

Opinnäytetyö (AMK)

Myyntityö, Finanssipalvelut

2021

Joanna Kyrölä

**Sparraamisen merkitys
omaisuusvahinkojen korvauskäsittelyssä**



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Myyntityön koulutusohjelma

2021 | 40 sivua

Joanna Kyrölä

Sparraamisen merkitys omaisuusvahinkojen korvauskäsittelyssä

[Click here to enter text.](#)

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, millainen merkitys kollegojen välisellä sparraamisella on omaisuusvahinkojen korvauskäsittelyssä. Opinnäytetyö tehdään toimeksiantona erääseen vakuutusyhtiöön, jota myöhemmin kutsutaan nimellä Vakuutusyhtiö X. Opinnäytetyössä selvitetään kyselytutkimuksen avulla kollegojen välisen sparraamisen nykytilanne vahinkokäsittelyssä. Tavoitteena oli tehdä tilanteen kartoitus, ja tuottaa toimeksiantajalle hyödyllistä tietoa aiheesta, jota ei ole aiemmin tutkittu, vaikka ilmiön olemassaolo tiedetään.

Opinnäytetyön teoreettisessa osuudessa käsitellään aihepiiriin liittyviä käsitteitä ja termejä. Ensimmäisessä pääluvussa käydään läpi vakuutustermejä ja korvauskäsittelyyn liittyviä asioita. Lisäksi käydään läpi, mitä on asiakasarvo eli asiakkaan kokema arvo ja laadukas palvelu vakuutusyhtiön korvauspalvelussa. Toinen pääluku käsittelee henkilöstön merkitystä yrityksessä sekä oppimista työssä. Muun muassa psykologinen pääoma, oppiminen ja viestintä ovat keskeisiä käsitteitä.

Opinnäytetyön empirisessä osuudessa tutkitaan, millainen merkitys sparraamisella on päivittäisessä korvauskäsittelyssä; kuinka usein sparrausapua tarvitaan ja missä asioissa apua eniten kaivataan. Tarkoituksena on myös selvittää, keneltä apua ensisijaisesti kysytään ja koetaanko erikseen nimettyjen mentorien määrä riittäväksi. Tutkimus rajataan koskemaan niitä tiimejä, jotka työskentelevät irtaimisto- ja eläinvahinkojen parissa.

Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan todeta, että kollegojen välinen sparraaminen koetaan hyvin merkitykselliseksi päivittäisessä työskentelyssä. Etätyö on vaikuttanut negatiivisesti sparraamisen määrään, vaikka etätyöskentelyssä käytetyt yhteydenpitokanavat koetaan helppokäyttöisiksi. Korvauskäsittelijät kokevat, että kollegalta saatu apu tai neuvot auttavat kehittämään ammatillisesti, ja että kollega osaa yleensä auttaa ongelmatilanteessa. Tästä voidaan päätellä, että yhteistyö ja aktiivinen osallistuminen ovat tärkeässä roolissa kyseisessä työtehtävässä. Puolet vastaajista kuitenkin kokivat, että he eivät koe voivansa käyttää tarpeeksi työaika sparraamiseen. Tutkimuksen avulla pohditut kehitysehdotukset liittyvät nimettyjen roolien kirkastamiseen, laadukkaan korvauskäsittelyn tehostamiseen ja erilaisten vertaispalaute-kokeilujen järjestämiseen.

Asiasanat:

Vakuutus, korvauskäsittely, omaisuusvahinko, oppiminen, henkilöstö, viestintä, etätyö

Bachelor's | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Professional Sales

2021 | Number of pages: 40

Joanna Kyrölä

PROPERTY DAMAGES AND THE ROLE OF SPARRING IN CLAIM HANDLING

[Click here to enter text.](#)

The aim of the thesis is to find out what kind of role sparring has in the property damage's claim handling. The client in the thesis is a company in the field of finance and insurance which in the thesis is called Company X. The purpose of the survey is to determine the current situation regarding to sparring between colleagues. The study is being conducted because the topic has not been studied before, although the existence of the phenomenon is known.

The theoretical part deals with the concepts and terms related to the topic of the thesis. The first theory chapter deals with insurance terms and matters related to claims handling. It also handles what is the customer value, in other words what is the value experienced by the customer. In addition, it explains what a quality service means in claim service. The second chapter, which deals with the importance of the staff and learning at work, discusses for example, what is psychological capital, learning and communicating.

After the theoretical part the research section the empirical part of the thesis examines the significance of sparring in daily compensation processing. The empirical part shows, how often and how much colleagues needs help from another and what things are perceived as challenging. It is also intended to find out who is primarily being asked for help and whether the number of mentors appointed is perceived to be sufficient. The study is limited to those who are working on property and animal damages.

Based on the results of the study, it can be concluded that sparring between colleagues is perceived as very relevant in daily work. Remote working has negatively affected the amount of sparring, although the communication channels used in teleworking are perceived as easy to use. Compensation handlers feel that the help or advice they receive from a colleague helps them develop professionally, and that the colleague is usually able to help in a problem situation. From this it can be concluded that cooperation and active participation play an important role in this task. However, half of the respondents felt that they did not feel they could spend enough time for sparring. The development proposals relate to the clarification of designated roles, the enhancement of quality compensation processing, and the organization of different kind of experiments.

Keywords:

Insurance, claim handling, property damage, learning, staff, communication, remote work

Sisältö

Käytetyt lyhenteet tai sanasto	6
1 Johdanto	
2 Omaisuusvakuutukset ja korvauskäsittely	8
2.1 Finanssipalvelut	8
2.2 Vakuutus	8
2.3 Kotivakuutus	9
2.4 Erilaiset vahinkotapahtumat	10
2.5 Korvauskäsittelyn käynnistäminen	11
2.6 Viestintä korvauspalvelun ja asiakkaan välillä	13
2.7 Asiakkaan kokemus arvo vakuutuspalvelussa	14
2.8 Palveluvirheet ja asiakastyytyväisyys	15
3 Henkilöstö ja oppiminen työssä	16
3.1 Osaava henkilöstö yrityksen voimavarana	16
3.2 Henkilöstön psykologinen pääoma	17
3.3 Työpaikka oppimisympäristönä	19
3.4 Kehittäjät työpaikoilla	20
3.5 Roolit tiimissä	21
3.6 Kollegojen välinen viestintä etätyössä	22
4 Tutkimuksen toteutus ja tulokset	24
4.1 Tutkimuksessa käytetyt tutkimus- ja tiedonhankintamenetelmät	24
4.1.1 Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus	24
4.1.2 Kyselylomakkeen laatiminen	25
4.1.3 Kyselyn toteuttaminen	26
4.2 Tutkimuksen tulokset	27
4.2.1 Otos	27
4.2.2 Etätyö ja sen vaikutus kollegojen väliseen sparraamiseen	28
4.2.3 Keneltä apua tai neuvoa kysytään	30
4.2.4 Kuinka usein neuvoa tai apua tarvitaan	31
4.2.5 Millaisissa asioissa sparraaminen koetaan tarpeelliseksi	32
4.2.6 Käsittelijöiden kokemuksia sparraamisen merkityksestä	33
4.2.7 Tulosten yhteenveto ja kehitysehdotukset	34
5. Pohdinta	37
Lähteet	39

Liitteet

Liite 1 Kyselylomake.

Liite 2 Arvontalomake.

Kuviot

Kuvio 1. Työsuhteen pituus.	27
Kuvio 2. Pääasiallinen työskentelytapa.	29
Kuvio 3. Keneltä apua kysytään ensisijaisesti.	30
Kuvio 4. Kuinka usein kollegalta kysytään apua tai neuvoa.	31
Kuvio 5. Millaisissa asioissa kollegalta kysytään apua.	33

Käytetyt lyhenteet tai sanasto

Sparraaminen	<p>”Sparraaminen”-termi on alun perin lähtöisin urheilumaailmasta, ja sillä on tarkoitettu harjoitusvastustaja toimimista. Nykyään työelämässä termillä tarkoitetaan avustamista neuvoilla, ideoilla ja kriittisillä kommentteilla. Sparraus on useimmiten kahden tai kolmen henkilön kesken tapahtuvaa keskustelua ja sen tarkoituksena on saada ulkopuolisen henkilön näkökulma esillä olevaan asiaan. Sparraamisen tavoitteena on ajattelutaidon ja osaamisen kehittyminen. (Järvinen, Rantala, Ruotsalainen 2014,173.)</p>
Hybridityö	<p>Hybridityöllä tarkoitetaan työskentelymallia, jossa työntekijä tekee töitä vaihtelevasti etänä ja toimistolla. Digitaalisesti tehtävä työ mahdollistaa työntekemisen eri sijainneissa. (Horttanainen, 2020.)</p>
Freeseating	<p>”Freeseating” tarkoittaa toimistotyössä sitä, että työntekijät saavat vapaasti valita työskentelypisteensä. Nimettyjä, omia työpisteitä ei ole, vaan tiloja käytetään joustavasti tarpeen mukaan. (Hicks, 2020.)</p>

1 Johdanto

Tavoitteellisessa ja hektisessä työympäristössä henkilöstön osaaminen on avainasemassa. Yrityksen yksi tärkeimmistä voimavaroista on osaava henkilökunta. Motivoitunut henkilökunta on kiinnostunut oppimaan uutta ja myös jakamaan omaa osaamistaan muille. Jotta voidaan analysoida oppimiseen liittyvää kulttuuria yrityksessä, se täytyy ensin tehdä näkyväksi. Opinnäytetyössä on tarkoitus selvittää vakuutusyhtiö X:n omaisuuskorvauspalvelussa kollegojen kesken tapahtuvaa vahinkokäsittelyyn liittyvää sparrausta ja sen merkitystä.

Korvauskäsittelyssä tärkeintä on pyrkiä ehtojen mukaiseen korvauskäsittelyyn, jotta asiakkaat saavat mahdollisimman laadukasta ja tasavertaista palvelua. Jatkuvässä muutoksessa elävä korvauskäytäntö, jatkuvasti muuttuva teknologinen ympäristö ja laadultaan yhä haastavammat vahingot luovat monitasoisen vahinkokäsittely-ympäristön. Vahinkokäsittelyyn tulee laidasta laitaan erilaisia vahinkoja, eikä käsittelyyn aina löydy yksiselitteistä kaavaa. Omaisuusvahinkojen käsittelyprosessille tyypillistä on se, että työtä tehdään itsenäisesti muihin korvauslajeihin verrattuna, eli korvauspäätös on pitkälti korvauskäsittelijän oman työn tuotos. Korvauspäätöksen perusteena on vakuutusehdot, mutta vahingot ovat kuitenkin yksilöllisiä tapauksia omine erityispiirteineen, jonka vuoksi ehtojen tulkintaa ja soveltamista vahinkotapaukseen sopivaksi täytyy pohtia tapauskohtaisesti. Organisaatiossa on paljon ”hiljaista tietoa” ja kokemuksen tuomaa näkökantaa ja osaamista. Ongelmatilanteessa väistämättä tulee ajateltua, mitä muut käsittelijät tekisivät ratkaistakseen esillä olevan ongelman. Jokainen vahinkotilanne on yksilöllinen, ja yksin asioita pätkäilemällä ajatukset saattavat mennä solmuun. Tilannetta selkeyttää usein, kun pääsee sparraamaan asiaa kollegan kanssa.

Haluan tutkia ja selvittää aihetta, koska se kaipaa huomiota enemmän. Työnantajan ja esimiehen on tärkeä ymmärtää, millä tavoin autamme toisiamme joka päivä, ja kuinka merkityksellistä auttaminen ja yhdessä oppiminen on työssämme, ja paljonko se vie aikaa päivittäisessä työssä.

2 Omaisuusvakuutukset ja korvauskäsittely

Opinnäyte työn aihe liittyy vakuutusalaan, minkä vuoksi aiheeseen liittyvien käsitteiden avaaminen on tärkeää. Tässä kappaleessa käsitellään vakuutusalan termejä ja tuodaan esille vakuutuspalveluihin liittyviä seikkoja ja erityispiirteitä.

2.1 Finanssipalvelut

Termillä ”finanssi” tai ”finanssit” on aiemmin viitattu valtion varoihin ja julkiseen talouteen, mutta nykyisin termillä kuvataan yleensä raha-asioita, varallisuutta ja talousasioita. Nykyään pankkien ja vakuutusyhtiöiden tarjoamia palveluja kutsutaan finanssipalveluiksi. Finanssipalveluja tarjoavat asiantuntijayritykset, ja palveluiden tuottamiseen liittyy erityisosaamista. Vuonna 2002 Euroopan unionissa astui voimaan direktiivi, joka määrittelee finanssipalvelut pankki- luotto- ja vakuutuspalveluiksi. Direktiivi koskee rahoituspalvelujen etämyyntiä kuluttajille. Suomessa direktiivi on otettu kuluttajalainsäädäntöön vuonna 2005. Kuluttajalainsäädännössä luetellaan erilaisia finanssipalveluita, joita ovat mm. maksujenvälityspalvelut, vakuutukset ja niiden välitys sekä sijoitusneuvonta. Finanssipalvelut ovat kehittyneet pitkän ajan kuluessa yhä asiakasystävällisemmiksi ja palvelukanavat ovat siirtyneet yhä enemmän sähköisiin kanaviin. Asiakkaan osallistaminen palvelutilanteessa on avain onnistuneen palvelun luomiseen – finanssipalveluissa pitää ottaa huomioon asiakkaan tarpeet, toiveet, ongelmat ja taustatiedot. (Ylikoski & Järvinen 2011, 14.)

2.2 Vakuutus

Vakuutus tarkoittaa vakuutuksenantajan eli vakuutusyhtiön ja vakuutuksenottajan välistä juridista sopimusta, joka koskee ennalta määriteltyä korvausta vakuutuksesta korvattavasta vahinkotapahtumasta. On olemassa sekä vapaaehtoisia että lakisääteisiä vakuutuksia. Vakuutuksenottajana voi olla yksityishenkilö tai yritys. Yksityishenkilöiden vapaaehtoisia vakuutuksia ovat

esimerkiksi kotivakuutus ja tapaturmavakuutus, ja lakisääteisiä esimerkiksi ajoneuvon liikennevakuutus. Vakuutukset otetaan äkillisten ja ennalta-arvaamattomien tapahtumien varalta riskien minimoimiseksi. Vakuutuksenottaja saa kirjallisena todisteena vakuutussopimuksesta vakuutuskirjan, johon on kirjattu vakuutukseen valitut vakuutusturvat. Vakuutuksenottaja maksaa vakuutuksesta vakuutusmaksua. Vakuutusyhtiöiden palvelukanavia ovat konttorit, puhelinpalvelu ja sähköiset kanavat. (Ylikoski & Järvinen 2011, 14-15.)

Finanssiala Ry teettämän Vakuutustutkimus 2020 -tutkimuksen mukaan suomalaiset kotitaloudet ovat keskimäärin vakuuttaneet omaisuutensa hyvin; kotitaloutta kohti on keskimäärin noin 3,6 erilaista vakuutusta. Eniten vakuutuksia on hyvätuloisilla kotitalouksilla – selittävä tekijänä voidaan pitää sitä, että heillä on myös suhteessa enemmän vakuutettavia kohteita. Yleisin vapaaehtoinen vakuutus on kotivakuutus (88% vastaajista) ja toiseksi yleisin on auto- eli kaskovakuutus (56% vastaajista). (Finanssiala Ry 2020.)

2.3 Kotivakuutus

Suomessa yksityisten kotitalouksien riskejä on vakuutettu jo vuosikymmeniä kotivakuutuksilla. Tällä hetkellä myynnissä on runsaasti erilaisia omaisuusvakuutuksia. Pääasiassa kotivakuutukset jaetaan koti- tai huvilavakuutuksiin. Kotivakuutukseen sisältyy yleensä esineiden ja rakennuksen tai kiinteän sisustuksen turvan lisäksi oikeusturva- ja vastuuvakuutus. Myös turvatasoja on erilaisia, laajasta turvasta suppeaan turvaan. Laaja kotivakuutus sisältää monia turvia erilaisten vahinkojen varalta, kun taas suppea turva yleensä sisältää turvan vain vuoto- ja palovahinkojen varalta. (Pellikka, Peilimö, Puntari & Vaitomaa 2020, 295-296.)

Vakuutettuina kotivakuutuksessa ovat pääsääntöisesti samassa taloudessa asuvat henkilöt ja heidän omaisuutensa. Koti-irtaimiston määritelmä vaihtelee hieman yhtiöittäin, mutta pääasiassa sillä tarkoitetaan kotitalouden päivittäiseen käyttöön tarkoitettuja tavanomaisia esineitä. Tavanomaisia esineitä ovat esimerkiksi kodin elektroniikka, huonekalut, työkalut, polkupyörät, soittimet,

harrastusvälineet ja taloustavarat. Kotivakuutukseen ei yleisesti ottaen sisälly esimerkiksi seuraavat asiat: työnantajan, vakuutetun käyttöön luovuttamat esineet esim. tietokone, ajoneuvon osat ja varusteet, tietokoneohjelmistot, yrityksen omistuksessa oleva omaisuus ja eläimet. (Pellikka ym. 2020, 297-301.)

2.4 Erilaiset vahinkotapahtumat

Korvausneuvojat käsittelevät irtaimistovahingoissa erilaisiin vahinkotapahtumiin liittyviä vahinkoja. Kullakin vahinkotyyppillä on omat tunnusmerkistönsä, mutta kaikkien vakuutusturvien osalta yleensä edellytetään, että vahinko on äkillinen ja ennalta-arvaamaton. Mikäli vakuutustapahtuma täyttää äkillisen ja ennalta-arvaamattoman tapahtuman määritelmän, pitää myös havaita, kuuluuko vahinko jonkin rajoitusehdoissa erikseen rajatun tapahtuman piiriin. (Pellikka ym. 2020, 199.) Erikseen rajattu tapahtuma voi olla esimerkiksi omaisuuden katoaminen tai unohtaminen (Pellikka ym. 2020, 248). Erikseen korvauspiirin ulkopuolelle rajattujen tapahtumien lisäksi vakuutusehdoissa määritellään suojeluohjeita. Suojeluohjeilla tarkoitetaan omaisuuden turvalliseen käyttöön ja säilytykseen liittyviä ohjeita, joita noudattamalla vahingon syntyminen voidaan estää tai vähentää vahingon aiheuttamia haittoja. (Pellikka ym. 2020, 337.) Mikäli vakuutettu tai vakuutettuun samaistettava henkilö laiminlyö vakuutusehdoissa mainittuja suojeluohjeita, on vakuutusyhtiöllä oikeus vähentää korvauksesta kohtuulliseksi katsottu osuus, esimerkiksi 20%:a korvauksen määrästä.

Erilaisia vahinkotyyppisiä kotivakuutuksessa:

- Palo-, noki-, ja savuvahingot. Palovahingolla tarkoitetaan vahinkoa, jossa tuli on päässyt irti ja levinnyt. Palovahingona pidetään myös tilannetta, jossa palavasta esineestä lähtenyt kuumuus on vahingoittanut toista esinettä. (Pellikka ym. 2020, 201.)
- Luonnonilmiövahingot. Luonnonilmiövahinkoja aiheuttavat esimerkiksi myrskyt, salamaniskut, tulvat, sateet ja maanjäristykset. Yleensä

vakuutusehdoissa on määritelty, milloin tuuli tai sade voidaan luokitella poikkeavaksi ilmiöksi ja milloin vakuutus korvaa näiden aiheuttamat vahingot. (Pellikka ym. 2020, 205-206.)

- Vuotovahingot. Vuotovahingolla tarkoitetaan sellaista vahinkoa, jossa esimerkiksi vesiputki rikkoutuu äkillisesti ja vettä virtaa hallitsemattomasti rakenteisiin. Vuoto saattaa myös vahingoittaa irtaimistoa laajassa mittakaavassa, varsinkin jos rikkoutunut putki on osa likavesiputkistoa. (Pellikka ym. 2020, 216.)
- Varkaus- ja ilkivaltavahingot. Vahingot ovat seurausta rikollisesta toiminnasta. Murtovahingon tunnuspiirteenä on murtojäljet lukoissa tai rakenteissa. Varkausvahingoissa vahinkotapahtuman olosuhteet eli tapahtumapaikka- aika tulee kyetä määrittämään. Yleisesti ottaen kuitenkin petosvahinkoja tai muita vilpilliseen toimintaan perustuvia vahinkoja, kuten esimerkiksi tietomurtovahinkoja ei korvata tästä vakuutusturvasta. (Pellikka ym. 2020, 231-233, 241.)
- AR-vahingot eli omaisuuden rikkoutumis- ja särkymisvahingot. Tästä turvasta korvataan äkillinen ja ennalta-arvaamaton rikkoutumisvahinko. Vahingon korvattavuus määräytyy vahingon syyn, ei sen seurauksen perusteella. Pelkästään vahingon ilmeneminen äkillisesti ja ennalta-arvaamattomasti ei riitä, vaan rikkoutumiseen johtaneen syyn tulee olla äkillinen ja odottamaton. Vahinkoa ja sen syntymiseen johtaneita tekijöitä arvioidaan objektiivisesta näkökulmasta. (Pellikka ym. 2020, 245.)

2.5 Korvauskäsittelyn käynnistäminen

Korvauskäsittely alkaa, kun vakuutusyhtiö on vastaanottanut vahinkoilmoituksen. Korvauksen hakija on velvollinen ilmoittamaan vahingosta viipymättä vahingon sattumisesta. (Pellikka ym. 2020, 426.) Vakuutuslain momentin 73§ mukaan korvausvaatimus on esitettävä vakuutuksenantajalle vuoden kuluessa

siitä, kun korvauksen hakija on saanut tietää vakuutuksen voimassaolosta, vakuutustapahtumasta ja vakuutustapahtumasta aiheutuneesta vahinkoseuraamuksesta (Vakuutuslakia 28.6.1994/543). Omaisuusvahingoissa korvauksen hakijalla katsotaan aina olevan tieto vakuutuksen olemassaolosta, koska hän on vakuutuksenottaja tai vakuutettu. Yleensä omaisuusvahingoissa korvauksen hakijalla on tieto myös vakuutustapahtumasta heti vahingon satuttua, mutta joskus hän saattaa saada tiedon vahingosta vasta myöhemmin. (Pellikka ym. 2020, 426.)

Korvauskäsittelyllä tarkoitetaan vaiheittain etenevää toimintaa. Vahinkoilmoitus täytetään nykyään usein kirjallisesti netissä tai mobiililaitesovelluksessa. Osa asiakkaista ilmoittaa vahingosta puhelimitse. Asiakkaan eli korvauksen hakijan laatima vahinkoilmoitus korvausvaatimuksineen tulee olla mahdollisimman huolellisesti täytetty, jotta vakuutusyhtiö voi tehdä korvauspäätöksen heti ilmoituksen perusteella. Mikäli vahinkoilmoitus on laadittu huolellisesti, ei vakuutusyhtiön tarvitse tehdä jälkikäteen aikaa ja työtä vaativia täsmentäviä kyselyjä. (Pellikka ym. 2020, 430.)

Mikäli vahinko on luonteeltaan sellainen, että korvauspäätöstä ei voida antaa heti, on vakuutusyhtiöllä oikeus pyytää lisäselvitystä. Korvauksen hakija on velvollinen toimittamaan vakuutusyhtiölle tarpeelliset asiakirjat ja selvityksen vakuutusyhtiön vastuun selvittämiseksi. Asiakirjat ja dokumentit todentavat, että on sattunut vakuutuksesta korvattava vakuutustapahtuma, sekä vahingon suuruuden. Korvauskäsittelyssä tarvittava asiakirja voi olla esimerkiksi korjausarvio tai poliisille tehty rikosilmoitus. Vakuutusyhtiölle on myös varattava tilaisuus vahingon tarkastamiseen. (Pellikka ym. 2020, 427.)

Vakuutusyhtiö antaa vahingonkärsineelle ensisijaisesti toimintaohjeet, miten vahingon käsittelyn kanssa edetään. Mikäli vahinkotapahtuma on edelleen käynnissä, on tärkeää antaa vahingonkärsineelle ohjeet, miten välttää mahdolliset lisävahingot, turvataan ihmiset sekä suojellaan omaisuutta. Vahingonkärsineelle kerrotaan myös, millaisia tietoja tai asiakirjoja vakuutusyhtiö tarvitsee korvausasian käsittelemiseksi. Asiakasta on myös tärkeä opastaa, mistä hän voi hankkia tarpeelliset selvitykset ja asiakirjat. Lisäksi on hyvä antaa

vahinkoasiaa käsittelevän osaston yhteystiedot sekä ohjeet, miten ja missä kanavassa asiakas voi toimittaa vakuutusyhtiön tarvitsemat asiakirjat. (Pellikka ym. 2020, 433.)

2.6 Viestintä korvauspalvelun ja asiakkaan välillä

Korvausneuvoja toimii jatkuvassa vuorovaikutuksessa linkkinä yhtiön ja asiakkaan välillä, eli viestinnän rooli on merkittävä. Asiakkaalle suuntautuvan viestinnän tulee olla selkeää ja asiakkaan kannalta helposti tulkittavissa. Palvelutilanteessa tietojen välittämisen lisäksi tapahtuu aktiivista kuuntelemista ja tunneyhteyden luomista. Palvelun tulee olla asiantuntevaa ja palveluprosessin tulee sujua mutkitta, jotta palvelutilanne koetaan mielekkääksi ja onnistuneeksi. (Ylikoski & Järvinen 2011, 146.)

Korvausneuvoja kohtaa työssään päivittäin mitä erilaisempia vahinkotapauksia. On tärkeää saattaa vahingon käsittely heti alusta alkaen oikeille raiteille ja arvioida vahingon korvattavuus oikein. On myös tärkeää, että asiakas ymmärtää, mitä häneltä edellytetään korvauksen saamiseksi. Viestinnän tulee olla laadukasta kaikissa palvelukanavissa. Sekava tai vaikeasti ymmärrettävä viestintä asiakkaan suuntaan ei ole kenenkään etu. Mikäli vahingon käsittelyprosessi voi asiakkaan kannalta ajateltuna vaikuttaa monimutkaiselta, kannattaa asiakkaaseen pyrkiä saamaan puhelinkontakti kirjallisen lähestymisen lisäksi, jotta asiakas varmasti ymmärtää asian.

Joskus palvelutilanne saattaa olla erityisen epäonnistunut tai onnistunut, ja tällöin tilannetta voidaan kutsua ”kriittiseksi palvelutilanteeksi”. Kriittiset palvelutilanteet ovat tärkeitä hetkiä asiakkuuden säilymisen tai päättymisen kannalta – tällaiset tilanteet asiakas muistaa pitkään. Erityisesti vakuutusyhtiöiden korvauspalvelut ovat osoittautuneet erityisen kriittisiksi palvelutilanteiksi. (Ylikoski & Järvinen 2011, 110-111.)

Erittäin kriittiseksi palvelutilanteeksi voidaan nimetä tilanne, jossa vakuutusyhtiön korvauspäätös on kielteinen. Hyvällä asiakaspalvelulla palvelutapahtumasta voidaan kuitenkin saada positiivisesti kriittinen. Asiakkaalle on tärkeää viestiä empaattisella lähestymistavalla ja antaa asiakkaalle neuvoja, joiden avulla asiakas voi itse edetä vahinkoasian kanssa, vaikka korvausta ei vakuutuksesta maksettaisi. Joustava ja asiakkaan yksilöllisesti huomioiva palvelu tekee asiakkaaseen hyvän vaikutuksen, joten korvausasia on hyvä käydä läpi esimerkiksi puhelimitse. (Ylikoski & Järvinen 2011, 110.) Monet asiakkaat arvostavat tällaisessa tilanteessa kirjallistakin lähestymistä, kunhan päätös on ymmärrettävä ja hyvin perusteltu. Hyvään palveluun kuuluu myös neuvoa asiakkaalle, miten korvauspäätökseen voi hakea muutosta. Muutoksenhakumenettelyssä asiakas voi kääntyä ensin uudestaan asiaa käsitelleen korvausosaston tai vakuutusyhtiön asiakasvaltuutetun puoleen. Ratkaisusuositusta voi pyytää myös FINEltä (Vakuutus- ja rahoitusneuvonta) tai sen yhteydessä toimivalta Vakuutuslautakunnalta. Asiakas voi myös viedä asian oikeuden käsittelyyn nostamalla kanteen vakuutusyhtiötä vastaan. (Pellikka ym. 2020, 134.)

2.7 Asiakkaan kokema arvo vakuutuspalvelussa

Vakuutuspalveluissa asiakkuus perustuu luottamukseen asiakkaan ja vakuutusyhtiön välillä. Luottamuksella tarkoitetaan asiakkaan tunnetta siitä, että vakuutusyhtiö toimii lupautensa mukaisesti eikä tuota pettymystä. Vakuutusyhtiö puolestaan luottaa asiakkaaseen ja uskoo tämän toimivan hyvän tavan ja lain mukaisesti. Asiakkaalle luottamuksen tunne syntyy siitä, että vakuutusyhtiö toimii asiantuntevasti ja osoittaa kunnioitusta ja huolenpitoa asiakasta kohtaan. Luottamusta rakennetaan asiakaskohtaamisissa. Kun konttoripalvelut ovat vähentyneet, on vakuutusyhtiön entistä tärkeämpää panostaa digitaalisiin asiointikanaviin ja niissä tapahtuviin asiakaskohtaamisiin. Luottamus rakentuu pitkän ajan kuluessa ja konkretisoituu asiakkaalle palveluja käyttämällä. (Ylikoski & Järvinen 2011, 68-69.)

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa myös asiakkaan kokema hyöty nähden asiakkaan antamaan panostukseen. Hyödyillä tarkoitetaan sitä, että asiakas tuntee yhtiön toimintatavat ja kokee asiainnin helpoksi ja tutuksi, lisäksi asiakkaalla voi olla esimerkiksi oma palveluneuvoja. Asiakkaan näkökulmasta kustannuksiksi voidaan katsoa vakuutusyhtiöiden ja vakuutusehtojen vertailuun ja valintaan kuluva aika, mahdolliset palveluvirheet tai palvelun viivästyminen. (Ylikoski & Järvinen 2011, 68-69.)

2.8 Palveluvirheet ja asiakastyytyväisyys

Finanssipalveluissa palveluvirheet voivat koskea palveluntuottamista, palveluprosessia tai virheellisten tietojen antamista asiakkaalle. Virheet alentavat palvelun arvoa, mutta virheen luoteella on merkitys, kuinka paljon palvelun arvo alenee asiakkaan silmissä. Virheen painoarvo ja sen aiheuttama tunnerektio ovat myös asiakkaasta riippuvaisia. Etenekin iäkkäämmät ihmiset kokevat viestinnässä tapahtuvat virheet voimakkaasti, koska heille vuorovaikutus on isossa roolissa. Asiakkaan suhtautuminen virheeseen riippuu siitä, millaisessa asiassa virhe tehdään – toistuvassa peruspalvelussa tapahtuvat virheet aiheuttavat voimakkaampaa kritiikkiä kuin satunnaisesti tapahtuva virhe muussa palvelussa. Palveluvirheestä seuraa tyytymättömyyttä, tai pahimmillaan asiakkuuden päätyminen. Siksi finanssiyhtiö tekee parhaansa korjatakseen virheensä ja pyrkiäkseen ratkaisemaan asian asiakasta tyydyttävällä tavalla. Mikäli virheen korjaaminen hoidetaan nopeasti ja asiakasta arvostaen, riski asiakkaan negatiiviseen suhtautumiseen pienenee. Asiakkaalle voidaan luvata oikeudenmukainen korvaus tai hyvitys virheestä. Mikäli asiakas on tyytyväinen myös valitusta koskevan käsittelyn laatuun ja keston, hän saattaa hyvinkin jäädä yhtiön asiakkaaksi palveluvirheestä huolimatta ja luottamus saattaa jopa lisääntyä. (Ylikoski & Järvinen 2011, 77-79.)

3 Henkilöstö ja oppiminen työssä

3.1 Osaava henkilöstö yrityksen voimavarana

Kun mietitään hyvinvoivan ja tuottavan yrityksen menestysreseptiä, keskeiseksi tekijäksi voidaan nimetä yrityksen henkilöstö – henkilöstö on yrityksen tärkein investointi. Vaikka robotiikka ja automaatio kehittyvät jatkuvasti, teknisillä laitteilla ei voi täysin korvata ihmisiä. Asiantuntijuutta vaativassa korvauskäsittelijän työssä on välttämätöntä, että työtä tekee osaava ja koulutettu henkilöstö. Yritys voi saavuttaa tavoitteensa vain osaavien ja sitoutuneiden ihmisten voimin. Koska henkilöstö on yrityksen tärkein voimavara, kannattaa henkilöstö kytkeä osaksi yrityksen liiketoimintasuunnitelmaa. Yritys voi laatia tavoitteisiinsa perustuvan erillisen henkilöstöstrategian. Henkilöstöstrategiassa nostetaan esille muitakin osa-alueita, kuin henkilöstön kehitystä mittaavia numeerisia tietoja. Strategiaan voidaan sisällyttää mm. seuraavia osa-alueita: yrityksen liiketoiminnan kannalta tärkeimmät henkilöstön osaamisalueet, henkilöstökokemus, työkulttuuri, jatkuva oppiminen ja kehitys, arvojen mukainen toiminta ja johtaminen. (Kaijala & Tolvanen 2020, 18-21.)

Osaavan henkilöstön löytäminen on yrityksille yhä vaikeampaa. Kauppakamarien jäsenyrityksilleen elokuussa 2021 tehdyn kyselyn tuloksien mukaan lähes 75 prosenttia yrityksistä kokee pulaa tai paljon pulaa osaavasta työvoimasta. Yrityksistä jopa 68 prosenttia arvioi, että pula osaavasta työvoimasta on rajoittanut kasvua ja liiketoimintaa. (Kauppakamari 2021.)

Kun yritykset kilpailevat osaavasta henkilöstöstä, on yrityksen tärkeää huolehtia työnantajamielikuvastaan. Yritys voi antaa julkisuuteen itsestään tietyn kuvan eli imagon, mutta aito työnantajamielikuva kumpuaa yrityksen työntekijöistä. Työnantajamielikuva välittyy keskusteluissa niin työyhteisön sisällä kuin ulkopuolellakin. Todelliset mielikuvat ja käsitykset työnantajasta elävät henkilöstön puheissa, eli voidaan todeta yrityksessä työskentelevän henkilön olevan yrityksen paras käyntikortti. (Ilme 2019.)

3.2 Henkilöstön psykologinen pääoma

Työpaikalla psyykkisestä vahvuudesta on hyötyä päivittäisessä työssä selviämiseen. Erityisesti korvauskäsittelijältä vaaditaan paljon, koska samaan aikaan on oltava asiantunteva, ihmisläheinen sekä empaattinen, mutta kuitenkin jämäkkä. Työ vaatii hyviä vuorovaikutustaitoja ja ongelmanratkaisukykyä. Korvauspäätökset perustuvat vakuutusehtoihin, ja asiat pitää osata selittää myös hankalissa tilanteissa, joten verbaalinen vuorovaikutus ja tilannetaju ovat tärkeässä roolissa.

Professori Fred Luthans on määritellyt psykologisen pääoman käsitteen. Psykologinen pääoma on jotain sellaista, millä yritys voi saavuttaa todellista, pysyvää kilpailuetua, vaikka sitä ei suoraan mainitakaan yhtiön tilinpäätöksessä. Psykologinen pääoma heijastuu suoraan yksilön ja yhteisöjen onnistumiseen, suoriutumiseen, motivoituneisuuteen ja työtyytyväisyyteen, eli se parantaa mitattavasti yrityksen tuloksia ja tuottavuutta. (TEK, 2016.) Psykologisen pääoman piirteet ovat pysyvämpiä tunne- tai mielentiloja, joita on mahdollista kehittää. (Rauhala, Leppänen & Heikkilä 2013, 51.)

Professori Fred Luthansin mukaan psykologinen pääoma rakentuu neljästä osa-alueesta, joita ovat toivo, optimismi, sinnikkyys ja itseluottamus. Psykologinen pääoma on usein kokonaisuutena enemmän kuin osiensa summa. (Rauhala, Leppänen & Heikkilä 2013, 34.)

Toivo varmistaa, että ihminen saavuttaa asetetun tavoitteen – toiveikkaat ihmiset pyrkivät löytämään vaihtoehtoisen polun saavuttaakseen tavoitteensa myös silloin, kun he kohtaavat pettymyksiä. Toiveikas työntekijä on itsenäinen ajattelija, liian sääntöorientoitunut organisaatio laskee työntekijän toiveikkuutta. (Rauhala ym. 2013, 35-37.) Korvauskäsittelijänä toiveikas suhtautuminen auttaa asiakaskohtaamisissa. Asiakasta voi esimerkiksi yrittää auttaa neuvomalla, vaikka korvausta vakuutuksesta ei voitaisikaan maksaa kyseisestä vahingosta.

Optimismi on uskoa onnistumiseen ja kykyä nähdä itsensä parhaassa mahdollisessa valossa. Realistinen optimismi nähdään hyödyllisimpänä

optimismin muotona. Sillä tarkoitetaan keskittymistä asioiden myönteisiin puoliin, positiivisten asioiden arvostamista sekä mahdollisuuksien näkemistä, kuitenkin niin, että ajoittain pysähdytään tarkastelemaan ajattelun ja suunnitelmien realistisuutta. (Rauhala ym. 2013, 38.) Positiivisuudesta on hyötyä korvauskäsittelijän päivittäisessä työssä – positiivisuudella voi selkeästi vaikuttaa niin omiin kollegoihin kuin asiakkaisiin. Optimistiset työntekijät myös jaksavat paremmin vastoinkäymisiä, koska he pystyvät näkemään vastoinkäymisissä mahdollisuuden oppia uutta ja kehittää itseään.

Sinnikkyys puolestaan on voima, joka vastustaa kesken jättämistä. Sinnikkyydellä tarkoitetaan kykyä selvitä vastoinkäymisistä ja kykyä palautua eri työelämän tilanteissa. Sinnikkäät ihmiset kestävät erilaisia tunnetiloja paremmin ja selviävät vaikeistakin tilanteista. (Rauhala ym. 2013, 42.) Korvauskäsittelijänä sinnikkyys on luoteenpiirteenä erittäin tärkeä, koska kyky palautua erilaisista asiakaskohtaamisista on merkittävässä roolissa. Ajatukset pitäisi pystyä tyhjentämään kontaktien välissä, jotta kaikki asiakkaat saisivat mahdollisimman laadukasta palvelua.

Itseluottamusta voidaan pitää tärkeimpänä psykologisena osatekijänä. Tutkimukset ovat osoittaneet, että ne, jotka uskovat onnistuvansa, myös onnistuvat. Itseluottamus on pohja, minkä varassa ihminen tekee toimintasuunnitelmia ja toteuttaa niitä. Itseluottamusta voi jatkuvasti kehittää ja se on altis ympäristön vaikutuksille. Hyvän itsetunnon omaavat ihmiset asettavat itselleen korkeita tavoitteita, valikoivat itselleen vaikeita tehtäviä, saavat virtaa haasteista, ovat itseohjautuvia sekä kestävät vastoinkäymisiä. (Rauhala ym. 2013, 45-46.) Korvauskäsittelyssä on erittäin tärkeää omata hyvä itseluottamus, jotta työpäivät tuntuvat mielekkäiltä. On avainasemassa luottaa omiin kykyihin ja osaamiseen, ja ottaa rohkeasti käsittelyyn kaikenlaisia vahinkotapauksia, eikä esimerkiksi vältellä vaikeita vahinkoja tai uuden oppimista.

3.3 Työpaikka oppimisympäristönä

Työpaikka on oppimisympäristönä äärettömän rikas. Oppimista voidaan tulkita lukuisten eri koulukuntien kautta. Behavioristisesta näkökulmasta oppiminen on seurausta käyttäytymisen palkitsemisesta tai rankaisemisesta. Kognitiivisessa oppimisteoriassa oppiminen on ajatusprosessiin perustuvaa tavoitteellista toimintaa. Konstruktivistisesti nähtynä oppiminen on ihmisen kykyä rakentaa omia tiedollisia rakenteita. (Juutti 2006, 76.) Korvauskäsittelyn oppiminen voidaan nähdä kaikkien koulukuntien näkökulmista. Oppimista tapahtuu koulutustilanteissa, jolloin on tarkoituskin oppia uutta. Osaamista rakennetaan jatkuvasti työn ohessa hankkimalla lisää tietoa. Lisäksi myös erilaiset palautteet auttavat huomaamaan omat kehityskohteet ja näin oppimaan uutta.

Ihmiset tuovat työpaikalle jo olemassa olevaa osaamistaan, sekä oppivat uutta toinen toisiltaan ja organisaatiolta. Yksinkertaistetusti voidaan sanoa, että oppimisen lähteet ja osaaminen työpaikoilla voidaan paikantaa ihmisiin tai organisaation ”seiniin”. Tällä tarkoitetaan sitä, että iso osa tiedosta löytyy organisaation dokumenteista, toimintamalleista ja kulttuurista. (Kupias & Peltola 2019, 18.) Työssäoppimisen merkitystä voidaan kuvata 70-20-10 -mallilla. Malli ei perustu tieteelliseen tutkimukseen, vaan yritysjohtajille tehtyyn kyselytutkimukseen. Malli antaa kuitenkin hyvän kuvan siitä, miten oppiminen työssä tapahtuu. Mallin mukaan 70% oppimisesta tapahtuu itse työtä tekemällä, 20% vuorovaikutuksessa muiden kanssa ja 10% järjestetyissä koulutuksissa. Malli osoittaa puutteistaan huolimatta sen, että oppiminen tapahtuu päivittäisessä työssä ja uutta opitaan koko ajan, vaikka oppimista ei erikseen organisoitaisikaan. (Kupias & Peltola 2019, 23-24.)

Siitä huolimatta, että työssä oppimista tapahtuu ikään kuin itsestään, on oppiminen myös aktiivista työtä. Uusi, opittava asia rakentuu jo valmiiksi olemassa olevien tietojen päälle. Mikäli vanhat, aiemmin opitut asiat ovat hyvin jäsenneltyjä, on niiden päälle helpompi rakentaa uutta tietoa. Opittavat asiat eivät

siirry oppijan aivoihin, vaan tietoa pitää aktiivisesti rakentaa, passiivinen kopiointi ei riitä. (Kupias & Peltola 2019, 37-38.)

Oppimiseen vaikuttaa myös merkittävästi työpaikan ilmapiiri. Tiimissä vallitseva ilmapiiri voi joko latistaa tai vahvistaa oppimista. On havaittu, että turvallinen ilmapiiri tekee tiimin työskentelystä toimivaa – turvallisuuden tunne mahdollistaa sen, että kukin voi olla oma itsensä, puhua suoraan, innovoida ja kokeilla asioita ilman pelkoa rangaistuksesta tai naurunalaiseksi joutumisesta. (Kupias & Peltola 2019, 140-141.)

3.4 Kehittäjät työpaikoilla

Työpaikalla kaikki toimijat ovat osallisena oppimisen edistämässä. Nimettyjä työtehtäviä eli kehittäjiä työpaikalla ovat esihenkilöt, nimetyt perehdyttäjät, mentorit, kummit ja muut kollegat. Kaikilla on oma roolinsa oppimisen edistämässä. (Kupias & Peltola 2019, 91.)

Asiantuntijatyössä tiedon jakaminen on avainasemassa, eli vuorovaikutus ja tekeminen yhdessä on erittäin tärkeää. Usein kollegat ovat parhaita edistämään toistensa oppimista ja ammatillista osaamista. Kun halutaan oppia yhdessä, käytetään aikaa yhdessä pohtimiseen, avun kysymiseen ja näkökulmien jakamiseen. (Kupias & Peltola 2019, 91.)

Kollegojen kesken tapahtuu paljon sparrausta – työpaikalla kaikilla on vastuu edistää sekä omaa että toisten osaamista. ”Sparrata”-termillä tarkoitetaan auttamista, ns. harjoitusvastustajana olemista. Alun perin sparraus-termiä on käytetty urheilumaailmassa. Nykyään työelämässä termillä tarkoitetaan avustamista neuvoilla, ideoilla ja kriittisillä kommentteilla. Sparraus on useimmiten kahden tai kolmen henkilön kesken tapahtuvaa keskustelua ja sen tarkoituksena on saada ulkopuolisen henkilön näkökulma esillä olevaan asiaan. Sparraamisen tavoitteena on ajattelutaidon ja osaamisen kehittyminen. (Järvinen, Rantala, Ruotsalainen 2014,173.)

Luottamus ja turvallinen ilmapiiri luovat parhaat edellytykset oppia uutta, ja ilman niitä tietoa ei välttämättä jaeta tai ei uskalleta tuoda esille omia mielipiteitä. Kun opitaan yhdessä, käytetään aikaa kysymiseen, näkökulmien pohtimiseen ja jakamiseen. On tärkeää jakaa omaa osaamistaan, mutta tärkeää on myös myöntää oma osaamattomuus ja keskeneräisyys – se antaa parhaat lähtökohdat kehittyä. Päivittäisen sparraamisen lisäksi voidaan ottaa käyttöön eri menetelmiä oppia toisilta. Yhdeksi vertaiskehittämisen muodoksi voidaan nimetä ”varjostaminen”. Varjostamisella tarkoitetaan sitä, että työntekijä seuraa toisen työskentelyä sovitun ajan, ja kirjaa ylös havaintojaan toisen tekemisestä. Havainnoista keskustellaan jälkikäteen, mikä mahdollistaa asioiden oivaltamisen. (Kupias & Peltola 2019, 98-99.)

Työpaikalla tiimissä voi toimia myös erikseen nimetty mentori. Mentori on henkilö, joka vastaa uusien tulokkaiden koulutuksesta ja perehdyttää niin itse työhön kuin työpaikkaan ja työpaikkakulttuuriin. Onnistumisen tehtävässä mahdollistaa se, että muu työyhteisö on tietoinen mentorin olemassaolosta ja mentorin tehtävistä ja vastuista. (Kupias & Peltola 2019, 96.)

3.5 Roolit tiimissä

Sovittujen työroolien lisäksi ryhmässä muodostuu rooliodotuksia, jotka pohjautuvat sosiaalisiin rooleihin. Rooliin liittyy aina odotus tietynlaisesta asenteesta ja käyttäytymismalleista, jotka muodostavat niin sanotun rooli-identiteetin. Roolit voidaan jakaa kolmeen ryhmään: tehtäväroolit, ylläpitävät roolit ja yksilölliset roolit. Tehtävärooli voi olla esimerkiksi tietojen antaja, joka tarjoaa uusia tietoja tai asiantuntemusta tai motivoija, joka pyrkii kannustamaan ryhmän toimintaa ja laatua. Ryhmän toimintaa ylläpitävä rooli voi olla esimerkiksi tasapainottaja, joka sovittelee ryhmässä syntyneitä erimielisyyksiä tai havainnoija, joka pitää mielessään havaintoja ryhmän toiminnasta tai tapahtumista. Tehtäväroolit ja ylläpitoroolit näkyvät ryhmän tekemisessä, mutta lisäksi on myös puhtaasti yksilökeskeisiä rooleja – esimerkiksi ryhmän toiminnasta piittaamaton käyttäytyjä ilmentää itseään poissaolevalla ja välinpitämättömällä käyttäytymisellä. Tukeutuja puolestaan pyrkii saamaan

muilta hyväksyntää ja tukea, käytös ilmentyy mm. epävarmuuden osoittamisena. (Juuti 2006, 133-38.)

Ryhmässä olevien roolien lisäksi ryhmässä vaikuttaa paljon yleinen asenne ja suhtautuminen asioihin. Kun mietitään tiimin asennetta- ja joukkuevoimaa, voidaan puhua tiimin kollektiivisesta psykologisesta pääomasta. Ryhmän asennetta kuvaavat itseohjautuvuus, vastuullisuus, tasapuolisuus, vahva tahtotila ja ennen kaikkea positiivinen ilmapiiri. Tiimin psykologinen pääoma koostuu samoista elementeistä kuin yksilönkin – toivon ilmapiiristä, kollektiivisesta optimismista, tiimisisusta ja yhteisluottamuksesta. (Rauhala ym. 2013, 61.)

3.6 Kollegojen välinen viestintä etätyössä

Covid19- pandemian aikana yritykset ohjasivat työntekijänsä etätyöhön. Etätyöllä tarkoitetaan työtä, jota tehdään jossain muualla kuin työpaikalla – etätyötä voi tehdä esimerkiksi kotoa, mökiltä taikka junassa. Etätyössä tulee kiinnittää erityistä huomiota viestintään ja viestintäkanaviin, kun toisia ei nähdä kasvokkain. Etätyön myötä riski luottamuksen, yhteistyön ja osaamisen kehittymiseen suurenee. (Työturvallisuuskeskus 2017.) Pandemia pakotti maailman siirtymään etätyöhön. Pandemian jälkeisessä ajassa monet yritykset ottavat tai ovat ottaneet käyttöön hybridi-strategian, mikä tarkoittaa sitä, että työtä tehdään vaihtelevasti etänä ja läsnä.

Vuorovaikutus on osa päivittäistä työtä, ja vuorovaikutus on osa isompaa organisaatiokulttuuria. Vuorovaikutuskulttuuria pitää johtaa. Kulttuuri muodostuu herkästi organisaation johtajien näköiseksi – tapa viestiä tarttuu koko organisaatioon. Jokainen työntekijä voi kuitenkin itse vaikuttaa vuorovaikutuksen laatuun ja siitä syntyvään energiaan. (Rauhala ym. 2013, 122-123.)

Etätyössä vuorovaikutuksen merkitys korostuu, koska kollegat eivät näe toistensa kehonkieltä, eivätkä kunnolla kuule toistensa äänensävyjä. Tunteet ovat kuitenkin läsnä myös silloin, kun yhteydenpito tapahtuu sähköisesti. Laitteiden välillä viestiminen vaatii tekijältään erityistä taitoa sanoittaa tunteensa,

jotta viestintä onnistuisi mahdollisimman hyvin. Jos tunteet eivät välity, syntyy empatiavaje, mikä tarkoittaa sitä, että työntekijät eivät ymmärrä toisiaan. Tällöin työmotivaatio heikkenee, työteho laskee, luottamus vähenee ja tiimin kyky ratkaista ongelmia heikkenee. Tunne siitä, että kollega ei anna parastaan, heikentää myös omaa halua tehdä parhaansa. (Haapakoski, Niemelä & Yrjölä 2020, 84,90.)

4 Tutkimuksen toteutus ja tulokset

Opinnäytetyön yhteydessä toteutettiin tutkimus, jonka tavoitteena oli selvittää, millainen merkitys kollegojen välisellä sparraamisella on omaisuuskorvauskäsittelyssä. Opinnäytetyö toteutettiin vakuutusyhtiö X:lle toimeksiantona. Kysely suoritettiin kvantitatiivisena tutkimuksena strukturoidun kyselylomakkeen avulla. Kysely jaettiin noin 40:lle omaisuuskorvauskäsittelijälle. Tarkoituksena oli kartoittaa ilmiön nykytilanne ja antaa kehitysehdotuksia, miten sparraamista voitaisiin tehostaa. Tutkimuksen hypoteesina oli, että kollegojen välisen sparraamisen merkitys on hyvin suuri, ja että etätyö on vaikuttanut negatiivisesti sparraamiseen kollegojen välillä. Oletuksena oli myös, että korvauskäsittelijät ovat kiinnostuneita jakamaan osaamista ja hiljaista tietoa aiempaa enemmän.

4.1 Tutkimuksessa käytetyt tutkimus- ja tiedonhankintamenetelmät

4.1.1 Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus

Määrällinen tutkimusmenetelmä antaa kuvan muuttajien eli mitattavien ominaisuuksien välisistä suhteista ja eroista. Määrällinen tutkimusmenetelmä vastaa kysymyksiin kuinka paljon tai miten usein? Tutkimustulokset ovat numeerisia määriä, jotka tutkija tulkitsee ja selittää sanallisesti. Analyysissa tutkija kuvaa, millä tavalla eri asiat liittyvät toisiinsa tai eroavat toistensa suhteen. (Vilkkä 2007, 13-14.) Tutkimus osoitetaan tietylle tutkimuksen kohteena olevalle kohderyhmälle. Otos on tutkimuksen kohteena olevan kohderyhmän perusjoukon osa, jonka avulla voidaan saada kokonaiskuva koko kohderyhmästä. Otos edustaa koko kohderyhmää ja sen ominaisuuksia, joten koko kohderyhmällä olisi hyvä olla samanlainen mahdollisuus valikoitua otokseen. Mitä suurempi otos on, sitä luotettavammalla saadut tulokset. Kuitenkin kohderyhmän koko vaikuttaa siihen, kuinka suuri otos on mahdollista saada. (Vilkkä 2007, 56-57.) Määrällisessä tutkimuksessa tutkija asettaa tutkittavasta asiasta hypoteesin, eli ennakoivan oletuksen tutkittavasta asiasta. Hypoteesi voi olla empiirinen

hypoteesi, jolloin ennakko-oletus nousee tutkijan omista kokemuksista ja havainnoista. (Vilkkä 2007, 24.)

4.1.2 Kyselylomakkeen laatiminen

Tutkimusaineisto kerättiin kyselylomakkeen avulla. Kysely laadittiin nettiselaimella käytettävällä Webropol-sovelluksella, jonka käyttöön oppilaitoksella on käyttöoikeus. Webropol-sovelluksesta kyselyn tulokset saa tallennettua helposti esimerkiksi Excel-tiedostomuotoon. Kyselylomake valittiin aineistonkeruumenetelmäksi, koska se sopii hyvin aineiston keruun välineeksi tutkimuksessa, jossa ollaan kiinnostuneita tutkittavien mielipiteistä, arvoista, asenteista ja kokemuksista. Kyselylomakkeen avulla tutkimusaineisto saadaan numeeriseen muotoon, ja aineistoa on helppo tulkita vastausvalintojen määrästä päätellen. Kvalitatiivinen menetelmä kuitenkin edellyttää, että tutkija tuntee tutkimuksen kohteena olevan tutkimusalan ja tutkittavan ilmiön. (Tähtinen, Laakkonen & Broberg 2020, 24-25.)

Kyselylomake laadittiin itse, ja siihen käytettiin tarpeellinen määrä aikaa. Suunnitteluvaiheessa kiinnitettiin huomiota siihen, että jokainen kysymys vastaa siihen, mitä tutkimuksessa halutaan mitata. Kyselyn rakenne pyrittiin järjestämään hyvää tutkimustapaa noudattaen. Kyselyn rakenne tulisi olla selkeä ja kysymykset tulisi järjestää vaikeusjärjestykseen. Kysymykset saavat mitata vain yhtä asiaa kerrallaan, eikä kysymyksen asettelu saa olla johdattelua. Vastausvaihtoehtoina ei kannata olla liian monta vaihtoehtoa. Mielipidettä mittaavissa väittämässä on hyvä käyttää vastausskaalaa, esimerkiksi porrastettua asteikkoa. (Tähtinen ym. 2020, 26, 24-25.)

Kyselyn ensimmäisellä sivulla esitettiin monivalintakysymyksiä, joihin vastausvaihtoehdot olivat valmiiksi esitetty. Toisella sivulla esitettiin väittämiä, johon vastaajat vastasivat neliportaisella Likert-asteikolla. Likert-asteikko on järjestysasteikko, jota käytetään mielipideväittämässä. Asteikon perusideana on, että asteikon keskikohdasta katsottuna toiseen suuntaan samanmielisyys

vähenee ja toiseen suuntaan kasvaa. (Vilkkä 2007, 13-14.) Laaditussa kyselyssä vaihtoehto 1 tarkoitti samaa mieltä, ja isompi luku viittasi ”ilmiön pienempään olemassaoloon”. Koska kyselyn oli tarkoitus tuottaa vastaus esillä olevaan tutkimuskysymykseen, jätettiin vastausvaihtoehdoista pois ”en osaa sanoa”-vastausvaihtoehdot. Mikäli vastaajalla ei ollut mielipidettä esitettyyn kysymykseen, vastaajan ei ollut pakko valita mitään vastausta kysymykseen.

Kun kyselylomake oli saatu laadittua, oli aika esitellä se. Esitellään kyselylomakkeen sisältöä kysymysmuotojen, järjestyksen ja luettavuuden suhteen (Tähtinen ym. 2020, 26, 24-25). Kyselylomake hyväksyttiin sekä oppilaitoksessa opinnäytetyön ohjaajalla, että toimeksiantajayrityksen ohjaajalla. Toimeksiantaja pyysi poistamaan kysymyksen, joka koski korvauskäsittelijän työskentelypaikkakuntaa, koska kysely oli tarkoitus suorittaa anonymisti. Anonymisointi tarkoittaa henkilötunnusteiden poistamista, jotta yksittäistä henkilöä ei voida tunnistaa aineistosta (Vilkkä 2007, 90). Yhdistettynä muihin lomakkeen kysymyksiin, olisi paikkakunta tehnyt vastaajasta liian tunnistettavan. Kun kyselylomake oli saanut hyväksynnän koulun ja toimeksiantajan ohjaajilta, kyselylomake esiteltiin vielä muutaman korvauskäsittelijäkollegan toimesta. Esitellään huomioiden perusteella kyselyn sanamuotoja muokattiin vielä hieman selkeämpään muotoon.

4.1.3 Kyselyn toteuttaminen

Kun kyselylomake oli saatu laadittua ja esiteltä, oli aika lähettää kysely kohderyhmälle. Webropol sovelluksessa on mahdollista kerätä vastauksia jakamalla sovelluksesta saatavaa julkista kyselylinkkiä. Kyselyn linkki lähetettiin vastaanottajille saatekirjeineen työpaikan sähköpostin välityksellä maanantaina 1.11.2021 iltapäivällä. Saatekirjeeseen on tärkeää kiinnittää erityistä huomiota, jotta mahdollisimman moni vastaanottajista motivoituu vastaamaan kyselyyn. Jotta tutkimustulokset olisivat riittäviä ja valideja, on tärkeää saada kyselylle mahdollisimman korkea vastausprosentti. (Tähtinen ym. 2020, 26, 24-25.) Saatekirjeessä mainittiin, mitä asiaa kysely koskee, kenelle kysely on suunnattu ja millä aikavälillä kyselyyn voi vastata. Kysely oli avoinna 1.11.2021 –

11.11.2021, eli 10 päivää. Jotta kyselyyn saataisiin mahdollisimman paljon vastauksia, liitettiin saatekirjeeseen linkki, johon vastaaja voi jättää sähköpostiosoitteensa, mikäli haluaa osallistua kyselyyn vastanneiden kesken järjestettävään arvontaan. Arvonnan palkintona oli 2 kappaletta Finnkinon elokuvalippuja.

4.2 Tutkimuksen tulokset

Tutkimuksen tulokset sanallisesti ja lisäksi joitakin kohtia nostetaan esiin sektori- ja pylväsdiagrammien avulla, koska tarkoituksena on havainnollistaa suhteellisten muuttujien osuutta suhteessa koko aineistoon. Kyselylomake löytyy opinnäytetyön liitteistä, liite numero 1.

4.2.1 Otos

Tutkimuskysely lähetettiin yhteensä noin 40:lle korvauskäsittelijälle. Tutkimukseen vastasi kyselyyn kutsutuista hieman yli puolet, eli 25 käsittelijää, joten vastausprosentti oli noin 63%.

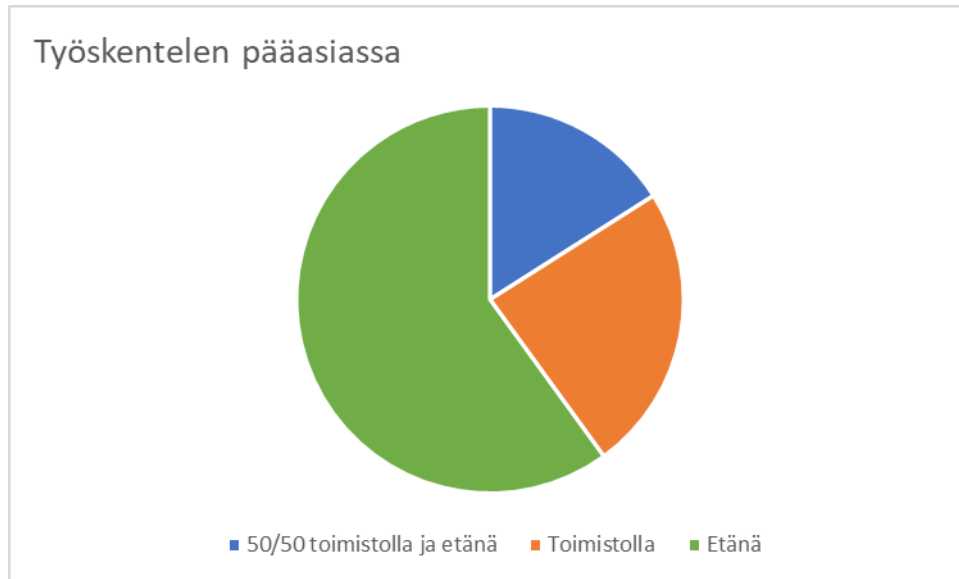


Kuvio 1. Työsuhteen pituus.

Kuviossa 1 esitetään kyselyyn vastanneiden käsittelijöiden työsuhteen pituutta omaisuuskorvauskäsittelijän työtehtävässä. Vastaajissa saatiin hyvä hajonta erilaisiin työsuhteiden pituuksiin. Työsuhteen pituuden lisäksi vastaajilta kysyttiin myös, työskentelevätkö he koko- vai osa-aikaisessa työtehtävässä. Vastanneista valtaosa (80%) on kokoaikaisessa työsuhteessa ja vähemmistö (20%) osa-aikaisessa työsuhteessa. Kun otosta verrataan kohderyhmään kokonaisuudessaan, prosentit ovat suunnilleen samoin jakautuneita; koko kohderyhmästä noin 73 prosenttia on kokoaikaisessa työsuhteessa ja 27 prosenttia osa-aikaisessa työsuhteessa. Otokseen saatiin mukaan sekä tuntityöntekijöitä että kokoaikaisessa työsuhteessa olevia, sekä eri pituisia työsuhteita omaavia käsittelijöitä. Näin ollen otoksen voidaan arvioida edustavan hyvin kohderyhmää kokonaisuudessaan. On kuitenkin huomioitava, että kyselyyn jätti vastaamatta noin 37%:a.

4.2.2 Etätyö ja sen vaikutus kollegojen väliseen sparraamiseen

Tutkimuksessa haluttiin selvittää, millainen vaikutus etätyöllä on ollut kollegojen väliseen sparraamiseen. Vakuutusyhtiö X oli ottanut Covid19-pandemian myötä laajasti käyttöön etätyön. Noin puoli vuotta ennen tutkimuksen tekoa yrityksessä oli otettu käyttöön niin sanottu hybridistrategia koronapandemian hellittäessä. Hybridistrategialla tarkoitetaan työskentelytapaa, jossa työtä tehdään vaihtelevasti työpaikalla ja etänä. Työntekijät ovat melko saaneet vapaasti valita pääsääntöisen työskentelytapansa.



Kuvio 2. Pääasiallinen työskentelytapa.

Kuviossa 2 esitetään jakauma työskentelytavasta. Suurin osa vastanneista (60%:a) työskentelee edelleen pääasiassa etänä. Noin 25%:a työskentelee pääasiassa toimistolla ja 15%:a työskentelevät saman verran etänä kuin toimistolla. Voidaan siis päätellä, että monelle etätyöstä on tullut mieleisin työskentelytapa. Kyselyssä esitettiin mielipideväittämiä etätyöhön liittyen. Väittämässä tutkittiin vastaajien mielipidettä siihen, onko etätyö vähentänyt kollegojen välistä sparraamista ja koetaanko Teams-kanavan käyttäminen helpoksi. Suurin osa vastaajista (64%:a) oli samaa tai jokseenkin samaa mieltä, että etätyö on vähentänyt kollegojen välistä sparraamista. Kuitenkin kaikki vastaajat olivat samaa tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että avun kysyminen Teamsin välityksellä koetaan helpoksi. Tästä voidaan päätellä, että apua kysytään etätyössä hieman vähemmän, mutta kanavat ovat kuitenkin tulleet tutuiksi ja helpoksi käyttää.

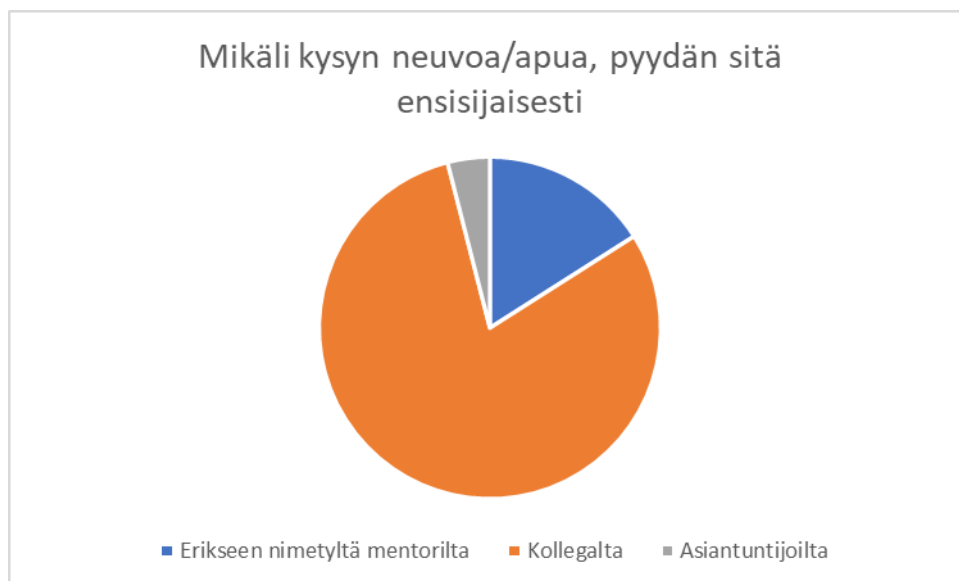
Vakuutusyhtiö X:n toimistotyöskentelyssä on syksyllä 2021 otettu käyttöön myös freeseating-järjestely. Freeseating-järjestelyllä tarkoitetaan, että toimistolla työskenneltäessä työntekijät saavat vapaasti päättää istumapaikkansa. Nimetyistä, omista työpisteistä on luovuttu. Kyselyssä selvitettiin vastaajien tuntemuksia siitä, vaikuttaako freeseating positiivisella tavalla kollegojen väliseen

sparraamiseen. Vastaajista 64%:a oli eri tai jokseenkin eri mieltä asiasta, eli valtaosa vastaajista ei kokenut freeseating-järjestelyä positiivisena asiana sparraamisen näkökulmasta.

4.2.3 Keneltä apua tai neuvoa kysytään

Vastaajilta kysyttiin, etsivätkö he ongelmatilanteessa tietoa ensisijaisesti itsenäisesti vai kysyvätkö he apua kollegalta. Suurin osa (80%) kertoi ongelmatilanteessa etsivänsä tietoa ensisijaisesti itse esimerkiksi työpaikan Intranetistä. Kun vertaillaan osa- ja kokoaikaisia työntekijöitä, voidaan huomata, että 90%:a kokoaikaisista työntekijöistä kertoi etsivänsä tietoa ongelmatilanteessa ensisijaisesti itsenäisesti, kun taas vastaava luku oli osa-aikaisten työntekijöiden osalta vain 40%. Tästä voidaan päätellä, että osa-aikaiset työntekijät turvautuvat mieluummin kollegalta kysymiseen, kuin tiedon itsenäiseen etsimiseen.

Mikäli oma tiedonhaku ei tuottanut tulosta, suurin osa (80%) vastaajista kertoi kysyvänsä apua ensisijaisesti kollegalta, eikä esimerkiksi erikseen nimetyltä mentorilta tai asiantuntijalta. Lähes kaikki vastaajat olivat samaa tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että kollega osaa yleensä auttaa ongelmatilanteessa.

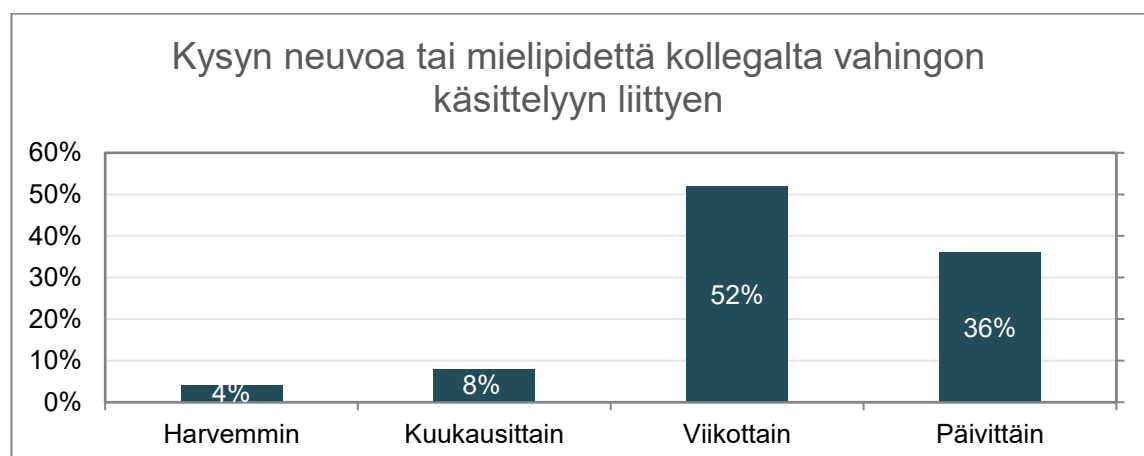


Kuvio 3. Keneltä apua kysytään ensisijaisesti.

Kuten Kuviosta 3 voidaan havaita, vain 15%:a vastaajista kysyy apua ensisijaisesti erikseen nimetyltä mentorilta. Selkeä vähemmistö kysyy apua suoraan asiantuntijoilta. Asiantuntijalla tarkoitetaan korvauslajissa työskenteleviä, erikseen nimettyjä henkilöitä, joilla on erittäin paljon kokemusta, tietoa ja taitoa kyseisen vahinkolajin osalta. Vastaajilta kysyttiin myös, koetaanko mentorien määrä riittäväksi. Vastaajista noin puolet koki mentorien määrän riittäväksi. Kuviosta 3 voidaan myös todeta, että kollegat auttavat toinen toisiaan hyvin paljon ja kollegalta saatava tuki on merkittävässä roolissa. Kysyttäessä vastaajilta, onko heillä tietty tai muutama tietty kollega, keneltä apua kysytään, valtaosa (88%) vastasi kysyvänsä apua lähes aina samalta tai muutamalta samalta kollegalta. 12%:a puolestaan ilmoitti kysyvänsä vaihtelevasti apua eri kollegoilta. Omaisuusvahinkolajia käsitteleviä tiimejä on yhteensä kolme, ja tiimit työskentelevät eri kaupungeissa. Tutkimuksessa selvitettiin myös, kysyvätkö vastaajat apua tai neuvoa myös toisessa kaupungissa työskentelevältä kollegalta. Tähän suurin osa (68%) vastasi myöntävästi ja 32%:a puolestaan vastasi kysyvänsä apua vain oman tiimin kollegalta.

4.2.4 Kuinka usein neuvoa tai apua tarvitaan

Tutkimuksen tarkoituksena oli tehdä kartoitus, kuinka paljon kollegojen välillä tapahtuu sparraamista ja selvittää, kuinka merkitykselliseksi sparraaminen koetaan.



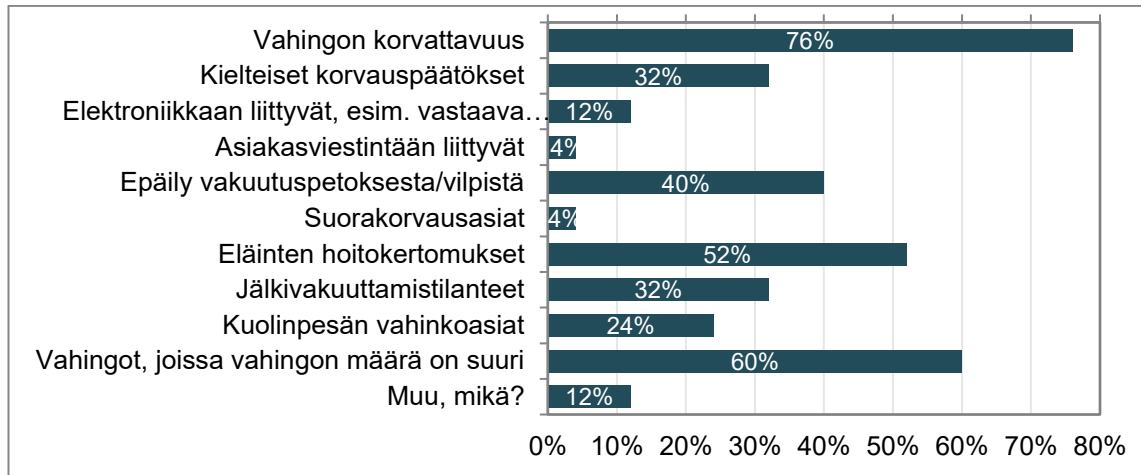
Kuvio 4. Kuinka usein kollegalta kysytään apua tai neuvoa.

Kuviossa 4 esitetään, kuinka usein korvauskäsittelijä itse kysyy apua vahingon käsittelyyn liittyen. Valtaosa (52%) vastasi tarvitsevansa apua kollegalta viikoittain, ja 36%:a puolestaan vastasi tarvitsevansa kollegalta apua päivittäin. Kysymys esitettiin vastaajille myös toisinpäin; kuinka usein kollega pyytää sinulta apua? Myös tähän kysymykseen vastausjakauma oli hyvin samankaltainen, kuin kuviossa 3 esitetty jakauma. Eli vastaukset jakautuvat suunnilleen samoin kysymyksen asettelusta huolimatta. Tärkeä huomio oli kuitenkin se, että kun vertailuun valitaan ne, jotka olivat aiemmin vastanneet työskentelevänsä pääasiassa etänä, voitiin havaita, että vain etätyötä tekevät olivat niitä vastaajia, jotka olivat kertoneet kysyvänsä apua kollegalta kuukausittain tai tätä harvemmin. Tästä voidaan päätellä, että pieni osa etätyöskentelijöistä tekee työtä hyvin itsenäisesti, eivätkä he sparraa tai heiltä ei juurikaan kysytä sparrausapua.

Kyselyssä kysyttiin myös, kokeeko vastaaja, että hän voi käyttää riittävästi työaikaan sparraamiseen. Noin puolet vastaajista oli samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä, että aikaa voi käyttää riittävästi sparraamiseen, kun taas puolet oli eri tai jokseenkin erimieltä. Tästä voidaan päätellä, että osa käsittelijöistä haluaisi käyttää enemmän aikaa sparraamiseen, mutta kokevat, etteivät voi tehdä niin.

4.2.5 Millaisissa asioissa sparraaminen koetaan tarpeelliseksi

Kuviossa 5 esitetään vastausjakauma kysymykseen ”Millaisissa asioissa kysyt useimmiten apua kollegalta.



Kuvio 5. Millaisissa asioissa kollegalta kysytään apua.

Tässä kysymyksessä vastaajat pystyivät valitsemaan useita vaihtoehtoja mainituista vaihtoehtoista. Vastausten perusteella eniten apua tarvitaan vahingon korvattavuuden arvioimisessa, määrältään isoissa vahingoissa, eläinten hoitokertomuksissa ja tilanteissa, joissa käsittelijälle on herännyt epäily vakuutuspetoksesta tai vilpistä. Useat mainitsivat myös kielteiset korvauspäätökset, jälkivakuuttamistilanteet ja kuolinpesän vahinkoasiat sellaisiksi, että niissä tarvitaan usein apua. Vastauksia tuli myös vapaasti täytettävään kenttään. Vapaissa vastauksissa mainittiin mm. yleisesti epäselvät vahinkotapaukset, vakuutetun osoitetietoihin liittyvät epäselvät tilanteet, hankalasti ymmärrettävät asiantuntijavastaukset sekä metsävahingot.

Lisäksi vastaajilta kysyttiin, kysytäänkö apua enemmän vahingon haltuunottoon liittyen, käsittelyn ollessa kesken vai korvauspäätöksen tekemiseen liittyen. Suurin osa (52%) vastasi, että apua kysytään sekalaisesti kaikkiin vahingon käsittelyvaiheisiin liittyen, eli mitään tiettyä käsittelyprosessin vaihetta ei nostettu esille.

4.2.6 Käsittelijöiden kokemuksia sparraamisen merkityksestä

Kyselyssä esitettiin väittämä ” Koen, että sparraamisen ansiosta vältetään mahdollisia palveluvirheitä korvauskäsittelyssä”. Tähän valtaosa (92%) vastasi

olevansa samaa tai jokseenkin samaa mieltä. Väittämään ” Koen, että kollegalta saatu apu auttaa minua kehittymään ammatillisesti” kaikki vastaajat (100%) olivat samaa tai jokseenkin samaa mieltä. Vastaajista 92%:a koki, että tietoa ja taitoa olisi hyödyllistä jakaa nykyistä enemmän kollegojen välillä. Kuitenkin vain 20%:a vastaajista haluaisi osallistua kokeiluun, jossa kollegat seuraisivat toistensa työskentelyä sovittun ajan. Kokeilun aikana kirjattaisiin ylös havaintoja toisen työskentelystä. Havainnot purettaisiin palautekeskustelussa, jonka tarkoituksena on oivalluksien tekeminen ja osaamisen kehittäminen.

4.2.7 Tulosten yhteenveto ja kehitysehdotukset

Kyselyssä oli tarkoitus kartoittaa kollegojen välistä sparraamista ja sen merkitystä korvauskäsittelijöiden päivittäisessä työssä. Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että korvauskäsittelijät kokevat sparraamisen hyvin tärkeäksi päivittäisessä työssä, ja sparraamista tapahtuu todella paljon. Varsinkin osa-aikaiset korvauskäsittelijät turvautuvat mieluummin kollegan apuun, kuin itsenäiseen tiedon etsimiseen. Tämä voi johtua myös siitä, että tietoa ei vielä osata etsiä oikeasta paikasta ja oikeilla hakusanoilla, ja asioiden jäsentely saattaa tuntua vaikealta vähäisen kokemuksen vuoksi. Myös pitkään työsuhteessa olevat kysyvät kollegoiltaan apua päivittäin tai viikoittain, mikä viestii siitä, että yhteistyön ja jatkuvan oppimisen merkitys työssä on erittäin suuri. Kyselyn vastauksista voidaan päätellä, että työyhteisössä on erittäin paljon hiljaista tietoa, jota työssä voidaan hyödyntää. Hiljainen tieto on sellaista tietoa, jota on karttunut työn ohessa ja jota ei pysty oppimaan suoraan esimerkiksi oppikirjasta.

Kuitenkin melkein puolet vastaajista koki, että ei voi käyttää riittävästi työaika sparraamiseen. Taustalla saattaa olla käsittelijöille asetetut tehokkuustavoitteet tai tunne siitä, että ei halua viedä toisen käsittelijän työaika. Lisäksi korvauspalvelussa ajoittaiset ruuhkatilanteet ja käsittelijöiden kokema kiireen tunne saattavat vaikuttaa siihen, paljonko he käyttävät aikaa vahingon pohtimiseen ja sparraamiseen kollegan kanssa. Ilmiö siitä, että kiireen takia työtä ei tehdä toivotulla laatutasolla, vaan määrään perustuen, saattaa ruokkia jo

syntyneitä ruuhkatilannetta. Ruuhkatilanteessa pitäisi huolehtia siitä, että ylimääräisiä vaiheita tai esimerkiksi käsittelyvirheitä ei pääsisi syntymään. Kuten tutkimustuloksissa kävi ilmi, käsittelijät kokevat, että sparraamisen ansiosta voidaan välttää palveluvirheitä korvauskäsittelyssä. Kehitysehdotuksena on, että ruuhkatilanteessa työnantaja voisi kannustaa enemmän laadukkaaseen käsittelyyn, kuin siihen, että vahinkoja käsitellään määrällisesti paljon. Esimerkiksi työntekijöiden työskentelytapaa olisi hyvä seurata ja raportoida ajoittain, ja antaa palautetta laadukkaan käsittelyn toteutumisesta. Tärkeää tässä yhteydessä on myös se, että käsittelijöillä on tunne siitä, että he voivat käyttää tarvittavan ajan myös kollegan mielipiteen kysymiseen. Myös jatkuva lisäkouluttaminen ja asioiden kertaaminen yhdessä on tärkeää, ja siihen voitaisiin kiinnittää nykyistä enemmän huomiota.

Etätyö on korvauskäsittelijöiden mielestä vähentänyt kollegojen välistä sparraamista, vaikka etätyössä käytettävät viestintäkanavat ovat tulleet tutuiksi. Pieni osa etätyöskentelijöistä ei sparraa lähes ollenkaan kollegojen kanssa. Tästä voidaan tehdä johtopäätös, että etätyön aikakautena aloittaneet uudet työntekijät eivät välttämättä omaksu hyväksi havaittua vahinkosparrauskulttuuria. He saattavat tehdä työtä hyvin itsenäisesti, varsinkin, jos aloitteleva työntekijä työskentelee pääasiassa etätyössä. Lisäksi uusille työntekijöille saattaa muodostua kynnys kysyä apua kollegoilta, joita hän ei vielä tunne kunnolla. Toisaalta itsenäinen oppiminen varmistaa, että tietorakenteet rakentuvat oppijan mielessä ja luovat aitoa osaamista. Kuitenkin joitain vahinkotapauksia olisi kuitenkin hyvä käydä läpi kokeneen kollegan kanssa. Kuten kyselyyn vastanneet käsittelijät nostivat esille, apua kysytään paljon esimerkiksi tilanteessa, jossa herää epäily vakuutuspetoksesta tai vilpistä. Kokenut kollega yleensä osaa havaita tällaiset tilanteet paremmin ja antaa parhaat neuvot vahinkokäsittelyä varten. Kehitysehdotuksena uusille korvauskäsittelijöille voitaisiin nimetä esimerkiksi tutorkollega tai kummi oman tiimin sisältä. Tällöin roolit olisivat selkeitä, ja kynnys avun kysymiseen madaltuisi.

Kyselyn vastausten perusteella vain puolet koki mentorien määrän riittäväksi, eli mentoreita toivottaisiin olevan enemmän. Vain murto-osa vastaajista kertoi

kysyvänsä apua tai neuvoa ensisijaisesti mentorilta. Taustalla saattaa olla se, että uusia työntekijöitä koulutetaan lähes jatkuvasti, jolloin mentorien työaika menee pitkälti koulutusten parissa, eikä mentorit ole korvauskäsittelijöiden käytettävissä riittävästi. Tästä voidaan päätellä, että mentorien työnkuva ei välttämättä ole täysin selkeä tiimitasolla. Kehitysehdotuksena työnantaja voisi kirkastaa mentorien työnkuvaa kaikkien työntekijöiden keskuudessa, mikäli tarkoituksena on, että mentorit vastaavat lähinnä työntekijöiden kouluttamisesta. Tällöin korvauskäsittelijöille olisi selkeää, että neuvoa tai apua kysytään kollegalta tai asiantuntijoilta, eikä mentorien määrää koettaisi liian vähäiseksi. Vaihtoehtona olisi lisätä mentorien määrää, jolloin osa mentoreista voisi vastata koulutuksesta ja osa toimia käsittelijöiden mentorina ja auttajana vahinkokäsittelyssä.

Yllättävää tuloksissa oli se, että vain 20%:a vastaajista olisi kiinnostunut osallistumaan kokeiluun, jossa kollegat seuraisivat toistensa työskentelyä sovitun ajanjakson. Seuraamisjakson aikana kollegat kirjaisivat havaintoja toistensa työskentelystä, ja havainnot purettiin palautekeskustelussa. Kuitenkin kaikki vastaajat olivat aiemmin olleet samaa mieltä siitä, että kollegalta saatu vertaispalaute auttaa kehittymään ammatillisesti ja että tietoa olisi hyödyllistä jakaa nykyistä enemmän kollegojen kesken. Tästä voidaan päätellä, että jokin muu tapa saada palautetta kuin reaaliajassa työskentelyn seuraaminen voitaisiin kokea mielekkäämmäksi. Koska palautteen saamista selkeästi arvostetaan, olisi hyvä löytää mielekäs tapa palautteen antamiseen ja saamiseen. Valtaosa vastaajista kertoi, että he kysyvät neuvoa useimmiten samalta tai muutamalta samalta kollegalta. Tällöin osaamista jaetaan tiettyjen ihmisten kesken. Ajoittain voisi olla hyvä jakaa tietoa ja taitoa myös satunnaisesti valittujen käsittelijöiden kesken erikseen sovitussa kokeiluissa.

5. Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millainen merkitys kollegojen välisellä sparraamisella on omaisuusvahinkojen käsittelyssä. Tutkimuksen avulla saatiin kartoitettua ilmiön nykytilanne ja tutkittua aihetta laajasti. Tutkimuksen hypoteesina oli, että kollegojen välisen sparraamisen merkitys on hyvin suuri, ja että etätyö on vaikuttanut negatiivisesti sparraamiseen kollegojen välillä. Oletuksena oli myös, että korvauskäsittelijät ovat kiinnostuneita jakamaan osaamista ja hiljaista tietoa aiempaa enemmän. Hypoteesi vahvistettiin oikeelliseksi kyselytulosten perusteella.

Tutkimustuloksia voidaan pitää luotettavana, koska tutkimukseen saatu otos edusti kattavasti tutkimuksen kohderyhmää. Koska tutkimus tehtiin anonymisti, voidaan luottaa siihen, että vastaajat antoivat totuuden mukaiset tiedot vastatessaan kyselyyn. Tutkimus tehtiin eettistä tutkimustapaa noudattaen. Ennen kyselylomakkeen laatimista tutkija perehtyi valittuun tutkimusmenetelmään. Kyselylomake laadittiin selkeäksi ulkoasultaan ja kysymysmuodoiltaan, ja kysymykset esitettiin mahdollisimman neutraalissa muodossa. Opinnäytetyö toteutettiin itsenäisesti työskennellen ja ohjaajien toiveet huomioon ottaen.

Toimeksiantajalle tutkimus tuotti hyödyllistä tietoa, jota voidaan hyödyntää yrityksen sisäisesti monissa asioissa. Vaikka tutkimus ei tuottanut varsinaista vastausta mihinkään ongelmaan, voidaan saatuja tuloksia hyödyntää laajasti: mm. työrooleihin, laadukkaan korvauskäsittelyn tehostamiseen ja erilaisten vertaispalaute-kokeilujen järjestämiseen liittyen. Yritys sai myös hyödyllistä tietoa siitä, millaiset vahinkoasiat koetaan haastaviksi. Tätä tietoa yritys voi käyttää hyväksi mm. koulutustilaisuuksia suunnitellessaan.

Itse opin paljon uutta opinnäytetyöprosessin aikana. Opin muun muassa etsimään tietoa lähdekriittisesti ja yhdistelemään eri lähteitä omaa työtä tukevaksi kokonaisuudeksi. Työskentelen itse omaisuuskorvauskäsittelijän työtehtävissä, joten oli erittäin mielenkiintoista käydä läpi kyselyyn saatuja vastauksia. Opin myös paljon uutta hyödyllistä tietoa omaa työtehtävääni koskien

lähdekirjallisuudesta, muun muassa omaisuusvakuuttamisesta. Mielestäni tutkimus onnistui hyvin nostamaan esille tietoa aiheesta, joka minua on kiinnostanut siitä alkaen, kun itse aloitin kyseisessä työtehtävässä. Olen itse aloittanut työssä koronapandemian aikana, joten oli mielenkiintoista selvittää kauemmin työskennelleiden näkemyksiä etätyöstä ja sen vaikutuksesta korvauskäsittelyyn.

Kuten eräs kyselyyn vastanneistakin toteaa avoimeen kysymykseen vastatessa, yhteistyö on erinomaista ja todella hienoa omaisuusvahinkolajin keskuudessa. On todella miellyttävää työskennellä positiivisten, ystävällisten ja auttamishaluisten kollegoiden kanssa. Hyvä yhteistyö on erittäin tärkeää työhyvinvoinnin kannalta. Tämä nosto tiivistä hyvin omat ajatukseni aiheeseen liittyen ja toivon hyvän yhteistyön jatkuvan tulevaisuudessakin. Jatkoa ajatellen voitaisiin vielä selvittää erilaisia menetelmiä sparraamisen tehostamiseen eli tehdä erillinen tutkimus siitä, millaiset menetelmät ja ratkaisut voisivat toimia parhaiten juuri tässä vahinkolajissa.

Lähteet

Finanssiala Ry. 2020. Vakuutustutkimus.

<https://www.finanssiala.fi/aiheet/vakuutustutkimus/#/>. Viitattu 23.10.2021.

Haapakoski, K., Niemelä, A. & Yrjölä, E. 2020. Iäsnä etänä. Seitsemän oppituntia tulevaisuuden työelämästä. Helsinki: Alma Talent.

Ilme. 2019. Työnantajamielikuva syntyy sisältä.

<https://www.ilme.fi/tyonantajamielikuva-syntyy-sisalta/>. Viitattu 20.10.2021.

Iofficecorp. 2020. What is Hot Desking in 2021 and Beyond?

<https://www.iofficecorp.com/blog/hot-desking>. Viitattu 16.11.2021.

Juuti, P. 2006. Organisaatiokäyttäytyminen. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Järvinen, P., Rantala, J. & Ruotsalainen, P. 2014. Johda suoritusta. Helsinki: Talentum.

Kaijala, M. & Tolvanen, R. 2020. Henkilöstö – Strateginen investointi? 1. painos. Viro: Kauppakamari.

Kauppakamari. 2021. Kauppakamarikysely: Lähes 75 prosenttia yrityksistä kärsii työvoimapulasta – Rajoittaa merkittävästi yritysten kasvua ja liiketoimintaa. <https://kauppakamari.fi/tiedote/kauppakamarikysely-lahes-75-prosenttia-yrityksista-karsii-tyovoimapulasta-rajoittaa-merkittavasti-yritysten-kasvua-ja-liiketoimintaa/>. Viitattu 15.10.2021.

Kauppakamari. 2021. Hybridityöskentely ja sen johtaminen.

<https://kauppakamari.fi/blogi/hybridityoskentely-ja-sen-johtaminen/>. Viitattu 16.11.2021.

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

Pellikka, T., Peilimö, P. Puntari, P. & Vaitomaa, M. 2020. Omaisuuden vakuuttaminen. 4. uudistettu painos. Turenki: Finanssikoulutus Oy.

Rauhala, I., Leppänen M. & Heikkilä, A. 2013. Pääasia – Organisaation psykologinen pääoma. Helsinki: Talentum.

TEK. 2016. Psykologinen pääoma tuo tuottavuutta. <https://www.tek.fi/fi/uutiset-blogit/psykologinen-paaoma-tuo-tuottavuutta>. Viitattu 29.10.2021.

Työturvallisuuskeskus. 2017. Etätyössä turvallisesti.

https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/etatyossa_turvallisesti. Viitattu 10.10.2021.

Tähtinen, J., Laakkonen, E. & Broberg, M. 2020. Tilastollisen aineiston käsittelyn ja tulkinnan perusteita. Turku: Painosalama Oy.

Vakuutuslakilaki 28.6.1994/543. Annettu Helsingissä 28.6.1994. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940543>.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Ylikoski, T. & Järvinen R. 2011. Asiakkaan kokema arvo kilpailutekijänä finanssialalla. Jyväskylä: Finanssi- ja Vakuutuskustannus Oy.

Liitteet

Kyselylomake

Kysely omaisuuskorvauskäsittelijöille

Kysely suoritetaan anonymisti. Kyselyn tarkoitus on selvittää, millainen merkitys kollegojen välisellä sparraamisella on omaisuusvahinkojen käsittelyssä. Kyselyn vastauksia on tarkoitus hyödyntää opinnäytetyön empiirisessä osassa. Lisäksi työnantaja voi käyttää saatuja tuloksia hyödykseen.

Huomioithan, että tämä kysely koskee irtaimisto- ja eläinvahinkojen käsittelyä. Kollegalla tarkoitetaan tässä kyselyssä saman vahinkolajin korvauskäsittelijöitä.

1. Olen työskennellyt nykyisessä työtehtävässä

- 0-1 vuotta
- 1-3 vuotta
- 3-6 vuotta
- 6 vuotta tai enemmän

2. Työsuhteeni on

- Osa-aikainen
- Kokoaikainen

3. Työskentelen pääasiassa

- Etänä
- Toimistolla
- 50/50 toimistolla ja etänä

4. Ongelmatilanteessa ensisijaisesti

- Yritän etsiä tietoa itsenäisesti esim. intrasta
- Kysyn apua kollegalta

5. Mikäli kysyn neuvoa/apua, pyydän sitä ensisijaisesti

- Erikseen nimetyltä mentorilta
- Kollegalta
- Asiantuntijoilta

6. Kysyn neuvoa tai mielipidettä kollegalta vahingon käsittelyyn liittyen

- Päivittäin
- Viikottain
- Kuukausittain
- Harvemmin

7. Kuinka usein kollega pyytää sinulta apua tai mielipidettä vahingon käsittelyyn liittyen

- Päivittäin
- Viikottain
- Kuukausittain
- Harvemmin

8. Onko sinulla tietty tai muutama tietty kollega, keneltä useimmiten kysyt apua

- Kyllä
 Ei, kysyn vaihtelevasti eri henkilöiltä

9. Kysyn apua myös eri kaupungissa työskentelevältä kollegalta

- Kyllä
 Ei

10. Koen nimettyjen mentorien määrän

- Riittäväksi
 Liian vähäiseksi

11. Koen avun kysymisen etätyössä Teamsin välityksellä helpoksi

Samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Eri mieltä
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Koen, että etätyöskentely on vähentänyt kollegojen välistä sparraamista

Samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Eri mieltä
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Koen, että freeseating-järjestely on positiivinen asia sparraamisen näkökulmasta

Samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Eri mieltä
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Eri mieltä
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Koen, että kollega osaa yleensä auttaa ongelmatilanteessa

Samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Eri mieltä
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Koen sparraamisen hyvin merkitykselliseksi päivittäisessä työssä

Samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Eri mieltä
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Koen, että sparraamisen ansiosta vältetään mahdollisia palveluvirheitä korvauskäsittelyssä

Samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Eri mieltä
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Koen, että voin käyttää työaika riittävästi sparraamiseen

Samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Eri mieltä
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Koen, että kollegalta saatu apu auttaa minua kehittymään ammatillisesti

Samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Eri mieltä
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Koen, että tietoa ja taitoa olisi hyödyllistä jakaa nykyistä enemmän kollegojen välillä

Samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Eri mieltä
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Mielestäni apua kysytään eniten

- Vahingon haltuunottoon liittyen
- Käsittelyn olessa kesken
- Korvauspäätöksen tekemiseen liittyen
- Sekalaisesti kaikkiin ylläoleviin liittyen

21. Millaisissa asioissa useimmiten itse kysyt apua kollegalta? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Vahingon korvattavuus
- Kielteiset korvauspäätökset
- Elektroniikkaan liittyvät, esim. vastaava laite
- Asiakasviestintään liittyvät
- Epäily vakuutuspetoksesta/vilpistä
- Suorakorvausasiat
- Eläinten hoitokertomukset
- Jälkivakuuttamistilanteet

- Kuolinpesän vahinkoasiat
- Vahingot, joissa vahingon määrä on suuri
- Muu, mikä?

22. Olisin kiinnostunut osallistumaan kokeiluun, jossa kollegat seuraisivat toistensa työskentelyä sovitun ajan. Kokeilun aikana kirjattaisiin ylös havaintoja toisen työskentelystä. Havainnot purettaisiin palautekeskustelussa, jonka tarkoituksena on oivalluksien tekeminen ja osaamisen kehittäminen.

- Kyllä
- Ei

23. Tuleeko sinulle vielä mieleen jotain sellaista, josta haluaisit teemaan liittyen mainita tai nostaa esille?

Arvonta kyselyyn vastanneille

1. Lisää sähköpostiosoitteesi tähän kenttään:
