



Ajanhallinnan ja viestintätaitojen parantaminen työssä: Henkilökohtainen kehitys oppimispäiväkirjan avulla

Suvi-Marja Mattila

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomin tutkinto

Amk-opinnäytetyö

2024

Tiivistelmä

Tekijä(t) Suvi-Marja Mattila
Tutkinto Tradenomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi Ajanhallinnan ja viestintätaitojen parantaminen työssä: Henkilökohtainen kehitys oppimispäiväkirjan avulla
Sivu- ja liitesivumäärä 30 + 0
<p>Opinnäytetyö on päiväkirjamallinen työ, jossa seurataan tekijän päivittäistä ja viikoittaista työskentelyä hallintokoordinaattorin työtehtävissä kahdeksan viikon ajan. Seurantajakson aikaväli oli 11.3.2024-3.5.2024.</p> <p>Työn alussa on johdanto, jossa esitellään opinnäytetyön tavoitteet, tekijän kehityskohteet sekä työssä käytetyt lähteet. Näitä seuraa lähtötilanne, jossa on tarkasteltu tekijän ammatillinen osaaminen ja tarvittavat taidot työtehtävien suorittamiseksi. Osiossa on analysoitu työn kannalta merkittävät sidosryhmät sekä kuvattu työpaikalla tapahtuvia vuorovaikutustilanteita.</p> <p>Lähtötilanteen jälkeen on toteutettu kahdeksan viikon seurantajakson raportointi viikkoanalyysiineen. Viikkoanalyysissä raportoitiin viikon aikana tehdyt havainnot ja ratkaistut ongelmat, jotka perustuivat työssä käytettyihin lähdemateriaaleihin. Työn päättää pohdintaosuus, jossa arvioidaan asetettujen tavoitteiden saavuttamista ja seurantajakson aikana tapahtunutta ammatillista kehitystä.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena on edistää tekijän ammatillista kehitystä erityisesti ajanhallinnassa ja viestintätaitojen osa-alueilla. Lisäksi pyritään tunnistamaan tekijän kohtaamat haasteet ja onnistumiset työssä, sekä soveltamaan teoriasta opittuja menetelmiä käytännön työelämässä.</p>
Asiasanat Ajanhallinta, viestintätaidot, priorisointi, kommunikointi, organisointi

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Lähtötilanteen kuvaus.....	2
2.1	Oman nykyisen työn analysointi	2
2.2	Sidosryhmät	3
2.3	Työpaikan vuorovaikutustilanteet	4
3	Seurantajakson raportointi viikkoanalyyseineen	6
3.1	Seurantaviikko 1.....	6
3.2	Seurantaviikko 2.....	9
3.3	Seurantaviikko 3.....	11
3.4	Seurantaviikko 4.....	13
3.5	Seurantaviikko 5.....	16
3.6	Seurantaviikko 6.....	18
3.7	Seurantaviikko 7.....	20
3.8	Seurantaviikko 8.....	24
4	Pohdinta.....	27
	Lähteet.....	30

1 Johdanto

Olen pohtinut opinnäytetyöni aihetta pitkään, mutta jokaisesta harkitsemastani aiheesta tuntui katoavan punainen lanka, kun ryhdyin syventymään työn rakenteeseen. Lopulta päädyin päiväkirjamalliseen opinnäytetyöhön, josta koen saavani suurimman hyödyn ammatillisen kasvun näkökulmaa silmällä pitäen.

Opinnäytetyöni on oppimispäiväkirja, joka on suunniteltu henkilökohtaiseksi kehitysvälineeksi työntekijälle - minulle. Tämän opinnäytetyön keskeisinä teemoina käsittelen ajanhallintaa ja viestintätaitoja. Tavoitteenani on soveltaa aiemmin hankkimaani tietoa edellä mainittujen teemojen menetelmistä käytännön työssä ja käyttää niitä lähtökohtana päiväkirjani rakentamiselle. Tämä opinnäytetyö tarjoaa minulle tilaisuuden tarkastella omaa työskentelyäni, tunnistaa vahvuuksia ja kehityskohteita, sekä kehittää ammatillista osaamistani.

Opinnäytetyön seuranta-aikana toivon osaamiseni kehittyvän sekä ajanhallinnan, että viestintätaitojen näkökulmasta. Ajanhallinnan näkökulmasta tavoitteenani on syventää ymmärrystäni tehokkaista ajanhallintatekniikoista, kuten kalenterin käytöstä ja tehtävien priorisoinnista. Viestintätaitojen osalta odotan oppivani kommunikoidaan entistä tehokkaammin ja selkeämmin. Näiden teemojen kehittyessä odotan näkeväni konkreettisia tuloksia työssäni, kuten tehokkaampaa ajanhallintaa, vähemmän stressiä ja parempaa yhteistyötä tiimissä ja kollegoiden kanssa.

Oppimispäiväkirjassani keskityn kahdeksan viikon mittaiseen seurantajaksoon, jonka aikana tulen kirjoittamaan päivittäisistä työtehtävistäni. Jokaisen viikon päätteeksi tulen tekemään yhteenvetoanalyysin, joissa käydään läpi viikon tapahtumat ja pohditaan tehtyjä havaintoja työhön valittujen teemojen pohjalta. Yhteenvedoissa viitataan lähdemateriaaleihin. Tarkoituksena on havainnoida yhteenvedoissa esiin nousseita haasteita ja onnistumisia, sekä reflektoida omaa oppimista monipuolisesti aiheeseen liittyvää teoriaa hyödyntäen.

Tulen tekemään päiväkirjamerkinnet käytännönläheisesti, käsin tai sähköisesti niin, kuin se sillä hetkellä tuntuu parhaimmalta. Opinnäytetyön tietoperusta koostuu alan kirjallisuudesta ja artikkeleista. Työstä on rajattu pois työtehtävien yksityiskohtainen sisältö.

2 Lähtötilanteen kuvaus

Tässä kappaleessa käydään läpi lähtötilanne, oman työn analyysi, sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät sekä työpaikan vuorovaikutustilanteet.

2.1 Oman nykyisen työn analysointi

Työskentelen hallintokoordinaattorina Yrityksessä X. Työtehtäviini kuuluu erilaiset hallinnon ja taloushallinnon työtehtävät, sekä yrityksen toiminnan tukeminen eri osa-alueilla. Nykyisissä työtehtävissäni olen työskennellyt kaksi vuotta. Työskenteleminen vaatii taloudellista ymmärrystä, tietokone- ja ohjelmistotaitoja, organisoitukykyä, asiakaspalvelutaitoja, hyviä viestintä- ja ajanhallintataitoja. Edellä mainittujen taitojen lisäksi työni vaatii paljon itseohjautuvuutta ja motivaatiota.

Yksi kokonaisvaltainen työtehtävä on ostolaskujen käsittely yrityksessämme. Laskun saapuessa tarkistan laskujen oikeellisuuden ja varmistan, että laskut sisältävät kaikki asianmukaiset ja vaaditut tiedot. Mikäli havaitsen laskuissa virheitä tai puutteita, selvitän ne yhdessä laskun yhteyshenkilön tai toimittajan kanssa. Ennen laskun kiertoa laittoa, tehtävänäni on tiliöidä laskut oikeille tilinumeroille ja dimensioille, jotta kulut kohdistuvat oikeille kustannuspaikoille ja projekteille.

Hallintokoordinaattorin työssä vastaan yrityksemme hallinnollisista asioista. Olen mukana erilaisissa hankinnoissa tutkien ja pyytäen tarjouksia selvittäen, mikä olisi kannattavin vaihtoehto hankinnalle. Erilaisissa pienissä sopimusasioissa olen huolehtimassa, että asiat etenevät, esimerkiksi hankkimalla sopimuksiin allekirjoituksia tai toimittamalla papereita ja dokumentteja eteenpäin. Yhtenä työtehtävänä on erilaisten tapahtumien ja kokouksien organisointi ja suunnittelu esihenkilöni pyynnön mukaisesti. Näissä tehtävissä saan usein vapaat kädet suunnitteluun, jolloin selvitän erilaisia vaihtoehtoja annetun budjetin sisällä, sekä tuoden näistä vaihtoehtoista perustelut esille.

Kokonaisvaltainen työtehtävä on vuorovaikutus eri sidosryhmien kanssa. Viikoittain olen toimihenkilöidemme tukena erilaisissa arkisissa tilanteissa. Näissä tilanteissa neuvon tai ohjeistan heitä eteenpäin, jotta asianomainen löytää tarvitsemansa tai ongelman kohdatessa saa tarvitsemansa avun. Tässä roolissa voisin kuvailla itseäni pienenä tukifunktiona, joka tarvittaessa selvittää ja auttaa tuloksellista työtä tekevää henkilöä eteenpäin tilanteessa, jotta heidän ei tarvitsisi itse käyttää aikaa asian selvittämiseen.

Yksi merkittävä työtehtävä on asiakasrekisterin ylläpito. Perustan uudet asiakkuudet järjestelmään ja laitan heidän asiakaskorttinsa laskutuskuuntoon. Samalla varmistan uusien asiakkuuksien luottotilanteet, mikäli luottotilanne on negatiivinen, tiedotan tästä välittömästi myyjää.

Seuraan viikoittain erilaisia raportteja, joista saan tietoa asiakkaiden mahdollisista heikkenevistä luottotilanteista ja riskiluokituksesta. Varmistan ja seuraan raporttien avulla myös myyntisaatavien määrää ja niiden vanhenemista. Myyntisaatavien seurannan aikana tiedotan aina myyjää heidän omien asiakkuuksiensa ja saatavien tilanteista ja pyydän heitä tiedustelemaan asiakkailta eräänä laskuista. Myyntisaatavien ja luotonvalvonnan tavoitteena on minimoida riskit ja luottotappiot.

Tarvittava osaaminen on hankittu ensisijaisesti työtä tekemällä, sekä suuri apu työssä selviytymiseen on alan koulutus. Maalaisjärkeä käyttämällä olen selvinnyt monissa tilanteissa ja asenteella on suuri merkitys. Työssäni on hyvä omata halu auttaa ja oppia lisää, pitäen mielen avoimena uusien ja vaikeidenkin asioiden äärellä. Koen ammatillisen kehittymiseni olevan vaiheessa, jossa hallitsen työtehtävieni vaatimat tiedot ja taidot. Tämä näkyy syvällisenä ymmärryksenä työtehtäviäni kohtaan ja kyvyssä kehittää toimintamalleja, sekä ohjata muita.

2.2 Sidosryhmät

Yrityksen sisäiset sidosryhmät ovat henkilöitä ja eri osastoja, jotka työskentelevät yhdessä yrityksen toiminnan varmistamiseksi. Näihin sisäisiin sidosryhmiin kuuluvat kollegat ja konsultit eri puolilta Suomea, eri osastot kuten myynti-, palkka-, laskutus- ja taloushallinto, luotonvalvonta ja HR-osasto. Taloushallinnon tiimi pitää sisällään myynti-, ostoreskontran ja kirjanpitäjät. Heidän kanssaan käyn keskustelua viikoittain maksuliikenteeseen liittyvistä asioista, kuten maksujen tekemisistä ja esimerkiksi liikamaksujen selvityksistä ja kohdistamisista. Näissä tilanteissa saan tiedon kirjanpitäjältä tulleesta viitteettömästä maksusta, jolloin tehtäväni on olla yhteydessä asiakkaaseen tai muuhun tahoon asian selvittämiseksi.

Luotonvalvonnan ja myyntitiimin kanssa olen viikoittain yhteydessä uusien asiakkuuksien perustamisissa ja eräänä myyntisaatavien seurannassa. Heidän kanssaan käyn aktiivista viestintää maksuehtojen tarkistamisesta, riskiluokista ja perintätilanteiden seurannasta. Palkkahallinto- ja laskutusosasto on tiimini, jonka kanssa kommunikoin päivittäin työasioista ja muista asioista. Näissä keskusteluissa jaetaan tietoa ja ratkaistaan ongelmia yhdessä. Heidän kanssaan käyn myös aktiivista viestintää eräänä laskuista ja mahdollisista reklamaatioista, joiden avulla varmistamme reklamaatioiden nopean käsittelyn, tietojen jakamisen ja asioiden eteenpäin viemisen.

Ulkoisia sidosryhmiä ovat asiakkaat ja toimittajat. Heidän kanssaan olen aktiivisesti yhteydessä esimerkiksi reklamaatioiden ja laskutustietojen muutos asioissa. Sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät ovat tärkeitä jokapäiväisessä työssäni. Heidän kanssaan käytävä vuorovaikutus, tiedon jakaminen ja yhteistyö ovat keskeisessä asemassa ja välttämättömiä sujuvan työni varmistamiseksi.

2.3 Työpaikan vuorovaikutustilanteet

Vuorovaikutustilanteet tapahtuvat usein sähköpostiviestittelyn tai puhelinkeskustelujen merkeissä kaikkien ennalta mainittujen sidosryhmien kanssa. Itse henkilökohtaisesti suosin sähköisten viestintäkanavien käyttöä, koska niistä jää aina jälki ja dokumentti jatkoa ajatellen. Näihin on helppo palata uudelleen varmistamaan asioiden yksityiskohtia, esimerkiksi reklamaatio- ja ohjeistustilanteissa. Muita vuorovaikutustilanteita työssäni ovat kokoukset, ohjeistukset ja neuvottelutilanteet, sekä päivittäiset kohtaamiset kasvotusten ja lyhyet keskustelut toimistolla tai työvälineiden kautta, kuten Teamsissa ja WhatsAppilla.

Haasteita vuorovaikutustilanteissa on ihmisten erilainen viestintäkanavien käyttö ja reagointiajat, jotka voivat aiheuttaa haasteita yhteistyössä ja kommunikaatiotilanteissa. Jotkut suosivat nopeita puhelinkeskusteluja tai pikaviestejä Teamsin kautta. Itse olen kokenut haasteeksi sen, että jokin tärkeä viesti tiedotetaan minulle Teamsin chat-keskustelussa. En itse koe kyseistä kanavaa virallisen viestin alustaksi, vaan huomioin tärkeäksi ensisijaisesti sähköpostiini saapuvat viestit ja toimeksiannot. Nämä erot voivat aiheuttaa viestinnän epäselvyyttä, viiveitä vastauksissa ja väärinymmärryksiä. Toisaalta joustavuus eri viestintäkanavien käytössä ja viestinnän suhteen voi auttaa vähentämään näitä vuorovaikutustilanteiden haasteita.

Ensisijaisesti viestinnän ja kommunikoinnin haasteet esiintyvät kiireisinä aikoina, kun eri tilanteissa tulisi tuottaa tehokasta ja nopeaa viestintää, sekä tiedon jakamista. Näissä tilanteissa haasteena ovat tiedon välittäminen ja varmistaminen, että kaikki tarvittava tieto tulee ja menee oikeille henkilöille oikeaan aikaan. Lisäksi tärkeänä asiana vuorovaikutustilanteessa on yhteisen ymmärryksen varmistaminen, jotka liittyvät esimerkiksi maksuehtoihin, riskiluokitukseen ja perintätilanteisiin.

Ulkoisten sidosryhmien kanssa haasteellisia vuorovaikutustilanteita esiintyy esimerkiksi asiakkaiden reklamaatioissa. Näissä tilanteissa haasteena voi olla asiakkaan tyytymättömyyden hallinta ja tilanteen rauhoittaminen. Näissä tilanteissa on hyvä olla tilannetajun taitoa, sekä kyky kuunnella asiakkaan näkökanta ja keskittyä tarjoamaan ratkaisua ongelmaan. Lähtökohtaisesti on ymmärrettävä mistä asiassa on kyse, jotta voi saattaa asiaan ratkaisun.

Ajanhallinnan näkökulmasta keskeytykset työpäivien aikana ovat haaste. Siksi haluan päiväkirjassani etsiä keinoja niiden vähentämiseksi. Esimerkiksi voiko ennakoiva viestintä auttaa estämään tarpeettomia keskeytyksiä? Voisinko hyödyntää Teamsin varattu -tilaa tai tehdä etätöitä kuukauden kiireisimpinä päivinä, mikä voisi tarjota rauhallisemman työympäristön ja helpottaa keskittymistä vähentäen samalla keskeytyksiä. Päiväkirjani seuranta-aikana aion kokeilla, voiko hyvin ennakoitu, suunniteltu ja kalenteroitu ajanjakso parantaa tuottavuuttani, sekä samalla vähentää stressiäni.

Viestintätaidot työtehtävissäni on olennainen osa tiivistä yhteistyötä eri osastojen ja sidosryhmien välillä. Esimerkiksi viestin tiimeille tulevista deadlineista, tiedotan sekä muistutan suoritettavista asioista osastoille. Vaikka pyrin hallitsemaan omaa aikataulua ja työtehtäviäni, ulkoiset tekijät voivat vaikuttaa siihen, miten ja milloin voin suorittaa työni, koska joudun usein reagoimaan muiden viivästymisiin tai puutteellisiin suorituksiin. Tämä korostaa viestinnän merkitystä oman työni kannalta, jotta voin varmistaa työn sujuvuuden ja aikatauluissa pysymisen.

3 Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen

Tässä kappaleessa on opinnäytetyön seuranta-ajan päiväkirjamerkinnot, viikkojen analyysit ja pohdinnat.

3.1 Seurantaviikko 1

Maanantai 11.3.2024

Aloitin päiväni tehtävälistan suunnittelulla. Kirjoitin ylös päivän aikana hoidettavat asiat, myös sellaiset, jotka eivät ole kiireellisiä, mutta jotka olisi hyvä hoitaa kuluvan viikon aikana. Päivän tavoitteena oli kuitenkin saada suunniteltua ja viestittyä toimiston henkilökunnalle tulevan perjantain siivouspäivästä. Olimme kollegoiden kanssa miettineet tätä asiaa jo pitkään, että olisi hyvä siivota toimiston kaapit turhista rojuista ja tavaroista. Pidimme lyhyen kokouksen esihenkilöni kanssa asiasta. Kävimme palaverissa läpi, mikä olisi hyvä siivouspäivän aikataulu, mitä siivoustarvikkeita tulisi hankkia ja olisiko syytä tilata toimistolle tietoturvallinen datalaitteiden kierrätyslaatikko. Saimme sovittua operaation yksityiskohdista, joten pääsin kirjoittamaan infoviestin toimiston henkilökunnalle, jotta jokainen tietää mitä siivouspäivänä on luvassa.

Tiistai 12.3.2024

Olin saanut viime vuoden puolella tiedon toimittajaltamme tulevasta muutoksesta parkkeeraukseen liittyen toimistollamme. Parkkeerauksen sisäänkirjautuminen tulisi jatkossa olemaan puhelimessa sovelluksessa, eikä enää fyysisellä kortilla, kuten aiemmin. Tulevasta muutoksesta informoin toimihenkilöitämme ensimmäisen kerran viime vuoden puolella, tällöin jäi vielä epäselväksi, milloin muutos tarkalleen ottaen tapahtuisi.

Selvitin yksityiskohtia toimittajalta, kuinka muutos tulisi tapahtumaan ja millä aikataululla, sekä pyysin heiltä ohjeistusta käytännön muutokseen. Sain tiedot nopeasti toimittajalta ja sovimme muutoksen aikataulun. Päätin, että toimihenkilöille viikko on riittävä aika varautua ja sisäistää uuden sovelluksen käyttöönoton ohjeet. Tiedotin näistä yksityiskohdista samassa viestiketjussa, jossa olin asiasta ensimmäisen kerran viestinyt. Viestissä oli tiedot tarkasta aikataulusta, milloin sovellus tulee käyttöön ja milloin fyysiset kortit poistuvat käytöstä. Laitoin viestiin myös tekemäni tiivistelmän toimittajan ohjeista, jonka lisäksi laitoin toimittajan virallisen ohjeen mukaan.

Keskiviikko 13.3.2024

Aloitin aamuni käymällä sähköpostilistausta läpi. Listauksessa oli yksi punaliputettu viesti kirjanpitäjältä, joka oli jopa kolme viikkoa vanha. Viestissä hän tiedustelee vanhasta hyvityslaskusta. Olin tietoinen mitä viesti koskee ja siksi olin asian käsittelyä vältellyt. Ajatuksena oli, että hoidan asian,

kun on hiljainen hetki. Kyse oli vanhasta "laskusotkusta", jota olin selvittänyt jo ensimmäisen kerran 2022 jouluna. Kyse oli toimittajan laskuttamasta tuplalaskusta, josta olin pyytänyt hyvityslaskua. Toimittaja "korjasi" tilanteen virheellisesti toimittamalla yhden hyvityksen sijaan kolme kappaletta hyvityslaskuja, jotka ovat nyt saaneet reskontran heittämään. Pyysin tälle virheelle korjausta ja vastalaskuja, mutta näköjään jokin ei vielä kuitenkaan täsmää ja tämä täytyisi nyt selvittää. Otin tämän viestin käsittelyyn, kaivoin vanhat viestikeskustelut esille ja palauttelin mieleeni, mitä asiassa oli tapahtunut. Kävin vielä kertaalleen läpi saapuneita ostolaskuja ja hyvityslaskuja, jotta saisin jonkin ymmärryksen tilanteesta, jolloin olisin taas yhteydessä toimittajaan asian selvittämiseksi.

Torstai 14.3.2024

Aloitin työpäiväni avaamalla sähköpostin. Kävin saapuneet viestit ensin nopeasti silmäillen läpi, jotta huomaisin, onko saapuneisiin viesteihin tullut jotain kiireellistä, joka vaatisi nopeaa reagointia tai huomaisin, onko viesteissä jotain sellaisia viestejä, jotka eivät vaadi reagointia ja jotka voin suoraan poistaa. Viesteissä oli yksi kiireellinen toimeksianto, joka vaati minulta toimia olemalla yhteydessä sähköpostitse toimittajaan, sekä sisäiseen osastoon, jonka kautta saisin liittymän ja sähköpostin avauspyynnön eteenpäin uudelle työntekijälle, joka aloittaa työnsä tänään. Tällaisissa tapauksissa herää kysymys, milloin uuden työntekijän aloittamisesta on tiedetty ja että olisiko tuo tieto voinut tavoittaa minua jo aiemmin, jotta kiireeltä olisi välttytty.

Avauspyyntöjen jälkeen merkitsin kaikkiin, "ei kiireellisiin viesteihin" Outlookin punaisen lipun, joka on merkki itselleni siitä, että nämä viestit ovat työlistalla, enkä ole niitä vielä käsitellyt. Tämä viestien liputus ja kuittaus auttaa minua varmistamaan, että olen katsonut kaikki viestit läpi, eikä mitään ole jäänyt huomaamatta tai käsittelemättä. Tämä on tullut tavaksi siitä lähtien, kun olen aloittanut nykyisessä työssäni. Päivän päätteeksi sain myös kuittauksen liittymänavauksesta, jolloin pääsin tiedottamaan konsultteja uuden työntekijän puhelinnumerosta.

Perjantai 15.3.2024

Siivouspäivä alkoi välittömästi tehokkaalla siivouksella. Käytännössä siivosimme toimistolla koko päivän, lukuun ottamatta pakollisia työtehtäviä tai puheluita asiakkaiden ja kollegoiden kanssa. Siivouspäivän infoviesti oli selkeästi onnistunut, koska kenellekään ei ollut epäselvää, mitä sinä päivänä tapahtuisi tai mikä olisi toimintamalli ja tavoite siivouspäivälle.

Viikkoanalyysi 1

Ensimmäisen viikkoanalyysin ja yhteenvedon aika. Koen, että olen seuranta-aikanani pystynyt paremmin havainnollistamaan ja olemaan läsnä työpäivissäni ja työtehtävissäni. En tarkoita, ettenkö olisi normaalisti läsnä, mutta huomaan keskittyväni tarkemmin tekemiini työtehtäviin ja mietin valmiiksi tulevia päiväkirjamerkintöjäni, kuinka niistä kertoisin. Kiireisten päivien päätteeksi olen huomannut useasti, että en välttämättä muista päivästä tarkkoja yksityiskohtia, koska päivät ovat välillä täyttä suorittamista. Kiireisten päivieni paras ystävä onkin sähköposti, joka toimii omana kirjanpitoonani tehdyistä töistä ja tuloksista.

Heti ensimmäisen seurantaviikon päätteeksi voisin todeta, että osaan aika hyvin organisoida ja priorisoida päivän alussa työtehtäväni. Esimerkiksi tärkeiden viestien punaliputus-merkintä helpottaa työlistojen organisoimisessa ja auttaa varmistamaan viestien systemaattista läpikäyntiä. *Alasentie (2013, 118) mukaan voi oppia lukemaan viestit nopeasti ja tehokkaasti. Joitain viestejä voi poistaa tai antaa toisille hoidettavaksi, kun taas toisiin voi reagoida nopeasti. Viestit, jotka vaativat pidempää huomiota tai toimenpiteitä, voi tallentaa tehtäväkansioon tai tehtävälistalle myöhempää käsittelyä varten.*

En ole aiemmin osannut ajatella, että sähköpostin käsittelyssäkin voi olla hyvä tai siinä voi oppia paremmaksi. Työpäivieni aikana tulevat sähköpostiviestit luovat painetta työntekoon ja herpaannuttavat keskittymistäni. Työtehtävät jäävät usein kesken, kun huomaan viestien kilahtelevan saapuneiden kansioon tai jos saan viestin henkilöltä, jonka asian ajattelen olevan välittömästi kiireellinen tai tärkeä. Olen pohtinut, että keskeytyksien haasteet johtuvat vain muista ihmisistä, mutta olen huomannut, että itse toimintamallillani myös keskeytän työtehtäviäni. Tulisi opetella päättämään itse sähköpostien lukuhetket, koska ajanhallinnan näkökulmasta työtehtävien kesken jättäminen ei ole pitkässä juoksussa kannattavaa. Alasentie (2013, 117) kehottaisi sulkemaan saapuneista viesteistä ilmoittavat ikonit, jolloin en antaisi sähköpostiohjelman päättää milloin on aika lukea viestejä.

Olen ajatellut toimintatapani olleen hyvä sähköpostien käsittelyn suhteen. Tässä tarkoitan sähköpostiviestien punaliputtamista, jota teen joka päivä. Liputtaessani saapuneita sähköpostiviestejäni, olen käytännössä lukenut viestin sisällön, jonka jälkeen teen ratkaisun onko viesti kiireellinen vai ei. Mikäli en reagoi viestiin saman tien, kirjaan sen "lukemattomaksi" eli kirjaan siihen punalipun. Tämä tarkoittaa, että tulen jossain kohtaa lukemaan nämä viestit uudelleen, kun otan ne käsitteilyyn, koska en siinä kohtaa enää muista viestin sisältöä. Tähän toimintatapaani tulisi kiinnittää huomiota jatkossa. Alasentie (2013, 119) kirjassa korostetaan sähköpostin vievän paljon aikaa, jos joudumme palaamaan saman viestin pariin monta kertaa. Kirjassa suositellaan kokeilemaan KVK - "käsittele vain kerran" -sääntöä, joka auttaa vähentämään ajanhukkaa sähköpostin parissa. Tätä sääntöä pyrin tuomaan jatkossa työpäiviini mukaan.

3.2 Seurantaviikko 2

Maanantai 18.3.2024

Aloitin päiväni tuttuun tapaan avaamalla sähköpostin. Tänään saapuneiden viestien listaus oli yllättävän lyhyt. En kerennyt aloittaa mitään, kun sain puhelun konsultilta, ettei uuden työntekijän edellisenä päivänä avattu liittymä ole toimiva, koska ilmoittaa "ei käytössä" -tilaa. Rupesin heti selvittämään sisäiseltä osastolta, mikä oli ongelmana. Selvisi, että avaus ei ollut mennyt läpi, joten liittymä avattiin uudelleen, jolloin muodostui myös uusi numero. Ilmoitin tämän tiedon sitä tarvitseville henkilöille ja että asia olisi nyt kunnossa. Tällaiset odottamattomat tilanteet vaativat joustavuutta ja nopeaa reagointia, mikä onkin yksi vahvuuksistani.

Käsiteltäviä osto- ja kululaskuja oli tänään saapunut vain muutamia, joten pääsin pikaisesti käsittelemään omia kuukausittaisia tarkasteltavia asioita, kuten erilaisia kuukausittaisia kuluja. Mikäli tarkistushetkellä ilmenee jotain epäselvää, otan asian selvityslistalle ja olen yhteydessä sisäisesti henkilöihin, jotka voisivat mahdollisesti tietää asiasta enemmän. Avoin keskustelu näissä tilanteissa on tärkeää ja vastuullista, jotta mitään turhia kuluja ei esimerkiksi makseta ja kaikki ovat tilanteissa ajan tasalla.

Sain tärkeällä merkinnällä olevan viestin liittyen tulevan viikon poikkeaviin maksuaikatauluihin. Laitoin tästä itselleni muistutuksen kalenteriin, jotta muistan informoida laskujen käsittelijöitä asiasta. Informaation sisältö tulee käytännössä olemaan, että käsittele poikkeusviikolla erääntyvät laskut pikaisesti eteenpäin.

Tiistai 19.3.2024

Heti aamulla sain puhelun lisätä uuden asiakkuuden järjestelmään, jotta konsultti pääsee tekemään tilauksen ja toimeksiannon uuden asiakkuuden taakse. Asiakkuuden lisäämisen edellytyksenä on, että tarkistan asiakkaalta luottotiedot ja laitan laskutustiedot asiakaskortin taakse kuntoon.

Minulla on ollut nyt viimeisen kahden vuoden ajan käytössä fyysinen kalenteri, johon olen kirjannut kaikki viikoittaiset, kuukausittaiset ja vuosittaiset muistettavat asiat ja työtehtävät. Tarkoituksena on, että päiväkirjan seuranta-aikana luopuisin fyysisestä kalenterista ja siirtyisin täysin sähköiseen Outlookin kalenteriin. Sähköinen kalenteri olisi käytännöllinen, joka kulkisi aina mukana tietokoneen ja puhelimen avulla.

Keskiviikko 20.3.2024

Tänään työlistalla on erääntyneiden myyntisaatavien tarkistus. Otan järjestelmästä ”erääntyneet” -raportin ja tarkastelen, mikä on erääntyneiden laskujen tilanne. Lähtökohtaisesti en kiinnitä huomiota raportissa alle neljä päivää sitten erääntyneisiin laskuihin, vaan sitä vanhempiin. Mikäli lasku on erääntynyt yli viisi päivää sitten, tarkistan asiakkaan luottotiedot ja otan yhteyttä myyjään tiedustellen, onko laskusta saapunut reklamaatiota ja samalla pyydän myyjää olemaan yhteydessä asiakkaaseen. Yhteydenotolla varmistetaan, että lasku on varmasti saapunut asiakkaalle perille ja ettei laskussa ole mitään ongelmaa.

Torstai 21.3.2024

Tänään minulle tuli pyyntö selvittää, onnistuuko asiakkaalla työskentelevälle työntekijälle hankkia tietokonetta. Lähtökohtaisesti selvityksen aiheena oli, että onnistuuko työntekijän käyttää tietokonetta, kun ei ole yrityksen kotiverkkoa saatavilla; mitkä ovat tulostus mahdollisuudet ja mikä on tämän kokonaisuuden hinta. Selvitin leasingkoneiden hintoja sisäiseltä osastolta ja ohjelmien lisenssien hinnat pääsin näkemään järjestelmästä saatavalta raportilta. Tarkastelin samalla yrityksen voimassa olevia lisenssejä, olisiko siellä mahdollisesti jotain ylimääräisiä, esimerkiksi lopettaneiden työntekijöiden kuluja, jotka tulisi irtisanoa. Raportilta näin heti, että viime vuoden syyskyssä laitmani lisenssien sulkeminen viesti ei ollut mennyt eteenpäin, kun raportilla näkyi vielä vanhoja nimiä. Lähdin asiaa tiedustelemaan sisäiseltä osastolta, eikö viesti ollut mennyt perille, kun raportti näyttää samaa, mitä puoli vuotta sitten. Vanhojen lisenssien osalta en saanut vastauksia, mutta työntekijälle hankittavan koneen ja lisenssikulut sain selvitettyä ja nämä tiedot toimitin konsultille.

Perjantai 22.3.2024

Aloitin tänään työt tavallista aiemmin, jotta kerkeän tehdä kaiken ennen kello 14 iltapäivällä. Työlistalla on valmistelua viikoittaiseen palaveriin, seuraavan viikon poikkeusmaksuaikataulun informoimiseen, kuukausittaisia tarkistuksia ja päivittäisiä työtehtäviä. Jälleen uuden liittymän ja puhelimen hankinta uudelle työntekijälle.

Viikkoanalyysi 2

Toisen seurantaviikon analyysi ja yhteenvedon aika. Olen pyrkinyt seuranta-aikana analysoimaan työskentelyäni myös tunnetasolla. Olen huomannut, että yllättävien ja kiireisten työtehtävien vastaanottamisessa on parantamisen varaa. Reagoin niihin nopeasti, mutta riippuen työtehtävän luonteesta, huomaan ärsyyntyväni uusissa tilanteissa helposti. Uskoisin tunnereaktion johtuvan kiireellisestä hetkestä töissä tai työtehtävästä, jota en välttämättä koskaan aiemmin ole hoitanut ja joka

näin oletetusti vaatisi tarkempaa selvittelyä ja joka veisi paljon aikaa muilta päivittäisiltä työtehtäviltäni. Yhtenä pointtina uskoisin tämän tunteen kumpuavan epävarmuudesta uutta asiaa kohtaan.

Olen huomannut, että minulla on taipumusta unohtaa pieniä työtehtäviä, mikäli en kirjaa asioita heti ylös ja se painaa mieltäni. Alasentie (2013, 34) on tekstissään todennut, *”työmuisti kykenee pitämään kerrallaan noin seitsemää asiaa hallussaan”*. Kun mielessä on liikaa asioita, tulee tunne, että mistään ajatuksesta en oikein saa kiinni ja siksi työtehtävien aloittaminenkin tuntuu usein haastavalta ja työnteko tehottomalta. Jatkossa aion pitää vierelläni muistiinpanovälineitä muistiin juolahtavia asioita varten, jotta saan kirjattua ne heti ylös. Kirjassaan Alasentie (2013, 34) kehottaakin luki-joita käyttämään tehtävälisteriä, kalenterimerkintöjä ja omien ajatusten kirjaamista helpottamaan mielen kuormitusta ja välttämään asioiden hoitamatta jättämistä.

Näillä analyyseilla pyrin jatkossa ottamaan tilanteet haltuun ja tekemään tarkempaa priorisointia työtehtävien osalta nopeasti ja tehokkaasti, sekä ottamaan uudet työtehtävät vastaan avoimin mielin haasteena, päämääränä uuden oppiminen ja itsensä kehittäminen.

3.3 Seurantaviikko 3

Maanantai 25.3.2024

Aamuni alkoi konsultin soitolla, joka tarvitsi apua tietokoneensa kanssa. Pienen tiedustelun jälkeen havaitsin, etten pysty auttamaan, koska ongelma liittyi käyttäjätulille kirjautumiseen ja käyttäjän voimassa oleviin lisensseihin, joten välittäisin ongelman It-tukeen. Otin asiasta tarvittavat tiedot ylös kattavasti ja järjestelmällisesti, joka auttaisi it-tukea ymmärtämään tilanteen nopeasti ongelmanratkaisemiseksi. Varmistin, että konsultti on tietoinen tukipyynnön eteenpäin laittamisesta ja että häneen oltaisiin pian yhteydessä asian etenemiseksi. Päiväni jatkui sähköpostien läpikäymisellä ja muiden päivittäisten työtehtävieni parissa.

Tiistai 26.3.2024

Pääsin aloittamaan päivittäiset työni ostolaskujen ja kululaskujen tiliöimisen parissa ja niiden käsittelyssä. Tämän työtehtävän pyrin hoitamaan aina mahdollisimman pian, kun laskuja on käsiteltävänä. Mitä nopeammin saan laskut eteenpäin, jää laskujen tarkastajille ja hyväksyjille enemmän aikaa tarkastella laskuja. Nopealla toiminnalla ennakoin myös omaa ajanhallintaa - mikäli laskuissa on jotain reklamoitavaa, saan tuon tiedon todennäköisesti nopeammin, mitä silloin, jos laskut jäisivät roikkumaan minun työlistalleni. Nopealla reagoinnilla, myös reklamaatiot ja selvitystä tai korjausta vaativat laskut ovat suurella todennäköisyydellä saatu käsiteltyä eräpäivän puitteissa.

Keskiviikko 27.3.2024

Tänään päivän agendana on suunnitella tulevat kesälomat. Lomasuunnitelmat ja lomahakemukset tulisi olla lähetettynä viimeistään huomenna, joten päätin nyt viimein istahtaa alas ja miettiä ne loppuun. Viime vuoden kesälomani pidin viikon pätkissä, jotta töitä ei kerkeäisi kertymään liikaa työlis-
talle, kun palaan lomalta takaisin. Viikon jaksoissa pidetty loma oli oma valinta, koska en pidä siitä tunteesta, kun lomalta palatessa töitä on kertynyt vino pino työlis-
talle. Lisäksi rauhoittaa omaa mieltä, kun tietää mitä itse on viimeksi tehnyt, eikä kukaan ole vahingossa sotkenut asioita.

Torstai 28.3.2024

Aloitin tänään työni käymällä sähköpostia läpi. Minulla oli sovittu palaveri klo 10, joten työlis-
talla oli valmistautuminen palaveriin ennakkoon annetun materiaalin pohjalta. Viikoittainen perjantain viik-
kokatsaus oli siirretty tälle päivälle, koska huomenna on arkipyhä eli pitkäperjantai. Päivän työlis-
talla oli myös valmistautuminen viikkokatsaukseen.

Edellisen viikon liittymän avaus ja puhelimen hankinta tarvitsi vielä lisätietoja. Toimitin tarvittavat
lisätiedot sisäiselle osastolle, jotta asia saatiin kuntoon. Sain myös pari viikkoa vanhaan tieduste-
luun vastauksen. Olin tiedustellut asiakkaalta avoimien hyvityslaskujen kohdistuksista, johon sain
viimein vastauksen. Ilmoitin nämä kohdistuksien tiedot taloushallintoon ja vastasin asiakkaalle, että
kohdistamme hyvitykset samalla tavalla, kuten he ovat reskontrassaan kohdistaneet.

Tänään tiedotin ostolaskujen käsittelijöitä pääsiäisviikon poikkeuksellisista ostolaskujen maksuai-
katauluista. Pyysin kaikkia käsittelemään tällä viikolla erääntyvät ostolaskun eteenpäin, poikkeuk-
sena selvitettävät tai reklamoidut laskut, joita ei saa laittaa eteenpäin. Nämä viestit saavutti 36 hen-
kilöä. Huomasin heti järjestelmään mennessäni, että viesti oli saavuttanut ihmiset, sillä suurin osa
laskuista oli jo heti seuraavan tunnin aikana käsitelty tai siirretty eteenpäin.

Perjantai 29.3.2024

Arkipyhä, ei töitä.

Viikkoanalyysi 3

Tämä viikko oli normaalista poiketen rauhallinen, eikä töissä tapahtunut mitään ihmeellistä. Luulen
pääsiäisen vaikuttavan viikon rauhallisuuteen, koska useat toimihenkilöt ja asiakkaatkin ovat lo-
malla. Viikon yhteenvetona koen onnistuneeni ennakoimaan mahdollisia ongelmatilanteita. Reagoi-
malla niihin välittömästi, onnistuin minimoimaan viivästyksiä ja varmistamaan, että asiat etenevät
sujuvasti halutulla tavalla. Tekemällä asiat hyvissä ajoin ennakkoon ennen määräaikaa, onnistu-
taan välttämään virheitä, myöhästymisiä, kiirettä ja stressiä (Rytikangas 2008, 69).

Alkuviikolla konsultin tietokoneongelman välittämisen jälkeen itselleni heräsi kysymys; miksi otin asian hoitaakseni? Käytännössä konsultti olisi voinut itse soittaa suoraan It-tukeen, jossa It-tuki olisi välittömästi saanut tiedon ongelmasta. Tajusin, että olin saattanut itseni välikädeksi. Joskus tällaiset tilanteet ovat tarpeellisia, mutta jäin pohtimaan asiaa mielessäni, enkö kehtaa sanoa konsultille, että ota yhteyttä tähän numeroon ja kerro ongelmasi. Tässä tilanteessa tajusin myös tunnistavani miellyttämisen piirteitä. Miellyttämiskäyttäytymisestä kirjoittanut (Luminka 13.01.2023) kehottaa miettimään syitä miksi miellyttää, missä kulkee omat rajat ja pohtia, voisiko seuraavalla kerralla tilanteen tullessa, johon yleensä sanoo miettimättä kyllä, ottaisivat aikalisän ja miettii, kuuluuko asia omalle pöydälle tai onko siihen ylipäätään aikaa.

Jatkossa pyrin pysähtymään ajattelemaan järkevämmin ja jättäytymään tällaisista ”välikäsi” tilanteista pois. Lisäksi pyrin avoimempaan kommunikointiin konsulttien kanssa, joka auttaa selventämään rooleja ja varmistamaan tehokkaampaa toimintaa. Välikäsi tilanteista päädyin pohtimaan delegoinnin tärkeyttä ja erityisesti omaa kehitystä siitä, että tunnistaa omia rajoja työssä. Delegoinnin avulla vapauttaa aikaa itselle tavoitteiden saavuttamiseksi (Rytikangas 2008, 100). Haasteena on kuitenkin usein kiire, jonka vuoksi ajan uhraamisen tehtävän siirrosta tai sen opettamisen sijaan, suorittaa itse tehtävän loppuun, koska kokee tekevänsä tehtävän nopeammin, kuten Rytikangas (2008, 101) on kirjassaan havainnut.

3.4 Seurantaviikko 4

Maanantai 1.4.2024

Arkipyhä, ei töitä.

Tiistai 2.4.2024

Aloitin tänään päiväni sähköpostin läpikäymisen sijaan ostolaskujen ja kululaskujen käsittelyllä. Viikosta on tulossa kiireinen, koska viikko on lyhyt eilisen arkipyhän vuoksi ja koska kuukauden katkopäivä on perjantaina, jolloin edellisen kuukauden raportointi tulee olla tehtynä ja ostolaskut käsiteltynä deadline puitteissa. Olen huomannut, että mitä kiireisempi viikko, sitä enemmän tulee keskeytyksiä ja hoidettavaksi mitä ihmeellisimpiä asioita. Kiireisinä työviikkoina ja työtehtävissä, joissa tarvitsen täyden keskittymisen, laitan Teamisin älä häiritse -tilan päälle. Olen huomannut sen vähentävät keskeytyksiä työtehtävieni aikana huomattavasti. Sähköpostin käsittelyyn liittyen olen pyrkinyt käyttämään KVK-sääntöä, eli katso vain kerran sähköpostia -menetelmää.

Keskiviikko 3.4.2024

Aloitin työpäiväni avaamalla sähköpostin katsomalla viestit nopeasti läpi, jotta pääsen käsittelemään pikaisesti ostolaskuja. Laskulistalla oli pari laskua, joista jouduin pyytämään erilliset liitteet toimittajalta, joiden avulla saisin tiliöityä laskun oikeille kustannuspaikoille.

Päivän aikana tuli muutama keskeytys. Konsultti otti yhteyttä viallisen tietokoneen telakan vuoksi. Muistin, että olisin sen tilannut hänelle reilu vuosi sitten, joten rupesin etsimään sähköpostini syövereistä tilausvahvistusta kyseisestä telakasta. Pienen etsinnän jälkeen löysin sen ja laitoin tiedustelun asiakaspalveluun, onko laitteessa takuuta. Sain asiakaspalvelusta yllättävän nopeasti ilmoituksen, että takuuta laitteessa on jopa kolme vuotta ja että minun tulisi olla yhteydessä suoraan valmistajaan takuuhuollosta. Kirjoitin tämän muistiinpanoihin muistutukseksi, että olen viimeistään tällä viikolla yhteydessä takuuhuoltoon.

Huomasin kululaskuja tarkasteltaessa, että viime vuoden puolelle kuuluvia kuitteja oli saapunut järjestelmään. Laitoin tästä toimihenkilölle viestiä ja muistutin jatkossa toimimaan niin, että lisää kuitit heti tai viimeistään saman kuukauden lopulla kululaskuohjelmaan, kun kulu on syntynyt, jotta kulut kohdistuisivat oikeille kausille. Päivän päätteeksi päätin tehdä vihdoin muutoksen ja siirtyä sähköiseen kalenteriin. Siirsin kaikki rutiininomaiset ja viikoittaiset työtehtävät jatkuvalla muistutuksella kalenteriin suoraan kahdeksi vuodeksi eteenpäin.

Torstai 4.4.2024.

Aloitin päiväni osto- ja kululaskujen käsittelyllä. Järjestelmään oli saapunut kuukausittaiset laskut, joiden tiliöimiseen menee normaalia pidempi aika, joten aloitan niiden käsittelyn heti. Haasteena laskujen käsittelyssä on niiden arkaluontoisuus, joka vaikuttaa toimittajalta saatavaan erittelyyn. En saa toimittajalta tarpeeksi tarkkaa kulujen erittelyä laskun jakamiseksi oikeille projekteille. Aluekohtaisen erittelyn saan, mutta yhdellä alueella on kymmeniä eri projekteja, joten ainoa tapa saada laskun jako edes sinne päin, on käydä läpi laskulla olevat tiedot yksi kerrallaan. Tämäkin tapa on suuntaa antava, mutta ei todellinen. Päätin tätä asiaa selvittää sisäiseltä osastoltamme, olisiko mahdollista toimittaa jokin tieto järjestelmästäimme toimittajalle, jotta laskun läpikäyntiä ei tarvitsisi arvioinnin mukaan jakaa, vaan sen saisi suoraan erittelyssä. Mikäli tällainen onnistuisi, säästäisi se minulta työaikaa tulevaisuudessa huomattavasti.

Perjantai 5.4.2024

Tänään on kiireisin päivä kuukausittaisten työtehtävieni näkökulmasta, sillä tänään on ostolaskujen katko klo 15. Päivän prioriteettina on saada käsiteltyä kaikki maaliskuuta koskevat ostolaskut, sekä kululaskut eteenpäin, jotta ne kirjautuvat oikealle kaudelle. Tämä vaatii itseltäni aktiivista laskujen

käsittelyä, sekä tarkastelua järjestelmässä. Mikäli joku jättäisi laskut käsittelemättä, se tuottaa jälkikäteen minulle sekä controllerillemme lisätyötä seuraavalle viikolle, koska käsittelemättä tai myöhässä käsitellyt laskut tulee myöhemmin jaksottaa muistiolla edelliselle kuukaudelle. Näitä lisätoita pyrin välttämään ja siksi olenkin aina aktiivisesti muistuttamassa kaikkia vastuustaan käsitellä laskuja hyvissä ajoin eteenpäin.

Päivän prioriteettina olevien tehtävien lisäksi kerkesin tehdä muutakin. Välitin tietoja toimittajille ja yritin selvittää miksi toimittajilta ei tule verkkolaskut perille järjestelmäämme. Tämä vaati sisäistä tiedustelua talousosastoltamme, koska minulla ei ole pääsyä ihan kaikkialle järjestelmiin tai ohjelmiin. Päivän päätteeksi kävin vielä katsomassa järjestelmässä laskujen tilannetta ja olin tyytyväinen, koska kaikki olivat käsitelleet laskuja pyytämälläni tavalla. Selkeästi aktiivinen muistuttelu toimii ja tuottaa tulosta.

Viikkoanalyysi 4

Neljännän viikon analyysin aika. Olen huomannut, että olen systemaattisesti alkanut tekemään työllistä päivän aikana suoritettavista työtehtävistä heti työpäivän alkaessa. Työskentelyssäni olen myös havainnut, että deadline lähestyessä ja kiireisten päivien aikana, avaan sähköpostini vasta päivän tärkeimmän työni jälkeen, kuten Alasentie (2012, 117) tekstissään on kehottanut ”Älä siis avaa sähköpostiohjelmaa ensimmäisenä aamulla työpisteelle saavuttuasi, sillä saapuneiden kansioista ajatuksiisi ja tehtävälisterille tulee vain lisää tehtäviä suoritettavaksesi”.

Kiireisten viikkojen keskellä on tärkeää osata keskittyä olennaiseen sekä työtehtävien tärkeysjärjestykseen, joka olennaisesti vaikuttaa ajanhallinnassa onnistumiseen. Työssäni huomaan välillä kilpailevani aikaa vastaan, kun haluaisin saada kaiken valmiiksi ennen deadlinea, enkä haluaisi jättää mitään keskeneräiseksi. Käytännössä deadline ei tietenkään koske kaikkia päivittäisiä tai viikoittaisia työtehtäviäni, vaan tiettyä osa-aluetta. Ajatuksena näissä hetkissä on, että haluan suorittaa samaan malliin kaikista työtehtävistä, jotka olen kirjannut kalenteriin. Rytikangas (2008, 12) on tehnyt Tehokas ajanhallinta kirjassaan tiivistelmän kirjan sisällöstä kaikkein kiireisimmille. Tuo tiivistelmä puhuttelee minua ja siksi haluan nostaa sen otsikot työhöni, jotka kiteyttävät hyvin ja selkeästi, kuinka voisin tuoda tehokasta ajanhallintaa omaan käytännön työhöni lisää.

Ajanhallinta = keskittyminen + tärkeysjärjestys

1. Tee viisaita ja tietoisia valintoja ajankäyttösi suhteen.
2. Keskity olennaiseen.
3. Opettele sietämään keskeneräisyyttä, muutoksia ja epäjärjestystä.
4. Ota huomioon, että monet muut ovat riippuvaisia sinun ajankäyttösi.
5. Pidä itsestäsi ja voimavaroistasi huolta.

6. Käytä vähemmän aikaa sähköisissä viestimissä.
7. Kehitä itseäsi tietoisesti.
8. Vaihda mielenkaaos tyyneyteen, selkeyteen ja mielenrauhaan.
9. Olet mitä ja miten ajattelet.
10. Ole itsellesi armollinen. Kukaan ei ole täydellinen, sinunkaan ei siis tarvitse olla.

3.5 Seurantaviikko 5

Maanantai 8.4.2024

Aloitin päiväni ostolaskujen käsittelyllä. Yleensä ostolaskujen osalta kiireet painottuvat juuri kuukauden loppuun ja alkuun, joten nyt oli vain muutama lasku käsiteltävänä. Ostolaskujen parissa työtäni helpottaa automaatio, joka osaa ennustaa työnkulkuja laskuille. Mikäli lasku on automaation avulla siirtynyt eteenpäin, käyn tarkistamassa laskun tiliöinnit ja kirjaan laskuille projektit. On myös laskuja, jotka tulevat suoraan työlistalleni. Tällöin tiliöin laskut ja laitan ne itse kiertoon laskuntarkastajille.

Viime viikolla lähettäessäni toimihenkilöille raportoinninaikataulu deadline -muistutusviestejä tajusin, että olisi järkevää tehdä omat sähköpostijakeluryhmät vain näille henkilöille, joita ostolaskujen käsittely koskee. Tämä selkeyttäisi ja vähentäisi muiden sähköpostin täyttymistä turhista viesteistä. Tuumasta toimeen, perustin nämä ryhmät ja varmistin, että kaikki vastaanottajat ovat jakelussa mukana.

Tiistai 9.4.2024

Tänään oli rauhallinen päivä, kuten katkoviikon jälkeinen viikko yleensä on. Sain hoidettua rauhassa kuukausittaisia tarkistettavia ja rästiin jääneitä asioita. Tiedustelin controlleriltamme, onko minulle tulossa ostoreskontran jaksotus-Excelit tarkistettavaksi sekä korjattavaksi, koska samalla minun tulisi lisätä Exceliin maaliskuulle kuuluvia laskuja, jotka ovat saapuneet järjestelmään tänään. Sain Excelit tarkistettavaksi. Jaksotuslistalla oli muutamia laskuja, koska joitain laskuja ei ollut saatu käsiteltyä ajoissa. Niissä ei ollut mitään korjattavaa, koska laskut olivat jo tiliöity oikeille dimensioille ja tileille viime viikolla.

Keskiviikko 10.4.2024

Sain tänään tiedon, että yhtiössämme aloittaa uusi toimihenkilö. Aiemmin kaikki laitetilaukset, kuten tietokone, puhelin ja liittymä, ovat menneet minun kauttani eteenpäin. Asiat muuttuvat, niin kuin tämäkin, eli uutena käytäntönä kaikki tarviketilaukset menevät esihenkilön toimesta eteenpäin. Olen saanut tähän liittyen paljon kyselyitä, miten nämä asiat hoidetaan. Päätin selvittää mikä on

nykyinen virallinen prosessi ja koostin tästä pienen ohjeistuksen esihenkilöille, jotta kaikki tietävät jatkossa, miten toimia ja mihin osastoihin tulee olla yhteydessä eri asioista. Tällä tavalla vapautan itseltäni aikaa muihin työtehtäviin.

Torstai 11.4.2024

Aamu alkoi jälleen sähköpostien käsittelyllä. Minulle tuli viime viikolla info siivouksien kilpailutuksista toimistollamme ja siihen liittyen sain tänään pyynnön toimittaa lisätiedot toimistomme pohjapiirroksista ja lisätiedoista, kuten työpisteiden määristä ja muista huomioitavista asioista. Toimitin nämä tiedot sisäiselle osastollemme.

Tänään minulla oli sovittu palaveri HR-henkilön kanssa. HR-konsultti tarvitsi minun ylläpitämiä tietoja itselleen tehdäkseen seurantaa ja selvitystyötä. Sain pikaisesti lyhyen palaverimme aikana koostettua hänelle aika sekalaisen tiedoston. Mikäli olisin tiennyt mitä tietoja hän tarvitsee, olisin voinut ennakkoon koostaa hänelle selkeämmän tiedoston. Olisi pitänyt tätä asiaa tiedustella ennakkoon, jotta olisimme voineet käyttää palaverin ajan huomattavasti tehokkaammin.

Perjantai 12.4.2024

Tänään työmatkalla huomasin pohtivani, että miksi en aloita joka päivä työtehtäviäni asialla, joka on käytännössä aina prioriteettilistalla korkealla, joka on laskujen käsittely. Huomasin, että teen poikkeuksen katkoviikon aikana ja silloin käsittelen osto- ja kululaskut ensimmäisenä, ennen kuin olen edes avannut sähköpostiani. Tämän pohdinnan jälkeen, päätin että otan tästä itselleni uuden toimintamallin ja jatkossa kiinnitän huomiota ensimmäiseen työtehtävään päivässäni.

Viikkoanalyysi 5

Päiväkirjamerkinnoissani ilmenee monta asiaa, jotka liittyvät ajanhallintaan ja viestintätaitojen kehittämiseen. Yksi näistä asioista on pyrkimykseni viestinnän selkeyteen ja kohdentamiseen. Huomasin kokevani tärkeäksi rajata ja selkeyttää viestintää tekemällä omat sähköpostijakeluryhmät eri asioiden vastaanottajille ja varmistaa, että viestit menevät oikeille henkilöille oikeaan aikaan. Olen itse vastuussa hyvästä ja saumattomasta viestinnästä oman työni onnistumiseksi. (Kankainen 30.9.2019) kertoo Helsingin yliopiston blogissa sisäisen viestinnän perusohjeista, että tärkeitä huomioitavia asioita onnistuneeseen viestintään ovat muun muassa viestien selkeys, suunnitelmallisuus ja oikea-aikaisuus.

Viestin perille menemisen voi varmistaa suunnittelemalla tekstin huolellisesti, joka on avain tehokkaaseen viestintään. Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen (2008, 21-22) suosittelevat tekstisäännä, että jokaisen viestijän olisi hyvä käydä läpi mielessään seuraavat kysymykset ”*Missä tilanteessa viestin? Kenelle viestin? Mitä kanavaa käytän? Mihin pyrin tekstillä?*”.

Koen olevani työpaikalla yhteyshenkilö, joka vastaa myös tiedon levittämisestä. Tämä vastuu on tuonut mukanaan pohdintoja sopivan hetken ja kanavan valinnassa, jotta viesti välittyy tehokkaasti ja vastaanottajat osaavat varautua tilanteisiin ja tarvittaviin toimenpiteisiin tekemällä omaan kalenteriin tilaa esimerkiksi tulevaa kokousta varten. Näin ollen viestinnän vastuullinen hoitaminen edellyttää paitsi suunnittelua ja harkintaa, myös taitoa toimia yhteyshenkilönä organisaatiossa, joka varmistaa tiedon saavuttamisen asianmukaisesti.

Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen (2008, 109) esittää, että tiedon välittämisen tapa ja viestin esitysmuoto valitaan viestin sisällön, kiireellisyyden ja vastaanottajien mukaan, mutta olennaista on, että yrityksellä on välineet erilaisiin viestintämuotoihin, kuten nopeaan ja ytimekkääseen reaaliaikaiseen tiedonvälitykseen. Käytän työssäni ensisijaisesti viestintäkanavana sähköpostia, mutta olisi hyvä harkita myös muiden reaaliaikaisten viestintäkanavien käyttöä enemmän. Puhelimen, WhatsApp-ryhmien ja Teams-ryhmien avulla tiedonvälitys olisi nopeaa ja tehokasta erityisesti silloin, kun tarvitsen välitöntä vastausta. Teams-ryhmän käyttäminen tiedotuskanavana mahdollistaisi keskustelujen käymisen ja tiedostojen jakamisen reaaliaikaisesti. Työtilanteissa minun olisi hyvä pohtia enemmän, mitkä ovat sen hetken viestinnän tarpeet ja miten eri viestintäkanavat voisivat palvella sen hetkistä tilannetta parhaiten.

3.6 Seurantaviikko 6

Maanantai 15.4.2024

Lomapäivä, ei merkintöjä

Tiistai 16.4.2024

Sain luotonvalvonnaltamme tiedustelun asiakkaan avoimesta eräänntyneestä laskusta. Tarkastelin laskun tilannetta ja huomasin, että laskuun on tehty osahyvitys. Olin yhteydessä asiakkaan yhteyshenkilöömme ja tiedustelin, onko laskussa vielä jokin ongelma, koska lasku ei ole vielä mennyt maksuun asiakkaan toimesta. Konsulttimme oli saanut asiakkaalta ristiriitaista tietoa laskun tilasta, joten päätin ottaa itse asiasta selvää. Selvitin asiakkaan nettisivuilta heidän ostoreskontransa numeron ja soitin. Sain tiedon, että lasku ja hyvityslasku on eilen kuitattu eteenpäin, joten asia oli kunnossa heidän, sekä meidän näkökulmastamme katsoen. Soittelimme konsultin kanssa ja tote-

simme, että jatkossa kannattaisi soittaa suoraan asiakkaan ostoreskontraan, mikäli tällainen tilanne tulee tulevaisuudessa vastaan, jotta saamme nopeasti varman tiedon asiakkaan laskujen tilanteesta ja näkymästä heidän reskontrassaan.

Keskiviikko 17.4.2024

Huomaan väsymykseni kirjoittaa päiväkirjaa. Päivät käytännössä alkavat aina samalla tavalla, kuin jokainen muukin päivä, joten tuntuu puuduttavalta kirjoittaa samoista asioista. Olen myös miettinyt mikä peruste kahdeksan viikon päiväkirjan seuranta-ajalle on. Olisiko motivaatio kirjoittamiseen ja reflektointi omaan oppimiseen innostavampaa lyhyemmällä seuranta-ajalla.

Torstai 18.4.2024

Tälle päivälle oli sovittu kokous tulevasta kesän palaverista, jonka tarkoituksena on koota yhteen kaikki toimihenkilöt. Suunnittelimme palaverin ajankohtaa ja sen sisältöä. Saimme rakennettua kokonaisuuden ja käytännössä saimme lyötyä ohjelman lukkoon. Huomenna pitäisi laittaa kyselyä ajankohdasta osallistujille ja tiedustella kokoustilojen saatavuudesta.

Perjantai 19.4.2024

Sain tänään pyynnön koostaa tiedot asiakkaan Q1 myynnin määrästä, joka koskee tiettyä kohdetta. Tuon raportin otin järjestelmästä ja toimitin sen eteenpäin. Aiemmin viikolla sain tehtäväkseni järjestää tänään kakkukahvit. Laitoin järjestettävistä kakkukahveista vapaamuotoisen kutsun toimiston henkilökunnalle ja ilmoitin kellonajan, jolloin syötävää ja juotavaa olisi tarjolla. Toivottavasti ensi viikolla on suurempi motivaatio kirjoittaa päiväkirjaa.

Viikkoanalyysi 6

Viikon kuusi yhteenvedon aika. Olen huomannut olevani hieman solmussa viikkoanalyysien edessä. Koen, että työn suunnitelma ja rakenne on jäänyt hieman puoli tiehen ja se on muodostunut ongelmaksi työn edetessä. Tämä on haaste, joka vaikuttaa myös motivaatioon kirjoittaa päiväkirjaa, kun ei ole selkeää suuntaa tai tarkkaa tavoitetta. Olisi pitänyt ennen päiväkirjan seuranta-aikaa kirjata tarkkaan yksityiskohtaisemmin eri teemat ja aiheet, joita käsittelen eri viikkoina. Kun työn aiheina on ajanhallinta ja viestintätaidot, koen, että päiväkirjamerkinnoissani nousee samat asiat viikosta toiseen. Samojen asioiden toistumisen lisäksi, työssä korostuu suunnitelman puutteellisuus ja se näkyy merkinnoissani. Tämä viikkoanalyysi ja yhteenvedo pitäisi tehdä päiväkirjamerkintöjen pohjalta, mutta koen havaitun suunnitelman puutteellisuuden tärkeäksi ammatillisen kehittymisen kannalta ja siksi haluan nostaa asian yhteenvedo-osioon, jotta voin jatkossa aloittaa viisammin isommat työt ja projektikonaisuudet.

Epätoivon iskiessä koen, että tekemissäni merkinnöissä ei ole järjen häivää tai mietin, miten saisin tehtyä itsereflektiota ja pohdintaa oman ammatillisen kehittymisen kannalta. Tätä pohdintaa olisi pitänyt tehdä jo ennakkoon tai viimeistään päiväkirjamerkintöjä kirjatessa. Kai nämä ajatukset ovat myös hyviä oivalluksia siitä, että ymmärtää, kuinka tärkeää on suunnitella työ vaihe vaiheelta ennakkoon. Rytikangas (2008, 68) kertoo kirjassaan ennakkoinnin tärkeydestä ja kuinka saada käyttöön voimavaraksi myös alitajunta. Mikäli asian deadline on tiedossa, tulisi pysähtyä hetkeksi alas pohtimaan tulevaa tehtävää tai haluttua lopputulosta hyvissä ajoin ennakkoon ja jättää asia hautumaan, jolloin alitajunta alkaa työstämään asiaa eteenpäin.

Opinnäytetyön palautuspäivä hämmöittää ja se luo paineita kirjoitustyölle. Huomaan, että keskittymiseni herpaantuu koko ajan ja tuntuu etten saa otetta työn jatkamiselle. Pitäisi keskittyä yhteen asiaan kerralla, eikä hyppiä työn kappaleiden välillä ja miettiä, mihin kohtaa voisin lisätä teoriaa. Rytikangas (2008 74-75) kehottaakin tekemään asiat yksi kerrallaan ja keskittymään niihin. Näin asiat tulisi tehtyä kerralla oikein, eikä tehtävien ääreen tarvitsisi palata ja tutustua niihin uudelleen. Tämän pohdintaosion haluan päättää vanhaan, mutta edelleen paikkaansa pitävään sananlaskuun ”Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty”.

3.7 Seurantaviikko 7

Maanantai 22.4.2024

Aloitin päiväni sähköpostin käsittelyllä. Sain tiedon luotonvalvontatiimiltämme raportin irtisanotuista luottovakuutuksista. Tarkistin onko kyseisille asiakkaille aktiivista myyntiä. Yhdelle oli jatkuvaa laskutusta ja toiselle viimeisin laskutus mennyt viime vuoden puolella. Tarkistin myyjien tiedot ja laitoin heille tiedoksi, että jatkossa myynti menee riskillä.

Jatkoin päivääni osto- ja kululaskujen käsittelyllä. Otin käsittelyyn isot laskut, joissa on kymmeniä tiliöintirivejä. Käsin tehty tiliöinti veisi aikaa todella paljon, joten olen ilmoittanut toimittajalle laskuun tulevat dimensiotiedot. Näistä tiedoista toimittaja saa koostettua kuukausittaisen tiliöintitiedoston, jonka vetäminen laskulle vie aikaa käytännössä minuutin. Mikäli tämä kaikki täytyisi tehdä käsin, veisi tämä aikaa arviolta vajaan tunnin. Huomasin, että saamassani tiliöintitiedostossa on puutteita ja korjausta vaativia tietoja. Tein korjaukset, lisäsin puuttuvat tiedot ja toimitin tiedoston takaisin toimittajalle, jotta he voivat tehdä korjaukset myös jatkossa tuleviin tiliöintitiedostoihin.

Tiistai 23.4.2024

Olen nyt pyrkinyt kiinnittämään huomiota siihen, että aloitan päiväni ostolaskujen käsittelyllä, ennen kuin edes avaan sähköpostiani. Tämä on ollut hyvä malli, koska käytännössä tiedän heti aamulla saapuneiden ostolaskujen tilanteen. Kun käsittelen laskut heti aamusta pois, ne eivät jää

kummittelemaan takaraivoon päivän ajaksi, kun aloitan hoitamaan muita käsiteltäviä tai selvitettäviä asioita.

Avatessani laskuohjelman huomasin, että järjestelmään oli saapunut kymmenen kappaletta edellisen kuukauden ostolaskuja. Ongelma on, ettei näitä laskuja saa enää kirjattua edelliselle kuukaudelle, koska kausi on mennyt jo kiinni. Muistiolla jaksottaminenkin on mahdotonta, koska maaliskuun kirjatitkin on jo sulkeutunut. Soitin konsultille asiaan liittyen, että pitäisi mainita toimittajalle laskujen oikea-aikaisesta lähetyksestä. Kyseiselle toimittajalle on mainittu asiasta konsultin toimesta useasti myös aiemmin, mutta asia ei ole muuttunut. Sovimme, että olen yhteydessä toimittajaan ja pyytäisin huomioimaan jatkossa asian, koska laskujen saapumisajankohta on ongelmallinen kuukauden lukujen raportoinnin näkökulmasta. Päätin selvittää vielä toimittajalta, missä mahtaa olla vikana – lähettääkö toimittaja laskut näin räikeästi myöhässä vai voisiko ongelma olla mahdollisesti vastaanottajan puolella.

Keskiviikko 24.4.2024

Minulle tuli jälleen tiedustelu työvälineiden tilauksista uutta toimihenkilöä varten. Aiemmin olin tehnyt pikaohjeen tästä työvälineiden tilausprosessista, joten toimitin tekemäni ohjeen konsultille. Tänä päivänä työlistalla oli taas käsiteltävänä eräänntyneet myyntisaatavat. Otin raportin järjestelmästä ja tarkistin kaikkien yli neljä päivää eräänntyneiden laskujen tilanteet. Mikäli listalla olisi ollut jokin uusi nimi tai ”outo” asiakas, olisin reagoinut asiaan herkemmin varmistamalla asiakkuuden luottotilanteet.

Sain tehtäväkseni selvittää yhdessä kollegani kanssa kokous- ja majoitusmahdollisuudet tulevaan yrityksemme tapahtumaan, joka järjestetään kuukauden kuluttua. Tapahtumaan osallistuu yhteensä noin 100 henkilöä, joten kyseessä on hieman suurempi kokonaisuus, joita olen aiemmin selvittänyt. Toimeksianto tuli hieman tiukalla aikataululla, joten rupesin heti selvittämään mahdollisia kohteita, joihin tämän kokoisen ryhmän saa kokoustamaan ja majoittumaan. Laitoin viiteen eri paikkaan alustavat tarjouspyynnöt tarpeidemme kriteereillä. Sain heti kahdesta ensimmäisestä paikasta kieltävän vastauksen ja kolme viimeistä tarjouspyyntöä odottaa vielä vastausta.

Torstai 25.4.2024

Aamulla saapuessani töihin, avasin heti sähköpostini katsoakseni, olenko saanut vastauksia eilen lähettämiini tarjouspyyntöihin. Sain lisätiedustelun sähköpostitse ja puhelimitse kahdesta eri kohteesta, joka liittyi majoituksen määrään. Tarkensin tietoja ja pyysin tarjouksia toimitettavaksi pikaisesti huomiseen mennessä, ennen aiheeseen liittyvää palaveria.

Tänään minulla oli myös sovittuna palaveri sisäisen osastomme kanssa uudesta hallinnointiohjelmasta. Kokouksen tarkoituksena oli kuulla uuden alustan toiminnallisuuksista, sekä esittää omat tarpeemme ja ehdotuksemme ohjelman kehittämiseksi. Itse havaitsin ohjelman erittäin yksinkertaisena ja hyvänä alustana ylläpidon ja hallinnoinnin näkökulmasta. Tällä hetkellä hallinnointimme erinäisten asioiden suhteen on aika vanhanaikaisella tavalla Excelissä, joten tämä olisi erittäin tervetullut uudistus. Laitoinkin palaverin jälkeen ohjelman asiantuntijalle viestiä ja tiedustelin mahdollisesta käyttöönotosta ja perehdytyksestä ohjelmaan liittyen.

Perjantai 26.4.2024

Eilen vielä päivän päätteeksi, sain lähettämäni tarjouspyyntöön vastauksen. Otin tarjouspyynnön käsittelyyn heti aamusta, jotta voisin kertoa yhteenvedon tarjouksesta myöhemmin palaverissamme. Palaverissa kävimme läpi saamamme tarjoukset ja päädyimme niistä yksimielisesti yhteen, joten tänään ilmoitin muille tarjouksen lähettäneille kieltävän vastauksen heidän lähettämiinsä tarjouksiin. Onneksi asia etenee ja saimme jo paikan selville, missä tapahtuma järjestetään.

Viikkoanalyysi 7

Viikon aikana halusin keskittyä erityisesti itsensä johtamisen teemoihin. Pyrin aloittamaan työpäiväni tehokkaasti suunnittelemalla ja käsittelemällä ensin tärkeimmät työtehtävät. Tämä auttoi minua pitämään työpäiväni sujuvana ja samalla auttoi vähentämään stressiä loppupäivästä tai tunnetta siitä, että jotain on vielä tekemättä. Huomasin havahtuvani työviikkoni aikana useasti siihen, että ajattelen töissä kiirettä ja stressaan asioista, joita en osaa edes nimetä.

Rytikangas (2008, 16) listaa Tehokas ajankäyttö kirjassaan asioita, joista kiire ja stressi johtuu. Hänen mukaansa *”meillä kaikilla on HARHA, että meidän pitäisi olla jatkuvasti tavoitettavissa”*. Minulle on kehittynyt mieleeni päänäpintymä, että minun täytyisi olla koko ajan valmiudessa jokaisessa tilanteessa, oli kyse sitten siitä, että kollegani tulee ilmoittamaan jääkaappiin vanhentuneesta maidosta, loppuneista pahvimukeista tai parkkihallin automaatin väärän hinnan veloituksesta. Päänäpintymäni on, että kaikki asiat vaatisivat toimia tai että asiat pitäisi hoitaa nyt, heti ja välittömästi. Kenties tämä harha muodostuu jonkinlaisen täydellisyyden tavoittelusta, kunnianhimoista ja menestyshakuisuudesta, jolloin haluaisi saavuttaa aina enemmän, paremmin ja nopeammin ja tehokkaammin.

Rytikankaan (2008, 18) tekstissä kunnianhimoa kuvataan eteenpäin ajavana voimana, joka auttaa saavuttamaan tavoitteita. Kunnianhimoa ei pidetä negatiivisena piirteenä, vaan päinvastoin, se nähdään hyödyllisenä ja kannustavana tekijänä elämässä. Täydellisyyden tavoittelulla sen sijaan saattaa olla kallis hinta. Rytikankaan (2008, 18) teksti käsittelee täydellisyyden tavoittelun mahdolli-

sia haittavaikutuksia, erityisesti korostaen suomalaista työmoraalia ja sen vaikutusta yksilöihin. Kuitenkin tämä työetiikka saattaa johtaa ihmisten uupumiseen ja ennenaikaiseen loppuun palamiseen, kun yksilöt pyrkivät jatkuvasti täydellisyyteen ja uupumukseen asti.

Pienen kiireen ja paineen alla työskennellessäni kykenen keskittymään tehokkaammin tehtäviin ja päivän tapahtumiin. Koen saavani aikaiseksi paljon ja olen silloin tehokkaimmillani. Rytikankaan (2008, 20) mukaan pieni kiire on aina ”hyväksi”, mikäli kiireen tuntua ei ole ollenkaan, saattaa vain huomata pyörivänsä, eikä saa mitään aikaiseksi. Hiljaisella tai kiireettömällä hetkellä olenkin kokenut parhaaksi tavaksi kirjata ylös ja suunnitella muistilistalle tulevia tehtäviä ja asioita, jotta työorientoituneisuus säilyy, eikä tule sellaista hetkeä, että ”hyörisi ja pyörisi” jossain, saamatta aikaiseksi mitään.

Liiallisen kiireen tunne on haitallista ja johtaa omalla kohdallani helposti lamaanumiseen, eli en saa mitään aikaiseksi, kun moni tehtävä asia pyörii päässäni. Rytikankaan (2008, 21) tekstissä esitetään jatkuvan liiallisen kiireen mahdollisia seurauksia työympäristössä. Näitä seurauksia ovat muun muassa työn tehokkuuden ja laadun heikkeneminen, virheiden ja myöhästymisten lisääntyminen, sekä vaikeudet pysyä aikataulussa. Lisäksi mainitaan, että jatkuva kiire voi vaikuttaa negatiivisesti yhteistyöhön ja kommunikaatioon. Unohtumiset ja delegoinnin laiminlyönti saattavat myös lisääntyä ja voi syntyä harha siitä, että yksilö kokee olevansa korvaamaton.

Omat oivallukseni pienen kiireen ja liiallisen kiireen suhteen, kertoo kyvystä tunnistaa omia rajoja ja tarpeita tehokkaan työskentelyn kannalta. Tässä korostan oman työn suunnitelmallisuuden ja aika-
taulutetun työskentelyn tärkeyttä, tasapainon ylläpitämiseksi. Rytikankaan (2008, 28) tekstissä korostetaan itsensä johtamisen tärkeyttä, jossa keskeistä on rehellinen itsetutkiskelu ja oman toiminnan, sekä haasteiden tunnistaminen. Kun huomaan lamaanumisen hetken tulevan, pysähdyn hetkeksi alas ja mietin, mikä työtehtävä on tällä hetkellä tärkeintä ja kiireellisintä. Listaan nämä asiat oman arvioni perusteella, jonka jälkeen pystyn rauhoittamaan tilanteen pääni sisällä ja jatkamaan työtehtävien suorittamista yksi kerrallaan.

Toisin kuin Rytikangas (2008, 16) Bischof, A, Bischof, K. & Hellsten, S. (2004, 63) korostavat itsensä johtamisen kirjassaan, että stressiä voidaan pääsääntöisesti pitää itse aiheutettuna. Heidän mukaansa workshopit ja konsultoinnit ovat osoittaneet, että merkittävä osa stressistä johtuu puutteellisesta suunnittelusta ja itsekurista. Rytikankaan (2008, 16) mukaan kiireen ja stressin taustalla vaikuttavat nykyaikaisen työelämän haasteet, kuten jatkuva tavoitettavuus, sähköpostin lisääntynyt käyttö ja informaatioähkyn kasvu. Näiden kahden näkemyksen perusteella voisi todeta, että ulkoiset tekijät voivat luoda stressaavia olosuhteita, mutta henkilön reaktio näihin tekijöihin ja hänen itsensä johtamistaidot ovat keskeisessä roolissa stressin hallinnassa.

3.8 Seurantaviikko 8

Maanantai 29.4.2024

Tänään minulla oli työlistalla perehdytyspaketin kokoaminen uudelle toimihenkilölle. Lisään ja pyydän henkilölle oikeuksia ja tunnuksia eri ohjelmiin. Uusi työntekijä aloittaa torstaina ja oma perehdytysosioni on sovittu perjantaille. Perehdytykselleni on varattu aikaa 1,5 tuntia, jonka aikana tulomme käymään läpi kaikki tarvittavat asiat talouden ja hallinnon näkökulmasta, sekä käytännön asioita. Perehdytystä varten minulla on olemassa Powerpoint esitys, joka tulisi nyt vain päivittää ajan tasalle.

Tiistai 30.4.2024

Tänään heti ensi töikseni, rupesin selvittämään, miten saan tiedot tulevan 100 henkilön tapahtuman osallistujista ja majoituksen tarpeessa olevista henkilöistä. Muistin, että kollegani on käyttänyt aiemmin kyselytyökalua nimeltä SurveyPal, joten päätin tiedustella häneltä työkalun käytöstä. Sain kollegani kautta tunnukset ohjelmaan ja muodostin kyselyn esisijassa tarvittavista tiedoista eli kaikki osallistujat, sekä osallistujat, jotka tarvitsevat majoituksen. Laitoin kyselyt eteenpäin ja pyysin vastausta lyhyeen kyselyyn pikaisella aikataululla.

Keskiviikko 1.5.2024

Vappu, ei töitä.

Torstai 2.5.2024

Tapasin tänään uuden toimihenkilön. Pääsin heti näyttämään hänelle, miten tulostimelle rekisteröidytään, sekä annoin hänelle pienen opastuksen sen käyttöön. Normaalisti käyn käytännön asioita läpi perehdytysosiossani, mutta tilanteen vaatiessa käymme asiat heti läpi. Päivän päätteeksi päätin tai paremminkin muistin vihdoinkin avata perehdytysesitykseni ja varmistaa, että sen sisältö on ok ja ajan tasalla.

Perjantai 3.5.2024

Tänään oli uuden toimihenkilön perehdytys. Perehdytykselleni varattu aika vierähti nopeasti, emmekä täysin kerenneet käydä kaikkia asioita sovituksessa ajassa läpi. Onneksi kummallakaan ei ollut merkittynä kalenteriin mitään palaverimme jälkeen, joten jäimme vielä hetkeksi, jotta saimme käytyä perehdytysosioni loppuun. Perehdytyksen aikana syntyi hyviä keskusteluita, jotka luonnollisesti

veivät aikaa perehdytykseltä, mutta liittyivät aiheisiin syvällisemmin. Hyvien ja tarkentavien kysymysten perusteella huomasin, että uudella työntekijällä on paljon kokemusta työelämästä ja alalla työskentelystä, josta syntyi rakentavaa ja kehittäväää keskustelua.

Viikkoanalyysi 8

Viimeisen viikkoanalyysin aika. Jo ennen päiväkirjan seuranta-aikaa olin usein pysähtynyt miettimään omia kuuntelutaitojani. Päätin viimeisenä seurantaviikkona keskittyä tähän tärkeään aiheeseen ja pysähtyä miettimään, missä tilanteissa käyn vuorovaikutusta niin, että käytän erityisesti kuuntelemisen taitoa. Nämä hetket olivat työhuoneessa nopeita tiedoksiantoja kollegoiden kesken, kokoukset, tiedotustilaisuudet ja muun muassa puhelut. Pistin merkille, että kaikissa ennalta mainituissa tilanteissa kuuntelin ja olin osallistuneena esimerkiksi kokoukseen, mutta jokaisessa hetkessä minulla oli jokin työtehtävä työn alla. Yhtenä hetkenä olin käytännössä osallistuneena palaveriin, jonka aikana tein aivan muita asioita, joten en oikeastaan kuullut mitä kokouksessa sanottiin tai vähintään puolet asiasta meni täysin ohi. Toisena hetkenä kirjoittaessani sähköpostiviestiä, vastasin puheluun keskeyttämättä viestin kirjoittamista, jolloin jouduin pyytämään soittajaa toistamaan asiansa, koska en kuunnellut.

Tulkitsin, että asia sinänsä liittyy kuuntelemisen taitoon, mutta koin ahaa elämyksen siitä, että multitaskaan asioita. Multitaskaaminen on suurin ongelmamme työssä, koska uskomme olevamme tehokkaampia suorittaessamme useita tehtäviä samanaikaisesti (Peltola 30.7.2018). Tämä monen asian tekeminen yhtä aikaa kenties juontaa juurensa edellisestä ammatistani ravintola-alalla. Silloin vahvuutta oli tehokkuus ja ”monta rautaa tulella” mentaliteetti. En tiedä oliko noina aikoina työn tekeminen oikeasti tehokasta, mutta multitaskaamisen aikana järjestelmällisyys, fokuksen pitäminen ja monien asioiden narujen käsissä pitäminen yhtä aikaa oli valttia. Yksi tapa hallita multitaskaamisen haittoja on kehittää omia toimintatapoja tietoisesti. Sen sijaan, että hyppisi jatkuvasti tehtävästä toiseen, on suositeltavaa keskittyä yhteen asiaan esimerkiksi 20 minuutin jaksoissa (Hussi 13.8.2019). Tällaista työskentelytapaa kutsutaan Pomodoro-tekniikaksi. Pomodoro-tekniikka on ajanhallintamenetelmä, jossa työskentely tapahtuu jaksoittain, yleensä 25 minuutin mittaisissa jaksoissa. Jokaisen jakson jälkeen pidetään lyhyt tauko, jonka jälkeen jatketaan työskentelyä, kunnes neljännen pomodoron jälkeen pidetään pidempi tauko (Koulutus.fi 2024). Tämä auttaa ylläpitämään keskittymistä ja tehokkuutta, kun työskennellään kohti tavoitteita.

Oivaltaessani multitaskaamisen, havaitsin että asiaan liittyy monia muitakin kulmia, kuten keskeytykset ja työtehtävien priorisointi. Havaitsin näiden asioiden välillä syyseuraus suhteen. Kun keskeytykset häiritsevät keskittymistäni, ne johtavat useasti multitaskaamiseen ja useiden tehtävien samanaikaiseen suorittamiseen. Tämä aiheuttaa haasteita ajanhallinnassani ja asioiden priorisoinnissa, kun yritän hallita useita asioita samanaikaisesti. Tämän pohdinnan päätteeksi tulinkin siihen

lopputulokseen, että aiheutan itse itselleni vaikeita tilanteita, mutta näitä aiheuttaa myös ulkoiset tekijät. Alla (Prevenia Health Oy) laatimat 10 vinkkiä keskeytysten hallintaan ja niistä palautumiseen. Halusin sisällyttää nämä työhöni, sillä nämä tekniikat ovat helposti sovellettavissa. Tarkoitukseni on ottaa nämä huomioon jatkossa työtäni tehdessäni.

1. Estä keskeytykset kokonaan
2. Kokoa keskeytykset hallitusti yhteen
3. Käytä muistilistoja
4. Pidä työympäristösi hyvässä järjestyksessä ja noudata työskentelyssäsi järjestelmällisyyttä
5. Priorisoi järkevästi
6. Harjoittele yhteen asiaan kerrallaan keskittymistä
7. Siirrä huomiosi asiasta toiseen hallitusti
8. Pidä taukoja
9. Huolehdi perustarpeistasi
10. Kun huolehdit hyvästä kehon ja mielen tilasta, voit paremmin säädellä tunteitasi ja pysyt keskeytysten äärellä rauhallisena

4 Pohdinta

Päiväkirjamallinen opinnäytetyö valikoitui monen epäonnistuneen aiheen pohdinnan jälkeen. Näin jälkikäteen ajateltuna, juuri päiväkirjamallinen työ oli minulle kaikista sopivin vaihtoehto. Olisin ollut pulassa, mikäli olisin aloittanut työni toimeksiantona tai tutkimustyyppisenä opinnäytetyönä. En olisi kestänyt sitä stressin määrää tai puhumattakaan siitä, että olisin ajallisesti saanut sellaista työtä valmiiksi parissa kuukaudessa, jotta voisin valmistua ajoissa.

Päiväkirjamallinen opinnäytetyö on ollut käytännönläheinen ja arjen kiireisiin soveltuva projekti, joka on valmistunut pikkuhiljaa käytännön työni ohessa, vähän kuin itsestään. En sano, etteikö työn tekemisessä olisi ollut kova työ, mutta malliltaan se on ollut täysin erilainen, kuin muun tyyppiset opinnäytetyöt. Työni loppumetreillä painin usein epävarmuuteni kanssa miettien, onko tämä tarpeeksi hyvä työ julkaistavaksi. Tulin lopulta kuitenkin siihen lopputulokseen, että tämä työ on vain minua varten, joka on ollut matka itseeni omien työtapojeni ja ammatillisen kehittymisen vuoksi.

Työ tarjosi minulle hyvän mahdollisuuden tarkastella omia vahvuuksiani ajanhallinnan, sekä viestintätaitojeni kehittymisestä päiväkirjamerkintöjeni, sekä yhteenvetoanalyysien avulla. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää näitä taitoja ja soveltaa niitä käytännön työssä. Jatkuvan oppimisen ja itsereflektion avulla odotin saavuttavani konkreettisia tuloksia tehokkaamman ajanhallinnan ja viestinnän parissa. Työtä aloittaessani ajattelin olevani jo varsin hyvä näissä taidoissa, mutta matkan varrella huomasin, että tie taitoon ei olekaan niin suoraviivainen, vaan kyseessä on jatkuva kehityskaari. Kuitenkin kyky reflektoida omia toimintatapojani ja tunnistaa niiden vahvuudet ja heikkoudet ovat jo itsessään merkki ammatillisesta kasvusta.

Työviikkojeni kiireellisyys osoittautui haasteeksi, sekä varsinaiselle työlleni, että opinnäytetyölleni. Tämä kiireen aiheuttama sykli vaikutti negatiivisesti sekä työni laatuun, että päiväkirjamerkintöihini. Kuitenkin oivalsin, että kohtuullinen kiire on ja oli omalla kohdallani hyödyllistä, joka auttoi minua priorisoimaan tehtäviä ja jäsentelemään työpäiviäni tehokkaammin. Tämä tiedostus auttoi minua näkemään, että kaikki kiire ei ole haitallista, vaan se voi myös olla voimavara, kun osaan hallita sitä oikein, kuten Rytikangas (2008, 20) Tehokas ajankäyttö -käsikirjaan on todennut: pieni kiire on aina ”hyväksi”. Vaikka en vielä ole täydellinen näitä teemoja tarkasteltaessa, olen kuitenkin ottanut seuraavat askeleet kohti ammatillista kehittymistä. Vaikka en saanut tuotua merkittäviä konkreettisia uusia menetelmiä käytännön työhöni, uskon oppimisen tapahtuvan jo ajatuksen tasolla, kun kykenen tunnistamaan tilanteet, joissa asiat voisi tehdä paremmin tulevaisuudessa.

Merkittävä oivallus tapahtui viikon kuusi yhteenvetoa kirjoittaessani. Huomasin yhteenvetojen kirjoittamisen haasteellisuuden, koska työni suunnitelma ja rakenne oli jäänyt mielestäni hieman puutteelliseksi, joka vaikeutti analyysien kirjoittamista. Ymmärsin, että tämä koitui haasteeksi työn

edetessä. Mikäli olisin opinnäytetyön suunnitelmavaiheessa ennakoanut ja kirjannut selkeät suunnat ja kehittymistavoitteet jokaiselle viikolle, olisi raportin kirjoittaminen ja itsensä kehittäminen käytännön työssä ollut monelta kantilta helpompaa ja johdonmukaisempaa. Ennakoinnin tärkeydestä Rytikangas (2008, 68) kertoi kirjassaan ja siitä, kuinka saada käyttöön voimavaraksi myös alitajunta. Tämän oivalluksen seurauksena, olen kuitenkin tyytyväinen työn tuloksiin ja siihen, että minulla on taito havaita näitä asioita, jotta voisin jatkossa keskittyä vielä enemmän suunnitteluvaiheeseen isompien projektien edessä ja niitä aloittaessani.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöni antoi minulle arvokkaita oivalluksia käytännön työelämässä. Päiväkirjan seuranta-aikana tein paljon havaintoja omista työskentelytavoistani, jotka vaativat enemmän huomiota. Mielenkiintoisena asiana ymmärsin tekevänä multitaskaamista, sekä aika ajoin jouduin "välikäsi" -tilanteisiin työssäni. Opin tunnistamaan näitä tilanteita ja teoriaa lukemalla löysin niihin käytännönläheisiä toimintamalleja, joiden avulla onnistuisin niitä jatkossa välttämään. Multitaskaamiseni oivalsin viimeisellä raportointiviikolla, joten en kerennyt testaamaan Pomodoro-tekniikkaa kutsuttua ajanhallintamenetelmää, joka voisi auttaa multitaskaamisen hallinnassa (Koulutus.fi 2024). Merkityksellistä oli ymmärtää, että pienilläkin työtapojen muutoksilla voi olla suuri vaikutus työssä jaksamiseen ja työn hallinnan tunteeseen. Kaikki nämä havainnot ja oppimiskokemukset kiteytyvät ajanhallinnan ja viestintätaitojen kehittämiseen, jotka olivat keskeisessä roolissa päiväkirjan seuranta-aikana.

Ajanhallinnan näkökulmasta opin priorisoimaan työtehtäviä entistä tehokkaammin ja tunnistin keinoja tehostaa työskentelyäni. Ymmärsin delegoinnin tärkeyden Rytikangas (2008, 100), jonka tavoitteena on vapauttaa tilaa ja aikaa itselleni tavoitteiden saavuttamiseksi. Yhtenä esimerkkinä tunnistin aikaa vieviä prosesseja, joita selvitin, olisiko sellaisia työtehtäviä mahdollista automatisoida, jonka avulla vapauttaisın resursseja tärkeämpiin tehtäviin. Kykenin käyttämään aikaani ja energiaani entistä tehokkaammin, mikä auttoi parantamaan työni laatua ja vähentämään samalla stressiä.

Kenties konkreettisimpana asiana oli siirtyä käyttämään sähköistä kalenteria, joka toteutui hyvin lopputuloksin. Sähköisen kalenterin avulla pääsin suunnittelemaan ja priorisoimaan työtehtäviäni tehokkaammin ja hallitummin. Merkittävänä työtavan muutoksena opin kiinnittämään myös huomiota enemmän sähköpostin käsittelyyn. Opettelin tuomaan arkeeni Alasentien (2013, 119) suosittamaa KVK - "käsittele vain kerran" -sääntöä, joka auttoi vähentämään ajanhukkaa sähköpostin parissa. Työtä aloittaessani, yksi merkittävä haaste liittyi keskeytyksiin työpäivien aikana. Tämän haasteen taklaamiseksi opin hyödyntämään ennakoivaa viestintää ja esimerkiksi Teamsin "älä häiritse" -tilaa vähentämällä tarpeettomia keskeytyksiä, joita (Prevenia Health Oy) oli listannut keskeytysten hallintaan liittyen.

Tulevaisuudessa aion jatkaa itsereflektiota ja ammatillista kehittämistäni aktiivisesti. Tavoitteenani on edelleen kehittyä ajanhallinnassa ja viestintätaidoissa. Kuten aiemmin tekstissä totesin, tie taiteeseen ei ole suoraviivainen, vaan matka on jatkuva kehityskaari. Haluan päättää tämän pohdinnan lauseeseen "Ole itsellesi armollinen. Kukaan ei ole täydellinen, sinunkaan ei siis tarvitse olla." Rytikangas (2008, 12). Tämä lause muistuttaa minua siitä, että omia työtapoja kehittäessä, on tärkeää hyväksyä omat virheet ja ottaa opiksi niistä, sen sijaan, että olisi ankara itselleen.

Lähteet

Alasentie, E. 2013. Askel edelle kiirettä ja kaaosta. Espoo.

Bischof, A., Bischof, K. & Hellsten, S. 2004. Itsensä johtaminen. Helsinki: Rastor.

Rytikangas, I. & Rytikangas, P. 2008. Tehokas ajankäyttö: Vähemmän stressiä, enemmän tuloksia: ajankäytön ja elämänhallinnan käsikirja. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari, Helsingin Kamari.

Luminka, F. 13.01.2023. Miellyttävä hommissa – piirrä rajat uusiksi. Luettavissa: <https://aun-tie.io/fi/tietopankki/blogit/miellyttaja-hommissa-piirra-rajat-uusiksi>. Luettu: 4.5.2024.

Kankainen, S. 30.9.2019. Sisäinen viestintä: 10 perusohjetta johtajille ja esihenkilöille. Helsingin yliopiston blogi. Luettavissa: <https://hyplus.helsinki.fi/sisainen-viestinta-10-perusohjetta-johtajille-ja-esimiehille/>. Luettu: 4.5.2024.

Kortetjärvi-Nurmi, S., Kuronen, M. & Ollikainen, M. 2008. Yrityksen viestintä. 5. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Suomen puheopisto. Viestintä- ja vuorovaikutustaidot osa 2: Taito kuunnella. Luettavissa: <https://www.puheopisto.fi/viestinta-ja-vuorovaikutustaidot-osa-2-taito-kuunnella-2/>. Luettu: 27.4.2024.

Lehtola, P. 30.7.2028. Multitaskaaminen ei kannata – keskittymällä saat enemmän aikaan. LMI Finlandin johtajuuskehittäjät kirjoittavat johtajuudesta, johtamisesta, työhyvinvoinnista ja liiketoiminnan kehittämistä. Luettavissa: <https://www.lmi.fi/keskity-lopeta-multitaskaaminen/>. Luettu: 27.4.2024.

Hussi, T. 13.8.2019. Multitasking – tee tuplasti ja saa puolet aikaiseksi. Luettavissa: <https://www.ilmarinen.fi/ajankohtaista/blogit-ja-artikkelit/blogikirjoitukset/tomi-hussi/multitasking/>. Luettu: 27.4.2024.

Keystone Education Group Oy 2024. Pomodoro on kokeilun arvoinen ajanhallintamenetelmä. Luettavissa: <https://www.koulutus.fi/artikkelit/pomodoro-tekniikka-on-toimiva-ajanhallintamenetelma-17172>. Luettu: 27.4.2024.

Prevenia 2022. 10 vinkkiä keskeytysten hallintaan ja niistä palautumiseen. Luettavissa: <https://prevenia.fi/10-vinkkia-keskeytysten-hallintaan-ja-niista-palautumiseen/>. Luettu: 27.4.2024.