

samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

TUULIA TÖYRY

Keskeiset työelämätaidot kiinteistönvälitystyössä

LIIKETALouden TUTKINTO-OHJELMA
2024

TIIVISTELMÄ

Töyry, Tuulia: Keskeiset työelämätaidot kiinteistönvälitystyössä
Opinnäytetyö, AMK
Liiketalouden tutkinto-ohjelma
Marraskuu 2024
Sivumäärä: 54

Tämän opinnäytetyön aiheena olivat kiinteistönvälitystyön näkökulmasta oleelliset työelämätaidot. Opinnäytetyön aihe valikoitui mm. kiinteistönvälitystyön haastavan työnkuvan ja siitä seuraavan työn hallinnoimisen tarpeen seurauksena. Opinnäytetyössä käsiteltäviksi työelämätaidoiksi rajautuivat itsensä johtaminen, tehokas työskentely, työajanhallinta, kokous- ja neuvottelutaidot sekä aivoterveellinen työskentelytapa.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Toiminnallisen opinnäytetyön piirteisiin lukeutuu sen tuloksena syntyvä tuotos. Tämän opinnäytetyön kohdalla tuotos syntyi työn sivutuotteena. Sivutuote oli opas, joka toteutettiin toimeksiantajan hyödynnettäväksi. Näin ollen tuotos ei ole julkinen osa opinnäytetyötä. Toiminnallinen menetelmä soveltui tämän opinnäytetyön toteuttamiseen, sillä työllä pyrittiin tuottamaan sivutuotteena tuotos, joka vastaa toimeksiantajan kehittämistarpeeseen.

Opinnäytetyötä varten kerättiin aineisto teemahaastatteluin. Teemahaastatteluilla kerättiin tietoa kiinteistönvälitystyötä tekevilta henkilöiltä siitä, minkälaisia käytännön vinkkejä ja ohjeita he kokemuksensa puolesta tiesivät käsiteltyjen työelämätaitojen osalta. Kerätty aineisto käsiteltiin sisällönanalyysin keinoin ja aineistoa hyödynnettiin opinnäytetyön raportissa sekä sivutuotteena syntyneen oppaan ratkaisuisissa. Raporttiosassa aineisto perusteli ja konkretisoi oppaan ratkaisuita yhdessä opinnäytetyön tietoperustan kanssa.

Opinnäytetyön tuloksena toimii työn sivutuotteena syntynyt opas, joka sisältää ohjeita ja vinkkejä käsiteltyjen työelämätaitojen ympäriltä. Kyseisiä vinkkejä ja ohjeita hyödyntämällä kiinteistönvälitystyötä tekevä henkilö voi kehittää työelämätaitojaan ja sen myötä lisätä esimerkiksi työnsä hallittavuutta.

Avainsanat: kiinteistönvälitys, kiinteistöala, asiantuntijat, itsenäinen työskentely, työelämävalmiudet, tietotyö, itsensä johtaminen, työteho, työaika, neuvottelutaito, kognitiivinen ergonomia

ABSTRACT

Töyry, Tuulia: Relevant working life skills in real estate work

Bachelor's thesis

Business Administration

November 2024

Number of pages: 54

The topic of this thesis was relevant working life skills from the perspective of real estate work. The topic of the thesis was chosen, among other things, because of the challenging job description of real estate agency work and from the need to manage the work. The working life skills covered in the thesis were self-management, effective working, working time management, meeting and negotiation skills, and a brain-healthy way of working.

The thesis was carried out as a functional thesis. The features of a functional thesis include the output that results from it. In the case of this thesis, the output was created as a by-product of the work. The by-product was a guide that was implemented for use by the principal. Therefore, the output is not a public part of the thesis. The functional method was suitable for the implementation of this thesis, as the work aimed to produce a by-product that meets the development needs of the principal.

The material for the thesis was collected through thematic interviews. Thematic interviews collected information from people doing real estate work about what kind of practical tips and instructions they knew for their experience in terms of the working life skills discussed. The collected material was processed by means of content analysis and the material was used in the report of the thesis as well as in the solutions of the guide, which was created as a side-product. In the report section, the material justified and concretized the solutions of the guide together with the knowledge base of the thesis.

The result of the thesis is a guide created as a by-product of the work, which contains instructions and tips around the working life skills discussed. By utilizing these tips and instructions, a person engaged in real estate work can develop their working life skills and thereby increase, for example, the manageability of their work.

Keywords: real estate, real estate industry, experts, independent working, work-life skills, knowledge work, self-management, work efficiency, working time, negotiation skills, cognitive ergonomics

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TAUSTA, TARKOITUS JA TAVOITTEET	6
2.1 Tausta ja tarkoitus.....	6
2.2 Tavoitteet.....	7
2.3 Toimeksiantajan esittely	8
3 OPINNÄYTETYÖN TOTETUTTAMINEN	9
3.1 Opinnäytetyön tyyppi ja metodologia	9
3.2 Aineiston kerääminen	9
3.2.1 Aineiston käsittely ja analyysi	12
3.3 Hyvän oppaan piirteet.....	14
4 KESKEISET TYÖELÄMÄTAIDOT KIINTEISTÖNVÄLITYSTYÖSSÄ	16
4.1 Kiinteistönvälitystyö.....	16
4.2 Inhimillinen pääoma	19
4.3 Työelämätaidot osana osaamisen kehittämistä.....	19
4.3.1 Osaamisen kehittämisen periaatteet	21
4.3.2 Vastuu osaamisen kehittämisestä.....	22
4.4 Keskeiset työelämätaidot kiinteistönvälitystyössä	23
4.4.1 Itsensä johtaminen.....	24
4.4.2 Tehokas työskentely	28
4.4.3 Työajanhallinta.....	34
4.4.4 Neuvottelu- ja kokoustaidot	38
4.4.5 Aivoterveellinen työskentelytapa	41
5 ARVIOINTI JA POHDINTA.....	45
5.1 Arviointi.....	45
5.2 Pohdinta	46
LÄHTEET	49
LIITE 1: TUTKIMUSTIEDOTE	53
LIITE 2: TEEMAHAASTATTELU KYSYMYKSET	54

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö käsittelee kiinteistönvälitystyön näkökulmasta keskeisiä työelämätaitoja. Kiinteistönvälitystyö on monipuolinen asiantuntijatyö, jossa vaaditaan hyvin runsaasti erialaista osaamista. Laajan tietotaidon ja työhön liittyvän substanssiosaamisen lisäksi kiinteistönvälitystyössä on kuitenkin kyettävä myös mm. hallinnoimaan omaa työtään. Tähän tarpeeseen vastaavat työelämätaidot.

Vaikka henkilö toimisi kiinteistönvälitystyössä työsuhteisena, on työ sen piirteiltään usein hyvin yrittäjämäistä, itsenäistä ja vastuullista. Vahvat työelämätaidot luovat omalta osaltaan mahdollisuuden kiinteistönvälitystyössä pärjäämiselle sekä siinä onnistumiselle. Työelämätaidot lukeutuvat kiinteistönvälitystyön ajankohtaisiin aiheisiin erityisesti työnkuvan itsenäisyyden sekä vaihtelevuuden näkökulmasta. Sisällöltään runsas työ vaatii tuekseen taitoja, joilla työtä voi toteuttaa kannattavalla tavalla.

Opinnäytetyössä käsiteltäviä työelämätaitoja ovat itsensä johtaminen, tehokas työskentely, työajanhallinta, neuvottelu- ja kokoustaidot sekä aivoterveellinen työskentelytapa. Kyseiset työelämätaidot vastaavat kiinteistönvälitystyön tarpeisiin ja ne voidaan nähdä hyödyllisinä työkokemusvuosista riippumatta.

Työelämätaidot tuodaan tässä opinnäytetyössä vahvaksi osaksi kiinteistönvälitystyössä tarvittavaa kokonaisosaamista. Opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena opinnäytetyönä, jonka sivutuotteena syntyy tuotos toimeksiantajan hyödynnettäväksi. Tätä sivutuotetta edustaa opas. Opas sisältää vinkkejä ja ohjeita valittujen työelämätaitojen ympäriltä näiden taitojen kehittämiseksi. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Kiinteistönvälitys Tanja Heinonen Oy LKV. Yritys toimii osana Sp-Koti ketjua.

2 TAUSTA, TARKOITUS JA TAVOITTEET

2.1 Tausta ja tarkoitus

Kiinteistönvälitystyölle keskeiset työelämätaidot rajautuivat työn aiheeksi usean eri syyn seurauksena. Lähtökohtana toimi kiinteistönvälitystyön mielenkiintoinen ja haastava työnkuva ja rakenne. Toimeksiantajan kanssa käydyissä keskusteluissa esille nousivat kiinteistönvälitystyön sisällöllinen moninaisuus ja esimerkiksi siitä seuraavat erilaiset työn hallinnoimisen tarpeet. Keskeistä oli mm. työn runsaus, vaihtelevuus ja pitkiksi venyvät työajat; tarve työskentelyn selkeyttämiseksi ja hallinnan lisäämiselle oli selvää. Tämä haastava kokonaisuus herätti kysymyksen siitä, miten kiinteistönvälitystyössä tarvittavaa osaamista voisi kehittää tämän tarpeen näkökulmasta.

Toimeksiantajan näkökulmasta aihetta rajasi osittain myös Sp-Koti ketjun tuottama Akatemia, joka vastaa vahvasti kiinteistönvälitystyössä tarvittavan substanssiosaamisen kehittämiseen sekä jatkuvan oppimisen tarpeeseen. Sp-Koti Akatemia sisältää erilaisia oppimisen polkuja eri työuran vaiheissa oleville henkilöille. Sp-Koti Akatemian tarjoaman sisällön vuoksi tämän opinnäytetyön sisällön ulkopuolelle rajattiin substanssiosaamisen aihealueet.

Näiden tarpeiden ja syiden myötä opinnäytetyössä käsiteltäväksi osa-alueeksi kohdentuivat nimenomaan työelämätaidot. Työelämätaidojen sisällöistä oli löydettävissä useita osa-alueita, jotka nähtiin potentiaalisina vastaamaan kiinteistönvälitystyötä haastaviin seikkoihin, kuten jo mainittuun työn vahvaan itsenäisyyteen ja siitä seuraavaan hallinnoinnin tarpeeseen.

Opinnäytetyössä käsiteltävien työelämätaidojen valinnassa on luonnollisesti huomioitu toimeksiantajan tarve. Opinnäytetyöhön valitut työelämätaidojen osa-alueet on rajattu sen mukaisesti, että ne vastaavat mahdollisimman hyvin kiinteistönvälitystyön työnkuvaan. Osa-alueet on valittu yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Opinnäytetyössä käsiteltäviksi työelämätaidoiksi ovat

valikoituneet itsensä johtaminen, tehokas työskentely, työajanhallinta, neuvottelu- ja kokoustaidot sekä aivoterveellinen työskentelytapa.

Näiden valittujen työelämätaitojen ääreltä oli myös löydettävissä käytännönläheisiä vinkkejä ja ohjeita, joita hyödyntää kiinteistönvälitystyössä. Nämä valittuihin työelämätaitoihin liittyvät ohjeistukset puolestaan vahvistivat opinnäytetyön muotoutumisen toiminnalliseksi opinnäytetyöksi. Näistä vinkeistä ja ohjeista oli mahdollista koostaa opas, eli tämän opinnäytetyön sivutuotteena syntyvä tuotos, jonka sisältöjä kiinteistönvälitystyössä työskentelevä voi hyödyntää omien työelämätaitojensa kehittämiseksi. Opas syntyy tämän opinnäytetyön osalta sivutuotteena, sillä se tulee vain toimeksiantajan hyödynnettäväksi.

Tämän opinnäytetyön sisällöt vastaavat myös omaa osaamistani sekä tukevat ammatillista kehittymistäni. Opinnäytetyön tekijänä suhteeni tähän työhön vertautuu kehittäjän rooliin, joka tutkii aihetta alan ulkopuolisesta näkökulmasta. En omaa työkokemusta kiinteistönvälitystyöstä, vaan oma asiantuntijuuteni tässä työssä perustuu mm. opinnoissani kartuttamaan henkilöstöjohtamisen osaamiseen. Laajemmasta näkökulmasta kiinteistönvälitystyö valikoitui opinnäytetyön aiheeksi itseni ja toimeksiantajan aiemman muun historian myötä, kun huomattiin, että opinnäytetyö voisi hyödyttää heidän toimintaansa.

2.2 Tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda toimeksiantajan hyödynnettäväksi opas. Oppaan tullessa vain toimeksiantajan hyödynnettäväksi, on kyseessä opinnäytetyön sivutuote. Sivutuotteena syntyvä opas on toimeksiantajan tarpeeseen vastaava väline käsiteltävien työelämätaitojen kehittämiseksi. Työelämätaitojen kehittämisellä pyritään lisäämään kiinteistönvälitystyötä tekevän henkilön kykyä muovata työarjesta mahdollisesti hallitumpaa, sujuvampaa ja myös hyvinvointia tukevampaa.

Opinnäytetyön sivutuotteena syntyvä opas aktivoi lukijan ajatuksia omasta työelämätaitoihin liittyvästä osaamisesta ja niiden hyödyntämisestä sekä ohjaa pohtimaan mahdollisuuksia niiden kehittämiseen. Parhaassa tapauksessa sisältö saa aikaan jopa intoa oman työelämätaidollisen osaamisen kehittämiseen. Osaamisen kehittämisellä ei tarkoiteta tässä opinnäytetyössä välttämättä suuria muutoksia, vaan mahdollisesti hyvinkin pieniä ja ennen kaikkea aidosti toteuttamiskelpoisia ja mielekkäitä suunnan muutoksia.

2.3 Toimeksiantajan esittely

Tanja Heinonen Oy LKV on Keski-Suomessa toimiva kiinteistönvälitysalan yritys. Yritys toimii franchising-yrityksenä osana Sp-Koti ketjua. Yritys on perustettu vuonna 2015 ja työnantajayritys siitä tuli vuonna 2018. Yrityksen toiminta kattaa Jämsän, Jyväskylän, Oriveden, Ylöjärven ja Muuramen alueet ja työntekijöitä on yhteensä yhdeksän. Tanja Heinonen Oy LKV on palkittu vuonna 2023 vuoden Franchising-yrittäjäksi. Yritys on saanut tunnustusta myös Sp-Koti ketjulta, jossa se toimii. Ketju valitsi Tanja Heinonen Oy LKV:n vuoden 2022 parhaaksi yritykseksi. (Sp-Koti, 2023.)

Yrityksen menestyksen takana on suuri määrä työtä, loistava yhteishenki ja hyvä paikallistuntemus. Yritys arvottaa kiinteistönvälittäjän koulutusta korkealle ja pitää tärkeänä, että työntekijöiltä löytyy vähintään kiinteistönvälitysalan ammattitutkinto. Työntekijältä tulisi löytyä myös halu saavuttaa LKV-tutkinto. (Sp-Koti, 2023.) Yritys pyrkii jatkuvasti kehittämään osaamistaan ja siihen tahtotilaan perustuu myös tämä opinnäytetyö, joka tuo lisää tietoa yrityksen käytettäväksi.

3 OPINNÄYTETYÖN TOTETUTTAMINEN

3.1 Opinnäytetyön tyyppi ja metodologia

Tämä opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena opinnäytetyönä. Toiminnallisen opinnäytetyön keskeisenä ulkoisena tunnuspiirteenä toimii sen rakenne, joka muodostuu opinnäytetyöraportista sekä tuotoksesta (Airaksinen ym., 2022, s. 8). Tämän opinnäytetyön sivutuotteena syntyvänä tuotoksena toimii opas, johon koostetaan kiinteistönvälitystyölle keskeisiä työelämätaitoihin liittyviä käytännön vinkkejä ja ohjeistusta. Opas ei ole julkinen osa tätä opinnäytetyötä, vaan se toimitetaan toimeksiantajan hyödynnettäväksi.

Toiminnallisen opinnäytetyön sisällön keskeinen tarkoitus on tuottaa tietoa niin toimeksiantajan kuin ammattialankin kehittämistarpeisiin. Toiminnallisen opinnäytetyön keskiössä on myös kehitystoiminta yhdessä työelämäkumppanin eli toimeksiantajan kanssa. Kehittämisenkohde, johon opinnäytetyö vastaa, määritellään yhdessä toimeksiantajan kanssa. (Airaksinen ym., 2022, s. 78.) Tässä opinnäytetyössä kehittämisen kohteena ovat kiinteistönvälitystyössä toimivan henkilön työelämätaidot.

Toiminnallinen opinnäytetyö soveltuu tämän opinnäytetyön tyyppiksi, koska se tuottaa tietoa toimeksiantajan kehittämistarpeeseen. Opinnäytetyön tuottama sivutuote eli opas on helposti saavutettava ja kehittämisen kannalta lisäarvoa tuottava työkalu toimeksiantajalle. Oleellista tietoa ei tarvitse hakea opinnäytetyöraportista, vaan sivutuotteena syntyvä tuotos toimittaa tarpeellisen tiedon toimeksiantajan käyttöön.

3.2 Aineiston kerääminen

Toiminnallisen opinnäytetyön aineistoja voidaan kerätä monin eri tavoin. Valittua tapaa määrittää kehittämisen kohteen luomat tarpeet. Käytännössä

aineistot voivat olla esimerkiksi haastatteluita tai dokumentteja. (Airaksinen ym., 2022, s. 33.)

Tämän opinnäytetyön aineisto perustuu kehityksen kohteena toimivan yrityksen ympäristössä toimivien asiantuntijoiden kokemuksiin (Airaksinen ym., 2022, s. 33). Aineistonkeruumenetelmänä toimivat haastattelut. Haastatteluiden avulla halutaan selvittää, minkälaisia ohjeita ja vinkkejä kiinteistövälitystyötä tekevät henkilöt tietävät opinnäytetyössä käsiteltävien työelämätaitojen ääreltä.

Haastattelun etuihin aineistonkeruumenetelmänä lukeutuu joustavuus. Haastattelussa kysyttyä asiaa on mahdollista tarkentaa ja varmistaa, jotta sekä kysymys että vastaus ymmärretään oikein. Haastattelu antaa mahdollisuuden käydä jopa keskustelua aiheesta ja myös yleisen havainnoinnin kautta voidaan kerätä tietoa. Havainnointia edustaa mm. se, ilmeneekö haastateltavasta esimerkiksi sanattoman ilmaisun kautta asioita, joita huomioida. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 63–64.)

Tarkemmin määriteltynä tämän opinnäytetyön haastattelutyypinä toimii teemahaastattelu. Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu tarkoittaa, että haastattelun etenee tiettyjen etukäteen valittujen teemojen mukaisesti. Tämä jättää mahdollisuuden tarkentaville kysymyksille, eli käytännössä mahdollistaa keskustelunluonteisen haastattelun. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 65.)

Käytännössä teemahaastattelua ohjaavat valitut teemat perustuvat tutkittavasta ilmiöstä jo ennalta tiedettyyn tietoon. Valittuja teemoja tukevat lisäkysymykset, joilla pyritään tarkentamaan vastausta. Teemahaastattelulle aineistonkeruumenetelmänä on tyypillistä pyrkiä lisäämään ymmärrystä tämän viitekehityksen sisällä vallitsevista tulkinnoista, asioiden eri merkityksistä sekä erilaisista vuorovaikutussuhteista. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 65–66.)

Teemahaastattelu sopii tämän opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmäksi rakenteellisesti, sillä haastatteluiden kohteina toimivat ennalta määritetyt

työelämätaidot. Haastattelun teemat syntyvät luonnollisesti näiden työelämätaitojen perusteella. Tämän lisäksi teemahaastattelu sopii aineistonkeruumenetelmäksi, sillä aineiston tarkoituksena on luoda tietoa opinnäytetyön tavoitteen saavuttamiseksi. Tästä näkökulmasta on perustelua haastatella henkilöitä, joilla on tietoa kiinteistönvälitystyössä tarvittavien työelämätaitojen sekä niiden hyödyntämisen osalta.

Yleisellä tasolla haastattelu sopii tämän opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmäksi myös sen vuoksi, että haastatteluihin osallistuminen sitouttaa aineistonkeruuseen osallistuvia henkilöitä (Vilkkä, 2021, s. 22). Tässä opinnäytetyössä haastattelen kiinteistönvälitystyössä toimivia henkilöitä, joiden organisaatioon opinnäytetyön sivutuotteena syntyvä tuotos tulee hyödynnettäväksi. Osallistuminen kehitystyöhön haastatteluihin osallistumisen kautta jalkauttaa opinnäytetyön sivutuotteena syntyvää opasta jo omalta osaltaan toimeksiantajan hyödynnettäväksi.

Kerättyä aineistoa käytetään opinnäytetyön raporttiosassa tuomaan lukijalle ymmärrystä siitä, miten opinnäytetyön ratkaisut ovat muodostuneet. Aineisto yhdistyy esitellyn tietoperustan kanssa luoden käsityksen siitä, miten työn tavoite rakentuu ja saavutetaan. (Airaksinen ym., 2022, s. 40–41.) Tämän opinnäytetyön osalta tämä tarkoittaa sivutuotteena syntyvän oppaan sisältöjä. Tässä opinnäytetyössä aineistoa esitellään raporttiosassa rinnakkain teorian kanssa siten, että aineisto täydentää ensin esiteltyä tietoperustaa.

Aineistonkerääminen tulee toteuttaa vastuullisesti sekä eettisesti kestävästi. Aineistonkeräämiseen osallistuvilla henkilöillä tulee olla tieto siitä, mihin he osallistuvat ja mihin tietoa tullaan käyttämään. Kerätyn aineiston anonymisointi tulee tehdä aineistonkeruuseen osallistuville ymmärrettäväksi ja vain tarpeellista tietoa tulee kerätä. Myös aineiston säilyttäminen sekä hävittäminen tulee selostaa aineistonkeruuseen osallistuville henkilöille. (Airaksinen ym., 2022, s. 37.)

Teemahaastattelut toteutettiin lokakuussa 2024. Haastattelin viittä kiinteistönvälitystyössä toimivaa henkilöä aineiston keräämistä varten.

Henkilöt työskentelivät toimeksiantajan yrityksessä. Haastateltavat saivat haastattelukutsun yhteydessä tutkimustiedotteen (liite 1) ja sen myötä haastattelun teemat tiedoksi. Tarkentavia kysymyksiä ei toimitettu haastateltaville (liite 2).

Haastateltavilta pyydettiin ennen haastattelun alkamista vielä suullisesti lupa haastattelunaineiston keräämiseen audionauhana. Jokainen haastateltava antoi tähän luvan. Haastateltaville kerrottiin, että äänitteet muutetaan kirjalliseen muotoon anonymiteetin saavuttamiseksi. Haastateltaville kerrottiin, että kyseinen aineisto säilytetään opinnäytetyön valmistumiseen saakka ja tämän jälkeen tiedostot hävitetään kokonaisuudessaan poistamalla ne. Myös muu tutkimustiedotteen keskeinen sisältö käytiin läpi ennen haastatteluiden aloittamista. Haastatteluiden kesto vaihteli noin 40 minuutista yhteen tuntiin.

3.2.1 Aineiston käsittely ja analyysi

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön aineisto tuottaa materiaalia niin opinnäytetyöraporttiin, kuin sivutuotteena toimivaan oppaaseenkin. Jotta aineistoa voidaan hyödyntää näissä käyttötarkoituksissa, tulee sitä muokata muotonsa puolesta. Tämän opinnäytetyön osalta tämä tarkoitti haastatteluiden puhtaaksi kirjoittamista eli litterointia. (Airaksinen ym., 2022, s. 42.)

Litteroitua haastatteluaineistoa kertyi yhteensä noin 70 sivua. Materiaalin määrä jakautui seuraavasti:

- haastattelu 1: 16 sivua
- haastattelu 2: 19 sivua
- haastattelu 3: 14 sivua
- haastattelu 4: 11 sivua
- haastattelu 5: 10 sivua

Kaikki haastattelut tallennettiin audionauhana ja osittain litteroitiin jo haastatteluiden aikana. Jokaisen haastattelun jälkeen täydensin litteroinnin

kuuntelemalla audionauhan. Tämän myötä tallennettaviksi aineistoiksi muodostuivat kirjalliset ja anonyymit tiedostot jokaisesta haastattelusta. Anonymisointia toteutettiin myös poistamalla tekstiedostoista kohdat, joista haastateltavan voi tunnistaa.

Kerättyä aineistoa tulee havainnoida eli siitä etsitään vastauksia, jotka koskevat kehittämisen kohdetta. Havainnoinnin jälkeen tehtyjä löydöksiä ja havaintoja vertaillaan ja yhdistellään esimerkiksi vastauksien samankaltaisuuden perusteella. Tässä aineiston käsittelyn prosessissa on kyse sisällönanalyysistä. (Airaksinen ym., 2022, s. 42.)

Toiminnallisen opinnäytetyön sisällönanalyysiä ohjaa kehittämisen kohde. Aineistosta tulee eritellä ja tiivistää tieto, joka on olennaista kehittämisen, eli käytännössä toimeksiantajan tarpeen näkökulmasta. Kerätty tieto avaa ja taustoittaa toiminnallisen opinnäytetyön ratkaisuita, eli tässä tapauksessa sivutuotteena syntyvän tuotoksen sisältöjä. (Vilka, 2021, s. 109.) Tämän ohella oleellisten havaintojen erittelyä vahvistaa opinnäytetyön tietoperusta, jonka perusteella aineistosta tehtyjen havaintojen uskottavuutta voidaan myös arvioida (Airaksinen ym., 2022, s. 42–44).

Aloitin aineiston sisällönanalyysin värikoodaamalla kunkin haastattelumateriaalin. Luin aineistoja läpi ja aloitin niiden käsittelemisen samankaltaisista vastauksista. Yhdistelin värikoodattuja aineistoja vastauksien perusteella yhdelle tiedostolle. Käytin tiedoston pohjana teemahaastattelun kysymyslomaketta siten, että siirsin kunkin aihepiirin vastauksia tietyn kysymyksen alle. Näin muodostin haastattelumateriaalista yhden aineiston.

Tarkastelin tiivistettyä aineistoa tietoperustan ja kehittämisen kohteen luomien tarpeiden näkökulmasta. Aineistosta oli mahdollista erotella haastateltavien antamia suoria vinkkejä ja ohjeita. Aineistossa oli lähtökohtaisesti runsaasti yhteneväisyyttä ja samankaltaisuutta. Aineistosta oli eriteltävissä myös eroavaisuuksia. Vastauksien eroavaisuuksia muodostui joidenkin työelämätaitojen osalta. Näiden selittäväksi tekijäksi voitiin nähdä mm.

työkokemuksen määrä. Kyseisten aineiston kohtien hyödyntäminen oppaan ratkaisuisissa oli perustelua vahvan tietoperustaan viittaavuuden myötä.

Nämä kerätystä aineistosta johdetut johtopäätökset toimivat osana tuotoksen ratkaisuita, eli tässä tapauksessa ohjeina ja vinkkeinä yhdessä osana sivutuotetta eli opasta. Opinnäytetyöraportissa nämä johtopäätökset puolestaan tukevat lukijan ymmärrystä siitä, miten aiheen havainnoista ja lähtökohdista on edetty kohti ratkaisuita. (Airaksinen ym., 2022, s. 47.)

3.3 Hyvän oppaan piirteet

Tämän opinnäytetyön sivutuotteena syntyvänä tuotoksena toimii opas. Oppaalle tyypillisen tekstilajin piirteisiin lukeutuvat käskymuotoisuus, ohjattavan toiminnan eri vaiheiden auki kirjoittaminen sekä ohjeen ymmärrettävyys sen kohderyhmälle (Hyvän virkakielen ohjeita, n.d., kappale 1).

Hyvä ohjaava teksti on käskymuotoisesti kirjoitettu. Käskymuotoisuus tekee lukijalle selkeäksi, mitä hänen omalta toiminnaltaan oletetaan. Tämän myötä käskymuotoisuus tekee selkeäksi myös sen, liittykö toimintaan automaatioita tai toisten henkilöiden toimia. Käskymuotoinen ohje puhuttelee suoraan lukijaa mm. ilmaisuilla ”tarkista”, ”seuraa”, tai ”ilmoita”. (Hyvän virkakielen ohjeita, n.d., kappaleet 2–4.)

On hyvä huomata, että tietyissä käyttöyhteyksissä käskymuoto voi saada tylyn sävyn. Ohjetekstin mukaisen toiminnan johtaessa oman edun ja tavoitteen mukaiseen toimintaan, käskymuotoisuus ei kuitenkaan yleensä saa negatiivista sävyä. Tämän vuoksi on tärkeää huolehtia, että lukija ymmärtää ohjeen syyn ja perustelut. (Hyvän virkakielen ohjeita, n.d., kappale 4.)

Ohjattavan toiminnan eri vaiheiden aukikirjoittaminen varmistaa sen, että teksti säilyy lukijalle selkeänä sekä ymmärrettävänä. Ohjaavaa tekstiä laatiessa tulee varmistaa, että valitut ilmaisut kuvaavat vaadittua toimintaa ja tekevät

selkeäksi mm. sen, keneltä toimintaa odotetaan ja missä vaiheessa. Huomion arvoista on avata erilaiset käsitteet toiminnaksi sekä selittää mahdollinen erikoissanasto sekä lyhenteet. (Hyvän virkakielen ohjeita, n.d., kappaleet 5–6.)

Ohjaavan tekstin kielen tulee olla selkeää ja helposti ymmärrettävää. Myös tekstin jäsentely on oleellista. Lyhyet ja tiiviit virkkeet sekä kappaleet ovat tarkoituksenmukaisia. (Airaksinen ym., 2022, s. 137–138.) Tekstin kokonaisrakenne tulee suunnitella järkeväksi kokonaisuudeksi. Kokonaisrakenteen perusteena voidaan käyttää esimerkiksi aikajärjestystä tai aihepiirien mukaista jaottelua. (Hyvän virkakielen ohjeita, n.d., kappaleet 9–10.)

Visuaalisuus ja eri ilmaisukeinot tulee harkita tuotoksen sisältöä tukeviksi. Esimerkiksi luettelointi on hyvä ilmaisukeino; se antaa runsaasti jäsenneltyä informaatiota tiiviissä esitysmuodossa. Tuotos voi myös sisällyttää visuaalisuutta niin tekstin, kuin muidenkin elementtien osalta. Visuaalisia elementtejä edustavat mm. kuvat sekä värit. (Airaksinen ym., 2022, s. 137–138.)

Tämän opinnäytetyön sivutuotteena syntyvä opas toteutetaan sähköisessä muodossa. Toimeksiantajan muu vastaava materiaali on myös sähköistä, joten valinta tukee tätä linjaa. Oppaan rakenne mukaillee opinnäytetyön raporttia. Opas sisältää luvun kunkin työelämätaidon osalta, jotka pitävät valitut vinkit ohjeistuksen sisällään.

Oppaan kirjoitusmuoto on käskymuotoinen ja mm. listauksia hyödynnetään runsaasti. Tarkoituksena on esittää ohjeistukset ja vinkit selkeässä, helppolukuisessa ja ymmärrettävässä muodossa. Kohderyhmä on huomioitu kirjoitusmuodossa ja mm. tekstin määrässä, jolloin oppaaseen on sisällytetty tiiviisti vain olennaiset asiat ilman laajaa teoriapohjaa. Oppaan visuaalinen toteutus pohjautuu toimeksiantajan yleiseen materiaalipohjaan.

4 KESKEISET TYÖELÄMÄTAIDOT KIINTEISTÖNVÄLITYSTYÖSSÄ

4.1 Kiinteistönvälitystyö

Kiinteistönvälitystyö on monialaista ja vaativaa asiantuntijatyötä. Kiinteistönvälitystyö yhdistelee käytännötasolla tietotyötä, asiakaspalvelua sekä myyntiä. Kiinteistönvälitysalan toimintaa kokonaisuudessa ohjaavat ja säätelevät lait, normit sekä tapaohjeet. (Kasso, 2014, s. 1,175.)

Asiantuntijatyön piirteisiin lukeutuvat mm. laajan tietotaidon ja nykyaikaisten tietoteknologisten ratkaisujen hyödyntäminen käytännön ongelmien ratkaisemiseksi. Asiantuntijatyön piirteisiin lukeutuu myös vahva itsenäisyys, joka tuo mukanaan sekä vapauden että vastuun esimerkiksi työajan, työtehtävien sekä niiden sisällön hallitsemisesta monitasoisesti. Asiantuntijatyölle tyypillisiä ovat myös laajat sidosryhmät ja verkostoituminen. (Ropponen ym., 2018, s. 10.)

Kaikkea kiinteistönvälitystyötä säätelee välityslainsäädäntö. Välityslainsäädäntö säättää, että välitystoiminnassa on noudatettava hyvää välitystapaa (Laki välitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 2000/1075, 4 §.) Laki ei määrittele tarkemmin tai käytännön tasolla sitä, mitä hyvä välitystapa konkreettisesti tarkoittaa (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto, 2023, s. 1).

Hyvää välitystapaa voikin pitää normina, joka jatkuvasti muovautuu mm. tuomioelinten päätöksien, kuluttajariitalautakunnan suosituksien, eri viranomaisten ohjeiden ja alan vakiintuneiden käytäntöjen myötä. Koska hyvä välitystapa on jatkuvasti muokkautuva, julkaisee Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto Hyvän välitystavan ohjetta. Tämä ohje kuvastaa kulloisenkin julkaisuajankohdan näkemystä hyvästä välitystavasta. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto, 2023, s. 1.)

Välitysliike, eli usein käytännössä kiinteistönvälitystyötä tekevä henkilö toimii kaupan osapuolten, eli yleensä ostajan ja myyjän välisenä toimijana.

Tavanomainen tavoite on saattaa kaupan osapuolet yhteen ja muodostaa esimerkiksi kauppasopimus asunnosta. Asiakassuhteen edellytyksenä toimii toimeksiantosopimus. Toimeksianto voi olla esimerkiksi joko osto- tai myyntitoimeksianto asiakkaan tarpeen mukaisesti. (Kasso, 2014, s. 176.)

Välitysliikkeellä on oltava vastaava hoitaja, joka omaa velvollisuuden huolehtia hyvän välitystavan noudattamisesta sekä välitysliikkeen riittävästä ammattipätevyydestä. Riittävällä ammattipätevyydellä tarkoitetaan, että välitysliikkeen palveluksessa välitystehtäviä hoitavista henkilöistä vähintään puolella on ammattipätevyys. Tämän lisäksi myös muilla välitystehtäviä hoitavilla henkilöillä on oltava riittävä ammattitaito tehtävien suorittamiseen. (Laki välitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 2000/1075, 5 § 1 mom.)

Lain edellyttämän riittävän ammattipätevyyden piirissä on henkilö, joka on suorittanut Keskuskauppakamarin välittäjäkoelautakunnan järjestämän kiinteistönvälittäjäkokeen. Vain kiinteistönvälittäjäkokeen suorittanut henkilö saa käyttää laillistetun kiinteistönvälittäjän nimikettä tai sen lyhennettä LKV. Laillistetun vuokrahuoneiston välittäjän nimikettä tai sen lyhennettä LVV saa puolestaan käyttää vuokrahuoneiston välittäjäkokeen suorittanut henkilö. (Laki välitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 2000/1075, 16 §.) Muista kiinteistönvälitysalalla toimivista henkilöistä voidaan käyttää mm. nimikkeitä kiinteistö- tai myyntiedustaja, asuntomyyjä tai myyntineuvottelija. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto, 2023, s. 6.)

Välittäjäkokeita järjestetään Keskuskauppakamarin toimesta. Keskuskauppakamari asettaa välittäjäkoelautakunnan, joka toimii kolmen vuoden ajanjakson ajan. Välittäjäkoelautakunta järjestää kiinteistönvälittäjä- ja vuokrahuoneisto välittäjäkokeita. Samainen lautakunta myös pitää yllä rekisteriä kokeen suorittaneista henkilöistä. (Haulos ym., 2021, s. 572.)

Kouluttautuminen ja osaaminen ovat yleisesti kiinteistönvälitysalaa puhuttavia aihealueita. Myös Kiinteistönvälitysalan Keskusliiton tutkimuksessa alan ammattilaiset alleviivasivat koulutuksen merkitystä. Vastaajia puhututti mm.

alan verrattain heikko arvostus ja vähäisen koulutuksen tätä ruokkiva kierre. LKV-tutkintoa ja sen merkitystä puolestaan korostettiin. Alan ammattilaiset pitivät LKV-tutkintoa jopa sopivana minimivaatimuksena kiinteistönvälitysalalla työskentelemiselle. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto, 2020, s. 42.)

Muilla toimialoilla toteutuvaan asiakaspalvelu- ja myyntityöhön verrattuna kiinteistönvälitystyö pitää sisällään verrattain hyvinkin vaativaa ammatillisen tietotaidon omaamista. Kiinteistönvälitystyön ammattiosaamisen piirissä onkin aihepiirejä aina juridiikasta, finanssialasta, tekniikasta sekä yhteiskunnan toiminnasta. (Kasso, 2014, s. 175.)

Kiinteistönvälitystyössä toimitaan useiden eri työtehtävien äärellä, kuten esimerkiksi asiakashankinnan ja asiakkuuksien hoitamisen parissa, yksityis- ja yleisesittelyissä, markkinointi- ja myyntityön tehtävissä sekä kauppaneuvotteluissa ja niihin valmistautuessa. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto, 2020, s. 16.) Tämän lisäksi työtehtäviä sijoittuu myös mm. rakennuksiin liittyviin tehtäviin, kuten kuntokartoituksiin, erilaisiin mittauksiin sekä kohteiden kuvauksiin (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto, n.d., kohta ”millaista on työskennellä kiinteistönvälittäjänä?”).

Kiinteistönvälitystyössä työn yhteensopivuudella suhteessa tekijäänsä vaikuttaa olevan suuri merkitys. Kiinteistönvälitysalan Keskusliiton tutkimuksessa työn suositteluindeksi oli yllättävän matala suhteessa siihen, että työn sisältöjä arvioitiin muutoin varsin positiivisesti. Kiinteistönvälitystyötä suosittlevien lausunnoissa olikin usein ehdollinen maininta henkilön sopivuudesta alalle. Usein esille nousseita sopivaksi koettuja piirteitä olivat mm. henkilön yrittäjäjyysmäisyys, työtä pelkäämättömyys, työn kokeminen elämäntapana sekä ihmisläheisyys. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto, 2020, s. 29–30.)

4.2 Inhimillinen pääoma

Inhimillinen pääoma perustelelee osaltaan sitä taustaa, miksi kiinteistönvälitystyössä toimivan henkilön työelämätaitojen kehittäminen on tärkeää. Inhimillisellä pääomalla tarkoitetaan sellaista organisaation pääomaa, johon lukeutuu mm. henkilöstön omaamat taidot, voimavarat ja toimintamallit. (Eklund, 2023. s. 40.)

Erityisesti asiantuntijaorganisaatioissa inhimillinen pääoma on usein keskeinen ja välttämätön osa organisaation toimintaa. Tietoon perustuvassa asiantuntijatyössä inhimillinen pääoma on organisaation vitsali ja keskeinen resurssi, jota ilman toiminta ei ole mahdollista. (Eklund, 2023, s. 40.)

Välitysliiketoiminnan perimmäinen tarkoitus on sama kuin liiketoiminnassa yleensä, eli voiton tuottaminen. Tämän myötä välitysliikkeellä on oltava liiketaloudelliset tavoitteet, jotka se pyrkii saavuttamaan. Pääasiallinen resurssi, jota välitysliike hyödyntää tavoitteeseen pääsemiseksi, on välitysliikkeen asiantuntijat, eli kiinteistönvälityksen parissa työskentelevät henkilöt. (Kasso, 2014, s. 1, 229.)

Inhimillisen pääoman merkityksen ymmärtäminen on keskeinen seikka, kun pohditaan osaamisen kehittämisen oleellisuutta ja tärkeyttä. Inhimillisen pääoman merkitystä on tärkeää pohtia, kun pohditaan esimerkiksi sitä, missä määrin osaamisen kehittämiseen panostetaan. (Eklund, 2023, s. 40–41.)

4.3 Työelämätaidot osana osaamisen kehittämistä

Tässä opinnäytetyössä työelämätaidoilla tarkoitetaan työssä tarvittavia taitoja, jotka yhdessä ammatti- eli substanssiosaamisen kanssa muodostavat työssä vaadittavan osaamisen kokonaisuuden (Salminen, 2015, s. 65). Työelämätaitojen kehittämistä tulisi yhä voimakkaammin painottaa osana osaamisen kehittämisen kokonaisuutta, sillä niiden merkitys on kasvavassa roolissa työelämässä. Erityisesti vahvasti itseohjautuvassa työssä työelämätaidoilla on merkittävä osuus. (Eklund, 2023, s. 49–50.)

Substanssiosaamiseen ja työelämätaitoihin panostuksen suhteellista määrää olisi hyvä arvioida organisaatiossa. Yleistä on, että substanssiosaamisen kehittämiseen on saatavilla runsaastikin koulutusmahdollisuuksia, mutta työelämätaitojen kehittäminen jää usein yksilön vastuulle. (Eklund, 2023, s. 50.)

Ristiriita syntyy siitä, että usein työelämätaidot ovat kuitenkin organisaation toivomia, arvostamia ja usein jopa vaatimia taitoja. Erityisesti itseohjautuvassa asiantuntijatyössä työelämätaitojen kehittämisen tulisi olla normi. Työelämätaitoihin liittyvä puute osaamisessa voi johtaa vaikeuksiin työssä pärjäämisessä ja se voi johtaa jopa uupumukseen. (Eklund, 2023, s. 50.)

Työelämätaidoille on muodostunut useita rinnakkaiskäsitteitä, kuten tietotyötaidot (Aulankoski, 2022) tai työntekijätaidot (Mannermaa 2024). Tässä opinnäytetyössä työelämätaitojen käsitettä käytetään tarkoittamaan yhteisesti näitä mainittuja käsitteitä.

Eri käsitteiden taustalla toimivat samankaltaiset perusajatukset, jotka johtavat työelämän muutoksen äärelle. Työtä määrittää nykyään valtava määrä informaatiota eri kanavissa, niin fyysisissä kuin digitaalisissa. Työelämän tarpeiden kannalta työelämätaitojen merkitys on jatkuvasti kasvussa, sillä työ muuttuu pirstaloituneemmaksi ja itsenäisemmäksi yksittäisen työntekijän näkökulmasta. Perinteiset työelämätaidot eivät enää riitä vastaamaan nykyisen työelämän vaatimukseen, joten työelämätaitojen kehittäminen pyrkii vastaamaan näihin tarpeisiin. (Mannermaa, 2024, s. 12–15.)

Työelämätaidot ovat tiiviissä yhteydessä asiantuntijatyöhön. Työelämätaitojen avulla yksilö voi sekä kehittää että syventää asiantuntijuuttaan, saada haltuunsa uusia asiakokonaisuuksia sekä kehittää tapansa tehdä työtä. (Mannermaa, 2024, s. 261.)

Työelämätaidot ovat yksilötaitojen lisäksi työyhteisön yhteisiä taitoja. Yhteisön tasolla työelämätaidot voivat yksinkertaisimmillaan tarkoittaa työyhteisön

yhteisiä pelisääntöjä, jotka omalta osaltaan luovat työn tekemiselle sopivat olosuhteet. Työyhteisön keskeisiä työelämätaitoja onkin mm. sisäinen viestintä, joka määrittää esimerkiksi sopivat viestintäkanavat erilaisiin tilanteisiin. (Mannermaa, 2024, s. 85–86.)

4.3.1 Osaamisen kehittämisen periaatteet

Osaamisen kehittäminen työelämässä perustuu hyvinkin inhimilliseen ajatukseen siitä, että yksilö ei pärjää koko työuraansa pelkästään pohjakoulutuksen tarjoamalla opeilla. Tästä muodostuu tarve jatkuvalla osaamisen kehittämiselle. (Sippola ym., 2023, s. 250.)

Perinteisellä osaamisen kehittämällä tarkoitetaan, että osaamista hankitaan lisää tai esimerkiksi päivitetään jo olemassa olevaa osaamista erilaisin ulkoisin keinoin. Tästä esimerkkinä toimivat mm. työyhteisölle järjestetyt koulutukset, joissa ulkopuolinen asiantuntija kouluttaa valitusta aiheesta. Nykyisessä työelämässä osaamisen kehittäminen tulee kuitenkin huomioida laajempuna kokonaisuutena. Työelämän tarpeet ovat moninaisia ja perinteiset koulutukset ovat vain yksi keino, jolla osaamista voidaan hankkia. (Eklund, 2023, s. 28–29.)

Osaamisen kehittäminen voidaan jakaa tietoiseen ja tiedostamattomaan osaamisen kehittämiseen. Tietoisesta osaamisen kehittämisestä esimerkkinä toimivat jo mainitut järjestetyt koulutustilanteet. (Eklund, 2023, s. 29.) Osaamisen kehittämisen tiedostamaton puoli johtaa sanontaan ”työ tekijäänsä opettaa”. Työn tekeminen kehittää osaamista ja alalla kuin alalla huipulle pääsy vaatii jopa vuosikymmenien työtä. Tämä on tärkeää muistaa, mikäli osaamisen kehittäminen alkaa tuntua liian irralliselta ja suorituskeskeiseltä toiminnalta. (Aulankoski, 2022, s. 36, 39.)

Osaamisen kehittämisen taustalla toimii aivojen kyky muokkautua koko eliniän ajan. Aivoja on mahdollista kouluttaa uusiin haluttuihin toimintamalleihin, mutta myös ei-toivotuista tavoista pois oppiminen on mahdollista. Aivojen uudelleen

kouluttaminen vaatii useimmiten kuitenkin paljon toistoa. (Mannermaa, 2024, s. 55–56.) Toiston ohella tarpeeksi pienet muutokset ovat olennaisessa roolissa, kun pyrkimyksenä on muuttaa toimintatapoja (Eklund, 2023, s. 111).

Osaamisen kehittämisen tavoitteiden valitseminen on oleellista, sillä ihmisten kyky omaksua uusia asioita on rajallinen. Valittujen kehittämisen suuntien tulisi olla aidosti toteuttamiskelpoisia ja perusteltuja. Oleellista on myös muutokseen käytettävissä oleva aika. Kuten todettua, uusien toimintatapojen käyttöön saaminen ei tapahdu nopeasti, eivätkä myöskään muutoksien tuomat vaikutukset ole nopeasti nähtävissä. Siksi riittävän ajan varaaminen ja antaminen osaamisen kehittämisen projekteille on olennaista. (Eklund, 2023, s. 33–34.)

Osaamisen kehittämisen tavoitteellisuus antaa toiminnalle myös todellisen merkityksen. Jotta esimerkiksi uuden toimintamallin käyttöönotto tuntuu mielekkäältä, tulisi sen tulevat hyödyt kirkastaa. Ymmärrys siitä, miksi teemme jotakin, on edellytys oppimiselle. Tavoitteellisuutta tukee vahvasti tarpeellisuus. Jos osaamisen kehittäminen ratkaisee tai edes tuo helpotusta tiettyyn arjen haasteeseen, on osaamisen kehittäminen kannattavan tuntuista. (Eklund, 2023, s. 68–69.)

4.3.2 Vastuu osaamisen kehittämisestä

Vastuu osaamisen kehittämisestä jakautuu sekä työntekijälle, että työnantajalle. Vastuun painotus työntekijän ja työnantajan välillä vaihtelee useiden eri seikkojen myötä. Lähtökohtana toimii kuitenkin se, että osaamisen kehittämiseksi yksilöllä tulee olla henkilökohtainen halu ja mielenkiinto kehitystoimintaa kohtaan. Työnantajan ei ole mahdollista toteuttaa osaamisen kehittämistä ilman työntekijän omaa panostusta. Kuitenkaan työnantaja ei voi täysin ulkoistaa osaamisen kehittämistä työntekijän henkilökohtaiselle vastuulle ja näin ollen jättää oma panostuksensa tekemättä asian eteen. (Eklund, 2023, s. 78.)

Osaamisen kehittäminen onkin usein osa-alue, johon panostetaan ja käytetään aikaa vain silloin, kun muut työkiireet sen sallivat. Kyseinen toimintamalli voi näyttäytyä mm. sen kautta, että olemassa olevia osaamisen kehittämisen palveluita käytetään vain harvoin. Tavoitteellista olisi luoda työyhteisöön jatkuvan oppimisen kulttuuria. (Eklund, 2023, s. 112–113.)

Työelämätaitojen osalta vastuuseen osaamisen kehittämisestä vaikuttaa kyseisten taitojen henkilökohtaisuus. Työelämätaitoihin ja kykyyn kehittää niitä liittyvät hyvin vahvasti itsetuntemus, henkilökohtainen motivaatio sekä myös osaltaan arvopohja. Kyseisiin aiheisiin pohjautuva kehittyminen on luonnollisesti yksilön oma valinta. (Mannermaa, 2024, s. 10.)

Ihanteellista olisi, että vastuu osaamisen kehittämisestä jakautuisi organisaatiolle ja yksilölle tavoitetta tukevien roolien mukaisesti. Organisaatiolle luonteva rooli olisi luoda oppimiskulttuuria ja antaa tukea yksilön oppimiselle. Organisaation roolia nimittäin rajoittaa rajalliset resurssit; yksilöllisen koulutuksen tarjoaminen etenkin pitkäaikaisesti ei ole usein mahdollista. Yksilön näkökulmasta organisaation antama tuki ja osaamisen kehittämistä tukeva ympäristö antavat edellytykset yksilön toiminnalle osaamisen kehittämisen suhteen. (Sippola ym., 2023, s. 250–251.)

4.4 Keskeiset työelämätaidot kiinteistönvälitystyössä

Tässä opinnäytetyössä käsiteltäviksi työelämätaidoiksi ovat valikoituneet itsensä johtaminen, tehokas työskentely, työajanhallinta, neuvottelu- ja kokoustaidot sekä aivoterveellinen työskentelytapa. Kyseiset työelämätaidot on valittu ensisijaisesti toimeksiantajan kanssa käytyjen keskustelujen ja niissä ilmenneiden tarpeiden perusteella.

Opinnäytetyössä käsiteltävien työelämätaitojen valintoja vahvisti osaltaan myös Kiinteistönvälitysalan Keskusliiton tutkimus. Tutkimuksesta oli löydettävissä valittuihin työelämätaitoihin liittyviä yhteneväisyyksiä. Näitä edustivat mm. työn itsenäisyys, aikataululliset tekijät sekä vaihtelevuus.

(Kiinteistöväälitysalan keskusliitto, 2020, s. 29–31.) Opinnäytetyössä käsiteltäviksi työelämätaidoiksi valittujen osa-alueiden nähdään vastaavan näihin keskeisiin kiinteistöväälitystyön tekijöihin.

4.4.1 Itsensä johtaminen

Itsensä johtaminen on laaja-alainen kokonaisuus, joka perustuu yksilön kykyyn toimia itsenäisesti sekä päätöksentekoon perustuen. Itsensä johtamisessa yksilö vaikuttaa omaan toimintaansa hyödyntäen mm. suunnittelua ja toiminnan arviointia. Itsensä johtamisen taustalla vaikuttaa mm. itsetuntemus, jonka avulla itsensä johtamista voidaan todellisesti toteuttaa. (Mannermaa, 2024, s. 34).

Asiantuntijatyössä itsensä johtamisen tarpeen luo työn luonne ja rakenne. Lähtökohtaisesti asiantuntijatyö eri tehtävineen ja sisältöineen on niin runsasta ja monikerroksista, ettei sen toteuttaminen perinteisessä johtamismallissa ole käytännössä mahdollista. Esihenkilön ei ole mahdollista ohjata työntekijän toimintaa pienessä mittakaavassa, esimerkiksi yksittäisen työtehtävän tasolla. Erityisesti tämä johtaa vahvaan itsensä johtamisen tarpeeseen. (Salminen, 2015, s. 27–28.)

Kiinteistöväälitystyöhön yhdistyy vahva asiantuntijatyön itsenäisyys, joka luo tarpeen itsensä johtamisen taidoille. Kiinteistöväälitysalan Keskusliiton tutkimuksessa työn yrittäjyysmäisyys ja itsenäisyys olivat yleisimpiä kuvauksia työn sisällöstä. Kyky toimeen tarttuvuuteen ja päämääräkykyisyyteen olivat yleisiä ominaisuuksia, joita tutkimukseen vastaajat arvottivat oleellisiksi kiinteistöväälitystyössä. (Kiinteistöväälitysalan Keskusliitto, 2020, s. 29–31.)

Lähemmin tarkasteltuna tarve itsensä johtamiseen syntyy työstä, jonka toteuttaminen ja jossa onnistuminen edellyttää valintojen tekemistä. Työhön liittyvät valinnat vaihtelevat arkisista ja tavanomaisista valinnoista aina hyvinkin haastaviin päätöksiin. Itsensä johtamisen taustatekijöinä ja määrittävinä tekijöinä toimivat käytännössä rajallinen aika, mahdollisuudet ja

energia. Yksi itsensä johtamisen keskeisistä tarkoituksista on huolehtia, että päivittäiset ratkaisut ja valinnat johtavat kohti haluttuja päämääriä ja tavoitteita näiden taustatekijöiden vaikuttaessa. (Salminen, 2015, s. 72–73.)

Itsensä johtamisen perustuessa aikaan ja energiaan, ei voida sivuuttaa myöskään työelämän ulkopuolisten valintojen merkitystä itsensä johtamisessa. Riittävän energian omatakseen yksilön on huolehdittava perustarpeistaan. Riittävästä unesta, laadukkaasta ravinnosta sekä sopivasta liikunnasta huolehtiminen luovat perusedellytykset toimintakyvylle. (Salminen, 2015, s. 73.)

Itseään johtavan henkilön toimiessa osana työyhteisöä, on itsensä johtamisen rinnalla kuitenkin myös ulkoinen johtaminen. Itsensä johtaminen johtaa yksilöä ja hänen omaa työnkuvaansa, mutta ulkoinen johtaminen huolehtii tietyistä työn raameista. Esimerkiksi työyhteisön erimielisyyksiin tai yleisiin toimintatapoihin liittyvästä päätösvallasta huolehtii työyhteisön johto. Eri toimintojen roolitus tuo selkeyttä ja työyhteisö toimii tietäen, mitkä osa-alueet kuuluvat kenenkin vastuulle. (Työturvallisuuskeskus, n.d., s. 1.)

Työn ja työtä tekevän henkilön yhteensopivuus ei ole myöskään yhdentekevä itsensä johtamisen taustatekijä. Jotta yksilöllä on edellytykset selviytyä työtehtävistään, saati toimia asiantuntijana työssään ja johtaa omaa toimintaa, on työn ja sen tekijän välillä oltava riittävä yhteensopivuus. Ihanteellisessa yhteensopivuudessa yksilö kykenee vastaamaan työn vaatimukseen tiedoillaan ja taidoillaan. Yhtä aikaa työ vastaa mm. tekijänsä arvoja ja voimavaroja. (Aulankoski, 2022, s. 14.)

Työn ja yksilön yhteensopivuuden lisäksi itsensä johtamisen edellytyksinä toimii riittävä itsetuntemus. Itsetuntemus tarkoittaa yksilön kykyä tunnistaa ja tuntea itselle ominaisia piirteitä, kuten heikkouksia ja vahvuuksia. Hyvän itsetuntemuksen myötä yksilö voi hyödyntää tätä tietoutta esimerkiksi työelämässä. Itsetuntemuksen avulla yksilö kykenee arvioimaan mahdollisuuksiaan ja tarpeitaan paremmin. (Mannermaa, 2024, s. 21.)

Tämän myötä riittävä itsetuntemus mahdollistaa esimerkiksi henkilökohtaisen motivaation hyödyntämisen. Työelämässä on varsin tavanomaista, että kaikki työtehtävät eivät ole itsessään motivoiva tai innostavia, jolloin aikaansaavuus pitää kehittää etsimällä tehtävästä itseä motivoivia seikkoja tai esimerkiksi kehittämällä erilaisia itsensä palkitsemisen keinoja. (Kolonen & Toljamo, 2023, s. 31–32.)

Konkretian tasolla itsensä johtaminen on sekä lyhyen että pitkän aikavälin toimintaa, jossa omaa toimintaa suunnitellaan, ohjataan, seurataan ja tarvittaessa muutetaan. Näitä toimintoja ohjaavat tavoitellut päämäärät sekä tavoitteet. On hyvä muistaa, että päämäärillä ja tavoitteilla ei tarkoiteta ainoastaan esimerkiksi työsaavutuksia, kuten myyntitavoitteiden saavuttamista. Itsensä johtamisen päämäärinä voivat toimivat myös mm. työhyvinvointi ja työn sujuvuuden edistäminen. (Moilanen, 2021, kohta "Itsensä johtaminen on oman toiminnan...".)

Itsensä johtamisen yhteydessä toiminnan suunnittelulla ja ohjaamisella tarkoitetaan esimerkiksi työtehtävien ja tavoitteiden konkreettista asettamista. Kyseinen toiminta suuntautuu tulevaisuuteen tarkastellen. Toiminnalla on aikajänne, joka toteutuu esimerkiksi päivä- ja viikkotasolla ja myös tästä pidemmän aikavälin katsontakannalla. (Työturvallisuuskeskus, n.d., s. 1.)

Haastatteluissa ilmeni, että kiinteistönvälitystyön pääasiallisena suunnittelun aikavälinä toimii viikko- sekä päivätaso. Toiminnan suunnittelun kerrottiin perustuvan asiakkaiden tarpeisiin ja nämä realisoituvat kalenteriin lähtökohtaisesti lyhyellä aikavälillä. Tämä ohjaa toiminnan suunnittelun viikko- ja päivätasolle.

Kuukausitasoinen suunnittelu koettiin haastateltavien puolesta mahdollisuutena asettaa työskentelylle tiettyjä raameja. Näitä edustivat mm. toimistopäivän tai -päivien lukitseminen kalenteriin sekä omien vapaa-ajan menojen kuten harrastuksien kalenteroiminen. Oppaan luvussa 1.1. on ohjeistusta, miten näiden eri aikavälien suunnittelua voidaan käytännössä toteuttaa.

Oman työn suunnittelussa ja ohjauksessa huomioidaan tavoitteiden realistisuus, kohtuullisuus sekä ennakointi. Realistisuus ja kohtuullisuus edellyttävät mm. arviointia, ovatko tavoitteet yhteneväisessä linjassa käytössä olevan ajan ja voimavarojen suhteen. Ennakointi puolestaan ohjaa toimintaa esimerkiksi valmistautumalla tiedossa oleviin kiirehuippuihin tai sesonkiaikoihin. (Työturvallisuuskeskus, n.d., s. 1.)

Ennakointi ilmeni haastatteluissa erityisen oleellisena taitona. Haastateltavien mukaan kiinteistövälitystyössä useisiin työtehtäviin liittyy sekä valmistelevia tehtäviä, että jälkitöitä. Näiden ennakoiminen työn suunnittelussa on oleellista. Ennakointiin liittyvää ohjeistusta on oppaan luvussa 1.1.

Ja aina kun se kohde menee myyntiin, pitää sekin huomioida, että mun pitää varata sieltä heti sitten näitä esittelymahdollisuusajoja. Ja mietittävä myös se, että milloin on järkevä laittaa se ehkä haluttu kohde sinne myyntiin. Ei niin, että nyt se on siellä myynnissä, mutta ei ehdi esittelemään.

Puolestaan toiminnan seuraaminen ja muuttaminen osana itsensä johtamista tarkastelevat nykyhetken lisäksi mennyttä aikaa. Itseään johtava yksilö seuraa toteuttamiaan toimenpiteitä ja pohtii niiden vaikutuksia. Tärkeä osa tätä toimintaa on tunnistaa onnistumisia, edistymistä sekä myös kehittymisen kohteita. Osana tätä prosessia voi hyödyntää esimerkiksi palautteen pyytämistä kollegoilta. (Työturvallisuuskeskus, n.d., s. 1.)

Itsensä johtamisessa on usein vahva yksilöön viittaavuus. On kuitenkin tärkeää huomata, että työyhteisön osana toimiessa kaiken taustalla on myös työyhteisö. Näin ollen itsensä johtamisessa otetaan huomioon myös työyhteisön yhteiset tavoitteet sekä tarpeet ja oma toiminta suhteutetaan näiden mukaisesti. (Moilanen, 2021, kohdat "Itsensä johtaminen on keskeytysten hallintaa" ja "Itsensä johtaminen ei ole yksin tekemistä".)

Työyhteisön sisällä itsensä johtamiseen lukeutuu myös luottamus toisten toimintaa kohtaan. Vertaisten työntekijöiden kesken vallitsee luottamus siitä,

että kollega hoitaa tehtävänsä ja asiat tulevat hoidetuksi sovitulla tavalla. Yksilöt luovat omalla toiminnallaan työskentelyrauhaa ja mahdollistavat olosuhteet, joissa työyhteisö voi työskennellä esimerkiksi ilman tarpeettomia häiriöitä. Työyhteisön sisällä itsensä johtaminen näyttäytykin toisten kunnioittamisena, arvostamisena sekä luottamuksena. (Työturvallisuuskeskus, n.d., s. 2.)

Itsensä johtaminen on toimintaa, joka toteutuu käytännössä yksilön sekä yhteisön tasolla. Itsensä johtamisessa oleellista on tavoitteiden konkreettinen asettaminen ja tämän myötä tavoitteiden määrittelemän toiminnan toteuttaminen. Prosessia täydentää toiminnan arviointi esimerkiksi sen suhteen, onko toiminta oikeasuuntaista, vai tuleeko toimintaa muuttaa joltain osin. Itsenä johtamisen mahdollistaa hyvä itsetuntemus, jonka avulla yksilö voi hyödyntää itsessään tunnistamiaan ominaisuuksia ja näin ollen toteuttaa itsensä johtamista omat kykynsä huomioiden.

4.4.2 Tehokas työskentely

Kiinteistönvälitystyössä työtehtävien kirjo on laaja. Työtehtäviin lukeutuvat mm. asiakashankinta, asiakaspalvelu, kohteiden esittelyt, markkinointi- ja myyntityö, neuvottelut sekä runsas määrä tausta- ja jälkityötä (Kiinteistönvälitysalan keskusliitto, 2020, s. 16).

Tehokas työskentely syntyy, kun työssä toteutetaan oikeita asioita kannattavasti toteutettuna. Tämän yksinkertaisen ohjenuoran toteuttaminen vaatii kuitenkin henkilökohtaista pohdintaa toteutuakseen. Omaa työskentelyä tulee arvioida mm. sen osalta, onko työssä osa-alueita, jotka estävät tehokkuutta toteutumasta. Nämä osa-alueet voivat liittyä esimerkiksi toistuviin virheisiin, tarpeettomiin työvaiheisiin tai vaikeuteen priorisoida työtehtäviä. (Aulankoski, 2022, s. 44.)

Tehokas työskentely terminä luo helposti mielikuvan työnteosta, jossa työtä suoritetaan hyvinvoinnin kustannuksella ja esimerkiksi vain organisaation

taloudellista hyvää silmällä pitäen. Tehokkuus ja tuottavuus ovatkin monesti keskenään sekoittuvia termejä. Usein tuottavuudella tarkoitetaan työnteon määrää työtehon näkökulmasta. Tehokkuus on kuitenkin tuottavuudesta erillinen termi erityisesti silloin, kun asiaa pohditaan työn tekemisen tavan näkökulmasta. Tehokas työskentely hyödyttää tässä tapauksessa nimenomaan yksilöä ja pyrkii toteuttamaan työn esimerkiksi ilman liiallista kuormittumista. (Aulankoski, 2022, s. 43–44.)

Tehokkuus vaatii myös ymmärrystä työn sisällöstä. Erityisesti asiantuntijatyössä on huomioitava työn etenemisen vaihtelevuus. Tämä on erityisen tärkeä huomio silloin, jos tuottavuutta arvioidaan tehokkuuden näkökulmasta. Asiantuntijatyölle on tyypillistä, että työhön kuuluu mm. paljon taustatyötä, jolloin konkreettista tulosta ei synny. Toisaalta on päiviä, jolloin jo aikaisemmin suoritettu taustatyö tuottaa tulosta. (Mannermaa, 2024, s. 157–158.)

On myös hyvä hahmottaa, että tehokkaana näyttäytyvä toiminta voi todellisuudessa heikentää tehokkuutta. Tästä esimerkkinä toimii etätyön täyden kapasiteetin hyödyntäminen. Kalenterin totaalinen täyttäminen voi vaikuttaa tehokkaalta, kun etäyhteyksin aikaa ei kulu mm. siirtymiin. Jos kuitenkin työn liiallinen tiivistäminen poistaa luonnollisetkin tauot ja vaihtelun, se vaikuttaa erityisesti pitkällä aikavälillä negatiivisesti tehokkuuteen. Tarkasteluväli onkin suuressa merkityksessä, kun pohditaan työn todellista tehokkuutta. (Aulankoski, 2022, s. 116.)

Tehokkuus ei myöskään tarkoita kiirettä. Päinvastoin; usein kiire vie työskentelyn tehokkuuden ja kohdistaa huomion epäoleellisiin asioihin. (Mannermaa, 2024, s. 160.) Kiireen ohella myös stressi luo usein työn tehottomuutta. Kiireen ja stressin vaikutuksenalaisina kiireelliseltä vaikuttavat tehtävät ottavat liikaa tilaa ja tärkeiden asioiden saama huomio laskee. Usein olisi kuitenkin tarpeellista keskittyä todellisesti tärkeisiin asioihin, sillä niiden tekemisen pitkän aikavälin vaikutukset ovat merkityksellisiä. (Miao, 2023, s. 141.)

Työn priorisoiminen tarkoittaa työtehtävien arviointia ja tärkeysjärjestykseen laittamista. Priorisointi on eräs tärkeimmistä tehokkuutta lisäävistä keinoista. Työterveyslaitoksen tutkimuspäällikkö Virpi Kalakoski on haastattelussaan todennut, että työtehtävien priorisointi alkaa ymmärryksestä, että tehtävää työtä on lähtökohtaisesti aina enemmän kuin aikaa tehtävien tekemiseen. Kalakosken mukaan priorisointikyky on yksi asiantuntijatyön perusvaatimuksista. (Erkko, 2022, kohta ”Ensimmäinen asia...”.)

Haastatteluista nousi yhteneväinen näkemys kiinteistönvälitystyön priorisointia ohjaavasta tekijästä. Kaikki vastaajat kertoivat, että oleellisia ja priorisoitavia työtehtäviä ovat tuottavat työt. Oppaan luvussa 1.2. on ohjeistusta kiinteistönvälitystyön työtehtävien priorisoimisen tueksi.

Tuottavimmat työt pitää tehdä aina ensimmäisenä. Elikkä se mistä sulle tulee sitä palkkaa, laskutettavat työt. ... Ja toki sitten seuraavana on se, että jotta sä pystyt laskuttamaan jotain, niin sun pitää saada sitä myytävää.

Priorisoinnin osalta on myös tärkeää pohtia, mitkä toimivat sen todellisina perusteina. Priorisoinnin osalta on huomioitavaa, ettei esimerkiksi työtehtävän helppous tai nopeus nosta sitä tärkeysjärjestyksessä. Pyrkimyksenä on aidosti laadukas työ ja se tekee priorisoinnista haastavaa. (Mannermaa, 2024, s. 243–244.)

Työtehtävien priorisointia ja oleellisuutta havainnollistaa myös 80/20-periaate. Tämän periaatteen mukaan vain 20 % työssä toteutetuista toimenpiteistä saa aikaan 80 % työn tuloksista. Periaatteen mukaisesti työtehtävistä tulisi löytää kyseiset 20 % työn tehokkuuden näkökulmasta oleellisimmista ja keskittyä näiden toteuttamiseen ja saada aikaan tehokkuuden kasvua. (Mannermaa, 2024, s. 159.)

Työterveyslaitoksen tutkimuspäällikkö Virpi Kalakoski on ottanut kantaa myös monikanavaisen työhön suhteessa työskentelyn tehokkuuteen. Hän kehottaa monikanavaisen työn välttämiseen ja painottaa, että tehokkain työskentelyn

muoto on keskittyä yhteen asiaan kerrallaan. (Erkko, 2022, kohta "Monitekeminen on yksi...".)

Monikanavaisen työn arkisempi termi on "multitaskaus", eli monen asian suorittaminen yhtä aikaa. Monikanavainen työskentely voi luoda mielikuvan tehokkuudesta. On kuitenkin tutkittu, että eri tehtävien välillä vaihteleva on tehotonta. Aivojen toiminnan näkökulmasta voi kestää jopa puoli tuntia, jotta keskeytyneeseen tehtävään kykenee jälleen syventymään todellisesti. Monikanavaisen työn haasteet liittyvätkin vahvasti aivoterveeseen. (Kähkönen, 2021, kohta "Ongelma: Multitaskaaminen eli...".)

Monikanavaisen työn osalta jokaisella haastateltavalla oli kokemus siitä, että usean työtehtävän yhtäaikainen tekeminen on hyvin tyypillistä heidän työssään. Haastateltavien vastauksista nousi konkreettisia tapoja, joilla työskentelyä on mahdollista selkeyttää. Nämä ohjeet esitellään oppaan luvussa 1.2.

Tekemättömät työtään aiheuttaa sen stressin. Kun oikeasti keskittyy siihen ajatukseen, että jos sulla on ämpärillinen perunoita niin kuori peruna kerrallaan. ... Ehkä just on se tärkeää, että sulla ei ole se sähköposti niin että se pomppaa tuohon kuvaruudulle heti, että nyt sieltä on se viesti tullut, vaan pyrit tekemään sen hetkisen työn aina.

Työn tehokkuuteen vaikuttavat myös työn toteuttamisen sijainti ja työskentelymuoto (Aulankoski, 2022, s. 116). Kiinteistönvälitystyö luo edellytykset monipaikkaiselle työlle. Jo pelkästään työnluonne asuntoesittelyineen, kartoituksineen ja asiakastapaamisineen luo suoranaisen tarpeen työn monipaikkaisuudelle. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto, n.d., kohta "millaista on työskennellä kiinteistönvälittäjänä?".)

Monipaikkaisen työn määritelmänä toimii laajentunut etätö, jota tehdään kodin ja päätyöpaikan lisäksi siellä, missä työtehtävät edellyttävät. Työtehtävät

voivat edellyttää mm. asiakaskohteissa työskentelyä. (Työterveyslaitos, n.d.-a, kohta ”monipaikkainen työ”.)

Työn monipaikkaisuutta on kannattavaa hyödyntää työskentelyn tehokkuuden osalta. On kannattavaa arvioida, mihin työtehtäviin esimerkiksi etätyöskentely on tarkoituksenmukaisinta. (Työterveyslaitos, n.d.-a, kohta ”Etätyö”.) Etätyö saattaa mahdollistaa rauhallisen ympäristön keskittymistä vaativille tehtäville, kun taas toisaalta lähityö edistää vuorovaikutusta ja sen myötä yhteistyötä (Aulankoski, 2022, s. 116).

Haastateltavat olivat yhtämielisiä siitä, minkälaisia kiinteistönvälitystyön työtehtäviä on kannattavaa ohjata etä- ja lähityöhön. Vastauksissa vaikuttivat paljon työyhteisön työskentelytilat, jotka ovat lähtökohtaisesti avotoimistoja. Ohjeistusta etä- ja lähityön hyödyntämiseen on oppaan luvussa 1.2.

Esimerkiksi kun arvioidaan jotakin kohdetta tai jotakin, niin silloin onkin kiva, että niitä kollegoita on ympärillä. Saa vähän niitä eri näkökulmia sitten sinne ja voidaan vähän keskenään jutella ja totta kai, onhan se siis tärkeitä ylipäänsäkin, että näkee niitä kollegoita ja päästään vaihtamaan kuulumiset ja muut.

Monesti on semmoisia asioita, että kun ääneen sen puhut kaverille niin se melkein ratkeaa siinä kohtaan, toisin kun yksin painit sen kanssa kotona.

Joskus tehokkaan työskentelyn estää prokrastinaatio. Prokrastinaatio tarkoittaa aloittamisen vaikeutta. Tiedossa olevaa työtehtävää ja siihen tarttumista saattaa joskus siirtää päivästä toiseen, tai pidempään. Prokrastinaatio on yleinen haaste ja suurimmalla osalla ihmisistä on kokemusta aikaansaamisen ja aloittamisen vaikeudesta. Prokrastinaatiolla on sekä positiivisia, että negatiivisia vaikutuksia. Esimerkiksi liiallisen työkuorman alaisena joidenkin työtehtävien siirtäminen tulevaisuuteen voi olla hyvinkin kannattavaa. (Miao, 2023, s. 13, 20, 24.)

Voidaankin tarkentaa, että haitallinen prokrastinaatio on oleellisten asioiden tarpeetonta lykkäämistä. Tällaisen toiminnan aloittamiselle ei ole varsinaista estettä ja itse toiminnan aloittamisen viivyttäminen luo pitkällä aikavälillä enemmän haittaa kuin hyötyä. (Miao, 2023, s. 26.) Haitallisesta prokrastinaatiosta kielii myös oman tahdon vastaisuus; tehtävän tekeminen tiedostetaan tarpeelliseksi, mutta toimeen tarttumista siirretään silti (Aulankoski, 2022, s. 119).

Prokrastinaation on todettu olevan sidoksissa erilaisiin tilanteisiin. Prokrastinaatio on yleisempää tehtävissä, jotka vaativat vahvaa itseohjautumista, valintoja mielekkäiden ja vähemmän kiinnostavien vaihtoehtojen välillä, sekä vaikeiden tehtävien äärellä. Prokrastinaatioon liittymättömiä ulkoisia seikkoja ovat kuitenkin mm. työvoiman vähyys tai muu syy, joka viivästää tehtävään tarttumista. (Miao, 2023, s. 37–38)

Haastateltavista neljä viidestä kertoivat kokevansa prokrastinaatiota työssään. Yhteistä aloittamisen vaikeudelle oli se, että haastateltavat kokivat sitä useimmiten vaikeiden työtehtävien äärellä. Heidän kokemuksistaan nousi ohjeita siihen, miten aloittamisen vaikeutta voi käsitellä. Nämä ohjeistukset ovat oppaan luvussa 1.2.

Prokrastinaation taustalla vaikuttaa lukuisia eri tekijöitä. Eräs niistä voi olla vaikeus arvioida omia voimavaroja. Nykyhetkessä vaikealta ja kuluttavalta tuntuva tehtävä siirretään tulevaisuuteen ja taustalla on usein jopa tiedostamaton toive siitä, että tulevaisuudessa tehtävän tekemiselle on paremmat edellytykset ja voimavarat. Todellisuudessa näin ei kuitenkaan usein ole. (Miao, 2023, s. 80.)

Tehokkaan työskentelyn edellytyksenä toimii työtehtävien laadun arviointi. Työtehtävistä tulee erottaa ne oleelliset, joiden toteuttaminen luo haluttuja lopputuloksia erityisesti pitkällä aikavälillä. Tärkeimmät tehokkaan työskentelyn työkalut ovat priorisointi sekä monikanavaisen työn välttäminen. Tehokasta työskentelyä voi estää myös prokrastinaatio. Prokrastinaation

kohdalla sen syiden tunnistaminen on oleellista ja toimii apuna aloittamisen vaikeuden voittamiseksi.

4.4.3 Työajanhallinta

Työajanhallinnalla tarkoitetaan työajan sekä palautumisen väliseen suhteeseen vaikuttamista. Työajalla ja sen hallinnalla on hyvin keskeinen merkitys yksilön työkykyyn sekä hyvinvointiin. Työajanhallintaa haastavat esimerkiksi toimimattomat työaikajärjestelyt. (Työturvallisuuskeskus, 2020, s. 65, 67.) Tutkimuksien mukaan onnistunut työajanhallinta luo mielen hyvinvointia sekä edistää työssä onnistumista. Työajanhallinnan tekee tarpeelliseksi työssä jatkuvasti lisääntyvä itsenäisen ohjaamisen ja hallinnoimisen tarve. (Aulankoski, 2022, s. 127.)

Työajanhallinnan taustalla toimivat jo tutuiksi tulleet työlle asetetut tavoitteet ja päämäärät. Työajanhallintaa tulee arvioida siitä näkökulmasta, tulevatko tavoitteet saavutetuiksi ja jakautuuko aikaa riittävästi haluttuihin toimintoihin. (Salminen, 2015, s. 129.)

Myöskään työajanhallinnan tarkoituksena ei ole ainoastaan maksimoida työtehoa, vaan ajattelua olisikin hyvä kääntää myös palautumista tukevaksi. Aivan kuten työtehtäviä aikataulutetaan kalenteriin, tulisi myös palautumiselle määrittää oma riittävä aikansa. Erityisesti aivoterveiden kannalta palautumisen riittävyttä tulisi suhteuttaa kulloiseenkin työmäärään ja -aikaan. (Kummunmäki, 2021.)

Palautuminen on prosessi, jossa yksilön fysiologinen ja psyykinen kuormitus laskevat ja palautuvat tämän myötä räsityksestä ja kuormituksesta edeltäneeseen tilaan. Palautumisen on hyvä muistaa koskevan sekä yksilön fyysistä kokonaisuutta, kuin myös mielellistä puolta. Ihminen tarvitsee palautumista niin urheiluvoiton kuin ajatustyönkin vuoksi, kun ne ovat aiheuttaneet kuormitusta. (Työturvallisuuskeskus, 2020, s. 66.)

Palautumista kuvataan usein vuorovaikutteisena prosessina, jossa kuormitus ja palautuminen vaihtelevat toisiaan seuraten. On kuitenkin huomattava, että palautumista tapahtuu ja ennen kaikkea tarvitaan myös yhtäaikaisena toimintana. Työajanhallinnan näkökulmasta työn tauottaminen sekä työtehtävien sopiva vaihtelu edustavat työskentelyn aikaista palautumista. Ihanteellista olisi, että itse työn sisällön kautta olisi mahdollista muodostaa palauttavia jaksoja päivätasoisesti. Mikäli tämä ei ole mahdollista, tulisi työpäivän aikaisesta palautumisesta huolehtia taukojen järjestämisellä. (Työturvallisuuskeskus, 2020, s. 66.)

Työajalla on terveydellisiä vaikutuksia. Nämä vaikutukset on tärkeää muistaa, kun arvioi oman työajanhallinnan onnistumista sekä sen tarvetta. Tutkimustulosten mukaan noin 55 tunnin työviikkoa tekevällä on 13 % suurempi todennäköisyys sydäninfarktiin saamiseen ja 33 % suurempi todennäköisyys aivohalvaukseen, kuin tavanomaisena pidettyä 35–40 tuntista työviikkoa tekevällä henkilöllä. (Työturvallisuuskeskus, 2020, s. 68.)

Kiinteistöväälitysalan Keskusliitto on tutkinut kiinteistöväälitysalan työaika osana laajempaa alaa koskevaa tutkimusta. Tutkimuksen mukaan keskiarvoinen työaika loma-aikojen ulkopuolella on noin 47 tuntia/viikko. Samassa tutkimuksessa tutkittiin osana työaika myös koettua palautumista. Vastaajista alle puolet (n. 46 %) koki, että vapaa-aika riittää työstä palautumiseen. Taustatekijöistä tietty ryhmä ei erottunut, vaan työn kuormittavuuden tulokset olivat yhteneväisiä eri ryhmien välillä. (Kiinteistöväälitysalan Keskusliitto, 2020, s. 14–16, 26.)

Kiinteistöväälitystyön työajoille on ominaista työaikojen joustavuus. Kiinteistöväälitysalan Keskusliiton tutkimuksessa 49 % vastaajista on vastannut olevansa täysin samaa mieltä siitä, että voi päättää itsenäisesti omasta ajankäytöstä. 37 % vastaajista on ollut lähes samaa mieltä. (Kiinteistöväälitysalan Keskusliitto, 2020, s. 17.)

Työajan joustavuudella tarkoitetaan työajan kestoa ja sijoittumista vuorokauteen sekä myös pidemmän tarkasteluvälin aikajaksoon. Työajan

joustavuus aiheuttaa usein työ- ja vapaa-ajan välisen rajan epäselkeyttä. Työajan joustavuuden ohella tätä rajaa heikentää entisestään asiantuntijatyön aikarajattomuus, jossa selkeää työn aloittamisen ja lopettamisen ajankohtaa voi olla vaikea hahmottaa tai määrittää. Yhä edelleen työn ja vapaa-ajan rajaa haastaa työn teon tapa. (Ropponen ym., 2018, s. 10.)

Haastateltavista jokainen tunnisti työssään aikarajattomuuden ja sen tuomat haasteet. Toisaalta myös joustavan työajan hyödyt olivat tunnistettuina. Keinoja mm. työn ja vapaa-ajan erottamiseksi on oppaan luvussa 1.3.

Mä sanon, että harvoin saa mistään virastosta ketään kiinni viikonloppuna, että se täytyy vaan kylmettää itsensä ja pistää se työpuhelin silmistä pois.

Ne kanavat, mistä niitä yhteydenottoja voi tulla, niin aina jossain kohtaa päivästä pyrkii tekemään linjanvedon, että nyt minä en enää palaa niihin, että sitten ne oottaa seuraavana päivänä.

Työajan joustavuus tuo mukanaan vastuuta ja valintoja. Työn ohjaus ja sen myötä myös työajanhallinta on asiantuntijatyössä usein yksilön vastuulla ja jatkuvat pienet päätökset työarjessa myös rasittavat, vaikka ne käytännössä mahdollistavat työajan joustavuuden. (Aulankoski, 2022, s. 125–126.)

Lisäksi työajan hallintaa haastaa ennustamattomuus. Asiantuntijatyössä työaika jakautuu päivän aikana usein useisiin eri tehtäviin, joista osa syntyy ennalta arvaamattomasti. (Ropponen ym., 2018, s. 11.)

Työajan hallintana voidaan nähdä mm. taito tunnistaa ja tiedostaa oma vireystila ja näin ollen parhaat olosuhteet eli suorituskky tietyille työtehtäville (Työturvallisuuskeskus, 2020, s. 52). Toisella paras suorituskky voi asettua esimerkiksi aamuihin, kun taas toisella ilta-aikaan. Tietoisuus omasta suorituskyvystä on oleellinen osa myös itsensä johtamista, jotta mahdollisuuksien mukaan tiettyjä työtehtäviä voidaan organisoida vireyden kannalta sopivaan aikaan toteutettavaksi. (Mannermaa, 2024, s. 57–58.)

Vaikka asiantuntijatyö on joustavaa ja osittain myös ennustamatonta, työaika tulisi seurata. Tilastokeskuksen tekemän selvityksen mukaan työajan seurannan puute on yleistä asiantuntijatyön kohdalla. Arviolta noin kolmasosalla asiantuntijatyötä tekeviltä puuttuu työajan seuranta kokonaan. (Ropponen ym., 2018, s. 11.)

Työajan hallinnan eräänä keinona toimiikin työajan seuraaminen ja tarkkaileminen. Ajoittaisista pitkistä työajoista voi vähitellen muodostua pysyvä tapa toistaisuuden sijaan. Työaikojen merkitseminen ja myös palautumisaikojen todenmukainen merkitseminen tekevät ajan hallinnan näkyväksi. Liiallisiin työaikoihin ja levon puutteeseen on tällöin paremmat mahdollisuudet havahtua. (Aulankoski, 2022, s. 126–128.)

Haastateltavilla oli vahvasti yhtenevän näkemys työaikojen liiallisesta venymisestä. Jokainen haastateltava nimesi ajanhallinnan haasteeksi vaikeuden kieltäytyä asiakkaiden pyynnöistä, joka puolestaan johti oman ajankäytön toistuvaan venymiseen. Ohjeistusta aiheesta oppaan luvussa 1.3.

Mä venytän niitä päiviä liian pitkään, on pitänyt muistuttaa itselleen että päivä on huomennakin ja vielä ensi viikollakin. Olen pyrkinyt ohjaamaan enemmänkin niitä asiakkaita, kuin että anna niitten asiakkaitten ohjata minun ajankäyttöä.

Työajanhallinnan taitojen suhteen on tärkeää muistaa myös vaatimusten kohtuullisuus sekä olemassa olevat mahdollisuudet. Ajankäyttö on resurssina hyvin vaihteleva eikä mahdollisuudet sen hallintaan ole yhtäläisiä. Moni asia työarjessa sekä työelämän ulkopuolisessa arjessa asettavat pakottavia rajoitteita ajankäytölle. Työajanhallinnan suhteen olisikin tärkeää saada myös organisaation tukea, jottei vastuu työajanhallinnasta kasaannu ainoastaan työntekijälle. (Miao, 2023, s. 70.)

Työajanhallinta on toimintaa, jossa pyritään huolehtimaan mm. riittävästi palautumisesta suhteessa työn aiheuttamaan kuormitukseen. Työajanhallinnan tarvetta lisäävät useat asiantuntijatyön piirteet, kuten työajan

joustavuus. Työajanhallinnan keinoja ovatkin työ- ja vapaa-ajan rajaaminen, työajan tarkkaileminen sekä riittävästä palautumisesta huolehtiminen.

4.4.4 Neuvottelu- ja kokoustaidot

Neuvottelu- ja kokoustaidot kuuluvat hyvin kiinteästi kiinteistönvälitystyöhön, joten ne olisi perusteltua lukea osaksi kiinteistönvälitystyössä toimivan substanssiosaamista (Kasso, 2014, s. 207–208). Yleisesti neuvottelu- ja kokoustaidot luetaan kuitenkin työelämätaidoiksi, sillä ne kuuluvat hyvin moneen liiketoiminnalliseen työnkuvaan (Mannermaa, 2024, s. 198). Sen vuoksi ne esitellään myös tässä opinnäytetyössä työelämätaitoina.

Yleisesti hyvät kokous- ja neuvottelutaidot pitävät sisällään yksilön kyvyn toimia kyseessä olevan tilaisuuden tarpeet huomioon ottaen ja toimintaa edistäen. Perustavanlaatuisina taitoina toimivat oikea-aikaisuus sekä riittävä ja huolellinen valmistautuminen. Oikea-aikaisuus tarkoittaa niin tilaisuuteen saapumista oikeassa ajassa, kuin sovituissa aiheissa pitäytymistä. Erityisesti kokouksia viivästyttävät myöhästymiset, sekä kyseiseen kokoukseen kuulumattomien asioiden käsitteleminen. (Salminen, 2015, s. 156–157.)

Valmistautumiselle on suuri merkitys sekä kokouksien, että neuvotteluiden suhteen. Asiaan huolellisesti perehtymällä sekä omiin mahdollisiin puheenvuoroihin valmistautumalla huolehditaan jälleen mm. aikataulussa pysymisestä. Valmisteltu puheenvuoro pysyy todennäköisemmin napakkana ja näin asiasisältö saavuttaa kuulijat selkeästi. Ajatuksenvirtana toteutettu puheenvuoro päätty useiin harhailemaan oleellisesta ja tärkeästä sisällöstä. (Salminen, 2015, s. 157.)

Haastateltavilla oli vahvaa ammatillista näkemystä siihen, minkälainen valmistautuminen neuvottelu- ja kokoustilanteisiin on tarpeellista. Vastauksissa painottui riittävän syvällinen valmistautuminen, joka saa aikaan itsevarmuuden ja tunteen siitä, että hallitsee käsiteltävän aiheen. Ohjeita neuvotteluun valmistautumiseksi on oppaan luvussa 1.4.

Joskus joutuu aika nopeasti johonkin tilanteeseen, mutta sen kyllä huomaa sitten, että ne ei välttämättä ihan johda sitten siihen mihinkä olisi halunnut. Kyllä sen itse itsestä huomaa, jos ei ole valmistautunut ja asiakas sen huomaa kyllä.

Siis lähinnä se, että kun pystyy perustelevaan asiansa. Se että sä oot valmistautunut sillä lailla hyvin, että sä pystyt perustelevaan ja sä oot varma siitä mitä sä sanot.

Myös kokous- ja neuvottelutaidoilla on merkitystä työn aivoterveelliseen puoleen. Erityisesti kokouksen tai neuvottelun tuottamat toimenpiteet kuuluvat kyseiseen osa-alueeseen. Tilaisuuden aikana yhteen asiaan keskittyminen ja selkeiden muistioiden tekeminen vähentävät muistikuormaa ja helpottavat mahdollisten jälkitoimenpiteiden hoitamista. (Salminen, 2015, s. 158.)

Haastateltavilla oli moninaisia toimintatapoja mm. neuvottelutilanteiden aikaiseen kirjaamiseen. Kyseinen toiminta koettiin yhteisesti myös haastavaksi ja sen osalta toimintamallit nimettiin osittain puutteellisiksi. Vastauksien mukaan kyseisen osa-alueen osalta työkokemus korreloi vahvasti osaamisen suhteen; useiden vuosien kokemus oli muovannut keinoja, joilla kirjaaminen toteutuu sujuvammin. Ohjeistu aiheesta oppaan luvussa 1.4.

Itselle on tullut se tavallaan rutiiniksi, että mitkä on ensin siellä (täytettävät tiedot järjestelmässä) niin mä tiedän jo suoraan kaikista kohteista, että mitä mulla on vasemmassa yläkulmassa siinä muistiinpanokohdassa ja mitä lähtee siitä alaspäin ja seuraavalle riville ja niin eteenpäin.

Yleisillä kokoustaidoilla pärjää useissa vuorovaikutustilanteissa. Puolestaan neuvottelutaidoista puhuttaessa on mahdollista eriyttää vielä spesifimpää osaamista. Neuvotteluissa on useimmin kyse tilanteista, joissa eri osapuolet hakevat kompromissia kulloisenkin tilanteen ratkaisemiseksi. (Salminen, 2015, s. 160.) Kiinteistönvälitystyössä neuvottelut ovat tuttuja mm.

asuntokauppojen tarjousneuvotteluiden yhteydestä (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto, n.d., kohta ”millaista on työskennellä kiinteistönvälittäjänä?”).

Neuvottelutilanteen vetäjän roolissa on tärkeää muistaa neuvottelun tavoite ja viedä tilannetta kohti ratkaisua. Neuvottelun vetäjä huolehtii, että kaikki osapuolet saavat äänensä kuuluviin pitää neuvottelun ilmapiirin avoimena ja miellyttävänä. Neuvottelutilanteet voivat olla hyvinkin haastavia ja tällöin neuvottelijan tulee pitää oma mielentila rauhallisena ja säilyttää maltillisuus. (Mannermaa, 2024, s. 200–202.)

Haastateltavista kolme viidestä korosti neuvottelutilanteissa rauhallisuutta ja malttia. Itsevarmuus todettiin yhtä yleisesti tarpeelliseksi. Haastateltavat kertoivat myös oman roolinsa tärkeydestä mm. sen osalta, että lähtökohtaisesti kiinteistönvälitystyön neuvotteluissa he toimivat ikään kuin välikappaleina neuvottelutilanteissa. Ohjeita neuvottelutilanteisiin oppaan luvussa 1.4.

Kun yön yli nukkuu, niin se on monesti hyvä asia ja sitten kaikki osapuolet on ensinnäkin jo rauhoittuneita. ... Jos joku on negatiivisesti tuonut jonkun asian esille niin siihen ei pidä vastata samalla tyyllillä vaan ystävällisesti. Eikä myöskään olla yliystävällinen, vaan ihan tavallisen asiallisesti vastata. Itse ei saa provosoitua siitä asiasta, täytyy pitää järki päässä.

Neuvottelutaitoa on mahdollista kehittää ja kyseinen taito harjaantuu erityisesti kokemuksen myötä. Hyvälle neuvottelijalle on kuitenkin mahdollista määritellä ominaispiirteitä. Hyvä neuvottelija omaa hyvän vuorovaikutuksen, joustaa tarvittaessa ja hyödyntää joustoa neuvottelukeinona, toimii kärsivällisesti, perustelee näkökulmansa uskottavasti, kuuntelee vastapuolta aidosti, mukautuu tilanteen tarvitsemalla tavalla sekä omaa tarvittavia neuvottelutaktiikoita. (Salminen, 2015, s. 160–161.)

Erityisesti kiinteistönvälitystyön neuvotteluiden piirissä lopputulosta edustaa lähtökohtaisesti kolme eri vaihtoa: vastatarjouksen esittäminen, tarjouksen

hyväksyminen tai siitä kieltäytyminen (Loikkanen, 2014, s. 61). Osa taitavaa neuvottelutaitoa on tarjota reitti kieltäytymiselle ja tämän myötä mahdollisuus neuvottelutilanteesta poistumiselle (Mannermaa, 2024, s. 200–202).

Kuten jo todettua, kokous- ja neuvottelutaitojen osalta vuorovaikutusta ei voida sivuuttaa. Hyvä neuvottelija tunnistaakin oman vuorovaikutustyyhinsä ja voi myös tämän myötä kehittää osaamistaan. (Mannermaa, 2024, s. 200–201.)

Kokous- ja neuvottelutaitojen laadukas käyttö perustuu tulevan tilaisuuden mukaiseen valmistautumiseen sekä toimimiseen. Kokous- tai neuvottelutilanteen tavoite tulee pitää mielessä erityisesti silloin, jos toimii tilaisuudessa vetäjänroolissa. Kyseiset taidot kehittyvät kokemuksen myötä, mutta myös tietoinen kehittyminen on mahdollista mm. omien kokous- ja neuvottelutaitojen sekä vuorovaikutustaitojen arvioimisen kautta.

4.4.5 Aivoterveellinen työskentelytapa

Aivoterveellisellä työskentelytavalla tarkoitetaan työelämän yhteydessä työn sekä sen tekemisen välineiden ja työympäristön muovaamista siten, että ne tukevat ja sopivat yhteen aivojen toimintakyvyn ja kapasiteetin kanssa. (Muistiliitto, n.d., ensimmäinen kappale.) Tässä opinnäytetyössä keskeisessä käsittelyssä ovat työn tekemisen tavan sekä työympäristön kehittäminen aivoterveellisen työskentelytavan näkökulmasta

Aivoterveellinen työskentelytapa edistää aivojen hyvinvointia ja luo osaltaan tehokkuutta. Aivojen hyvinvoinnin huomioon ottaminen sujuvoittaa työntekoa ja esimerkiksi vähentää virheiden määrää. Aivoterveellinen työskentely tukee osaltaan kokonaisvaltaista hyvinvointia. (Työturvallisuuskeskus, 2020, s. 53.)

Aivoterveys ja aivoterveellinen työyhteisö ovat termejä, joita ei vielä hyödynnetä laajalti työyhteisöissä. Aivoterveiden näkökulmasta itse työtä ei välttämättä nähdä kuormittavana tekijänä. Kuormittavina tekijöinä toimivat sen

sijaan työskentelyolosuhteet ja niiden luomat vaikutukset työntekijään. (Kähkönen, 2023, kohdat ”Työsuojelua myös...” ja ”Työ itsessään ei...”.)

Aivotutkija ja professori Minna Huotilainen on avannut keskustelua aivoterveystyöskentelyolosuhteista työelämässä. Konkreettisenä esimerkkinä hän toteaa, että fyysiselle aivoterveydelle on annettu suuri merkitys, mutta henkisen aivoterveystyöskentelyolosuhteiden kohdalla asia on toisin. Kypärät ovat pakollisia työmaaympäristöissä, mutta henkisestä aivoterveystyöskentelyolosuhteista ei varsinaisesti huolehdita. (Kähkönen, 2023, kohta ”Työ itsessään ei...”.)

Aivoterveellisen työskentelytavan taustalla toimii kognitiivinen toimintakyky, joka tarkoittaa ihmisen tiedonkäsittelyn eri osa-alueiden yhteistoimintaa. Tähän toimintakykyyn lukeutuvat esimerkiksi muisti, tarkkaavaisuus, ongelman ratkaisukyky ja oppimiskyky. (Työturvallisuuskeskus, 2020, s. 53.)

Tiedonkäsittelyn ja sen myötä aivoterveellisen työskentelytavan osalta on tärkeää huomioida, että aivojen kuormittuminen sekä kestävyyskyky ovat aina yksilöllisiä ominaisuuksia. Kuormittumista ei tule myöskään tarkastella ainoastaan yhden elämän osa-alueen kohdalta, vaan kuormitus koostuu useista eri tekijöistä. Aivojen toimintakyvyn kuormitus on siten aina henkilökohtaisesti sekä kokonaisvaltaisesti tarkasteltava kokonaisuus. (Muistiliitto, n.d., kolmas kappale.)

Aivoterveellisen työskentelytavan osalta kuormituksen hahmottaminen ja sen säätely onkin oleellisessa roolissa. Tällöin on kyse käytössä olevien voimavarojen sekä työn vaatimusten yhteensopivuudesta. Erityisen tärkeää on huomioida, että tavoiteltava tila on sopivassa kuormituksessa, josta yksilöllä on hyvät edellytykset palautumiseen. (Työturvallisuuskeskus, 2020, s. 52.)

Aivoterveellistä työskentelytapaa edistää työn riittävä monipuolisuus, sekä erilaisten työtehtävyyppien hahmottaminen. Työtehtäviä on kannattavaa jaksottaa kevyempiin ja vaativampiin ja näin ollen pyrkiä pitämään vireystila

tasaisena vaatimatta suuria nousuja tai laskuja suorituskyvyssä. (Työturvallisuuskeskus, 2020, s. 52.)

Aivoterveyttä haastavat useat jo tutuiksi tulleet asiantuntijatyön tehtäville tyypilliset seikat. Näistä erityisen tiiviisti aivoterveyttä kuormittavia ovat mm. tarpeettomat häiriöt sekä keskeytykset. (Työturvallisuuskeskus, 2020, s. 52–53.) Työn tarpeettomiin häiriöihin ja keskeytyksiin tulisi aivoterveellisen työskentelytavan näkökulmasta puuttua, sillä ne rasittavat mm. muistia ja huomiointikykyä (Työterveyslaitos, n.d.-b., kohdat ”Häiriöt” ja ”Keskeytykset”).

Kiinteistönvälitystyö on työn luonteen vuoksi altista keskeytymisille. Kiinteistönvälitystyölle ovat tyypillisiä vaihtelevat työtehtävät eri sijainneissa (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto, n.d., kohta ”millaista on työskennellä kiinteistönvälittäjänä?”). Jo aiemmin käsitelty monipaikkainen työ aiheuttaa kyseiselle työlle luontaisia keskeytyä (Työturvallisuuskeskus, 2020, s. 41).

Työtä häiritsevät keskeytykset lisääntyvät sen mukaan, mitä useampaan sijaintiin työskentely jakautuu. Usein kyseiset sijainnit eivät myöskään ole lähtökohtaisesti suunniteltuja työntelemiseen, jolloin tarpeettomien häiriöiden määrä kasvaa yhä edelleen. Ulkoiset olosuhteet voivat luoda haasteita myös ympäristöissä, jotka ovat tarkoitettuja työskentelemiseen. Esimerkiksi avotoimisto on altis ympäristö erilaisille tarpeettomille keskeytyksille. (Työturvallisuuskeskus, 2020, s. 39–41.)

Työn eri häiriöt olivat tunnistettava aihepiiri haastateltaville, ja sen myötä jokaiselle oli muodostunut keinoja asiaan vaikuttamiseksi. Ohjeistusta työn häiriöiden vähentämiseksi ja välttämiseksi on oppaan luvussa 1.5.

Kaikki me tiedetään tää työ ja sen hektisyys, niin silloin me ymmärretään (työrauhan tarve). Se ei kaipaa enää selityksiä siinä kohtaa sitten.

Aivoterveellistä työskentelytapaa on mahdollista kehittää yksilön ja työyhteisön tasolla mm. yhteisillä pelisäännöillä. Informaatiotulvaa, johon esimerkiksi asiakasyhteydenotot lukeutuvat, ei voi, eikä etenkään

liiketoiminnan näkökulmasta halutakaan estää. Keskeistä onkin työskentelyn rajaaminen ja hallinnan aikaan saaminen. Työyhteisön kesken on mahdollista sopia toimintamalleja, joilla työtoverille suodaan työrauhaa ja toisaalta luodaan tarkoituksen mukaista aikaa kysymyksille ja yhteisille pohdintoille. (Kolonen & Toljamo, 2023, s. 95.)

Yksilön näkökulmasta aivoterveellinen työskentelytapa kannattaisi ottaa osaksi työn suunnittelua. Esimerkiksi omaa saavutettavuutta eri kanavissa on kannattavaa pohtia kriittisesti ja mahdollisesti rajata työskentelyyn aikoja, jolloin ei ole tavoitettavissa tiettyjen viestintäkanavien kautta. (Mannermaa, 2024, s. 232–233.)

Kaikilla haastateltavilla oli keinoja oman saavutettavuuden rajaamiseksi. Saavutettavuuden rajaaminen oli vastauksien mukaan olennaista mm. työskentelyrauhan saavuttamiseksi. Oppaan luvussa 1.5. on ohjeistusta saavutettavuuden rajaamiseksi.

Mulla ei tekstiviestit ja ja sähköpostit ”kling” kilahda ja näy, kun ne tulee sinne. Ja mä hallitsen niin, että luen sähköpostia silloin kun se minulle sopii ja semmoisina aikoina kun mä pystyn myös niihin reagoimaan.

Aivoterveellisessä työskentelytavassa on osittain kysymys myös työkuulttuurillisesta ympäristöstä. Organisaatio osoittaa mm. työn vaatimuksilla ja sisällöillä, minkälaista työnteon tapaa se arvottaa. Organisaatio voi omalta osaltaan edistää aivoterveellisen työskentelytavan toteutumista luomalla kulttuuria, jossa ei suositeta monikanavaista työtä tai vaadita välitöntä saatavuutta kaikissa tilanteissa. (Kolonen & Toljamo, 2023, s. 12, 77, 95.)

Aivoterveellinen työskentely pyrkii huomioimaan aivojen toimintakyvyn ja sen myötä ohjaamaan toimintaa sitä tukevaksi. Aivoterveellistä työskentelyä voidaan pyrkiä kehittämään puuttamalla mm. tarpeettomiin häiriöihin ja keskeytyksiin. Häiriöitä ja keskeytyksiä voi ehkäistä esimerkiksi työyhteisön säännöillä ja omaa tavoitettavuutta rajaamalla.

5 ARVIOINTI JA POHDINTA

5.1 Arviointi

Opinnäytetyö kokonaisuutena on saanut toimeksiantajalta hyvää palautetta projektin etenemisen eri vaiheissa. Jo alustavissa keskusteluissa todettiin, että aihe on toimeksiantajalle oleellinen ja tarpeellinen. Tarkempia rajauksia tehdessä ja työn kohdentuessa nimenomaan työelämätaitoihin sama positiivinen palaute säilyi.

Opinnäytetyön sivutuotteena syntyneen tuotoksen osalta ensimmäisenä välillisenä palautteena toimivat teemahaastattelut. Toimeksiantaja kertoi saaneensa haastatteluihin osallistuneilta henkilöiltä hyvää palautetta. Haastatteluiden aiheita ja sisältöjä oli pidetty osuvina ja ajatuksia herättävinä. Osa haastateltavista antoi vastaavaa palautetta jo haastattelutilanteen jälkeen. Nämä palautteet vahvistivat osaltaan sitä, että sivutuotteena syntyvän oppaan sisällöt tulisivat olemaan toimeksiantajalle oleellisia. Oppaasta pyydettiin toimeksiantajan osalta myös erillinen arvio. Toimeksiantaja kommentoi sisältöjä positiivisesti ja piti niitä osuvina sekä oleellisina.

Opinnäytetyön raportti ja sen tietoperusta perustelivat sivutuotteen valinnat uskottavalla tavalla. Tietoperusta oli aiheen näkökulmasta riittävän kattava sekä olennainen ja koostui ajankohtaisesta ja aiheen mukaiseen lähdemateriaalista. Opinnäytetyön keskeisintä tietoperustaa edustivat työssä käsitellyt työelämätaidot. Näitä työelämätaitoja käsiteltiin tietoperustassa työn tavoitteita tukevasta näkökulmasta.

Opinnäytetyön aineisto kerättiin työhön soveltuvalla ja eettisellä tavalla. Aineistosta muodostui opinnäytetyön ratkaisuita perusteleva sekä tukeva ja aineistoa hyödynnettiin myös osana sivutuotteena syntyneen tuotoksen ratkaisuita. Aineiston kerääminen teemahaastatteluin oli toteutuksen näkökulmasta oikea valinta, sillä haastatteluiden myötä ymmärrys käsiteltävän aiheen ympäriltä lisääntyi ja kerätty aineisto tuotti tietoa toimeksiantajan

tarpeeseen. Eettisestä näkökulmasta aineistoa kerättiin vain siltä osin, mikä oli tarkoituksenmukaista ja mm. haastateltavien asianmukaisesta tiedottamisesta ja ohjeistamisesta huolehdittiin.

Opinnäytetyö saavutti tavoitteensa. Opinnäytetyön sivuotteena syntyi toimeksiantajan käyttöön helposti saavutettava ja käytännönläheinen tuotos eli opas, jonka avulla kiinteistönvälitystyötä tekevä henkilö voi kehittää työelämätaitoja. Oppaan työelämätaitoihin liittyvät sisällöt kehittävät varsinaisesti työskentelytapoja ohjeiden ja vinkkien hyödyntämisen myötä.

Koen itse kehittyneeni omassa roolissani tämän opinnäytetyön toteuttamisen aikana. Opinnäytetyöprosessi vaati joustavuutta sekä kykyä muovata toimintaa vähitellen kohti haluttua ratkaisua. Luonnollisesti opin runsaasti myös itse kiinteistönvälitystyöstä. Ala ei ollut minulle entuudestaan tuttu ja sain syventyä kyseiseen työhön opinnäytetyön toteuttamisen aikana. Koin tämän myös eduksi työn tekemisen näkökulmasta, sillä minun oli mahdollista tarkastella käsiteltyjä asioita objektiivisesti ja näin ollen pohtia asioita erilaisesti näkökulmasta, kuin esimerkiksi pitkään alalla työskennelleen henkilön.

5.2 Pohdinta

Opinnäytetyön toteuttamisessa haastavinta oli todellisesti hyödyntämiskelpoisen sivutuotteen toteuttaminen. Mitä syvemmin tutustuin kiinteistönvälitystyöhön opinnäytetyön myötä, sitä vahvemmin ymmärsin, että alan haasteet ovat näkemykseni mukaan vahvasti rakenteellisia. Sivutuotteen eli oppaan toteutusta ja sisältöjä pitikin arvioida hyvin kriittisesti, jotta annetut ohjeistukset olisivat aidosti hyödynnettävissä. Esimerkiksi kehotukset lyhyemmän työajan toteuttamisesta olisivat olleet melko tehottomia, sillä todelliset mahdollisuudet kyseisen ohjeen noudattamiseen olisivat olleet hyvin vähäiset.

Alan haasteiden syvällisemmän ymmärryksen myötä myös valitun aiheen ajankohtaisuus ja oleellisuus täsmentyivät odotettua enemmän.

Toimeksiantajan ajatuksien sekä tarpeiden myötä tarve työlle oli projektin alusta asti selvää, mutta työn tarpeellisuus vahvistui jatkuvasti projektin edetessä. Valitut työelämätaidot ja niiden ympärille rakennettu kokonaisuus vastasivat oletustani paremmin toimeksiantajan tarpeisiin. Työelämätaidoista löytyi todellista vastaavuutta näihin tarpeisiin ja työn tavoite, ja sen myötä lopputulos osoittautuivat oleelliseksi.

Eryteisesti haastatteluiden myötä sain todeta, että alan haasteet eivät tarkoita haluttomuutta kehittymiseen ja toimintatapojen parantamiseen. Haastateltavat suhtautuivat alan haasteisiin mielestäni hyvin ja suhtautuminen opinnäytetyöhön oli positiivista. Mm. työaikoihin liittyvät haasteet olivat luonnollisesti tiedettyjä ja haastateltavien jokapäiväistä arkea pohdituttavia ja haastavia seikkoja. Silti lähtökohtaisesti jokainen haastateltava löysi haastavistakin asioista myös toisen puolen ja ennen kaikkea mielenkiintoa kehittymiseen.

Opinnäytetyön hyödyntämisen osalta näen nykyistä tarkoitusta laajempiakin mahdollisuuksia. Vaikka opinnäytetyö on tässä kontekstissaan tarkoitettu työelämätaidojen kehittämiseen, voi sitä hyödyntää myös perustietona kiinteistövälitystyöhön tutustumiseksi. Opinnäytetyön raportti pitää sisällään tietoa, joka avaa itse kiinteistövälitystyötä ja sen vaatimuksia. Tämän vuoksi koen, että erityisesti alasta kiinnostunut henkilö voisi hyötyä opinnäytetyön raporttiin tutustumisesta ja arvioida mm. omaa soveltuvuuttaan alalle. Toimeksiantajan näkökulmasta opinnäytetyöraporttia sekä heidän käyttöönsä toteutettua sivutuotetta voi hyödyntää hieman vastaavalla tavalla mm. osana perehdytysmateriaaleja.

Tämä opinnäytetyö esitteli työelämätaitoja pääasiassa yksilön näkökulmasta. Opinnäytetyö viittasi kuitenkin myös työyhteisön yhteiseen toimintaan mm. aivoterveellisen työskentelytavan ja sen myötä työn häiriöiden osalta. Opinnäytetyöhön liittyvänä uutena kehitysehdotuksena näkisin näkökulman vaihtamisen yksilöstä työyhteisöön. Työelämätaidollista kehittämistä olisi mahdollista jatkaa yhä vahvemmin työyhteisön taitojen osalta.

Koen, että työyhteisön toiminnan kehittämisen puolesta puhuu kiinteistönvälitystyössä hallittavien asioiden suuri määrä. Kiinteistönvälitystyön työyhteisö ammattilaisineen pitää sisällään valtavan määrän tietoa ja osaamista. Tämän kokonaisuuden tarkasteleminen voisi hyödyttää toimeksiantajaa toiminnassaan.

LÄHTEET

Airaksinen, T. Kostamo, P. & Vilkkä, H. (2022). Kirjoita itsesi asiantuntijaksi: Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Art House.

Aulankoski, S. (2022). Tietotyön taidot. Duodecim.

Eklund, A. (2023). Osaamiskartta. Brik.

Erkko, A. (2022). Asiantuntija kehottaa karsimaan heti: Yksi tyypillinen työtapa voi olla iso riski koko yritykselle. Uusi Suomi, 30.10.2022. Haettu 30.7.2024 osoitteesta <https://www.uusisuomi.fi/uutiset/asiantuntija-kehottaa-karsimaan-heti-yksi-tyypillinen-tyotapa-voi-olla-iso-riski-koko-yritykselle/63d9f5d1-68f0-4f18-b32c-482ea4e43db4>

Haulos, S., Nevala, T., Sirén, M. & Tolvanen, Y. (2021) Kiinteistönvälittäjän käsikirja. Suomen kiinteistönvälittäjät ry.

Hyvän virkakielen ohjeita. (n.d.) Ohjeita ohjeiden tekijöille. Kotimaisten kielten keskus. Haettu 31.8.2024 osoitteesta <https://kielitoimistonohjepankki.fi/vk/sopiva-savy-toimivat-ohjeet-ja-kysymykset/ohjeita-ohjeiden-tekijoille/>

Kasso, M. (2014). Kiinteistönvälitys ja -arviointi. Talentum.

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto. (2020). Kiinteistönvälitysalan ammattilaiset. <https://kiinteistonvalitysala.fi/wp-content/uploads/2021/04/Kiinteistonvalitysalan-ammattilaiset-2020.pdf>

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto. (2023). Ohje hyvästä välitystavasta. <https://kiinteistonvalitysala.fi/wp-content/uploads/2023/09/ohje-hyvasta-valitystavasta-12092023-1.pdf>

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto. (n.d.) Ura kiinteistönvälitysalalla. Haettu 29.8.2024 osoitteesta <https://kiinteistonvalitysalalla.fi/ura-kiinteistonvalitysalalla/>

Kolonen, M. & Toljamo, K. (2023). Kestävä aivoterveys: Aivohyvinvointia työikäisille. Tampereen ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-7266-89-2>

Kummunmäki, A-M. (2021). Aivot ja toiminnanohjaus – Kuormitus ja palautuminen. Luento ja keskustelu. Kestävä aivoterveys-hanke. TAMK. Haettu 17.8.2024 osoitteesta <https://youtu.be/3vtv79tyV7s>

Kähkönen, E. (2021). Aivoergonomiasta kevennystä työn kuormittavuuteen. Aivoliitto. Haettu 1.9.2024 osoitteesta <https://www.aivoliitto.fi/aivoterveys/tyoelama/aivoergonomiasta-kevennysta-tyon-kuormittavuuteen#79ec5bde>

Kähkönen, E. (2023). Aivoystävällinen työyhteisö hoivaa myös työntekijän henkistä aivoterveyttä. Aivoliitto. Haettu 29.8.2024 osoitteesta <https://www.aivoliitto.fi/aivoterveys/artikkelit/aivoystavallinen-tyoyhteiso-hoivaa-myos-tyontekijan-henkista-aivoterveytta/#79ec5bde>

Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä. 2000/1075. Haettu 11.8.2024 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20001075>

Loikkanen, T. (2014.) Asuntokaupan asiakaspalvelu – uuden välittäjän opas. Kiinteistömedia Oy.

Mannermaa, K. (2024). Työntekijätaidot: Käsikirja. Alma Talent.

Miao, M. (2023). Prokrastinaatio: Aloittamisen vaikeus ja miten se voitetaan. SKS Kirjat.

Moilanen, S. (2021.) Kaikki tarvitsevat itsensä johtamisen taitoja. Haettu 17.8.2024 osoitteesta <https://ttlehti.fi/kaikki-tarvitsevat-itsensa-johtamisen-taitoja/>

Muistiliitto. (n.d.). Hyvä työ aivoille. Haettu 17.8.2024 osoitteesta <https://www.muistiliitto.fi/fi/aivot-ja-muisti/aivoterveys/hyva-tyo-aivoille/> Haettu 17.8.2024 <https://www.muistiliitto.fi/fi/aivot-ja-muisti/aivoterveys/hyva-tyo-aivoille>

Ropponen, A., Bergbom, B., Härmä, M. & Sallinen, M. (2018). Asiantuntijatyön työajat: Yhteydet työhön ja hyvinvointiin. Työterveyslaitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-261-790-3>

Salminen, J. (2015). Työntekijän vastuu ja työelämätaidot. J-Impact.

Sippola, M., Koivunen, T. & Melin, H. (2023). Työ elää: Murroksia, trendejä ja muutoksen suuntia Suomessa. Gaudeamus.

Sp-Koti. (23.3.2023.) Tanja Heinonen on palkittu vuoden 2023 Franchising-yrittäjäksi Suomessa. Haettu 26.6.2024 osoitteesta <https://spkoti.fi/2023/03/23/sp-koti-ketjun-tanja-heinonen-on-palkittu-vuoden-2023-franchising-yrittajaksi-suomessa/>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Työterveyslaitos. (n.d.-a.) Etätyö, hybridityö ja monipaikkainen työ. Haettu 17.8.2024 osoitteesta <https://www.ttl.fi/teemat/tyoelaman-muutos/etatyo-hybridityo-ja-monipaikkainen-tyo>

Työterveyslaitos. (n.d.-b.) Aivotyötä tehdään yhdessä. Haettu 28.9.2024 osoitteesta <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/aivotyo-sujuvaksi/aivotyota-tehdaan-yhdessa>

Työturvallisuuskeskus. (2020). Työsuojelu ja työhyvinvointi asiantuntija- ja toimistotyössä. Haettu 17.8.2024 osoitteesta <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/04/Tyosuojelu-ja-tyohyvinvointi-asiantuntija-ja-toimistotyossa.pdf>

Työturvallisuuskeskus. (n.d.). Kaikki tarvitsevat itsensä johtamisen taitoja. Haettu 29.8.2024 osoitteesta <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/04/Turvatuokio-Kaikki-tarvitsevat-itsensa-johtamisen-taitoja.pdf>

Vilka, H. (2021). Näin onnistut opinnäytetyössä: Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. PS-kustannus.

LIITE 1: TUTKIMUSTIEDOTE

Tutkimustiedote

Opiskelen Satakunnan ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyötä kiinteistövälittäjän keskeisistä työelämätaidoista. Opinnäytetyötä varten kerätään aineisto haastatteluin ja tämä tiedote toimii myös haastattelukutsuna. Opinnäytetyössä käsitellään seuraavia työelämätaitoja: itsensä johtaminen, tehokas työskentely, työajanhallinta, neuvottelu- ja kokoustaidot sekä aivoterveellinen työskentelytapa. Haastatteluiden avulla kerätään kiinteistövälityötä tekeviltä henkilöiltä konkreettisia ohjeita ja vinkkejä kyseisiin teemoihin liittyen.

Aineisto kootaan lokakuussa 2024. Haastattelut toteutetaan tapaamisessa tai etäyhteydellä yksilohaastatteluin. Kesto noin 1h. Tutkimusaineisto tallennetaan haastattelutilanteessa ääninauhana ja muunnetaan analysointia varten kirjalliseen muotoon. Kirjalliseen muotoon muuntaminen tehdään myös anonymiteetin saavuttamiseksi. Ääninauhoja ei säilytetä, vaan ne hävitetään heti muuntamisen jälkeen. Kirjallista aineistoa säilytetään opinnäytetyön valmistumiseen saakka työn tekijän tietokoneella. Tämän jälkeen aineisto hävitetään kokonaisuudessaan poistamalla tiedostot. Henkilötietoja ei kerätä haastatteluiden yhteydessä.

Haastatteluissa kerätty aineisto käsitellään luottamuksellisesti ja haastateltavien anonymiteetistä huolehtien. Opinnäytetyössä julkaistaan vain anonymiä aineistoa, ilman että haastateltavaa on mahdollista yhdistää tietoon. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Valmis opinnäytetyö julkaistaan Theseuksessa, joka on julkinen arkisto. Työn ohjaajana toimii XXX.

Tekijä: Tuulia Töyry, Satakunnan ammattikorkeakoulu

XXX

Mahdolliset kysymykset voit osoittaa edellä mainittuun sähköpostiosoitteeseen.

LIITE 2: TEEMAHAASTATTELU KYSYMYKSET

Teema 1: Itsensä johtaminen

- Millaisia keinoja sinulla on oman työsi suunnittelemiseksi:
 - lyhyellä
 - pitkällä aikavälillä?
- Mitä tekemällä olet onnistunut työssäsi?
- Millaisia työskentelyyn liittyviä kehittämisen kohteita näet toiminnassasi?

Teema 2: Tehokas työskentely

- Kertoisitko neuvoja, miten tunnistaa työssäsi oleelliset eli priorisoitavat työtehtävät?
- Työskentelet useissa eri sijainneissa. Miten neuvoisit hyödyntämään esimerkiksi etä- ja lähityötä erilaisten työtehtävien tekemiseksi?
- Miten vältät työtehtävien tarpeetonta lykkäämistä?

Teema 3: Työajanhallinta

- Olisiko sinulla hyviä neuvoja, miten työaikaa kannattaisi mitata tai tarkkailla?
- Millä keinoilla huolehdit riittävästä tauotuksesta työssäsi?
- Millaisia neuvoja antaisit työ- ja vapaa-ajan erottamiseksi?

Teema 4: Neuvottelu- ja kokouksaidot

- Millaisia neuvoja antaisit neuvotteluun valmistautumiseksi?
- Mitä hyviä kokouksen tai neuvottelun aikaisia käytänteitä sinulla on? Esimerkiksi tiedon ylös kirjaamisen tai muun hallinnoinnin osalta.
- Millä keinoilla olet kehittänyt omaa taitoa neuvottelijana?

Teema 5: Aivojen hyvinvointia tukeva työskentely

- Mitä ohjeita antaisit oman saavutettavuuden (esim. puhelimitse, sähköisesti) määrittelemiseksi tai rajaamiseksi?
- Millä keinoilla voit välttää usean eri työtehtävän yhtäaikaista tekemistä?
- Millä keinoilla työn keskeytyksiin voi mielestäsi vaikuttaa:
 - toimistoympäristössä
 - itsenäisessä työskentelyssä?