

Mäkimartti Olli-Pekka

UUDEN TOIMINTAMALLIN VAIKUTUKSET TYÖHYVINVOINTIIN

Kiinteistömaailma Puistola Oulu | Välityspalvelu N&M Oy LKV

UUDEN TOIMINTAMALLIN VAIKUTUKSET TYÖHYVINVOINTIIN

Kiinteistömaailma Puistola Oulu | Välityspalvelu N&M Oy LKV

Mäkimartti Olli-Pekka
Opinnäytetyö
Kevät 2020
Liiketalouden tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden tutkinto-ohjelma, Esimiestyö ja henkilöstöosaaminen

Tekijä(t): Mäkimartti Olli-Pekka

Opinnäytetyön nimi: Uuden toimintamallin vaikutukset työhyvinvointiin

Työn ohjaaja: Vähäkangas Antti

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2020

Sivumäärä: 36 + 3

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää uuden toimintamallin vaikutuksia työhyvinvointiin Kiinteistömaailma Puistolassa kiinteistövälittäjille. Ajatukseni oli selvittää myös, miten Kiinteistömaailma Puistolassa kiinteistövälittäjät kokevat uuden toimintamallin. Työstäni saadut tulokset näyttävät käytännössä sen, minkälainen vaikutus on ennalta sovitulla vapailla työssä jaksamiseen.

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Toteutin aineistonkeruun puolistrukturoitujen teemahaastattelujen avulla. Aineistonkeruu menetelmään päädyin, koska se on luonteeltaan keskusteleva. Keräsin aineiston yhdeksältä eri kiinteistövälittäjältä, jotka työskentelevät Kiinteistömaailma Puistolassa. Analysoin saadun aineiston teemahaastattelussa läpi käytyjen teemojen mukaisesti. Teoreettisessa viitekehyksessä käyn läpi työhyvinvointia sekä siihen vaikuttavia seikkoja. Sisällytän työhöni myös havainnollistavia kuvia.

Työni sisältää johtopäätökset, joissa tulkiten aineistoani. Opinnäytetyöni aineistosta voin todeta, että uusi toimintamalli toi mukanaan positiivisia muutoksia, niin työssä jaksamiseen kuin vapaa-ajan suunnitteluun. Pohdintaosiossa keskityn miettimään oppimisprosessiani opinnäytetyön ajalta.

Asiasanat: Työhyvinvointi, työssä jaksaminen, toimintamalli, kiinteistövälitys, teemahaastattelu.

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Economics, Option of Management and HRM

Author: Olli-Pekka Mäkimartti

Title of thesis: The effects of the new operating model on wellbeing at work

Supervisor: Antti Vähäkangas

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2020 Number of pages: 36 + 3

The purpose of this research was to find out the effects of the new operating model on wellbeing at work from the perspective of the real estate agents working for Kiinteistömaailma Puistola. The idea thought was also to find out how the real estate agents feel about the new operating model. The results from the research show what kind of effects the pre-decided day-offs have to employees' ability to maintain their capabilities to work.

The research is based on qualitative data. The material was gathered through half-structured theme interviews. The material-gathering method was selected because of its conversation-like character. The material was gathered by interviewing nine different real estate agents who work for Kiinteistömaailma Puistola. The material was analyzed based on the themes discussed in the theme-interviews. In the theoretical framework deals with the theory of well-being at work and relevant subjects. In this context, there are also illustrating pictures included.

The research also includes the conclusions in which I analyze the material. From the material based of this research, it can be claimed that the new operating model brought positive changes on both well-being at work as well as to the planning of free time. In the last chapter the focus is analyzing my personal learning process during the research.

Keywords: Well-being at work, work ability, operating model, real estate, theme-interview

SISÄLLYS

| | |
|--|----|
| ALKUSANAT | 6 |
| 1 JOHDANTO | 7 |
| 2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS | 9 |
| 2.1 Toimeksiantajan esittely | 9 |
| 2.2 Tutkimuskysymykset, työni tarkoitus ja tavoitteet | 10 |
| 2.3 Tutkimusmenetelmä | 11 |
| 2.4 Analysointimenetelmä | 13 |
| 2.5 Opinnäytetyö prosessi | 13 |
| 3 TYÖHYVINVOINTI | 15 |
| 3.1 Mistä työhyvinvointi koostuu | 15 |
| 3.2 Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät | 17 |
| 3.3 Työhyvinvointia kuvaavat mittaristot | 19 |
| 4 TYÖHYVINVOINTI ESIMIESTYÖN NÄKÖKULMASTA | 21 |
| 4.1 Henkilöstöjohtaminen | 21 |
| 4.2 Johtaminen muutostilanteissa | 22 |
| 4.3 Työhyvinvoinnin edistäminen esimiestyön näkökulmasta | 23 |
| 5 TULOKSET JA AINEISTON ANALYSOINTI | 25 |
| 5.1 Kiinteistövälittäjien haastattelut lokakuu 2019 | 25 |
| 5.2 Kiinteistövälittäjien haastattelut helmikuu 2020 | 27 |
| 6 JOHTOPÄÄTÖKSET | 31 |
| 7 POHDINTA | 34 |
| LÄHTEET | 35 |
| LIITTEET | 37 |

ALKUSANAT

Haluan osoittaa lämpimät kiitokset toimeksiantajalleni, Kiinteistömaailma Puistola Oulu, Välityspalvelu N & M Oy LKV:n yrittäjälle Riitta Snellmannille. Työ mahdollisti minulle syvemmän tutustumisen työhyvinvointiin teoriassa sekä käytännössä saamieni haastattelujeni kautta. Osoitan myös suuret kiitokset haastatteluihini osallistuneille kiinteistövälittäjille, jotka omalta osaltaan antoivat suuren panoksen työhöni. Heidän kertomansa pohjalta työtä oli helppoa ja loogista lähteä toteuttamaan.

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää yrityksen uuden toimintamallin vaikutukset kiinteistönvälittäjien työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen. Tutkimuskysymyksien avulla selvitettiin yrityksen kiinteistönvälittäjien työskentelymääriä viikkotasolla sekä heidän tämän hetkistä jaksamisen tasoaan. Toimeksiantajayrityksenä opinnäytetyössäni toimi Kiinteistömaailma Puistola Oulu | Välityspalvelu N & M Oy LKV (myöhemmin Kiinteistömaailma Puistola). Halusin työni avulla saada tietoa mitkä asiat uudessa toimintamallissa koetaan toimiviksi, ja onko siinä mahdollisia kehityskohteita.

Olen itse työskennellyt kyseisen yrityksen palveluksessa keväästä 2019 alkaen. En itse ole toiminut kiinteistönvälittäjänä vaan assistenttina erilaisissa tehtävissä. Työskentely kyseisessä yrityksessä on helpottanut ymmärtämään opinnäytetyössäni eteen tulevia asioita. Aineiston keruu haastattelemalla oli luonnollista toteuttaa, kun kyseessä olivat minulle tutut henkilöt. Heidän kanssaan kommunikointi ja asioista sopiminen oli helppoa ja luontevaa.

Seuraavaksi esittelen perinpohjaisesti uuden toimintamallin sekä kerron konkreettisesti sen tavoitteista. Käyn läpi opinnäytetyössä käytetyn tutkimusmenetelmän, sekä aineiston analysointimenetelmän. Kerron opinnäytetyön prosessin aikataulutuksesta sekä sen etenemisestä. Työni sisältää kaksi eri teoreettista näkökulmaa. Näitä ovat työhyvinvointi sekä työhyvinvointi esimiestyön näkökulmasta. Työssäni teoreettinen viitekehys sekä aineiston analyysi käyvät keskinäistä vuoropuhelua. Opinnäytetyöni selvittää konkreettista tietoa sekä kehitysideoita. Työni lopussa olevat johtopäätökset sisältävät aineistonanalyysissä keskeisiksi nousseet asiat. Työni päättyy pohdintaan, jossa käyn läpi oppimisprosessiani työni eri vaiheista.

Kiinteistömaailma Puistolassa otettiin käyttöön marraskuussa 2019 uusi toimintamalli, jonka tarkoituksena on parantaa yrityksen kiinteistönvälittäjien työhyvinvointia sekä työssä jaksamista. Tämä tarkoittaa konkreettisesti sitä, että kiinteistönvälittäjät jaotellaan tiimiin yksi ja tiimiin kaksi. Tiimit testaavat vuorottelevaa viikonloppuvapaa -järjestelyä, eli näin mahdollistetaan jokaiselle kiinteistönvälittäjälle joka toinen viikonloppu täysin vapaaksi. Tiimit työskentelevät vuoroviikonloppuisin. Työssäni puhun uudesta toimintamallista eli tarkoitan juuri edellä mainittua uutta tapaa toimia.

Tiimit vuoroviikonlopuin pitävät asuntoesittelyitä niin omien kuin toisen tiimin esittelytarpeessa olevista asunnoista. Kun työssäni käytän nimitystä kohteen esittely, sillä tarkoitan asuntoesittelyä. Asuntoesittely tarkoittaa sitä, että kiinteistönvälittäjä esittelee myynnissä olevaa asuntoa sovittuna ajankohtana. Hänellä on ajantasaista faktatietoa myytävästä kohteesta. Tiimit ilmoittavat esittelyn tarpeessa olevat kohteensa heti alkuviikosta esittelyvuorossa olevalle tiimille. Näin ollen esittelyvuorossa olevilla on koko viikko aikaa suunnitella hyvissä ajoin esittelyjen ajankohdat sekä perehtyä kohteisiin. Kun asuntoesittelyt on saatu pidettyä, on esittelyvuorossa oleva tiiminjäsen velvoitettu kirjaamaan yrityksen järjestelmiin tapahtumat sekä raportoimaan esittelyn kulun niin asiakkaalle kuin asunnosta ensisijaisesti vastuussa olevalle välittäjälle.

Toimintamallia ei ole otettu käyttöön muissa Kiinteistömaailma-ketjun asuntomyymälöissä. Toimeksiantaja toimii edelläkävijänä, sillä yrittäjä haluaa muuttaa alaa merkittävästi ja tehdä yrityksestä omien sanojensa mukaan ”oikean työpaikan”. Tämä vaatii esimiestasolla rohkeaa muutosjohtamista ja kykyä perinteistä poikkeavan toimintamallin läpi viemiseen. Esimies on osallistanut työyhteisöä koko muutosprosessin ajan. Muutos on lähtenyt liikkeelle siitä, että jokainen yrityksen työntekijä sitoutui mukaan muutokseen. Tämän jälkeen uusia ideoita alettiin viemään eteenpäin työryhmissä ja niistä eniten kannatusta saaneet ideat lähdettiin rohkeasti toteuttamaan askel askeleelta. Näin onnistuttiin saamaan valmis toimintamalli käyttöön otettavaksi.

Kiinteistövälitysalalla ei ole virallista työehtosopimusta. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijä on hyvin pitkälti itse vastuussa oman työnsä suunnittelusta, aikataulutuksesta ja vapaapäivien toteutumisesta. Työ vaatii välittäjältä hyvää työmoraalia sekä kunnianhimoa, mutta myöskin esimieheltä vahvaa luottamusta ammattitaitoihin työntekijöihin. Olen itse henkilökohtaisesti seurannut kiinteistönvälittäjien arkea ja voin todeta, että hyvin usein päivät saattavat venyä yli kymmenen tunnin mittaisiksi, koska yksityiset henkilöt saattavat esimerkiksi haluta asunonäyttöjä iltaisin, jopa klo 18:00 jälkeen. Tämä riippuu hyvin paljon kiinteistönvälittäjästä itsestään, miten hän haluaa työnsä ajoittaa. Työajat voivat venyä myös siksi, että puhelimeen sekä viesteihin vielä vastailaan iltaisin kotisohvalta. Edellä mainittu kuitenkin on täysin kiinteistönvälittäjän omissa käsissään, sulkeeko hän viestintälaitteet kello 16:00 vai kello 20:00. Jokainen kiinteistönvälittäjä vastaa lähtökohtaisesti itse työajoistaan.

2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Tässä osiossa esittelen toimeksiantajani eli Kiinteistömaailma Puistola | Välityspalvelu N&M Oy LKV:n. Käyn läpi opinnäytetyöni tutkimuskysymykset sekä tutkimusmenetelmän. Kerron myös vastani analysoida haastatteluja. Tuon esille opinnäytetyöni etenemisen ihan sen alkumetreiltä aina työni loppuun saattamiseeni asti.

2.1 Toimeksiantajan esittely

Kiinteistömaailma Oy on kauppamäärillä mitattuna suomen suurin kiinteistövälitysketju, jossa työskentelee vajaa 700 asuntokaupan ammattilaista yli sadassa asuntomyymälässä maanlaajuisesti. Yrityksellä on toimipisteitä 47 eri paikkakunnalla. Kiinteistömaailma on perustettu vuonna 1990. Kiinteistömaailma Oy:n omistaa kotimainen osakeyhtiö, jonka osakkaina ovat Risto Kyhälä sekä yhtiöittensä kautta Arto Martonen, Kenneth Kaarnimo ja Merasco Real Estate.

(Kiinteistömaailma 2019. Viitattu: 5.2.2020.) Yrityksen asuntomyymälät ovat itsenäisten yrittäjien omistamia franchising osakeyhtiöitä.

Kiinteistömaailma Puistola Välityspalvelu N&M Oy LKV tunnetaan tuttavallisemmin Kiinteistömaailma Puistolana. Yritys on saanut nimensä Puistola-nimisen rakennuksen mukaan ja toimitilat sijaitsevat Oulun keskustassa. Kiinteistömaailma Puistola on selkeästi suurin Kiinteistömaailman välitysketjun yritys Oulun markkina-alueella niin liikevaihdon kuin henkilöstömäärillä mitattuna. Liikevaihto oli vuonna 2019 1,6 miljoonaa euroa. Yrityksen toimitusjohtajana toimii Riitta Snellman. Yrityksessä työskentelee pääsääntöisesti 16 työntekijää. Yrityksessä työskentelee kiinteistönvälittäjien lisäksi kaksi assistenttia, vuokravälittäjä sekä toimitusjohtaja. Kiinteistömaailma Puistolana päätoimiala on kiinteistönvälitys, kiinteistömyynti, kiinteistövuokraus (päätoimiala) sekä lakipalvelut. Yrityksen toimialaluokitus on 68310 Kiinteistönvälitys. (Finder 2020. Viitattu: 15.3.2020.)

Kiinteistömaailma Puistolana päätoimintaa on tarjota asiakkailleen kaiken kattavaa kiinteistön sekä asunnon myyntipalvelua. Kiinteistömaailma Puistola tarjoaa myös vuokrauspalvelua asiakkaille, useimmiten sijoittajille, jotka haluavat ulkoistaa asunnon vuokrausprosessin. Yritys tarjoaa myös konsultointipalveluita ja lakineuvontaa kiinteistö- ja vuokravälitykseen liittyvissä asioissa.

2.2 Tutkimuskysymykset, työni tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyöni tavoite oli selvittää miten Kiinteistömaailma Puistolassa käyttöönotettu uusi toimintamalli vaikuttaa työntekijöiden työssä jaksamiseen. Haastattelin samat henkilöt lokakuussa 2019 sekä helmikuussa 2020, jonka aikana toimintamalli on ollut käytössä kolme kuukautta. Tavoitteeni oli siis tarkastella tämän aikavälin ja uuden muutoksen vaikutuksia haastateltaviin. Selvitin esimerkiksi sen, millaiseksi haastateltavat kokevat oman jaksamisensa sekä mitkä asiat ovat työpaikalla siinä hetkessä hyvin. Koska työhyvinvointi on tärkeä osa työssä jaksamista, tavoitteeni on saada selville mitä vaikutuksia työntekijät huomaavat, kun vapaapäivät ovat ennalta merkitty kalenteriin.

Koen opinnäytetyöni merkitykselliseksi, koska tämä toimintamalli on vielä välityspalvelualalla uusi, eikä monikaan sitä ole vielä uskaltanut työyhteisössä lähteä viemään eteenpäin. Olenkin etuoikeutettu päästessäni mukaan tällaiseen projektiin. Aihe on hyvin tärkeä, sillä alalla ei ole helppoa erottaa työ- ja vapaa-aikaa. Kiinteistövälitysalalle ei ole olemassa omaa työehtosopimusta. Yleensä pidetään itsestään selvyytenä, että on olemassa virallinen asiakirja, joka määrää enimmäistyömäärän, joita ei saa ylittää.

Ensimmäisessä haastatteluosiossa lokakuussa 2019 otin selvää seuraavasta seitsemästä kysymyksestä. Ensimmäinen kysymys oli, kuinka monta tuntia haastateltavat työskentelevät viikoittain. Toisessa kysymyksessä kysyin heidän keskimääräisten vapaapäiviensä määrää kuukaudessa. Kolmannessa kysymyksessä pyysin heitä pohtimaan tämän hetkistä jaksamista asteikolla yhdestä viiteen. Numero yksi kuvastaa jaksamistason olevan heikko, kun taas asteikon numero viisi kuvastaa erinomaista jaksamista. Jaksamisella tarkoitin sekä työelämän, että henkilökohtaisen elämän yhteisvaikutusta. Neljännessä kysymyksessä haastateltavat pohtivat uutta tulevaa toimintamallia ja sitä, mitä ajatuksia se heissä herättää. (Liite 1).

Viidennessä kysymyksessä haastateltavat luettelivat mitkä asiat ovat työpaikalla tällä hetkellä hyvin, sekä mainitsivat mahdollisia kehityskohteita. Kuudennessa kysymyksessä halusin selvittää miten haastateltavat erottavat työ- ja vapaa-ajan. Viimeisenä eli seitsemännessä kohdassa pyysin heitä kertomaan, miten haastateltavat kalenterisoivat oman työaikansa. (Liite 1).

Haastatteluosiossa kaksi helmikuussa 2020 selvitin uudestaan edellä mainitut kysymykset, sekä lisäksi halusin pureutua tähän muuttuneeseen tilanteeseen kysymällä seuraavia: Millaiseksi olet kokenut uuden toimintamallin? Mitä hyvää siinä on, mitä voisi tehdä vielä eri tavalla, joka tuottaisi

paremman tuloksen sinulle ja tiimille? Onko työskentely tapasi muuttunut viimeisen kolmen kuukauden aikana, jos on niin miten? Onko työsi suunnittelu ja kalenterisointi muuttunut viimeisen kolmen kuukauden aikana, jos on niin miten? Onko jotain mitä haluaisit kertoa mitä ei tullut kysymyksissä? (omasta työstä/jaksamisesta/tyytyväisyydestä). (Liite 2).

2.3 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyöni on laadullinen työ eli kvalitatiivinen tutkimus. Kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillistä on edetä yksityisestä pisteestä yleisempään ymmärrykseen. Sen kiinnostuksen kohteena ovat monet yhtäaikaiset seikat, jotka vaikuttavat lopputulokseen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa etsinnän kohteena on objektiivinen ja monimuotoinen tieto. (Hirsijärvi & Hurme 2011, 25 – 26.)

Laadulliselle tutkimukselle tyypillistä on, että aineistonkeruu tapahtuu luonnollisesti. Työ on prosessi, jonka aikana käydään läpi monia siihen liittyviä vaiheita. Ennen varsinaisen työn aloittamista tulee laatia suunnitelma, joka sisältää kattavasti tietoa työhön liittyen. Pohdinnat keskittyvät esimerkiksi sopivan tutkimusasetelman löytämiseen ja lopuksi raportoitaviin tuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 127.)

Opinnäytetyössäni käytän yhtä laadulliselle tutkimukselle ominaista aineistonkeruumenetelmää eli teemahaastattelua. Laadullinen tutkimus mahdollistaa myös rinnalla käytettäväksi kyselyn ja haastattelun. Haastattelun perusidea on selkeä, sillä pyrkimyksenä on selvittää tietyn ryhmän toimintaa sekä syitä toiminnalle. Silloin näitä asioita on hyvä kysyä heiltä itseltään. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 71, 73.)

Positiivisena asiana haastattelussa on niiden joustavuus sekä helposti muokattavat kysymykset. Kun haastattelutilanne on konkreettinen, haastateltava pystyy tarkentamaan sekä pyytämään toisto kysymyksille. Haastattelun tarkoituksena on hankkia paljon tärkeää tietoa tutkinnankohteena olevasta asiakokonaisuudesta. Haastattelun etuna on myös haastattelijan toimiminen havainnoitsijana. Hän havaitsee, missä tilanteessa mikäkin asia tulee esille. Haastatteluun valitaan tietoisesti ne henkilöt, jotka haastateltavasta teemasta eniten tietävät. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 73 – 74.)

Toteutin opinnäytetyöni metodologisen osuuden Kiinteistömaailma Puistolan kiinteistönvälittäjille. Haastattelin yhdeksää kiinteistönvälittäjää. Yhdeksästä haastattelusta sain kattavasti tietoa ja pystyin myös vertailemaan vastauksia keskenään. Haastattelut olivat yksilöhaastatteluja, mikä mahdollistaa mikä, että haastateltava voi olla täysin rehellinen vastauksia antaessaan. Ryhmä haastattelussa ryhmänpaine voi vaikuttaa haastattelutuloksiin, sekä estää mahdollisten epäkohtien esille tuloa. Haastattelutilanteissa toin selvästi esille ammattieettisyyteen liittyvän vaitiolovelvollisuuden sekä haastateltavien anonymiteetin. Annoin jokaiselle haastateltavalle mahdollisuuden tutustua haastattelurunkoon ennen haastattelun toteutusta. Yllätyksekseni kukaan haastateltavista ei kokenut sitä tarpeelliseksi.

Aineistonkeruumenetelmänä käytin teemahaastattelua juurikin sen keskustelevan luonteen vuoksi. Teemahaastattelussa jokainen haastateltava voi nostaa esille niitä seikkoja, jotka kokevat itse tärkeiksi. Teemahaastattelulle ei ole selkeitä raameja, vaan jokainen haastattelu on oman näköinen. Toteutin teemahaastattelut yrityksen toimitilojen neuvotteluhuoneessa. Varmistin myös ennen haastattelujen toteutusta, että saan olla rauhassa haastateltavan kanssa. Sain hyvän oppimiskokemuksen konkreettisesti toteutetusta ja äänitetystä haastattelusta.

Teemahaastatteluilla tarkoitetaan valmiiksi pohdittujen teemojen pohjalta toteutettavaa haastattelua. Teemahaastattelussa valitut teemat tulee käydä kaikkien haastateltavien kanssa läpi. Ei ole tarkoituksenmukaista, että haastattelut etenevät jollain tietyllä tapaa. Pyrkimys on ennemminkin vapaaseen keskusteluun jokaisen teeman läpikäynnin puitteissa. (Eskola 2007, 33.)

Teemahaastattelu vaatii jonkin verran valmisteluja, koska itse haastattelutilanteessa tulee olla valmiiksi laaditut teemat. Tavoitteena on vastausten löytäminen tutkittaviin asioihin sekä uusien merkityssuhteiden oivaltaminen. Teemahaastattelussa ja teemoja pohdittaessa on hyvä silmällä pitää monia eri asioita. Yhtenä isona kysymyksenä on se, millaisia vastauksia tarvitsee juuri omalle työleen. Haastatteluteemat linkittyvät teoretietoon, joka mahdollistaa tutkimuskokonaisuuden kasassa pysymisen. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 75; Eskola 2007, 38 – 39.)

2.4 Analysointimenetelmä

Metodikirjallisuudessa analyysillä tarkoitetaan prosessia. Se alkaa tutkimuskysymyksen ilmentymisestä ja loppuu tutkimuksen lopputuloksiin. Analyysin eri vaiheet kiinnittyvät toisiinsa. Aineiston analysointitapoja on hyvä pohtia jo aineistonkeruu vaiheessa. Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen työn analysoinnissa näkyvät selkeät erot. (Hirsijärvi & Hurme 2011, 136, 143; Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen 2010, 12.)

Tarkastellessa laadullista aineistoa on huomattava tutkimusongelmien sekä aineiston keskinäinen vuoropuhelu. Pelkästään aineisto ei tuota vastauksia tutkimusongelmiin, sillä apuna tulee käyttää analyttisiä kysymyksiä, jotka muotoutuvat perehdyttäessä tarkemmin aineistoon. (Ruusuvoori ym. 2010, 12 – 13.) Opinnäytetyössäni tavoitteena on haastattelumateriaalin ja teoreettisen viitekehyksen keskinäinen kommunikointi.

Haastattelut analysoin opinnäytetyössäni järjestelemällä vastaukset allekkain kunkin kysymyksen eli teeman alle. Tarkoitan tällä sitä, että analyysivaiheessa esille nousseet asiat tulen tarkastelemaan niistä näkökulmista, mitkä useimmiten vastauksissa esiintyivät. (Hirsijärvi & Hurme 2011, 173.) Koska työssäni aineisto on kerätty haastattelemalla sekä ääninauhuria hyödyntäen, aineisto oli helposti siirrettävissä paperiarkeille. Tämä helpottaa analysointia, sillä tutkimustulos on helpommin poimittavissa, kun se on selkeästi esillä.

2.5 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyöprosessini lähti liikkeelle omasta mielenkiinnostani työhyvinvointia sekä uutta toimintamallia kohtaan. Mielenkiinnon kohteideni pohjalta aloin työstämään miellekarttaa syksyllä 2019, jonka jälkeen lähetin aiheanomuksen tarvittavine liitteineen tutkintovastaavalle. Prosessi lähti liikkeelle hieman poikkeavalla tavalla. Toteutin ensimmäisen osan haastatteluista jo ennen aloituskeskustelun pitämistä opinnäytetyön ohjaajani kanssa. Tämä oli looginen ja välttämätön etenemistapa työni kannalta, sillä tarvitsin ensimmäisen osan haastatteluista mahdollisimman pian. Tämä siksi, että uusi toimintamalli lanseerattiin käyttöön noin kaksi viikkoa sen jälkeen, kun aiheanomukseni oli hyväksytty.

Valitsin teemahaastattelut niiden keskusteleavan luonteen vuoksi. Osittain toteutin haastattelut kasvokkain keskustellen, mutta osittain myös puhelinhaastattelulla. Äänitin jokaisen haastattelutilanteen, voidakseni palata haastatteluihin analysointivaiheessa. Kiinteistömaailma Puistolan kiinteistövälittäjät olivat kiinnostuneita opinnäytetyöstäni, joten haastateltavat oli helppo sitouttaa mukaan prosessiin.

Opinnäytetyöni yhteyshenkilöinä toimivat Kiinteistömaailma Puistola Oulun yrittäjä sekä kehitysjohtaja. Laadin teemahaastatteluni rungon yhteistyössä heidän kanssaan, sillä mielestäni on tärkeää, että kysymyksissä näkyy myös heidän toiveensa, jotta opinnäytetyön tulokset ovat mahdollisimman hyödylliset toimeksiantajalle. Kysymykset ovat osittain lyhyesti vastattavissa sekä suoraan mitattavia, mutta myös avoimia ja paljon keskustelua herättäviä. Teemahaastattelun kysymykset hyväksyin ohjaavalla opettajalla. Samassa yhteydessä esitin ohjaavalle opettajalleni opinnäytetyöni projektisuunnitelman, joka sisälsi esimerkiksi aikatauluni opinnäytetyöni tekemisestä.

Ensimmäisen haastatteluosion jälkeen aloin työstämään teoreettista viitekehystä silmällä pitäen työhyvinvointia. Jäsentelin myös opinnäytetyöni sisällysluetteloa ja päätin valita kaksi isompaa teoreettista runkoa työlleni. Niitä ovat: työhyvinvointi sekä työhyvinvointi esimiestyön näkökulmasta. Analysoin aineistoa jaottelemalla kysymykset ja vastaukset allekkain. Näin ollen minun oli helppo laskea esimerkiksi keskiarvo työntekijöiden työssä jaksamisesta asteikolla yhdestä viiteen. Toisen haastatteluosion toteutin helmikuussa 2020, jolloin uuden toimintamallin käyttöönotosta oli kulunut kolme kuukautta. Maaliskuussa 2020 minulla oli koossa opinnäytetyöni koko aineisto ja lähdin viimeistelemään teoreettista viitekehystäni sen pohjalta, mitkä seikat haastattelun analyysissä nousivat esille.

3 TYÖHYVINVOINTI

Tässä luvussa esittelen opinnäytetyöni teoreettisen viitekehyksen. Käyn läpi perusteellisesti työhyvinvointia esitellen esimerkiksi mistä se koostuu ja mitkä tekijät siihen vaikuttavat. Tässä osiossa käyn myös läpi työhyvinvointia kuvaavia mittareita.

3.1 Mistä työhyvinvointi koostuu

Työhyvinvointia on tutkittu jo yli sadan vuoden ajan, mutta sen painopisteet ovat vaihdelleet ajan kuluessa. Sen tutkiminen on alun perin lähtenyt liikkeelle lääketieteellisestä stressitutkimuksesta 1920-luvulla. Tutkittavana kohteena oli ryhmän sijaan yksilö. Yksilön kokeman stressin uskottiin kumpuavan henkilön kokemista fysiologisista reaktioista erilaisiin ärsykkeisiin. Negatiiviset tunteemukset edelsivät fysiologista reaktiota, jotka mahdollisesti johtivat erilaisien sairauksien kehittymiseen. Teoriaan liitettiin myöhemmin myös psykologiset sekä käyttäytymiseen vaikuttavat reaktiot. Näin haluttiin suojella työntekijää altistumasta terveyttä uhkaavilta vaaroilta. (Manka & Manka 2016, 64 – 65.)

Työhyvinvointi pitää sisällään turvallisuuden, terveellisyuden sekä tuottavan työn, jota ammattitaitoinen henkilöstö sekä työyhteisö tekevät hyvällä työllä johdetussa organisaatiossa. Työyhteisössä työskentelevät työntekijät kokevat työnsä palkitsevaksi sekä mieluisaksi, ja heidän mielestään työllä tuetaan myös elämänhallintaa. Voidaan todeta, että työhyvinvointi on sekä työntekijän että työnantajan yhteisvastuulla. Työhyvinvoinnin kehitys ja ylläpito toteutetaan yhdessä. Mikäli työhyvinvointia lähdetään edistämään, sekin tapahtuu aina työntekijöiden esimiesten sekä johtajien tekemänä yhteistyönä. Muita mahdollisia toimijoita saattavat olla luottamusmiehet sekä työsuojeluhenkilöstöön kuuluvat ihmiset. Myös yksi tärkeä tekijä työhyvinvoinnin ylläpitämistä ajatellen on työterveyshuolto. (Työterveyslaitos 2020. Viitattu: 21.3.2020.)

Työhyvinvointia voidaan pitää monen eri tekijän yhteissummana. Se ilmenee työn arjessa. Työhyvinvointia ei voida saavuttaa irrallisilla yksittäisillä terveyteen liittyvillä tempauksilla. Hyvinvointia edistävä toiminta voidaan kohdistaa henkilöstöön, työhön liittyviin prosesseihin, työskentely-ympäristöön, työyhteisöön sekä myöskin johtamiseen. Työhyvinvointiin panostaminen vaikuttaa monella

tapaa niin maineeseen kuin kilpailukykyyn kuten myös tulokseenkin. Hyvin panostettu työhyvinvointi maksaa itsensä takaisin moninkertaisesti. Työhyvinvointiin liittyvissä tutkimuksissa on nähtävissä myönteinen yhteys esimerkiksi tulokseen, asiakastyytyväisyyteen, sairauspoissaoloihin sekä työntekijöiden vähäisempään vaihtuvuuteen. (Työterveyslaitos 2020. Viitattu: 21.3.2020.)

Hyvinvoivan työyhteisön tunnusmerkkeinä voidaan pitää avoimuutta sekä luotettavuutta. Hyvinvoivassa työyhteisössä innostetaan sekä kannustetaan jokaista työntekijää. Yhteen hiileen puhallus näkyy arjen työssä. Myönteistä palautetta annetaan jokaiselle. Työmäärä pidetään aisoissa. Hyvinvoivassa työyhteisössä ongelmistakin uskalletaan puhua sekä myöskin muutostilanteissa toimintakyky ei laikkaa. (Työterveyslaitos 2020. Viitattu: 21.3.2020.)

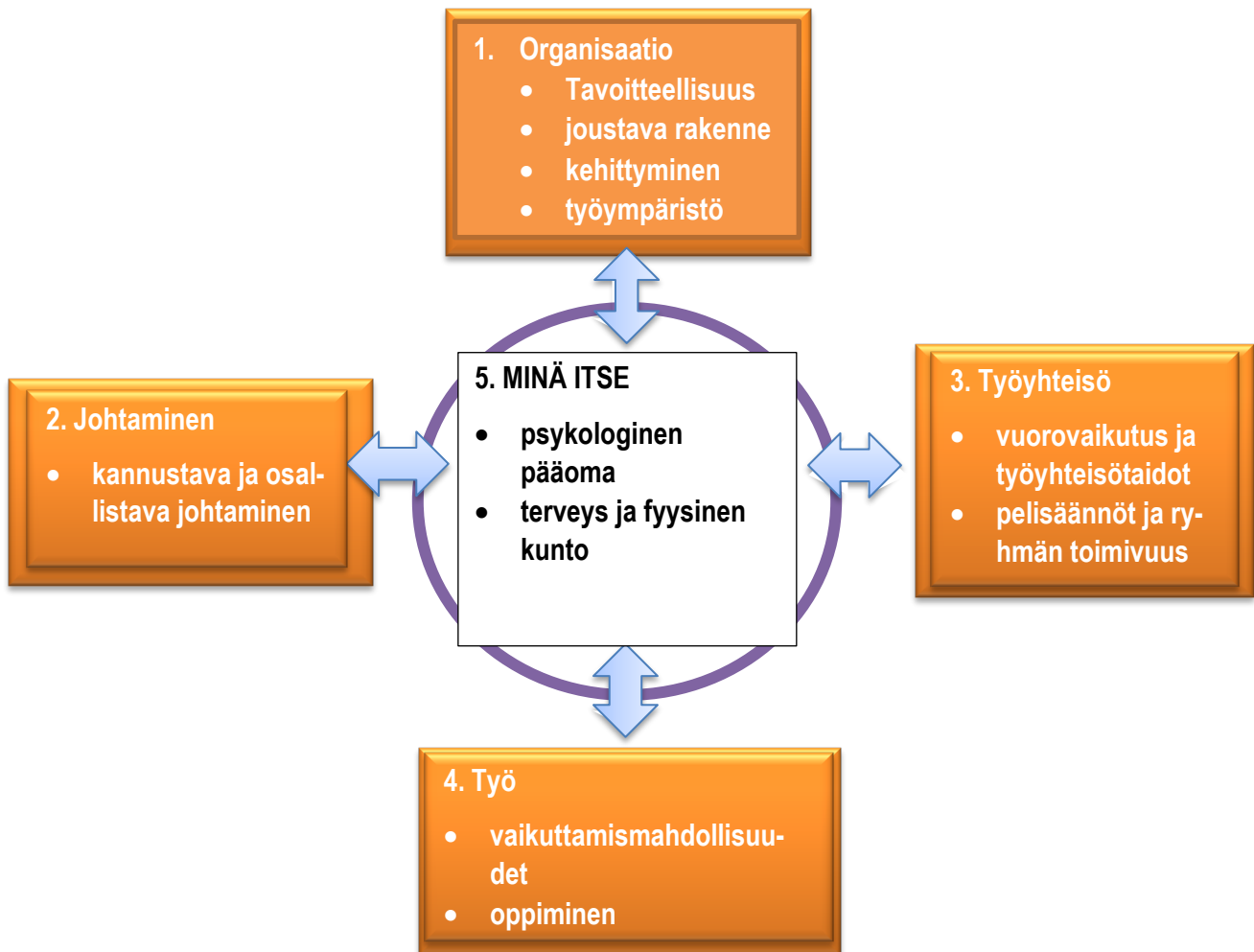
Hyvinvoivan työntekijän tunnusmerkkeinä voidaan pitää motivoituneisuutta sekä vastuuntuntoisuutta. Työntekijä pääsee hyödyntämään omaa osaamistaan sekä omia vahvuuksiaan. Lisäksi hän tuntee työnsä tavoitteiston sekä saa työnteostaan palautetta. Hyvinvoiva työntekijä kokee työskennellessään itsensä tarpeelliseksi sekä kokee riittävästi yhteenkuuluvuutta ja itsenäisyyttä. Hän onnistuu ja innostuu työstään. Hyvinvoiva työntekijä kokee työn imua. (Työterveyslaitos 2020. Viitattu: 21.3.2020.)

Maksimaalisella hyvinvoinnilla työssä tarkoitetaan työn imua. Työn imua kokeva työntekijä saa johdolta vaihtelevia ja tarpeeksi haastavia sekä mielekkäitä työtehtäviä, joissa hän pääsee hyödyntämään tehokkaasti omaa osaamistaan. Työn imussa oleva henkilö saa suunnatonta nautintoa työstään, eikä aina edes huomaa kulunutta aikaa. Tällä ei kuitenkaan tarkoiteta kuormittavaa työn imevää ominaisuutta, eli työholismia. Tuolloin työntekijä työskentelisi pakonomaisesti muun vapaaajan ja elämään kuuluvien asioiden kustannuksilla. Työholismissa ei voi henkisesti irtautua työstään edes vapaa-ajalla. Tuolloin työntekijällä on keskivertoa enemmän uupumus- ja stressioireita sekä yleistä elämään tyytymättömyyttä. Päinvastoin, työn imussa työtä tekevällä on keskivertoa enemmän onnellisuuden tunteita sekä parempaa työkykyä. (Mieli. Suomen mielenterveysseura ry 2020. Viitattu: 21.3.2020.)

3.2 Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät

Kuten aikaisemmassa kappaleessa kerroinkin, työhyvinvointi muodostuu monesta eri seikasta.

Tässä yksi kaavio, joka selkeyttää työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä.



Kuvio 1. Työhyvinvoinnin tekijät (Docendum 2020, viitattu: 23.3.2020)

Kuviolla 1 tarkoitetaan, että organisaatiolla on iso rooli työhyvinvoinnin ylläpidossa. Lisäksi tavoitteellinen organisaatio tietää arvonsa sekä suunnan, jolla päästään kohti visiota. Työn tavoitteiden tulee olla työntekijöiden tiedossa. Myös arvot ovat toiminnan yhteisiä pelisääntöjä. Joustavan rakenteen ansiosta pystytään nopeasti vastaamaan muuttuviin asiakkaiden tarpeisiin. Rajoittunut ja jäykkä työympäristö ei pysty vastaamaan nopeasti muuttavaan ympäristöön. Muutoksessa ei aina voida välittömästi kontrolloida työprosesseja. Tämä vaatii luottamusta henkilöstön osaamiseen sekä toiminnalliseen joustavuuteen liittyen. Kun osaamista kehitetään, tulee työympäristöstä op-

piva. Lisäksi organisaation tulee tuntee osaamisensa ydin sekä tunnistaa jo vaatimuksia tulevaisuudesta. Työympäristölläkin on omalta osaltaan vaikutusta työhyvinvointiin. Työtilojen ja apuvälineiden tulee olla toimivia ja kunnossa. Nämä seikat ovat mainittu myös työturvallisuus- sekä työsuojelunvalvontalaissa. (Docendum 2020. Viitattu: 25.3.2020.)

Työhyvinvointi vaatii systemaattista johtamista, toimenpiteitä henkilöstön voimavarojen lisäämiseksi, strategista suunnittelua ja jatkuvaa työhyvinvointitoiminnan arviointia. Työhyvinvoinnille voidaan asettaa tavoitteet sekä arvioida niiden saavuttamista osana yrityksen strategiatyötä. Työhyvinvointia ei voi yksistään langettaa esimiehen hartioille, vaan jokainen vastaa siitä omalta osaltaan. (Docendum 2020. Viitattu: 25.3.2020.)

Työn hyvä yhteishenki vaikuttaa omalta osaltaan myös työhyvinvointiin. Tällä tarkoitetaan avoimuutta, auttamishalua, toisen työn arvostamista, onnistumisten iloittamisesta sekä luottamusta. Hyvä työ pitää sisällään vaikutusmahdollisuudet omaa työtä koskevissa asioissa. Lisäksi jokainen pystyy omalla toiminnallaan vaikuttamaan työhyvinvointiin yhteisötasolla. Jokaisella on oma asenne, jonka kautta henkilö näkee oman työpaikkansa. Myös jokaisen yksittäisen työntekijän psykologinen pääoma, osaaminen, persoonallisuus, terveys ja fyysinen kunto mittaavat työhyvinvointia joko vähentäen tai edistäen sitä. (Docendum 2020. Viitattu: 25.3.2020.)

Psykologinen pääoma voidaan jakaa neljään ulottuvuuteen, joita ovat: itsetehokkuus tai itseluottamus, realistinen optimismi, toiveikkuus ja sitkeys. Psykologisen pääoman ansiosta ihminen on valmis kohtaamaan vaikealtakin tuntuja asioita. Kasvumotivaatio tarkoittaa yksilöiden halua uuden oppimiseen sekä jatkuvaan kehittymiseen. Mikäli yksilö on kehitysmuotoinen, hän näkee ympäristönsä huomattavasti positiivisemmassa valossa kuin henkilö, jolla ei ole halua itsensä kehittämiseen. (Docendum 2020. Viitattu: 25.3.2020.)

Jokaisella työntekijällä on tietyn asteinen henkinen ja fyysinen kunto. Tämän kautta he määrittelevät työkykynsä. Näihin sisällytetään työn rasittavuus, terveydentila, työstä palautumisen mahdollisuus, unenlaatu sekä ravitsemus. Hyvä fyysinen kunto ja sen ylläpitäminen vaikuttaa työssä jaksamiseen merkittävästi. Elämässä on oltava muutakin aktiviteettia kuin vain työtä. (Docendum 2020. Viitattu: 26.3.2020.)

Työhyvinvointiin kuuluu myös sen edistäminen. Mikäli organisaatiolla on halua edistää työhyvinvointia, se järjestää kehityskeskusteluja vahvistaakseen, että jokainen saa äänensä kuuluviin. Hyvin suunniteltu ja toteutettu työhön perehdyttäminen lisää merkittävästi työhyvinvointia. (Docendum 2020. Viitattu: 26.3.2020.)

3.3 Työhyvinvointia kuvaavat mittaristot

Työhyvinvointia mitataan jatkuvasti, jotta saadaan täsmällistä tietoa henkilöstön tyytyväisyydestä, esimiestyöstä sekä työpaikan kehityskohteista. Työhyvinvoinnin mittaaminen on merkittävää, koska se auttaa parantamaan henkilöstön uskollisuutta ja tyytyväisyyttä. Lisäksi sillä on vaikutusta tuottavuuteen ja liiketoiminnan kannattavuuteen. Kyselyiden avulla kerätään tietoa henkilöstöltä. Tämä viestittää välittämistä. (Roidu 2020. Viitattu: 27.3.2020.)

Tutustuessani työhyvinvoinnin eri mittareihin kiinnitin huomioni Roidun tarjoamiin työhyvinvoinnin mittaristoihin, jotka oli kohdistettu yrityksille. Roidun kokonaispalvelu pitää sisällään käyttäjäystävällisen kyselyn, mittaristotyöskentelyn, reaaliaikaisen online-raportointipalvelun sekä sähköpostiraportoinnin selkeinä kuvaajina ja mittareina. Lisäksi Roidun kokonaispalveluun kuuluu henkilökohtainen yhteyshenkilö sekä tukipalvelut puhelimitse ja sähköpostitse. Lisäksi Roidu esittelee internet sivuillaan erilaisia yhteenveto- ja vertailuraportteja kertyneistä vastauksista halutulta aikaväliltä. Huomasin myös, että Roidulla oli muutamia isoja tyytyväisiä asiakkaita muun muassa Tampereen kaupunki, Finavia ja Masku. (Roidu 2020. Viitattu: 27.3.2020.)

Tulee muistaa, että mittarit eivät saa muodostua itsetarkoituksesi, vaan niiden tulisi olla apuvälineitä kehittäessä toimintaa. Mittareiden laatiessa tulisikin huomioida niiden tarkoitus, edes auttaa oikeiden asioiden kehittymistä. Mittareiden tulee olla pääosin ennakoivia. Tällä tarkoitetaan sitä, että mahdollisiin ongelmiin voidaan puuttua hyvissä ajoin. (Suonvirsu 2014, 98 – 100.)

Löysin eri internet-sivuilta paljon eri yrityksiä, jotka tarjosivat yrityksille eri työkaluja ja keinoja työhyvinvoinnin mittaamiseen. Useilla näillä sivustoilla tuotiin esille selkeästi, että suurimmat säästöt saadaan aikaan, kun työhyvinvointiin panostetaan ja tieto kerätään nimenomaan työntekijöiltä. Kun tietoa kerätään, on tärkeää, että työntekijällä on yksityisyydensuoja, jotta työnantaja ei pysty viittamaan saaduilla vastauksilla keneenkään yksittäiseen henkilöön.

4 TYÖHYVINVOINTI ESIMIESTYÖN NÄKÖKULMASTA

Osiossa neljä paneudun teoreettisen viitekehäkseni toiseen osioon. Tässä näkökulmana on esimiestyö. Kerron yksinkertaisuudessaan henkilöstöjohtamisen peruseriaatteet. Työni kannalta oleellista on myös kertoa esimiestyöstä muutostilanteessa. Käyn läpi työhyvinvoinnin edistämistä esimiehen näkökulmaa silmällä pitäen.

4.1 Henkilöstöjohtaminen

Henkilöstöjohtaminen on monipuolista mutta myöskin vaativaa. Organisaation ylimmän johdon tavoite on toteuttaa koko toiminta-ajatusta, löytää toiminnalle päämäärät sekä havaita menestymisen tekijöitä. Hyvä johto on strateginen tekijä menestykselle organisaatiossa. Hyvä johtaja keskittyy työn olennaisiin seikkoihin. Hänen on uskallettava tehdä vaikeitakin päätöksiä, mikäli se on organisaation edun mukaista. Katseet ovat aina tulevaisuudessa. Hyvän johtajan tunnistaa siitä, että hänen henkilöstöllään on selkeä yhteinen tahtotila. Tila annetaan ideoille, keskusteluille ja näkemyksille. Uusiutumislle tulee antaa tilaa. Henkilöstöjohtamisen tavoite on henkilöstövoimavarojen määrän ja ominaisuuksien turvaaminen samoin kuin henkilöstön motivoituminen ja sitoutuminen. (Suonvirsu 2014, 134 – 135.)

Hyvää kehitystä voi havaita, kun ihmiset kokevat työnsä tulokselliseksi. Se vaikuttaa suoraan työn mielekkyyteen sekä laatuun työelämässä. Hyvän henkilöstöjohtamisen tunnusmerkkejä ovat joustavuus, luottamus sekä oikeudenmukaisuus. Henkilöstöjohtamisella on suora yhteys henkilöstön jaksamiseen työssä. Hyvä johtaja huolehtii riittävästä mitoituksesta, voimavarojen kohdentamisesta, kannustinmuodoista sekä työhyvinvoinnista. On tärkeää, että työntekijän osaaminen sekä työn vaatimus kohtaavat. Sekä esimiestahon että työntekijöiden tulisi pysyä ajan tasalla ja kehittää itseään. (Suonvirsu 2014, 136 – 137.)

Työhyvinvoinnin johtamista pidetään tärkeänä osana henkilöstöjohtamista. Organisaation henkilöstöstrategian tulee sisältää suunnitelmat ja tavoitteet ylläpitävään ja edistävään työhyvinvointiin. Edellä mainittua tulee seurata jatkuvasti. Jatkovaa seurantaa voidaan toteuttaa säännöllisillä henkilöstön kyselyillä. (Helsilä & Salojärvi 2013, 274 – 275.)

Hyvä henkilöstöjohtaminen kestää haastavinakin aikoina muuttuvat tilanteet. Hyvä henkilöstöjohtaja keskustelee uusista mahdollisuuksista. Kantavana ajatuksena voidaan pitää sitä, että henkilöstöjohtaminen pitää sisällään pitkän ajanjakson toimintaa ja käyttövoimaa, jonka avulla etsitään uusien vaihtoehtojen kulttuuria. Tällä tarkoitetaan sitä, että henkilöstöjohtaminen elää muutoksen ytimessä eikä sen armoilla. (Helsilä & Salojärvi 2013, 29.)

4.2 Johtaminen muutostilanteissa

Muutostilanteet vaativat esimiestyöltä todella paljon. Odotuksia tulee niin työntekijöiltä kuin organisaatiolta itseltään. Myös organisaation ulkopuolelta voi tulla tietynlaista painetta muutoksen johtamiseen esimerkiksi asiakkailta ja eri sidosryhmiltä. Esimiehen tulee tietää hyvin työhön kohdistuvat odotukset. Niiden avulla henkilöstö saa tietää, mitä heiltä oletetaan, että tehtävä on suoritettu. Ihmisiä johtaessa keskitytään tiedottamiseen, innostamiseen, puolustamiseen, huolehtimiseen, tukemiseen sekä ongelman ratkaisuun. (KEVA, Kirkkohallitus, Kuntaliitto, TTK:N Kuntaryhmä & FCG Finnish Consulting Group 2020. Viitattu: 28.3.2020.)

Jokaiselle esimiehelle tulee työssään vastaan muutoksia. Muutoksen johtaminen on jokaisen esimiehen perustehtävää. Muutokset vaativat valmistautumista sekä muutosjohtamisen taitoja. Muutoksen edessä esimiehet ovat etulinjassa. Esimiehen kyvyt takaavat muutoksen onnistumisen. Yrityksen pitää uskaltaa muuttua, jotta se ei jää kilpailijoistaan jälkeen ja menetä markkinaosuuttaan. Tuolloin myöskään tulosta ei voi saavuttaa. Jokainen työyhteisö vaatii muutosta, vaikka usein työntekijöiden olisi helppo jäädä vain paikoilleen. (Pirinen 2015, Esimies muutosprosessissa. Viitattu 25.3.2020.)

Ilman johtamista muutos ei ole mahdollinen. Taitava muutosjohtaja suuntaa katseen kohti tulevaisuutta. Hänellä on kyky nähdä muutokseen liittyvien vaikeiden asioiden ohi visioimalla pitkän aikavälin tekoja. Hän toimii suunnannäyttäjänä, innostajana sekä ottaa työntekijät mukaan suunniteluun heti alkumetreiltä lähtien. Työntekijöille tulee antaa tarpeeksi aikaa sisäistää vaikeita ja uusia tilanteita. Jokaiselle tunteelle tulee olla tilaa ja niitä tulee pystyä käymään luottamuksellisesti läpi esimiehen kanssa. Myötäeläminen on tärkeä taito esimiestyössä. (Pirinen 2015, Esimies muutosprosessissa. Viitattu 25.3.2020.)

Muutosjohtajan tulee olla itse 110% mukana muutoksessa. Muutos ei tule onnistumaan, jos johtaja ei seiso muutoksen takana prosessin alusta saakka. Muutosta toteuttaessa tulee läpi käydä mihin on pyrkimys ja mistä mahdollisesti pitää luopua. Tämän jälkeen mietitään tavat ja toimintamallit, miten muutosta lähdetään ajamaan eteenpäin. Lisäksi määritellään työroolit ja vastuut. (Pirinen 2015, Esimies muutosprosessissa. Viitattu 25.3.2020.)

Yrityksen pystyvät muuttamaan henkilöt, jotka siinä työskentelevät. Aktiivinen esimies on tietoinen työntekijöiden mielipiteistä ennakkoon. Tulee myös kartoittaa, mikä merkitys muutoksella on heille ja mitä hyötyä siitä on. Kun työntekijöiltä kysytään mielipiteitä ennakkoon, ovat he sitoutuneempia muutoksen saapuessa. Työntekijän äänen kuuleminen mahdollistaa työn suunnittelun ja on tärkeä motivaation lähde työntekijälle. Kun muutosprojekti etenee ja siinä on näkyvissä selkeitä tuloksia, se auttaa saamaan uskottavuutta muutosprosessin jatkuvuudelle. (Pirinen 2015, Esimies muutosprosessissa. Viitattu: 25.3.2020.)

Esimies voi kohdata muutostilanteissa muutosvastarintaa. Muutosvastarintaa voidaan kuvata voimana, joka vaikeuttaa johdon muutosjohtamista. Ihanteellinen tilanne olisi, että muutoksesta tullut vastavoima voitaisiin muuttaa myötävoimaksi. Muutosvastarinta voidaan jakaa kolmeen ilmeneismuotoon. Ensimmäisessä vastarinnan muodossa henkilöt tuovat negatiiviset näkökulmat esille työyhteisössä ja huhuja levittämällä saavat puoluetovereita. Tähän liittyy myös negatiivisen ilmapiiirin lietsominen. Toinen tapa toimia on hiljainen muutoksen vastustaja. He vaikuttavat muutosta vastaan piilossa. Kolmannessa muodossa henkilöstä tulee passiivinen, jolloin hän ei tee mitään ja näin ollen jarruttaa muutoksen etenemistä. Tällainen henkilö muodostuu taakaksi, jos työtehtävät jäävät muiden työntekijöiden hartioille. Muutosvastarinnan aikana esimiehen toiminnan tulee olla aitoa sekä työntekijää tukevaa, jotta vastarinta vähentyy. (Pirinen 2015, Esimies muutosprosessissa. Viitattu: 25.3.2020.)

4.3 Työhyvinvoinnin edistäminen esimiestyön näkökulmasta

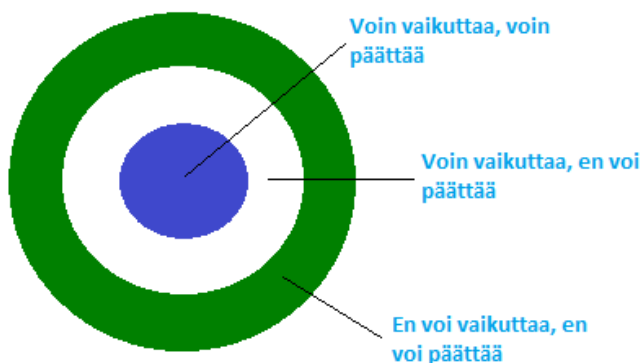
Kun keskustellaan työhyvinvoinnin kehittämisestä, silloin puhutaan prosesseista, jotka keskittyvät itse työn suorittamiseen, työntekijään sekä työyhteisöön. Kuten Vesterinen mainitsee kirjassa Strategisen henkilöstöjohtamisen käytännöt, tulisi työhyvinvoinnin olla oleellinen osa organisaatioiden

kehittämisspolitiikkaa. Työhyvinvointi ei ole erillistä TYKY (työkyvyn ylläpito) toimintaa, vaan pikeminkin jokapäiväisessä työnteossa konkreettisesti näkyvää toimintaa. Työkyky muodostuu yksilön, työyhteisön ja työympäristön lopputuloksena. (Vesterinen. 2013, 270.)

Yksilön oma henkilökohtainen elämä vaikuttaa suurilta osin myös työkykyyn. Lisäksi siihen vaikuttavat yhteiskunnan rakenteet sekä lähiympäristö. Työkykyä parannettaessa onkin huomioitava jokaisen yksilön kokonaiselämäntilanne. Yksilön toimintakykyä voidaan tehokkaasti vahvistaa kiinnittämällä huomio kaikkiin työhön liittyviin tekijöihin sekä henkilökohtaiseen elämään. Esimiehillä on tarvittaessa apuna työterveyshuolto sekä muut eri toimielimet. (Vesterinen. 2013, 270 - 271.)

Työhyvinvointia kehittäessä on hyvä miettiä, keskitytäänkö ajattelemaan ongelmakeskeisesti vai haetaanko asioille ratkaisua. Ongelmiin keskittyessä löydetään vain lisää ongelmia ja päinvastoin. On hyvä pysähtyä pohtimaan jo toimivia asioita sekä suunnata ongelmatilanteiden tullen ajatukset ratkaisukeskeisiksi. Mikäli asioihin ei sillä hetkellä pysty vaikuttamaan, ne kannattaa jättää sikseen ja keskittyä enemmän niihin asioihin mihin voidaan vaikuttaa. (Työterveyslaitos 2019, 12 – 13.)

Seuraava kuvio 2 havainnollistaa edellä mainittua.



Kuvio 2. Hallinnan ympyrä. (Jalostin 2017, viitattu: 28.3.2020)

Hallinnan ympyrällä jäsenellään asioita, huomioiden niiden vaikutusmahdollisuudet. Keskellä ympyrää mainitaan asiat, joihin jokainen pystyy vaikuttamaan. Välikehässä kuvataan asioita, joiden kohdalla on tehtävä kompromisseja sekä siedettävä epätäydellisyyttä. Uloimmalla kehällä ovat asiat, jotka vaikuttavat elämääsi, mutta niille et voi itse mitään. (Jalostin 2017, viitattu: 9.5.2020)

5 TULOKSET JA AINEISTON ANALYSOINTI

Kappaleessa viisi kerron ensin lokakuussa 2019 toteuttamistani haastatteluista. Tämän jälkeen esittelen myös helmikuussa 2020 tekemäni haastattelut. Käyn läpi kattavasti haastatteluista esiin nousseita tuloksia.

5.1 Kiinteistönvälittäjien haastattelut lokakuu 2019

Ensimmäisen osion haastatteluista toteutin lokakuussa 2019. Haastattelin yhteensä yhdeksää kiinteistönvälittäjää. Haastattelut toteutin kasvotusten keskustelemalla Kiinteistömaailma Puistolan toimiloissa. Haastateltavat saivat itse päättää haastattelun ajankohdan. Äänitin jokaisen haastattelun. Ennen haastattelutilanteen alkua kysyin jokaiselta haastateltavalta, että onhan äänitys mahdollinen ja painotin vaitiolovelvollisuutta haastattelussa nousseiden asioiden suhteen. Keskimäärin yksi haastattelu kesti 10 minuuttia. Osa haastateltavista halusi pureutua joihinkin asioihin tarkemmin, kun taas toiset olivat vähäsanaisempia. Analysoitavaa minulle ensimmäisistä haastatteluista kertyi suurin piirtein 90 minuuttia.

Anonymiteettiä ja vaitiolovelvollisuutta noudattaen en käytä tulosten analysoinnissa vertausta esimerkiksi kolme haastateltavaa yhdeksästä, tuolloin haastateltavat saattaisivat leimautua. Käytän termejä suurin osa, muutama, lähes kaikki suojellakseni haastateltavien anonymiteettiä. Haastatteluja läpikäydessäni käytän sitaatteja tekemistäni haastatteluista. Tuon esille seikkoja teoreettisesta viitekehyksestä käytännön ja teorian vuoropuhelua silmällä pitäen.

Ensimmäisessä kysymyksessä halusin selvittää kiinteistönvälittäjien keskimääräistä työtuntimäärää viikossa. Työtuntimäärät vaihtelivat 40 – 70 työtuntiin viikossa. Keskiarvoksi laskin 52 työtuntia viikossa. Tämä tekisi yli 10 tuntia arkipäivisin, kuutena päivänä viikossa vajaa yhdeksän tuntia päivässä ja viikon jokaiselle päivälle jaettuna seitsemän ja puoli tuntia päivässä. (Liite 1).

Toisessa kysymyksessä selvitin kiinteistönvälittäjien kuukausittaisten vapaapäivien määrää. Kiinteistönvälittäjien pitämät vapaapäivät vaihtelivat neljästä kuuteen vapaapäivään kuukaudessa. Keskiarvallisesti he viettävät viisi vapaapäivää kuukaudessa. Kolmas kysymys käsitteli kiinteistönvälittäjien henkilökohtaista jaksamista tasolla 1 – 5. Tarkensin heille, että ykkönen kuvastaa huonoa

jaksamista ja viitonon kuvastaa jaksamisen olevan huipussaan. Haastateltujen vastausten perusteella jaksamisen keskiarvoksi tuli 3,7. (Liite 1).

Neljännessä kysymyksessä lähdin selvittämään, millaiseksi kiinteistöväliittäjät kokevat uuden tuolevan toimintamallin. Uusi toimintamalli herätti niin positiivisia mielipiteitä kuin myös jännitystä uutta asiaa kohtaan. Isoimmat esiin nousseet asiat olivat vapaiden viikonloppujen odotus ja selkeämpi jaksotus työn ja vapaa-ajan erottamiseksi. Toisaalta ajatuksia heräsi myös siitä, tulevatko vapaat olemaan liian sitovia. Kiinteistöväliittäjät innolla odottivat uutta kokeilua käytännössä. (Liite 1).

”Tervetullut, rohkea veto. Tämmöistä ei ole ennen kokeiltu.”

”Erittäin hyväksi koen, innolla odotan vapaa viikonloppuja.”

Teoreettisessa viitekehyksessä nousi esille hyvän yhteistyön vaikuttavan positiivisesti työhyvinvointiin. Avoimuus, auttamishalu, toisen työn arvostaminen sekä luottamus olivat keskiössä pohdittaessa työhyvinvointia yhteisötasolla. (Docendum 2020. Viitattu: 25.3.2020.) Viidentenä teemana selvitin, mitkä asiat ovat tällä hetkellä työpaikalla hyvin. Jatkokysymyksenä kysyin, mitä voisi kehittää tai tehdä toisin. Haastateltavista jokainen toi esille hauskan ja positiivisen työyhteisön. Työkavereihin voi luottaa sekä työntekijöillä koetaan olevan hyvä työmoraaali. Lisäksi hyvinä asioina koettiin työrauha, toimitilat ja työkalut. (Liite 1).

”Uskalletaan kokeilla ja tehdä asioita eri tavalla. Halu tehdä asioita oikein.”

”Eri työkokemuksen omaavista on tullut hyvä kombo.”

”Voin ylpeästi sanoa, että olen Kiinteistömaailma Puistolalan työntekijä.”

Seuraavaksi luettelen, mitä kehityskohteita työntekijät nostivat esille. Toivottiin hyvälle tavoille jatkumoa, että niitä ei unohdettaisi. Sovituista asioista toivottiin tiukempaa kiinnipitoa niin esimiestyökuin työyhteisötasollakin. Työyhteisön keskuudessa toivottiin enemmän suoraa avointa puhetta sekä sitä, että jokainen uskaltaisi rohkeammin tuoda esille oman mielipiteensä. Johdolta toivottiin vähemmän ristiriitaa sanomisissa. Esille nousi myös se, että johtaja pitää jokaisen puolia viimeiseen saakka.

Teoreettinen viitekehys korosti henkistä hyvinvointia, jonka kautta määrittyy työkyky. Jokaisella työntekijällä on tietyn asteinen henkinen kunto. Työstä tulee pystyä palautumaan sekä lepäämään. Elämässä on oltava muutakin aktiiviteettia, kuin vain työtä. (Docendum 2020. Viitattu: 26.3.2020.)

Teemahaastattelun kuudes osa käsitteli kysymystä siitä, miten haastateltavat erottavat työn ja vapaa-ajan. Tässä teemassa vastaukset heittelivät laidasta laitaan. Moni koki työn ja vapaa-ajan erottamisen haastavana, mutta esille nousi myös työntekijöiden päättäväisyys siinä, että viestintävälineet suljetaan illaksi ja ne avataan vasta seuraavana aamuna. Tässä kysymyksessä nousikin toiveisuus uutta toimintamallia kohtaan. (Liite 1).

”Toivon uuden mallin tuovan muutosta. Uskon sen toimivuuteen.”

”Erotan hyvin huonosti. Ei ole vapaa-aikaa.”

”Olen oppinut erottamaan. Suunta on parempi.”

Viimeisessä teemassa selvitin haastateltavien kykyä suunnitella oma työaikansa sekä sen kalenterisointi. Teemassa nousi esille, että moni kirjaa kalenteriin pakolliset menot sekä yrityksen kaikkia työntekijöitä koskevat menot. Osa taas maksimalisoi kalenterin käytön siten, että kalenterin jokainen rako tuli hyödynnettyä ja sinne jätettiin tilaa myös omille harrastuksille. Kiinteistövälittäjillä on käytössään sähköinen kalenteri. Osa piti tarkasti aikatauluistaan kiinni, kun taas osa tunnusti lipsumansa suunnitelmistaan. Osa myönsi tarvitsevansa vielä kehitystä kalenterin käytössä, kun taas osa piti aikatauluistaan suunnitellusti kiinni, eivätkä päivät venyneet ennalta merkityistä tehtävistä. (Liite 1).

5.2 Kiinteistövälittäjien haastattelut helmikuu 2020

Ensimmäisessä kysymyksessä nostin jälleen esille haastateltavien keskimääräisen työskentelymäärän viikkotasolla. Nyt viikoittaiset keskimääräiset työtunnit vaihtelivat 37 – 65 välillä. Keskiarvoksi sain 50 työtuntia viikossa. Tämä tekisi 10 tuntia viitenä arkipäivänä, kuutena päivänä viikossa päivittäinen työtuntimäärä on vähän reilu kahdeksan tuntia, kun taas viikon jokaisena päivänä työskentely tunteja tulisi päivittäin noin seitsemän tuntia. (Liite 2).

Toinen kysymys selvitti kuukausitasolla haastateltavien pitämien vapaapäivien määrää. Toisien vapaapäivien määrä oli pysynyt samana, muutamat kokivat, että niitä on nyt enemmän. Kenelläkään vapaapäivät eivät olleet vähentyneet viimeisen kolmen kuukauden aikana. Keskiarvollisesti lasketuna pidettyjä vapaapäiviä kuukausitasolla oli 6. (Liite 2).

Teemahaastattelun kolmannessa osassa pyysin haastateltavia arvioimaan tämän hetkisen jaksamisen tasonsa asteikolla 1 - 5, kun uusi toimintamalli oli ollut käytössä kolme kuukautta. Toin haastattelutilanteessa selkeästi esille, että ykkönen tarkoittaa huonoa jaksamisen tasoa, kun taas viitonen tarkoittaa jaksamisen tason olevan huipussaan. Haastateltujen jaksamisen taso oli nyt keskimääräisesti 4. (Liite 2).

Teemassa neljä selvitin haastateltavien kokemuksia, kun uusi toimintamalli oli ollut käytössä kolme kuukautta. Koettiin, että on mukavaa, kun voi suunnitella reissuja vapaille viikonlopuille. Yksi haastateltava mainitsi, että huomaa koko työyhteisössä tapahtuneen positiivisen muutoksen. Sen koettiin rytmittävän ja selkeyttävän viikoittaista työskentelyä. Vapaapäivät tuovat jaksamista. Uuden toimintamallin peruseriaatteet todettiin olevan kunnossa. (Liite 2).

Viidennessä kysymyksessä syvennyin vielä tarkemmin uuteen toimintamalliin ja pyysin haastateltavia kertomaan omakohtaisia hyviä kokemuksia uudesta toimintamallista sekä siitä, miten sitä heidän mielestään voitaisiin vielä kehittää. Positiivisiksi asioiksi koettiin se, että hyvällä omallatunnolla voidaan pitää vapaita viikonloppuja. Vapaille uskaltaa sopia erilaisia reissuja. Yhteistyön koettiin parantuneen. Toimintamalli ja sen tuomat vapaat rytmittävät arkea ja kun viikonloppuvapaat hämmäyttävät, on työskentely arkena tehokkaampaa. Vapaalla oleva välittäjä tiedostaa, että oma kohde tulee hoidetuksi toisen tiimin toimesta. (Liite 2).

”Tämä malli pakottaa parempaan suunnitelmallisuuteen.”

Uuden toimintamallin kehityskohteista keskusteltaessa muutama ei osannut niitä mainita lainkaan. Selkeästi esille nousi kolme isointa kehityskohdetta. Ensimmäisenä mainittakoon tiimin 1 ja tiimin 2 välinen kommunikointi. Toivottiin, että tarvittavat merkinnät ja tapahtumat kirjataan sähköiseen järjestelmään sovitusti. Merkinnöillä haastateltava tarkoitti kirjauksia asuntoesittelyissä käyneiden henkilöiden määrästä, esiin tulleista kysymyksistä sekä jatkotoimenpiteistä liittyen kyseiseen kohteeseen.

Toinen esille tullut asia on seuraava: osa kokee, että yhteisesti sovitusta asioista ei aina pidetä kiinni. Tällä tarkoitettiin esittelytarpeessa olevien asuntojen ilmoittamista esittelyvuorossa olevalle tiimille sovittuna ajankohtana. Tämä vaikuttaa oman työn suunnitteluun negatiivisella tavalla. Kolmantena kehitysideana toivottiin esittelytarpeessa olevien kohteiden tasavertaisempaa jakoa niin

tiimin sisällä kuin yksilötasollakin. Kiinteistönvälitysalalla luonnollisesti toiset kohteet ovat niin sanotusti ”kuumempia” ja halutumpia kuin taas toiset. Haastateltavat nostivat esille sen, että silloin kun he ovat vapaalla, sitä myös kunnioitettaisiin. Silloin heille ei tule soittaa työhön liittyvissä asioissa, jos asiat eivät ole todella kriittisiä. (Liite 2).

”Hyvässä ajoin tulisi saada esittelyn tarpeessa olevat kohteet tietoon. Toivon, että esittelyn tarpeessa olevista kohteista ilmoitetaan sovitusti.”

”Kohteet tasaisemmin jakoon. Annetaan rauha silloin, kun ollaan vapaalla.”

Kuudennessa teemassa kysyin, onko haastateltavien työskentelytapa muuttunut uuden toimintamallin myötä viimeisen kolmen kuukauden aikana. Tämä vastaus jakoi taas haastateltavia kahteen osaan. Osa koki, että ei ole tullut merkittävää muutosta. Osa haastateltavista koki, että muutos liittyy tehokkaampaan arkipäivätyöskentelyyn ja työn suunnitteluun, kun vapaa viikonloppu hämmöttää. (Liite 2).

”Keskityn enemmän arkipäivien tehokkaaseen työhön.”

”Ei hirveästi. Enemmän se tunne, että minä johdan tätä työtä. Mielenrauhaa on tullut.”

Seitsemännessä teemassa nostin jälleen esille kalenterisoinnin ja työn suunnittelun tiedustellen, onko siihen tullut muutosta uuden toimintamallin myötä. Valtaosa oli sitä mieltä, että ei kokenut muutoksen vaikuttaneen heidän kalenterisointiinsa tai työnsä suunnitteluun merkittävästi. Muutamassa haastattelussa käy ilmi, että kalenterisointi on muuttunut suunnitelmallisemmaksi, kiireen tuntu on vähentynyt ja paineen tunne laantunut. Lisäksi kalenteriin on nyt mahdollista myös lisätä enemmän omia menoja lisääntyneiden kuukausikohtaisten vapaapäivien myötä. (Liite 2).

Viimeisessä teemassa annoin haastateltavien kertoa vapaasti mieltä askarruttavista asioista, joista he halutessaan saivat erikseen mainita. Toin kysymystä kysyessäni esille, että jos he esimerkiksi haluavat kertoa omasta työstään, jaksamisestaan tai tyytyväisyydestä työtä kohtaan, mutta kuitenkin sana on täysin vapaa. Näissä vastauksissa pystyi heti huomaamaan, että haastateltavat ovat todella tyytyväisiä toimivaan työyhteisöön, auttavaan asenteeseen sekä ilmapiiriin työpaikalla. Haastateltavat sanoivat, että ovat oppineet odottamaan vapaita viikonloppuja. Työkaveria tulee

kunnioittaa, kun hän puhuu asiakkaan kanssa puhelimesta. Muutama otti esille sen, että toivoo rehellistä ja suoraa puhetta jatkossakin. (Liite 2).

"Olen tosi tyytyväinen. Jos on jotain sovittu, se pysyy."

"Ihan tyytyväinen olen omaan jaksamiseen. Niitä viikonloppuja odottaa ja vapaata arvostaa."

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyössäni selvitin uuden toimintamallin käyttöönoton vaikutuksia Kiinteistömaailma Puitolan kiinteistönvälittäjien työhyvinvointiin. Pohtiessani haastatteluteemoja pidin koko ajan mielessä tutkittavat kysymykset. Aineistonkeruuvaiheessa teemahaastattelut antoivat minulle paljon arvokasta tietoa ja pystyn selkeästi huomaamaan eroja haastattelu osion yksi ja haastattelu osion kaksi välillä. Seuraavaksi lähdän kertomaan johtopäätöksiä sekä vertailtavissa olevia seikkoja haastatteluosiosta yksi ja haastatteluosiosta kaksi.

Ensimmäisessä kysymyksessä selvitin kiinteistönvälittäjien keskimääräistä työtuntimääriä viikkotasolla. Voinkin todeta, että uuden toimintamallin myötä viikkotuntimäärä on keskiarvollisesti hieman laskenut. Tämä on positiivista, mutta minua itseä se hieman yllätti, sillä ajattelin viikoittaisen työkentelymäärän keskiarvollisesti vähentyneen enemmän, sillä vapaapäiviäkin on kuukaudessa enemmän. Keskiarvollisesti viikoittainen keskimääräinen työtuntien määrä väheni kahdella tunnilla.

Kuukausittaisista vapaapäivistä kysyttäessä ilmeni, että pidettyjen vapaapäivien määrä oli keskiarvollisesti kasvanut. Tämä tulos oli odotettavissa ja matemaattisestikin laskettavissa. Keskiarvollisesti pidettyjen vapaapäivien määrä kasvoi yhdellä vapaapäivällä kuukaudessa jokaisella kiinteistönvälittäjällä aikaisempaan haastatteluun verrattuna.

Kohdassa kolme haastateltavat kuvasivat sen hetkistä jaksamistaan asteikolla 1 – 5. Tässä mitattiin yleistä jaksamista, johon vaikuttavat vahvasti haastateltavien henkilökohtaiseenkin elämään liittyvät asiat. On myös huomioitava, että ensimmäiset haastattelut pidin syksyllä 2019, kun taas toiset jo keväämmällä helmikuussa 2020. Mainitsen tämän siksi, koska auringonvalolla on suoranainen yhteys ihmisten jaksamiseen ja hyvinvointiin, tämä on myös todettu Mehiläisen julkaisemassa artikkelissa ”Auringon terveysvaikutukset”. (Mehiläinen 2020. Viitattu: 10.4.2020.) Jaksaminen oli kolmen kuukauden aikana positiivisesti muuttunut. Haastateltavien jaksamisen tason keskiarvo nousi 3,7:stä – 4:ään. (Liite 1, Liite 2).

Neljännessä teemassa otin esille uuden toimintamallin. Ennen käyttöönottoa se herätti hyvin positiivisia ajatuksia sekä innokkuutta tulevaa kohtaan. Kolme kuukautta myöhemmin toisessa haastattelussa, ajatukset olivat edelleen positiivisia. Muutama haastateltava toikin esille sen, että vaikka aluksi uusi toimintamalli mietitytti, se on nyt koettu hyväksi ja toimivaksi. Haastatteluosiossa yksi

nousi myös esille pohdintaa siitä, ovatko vapaat viikonloput liian sitovia. Tämä epäily ei millään tavalla tullut enää esille kolme kuukautta myöhemmin. Johtopäätöksenä voinkin todeta, että uusi toimintamalli on tuonut mukanaan paljon hyvää, ja yrityksen kiinteistönvälittäjät lähtevät sitä mielellään myös kehittämään. (Liite 1, Liite 2).

Uuden toimintamallin myötä haastateltavat ovat kokeneet parempaa jaksamista työssään. Tätä he kuvaavat lisääntyneillä vapailla viikonlopuilla, jolloin työstä pääsee kokonaan irtautumaan. Haastateltavat kokevat, että nyt heillä on mahdollisuus irtaantua töistä kokonaan ja lähteä esimerkiksi toiselle paikkakunnalle, kun ei tarvitse olla koko ajan tavoiteltavissa. Isona esille tulleenä asiana oli myös työn järkevämpi suunnittelu ja työtehtävien helpompi jaksottaminen. Tämä on mielestäni tärkeää henkilön työhyvinvoinnin sekä palautumisen kannalta. Kiinteistönvälittäjät kokivat työskentelevänsä tehokkaammin arkena ja priorisoivan tärkeät asiat arkipäiville.

Kun toteutin haastatteluja, oli todella positiivista huomata, kuinka merkitykselliseksi kaikki työyhteisön jäsenet kokevat työpaikan ilmapiirin. Tämä koettiin hyväksi jo ensimmäisessä haastatteluosiossa, mutta sitä painotettiin uudelleen vielä toisessa haastatteluosiossa. Kiinteistömaailma Puistolassa on selvästi korkea ammattitaito ja kunnianhimo.

Haastateltavat toivat esille mielenkiintoa ja innokkuutta uutta toimintamallia kohtaan, ja voinkin todeta, että Kiinteistömaailma Puistolan työntekijät ovat kehitysmuotoisia. Haastattelujen pohjalta havaitsin muutosvastarintaa vain vähän. Se ilmeni tietynlaisena jännityksenä ja epävarmuutena uudenlaisia asioita kohtaan.

Koska toimintamalli oli ollut käytössä vasta vain kolme kuukautta, toivat haastateltavat esille arvokkaita kehitysideoita tulevaisuutta ajatellen. Kehitysideoista keskustellessa pystyi huomaamaan selkeitä yhteneväisyyksiä, joita olen maininnut työni sivulla 28. Näitä olivat kommunikoinnin puutteellisuus tiimien välillä, tärkeiden asioiden kirjaaminen sähköiseen järjestelmään sekä sovitusta asioista kiinnittäminen. Ideoiden esille tuonti viestittää mielestäni sitä, että pyrkimyksenä on oikeasti luoda hyvä ja pysyvä toimintamalli, jota muutkin alan yritykset voisivat lähteä rohkeasti kokeilemaan.

Haastattelujen summana haluaisin itse nostaa esille kehitysideoita, jota sivusin muutaman haastateltavan kanssa. Yhtenä kehitysideana esille nousi vielä, että laadittaisiin muistutuksena hyvät ja

selkeät toimintaohjeet uutta toimintamallia varten. Näin ollen saataisiin tekemisen pelisäännöt selkeämmin kiinteistönvälittäjien tietoisuuteen sekä toimintaperiaatteet yhtenäisiksi kaikille.

Toisena kehitysideana voisi olla opas, josta voitaisiin tarkistaa yleisiä juuri kyseisen työpaikan tapoja toimia ihan työn alkumetreiltä asti. Samassa oppaassa voitaisiin tuoda esille vielä tarkemmin yrityksen arvomaailmaa. Tämä mahdollistaisi uusille työntekijöille itsenäisemmän työotteen, kun jokaista pientä seikkaa tai kysymystä ei tarvitsisi tarkistaa esimieheltä tai työyhteisöltä. Olen yhtä mieltä erään haastateltavan lausahduksesta. Päätänkin tämän osion tähän sitaattiin.

”Meillä on hieno tiimi ja jokainen ihminen siinä on tärkeä. Auttavainen asenne kollegoita kohtaan. Autamme toisiamme, olemme yhdessä myös vapaa-ajalla.”

7 POHDINTA

Opinnäytetyöni tarkoitus oli selvittää uuden toimintamallin vaikutukset Kiinteistömaailma Puistolan kiinteistövälittäjien työhyvinvointiin. Koen saaneeni vastauksen tutkimusongelmaani. Opinnäytetyön tekeminen on vaatinut minulta laajaa ajatustyötä sekä tiivistä tutustumista työhyvinvoinnin teorian tietoon. Teorian tietoon tutustuminen on syventänyt tietoisuuttani työhyvinvoinnista sekä työhyvinvoinnista esimiestyön kannalta. Olen oppinut ymmärtämään, kuinka suuri merkitys sillä on hyvinvoivassa työyhteisössä. Työhyvinvointi on satsaus tulevaisuuteen, joka maksaa itsensä varmasti moninkertaisesti takaisin.

Haastattelujen toteuttaminen oli mielenkiintoinen oppimisprosessi. Täytyykin mainita, kuinka yllättävää oli huomata teorian tiedon sekä haastattelumateriaalin linkittyvän yhteen. Haastattelujen suunnittelu, toteutus ja analysointi veivät paljon aikaa, mutta antoivatkin myös minulle paljon. Oli mielenkiintoista olla mukana toteuttamassa uutta toimintamallia ja tutkia sen lyhyen ajan vaikutuksia.

Opinnäytetyöstäni on varmasti hyötyä Kiinteistömaailma Puistolan työntekijöille sekä toimeksiantajalleni. Työni sisältää kehityskohteita, joita voi lähteä työstämään työyhteisössä. Toivon, että tätä opinnäytetyötä lukiessaan kiinteistönvälittäjät peilaisivat saamiensa tuloksia omaan työhönsä sekä työssä jaksamiseen.

Omalta osaltaan tietynlaisia haasteita toi ajankäytön suunnittelu. Olen samaan aikaan työstänyt opinnäytetyötä, suorittanut viimeiset koulukurssit ja tentit sekä samalla työskennellyt 40 tuntia viikossa. Koska tein opinnäytetyöni yksin, minulle ei ole ollut ketään, jonka kanssa jakaa yhtenäisiä ajatuksia työn suhteen. Toisaalta tämä on haaste, toisaalta olen pystynyt työskentelemään itsenäisesti minulle sopivina ajankohtana. Olen oppinut hyödyntämään lähdekirjallisuutta sekä jäsentämään työtäni helposti luettavaksi. Työhyvinvointi on aihealue, joka on kiinnostanut minua henkilökohtaisesti jo pitkään, joten oli mielenkiintoista syventyä aiheeseen entistä enemmän.

LÄHTEET

Docendum 2020. Työhyvinvoinnin tekijät. Viitattu: 25.3.2020. <https://docendum.fi/tyohyvinvoinnin-tekijat/>

Esimiehenopas muutokseen 2020. Miten johdan muutosta. Viitattu: 28.3.2020. http://www.esimiehenopasmuutokseen.fi/esimiehena_muutoksessa/miten_johdan_muutosta

Eskola, J. 2007. (Teema)haastattelututkimuksen toteuttamisesta. Teoksessa L. Viinamäki & E. Saari (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Tammi, 33-39.)

Finder 2020. Kiinteistömaailma. Välityspalvelu N&M Oy LKV. <https://www.finder.fi/Kiinteistönvälitys+kiinteistömyynti+kiinteistövuokraus/Kiinteistömaailma+Wälityspalvelu+N+%26+M+Oy+LKV/Oulu/yhteystiedot/185162>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Jalostin 2017. Käytä energiasi oikein. Viitattu: 9.5.2020. <https://www.jalostin.fi/kayta-energiiasi-oikein/>

Kiinteistömaailma 2019. Kiinteistömaailma lyhyesti. Viitattu: 5.2.2020. <https://www.kiinteistomaailma.fi/kiinteistomaailma-lyhyesti>

Mehiläinen 2020. Auringon terveysvaikutukset. Viitattu: 10.4.2020. <https://www.mehilainen.fi/iho-taudit/auringon-terveysvaikutukset>

Pirinen, H. 2015. Esimies muutoksen johtajana. Viitattu: 25.3.2020. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezp.oamk.fi:2047/teos/BAXBBXAUCGBJXAB#kohta:ESIMIES\(\(20\)MUUTOKSEN\(\(20\)ETU-LINJASSA\(\(20\):Jokap\(\(e4\)iv\(\(e4\)inen\(\(20\)muutoksemme\(\(20\)/piste:b0](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezp.oamk.fi:2047/teos/BAXBBXAUCGBJXAB#kohta:ESIMIES((20)MUUTOKSEN((20)ETU-LINJASSA((20):Jokap((e4)iv((e4)inen((20)muutoksemme((20)/piste:b0)

Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen. (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino

Salojärvi, S. 2013. Henkilöstöjohtamisen kehittyminen: Sosiaalasioista strategiseen henkilöstöjohtamiseen. Teoksessa Helsilä, M & Salojärvi, S. (toim.). Strategisen henkilöstöjohtamisen käytännöt. Vantaa: Hansaprint Oy

Suomen mielenterveysseura 2020. Miten voit edistää omaa hyvinvointiasi. Viitattu: 21.3.2020. <https://mieli.fi/fi/mielenterveys/hyvinvointi/ty%C3%B6hyvinvointi-miten-voit-edist%C3%A4%C3%A4-omaa-hyvinvointiasi>

Suonvirsu, K. 2017. Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista. 2. painos. EU: UNIpress

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. 10., uudistettu painos. Vantaa: Hansaprint Oy

Työterveyslaitos 2020. Työhyvinvointi. Viitattu 21.3.2020. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>

Työturvallisuuskeskus 2019. Työhyvinvoinnin kokonaisuus. 6. painos. Painojussit Oy

Vesterinen, P-M. 2013. Työhyvinvoinnin edistäminen. Teoksessa Helsilä, M & Salojärvi, S. (toim.). Strategisen henkilöstöjohtamisen käytännöt. Vantaa: Hansaprint Oy

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelu osio yksi

Liite 2. Teemahaastattelu osio kaksi

1. Kuinka monta tuntia työskentelet keskimäärin viikoittain?
2. Kuinka monta vapaapäivää sinulla on keskimäärin kuukaudessa?
3. Mikä on tämän hetkinen jaksamisesi taso asteikolla 1-5? Kerro lisää.
4. Millaiseksi koet uuden toimintamallin?
5. Mitkä asiat ovat mielestäsi hyvin työpaikallasi? Mitä voisi mielestäsi kehittää tai tehdä toisin?
6. Miten erotat työn ja vapaa-aikasi?
7. Miten suunnittelet ja kalenterisoit työaikasi?

1. Onko keskimääräinen työtuntimääräsi viikkotasolla muuttunut, jos on niin miten?
2. Onko vapaapäivien keskimääräinen määrä muuttunut kuukausitasolla?
3. Mikä on tämän hetkinen jaksamisesi taso asteikolla 1-5? Kerro lisää.
4. Millaiseksi olet kokenut uuden toimintamallin?
5. Mitä hyvää olet kokenut uudesta toimintamallista, mitä voisi tehdä vielä eri tavalla?
6. Onko työskentely tapasi muuttunut viimeisen 3kk aikana, jos on niin miten?
7. Onko työsi suunnittelu ja kalenterisointi muuttunut viimeisen 3kk aikana, jos on niin miten?
8. Onko jotain mitä haluaisit kertoa mitä ei tullut kysymyksissä? (omasta työstä/jaksamisesta/tyytyväisyydestä.)