

Jere Renqvist

# Viestinnällä apua työnjohtamiseen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Rakennusmestari, LVI (AMK)

Rakennusalan työnjohto

Opinnäytetyö

14.04.2014

Tekijä(t) Otsikko	Jere Renqvist Viestinnällä apua työnjohtamiseen
Sivumäärä Aika	19 sivua + 7 liitettä 14.4.2014
Tutkinto	rakennusmestari, LVI (AMK)
Tutkinto-ohjelma	rakennusalan työnjohto
Suuntautumisvaihtoehto	LVI-tekniikka
Ohjaajat	liiketalouden johtaja Janne Korja lehtori Jyrki Viranko
<p>Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Aro Systems Oy:lle. Työn tarkoituksena oli luoda ajattelupohjaa työnjohtajille, heidän työpanostuksestaan firman menestykseen viestinnän ja vuorovaikuttamisen kautta. Työssä pyrittiin antamaan työnjohtajille myös ohjeistusta linjasaneerauskohteisiin.</p> <p>Työ aloitettiin lukemalla muutamasta eri lähteestä viestinnästä ja vuorovaikuttamisesta. Haasteena tässä oli viestinnän käsitteen laajuus, mikä on muuttunut hyvin yksinkertaisesta mekaanisesta suorituksesta erittäin monimutkaiseksi ilmiöksi.</p> <p>Työn aikana haastateltiin linjasaneerauskohteen asukkaita sekä työnjohtajia ja näiden pohjalta saatiin uusia ajatuksia ja toimintatapoja seuraaville linjasaneerauskohteille. Haastattelujen kysymykset liittyivät pääosin viestinnän kehittämiseen.</p> <p>Lopputuloksena saadaan työnjohtajille uusia näkökulmia ja työkaluja työnjohtamiselle sekä laadunparantamiselle ja parempaa kuvaa nykyajan viestinnästä. Myös viestinnän vaikutukset rakennusosalalla selkenevät.</p>	
Avainsanat	viestintä, vuorovaikutus

Author Title	Jere Renqvist Communication as a guide for construction management
Number of Pages Date	19 pages + 7 appendices 14 April 2014
Degree	Bachelor of Construction Management
Degree Programme	Construction Site Management
Specialisation option	HVAC Engineering
Instructors	Jyrki Viranko, Senior lecturer Janne Korja, Director of Business Economics
<p>The goal of this final year project was to simplify some basic communication methods for the people in charge of the construction sites, as well as to provide them with more tools to deal with any upcoming problems at the sites. Another goal was to explain the importance of the people in charge of managing the construction sites to the employer.</p> <p>The project was started with some basic literature research on the subject of communication or interaction. During the project some interviews were conducted with the foremen and the residents. This gave some valuable information about current problems with communication during a pipe line renovation project.</p> <p>The final year project offers tools to make it a little bit easier to deal with the problems with communication at a construction site, and this will lead to more successful results.</p>	
Keywords	communication, information

## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Viestintä ja vuorovaikutus	2
2.1	Viestintä	2
2.1.1	Organisaation viestintä	3
2.1.2	Maineen muodostuminen	5
2.2	Mitä on vuorovaikutus?	6
2.2.1	Vuorovaikutuksessa asukkaan kanssa	6
2.2.2	Edellytykset onnistuneelle vuorovaikuttamiselle	7
2.2.3	Vuorovaikutus rakennusallalla	8
3	Linjasaneeraus	9
3.1	Suunnittelu	9
3.2	Ongelmia ja niihin työkaluja	11
4	Lisä- ja muutostyöt ja niiden hankaluudet	15
5	Tiedottaminen	16
6	Yhteenveto	18
	Lähteet	19
	Liitteet	
	Liite 1. Työnjohdolle esitetyt kysymykset	
	Liite 2. Asukkaille esitetyt kysymykset	
	Liite 3. Työnjohtaja 1, vastaukset	
	Liite 4. Työnjohtaja 2, vastaukset	
	Liite 5. Asukas 1, vastaukset	
	Liite 6. Asukas 2, vastaukset	
	Liite 7. Asukas 3, vastaukset	

## 1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Aro Systems Oy:n kanssa. Aro Systems Oy työllistää noin 400 työntekijää kolmella eri alueella, Helsinki, Tampere sekä Oulu. Yrityksen päätoimeenkuvaan kuuluvat lämpö-, vesi-, ilma- ja sähköurakointi linjasaneerauksissa ja hieman pienempänä toimeenkuvana yllä mainitut urakoinnit uudisrakentamisessa. ([www.arosystems.fi](http://www.arosystems.fi))

Opinnäytetyön tavoite on kertoa viestinnän vaikutuksista yritykseen sekä yrityksen työntekijöihin ja antaa tätä kautta ohjeita työnjohdolle linjasaneerauskohteissa. Viestinnän laajuuden käsite on muuttunut 2000-luvulle tultaessa käsittämättömän paljon, eikä sitä voi enää määrittää kovinkaan yksiselitteisesti. Työssä on pyritty kuitenkin erittelemään tärkeimmät seikat viestinnästä, jotka vaikuttavat suoraan yrityksen työnjohtajiin sekä itse yritykseen.

## **2 Viestintä ja vuorovaikutus**

### 2.1 Viestintä.

Viestintä jakaantuu moneen eri kategoriaan:

- Työyhteisöviestintään
- Ulkoiseen viestintään
- Asiakas- ja sidosryhmäviestintään
- Markkinointia tukevaan viestintään
- Mediaviestintään
- Digitaaliseen viestintään
- Talousviestintään
- Kriisiviestintään
- Muutosviestintään.

Kaikki nämä yllä mainitut viestinnän eri alueet ovat osa yrityksen, organisaation viestintää. (Juholin 2011: 139, 183, 199, 213, 227, 252, 274, 299, 320.)

Suomeen sana ”viestintä” tulee venäjänkielisestä sanasta ”vest”, joka tarkoittaa uutista, sanomaa tai huhua. Latinankielinen muoto sanalle viestintä on communicare, joka on suomeksi tehdä yhdessä. (Juholin 2011: 20.)

Viestinnän merkitys on nykyään paljon monimutkaisempi, kuin 1950-luvulla. Siihen aikaan viestintä oli suoritettu, kun viesti oli vastaanotettu. Nykyaikana viestintää ei ajatella pelkästään teknisenä prosessina, vaan myös ihmisten välisinä suhteina. Tästä syystä viestin muoto, tyyli sekä sävy ovat lähes yhtä tärkeitä kuin itse sisältö. Viestinnän on todettu sekä rakentavan että vahvistavan kulttuuria, esimerkiksi työyhteisön yhteisöllisyyttä. (Juholin 2011: 20–24)

Viestintä on monimutkainen ilmiö, mistä johtuu, ettei viestin vastaanottaja aina ymmärrä viestin sisältöä lähettäjän haluamalla tavalla. Tästä syystä hyvän viestinnän edellytys on pitkäjänteisyys ja hyvä suunnittelu. Rakennusosalalla hyvä suunnittelu ja pitkäjänteisyys on puolestaan edellytys projektin onnistumiselle.

### 2.1.1 Organisaation viestintä.

”Johtaminen on viestintää, ja toimiva viestintä on organisaation elinehto. Yhteisöviestintä on työyhteisön viestintätoiminto eli funktio, jossa viestinnän keinoin edistetään työyhteisön vision, strategioiden ja tavoitteiden saavuttamista.” (Juholin 2011: 22-23)

Työyhteisöviestintä on organisaatioiden viestintää, ja tähän viestinnän muotoon sisältyy organisaation kaikki sisäinen ja ulkoinen viestintä. Eupreran eli European Public Relations Education and Research Associationin vuonna 2002 julkaiseman Bled Manifeston mukaan yhteisöviestinnän (PR:n) neljä tehtävää olisivat ympäristön luotaus, viestinnän johtaminen, viestinnän operaatiot sekä koulutus. Näiden neljän tehtävän funktio on luoda ja ylläpitää organisaatio kilpailukykyisenä alati muuttuvilla markkinoilla. Yksi yrityksen työyhteisöviestinnän tehtävistä, mikä ei ole yksi yllä olevista neljästä, on luoda uskoa työntekijöihin ja lujittaa näiden sitoutumista työyhteisöön. Tämän onnistuttua saadaan yhteisö ja ympäristö toimivammaksi ja tehokkaammaksi. (Juholin 2011: 23-26)



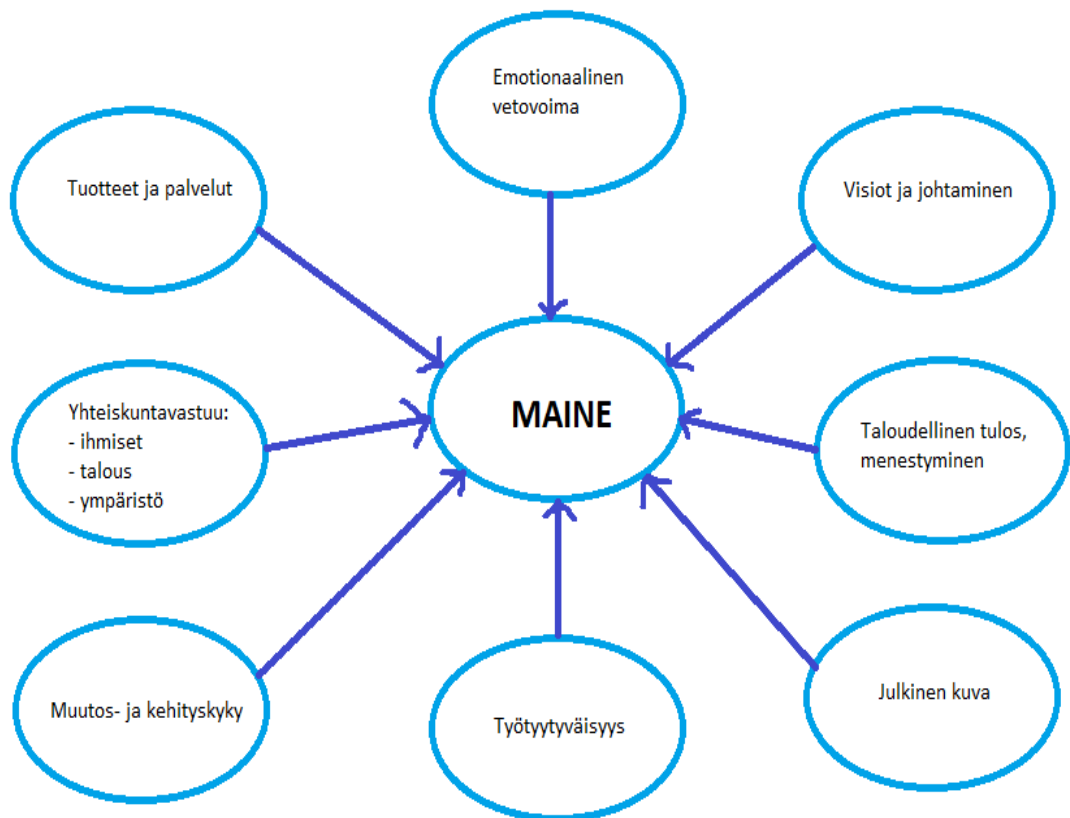
**Kuva 1. Yrityksen sisäisen viestinnän toivotaan parantuvan avokonttoreissa.**

Yritys menestyy sitä paremmin, mitä enemmän tyytyväisiä asiakkaita heillä on. Hyvällä yrityksen sisäisellä (kuva 1) sekä ulkoisella viestinnällä on tähän suuri vaikutus, mutta konkreettista viestintää työmaalla ei pidä aliarvioida. Onnistunut projekti vaatii



onnistuneen viestinnän, ja sitä kautta yritys saa lisää näkyvyyttä ja sitä kautta lisää projekteja. Näin yritys myös parantaa mainettaan.

### 2.1.2 Maineen muodostuminen.



Kuva 2. Maineen ulottuvuudet Fombrunin ja Pohjoisrannan mukaan. (Juholin 2011: 84)

Kuvassa 2 näemme suurimmat tekijät maineen muodostumiselle. Näistä melkein kaikkiin voidaan vaikuttamaan työmaalta käsin, seuraavin tavoin:

- Julkinen kuva. Yrityksen työmaat ovat perustana sen julkiselle kuvalle.

- Muutos- ja kehityskyky. Työmenetelmät, työturvallisuus, teknologia, ekologia jne. Kaikki nämä ovat osa työmaiden arkea, ja niiden muutoksissa ja kehityksessä on pysyttävä mukana, jotta yritys pysyisi kilpailukykyisenä.
- Taloudellinen tulos, menestyminen. Tässä työnjohtajilla on varmasti kaikkein eniten työtä. Menestymisen suurimmat vaikuttavat tekijät työmailla ovat työnlaatu ja aikataulussa pysyminen, joihin molempiin työnjohtajilla on suuri vastuu.

## 2.2 Mitä on vuorovaikutus?

Vuorovaikutus on viestittämistä/viestintää. Se voi tapahtua kirjoittamalla, puhumalla tai vaikka elehtimällä. Näitä kaikkia vuorovaikuttamisen muotoja käytetään rakennusalalla joka päivä ja aina ei kaikki suju ongelmitta. Ongelmien välttämisen kannalta onkin erittäin tärkeää, että viestittämiseen/viestintään paneudutaan ja mietitään, kenelle se on tarkoitettu. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007: 11–15)

### 2.2.1 Vuorovaikutuksessa asukkaan kanssa.

Linjasaneerauksessa työnjohtajat eivät voi välttyä tilanteilta, joissa he joutuvat kasvokkain asukkaan kanssa. Yleensä näissä keskusteluissa asukas ei ole kovinkaan tyytyväinen, ja siksi onkin tärkeää, että työnjohtaja osaa hyvän vuorovaikuttamisen taidot.

Jos asukkaan kanssa on sovittu tapaaminen ja tiedät mitä asia koskee, on tilanteeseen helpompi lähteä. Etsi kaikki mahdollinen fakta asiasta, koska faktapohjalta on aina helpompi asiaa lähteä selvittämään. Sitten itsesi lataaminen tilanteeseen:

- Pyri ajattelemaan positiivisesti

- Kerää itseesi hyviä kokemuksia, onnistumisia, jotta saat onnistumisen tunteen päälle.
- Älä ajattele aikaisempia epäonnistumisasiä.
- Mieti, mitä kysymyksiä asukkaalla voi olla, ja käy ne läpi ensin yksinäsi.

Kun saavut asukkaan luo, ole reipas ja aidosti kiinnostunut asukkaan huolista. Näin luodaan hyvää kuvaa itsestään sekä yrityksestä. Kun pyritään olemaan aidosti hyväntuulinen ja ystävällinen, rakennetaan luottamusta asukkaaseen ja tätä kautta luodaan myös tunneyhteyttä asukkaaseen. Tämä tarkoittaa, että asukas sekä työnjohtaja ovat samalla aaltopituudella. Tällöin on helpompi olla samalla tiukka joissain asioissa ja olla kuulostamatta aggressiiviselta ja negatiiviselta. Tämä edesauttaa asioiden ratkaisemista sekä asukkaan positiivista kuvaa kyseistä työnjohtajaa sekä hänen edustamaansa yritystä kohtaan. (Kortejärvi-Nurmi & Kuronen & Ollikainen 2011: 55.)

#### 2.2.2 Edellytykset onnistuneelle vuorovaikuttamiselle.

Vuorovaikutus on iso osa rakennusalaa, ja siksi onnistuminen siinä on myös erittäin tärkeää. Jotta konfliktien ja väärinymmärrysten määrä voitaisiin minimoida, on tärkeää huomioida seuraavat seikat vuorovaikuttamisessa:

- Kenelle vuorovaikutus on suunnattu.
- Vuorovaikutus on selkeää.
- Vuorovaikutustilanteen arviointi.
- Jos jokin asia jää epäselväksi, se pitää selvittää.

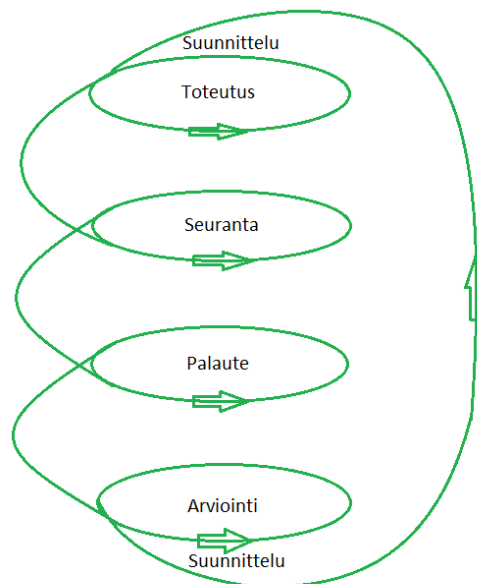
Tämän kaiken voi ajatella myös, ennen kuin lähdet kirjoittamaan vaikka sähköpostia:

- Kenelle kirjoitan sähköpostia.

- Millainen on tilanne, esim. vastaus reklamaatioon vaiko työtilanteen selittäminen.
- Mihin sävyyn sähköpostin kirjoitan.
- Aseta itsesi toisen ihmisen saappaisiin ja mieti, miten muulla tavalla voisit sähköpostisi tulkita.

### 2.2.3 Vuorovaikutus rakennusalalla.

Vuorovaikuttamisen kaikki muodot ovat siis tuttuja rakennusalalla. Käytetään elekieltä, sähköpostia, jutellaan, tiedotetaan, pidetään kokouksia ja palavereja. Kaikki nämä ovat osa yrityksen viestintää. ”Kaikki organisaatiot ovat perimmältään ihmisten vuorovaikutussuhteiden verkostoja, eikä näitä suhteita ole ilman viestintää. Ilman viestintää organisaatioita ei yksinkertaisesti olisi olemassa.” Kuvassa 3 esitetään viestinnän suunnitteluprosessi. (Kortejärvi-Nurmi & Kuronen & Ollikainen 2011: 7, tutkija Pekka Aula.)



**Kuva 3. Viestintä on jatkuva prosessi, jossa uuden suunnittelu pohjautuu menneen arviointiin. (Kortejärvi-Nurmi & Kuronen & Ollikainen 2011: 9)**

### 3 Linjasaneeraus

#### 3.1 Suunnittelu.

Jo paljon ennen työmaan aloitusta pitäisi aloittaa viestinnän suunnittelu. Aina heti ei käsitä kuinka suuri merkitys viestinnällä ja erilaisella vuorovaikuttamisella linjasaneerauksessa on, ennen kuin ymmärtää ja osaa asettaa itsensä linjasaneerauskohteen asukkaan tilalle. Kun tämän pystyy tekemään, voi suunnitelmastakin tulla riittävän kattava. Monesti viestinnän suunnittelun pohjana käytetään ”Rogersin viestinnän tavoitteiden nelikenttämallia” (kuva 4).



**Kuva 4. Rogersin viestinnän tavoitteiden nelikenttämalli. (Kortejärvi-Nurmi & Kuronen & Ollikainen 2011: 37)**

Hyvä suunnitelma ei tarkoita sitä, että sitä pitäisi orjallisesti noudattaa, vaan sen pitää olla joustava ja muokattavissa. Tilanteet muuttuvat työmaakohteissa jatkuvasti ja etenkin linjasaneerauskohteissa. Tulee vastaan ongelmia, joihin ei pystytä edes kunnolla varautumaan, paitsi tekemällä suunnitelmista vähän joustavamman. ”Malum est consilium quad mutari non potest” (Juholin 2011: 67). Käännös: suunnitelma, jota ei voi muuttaa, on huono suunnitelma.

Heti ensimmäinen kysymys asukkailta on varmasti, miksi? Miksi remontti on tulossa ja miksi se on niin välttämätön? Miksi juuri nyt? Näiden perään tulee lisää kysymyksiä ja

sitten vielä vähän lisää. Miten kauan työ kestää? Mihin vaikuttaa? Miten varautua? Mieti, mitä kysymyksiä itselläsi olisi ja miten laajan vastauksen niihin haluaisit. Tässä tapauksessa tieto ei lisää tuskaa, paitsi ehkä jos sitä on asukkailla liikaa. Asukkaille voisi siis kertoa ennen urakan aloittamista, miksi se tulee heille ja miksi se on välttämätön juuri nyt.

Kun asukkaille pidetään urakoitsijan toimesta pienimuotoinen tiedotustilaisuus, kannattaa se suunnitella niin, että suurimpiin kysymyksiin saadaan yksinkertainen ja kattava vastaus. Näin säästytään monilta ongelmilta urakan alkaessa sekä sen edetessä.

Kannattaa myös tehdä suunnitelma tiedottamisen ja viestinnän jatkosta urakan aikana. Kuinka viestintä tapahtuu, mistä on hyvä viestittää, mikä olisi varoaika tiedottamiselle, esim. vesikatkosta, ja kuinka usein tiedottaminen ja viestintä osakkaille tapahtuisi? Noin kahden viikon välein voisi olla sopiva aika, sillä se ei ole liian pitkä eikä liian lyhyt. Näin asukasta muistutetaan, ettei heitä ole unohdettu, ja näin ollen lisätään tarvittavaa luottamusta asukkaan sekä urakoitsijan välille.

Tästä päästäänkin seuraavaan suureen asiaan linjasaneerauskohteessa, eli luottamukseen. Luottamusta on ylläpidettävä asukkaaseen niin hyvin kuin on vain mahdollista, sillä ilman sitä, voivat asukkaat pienellä ”kapinoinnillaan” uuvuttaa urakoitsijaa yllättävänkin paljon. Tämä puolestaan voi näkyä kustannusten nousuna. Luottamusta ei niinkään tarvitse suunnitella, mutta on hyvä muistaa, että pienetkin asukkaan kanssa tehdyt lupaukset on hyvä pitää. Esimerkiksi yhdessä Helsingissä sijaitsevassa linjasaneerauskohteessa yhden listan asentamatta jättäminen johti pienten mutkien kautta suurenpaan reklamaatioon, mikä puolestaan työllisti enemmän toimihenkilöitä, kuin olisi oikeasti ollut edes tarvetta.

Jos nyt luottamusta ei pysty oikein suunnittelemaan, voi siihen vaikuttavia asioita miettiä etukäteen. Voit esimerkiksi miettiä, miten aiot saada muistiin kaikki asukkaiden pyynnöt tai ”narinat”. Voisiko tähänkin keksiä jonkin paremman keinon kuin tavalliset ”post it”-laput? Yleensä asukkaan murheet eivät ole kovin suuria ja juuri tämän takia se virhe yleensä tulee tehtyä. Helposti pienimmät asiat jättää kokonaan kirjaamatta, tajuamatta, että asia voi paisua yllättävänkin paljon. Siksi olisi hyvä miettiä jo etukäteen erilaisia keinoja varautua asukkaiden ”pieniin” pyyntöihin.

### 3.2 Ongelmia ja niihin työkaluja

Linjasaneerauskohteessa työnjohto on päivittäin vuorovaikutuksessa asukkaiden sekä aliurakoitsijoiden kanssa (kuva 5). Pääasiallinen työnjohdon tehtävä on johtaa työntekijöiden tekemisiä, tilata tavarat ja pitää huoli aikataulussa pysymisestä. Joskus kuitenkin päivä voi kulua asukkaiden kysymysten kanssa, mikä taas puolestaan syö aikaa muilta töiltä. Suurin osa näistäkin kysymyksistä johtuu asioista, jotka voitaisiin ratkaista kehittämällä vuorovaikuttamisen keinoja.

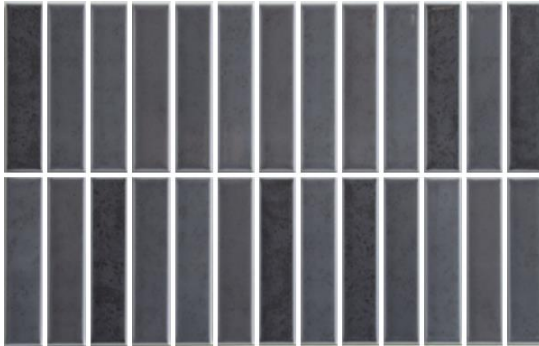


Kuva 5. Pääurakoitsijan ja aliurakoitsijan työnjohtajat keskustelemassa seuraavista työvaiheista.





Kuvan 6 huoneistokortissa on merkintä, miten tehostelaatta (kuva 7) asennetaan. Työmiehet noudattivat huoneistokortissa annettuja ohjeita ja asensivat tehostelaatan vaakaan.



**Kuva 7. Tehostelaatta vaaka-asennossa.**

Tämä ei kuitenkaan kelvannut asukkaalle, koska hän oli halunnut tehostelaatan kuvion vaakaan, eikä itse laattaa. Urakoitsija kieltäytyi työn korjauksesta, koska työ olisi ollut kallis, eikä varsinaista virhettä ollut tehty. Tämän asian käsittely on vieläkin kesken. Tällaisten tapausten takia olisikin hyvin tärkeää ja suotavaa, että urakoitsija selventäisi pienet yksityiskohdat, jotka ovat selviä rakentamisen ammattilaisille, mutta eivät välttämättä remontin maksavalle asukkaalle. Tällaisen tilanteen siis olisi voinut välttää pienellä urakoitsijan lisätyöllä. Nyt tapaukseen käytettiin paljon enemmän aikaa ja rahaa, kuin siihen olisi oikeasti tarvinnut.

Valokuvat voivat pelastaa urakoitsijan monelta päänsäryltä ja turhilta lisätöiltä, jotka voivat parhaimmillaan syödä monta ylimääräistä päivää kuin olisi tarve. Kun asukas jättää kotinsa moneksi viikoksi remontin takia, voi muisti olla vähän heikompi takaisin palatessa. Monet jo olemassa olleet jäljet ja ongelmat asunnossa voivat tuntua uusilta ja varsinkin, koska asuntoon on juuri tehty remonttikin. Tästä syystä on lähes välttämätöntä dokumentoida kaikki remontoitavat kohteet niin tarkkaan, kuin vain on mahdollista, ennen remontin varsinaista aloittamista.



**Kuva 8. Parketissa jo olemassa ollut reikä voi aiheuttaa ongelmia.**

Kuvan 8 parketissa oleva reikä toimii loistavana esimerkkinä kuvien ottamisen tärkeydestä ennen remontin alkua. Kyseessä olevan asunnon asukas tuli paikalle ja näki reiän, hän oli heti vaatimassa koko huoneen parketin vaihtamista. Onneksi urakoitsijalla oli kuva todisteena reiän olemassaolosta jo ennen remontin alkua. Asunnossa oli pari muutakin kohtaa, jotka asukas luuli tulleen remontin aikana, mutta kuvat löytyivät näistäkin kohdista. Tällaisella yksinkertaisella työllä, kuin kuvien ottamisella, urakoitsija säästi rutkasti aikaa ja rahaa turhan käden väännön sijasta.

On monia keinoja olla vuorovaikutuksessa asukkaan kanssa, mutta varmasti paras ja turvallisin keino on sähköposti. Sähköpostista jää aina todisteet, jos tulee jotain väärinkäsityksiä tai unohduksia, vaikka nyt asukkaan ja urakoitsijan välillä. Sähköpostilla pystyy helposti kysymään asukkaalta haluamansa kysymykset ja niiden vastaukset pystyy sitten tallentamaan tulevien epäselvyyksien varalta. Tätä voi myös käyttää muistityökaluna. Asiallisuus ja ammattimaisuus on kuitenkin aina pidettävä mielessä sähköpostia kirjoittaessa. On helppo olla sarkastinen, kun ei tarvitse olla kasvotusten, mutta tällainen tapa on jätettävä pois, jottei jätä epäammattimaista kuvaa itsestään ja yrityksestä.

#### 4 Lisä- ja muutostyöt ja niiden hankaluudet

Lisä- ja muutostöitä tulee varmasti vastaan joka kohteessa. Nämä kyseiset työt kannattaa suunnitella tarkkaan, koska ne eivät monesti ole niin yksiselitteisiä. Kaikki ei aina suju niin mutkattomasti, ja siksi onkin tärkeää, että urakoitsija laskee tarkasti resurssit vaadittaville töille ja tarkastaa, että aikataulustakaan ei jäädä. Voisi myös miettiä, olisiko järkevämpää hommata erillinen urakoitsija tekemään pelkästään lisätyöt. (Liite 3.)

On asioita, joihin kannattaa todella perehtyä urakoitsijana, kun kyse on lisä- tai muutostöistä. Yksi on asukkaan itse hankkimien kalusteiden asennus. Tämä voi olla aikataulun kannalta aika vaikeaa, jos kalusteet eivät ole tyyppihyväksytyjä tai niissä on jotain muuta vikaa. Jos on mahdollista kieltäytyä tällaisista, sitä kannattaa harkita.

- Osakkaan toimittamana seuraavat tuotteet suihkutilaan.
- lattialaatat, osakas toimittaa, laattatoimittaja ? laatan koko ?, saumaus Kiilto Oy:n väri nro ? -
- seinälaatat laattatoimittaja ? laatan koko ? laatan asennusuunta pysty/vaaka; yliviivaa tarpeeton vaihtoehto pois, kiitos, seinälaatan saumaus Kiilto Oy:n tuotantoa väri ?
- valaisimet 4 kpl osakas toimittaa, oltava IP44 luokkaa, pistorasia
- lattiakaivo: 1x Damixa Lvi nro 3884700170 Ritiä, 1x lvi nro 3307822 Unidrain 1920.1200 Panel, 1x Lvi nro 3307666 Lattia/Seinäkaivo 1200mm/1004, 1x Lvi nro 3307519 Vaakakaivo 50 vs/1401, 1xLvi nro 3307684 Kaivon kehys 1200/10mm 1500.)
- Suihkuhana HG Ecostat 13161000 x 1 kpl

#### Kuva 9. Lisätyötarjous.

Kuva 9 toimii hyvänä esimerkkinä, miten ei välttämättä kannata asioita jättää. Kuten odottaa saattoi, kyseisen osakkaan kanssa tuli paljon ongelmia ja epäselvyyksiä. Kaikki nämä asiat, jotka ovat kuvassa kysymysmerkinä, pitäisi olla selvillä ennen remonttia. Tällaisen työn aikatauluttaminen on mahdotonta tehdä hyvin, jos on näin paljon epäselvyyksiä.

Nämä työt kannattaa myös sopia erittäin tarkasti ja kirjoittaa näistä tarpeeksi kattava selonteko, ettei jatkossa jää mitään tulkitsemisen varaan.

## 5 Tiedottaminen

Tiedottaminen urakoitsijan ja osakkaan välillä tapahtuu sähköisesti ja myös ihan ”paperiversiona”. Sähköiseen tiedottamiseen voi urakoitsija luoda asukkaille, vaikka heitä varta vasten tehdyn kanavan (porttaalin), minne jakaa tietoa remontista. Kyseiseen kanavaan (porttaaliin) voi helposti lähettää asukkaille yleiset tiedotteet yms. Sähköinen tiedottaminen onkin melko vaivatonta ja vie vain vähän aikaa. (Liite 4.)

Tiedottaminen paperilla onkin sitten vähän hankalampi juttu. Tässä tiedottamistyyliässä esiintyy enemmän ongelmia kuin sähköisessä. Näitä ovat mm. seuraavat seikat:

- Paperia kuluu (jos tiedotteet jaetaan vaikka joka rappuun tai tiedotteeseen tulee muutos ja tiedotteet on tehtävä uudelleen).
- Paperien jakaminen vie aikaa.
- Paperi sekoittuu helposti taloyhtiön tiedotteiden kanssa.
- Ihmiset voivat heittää paperin roskeen tietämättään.

Nämä ongelmat voitaisiin ratkaista, vaikka rakentamalla kohteelle oman ilmoitustaulunsa. Tämä pitää tietenkin kertoa osakkaille jo asukasinfotilaisuudessa. Ilmoitustaulu täytyisi sijoittaa mahdollisimman keskeisesti linjasaneerauskohteen alueelle, jotta kaikilla asukkailla olisi mahdollisimman helppo työ käydä tarkastamassa uudet tiedotteet. Taululle pitää olla esteetön kulku, ja vain urakoitsijalla olisi mahdollisuus jättää tiedotteita. Tähän voisi kehittää jonkinlaisen asukaskuittaus-systeemin, joka helpottaisi urakoitsijaa pysymään ajan tasalla. (Liite 6.)

Yksi yleinen ongelma on tiedotteen paikkansa pitävyys. Joskus tiedotteessa on liian tiukka aikaraja tarvittavalle työlle, ja tästä syntyy turhaa kitkaa asukkaiden ja

urakoitsijan välille. Näissäkin tapauksissa on kaikkein helpointa jutella kyseisen työn tekijän kanssa ja sopia tarvittavasta ajasta. Sitten siihen lisätään vielä varoaikaa.

Joskus asukkaat alkavat hermostua, kun työt eivät tunnu edistyvän eikä työmiehiäkään näy missään. Näistäkin tapauksista 90% on yleensä turhia, koska työmailla tapahtuu paljon myös niin sanottua ”näkymätöntä työtä”. Näitä ovat mm. jotkin valut, näkymättömissä vedettävät johdot tai putket jne. Tällaisten tapausten välttämiseksi voisi tehdä jonkinlaisen asukasystävällisen aikataulun ja siihen selittää joitain vaikeampia asioita. Aikavälit pitää tietenkin olla aika väljät, jotta tämä sitten ei iskisi takaisin.

Yksi pieni, mutta sitäkin ärsyttävämpi asia on, kun asukkaat sopivat omia asioitaan suoraan työmiesten kanssa, keskustelematta työnjohdolle ollenkaan. Tällaisista tapauksista voi kehittyä erittäin kiusallisia ja paljon työtunteja vieviä ongelmia. Näiden tapausten välttämiseksi voisi asukkaita tiedottaa jo ennalta, ettei lähtisi sopimaan mitään ”omia juttujaan” työmiesten kanssa. Selityksenä voisi olla yksinkertaisesti, että vältyttäisiin epäselvyyksiltä ja niistä mahdollisesti aiheutuvista ongelmista. Nykypäivänä varsinkin tämä on tärkeää, koska epäselvyyksien riski on suuri, kun käytetään paljon ulkomaalaista työvoimaa. Työmiehille olisi myös järkevää tiedottaa tästä, jos asukas ei ole asiaa oikein ymmärtänyt. Tiedon on aina kuljettava työnjohdon kautta, koska heille palaute joka tapauksessa tulee, oli vika sitten työmiehen tai työnjohdon. Asukasta ei voi lähteä näissä tapauksissa syyttämään, koska siinä mennään ojasta allikkoon.

Esimerkkinä tähän sopii hyvin, kun linjasaneerauskohteessa oli käynnissä vika- ja puutetöiden korjaukset. Yksi kohteen asukkaista oli sitten sopinut tarvittavista korjauksista suoraan työmiehen kanssa. Työt tehtyään työmies lähti, ja kun asukas palasi takaisin kotiinsa, oli hän vähän hämillään ja vihainen. Asukas päätti soittaa välittömästi työnjohtajalle, jolle asia tuli tietenkin aivan puskista, koska mitään töitä ei kyseisen asukkaan asuntoon ollut sovittu. Muutaman tunnin selvittelyn jälkeen, töitä päästiin jatkamaan, mutta aikaa tähän meni turhaan hukkaan ja työmieheltä kesti kauemmin tehdä työ uudestaan, kuin olisi kestänyt tehdä työ oikealla tavalla heti ensimmäisellä kerralla.

## 6 Yhteenveto

Tässä mestarityössä käsiteltiin viestinnän vaikutuksista yrityksen linjasaneerauskohteisiin sekä sen työnjohtajiin. Molempien vastuualat tulivat selvemmin esille, sekä niiden vaikutukset. Työssä pyrittiin myös ohjaamaan työnjohtajia vastuullisempaan toimintaan omaa yritystään kohtaan, sekä antamaan vinkkejä helpottamaan turhien riskien ja ongelmien havainnollistamista tuleviin linjasaneerauksiin.

Tässä mestarityössä käytettiin lähteinä erilaisia viestintään ja vuorovaikuttamiseen liittyviä kirjoja sekä työnjohtajien ja asukkaiden haastatteluja.

## Lähteet

Juholin, Elisa. 2009. Viestintä strategiasta käytäntöön. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Kaihovirta-Rapo, Minna, Lohtaja-Ahonen, Sirke. 2012. Tehoa työelämän viestintään. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Kortetjärvi-Nurmi, Sirkka, Kuronen, Marja-Liisa, Ollikainen, Marja. 2011. Yrityksen viestintä. Helsinki: Edita Prima Oy.

Arosystems:n verkkosivut. Verkkoaineisto. [www.arosystems.fi](http://www.arosystems.fi) Luettu 15.03.2014

## **Työnjohdolle esitetyt kysymykset**

1. Mitä mieltä olette lisä- ja muutostöistä?
2. Onko tiedottaminen mielestänne tällä hetkellä toimivaa?
3. Mitä mieltä olette huoneistokortista?
4. Millaisia asioita itse parantaisitte/kehittäisitte linjasaneeramisessa?



## **Asukkaille esitetyt kysymykset**

1. Oletteko tyytyväinen urakkaan?
2. Koitteko urakan kestäneen liian kauan?
3. Mitä mieltä olette työnjohdosta ja työntekijöistä?
4. Mikä oli huonoin, ja mikä puolestaan paras asia urakasta?
5. Suositteisitteko pääurakoitsijaa eteenpäin?

## Työnjohtaja 1, vastaukset

1. Lisä- ja muutostyöt olisivat helpommin valvottavissa ja kontrollissa, jos niille olisi täysin eri aliurakoitsija. Tällöin ko. työt eivät vaikuttaisi aikatauluunkaan niin vahvasti ja kaikilla olisi selvät pelisäännöt ja –rajat.
2. Nykyiseen tiedottamiseen voisi jotain kyllä kehittää, koska tällä hetkellä tuntuu kuin se ei saavuttaisi kaikkia asukkaita.
3. Huoneistokortti on mielestäni ihan toimiva kokonaisuus vaikkakin muutaman asukkaan kanssa onkin tullut vähän ongelmia kortin ymmärtämisen kanssa.
4. Lähtisin panostamaan enemmän asioihin, mitkä tapahtuvat jo ennen linjasaneerauskohteen aloittamista. Esim. kun kohteessa on 4 erilaista kylpyhuonetyyppiä, voisi näille kaikille laskea valmiit hinnat. Mitä tietty laajentaminen tulisi maksamaan, mitä maksaisi jos vaihtaisi kalusteiden järjestystä jne. Jos kaikille vaihtoeidoille olisi jo hinnat valmiina, olisi erilaisten töiden laskeminenkin helpompaa ja aikaa säästävää.

## Työnjohtaja 2,vastaukset

1. Riippuu tietenkin työn laajuudesta sekä välttämättömyydestä. Yleensä kuitenkin katson lisä- ja muutostyöt positiivisiksi.
2. Tiedottaminen voisi toimia jo pelkästään sähköisesti. Mitä sitä turhaan paperia tuhlaamaan, kun kaikilla on jo tietokoneet ja kännykät, mistä voi tiedotteet katsoa. Ympäristöystävällisempää ja nopeampaa.
3. Huoneistokortin tärkeyden selittäminen asukkaalle voisi olla parannettavissa. Yrittää katsoa ne kohdat sieltä, mitkä voisi jäädä epäselviksi ja kävisi kohdat sitten asukkaan kanssa tarkemmin läpi. Säästyttäisiin kaikilta pieniltä, mutta aikaa vieviltä ongelmilta.
4. Enemmän urakka-aikaa.

## Asukas 1, vastaukset

1. Omalla kohdalla urakka onnistui loistavasti. Vaikka monelta kuulin suurista ongelmista, ei niitä onneksi meille sattunut.
2. Kyllähän se lyhyempikin olisi voinut olla, kun meteliä kesti niin pitkään.
3. Oikein miellyttävää porukkaa.
4. Paras oli tietenkin metelin loppuminen ja huonoin oli, kun saunan valmistuminen kesti niin pitkään.
5. Kyllä minä voisin vaikka suositellakkin.

## Asukas 2, vastaukset

1. Kokonaisuudessaan urakka sujui melko kiitettävästi vaikkakaan ongelmilta ei vältytty.
2. Kyllä se mielestäni kesti liian pitkään. Vaikka eihän minulla nyt tarkkaa tietoa ollutkaan, että kuinka pitkään sen olisi pitänyt kestää, mutta tuntui ainakin liian pitkältä ajalta.
3. Työnjohdolle kiitosta kärsivällisyydestä ja asioiden hoitamisesta loppuun, vaikka joskus heiltäkin pääsi muutamat ongelmat unohtumaan.
4. Huonointa oli kyllä piha-alueen sotku ja jatkuva teiden tukkeutuminen. Parasta varmaan olisi työnjälki.
5. No jos joku tulisi kysymään mielipidettäni, niin ei minulla ainakaan mitään pahaa sanottavaa olisi.

### Asukas 3, vastaukset

1. Rehellisesti sanottuna en oikein ole.
2. No valmistuihan tämä aika nopeasti, mutta paljon jäi vielä korjaamatta.
3. Työnjohto saisi valvoa työntekijöidensä perään pikkaisen tarkemmin, koska välillä se työnjälki ja käyttäytyminen heiltä oli erittäin huonoa.
4. Kyllä ne jatkuvat ongelmat asuntoni kanssa oli se huonoin juttu. Paras kai oli hieno uusi kylpyhuoneeni ja kellarin sauna on upea.
5. Parantamisen varaa on ja paljon. En tiedä varmaksi, lähtisinköhän ihan oikein suosittelemaan teitä.