyn ja siihen liittyvän sähköpostin. Päivä kului torstain tapaan tiiviisti tietokoneen ääressä.

Perjantain esihenkilöni kanssa pidettävässä viikoittaisessa palaverissa purimme kulunutta viikkoa ja tarkastelimme ensi viikon tulevia tärkeimpiä asioita. Kerroin viikon olleen melko pitkä ja jaoin viikon aikana syntyneen huomioni koskien työ- ja vapaa-ajan välistä tasapainoa: Minulla on taipumus uuvuttaa itseni tekemällä asioita aamusta iltaan, ja suoritan usein myös vapaa-aikaani. Koen, ettei taipumukseni ole kuitenkaan toistaiseksi vaikuttanut työskentelyni tehokkuuteen tai laatuun, mutta pitkään jatkuessaan riski sille kasvaa. Tekemäni huomioni onkin erityisen arvokas juuri tässä vaiheessa, kun vahinkoa ei vielä ole päässyt syntymään ja tunnistan taipumukseni.

Viikkopalaverissa keskustelimme esihenkilöni kanssa työtaakan järkevänä pitämisen ja palauttavan vapaa-ajan tärkeydestä. Etenkin, kun aloitan ensi kuun alussa Business Support & Internal Communication Specialistina, työssäjaksamisesta huolehtimisen tärkeys kasvaa entisestään lisääntyvien tehtävien ja kasvavan vastuun myötä. Vastuun kasvun myötä myös vastuu työn tekemisestä yrityksen tavoitteita palvelevasti on yhä enemmän itselläni (Puusa & Ala-Kortesmaa 2019, 190). Avoin vuorovaikutus ja luottamus esihenkilöni ja muun tiimin välillä onkin jatkoa ajatellen avainasemassa työssäjaksamisen suhteen, sillä ilman vuorovaikusta tarvittavan tuen saaminen on haastavaa (Rouhiainen-Neunhäuserer 2009, 28). Kun osaan reagoida mahdolliseen työkuorman kasvamiseen ajoissa, voimme tarvittaessa tehdä tiimin sisäiseen tehtäväjakoon muutoksia. Tarve mahdollisille muutoksille selviää kuitenkin vasta, kun olen päässyt työskentelemään uudessa tehtävässäni jonkin aikaa.

Loppuviikosta huomasin pienen väsymyksen lisäksi työskennelleeni poikkeuksellisen paljon tietokoneen ääressä henkilökohtaisten työtehtävieni parissa. Keskittyessäni työskentelen huomaamattani pitkiä aikoja ilman varsinaisia taukoja, mikä ei energiatasojen ylläpitämistä ajatellen ole kovinkaan kauaskantoista. Työhöni toki syntyy luonnostaan lyhyitä taukoja siirtyessäni paikasta toiseen tai keskustellessani kollegan kanssa, mutta varsinaiset tauot, jolloin en suorita työtehtävää, jäävät valitettavan vähälle. Jatkossa voisinkin pyrkiä pitämään työskentelystä selkeämpiä taukoja, jolloin poistun työpisteeltäni muualle avotoimistossa. Näin energiatasoni voisi pysyä korkeammalla

pidemmälle iltapäivään, ja samalla mahdollisuus kollegoiden kanssa käytäville spontaaneille keskusteluille kasvaa.

Työelämää ajatellen olen melko vahvasti tehtäväsuuntautunut, vaikka arvotan kollegat korkealle ja haluan luoda heihin hyvän ammatillisen suhteen. Hektisessä työtahdissa ihmissuhteiden luominen jää kuitenkin usein taka-alalle. Vaikka tavoitteellisuus on tyypillistä työelämän ihmissuhteille (Isotalus & Rajalahti 2017), aito kiinnittyminen ihmisiin on taito, josta haluan pitää kiinni. Aidossa kiinnittymisessä ihmisiin pystytään ymmärtämään, mitä toinen tarvitsee ja tahtoo, ja se, että aidosti pitää ihmisistä, on tuloksellisen vuorovaikutuksen peruspilari (Kamensky 2015).

4.3 Seurantaviikko 3

Viikon (17) alkuun osallistuin viimeiseen uutta matkavarausjärjestelmää koskevaan koulutukseen, joka järjestettiin Teamsin kautta. Viimeistelin myös järjestelmän vaihtoon liittyvän intranetin työmatkustamista koskevan ohjeen ja lähetin sen eteenpäin HR:lle, sillä minulla ei toistaiseksi ole oikeutta editoida intranetiä. Tulen saamaan muokkausoikeuden sisäisen viestinnän tehtävät aloittaessani, sillä intran päivittäminen tulee olemaan joiltain osin vastuullani.

Tiistaiaamupäivä kului tiimipalaverissa, jossa kävimme läpi tämän hetken työtilannettamme ja keskustelimme yleisellä tasolla tulevasta yritystapahtumasta. Tiimipalaverin jälkeen autoin kollegaani varaamaan lentoliput uudesta matkavarausjärjestelmästä, joka oli ensimmäistä päivää käytössä. Halusin varmistua siitä, että kaikki on järjestelmän suhteen kunnossa ennen kuin lähetän sähköpostitse tiedotteen uudesta järjestelmästä kaikille työtehtävissään matkustaville. Sivusto toimi hyvin ja oli erittäin intuitiivinen käyttää, joten lähetin infon uudesta järjestelmästä eteenpäin. Jäin mielenkiinnolla odottamaan, työllistääkö uusi järjestelmä tiimiämme tulevina viikkoina.

Keskiviikkona osallistuin laitekoulutukseen, jossa pääsin tutustumaan yrityksemme tuotteisiin tarkemmin. Koska olen aloittanut työt yrityksessämme vasta tämän vuoden tammikuussa enkä työskentele suoraan tuotteidemme parissa, tunsin tuotteemme ennestään vain nimeltä. Oli mielenkiintoista päästä viimein kuulemaan laitteistamme hieman enemmän, ja arvostinkin sitä, että koulutus järjestettiin, vaikka olin ainoa osallistuja. Se, että olin ainoa osallistuja, mahdollisti keskittymisen minua askarruttaviin asioihin ja pääsinkin esittämään runsaasti kysymyksiä.

Iltapäivällä osallistuin noin kuukauden välein järjestettävään Toimistokomitean palaveriin. Toimistokomitea keskittyy yhteisten työtilojen viihtyvyyden parantamiseen ja siihen, että jokaisella osastolla olisi työympäristön puolesta parhaat mahdolliset edellytykset työskennellä. Isompana projektinamme on suunnitella osastojen ja kalusteiden sijoittelu siten, että tilankäyttö järkevöityisi nykyisestä ja saisimme käytössämme olevasta tilasta kaiken mahdollisen hyödyn irti. Tämänhetkisenä ongelma on työskentelytilojen paikoittainen ahtaus ja muutamien osastojen sijoittuminen tarpeettoman kauas toisistaan, vaikka osastot työskentelevät tiiviissä yhteistyössä. Haluamme muuttaa toimistomme järjestystä alkukesän aikana siten, että pääsemme nykyisistä ongelmakohdista eroon. Samalla haluamme tehdä pienempiä muutoksia toimistomme viihtyvyyden parantamiseksi, kuten mahdollistaa hiljaisen työskentelyn muutamassa pienessä neuvotteluhuoneessamme sekä mahdollisesti hankkia liikuntavälineitä puolapuilla varusteltuun neuvotteluhuoneeseen, jotta työntekijöillä on mahdollisuus taukojumppaan. Tällä hetkellä vain harva tietää puolapuiden olemassaolosta.

Palaverimme Toimistokomitean, kuten muidenkin palaverikokoonpanojen, kanssa ovat tehokkaita. Kokoustamme vain noin tunnin verran kuukauden välein, mistä syystä työskentelyn ja päätöksenteon tulee olla tehokasta. Lisäksi tuotamme jokaisella tapaamisellamme jotain konkreettista, joka näkyy kollegoillemme. Näin viestimme toimintamme olevan aktiivista ja aikaansaavaa. Palaverien merkitys kiteytyykin työn sujuvuuteen, konkreettiseen kehittämistyöhön ja mahdollisuuteen tuoda esiin omia näkemyksiä. Palaverien

tulee olla arvoa tuottavaa toimintaa, minkä takia palavereissa käsiteltävään aiheeseen keskittyminen korostuu. (Aarnikoivu 2016, 44–46.) Aiheeseen kuulumattomien asioiden käsittely viivästyttää palaverin konkreettisen tavoitteen saavuttamista, jolloin myös konkreettinen lopputulos saattaa jäädä tuottamatta.

Torstaina työni jatkuivat palavereilla: Ensimmäisessä suunnittelimme tulevan yritystapahtuman aktiviteettia, joksi on valikoitunut kaupunkisuunnistus. Suunnittelimme suunnistukseen runsaan määrän erilaisia tehtäviä, joita tiimit suorittavat ympäri Helsingin keskusta-alueita. Lounaan jälkeen pidimme esihenkilöni kanssa viikoittaisen palaverin, jossa keskityimme tuleviin tapahtumiin ja niihin liittyviin tehtäviin ja aikatauluun. Toukokuu tulee olemaan hyvin hektinen ja työmäärältään runsas, mistä syystä asioiden aikatauluttaminen ja etukäteen suunnitteleminen korostuu. Iltapäivällä sain Teams-yhteyden kautta perehdytyksen intranetin päivittämiseen sekä lyhyen ohjeistuksen tuleviin viestinnän tapaamisiin liittyen. Palaveri oli ensimmäinen Internal Communication Specialistin tehtäviin liittyen.

Perjantaina työllistävin tehtävä oli joka kuukauden vaihteessa tehtävä vaateinventaario. Inventaario tehdään, jotta voimme seurata työvaatevaraston tilannetta ja toimittaa talousosastolle tiedon varastosta poistetuista vaatteista. Työvaatteiden menekki vaihtelee runsaasti työnsä aloittavien työntekijöiden määrän mukaan. Koska tiesin, että toukokuussa työvaatteiden menekki tulee olemaan melko suurta, tein vaateinventaarion yhteydessä työvaatetilauksen. Edellisestä tilauksesta oli jo runsaasti aikaa ja totesin, että yleisimmät vaatekoot M, L ja XL tulevat loppumaan varastosta toukokuun puoleen väliin mennessä. Materiaalitalauksissa ennakkoinnin tärkeys korostuu, sillä toisinaan toimitusajat ovat pitkäkököjä.

Viikko sisälsi runsaasti palavereja, mikä näkyi siten, että henkilökohtaisten tehtävien hoitoon tuntui jäävän tavallista vähemmän aikaa. Palaverit ovat kuitenkin tehtäväni hoitamista ajatellen tärkeässä roolissa, sillä ne toimivat tärkeinä tiedonjaon ja ideoinnin foorumeina. Tiimimme tarvitsee jatkuvasti tietoa eri toiminnoista ja meneillä olevista projekteista, jotta voimme tarvittaessa tukea eri osastoja tiimimme resursseilla. Palaverien suhteen onkin ollut hienoa

huomata, että oma aktiivisuuteni niissä on lisääntynyt. Kehitys on tapahtunut ammatillisen kehittymisen ja osaamisen lisääntymisen kanssa samanaikaisesti.

4.4 Seurantaviikko 4

Työviikko (viikko 18) alkoi vappuaaton takia vasta tiistaina. Työskentelin päivän toiselta pääkaupunkiseudun toimistoltamme, sillä käynnissä on kurssiviikko, jolloin uudet kenttätyöntekijät aloittavat työnsä. Aamupäivän aikana hoidin kurssiin liittyvät tehtävät, joita aikaisempien kurssien tavoin on henkilökorttikuvien ottaminen ja työvaatteiden sovittaminen. Lisäksi loin kurssilaisille muutamia käyttäjätunnukset. Kurssiin liittyvät tehtävät hoituivat rutiinomaisesti ja onkin hienoa huomata, kuinka kurssi kurssilta siihen liittyvät tehtävät sujuvat ripeämmin, jolloin aikaa jää runsaasti myös muiden tehtävien hoitamiseen.

Päivän aikana HR lähetti tiimimme sähköpostiin listan tämänhetkisistä työntekijöistämme. Vastanotamme kyseisen listan aina kuun vaihteessa, jotta voimme päivittää tiimimme ylläpitämän laskentataulukon, jolla seuraamme tiimirahojen käyttöä ja kertymistä. Tiimiraha on tarkoitettu tiimin virkistäytymiseen ja palkitsemiseen, ja sitä ansaitaan tiimin mukaan vuosi-, kvartaali- tai kuukausitasolla. Tiimimme tehtävänä on päivittää tiedot aktiivisista työntekijöistä taulukkoon joka kuukauden 1. työpäivä, jolloin kullakin tiimillä käytössä oleva raha voidaan suhteuttaa senhetkiseen tiimin kokoon. Malli on otettu vastikään käyttöön, mistä syystä myös tiimimme ylläpitämä laskentataulukko on paikoin kömpelö, kun tiettyjä kaavoja ei ole automatisoitu, vaikka se olisi mahdollista. Tiimirahatiedoston päivittäminen on siis melko hidasta ja vaatii manuaalista työtä. Tiistai olikin sen verran kiireinen, että taulukon päivittäminen jäi tekemättä muiden tehtävien ajaessa prioriteettilistalla sen ohitse.

Keskiviikkoamun hoidin uusien työntekijöiden kurssiin liittyviä tehtäviä: Loin jokaisesta kurssilaisesta tiketin IT:lle ja lähetin heille sähköpostit, jotka sisälsivät heidän henkilökohtaiset tunnuksensa kenttätyöntekijöiden käyttämiin

järjestelmiin. Kävimme yhdessä kollegani kanssa pakkaamassa vaatevarastosta jokaiselle työvaatteet, jotka toimitan ja luovutan kurssilaisille torstaina. Normaalisti kirjaamme vaatevarastosta hakemamme vaatteet käsin tulostetulle lomakkeelle, josta siirrämme tiedot haetuista vaatteista vaateinventaarior-Exceliin joka kuukauden vaihteessa. Koska kurssilaisia oli tällä kertaa poikkeuksellisen paljon, kokeilin nopeuttaa vaatteiden hakuprosessia kirjaamalla haettavat vaatteet etukäteen tietokoneella samalle pohjalle, jolle tavallisesti kirjaamme tiedot käsin. Käytäntö osoittautui erittäin toimivaksi ja se sujuvoitti toimintaamme varastossa huomattavasti.

Iltapäivä kului intranetiin liittyvien asioiden parissa, kun pidimme palaverin kahden HR:n kollegani kanssa ja kävimme läpi intranetiämme ja sieltä löytyviä sisältöjä. Keskityimme erityisesti päävalikkoon ja siitä avautuviin alavalikkoihin, sillä tällä hetkellä intrasta löytyy sama asia useampaan kertaan eri otsikoiden alta, vaikka se ei monenkaan asian kohdalla ole tarpeen. Teimme suunnitelman siitä, mitä otsikoita haluamme muuttaa ja poistaa kokonaan sekä mitä sisältöjä tulee siirtää nykyisestä sijainnistaan muualle. Tutkimme myös hieman, mitä vanhentunutta tietoa intrassamme on ja mitä täysin uutta sinne voisi olla tarpeen sisällyttää. Emme kuitenkaan vielä pureutuneet sisältöihin syvällisesti, sillä intran rakenne tulee saada kuntoon ennen tarkempiin yksityiskohtiin pureutumista. Sovimme, että muokkaan Sharepoint-alustalla olevaa intranetiämme ensi viikon aikana ja pidämme seuraavan intranetiin liittyvän palaverin sitten, kun olen saanut muokattua rakennetta yhdessä tekemämme suunnitelman pohjalta. Tyypillisesti seuraavasta palaverista sovitaan edellisen palaverin päätteeksi, mutta tällä kertaa koimme toukokuun tiiviin työtahdin takia helpoimmaksi sopia seuraavasta palaverista vasta, kun ensimmäiset konkreettiset toimet sivuston päivittämiseksi on saatu tehtyä.

Intranetin päivittäminen on tärkeää, sillä intra toimii yrityksemme yhtenä vuorovaikutuksen foorumina. Intrassa jaetaan tietoa tärkeistä yhteisistä käytänteistä ja esimerkiksi työsuhteeseen ja yrityksemme strategiaan liittyvistä asioista. Sillä on selkeä funktio ja tavoite, mikä on tärkeää huomioida, kun valitaan ja luodaan käytettäviä vuorovaikutuskanavia (Aarnikoivu 2016, 46).

Intranetissä oleva tieto on kuitenkin osin vanhentunutta, mistä syystä sen ajan tasalle saattaminen on tärkeää tulevien kuukausien aikana, jotta voimme jatkossa viestiä sen kautta nykyistä aktiivisemmin työntekijöiden kannalta olennaisista asioista. Toisaalta on tärkeää tunnistaa ja poistaa työntekijän kannalta epäolennainen tieto, joka voi hankaloittaa tiedonkulkua intrassa löytyvästä tiedon määrän takia.

Loppuviikosta luovutin kurssilla oleville kenttätyöntekijöille heidän työvälineensä ja -vaatteensa. Työvälineiden luovutuksen yhteydessä luovutettaviin välineisiin liittyen ilmeni ongelmia, mikä aiheutti harmia ja ylimääräistä työtä. Soitin asiasta esihenkilölleni, jotta hän on tietoinen tapahtuneesta. Keskustelimme asiasta myös myöhemmin päivällä olleessa viikkopalaverissa, kun pahin harmitukseni tapahtuneeseen liittyen oli laantunut. Vaikka kyse olikin melko pienestä asiasta enkä olisi voinut varautua siihen, jäin itselleni tyypilliseen tapaan miettimään tilannetta ja pohtimaan, miten olisin voinut toimia paremmin.

Viikoittainen palaveri esihenkilöni kanssa osoittautuu viikko viikolta tärkeämmäksi. Työmäärän ja osaamiseni kasvaessa palaverit painottuvat enenevässä määrin haastavien työtehtävien ja tilanteiden pohtimiseen, ideointiin sekä mahdollisen palautteen jakamiseen. Vielä joitain viikkoja sitten aiheet liittyivät pääosin uuteen työhön, siihen perehtymiseen sekä yleisiin toimintamalleihin. Kun työssä tarvittava osaaminen ja sen laaja-alaisuus kasvavat, myös esihenkilön kanssa käytävän dialogin merkitys korostuu. Palaverikäytäntö yhdessä esihenkilön kanssa mahdollistaakin vuorovaikutukselle paikkoja ja takaa sen jatkuvan toteutumisen. (Aarnikoivu 2016, 45). Myös kasvava luottamus suhteessa esimieheeni tekee käymästämmme vuorovaikutuksesta jatkuvasti sujuvampaa.

Viikon päätteeksi työskentelin etänä. Hoidin tehtävälialta asioita, jotka olin säästänyt kiireiseltä alkuvuikolta ja jotka eivät vaatineet tietoja kollegoilta. Koska tiedonvaihto on toisinaan etänä työskennellessä hidasta, olen kokenut toimivimmaksi hoitaa etäpäivinä tehtäviä, jotka vaativat vain vähän tai ei lainkaan tiedonvaihtoa muiden kanssa. Käytännössä tämä tarkoitti viestintään liittyvien asioiden hoitamista ja tietojen päivittämistä eri tiedostoihin ja

järjestelmiin. Päivitin esimerkiksi Excel-tiedoston, joka sisältää tiedon tiimikohtaisista budjeteista, ja jonka päivittäminen jäi alkuviikosta tekemättä. Itsenäinen työskentely loi sopivaa kontrastia muutoin erittäin sosiaaliselle ja vilkkaalle viikolle.

4.5 Seurantaviikko 5

Viikko (19) alkoi poikkeuksellisesti, sillä vietimme heti viikon alkuun koko HR-osaston yhteistä tiimipäivää. Päivän aikana kävimme läpi HR:n tämänvuotista strategiaa ja sen nykytilannetta ja pohdimme keinoja, joilla voimme nostaa osastomme työhön sitoutuneisuutta tämänhetkisestä. Keskityimme myös tiimin yhteenkuuluvuuden parantamiseen ja toisiimme paremmin tutustumiseen. Lopuksi vietimme aikaa hyvän ruuan parissa keskustellen niin työ- kuin arkielämään liittyvistä teemoista.

Koska osastollamme on lisäksi useampi muukin vasta tänä vuonna työnsä yrityksessä aloittanut, tiimipäivällä oli erityisen suuri merkitys entistä yhtenäisemmän HR-osaston luomisessa. Yhteisön yhteenkuuluvuutta vahvistavat sosiaaliset suhteet ja avoin ilmapiiri ovat hyvän ja yhtenäisen työyhteisön tärkeitä peruspilareita, joiden avulla työyhteisön toimintaa voidaan kehittää entistä tuloksellisemmaksi. Työyhteisön kehittäminen on kaikkien yhteinen tehtävä. Vaikka lopulta työntekijällä itsellään on vastuu omasta työkunnostaan, työnantaja vastaa hyvinvoinnin perustasta, mistä syystä onkin tärkeää, että työyhteisön sosiaalisten suhteiden ylläpitoa varten luodaan erilaisia mahdollisuuksia. (Kehusmaa 2011, 22, 24–25; Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK 2014, 39.) Tiimipäivä oli erinomainen mahdollisuus keskittyä osastomme toimintaan ilman ylimääräisiä häiriötekijöitä, joita tyypillisessä työskentely-ympäristössä työskenneltäessä väistämättä ilmenee.

Tiimipäivän aikana keskustelu pyöri vahvasti palautteenannossa ja siihen liittyvissä teemoissa, kun pohdimme keinoja kasvattaa osastomme työhön sitoutuneisuuden astetta. Osaston yhteiseksi kehityskohteeksi nousi oman osaston kollegoiden muistaminen kiitosten muodossa. Hektisessä arjessa

kollegan kiittäminen ja onnitteleminen onnistumisista usein unohtuu, mikä puolestaan voi vaikuttaa negatiivisesti henkilön subjektiiviseen arvostetuksi tulemisen tunteeseen. Uskomme, että toimimalla itse jatkossa esimerkillisemmin kollegoiden muistamisen suhteen aluksi vähintään oman osastomme kesken, voimme samalla viestiä myös muille positiivisen palautekulttuurin tärkeydestä.

Myös monen osastomme jäsenen tekemä huomio siitä, että etenkin positiivinen palaute kerrotaan usein jollekin muulle, kuin positiivista palautetta osakseen saaneelle, on arvokas. Tunnistamalla tämänkaltaisia toimintatapoja niihin on mahdollista tehdä muutos. Jatkossa haluankin kiinnittää enemmän huomiota siihen, että kerron myös positiivisen palautteen suoraa sitä mielestäni ansaitsevalle. Kyse on näennäisesti pienestä, mutta erittäin tärkeästä teosta, jonka avulla voin vaikuttaa vahvistavasti henkilön arvostetuksi tulemisen tunteeseen.

Tiistaina työskentelin tulevaan yritystapahtumaan liittyvien tehtävien parissa. Tapahtumaan on aikaa noin kolme viikkoa, joka on tapahtumajärjestämisestä puhuttaessa lyhyt aika. Isoimmat osatekijät, kuten tapahtumapaikka, aktiviteetit ja ruokailut on hoidettu – pieniä yksityiskohtia lukuun ottamatta – jo viime kuun puolella. Tilanne järjestelyjen suhteen on näin ollen hyvä. Kommunikoimme tiimimme ja muiden tapahtumajärjestelyihin osallistuvien kollegoiden kanssa aktiivisesti mahdollisista muuttujista ja ideoista, minkä ansiosta järjestelyt ovatkin sujuneet reippaaseen tahtiin. Viime hetken muutoksia ilmenee kuitenkin aina suuremmasta tapahtumasta puhuttaessa, mutta pyrimme varautumaan mahdollisiin muuttujiin etukäteen varaamalla kalenterimme vain tapahtumaan liittyville tehtäville jo muutama päivä ennen varsinaista tapahtumaa. Myös tapahtumapäivänaikainen kommunikointi tiimimme kesken tulee olemaan suuressa osassa toiminnan sujuvuuden kannalta.

Myös keskiviikko ja torstai kuluivat tiiviisti tapahtumajärjestelyjen parissa. Ilmoittautuminen yritystapahtumaan sulkeutui keskiviikkona, jolloin saimme siirrettyä Microsoft Formsin kautta toteutetun ilmoittautumisen datan Excelliin. Ilmoittautumisen yhteydessä pyysimme henkilöitä ilmoittamaan

hotellimajoitustarpeesta ja mahdollisista ruoka-aineallergioista. Näin voimme ilmoittaa hotelliin majoittuvien nimet hotellille, johon olemme järjestäneet majoituksen sitä tarvitseville, sekä tapahtumapaikalle, joka vastaa illallisbuffetin tarjoiluista. Vaikka ennakkovaraukset hotelliin ja alustava henkilömäärä ja arviot erikoisruokavalioiden määrästä onkin toimitettu hotelliin ja tapahtumapaikalle jo aikaisemmin, tietojen vahvistaminen toimii lopullisen hinnoittelun perusteena. Toisaalta se mahdollistaa myös toisen osapuolen, tässä tapauksessa tapahtumatilan ja hotellin, varautua tapahtumatarjoiluihin ja majoittujien saapumiseen hyvissä ajoin. Tehokas vuorovaikutus ulkoisten sidosryhmien kanssa parantaa yhteistyön sujuvuutta myös tulevaisuudessa.

Perjantaina työskentelin etänä, sillä päivän tehtävät oli mahdollista hoitaa myös etänä. Varasin hotellihuoneet seuraavan kvartaalin aikana pidettäville kursseille, muotoilin yritystapahtumaan liittyvän kaupunkisuunnistuksen tehtävälistaa ja työstin intranetin päivitykseen liittyviä tekstejä. Vaikka työskentelen pääasiassa mieluiten paikan päällä toimistolla, toisinaan on mukava työskennellä etänä. Etenkin sisäiseen viestintään liittyvät kirjoitustehtävät ovat sellaisia, joiden tekeminen on usein sujuvampaa kotona, kun pidempiaikainen keskittyminen ilman häiriötekijöitä on mahdollista.

Kokonaisuudessaan viikko kului nopeasti sen sisältävien tehtävien monipuolisuuden takia. Myös maanantain tiimipäivä vaikutti viikon työskentelyvireeseen positiivisesti, sillä päivä toi uudenlaista intoa yhteiseen tekemiseen. Vaikka kyse olikin vain yhdestä päivästä, näin melko tuoreen työntekijän kokemuksen mukaan päivä todella vahvisti tiimiämme. On mielenkiintoista nähdä, miten päivän aikana keskustelemamme teemat ja toimet saadaan tuotua käytäntöön.

4.6 Seurantaviikko 6

Viikko (20) oli osaltani kaksipäiväinen. Lähdin keskiviikkona lomalle, minkä takia alkuviikon aikana työtehtävät oli saatava siihen pisteeseen, että pystyin jättämään niistä valtaosan ensi viikolle. Käytännössä tämä tarkoitti sähköpostiketjujen ohjaamista kollegalle, kiireisimpien aikatauluun sidottujen asioiden hoitamisen pois alta ja sähköpostiin automaattisen viestin asettamista. Lisäksi tarkastin ensi viikon aikataulun ja varmistin, että ehdin käydä ensi alkuviikon aikana poissaoloni aikana tulleet sähköpostit läpi.

Maanantaina aloitimme päivän tiimipalaverilla, jossa pääasiassa kävimme läpi yritystapahtumaan liittyviä asioita ja tarkastimme, että olemme huomioineet päivään liittyvät tärkeimmät seikat. Lisäksi osallistuin maanantaina sisäisen viestinnän palaveriin, johon osallistui useiden maiden sisäisen viestinnän asiantuntijat. Kävimme palaverissa läpi kuluvan ja ensi viikon ajankohtaisia asioita, joista on mahdollista tuottaa sisältöä sisäisesti käytössä oleviin viestintäkanaviin, eli pääasiassa intranettiin. Omalta osaltani palaveri oli ensimmäinen laatuaan, joten osallistuin pääasiassa kuuntelijan roolissa.

Tiistaina kävin yhdessä esihenkilöni kanssa palauttamassa toimistolle kertyneet panttipullot, ja hankimme samalla toimistolle välipaloja ja muutamia ansioituneille työntekijöille lähetettäviä lahjakortteja. Vastaavat asioinnit ovat lähes viikoittaisia, sillä toimistolle tarvitsee melko usein hankkia jotakin lyhyellä varoajalla, jolloin etukäteen tilaaminen ei välttämättä ole enää toimitusaikojen takia mahdollista. Tällä kertaa asioinnille ei ollut akuuttia tarvetta, mutta emme halunneet jättää hoidettavia asioita ensi viikolle, jonka tiedämme olevan erittäin täysi.

Lisäksi vahvistin tiistai-iltapäivällä kesäkuun alussa olevan yritystapahtuman osallistujamäärän tapahtumapaikalle, jossa illallinen järjestetään. Esihenkilöni vahvisti puolestaan hotellimajoittajat hotellille. Tämän seurauksena yritystapahtumaan liittyvät asiat ulkoisten sidosryhmien kanssa on lähes kokonaisuudessaan hoidettu, ja voimme tiimimme kanssa keskittyä pienempien yksityiskohtien hoitamiseen. Toukokuun aikana edessä on useampien

pienempien hankintojen tekemistä, kun tehtävänä on järjestää tapahtumaan itse esimerkiksi pientä välipalaa, ilmapalloja ja esitteitä.

Tiistaina sain esihenkilöltäni tiedon, jonka mukaan intranetimme tullaan päivittämään loppuvuoden aikana täysin uuteen järjestelmään, joka helpottaa sisäistä viestimistä jatkossa. Tavoitteena on, että yhden järjestelmän kautta voidaan hoitaa yhdellä kertaa viestiminen kaikkiin käytössä oleviin, tarpeellisiin, järjestelmiin. Siirros tapahtuu projektimuodossa, sillä se tulee oletettavasti työllistämään pidemmän aikaa. Koska työskentelen nykyään sisäisen viestinnän parissa, projekti tulee luonnollisesti olemaan vastuullani. Odotan mielenkiinnolla, miten siirtymä tullaan toteuttamaan ja millaisella aikataululla siirros saadaan aikaiseksi.

Omalta osalta hyvin lyhyen työviikon takia tiimimme sisäisen kommunikaation merkitys korostui tällä viikolla. Tiedonvaihtoa helpotti kuitenkin se, että kanssani samassa tehtävässä työskentelevä kollegani, joka on loppuviikon normaalisti paikalla, työskenteli paikan päällä toimistolla. Loppuviikon aikana mahdollisesti eteen tulevista yhteydenotoista informoiminen sujui kätevästi, kun pystyin informoimaan häntä jo käydyistä keskusteluista kasvotusten. Tehokkaalla tiedonvaihdolla varmistamme tiimin sisäisten tehtävien hoidon myös silloin, kun joku tiimistämme on vapaalla tai poissa muusta syystä. Pystymme tarvittaessa tukemaan toinen toistamme, mikä tekee tiimimme toiminnasta saumatonta.

Ylipäätään tiimimme pyrkii selkeästi tavoittelemaan tiettyä päämäärää, joka on tiimillemme osoitettujen tehtävien hoitaminen mallikkaasti maaliin. Edellä mainittu onnistuu tiimimme sisäisellä luottamuksella ja tehokkaalla vuorovaikutuksella. Pyrimme myös ratkaisemaan mahdolliset ongelmat ja ristiriitatilanteet aina rakentavalla tavalla, mikä on olennainen osa ammattimaista vuorovaikutusta. Kuten organisaation kypsyyttä, myös tiimin kypsyyttä mitataan ristiriitatilanteissa (Kehusmaa 2011, 183). Vaikka esimerkiksi lomalle jäämisen kohdalla kyse ei ole ristiriita- tai ongelmatilanteesta, tilanne voi vaatia tiimiläisiltä samanlaista joustavaa ja ymmärtäväistä suhtautumista hetkellisesti lisääntyviä tehtäviä kohtaan.

5 Toimintasuunnitelma

Seurantajakson lopputuotoksena on toimintasuunnitelma (taulukko 1), jonka pohjalta työssä kehittyminen mahdollistetaan myös seurantajakson jälkeen. Toimintasuunnitelma keskittyy seurannan aikana esiin nousseisiin kehityskohteisiin, ja se on tarkoitettu seurantajaksoa seuraavalle puolelle vuodelle. Puolen vuoden ajanjakso on Business Support Specialistin työn nopea kehittyminen huomioiden sopivan pituinen ajanjakso tavoitteiden saavuttamiseksi.

Taulukko 1. Toimintasuunnitelma.

Tavoitteet	Toimenpiteet	Seuranta
Omien yrityksen sisäisten vuorovaikutussuhteiden kehittäminen.	Oman työskentelyn tauottaminen ja mahdollisuuksien mukaan kollegoiden kanssa keskusteleminen.	Taukojen toteutuminen ja subjektiivinen kokemus.
Avoimen ja säännöllisen esihenkilön kanssa käytävän vuorovaikutuksen vahvistaminen.	Avoin ja säännöllinen viestiminen esihenkilön suuntaan.	Subjektiivinen kokemus ja saatu palaute.
Vuorovaikutusosaamisen kehittäminen haastaviin vuorovaikutustilanteisiin hakeutumisen kautta.	Hakeutuminen vuorovaikutusosaamista haastaviin projekteihin.	Osallistuminen projekteihin, subjektiivinen kokemus projekteissa onnistumisesta ja saatu palaute.

5.1 Tavoitteet ja toimenpiteet

Seurantajakson pohjalta ammattimaista vuorovaikutusta kehittäviksi tavoitteiksi ja toimenpiteiksi muotoutuivat:

1. Omien yrityksen sisäisten vuorovaikutussuhteiden kehittäminen työn tauottamisen avulla. Luon enemmän mahdollisuuksia vuorovaikutukselle tauottamalla työskentelyäni.
2. Esihenkilön kanssa käytävän vuorovaikutuksen vahvistaminen avoimen ja säännöllisen viestinnän avulla.
3. Vuorovaikutusosaamisen kehittäminen projekteihin osallistumisen avulla. Hakeutumalla mukaan projekteihin, jotka haastavat vuorovaikutusosaamistani sopivalla tasolla, voin kehittää vuorovaikutustaitojani.

Omien työelämän vuorovaikutussuhteiden kehittämisen kautta työskentely helpottuu, kun kynnys sisäisten sidosryhmien kanssa kommunikointiin madaltuu. Tavoitteenani on kehittää omia yrityksen sisäisiä vuorovaikutussuhteitani siten, että yhä mutkattomampi vuorovaikutus kollegoiden suuntaan mahdollistuu. Sisäisten vuorovaikutussuhteiden kehittäminen lisää ihmiskeskeisyyttä, joka on monelta osin toivottua työelämän vuorovaikutuksesta puhuttaessa. Sisällyttämällä työpäiviini jatkossa vähintään kaksi 10 minuutin taukoa, jolloin poistun työpisteeltäni, ylläpidän tehokkuuttani ja mahdollistan samalla kollegojen kanssa käytävät spontaanit keskustelut.

Vahvistamalla esihenkilön kanssa käytävää vuorovaikutusta avoimuuden ja säännöllisyyden näkökulmasta varmistamme sopivan työmäärän säilymisen. Etenkin tehtäväkuvan muuttumisen yhteydessä esihenkilön kanssa käytävän avoimen ja säännöllisen vuorovaikutuksen merkitys korostuu. Vuorovaikutus voi tapahtua joko keskustelulle erikseen järjestetyssä tilaisuudessa, kuten viikkopalaverissa, tai tarpeen vaatiessa kokonaan omasta aloitteestani. Esimerkiksi esihenkilön kanssa pidettävät viikkopalaverit toimivat hyvänä kanavana toteuttaa avointa ja säännöllistä viestintää. Voin kirjata reaaliajassa ylös esiin nousevia huomioita, ideoita ja kehitysehdotuksia, jotka tuon esiin

viikkopalaverissa. Akuuteimmissa tapauksissa välitän asiani esihenkilölleni heti kasvotusten tai muiden käytössä olevien viestintäkanavien kautta.

Haastaviin vuorovaikutustilanteisiin hakeutumalla voin kehittää työelämän vuorovaikutusosaamistani ja siinä tarvittavia ominaisuuksia.

Vuorovaikutustaitoja testataan etenkin projekteissa, joissa vaaditaan runsaasti viestintää eri sidosryhmien kanssa, ja joissa kullekin mukana olevalle sidosryhmälle viestitään eri asioita. Projekteissa vaaditaan usein vuorovaikutusta eri sidosryhmien ja kulttuurien välillä, mikä haastaa jo olemassa olevia vuorovaikutustaitojani sen poiketessa oman tiimimme kanssa työskentelystä. Jatkossa tuonkin aktiivisesti esiin kiinnostukseni osallistua erilaisiin projekteihin, jos tunnen juuri oman osaamiseni tuovan lisäarvoa kyseisiin projekteihin. Jo tiedossa olevaan projektiin osallistun proaktiivisesti ja varmistan sen onnistumisen viestimällä tehokkaasti projektiin liittyvien sidosryhmien kanssa.

5.2 Seuranta

Puolen vuoden seurantajakson päätteeksi varmistan toimintasuunnitelman kolmen pääkohdan toteutumisen toteamalla seuraavat asiat:

1. Tauotan työtäni pitämällä päivän aikana vähintään kaksi 10 minuutin taukoa, jolloin poistun työpisteeni äärestä toimiston yhteisiin tiloihin. Olen luonut ammatillisen suhteen sellaisiin kollegoihin, joiden kanssa en aikaisemmin ole ollut juurikaan tekemisissä.
2. Työmääräni on sopiva ja tiimimme nykyiseen tehtäväjakoon on tarvittaessa tehty muutoksia omasta aloitteestani. Tuon mahdolliset kehitysideoita aktiivisesti esiin esihenkilölleni.
3. Alkukesästä alkanut projekti on kunniakkaasti loppusuoralla ja koen projektiin liittyvän viestintäni olleen tehokasta ja onnistunutta. Lisäksi olen tietoinen mahdollisista tiimillemme tulevista projekteista ja olen osoittanut kiinnostukseni osallistua niihin niiden vaatimukset huomioiden.

Tavoitteiden seuranta perustuu vahvasti subjektiiviseen kokemukseen niiden saavuttamisesta koko puolen vuoden ajanjakson ajan. Myös ulkopuolelta saatu palaute auttaa hahmottamaan, missä kohtaa tavoitteen saavuttamista kulloinkin olen.

6 Yhteenveto

Työtehtäväni muuttuivat runsaasti seurantajakson aikana työtehtävän muutoksen ja sitä kautta lisääntyneen vastuun seurauksena. Myös alakohtainen tietotaitoni syventyi kuuden viikon seurannan aikana, sillä ennen seurannan aloittamista olin työskennellyt yrityksessä vain noin neljän kuukauden ajan. Näin ollen on luonnollista, että osaamiseni kehittyi seurannan aikana.

Työelämän vuorovaikutussuhteet, vuorovaikutuksessa esiintyvä luottamus, palaverit ja palaute, jotka muotoituivat opinnäytetyön keskeisimmiksi teemoiksi, olivat toimivia näkökulmia työn analysoimiseen. Koin seurannan kannalta toimivaksi mallin, jossa en valinnut seurantaviikoille etukäteen viikkokohtaisia teemoja, vaan annoin kuluvan viikon määritellä aiheet, joita käsittelin vuorovaikutuksen näkökulmasta. Oli hienoa huomata, kuinka viikko viikolta aiheista muotoutui kokonaisuus, joka osuu työelämän vuorovaikutuksen ytimeen.

Hyödynsin lähdeaineistossa runsaasti verkosta löytyviä vuorovaikutusta, työelämätaitoja ja johtamista käsitteleviä teoksia, jotka syvensivät aikaisempaa tietämystäni kyseisistä teemoista. Lähdeaineistoista löytyi runsaasti sellaista materiaalia, jota en lopulta hyödyntänyt opinnäytetyössäni, mutta josta on apua myöhemmin työelämässä. Laajan teoriaosuuden kokoaminen olikin antoisaa ja opettavaista. Laadukkaan aineiston ansiosta seurantajakson aikainen analysointi oli vaivatonta.

Haastavinta opinnäytetyöprosessissa oli kirjoitusprosessin aikatauluttaminen ja olemassa olevien resurssien tunnistaminen ja niiden hyödyntäminen. Opinnäytetyön kirjoitusprosessin aikainen ajanjakso oli kiireinen, minkä takia kirjoittaminen ajoittui tyypillisesti myöhäiseen iltaan. Tehokkuuden kannalta myöhäisiltat ei ollut toimiva kirjoitusajankohta, sillä olen tehokkaimmillani aamulla. Tämä ei kuitenkaan lopulta vaikuttanut merkittävästi opinnäytetyön valmistumiseen.

Olemassa olevien resurssien tunnistaminen ja hyödyntäminen oli asia, jonka koin haastavaksi koko kirjoitusprosessin ajan. Olisin voinut käyttää sekä korkeakoulun että työpaikan puolella olevia resursseja huomattavasti enemmän, mikä olisi varmasti helpottanut kirjoitusprosessia tietyiltä osin merkittävästi. Olisin esimerkiksi voinut hyödyntää liukuvaa työaika opinnäytetyön kirjoittamiseen. Liukuva työaika olisi mahdollistanut esimerkiksi työpäivän lopettamisen aikaisemmin, jolloin olisin voinut hyödyntää vapautuvan ajan opinnäytetyön edistämiseen. Lisäksi olisin voinut kommunikoida säännöllisemmin opinnäytetyöohjaajan kanssa etenkin opinnäytetyöprosessin alkupuolella. Uskon, että näin olisin voinut helpottaa omaa työskentelyäni.

Kokonaisuudessaan päiväkirjaopinnäytetyön oli antoisaa ja soveltui erinomaisesti omaan tilanteeseeni sekä tavoitteeseeni kehittyä työssäni. Oman työn analysoiminen on itselleni luontevaa, sillä analysoin työssä suoriutumistani myös ilman käynnissä olevaa opinnäytetyöprosessia. Seuranta teki analysoinnista erityisen tehokasta, kun omaa työtä tuli seurannan ansiosta tarkasteltua eri lähdemateriaaleihin tukeutuen. Lähdemateriaalit auttoivat analysoimaan vuorovaikutustilanteita ja omaa työskentelyä uusista näkökulmista. Seurantajakson aikana omaan työhön liittyvien vuorovaikutustilanteiden tunnistaminen ja niihin liittyvien tekijöiden jäsentely helpottui samalla, kun yleinen ymmärrys vuorovaikutuksesta lisääntyi.

Seuranta kirkasti ymmärrystäni oman työpanokseni merkityksestä osana yrityksen päivittäisiä toimia. Toisaalta seuranta konkretisoi niitä vuorovaikutukseen liittyviä asioita, joihin tulee jatkossa kiinnittää erityistä huomioita. Seuraavan puolen vuoden aikana haluan hyödyntää tekemiäni huomioita ja luomaani toimintasuunnitelmaa tuomalla ne käytäntöön kehittääkseni työelämän vuorovaikutustaitojani. Myös muut vastaavissa asiantuntijatehtävissä työskentelevät hyötyvät tekemistäni havainnoista, ja voivat soveltaa niitä oman ammattimaisen vuorovaikutuksensa kehittämiseksi.

Lähteet

Aarnikoivu, H. 2016. Aidosti hyödyllinen kehityskeskustelu. 3., uudistettu painos. Helsinki: Kauppakamari.

Hargie, O. 2011. Skilled interpersonal communication. 5. painos. London: Routledge.

Huttunen, T. 2018. Johdetaan yhdessä: Hypeä vai työpaikan todellisuutta? E-kirja KauppakamariTieto-palvelussa. 1. painos. Helsinki: Kauppakamari. Vaatii kirjautumisen palveluun. Viitattu 6.3.2023. <https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.turkuamk.fi/ammattikirjasto/teos/johdetaan-yhdessa-2018>.

Isotalus, P.; Ala-Kortesmaa, S.; Gerlander, M.; Hyvärinen, M.; Koponen, J. & Välikoski, T. 2013. Alakohtainen vuorovaikutuskoulutus lääkärin, farmaseutin ja juristin professioissa. Prologi: puheviestinnän vuosikirja 2013. Jyväskylä: Prologos ry. Viitattu 6.5.2023.

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/42974/Prologi2013-painoversio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Isotalus, P. & Rajalahti, H. 2017. Vuorovaikutus johtajan työssä. E-kirja Alma Talent Verkkokirjahylly -palvelussa. Helsinki: Alma Talent. Vaatii kirjautumisen palveluun. Viitattu 6.3.2023. <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.turkuamk.fi/teos/GAEBJXCTEB>.

Jääskeläinen, H. 2020. Kuinka hyvin hallitset nämä työyhteisötaidot? Johtamisen ja esimiestyön erikoisammattilehti Brik. Viitattu 18.2.2023. <https://brik.fi/brik-lehti/kuinka-hyvin-hallitset-nama-tyoyhteisotaidot/>.

Kaijala, M. & Tolvanen, R. 2020. Henkilöstö – strateginen investointi? E-kirja KauppakamariTieto-palvelussa. 1. painos. Helsinki: Kauppakamari. Vaatii kirjautumisen palveluun. Viitattu 6.3.2023. <https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.turkuamk.fi/ammattikirjasto/teos/henkilosto-strateginen-investointi-2020>.

Kamensky, M. 2015. Menestyksen timantti: Strategia, johtaminen, osaaminen, vuorovaikutus. E-kirja Alma Talent Bisneskirjasto -palvelussa. Helsinki: Talentum. Vaatii kirjautumisen palveluun. Viitattu 13.4.2023.

<https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.turkuamk.fi/teos/FAIBCXCTEB>.

Kankaanpää, H.; Laakso, H. & Vikkula, S. 2021. Kasvata vaikutusvaltaasi: Vahvan vaikuttamisen opas. E-kirja KauppakamariTieto -palvelussa. 1. painos. Helsinki: Kauppakamari. Viitattu 6.3.2023. [https://kauppakamaritieto-](https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.turkuamk.fi/ammattikirjasto/teos/kasvata-vaikutusvaltaasi-2021)

[fi.ezproxy.turkuamk.fi/ammattikirjasto/teos/kasvata-vaikutusvaltaasi-2021](https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.turkuamk.fi/ammattikirjasto/teos/kasvata-vaikutusvaltaasi-2021).

Kehusmaa, K. 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. E-kirja KauppakamariTieto-palvelussa. Helsinki: Kauppakamari. Vaatii kirjautumisen palveluun. Viitattu 18.2.2023. [https://kauppakamaritieto-](https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.turkuamk.fi/ammattikirjasto/teos/tyohyvinvointi-kilpailuetuna-2011)

[fi.ezproxy.turkuamk.fi/ammattikirjasto/teos/tyohyvinvointi-kilpailuetuna-2011](https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.turkuamk.fi/ammattikirjasto/teos/tyohyvinvointi-kilpailuetuna-2011).

Kupias, P.; Peltola, R. & Saloranta, P. 2013. Onnistu palautteessa. E-kirja Alma Talent Verkkokirjahylly -palvelussa. Päivittyvä julkaisu. Vaatii kirjautumisen verkkopalveluun. Viitattu 26.3.2023.

<https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.turkuamk.fi/teos/GABBBXXTBBAED>.

Malkavaara, H. 2021. Kommunikoi ja freimaa! – vuorovaikutusosaaminen itseohjautuvassa työyhteisössä. e-Signals Pro -verkkopalvelu. Viitattu 1.3.2023. [https://esignals.fi/pro/2021/04/23/kommunikoi-ja-freimaa-](https://esignals.fi/pro/2021/04/23/kommunikoi-ja-freimaa-vuorovaikutusosaaminen-itseohjautuvassa-tyoyhteisossa/#9beed258)

[vuorovaikutusosaaminen-itseohjautuvassa-tyoyhteisossa/#9beed258](https://esignals.fi/pro/2021/04/23/kommunikoi-ja-freimaa-vuorovaikutusosaaminen-itseohjautuvassa-tyoyhteisossa/#9beed258).

Opetushallitus. 2023. Vuorovaikutusosaaminen (LOPS2021-perusteet). Tukea lukion opetussuunnitelman perusteiden toteutukseen. Viitattu 1.3.2023. [https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/vuorovaikutusosaaminen-lops2021-](https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/vuorovaikutusosaaminen-lops2021-perusteet)

[perusteet](https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/vuorovaikutusosaaminen-lops2021-perusteet).

Puusa, A. & Ala-Kortesmaa, S. 2019. Vuorovaikutukselliset työyhteisötaidot asiantuntijatyössä. Työelämän tutkimus 17 (3). Viitattu 6.5.2023. <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/87125/46056>.

<https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/87125/46056>.

Reijula, J. 2020. Byrokratian merkitys työhyvinvoinnin kokemukselle: Haastattelututkimus julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon organisaation työntekijöille. Pro gradu -työ. Hallintotieteet. Johtamisen yksikkö. Vaasa: Vaasan yliopisto. Viitattu 17.4.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020102888680>.

Rouhiainen-Neunhäuserer, M. 2009. Johtajan vuorovaikutusosaaminen ja sen kehittäminen. Johtamisen viestintähaasteet tietoperusteisessa organisaatiossa. Jyväskylä Studies in Humanities. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Viitattu 6.5.2023. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/22478/9789513937591.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

SAK 2014. Hyvä työ -opas. Viitattu 9.5.2023. <https://www.sak.fi/serve/hyva-tyo-pdf>.

Sydänmaanlakka, P. 2015. Älykäs julkinen johtaminen: Miten rakentaa älykäs verkostoyhteiskunta? E-kirja Alma Talent Bisneskirjasto -palvelussa. Helsinki: Talentum Pro. Vaatii kirjautumisen palveluun. Viitattu 27.2.2022. <https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.turkuamk.fi/teos/BAXBBXATFBCEC>.

Trenholm, S. & Jensen, A. 2013. Interpersonal Communication. 7. painos. New York: University Press.

Työturvallisuuskeskus. 2023. Hyvä työkäyttäytyminen ja työyhteisötaidot. Työturvallisuuskeskuksen verkkosivut. Viitattu 18.2.2023. <https://ttk.fi/tyoturvallisuus/toimialakohtaista-tietoa/elokuva-ja-tv-tuotanto/hyva-tyokayttaytyminen-ja-tyoyhteisotaidot/>.