



Ammatillinen kehittyminen ammattikorkeakoulun hakijapalveluiden suunnittelijaharjoittelijana

Emma Dawson

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomin tutkinto

AMK-opinnäytetyö

2023

Tiivistelmä

Tekijä(t) Emma Dawson
Tutkinto Tradenomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi Ammatillinen kehittyminen ammattikorkeakoulun hakijapalveluiden suunnittelijaharjoittelijana
Sivu- ja liitesivumäärä 37
<p>Päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä tarkasteltiin Haaga-Helia ammattikorkeakoulun hakijapalveluiden suunnittelijaharjoittelijan työpäiviä, ammatillista kehittymistä ja itsensä johtamisen taitoja eri työelämän teemojen avulla. Opinnäytetyöhön valittiin viisi eri työelämälähtöistä teemaa, joista muodostui yhdeksän erilaista menetelmää ja teoriaa. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää ammatillisesti suunnittelijaharjoittelijan työtehtävien- ja ajanhallinta-, viestintä- ja vuorovaikutustaitoja sekä edistää suunnittelijaharjoittelijan työhyvinvointia.</p> <p>Päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä esiteltiin Haaga-Helia ammattikorkeakoulun hakijapalveluiden suunnittelijaharjoittelijan työtehtävät, hakijapalveluiden työympäristö ja sidosryhmät sekä vuorovaikutustilanteet.</p> <p>Opinnäytetyössä kirjattiin kahdeksan seurantaviikon ajalta päiväkirjamerkintöjä hakijapalveluiden suunnittelijaharjoittelijan työpäivistä ja -tehtävistä. Seurantaviikkojen aikaväli oli 17.4.-9.6.2023. Päiväkirjamerkinnöistä tuotettiin kahdeksan viikkoanalyysia peilaten yhdeksään valittuun erilaiseen menetelmään ja teoriaan. Jokaisessa viikkoanalyysissä tarkasteltiin kuluneen viikon työpäiviä ja -tehtäviä valittuihin menetelmiin ja teorioihin perustuen.</p> <p>Valitut kahdeksan menetelmää ja teoriaa olivat Pomodoro-tekniikka, Personal Kanban, työyhteisöviestintä, resilienssi, priorisointi (Eisenhowerin matriisi), Getting Things Done eli GTD-menetelmä, asiakaspalvelu ja hakijaviestintä sekä itsemyötätunto.</p> <p>Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön viimeisessä luvussa pohdittiin hakijapalveluiden suunnittelijaharjoittelijan ammatillista ja itsensä johtamisen taitojen kehittymistä kahdeksan seurantaviikon jälkeen. Pohdintaluvussa arvioitiin hakijapalveluiden suunnittelijaharjoittelijan tavoitteiden saavuttamista ja valittujen yhdeksän eri menetelmän ja teorian toimivuutta ammatillisen kehittymisen edistämisessä.</p>
Asiasanat Ammatillinen kehittyminen, itsensä johtaminen, tehtävienhallinta, ajanhallinta, viestintä, vuorovaikutus, työhyvinvointi

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Lähtötilanteen kuvaus	4
2.1	Oman nykyisen työn analysointi.....	4
2.2	Sidosryhmien esittely	6
2.3	Työpaikan vuorovaikutustilanteet.....	7
3	Seurantajakson raportointi viikkoanalyyseineen	8
3.1	Seurantaviikko 1: Työ- ja ajanhallinta – Pomodoro-tekniikka.....	8
3.2	Seurantaviikko 2: Työ- ja ajanhallinta – Personal Kanban.....	10
3.3	Seurantaviikko 3: Viestintä ja vuorovaikutus – Työyhteisöviestintä	14
3.4	Seurantaviikko 4: Työhyvinvointi – Resilienssi.....	16
3.5	Seurantaviikko 5: Työ- ja ajanhallinta – Priorisointi (Eisenhowerin matriisi)	19
3.6	Seurantaviikko 6: Työ- ja ajanhallinta – Getting Things Done eli GTD-menetelmä	23
3.7	Seurantaviikko 7: Viestintä ja vuorovaikutus – Asiakaspalvelu ja hakijaviestintä	28
3.8	Seurantaviikko 8: Työhyvinvointi – Itsemyötätunto	30
4	Pohdinta	33
	Lähteet	35

1 Johdanto

Päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössäni tarkastelen Haaga-Helia ammattikorkeakoulun (jäljempänä Haaga-Helia) hakijapalveluiden suunnittelijaharjoittelijan työpäiviä, ammatillista kehittymistä ja itsensä johtamisen taitoja eri työelämän teemojen avulla. Valitsin opinnäytetyöhöni viisi eri työelämälähtöistä teemaa, joiden alle kokosin yhdeksän erilaista menetelmää ja teoriaa. Opinnäytetyöni tavoitteena on kehittää ammatillisesti omia työtehtävien- ja ajanhallinta-, viestintä- ja vuorovaikutustaitojani sekä edistää omaa työhyvinvointiani hakijapalveluiden suunnittelijaharjoittelijan roolissa.

Tulen seuraavien kahdeksan seurantaviikon aikana tarkastelemaan ja toteuttamaan työtehtäviäni yhdeksän erilaisen menetelmän ja teorian avulla. Jokaisen seurantaviikon lopulla analysoin ovatko menetelmät ja teoriat mahdollisesti kehittäneet toimivampia ja tehokkaampia työskentelytapoja työskentelyssäni sekä tukeneet työhyvinvointiani. Opinnäytetyöni seurantaviikkojen aikaväli on 17.4.-9.6.2023.

Haaga-Helian hakijapalveluista potentiaaliset hakijat saavat neuvontaa ja opastusta tutkinto-opiskelijaksi hakemisesta esimerkiksi korkeakoulujen yhteishauissa tai Haaga-Helian järjestämissä erillishauissa. Haaga-Helian järjestämiä erillishakuja ovat esimerkiksi Rolling admission englanninkielisiin koulutuksiin tai avoimen väylän haku. Hakijapalveluissa neuvontaa ja palvelua tarjotaan sähköpostitse ja puhelimitse sekä hakuaikoina Haaga-Helian Pasilan kampuksen palvelutiskiltä. (Haaga-Helia ammattikorkeakoulu s.a.)

Haaga-Helian hakijapalveluiden suunnittelijoiden yhteisiä työtehtäviä ovat ammattikorkeakoulujen valintaperusteiden tuntemus, valtakunnallinen yhteishakuyhteistyö Opetushallituksen sekä Opetus- ja kulttuuriministeriön ohjeiden mukaan, hakutietojen ylläpito Haaga-Helian omilla nettisivuilla ja Opintopolussa, asiakaspalvelu (puhelin, sähköposti, palvelutiski hakuaikoina), hakijoiden hakemusten käsittely, valintakoejärjestelyt ja pistetallennuksen organisointi, valintakoevastausten arkistointi, hakijatiedonantojen ja ilmoitusten tekstipäivitykset, opiskelijaksi hyväksytyjen kelpoisuus- ja todistustarkistus, opiskelupaikkojen purkaminen, arkistointi sekä koti- ja ulkomaisiin koulutusjärjestelmiin perehtyminen. (Haaga-Helia ammattikorkeakoulu s.a.)

Hakijapalveluiden suunnittelijoiden työtehtävät löytyvät koottuna tämän luvun taulukosta 1. Taulukko on kooste suunnittelijoiden perustyötehtävistä, eikä se kata suunnittelijoiden henkilökohtaisia työtehtäviä.

Taulukko 1. Hakijapalveluiden suunnittelijoiden työtehtävät (Haaga-Helia ammattikorkeakoulu s.a.)

Haut	<ul style="list-style-type: none"> - Yhteyshenkilö Opetushallitukselle - Yhteyshenkilö ammatillisiin opettajakorkeakouluihin - Vastuu valintojen toteuttamisesta (mallinnus ja valintojen testaus, laskenta-ajot ja niiden tarkistaminen, mahdolliset sijoittelut ja niiden tarkistaminen) - Hakuohjeiden luominen ja tallentaminen Opintopolkuun ja nettisivuille - Hakulomakkeen hallinnointi, suunnittelu, toteutus ja testaus - Koulutusten ja hakukohteiden luominen Opintopolkuun - Tulosten vieminen Opintopolkuun - Päätösten kirjaaminen ja ei-valittujen kirjeiden lähettäminen - Hakuohjeistus opintopalveluille ja hakijapalveluiden muille työntekijöille - Ratkaisut tai tulkintapäätökset hakemuksen tiedoista tai hakijoiden dokumenteista - Hakijamäärien seuranta, tilastointi ja raportointi haun aikana sekä haun jälkeen - Hakujen loppuraportointi johdolle - Oikaisuvaatimusten vastausten valmistelu - Hakijapalveluiden tehtäväjaon suunnittelu - Mahdollisen lisätyövoimatarpeen ilmoittaminen esihenkilölle - Hakujen ja opiskelijavalintojen kehittämistyöhön osallistuminen - Muun henkilökunnan (esim. opintopalveluiden) opastus hakemusten tarkistukseen - Opintopalveluiden ohjeistaminen hakujen aikana - Hakuprosessien kehittäminen
Tiedottaminen	<ul style="list-style-type: none"> - Hakijan opas - Nettisivujen hakutietojen päivitys (Suomi, Englanti) - Intran päivitys (Hakijapalvelut, Haku ja valinta –tilasto) - Mahdollisten muiden sivustojen hakutietojen päivitys (Studentum) - Muiden sivustojen sisällön tarkistaminen (Edunation) - Koulutusesittelyjen materiaalin päivitys - Hakuseminaarin järjestäminen Haaga-Heliassa - Tapahtumiin ja tilaisuuksiin osallistuminen sekä hakuinfojen pitäminen tarvittaessa

	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Vastuu tiedotteista yms. hakutiedotteista</i> - <i>Hakutiedotuksen kehittäminen</i>
Muut työtehtävät	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Hakuja koskeviin tilaisuuksiin, seminaareihin, koulutuksiin, työryhmiin osallistuminen</i>

Opintopolku

Opetushallituksen ylläpitämä portaali, jonka kautta hakijat voivat selata eri aloja ja tutkintoja, saada tietoa opinnoista, etsiä ajankohtaisia koulutuksia ja hakea koulutuksiin sekä tutustua valintaperusteisiin. Opintopolusta löytyvät myös virkailijan palvelut eli niin kutsuttu virkailijan työpöytä ((Opintopolku 2023; Opetushallitus s.a.).

2 Lähtötilanteen kuvaus

Aloitin Haaga-Helian hakijapalveluiden suunnittelijaharjoittelijana tammikuussa 2023. Lähtötilanteen kuvauksen aloitukseen mennessä olen ollut hakijapalveluissa töissä neljä kuukautta.

2.1 Oman nykyisen työn analysointi

Työskentelen Haaga-Helian hakijapalveluissa suunnittelijaharjoittelijana. Olen osa kuuden hengen suunnittelijatiimiä ja raportoin hakijapalveluiden tiiminvetäjälle. Teen tiiviistä yhteistyötä Haaga-Helian opintopalveluiden ja palveluassistentin kanssa. Työtilani sijaitsevat Haaga-Helian Pasilan kampuksella. Minulla on mahdollisuus työskennellä 80 % työajasta etänä. Käytännössä tämä tarkoittaa, että neljä päivää kuukaudesta työskentelyn täytyy tapahtua yhdellä Haaga-Helian toimipisteellä. Osallistun joka viikko hakijapalveluiden tiimipalaveriin, joista joka toinen järjestetään lähitaamamisena Pasilan kampuksella.

Haaga-Helian hakijapalveluiden suunnittelijaharjoittelijana suoritan suurimmaksi osaksi samoja työtehtäviä kuin hakijapalveluiden suunnittelijat. Annan hakijoille neuvontaa ja opastusta sähköpostitse sekä puhelimitse liittyen hakuihin, hakemiseen, hakukelpoisuusvaatimuksiin, valintaprosessiin ja -kokeisiin, lukukausimaksuihin, osittaisiin stipendeihin sekä oikaisuvaatimuksen tekemiseen. Päivitan ja oikoluen Haaga-Helian nettisivujen englanninkielisiä sivuja liittyen hakuihin sekä hakemiseen.

Hakijapalveluiden suunnittelijan työtehtävien suorittamiseen vaaditaan tarkkuutta, hyviä organisointi-, koordinointi- ja vuorovaikutustaitoja sekä asiakaspalveluaittiutta. Oli kyseessä kirjallisesta tehtävästä tai kädentaitoa vaativasta tehtävästä olen aina pitänyt itseäni huolellisena ja tarkkana. Ennen opintojani Haaga-Heliassa aikani varhaiskasvatuksen lastenhoitajana opettivat minulle ominaisuuksia, kuten joustavaa asiakaspalveluasennetta ja paineensietokykyä. Opintojeni ja vanhemmuuden yhdistäminen on kehittänyt organisointi- ja koordinoititaitojani entisestään. Hakijapalveluiden suunnittelijan työ edellyttää myös sujuvaa suomen- ja englannin kielen taitoa. Kaksikielisenä kommunikoin kirjallisesti ja suullisesti kummallakin kielellä erittäin sujuvasti. Hakijapalveluiden suunnittelijaharjoittelijan työn suorittamisen eduksi on katsottu korkeakoulujärjestelmän tuntemus. Ammattikorkeakouluopiskelijana minulla on jonkin verran tietoa myös korkeakoulujärjestelmästä.

Opinnäytetyöni aloitukseen mennessä olen hoitanut Opintopolussa kevään 2023 ensimmäisen yhteishaun henkilötunnuksettomien hakijoiden yksilöintejä, hakijoiden henkilöllisyystodistusten tarkistusta, hakijoiden pohjakoulutuksen tarkistusta, hakijoiden hakemukselleen lisättyjen liitteiden tarkistusta, lähettänyt hakijoille täydennyspöytäkirja koskien esimerkiksi puuttuvaa tutkintotodistuskopiota, merkinnyt hakijoita joko hakukelpoisiksi tai ei-hakukelpoisiksi, valintakokeiden tulosten välittäminen

hakijan pyynnöstä hakijalle itselleen. Kevään 2023 toisen yhteishaun aikana olen tarkistanut Haaga-Helian ylempien AMK-hakukohteiden hakijoiden pohjakoulutuksia ja heidän työkokemuksensa sekä tarkistanut todistusvalintaa varten International Baccalaureate-, European Baccalaureate-, Deutsches Internationales Abitur- ja Reifeprüfung -tutkinnoista valmistuneiden hakijoiden tutkintotodistuksia ja arvosanoja.

Olen alla olevaan taulukkoon 2. koonnut vain opinnäytetyöni seurantaviikkojen aikana hakijapalveluissa tapahtuvat työskentelyyni mahdollisesti vaikuttavat työtehtävät ja tapahtumat.

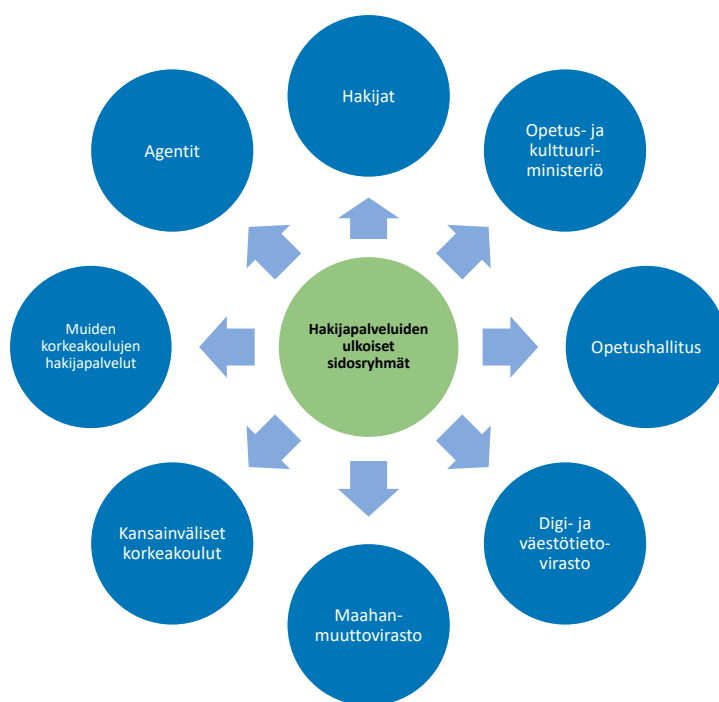
Taulukko 2. Hakijapalveluiden vuosikello (mukaillen Haaga-Helia ammattikorkeakoulu s.a.)

Huhtikuu	<ul style="list-style-type: none"> - Kevään toisen yhteishaun hakukohteet siirretään valintaryhmiin - Kevään toisen yhteishaun yksilöinnit - YAMK-hakukohteiden hakukelpoisuudet tarkistetaan
Toukokuu	<ul style="list-style-type: none"> - YAMK-yhteistyöhakukohteiden valintakoe: vaihe 1 - Kevään toisen yhteishaun hakemukset tarkistetaan - Keväällä valmistuvien ylioppilaiden tiedot Opintopolussa & ammatillisten perustutkintojen tiedot KOSKI-palvelussa - Todistusvalintoja varten hakijoiden pohjakoulutukset on kuitenkin tarkastettava ja tehtävä tarvittavat korjaukset - Todistusvalintojen laskennat (kevään molemmat yhteishaut) - Todistusvalintojen valintatapajonojen siirto sijoitteluun (kevään molemmat yhteishaut) - Todistusvalinnan tulokset ilmoitetaan hakijoille (kevään molemmat yhteishaut) - YAMK-yhteistyöhakukohteiden valintakoe: vaihe 2 - Kevään toisen yhteishaun todistusvalintajonon valintaesitykset oltava hyväksyttynä (todistusvalinnan tulokset ilmoitetaan hakijoille) - AMK-valintakoe
Kesäkuu	<ul style="list-style-type: none"> - Kevään ensimmäisen yhteishaun valintatapajonot siirrettynä sijoitteluun - Kevään ensimmäisen yhteishaun tulokset - AMK-valintakokeen laskennat ja sijoitteluun siirto - AMK-valintakoejonon tulokset ilmoitetaan hakijoille

Neljän kuukauden työkokemuksella oman osaamiseni suhde hakijapalveluiden suunnittelijan työtehtävien osaamisvaatimuksiin on jo vankalla tasolla, eli olen jo taitava suoriutuja. Minulle on jo ehtinyt kerääntyä jo jonkin verran syvällistä osaamista ja ymmärrystä suunnittelijan työtehtävistä. Työharjoittelun ja opinnäytetyön lyhyen aikavälin vuoksi en tule tutustumaan hakijapalveluiden työhön kokonaisuutelta lukuvuodelta, joten täysin syvällistä ja monen vuoden työkokemuksen omaavan suunnittelijan ymmärrystä hakijapalveluiden työtehtävistä en tule saavuttamaan.

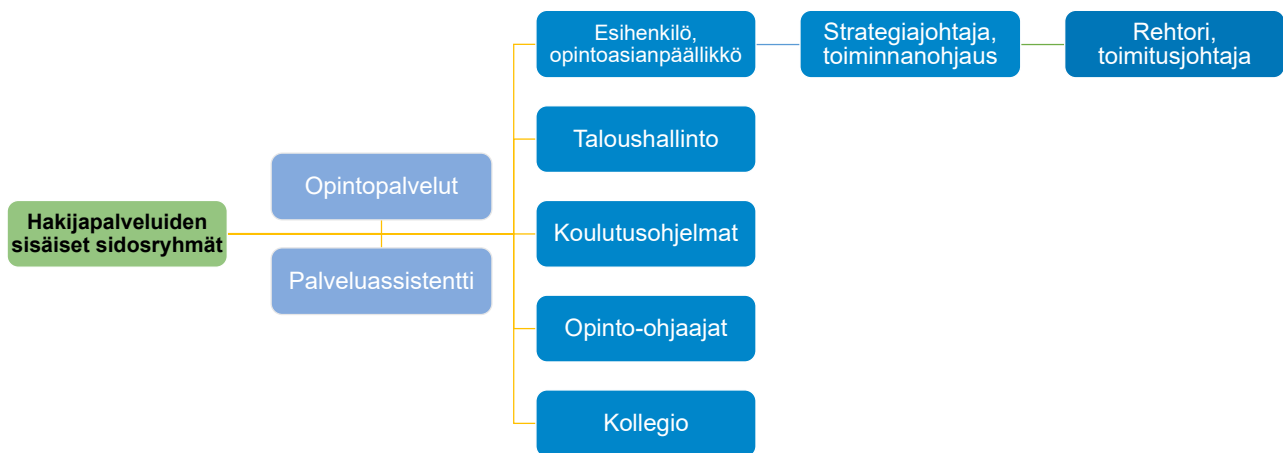
2.2 Sidosryhmien esittely

Hakijapalveluiden suunnittelijoiden työhön eniten vaikuttavat sidosryhmät ovat ulkoisista sidosryhmistä (kuva 1) Haaga-Heliaan potentiaalisesti opiskelemaan hakevat ja jo hakeneet, Opetus- ja kulttuuriministeriö sekä Opetushallitus. Opetus- ja kulttuuriministeriön sekä Opetushallituksen intressit vaikuttavat kaikkien Suomessa toimivien korkeakoulujen toimintaan ja siten myös Haaga-Heliaan.



Kuva 1. Hakijapalveluiden ulkoiset sidosryhmät

Haaga-Helian toimintaan vaikuttavat yhtä lailla Haaga-Heliaan potentiaalisesti opiskelemaan hakevat sekä jo hakeneet ja näin ollen he vaikuttavat vastavuoroisesti hakijapalveluiden suunnittelijoiden työhön. Hakijapalveluiden sisäisistä sidosryhmistä (kuva 2) tiiviistä yhteistyötä tehdään erityisesti opintopalveluiden ja palveluassistentin sekä esihenkilön kanssa.



Kuva 2. Hakijapalveluiden sisäiset sidosryhmät

2.3 Työpaikan vuorovaikutustilanteet

Hakijapalveluissa suunnittelijaharjoittelijana olen päivittäin jatkuvasti vuorovaikutuksessa Haaga-Heliaan potentiaalisesti hakevien ja jo hakeneiden kanssa. Pääsääntöisesti vuorovaikutus tapahtuu päivittäin sähköpostiviestien välityksellä, mutta hakijapalveluihin tulee myös puhelimitse kysymyksiä. Kasvotusten tapahtuvaa vuorovaikutusta hakijoiden kanssa tapahtuu hakuaikoina Haaga-Helian Pasilan kampuksen palvelutiskillä.

Osallistun joka viikko hakijapalveluiden tiimipalaveriin, joista joka toinen järjestetään lähitapaamisena Pasilan kampuksella ja joka toinen Teams-tapaamisena. Viikoittain pidetyissä tiimipalaverissa käydään läpi eri hakujen sen hetkistä tilannetta ja muita hakijapalveluissa ajankohtaisia asioita. Tiimipalaveriin osallistuu säännöllisesti myös hakija- ja opintopalveluiden esihenkilö. Tänä keväänä esihenkilö on järjestänyt opinto- ja hakijapalveluille yhteisiä vapaamuotoisia kahvihetkiä Teamsin kautta, joissa on pyritty vapaampaan ja avoimempaan vuorovaikutukseen eri tiimien välillä.

Minulle ja monessa muussa työyhteisössä haasteita vuorovaikutukselle luo nykypäivän hybridi- ja etätyöskentely, joka on tullut jäädäkseen Covid-19 jälkeiseen työelämään. Jokaisen on pitänyt kehittää vuorovaikutus- ja viestintätaitojaan, jotta osaamme olla paremmin ja selkeämmin vuorovaikutuksessa toistemme kanssa etänä eri viestimien välityksellä.

3 Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen

Seuraavien kahdeksan seurantaviikon aikana (17.4.-9.6.2023) tulen tarkastelemaan ja toteuttamaan työtehtäviäni yhdeksän erilaisen menetelmän ja teorian avulla. Nämä yhdeksän menetelmää ja teoriaa ovat Pomodoro-tekniikka, Personal Kanban, työyhteisöviestintä, resilienssi, priorisointi (Eisenhowerin matriisi), Getting Things Done eli GTD-menetelmä, asiakaspalvelu ja hakijaviestintä sekä itsemyötätunto.

3.1 Seurantaviikko 1: Työ- ja ajanhallinta – Pomodoro-tekniikka

Maanantai 17.4.2023

Aloitin työpäiväni etätöissä. Aamun aloitin vastaamalla viikonlopun aikana tullessiin hakijoiden hakijapalveluille lähettämiin sähköposteihin. Puolenpäivän aikaan siirryin tarkistamaan kevään toisessa yhteishaussa hakeneiden joukosta niitä hakijoita, jotka ovat henkilötunnuksettomia. Vastuullani olevissa hakukohteista löytyi vain yksi yksilöitävä hakija. Päätin uudelleen tarkastaa todistusvalintaa varten hakijoiden hakemuksia. Näiden osalta vain yhden hakijan hakemukselleen liittämään tutkin-todistukseen liittyen odottelin hakijapalveluiden Teamsissä vastausta kollegoiltani. Yksilöinneistä ja hakemusten tarkistuksesta vapautuneen ajan päätin käyttää hakijoiden valintakoetulosten tiedusteluviesteihin vastaamalla. Vastaan tuli hakija, jonka ryhmähaastattelupisteet eivät olleet tallentuneet oikein Opintopolkuun. Rapotoin tästä kollegalleni, joka ohjeisti olemaan yhteydessä ja ilmoittamaan havainnostani huomenna hakijapalveluiden tiiminvetäjälle.

Tiistai 18.4.2023

Aloitin työpäiväni etätöissä. Aamuni aloitin jälleen vastaamalla pariin hakijan lähettämään sähköpostiviestiin. Laitoin Teamsin kautta viestin hakijapalveluiden tiiminvetäjälle eilen huomaamastani ongelmasta. Asia jäi aamupäivän ajaksi selvitykseen ja odottamaan vastausta opiskelijavalintojen erityisasiantuntijalta ja toiselta ammattikorkeakoulun hakijapalveluilta. Jatkoin puolenpäivään asti vastaamalla hakijoiden lähettämiin valintakoetulosten tiedusteluihin. Hakijapalveluiden tiiminvetäjä järjesti aiemmin aamupäivällä kesken jääneen tilanteen selvittämiseksi Teams-tapaamiseen, jossa kävimme asiaa yhdessä läpi. Kun asia oli käyty, pyysin tiiminvetäjää arvioimaan viime perjantaina tarkastamani kevään toisessa yhteishaussa hakeneiden hakukelpoisuutta. Tämän Teams-tapaamisen ja seuraavan hakijaviestinnän tiimipalaverin välille ei jäänyt paljoa aikaa. Ehdin vastata vain pariin sähköpostiviestiin. Hakijaviestinnän tiimipalaverissa käsitelimme ja päivitimme pääasiassa Haaga-Helian nettisivuilla esiintyvää tietoa seuraavien hakujen osalta. Palaverin jälkeen jäin loppupäiväksi korjaamaan pari nettisivujen tekstissä ilmennyttä virhettä.

Keskiviikko 19.4.2023

Tänään lähdin työskentelemään Pasilan kampukselle. Aloitin aamun vastaamalla hakijoiden lähettämiin valintakoetulosten tiedusteluihin. Vastaamattomia viestejä on noin 60. Puolenpäivän jälkeen jatkoin viesteihin vastaamista. Pariin kolmeen toiseen aiheeseen liittyvään viestiin vastasin päivän aikana, muuten loppupäiväni kului valintakoetulostiedusteluihin vastaamalla. Vastaamattomia viestejä jäi työpäiväni päätyttyä noin 15.

Torstai 20.4.2023

Aloitin tänään jälleen etätöissä. Vastaamattomia sähköpostiviestejä oli jäljellä enää alle 10. Aamulla alkoi asiakaspalveluvuoroni. Klo 9–12 välillä vastailin hakijapalveluiden puhelimeen soitettuihin puheluihin. Hakijapalveluiden tiimipalaveri sattui osittain päällekkäin asiakaspalveluvuoroni kanssa. Kerran jouduin poistumaan tiimipalaverista vastatakseni puheluun. Kerrottua kuulumiseni tiimipalaverissa kerroin olevani käytettävissä, jos jollakulla kollegoistani oli avun tarvetta omissa työtehtävissään. Kaikkien tilanne vaikutti olevan sen verran hyvä, että lopun työpäivästäni jatkoin vastaamalla hakijapalveluiden sähköpostin muihin tulleisiin viesteihin.

Perjantai 21.4.2023

Työpäivä alkoi jälleen etätöissä. Aloitin päiväni vastaamalla pariin kolmeen sähköpostiviestiin. Tänään aamulla alkaisi Opintopolkuaamu. Opintopolkuaamut ovat joka perjantaina klo 9. Niihin osallistuvat korkeakoulujen hakijapalvelut. Opintopolkuaamuissa käydään läpi opiskelijavalintojen ja Opintopolun ajankohtaiset uutiset. Opintopolkuaamun jälkeen jätin hakijapalveluiden Teams-kanavalle viestin, jossa kerroin jälleen olevani vapaana ja käytettävissä, jos kenelläkään olisi tarvetta delegoida työtehtäviään. Vastauksia ei tullut, joten tulkitsin tilanteen niin ettei tarvetta ollut. Jatkoin sähköpostiviesteihin vastaamalla. Pian sähköpostiviestit loppuivat ja päädyin loppupäiväksi omatoimisesti tarkastamaan ja päivittämään Haaga-Helian englanninkielisten nettisivujen sisältöä ja oikeinkirjoitusta.

Ensimmäisen seurantaviikon analyysi

Tavoitteenani tälle viikolle oli parantaa keskittymiskykyäni ja vähentää monen työtehtävän samanaikaista tekemistä. Töitä tehdessä ei ole tavatonta, että jokaisella meistä keskittyminen vaikeutuu ja ajatukset harhailevat. Häiriötä työpäivän aikana voivat aiheuttaa esimerkiksi netin selailu, älypuhelimien käyttö, sähköposti, kokoukset tai työympäristön melu. Päätin valita ensimmäiselle seurantaviikolleni tunnetun, yksinkertaisen ja helposti toteuttavan työ- ja ajanhallintatekniikan.

Pomodoro-tekniikka perustuu siihen, että valitun työtehtävän teko jaetaan ajastimen avulla 25 minuutin pituisiin työjaksoihin, joita erottavat lyhyet viiden minuutin tauot. Neljän peräkkäisen työjak-

son jälkeen pidetään yksi pidempi tauko, tyypillisesti 15–30 minuutin tauko. (Scroggs s.a.) Pomodoro-tekniikan menestys ja tehokkuus perustuu sen yksinkertaisuuteen ja helppoon toteutettavuuteen. Pomodoro-tekniikka auttaa pilkkomaan ajallisesti työstettävän tehtävän pienempiin osiin, joka edes auttaa työhön tarttumista eli se vähentää prokrastinaatiota. (Sarkkinen 19.5.2020.)

Ensimmäinen seurantaviikkoni ajoittui ajankohdaltaan aikaan, jolloin kevään ensimmäisen yhteishaun tulosten julkaisun jälkeen hakijapalveluiden sähköposti täyttyi hakijoiden tiedusteluista. Opintopolun kautta vain hyväksytyille lähtee viesti tarjotusta opiskelupaikasta. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki muut saavansa tuloksensa joko lähettämällä sähköpostia korkeakoulujen hakijapalveluihin tai kirjautumalla Oma Opintopolku-palveluun. Oma Opintopolku-palveluun kirjautumiseen käyttäjä tarvitsee esimerkiksi suomalaisen pankkitunnuksen, ja tätä ei kansainvälisillä hakijoilla ole. Tulosten julkistuksen jälkeen hakijapalveluiden sähköpostissa tiedusteluviestejä oli lähemmäs 200. Olin jo seurantaviikkoa edeltävällä viikolla käyttänyt kahden työpäivän ajan pelkästään vastaamalla juuri näihin viesteihin. Koska olisin voinut helposti käyttää loputtomasti aikaa vastaamalla hakijoiden tiedusteluviesteihin, päätin pilkkoa ja rajata käyttämäni ajan näiden viestien parissa.

Pomodoro-tekniikan opin sisäistämään nopeasti ja helposti. Ajastin hälyttämään 25 minuutin kuluttua, jonka jälkeen viiden minuutin tauko. Vaikeuksia keskittymiseen tuotti etätyöpäivinä työympäristön levottomuus. Etätyöpäivinä kotona saattoi olla kaksi työskentelemässä ja pahimmassa tapauksessa osallistumassa samaan aikaan kahteen eri kokoukseen saman työpöydän äärestä. Sinä päivänä, jona työskentelin Pasilan kampuksella, oli työnteko ja keskittyminen Pomodoro-tekniikkaa seuraamalla sujuvampaa. Pomodoro-tekniikasta ei ole korjaamaan työympäristöni levottomuutta, jotta voisin työskennellä häiriöttä kotoa käsin. Tekniikka kuitenkin toimi ja pystyin ylläpitämään keskittymiskykyäni ollessani kampuksella ja niinä hetkinä, kun hakijapalveluiden sähköposti tai Opintopolku ei lakannut toimimasta tai päivitin Haaga-Helian nettisivuja. Järjestelmien kaatuessa oli helppo siirtyä tekemään toista työtehtävää odottelun aikana. Pomodoro-tekniikan toimivuus monen työtehtävän samanaikaisen tekemisen vähentämisessä kaatui itselläni tilanteissa, joissa työtehtävän suorittamiseen tarvittiin digitaalisia järjestelmiä, jotka olivat alttiita häiriöille. Menneen seurantaviikon perusteella en jatkaisi tekniikan käyttöä samaisissa työtehtävissä tulevaisuudessa. Käyttäisin Pomodoro-tekniikkaa työskentelyssäni ja opinnoissani esimerkiksi tekstin tuottamista vaativissa tilanteissa kuten raportin tai julkaisun kirjoittamisessa.

3.2 Seurantaviikko 2: Työ- ja ajanhallinta – Personal Kanban

Maanantai 24.4.2023

Aloitin viikon ensimmäisen työpäiväni etätöissä. Aamusta aina puoleen päivään asti vastailin viikonlopun yli hakijapalveluille tulleisiin sähköpostiviesteihin. Loppuajan työpäivästäni päätin käyttää

kevään toisen yhteishaun hakijoiden hakemusten tarkistukseen. Loin tänään henkilökohtaisia työtehtäviäni varten alustavan Kanban-taulun käyttämällä jo itselleni ennestään tuttua työnhallintatyökalua, Trelloa.

Tiistai 25.4.2023

Työpäiväni alkoi etätöissä. Aamusta lähes puolenpäivän aikaan vastailin hakijapalveluiden sähköpostiin tullessiin viesteihin. Juuri ennen puoltapäivää tuli kollegalta tiedustelu, jos osaisin koota Excel-taulukkoon aiempien hakukierroksien Master- ja YAMK-tutkintoihin hyväksytyjen koulutustaus-tat. Työ osoittautui liian haasteelliseksi ja työlääksi sekä tehtävä vaati kokeneempaa osaamista. Puolenpäivän jälkeen päätin omatoimisesti päivittää hakijapalveluiden uuden työntekijän perehdytysmateriaalin. Merkitsin Trellossa luomaani Kanban-tauluun ensimmäiset odottavat tehtävät, työn alla olevat tehtävät ja jo valmistuneet tehtävät.

Keskiviikko 26.4.2023

Aloitin työpäiväni etätöissä. Aamusta ehdin vastata pariin hakijapalveluiden sähköpostiin tullee-seen viestiin. Hakijapalveluiden tiiminvetäjän pyynnöstä keräsin aamupäivän aikana AMK-valinta-kokeiden valvojien yhteystiedot Excel-taulukkoon. Puolenpäivän aikaan alkoi asiakaspalveluvuo-roni. Klo 12–15 välillä vastailin hakijapalveluiden puhelimeen soitettuihin puheluihin. Puheluiden lomassa jatkoin vastaamalla hakijapalveluiden sähköpostiin tullessiin viesteihin. Asiakaspalveluvuo-ron jälkeen oikoluin Opintopolussa ja Haaga-Helian nettisivuilla Master -hakukohteiden pää-sykoeohjeet syksyn yhteishakua varten. Päivitin työpäivän päätteeksi Trellossa Kanban-tauluni.

Torstai 27.4.2023

Työpäiväni alkoi Haaga-Helian Pasilan kampuksella. Klo 9–12 välillä vastailin hakijapalveluiden pu-helimeen soitettuihin puheluihin. Puheluiden lomassa vastailin hakijapalveluille tullessiin sähköpos-tiviesteihin ja jatkoin eiliseltä kesken jääneen Master -hakukohteiden pääsykoeohjeiden oikoluke-mista. Puolenpäivän jälkeen osallistuin Teamsin kautta Opetushallituksen järjestämään Opintopo-lun pääkäyttäjäperehdytykseen. Heti perehdytyksen jälkeen alkoi opinto- ja hakijapalveluiden ryh-mäkeskustelu, johon osallistuin myös Teamsin kautta. Työpäivän päätteeksi oli vielä etänä tapah-tuva työhyvinvointiluento. Trellossa olevaan Kanban-tauluuni ei tullut tänään mitään päivitettävää aiempiin merkintöihin.

Perjantai 28.4.2023

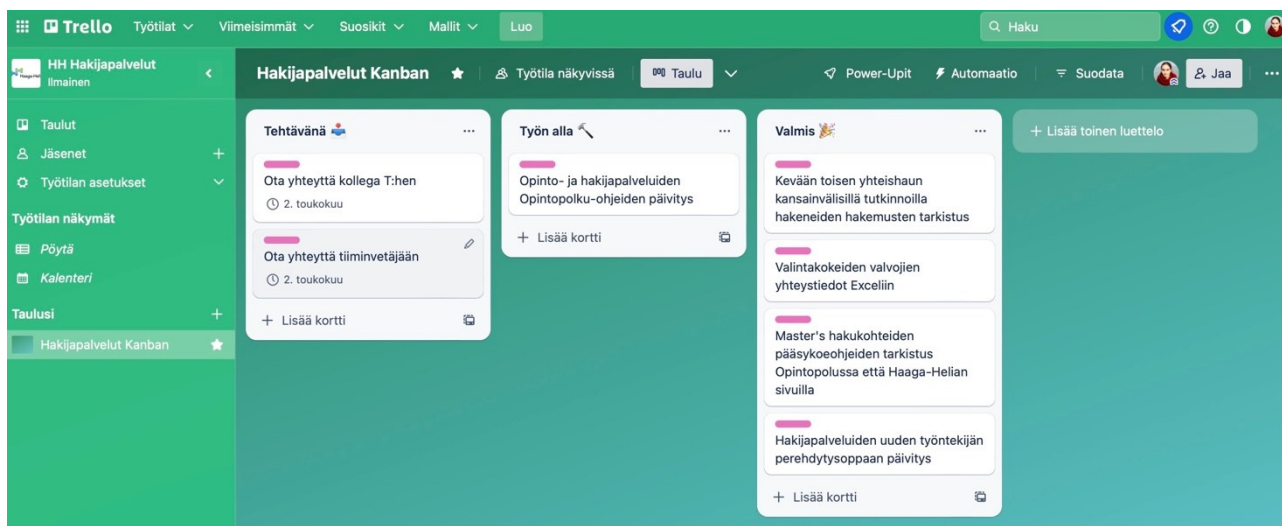
Aloitin työpäiväni Haaga-Helian Pasilan kampuksella. Aamulla alkoi joka perjantainen Opintopolku-aamu. Opintopolku-aamun jälkeen vastailin hakijapalveluiden sähköpostiin tulleet viestiin. Kahden eri hakijan lähettämän sähköpostiviestin perusteella tein päivityksiä ja korjauksia Haaga-Helian nettisivuille ja hakijapalveluiden ulkomaisten tutkintojen todistusmalleihin. Aamupäivällä jatkoin eiliseltä kesken jääneen oikolukemisen, jonka sain valmiiksi juuri ennen puoltapäivää. Puolenpäivän jälkeen siirryin päivittämään opinto- ja hakijapalveluiden ohjeita. Jatkoin ohjeiden päivittämistä ja korjaamista lopun työpäivän ajan. Päivän päätteeksi merkitsin Trellossa olevaan Kanban-tauluuni valmiiksi tulleen työni.

Toisen seurantaviikon analyysi

Toiselle seurantaviikolle tavoitteenani oli tarkastella työtehtäviäni ja seurata niiden edistymistä työtehtäviä havainnollistavan Personal Kanban työhallintamenetelmän avulla. Toivoin menetelmästä apua työtehtävien priorisoinnissa. Menetelmän tueksi valitsin jo itselleni ennestään tutun työhallintatyökalun, Trello. Trellossa loin seurantaviikon alussa itselleni henkilökohtaisen Kanban-taulun.

Personal Kanban on Kanban menetelmään perustuva työhallintamenetelmä, mutta se on suunnattu tiimeille ja yksilöille. Personal Kanban menetelmässä käytetään Leanin periaatteita, mutta niitä sovelletaan tiimi- ja yksilötasolla. Personal Kanbanilla on kaksi olennaista sääntöä. Ensimmäinen sääntö on, että työ tai tehtävälista pitää visualisoida ja toinen sääntö on, että keskeneräisten tehtävien määrää täytyy rajoittaa. Yksinkertaisimmillaan työtehtävien visualisointi voi olla taulu, joka jaetaan kolmeen eri työvaihesarakkeeseen. Työvaihesarakkeita ovat odottavat tehtävät (to-do), työn alla olevat tehtävät (work in progress, WIP) ja tehdyt tehtävät (done). (Benson & DeMaria Barry 2011, 27-30.)

Päätin, että käyttäisin oman työni visualisoinnissa jo itselleni entuudestaan tuttua digitaalista Trello-nimistä työhallintatyökalua. Trello on yksinkertainen verkossa tai sovelluksena toimiva kortti- ja taulupohjainen työhallinta- ja yhteistyötyökalu. Personal Kanban menetelmä oli yhdessä Trello -työhallintatyökalun kanssa jälleen edellisen seurantaviikon Pomodoro-tekniikan tapaan yksinkertainen ja helposti sekä nopeasti omaksuttava työn- ja ajanhallinnanmenetelmä. Trello oli helppokäyttöinen ja digitaalisuutensa ansiosta se oli aina mukana sekä siihen pääsi melkein mistä vain. Toisen seurantaviikon alussa loin Trellossa itselleni alustavan henkilökohtaisen Kanban-tauluni. Tauluun tuli kolme työvaihesaraketta, jotka nimesin 'tehtävänä', 'työn alla' ja 'valmis'. Omat työtehtävät olivat vaivatonta lisätä omiksi korteikseen ja siirtää kulloiseenkin työvaihesarakkeeseensa työn etenemisen mukaan. Kuvassa 3 on Trellossa luomani Kanban-taulun tilanne seurantaviikon lopussa.



Kuva 1. Trellossa luomani henkilökohtainen Kanban-taulu toisen seurantaviikon lopussa

Toisen seurantaviikon alussa vastailin hakijapalveluiden sähköpostiin saapuneisiin viesteihin. Itseleni sattui tälle viikolle kaksi asiakaspalveluvuoroa yhden sijasta ja viikolle oli myös aikataulutettu pari kolme tapaamista sekä loppuviikosta työhyvinvointiluento. Saapuvien sähköpostiviestien määrä oli huomattavasti vähentynyt edellisestä viikosta. Tämän seurauksena aloitin oma-aloitteisesti päivittämään hakijapalveluiden uuden työntekijän perehdytysmateriaalia. Keskiviikosta eteenpäin sain tiiminvetäjältä ja kollegaltani lisää tehtäviä suoritettavaksi päivittäisen sähköpostiviesteihin vastaamisen lisäksi.

Koska seurantaviikolle sattui vähemmän työtehtäviä, ei Personal Kanban menetelmä yhdessä Trellossa kanssa tulleet käyttöni niiden täydessä potentiaalissaan. Omalla kohdallani yksilötason työtehtävien hallintaan menetelmän ei seurantaviikon perusteella soveltunut, koska työtehtävien suorittaminen olisi ollut helposti hallittavissa perinteisen tehtävälistan avulla. Näen kuitenkin Personal Kanban menetelmän mahdollisuudet tiimin yhteistyö- ja työnhallinnassa.

Jokainen tiimin jäsen merkitsisi hakijapalveluiden yhteiseen Kanban-tauluun työtehtävänsä ja jokaisella tiimin jäsenellä olisi oma värikoodi. Hakijapalveluilla on jo käytössä sama käytäntö sähköpostiviestien kanssa. Hakijapalveluiden eri suunnittelijoiden tekemä työ tulisi Kanban-taulua käyttäen näkyvämmäksi. Yhteinen Kanban-taulu helpottaisi tiimiä hahmottamaan ja ratkaisemaan yhteistyönä tilanteita, joissa yksittäisen tiiminjäsenen tai yhteisen työtehtävän eteneminen uhkaa pysähtyä. Kanban-taulusta voi seurata, jos tiimin toisella jäsenellä on kertynyt liikaa keskeneräisiä työtehtäviä (Koskinen 2021). Tällaisissa tilanteissa avun tarjoaminen helpottuu, kun ei tarvitse erikseen kysyä jokaiselta avun tarpeesta. Hakijapalveluiden yhteisestä Kanban-taulusta näkisi yhdellä vilkaisulla, jokaisen tiiminjäsenen töiden tilanteen ja töiden etenemisvaiheen.

Trello tai vastaavanlainen digitaalinen työhallinnan- ja yhteistyötyökalu, jonka käyttö on yksinkertaista ja helppo omaksua yhdessä työkalun muokattavuuden kanssa tekee siitä hyvän lisän tiimityöskentelyn organisoinnissa. Trellossa työtehtäväkortteille voi esimerkiksi lisätä tarkemman kuvauksen työtehtävän sisällöstä, työtehtäville voi asettaa aikarajan tai kortteille voi liittää kuvia sekä tiedostoja. (Yritä.fi 2022; Atlassian Trello 2023.) Kaikki työtehtävien kannalta tärkeä tieto voisi löytyä Trellon avulla yhdestä paikasta.

Yhteisen taulun päivittämiseen ei saisi olla työlästä eikä se saisi viedä aikaa muiden työtehtävien suorittamiselta (Koskinen 2021). Jotta hakijapalveluiden yhteinen Kanban-taulu esimerkiksi Trellossa toimisi olisi jokaisen tiimin jäsenen sitouduttava päivittämään omalta osaltaan taulua ja sen kortteja. Näen kuitenkin yhteisen Kanban-taulun ja digitaalisen työhallinta- ja yhteistyötyökalun hyödyt olevan suuremmat kuin haitat etenkin, kun hakijapalveluissa tehty työ tehdään pääasiassa etänä ja kommunikointi sekä yhteistyö tiimin jäsenten välillä tapahtuu jo digitaalisilla alustoilla toimistolla tapahtuvan kasvokkaisen vuorovaikutuksen sijaan.

3.3 Seurantaviikko 3: Viestintä ja vuorovaikutus – Työyhteisöviestintä

Maanantai 1.5.2023

Tänään oli vappupäivä. Kaikilla oli vapaapäivä enkä ollut töissä.

Tiistai 2.5.2023

Aloitin työviikon ensimmäisen työpäivän etätöissä. Parin tunnin ajan ehdin vastaila hakijapalveluille tulleeisiin sähköpostiviesteihin. Aamupäivästä puoleenpäivään asti osallistuin Teamsin kautta vuorovaikutuksesta ja yhteistyöstä hybridityössä pidettyyn webinaariin. Puolenpäivän jälkeen ehdin vastata jälleen parin tunnin ajan sähköpostiviesteihin. Lopun ajan työpäivästä osallistuin etänä Teamsin välityksellä AMK-valintakokeiden uusille valvojille suunnattuun info- ja koulutustilaisuuteen.

Keskiviikko 3.5.2023

Tänään työpäiväni alkoi etätöissä. Aamusta puolenpäivän aikaan vastailin hakijapalveluiden sähköpostiin tulleeseen viestiin. Puolenpäivän jälkeen jatkoin sähköpostiviesteihin vastaamista. Ennen työpäivän päättymistä kävimme yhdessä kollegani kanssa läpi tekemäni muutokset ja korjaukset Haaga-Helian nettisivuilla Master -hakukohteiden pääsykoeohjeisiin syksyn yhteishakua varten. Ilmoitin myös Opintopolussa korjausta vaativista parista kirjoitusvirheestä ja toimimattomista hyperlinkeistä.

Torstai 4.5.2023

Aloitin työpäiväni etätöissä. Aamusta puoleenpäivään asti vastailin sähköpostiviesteihin sekä viimeistelin opinto- ja hakijapalveluiden tarkemmat ohjeet Opintopolusta. Puolenpäivän jälkeen osallistuin hakijapalveluiden tiimipalaveriin. Palaverin jälkeen järjestelin hakijapalveluiden sekä opinto- ja hakijapalveluiden yhteisen Teams-kanavan kansioita. Juuri ennen työpäivän päättymistä oikoluin kesäksi lisähakuun tulevan hakukohteen hakutiedot Haaga-Helian sivuilla ja Opintopolussa.

Perjantai 5.5.2023

Työpäiväni alkoi etätöissä. Aloitin aamun vastaamalla hakijapalveluiden sähköpostiin lähetettyihin viesteihin. Aamulla klo 9 alkoi joka perjantainen Opintopolkuaamu. Opintopolkuaamun jälkeen tarkistin ja oikoluin kollegan kirjoittaman hakuohjeen kesäkuussa alkavaa lisähakua varten. Päivittelin ja lisäsin pari tärkeää tietoa ohjeisiin. Puolenpäivän jälkeen jatkoin sähköpostiviesteihin vastaamista, joiden lomassa päivitin Haaga-Helian sivuille kevään ensimmäisen yhteishaun hakijatilastoihin hakukohteen valintojen sen hetkiset alimmat pisterajat. Iltapäivästä tarkistin löytyisikö kevään toisen yhteishaun Haaga-Helian hakukohteista hakijoita, jotka olivat hakeneet ahvenanmaalaisella ammatillisella perustutkinnolla. Loppupäivästä osallistuin etänä työhyvinvointiluentoon, joka oli jatkoa edellisen viikon luennolle.

Kolmannen seurantaviikon analyysi

Kolmannelle seurantaviikolle asetin tavoitteekseni parantaa työyhteisöllisiä viestintäkykyjäni etä- ja hybridityössä. Valitsin kolmannen seurantaviikon aiheeksi työyhteisöviestinnän ja hain viikon aiheesta tukea vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä onnistumiseen etätyöpäivinä.

Haaga-Helian hakijapalveluiden tiimillä on mahdollisuus työskennellä 80 % työajasta etänä. Joka viikko hakijapalveluiden tiimillä on tiimipalaveri, joista joka toinen järjestetään lähitapaamisena Pasilan kampuksella. Kolmannella seurantaviikolla tiimipalaveri järjestettiin etänä Teamsin kautta ja tein koko viikon työt etänä. Seurantaviikolle sattui sopivasti webinaari, johon osallistuin ja jonka aiheena oli onnistunut vuorovaikutus ja yhteistyö hybridityössä.

Työyhteisöviestintä rinnastetaan tarkoittamaan samaa kuin sisäinen viestintä tai tiedottaminen (Juholin 2022, 134). Työyhteisöviestinnässä tieto välittyy organisaation eri työyhteisöjen, tiimien ja tiiminjäsenten välisessä viestinnässä sekä vuorovaikutuksessa. Viestintää ja vuorovaikutusta tapahtuu moneen suuntaan, esihenkilöltä tiimille ja takaisin sekä tiiminjäseneltä toiselle. (Haavasoja, Kannisto, Kuivalainen, Mäkinen, Pursiainen, Rauramo & Viherälä 2021.) Vaikka Hakijapalveluiden suunnittelijoiden työ on pääosin viestintää ulkoisille sidosryhmille etenkin potentiaalisten hakijoiden

ja jo hakeneiden suuntaan on tiimi- ja työyhteisöviestinnällä hakijapalveluissa ja koko organisaatiossa tärkeä roolinsa. Haaga-Heliassa tapahtuva viestintä on monipuolista ja monikanavaista. Työyhteisöllistä viestintää ja vuorovaikutusta käydään intranetissä, sähköpostitse, Teamsissä ja kasvotusten. Hakijapalveluissa etänä ja kasvokkain käytyihin tiimipalavereihin myös esihenkilö osallistuu ajoittain ja tänä keväänä esihenkilö on järjestänyt opinto- ja hakijapalveluille yhteisiä vapaamuotoisia kahvihetkiä Teamsin kautta. Viestintä hakijapalveluiden tiiminjäsenten välillä on vapaata ja avointa sekä vuorovaikutusta käydään niin Teamsissä kuin sähköpostitse sekä kasvokkain lähipäivinä Pasilan kampuksella.

Etäpäivinäni itse suosin viestintävälineenä Teamsin chat-toimintoa tai Teams-puhelua kahdenkeskiseen vuorovaikutukseen kollegoideni kanssa ja jos haluan viestiä kaikille hakijapalveluiden tiimissä, käytän tähän tarkoitukseen hakijapalveluiden Teams-kanavan seinää. Seurantaviikolla panostin aloitteelliseen, aktiiviseen ja reagoitiherkkään vuorovaikutukseen lähinnä tiimiyhteisössäni, jotta kollegoiden luottamus minuun kykenevänä tiiminjäsenenä kasvaisi.

Luottamuksellinen ilmapiiri yhdessä avoimuuden, viestinnän vastavuoroisuuden, reagointinopeuden sekä palautteenannon kanssa vaikuttavat työhyvinvointiin. Tällöin on tärkeää, että viestintä on toimivaa ja onnistunutta. (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti 2013, 7.) Jokainen meistä haluaa tulla aidosti nähdyksi ja kuulluksi sekä kokea olevansa osa työyhteisöään. Yhteisöllisyys työyhteisössä on vahvaa, kun luottamuksellisessa ilmapiirissä jaetaan kysymyksiä, iloja ja huolia. (Juholin 2022, 144.)

Hakijapalveluiden sekä opinto- ja hakijapalveluiden yhteisellä Teams-kanavalla työyhteisön jäsenet vaivattomasti jakavat esimerkiksi kirjoittamiaan julkaisujaan sekä kannustavat toinen toisiaan. Sosiaalisen median kanavilta tutut emoji, joilla voi reagoida kollegoiden lähettämiin viesteihin ovat ahkerassa käytössä, kun työyhteisössä viestitään. Emojien käyttö on toisille luontevaa ja mutkatonta. Seurantaviikon aikana opin, ettei koskaan pitäisi olettaa ja yli tulkita. On myös tärkeää, että viestinnän kohteena oleva henkilö tai yhteisö ymmärtävät viestini samalla tavalla kuin minä sen ymmärän. Seurantaviikon lopulla oivalsin, että omaa viestintää on siis mukautettava kohderyhmälle sopivaksi ja jotta välttyään olettamiselta, ei tyhmiä kysymyksiä ole olemassa. Jopa pienillä sanoilla ja teoilla on suuri merkitys työyhteisön yhteenkuuluvuuden tunteessa. Toimiva ja onnistunut työyhteisöviestintä on kasvualusta onnistuneelle ja toimivalle ulkoiselle viestinnälle sekä kaikelle toiminnalle koko organisaatiossa (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti 2013, 6).

3.4 Seurantaviikko 4: Työhyvinvointi – Resilienssi

Maanantai 8.5.2023

Aloitin viikon ensimmäisen työpäivän etänä. Aamulla siirsin valintakoetulosten tiedusteluviestit omaan kansioonsa, jonka jälkeen vastailin näihin viesteihin työpäivän aikana. Aamulla osallistuin opintopalveluiden tiimipalaveriin, johon hakijapalveluilla oli mahdollisuus osallistua. Päivitin viikonlopun jälkeen Haaga-Helian sivuille kevään ensimmäisen yhteishaun hakijatilastoihin hakukohteiden valintojen uusimmat alimmat pisterajat. Jatkoin iltapäivällä aina työpäivän päättymiseen asti sähköpostiviesteihin vastaamista.

Tiistai 9.5.2023

Tänään aloitin päivän etätöissä. Aamulla vastailin hakijapalveluiden sähköpostiin tulleisiin viesteihin. Hieman ennen puoltapäivää siirryin uudelleen tarkastamaan todistusvalintaa varten hakijoiden hakemuksia. Toisenlaisella rajauksella löysin hakemuksia, joihin hakija oli merkinnyt pohjakoulutuksensa väärin. Korjaukset täytyisi saada valmiiksi ensiviikon keskiviikkoon mennessä. Työskentelin näiden hakemusten parissa iltapäivään asti. Korjausten jälkeen palasin takaisin vastaamaan hakijapalveluiden sähköpostiin tulleisiin viesteihin. Lopetin työt puoleksitoista tunniksi, jonka jälkeen päivystimme Teamsin välityksellä yhdessä kahden kollegani kanssa ylempien AMK-hakukohteiden verkossa tapahtuvaa valintakoetta. Työpäiväni päättyi tänään poikkeuksellisesti vasta illalla.

Keskiviikko 10.5.2023

Aloitin työpäiväni etätöissä. Aamu alkoi hakijapalveluiden tiimipalaverilla, johon myös esihenkilö osallistui kertoakseen viimeisimmät tiedot ensi vuoden hauista. Asiaa oli paljon ja aikaa ei jäänyt kuulla muiden tiiminjäsenten kuulumisia. Palaverin jälkeen siirryin vastaamaan hakijapalveluille tulleisiin sähköpostiviesteihin. Puolenpäivän aikaan selvittelin tiiminvetäjän pyynnöstä potentiaalisen hakijan aiemmin suorittaman ulkomaisen tutkinnon taustoja. Selvityksen jälkeen jatkoin sähköpostiviesteihin vastaamista. Loppuajan työpäivästä käytin Haaga-Helian uusille opiskelijoille suunnattujen sivujen päivittämiseen.

Torstai 11.5.2023

Tänään työskentelin Pasilan kampuksella. Avustin lähes koko työpäivän ajan opinto- ja hakijapalveluiden palveluassistenttia päivittämällä ja tulostamalla tulevia AMK-valintakokeita varten kaikkiin kokeen valvontaluokkiin ohjeistuksia. Iltapäivällä osallistuin opinto- ja hakijapalveluiden yhteiseen kahvihetkeen Teamsissä, jossa esihenkilö tiedotti molemmille tiimeille minun jatkavan Haaga-Heli-alla syksyllä opintopalveluissa.

Perjantai 12.5.2023

Tänään osallistuin ammattikorkeakoulujen hakijapalveluiden kevätseminaariin Laurea ammattikorkeakoulun Tikkurilan kampuksella. Seminaari oli koko päivän tilaisuus, jonka aiheena oli opiskelija-valintojen ajankohtaiset uutiset. Seminaarin loppupuolella oli keskustelua töistä muiden ammattikorkeakoulujen hakijapalveluiden tiimien kanssa.

Neljännän seurantaviikon analyysi

Neljännelle seurantaviikolle tavoitteenani oli parempi suhtautuminen työskentelyn ja töiden tuomiin haasteisiin sekä kuinka paremmin kohdata työelämästä tulevat haasteet ja kuormittavat tilanteet. Tällä seurantaviikolla tapasin kollegoitani kasvotusten poikkeuksellisesti useammin kuin muina viikoina. Viikolle ajoittui monta etätapaamista, mutta myös yhden lähitapaamisen muiden ammattikorkeakoulujen hakijapalveluiden tiimien kanssa.

Neljännelle seurantaviikolle valitsin aiheekseni resilienssin, joka on psyykkistä, emotionaalista ja fyysistä selviytymistä elämän haasteita, muutoksista ja stressistä. Resilienssille ei ole yhtä yksiselitteistä suomenkielistä termiä. Resilienssi sanalle on annettu monta erilaista vastinetta, jolla on yritetty määrittää sanan merkitystä suomeksi esimerkiksi resilienssi voi olla selviytymiskykyä, sinnikkyyttä tai muutoskykyä (Björkstam 2023, 254–257). Resilienssi muodostuu monista eri taidoista ja voimavaroista. Kuvassa 4 on pyritty kuvaamaan näitä resilienssissä tarvittavia taitoja ja voimavaroja.



Kuva 2. Resilienssin kuusi osa-aluetta (mukaillen Rossouw 2018; Björkstam 2023, 257)

Vahva sosiaalinen tuki on resilienssin kannalta tärkeää, koska resilienssi syntyy yksilön ollessa vuorovaikutuksessa työyhteisönsä kanssa (MIELI Suomen Mielenterveys ry 2022; Gleeson 4.11.2020). Haaga-Helian hakijapalveluiden tiimin välinen vuorovaikutus tapahtuu pääasiassa sähköpostin ja Teamsin välityksellä sekä aika ajoin kasvotusten Pasilan kampuksella. Lisääntyneen etätyöskentelyn takia olemme herkempiä tekemään virheellisiä tulkintoja ollessamme vuorovaikutuksessa toistemme kanssa digitaalisten alustojen välityksellä (Björkstam 2023, 267). Viime ja tällä seurantaviikon aikana opin, ettei koskaan pitäisi olettaa ja jotta välttyttäisiin olettamiselta, ei tyhmiä kysymyksiä ole olemassa. Virhe tulkintoja tapahtuu kaikesta huolimatta ovat ne tilanteita, joista voin oppia virheistäni ja kehittyä epäonnistumisien sekä haasteiden kautta. Oivalsin viikon aikana, että on tärkeää yrittää ylläpitää myönteistä asennetta ja uskoa omaan osaamiseensa. Realistinen optimismi auttaa kohtaamaan vaikeatkin tilanteet ja haasteet työelämässä. Seurantaviikon lopulla koin suureksi saavutukseksi ja osoitukseksi oman osaamisen kehittymisestä sekä luottamukseksi työyhteisöltä, kun sijaisuudestani opintopalveluissa ensi syksynä tuli virallista. Työyhteisöllä tai organisaatiolla on merkitystä yksilön resilienssissä, kun osaamiseen luotetaan ja uuden oppimiselle annetaan mahdollisuus (Lipponen 2020, 194).

Kyky pyytää ja vastaanottaa apua haastavissa tilanteissa sekä myös avun ja tuen tarjoaminen muille on yksi olennainen osa resilienssiä. Kollegoideni kohdatessa seurantaviikon viimeisenä työpäivänä ammattikorkeakoulujen hakijapalveluiden kevätseminaarissa haasteellisen tilanteen tarjouduin auttamaan, kun epävarmuus tilanteen ratkaisemisesta kasvoi. Koin viikon päätyttyä suhteeni hakijapalveluiden tiimiin kasvaneen. Molemmipuolinen hyväntahtoinen auttaminen ja myötätuntoiden välittämisen kokemus parantaa niin yksilön kuin työyhteisön resilienssiä sekä keskinäisiä myönteisiä ihmissuhteita (Björkstam 2023, 267; Lipponen 2020, 197). Oman ja työyhteisönsä resilienssin kehittäminen ja ylläpitäminen on omasta sekä työyhteisönsä työhyvinvoinnistaan huolehtimista, josta jokainen niin yksilö kuin työyhteisö sekä organisaatio hyötyy. Työhyvinvoinnin lisäksi työtyytyväisyys, työn tuloksellisuus ja sitoutuminen organisaatioon paranee. (Lipponen 2020, 192.)

3.5 Seurantaviikko 5: Työ- ja ajanhallinta – Priorisointi (Eisenhowerin matriisi)

Maanantai 15.5.2023

Aloitin viidennen seurantaviikon ensimmäisen työpäivän etätöissä. Aamusta puolenpäivään asti vastailin viikonlopun aikana tullessiin hakijapalveluille saapuneisiin sähköpostiviesteihin. Pääasiassa vastailin viesteihin, joissa tiedusteltiin joko seuraavista hakuajoista, hakukelpoisuuksista, lukukausimaksuista tai vähenevissä määrin kevään ensimmäisen yhteishaun valintakoetuloksista. Lopun työpäivästä selvittelin potentiaalisten hakijoiden hakukelpoisuuksia ja etsin yhden hakijan hakemusta sekä valintakoetuloksia. Ennen työpäivän päättymistä välitin löytämäni tiedot ja vastaukset heille sähköpostitse.

Tiistai 16.5.2023

Tänään aloitin päiväni etätöissä. Aamulla jatkoin edellisen päivän selvitystyötä liittyen potentiaalisen hakijan hakukelpoisuuteen ja yhden hakijan hakemukseen sekä valintakoetuloksiin. Selvitystyön jälkeen vastailin puolenpäivään asti hakijapalveluiden sähköpostiviesteihin. Kevään toisen yhteishaun todistusvalintoja varten tarkastin vielä uudelleen minun vastuullani olleisiin hakukohteisiin hakeneiden hakemuksilla kaikki oli kunnossa, ja hakijat olivat täyttäneet pohjakoulutuksensa oikein. Pari hakemusta jouduin korjaamaan ja yhdeltä hakijalta pyysin sähköpostitse vahvistusta ennen korjauksia. Hieman ennen työpäivän päättymistä oikoluin kollegan pyynnöstä hänen päivittämät hakuihin liittyvät tiedot Haaga-Helian nettisivuilla ja chattibotissa.

Keskiviikko 17.5.2023

Tänään aloitin työpäiväni Pasilan kampuksella. Aamulla oli poikkeuksellisesti Opintopolkuaamu, joka on normaalisti perjantaisin. Opintopolkuaamun jälkeen osallistuin hakijapalveluiden tiimipalaveriin. Molempien tapaamisten suurimpana aiheena oli kevään yhteishakujen todistusvalintojen käynnistyminen. Tiimipalaverin jälkeen otin Opintopolusta ulos kevään ensimmäisen yhteishaun Haaga-Helian hakukohteiden opiskelupaikkojen vastaanottotilanteet Excel-taulukkoina. Lähetin taulukot Haaga-Helian analytiikan ja kehittämisen osastolle. Puolenpäivän jälkeen oli asiakaspalveluoroni. Klo 12–15 välillä vastailin hakijapalveluiden puhelimeen soitettuihin puheluihin. Puheluiden välissä vastailin hakijapalveluille tullessiin sähköpostiviesteihin. Lopputyöpäivästä tiiminvetäjä piti lyhyen esittelyn, kuinka kevään yhteishakujen todistusvalintojen laskentojen jälkeen tarkistamme hakijoiden arvosanat ja painotetut keskiarvot.

Torstai 18.5.2023

Tänään oli helatorstai. En työskennellyt tänään, koska kaikilla oli vapaapäivä.

Perjantai 19.5.2023

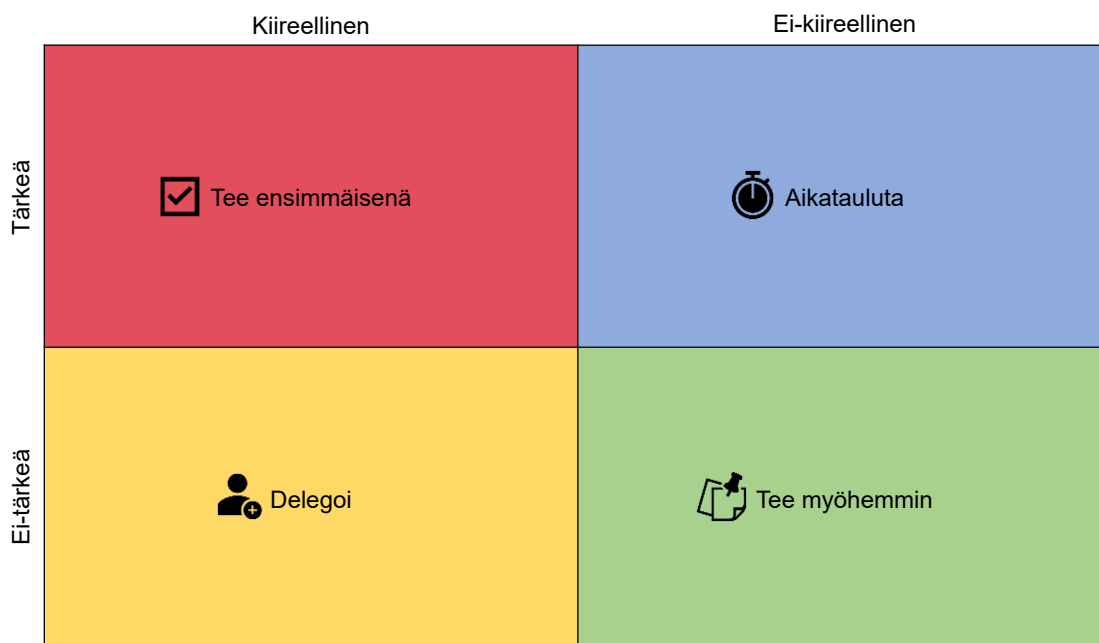
Aloitin työpäiväni etätöissä. Aamusta puolenpäivään asti vastailin hakijapalveluille saapuneisiin sähköpostiviesteihin. Puolenpäivän jälkeen otin Opintopolusta ulos Excel-taulukkona kevään toisen yhteishaun todistusvalintojen laskennat Haaga-Helian kahden hakukohteen osalta. Ryhdyin tarkistamaan taulukosta hakijoiden ammatillisten perustutkintojen todistusvalintojen pisteytyksiä. Tarkastettavana olivat hakijoiden kolmen yhteisen tutkinnon osan arvosanat ja tutkinnon painotettu keskiarvo, joiden oikeellisuus piti varmistaa ennen valintojen sijoittelua. Työskentelin yhden taulukon kanssa lopun työpäivästä.

Viidennen seurantaviikon analyysi

Viidennelle seurantaviikolle otin tavoitteekseni oppia priorisoimaan eli asettamaan työtehtäviäni tärkeysjärjestykseen, jotta voin paremmin rytmittää tulevien viikkojen työpäiviäni. Seurantaviikon aiheen tueksi valitsin Yhdysvaltojen entisen presidentti Eisenhowerin ajatusmaailmaan perustuvan ja Stephen Covey kirjassaan Tie menestykseen: 7 toimintatapaa henkilökohtaiseen kasvuun ja muutokseen tunnetuksi tehneen priorisointityökalun, Eisenhowerin matriisin. Presidentti Eisenhowerin kerrotaan aikoinaan sanoneen, että se mikä on tärkeää on harvoin kiireellistä ja se mikä on kiireellistä, on harvoin tärkeää. (Scroggs s.a.).

Eisenhowerin matriisissa, jota kutsutaan myös priorisoinnin nelikentäksi, työtehtävät jaotellaan neljään kenttää niiden kiireellisyyden ja tärkeyden mukaan. Eisenhowerin matriisi auttaa havainnollistamaan mitkä työtehtävät ovat todellisuudessa tärkeitä. Työtehtäviin, joiden hoitamiseen olisi syytä varata enemmän aikaa ja joihin olisi hyvä suunnata huomionsa. Kiireellisin tehtävä ei välttämättä ole se kaikkein tärkein. Toisille työtehtävien priorisointi on helppoa ja toisille taas vaikeaa. Moni yrittää tehdä kaiken oman hyvinvointinsa kustannuksella, jonka välttämiseksi on opittava välillä sanomaan 'ei'. (Sarkkinen 8.11.2018; Vasama 16.11.2018.) Itse huomaan valitsevani miellyttäviä ja helppoja tehtäviä, joista työn tuloksen on mahdollista nähdä nopeastikin. Sähköpostiviesteihin vastaaminen on juuri tähän kategoriaan kuuluva, mutta kuitenkin erittäin olennainen työtehtävä hakijapalveluissa.

Tapoja, joilla voi aloittaa työtehtävien priorisoinnin on pohtia mitkä ovat kriittisimpiä tehtäviä oman työn kannalta sekä kalenterista on hyvä varata aikaa tärkeimmille tehtäville. Omat työtehtävät voi aluksi listata, jonka jälkeen tulee miettiä tehtävien tärkeysjärjestystä. Eisenhowerin matriisi toimii tässä apuna. (Sarkkinen 8.11.2018; Vasama 16.11.2018.) Kuvassa 5 on esiteltynä Eisenhowerin matriisista neljän kentän taulukkona omien työtehtävien priorisoinnin helpottamiseksi.



Kuva 3. Eisenhowerin matriisi (mukaillen Covey & Salminen 2008, 159)

Tärkeitä ja kiireellisiä ovat työtehtävät, jotka vaativat välittömiä toimenpiteitä. Näille tehtäville on tyypillistä, että ne tulevat yllättäen ja niiden suorittamisen lykkäämisellä on negatiivisia seuraamuksia. (Covey & Salminen 2008, 159–161.) Seurantaviikon työtehtävistäni tähän kategoriaan laittaisin kevään ensimmäisen yhteishaun Haaga-Helian hakukohteiden opiskelupaikkojen vastaanottotilanteiden lähettäminen Excel-taulukkoina Haaga-Helian analytiikan ja kehittämisen osastolle sekä kevään toisen yhteishaun todistusvalintoja varten tehtävä hakijoiden pohjakoulutusten tarkistustyön.

Tärkeitä ja ei kiireellisiä ovat työtehtävät, joilla olla pitkän aikavälin tavoitteita. Näillä tehtävillä ei välttämättä ole määräaikaan, johon mennessä ne on suoritettava. Nämä työtehtävät saattavat tulla helposti lykätyn kiireellisempien tehtävien takia, joten ne on hyvä aikatauluttaa kalenteriin. (Covey & Salminen 2008, 162–164.) Tähän kategoriaan listaisisin kevään toisen yhteishaun hakijoiden ammatillisten perustutkintojen todistusvalintojen pisteytysten tarkistustyön ja Haaga-Helian nettisivuilla ja chattibotissa hakuihin liittyvien tietojen oikolukemisen sekä hakijapalveluiden sähköpostiin tulleisiin viesteihin vastaaminen.

Ei tärkeitä ja kiireellisiä ovat työtehtävät, joiden suorittamisessa saattaa kulua koko työpäivä. Nämä tehtävät eivät edistä omien töiden etenemistä eivätkä auta saavuttamaan pitkän aikavälin tavoitteita. Tämän tyyppiset työtehtävät ovat yleensä työpyyntöjä, jotka eivät kuulu omaan työnkuvaan. Kieltäytymällä tai delegoimalla nämä työtehtävät niille, joiden työkuvaan ne oikeasti kuuluvat,

vapautuu aikaa tärkeämpien työtehtävien suorittamiseen. (Covey & Salminen 2008, 160–167.) Seurantaviikon työtehtävistä en laittaisi tähän kategoriaan mitään.

Ei tärkeitä ja ei kiireellisiä ovat työtehtävät, joiden parissa aikaa kuuluu kaikkeen turhaan puuhasteluun. Nämä tehtävät saattavat tuntua houkuttelevilta ja tuoda välitöntä tyydytystä, mutta niillä yleensä vältellään haastavien tai epämieluisien työtehtävien aloittamista. Tämän tyyppisiä tehtäviä kannattaa välttää kokonaan. (Covey & Salminen 2008, 160–167.) Seurantaviikolla mikään työtehtävistäni ei tähän kategoriaan kuulu, mutta uutisten lukeminen ja sosiaalisen median selailu työtehtävien välissä menevät turhan puuhastelun kategoriaan.

3.6 Seurantaviikko 6: Työ- ja ajanhallinta – Getting Things Done eli GTD-menetelmä

Maanantai 22.5.2023

Aloitin kuudennen seurantaviikon ensimmäisen työpäivän etänä kotoa töitä tehden. Aamulla jatkoin viime viikolla kesken jääneen todistusvalintojen laskentojen tarkistamista. Suljin työskentelyn ajaksi työ sähköpostin, jotta voisin keskittyä mahdollisimman keskeytyksettä laskentojen tarkastuksien parissa. Iltapäivällä sain tarkastukset valmiiksi ja siirryin vastaamaan hakijapalveluille tullessiin sähköpostiviesteihin. Ennen työpäivän päättymistä päivitin kevään ensimmäisen yhteishaun hakijatilastoihin hakukohteiden valintojen sen hetkiset alimmat pisterajat ja kirjoitin ylös kaikki sillä hetkellä tiedossa olevat töihin liittyvät asiat muistiinpanoihini.

Tiistai 23.5.2023

Tänään aloitin työpäiväni Pasilan kampuksella. Aamulla alkoi asiakaspalveluvuoroni, joka oli poikkeuksellisesti tavallista lyhyempi. Klo 9–11.30 välillä vastailin hakijapalveluiden puhelimeen soitettuihin puheluihin. Puheluiden välissä vastailin sähköpostiviesteihin ja uudelleen tarkastin todistusvalintojen laskentoja kolmen hakija osalta. Otin yhteen näistä hakijoista puhelimitse yhteyttä, mutta puheluuni ei vastattu. Lopulta lähetin hakijalle tekstiviestin. Puolestapäivästä eteenpäin opinto- ja hakijapalveluilla oli yhteinen kehittämisiltapäivä. Kehittämisiltapäivän jälkeen ehdin vastata vielä pariin sähköpostiviestiin ennen siirtymistä Pasilan kampukselta kotiin jatkamaan työpäivää etänä. Päivystimme taas yhdessä kahden kollegani kanssa Teamsin välityksellä ylempien AMK-hakukohteiden verkossa tapahtuvan valintakokeen toista osaa. Päivystyksen aikana kirjasin eilen muistiinpanoihini keräämilleni työasioille seuraavat vaiheet, jotta saisin asiat lopullisesti hoidettua ennemmin tai myöhemmin. Joillekin työtehtäville merkitsin määräajat, johon mennessä tehtävät tulisi olla suoritettuna. Työpäiväni päättyi poikkeuksellisesti vasta illalla.

Keskiviikko 24.5.2023

Aloitin työpäiväni etätöissä. Aamusta puolenpäivään asti vastailin hakijapalveluille saapuneisiin sähköpostiviesteihin. Puolenpäivän jälkeen tuli toiselta ammattikorkeakoulun hakijapalveluita sähköpostiviesti liittyen yhteisen hakijamme puuttuviin arvosanoihin. Katsoimme yhdessä tiiminvetäjän kanssa Teamsin välityksellä, kuinka hakijan kokonaispisteet korjataan Opintopolussa todistusvalintoja varten. Lähetin toiseen hakijaan yhteydessä olleeseen ammattikorkeakoulun hakijapalveluille sähköpostin tiedustellakseni, josko hakija olisi toimittanut ammatillisesta perustutkinnostaan todistuskopion. Tälle hakijalle olin edellisenä päivänä soittanut ja lähettänyt tekstiviestin saamatta vastausta. Lopun ajan työpäivästä jatkoin vastaamalla sähköpostiviesteihin.

Torstai 25.5.2023

Tänään aloitin työpäiväni etänä. Parin tunnin ajan aamusta vastailin viesteihin, jotka olivat tulleet hakijapalveluille. Osallistuin aamupäivällä yhdessä esihenkilön ja opintopalveluiden tiiminvetäjän kanssa Teams-tapaamiseen, jossa keskustelimme tulevasta sijaisuudestani opintopalveluissa. Puolenpäivän jälkeen jouduimme kaikki hakijapalveluiden tiimissä tarkastamaan kevään toisen yhteishaun todistusvalinnoissa hakijoiden ensikertalaisuuteen liittyvän ongelman takia. Meidän oli tarkistettava, että hakijat, jotka olivat ensikertalaissiirtämisessä tulossa hyväksytyiksi ja saamassa opiskelupaikan, todella olivat ottamassa opiskelupaikkaa vastaan ensimmäistä kertaa tai eivät olleet suorittaneet korkeakoulututkintoa aiemmin. Tarkistusta jatkui työpäivän päättymiseen saakka ja hieman ennen työpäivän päättymistä siirsin yhden Haaga-Helian hakukohteen sijoitteluun.

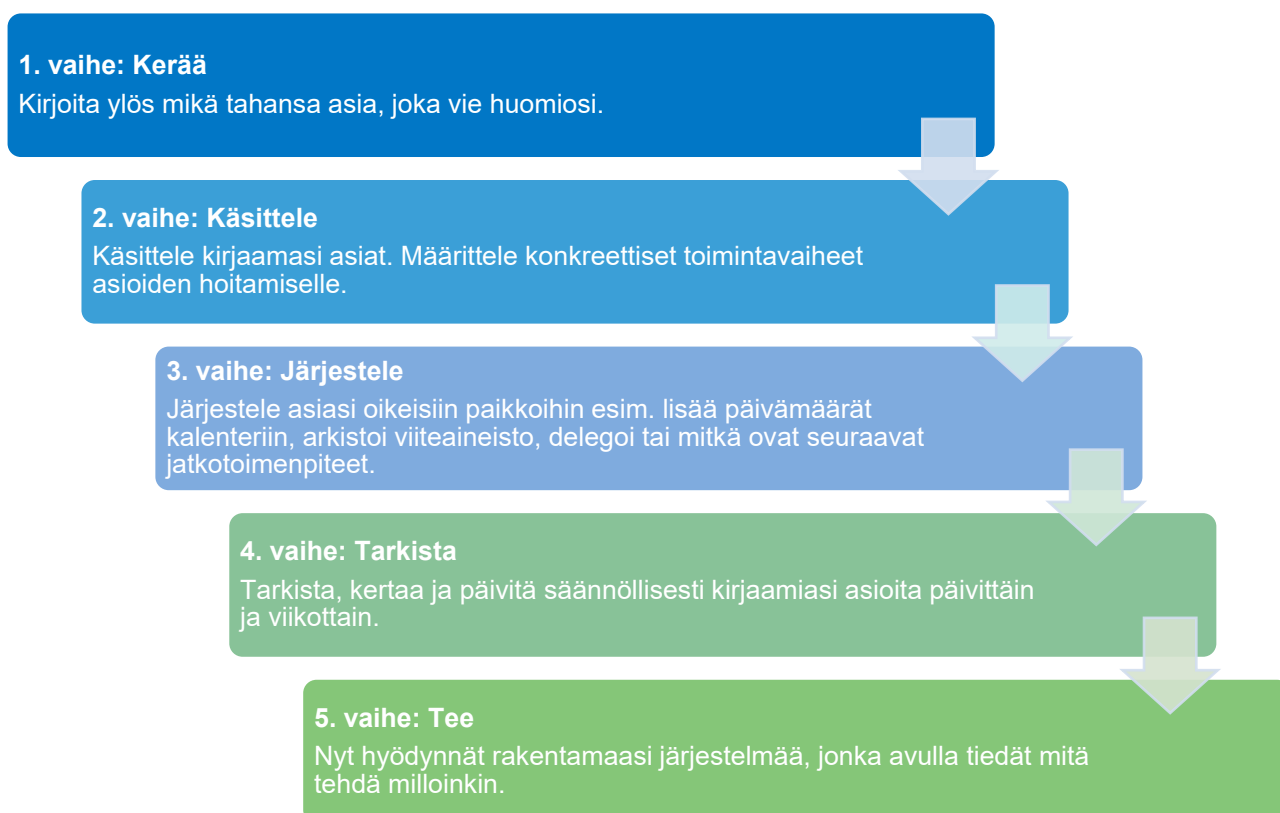
Perjantai 26.5.2023

Työpäiväni alkoi Pasilan kampuksella. Aamulla alkoi joka perjantainen Opintopolkuaamu. Opintopolkuaamun jälkeen julkaisimme Haaga-Helian hakukohteiden todistusvalintojen tulokset suurimmalle osalle hakijoista. Aiemmin tiistai-iltana ilmennyt ongelma hakijoiden ensikertalaisuudesta ei ollut vaikuttanut Haaga-Helian hakukohteiden tuloksiin. Todistusvalintojen tulosten julkistuksen jälkeen aloin järjestelmään kyniä, pyyhkumeja ja teroittimia ensiviikolla alkavia AMK-valintakokeita varten. Tämän tehtävän valmistuttua siirryimme kaikki hakijapalveluiden tiimistä järjestelmään tarvittavia papereita, tarvikkeita ja luokkatiloja kuntoon. Kiertelimme kerros kerrokselta viemässä luokkatiloihin kaikki tarvittava ja laittamassa luokkatilojen edustoille ilmoitus- sekä ohjelappuja, jotta kokeeseen osallistujat ja koulun tiloissa liikkuvat osaisivat toimia oikein kokeiden aikana. Iltapäivällä ehdin parin tunnin ajan vielä vastaamaan hakijapalveluille tulleisiin sähköpostiviesteihin ennen kuin lopettelin työpäiväni.

Kuudennen seurantaviikon analyysi

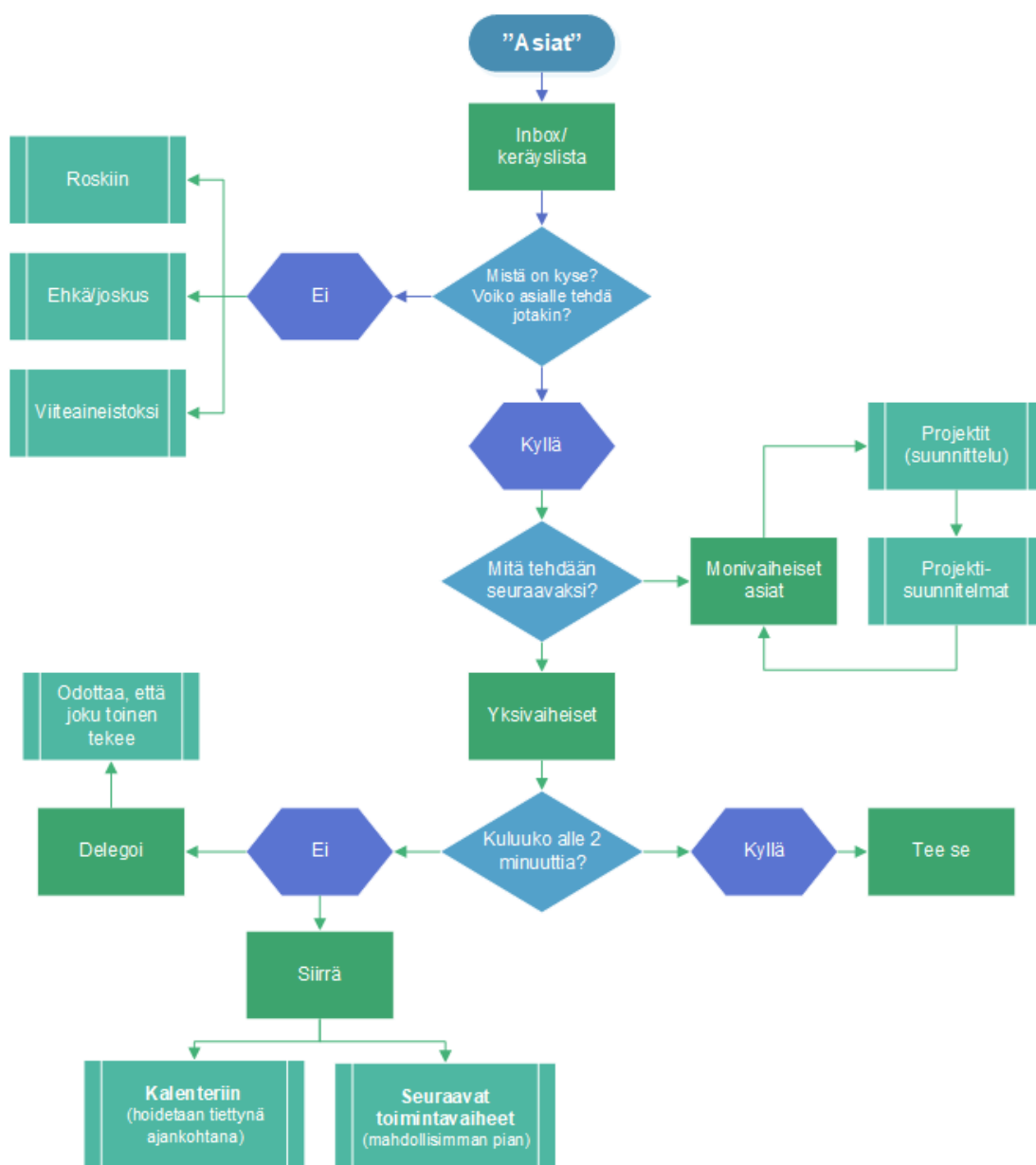
Kuudennelle seurantaviikolle tavoitteenani oli vähentää työtehtävien muisteleamiseen käytettyä aikaa ja huolehtia, etteivät mahdollisesti kasaantuvat työtehtävät pääsisivät unohtumaan. Tälle seurantaviikolle valitsin tavoitteeni saavuttamiseksi David Allenin luoman Getting Things Done eli GTD-menetelmän, jossa henkilökohtaiseen tuottavuuden parantamiseksi lähdetään päivittäisen tekemisen tasolta ja siitä ettei mielessä olevia asioita pyritä varastoimaan oman päänsä sisälle (Allen & Sjelvgren 2008, 40–42).

Allenin GTD-menetelmän ydin perustuukin juuri siihen ajatukseen, että ihmisen on mahdotonta säilyttää kaikkea tietoa oman päänsä sisällä. Ihmisen lyhytkestoinen muisti eli työmuisti pystyy varastoimaan vain rajallisen määrän eri asioita. Työmuistin ylikuormittuminen aiheuttaa stressiä, joka osaltaan vähentää tuottavuutta ja keskittymistä. (Allen & Sjelvgren 2008, 41.) GTD-menetelmäsäänn Allen kokosi työnkulunhallinnan viiteen vaiheeseen, jotka ovat lyhyesti kuvattuna kuvassa 6.



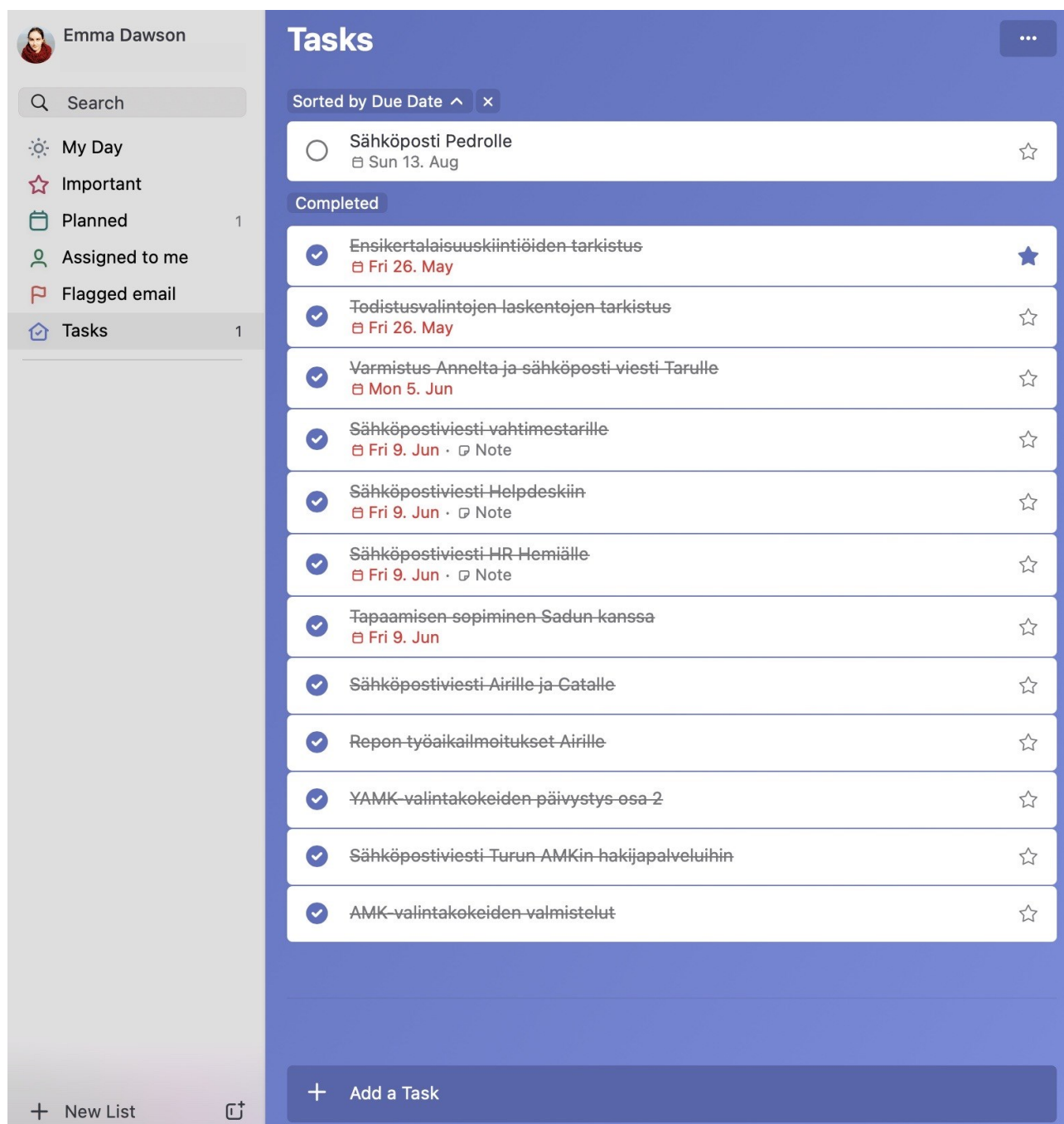
Kuva 4. GTD-menetelmän työnkulun hallinnan viisi vaihetta (mukaillen Allen & Sjelvgren 2008, 43)

GTD-menetelmän työnkulunhallinnan 2. ja 3. vaiheen apuna toimii Allenin luoma prosessi, joka helpottaa inboxiin kirjattujen asioiden käsittelemistä ja järjestelemistä menetelmän käyttöönotossa. Kuvassa 7 on esiteltynä Allenin työnkulun prosessi kaaviona.



Kuva 5. GTD-menetelmän työnkulun prosessikaavio (mukaillen Allen & Sjølvgren 2008, 52)

Kuudennella seurantaviikolla hakijapalveluissa valmistauduttiin julkaisemaan todistusvalintojen tulokset ja viikon viimeisinä päivinä koettiin kaikki yliopistot ja ammattikorkeakoulut yllättänyt ongelma ensikertalaisuuksien kanssa. Seurantaviikolle oli myös sovittu Teams-tapaaminen opinto- ja hakijapalveluiden esihenkilön ja opintopalveluiden tiiminvetäjän kanssa. Tapaamisen aikana kävimme läpi tulevaa syksyä. Tehtävää ja muistettavaa oli paljon, joten GTD-menetelmän prosessikaaviota seuraamalla asiat oli helppo järjestellä oikeisiin paikkoihin. Kuvassa 8 on kuudennen seurantaviikon aikana keräämiäni ja kirjaamieni asiat omassa tehtävälissäni. Moni kirjaamistani asioista oli muistutuksia sähköpostiviestien lähettämisestä ja näiden sähköpostiviestien sisältöä koskevia tietoja.



Kuva 6. GTD-menetelmää mukaileva oma tehtävälistani

Koska tämän opinnäytetyön tarkoitus on seurata omaa ammatillista kasvuani, en GTD-menetelmän mukaisesti kirjannut ylös ihan jokaista asiaa ylös keräyslistaan eli inboxiin. Ammatillisen kasvun seuraamisen kannalta henkilökohtaisilla asioilla ei ole merkitystä, mutta seuratakseen Allenin luomaa GTD-menetelmää ne kuuluvat yhtä lailla osaksi työkulunhallintaa. Moni on kuvaillut GTD-menetelmän avulla luomansa työkulunhallintajärjestelmän ylläpitoa uuvuttavaksi. Menetelmän toimivuus nojaan hyvin paljon sen käyttäjän motivaatioon ylläpitää järjestelmäänsä.

3.7 Seurantaviikko 7: Viestintä ja vuorovaikutus – Asiakaspalvelu ja hakijaviestintä

Maanantai 29.5.2023

Tänään oli ensimmäinen valtakunnallinen AMK-valintakoepäivä. Toimisin tällä seurantaviikolla AMK-valintakokeiden aikana valintakokeiden valvojana. Tulin aikaisin aamulla hieman klo 7 jälkeen Haaga-Helian Pasilan kampukselle, jotta voisin valmistella luokkatilan valmiiksi yhdessä valvojayöparini kanssa ennen paikalle saapuvia kokeisiin osallistujia. Ilmoittautuminen alkoi klo 8 ja kokeisiin osallistujat sijoiteltiin kerros kerrokselta kokeisiin varattuihin luokkatiloihin. Valintakoe alkoi noin klo 9, mutta meidän luokkatilaamme ei sijoitettu tänään ketään. Lähdin työskentelemään hakijapalveluiden tiloihin muiden työtehtävien pariin. Vastailin hakijapalveluiden sähköpostiin tulleisiin viesteihin puolenpäivään saakka. Viesteihin vastaamisen välissä kävin toimittamassa lisää suttupapereita valintakokeiden käytössä olevaan luokkatilaan. Iltapäivällä kävin päästämässä kaksi valintakoevalvojaa lyhyelle tauolle. Lopputyöpäivä meni sähköpostiviesteihin vastatessa.

Tiistai 30.5.2023

Tänään oli AMK-valintakokeiden toinen päivä. Tulin jälleen aikaisin aamulla Pasilan kampukselle. Ennen kuin siirryin luokkatilaan, jossa valvoisin tämän aamun valintakoetta, ehdin vastaamaan pariin hakijapalveluille tulleeseen sähköpostiviestiin. Viesteissä kyseltiin todistusvalinnan tuloksista ja tarpeesta enää osallistua valintakokeisiin. Puolitoistuntia ennen valintakokeiden alkua valmistelimme valvojayöparini kanssa luokkatilaa kokeita varten. Ensimmäiset valintakokeeseen osallistujat saapuivat ilmoittautumaan hieman klo 8 jälkeen. Jouduimme odottamaan klo 9 asti ennen kuin pystyimme aloittamaan valintakokeen luokkatilassamme. Klo 11 aikoihin kokeesta sai poistua ja valintakoe päättyi noin klo 11.30 aikoihin viimeisen osallistujan poistuttua. Puolenpäivän jälkeen jatkoin hakijapalveluiden tiloissa sähköpostiviesteihin vastaamista. Iltapäivällä kävin taas päästämässä kaksi valintakoevalvojaa lyhyelle tauolle. Loppuaika työpäivästä meni hakijapalveluiden sähköpostiviesteihin vastatessa.

Keskiviikko 31.5.2023

Tänään oli kolmas AMK-valintakoepäivä. Olin taas aikaisin aamulla Pasilan kampuksella. Ehdin jälleen vastaamaan pariin hakijapalveluille tulleeseen sähköpostiviestiin. Siirryin puolituntia ennen valintakokeisiin osallistujien saapumista valmistelevaan luokkatilaan. Klo 8 aikoihin saapuivat ensimmäiset ilmoittautumaan luokkatilaamme tekemään koetta. Jouduimme jälleen odottamaan klo 9 asti ennen kuin saimme aloittaa valintakokeen. Klo 11 aikoihin ensimmäiset poistuivat kokeesta ja puolenpäivän aikaan viimeisetkin lopettelivat kokeensa. Iltapäivällä sairastapauksen takia avustin myös iltapäivän AMK-valintakokeen valvonnassa. Iltapäivällä kävin päästämässä kollegani valintakoevalvonnasta lyhyelle tauolle. Tauotuksen jälkeen palasin takaisin avustamaan toisen luokkatilan

valvonnassa. Päätin työpäiväni noin klo 16.20 ennen kuin viimeisetkin valintakokeeseen osallistujat olivat lopettaneet kokeensa.

Torstai 1.6.2023

Tänään aloitin työpäiväni etänä. Aamulla lähetin sähköpostiviestejä eri tahoille Haaga-Heliassa. Minulla oli selvitettävänä, kuinka menetellä työlaitteiden, avaimien ja kulkukorttien sekä järjestelmätunnusten kanssa harjoittelun päättymisen jälkeen ja ennen opintopalveluissa alkavien töiden. Sovin myös etätapaamisen ensi syksynä sijaistamani opintoneuvojan kanssa, jotta voisimme alustavasti keskustella tulevista työtehtävistäni opintopalveluissa. Edellisellä viikolla toinen opintoneuvoja oli pyytänyt täydennystä muokkaamaani ohjeistukseen ja olin luvannut palaavani asiaan AMK-valintakokeiden päätyttyä. Varmistin ja pyysin lisää tietoa hakijapalveluiden tiiminvetäjältä ohjeiden täydentämisestä. Välitin saamani tiedot opintoneuvojalle ja muokkasin hieman opinto- ja hakijapalveluiden ohjeistusta. Loppupäivän vastailin sähköpostiviesteihin, jotka olivat tulleet henkilökohtaisesti minulle tai hakijapalveluille.

Perjantai 2.6.2023

Aloitin tänään työpäiväni etätöissä. Ehdin vastata pariin hakijapalveluille tulleeteseen sähköpostiviestiin ennen joka perjantaista Opintopolkuaamua. Opintopolkuaamun jälkeen jatkoin sähköpostiviesteihin vastaamista. Tänään puolenpäivän aikaan julkaistiin virallisesti kevään ensimmäisen yhteishaun tulokset. Puolenpäivän jälkeen tarkistin ja päivitin Haaga-Helian sivuille kevään ensimmäisen ja toisen yhteishaun hakijatilastoihin hakukohteiden valintojen sen hetkiset alimmat pisterajat. Päivitin myös käynnissä olevien hakujen osalta aikataulutiedot oikeiksi Haaga-Helian sivuilla. Loppuajan työpäivästä vastailin sähköpostiviesteihin.

Seitsemännen seurantaviikon analyysi

Seitsemännelle seurantaviikolle otin tavoitteekseni kehittää ja parantaa omaa kirjallisen ilmaisun taitoa etenkin sähköpostiviestinnässä. Seitsemännelle seurantaviikolle sattui kevään toisen yhteishaun valintakokeet, joiden aikana toimin valvojana Haaga-Helian Pasilan kampuksella.

Sähköpostiviestintä on hyvin keskeisessä roolissa hakijapalveluissa niin työyhteisön välisessä vuorovaikutuksessa kuin hakijoihin kohdistuvassa viestinnässä. Hakijapalveluissa suunnittelijat ovat päivittäin jatkuvasti sähköpostitse vuorovaikutuksessa Haaga-Heliaan potentiaalisesti hakevien ja jo hakeneiden kanssa.

Sähköpostiviestien lähettämistä suositetaan ja niiden määrä lisääntyy koko ajan etenkin hakuaikoina hakijapalveluissa. Sähköpostiviestien vaikutusta organisaatiosta välittyvään mielikuvaan ei tule vähätellä ja sähköpostiviestintään tulisi käyttää yhtä lailla aikaa, rahaa ja voimavaroja kuin organisaation imagon luomiseen. Huonosti ja huolimattomasti kirjoitettu sähköposti voi viestiä vastaanottajalle välinpitämättömyydestä ja voi luoda ristiriitaisen mielikuvan luotettavana pidetystä organisaatiosta. (Javne, Marckwort & Nuortimo 2013, 9.) Haaga-Helian hakijapalveluille lähetetty sähköpostiviesti on monelle potentiaaliselle hakijalle ja jo hakeneelle ensimmäinen kontakti mahdolliseen opiskelupaikkaansa. Tämän ensimmäisen kontaktin myötä syntyy ensimmäinen mielikuva Haaga-Heliasta opiskelupaikkana ja organisaationa. Molempien osapuolien eduksi ja hyödyksi syntyvän mielikuvan toivoo olevan positiivinen, jolloin on suurempi todennäköisyys, että potentiaalinen hakija hakee Haaga-Heliaan opiskelemaan ja jo hakenut hakija ottaa hänelle Haaga-Heliasta tarjotun opiskelupaikan vastaan.

Positiivista mielikuvaa välittävän ja hyvän sähköpostiviestin tunnistaa siitä, että se viestii hakijan olevan tärkeä, viesti vastaa hakijan esittämiin kysymyksiin ja kommentteihin, viesti on helppolukuinen ja ymmärrettävä, viesti on hakijan tyylin mukainen ja viesti on tyyliältään yhtenäinen sekä kirjoitusasultaan virheetön. Onnistuneen sähköpostiviestin kirjoittamiseksi tulee hakijan lähettämä viesti lukea tarkasti ja aktiivisesti, jotta hakijan esittämä kysymys tai kommentti ja hakijalle annettu vastaus kohtaavat. Onnistuneen sähköpostiviestin kirjoittaminen vaatii myös suunnittelua ja lopuksi tarkastamista itse viestin kirjoittamisen lisäksi. (Javne ym. 2013, 19-21.) Hakijapalveluille lähetettyjen viestien tarkkaan ja aktiiviseen lukemiseen tulee erityisesti kiinnittää huomiota, sillä viestejä tulee kahdella tai jopa kolmella eri kielellä, suomeksi, englanniksi ja mahdollisesti ruotsiksi. Monelle Haaga-Heliaan hakevalle englannin kieli ei ole heidän äidinkieltensä, jolloin sähköpostiviestin on oltava helppolukuinen ja selkeä. Väärinkäsityksiä tulee syntymään kaikesta huolimatta, mutta silloin tulee osoittaa ymmärrystä ja empatiaa toista kohtaan.

3.8 Seurantaviikko 8: Työhyvinvointi – Itsemyötätunto

Maanantai 5.6.2023

Tänään en ollut töissä.

Tiistai 6.6.2023

Aloitin aamuni työskennellen Pasilan kampuksella. Aamusta puoleenpäivään asti vastailin hakijapalveluiden sähköpostiin tulleisiin viesteihin. Puolenpäivän jälkeen osallistuin Teams-tapaamiseen sijaistamani opintoneuvojan kanssa, jotta hän voisi alustavasti kertoa tekemästään työstään ja tulevan syksyn aikatauluista opintopalveluissa. Sovimme vielä tapaamisen jälkeen iltapäivällä yhdessä

vierailusta opinto-ohjaajan opintojaksolla. Loppupäivän vastailin sähköpostiviesteihin, jotka olivat tulleet hakijapalveluille.

Keskiviikko 7.6.2023

Aloitin työpäiväni etätöissä. Aamusta vastailin sähköpostiviesteihin, jotka olivat tulleet hakijapalveluille. Viesteissä tiedusteltiin pääasiallisesti seuraavista hauista, hakukelpoisuuksista ja stipendeistä. Osallistuin aamupäivällä opinto- ja hakijapalveluiden yhteiseen kahvihetkeen Teamsissä. Jatkoin sähköpostiviesteihin vastaamista puoleenpäivään saakka. Iltapäivällä tarkistin ja päivitin Haaga-Helian sivuille kevään ensimmäisen ja toisen yhteishaun hakijatilastoihin hakukohteiden valintojen sen hetkiset alimmat pisterajat. Lopun työpäivästä tiiminvetäjän pyynnöstä aloitin tarkastamaan kevään ensimmäisessä yhteishaussa kahteen hakukohteeseen hyväksytyjen hakijoiden hakukelpoisuuksia

Torstai 8.6.2023

Tänään aloitin työpäiväni etänä. Aamulla jatkoin eiliseltä aloittamani tarkistustyön hyväksytyjen hakijoiden hakukelpoisuuksista. Ilmoitin kahdesta epäselvyydestä tiiminvetäjälle, jolta sain lisäohjeistusta tapausten käsittelyyn. Puolenpäivän jälkeen tiiminvetäjän pyynnöstä otin sähköpostitse yhteyttä hakijaan, joka oli jättänyt oikaisupyynnön koskien häneen saamiaan pisteitä International UAS examissa. Ehdotin hänelle Teams-tapaamista, jossa hän voisi nähdä UAS examien kysymykset ja oikeat vastaukset sekä hänen omat vastauksensa. Lopputyöpäivän jatkoin hyväksytyjen hakijoiden hakukelpoisuuksien tarkastamista.

Perjantai 9.6.2023

Aloitin työpäiväni etätöissä. Aamulla vastailin hakijapalveluille tulleisiin sähköpostiviesteihin. Aamulla alkoi asiakaspalveluvuoroni. Klo 9–12 välillä vastailin hakijapalveluiden puhelimeen soitettuihin puheluihin. Joka perjantainen Opintopolkuaamu sattui päällekkäin asiakaspalveluvuoroni kanssa. Puolenpäivän ja asiakaspalveluvuoroni jälkeen laitoin toiselle oikaisupyynnön tehneelle hakijalle sähköpostiviestiä mahdollisuudesta tulla joko Pasilan kampukselle katsomaan omia UAS exam vastauksiaan tai mahdollisuudesta Teams-tapaamiseen. Lopun ajan työpäivästä jatkoin kevään ensimmäisessä yhteishaussa Haaga-Helian hakukohteisiin hyväksytyjen hakijoiden hakukelpoisuuksien tarkastamista ja lähetin joillekin hyväksytyille täydennyspyyntöjä heidän puuttuvista tutkintotodistuksista.

Kahdeksannen seurantaviikon analyysi

Kahdeksannelle ja viimeiselle seurantaviikolle otin tavoitteekseni lempeämmän suhtautumisen oman osaamisen rajoihin ja mahdollisiin puutteisiin itsekritiikin sijaan. Seurantaviikon aiheeksi valitsin itsemyötätunnon, jonka voi ajatella tarkoittavan ystävällistä, lempeää ja ymmärtäväistä suhtautumista itseensä (Grandell 2015, 7).

Yksi itsemyötätunnon ensimmäisiä askelia on tiedostaa itselle vaikeat hetket, jotta voi osoittaa itseään kohtaan myötätuntoa ennen kuin siirtyy pohtimaan kuinka näiden vaikeiden asioiden kanssa pääsee eteenpäin. Kun on tiedostanut itselleen vaikean hetken, tulisi kiinnittää huomiota omiin ajatuksiin sinä hetkenä. Mielen voi vallata ylenpalttinen murehtiminen tai itseään soimaava itsekriittisyys. Myötätuntoisia ajatuksia itseään kohtaan voi herätellä ajattelemalla, miten itse puhuttelisi kannustavaan ja ystävälliseen sävyyn samankaltaisessa tilanteessa olevalle ystävälle. Itsemyötätunnon toinen askel on tunnistaa ja muistuttaa itseään ettei ole ainoa, joka kamppailee samanlaisten asioiden kanssa ja ainoa, joka tekee joskus virheitä. (Grandell 2015; 72, 109 & 115-116.)

Haaga-Helian hakijapalveluissa hakuaikoina työtehtäviä on paljon ja tehtävät tulee myös tehdä tiettyyn määräaikaan mennessä. Tämä asettaa työskentelylle paineita ja vaatimuksia, jotka voivat johtaa esimerkiksi tekemättömien työtehtävien murehtimiseen vapaa-ajalla tai syyllisyyden tunteeeseen, kun työtehtävät eivät ole valmistuneet määräaikaan mennessä. En ole yksin työtehtävieni kanssa vaan ole osa hakijapalveluiden kuuden hengen suunnittelijatiimiä. Joka viikko jaamme kuulumisia ja tilannepäivityksiä tiimipalaverissa. Kokemusten ja ajatuksien jakaminen toisten kanssa helpottaa myötätuntoisten ajatusten syntyä itseään ja muita kohtaan. Kun on itseään ja muita kohtaan myötätuntoinen, näkee paremmin hyvät asiat ja vahvuudet sekä on optimistisempi elämänsä asenteeltaan (Trogen & Trogen 2022, 129). Olemalla itselleen myötätuntoisempi koen ymmärtäväni itseäni ja muita ympärilläni olevia paremmin sekä vuorovaikutus muiden kanssa on kehittynyt.

4 Pohdinta

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyöni tavoitteena oli kehittää ammatillisesti omia työtehtävien- ja ajanhallinta-, viestintä- ja vuorovaikutustaitojani sekä edistää omaa työhyvinvointiani hakijapalveluiden suunnittelijaharjoittelijan roolissa. Olin valinnut opinnäytetyöhöni viisi eri työelämälähtöistä teemaa, joiden alle olin koonnut yhdeksän erilaista menetelmää ja teoriaa. Näiden yhdeksän menetelmän ja teorian avulla oli pyrkimys päästä jokaisena seurantaviikkona itselleni asettamiin tavoitteisiin. Yhdeksän valittua menetelmää ja teoriaa olivat Pomodoro-tekniikka, Personal Kanban, työyhteisöviestintä, resilienssi, priorisointi (Eisenhowerin matriisi), Getting Things Done eli GTD-menetelmä, asiakaspalvelu ja hakijaviestintä sekä itsemyötätunto.

Opinnäytetyön aloitukseen mennessä olin ollut Haaga-Helian hakijapalveluissa harjoittelussa suunnittelijaharjoittelijana jo neljä kuukautta. Neljän kuukauden työkokemuksella oman osaamiseni hakijapalveluiden suunnittelijan työtehtävien osaamisvaatimuksiin oli jo vankalla tasolla, eli olin jo taitava suoriutuja. Minulle oli jo ehtinyt kerääntyä jo jonkin verran syvällistä osaamista ja ymmärrystä hakijapalveluiden suunnittelijan työtehtävistä. Seurantaviikkojen jälkeen huomattavaa parannusta syvällisempää osaamiseen ja ymmärrykseen ei ollut syntynyt, mutta omaa henkilökohtaista ammatillista kehittymistä on tapahtunut.

Löysin uusia ja parantelin jo olemassa olevia työskentelytapoja Haaga-Helian hakijapalveluiden suunnittelijaharjoittelijana ja opinnäytetyön kirjoittamisen aikana. Työskentelytavat ja menetelmät, jotka koin kahdeksan seurantaviikon jälkeen itselleni hyödyllisimmiltä ja jotka ovat jääneet käyttöön myös nykyisessä työssäni Haaga-Helian opintopalveluiden opintoneuvojana.

Getting Things Done eli GTD-menetelmästä hyödyllisin ominaisuus oli menetelmää mukaileva tehtävälistan kokoaminen muistutuksineen. Menetelmän toimivuus nojasi hyvin paljon sen käyttäjän motivaatioon ylläpitää järjestelmään ja Allenin GTD-menetelmän avulla luodun täysimittaisen työnsäkulunhallintajärjestelmän ylläpitäminen olisi käynyt itseni kohdalla liian uuvuttavaksi. Toinen opinnäytetyön aikana ja nykyisessä työssäni tärkeäksi noussut teema on sähköpostiviestintä. Sähköpostiviestintä on hyvin keskeisessä roolissa Haaga-Helian hakijapalveluissa ja opintopalveluissa sekä työyhteisön välisessä vuorovaikutuksessa. Hakijapalveluissa suunnittelijat ja opintopalveluissa opintoneuvojat ovat päivittäin jatkuvasti vuorovaikutuksessa Haaga-Heliaan sähköpostitse kirjoittaneiden kanssa. Olen oppinut kiinnittämään enemmän huomiota tarkkaan ja aktiiviseen lukemiseen, jotta lähettämäni vastaus vastaa varmasti esitettyihin kysymyksiin ja kommentteihin. Viimeinen ja kaikista hyödyllisin opinnäytetyön kirjoittamisen ja koko opiskeluni aikana oppimani on olla itselleen myötätuntoisempi. Pystyn nyt suhtautumaan lempeämmin omiin rajoihini ja mahdollisiin puutteisiini sekä huomaan paremmin omat vahvuuteni.

Opinnäytetyön kirjoittamisen prosessi on ollut pidempi kuin hakijapalveluiden suunnittelijaharjoittelijana viettämäni aika. Prosessi on jatkunut pitkälle seuraavaan Haaga-Helian opintopalveluiden opintoneuvojan rooliini, mutta aiemman koetun ansiosta olen kehittynyt ammatillisesti ja oppinut uusia asioita itsestäni sekä uusia työskentelytapoja nykyistä työtäni varten. Olen rakentanut vanhan pohjan omalle ammatilliselle kehitykselleni. Nyt ja tulevaisuudessa tälle pohjalle on hyvä jatkaa osaamisensa kehittämistä.

Lähteet

Allen, D. & Sjelvgren, T. 2008. Kerralla valmista: Opi tehokkaaksi ilman stressiä. Bazar. Helsinki.

Atlassian Trello. s.a. What is Trello: Learn Features, Uses & More. Luettavissa: <https://trello.com/tour>. Luettu: 29.4.2023.

Benson J. & DeMaria Barry, T. 2011. Personal Kanban: Mapping Work | Navigating Life. Modus Cooperandi Press. Seattle. E-kirja. Luettu: 22.4.2023.

Björkstam, U. 2023. Resilienssi on tulevaisuuden työn metataito. Teoksessa Hukari, A., Kansikas, J. & Hilakari, P. (toim.) Work goes happy: Paremmen työelämän voimavarat. s. 254-269. Minea Kustannus ja Minea Oy. Helsinki. E-kirja. Luettu: 17.5.2023.

Covey, S. R. & Salminen, R. 2008. Tie menestykseen: 7 toimintatapaa henkilökohtaiseen kasvuun ja muutokseen. Kuudes painos. Gummerus. Jyväskylä.

Everett, J. 2021. Personal Kanban Guide. Wrike. Luettavissa: <https://www.wrike.com/blog/complete-guide-personal-kanban/>. Luettu: 24.4.2023.

Gleeson, B. 4.11.2020. 5 Top Reasons Resilience At Work Matters. Forbes. Luettavissa: <https://www.forbes.com/sites/brentgleeson/2020/11/04/5-top-reasons-resilience-at-work-matters/?sh=72c0d70969ce>. Luettu: 10.5.2023.

Grandell, R. & Kontinen, S. 2015. Itsemyötätunto. Tammi. Helsinki.

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2023. Haaga-Helia ammattikorkeakoulun Intranet. Hakijapalveluiden suunnittelijoiden työtehtävät. Luettu: 10.4.2023.

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2023. Haaga-Helia ammattikorkeakoulun Intranet. Hakijapalveluiden vuosikello. Luettu: 10.4.2023.

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. s.a. Hakijapalvelut. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/yhteystiedot/hakijapalvelut>. Luettu: 8.4.2023.

Haavasoja, T., Kannisto, H., Kuivalainen, M., Mäkinen, K., Pursiainen, N., Rauramo, P. & Viher-salo, M. 2021. Yhteistoiminta ja vuorovaikutus työpaikan arjessa. Työturvallisuuskeskus. Luettavissa: <https://ttk.fi/julkaisu/yhteistoiminta-ja-vuorovaikutus-tyopaikan-arjessa/>. Luettu: 2.5.2023.

Hagerlund, T. & Kaukopuro-Klemetti, H. 2013. Työyhteisö viestii jotta olisi olemassa: Kunta-alan työyhteisöviestinnän opas. Helsinki. Suomen Kuntaliitto. Luettavissa: https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/tyoyhteiso_viestii_ebook.pdf. Luettu: 3.5.2023.

Javne, B., Marckwort, R. & Nuortimo, P. 2013. Sujuvaa asiakaspalvelua sähköpostitse: Opas asiakaspalvelijoille ja esimiehille. Suomen Yrityskirjat. Helsinki.

Juholin, E. 2022. Communicare!: Ota viestinnän ilmiöt ja strategiat haltuun. 8. uudistettu painos. Infor / Management Institute of Finland MIF Oy. Helsinki.

Koskinen, I. 26.3.2021. Mikä on Kanban? Katsaus menetelmään ja sen käyttöön ketterässä projektinhallinnassa. Severa. Luettavissa: <https://severa.fi/blogi/mika-on-kanban-katsaus-menetelmaan-ja-sen-kayttoon-ketterassa-projektinhallinnassa/>. Luettu: 24.4.2023.

Lipponen, K. 2020. Resilienssi arjessa. 1. laitos. Duodecim. Helsinki. E-kirja. Luettu: 17.5.2023.

MIELI Suomen Mielenterveys ry. 12.12.2022. Resilienssi auttaa selviytymään. Luettavissa: <https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/mita-mielenterveys-on/resilienssi-auttaa-selviytymaan/>. Luettu: 9.5.2023.

Opetushallitus 2023. Opintopolku. Luettavissa: <https://www.oph.fi/fi/palvelut/opintopolku>. Luettu: 18.4.2023.

Opintopolku s.a. Mikä on Opintopolku? Luettavissa: <https://opintopolku.fi/konfo/fi/sivu/mika-on-opintopolku>. Luettu: 18.4.2023.

Rossouw, J. 16.12.2018. The 6 Domains of Resilience. LinkedIn. Luettavissa: <https://www.linkedin.com/pulse/6-domains-resilience-jurie-rossouw-1c/>. Luettu: 11.5.2023.

Sarkkinen, M. 8.11.2018. Työtehtävien priorisointi auttaa ajanhallinnassa – kiireellinen pyyntö ei aina ole tärkein. Työpiste. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyopiste/tyotehtavien-priorisointi-auttaa-ajanhallinnassa-kiireellinen-pyynto-ei-aina-ole-tarkein>. Luettu: 19.5.2023.

Sarkkinen, M. 19.5.2020. Pomodoro-tekniikka vähentää aloittamisen vaikeutta ja auttaa keskittymään. Työpiste. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyopiste/pomodoro-tekniikka-vahentaa-aloittamisen-vaikeutta-ja-auttaa-keskittymaan>. Luettu: 10.4.2023.

Scroggs, L s.a. The Pomodoro Technique. Todoist. Luettavissa: <https://todoist.com/fi/productivity-methods/pomodoro-technique>. Luettu: 10.4.2023.

Scroggs, L s.a. The Eisenhower Matrix. Todoist. Luettavissa: <https://todoist.com/fi/productivity-methods/eisenhower-matrix>. Luettu: 13.5.2023.

Trogen, T. & Trogen, T. 2022. Lempeän kasvattajan opas: Aikuisen itsesäätely ja itsemyötätunto. PS-kustannus. Jyväskylä.

Vasama, T. 16.11.2018. Näillä harjoituksilla opit priorisoimaan työt – Asiantuntijat kertovat, miten karsit turhat tehtävät ja saat aikaa olennaiseen. Helsingin Sanomat. Luettavissa: <https://www.hs.fi/ura/art-2000005901473.html>. Luettu: 19.5.2023.

Yritä.fi. 23.8.2022. Trello: Mahtava ja ilmainen organisointityökalu. Luettavissa: <https://yrita.fi/diilit/trello>. Luettu: 28.4.2023.