

Tiia Bueno Vecino

# **ISÄNNÖITSIJÄN KASVUTARINA**

”Onnistumisten ja haasteiden kautta isännöitsijäksi”

Kasvatustieteiden ja kulttuurin tiedekunta  
Pro gradu -tutkielma  
Toukokuu 2021

# TIIVISTELMÄ

Tiia Bueno Vecino: Isännöitsijän kasvutarina ”Onnistumisten ja haasteiden kautta isännöitsijäksi”

Pro gradu -tutkielma

Tampereen yliopisto

Kasvatuksen ja yhteiskunnan tutkimuksen maisterikoulutus, Elinikäisen oppimisen ja kasvatuksen opintosuunta

Toukokuu 2021

---

Tutkimuksessa tulkiten ja kuvaan isännöitsijöiden kerrontaa heidän urakehityksestään, ammatillisesta kasvusta sekä isännöitsijän roolin omaksumisesta sekä ammatillisen identiteetin rakentumisesta. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää miten isännöitsijät itse kuvaavat omaa urakehitystään ja miten he määrittelevät omaa ammatillista kasvua isännöitsijäksi.

Tutkimus perustuu 14 isännöitsijän kertomukseen. Tutkimusaiheita tarkastellaan narratiivisen tutkimuksen näkökulmasta. Narratiivinen tutkimusote sopii hyvin ammatillisen kasvuprosessin, työuran ja ammatillisen identiteetin tutkimiseen ja kuvaamiseen.

Tutkimuksen keskeisin huomio oli, että isännöitsijä itse arvottaa uransa kehittymistä haasteiden voittamisen ja onnistumisten kautta. He eivät sanoittaneet kertomuksiaan menestys -sanalla, vaan käyttivät subjektiiviseen uramenestykseen liittyviä ilmauksia, kuten minäkäsitys, itsetuntemus, sopeutumiskyky ja oppiminen. Objektiivinen uramenestys, ulkoiset statuselementit, kuten alan koulutus ja työkokemus, koettiin arvokkaaksi pääomaksi, myös työnantajalle ja asiakkaille.

Kertomuksista ilmeni, että isännöitsijäuran alkuvaiheet koetaan erittäin haasteelliseksi. Isännöitsijän kehittyminen noviisista asiantuntijaksi kestää useita vuosia, koska isännöintityö on moniulotteista ja vaatii monen eri alan substanssiosaamista. Isännöitsijät määrittivät omaa uraa tukeviksi tekijöiksi alan koulutuksen, asiakaspalvelu- ja vuorovaikutusosaamisen sekä hyvät yhteistyöverkostot. Isännöitsijän ammatin keskeinen piirre on alan jatkuva kehitys. Isännöitsijälle on tärkeää osata reflektoida tekemistään, onnistumisiaan sekä epäonnistumisiaan ja sitä kautta vaikuttaa siihen, miten hän työtään ja omia osaamistarpeitaan kehittää.

Isännöitsijöiden kertomuksissa nousi selkeästi esiin ammattitaidon, asiantuntijuuden ja ammatillisen minäkäsityksen sekä itsetunnon kehittyminen. Isännöitsijät kertoivat ja antoivat arvoa sille, miten heidän osaamisensa ja asenne isännöitsijän työhön kehittyi vuosien varrella. Ammatillisen identiteetin kehittymistä ja uusiutumista edisti heidän työmotivaationsa ja halu kehittyä hyväksi isännöitsijäksi. Isännöitsijän ammatillinen identiteetti rakentuu vahvasti oman osaamisen, päivittäisen työn ja subjektiivisten kokemusten ja tulkintojen ympärille. Ammatti-identiteetti koettiin kehittyneeksi siinä vaiheessa, kun yksilö oli löytänyt oman tavan toimia ja työskennellä isännöitsijänä.

Avainsanat: isännöitsijä, urakehitys, ammattitaito, asiantuntijuus, ammatillinen kasvu, ammatti-identiteetti

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck -ohjelmalla.

# SISÄLLYS

<b>1</b>	<b>JOHDANTO</b> .....	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>AMMATILLISEN KASVUN JA IDENTITEETIN OSA-TEKIJÄT</b> .....	<b>9</b>
2.1	Isännöinti ammattina.....	9
2.2	Urakehitys .....	12
2.3	Asiantuntijuus ja ammattitaito .....	15
2.4	Ammatillinen kasvu .....	18
2.5	Ammatillinen identiteetti .....	20
2.6	Käsitteiden kokonaisuus tutkimuksessa .....	22
<b>3</b>	<b>TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TOTEUTUS</b> .....	<b>25</b>
3.1	Tutkimuskysymykset .....	25
3.2	Tutkimusmenetelmä.....	26
3.3	Tutkimusaineisto .....	29
3.3.1	<i>Isännöintikokemusta 1-3 vuotta: Ulla, Daniel ja Sirpa</i> .....	33
3.3.2	<i>Isännöintikokemusta 5-10 vuotta: Heidi ja Kristiina</i> .....	34
3.3.3	<i>Isännöintikokemusta 11-15 vuotta: Timo ja Marja</i> .....	34
3.3.4	<i>Isännöintikokemusta 16-20 vuotta: Marko, Tanja, Sini, Satu, Anne</i> .....	35
3.3.5	<i>Isännöintikokemusta yli 21 vuotta: Matti, Markku</i> .....	36
3.4	Tutkimusaineiston analysointi .....	36
3.5	Tutkimuksen eettisyys.....	40
3.6	Tutkimuksen luotettavuus .....	41
<b>4</b>	<b>TUTKIMUSTULOKSET</b> .....	<b>44</b>
4.1	Isännöitsijän uran haasteellisuus .....	45
4.2	Ammatillinen kasvu isännöitsijän rooliin .....	57
4.3	Isännöitsijän ammatillinen identiteetti .....	67
<b>5</b>	<b>JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA</b> .....	<b>75</b>
5.1	Isännöitsijän uran haasteellinen alkua.....	76
5.2	Isännöitsijän työssä ammatillinen kasvu on jatkuvaa .....	77
5.3	Ammatti-identiteetti vahvistaa isännöitsijän ammatillista toimijuutta .....	77
5.4	Isännöitsijä vastaa itse omasta ammatillisesta kasvusta .....	79
5.5	Pohdinta .....	81
5.6	Jatkotutkimusaiheet .....	84
5.7	Oman asiantuntijuuden kehittyminen.....	86
	<b>LÄHTEET</b> .....	<b>89</b>
	<b>LIITTEET</b> .....	<b>95</b>

## TAULUKOT

<b>TAULUKKO 1.</b>	<b>SUKUPUOLIJAKAUMA</b> .....	<b>30</b>
<b>TAULUKKO 2.</b>	<b>IKÄJAKAUMA</b> .....	<b>31</b>
<b>TAULUKKO 3.</b>	<b>YHTENVETO ISÄNNÖITSIJÖIDEN TAUSTATIEDOISTA</b> .....	<b>31</b>
<b>TAULUKKO 4.</b>	<b>YHTENVETO ISÄNNÖITSIJÖIDEN KOULUTUSTAUSTASTA</b> .....	<b>32</b>

<b>TAULUKKO 5.</b>	<b>TUTKIMUKSEN ALUEELLINEN KATTAVUUS .....</b>	<b>33</b>
<b>TAULUKKO 6.</b>	<b>ANALYYSIPROSESSIN KUVAUS .....</b>	<b>39</b>

#### **KUVIOT**

<b>KUVIO 1.</b>	<b>URAKEHITYS NOVIISISTA - ASiantuntijaksi .....</b>	<b>15</b>
<b>KUVIO 2.</b>	<b>AMMATTITAIDON JA ASiantuntijuuden Osatekijät .....</b>	<b>18</b>
<b>KUVIO 3.</b>	<b>AMMATILLISEN KASVUN OSATEKIJÄT .....</b>	<b>20</b>
<b>KUVIO 4.</b>	<b>ISÄNNÖITSIJÄN AMMATILLISEN KASVUN NELIKENTTÄ.....</b>	<b>23</b>
<b>KUVIO 5.</b>	<b>ISÄNNÖITSIJÄN AMMATILLISEN URAKEHITYKSEN ENSIMMÄISET VUODET .....</b>	<b>45</b>
<b>KUVIO 6.</b>	<b>ISÄNNÖITSIJÄN URAKEHITYKSEN VAKIINTUMINEN ASiantuntijaksi .....</b>	<b>49</b>
<b>KUVIO 7.</b>	<b>AMMATILLINEN KASVU ISÄNNÖITSIJÄN ROOLIIN .....</b>	<b>57</b>
<b>KUVIO 8.</b>	<b>ISÄNNÖITSIJÄN AMMATTI-IDENTITEETIN RAKENTUMINEN .....</b>	<b>67</b>

# 1 JOHDANTO

Asumisen isot haasteet sekä korjausrakentamisen tarve lisäävät Suomessa ammattimaisen isännöinnin kysyntää. Suomessa toimii noin 800–1000 isännöintiyritystä. Näissä yrityksissä työskentelee yhteensä noin 5000 isännöinnin ammattilaista. He vaikuttavat noin 2,7 miljoonan kerros- ja rivitaloasukkaan elämään. Yksi isännöitsijä hoitaa keskimäärin noin 100 miljoonan euron asunto-omaisuutta. (Kiinteistöalan Koulutussäätiö, 2020) Omistusasunto on keskivertosuomalaisen suurin sijoitus, joten isännöitsijät ovat tärkeässä roolissa huolehtiessaan tästä henkilön tärkeimmästä sijoituksesta. Isännöitsijällä on vastuu taloyhtiöiden kiinteistön arvon säilyttämisestä. (Isännöintiliitto, 2019)

Olen toiminut koulutuspäällikkönä Kiinteistöalan Koulutussäätiön (myöh. Kiinko) isännöintialan koulutuksissa ja nähnyt läheltä isännöitsijöiden ura- ja koulutuspolkuja. Mielenkiinto ja ymmärrys siitä, miten tämän monia taitoja ja paljon tietämystä tarvitsevan alan, kuin myös ammatillisen aseman haltuunotto, alalle tulijoille ja alalla toimijoille, on ollut mahdollista, on ollut kiinnostukseni kohteena jo vuosia. Omaa ammatillista kasvua ja ammatti-identiteetin muodostumista on jokaisen hyvä pysähtyä välillä refleктоimaan. Nykypäivänä tarvitaan oman ammatillisen osaamisen sanoittamista, varsinkin asiantuntijan tehtävässä. Isännöitsijänä tätä taitoa tarvitaan myös myytäessä isännöintipalvelua, sillä isännöinti yksilöidään persoonaan, hänen osaamiseensa tai osaamattomuuteensa. Otalan (2002) mukaan yksilön on tärkeää omata kyky oppia tehokkaasti sekä pitää oma asiantuntijuus ajan tasalla. (Ojala, 2002) Sanoisin, että osaaminen on yksi isännöintialan tärkeimmistä voimavaroista, joten isännöitsijän ammattitaidolla ja asiantuntijuudella on merkitystä, niin isännöitsijälle itselleen kuin isännöintialan yrityksille, yhteistyökumppaneille ja asiakkaille.

Tässä tutkimuksessa tulkitsen ja kuvaan isännöitsijöiden kertomaa urakehityksestään, ammatillisesta kasvusta sekä isännöitsijän roolin

omaksumisesta sekä ammatillisen identiteetin rakentumisesta. Tutkimuksen keskeisimpiä käsitteitä on urakehitys, ammattitaito ja asiantuntijuus, ammatillinen kasvu ja ammatillinen identiteetti. Nämä käsitteet limittyvät tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen sekä kulkevat keskeisimpinä käsitteinä läpi tutkimusraportin. Peilaan tutkimuksessa isännöitsijöiden kertomuksien pohdintoja omasta kasvusta isännöitsijäksi näiden käsitteiden kautta. Olen käyttänyt tutkimuksessa tukena laatimaani Isännöitsijän ammatillisen kasvun nelikenttää ([kuvio 4](#)), joka pohjautuu tutkimuksen keskeisimpiin käsitteisiin.

Narratiivinen tutkimusote tarjosi haastateltaville mahdollisuuden jakaa oma tarina hyvin henkilökohtaisella tasolla. Narratiivinen identiteetti on kertojan omaelämän kerrallinen kertomus siitä, miten hänestä on tullut sellainen kuin hän on, tai minkälaiseksi hän on tulossa (McAdams, 2017). Jokaisen tutkimukseen osallistuneen isännöitsijän tarina oli ainutlaatuinen. Tämä antaa mahdollisuuden muille isännöitsijöille verrata omia kokemuksiaan tarinoihin ja niistä löytyneisiin yhtenevyyksiin. Myös isännöitsijöiden kanssa toimivat, asukkaat, osakkaat, yhteistyöverkostot sekä koulutuksen ammattilaiset, saavat tutkimustuloksista alustan pohtia omia toimintamallejaan isännöitsijän ammatillista kasvua tukeviksi.

Tutkimus nosti esiin isännöitsijän roolin omaksumisen tärkeyden. Isännöitsijät naamioituvat asiantuntijan ja isännöitsijän roolin taakse, vaikka isännöitsijä on toiminnassaan aina läsnä persoonallaan ja persoonan käyttäminen on yksi heidän keskeisimmistä työvälineistään. Identiteetille läheisiä käsitteitä ovat rooli ja positio. Rooleilla tarkoitetaan käyttäytymiskaavoja, jotka perustuvat odotukseen toisten ihmisten toiminnasta (Hankamäki, 2015, s. 114). Heleniuksen (2020) mukaan ihminen omaksuu roolin sisäisesti ja se näkyy ulkoisena toimintana. Heleniuksen mukaan identiteetti on ihmisen käsitys itsestään toimijana tässä roolissa. Helenius ei tarkoita esityksellä sitä, että ihminen roolissaan toimisi näyttelijänä tai teeskentelijänä, eikä olisi oma itsensä, vaan hänen mukaansa yksilö omaksuu asemansa, vastuunsa ja näiden mukanaan tuomat odotukset osaksi itseään ja identiteettiään. (Helenius, 2020) Subjektilähtöinen ammatillinen toimijuus pohjautuu yksilön henkilökohtaisiin ominaisuuksiin ammatillisena toimijana ja hänen jatkuvasti muotoutuvaan ammatilliseen identiteettiinsä. (Eteläpelto A. &, 2013)

Tissari (2014) tutki omassa gradussaan isännöitsijän ammattia ja ammattivaatimuksia kompetenssin sekä profession näkökulmasta. Tissari peilasi omassa tutkimuksessaan isännöinnille asetettujen ammatillisten odotusten kenttää tutkittavien isännöitsijöiden omaan kokemukseen isännöitsijän ammatista. Tissarin tutkimukseen osallistuneet isännöitsijät olivat kaikki pitäneet isännöitsijän työtä haastavana, monipuolisena sekä mielenkiintoisena asiantuntemusta vaativana ammattina. Tissari nostikin oman työnsä perusteella jatkotutkimuksen aiheeksi isännöintialan asiantuntijuuden ja ammatillisen identiteetin tutkimisen, jotta isännöitsijän ammatillisen profiilin nostamiseksi sekä alan houkuttelevuuden lisäämiseksi löytyisi argumentteja. Tissari toteaa, että isännöitsijöiden ammattikunnan elävän jonkinlaista etsikkovaihetta omaa ammatti-identiteettiä etsien. (Tissari, 2014)

Vuoden 2014 jälkeen isännöintiala on ammattimaistunut huomattavassa määrin alan asiantuntijayrityksille. Minusta oli mielenkiintoista lähteä tutkimaan, onko alalle nykyään kehittynyt oma ammatillinen identiteetti ja löytyykö selkeää ammatilliseen kasvuun perustuvaa urakehitystä vai onko tilanne pysynyt näiden osalta Tissarin kuvaamalla tasolla. Alan houkuttelevuus ja alan arvostus nousivat Tissarin mukaan haasteeksi, johon isännöintialan on löydettävä ratkaisu alan imagoa kohottamalla. (Tissari, 2014)

Tietoisuus omasta ammatillisesta identiteetistä ja osaamisesta on tärkeää oman osaamisen ja vahvuuksien tunnistamisen, esittämisen ja markkinoimisen kannalta. (Eteläpelto A. &amp., 2008, s. 27) Ammatillisessa identiteetissä ei ole kyse ainoastaan samastumisesta ammattikunnan jäsenyyteen, vaan siinä on vahvasti mukana myös henkilökohtainen identiteetti, oma persoona ja käsitys omasta minuuden kokonaisuudesta johdonmukaisena jatkumona. (Eteläpelto A. &amp., 2008, s. 45) Heleniuksen (2020) mukaan ammatillinen identiteetti on ihmisen käsitys itsestään ammatillisena toimijana. Tässä käsityksessä nivoutuu elementteinä yhteen (tässä tutkimuksessa isännöitsijän) elämänselämyksiin kuuluvat kokemukset, opinnot, odotukset ammatilta, käsitys omasta osaamisesta ja osaamattomuudesta, samaistuminen (esimerkiksi arvoihin ja ihanteisiin), sitoutuminen (esimerkiksi työaikaan), työtä motivoivat ja työmotivaatiota vievät tekijät oma persoona sekä käsitykset itsestä (isännöitsijänä) tulevaisuudessa. (Helenius, 2020, s. 60)

Tässä tutkimuksessa isännöitsijät hahmottivat omaa urakehitystään subjektiivisen urakäsityksen kautta. Subjektiivinen urasiirtymä on muutos henkilön asennoitumisessa ja orientoitumisessa uraansa. Subjektiiviset urasiirtymät voivat liittyä nykyisen roolin muutokseen, osaamisen muutokseen tai muutokseen työn vaatimuksissa. Älykkäässä urassa painottuu yksilön monipuolinen asiantuntijuus, joka ei rajoitu ainoastaan ammatin sisällölliseen hallintaan ja kehittämiseen, vaan sosiaalinen pääoma, kuten verkostot ja maine, ovat sen tärkeitä tekijöitä (Koivunen, 2012). Tämä nousi esiin myös isännöitsijöiden kertomuksissa.

Tutkimus on luonteeltaan ymmärrykseen tähtäävää ja siinä käytetään lähestymistapaa, jossa sovelletaan ja analysoidaan kertomuksia. Pinnegar ja Daynes (2007) kuvaavat narratiivista tutkimusta laadullisen tutkimuksen suuntana, jossa kertomukset ovat joko tutkimuskohde tai -metodi. Molempien, sekä laadullisen että narratiivisen tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää ilmiötä. (Pinnegar, 2007, ss. 4-5) Narratiivisen tutkimuksen voima on sen todentunnussa. Tärkeintä on, että tarina toimii – että se auttaa kertojaansa elämään entistä mielekkäämpää ja vapaampaa elämää (Heikkinen H. &., 1999).

Tutkimuksen rakenne etenee siten, että toisessa pääluvussa, kerrotaan isännöintialasta ja isännöitsijän ammatista sekä käydään lävitse tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen tärkeimmät käsitteet urakehitys, ammattitaito ja asiantuntijuus, ammatillinen kasvu sekä ammatti-identiteetti. Kolmas pääluku esittelee tutkimuskysymykset, tutkimuksen lähestymistavan ja käytetyn tutkimusmenetelmän. Lisäksi luvussa kuvataan tutkimuksen toteuttaminen, aineiston keruu ja esitellään lyhyesti tutkimuksessa mukana olleet isännöitsijät. Neljäs luku on tulososio, jossa käydään lävitse isännöitsijöiden esiin nostamia asioita sekä kuvataan isännöitsijän ammatillisen kasvun sekä identiteetin rakentumisen kannalta tärkeimmät huomioid. Viides luku on omistettu keskeisille tutkimustuloksille, johtopäätöksille sekä pohdinnalle tutkimuksen luotettavuudesta, hyödynnettävyydestä sekä jatkotutkimus mahdollisuuksista.



## 2 AMMATILLISEN KASVUN JA IDENTITEETIN OSA-TEKIJÄT

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys rakentuu urakehitykseen, ammattitaitoon ja asiantuntijuuteen, ammatilliseen kasvuun, jotka toimivat pohjana ammatillisen identiteetin rakentumiselle. Ammatillinen identiteetti rakentuu ihmisen ymmärryksestä itsestään ammatillisena toimijana, eli miten hän määrittelee itsensä työhön ja ammatillisuuteen nähden, sekä miten hän toivoo kehittyvänsä ammatillisesti tulevaisuudessa. Ammatilliseen identiteettiin vaikuttavat aina myös ihmisen yksilölliset, aiemmat elämäkokemukset. (Almiala, 2008, ss. 33-34)

Tämän luvun ensimmäisessä kappaleessa kuvaan isännöitsijän ammattikuvaa, ammattia ja sen osaamisvaatimuksia. Ammatillista kasvua on mielestäni mahdotonta kuvata, ilman että sitä ei peilaa työn vaatimuksiin, työn kuvaan ja odotuksiin. Seuraavissa kappaleissa (2.2-2.5) kuvaan tutkimuksen teoreettisen viitekehysten tärkeimmät käsitteet urakehitys, ammattitaito ja asiantuntijuus, ammatillinen kasvu sekä ammatti-identiteetti. Luvussa (2.6) esittelen käsitteistä laatimani Isännöitsijän ammatillisen kasvun nelikentän ([kuvio 1](#)). Nelikenttä on toiminut tutkimustulosten analysoinnin sekä tuloksien koostamisessa apuna.

### *2.1 Isännöinti ammattina*

Työelämä on ammatillisen kasvun ja ammatillisen identiteetin kehittymisen paikka. Tutkimukseni toimintaympäristönä toimii isännöintiala, jonka juuret juontavat patruunoiden kauteen, jolloin teollisuuslaitoksilla oli tilanhoitajia, patruunoita, jotka pitivät huolta kiinteistöistä ja huolehtivat maatilojen työntekijöiden asumisesta. 1900-luvun alussa ei ollut pääomia asuintalojen rakennushankkeisiin, joten perustettiin asunto-osakeyhtiömuoto, jonka avulla kustannukset pystyttiin jakamaan osakkaiden kesken. Isännöitsijöitä tarvittiin tuolloin hoitamaan taloyhtiön taloutta puolueettomasti. Vuonna 1926 säädettiin

asunto-osakeyhtiölaki, jonka mukaan taloyhtiöissä tuli olla talonmies sekä hallinnosta vastaava henkilö, jota kutsuttiin isännöitsijäksi. Tuolloin ei laissa vielä ole ollut mainintoja isännöitsijän asemasta tai tehtävistä. Alusta alkaen isännöitsijän tehtävänä on ollut osakkaiden varallisuuden turvaaminen ja kehittäminen. Kaupungistuminen ja voimakas asuntorakentamisen kasvu toi uusia haasteita kiinteistöjen hallinnolle. 1960-luvulta alkaen on kiinnitetty huomiota isännöitsijän koulutukseen ja ammatillisuuteen. (Kangasluoma, 2015)

Suomen Isännöitsijäliitto ry perustettiin 1966. Liiton tarkoituksena oli kehittää päätoimisten isännöitsijöiden ammattitaitoa ja valvoa heidän etujaan. 1970-luvulla öljykriisi kohotti energiakustannuksia ja sen seurauksena taloyhtiöiden hoito vaati yhä ammattimaisempaa otetta. 1980-luvulle siirryttäessä isännöinti alettiin mieltää palvelualana, kun aiemmin se oli nähty ainoastaan osana kiinteistö- ja rakennusalaa. 1980-luvulla alkoi myös löytyä isännöintialan koulutusta sekä oma auktorisointijärjestelmä, jota ylläpiti Isännöitsijöiden Auktorisointiyhdistys ISA ry. 1990-luku oli muutosten aikaa: asunto-osakeyhtiölaki uusittiin, Kilpailuvirasto purki hintasuositukset, hinnoittelu muuttui kilpailuperusteiseksi sekä arvonlisäverolliseksi. Muutoksien myötä isännöintialalle muodostui kilpailutilanne, jonka kilpailuvaltina on hinta. (Isännöintiliitto, isannointiliitto.fi, 2019)

Isännöitsijät ovat aikaisemmin työskennelleet pitkälti omissa isännöintiyrityksissään yrittäjinä eikä työaikalaki ole heitä koskenut. Alan yrityksissä työskentelee tyypillisesti 3-5 työntekijää. Isännöintialan toimintaympäristö on viime aikoina alkanut keskittymään yhä suurempiin isännöintitoimistoihin, joissa isännöitsijät työskentelevät palkkatyössä, toimihenkilötehtävissä. Yrittäjähenkisestä historiallisesta työmarkkina-asemasta johtuen työaikalakia on sovellettu vielä 2010-luvullakin isännöitsijöihin vain satunnaisesti, vaikka isännöitsijä on työsuhhteessa isännöintiyritykseen siinä missä kiinteistösihteeri tai kirjanpitäjä. Tässä tutkimuksessa isännöitsijät itse määrittelivät asemansa asiantuntijatehtäväksi.

Isännöitsijän ammatti on asiantuntijatehtävä, jossa tarvitaan monenlaista osaamista. Isännöitsijöitä toimii asunto-osakeyhtiö-, vuokratalo- ja toimitilayhtiöiden parissa. Isännöintitehtävät ja asiakaskunta eroaa näillä toimijoilla. Isännöinnin käsikirjan (2015) mukaan isännöitsijän tehtävänä on saada arjen asiat sujumaan. Isännöitsijän tehtäväkenttään sisältyy taloutta,

tekniikkaa, juridiikkaa, hallintoa ja ihmissuhdetaitoihin liittyviä asioita. Asunto-osakeyhtiölaki määrittää isännöitsijän tehtäviä. Isännöitsijän erillistehtävät voivat vaihdella sen mukaan, minkälaisen sopimuksen taloyhtiö on isännöitsijän kanssa solminut. Yleiskielessä isännöitsijällä tarkoitetaan yleensä taloyhtiön isännöintitehtävien hoitajaa. Vuokrataloisännöinti ei perusvaatimuksiltaan eroa muiden talojen isännöinnistä. Vuokrataloisännöitsijän on kuitenkin tärkeä tuntee asunto-osakeyhtiölain sijaan syvällisesti huoneenvuokralakien sisältö sekä vuokrasopimusten merkitys. Vuokrataloisännöinnissä korostuu sosiaalinen isännöinti sekä asukasisännöinti. Toimitilakiinteistöjen isännöintitehtävien hoitamista kutsutaan yleisesti manageeraukseksi ja tehtävien hoitajaa kutsutaan kiinteistömanageriksi tai kiinteistöpäälliköksi. (Kangasluoma, 2015) Furuholm ja Sallmén (2014) toteavat, että isännöinti on asiakaspalvelua, jonka laatua arvioitaessa tulee kiinnittää huomiota muun muassa isännöintiyrityksen henkilökunnan koulutukseen ja siihen, miten yritys panostaa osaamisen kehittämiseen. (Furuholm, 2004)

Isännöintiala on kokenut muutoksia viimeisten vuosikymmenien aikana, suurin muutos oli 1.7.2010 voimaan tullut uusi asunto-osakeyhtiölaki. Laki toi mukanaan useita uudistuksia. Lain yksi päämäärinä oli huomioida paremmin taloyhtiöiden ja osakkaiden tarpeet sekä päivittää isännöintitoimistojen toimintatapoja. (Asunto-osakeyhtiölaki, 2019) Tissarin (2014) tutkimuksen mukaan isännöitsijän ammatti koettiin asiantuntijuuden ohella myös palveluammattiksi. (Tissari, 2014) Myös Isännöintiliiton mukaan tulevaisuuden isännöinti on entistä enemmän asiakaspalvelua, viestintää ja talouden asiantuntemusta. Väestön ja rakennusten ikääntyessä isännöinnin pitää huomioida hyvin erilaisia palvelutarpeita. (Isännöintiliitto, 2020)

Isännöitsijälle ei ole asunto-osakeyhtiölaissa määritelty pätevyys- tai ammattitaitovaatimuksia. Asunto-osakeyhtiölain (7:10 ja 7:19 § sekä 2.3.1 ja 3.3.1) mukaan isännöitsijän on oltava luonnollinen henkilö tai rekisteröity yhteisö. Isännöitsijään sovelletaan samoja kelpoisuusvaatimuksia kuin asunto-osakeyhtiön hallituksen jäseneen. Isännöitsijän tulee olla täysi-ikäinen, vähintään 18-vuotias, hänellä ei saa olla edunvalvojaa eli hänen tulee voida hallita itseään, omaisuuttaan eikä hänen toimintakelpoisuuttaan voi olla rajoitettu. Isännöitsijä ei myöskään voi olla konkurssissa tai liiketoimintakiellossa. (Kangasluoma, 2015)

Ympäristövaliokunta totesi mietinnöissään (Ympäristövaliokunta, 2009), joka koski hallituksen esitystä asunto-osakelaiksi, seuraavaa:

”Valiokunta korostaa, että isännöitsijän ammattitaidolla on tulevaisuudessa yhä suurempi merkitys, kun kiinteistöjen kunnossapidolle asetetaan aikaisempaa enemmän vaatimuksia ja esimerkiksi energiatehokkuus- ja kasvihuonekaasupäästöjen vähentämistavoitteet edellyttävät syvällisempää osaamista.”

Isännöinnin ammattista löytyy viisi ammattikuvatutkimusta, jotka Kiinko, yhteistyössä Isännöintiliiton kanssa, on teettänyt Promenade Research Oy:llä kyselytutkimuksena, ajanjaksolla 2007-2020. Isännöinnin ammattilaiset tutkimuksista saa perustavan laatuksen kuvan isännöintialan osaajien näkemyksistä ja työnkuvaan liittyvistä tiedoista, kuten ammatti-identiteetistä, työn merkityksellisyydestä, työssä jaksamisesta ja palkkatiedoista. Uusimman, marraskuussa 2020 julkaistun tutkimuksen mukaan isännöitsijältä vaaditaan johtajuutta. Iso osa työstä on viestintää ja kommunikointia asiakkaiden kanssa. Isännöitsijät itse kokevat oman työnsä vastuulliseksi ja tärkeäksi. Tutkimuksen mukaan isännöinnin ammattilaiset kokevat tekevänsä mielekästä työtä, joka on sopivan haastavaa ja vaihtelevaa ja jossa koko ajan opitaan jotain uutta. (Kiinteistöalan Koulutussäätiö, 2020) Olen käyttänyt Isännöinnin ammattikuvatutkimuksia tämän tutkimuksen vertailuaineistona.

## *2.2 Urakehitys*

Uratutkimus tarjoaa monia näkökulmia työurien tarkasteluun. Suomessa on tehty uraan ja sen muotoutumiseen tutkimusta esimerkiksi kasvatusalalla asiantuntijuuden (Iso-Pahkala-Bouret 2005), opettajan identiteetin (Tiilikkala 2004; Almiala 2008) ja ammattikorkeakoulun opettajien (Marttila 2015) kannalta. Kasvatustieteissä ammattien ja ammatillisuuden tutkimuksessa on usein uratutkimuksellisia elementtejä, ja vähitellen myös uratutkimus on yleistynyt (Marttila, 2015, s. 15).

Ura on sana, jota arkikielessäkin käytetään paljon. Se liitetään usein “putkimaiseen” ja lineaariseen työuraan, organisaatiohierarkiassa nousemiseen ja hyvin päämäärätietoiseen etenemiseen työelämässä. Tai sitten ura nähdään enemmänkin horisontaalisena, osaaminen sekä laajenee että syvenee. Isännöitsijöiden ura kehittyy horisontaalisena. Se muodostuu rinnakkaisista

kehitysvaiheista, joilla on ammatillisia päämääriä. Urakehitys tapahtuu osaamisen ja ammatin hallinnan kehittymisen kautta, vahvistaen isännöitsijää itseään tyydyttävää edistymistä ja kehittymistä ammatissaan.

Ennen 1990-lukua työsuhteita leimasi pysyvyys ja hierarkkisuus, urasuunnitelmat ja työtehtävät olivat selvästi määriteltäviä (Kiviranta, 2012, s. 27). Nykyään ura ei enää ole lineaarinen, sillä nyky-yhteiskunnassa yksilöille ei enää ole tarjolla valmiita urapolkuja, vaan jokaisen odotetaan luovan oma, yksilöllinen ura itse. Kiviranta (2012) näkee työuran työtehtävien jatkumona, jonka muotoutumiseen vaikuttavat yksilön tarpeet ja ympäristön tarjoamat mahdollisuudet. Työura ei ole pysyvä rakennelma, vaan sen tulee muuttua työympäristön mukaan (Kiviranta, 2012, s. 27). Työuran kehitys riippuu sekä yksilöstä itsestään että hänen ympäristöstään, johon voidaan nähdä sisältyvän myös yhteiskunnallinen kehitys, joka vaikuttaa muun muassa tarjolla oleviin työmahdollisuuksiin.

Viime aikoina urat on alettu nähdä elämänmittaisina ammatillisina prosesseina, jotka toteutuvat yksilön sekä hänen ympäristönsä välisessä vuorovaikutussuhteessa ja joilla voi edetä eri tavoin, vertikaalisesti ja horisontaalisesti (Marttila, 2015). Ammatillinen jatkuvuus ei enää tarkoita tiettyyn ammattiin kvalifioivan koulutuksen läpikäymistä ja tietyssä ammatissa eläkeikään saakka etenemistä, vaan uran valinta- ja vahvistamisprosessit jatkuvat läpi aikuisiän (Julkunen, 2008). Yhdenmukaiset ja organisaatioon voimakkaasti kiinnittyvät urat ovat pirstoutumassa monialaisiksi, vaihtuviksi ja korostetun yksilöllisiksi uriksi (Halava, 2010).

Työelämän muutoksen myötä uran voi käsittää palkkatyönä tai muuna tekemisenä. Uria voi olla useita työelämän aikana tai ura voi koostua työ- ja työttömyysvaiheista tai vaikka vanhempainvapaista. (Onnismaa, 2007, ss. 80-81) Isännöitsijällä on usein miten takana jo yksi tai useampi ura toiselta alalta. Heillä voi olla kaupallisen, hallinnollisen tai teknisen alan pohjakoulutus tai työkokemus. Sillä ei ole olemassa yhtä selkeää reittiä isännöitsijän ammattiin.

Komulainen ja Sinisalo (2006) näkevät uuden ura-ajattelun siten, että uusissa uramalleissa korostuvat valinnan vapaus, mahdollisuuksien moninaisuus, lateraalit urasiirtymät, identiteettien muuntuminen sekä organisatoristen ja ammatillisten rajojen hämärtyminen. Siinä korostuu myös subjektiivisen uran näkökulma: menestys mitataan pikemmin onnistumisen

kokemuksina kuin palkkatasona tai asemana organisaatiohierarkiassa. Yksilön omat arvot ja tavoitteet sekä riippumattomuus työorganisaatioista muodostavat pohjan sisäiselle yrittäjyydelle, jota rakennetaan erilaisissa verkostoissa liikuttaessa. (Komulainen, 2006) Itsenäinen toimijuus uran kontekstissa ilmenee erilaisina resursseina ja yksilön kapasiteetteina, kuten esimerkiksi kyky itsenäisiin päätöksiin ja niiden toteuttamiseen, osaaminen tai sosiaaliset verkostot (Eteläpelto A. &, 2011; Eteläpelto A. &, 2008). Taipaleenmäki (2009) näkee isännöintialan poikkitieteellisenä ammattina sen vaativuuden ja moninaisuuden takia. Alan haasteeksi hän mainitsee isännöitsijän osaamisen. Palvelu- ja osaamisvaatimusten kasvu on luonut todellisen haasteen isännöintityölle. Sillä alan kehittyessä isännöitsijä kaipaa jatkuvaa koulutusta ja mahdollisuutta kehittää ja syventää omia valmiuksiaan uran jokaisessa vaiheessa. (Taipaleenmäki, 2009)

Isännöitsijöiden ammattikunnan kannalta on tärkeää, että isännöitsijä itse arvostaa työtään ja viestittää sitä ulospäin sekä asiakkaille että tuleville isännöitsijäsukupolville. Urastaan kertovan henkilön tulee uskottavasti pystyä suhteuttamaan uran tapahtumat sekä oma ammatillinen minä perustelluksi ja koherentiksi kokonaisuudeksi. Komulainen ja Sinisalo (2006) toteavat, että kertoessaan elämästään ihmiset eivät esitä uriaan sarjana löyhästi toisiinsa liittyviä tapahtumia, vaan vaiheina ja episodeina, jotka muodostavat ymmärrettävän jatkumon. (Komulainen, 2006) Työurastaan kertoessaan henkilö edustaan oman itsensä lisäksi omaa alaansa, työorganisaatiotaan sekä ammattikuntaansa (Marttila, 2015).

Urien muotoutumisesta on tässä tutkimuksessa kysytty isännöitsijöiltä itseltään. Kiinnostuksen kohteena on ollut uran alku ja eteneminen, itse työhön liittyvä osaamisen ja ammatillisuuden kehittyminen sekä uraan liittyvät päätökset ja käännekohdat. Isännöitsijöiden uraa tarkasteltiin ajallisena jatkumona ja eri toimien ketjuna. Tutkimuksessa on uran etenemistä ja isännöitsijän ammatillista kasvua peilattu osaamisen kehittymisen kautta, noviisista asiantuntijaksi. Ammattiosaamisen arvioinnissa käytetään yleisesti arviointiasteikoita. Tässä tutkimuksessa ei määritellä yksittäisen isännöitsijän ammatillista osaamista, vaan osaamistasoja käytetään kuvaamaan isännöitsijän ammatillisen kasvun etenemistä uran edetessä. Uralla etenemistä noviisi-> edistynyt työntekijä-> osaava työntekijä-> taitava työntekijä-> asiantuntija ([kuvio 1](#)) edes auttaa

ammattitaidon ja asiantuntijuuden kehittyminen, ammatillinen kasvu ja ammatillisen identiteetin kehittyminen. Tutkimuksessa urakehitys nähdään näiden tekijöiden tuloksena.



**KUVIO 1.** Urakehitys noviisista - asiantuntijaksi

Tässä tutkimuksessa peilasin isännöitsijän urakehitystä myös subjektiivisen sekä objektiivisen urakäsityksen kautta. Objektiivinen ura kattaa ne konkreettiset, ulkoisestikin havaittavissa olevat asiat, joita ihminen tekee tai jättää tekemättä. Uratavoitteita kohti edetään yleensä kouluttautumalla tai vaihtamalla tietyn tyyppisiin tehtäviin tai esimerkiksi siirtymällä alan yrittäjäksi. Koulutus esitetään investointina, joka luo uskottavuutta asiakkaille ja paremmat uranäkymät. Sen sijaan subjektiivinen ura koostuu ihmisen omista uraan liittyvistä kokemuksista, käsityksistä, arvoista, asenteista ja motivaatioista sekä niiden muutoksista. Subjektiivisen uran kannalta esimerkiksi uralla menestymisen tai sillä epäonnistumisen voi määritellä ainoastaan ihminen itse. (Ekonen, 2006)

### 2.3 Asiantuntijuus ja ammattitaito

Isännöintityöhön ei pelkkä kouluttautuminen riitä, vaan ammattiin kasvetaan ja kypsytään kokemuksen ja ammattitaidon karttumisen myötä. Isännöitsijöiden oma kiinnostus ja aktiivisuus nousee keskiöön osaamisen ylläpitämisessä ja kehittämisessä. (Kiinteistöalan Koulutussäätiö, 2020) Ammatillista kasvua on

usein kuvattu ammatillisena kehittymisenä tai asiantuntijuuteen kasvuna. Siksi tutkimuksessa on nostettu esiin teemoina myös asiantuntijuus, ammattitaito ja niiden osa-alueena osaaminen. Tynjälän (2006) mukaan asiantuntijuuden komponentit voidaan jakaa

- formaaliin teoreettiseen tietoon,
- käytännölliseen ja kokemukselliseen tietoon (hiljainen ja intuitiivinen tieto)
- itsesäätelytietoon (metakognitiot ja reflektiivinen tieto).

Asiantuntija ei rutinoidu vaan kehittää jatkuvasti osaamistaan ratkaisten yhä monimutkaisempia ongelmia, ylittäen aiemmat osaamisensa rajat. Hän oppii virheistään ja onnistumisistaan luoden uutta tietoa ja kasvaen ammatillisesti. (Tynjälä, 2006, ss. 92-102, 104-107, 116-117) Seppo Helakorven (2009) laatiman asiantuntijuuden osaamiskartasta löytyy samoja elementtejä. Helakorpi jaottelee asiantuntijuuden neljään osa-alueeseen:

- substanssiosaaminen eli perus- ja toimintataidot sekä persoonalliset kyvyt,
- kehittämisosaaminen ja metakompetenssit eli itsensä kehittäminen ja innovaatiovalmiudet,
- strateginen osaaminen, johon sisältyy organisaation toimintakulttuuri ja kokonaisuuden hallinta
- työyhteisöosaaminen eli verkostoituminen, yhteistyö ja viestintä.

Helakorpi korostaa asiantuntijuuden ja osaamisen olevan kokonaisuus, jossa eri osa-alueet limittyvät toisiinsa ja osa-alueiden painotettavuus vaihtelee tilanteen mukaan. (Helakorpi, 2009)

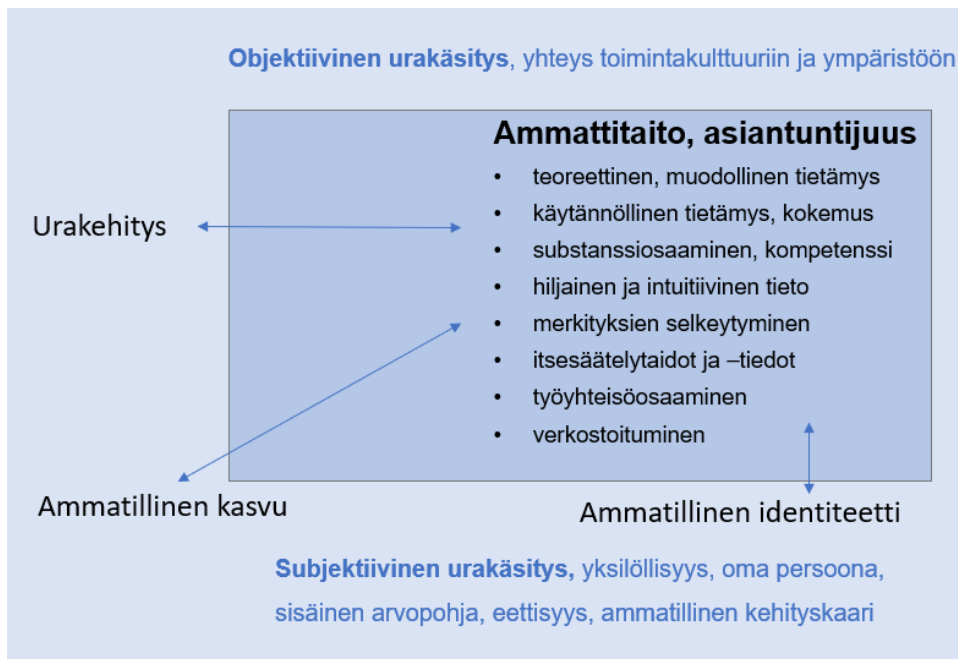
Oman osaamisen ja itsensä johtaminen on osa asiantuntijuutta. Osaaminen muodostuu tiedosta ja taidosta. Asiantuntijuus on olemassa ja ilmenee jonkin tietyn osaamisalueen (tässä tutkimuksessa isännöinnin) erityistietoina ja taitoina (Kirjonen, 1997). Asiantuntijuus kysyy pitkäjänteistä kouluttautumista, kokemusta ja sitä kautta harjaantumista. Asiantuntijuus kehittyy moninaisten oivallusten myötä. Asiantuntijuus kehittyy osaajalle, joka pystyy soveltamaan osaamistaan erilaisissa tilanteissa uudella tavalla. Hän tutkii ja pohtii myös omaa toimintaansa, etsii aktiivisesti ratkaisuja ja osaa niin tehdessään jäsentää uudestaan jo olemassa olevia ja muotoutuvia teknisiä, normatiivisia sekä sosiaalisia sääntöjä. (Virolainen, 2008)



Isännöinti alalla puhutaan pätevydestä. Pätevyys eli kompetenssi on yksilön henkilökohtaista, yksilöllistä ammatin hallintaa (Väisänen, 2003) sekä vaatimuksia, joita tiettyyn työhön liittyy. (Ruohotie, 1998) Pätevyys muodostuu muodollisesta ja ammatillisesta pätevydestä. Muodollisen pätevyyden saavuttamiseksi on hankittava kelpoisuus, yleensä koulutuksen kautta. Isännöitsijän ammattiin kelpoisuutta ei ole määritelty, mutta alan toimijat, yhdistykset ovat antaneet suosituksia isännöitsijän kelpoisuuksista ja pitävät tärkeänä, että isännöitsijät koulutautuvat alalle. Isännöitsijä voi myös hakea ISA ry:ltä henkilöauktorisointia. Isännöinnin Auktorisointi ISA ry taustalla ovat Suomen Kiinteistöliitto ry ja Suomen Isännöintiliitto ry. ISA ylläpitää ja kehittää isännöinnin auktorisointijärjestelmää, auktorisoi isännöitsijöitä ja isännöintiyrityksiä sekä valvoo niiden toimintaa. Toiminnallaan ISA edistää ammattimaista ja kehittyvää isännöintiä sekä pitkäjänteistä kiinteistöjen ylläpitoa. Tällä hetkellä Suomessa on 83 ISA auktorisoitua isännöitsijää. (ISA, 2021) Isännöinnin ammatillaiset 2020 tutkimuksessa isännöitsijät olivat yhdeksi tärkeäksi tekijäksi alan tulevaisuuden kannalta nostaneet pätevyysvaatimusten määrittelyn isännöitsijöille. (Kiinteistöalan Koulutussäätiö, 2020)

Haldin-Herrgårdin ja Salon mukaan asiantuntijan ammattitaidossa oleellista on henkilön kokemukseen perustuva taito toimia tilanteen vaatimalla tavalla. On osattava sopeuttaa omaa toimintaa tilanteiden ja toimintaympäristöjen mukaan. (Haldin-Herrgård, 2008) Isännöitsijän ammatti edellyttää yrittäjämäistä otetta työhön, sillä työ vaatii aktiivista toimijuutta ei vain työhön vaan oman ammattitaidon ja osaamisen jatkuvaan reflektointiin ja kehittämiseen. Ruohotien (2006) mukaan asiantuntijuus on tavoitteellista toimintaa uuden oppimiselle ja itsensä kehittämiselle. (Ruohotie, 2006, ss. 106-107)

Tässä tutkimuksessa on etsitty isännöitsijän ammattitaitoon ja asiantuntijuuteen tarvittavia osatekijöitä. ([kuvio 2](#)) Nämä osatekijät vaikuttavat yksilön urakehitykseen, ammatilliseen kasvuun sekä ammatillisen identiteetin rakentumiseen.



**KUVIO 2.** Ammattitaidon ja asiantuntijuuden osatekijät

## 2.4 Ammatillinen kasvu

Isännöitsijän ammatillinen kehitys vaatii aktiivisuutta ja itsensä haastamista, jotta työtehtävät ja niihin liittyvät merkitykset avautuvat, muuttuvat arkipäivän osaamiseksi. Saman aikaisesti tapahtuu kasvua isännöitsijän rooliin, omat asenteet muokkautuvat ja käsitys itsestä isännöitsijänä vahvistuu.

Ammatillista kasvua ei voi irrottaa kattamaan kehittymistä ainoastaan työntekijänä tai ammattinsa edustajana, kuten Aarto-Pesonen toteaa, se tulee nähdä koko ihmistä ja ihmisyyttä koskettavana kehitys- ja kasvuprosessina. Kasvu on siis asiantuntijuuden kehittymisen lisäksi yksilön kasvamista kokonaisuutena. (Aarto-Pesonen, 2013, ss. 79-83). Ammatillinen kasvu voidaan määritellä yksilötasolla koko työuran mittaiseksi oppimisprosessiksi, joka mahdollistaa muuttuvan työelämän haasteisiin vastaamiseen tarvittavien tietojen ja taitojen hankkimisen (London, 1999). Ammatillisen kasvun kautta yksilö hankkii valmiuksia, joita hyödyntämällä hän voi vastata muuttuviin ammattitaitovaatimukseen (Ruohotie, 1998). Isännöitsijöiden kertomuksissa oma ammatillinen kasvu rakennettiin oman persoonan ja yksilöllisen kehityksen kautta. Sitä ei kuvattu organisaation tai alan vaatimuksena, vaan oman kehittymistarpeen ja -halun motivoimana toimintana.

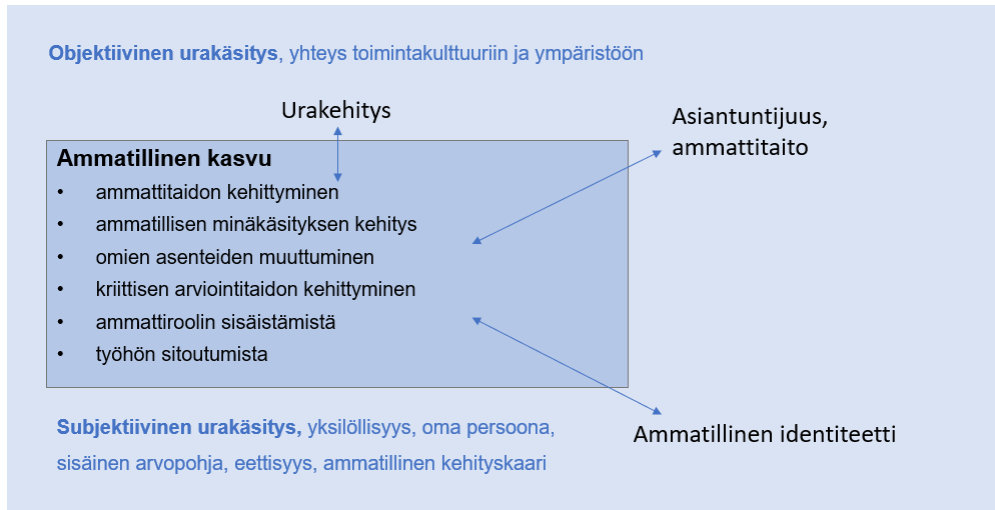
Ammatillinen kasvu on tiedollista, taidollista ja persoonallista kehittymistä kohti asiantuntijuutta. Ammatillinen kasvu on yksilöllinen prosessi, joka on jatkuvaa oman osaamisen kehittämistä, työhön sitoutumista sekä oman ammatti-identiteetin määrittelyä. (Eteläpelto A. &., 2008, ss. 26-49) Muuttuva työelämä vaatiikin entistä parempaa tietotaitoa ja entistä suurempaa kykyä muokata omaa osaamistaan muuttuvissa tilanteissa. Ruohotien (1998) mukaan tietojen ja taitojen vanhentumisesta tulee ongelma, kun työtehtävissä, velvollisuuksissa ja vastuualueissa tapahtuu muutoksia, joista työntekijä ei suoriudu nykyisellä ammattipätevyydellään. Monet tekijät voivat helpottaa tai estää motivaatiota mielenkiinnon suuntaamisesta oppimiseen. (Ruohotie, 1998)

Nykyään jokaisen on otettava itse vastuu omasta osaamisestaan ja kilpailukyvystään työmarkkinoilla, sillä työntekijöiltä odotetaan täyttä työpanosta sekä entistä laaja-alaisempaa ja vaativampaa osaamista. Yhä useampi käytännön ammatti edellyttää erityistaitoja, kokonaisuuksien ymmärtämistä ja itsenäistä päätöksentekoa sekä jatkuvaa ammatillisen pätevyyden ylläpitoa ja kehittämistä. On tullut hyvin keskeiseksi se, millä tavoin yksilöt ja heidän osaamisensa kytkeytyvät toisiinsa ja pystyvät muodostamaan toimivia kokonaisuuksia. Wallin (2007) tekee tämänkin tutkimuksen kannalta tärkeän huomion, hän tiivistää hyvin ammatillisen kasvun olevan jatkuvaa oman osaamisen kehittämistä, sitoutumista työhön sekä ammatillisen identiteetin ja työpersoonan reflektiivistä uudelleen määrittelyä. Se on sekä yksilön sisäistä kasvua, usein tiedostamatontakin, ajattelun, suorituksen, reflektion ja persoonallisuuden kehittymisen alueella, että työnhallintataitojen laajenemista ja syvenemistä. (Wallin, 2007)

Almialan (2008) tutkimus selvittää opettajien työuran muutokseen johtaneita tekijöitä ja tilanteita sekä ammatillisen identiteetin rakentumista. (Almiala, 2008) Blomberg (2008) tutki aloittelevien luokanopettajien ensimmäistä työvuotta heidän autenttisten kokemusten valossa. (Blomberg, 2008) Isännöitsijän ammattiin kasvu on verrannollinen opettajan ammattiin kasvuun, sillä molemmissa on ammatti otettava haltuun yksilön kokonaisvaltaisena, niin persoonallisen kuin ammatillisen kehittymisen ja kasvun prosessina.

Tässä tutkimuksessa ammatillinen kasvu on nähty jatkuvan oman ammattitaidon kehittämisen, oman isännöitsijän ammatillisen roolin sisäistämisen sekä omien asenteiden ja ammatillisen minäkäsityksen määrittelyn tuloksena.

Ammatillinen kasvu on jatkuvaa, ammatillinen kehittyminen ja oman työpersoonan reflektointi muokkaa yksilön kasvua isännöitsijänä. Ammatilliseen kasvuun sisältyy urakehityksen, ammattitaidon ja asiantuntijuuden osatekijät sekä ne ovat osana ammatillisen identiteetin muodostumista. ([kuvio 3](#))



**KUVIO 3.** Ammatillisen kasvun osatekijät

## 2.5 Ammatillinen identiteetti

Isännöitsijän osaaminen, ammattitaito ja asiantuntijuus luovat pohjan ammatillisen identiteetin kehittymiselle. Oppiminen auttaa muodostamaan käsitystä itsestä ammatillisena toimijana. Eteläpellon (2007) mukaan ammatillisen identiteetin käsite sisältää jatkuvan oppimisen tarpeen. Ammatillista identiteettiä määrittää uranäkymät, koulutus, osaamisvaatimukset sekä osaamisen kehittäminen. (Eteläpelto A. , 2007, ss. 137-139)

Ihmisen identiteetti on yksilön käsitys itsestään. Siihen liittyy vahvasti kokemus siitä mistä on tulossa, mihin on menossa ja mihin kokee kuuluvansa. Käsitys itsestä nähdään kuitenkin jatkuvasti muuttuvana ja se rakentuu uudelleen sitä mukaan, kun ihminen hankkii uusia kokemuksia ja suhteuttaa niitä aikaisempiin kokemuksiinsa. (Heikkinen H. , 1999, s. 276)

Ammatillisen identiteetin voidaan nähdä tarkoittavan lähes samaa asiaa kuin identiteetin, mutta ammatillinen identiteetti painottuu nimenomaan työhön ja ammattiin ja siihen, miten ihminen siinä kokee itsensä ja miksi hän haluaa

ammattillisesti tulla. Ammatillisen identiteetin nähdään olevan yksilön oma kokemus siitä millaiseksi ihminen ymmärtää ja näkee itsensä suhteessa työhön tarkasteluhetkellä ja millaiseksi hän haluaa työssään ja ammatissaan tulla. Lisäksi ammatilliseen identiteettiin kuuluu ihmisen käsitys siitä mihin hän kokee kuuluvansa, samaistuvansa, mikä hänelle on tärkeää ja mihin hän on sitoutunut ammatillisesti. Ammatillinen identiteetti on siis osa ihmisen persoonallista identiteettiä ja on sitä kautta keskeinen osa aikuisen identiteettiä. (Eteläpelto A. &., 2008, ss. 26-42)

Yksi motivaatiotekijöistä ammatti-identiteetin vahvistamisessa on henkilökohtainen kasvu ja vahvistuminen oman alan osaajana. Kehittymismahdollisuuksia isännöitsijällä on esim. työnkuvan kehittäminen laajalaisemmaksi tai päinvastoin syventämällä sitä erikoisosaamista vaativaksi. Asiantuntijatehtävissä sisäisiä motivaatiotekijöitä on työn tarkoitus, tietynasteinen vapaus, henkilökohtainen kehittyminen ja työyhteisöön kuuluminen. Myös uuden oppiminen ja oman asiantuntemuksen kehittyminen koetaan innostavaksi. (Hyppänen, 2013, ss. 152-156)

Elinikäisen oppimisen näkökulmasta koulutuksen ja identiteetin suhde voidaan ymmärtää läpi elämänkulun jatkuvana vuorovaikutuksellisen prosessina, jossa identiteetti ohjaa ihmisen koulutusresurssien käyttöä, ja jossa koulutus tuottaa tietynlaisen identiteetin, joka suuntaa tulevaisuudessa tapahtuvaa oppimista ja koulutukseen hakeutumista. Koulutusjärjestelmä voidaan nähdä eri koulutusalojen ja -tasojen kenttänä, joka tarjoaa erilaisia tyypillisiä identiteettimalleja, eli käsityksiä siitä kuka minä olen, mitä minä osaan ja miten minä opin, joita ihmiset käyttävät oman identiteettinsä ja elämänsä rakentamiseen. (Antikainen, 2000, s. 242) Voidaan puhua työhön liittyvästä identiteetistä, suppeammassa merkityksessä työidentiteetistä tai tarkimmassa merkityksessä ammatti-identiteetistä tai ammatillisesta identiteetistä, kuten tässä tutkimuksessa (Eteläpelto A. , 2007, s. 90).

Nykyään ei siis riitä, että koulutus, varsinkaan ammatillinen koulutus, tukeutuu vain tehtäväspesifien tietojen opetteluun ja soveltamiseen, vaan sen on annettava aineksia opiskelijan omalle kasvulle ja identiteetin jatkuvalla muokkautumiselle. Itseluottamus omaan tekemiseen ja omaan ammattitaitoon kohentaa työhyvinvointia sekä vahvistaa ammatti-identiteettiä. Työhyvinvoinnin perustekijänä on, että ihminen kokee osaavansa työnsä. (Repo, 2015, s. 12)

Siihen sisältyy myös kysymykset siitä, millaisena ihminen näkee itsensä suhteessa työhön ja ammatillisuuteen nyt sekä millaiseksi hän tässä suhteessa haluaa tulla (Eteläpelto A. &, 2008). Ammatillisen identiteetin kehittyminen liittyy isännöitsijän tärkeinä pitämiin asioihin sekä hänen sitoutumiseensa työhön, itsensä kehittämiseen, kykyyn ja haluun pysyä ajan tasalla sekä oman ammattinsa ja työn käytäntöjen kehittämiseen.

Laine (2004) on tutkinut väitöskirjassaan luokanopettajan koulutuksessa tapahtuvaa ammatillisen identiteetin rakentumista. Laineen mukaan ammatillinen identiteetti on sisäinen, kokemukseen perustuva tunne omasta osaamisesta, arvosta ja merkityksestä. (Laine, 2004) Olen ottanut Laineen (2004) määritelmän pohjaksi, analysointivaiheen teemoittelussa, etsiessäni isännöitsijöiden kertomuksista piirteitä isännöitsijän ammatillisesta identiteetistä.

Tunne / kokemus / tietämys:

1. itsestä ja omasta osaamisesta,
1. tehtävä- ja toiminta-alueesta,
2. toimintatavoista ja -rooleista,
3. valta- asemasta,
4. vastuusta,
5. ammatin ulkoisesta kuvasta,
6. ammatillisesta kehityshistoriasta
7. ammatin tulevaisuudesta.

Isännöitsijän oma identiteetti ja ammatillinen identiteetti ovat läsnä tavassa tehdä työtä, suhteissa muihin ihmisiin. Se on osa ammattitaitoa. Isännöitsijän ammatti vaatii oman osaamisen ja toimijuuden itsearviointia ja reflektointia. Oma näkemykseni on, että isännöitsijän ammatissa tarvitaan tietoisuutta omasta ammatillisesta identiteetistä sekä asennetta ja kykyä sen uskottavaan esittämiseen. Isännöitsijä tarvitsee yrittäjämäistä otetta työhönsä: oman osaamisen markkinointia, oman osaamisen tunnistamista ja näkyväksi tekemistä sekä sitoutumista oman osaamisen kehittämiseen jatkuvassa muutoksessa.

## *2.6 Käsitteiden kokonaisuus tutkimuksessa*

Tutkimus perustuu isännöitsijöiden kertomuksiin ja niissä jaettuihin kokemuksiin. Näiden kertomuksien merkityksiä tulkitsemalla olen koonnut isännöitsijän

kasvutarinaa. Tutkimuksessa on avattu, miten isännöitsijät muodostavat käsitystä itsestään suhteessa työhön, sen vaatimuksiin ja miten isännöitsijän ammatillinen identiteetti rakentuu. Viitekehys rakentui ja täsmentyi koko tutkimusprosessin ajan, erityisesti aineiston analyysin yhteydessä. Käsitteet pysyivät koko ajan samana, mutta näkökulmat ja teoriat tarkentuivat tutkimustuloksien selkeytyessä. Käyttämistäni käsitteistä koostin Isännöitsijän ammatillisen kasvun nelikentän ([kuvio 4](#)) helpottamaan tutkimustulosten analysointia sekä tulosten esittämistä.



**KUVIO 4.** Isännöitsijän ammatillisen kasvun nelikenttä, mukailen "Kestävää opettajana kehittymistä -tasapainolautaa" (Mälkki, 2020, s. 147)

Nelikenttään olen yhdistänyt taustalla vaikuttavat käsitteet: urakehitys, ammattitaito, asiantuntijuus, ammatillinen kasvu. Jokaisen käsitteen alle olen koonnut aiempiin teorioihin perustuneita osatekijöitä, jotka myös nousivat esiin tässä tutkimuksessa. Isännöitsijän ammatti-identiteetin rakentuminen on tutkimuksessa koottu näiden osatekijöiden kautta ja peilattu isännöitsijän

suhteeseen työhön, ammatillisuuteen sekä käsitykseen itsestä ammatillisena toimijana.

Tutkimuksessa isännöitsijän kehitystä kuvataan myös objektiiviseen ja subjektiiviseen urakäsityksien kautta. Nelikentän yläpuolelta löytyy objektiivinen urakäsitys sekä yhteys toimintakulttuuriin ja ympäristöön. Alapuolelta löytyy subjektiivinen urakäsitys, yksilöllisyys, oma persoona, sisäinen arvopohja, eettisyys ja ammatillinen kehityskaari.

Marttilan (2015) tutkimuksen innoittamana, olen tässä tutkimuksessa huomionut urasiirtymiksi kaikki sellaiset muutokset tai siirtymät, joilla on vaikutusta subjektiiviseen tai objektiiviseen työuraan. (Marttila, 2015) Objektiivinen urakäsitys kuvaa urakehitystä ja asiantuntijuuden ulkoisia elementtejä (koulutus, ura työtehtävinä). Nämä elementit näkyvät urasta ulospäin muille toimijoille. Ne näkyvät toimintakulttuurissa esimerkiksi eri positioina, pohjakoulutusvaatimuksina. Yksilön ammatillinen kasvu ja identiteetti on lähempänä subjektiivista urakäsitystä (oma kokemus urasta, uraa koskevat arvot, asenteet ja motivaatiot). Näiden elementtien avulla rakennetaan sisäistä käsitystä itsestä alan ammattilaisena. Sisäinen käsitys itsestä alan toimijana näkyy suhtautumisena ja valintoina joka päivä työ- ja yksityiselämässä. Uran eri vaiheiden ja sisäisen käsityksen vahvistuessa, vahvistuu myös ammatillinen osaaminen ja rakentuu ammatti-identiteetti.

Isännöitsijän ammatillisen kasvun nelikentän keskustaan kokosin Mälkin (2020) tutkimuksen innoittamana reflektoinnin taajuudet, pohtimisen osa-alueet kasvusta oman alan asiantuntijaksi. Isännöitsijäkin tasapainoilee omien vahvuus- ja kehittämisalueiden refleктоimisessa ja rakentaa omaa ammatillista kasvuaan. Mälkki (2020) toteaa, vaikka on tärkeää kehittää itseään ja osaamistaan, on yhtä tärkeää tunnistaa asioita, joita jo osaa. Jos huomio on jo pelkästään siinä, mitä kaikkea ei osaa, lopulta uupuu eikä enää jaksaa edes kehittyä. (Mälkki, 2020, s. 148) Mälkki on tehnyt myös huomion, että jos aina päätyy tekemään asioita, joissa on jo vahvoilla, lopulta urautuu. Jos taas tekee jatkuvasti kaikkea uutta, palaa loppuun. Näiden välille on löydettävä tasapaino, jotta jaksaa työssään, niin myös isännöitsijän haastavassa ammatissa.



# 3 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TOTEUTUS

Luvussa kolme kuvaan tutkimuksen toteuttamista aloittaen tutkimuskysymyksistä ja metodologisista lähtökohdista siirtyen aineiston keruuseen, analysointiin ja lopulta eettisiin ratkaisuihin.

## 3.1 Tutkimuskysymykset

Tämä tutkimus on syntynyt halustani ymmärtää isännöitsijöiden urakehitystä ja heidän tapaansa sekä kykyä ottaa vaativa isännöitsijän ammatti haltuunsa.

Tutkimuksen tavoitteena on tulkita ja kuvata isännöitsijän kerrontaa omasta urakehityksestä, ammattitaidon, asiantuntijuuden sekä ammatillisuuden kasvusta sekä ammatti-identiteetin rakentumisesta.

Tutkimuksen tarkoitus tiivistyi kahteen tutkimuskysymykseen:

Millaista ammatillista kasvua isännöitsijöiden kertomukset omista työuristaan rakentavat/heijastavat?

Millaiset urakehityksen ja ammatillisen kasvun piirteet/vaiheet määrittävät isännöitsijöiden ammatillisen identiteetin kehittymistä?

Lähtöolettaamus tutkimukselle oli, että isännöitsijän ammatin vaatimaan asiantuntijuuteen kasvu ei ole helppoa, koska ammatti vaatii monialaista osaamista eikä alalle ole pohjatutkintoa valmistamassa alalle tulijoita. Oman tavan löytäminen työn tekemiseen ja isännöitsijän roolin sisäistämiseen ei muodostu hetkessä. Isännöitsijänä osaamista tulee kehittää jatkuvasti, jotta alan kehityksessä pysyy mukana. Isännöitsijän työtä tehdään ihmisten kanssa,

yhteistyössä eri verkostoissa, eri alan asiantuntijoiden kanssa, joten vuorovaikutus- ja inhimillisen vaikuttamisen taidot korostuvat ja asiakaspalveluosaaminen on oleellista isännöitsijän roolin omaksumisessa. Pelkkä kouluttautuminen ei riitä, vaan tarvitaan kokemusta ja monia, monia työtilanteita, ennen kuin isännöitsijä on alan osaaja ja rakentanut itselleen vahvan isännöitsijän ammatti-identiteetin.

### *3.2 Tutkimusmenetelmä*

Tutkimustapaa pohtiessani miellyin ajatukseen tarinan kerronnasta sekä mahdollisuuteen kuvata isännöitsijän uraa ja ammatillisen kasvun tarinaa. Tutkimuskohteeseeni soveltuu tutkimusmenetelmäksi laadullinen tutkimus, koska siinä pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Menetelmä antaa mahdollisuuden tutkittavien henkilöiden näkökulmille ja kokemuksille ja jossa tutkijana toimin aineiston tulkitsijana. Yksilökohtainen tieto pohjautuu fenomenologiseen ihmiskäsitykseen, jonka mukaan yksilölliset kokemukset muodostuvat elämäntilanteissa.

Tutkimusaihetta lähestyn ja tarkastelen narratiivisesta näkökulmasta, sillä narratiivinen tutkimusote sopii hyvin ammatillisen kasvuprosessin, työuran ja ammatillisen identiteetin tutkimiseen ja kuvaamiseen. Narratiivisuus tutkimuksessa liittyy lähestymistapaan, jossa huomio kohdistetaan kertomuksiin. Tutkimus käyttää materiaalinaan kertomuksia ja toisaalta tutkimus voidaan ymmärtää kertomuksen tuottamisen maailmaksi. Siinä jäsennetään ja luokitellaan kertomuksia eri kategorioihin paradigmaattisen tiedon tapaan. (Koivumäki, 2010, ss. 36-37)

Narratiivinen tutkimus sijoittuu kasvatustieteen kartassa tieteenfilosofisesti fenomenologis-hermeneuttisen, kriittisen teorian ja postmodernismin yhtymäkohtaan. Fenomenologisesta näkökulmasta tarkoituksena on päästä välittömien kokemusten taakse reflektiiviselle tasolle ja saada näkymätön näkyväksi. Hermeneuttisesta näkökulmasta tärkeintä on merkityksen tulkinta. Postmoderni lähestymistapa keskittyy vuorovaikutussuhteisiin ja todellisuuden sosiaaliseen rakentumiseen. Narratiivisessa tutkimuksessa tutkittavan ja tutkijan välille syntyy dialogi, jossa pyritään yhteiseen ymmärrykseen. (Heikkinen H. &, 2002, ss. 19-20)

Narratiivisen tutkimuksen lähtökohtana on ihmisille tyypillinen tapa ymmärtää todellisuutta (Bruner, 1984). Narratiivisesta tutkimuksesta voidaan puhua silloin, kun tarinoita eli kertomuksia eli narratiiveja hyödynnetään tutkimusaineistona (Heikkinen H. , 2010). Narratiivinen tutkimus ymmärretään myös persoonallisen kokemusmaailman ymmärtämisenä ja kuvaamisena. Elämäntarinat sijoittuvat tiettyyn sosiaaliseen, taloudelliseen ja yhteiskunnalliseen yhteyteen ja siinä keskitytään kertojan kokemaan elämään. Lähtökohtana on, että kertojan näkökulma ja sen ymmärtäminen kontekstissaan ovat tärkeämpiä kuin esimerkiksi joidenkin asioiden paikkansa pitävyys. Narratiivisuudessa kontekstin käsite on monimerkityksellinen: se kattaa tarinan sijoittumisen johonkin sosiaaliseen struktuuriin, aikaan ja paikkaan. Narratiivisen ajattelun voidaan katsoa liittyvän ihmisen arjen tapahtumiin ja sosiaalisiin suhteisiin, joista he tuottavat narratiivisen selityksen eivätkä loogistieteellistä selitystä. Narratiivisella ajattelulla ihmiset selittävät omaa toimintaansa, halujansa ja toiveitansa. (Erkkilä, 2008, ss. 196-200)

Tutkimukseni lähestymistapa on myös narratiivis-elämäkerrallinen. Elämäkerrallinen lähestymistapa sopii hyvin elämänmuutosten, kuten uramuutoksien, tarkasteluun. Bruner (1984) jakaa ihmisen elämän 1) elettyyn (a life as lived), 2) koettuun (a life as experienced) ja 3) kerrottuun (a life as told). Eletty elämä ilmentää sitä, mitä on todella tapahtunut. Elämä koettuna kuvastaa ihmisen omia mielikuvia, haluja, ajatuksia, tunteita ja niille annettuja merkityksiä. Kerrottu elämä on narratiivi, jonka taustavaikuttajina ovat niin kulttuurisen kertomisen sitoumukset ja sopimukset, kuin kuulijat ja sosiaalinen ympäristö. (Bruner, 1984)

Narratiivinen tutkimus ei pyri objektiiviseen tai yleistettävään tietoon, vaan paikalliseen, henkilökohtaiseen ja subjektiiviseen tietoon. Toisin kuin perinteisessä tieteellisessä ajattelussa, narratiivinen tutkimus korostaa yksilön elämää hänen itsensä kokemana. Merkitykset, jotka yksilö kertomuksensa välityksellä antaa pidetään narratiivisessa tutkimuksessa vahvuutena. Lähtökohtana on, että tieto itsestä ja maailmasta rakentuu kertomusten kautta muotoutuen jatkuvasti uudelleen. Yksilöiden kertomuksiin perustuva merkityksenanto mahdollistaa myös sen, että ihmisten äänet pääsevät autenttisella tavalla kuuluviin. Tieto muodostuu näin moniäänisenä joukkona pieniä kertomuksia. (Heikkinen H. , 1999) Narratiivinen tutkimus käyttää

materiaalinaan näitä kertomuksia. Eletty elämä ilmentää sitä, mitä on todella tapahtunut. Elämä koettuna kuvastaa ihmisen omia mielikuvia, haluja, ajatuksia, tunteita ja niille annettuja merkityksiä. Kerrottu elämä on narratiivi, jonka taustavaikuttajina ovat niin kulttuurisen kertomisen sitoumukset ja sopimukset, kuin kuulijat ja sosiaalinen ympäristö. (Bruner, 1984) Kertominen järjestää ja jaksottelee: yhden asian nähdään johtavan johonkin toiseen (Riessman, 2002). Ihmisinä, meillä on narratiivinen suhde ympäröivään maailmaan: tarinat toimivat ymmärryksemme ja tietojemme välittäjinä ja opimme kertomalla ja kuuntelemalla tarinoita (Lämsä, 2006). Ne ovatkin jatkuvasti läsnä jokapäiväisessä elämässämme: kerromme muille ihmisille meille tapahtuneista asioista, joka auttaa meitä jäsentämään kokemuksiamme.

Narratiivi on tutkittavan tuottama, hänen elämänsä kulkuaan ja kokemuksiaan jäsentävä tarina ja tutkijan käyttämä metodi. Keskeistä tutkittavien tuottamille narratiiveille on, että ne tapahtuvat tiettyyn aikaan, tietyssä paikassa ja niihin liittyy tarinoille tyypillisesti juoni. (Clandinin, 1998) Koettujen elämysten tutkiminen vaatii tutkittavalta omaelämäkerrallista muistia. Sitä osaa muistista, johon yksilön henkilökohtaiset tapahtumat tallentuvat, kutsutaan omaelämäkerralliseksi tai autobiograafiseksi muistiksi (Draaisma, 2011).

Narratiivisessa tutkimuksessa onkin olennaista konstruktivistinen tiedonkäsitys. Heikkisen mukaan tieto rakennetaan jo aiemmin opitun päälle ja näin tieto on jatkuvassa muutoksessa. (Heikkinen H. , 2008) Uudet kokemukset ja muuttuva ymmärrys antaa kokemallemme uusia sävyjä ja merkityksiä. Brunerin mukaan meistä itsestämme tulee omaelämäkerrallisia kertomuksia, joista kerromme. Kertomukset ovat siis ihmisen omaa tulkintaa kokemuksista. (Bruner, 1984)

Narratiivinen tutkimus ymmärretään myös persoonallisen kokemusmaailman ymmärtämisenä ja kuvaamisena. Elämäntarinat sijoittuvat tiettyyn sosiaaliseen, taloudelliseen ja yhteiskunnalliseen yhteyteen ja siinä keskitytään kertojan kokemaan elämään. Lähtökohtana on, että kertojan näkökulma ja sen ymmärtäminen kontekstissaan ovat tärkeämpiä kuin esimerkiksi joidenkin asioiden paikkansa pitävyys. Narratiivisuudessa kontekstin käsite on monimerkityksellinen: se kattaa tarinan sijoittumisen johonkin sosiaaliseen struktuuriin, aikaan ja paikkaan. Narratiivisen ajattelun voidaan katsoa liittyvän ihmisen arjen tapahtumiin ja sosiaalisiin suhteisiin, joista he

tuottavat narratiivisen selityksen eivätkä loogistieteellistä selitystä. Narratiivisella ajattelulla ihmiset selittävät omaa toimintaansa, halujansa ja toiveitansa. (Erkkilä, 2008, ss. 196-200)

### 3.3 Tutkimusaineisto

Haastattelu on yleisin tapa kerätä laadullista aineistoa (Hirsijärvi, 2009, ss. 194-197). Yksinkertaisuudessaan haastattelu tarkoittaa sitä, että haastattelija esittää kysymyksen, johon haastateltava vastaa. Narratiivisen tutkimusaineiston hankinnan yhteydessä puhutaan yleensä narratiivisesta haastattelusta. Narratiivisessa tutkimuksessa haastattelijan tulee huomioida, että kysymysten tulee olla tarpeeksi laajoja, jotta ne orientoivat haastateltavaa tarinankerrontaan.

Olisin voinut päätyä käyttämään aineistona esimerkiksi tekstejä, pyytämällä isännöitsijöitä kirjoittamaan minulle omasta ammatillisesta kasvusta, urakehityksestä sekä ammatti-identiteetin kehittymisestä. En kuitenkaan uskonut, että olisin saanut kerättyä aineistoa sillä tavalla. Siksi valitsin aineiston hankintatavaksi haastattelun. Haastattelu sopii narratiivisen tutkimusaineiston hankintaan erityisesti siitä syystä, että se korostaa tutkittavaa subjektina ja tuo tutkittavan äänen kuuluviin.

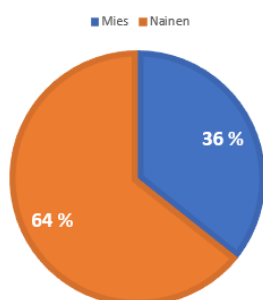
Tutkimukseen osallistuvia isännöitsijöitä hain julkisesti 5.1.2021 LinkedIn sekä Facebook -profiileissani ([liite 1](#)), haastamalla isännöitsijöitä kertomaan oman kasvutarinansa. Profiileissa oli linkki tekemälleni nettisivulle ([liite 2](#)), jossa olin avannut tutkimussuunnitelmaani tarkemmin sekä julkaissut opinnäytetyön tietosuojailmoituksen. Nettisivuilta oli mahdollisuus ilmoittautua vapaaehtoiseksi tutkimukseen, täyttämällä ilmoittautumislomake ([liite 3](#)). Ilmoittautumisen yhteydessä he täyttivät myös suostumuslomakkeen tutkimukseen ([liite 4](#)) sekä lyhyen taustakyselyn ([liite 5](#)). Reilun vuorokauden sisällä (sen jälkeen suljin ilmoittautumislinkin) olin saanut ilmoittautumisen 21 isännöitsijältä. Näistä mukaan tutkimukseen lähti 14 isännöitsijää, joiden kanssa sain sovittua haastatteluajankohdan tammikuulle 2021.

Toteutin aineiston keruun puolistrukturoiduilla teemahaastattelulla. Tekemäni haastattelun runko kannusti kuvailevaan kerrontaan. Ilmoittautuneille lähetin ensimmäisen sähköpostiviestin ([liite 6](#)), jossa kerroin haastattelun pääteemoista. Tavoitteenani oli saada mahdollisimman yksityiskohtaisia,

syvällisiä, omakohtaisia tarinoita uran varrelta. Narratiivisen haastattelun syvyyttä lisää, jos tutkittavan vastaus on harkittu ja haastateltava pohtii asiaa eri näkökulmista. Näin ollen minusta oli perusteltua lähettää ennakkoon tietoa haastattelun kulusta ja teemoista. Ennakkokysymyksien lisäksi olin laatinut itselleni tukikysymyslistan ([liite 7](#)), joka toimi itselläni muistilistana sellaisia tilanteita varten, jos haastateltava ei etene kerronnassaan tai toivoin hänen syventävän kertomustaan tarkemmalle tasolle.

Haastatteluajan varanneille lähetin vahvistusviestin ([liite 8](#)) varatusta ajankohdasta sekä ohjeistuksen Zoom-ohjelmiston käytöstä. Haastattelut toteutin Zoomin välityksellä. Tämä antoi minulle mahdollisuuden tallentaa haastattelut jatkokäsittelyä ja analysointia varten. Zoomin välityksellä ei syntynyt samanlaista yhteyttä haastateltavaan, kuin olisi ollut kasvotusten järjestetyssä haastattelussa. Mutta en koe tämän haitanneen lopputulosta. Haastateltavat käyttivät rikasta, kuvailevaa sanastoa kertoessaan omaa tarinaansa, heiltä välittyi myös tunnetilat tarinoihin mukaan. Vuosi 2020 (Koronaepidemia Covid19) on totuttanut meidät käymään keskustelua netin välityksellä ja kukaan haastateltavista ei kokenut ympäristöä haasteelliseksi. Haastattelut kestivät 45 - 60 minuuttia. Haastattelun aikana tein itselleni muistin tueksi muistiinpanoja.

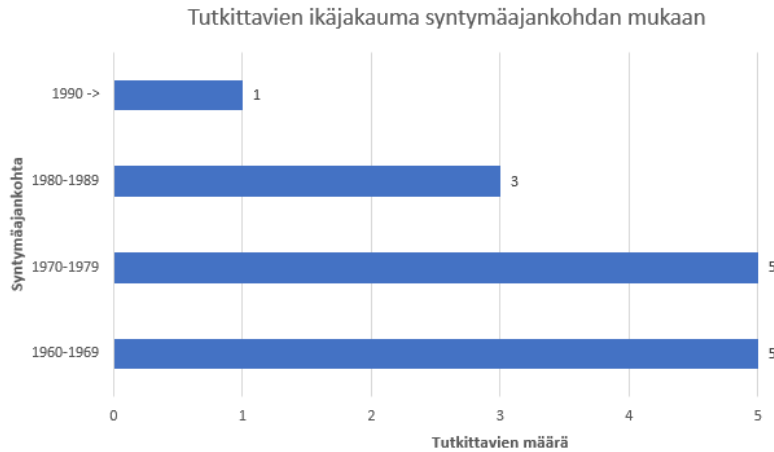
Tutkimukseen osallistui 14 isännöitsijää, joista naisia oli 9. Vielä kymmenen vuotta sitten puhuttiin isännöintialan ukkoutumisesta. Alalle on kuitenkin tullut viime vuosina enemmän naisia. Tutkimuksessani naisten osuus 64%, on korkeampi, kuin Isännöinnin ammattilaiset 2020 tutkimukseen osallistuneiden naisten osuus (55%). ([taulukko 1](#))



#### **TAULUKKO 1.** Sukupuolijakauma

Tutkimukseen osallistuneiden keski-ikä on noin 50 vuotta, mikä vastaa myös ed. mainitun tutkimukseen osallistuneiden keski-ikää. ([taulukko 2](#)) Isännöintialalla on

jo pitkään puhuttu alan eläköitymisestä. Vuonna 2017 Isännöintiliiton koulutuspäällikkö Satu Lindén totesi Turun Sanomissa, että isännöintiala on suuren murroksen edessä, sillä isännöitsijöistä jopa 10% jää eläkkeelle joka vuosi. Päätoimisia isännöitsijöitä Suomessa on noin 2500. (Isännöintiliitto)



## TAULUKKO 2. Ikäjakauma

Tutkimukseen osallistuneista 71% työskentelee organisaatioissa, joissa henkilöstön määrä on alle 10 henkilöä (vertailuarvo 46%). Sen sijaan yli 50 henkilömäärän organisaatioissa työskentelevien määrä on sama eli noin 20%. Tutkimukseen osallistui myös isännöintiyrityksensä omistavia tai osaomistavia isännöitsijöitä. ([taulukko 3](#)) Heidän osuutensa oli 36%, joka on korkeampi kuin ed. mainitussa tutkimuksessa. (vertailuarvo 26%) Suomessa toimii noin 1200 yritystä, joiden päätoimiala on kiinteistöjen isännöinti. (Tilastokeskus, 2019)

Isännöitsijä	Sukupuoli	Syntymäajankohta	Työkokemus isännöintialalta	Asema yrityksessä	Yrityksen hlömäärä
Ulla	Nainen	1960-1969	1-5 vuotta	Työntekijä	1-2
Sirpa	Nainen	1980-1989	1-5 vuotta	Työntekijä	yli 50
Daniel	Mies	1990 ->	1-5 vuotta	Yrityksen omistaja / osaomistaja	1-2
Heidi	Nainen	1970-1979	5-10 vuotta	Työntekijä	1-2
Kristiina	Nainen	1970-1979	5-10 vuotta	Yrityksen omistaja / osaomistaja	3-6
Timo	Mies	1960-1969	11-15 vuotta	Yrityksen omistaja / osaomistaja	3-6
Marja	Nainen	1970-1979	11-15 vuotta	Työntekijä	11-20
Marko	Mies	1960-1969	16-20 vuotta	Työntekijä	7-10
Satu	Nainen	1960-1969	16-20 vuotta	Työntekijä	yli 50
Anne	Nainen	1970-1979	16-20 vuotta	Työntekijä	yli 50
Tanja	Nainen	1980-1989	16-20 vuotta	Työntekijä	3-6
Sini	Nainen	1980-1989	16-20 vuotta	Yrityksen omistaja / osaomistaja	3-6
Matti	Mies	1960-1969	21 vuotta tai enemmän	Työntekijä	3-6
Markku	Mies	1970-1979	21 vuotta tai enemmän	Yrityksen omistaja / osaomistaja	3-6

## TAULUKKO 3. Yhteenveto isännöitsijöiden taustatiedoista

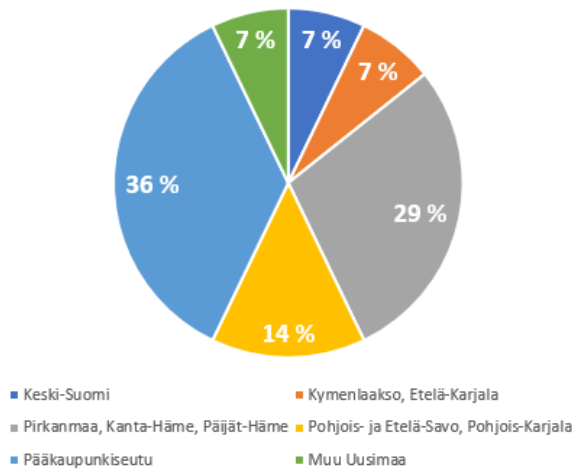
Valtaosalla isännöitsijöistä on kaupallinen, hallinnollinen tai tekninen koulutus. Isännöintialalle ei ole olemassa perustutkintoa, mutta alalle soveltuvia opintopolkuja on useita. Tutkimukseen osallistuneiden isännöitsijöiden peruskoulutustaso on hiukan alhaisempi kuin Isännöinnin ammattilaiset 2020 tutkimukseen osallistuneiden, sen sijaan isännöintialan koulutuksien suorituspäättämisen määrä on korkeampi. Tutkimukseen osallistuneista Isännöinnin ammattitutkinnon on suorittanut 85% (vertailuarvo 62%) sekä puolella tutkimukseen osallistuneista on vähintään kaksi isännöintialan tutkintoa suoritettuna. ([taulukko 4](#))

Isännöitsijä	Koulutustaso	Koulutusala	IAT	ITS	AIT	IEAT
Marko	Yliopisto / korkeakoulu	Kaupallinen	X	X	X	X
Matti	Toisen asteen tutkinto (esim. merkonomi tai tekniikko)	Kaupallinen		X		
Heidi	Ammattikorkeakoulu (esim. tradenomi)	Tekninen	X			
Kristiina	Toisen asteen tutkinto (esim. merkonomi tai tekniikko)	Kaupallinen	X			
Anne	Toisen asteen tutkinto (esim. merkonomi tai tekniikko)	Hallinnollinen	X	X		
Sirpa	Toisen asteen tutkinto (esim. merkonomi tai tekniikko)	Kaupallinen	X			
Ulla	Ylioppilas	Jokin muu	X			
Tanja	Ammattikorkeakoulu (esim. tradenomi)	Kaupallinen	X		X	
Sini	Toisen asteen tutkinto (esim. merkonomi tai tekniikko)	Kaupallinen	X	X		
Satu	Toisen asteen tutkinto (esim. merkonomi tai tekniikko)	Tekninen	X	X	X	
Marja	Ammattikorkeakoulu (esim. tradenomi)	Kaupallinen	X	X	X	
Markku	Toisen asteen tutkinto (esim. merkonomi tai tekniikko)	Kaupallinen		X	X	
Daniel	Yliopisto / korkeakoulu	Tekninen	X			
Timo	Toisen asteen tutkinto (esim. merkonomi tai tekniikko)	Jokin muu	X		X	

#### TAULUKKO 4. Yhteenveto isännöitsijöiden koulutustaustasta

Tutkimus kattaa alueellisesti koko Etelä-, Keski- ja Itä-Suomen. Osallistujista suurin osa (65%) on pääkaupunki-, Pirkanmaan, Kanta-Hämeen ja Päijät-Hämeen alueelta. ([taulukko 5](#))





## TAULUKKO 5. Tutkimuksen alueellinen kattavuus

Taustatiedot ovat tärkeä osa tutkimusta. Isännöitsijöiden kertomuksissa nousi esiin kokemuksen ja koulutuksen tärkeys. Isännöitsijä määrittelee itseään toimijana myös isännöintiyrityksen koon, sijainnin mukaan. Myös asema organisaatiossa määrittelee ammatillista kasvua sekä ammatti-identiteettiä.

Kokosin lyhyet luonnehdinnat jokaisesta tutkimukseen osallistuneesta isännöitsijästä:

### 3.3.1 Isännöintikokemusta 1-3 vuotta: Ulla, Daniel ja Sirpa

**Ulla** on alan vaihtaja, joka vasta aloittelee isännöintiuraa pienessä asunto-osakkeita hoitavassa yrityksessä. Edellinen ura, lähes 30 vuotta, oli täysin eri alalta. Viimeisimmät kokemukset aiemmasta työstä oli henkisesti uuvuttavat ja hän voi työssään todella huonosti, niinpä hän päätti opiskella uuden alan. Aiempi yhteys isännöintiin oli taloyhtiön hallituksen kautta, joten ala oli sitä kautta tuttu. Kokee olevansa todella motivoitunut oppimaan uuden ammatin. Hän on itse rahoittanut alan opinnot. Tekee isännöintityötä innokkaana ja kokee, että työ on äärettömän mieluisaa. Hänellä on vahva halu kehittyä, saada tietopääomaa alalle ja on myös innokas osallistumaan alan kehittämistyöhön.

**Daniel** on isännöintialasta kiinnostunut yrittäjä Keski-Suomessa. Hänellä on innostusta kehittää varsinkin toimitilaisännöintiä. Perusti isännöintiyrityksen pari vuotta sitten. Samalla kun on luonut yrittäjän uraa, hän on ottanut haltuun isännöitsijän ammattia. Ulla kokee toimitilaisännöinnin teknisen osaamis- ja

vaatimustason korkeammaksi kuin asunto-osakeyhtiöiden isännöinnissä. Toivoo pystyvänsä tulevaisuudessa kehittää alan prosesseja ja toimintoja digitaalisemmaksi.

**Sirpa** on alan vaihtaja, joka on tarmokkaasti luonut uutta uransa, pääkaupunkiseudulla. Sirpa suoritti ensin isännöinnin ammattitutkinnon, jonka jälkeen työllistyi pari vuodeksi kiinteistösihteeriksi. Saamansa työkokemuksen jälkeen löysi paikkansa sosiaalisesta isännöinnistä. Toiminut nyt isännöitsijänä 3 vuotta. Hänestä on kehittynyt alan osaaja, joka haluaa kehittää vuokraisännöintialan toimintoja sekä omaa osaamistaan.

### 3.3.2 Isännöintikokemusta 5-10 vuotta: Heidi ja Kristiina

**Heidi** on aiemmin reissuhommissa ollut insinööri, joka toimii tällä hetkellä kunnallisessa vuokraloma maailmassa Keski-Suomessa. Aloitteli ensin työt harjoittelijana ja sitten suoritti Isännöinnin ammattitutkinnon. Valmistumisen jälkeen sain sijaisuuden, jossa on 10 vuoden jälkeen edelleenkin. Nykyään hän vakivirassa ja monen tittelin ja työn haltija, moniosaaja ja -ottelija.

**Kristiina** siirtyi tuttavien ehdottamana isännöintialalle ja aloitti samalla myös alan yrittäjänä, lähes 10 vuotta sitten, Etelä-Suomessa. Kokee olevansa ihminen, joka tykkää haasteista ja on kehittämisorientoitunut. Yllättyi isännöintityön laajuudesta ja monipuolisuudesta. Hän on kehittänyt omaa työuraa vaativissa isännöintikohteissa. Kokee tärkeäksi, että saa olla lähellä asiakasta ja tehdä työtä asiakaslähtöisesti. Etsii tällä hetkellä uusia haasteita isännöintialalta.

### 3.3.3 Isännöintikokemusta 11-15 vuotta: Timo ja Marja

**Timo** on vaihtanut alaa ystävän ehdotuksesta edellisen laskukauden jälkeen. Nykyään toimii isännöintiyrittäjänä, pienessä Keski-Suomalaisessa yrityksessä. Hän on pystynyt hyödyntämään aiemman osaamisensa asiakaspalvelusta isännöinnissä. Hän on aina tykännyt organisoida asioita sekä toimia asiakasrajapinnassa. Toimii sekä asunto-osakeyhtiö- että vuokraloyhtiömaailmassa. On ollut tyytyväinen uravalintaansa, sillä jokainen päivä on erilainen.

**Marja** on siirtynyt edellisen lamakauden aikana kiinteistönvälittäjästä isännöitsijäksi Keski-Suomessa. Yksi syy alalle tuloon oli isännöintialan työllisyyden hyvä ja vakaa tilanne. Hän löysi oman paikkansa vuokratalojen parissa, keskisuudessa vuokrataloyhtiössä. Vaikka työssä on omat haasteet, niin kokee, että ajan myötä luotu isännöitsijän rooli tukee ammatissa onnistumista. Hän kuvaa itseään oman alan osaajaksi, jolla on intoa kehittää alaa digitaalisemmaksi.

### 3.3.4 Isännöintikokemusta 16-20 vuotta: Marko, Tanja, Sini, Satu, Anne

**Marko** on aikoinaan Keski-Suomessa, 2000-luvun alussa, isännöintialalle ajautunut merkonomi, jolla ei ollut omien sanojen mukaan mitään tietoa mitä isännöitsijä tekee. Hän kokee, että neljän vuoden jälkeen isännöitsijä pääsee jyvälle työstä ja sen velvoitteistaan. Monivaiheikas ja rikas työura, siirtynyt organisaatioista toiseen edeten urallaan, useimmiten pyynnöstä, uuteen tehtävään. Kouluttautunut koko työuran ajan, niin ammatillisesti, kuin myös peruskoulutustasolla. Omasta mielestään omaa hyvin ammatillisen kompetenssin. Tällä hetkellä toimii alle 10 henkilön, asunto-osakeyhtiötä hoitavassa yrityksessä. Tulevaisuudessa voisi nähdä itsensä ylemmän tason johtajana.

**Tanjalle** on isännöinti tullut verenperintönä, isältä tyttärelle. Hän on kehittänyt omaa osaamistaan myös perheyriksen ulkopuolella. Tanja aloitteli alaa kirjanpidosta, josta toimenkuva laajeni isännöintiin. Kiinnostus alaan ja omaan osaamiseen on kehittänyt vahvan tietämyksen alasta. Hän toimii tällä hetkellä pienessä, Itä-Suomessa sijaitsevassa organisaatiossa.

**Sini** on aloittanut työt isännöintialalla asiakaspalvelusta. Ensimmäisen vuosien aikana hän suoritti omakustanteisena Kiinteistösihteerin koulutuksen sekä Isännöinnin ammattitutkinnon. Isännöintityön hän aloitti noin viiden vuoden kuluttua toisessa, pienessä isännöintitoimistossa, joka hoitaa asunto-osakeyhtiötä. Hän kuvaa itseään vahvan työmoraalin omaavaksi, tiedon janoiseksi, ihmiseltä ihmiselle tyypiksi. Kokee, että on joutunut todella paljon tehdä työtä oman osaamisen näkyväksi tekemisessä. Hän on nähnyt alaa myös yrittäjänä. Sini on mukana myös alan kehittämistyössä.

**Satu** on tehnyt pitkän työuran isännöitsijänä. Aikoinaan hän päätyi isännöintialalle ystävän vinkistä. Aloitti uran Pohjois-Suomessa. Hän on tehnyt isännöintiä niin asunto-osakeyhtiöissä kuin vuokrataloyhtiöissä sekä hallinnoinut liikekiinteistöjä. Hänellä on ollut noususuhteinen työura, työkokemuksen ja koulutuksen kautta pyydetty erilaisiin johtaviin tehtäviin. Toimii tällä hetkellä toimitusjohtajana sekä isännöitsijänä suuressa isännöintitoimistossa, pääkaupunkiseudulla.

**Anne** on toiminut kiinteistöalalla jo yli 25-vuotta. Hän on alan moniosaaja, toiminut niin asunto-osakeyhtiö-, vuokratalo- kuin toimitilaisännöinnissä. Kehittänyt osaamistaan työn ja tehtäväkuvien vaihtuessa sekä vastaanottanut myös työnjohdollisia tehtäviä. Vahva ammattitaito ja halu kehittyä sekä kehittää. Toimii tällä hetkellä suuressa vuokrataloyhtiössä pääkaupunkiseudulla.

### 3.3.5 Isännöintikokemusta yli 21 vuotta: Matti, Markku

**Matti** on alan konkari. Hänellä on kokemusta niin isännöinnistä asunto-osakeyhtiössä kuin vuokrataloyhtiöissä, niin isännöitsijänä, toimitusjohtajana kuin yrittäjänäkin. Ollut monessa mukana ja nähnyt alan kehityksen. Toimii tällä hetkellä pienessä isännöintitoimistossa Itä-Suomessa.

**Markku** on vahingossa, nuorena miehenä, ajautunut alalle 1990-luvulla. Hän on pitkän linjan isännöitsijä ja nykyään alan yrittäjä. Toiminut pääkaupunkiseudulla sekä Hämeen alueella. Markulle osaamisen kehittäminen on ollut tärkeänä läpi uran. Hän on suorittanut opintoja työn ohella, myös oppisopimuksella. Nykyään kouluttaa myös muita isännöitsijöiksi. Markku toteaa, että koulutusta on hyvä olla, mutta isännöintityön oppii vain tekemällä.

## 3.4 *Tutkimusaineiston analysointi*

Tutkimus on filosofiselta lähtökohdaltaan hermeneuttinen tieteen perinne, jossa pyritään ymmärtämään tutkimuskohdetta. Hermeneutiikan avainkäsitteitä on esiyymmärrys ja hermeneuttinen kehä. Ymmärtäminen etenee hermeneuttisena kehänä. Ymmärtämisen perustana on tutkittavan aiheen ymmärtäminen tutkimusprosessin alussa eli esiyymmärrys, joka perustuu kokemukseen tai tietoon, joka hankitaan esim. kirjallisuuden kautta tutkimuskohteesta. Tarkastelu

alkaa esiymmärryksestä jatkuen tulkintaan. (Tuomi, 2002, ss. 31-32, 34-35) Tutkimuksessani olen edennyt hermeneuttisen logiikan mukaisesti, edeten yksittäisistä käsityksistä kokonaisuuteen ja takaisin. Eteneminen on spiraalimaista, jossa esiymmärrys on tarkentunut tarkemmaksi havaintojen pohjalta. Olen tehnyt havainnoistani tulkinnan ja muodostanut päätelmiä yhdistäen tulkinnan aikaisempaan esiymmärrykseen. (Tuomi, 2002, ss. 31-32, 136)

Tutkimuksen keskiössä oli kuvata isännöitsijän ammatillinen kasvu. Aineiston myötä kuitenkin urakehitys ja ammatin vaativan työnkuvan haltuunotto sai suuremman roolin tutkimustuloksissa. Isännöitsijät olivat tehneet paljon työtä oman osaamisensa kehittämiseksi, mutta eivät olleet pysähtyneet pohtimaan tarkemmin ammatillista kasvua ja ammatillisen identiteetin kehittymistä. Samalla myös teoreettinen viitekehitykseni laajeni, koska kertomuksien juoni ja sisältö painottui vahvemmin kuvaamaan ammatillista kasvua urakehityksen kautta.

Analysointi eteni haastattelukokonaisuudesta yksityiskohtiin ja yksityiskohdista aihekokonaisuuksiin. Havainnoin kertomuksista yksittäisen avainkäsitteen, merkitsin liittyvät kertomuksien osat, sen jälkeen muodostin kokonaiskuvaa teemoittelemalla niitä suuremmiksi kokonaisuuksiksi. Toimin näin myös yksittäisen isännöitsijä tarinan kohdalla, ensin pilkoin tarinan eri yksityiskohtiin: uran eri vaiheet, koulutuksien ja muun osaamisen kehittämisen etapit, kuvaukset henkisestä kasvusta ammattiin ja sen vaatimukseen ja lopuksi palasin vielä koko tarinaan ja sen sanomaan. Peilasin koko ajan kertomuksia ja niiden osia lähdemateriaalini. Tämä toimintamalli vahvisti ymmärrystäni isännöitsijän ammatillisista vaatimuksista ja antoi mahdollisuuden kuvata isännöitsijöiden kasvutarinaa syvällisemmin.

Analyysin aloitin siis yksittäisten narratiivien analyysillä. Kuuntelin aluksi kutakin haastattelua (kesto 40-60 minuuttia) kokonaisina urakertomuksina ja pyrin löytämään niistä keskeiset teemat (Riessman, 1993) sekä ne viestit, jotka haastateltava halusi minulle välittää. Tein haastatteluista muistiinpanoja jo haastattelujen aikana, sillä narratiiviset haastattelutilanteet eivät täysin ole kertojan vastuulla, vaan kerrontaa rakennetaan yhdessä. Tutkijana yritin ymmärtää kuulemaani mahdollisimman hyvin. Etsin alustavasti niitä asioita, jotka yhdistäisivät keskenään hyvin erilaisia urakertomuksia. Merkitsin muistiin kustakin haastattelusta sen, mikä teki siitä kertomuksena erityisen.

Saatuani käsityksen haastateltavien yksittäisistä urakertomuksista, aloin tarkastella syvemmin tutkimukseni eri teemoja. Päädyin tekemään sen Atlas.ti ohjelmistoa käyttäen, koska halusin pitää mahdollisimman pitkään haastateltavien äänen mukana tutkimuksessa. Ohjelman avulla pystyin merkkamaan haastatteluaineistosta katkelmia, joissa haastateltava toi esiin eri uravaiheita ja ammatilliseen kasvuun tai muuten tutkimukseni kannalta tärkeitä ja keskeisiä asioita. Näihin tallentamiini katkelmiin liitin ohjelmassa kuvaavan avainkäsitteen, esimerkiksi isännöitsijän osaaminen, isännöitsijän persoona, isännöitsijän rooli jne. Uusia avainkäsitteitä laadin sitä mukaan lisää, kun aineistosta löytyi aiheeseen liittyviä toteamuksia. Tämä auttoi minua myöhemmin kuuntelemaan haastatteluista katkelmia uudelleen ja uudelleen, sekä poimimaan sitaatteja, joilla olen perustellut tekemiäni tulkintoja.

Luokittelun jälkeen ryhdyin yhdistämään eri avainkäsitteiden katkelmat isommiksi kokonaisuuksiksi, teemoiksi. Tässä vaiheessa kuuntelin jokaisen merkitsemäni katkelman uudelleen ja varmistin, että katkelma on varmasti esiintynyt alkuperäisessä haastattelussa kyseisen teeman / puheenaiheen yhteydessä. Narratiivisessa analyysissä keskeisenä tavoitteena on löytää tarinan juoni sekä kuulla kertojan ääni. Siinä analysoidaan erilaisia kerronnan tapoja ja kontekstia. Tekemäni luokittelun ja teemoittelun ([taulukko 6](#)) avulla pystyin käymään haastatteluaineistoa laaja-alaisesti lävitse ja sain hahmotettua tarinakokonaisuuksia, joista näkyy tarinoille tyypillinen juoni sekä etsittyjä merkitykselliset kohdat vastaajien kertomasta aiheesta. Uskon, että tekemälläni luokittelutyöllä olen saanut paremmin tuotua kuuluviin haastateltavien äänen eli sen, mitä ja miten he ovat asiasta kertoneet. (Erkkilä, 2008, s. 200)

Analyysivaihe	Vaiheenkuvaus	Lopputulos
Kokonaisvaltainen aineistoon tutustuminen	Haastattelun kuunteleminen ja yksittäisen uratarinan hahmottaminen kokonaisuutena. Mitä kerrotaan? Mistä puhutaan? Mitä nousee esiin?	* uran eteneminen, eri käänneet ja niiden vaikutukset uraan * ammatin sisäistäminen ja henkinen kasvu
Alustava analyysi	Kertomusten jakaminen yksittäisiin avainkäsitteisiin. (142 kpl) Mistä osatekijöistä kertomukset muodostuvat? Mitä erilaisia tapahtumia tai asioita kertomuksissa esiintyy?	Ote Atlas.ti avainkäsitteistä: <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Isännöintityön sisäistäminen (11-0)</li> <li><input type="checkbox"/> Isännöitsijän asema (1-0)</li> <li><input type="checkbox"/> Isännöitsijän osaaminen (14-0)</li> <li><input type="checkbox"/> Isännöitsijän persoona (12-0)</li> <li><input type="checkbox"/> Isännöitsijän rooli (10-0)</li> <li><input type="checkbox"/> Isännöitsijän titteli (2-0)</li> <li><input type="checkbox"/> Isännöitsijän toimenkuva (12-0)</li> <li><input type="checkbox"/> Isännöitsijän vahvuudet (25-0)</li> <li><input type="checkbox"/> Isännöitsijän vaihtuvuus taloyhtiössä (2-0)</li> <li><input type="checkbox"/> Isännöitsijöiden tehtävät (10-0)</li> </ul>
Aineiston teemoittelu	Avainkäsitteistä teemojen rakentaminen (7 kpl) Mitä yhteisiä tekijöitä kertomuksissa ilmeni? Mitkä asiat toistuivat, mitä eroja niistä löytyi? Miten kokemukset ja tapahtumat asettuivat aikajanelle? Miten kuvattiin matka nykytilanteeseen? Mitkä asiat nousivat merkityksellisinä esiin?	* ura noviisista asiantuntijaksi * teoreettinen / käytännöllinen tietämys * osaamisen kehittäminen / kehittyminen * ammatillinen minäkäsitys, isännöitsijän rooli * isännöitsijän työn haasteellisuus * itsearviointitaidon kehittyminen * käsitys ammatillisena toimijana
Lopullisen analyysin rakentaminen	Teemoista pääteemojen rakentaminen (4 kpl) Aineiston ja teorioiden vuoropuheluna syntynyt kooste isännöitsijän ammatillisesta kasvusta ja ammatti-identiteetin kehittämisestä.	* urakehitys * ammattitaito, asiantuntijuus * ammatillinen kasvu * ammatti-identiteetin kehittyminen

## TAULUKKO 6. Analyysiprosessin kuvaus

Narratiivisessa lähestymistavassa, laadullisen tutkimuksen tapaan, pyritään välittämään tutkittava asia kertojan esittämällä tavalla. Pyrkimyksenä on saada esille tapa, jolla tutkittava asian esittää ja miten hän antaa asioille merkityksiä. Hänninen (2000) käyttää narratiivisen tutkimusmenetelmän yhteydessä käsitettä sisäinen tarina. Käsite viittaa ihmisen mielen sisäiseen prosessiin, jossa ihminen tulkitsee omaa elämäänsä tarinallisten merkitysten kautta. Sisäinen tarina tulee esille ja osittain muodostuukin kerronnassa ja toiminnassa. Osittain tarina voi jäädä piiloonkin, koska kaikkia kokemuksia ei kerrota. (Hänninen, 1999, ss. 20-21, 31) Olen omassa analyysissä tuonut esiin asiat isännöitsijöiden itse nostamalla tavalla, arvottamalla tai pohtimalla miksi juuri nämä asiat on henkilölle tullut haastattelutilanteessa mieleen.

### 3.5 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimuksessa on aina tärkeää huomioida etiikka aina tutkimusaiheen valinnasta tutkimustuloksien analysointiin ja vaikutuksiin asti (Kuula, 2006, s. 11). Olen noudattanut tutkimuksessani eettisesti kestävästä tutkimustapaa. Tämä mahdollistuu tutkittavien itsemääräämisoikeuden, vahingoittumattomuuden sekä yksityisyyden suojaamisella. (Kuula, 2006, ss. 59-60) Tutkimukseen osallistuminen pohjautui haastateltavien vapaaehtoisuuteen sekä osallistuvien anonymiteetin suojaamiseen. Tutkimuksen luonteeseen kuului kertoa avoimesti henkilökohtaisia asioita, joten tiedostin hyvin oman vaitiolovelvollisuuteni. Toimitin haastateltaville ennakkotietona tutkimukseni käyttötarkoituksen pro graduna sekä perustiedot tutkimuksen kulusta ja narratiivisesta tutkimusotteesta. Tutkimukseen ilmoittautuneilta pyysin kirjallisena suostumuksen osallistua tutkimukseeni ja haastattelun tallentamisesta. Tämän pyynnön esitin suostumuslomakkeella, ennen haastattelua. ([liite 4](#)) Lisäksi annoin tutkittaville sitoumukseni salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta. Haastatteluiden alussa kertasin tietoturvaan, anonymiteettiin ja luottamuksellisuuteen liittyvät seikat sekä tutkimukseni tarkoituksen. (Hyvärinen, 2017)

Tutkimusaineiston anonymisoin siirtäessäni haastattelut Atlas.ti ohjelmistoon. Siirsin haastattelut ohjelmistoon äänitallenteena. Ohjelmistossa käsittelemällä haastatteluja numerotunnistein, näin tutkimukseen osallistuneita isännöitsijöitä ei enää voi tunnistaa. Myös tutkimusraporttia kirjoittaessani pohdin jokaisen lainauksen kohdalla, ettei haasteltavan kerronta paljasta hänen identiteettiään. Tutkittavien tunnistettavuuden estäminen on yksi tunnetuin tutkimuseettinen normi ihmistieteiden parissa (Kuula, 2006, s. 201).

Henkilötietojen keräämiselle omassa tutkimuksessani ei ollut perusteita. EU:n tietosuojasetuksessa on määritelty, että henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Tieto on silloin tunnistettava, jos sen perusteella voidaan tunnistaa yksittäinen henkilö. Haastattelu on henkilötietosuojan alainen, koska ääni muodostaa henkilön tunnistavan tiedon. Tutkimuksessani ei ole tarpeellista tietää isännöitsijän nimeä tai työorganisaatiota eikä etnistä alkuperää, poliittista mielipidettä, uskonnollista tai filosofista vakaumusta tai terveyteen ja seksuaaliseen suuntautumiseen koskevia tietoja. Tarvitsin tutkimuksessani



haastateltavilta taustatiedoksi pohjakoulutuksen ja muut mahdolliset alan koulutustiedot, sukupuolen, iän, työuran pituuden, nykyisen työpaikan henkilöstömäärän ja maantieteellinen sijainnin (Etelä-, Länsi-, Itä- tai Pohjois-Suomi), suuntautumisalan (esim. asunto-osakeyhtiö-, vuokratalo-, tai tekninen isännöitsijä). Näitä tietoja käytin syventyessäni tarkemmin kertomuksien eroavuuksiin ja yhtäläisyyksiin.

Tutkimusaineistoa käsittelin sekä tulen käsittelemään erittäin huolellisesti sekä arkistoidaan tutkimukseen liittyvät aineistot huolellisesti. Aineistoja olen käsitellyt tietokoneellani, joka on suojattu kaksinkertaisella tunnistautumisella. Tutkimusaineiston keruu, käsittely ja asianmukainen arkistointi liittyvät olennaisesti tiedon luotettavuuteen ja tarkistettavuuteen (Kuula, 2006, s. 24).

Aiheen valinta liittyy myös tutkimuksen eettisyyteen, sillä se kertoo, että pidän aihetta tärkeänä. Näen, että aiheen valinta on ollut myös eettisesti perusteltu, sillä se antaa oman panoksen isännöitsijän uran ja ammatillisen kasvun tukemiseen.

### *3.6 Tutkimuksen luotettavuus*

Narratiivisen tutkimuksen luotettavuus perustuu aineiston tuottamisen laadukkuuteen ja tutkimusprosessin huolelliseen läpiviemiseen. Narratiivisen tutkimuksen luotettavuuden kriteerit ovat: kattavuus, johdonmukaisuus, oivalluskyky ja tiivistäminen. (Lieblich, 1998) On tärkeää, että ilmiön eri osat sopivat yhteen, ne on kattavasti kuvattu ja tutkija on työssään osannut huomioida kertojan kokemusmaailmaa mahdollisimman koetun mukaisena.

Narratiivien analyysissä kertomuksia tematisoidaan ja luokitellaan. Laadullisissa tutkimuksissa on usein tapana käyttää aineistosta tehtyjä litterointeja tehtyjen päätelmien tukena tulosten raportoinnissa. Huolellisesti valittu aineisto-ote osoittaa lukijalle, miten aineistoa on tulkittu ja tekee analyysistä läpinäkyvän. Näin lukijalle tarjoutuu tilaisuus tehdä itse omat päätelmänsä analyysistä. Tämä vahvistaa tutkimuksen validiteettia. (Nikander, 2010) Hyvin tehty litteraatio on tärkeä apuväline aineistoa järjestettäessä ja luokiteltaessa. Liian ylimalkainen litterointi saattaa jättää ulos analyysin kannalta keskeisiäkin asioita, kun taas tutkimuskysymysten kannalta liian tarkka litterointi

on hankalasti luettava ja tutkittava ilmiö saattaa peittyä litteraation yksityiskohtiin (Nikander, 2010).

Laadullisen tutkimuksen luotettavuus on tutkijan ja tutkittavien kokemusten tai tutkimusaineiston välisen dialogin laadussa. (Hänninen, 1999) Tutkimuksen tulkinassa näkyy aina tutkijan ääni. Haastattelu on vuorovaikutusta, johon osallistuu niin haastateltava kuin haastattelija. Minun oli tärkeätä muistaa oma neutraalius niin haastattelutilanteissa sekä narratiivien kokoamisvaiheessa. Tutkijana kiinnitin huomiota, etten antanut omien ennakkokäsityksien heijastua kertomuksen kulkuun, en osallistunut asioiden korostamiseen tai sävyttämiseen, vaan johdattelin haastatteluja objektiivisesti sekä käsittelin tuloksia totuuden mukaisesti.

Tutkimuksen kannalta on myös huomioitava, että kertojan nykyinen olotila vaikuttaa menneiden muistamiseen. Narratiivin luomishetki vaikuttaa tarinan sisältöön. Kertojan ollessa esim. energinen ja iloinen hän poimii tarinaansa erilaisia muistoja, kuin ollessaan surullisella mielellä. Reissmannin mukaan yksilöt pyrkivät tarinoissaan kuvaamaan itsensä sellaisina kuin haluavat muiden silmissä näyttäytyä. (Riessman, 2002) Koen, että sain haastattelutilanteisiin avoimen, rauhallisen ja hyvän tunnelman. Haastateltavat olivat tilanteessa läsnä, paneutuivat ja antoivat aikansa täysin tilanteelle. Oma osaaminen, isännöitsijänä, omat heikkoudet, epäonnistumiset sekä vahvuudet ja onnistumiset isännöitsijänä tuotiin hyvin avoimesti esiin. Koen tältä osin saaneeni hyvin todenmukaista materiaalia tutkimukseeni.

Oman elämänkerrallisten tarinoiden tutkiminen ei siis ole täysin ongelmaton. Oman tulkintamme lisäksi, Schacterin (2002) mukaan muistinvaraan perustuvissa kertomuksissa esiintyy muistin erheitä. Muistamme tehneemme tai nähneemme jotain, mitä ei ole oikeasti tapahtunut. Muistamme oikein tapahtuman pääpiirteet, mutta kohdistamme ne väriin asioihin tai saamamme palaute on muokannut muistoamme. Schacterin mukaan mieleen palautuksessa rakennamme kokemuksen joka kerta uudelleen, emmekä palauta mieliimme kokemusten kopioita. (Schacter, 2002)

Kertomaamme tarinaan vaikuttaa myös kenelle tai mitä varten sitä kerrotaan. Tarina voisi olla perheenjäsenelle tai työkaverille kerrottuna erilainen, eri asioita painottava kuin mitä piirteitä urasta ja ammatillisuudesta on tutkijalle ja myöhemmin tutkimuksen lukijoille haluttu välittää. Uskon, että tutkimuksen aihe

sävytti urakertomuksia positiivisesti, haluttiin kertoa mahdollisimman totuuden mukainen kuva isännöitsijän kasvutarinasta. Isännöitsijät kuvasivat hyvin työtään, uraansa ja ammatillista kasvua.

## 4 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustulokset perustuvat isännöitsijöiden kertomuksiin kasvuprosessista isännöitsijöiksi. Tässä luvussa olen halunnut antaa äänen isännöitsijöille. Olen nostanut esiin heidän toteamuksiaan sekä palasia heidän tarinoistaan. Haastattelujen aikana rohkaisin isännöitsijöitä kertomaan omia henkilökohtaisia kertomuksia ja muistelemaan omaa uraa ja ammatillista kehittymistä isännöitsijäksi. Kävimme keskustelua hyvin vapaamuotoisesti, heidän omien kokemusten ja mielteiden kautta. Keskustelut eivät ole olleet heidän yksin puhelua, osallistuin keskusteluun luodakseni tilanteesta mahdollisimman avoimen ja luontevan tilanteen.

Tutkittavat aloittivat urakertomuksensa siitä, miten he ovat päätyneet isännöintialalle ja etenivät tarinoissaan, miten ovat saaneet haltuunsa työssä vaaditun osaamisen, luoneet pohjan ammattitaidolleen. Kertomuksissa esiintyi työn eteen tuomat tarinat, tapahtumat ja kokemukset, joiden kautta he ovat kasvaneet tai ovat kasvamassa alan ammattilaisiksi. Jokainen pohti omassa tarinassaan ammatin haasteita ja tulevaisuuden näkymiä. Kertomuksissa nousi esiin erilaisia kokemuksia, jotka ovat vahvistaneet heidän ammatti-identiteettiään.

Haastatteluissa toteutui kerronnallinen rakenne, niissä erottautui alku eli tilanne ennen isännöintiuran alkua ja uran ensi hetket, keskikohta mitä on tapahtunut ennen nykyhetkeä sekä loppu, mikä on tilanne nyt sekä vielä katse tulevaan. Etenen tässä luvussa työuran alkujasta erilaisten kasvukausien kautta ammatilliseen kasvuun ja ammatti-identiteetin muodostumiseen isännöitsijän ammattiin. Luvun olen rakentanut tutkimusaineistosta esille nousseiden tärkeiden kuvauksien ja tilanteiden mukaisesti. Isännöitsijöiden nostivat kertomuksissaan esiin asioita, jotka ovat auttaneet tai vaikuttaneet heidän ammatilliseen kasvuunsa. Siksi nämä ovat myös tälle tutkimukselle merkityksellisiä havaintoja.

## 4.1 Isännöitsijän uran haasteellisuus

Tutkimusaineistosta nousi esiin isännöitsijän uran ensimmäisten vuosien haasteellisuus. Uran alku aika kuvattiin selviytymisen ajaksi. Isännöitsijän on etsittävä itselleen alan tietoutta ja taitoa, jotta pärjää työtehtävissään. Isännöitsijän kehittyminen noviisista asiantuntijaksi kestää useamman vuoden ja vaatii alan koulutusta sekä työkokemusta. (kuvio 5) Urakehityksessä merkittävän painoarvon sai asiakaspalveluosaaminen ja hyvät verkostot. Myös oman uran reflektointitaito on isännöitsijälle tärkeää, hänen on osattava arvioida omaa tekemistään, osaamistaan sekä huolehtia jaksamisestaan.

Huberman (1992) on tutkinut opettajan uran alkua ja kuvannut sitä selviytymisen ja löytämisen teemoilla. Nämä teemat sopivat hyvin myös isännöitsijöiden kertomuksiin. Selviytymisen teema liittyi Hubermanilla todellisuusshokkiin, jonka uransa aloittava opettaja kokee kohdatessaan opetuksen hallinnan monimutkaisia haasteita. Saman kokemuksen jakoivat myös isännöitsijät. Toisaalta koettiin löytämisen tunnetta, kun asiat ratkesivat ja ongelmat selvisivät. (Huberman, 1992)

Tutkimus osoitti myös sen, että isännöitsijä itse arvottaa uransa kehittymistä onnistumisina ja haasteiden voittamisen kautta. Sen sijaan ulkoinen status eri koulutuksien tai uralla haastavien isännöintikohteiden kautta kertynyt ammattitaito, oli tärkeää oman osaamisen brändäämiseksi. Huomioarvoista on myös se, että isännöitsijä on itse vastuussa oman uransa kehittämisestä.



**KUVIO 5.** Isännöitsijän ammatillisen urakehityksen ensimmäiset vuodet, mukailten opettajan uravaiheet (Huberman, 1992)

Isännöitsijän uran ensimmäiset vuodet ovat haasteellisimmat ja myös vaativimmat, koska isännöitsijän työ vaatii monipuolista osaamista, jota ei voi ennakkoon koulutuksessa oppia. Isännöitsijänä toimiminen ei edellytä tiettyä pohjakoulutusta. Moni isännöitsijä aloittaa uransa suoraan töihin tarttumalla, ilman, että hänellä oli alan koulutusta. Marko kuvasi omassa haastattelussaan, että *isännöitsijäksi sopii maalaisjärjellä varustettu ihminen, millä on elämäkokemusta ja ihmisten kanssa tulee toimeen.*

Isännöintiuran alussa (1-2 vuotta) uusi tulokas, noviisi, joutuu ottamaan haltuunsa suuren määrän alaan liittyviä taitoja sekä tietoutta, niin laki-, talous- kuin teknisissä asioissa. Isännöitsijät olivat vahvasti sitä mieltä, että ilman alan koulutusta tässä työssä ei pärjää, mutta samaan hengenvetoon he totesivat, että pelkkä koulutus ei riitä, vaan työ opitaan töitä tekemällä.

Kyllä se koulutuksesta lähtee, täytyy olla alalle kouluttautunut, kaikki muu koulutus on tietysti positiivista plussaa, jos siellä on takana muita koulutuksia. Mutta on mielestäni ehdotonta, että on käynyt tutkinnot suorittamassa. Tutkinto antaa valmiudet, syvällisempi osaaminen tulee sitten työn kautta. (Kristiina)

Tutkittavat käyttivät paljon aikaa kuvailemaan omaa uran alkua, millaista oli olla aloittelevana isännöitsijänä. He kuvasivat, että oli oltava valtavan rohkeita sekä uskallettava tarttua asioihin ja erilaisiin haasteisiin, vaikka itsellä ei vielä ollutkaan niistä osaamista.

Vähän se siinä alussa jännitti, mutta kyllä se oli sellainen hyppy syvään päätyyn, niin ku varmaan jokaisella isännöitsijällä kohteista tai paikasta riippumatta. (Sirpa)

Sitä aloitetaan vain tyhjästä ja asiakkaalle on luotava se kuva, että minuun kannattaa uskoa, sitten on se toinen puoli, että sitten on lunastettava se lupaus, tavalla tai toisella. (Markku)

Ensimmäisiä hommia mitä mulla oli, oli esitellä tilinpäätös, jota en ollut itse tehnyt. Vähän siinä silleen oli pikku paniikki puserossa, mitä tää tarkoittaa... (Heidi)

Isännöintialalle tai isännöitsijäksi usein ajaudutaan sattuman kautta, tuttavien suosituksesta tai ala siirtyy perintönä sukupolven vaihdoksen myötä. Uralle "ajautuneilla" ei ole ollut työtä aloittaessaan mielikuvaa ammatin haasteista tai ylipäättään siitä mitä isännöinti on.

Tutuntutun kautta pääsin isännöitsijätoimistoon kesätöihin, olin siellä asiakaspalvelijana, aulassa töissä. Ja oikeestaan mä oon maalta muuttanut, mä

en tiennyt yhtään mistä on kysymys. Mä olin aivan mikä tää tämmönen ala on, ku omakotitalossa vaan olin asunut. (Sirpa)

Isännöitsijät kuvasivat kertomuksissaan, että uran alkuvuodet menevät uuden opetteluun sekä ammattitaidon ja -osaamisen kehittämiseen. (kuvio 5) Moni arvioi, että 3-4 vuoden jälkeen heillä oli jonkinlainen käsitys työstä ja siitä mitä kaikkea se pitää sisällään. Gadwellin (2009) mukaan tietyn asian hallitsemiseksi huipputasolla tarvitaan 10 000 tuntia. (Gladwell, 2009) Ydinosaaminen ja sille rakentunut edistynyt osaaminen helpottaa ja nopeuttaa työsuoritusta sekä antaa tunteen asiantuntijuudesta. Isännöitsijöiden mukaan panostamalla työhön sen oppii.

Yhdessä vuodessa saa karkean kuvan, kolmen vuoden kohdalla oli nähnyt jo yhtä ja toista... kolmessa vuodessa koen saaneeni sellaisen kokemuksen, että tulkoon vastaan mitä tahansa, niin aina se voi yllättää, mutta tuota varmasti johonkin vanhaan kokemukseen pohjautuen voi tehdä johtopäätöksiä siitä, että mitenkä tässä tilanteessa kannattaisi toimia. (Heidi)

Mulla meni kolme-neljä vuotta ennen kuin mä itse ymmärsin mitä mä esittelen osakkaille. Neljännen vuoden kohdalla isännöitsijä alkaa pikkuhiljaa päästä jyvälle siitä, mitä se oikeesti sitten tekee, niinku syvällisemmin. Kyl se tekee, mut se ei viel oivalla, miksi se tekee joitakin asioita. (Marko)

Kyllä se tieto taito on tässä kolmen vuoden aikana kehittynyt. Sitä oppii koko ajan enemmän kohteista. (Sirpa)

Kertomuksissa ei sen sijaan kerrottu tai nostettu esiin perehdyttämishohjelmia tai -suunnitelmia. Moni sen sijaan kertoi itse auttavansa tai opettavansa uusia isännöitsijöitä sekä jakavansa omaa osaamistaan muille. Toom (2008) käsittää hiljaisen tiedon yksilön hiljaisena tietopohjana, joka ilmenee aktiivisessa toiminnassa. (Toom, 2008) Osaamisen siirtäminen kokeneemalta kollegalta kokemattomalle näytti olevan hyvin yleinen tapa siirtää alan osaamista ja tietoutta. Tämä on hyvä tapa siirtää myös hiljaista eli dokumentoimatonta tietoa henkilöltä toiselle, tosin siinä voi siirtyä myös ne vanhat, ei halutut toimintatavat.

Isännöitsijät nostivat esiin uran aloituksen vaikeutena myös sen, että alan töihin pääsemistä ei ole koettu helpoksi, vaan ensimmäisen työpaikan tai harjoittelupaikan saaminen on monesti ollut kovan työn takana, sillä tutkittavien kokemuksen mukaan alalla haetaan isännöintialan koulutuksia käyneitä ja pitkän työkokemuksen omaavia isännöitsijöitä. Isännöitsijöistä tämän hetken rekrytoinneissa painotetaan työkokemusta liikaa. Moni nosti kokemuksen sijaan

tärkeiksi valintaperusteiksi rekrytoitavan henkilökohtaiset ominaisuudet, oppimis- ja ongelmaratkaisukyvyyn sekä oikeanlaisen asenteen. Uuden henkilöstön rekrytoinnin esteenä koettiin myös se, että alan organisaatioilla ei ole aikaa kouluttaa ja perehdyttää uutta henkilöä alalle.

Yritin löytää harjoittelupaikkaa tai opiskelupaikkaa, se ei olekaan niin yksinkertaista opiskella isännöitsijäksi. Sulla pitää olla työpaikka, että sä pääset opiskelemaan sitä. Oli kyllä todella vaikeaa löytää harjoittelupaikkaa. Kellää ei ollut aikaa. (Sirpa)

Sen harjoittelun kautta mä luotin, että mä saan jalan oven väliin niin sanotusti. Ja pääsen sitten alalle. (Marja)

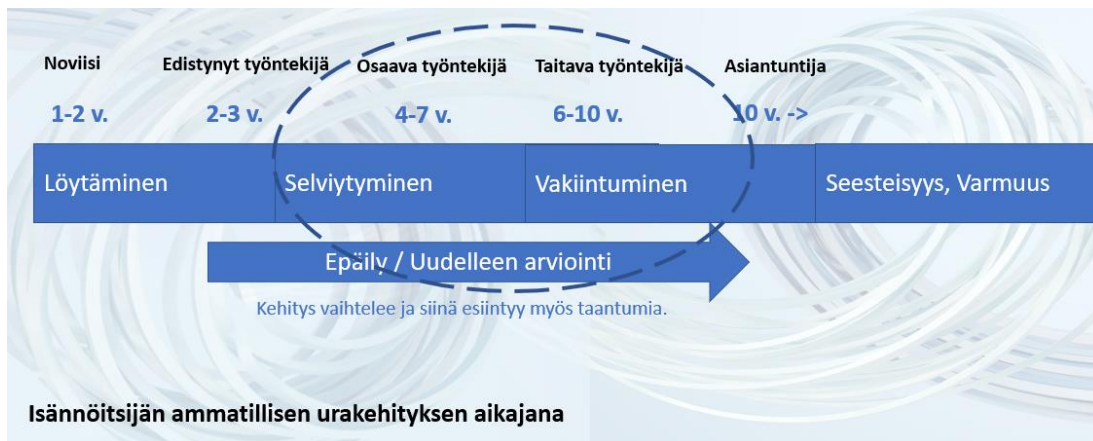
Isännöitsijän alan osaaminen on aluksi satunnaisempaa, mutta kun osaaminen alkaa vakiintua, samalla vahvistuu kyky arvioida omaa suoritusta ja havaita siinä kehittämistarpeita. Palonen & Gruber toteavat, että asiantuntijat tekevät oikeita ratkaisuja oikeaan aikaan, virheettömästi ja tehokkaasti. Taitava toiminta näyttää ulkopuolisen silmissä usein helpolta ja mutkattomalta, mutta se perustuu pitkän harjoituksen kuluessa saavutettuihin automatisoituneisiin rutiineihin, joista osa arkisia tai ammatillisia käytäntöjä. (Palonen, 2010) Isännöitsijät kokivat, että osaavaksi työntekijäksi päästäkseen isännöitsijä tarvitsee 4-7 työvuotta ([kuvio 6](#)). Koettiin, että osaaminen vakiintuu ja varmuus työhön on löytynyt. Nämäkään työvuodet eivät takaa täyttä osaamista, sillä isännöinti- ja kiinteistöalan kehitys vaatii jatkuvaa osaamisen kehittämistä.

Se, että sä pystyt oikeesti rutiininomaisesti tekee niitä tehtäviä ja eikä se oo sellasta että sulle tulee joku kysymys, sun täytyy etsiä ja erikseen selvittää miten tää menikään tyylisesti. Niin kyllä se varmaan viis vuotta ennen ku alkaa olla sellanen, että sen jälkeen sulla on ne rutiinit siellä kunnossa. (Daniel)

Sitä edelleen epäilee omaa osaamistaan. Ja niin ku pitää kauheesti perehtyä ennen ku uskaltaa sanoa mitään yhtään mihinkään. Jatkuva epävarmuus on edelleen. Jos sitten vahingossa kuulee jostain kehuja, niin ehkä sitä sitten osaa jotain. Kyllä sitä edelleen epäilee itseään jatkuvasti. (Tanja)

Huberman (1992) kuvasi tutkimuksessaan, että vakiintumisen vaiheessa opettajat (4-6 vuotta alalla) tekevät päätöksen sitoutua opettajan rooliin, heillä on opetusmalli ja he osaavat kehittää ja muokata mallia omaperäiseksi ja persoonalliseen opetustyyliin sopivaksi. (Huberman, 1992, s. 124) Näin myös isännöitsijöiden urakehitys etenee. Heistä tulee varmempia ja osaavampia ja heillä on kehittynyt osaamista reflektoida omia kykyjä toimia isännöitsijänä.





**KUVIO 6.** Isännöitsijän urakehityksen vakiintuminen asiantuntijaksi mukaillen opettajan uravaiheet (Huberman, 1992)

Isännöitsijöiden työelinkaassa näkyi vaihteita, jolloin työsuhdetta on arvioitu uudelleen. Vaiheet eivät ajoitu mihinkään tiettyyn uravuoteen/vuosiin. Ruohotie (1998) toteaa, että käytäntö on osoittanut, että uran kasvuprosessi katkeaa usein jossain vaiheessa. Tuolloin työmotivaatio heikkenee, työ menettää merkityksensä ja tehtävien hoito muuttuu rutiiniksi. Tarpeen oppia uutta voi virittää organisaatio rakenteessa, vastuualueissa ja työtehtävissä tapahtuvat muutokset, jotka vaativat taitojen kehittämistä. Myös useat henkilökohtaiset tekijät voivat laukaista yksilön tarpeen kasvuun. (Ruohotie, 1998, ss. 63-67) Tutkittaville, ne ovat olleet vaihteita, joissa haasteita työssä on ollut liikaa tai muutosta on haluttu omaan työhön. Isännöitsijät kuitenkin kuvasivat alalle yhden tyypillisen uramuutostarpeen, isännöintikohteiden paljoudesta, johtuvan suuren työmäärän ja siitä johtuvan kiireen. Tämä vaikeuttaa normiarjessa selviytymistä, siten vaikuttaa työhyvinvointiin ja jaksamiseen. Isännöitsijät kertomuksissaan pitivät tätä yleisimpänä syynä vaihtaa paikkaa, mutta sitä ei myönnetty omaksi syyksi vaihtaa organisaatiosta toiseen.

Työt ei vaihdu kuin vaihtamalla. Mä en oo tavallaan aikaisemminkaan pelännyt vaihtaa työpaikkaa, jos must tuntuu, että asiat ei toimi tai työtehtävät ei kehity tai ei oo hyvä olla. Mä oon vaihtanut työpaikkaa sitten. Ehkä se on ollut vähän hulluakin, ei mitenkään, et mä oisin usein vaihtanut. Mutta sit, jos se ei oo toiminut, niin ei se lähde toimimaanakaan. (Sini)

Rekrytoinnin eli henkilöstöhankinnan tarkoituksena on valita oikea henkilö oikeaan työtehtävään ja -yhteisöön. Rekrytointipäätös on valintaprosessiin

osallistuvalla hyvinkin merkittävä, niin valitulle kuin valinnan ulkopuolelle jääneille. Isännöitsijät eivät kertomuksissaan nostaneet esiin epäonnistumisia työhaussa. Ainoastaan kuvaillessaan kuinka yrittivät saada ensimmäisen työpaikan isännöitsijöinä, kerronnassa tuotiin esiin myös ne paikat, joihin ei harjoittelijaa tai aloittelevaa isännöitsijää otettu. Vielä menestyksekkään uran jälkeenkin, joidenkin yritysten vastaanotto uran alussa, on edelleen voimakkaana mielikuvana kyseisestä yrityksestä.

Isännöitsijät kuvasivat, että kun ammattitaito alkaa olla selkiytynyt, urakehitystä on ohjaa pyrkimys laajentaa omaa osaamistaan. Isännöitsijän ura voi edetä useammalla eri tavalla. Se voi olla siirtymistä osittain johtotehtäviin, tiiminvetäjäksi, toimitusjohtajaksi tai yrittäjäksi. Yleensä toimitusjohtajan tai yrittäjän asemassa tehtiin edelleen isännöintiä. Uran vertikaalinen kehittäminen, hierarkkinen yleneminen, ei ollut pääsääntöisesti isännöitsijöiden tähtäimessä.

..et joku päivä musta sitten tulee toimari, ei mulla semmosta ollut mitään. Mä tykkäsin ja ns tykkään edelleenkin siitä perusisännöinnistäkin. (Satu)

Isännöitsijät eivät itse maininneet haaveilevansa työjohdollisista tehtävistä, yleensä siirtymä isännöitsijästä toimitusjohtajaksi tai tiimin vetäjäksi tms. on tapahtunut pyynnöstä tulla tekemään kyseistä positiota. Kertomuksissa tuli esiin, että kilpailu on alalla kovaa, niin asiakkaista kuin alan osaajista. Hyvin tyypillistä on ollut, että isännöitsijää on pyydetty uuteen työhön eli urapolku oli edennyt suorahaun kautta. Osaavaa henkilöstöä rekrytoidaan kilpailijoilta.

Minua pyydettiin kehittämään sitä firmaa, toki varmaan myös sitä kautta, että mä tuon ite isoja asiakkaita, niin ku me saatiinkin. Mut niin ku mä alussa sanoinkin, kun on paljon kirjaimia ja paljon kokemusta, se näkyy sit siinä, että hyvällä hinnalla isoja asiakkaita. (Marko)

Sit mua pyydettiin XX-organisaatioon liikekiinteistöjen puolelle. Sitä mä tein muutaman vuoden, sit mut pyydettiin vetämään sitä koko yksikköä. (Satu)

Pyysivät sitten mua töihin sinne. Mulla itseasiassa kaikki, kun siirryin asunto-osakeisännöintiin, mulla on kaikki – niinku head huntattu. Eli en oo ite hakenut töihin ollenkaan, vaan mut on kontaktoitu siihen seuraavaan toimistoon. (Anne)

Urakehitys voi olla siirtymistä samankaltaisiin, mutta haastavampiin tehtäviin organisaation sisällä tai eri työnantajalle, se voi olla siirtymistä asunto-osakeyhtiön isännöinnistä vuokratulo- tai toimitilaisännöintiin ja päinvastoin. Osaaville ja taitaville isännöitsijöille tarjoutuu mahdollisuuksia tehdä työtä uusien

haasteiden parissa. Isännöinnissä urakehitykseksi koettiin enemmän itseä tyydyttävä edistyminen ja kehittyminen ammatissa sekä mahdollisten lisävastuiden esimerkiksi esimiesaseman saaminen isännöintityön oheen.

Oli sekin eräänlaista isännöintiä, että siinä ois voinut olla pitempäänkin siinä hommassa, mutta sitten kun ajatuksena oli ollut esimiestehtävä, niin kun sitä sitten tarjottiin, niin mä siitä sitten aika helposti irtaannuin. (Marko)

Et olis meidän yrityksessä enemmän päätöksenteko-oikeutta tai mielipideoikeutta tai jotain muuta vastaavaa tai sitten johonkin, jos olis jotain vastaava isännöitsijä taikka jotain tämmöstä - niinku esimiestehtäväkin vois mua kiinnostaa. (Marja)

Isännöitsijöiden tarinoissa esiintyi enemmän monimuotoista urakehitystä, kuin perinteistä urakehitystä. Tarinoissa korostui subjektiivinen näkemys urakehitykseen, sillä objektiivisten uramenestysmittareiden esiin nostamista ei juurikaan tarinoissa esiintynyt. Kukaan ei maininnut palkkatason, etujen tai saavutetun aseman merkityksellisyyttä heidän kokemuksissaan. Isännöitsijät näyttivät arvottavan subjektiivista menestystä työssään ja sitä kautta saavan merkityksellisyyttä.

Isännöitsijän ura ei kuitenkaan välttämättä etene koko ajan positiivisten tilanteiden kautta. Isännöintityön vaativuus ja työn paljous kuluttaa yksilöiden energiavarjoja ja aiheuttaa riskin uupumukselle. Etenkin sellaiset työt, joihin vastaaminen vaatii paljon ponnisteluja, ovat myös sellaisia, jotka kuluttavat isännöitsijöitä niin fyysisesti kuin psyykkisesti. Isännöitsijät toivat esiin, että ala on vaativaa ja uuvuttavaa. Työuupumus oli kertomuksissa läsnä.

Uuvuttaa, mä en ole koskaan ollut yhdessäkään yhtiössä tai isännöitsijätoimistossa, jossa ei oo ollut kiire. Sellasta isännöitsijätoimistoa ei ole olemassa. Ei oo yks eikä kaks, jotka on loppuun palaneet ku ovat innostuneet niin kovasti ja sitten ei pystykkään enää sitten hoitaa isännöintitehtäviä. (Anne)

Tasapainoilu työn ja oman jaksamisen kanssa oli selkeästi esillä muidenkin isännöitsijöiden pohdinnoissa. Hyvä työn hallinta ja koettu osaaminen tukivat työntekemistä ja vähensivät uupumuksen tunnetta. Selkeästi ne vaikuttivat positiivisesti työn imuun ja kuormittumisen kokemukseen. Isännöitsijän työssä jokainen päivä tuo eteen jotain uutta opittavaa tai selvitettävää.

Tää työ on tosi kuluttavaa, jotkut vitsailevat, että isännöitsijät kuolevat alzheimerin tautiin muita aikaisemmin, kun tää työ on semmosta polveilevaa ja multitaskaukseen perustuvaa sekametelisoppaa koko työuran ajan, joka työpäivä ja työviikko. (Sini)

Huomion arvoista on myös se, että isännöitsijät eivät pysty irtaantumaan isännöitsijän roolista täysin vapaa-ajallakaan. Sillä he ovat asiakkailleen isännöitsijöitä myös muussa sosiaalisessa tilanteessa. Isännöintityössä kohtaa tilanteita, jotka ovat haasteellisia ja vaativia.

Isännöitsijät nostivat urakehityksessä tärkeäksi toisten tuen. Kertomuksissa nousi esiin ketkä tai mitkä hetket ovat olleet niitä, jolloin on saanut parhaimman tuen tai vahvistuksen uran alussa oman ammatillisuuden kehittämiseksi. Tai kommentointiin erilaisia tapoja mistä hakea tukea ja oppia omaan tekemiseen.

Tämä toinen työkaveri, oli tämmöinen oikein pitkän linjan, kokenut rakennusalan ammattilainen ja isännöitsijä ja persoonana aivan hirvittävän ihana. Mä pidän häneen yhteyttä ajoittain edelleenkin. Mä opin häneltä, ihan hänen kanssaan vaan juttelemalla, ihan hirveen paljon. (Sini)

Täällä on paljon ihmisiä, vertaisia, joilta voin kysyä, että miten tämä kannattaisi tehdä tai mitä mieltä sä oot tästä. Ja jos mä teen näin, onks toi niin ku ok. Sanotaan, niin että mä oon saanut sitä kautta sitä tukea paljonkin. (Ulla)

Teen ihan koko ajan yhteistyötä ja yhdessä raavitaan päätä ja ratkotaan asioita. Hoidetaan tosi sulavasti keskenään. Meillä on jo niin sulavaa se yhteistyö. Siinä oppii valtavasti, kun sä teet koko ajan hiukan eri alan osajien, eri ammattilaisten kanssa töitä. (Sirpa)

Isännöintityön haasteet, mahdollisuudet ja voimavarat urakertomuksissa kulminoituu paljolti asiakasrajapintaan sekä tekemisen moninaisuuteen ja paljouteen. On laitettava itsensä kokonaisuutena likoon. Taipaleenmäki (2009) tutkimustuloksissaan nosti esiin, että ihmisten kanssa työskentely on isännöintityön niin parhaita kuin myös huonoimpia puolia. Asiakaspalvelu nähtiin hänen tutkimuksessaan motivoivana, mutta toisaalta voimavaroja kuluttavana tehtävänä. Myös työn moninaisuuden tuomat haasteet olivat nousseet tutkimuksessa esiin. (Taipaleenmäki, 2009)

Tää ala rakentuu ainoastaan kokemukseen rakentuvalla mielikuvalla siitä mikä on järkevää ja kannattavaa ja tota liiketoiminta-alan lait ei päde täällä. Me periaatteessa tehdään business to business työtä, y-tunnuksellisena y-tunnukselliselle asiakkaalle. Mutta loppupelissä kuitenkin sen asiakkaan osaaminen on hyvin vaihtelevaa, se on ihan tuollasta tavallista kadun tallaajaa mitä sieltä sitten vastaan tulee hyvässä ja pahassa. Must enemmän ehkä se asiakkaan kohtaaminen ja ymmärtäminen, sillä on suurempi merkitys, kun niin raa'an bisneksen opiskelulla. (Markku)

Ei pysty keskittymään pitkään aikaan minkään asian tekemiseen ja pitää pystyä pitämään ne sata lankaa käsissä koko ajan ja seurata ja muistaa myös et mitä on meneillään. (Timo)

Niin noviisit kuin alan konkarit nostivat omaan työhön ja työtilanteisiin kertomuksien keskiöön asukkaan, asunto-osakeyhtiön hallituksen jäsenet tai eri verkostojen jäsenet. Asiakaspalvelutilanteet ovat selvästikin isännöintityön tärkein ja haastavin tehtäväalue. Asiakaspalvelu sekä motivoi että palkitsee isännöitsijää, mutta sitä kautta tulee eteen myös haasteita ja kasvutilanteita niin isännöitsijän osaamiselle kuin tavalle suhtautua tilanteisiin. Isännöitsijät kokivatkin tärkeäksi muistaa, että yksittäinen tilanne on asukkaalle ainutlaatuinen, vaikka se heille on ”tuttua kauraa”.

Kyllä se on ne ihmiset. Kaikista niin ku suurimman ilon aiheen ja onnistumisen tunteen antaa se kun jonkun haastavan tilanteen saa ratkaistua. Se tilanteen ratkaisu ei aina ole sellanen, että se ihminen olis siitä niin ku innostunut ja kiitollinen. Koska se voi olla joku negatiivinen juttu. Mutta sitten kun sen kuitenkin saa päätökseen ja usein miten niissä tapauksissa jollekin toiselle niin hyvä juttu ja tärkeä asia. Jos puhutaan näistä äärimmäisistä häiriköistä, niin ei ne ihmiset itse oo kiitollisia, että kiva, kiitos ku sä hädit mut. Mut sit siinä on ympärillä joukko ihmisiä, jotka ovat kiitollisia. (Marja)

Täytyy ymmärtää se, että vaikka isännöitsijällä on hyvin laaja toimintakenttä ja -pelikenttä ja vastuut, mut et sillä hyvällä asiakaspalvelulla ja hyvällä asiakkaan hoidolla saadaan valtavasti aikaseks. (Kristiina)

Taito karttuu tilanteiden toistumisen ja erehdyksien kautta. Sitä oppii käsittelemään tilanteita ja suhtautumaan esimerkiksi asukkaan hätään paremmin, kun ajan myötä on itselle kertynyt varmuutta ja tilanteiden hallintakykyä.

...ota huomioon mikä se sun vastapuoli on eli meillä (isännöitsijöillä) ne Matti ja Pekka, ketkä on siellä kokouksessa, niin sieltähän tulee aina se, että pitää puhua niitten kieltä. Sinun täytyy ymmärtää miksi tää henkilö ajattelee näin. (Matti)

Asiakkaat ja vuorovaikutustilanteet jakoivat mielipiteitä, ne koettiin niin työn sokerina kuin suolana. Aloittavilla isännöitsijöillä tilanteet nousivat negatiivisina enemmän esiin kuin vanhoilla konkari-isännöitsijöillä. Nykypäivänä isännöinti on myös erilaista kuin aiemmin, asiakkaiden kasvaneet odotukset ovat nostaneet isännöinnin haasteellisuutta. Odotuksien ohella työn määrä ja vaativuus voi asettaa isännöitsijän alttiiksi työuupumukselle sekä työssä viihtyminen voi kärsiä. Kertomuksissa usein viitattiin uupumuksen tuntemuksiin tai sen ehkäisemiseen, ammattitaidon ja ammatti-identiteetin vahvistamisella koettiin olevan työhyvinvointia tukeva vaikutus. Ammattitukea uupumukseen tai vaikeisiin

asiakastilanteisiin ei kertomuksissa noussut esiin kuin ihan yksittäisissä tapauksissa.

Asiakaspalvelussa tärkeässä roolissa on isännöitsijän palveluverkostot. Isännöitsijä tarvitsee verkostot tuottamaan asiakkaidensa tarvitsemat palvelut. Tämä tarkoittaa sitä, että isännöitsijällä täytyy olla luotettavat ja tehokkaat kumppanit, palveluntuottajat. Isännöitsijä koordinoi ja hallitsee kokonaisvaltaisesti näitä palveluprosesseja ja niiden onnistumista. Isännöitsijän rooliin kuuluu tiiviisti palveluiden ulkoinen hankinta ja niiden johtaminen. Eri verkostojen käytön ja oman työn välisen työn yhteensovittaminen tulee isännöitsijälle kokemuksen myötä. Monet rutiinin omaiset työt ja palvelut isännöitsijät kokivat voivansa ulkoistaa ja näin tehostaa toimintaansa. Verkostotoiminnasta esiin nousivat myös laatu- ja luotettavuusnäkökulmat. Pitkäjänteisen yhteistyön ja sopimussuhteiden kautta koettiin saavutettavan parempaa laatua ja etua molemmille osapuolille.

Ammattitaito, työkalut ja verkostot. Verkostoissahan tulee hyvin helposti sanoo, et isännöitsijä vetää välistä tai jotain muuta tämmöstä, tämmöstä ja tämmöstä. Mä muistan yhden yhtiökokouksen, kun henkilö rupes siellä huutamaan, et kun isännöitsijällä on suhteita. Mä sanoin, et aivan oikein, isännöitsijällä on suhteita. Tehdäänkö testi? Soita sinä sähkömiehelle ja katotaan, kuinka nopeasti saat sen tuohon ovelle tulee. Ja minä soitan sähkömiehelle, väitän, että mun puhelun takana se sähkömies on 15 minuutin kuluttua oven takana, kun sulla saattaa olla että menee 3 päivää. Tämmösiä suhteita isännöitsijällä on. (Matti)

Kyllä ne pelikumppanit, kenen kanssa siellä niitä asioita tehdään, vaikkakin tietysti kilpailutetaan aina asioita. Niin niitä toimijoita on, et on aina kenelle kilauttaa jos ei tiedä asioita. (Kristiina)

Kyllä isännöitsijällä täytyy verkostoja olla, kun keskustellaan siitä, että isännöitsijät aina ottaa ne omat tuttavansa ja kaverinsa töihin, niin tota se on sinällään ihan hassua, jos mä olen ollut paikkakunnalla 4 vuotta, niin ei mulla siellä ole mitään lapsuuden kavereita ollut, joille mä olisin töitä ohjannut. Mutta sitten taas kun mä olin löytänyt semmosia luotettavia tekijöitä niin tiesin, että ne työt menee kerralla oikein. Kyllä semmonen verkosto täytyy olla. (Marko)

Ulkoiset palveluverkostot nähtiin myös yhtenä heikkona lenkinä omassa työssä, ne loivat epävarmuutta, veivät resursseja palveluverkostojen työn valvonnan ja hallinnan kautta. Verkostojen luominen oli yksi alku-uran haasteista. Sen sijaan organisaation sisäiset verkostot ja vertaistuki koettiin äärettömän tärkeäksi ja merkitykselliseksi uran joka vaiheessa. Niiden koettiin pönkittävän myös omaa ammatillisuutta ja vapauttavan omia resursseja tehdä oma työ paremmin.

Täällä on paljon ihmisiä, vertaisia, joilta voin kysyä, että miten tämä kannattaisi tehdä tai mitä mieltä sä oot tästä. Ja jos mä teen näin, onks toi niin ku ok. Sanotaan, niin että mä oon saanut sitä kautta sitä tukea paljonkin. (Ulla)

Teen ihan koko ajan yhteistyötä ja yhdessä raavitaan päätä ja ratkotaan asioita. Hoidetaan tosi sulavasti keskenään. Meillä on jo niin sulavaa se yhteistyö. Siinä oppii valtavasti, kun sä teet koko ajan hiukan eri alan osaajien, eri ammattilaisten kanssa töitä. (Sirpa)

Isännöitsijät totesivat, että eri verkostot antavat lisäarvoa omaan toimintaan ja myös urakehitykseen. Ammatillisten verkostojen merkitys uran rakentamisessa oli isännöitsijöille selvä. Verkostojen kautta löytyy sidosryhmiä ja tukiverkostoja, joiden kanssa pystyy jakamaan kokemuksia ja tuntee kuuluvansa joukkoon. Hyvät toimialan verkostot nousivat jokaisen kertomuksissa esiin, osaamisen kehittämisen mahdollistajina, tukiverkostoina ja oman osaamisen sparrausmahdollisuuksina. Verkostoja ei kukaan nostanut esiin uralla etenemisen näkökulmasta, enemmänkin eri verkostot esiintyivät kertomuksissa vertaistukena tai työn mahdollistajina.

Isännöintiin työryhmä, jota kautta mä haen nimenomaan sitä vertaistukea ja sellasii vertaisii, koska kaikki muutkin on isännöitsijöitä. (Ulla)

Verkostojen ohella moni tuo esiin omassa kertomuksessaan ketkä tai mitkä hetket ovat olleet niitä, jolloin on saanut parhaimman tuen tai vahvistusta ammatillisuuteen. Vaikka kertomukset keskittyivät siihen omaan tarinaan, niin usein ne sisälsivät myös kehotuksia tai kommentteja, miten tulisi toimia tai esimerkiksi mistä heidän mielestään tulisi hakea tukea ja oppia omaan tekemiseen.

Varsinkin uran alkupuoleen, niin jokaisen isännöitsijän pitäisi olla päivä kosteuskartoittajan mukana, päivä putkimiehen mukana ja tällä tavalla niin ku imeä sieltä tyyppillistä kiinteistöjen ongelmatilanteita ja ratkaisuja niihin. Jos ei tavallaan kiinnostus riitä siihen, että et haluaisi oppia niitä, niin eipä ne sitten, ei niitä opikkaan. (Markku)

Insinöörien tai urakoitsijan kanssa keskustelemalla, lehtiäkin ehtii lukemaan harmittavan vähän, lakineuvontaa käytetään ja webinaareja tulee selattua. (Timo)

Ongelmatilanteista selviytyminen vahvisti isännöitsijöiden ammatillista asiantuntijuutta. Minäkuvan vahvistuttua ja kokemus, että hallitsee työn, auttoi myös oman imagon rakentamisessa. Isännöintialalla tulee osata myydä oma osaamisensa. Isännöitsijä myy itseään ja osaamistaan, ei vaan työnantajalleen

vaan myös asiakkailleen. Suomalaisille itsensä korostaminen ja kehuminen on vaikea laji (Lintula, 2009, s. 19). Kun tietää oman osaamisen ja kokemuksen ytimen, se auttaa markkinoimaan itseään. Oman osaamisen markkinointi nousi esiin uran alkuvaiheessa, ensimmäisten työpaikkojen haussa ja myöhemmin asiakasyrityksien kilpailutuksien yhteydessä. Koettiin, että isännöitsijän pitää osata brändätä myös itsensä asiakkaille. Ne isännöitsijät, joiden mielestä isännöitsijä tulee häivyttää osaksi organisaatiota ja isännöintiä tehdään organisaation nimissä, näkivät myös tärkeäksi osata pukea sanoiksi isännöitsijöiden osaaminen – vaikka palveluita ei myydä yksittäisen isännöitsijän osaamiseen tukeutuen. Isännöinti koettiin alaksi, joka henkilöityy pitkälti isännöitsijään. Kortesus (2011) toteaa, että asiantuntijabrändi ei kasva itsestään eikä pelkkä substanssiosaaminen riitä, vaan tarvitaan myös brändiosaamista. (Kortesus, 2011) Isännöitsijä on se, joka pistää oman persoonansa ja arvonsa peliin joka päivä toimessaan. Isännöitsijöiden asiakkuudet riippuvat siitä, miten hyvä kyky hänellä on brändätä itsensä ja osaamisensa. Ja yrittäjäksi lähtiessä, myös yrityksen asiakkuudet.

Kun oli pitkä ja hyvä historia ja maine, niin sen muuntaminen itsensä markkinoimiseksi oli jotenkin tosi vaikeeta. Jotenkin tuntui, että ihan ulapalla. Vaikka sinä ihmisenä kelpaat, niin sun yritys ei kelpaa, se on liian uusi tai liian pieni. (Sini)

Kun on hyviä asunto-osakeyhtiöitä ja ne on saanut itelleen ja mun perässä niitä hyviä yhtiöitä on sitten tullut. Niin mikäs niitten kans on tosi kiva tehdä töitä. (Anne)

Isännöitsijät brändäsivät itseään isännöitsijöinä myös sen mukaan miten he kokivat olevansa asunto-osakeyhtiö- tai vuokrataloisännöitsijöitä, näkivätkö he itsensä pienen vai suuren isännöintiorganisaation toimijoina. Omaan kuvaan itsestään isännöitsijänä liittyi vahvasti myös isännöintikohteiden määrä sekä kohteiden vaativuustaso, jolla tarkoitan sitä, että missä kohteet on sijainneet, missä teknisen elinkaaren vaiheessa kohteet ovat, onko hoidettu suuria peruskorjaushankkeita tai onko kohteisiin liittynyt muita mahdollisia haasteita. Isännöitsijän positiivisen maineen koettiin vahvistavan myös yrityksen brändiä sekä kilpailuetua. Sosiaalinen media koettiin yhdeksi väyläksi nostaa alan arvostusta, sillä tällä hetkellä se on toiminut enemmänkin epäonnistumisien välityskanavana, kuten muu mediakin. Isännöitsijät ulkoistivat vielä esim.



LinkedIn käytön, puhuttiin muista, henkilökohtaista LinkedIn -profiilia ei nostettu esiin oman markkinointiarvon korostamiseen.

#### 4.2 Ammatillinen kasvu isännöitsijän rooliin

Isännöitsijöiden ammatillisen kasvun kertomuksissa nousi selkeästi esiin ammattitaidon, asiantuntijuuden ja ammatillisen minäkäsityksen sekä itsetunnon kehittyminen. Isännöitsijät kertoivat ja antoivat arvoa sille, miten heidän osaamisensa ja asenne isännöitsijän työhön kehittyi vuosien varrella. Tärkeimmäksi ammatillisen kasvun osa-alueeksi isännöitsijät nostivat isännöitsijän ammatillisen roolin sisäistämisen. (kuvio 7)



**KUVIO 7.** Ammatillinen kasvu isännöitsijän rooliin

Yksilön kehittyminen asiantuntijaksi tapahtuu vuorottelulla käytännön kokemuksen, teoreettisten käsitteiden opiskelun, opitun tiedon soveltamisen ja uuden tiedon konstruoinnin välillä (Hotarinen, 2006). Isännöitsijöiden koulutus- ja työtausta on hyvin kirjava. Tutkittavilla oli useammalla takanaan ura sekä

kouluttautuminen toiseen ammattiin ennen isännöitsijäksi ryhtymistä. Isännöitsijän uran alussa he ovat yhdistäneet ja integroineet tietoa aiemmista kokemuksista, koulutuksista sekä työkokemuksesta.

...sitä oppia, mitä mä oon silloin työelämässä saanut, mä voin varsin hyvin käyttää nyt ja käytän. (Ulla)

...kyllä kaikesta mitä mä olen aikaisemmin opiskellut, niistä kaikesta on hyötyä. Varmaan siksi et, koska tää homma on kaikkea maan ja taivaan välillä ja kellarikerroksetkin vielä maan alla. Ihmiset näissä asuu, ihan niin ku syntymästä kuolemaan asti asunnoissa, niin ihan mitä tahansa voi tapahtua. Niin tavallaan sitten mikään koulutus ei ole kyllä niin ku mene hukkaan... (Heidi)

Jokaisella oli heti uran alusta lähtien vahva pyrkimys kehittää itseään isännöintialan tietäjänä ja taitajana. Myös alan osaamisvaatimukset edellyttävät osaamisen jatkuvaa kehittämistä. Isännöitsijät nostivat esiin kertomuksissaan Isännöitsijän ammattitutkinnon (IAT), joka on Opetus- ja kulttuuriministeriön tutkintorakenteesta löytyvä ammattitutkinto, jonka arviointikriteerit ja ammattitaitovaatimukset on määritelty Opetushallituksen määräämissä tutkinnon perusteissa. Tutkimukseen osallistuneista 85% oli suorittanut kyseisen tutkinnon. Isännöinnin ammattitutkintoa voidaan pitää alalle tulotutkintona. Osa alalle tulijoista aloittaa ammattitutkinto-opinnot jo ennen kuin oli saanut alalta työpaikan.

Hakeuduin koulutukseen, Isännöinnin ammattitutkintoon johtavaan koulutukseen. Sitä ennen kävin vähän harjoittelemassa yhdessä isännöintifirmassa ja tuota kättelemassa mitä se homma käytännössä. (Heidi)

Kun päädyin kiinteistöalalle, niin ilmoittauduin sitten IAT koulutukseen. Ihan niin ku, että saa opintookin siihen taakse ja uskottavuutta isännöintityötä varten. (Daniel)

Mä oon käynyt koulutuksia aina sen mukaisesti mitä mun työtehtävät on, mä kävin IAT koulutuksen kun aloitin isännöinnin. (Anne)

Isännöitsijät toivat opiskelun erittäin positiivisena kokemuksena esille. Kertomuksissa mainittiin ja annettiin arvoa Kiinkon alan tutkinnoille: Isännöitsijän tutkinto (ITS®), Johtavan ammatti-isännöitsijän tutkinto (AIT®) sekä teknisen puolen tutkinnot. Alan tutkintojen nähtiin mahdollistavan työpaikan saamisen, urakehityksen ja pätevytyksen ammattiin. Lisäksi niillä nähtiin olevan arvoa myös isännöintiorganisaation imagolle. Näiden tutkintojen puuttumisen nähtiin joissakin tapauksissa rajaavan esimerkiksi työmahdollisuuksia.

Tutkintojen suorittamista pidettiin välttämättömyytenä. Moni oli itse kustantanut edellä mainitut tutkinnot, koska he eivät ole halunneet sitoutua koulutusmaksujen myötä työnantajaan, vaan halusivat säilyttää itsenäisyyden ja mahdollisuuden muutokseen tutkinnon valmistuttua. Pääosin koulutuksella haettiin osaamista ja pätevoitymistä työtehtävään. Opintojen, kuten uranvaihdonkaan, taustalle ei liitetty taloudellista menestystä.

Ihan omalla kustannuksella kävin sen AIT:n, mä halusin sen suorittaa, se oli mulle semmonen tärkeä asia. (Satu)

Se, sitä ammatillista itsetuntoa nosti, jos niin ku noin hyvin pärjäs siellä muitten joukossa. (AIT-koulutuksessa) (Tanja)

Koulutuksella isännöitsijät saavuttivat subjektiivisen menestyksen tunteen eli se antoi arvostusta, osaamista hoitaa työtehtävät paremmin, syvempää ymmärrystä alasta. Objektiiviset merkitykset nousivat esiin asiakkailta, työnantajalta tai toisilta kollegoilta saatuna arvostuksena sekä työnhakutilanteissa. Isännöintialan eri tutkintojen merkitys koettiin suureksi. Koulutukset nähtiin myös paikkana luoda verkostoja ja tavata muita alan osaajia.

Koko työuran kannalta tärkein verkostoitumispaikka oli AIT-kurssi. Siellä oppi tuntemaan heti kerrasta 15 isännöitsijää. Sieltä on niitä tuttavuuksia tullut ja ne on auttanut siinä, että on päässyt tavallaan sisäpiiriin, et tietää vähän mitä tapahtuu ja mitä muut tekee. (Marko)

Viitalan (2005) mukaan aikuinen on tehokas oppija silloin, kun hän on itse oppimis- ja arviointiprosessinsa omistaja. (Viitala, 2005) Itse työhön ja työyhteisöön sidottujen tilaisuuksien ja jatkuvan oppimisen mahdollisuuden lisäksi isännöitsijä kehittää asiantuntijuuttaan myös lukemalla ammattikirjallisuutta, osallistumalla talon sisäisiin ja ulkopuolisiin teemapäiviin, kursseihin, luentoihin sekä verkostoitumalla ja hyödyntämällä virtuaalisten oppimisympäristöjen mahdollisuuksia. Näiden lisäksi he etsivät parhaita käytäntöjä myös oman organisaation ja alan ulkopuolelta sekä tekevät opintomatkoja ja -vierailuja.

Kyllä sitä on käyty Isännöintiliiton ja Kiinteistöliiton koulutuksia, niitähän on tarjolla kiitettävän paljon isännöintialalla. Oikeestaan niin paljon kuin ehtii ja jaksaa hankkia koulutusta, niin sitä kyllä saa. (Kristiina)

Mä vierailen kaiken maailman kissan ristiäisissä. Vakuutusyhtiöiden koulutuksissa tai Isännöintiliiton koulutuksissa tai sitten Kiinteistöliiton tapaamisissa tai messuilla

tai Isännöintipäivillä. Se, että sai niitä, yhteistyökumppaneita tai koulutuspläjäyksiä. Niin sieltä mä sen kaiken lisäkoulutuksen oon imenyt itseeni. Ja edelleen mä oon käynyt niissä paljon. Aina kun on jotkut Kiinteistömessut, mä juoksen sinne ja käyn kattelemassa ja aina sieltä jotakin jää käsiin. (Anne)

Isännöitsijät kokivat, että heidän täytyy olla ajan hermolla ja päivittää tietoaan koko ajan. Ala koettiin hyvin koulutusmyönteiseksi ja alalla on tarjolla eri mahdollisuuksia lisätä tietämystä. Ruohotie (1998) on kuvaillut ammatillisen kasvamisen olevan jatkuva oppimisprosessi, jonka kautta yksilö hankkii tietoja, taitoa ja kykyjä, joiden kautta hänen on mahdollista vastata ammattitaitovaatimuksien muutoksiin. (Ruohotie, 1998, ss. 55-56) Isännöintiala on jatkuvasti uudistuva, tulee uusia teknisiä oivalluksia, lait ja asetukset muuttuvat, digitaalisuus valtaa alaa.

Ottaa asioista selvää ja haastaa itseään, koska ala kehittyy ihan hirveetä vauhtia ja minkä mä koen itse suurena haasteena, koska tässä ei ole puolueetonta tutkimustulosta viemärisukituksesta, sähköautoista – et on paljon asioita, mistä ei oo niin ku faktaa helposti pistettävissä riviin ja vertailtavissa. (Ulla)

Isännöitsijän roolissa tulee sisäistää monenlaista asiantuntijuutta, ei vain isännöintiin liittyvää. Isännöitsijöiden ammatillinen asiantuntijuus ja rooli muodostuu monen eri osa-alueen tietämyksen summana.

Isännöitsijän pitää tietää muutakin kuin vain isännöintiä. (Markku)

Isännöitsijä on asiantuntija ja se vielä, et pitää olla monen alan asiantuntija. (Tanja)

Hyvin laaja toimenkuva ja tavallaan mä näen sen niinku omalta kannalta siten, et mä oon hyvä asiakaspalvelija ja sit mä oon vetänyt projekteja. Mä näin, et hyvä isännöinti on pitkälti sitä asiakaspalvelua ja sit siellä on erilaisia projekteja, joissa toimit ikään kuin projektipäällikkönä. (Kristiina)

Almialan (2008) mukaan asiantuntijan identiteetti rakentuu työn sisällä eli osaamisen kautta. (Almiala, 2008, s. 167) Isännöitsijöiden kertomuksia yhdisti juuri halu kehittyä ja kehittää osaamista.

Sellainen keskeinen ominaisuus, mikä on tehnyt minusta hyvän isännöitsijän, on semmonen kyky omaksua ja imeä tietoa. Tää on niin iso tää kenttä, kukaan ei koskaan tiedä kaikkea. Mun mielestä tää on luottamusbisnestä, vaikka mä pystyisin esittämään hienon ja kattavan cv:n niin lopputulema on se, että ethän sä tiedä kuinka hyvä toinen on, ennen kuin sä oot tehnyt hänen kanssaan töitä. (Sini)

Nykyajan työssä korostuu jatkuva muutos, joka edellyttää kykyä toimia tilanteen vaatimalla tavalla. Yksilön osaaminen on pohjana sille, että hän onnistuu

työssään. Osaaminen auttaa henkilöä selviämään työtehtävistään paremmin sekä osaamisen kautta ihminen saa enemmän arvostusta muita työyhteisön jäseniltä. (Viitala, 2007)

Tulee se, että mitä enemmän sä tiedät, sitä enemmän tieto lisää tuskaa. Nyt on itsevarmuutta tullut lisää. Se ammattitaito tuo itsevarmuutta lisää, et mä voin sanoa, että mä osaan nää hommat. (Matti)

Kyllähän tää sellaisen moniottelijan hommaa on. Mä haluaisinkin, että isännöitsijät näkisivät itsensä moniottelijoina. On tietysti isoja firmoja, missä voi keskittyä teknisen isännöitsijän tehtäviin tai siihen, että kokoukset rullaa tai tilinpäätöksestä yhdellä silmäyksellä näkee missä se taloyhtiö kulloinkin menee. Mutta tuota, kyllä mä silti pitäisin sellaista moniosajaa parhaana tekijänä. Vaikka sitä ei osaa kaikkea itse tehdä, kukaan ei osaa kaikkea itse, niin tietää missä kaikissa asioissa pitää osata pyytää apua. Ja miten moninasiin asioihin jonkun pitää osata puuttua, vaikkei ite osaa puuttua. Sen mä näkisin tärkeimpänä pointtina. (Heidi)

Antoisa työ, jokainen päivä on erilainen. Joka päivä, kun aloittaa työt, ei tiedä mitä sitä lopulta vastaan tulee. Ja tota semmosta, että aivonystyröitä saa kutkutella, että mikä se on se oikee tie ja tapa. Aina oppii uutta. (Marja)

Kertomuksissa nousi esiin myös se, että isännöitsijän rooliin kasvamiseen ei kuitenkaan riitä pelkästään tiedon ja taidon haltuunotto, vaan tulee kasvaa myös henkisesti vastaanottamaan työn haasteet. Ruohotie yhdistää ammatillisen kasvun uraan ja henkiseen kasvuun. (Ruohotie, 1998) Samalla kun ihminen kasvaa ammatillisesti, hän kasvaa myös ihmisenä. Isännöitsijät kuvaavat kertomuksissaan omaa ammatillista kasvua aloittelijasta päteväksi suoriutujaksi. Isännöitsijät nostivat esiin tiedon ja taidon ohella erittäin tärkeäksi henkisen kasvun ammattiin.

Isännöitsijät kokivat, että vastoinkäymiset ja haasteet työelämässä on kasvattanut ja vahvistanut itsetuntoa sekä isännöitsijän roolia. Sekä elämän- että työkokemuksen myötä heille on kasvanut kärsivällisyyttä ja paineensietokykyä kohdat ikävät tilanteet.

Jollain tavalla aina ihmisillä on sellanen asenne, että isännöitsijä, siinä on sellainen jännä, että vaikka tekis kaiken hyvin, niin jollain on sellanen asenne, että isännöitsijä tekee kaiken väärin. Isännöitsijä on vaan sellanen henkilö, jolle on purkauttava. Siinä pitää vaan sietää ne ja välillä ottaa ne vastaan. (Sirpa)

Hännisen (2009) mukaan voimaantuminen on sisäisen voiman kokemista, lisääntynyttä itseluottamusta ja sosiaalisten taitojen hallintaa. (Hänninen S. , 2009) Isännöitsijöiden kertomuksista kuvastui, että he arvostavat omaa

osaamistaan ja hyvää ammattitaitoaan. Se vahvistaa itsetuntoa ja voimaannuttaa ammattilaisena olemista.

Ja se on tosi jännä, mä olen sitä joskus itse miettinyt ihan hirveesti, mä väitän, että mulla on ammatillisesti tosi kova itseluottamus ja itsetunto ja jotenkin tosi paksu nahka. Mitä mä en koe ollenkaan omaavani henkilökohtaisessa elämässäni. (Sini)

Isännöitsijöiden tarinoissa korostui oma-aloitteisuus, määrätietoisuus ja tavoitteellisuus saavuttaa osaaminen ja luoda itselle osaavan isännöitsijän rooli. Oli aistittavissa tietynlaista sisäistä sopeutumista ja oikean asenteen omaksumista, jotta työssä jaksoi ja se alkoi tuottaa mielihyvää. Pelkästään ammatin sisällön oppiminen ei riitä, vaan tarvitaan myös henkistä kasvua, itseluottamusta, rohkeutta sekä vuorovaikutus- ja sosiaalisia taitoja.

Kyllä siinä joutu itse tosi paljon niin ku tekemään ja tavallaan keräämään sitä pontta itselleen. (Sini)

Isännöitsijään kohdistuu usealta suunnalta paljon odotuksia ja paineita, jopa syytöksiä, jotka voivat herättää heissä riittämättömyyden tunnetta ja ahdistusta. Moni on joutunut rakentamaan keinoja selviytyäkseen näistä tilanteista, jotta niitä ei ota liian henkilökohtaisesti, vaan ymmärtää niiden liittyvän työtehtävään ja -tilanteisiin.

Ja sit toi, että ei ottaisi niin henkilökohtaisesti. Tuntuu, että vasta pari viimeistä vuotta ehkä, on osannut sen kuoren tehdä, että ei ota niin henkilökohtaisesti. Kyllä sekin vaatii sellaista kasvamista. (Kristiina)

Kun on se ammattirooli päällä, niin se vaikka joku omissa palautteissaan menee henkilökohtaisuuksiin. Mä en päästä sitä läpitte. (Heidi)

Puututaan henkilökohtaisuuksiin, et se unohtuu, et taloyhtiön asiat on ne mistä pitäisi keskustella. Siellä kohdistetaan haukut suoraan isännöitsijään, hänen ominaisuuksiinsa. (Tanja)

Isännöitsijät kokivat, että virheistä ja haasteellisista tilanteista oppii ja ne vahvistavat isännöitsijän roolia. Ruohotien (1998) mukaan ammatillista kehittymistä edistävät itsesäätelyvalmiudet, jotka ilmenevät ammatillisena joustavuutena ja työelämän muutoksen hallintana. (Ruohotie, 1998) Kertomuksissa kuvastui, että asiantuntijuus luo isännöitsijöille roolin, mikä auttaa heitä jaksamaan paremmin. Isännöitsijät kokivat ammatillisen kasvun myös

emotionaalisenä. Heille syntyi valmiuksia toimia uudelleen ja muuttaa työkäyttäytymistään.

Tätä työtä tehdään kuitenkin persoonana. (Ulla)

Pitää olla paksut korvat, kun ei saa ottaa asioita henkilökohtaisesti. Asioita sattuu, isännöitsijä ei ole käynyt tekemässä yhtään vesivuotoa. Se, että osaa lähteä viemään asioita eteenpäin. Pitää olla jämakkyttä, ei voi olla jees-jees mies aina kaikille. (Matti)

Isännöitsijän ammatillinen toimijuus on sitä, että he ovat merkityksellisiä toimijoita sosiaalisissa suhteissa. Heillä tulee olla valmius esittää työhön ja sen käytäntöihin liittyviä mielipiteitä sekä uskaltaa ottaa kantaa eri asioihin. Isännöitsijän tulee tulla kuulluksi työkontekstissaan.

Pitää uskaltaa sanoa omat mielipiteet ja se on must sitä isännöitsijän identiteettiä, mä oon tätä mieltä ja näin tämä pitäis lain mukaan hoitaa. Okei, te voitte päättää jotain muuta, mutta sit tää ja tää siitä saattaa seurata. Sitä kautta tulee se identiteetti, mä olen isännöitsijä, mä olen teidän tuki ja turva. (Satu)

Moni tutkittavista toi esiin, että isännöintityössä tärkeää on olla oikeanlainen tyyppi. Työ on muuttunut yksilöllistyneemmäksi ja entistä enemmän työntekijän persoonaan kiinnittyväksi. Jokaisella on oikeus ja velvollisuus toteuttaa itseään, osallistua kilpailmiseen ja tehdä itsestään menestyjä. Pelkkä ammattitaito ei siinä enää riitä, vaan työhön pitää tuoda ihmisen kaikki kyvyt ja yleiset taidot. Työtä ei enää voi vain mekaanisesti suorittaa, vaan työntekijän tunteet, aistit ja koko elämä vedetään mukaan (Julkunen, 2008, s. 122).

Mä painottaisin sitä persoonaa, et täytyy olla tietyllä tavalla sanavalmis, täytyy olla kykeneväinen ihmisten kanssa keskustelemaan ja luoda jonkinlaisia mielipiteitä suhteellisen nopealla syklilläkin. (Marja)

Sellasta empatiaa kykyä, et sä pystyt osallistumaan siihen toiseen, ikään kuin samalle tasolle, ymmärrät sitä miksi toinen ajattelee näin. (Matti)

Isännöitsijät kuvasivat itseään ja tyyliään tehdä työtä sekä arvottivat oman persoonallisuutensa kautta sopivuutta ammattiin. Heille oli selvästi muodostunut oma minäkäsitys itsestä isännöitsijänä. Kertomuksissa löytyi yhteneväisyyksiä omien ammatillisten vahvuuksien ja tyylien kuvaamisessa. Oli hyvin yleistä, että kuvattiin ihmisten kohtaaminen ja arvostus hyvä puolena itsessään sekä toisaalta myös tiedon omaksumisen helppous.

Aina on pärjännyt sillä, että vaan arvostaa niitä ihmisiä. (Marko)

On kasvanut se luotto siihen omaan tekemiseen ja se, että luottaa siihen omaan tekemiseen ja omaan persoonaan ja uskaltaa olla rohkeesti oma itsensä. Niin mä tuun hyvin asukkaitten kanssa toimeen. Asukkaat tykkää musta ja silti mä pystyn olee tosi napakka ja pystyn sanoo ei. Mut se millä tavalla sä kommunikoit asukkaitten kanssa, sillä on tosi tärkeä merkitys. (Sirpa)

Ominaisuus, mikä on tehnyt minusta hyvän isännöitsijän, on niinku semmonen kyky omaksua ja jotenkin imeä tietoa. Tää on niin iso tää kenttä ja kukaanhan ei koskaan tiedä kaikkea, mut se sellanen niinku kyky imeä itseensä ja niin ku löytää verkostoja ja löytää eri ratkaisuja. (Sini)

Isännöitsijöiden kuvaillessa miten työuran eri vaiheet ja kokemukset ovat heitä luotsanneet kohti isännöitsijäksi kasvamista, he kuvailivat myös heidän sitoutumistaan alaan. He rakensivat tarinoissaan samalla kuvaa itsestään ammatillisina toimijoina. Mitä enemmän heillä oli kokemusta isännöintialalta, sitä mielekkäämmältä se on tuntunut. Tätä samaa totesi myös Isännöinnin ammattilaiset 2020 tutkimus.

En kyl oo päivääkään katunut, joka päivä on niin ku oikeesti vaan uutta opittavaa. Sen edessä nöyrytyminen aina välillä tekee tiukkaa, mut kyl sen useimmiten ymmärtää. (Satu)

Mä ylpeänä teen sitä mitä mä teen ja haluan auttaa ja löytää ratkaisuja. (Ulla)

Täs on nyt 10 vuotta vierähtänyt ja kertaakaan en ole miettinyt et tää ei olis mun juttu. Tottakai hankalia ja sit vähän kuin vitsillä heittää, et ammatin valintakysymys. (Marja)

Seligmanin mukaan ihminen, joka tekee merkityksellistä työtä, ovat yleensä onnellisia ja työhönsä tyytyväisiä. Onnellisuus lisää tuottavuutta, koska onnellinen ihminen asettaa itselleen korkeampia tavoitteita ja on optimisella tavalla sinnikäs tehtävissään. (Seligman, 2002) Isännöitsijöiden kertomuksissa työn merkityksellisyys rakentui mm. sille, että miten hyvin he voivat yhdistää itsensä toteuttamisen sekä pyrkimyksen tehdä työ hyvin niin että on hyödyksi muille.

On innostavaa, palkitsevaa, monipuolista. Kyl täytyy sanoo, että tykkään. Tietysti sen vanhan palvelutaustan kannalta, niin silloin kun asiakkaiden kanssa pääsee kokoustamaan ja istumaan ja asioita siinä sitten viemään eteenpäin. Niin kyllähän siitä saa mielihyvää ja selkeesti iloa siitä tekemisestä. Kokee olevansa onnistunut. (Timo)

Mä tajusin silloin, et mä vaan tykkään tästä alasta niin äärettömän paljon. Siis tää on niin ku alana ihan älyttömän kiva ja kiinnostava ja kehittävä. Mä en niin halua



en halua tehdä muuta. Mä niin ku haluan kehittää itseäni ja alaa niin paljon ku mä pystyn, tän alan sisällä. (Sini)

Isännöitsijät kuvasivat ammatillisen kasvun vahvistaneen heidän itseluottamustaan. Myös lisääntynyt ymmärrys vahvisti heitä toimijoina, he pystyivät vastaanottamaan haasteellisimpia tehtäviä. Vaikka asiantuntijuus vahvistui, niin he kertomuksissaan esiin saman asian, kuin Viitala (2005) on todennut: ”Kun työn vaatimukset työn ohessa kasvaa koko ajan, niin myös oma epävarmuus omasta osaamisesta kasvaa.” (Viitala, 2005)

Kun tulee niitä asiakaspalautteita, että kiitos, meillä menee ihan hyvin. Täähän on alana sellainen, että kysyt keneltä tahansa isännöitsijältä, niin ei ystävänpäivänä kortteja tuu. Se on sellanen mentaalipuolen juttu, että pitää hyväksyä, että tästä työstä sä et saa kiitosta. Jaa, toinen sellanen mentaalipuolen juttu on, että kun ihmisellä on paha mieli, niin se tulee linjoja pitkin, niin se ei ole minun vika. Sitä pitää olla oma legot kohallaan. Se on vähän niin ku Koskela sanoo Tuntemattomassa sotilaassa, välitän käskyn. (Matti)

Eihän tää sellasta hohdokasta gloriaa oo mitenkään tää perusisännöinti, mut mun mielestä ne onnistumiset tulee sieltä mistä kukaan ei välttämättä taputtele olalle, mut itselle löytää ne, et tää meni oikein. (Markku)

Ammatillinen kasvu myös lisäsi työidentiteetin merkitystä. He olivat oppineet kohtaamaan tilanteita ja ihmisiä uudella tavalla. Ajan myötä oli löytynyt itselle sopivat keinot toimia hankalissakin tilanteissa. Ammatillisen kasvun myötä tilanteita ei myöskään enää niin helposti päästetty ns. ihon alle, vaan heille kasvoi osaamista käsitellä tunteita ja tunnereaktioita eri tilanteissa.

Ammatti-identiteetti tulee sen työn mukana. Koulutus antaa siihen sen pohjan ja sitä mä hirveen paljon haen tällä hetkellä. Mutta juuri se varmuus siihen, että mä tiedän, että joo näin se menee ja tää on kaikki hyvin. Niin se tulee sitten työn mukana. (Ulla)

Oman kuvan luontiin itsestä alan ammattilaisena, vaikuttaa myös ammatin julkinen arvostus.

Kavallukset on se mikä lööpeis lukee, mut eipä muuten isännöitsijöitä millään tapaa mainita. Alan lehdissä tietenkä, mutta se kuinka ne leviää tuonne suuren yleisön tietoisuuteen tai ylittää uutiskynnyksen, niin eipä siellä semmosia ole. (Timo)

Jokaisella työllä ja ammatilla on oma arvostuksensa ja merkityksensä. Ammattien arvostus vaihtelee ajan myötä, jotkut ammatit menettävät arvostuksensa ja jotkut saavat taas saavat uuden arvostuksen (Lappalainen, 2010). Isännöitsijän

ammatin yhteiskunnallisen aseman voisi luulla tuovan alalle arvostusta. Isännöitsijät nostivat kertomuksissaan esiin myös ammatin arvostuksen.

Isännöitsijän ammattia arvostavat kaikkein vähiten isännöitsijät itse. Asukkaat yleensä arvostavat isännöitsijöitä. Hallituksen jäsenet arvostavat isännöitsijöitä. Osakkeen omistajat arvostavat sitä henkilöisännöitsijää, jonka kanssa he ovat tekemisissä. (Marko)

Isännöitsijän aseman koen aika vakaaksi ja turvatuksi. Asiakkaat myöskin arvostavat ammattitaitoa kokonaisuutena. Eihän sitä tietty voi yleistää, kun ammattia ei tunneta yleisesti. Mutta asiakkaiden kesken, sieltä koen saavani arvostusta. (Timo)

Arvostus on ihan selkeästi noussut tän seitsemän vuoden aikana, mitä minäkin oon tätä työtä tehnyt. Kyllä jokainen isännöitsijä voi omalla työllään ja tekemisellään kasvattaa sitä arvostusta. (Kristiina)

Vakiintunut tapa tehdä työtä, itsevarmuus ja omanlaisen isännöitsijän rooli löytäminen ovat isännöitsijöiden mielestä mahdollistanut työn arvostuksen. Arvostuksen ja onnistumisien kautta he kokevat työn antavan tyydytystä ja mielihyvän tunnetta.

Reflektiotaidot nähdään yhtenä ammatillisen kasvun edellytyksenä. Isännöitsijät peilasivat alan kehitystarpeita oman osaamisensa ja haasteiden kautta. Ruohotien (1998) mukaan asiantuntijuuteen liitetään yksilön kyky oppia ja uudistaa toimintaansa yhteisön jäsenenä. Se on kykyä hyödyntää tietämystään ja toimia muuttuvien tilanteiden mukaisesti. Asiantuntijuuteen kuuluu käsitteellinen oppiminen, monimutkaisten ilmiöiden yhä syvällisempi ymmärtäminen. (Ruohotie, 1998) Isännöitsijät ovat hyvin kehitysorientoituvia sekä ammattiin sitoutuneita. Motivaatio vaikuttaa ammatillisen kasvun onnistumiseen sekä tavoitteista suoriutumiseen, joka johtaa yksilön sisäiseen onnistumisen kokemukseen, vahvistaen omanarvontuntoa sekä ammatillista identiteettiä.

Olen tässä kappaleessa tuonut esiin isännöitsijöiden kertomuksista asioita, joiden kautta he ovat muodostaneet itsestään käsityksen ammatillisena toimijana, isännöitsijänä. Miten ammattitaidon ja asiantuntijuuden kehitys on vahvistanut ammatillista itsetuntoa. Olen kuvannut, miten heille on syntynyt oma ammatillinen kuva ja miten he ovat kasvaneet isännöitsijän rooliin. Sisäisten vahvuustekijöiden ohella olen aineistosta nostanut esiin myös ulkoista statusta kuvaavia tekijöitä. Isännöitsijät kokivat, että he tarvitsevat koulutuksen ja

työkokemuksen tuoman statuksen ja oman osaamisen kehittymiseksi. Tärkeintä heistä oli löytää oma varmuus työhön, isännöitsijän roolin sisäistäminen ja minäkäsityksen muodostuminen itsestä isännöitsijänä.

### 4.3 Isännöitsijän ammatillinen identiteetti

Isännöitsijän ammatti-identiteetin rakentumisen mahdollistaviksi tekijöiksi kertomuksissa nousi esiin osaaminen isännöitsijänä, ammatillinen kasvu, isännöitsijän roolin sisäistäminen ja oma suhtautuminen itseensä isännöitsijänä. Isännöitsijän ammatillinen identiteetti kehittyy varsin hitaasti ja vaatii työssä onnistumisen kokemuksia. Tähän lukuun olen koonnut isännöitsijöiden kertomuksista ammatillisen identiteetin rakennusosat. (kuvio 8) Isännöitsijän ammatti-identiteetin rakentuminen edellyttää edellisissä luvuissa kuvattujen ammattitaidon, asiantuntijuuden ja ammatillisen itsetunnon kehittymistä sekä osaamista reflektoida omia näkemyksiä ja toimintaa.



**KUVIO 8.** Isännöitsijän ammatti-identiteetin rakentuminen, mukailten ”Kestävää opettajana kehittymistä -tasapainolauta” (Mälkki, 2020, s. 147)

Ammatti-identiteetti tarkoittaa ammatillisia tavoitteita, mielenkiinnonkohteita ja arvoja, eettisiä periaatteita ja sitoumuksia sekä tulevaisuuden näkymiä ja suuntaviivoja (Vähäsantanen K. &, 2011). Näitä kaikkia osa-alueita isännöitsijät lähestyivät kertomuksissaan. Lisäksi kertomuksissa korostui ammatissa tarvittava osaaminen, oman itsensä likoon laittaminen persoonana sekä isännöitsijän ammatin valta- ja vastuukysymykset. Pääsääntöisesti isännöitsijät eivät käyttäneet ammatti-identiteettiä sanana, he kuitenkin kuvailivat kertomuksissaan asioita, mitkä kuvaavat ammatillista identiteettiä. Toimiakseen tehokkaasti yksilöt tarvitsevat selkeän käsityksen identiteetistään ja keitä he kokevat olevansa, esimerkiksi työssä tai työyhteisössä (Ashfort, 2016). Isännöitsijöillä oli selkeä käsitys siitä, mitä he ovat ja mitä heiltä odotetaan. Analysoidessani kertomuksia, niistä nousi esiin isännöitsijän ammatti-identiteetin muodostumiseen tarvittavat asiat, jotka sopivat hyvin myös Laineen (2004) käyttämään (tunne, kokemus ja tietämys) jaotteluun, jonka mukaan ammatillinen identiteetti on sisäinen, kokemukseen perustuva tunne omasta osaamisesta, arvosta ja merkityksestä. Isännöitsijät toivat monin tavoin esiin, että kun heille oli muodostunut riittävä kokemus ja tietämys isännöinnistä, heille vahvistui myös tunne: ”olen isännöinnin asiantuntija, olen isännöitsijä”.

Työtekijän identiteetti muotoutuu työntekijän aktiivisen toiminnan kautta, ympäristön vaikutuksessa. Työ muovaa ihmistä, ja työssään ihminen tekee jatkuvasti valintoja, jotka tukevat hänen jo muotoutunutta luonnehahmoaan ja identiteettiään. (Varila, 2003) Vasta työuraa aloittelevalle korostuu usein sosiaalinen puoli, pyritään omaksumaan alan ja yhteisön käytänteet. Kun ajan myötä on yhteisöön kuulumisen ja kokemus vahvistuneet, alkaa persoonalliselle kehitykselle jäämää tilaa. (Eteläpelto A. &, 2008, ss. 43-45) Näin myös isännöitsijöille on käynyt, ensimmäiset vuodet menevät toimijuuden ja rakenteiden hahmottamiseen ja sen jälkeen ammatillinen identiteetti alkaa hahmottumaan.

Sanotaan, että se (ammatti-identiteetti) on ihan alkutaipaleella, mutta tätä työtä tehdään kuitenkin persoonana. Ammatti-identiteetti tulee työn mukana, koulutus antaa ammatillisen pohjan ja sitä mä nyt haen kovasti. (Ulla)

Ammatti-identiteetti on käsitys siitä, miten ihminen käsittää itsensä sillä hetkellä suhteessa omaan ammattiinsa ja sen kautta syntyneeseen osaamiseen.

Puhutaan ihmisen samaistumisesta ammattiin. Ammatti-identiteetin muodostuminen vaatii valmiutta ammattiin. Isännöitsijöiden ammatti-identiteetissä oma osaaminen oli tärkeä osatekijä. Osaamista vahvistettiin koulutuksella ja työkokemuksella. Isännöitsijöiden kuvatessa itseään ja osaamistaan, sieltä nousi selkeästi esiin ymmärrys omista vahvuuksista ja heikkouksista työssä sekä myös tietynlainen ymmärrys omia heikkouksiaan kohtaan. Niihin osattiin suhtautua armollisesti, työn tuomat realiteetit ymmärtäen. Pohtiessaan omaa osaamistaan isännöitsijöinä, he ilmaisivat luottamusta omaan itseensä ja omaan ammattitaitoonsa.

Ammatti-identiteetin kehitys ei ole suoraviivaista, esimerkiksi epäonnistumiset ja muut negatiiviset kokemukset saattavat horjuttaa ja hetkellisesti taannuttaa ammatti-identiteetin muodostumista. Muutaman isännöitsijän elämäntarinaa sisältyi aikakausi, jolloin heidän usko ja luottamus isännöintialaan ja silloiseen työnantajaan oli koetuksella. Näillä kokemuksilla on ollut merkittävä vaikutus heidän identiteettiinsä ja se on muokannut myös heidän ammatti-identiteettiään. Henkilöt ovat joutuneet arvioimaan miten tilanteet ovat vaikuttaneet heidän minä kuvaansa ja miten he ovat joutuneet määrittelemään itsensä ammatillisesti uudelleen. Henkilökohtainen asenne ja usko itseensä on auttanut heitä selviämään vaikeiden aikojen yli. Uuden työpaikan avulla on voinut jatkaa alalla ja jatkaa kehittymistä isännöitsijänä.

Kumpula (2013) toteaa, että merkittävimmässä elämän muutostilanteissa yksilö joutuu määrittelemään identiteettiään ja itseään suhteessa työhön, tulkitsemaan menneitä ja täten luomaan uuden kertomuksen itsestään. (Kumpula, 2013) Näin myös isännöitsijät joutuivat tekemään siirtyessään alalle. He rakensivat osaamisensa, aiemman kokemuksen ja koulutuksen pohjalta sekä vahvistivat osaamistaan alan koulutuksilla. He loivat itselleen uuden käsityksen itsestään suhteessa työhön, tiettyyn rooliin sekä siihen millaiseksi he halusivat isännöitsijöinä tulla. He alkoivat arvottaa sitä mitä he pitävät tärkeänä työssään sekä mihin he olivat valmiita sitoutumaan. Ammatillinen identiteetti alkoi muotoutumaan työn alkuaikana, se vahvistui osaamisen kertymisen ja kokemuksen myötä, kun oma tapa tehdä ja toimia isännöitsijänä alkaa löytyä.

Se (ammatti-identiteetti) on tullut siinä sivutuotteena, sillä tavalla että mulla on käytännössä aina ollut hyviä hallituksia, sillä tavalla, että niiden kanssa on ollut helppo toimia ja oppia. (Satu)

Ammatti-identiteetin muodostuminen tapahtuu vaiheittain ja se on aste asteelta etenevä prosessi. Isännöitsijän ammattiin tarvitaan ensin työn tiedot ja taidot, yhteisön perustoimintatavat ja ajan kanssa mukaan tulee yksiöllistä ja persoonallista toimintaa. Uudet, pienetkin asiat vaikuttavat ammatti-identiteetin muodostumiseen. Työkokemus koettiin keskeiseksi tekijäksi, sillä työelämästä saaduilla kokemuksilla luotiin perustaa ammatti-identiteetille. Työelämä on ammatillisen ja persoonallisen kasvun paikka. Ammatillinen identiteetti rakentuu ammatin konteksteissa sekä ammatissa toimimisen tilanteissa ja tilanteiden merkitysten kautta. (Kolu, 2000, ss. 114-126) Ammatillinen identiteetti rakentuu isännöitsijän työssään tärkeinä pitämien asioiden kautta, ajan myötä, kokemuksen kertyessä. Sippo (2000) toteaa ammatti-identiteetin muodostumisen olevan hidas prosessi. (Sippo, 2000) Isännöitsijän ammatillisen kasvun prosessi on pitkäaikainen, näin myös ammatti-identiteetin kehittyminen vie useamman vuoden.

Hyvät sosiaaliset taidot, uskottavuus, luotettavuus pitää löytyä. Kukahen se oli se viisas ku sanoi, että se on loppupelissä ihan sama minkä koulutuksen ihminen unohtaa työssään, mikä se pohja siellä on. Kyllä se luottamusmielikuva pitää syntyä ensin. (Markku)

Ammatillinen minäkäsitys on yksilön itselleen sisäisesti muodostama kuva siitä, millainen hän on kyseisen ammattialan edellyttämässä tehtävissä. Se on yksilön käsitys siitä, miten hän selviytyy ammatissa, mihin hän pystyy ja mihin hän pyrkii ammatissaan. (Laine, 2004). Isännöitsijät korostivat, että isännöitsijänä pärjää sellainen työntekijä, joka pyrkii olemaan pitkäjänteinen, kiinnostunut oppimaan uusia asioita ja omaa kyvyn siirtyä asiasta toiseen, hallinnoimalla useita asioita yhtäaikaaisesti.

Isännöintiala on ihan hirvittävän hieno ja kiinnostava ala, mutta isännöitsijänä toimiminen vaatii tosi pitkäjänteistä työtä ja paksua nahkaa. Mä itse pidän siitä, että se on jatkuvassa muutoksessa. Sä pysty kehittämään itseäsi koko ajan. Sä et oo koskaan valmis. (Sini)

Isännöitsijän terve itsetunto on hänen työn onnistumisen tae. Isännöitsijä vaikuttaa koko persoonallaan. Kertomuksissa kuvattiin, kuinka isännöitsijän itse voi vaikuttaa siihen, miten häneen suhtaudutaan. Hänen käyttäytymisessään ja toiminnoissaan näkyy myös, millaisena hän kokee itsensä. Tässä suhteessa

isännöitsijän työ oli verrattavissa esim. opettajan työhön. Isännöitsijä on isännöitsijä myös lähikaupan kassalla tai koulun kevätjuhlissa.

Nykypäivän työelämässä identiteetin rakentuminen on melko moninainen ilmiö, joka rakentuu niin yksilöllisistä, ammattiin ja työhön samaistumisen kuin organisaatiokulttuurin muodostamista osista. (Vähäsantanen K. , 2007) Kertomuksissa isännöitsijät määrittivät itseään toimialueen kautta. He olivat vuokratalo-, asunto-osakeyhtiö- tai toimitilaisännöitsijöitä. Toinen määrittely oli, että toimitusjohtaja tai yrittäjän asemassa olevat olivat hyvin vahvasti isännöitsijöitä, yhtä alalla aloittanutta yrittäjää lukuun ottamatta. Osa isännöitsijöistä oli toiminut sekä vuokra- että asunto-osakeyhtiöpuolella tai toimi parhaillaankin, mutta hekin kokivat roolit näissä erilaisiksi. Osaaminen sekä tarvittavat, hyvät ominaisuudet kuvattiin näille kahdelle roolille erilaisiksi. Korostettiin oman roolin haasteita ja tehtäviä niin paljon erilaiseksi, että vaihto vuokratalopuolelta asunto-osakeyhtiöpuolelle tai päinvastoin - ei helpolla onnistuisi itseltä eikä muiltakaan. Tämä kuvastui myös tunteena oman työn arvokkuudesta, tärkeydestä ja merkityksellisyydestä. Tavallaan pönkitettiin omaa valintaa isännöinnin työsaralla, kuvaamalla itsensä sopivuutta juuri siihen tehtävään missä toimi.

Vuokrataloisännöitsijän ammatti-identiteetissä painottui enemmän huolehtijan ja auttajan rooli, kun taas asunto-osakeyhtiön isännöinnissä kuvattiin enemmän asiakaspalvelun ja projektijohtamisen kautta syntyvää roolitusta. Asiakassuhde koettiin hyvin merkittäväksi molemmissa rooleissa, mutta työn luonteen eroavaisuudet loivat asiakastyössä kohdattuihin haasteisiin eroa.

Ammatilliseen kasvuun sekä ammatillisen identiteetin kehitykseen liittyy läheisesti käsitys omasta roolista ja vastuusta (Eteläpelto A. &., 2008, s. 40; Eteläpelto A. &., 2008). Isännöitsijän työssä ollaan vastuullisessa asemassa. Isännöintityöhön osallistuvilta vaaditaan korkeaa moraalista ja etiikkaa, jotta he pystyvät yhtä aikaa toimimaan lojaalisti edustamaansa isännöintiyhtiötä kohtaan ja hoitamaan asiakkaansa etua yksittäisissä hankkeissa (Kangasluoma, 2015, s. 24). Vastuullisuus ja sen sisäistäminen tuli esiin maininnoissa, joissa kerrottiin miten uran varrella, saatiin vastuulle arvokiinteistöjä, isoja teknisiä projekteja tai haasteellisia kohteita, esimerkiksi vuokratalokohteita, joissa oli hankalia järjestyshäiriöitä tai alhainen käyttöaste. Vastuullisuus ei korostunut kertomuksissa irrallisina pohdintoina, vaan se näkyi mainintoina ja työhön

kuuluvana asiana. Isännöitsijöiden kohtaamat erilaiset haasteelliset työtilanteet ovat laittaneet miettimään omaa vastuuta ja vastuullisuutta työssä. Vastuullisuus näkyi myös siinä, että työtä tehdään ihmisten kanssa, heidän kodeissaan.

Työkaverit, asiakkaat ja eri verkostot sekä verkostokumppanit ovat tärkeässä roolissa muodostamassa isännöitsijän identiteettiä. Ashcraft (2007) toteaa ammatillisen identiteetin rakentuvan ja ilmenevän yhteisöissä, joille on tyypillistä oman ammatillisen ryhmän korostaminen ja esim. ”alan kielen” avulla tukea yksilöiden persoonallista identiteettiä. (Ashcraft, 2007) Isännöitsijät nostivat kertomuksissaan esiin isännöintialan eri yhdistykset sekä Isännöinti- että Kiinteistöliiton. He arvostivat juuri näiden toiminnan tukea verkostoitumiseen sekä isännöitsijän roolin ja identiteetin rakentamisessa. Myös yhteisöön samaistuminen ja yhteenkuuluvuuden tunne nousi kertomuksissa esiin. Paikalliset isännöintiyhdistykset koettiin tukiverkostoiksi, joissa omaa ammatti-identiteettiä voi peilata. Isännöintiliitto koettiin olevan tärkeässä roolissa ammatti-identiteetin vahvistajana sekä julkisen roolin ja arvostuksen luojana ja ylläpitäjänä.

Palaute on yksi tärkeä tekijä, joka on ammatillista identiteettiä vahvistava tai heikentävä tekijä. Ihmisellä on usein käsitys siitä, millaisena muut hänet näkevät ja hänen minuutensa toteutuukin ulkoisen maailman ehdoilla, mikäli hän omaksuu nämä käsitykset osaksi identiteettiään. (Laine, 2004, ss. 29-30) Isännöitsijät totesivat, että positiivinen palaute luo uskoa omaan osaamiseen ja pärjäämiseen työpaikalla. Positiiviset onnistumisen kokemukset edistävät ammatillista kehittymistä ja kasvua, lujittaen samalla sidonnaisuutta työhön, vahvistaen ammatillista identiteettiä. (Ruohotie, 1998, ss. 54-56)

Isännöitsijät kokivat itselle vaikeat ja epämiellyttävät tilanteet merkittäväksi oman kasvun prosessissa. Hankalasta tilanteesta selviytyminen loi uskoa omiin taitoihin. Eri kokemukset ovat vaikuttaneet myös itseluottamukseen. Näyttäisi siltä, että epävarmuus omasta osaamisesta viivästyttää ammatti-identiteetin muodostumista, sen sijaan onnistumiskokemusten kautta on pystytty rakentamaan omaa ammatti-identiteettiä positiivisessa valossa. Vesterinen (2002) toteaa, että omien tunteiden huomioonottamiseen liittyy kaksi näkökulmaa, jotka ovat positiivisten tunteiden hyödyntäminen ja oppimista ehkäisevien tunteiden poistaminen. On tärkeää käsitellä tuntemuksia ja kääntää



epäonnistumiset haasteiksi ja mahdollisuuksiksi oppia ja ymmärtää asiat jatkossa paremmin. (Vesterinen, 2002)

Ammatti-identiteetin muodostuminen nähtiin isona voimavarana. Se koettiin edellytyksenä työhyvinvoinnille. Isännöitsijät kokivat, että ammatillinen identiteetti auttoi heitä vaikeissa ja kielteisissä ongelmatilanteissa. Isännöitsijän persoona on hyvin vahvasti kietoutunut hänen työrooliinsa, näin myös persoonallinen identiteetti on vahvasti yhteydessä ammatilliseen identiteettiin. Ammatti-identiteetin taustalla on vahva tuntemus omasta itsestä ja se on yhteydessä työtyytyväisyyteen ja työn iloon (Salovaara, 2013, s. 28). Isännöitsijöiden kertomuksista huokui hyvä, henkilökohtainen asenne työhön ja sen haasteisiin. Ihminen, jolla on vahva ammatti-identiteetti, sitoutuu omaan työhönsä, ammattiinsa sekä kokee korkeaa työmoraaia (Eteläpelto A. &, 2008, s. 26). Isännöitsijöiden työmoraaia ja sitoutuminen työhön oli korkealla tasolla. Henkilökohtainen asenne työhön, sitoutuminen, korkea työmoraaia raamittaa myös isännöitsijöiden ammatillisen identiteettiä. Tutkittavien päämäärätietoisuus ja aito kiinnostus omaa alaa kohtaan osoittaa itsesäätelytaitoa, joka on auttanut heitä eteenpäin kehityksessään.

Työ muovaa yksilön ammatti-identiteettiä, mutta myös tietynlaisia ammatti-identiteettiä kantava yksilö muokkaa työn sisältöjä (Kumpula, 2013). Ammatilliset arvot nähdään usein päämääräksi mitä ammatissa tavoitellaan. Varsinkin vuokratuloisännöinnin puolella arvot olivat yksi tekijä, joka oli muokkaamassa ammatillista identiteettiä. Ihmiskeskeisyys, empaattisuus ja auttaminen korostui eri tavoin, kuin asunto-osakeyhtiöisännöinnissä. Myös henkilökohtaisia ominaisuuksia, pehmeitä arvoja painotettiin enemmän.

Kyllä se mun ammatti-identiteetti lähtee hyvin vahvasti mun persoonasta. Siitä mitä mä olen olen niin ku muutenkin. Mutta kyllä mä koen, että mulla on sellanen tietty ammatti-identiteetti, koska se liittyy mun mielestä siihen mun stressiin ja varsinkin niiden negatiivisten palautteiden vastaanottamiseen. Siihen mä sain sellaista vinkkiäkin, että kun mulla on se ammatti-identiteetti tai ammatirooli päällä, niin vaikka joku menee omissa palautteissaan henkilökohtaisuuksiin, niin mä en päästä sitä läpille. (Marja)

En nää ammatti minää erillisenä, mennään saman tyylisesti. Asiakaspalvelupersoona ja rooli on vähän poikkeava tietty kotona. (Timo)

Varmuuden ja itseluottamuksen kasvaessa, isännöitsijän ammattia ja omaa ammatillista identiteettiä ei enää tarvinnut hävetä tai kokea alemmuuden

tunnetta, kun omanlainen rooli isännöitsijänä alkoi hahmottua, tuli myös ylpeys omasta työstä ja tekemisestä. Isännöitsijät eivät nostaneet esiin uramenestys käsitettä, mutta he kertoivat omista saavutuksistaan hyvin ylpeinä. Suomalaisessa kulttuurissa vaatimattomuutta pidetään hyveenä ja se varmasti on vaikuttanut kertomuksiin. Subjektivistista uramenestystä, kuten tyytyväisyyttä ja mielekkyyden kokemusta, ei välttämättä koeta liittyvän uramenestykseen. Vaan uramenestyksestä puhuttaessa viitataan ulkoisiin, objektiivisiin uramenestyksen teemoihin, kuten työelämän positioiden ja paremman ansiotason tavoitteluun.

# 5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tässä tutkimuksessa olen tulkinnut isännöitsijöiden kerrontaa omasta urakehityksestä, ammattitaidon, asiantuntijuuden sekä ammatillisuuden kasvusta sekä ammatti-identiteetin rakentumisesta. Tein tulkinnan 14 isännöitsijän elämäkerrallisia kertomuksia analysoimalla. Tutkimus kuvaa millaisia urakehityksen ja ammatillisen kasvun vaiheita / piirteitä isännöitsijöiden ammatillisen identiteetin rakentuminen edellyttää.

Tässä luvussa tiivistän keskeisemmät tutkimustulokset sekä niihin perustuvat johtopäätökset. Sen jälkeen pohdin tutkimuksen toteutusta sekä sen merkitystä isännöintialalle ja esittelen ehdotukset jatkotutkimuksen aiheiksi. Lopuksi reflektoin omaa onnistumistani tieteellisen tutkimuksen tekijänä.

Lähtöolettamus tutkimukselle oli, että isännöitsijän ammatin vaatimaan asiantuntijuuteen kasvu ei ole helppoa, koska ammatti vaatii monialaista osaamista eikä alalle ole pohjatutkintoa valmistamassa alalle tulijoita. Oman tavan löytyminen työn tekemiseen ja isännöitsijän roolin sisäistämiseen ei muodostu hetkessä. Isännöitsijänä osaamista tulee kehittää jatkuvasti, jotta alan kehityksessä pysyy mukana. Isännöitsijän työtä tehdään ihmisten kanssa, yhteistyössä eri verkostoissa, eri alan asiantuntijoiden kanssa, joten vuorovaikutus- ja inhimillisen vaikuttamisen taidot korostuvat ja asiakaspalveluosaaminen on oleellista isännöitsijän roolin omaksumisessa. Pelkkä kouluttautuminen ei riitä, vaan tarvitaan kokemusta ja monia, monia työtilanteita, ennen kuin isännöitsijä on alan osaaja ja rakentanut itselleen vahvan isännöitsijän ammatti-identiteetin. Tutkimus vahvisti lähtöolettamuksen ja lisäksi toi esiin seuraavissa kappaleissa esiteltyt asiat isännöitsijän ammatillisesta kasvusta.

## 5.1 Isännöitsijän uran haasteellinen alku

Tutkimus osoitti, että isännöitsijäuran alkuvaiheet koetaan erittäin haasteelliseksi. Isännöitsijän kehittyminen noviisista asiantuntijaksi kestää useita vuosia, koska isännöintityö on moniulotteista ja vaatii monen eri alan substanssiosaamista. Yllättävää sen sijaan oli, miten yksin isännöitsijä kehittää osaamistaan uran alkuaikana. Organisaation perehdytys, tukitoimet osaamisen kehittämisessä tai muut uraa tukevat toiminnot eivät nousseet isännöitsijöiden tarinoissa esille.

Isännöitsijä keskittyy ensimmäiset 2-3 vuotta alan tietämyksen ja tunteutumisen kehittämiseen. (kuvio 5) Osaamisen kehittäminen ja varmistaminen on isännöitsijän itsensä vastuulla. Erilaista alaan ja ammattiin kouluttautumista pidettiin erittäin tärkeänä alalla pärjäämiseksi, siksi moni oli kustantanut itse alan koulutuksensa. Isännöitsijät nostivat isännöintialan koulutukset uran tärkeinä virstan pylväinä esiin. Koulutus antaa tietojen ja taitojen lisäksi ulkoista statusta ja tekee osaamisen näkyväksi. Vaikka isännöinti- ja muu alan koulutuksen koettiin antavan erittäin tärkeän pohjan tehdä isännöintityötä, eniten isännöitsijöiden ammatilliseen kasvuun on vaikuttanut erilaiset asiakastilanteet, tapahtumat ja kokemukset, joista merkityksellisempänä työkokemus ja ihmisenä kasvaminen.

Osaamisen kehittymisen myötä isännöitsijän ammatillinen rooli alkoi selkiytyä 4-6 isännöintivuoden jälkeen. Kun työtehtävät alkoivat toistua ja uusia tilanteita tuli eteen vähemmän, alkoi tulla varmuutta työn tekemiseen. Alan luonteen kannalta osaamisen keskeisiksi tekijöiksi nousi alan substanssitietämys, yksilöllinen tietämys, yksilön ominaisuudet sekä näiden välinen vuorovaikutus. Isännöitsijät toivat esiin, että heiltä vaaditaan vahvaa minä kuvaa, sosiaalista osaamista, herkkyyttä ja näkemystä toimia erilaisten ihmisten kanssa, vaikeissa ja tunneherkissä tilanteissa. Isännöitsijän läsnä olemisen kyky ja uskallus toimia omana itsenään eri työtilanteissa, tuottaa ammatillisesti parasta isännöintijälkeä.

Isännöitsijät määrittivät omaa uraa tukeviksi tekijöiksi alan koulutuksen, asiakaspalvelu- ja vuorovaikutusosaamisen sekä hyvät yhteistyöverkostot. Isännöitsijänä asiantuntijaksi kehitytään työtä tekemällä ja erilaisia haasteita voittamalla.

Isännöitsijöillä on (ja tulee olla) taito reflektoida omaa osaamistaan ja urakehitystään. He tarvitsevat työssään tätä taitoa, sillä heidän on osattava myydä omaa osaamistaan asiakasyrityksille. Osaavalle isännöitsijälle on kysyntää, ei vain asiakkaiden suunnalta, sillä monen ura on edennyt myös suorahaun kautta. Kilpailu osaavasta työvoimasta on alalla kova ja hyvälle osaajille tulee tarjouksia uusista tehtävistä kilpailijoilta.

## *5.2 Isännöitsijän työssä ammatillinen kasvu on jatkuvaa*

Tarve kehittää ja vahvistaa osaamista on tärkeitä juuri poikkitieteellistä asiantuntijatyötä tekeville isännöitsijöille. Isännöitsijöiden, urakehityksen eri vaiheissa, tietäminen ja taitaminen kehittyi samanaikaisesti ja limittäin ammatillisen kasvun kautta. Isännöitsijöiden ammatilliseen kasvuun vaikuttaa eniten heidän oma motivaationsa, halu oppia ja kehittyä työssään sekä kasvaa ihmisenä. Isännöitsijän on tarpeellista omata kyky vastata työn haasteisiin, löytämällä tietoa ja oppimalla erilaisista tilanteista. Heidän tulee myös asettaa oma toimintansa jatkuvasti tarkastelun alle. Isännöitsijät joutuvat työssään pohtimaan eri valintoja ja perustelemaan esim. teknisiä ehdotuksiaan asunto-osakeyhtiön hallitukselle tai löytämään parhaimman lähestymistavan haasteellisiin asiakastilanteisiin. Yksi tärkeä taito isännöitsijälle on osata reflektoida tekemistään, onnistumisistaan sekä epäonnistumisistaan ja sitä kautta vaikuttaa siihen, miten hän työtään ja omia osaamistarpeitaan kehittää. ([kuvio 7](#))

Isännöitsijän ammatin keskeinen piirre on alan jatkuva kehitys, varsinkin tekninen kehitys. Isännöitsijät olivat hyvin kehittämisorientoituneita. He haluavat ja heille on tärkeää pysyä ajan tasalla alan teknisessä ja digitaalisessa muutoksessa. Isännöitsijä ei koskaan tule ammattitaidoltaan valmiiksi, vaan oman osaamisen kehittäminen on jatkuvaa. Isännöitsijöiden kyky oppia ja sopeutua nopeasti muuttuviin tilanteisiin koettiin ensiarvoisen tärkeäksi eduksi.

## *5.3 Ammatti-identiteetti vahvistaa isännöitsijän ammatillista toimijuutta*

Isännöitsijän ammatin haasteellisuus ja monipuolisuus pitkitti ammatti-identiteetin muodostumista. Isännöitsijän identiteettiä rakennetaan ja se

muovautuu toimintaympäristössä, jossa he toimivat. Isännöitsijän ammatti-identiteetin rakentaminen on varsin riippuvainen toisista ihmisistä. He tarvitsevat toisten reaktioita sekä hyväksyntää omalle, esiin tuodulle identiteetille. Oppimisen korostuminen nostaa merkitykselliseksi myös vertaisoppimisen ja tuen. Isännöitsijät antoivat arvoa kokeneille kollegoille sekä muille osaajille. Vertaistuki nousi esiin useassa tilanteessa. Verkaistuki oli merkityksellistä, hyvään vuorovaikutussuhteeseen pohjautuvaa keskustelua, kuulumisten vaihtoa ja työhön liittyvien asioiden pohtimista. Kuten isännöitsijät asian ilmaisivat, on hyvä olla kaveri, jolle kilauttaa.

Työyhteisö, sekä palveluverkostot mainittiin tärkeiksi paikoiksi, joissa isännöitsijät saavat tekemiselleen vahvistusta. Isännöitsijän ammatti-identiteetti rakentuu vielä melko perinteisesti samaistumalla ammattiin, silti isännöitsijöillä on mahdollisuus muotoilla ja muodostaa itsestään vapaasti oman alansa edustaja. Ammatti-identiteetti koettiin kehittyneeksi siinä vaiheessa, kun yksilö oli löytänyt oman tavan toimia ja työskennellä isännöitsijänä. Kun oma työ ja työskentelytapa oli kehittynyt toimivaksi ja omaan osaamiseen luotettiin, niin omia työskentelytapoja ja oppeja alettiin välittämään eteenpäin muillekin.

Isännöitsijöiden ammatillisen identiteetin kehittymistä ja uusiutumista edisti heidän työmotivaationsa ja halu kehittyä hyväksi isännöitsijäksi. Isännöitsijöiden ammatillinen identiteetti rakentuu vahvasti oman osaamisen, päivittäisen työn ja omien subjektiivisten kokemusten ja tulkintojen ympärille. Isännöitsijä joutuu muokkaamaan omaa toimintaansa voidakseen toimia uskottavalla tavalla. Se näkyi sitoutuneisuutena työhön. Tutkittavien positiiviselle ammatti-identiteetin muodostumiselle pohjaa loi voimakas sitoutuminen ja samaistuminen ammattiin. Kertomuksissa nousi esiin vahva ammatillinen kulttuuri, ammattilypeys ja arvostus omaa työtä kohtaan. Positiivinen palaute ja omat onnistumiset voimaannuttivat ja oli ammatti-identiteettiä vahvistava tekijä. Onnistumiset myös kannustivat jatkamaan oman isännöintitavan kehittämistä.

Isännöintityön haastavuus, jatkuva kiire ja tehtävien hajanaisuus rajoittivat ja hidastivat ammatillisen identiteetin rakentumista. Uudet toimintatavat, puutteelliset toimintaohjeistukset tai muut isännöintiyrityksessä tapahtuvat muutokset koettiin heikentävän jaksamista, toimintakykyä sekä hidastavan ammatillista kasvua ja sitä myötä ammatillisen identiteetin kehittymistä. Isännöitsijät kohtaavat työssään paljon negatiivista palautetta sekä

asiakaskonflikteja, joissa asian sijaan mennään henkilökohtaisuuksiin. Nämä haasteelliset tilanteet ja negatiivinen palaute, etenkin aiheettomaksi koettu palaute, koettiin aiheuttavan hetkellistä takautumista ja välillä jopa ahdistusta.

Kokonaisuudessaan voi todeta, että isännöitsijät olivat hyvin tyytyväisiä työhönsä. He olivat myös valmiita suosittelemaan työtehtäväänsä. Heidän asennoitumisensa omaan työhön kieli, työn valtavasta vastuullisuudesta huolimatta, luottavaisesta asenteesta ja uskosta oman alan hyvään tulevaisuuteen. Hyvän ammatti-identiteetin omaavalla isännöitsijällä on vakaa ja varma tapa tehdä työtään, arvioida tapaansa toimia sekä kehittää isännöintialaa.

Asiakaskohtaukset, palvelu- ja kumppaniverkostot nousivat tutkimuksessa tärkeäksi osa-alueeksi isännöitsijän ammatissa. Niiden vaikutukset yksilön ammatti-identiteetin rakentamisen onnistumisessa on painoarvoisempi kuin substanssiosaamisen, koska eri yhteyksissä saatu palaute vaikuttaa heikentävästi tai voimaannuttavasti ammatti-identiteettiin. Isännöitsijän roolin omaksuminen sekä oman osaamisen ja toiminnan reflektointi auttoivat ammatillisen identiteetin kehittämisessä.

Tutkimus osoitti, että isännöitsijän ammatti-identiteetin kehitys ([kuvio 8](#)) vie aikaa ja vaati useamman vuoden työkokemuksen ja alan koulutusta kehittyäkseen. Tutkimus vahvisti tältä osin tutkimuksen lähtöolettamuksen.

#### *5.4 Isännöitsijä vastaa itse omasta ammatillisesta kasvusta*

Tutkimuksen keskeisin huomio oli, että isännöitsijä itse arvottaa uransa kehittymistä onnistumisina ja haasteiden voittamisen kautta. He eivät sanoittaneet urakertomuksiaan menestys -sanalla, vaan käyttivät subjektiiviseen uramenestykseen liittyviä ilmauksia, kuten oma kuva, minäkäsitys, itsetuntemus, sopeutumiskyky ja oppiminen. Objektiiivinen uramenestys, ulkoiset statuselementit, kuten alan koulutus ja työkokemus, koettiin arvokkaaksi pääomaksi, varsinkin oman osaamisen brändäämiseksi asiakkaille.

Subjektiivisen ja objektiiivisen uran merkitykset isännöitsijöille olivat yhteydessä toisiinsa. Isännöitsijän työkokemus ja isännöintialan koulutus oli sidoksissa isännöitsijän asiantuntijuuden ja ammatillisen roolin vahvistamiseen ja sitä kautta isännöitsijän ammatti-identiteetin rakentumiseen. Hall ja Chandler (2005) on todennut, että jos henkilö ei jostain syystä sisäistä objektiiivisia

urasaavutuksiaan osaksi identiteettiään, tai muut ihmiset eivät huomaa uusien kokemusten myötä muuttunutta identiteettiä, henkilö ei koe itseään menestyneeksi. (Hall, 2005) Isännöitsijät osasivat hyödyntää, niin objektiivisen kuin subjektiivisen, uramenestyksen osaksi omaa kasvun tarinaa.

Tutkimuksen mukaan isännöitsijän roolin omaksumisella on erittäin tärkeä osa ammatillisessa kasvussa. Isännöitsijä kohtaa työssään tilanteita, jotka ovat haasteellisia ja vaativia. Isännöitsijän roolin omaksuminen antaa ”suojakuoren”, joka auttaa isännöitsijää jaksamaan paremmin haasteellisissa tilanteissa. Isännöitsijän roolin rakennettuaan isännöitsijät kokivat menestyvänsä paremmin työssään ja eteen tulevissa haasteellisissa tilanteissa. Hall ja Chandler (2005) puhuvat psykologisesta menestyksestä, joka kehittyy oppimisen ja kokemuksen myötä. Kun henkilön suorituskyky kasvaa kehityksen myötä, vahvistuu myös identiteetti. Tämä koetaan psykologisena menestyksenä. (Hall, 2005)

Isännöintiuran ensimmäiset vuodet koetaan haasteellisimmiksi ja niihin tarvittavaa tukea ei isännöintiorganisaatiot ole riittävässä määrin työntekijöilleen pystynyt tarjoamaan. Ala koettiin kyllä koulutusmyönteiseksi ja kollegoiden tukea arvostettiin, mutta systemaattinen henkilöstön osaamisen suunnittelu ja organisointi sekä henkisen kasvun tukeminen eivät nousseet kertomuksissa esille.

Tutkimuksessa korostui myös isännöitsijän roolin sisäistämisen tärkeys. Tämä tulisi huomioida ja roolin rakentumista tulisi tukea, varsinkin uran alkuvaiheessa. Ei siis riitä, että uudelle isännöitsijälle opetetaan hänen käytännön roolinsa erilaisissa työtilanteissa, vaan hän tarvitsee tukea myös ammatillisen identiteetin rakentamiseen. Isännöintiyrityksien tulisi löytää keinot tukea isännöitsijää oman ammatillisen roolin rakentamisessa. Isännöitsijät totesivat kertomuksissaan, että kun oma rooli isännöitsijänä vahvistui, myös tuottavuus, tehokkuus ja työn mielekkyys lisääntyi. Tämän mukaan yhteneväisen, yrityksen toimintaa tukevan, ammatillisen roolin rakentaminen olisi etu myös yritykselle.

Tutkimukseen osallistuneet isännöitsijät olivat tyytyväisiä ala valintaansa, he kokivat, että kun itseluottamus omaan tekemiseen ja ammattitaitoon kasvaa, kohentaa se heidän työhyvinvointiaan sekä vahvistaa ammatti-identiteettiä. Työhyvinvoinnin perustekijänä on, että ihminen kokee osaavansa työnsä. (Repo, 2015, s. 12) Isännöintityössä saa tehdä työtä, joka resonoi tekijän omien arvojen ja kompetenssin kanssa. Isännöitsijät suhtautuivat itsensä kehittämiseen hyvin



yrittäjämäisellä otteella, he osaavat reflektoida omaa osaamistaan ja kehittymistään isännöitsijöinä. Osaavalle ja osaamisensa oikein sanoittavalle isännöitsijälle alalla löytyy kysyntää.

## 5.5 *Pohdinta*

Omaa ammatillista kasvua ja ammatti-identiteetin muodostumista on jokaisen hyvä pysähtyä välillä refleктоimaan. Nykypäivänä tarvitaan oman ammatillisen osaamisen sanoittamista, varsinkin asiantuntijan tehtävässä. Isännöitsijänä tätä taitoa tarvitaan, oman isännöitsijän roolin ja ammatti-identiteetin rakentamisessa kuin myös myytäessä isännöintipalveluja. Isännöintipalvelu yksilöidään persoonaan, isännöitsijään ja hänen osaamiseensa tai osaamattomuuteen.

Tässä tutkimuksessa olen nostanut esiin isännöitsijöiden kertomaa työurasta, ammatillisesta kasvusta sekä ammatillisuuden ja asiantuntijuuden kehittymistä sekä siitä, miten heidän ammatillinen identiteettinsä rakentuu. Jokaisen isännöitsijän tarina on yksilöllinen, mutta tarinoiden yhteneväisyyksissä on myös sellaista tietoutta isännöitsijäksi kasvusta, että sen perusteella voi jokainen niin isännöintiyrityksen omistaja, asunto-osakeyhtiön hallituksessa toimiva, osakas tai asukas miettiä miten olla omalta osaltaan tukemassa isännöitsijää ammatillisen kasvun polulla.

Tutkimusaiheeni kannalta oli tärkeää saada esille erilaisia uratarinoita, ilman että esim. ennakkoon laadittu kysely olisi johdatellut tutkittavan kertomaa. Narratiivinen tutkimusote mahdollisti sen, että narratiivien avulla sain näkyviin kertojan oman näkemyksen tapahtuneesta. Kertoessaan tarinaansa, kertoja avasi tuntemuksiaan ja tuntojaan siitä, miten itse on kokenut ammatillisen kasvun kehittymisen uran eri vaiheissa, mikä on sitä tukenut ja mitä haasteita on kohdannut. Tarinan edetessä kertoja pystyi mm. määrittelemään milloin hän on saavuttanut sellaisen osaamisen, että on tuntenut itsensä asiantuntijaksi tai missä vaiheessa hänellä alkoi muodostua ammatillinen identiteetti. Koen, että kertomuksen tuottaminen on antanut kertojalle vapauden kertoa, miten oma ura eteni, mitkä asiat hänelle on jäänyt niin merkityksellisenä mieleen, että haluaa jakaa asian tarinassaan.

Haastatteluissa korostui hyvin vahvasti yksilöllisyys. Jokaisen tarina sisältää jotakin, jota muiden tarinoissa ei ole tullut esille. Jokaisen isännöitsijän ura on ollut omanlaisensa ja näin ollen ne sisältävät myös omanlaisia kokemuksia. Tarinat ovat kuvauksia isännöitsijän oikeasta elämästä, kertojan urasta ja siitä miten ammatillisuus ja ammatti-identiteetti kehittyi vuosien varrella. Tarinat ovat myös hyvin elämänmakuisia ja ehdottoman aitoja. Muistot ovat vuosien saatossa voineet muuttua, niistä on voitu minulle kertoa kaunisteltu versio, mutta silti ne ovat tarinoita eletystä elämästä. Narratiivisessa tutkimuksessa ei ole niin olennaista onko muisto ja siitä kerrottu tarina oikea, vaan erityisen tärkeää on se, että tarinassa on ollut jotain erityisen merkittävää ja mieleen jäävää kertojalleen. Näin muistot ovat osa isännöitsijän tarinaa omasta itsestään ja urastaan. Lisäksi koen tärkeäksi sen, että ne on haluttu minulle tässä yhteydessä kertoa, juuri sellaisena kuin ne on kerrottu.

Tutkimuksessa tarkastelin asiantuntijuutta ja ammatillista kasvua erityisesti isännöitsijöiden kokemusten kautta tapahtuvana kokonaisuutena, jossa oman osaamisen kehittäminen, työssä uudistuminen ja ammatillisen identiteetin muovautuminen on auttanut onnistumaan ja voimaan hyvin isännöitsijän tehtävissä. Isännöintityö on henkilön persoonaan kiinnittyvää ja siksi luo painetta henkilökohtaisen identiteettityön tekemiselle. Yksilön on tärkeää omata kyky oppia tehokkaasti sekä pitää oma asiantuntijuus ajan tasalla (Ojala, 2002).

Tutkimus osoitti, että isännöitsijän asiantuntijuuden rakentuminen nähdään yksilön vastuuna, johon hän voi valinnoilla, kokemuksella ja toiminnalla vaikuttaa. Isännöitsijöiden kiireinen ja vaativa työ ei kuitenkaan jätä alalle tulijoille aikaa oman asiantuntijuuden systemaattiselle kehittämiselle, vaan erilaisten kriisitilanteiden keskellä pyritään selviytymään tavalla tai toisella. Hökkä (2015) on todennut, että ammatillisesta toimijuudesta eli työidentiteettien tuunaamisesta ja työhön vaikuttamisesta tulisi tehdä jatkuva työkäytäntöjen osa. Hökkän mukaan, yksilöllistä ja yhteisöllistä toimijuutta tukemalla voidaan vahvistaa työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia sekä ammatillisten identiteettien muutosta, työn mielekkyyttä ja iloa sekä työssä oppimista ja innovatiivisuutta. (Hökkä, 2015) Jokaisella on hetkiä, jolloin toivoo, että oma kehitys nähdään ja siitä saa kannustusta, positiivista palautetta. Samoin, jokainen meistä kohtaa haastavia hetkiä urallaan, jolloin tarvitsee tukea kehittymiseensä ja tilanteiden

käsittelyyn. Kollegat, työnantajat tai esim. koulutusorganisaatiot voivat tukea isännöitsijöiden urapolkua ja kehittymistä alan ammattilaisena.

Osaaminen on yksi isännöintiorganisaation tärkeimmistä voimavaroista. Ammatillisen kasvun merkitys korostuu isännöintialan työtehtävissä. Muuttuvat työympäristöt, työpaikat, työtehtävät ja ammatissa vaadittava osaaminen edellyttää jatkuvaa, elinikäistä oppimista ja ammatillisen osaamisen ylläpitämistä ja täydentämistä. Isännöintialalle hakeudutaan hyvin erilaisilla koulutus- ja työelämäkokemuksella. Isännöitsijän työtehtävät ovat asiantuntijatehtäviä, joiden hyvään hoitamiseen tarvitaan laaja-alaista tietämystä. Alan työllistymismahdollisuudet ovat tällä hetkellä hyvät, sillä iso joukko isännöitsijöitä eläköityy sekä ala kehittyy ja monipuolistuu, joten alalle tarvitaan uusia osaajia. Se miten ammattilaiset ovat kokeneet oman ammatillisen kasvun kehittymisen sekä ammatti-identiteetin muodostumisen, voi antaa uusille alalle tulijoille ymmärrystä ja tukea, että muutkin ovat käyneet samat tuntemukset lävitse, mitä he parhaillaan kokevat. Samoin, myös alan organisaatiot tarvitsevat tietämystä ja tukea siihen, miten saavat alalle tulijoille mahdollisimman nopeasti laajan osaamisen sekä tuntee, että hallitsee omat työtehtävät. Aina on alakohtaista hiljaista tietoa, joka on hyvä saada näkyväksi.

Isännöintialan uratarinat sekä työ- ja koulutuskokemukset ovat tarinoita, joilla on merkityksellistä kerrottavaa ja ne ovat tutkimuksen arvoisia. Olen ilokseni huomannut, että sosiaalinen media, esim. erilaiset henkilökohtaiset blogit, ovat tuoneet tullessaan näkyvämmäksi isännöitsijöiden oman osaamisen kehittymisen ja erilaisten alan aihealueiden noston julkiseen keskusteluun. Sillä meillä jokaisella on oikeus ja velvollisuus toteuttaa itseämme, osallistua kilpailmiseen ja tehdä itsestämme menestyjä. Kuten Julkunen (2008) toteaa, pelkkä ammattitaito ei enää riitä, vaan työhön pitää tuoda kaikki kyvyt ja yleiset taidot. Työtä ei enää voi vain mekaanisesti suorittaa, vaan työntekijän tunteet, aistit ja koko elämä vedetään mukaan. (Julkunen 2008, 122)

Työurien pidentäminen on yksi keskeinen yhteiskunnallinen tavoite tällä hetkellä. Jotta työuria voidaan pidentää, on tärkeää tutkia tekijöitä, jotka vaikuttavat henkilöiden työssä viihtymiseen ja jaksamiseen. Isännöitsijöiden kasvutarinat lisäävät ymmärrystä isännöitsijän työn vaatimuksista ja tuen tarpeesta ammatillisen identiteetin rakentamiseksi. Isännöitsijän ammatillisen kasvun nelikentän ([kuvio 4](#)) keskustaan on koottuna Mälkin (2020) tutkimuksen

innoittamana reflektoinnin taajuudet, joiden kautta omaa ammatillista kasvua voi reflektoida. Isännöitsijät tasapainoilevat omien vahvuus- ja kehittämisalueiden kehittämisessä ja rakentavat sen pohjalta omaa ammatillista kasvuaan. Tuloksissa tuli esiin subjektiivisen ja objektiivisen urakäsityksen kietoutuminen yhteen. Isännöitsijöille subjektiivinen urakäsitys loi pohjan heidän käsitykselleen omasta menestymisestä.

Tutkimustuloksia läpi käydessäni pohdin miten vahvistaa subjektiivista urakäsitystä positiivisesti ja ammatti-identiteettiä tukevasti. Yritykset perinteisesti toimivat tehtävälähtöisesti, ei työntekijä- tai vahvuuslähtöisesti. Tämä aiheuttaa sen, että näin jää käyttämättä yksilön vahvuuspotentiaalia: luontevahvuuksia, luontaista kyvykkyyttä ja lahjakkuutta. Emme myöskään osaa tukea yksilöä käyttämään tai kehittämään itselleen tarvittavia vahvuuksia.

Wenström (2020) puhuu positiivisesta johtamisesta, jossa johtamisen ytimessä on vahvuuksien johtaminen. Tutkimukseni perusteella isännöintiala kaipaa vahvuuksien kautta johtamista eli myönteisiä käytänteitä ammatillisen kasvun ja identiteetin rakentumisen tukemiseksi. Wenströmin mukaan näitä käytänteitä on oman työn ja osaamisen kehittämisen mahdollisuudet, erilaisiin alan tapahtumiin osallistumiset, palkitsemis- ja motivaatiokeinot myös aineeton palkitseminen, kehittämistyöhön osallistaminen. Erilaiset vuorovaikutusta tukevat käytänteet ovat myös Wenströmin mukaan tärkeitä. Muodollisia, vuorovaikutusta tukevia käytänteitä on esimerkiksi sparrauskeskustelut, vertaisryhmät ja mentorointi. Vapaamuotoista vuorovaikutuksen mahdollistamista ei kannata unohtaa, sillä ratkaiseva merkitys voi olla yhteisellä taukotilalla tai esimiesten osallistumisella henkilöstön arkeen. (Wenström, 2020) Wenströmin mukaan vahvuuksilla on työelämässä valtava voima ihmisten hyvinvoinnin, innostuksen ja työsuorituksen kannalta. Vahvuuksien käyttö energisoi ja edistää ihmisen kukoistamista työssään. (Wenström, 2020, s. 125).

## *5.6 Jatkotutkimusaiheet*

Tutkimus tarkasteli ammatillista kasvua ja ammatillisen identiteetin muodostumista yksilön näkökulmasta. Tutkimuksen myötä heräsi paljon kysymyksiä, miten isännöitsijän ammatillista kasvua voisi tukea, miten häntä voisi valmistaa kohtaamaan työn haasteet ja kehittämään itselleen isännöitsijän

ammatti-identiteetti mahdollisimman nopeasti. Isännöitsijän ammatilliselle kasvulle merkittävää on itsensä tunteminen ja -hyväksyminen. Miten tukea itsetuntemusta työyhteisössä? Olisi ollut mielenkiintoista lähteä syvemmin tarkastelemaan ammatillista kasvua myös isännöintiyrityksen näkökulmasta, mutta tässä tutkimuksessa huomioin toimintaympäristön ainoastaan yksilön urakehityksen, toimenkuvan ja ammatillisuuden taustatekijänä.

Isännöitsijöiden kertomuksissa nousi esiin isännöintialan koulutusmyönteisyys, sen sijaan esille ei noussut miten organisaatiot tukevat alalle tulijan perehdyttämistä, henkilöstön osaamisen kehittämistä tai ammatti-identiteetin muodostumista. Isännöitsijän ammatin haltuunoton kesto (2-4 vuotta) sekä alan erityisosaamisen moninaisuus herätti mielenkiinnon isännöintiorganisaatioiden perehdyttämis- ja osaamisen kehittämisprosesseihin. Tutkimuksessa nostettiin yksittäiset henkilöt, organisaation tai verkostojen osajat kasvun tukijoina, mutta isännöintiorganisaatioita ei mainittu. Osaaminen oli yksittäisen isännöitsijän ja sen myötä myös organisaation keino vastata muuttuvan toimintaympäristön vaatimuksiin. Isännöitsijät kokivat, että osaamisen kehittäminen oli työntekemisen elinehto. Asiakkaiden kasvava tietoisuus, isännöintialan jatkuva muutos ja kehitys asettaa suuren haasteen isännöinnille. Vain kouluttautumalla ja kehittämällä osaamistaan isännöitsijät kokivat pystyvänsä tekemään työnsä laadukkaasti nyt ja tulevaisuudessa. Osaaminen oli myös kilpailutekijä, yksittäisen isännöitsijän meriitit, olivat myös organisaation meriittejä.

Tutkimukseen osallistuneissa oli myös alalle tulijoita, jotka halusivat kehittää omanlaisen tavan isännöidä. He halusivat tuoda alle uusia digitaalisia innovaatioita tai kehittää alan toimenkuvia ja isännöintitehtävien työnjakoa. Kertomuksissa arvosteltiin alaa juuri digitaalisuuden kehityksen jälkeenjääneisyydestä. Arvioinneissa kuvattiin, että alalla on halukkuutta kehittää toimintoja, mutta alan asiakkailla (asukkailla) ei vielä ole valmiuksia käyttää digitaalisia vaihtoehtoja. Tämä junnasi alan kehitystä.

Työn määrä, pirstaleisuus ja ajankäytön haasteet koettiin vaikuttavan työhön orientoitumiseen sekä työssä jaksamiseen. Työn priorisointi, organisaatioiden työprosessit ja resurssointi koettiin kehittämisen painopistealueiksi. Toinen erinäviä mielipiteitä ja kommentteja kirvoittanut asia oli isännöitsijän työtehtävien jakautuminen usealle asiantuntijalle. Isännöintialalla

toimii organisaatioita, joissa isännöintiä hoitaa tiimi, jossa työ on jaettu esimerkiksi asiakaspalvelun, kiinteistösihteerin, asumisneuvojan, kirjanpidon asiantuntijoiden, hallinto- ja teknisen isännöitsijän kesken. Variaatioita on monia ja vastuiden rajat tehtävien hoidossa oli myös moninaiset. Työjaon hajauttamisesta esiintyi kertomuksissa monenlaista näkökulmaa sekä kokemusta, niin positiivisia kuin negatiivisia. Työnjaon vastuukysymykset tuntuivat mietityttävän ja olevan myös yksi syy erilaisiin työsiirtymiin.

Vuokratalo- ja asunto-osakeyhtiöiden välillä oli urakehityksessä ollut siirtymiä, mutta tässä onnistuminen nähtiin haasteelliseksi. Toiminnan perusteet ja tavat, työtehtävät ja niiden painottuminen eri tavoin asukasrajapintaan tuntui eroavan niin paljon, että kyseessä olisi kuin kaksi eri ammattia. Vuokratalo- ja asunto-osakeyhtiöisännöitsijöiden toimenkuvan eroavaisuuksien ja työssä tarvittavien erilaisten vahvuuksien tarkempi tarkastelu olisi hedelmällistä ja voisi antaa tärkeää tietoa osaamisen ja ammatillisen identiteetin rakentamisen tukemiseen. Uskon, että tarvitaan erilaisia tuki- ja ohjausmenetelmiä työssäjaksamisen tukemiseen näissä ammateissa.

Olisi hyvä tarttua myös niihin asioihin, joissa isännöitsijät kokivat haasteita esimerkiksi asiakasrajapinnassa. Tässä tutkimuksessa kuitenkin huomion arvoista oli, että kielteisten kokemusten määrästä huolimatta, isännöitsijät kokivat ammattinsa erittäin hyväksi ja olivat innokkaista suosittelemaan ammattiaan myös muille.

## *5.7 Oman asiantuntijuuden kehittyminen*

Tutkimuksen alkutaipaleella pohdin, kuinka voin löytää isännöitsijän ammatillisen identiteetin kehitykseen vaikuttavat aineosat. Koen kuitenkin päässeeni lähelle isännöitsijän ammatin ydintä. Aineistosta nousseet tilanteet olivat hyvin monenlaisia, ne olivat persoonallisia, hyvin henkilökohtaisia. Niistä välittyi tunnetta, välittämistä omasta ammatista, itsensä kohtaamista sekä ylipäättään suurta rohkeutta, sillä isännöitsijät kertoivat tätä tutkimusta varten hyvin avoimesti omista tunnoistaan niin vahvuuksien kuin heikkouksien kautta. He kuvasivat hyvin kattavasti omaa näkemystään isännöinnistä sekä siitä mitä he pitivät olennaisena juuri tällä hetkellä.

Tutkimusaineiston analyysi perustui aineistosta esille nousseiden asioiden reflektointiin, etenin aineistolähtöisesti ja annoin aineiston puhutella minua. Oma ymmärrykseni lisääntyi isännöitsijän ammatillisesta kasvusta ja ammatti-identiteetin muodostumisesta kertomuksien analysoinnin aikana. Lähtökohdiksi nousi kertomuksissa esiin nousseet asiat ja käsitteet. Olen tulkintoja tehdessäni käyttänyt suoria lainauksia kertomuksista, jotta isännöitsijöiden ääni kuuluisi lopputuloksessa. Onnistuin valitsemaan tutkimukseeni toimivan tutkimusmenetelmän ja sain kerättyä mielenkiintoisen sekä kattavan tutkimusaineiston, narratiivinen tutkimusote sopi hyvin uratarinan ja ammatillisen kasvutarinan selvittämiseen.

Oma osaamiseni tutkijana on vielä kehittymässä. Kokemattomuuteni tutkijana on vaikuttanut myös siihen, että asioiden syvälinen tarkastelu ja teoreettinen perustelu ei ole välttämättä toteutunut kaikkialla. Etenkin kertomuksien analyysivaiheessa huomasin löytäväni aina uutta ja uutta tutkittavaa ja tutkittavaa, en millään olisi malttanut rajata mitään tutkimuksen ulkopuolelle. Olen mielestäni onnistunut yhdistämään aiemmin tutkitut teoriat tutkimusaineistoon sekä käymään vuoropuhelua niiden välillä. Tuottamani yksityiskohtainen kuvaus tutkimuksen kulusta sekä tulosten analyysiprosessista auttaa toteuttamaan tutkimuksen uudelleen, myös toisessa kontekstissa.

Narratiiviseen lähestymistapaan sisältyy aina riski ”ylitulkintaan”. Tutkijana minun oli keskityttävä tarkasti kuuntelemaan kertojia ja jättää omat ennakkoluulot ja -oletukset taustalle. On selvää, että olen päätenyt tähän aiheeseen sen kiinnostavuuden takia. Se, että olen useita vuosia seurannut alaa ja ollut suunnittelemassa isännöitsijöiden koulutuksia auttoi minua isännöitsijän ammattikuvan sekä -vaatimusten ymmärtämisessä. En kuitenkaan ole päivääkään isännöitsijänä toiminut, joten olen pyrkinyt välittämään todellisen tunteen ja kokemuksen ammatillisesta kasvusta, niin kuin se on minulle kerrottu. Haluankin kiittää kaikkia graduuni osallistuneita rohkeudesta jakaa henkilökohtainen kasvutarina tutkimukselleni ja siitä kiinnostuneille. Olen erityisesti kiinnittänyt siihen huomiota, että tutkimukseen osallistujat säilyvät tunnistamattomina, sillä isännöintialalla verkostoidutaan ja tunnetaan toimijat hyvin.

Tutkimuksen tekeminen on antanut minulle mahdollisuuden ymmärtää paremmin isännöitsijän ajatus- ja kokemusmaailmaa. On ollut mielenkiintoista

kuulla heidän näkemyksiään ja ajatuksiaan omasta työstä ja luoda kuvaa heidän ammatillisesta kasvustaan ja ammatti-identiteetin muodostumisesta. Itse aiheet, eivät olleet mitenkään itselleni helppoja, mutta koen oppineeni tämän tutkimuksen prosessin aikana todella paljon niin isännöitsijän ammatista kuin ammatilliseen kasvuun vaikuttavista tekijöistä ja ammatti-identiteetin rakentumisesta. Oma ammatillisuuteni, ammatillisen osaamisen kehittämisessä, on saanut uusia eväitä ja isännöinnin toimialan tuntemukseni on syventynyt.

Narratiivisen tarkastelutavan voima ja uskottavuus piilee siinä, että lukija vakuuttuu ja eläytyy tarinaan sekä kokee sen todentunnun. Usein tarinat puhuttelevat lukijoita tai kuulijoita sen kautta mitä he ovat itse kokeneet. Parhaimmillaan narratiivinen tutkimus on, jos sekä lukijan että tutkijan maailmassa on jotain toisin sen jälkeen. (Heikkinen H. , 1999) Voin hyvin yhtyä Heikkisen (1999) sanomaan, sillä oma käsitykseni isännöitsijän työstä ja työn vaatimuksista avartui sekä arvostukseni alan tekijöitä kohtaan syveni entisestään. Isännöitsijän ammatillinen kasvutarina lisää tietämystä ja ymmärrystä isännöitsijän ammatista.



# LÄHTEET

- Aarto-Pesonen, L. (2013). "Tää koulutus ei tehnyt musta pelkkää jumppamaikkaa" Substantiivinen teoria aikuisoppijan ammatillisen kasvun holistisesta prosessista liikunnanopettajan koulutuksessa. Suomi: Jyväskylän Yliopisto. Haettu 30. Marraskuu 2020 osoitteesta <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/94882/GRADU1390807036.pdf?sequence=1>
- Alajärvi, A. (2015). Isännöitsijänä asunto-osakeyhtiössä. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Haettu 26. Huhtikuu 2021 osoitteesta <https://www.theseus.fi/handle/10024/93210>
- Almiala, M. (2008). Mieli paloi muualle - opettajan työuran muutos ja ammatillisen identiteetin rakentaminen. *Kasvatustieteellisiä julkaisuja No. 128*. Joensuu: Joensuun yliopistopaino.
- Antikainen, A. &. (2000). Koulutuksen merkitys identiteetin ja kulttuurin rakentamisessa. Teoksessa R. (. Raivola, *Vaikuttavuutta koulutukseen. Suomen Akatemian koulutuksen vaikutusohjelman tutkimuksia. Suomen Akatemian julkaisu 1/2000*. Edita.
- Arthur, M. B. (1995). Intelligent enterprise, intelligent careers. *Academy of Management Executive* 9 (4), 7-20. Haettu 4. Toukokuu 2021 osoitteesta <https://search-proquest-com.libproxy.tuni.fi/docview/210522996/fulltextPDF/88BD135B18924564PQ/1?accountid=14242>
- Ashcraft, K. (2007). Appreciating the "work" of discourse: occupational identity and difference as organizing mechanisms in the case of commercial airline pilots. *Discourse & Communication*, 1, 9-36. Haettu 15. Huhtikuu 2021 osoitteesta <https://journals-sagepub-com.libproxy.tuni.fi/doi/pdf/10.1177/1750481307071982>
- Ashfort, B. E. (2016). Identity under Construction: How individuals come to define themselves in organizations? *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior* 3, 111-137.
- Asunto-osakeyhtiölaki. (2019). 1599. Haettu 14. Helmikuu 2021 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091599?>
- Bruner, E. M. (1984). Introduction: the opening up fo anthropology. Teoksessa S. &. Plattner, *Text, play and story: the construction and reconstruction of self and society* (ss. 1-16). Washington: American Ethnological Society.
- Clandinin, J. D. (1998). Personal Experience Methods. Teoksessa N. K. Denzin, *Collecting an Interpreting Qualitative Materials* (ss. 150-178). California: Sage Publications.
- DeFillippi, R. J. (1994). The Boundaryless Career: A Competency-Based Perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 15 (4), 307-324. Haettu 4. Toukokuu 2021 osoitteesta <https://doi.org/10.1002/job.4030150403>
- Draaisma, D. (2011). *Muistikirja. Ensimmäisistä muistoista unohtamisen usvaan.* (S. v. Leeuwen, Käänt.) Jyväskylä: Atena.

- Ekonen, M. (2006). Nainen johtamisuralla. Teoksessa N. t.-j. koulutushanke, *Naiset ja johtajuus. Verkko-opetusaineisto*. Jyväskylän yliopisto.
- Erkkilä, R. (2008). Narratiivinen kokemuksen tutkimus: koettu paikka, tarina ja kuvaus. Teoksessa J. & Perttula, *Kokemuksen tutkimus* (ss. 195-226). Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Eteläpelto, A. &. (2008). Ammatillinen identiteetti persoonallisena ja sosiaalisena konstruktiona. Teoksessa A. &. Eteläpelto, *Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Aikuiskasvatuksen 46. vuosikirja* (ss. 26-49). Helsinki: Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen tutkimusseura.
- Eteläpelto, A. &. (2011). *Valta ja toimijuus aikuiskasvatuksessa*. Helsinki: Kansanvalistusseura: Aikuiskasvatuksen tutkimusseura.
- Eteläpelto, A. &. (2013). What is agency? Conceptualizing professional agency at work. *Educational Research Review*, 10, 45-65. Haettu 8. Toukokuu 2021 osoitteesta <https://www-sciencedirect-com.libproxy.tuni.fi/science/article/pii/S1747938X13000274>
- Eteläpelto, A. (2007). Työidentiteetti ja subjektiiviset rakenteiden ja toimijuuden ristiallokossa. Teoksessa A. Eteläpelto;K. Collin;& J. (. Saarinen, *Työ, identiteetti, oppiminen*. Helsinki: Wsoy Oppimateriaalit.
- Furuhjelm, M. &. (2004). *Ostamme isännöintiä: opas isännöintipalvelujen hankintaan*. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.
- Gladwell, M. (2009). *Outliers: The Story of Success*. London: Penguin Books.
- Halava, I. &. (2010). Kuluttajakansalaiset tulevat!: miksi työn johtaminen muuttuu. *Elikeinoelämän valtuuskunta, sarja: EVA-raportti*. Helsinki: Taloustieto.
- Haldin-Herrgård, T. &. (2008). Piilevien voimavarojen ilmaisemisesta hiljaisessa osaamisessa. Teoksessa A. &. Toom, *Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta* (ss. 277-300). Helsinki: Kansanvalistusseura.
- Hall, D. T. (2005). Psychological Success: When the career is calling. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 155-176.
- Hankamäki, J. (2015). *Sosiaalipsykologian sydän - George H. Mead ja symbolinen interaktionismi sosiaalipsykologian tutkimustraditiossa ja toimijuuden teoriassa*. Helsinki: Helsingin yliopiston sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 2015:20. Haettu 8. Toukokuu 2021 osoitteesta <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/159313/georgehm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Heikkinen, H. &. (1999). "Ja tämä tarina on tosi..." Narratiivisen totuuden ongelmasta. *Tiedepolitiikka* 25, 4, 39-52. Haettu 18. Toukokuu 2021 osoitteesta <http://elektra.helsinki.fi.libproxy.tuni.fi/se/t/0782-0674/24/4/jatamata.pdf>
- Heikkinen, H. &. (2002). *Minussa elää monta tarinaa: kirjoituksia opettajuudesta*. Kansanvalistuseura.
- Heikkinen, H. (1999). Opettajuus narratiivisena identiteettinä. Teoksessa A. &. Eteläpelto, *Oppiminen ja asiantuntijuus*. Juva: WSOY.
- Heikkinen, H. (2008). Narratiivisuus - ei yksi vaan monta tarinaa. Teoksessa H. &. Heikkinen, *Minussa elää monta tarinaa. Kirjoituksia opettajuudesta*. (ss. 184-197). Helsinki: Kansanvalistusseura.
- Heikkinen, H. (2010). Narratiivinen tutkimus - todellisuus kertomuksina. Teoksessa J. &. Aaltola, *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenentelmiin*. (ss. 143-159). Jyväskylä: PS-kustannus.

- Helakorpi, S. (2009). Osaaminen ja sen tunnistaminen työelämän ja koulutuksen yhteisenä haasteena. *Osaaja.net*. Ammattikorkeakoulutujen verkkojulkaisu. Haettu 25. Huhtikuu 2021 osoitteesta [https://arkisto.uasjournal.fi/osaaja\\_2009-4/Helakorpi%20PDF.pdf](https://arkisto.uasjournal.fi/osaaja_2009-4/Helakorpi%20PDF.pdf)
- Helenius, A. (2020). Yksi työ ja kymmenen tekijää. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kanttoreiden kokemuksia omasta ammatillisesta identiteetistään. *Studia Musica* 79. Helsinki: Taideyliopiston Sibelius-Akatemia. Haettu 8. Toukokuu 2021 osoitteesta [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/311131/SibA\\_Helenius\\_verkkoversio.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/311131/SibA_Helenius_verkkoversio.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hirsijärvi, S. &. (2009). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Hotarinen, O. (2006). Ammatillinen kasvu ja asiantuntijuus. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Haettu 17. Tammikuu 2021 osoitteesta <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/19601/TMP.objres.379.pdf>
- Huberman, M. (1992). Teacher development and instructional mastery. Teoksessa A. &. Hargreaves, *Understanding teachers development* (ss. 122-142). London: Teachers' College Press.
- Hyppänen, R. (2013). *Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä*. Porvoo: Edita Publishing Oy.
- Hyvärinen, M. N. (2017). *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Tampere: Vastapaino.
- Hänninen, S. (2009). Voimaantumisen tarinat subjektiuden vahvistajana. *Aikuiskasvatus*, 29, 4-. Haettu 5. Huhtikuu 2021 osoitteesta <https://journal.fi/aikuiskasvatus/article/view/94165/52843>
- Hänninen, V. (1999). *Sisäinen tarina, elämä ja muutos*. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Hökkä, P. (2015). Ammatillisen identiteetin neuvottelu työelämätaidoksi. *Osviitta*, 4, 4-10.
- Ibarra, H. (2003). *Working identity. Unconventional strategies for reinventing your career*. Boston: Harvard Business School Press.
- ISA, r. (16. Maaliskuu 2021). *Isännöinnin Auktorisointi ISA ry*. Noudettu osoitteesta <https://www.isayhdistys.fi/>
- Isännöintiliitto. (2019). *isannointiliitto.fi*. Haettu 1. huhtikuu 2021 osoitteesta <https://www.isannointiliitto.fi/isannointi-lehti/yhteistyön-edistaja/>
- Isännöintiliitto. (2020). Haettu 3. Huhtikuu 2021 osoitteesta <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/>
- Julkunen, R. (2008). *Uuden työn paradoksit: keskusteluja 2000-luvun työprosess(e)ista*. Tampere: Vastapaino.
- Kangasluoma, M. (. (2015). *Isännöitsijän käsikirja (16. uud.p.)*. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.
- Kauppi, I. (2021). Dissertations in Education, Humanities, and Theology No 166. *Suomalaisen vaatetussuunnittelijan uraosaaminen ja urapolku*. Joensuu: Publication of the University of Eastern Finland.
- Kiinteistöalan Koulutussäätiö. (2020). *Isännöinnin ammattikuvatutkimus*. Helsinki: Kiinteistöalan Koulutussäätiö ja Isännöintiliitto. Haettu 15. Huhtikuu 2021 osoitteesta <https://www.kiinko.fi/kiinkosta/tutkimus-ja-kehitystoiminta/tutkimustoiminnan-rahoitus/ammattikuvatutkimukset>
- Kirjonen, J. (1997). Asiantuntijaksi työelämään. Teoksessa J. &. Kirjonen, *Muuttuva asiantuntijuus* (ss. 30-47). Jyväskylä: Jyväskylän yliopiston koulutuksen tutkimuslaitos.

- Kiviranta, R. (2012). *Työurat asiantuntijaorganisaatioissa: laadullinen tutkimus työuralla vaikuttavista tekijöistä*. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. Kauppakorkeakoulu. Haettu 29. Marraskuu 2020 osoitteesta <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/38274/978-951-39-4805-4.pdf?sequence=1>
- Koivumäki, R. (2010). *Isyyttä alihankintana. Narratiivinen analyysi sijaisänä toimivien miesten identiteetin rakentumisesta*. Haettu 29. Marraskuu 2020 osoitteesta [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141022/A\\_26\\_ISBN\\_9789524930918.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141022/A_26_ISBN_9789524930918.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Koivunen, M. &.-M. (2012). *Ura siirtymät muuttuvassa työelämässä - analyysi urasiirtymän käsitteestä*. Jyväskylä: Working paper, Jyväskylän yliopiston kauppakorkeakoulu. Haettu 10. Toukokuu 2021 osoitteesta <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/39926/978-951-39-4663-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kolu, U. (2000). Elämäni opettajana. Teoksessa A. B. Berghäll; & K. I.-L. Harra, *Elinikäinen oppija. Livslångt lärande*. (ss. 107-126). Juva: WS Bookwell Oy.
- Komulainen, K. &. (2006). Mul on amerikkalaisten työajattelumalli. *Työelämän tutkimus*, 4 (3).
- Kumpula, M. (2013). Ammatti-identiteetin muovautuvuus ja työntekijöiden käyttämät selviytymisstrategiat vakuutuslalla. *Työelämän tutkimus*, 19-33.
- Kuula, A. (2006). *Tutkimusetiikka - Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. (2. uud. p. 2011 p.). Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Laine, T. (2004). Huomisen opettajat. Luokanopettajakoulutus ammatillisen identiteetin rakentajana. Hämeenlinna: Tampereen yliopisto. Haettu 6. Joulukuu 2020 osoitteesta <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/67394/951-44-5996-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lappalainen, T. (2010). Ammattien arvostus. Valkokaulusten vastaisuus. *Suomen kuvalehti*, 30-44.
- Lieblich, A. &.-M. (1998). *Narrative Research: Reading, Analysis and Interpretation*. Thousand Oaks: Sage.
- Lintula, A. &. (2009). *Nuoren toimittajan eloonjäämisopas*. Gummerus.
- London, M. &. (1999). Continuous Learning. Teoksessa D. R. Ilgren, *The Changing Nature of Performance: Implications fo Staffing, Motivation and Development* (ss. 119-153). San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Lämsä, A.-M. &. (2006). A narrative approach for organizational learning in a diverse organisation. *Journal of Workplace Learning*, 106-120.
- Marttila, L. (2015). *Ura kerronnallisena työnä, Ammattikorkeakoulun opettaja kertojina*. Tampere: Tampere University Press.
- McAdams, D. P. (2017). How stories found a home in human personality. Teoksessa I. (. Goodson, *The Routledge International Handbook on Narrative an life history* (ss. 34-48). Routledge. Haettu 8. Toukokuu 2021 osoitteesta <https://web-a-ebSCOhost-com.libproxy.tuni.fi/ehost/detail/detail?vid=0&sid=cb459b6e-dc12-443b-b50d-e5bfa2603118%40sessionmgr4007&bdata=JkF1dGhUeXBIPWNvb2tpZ>

- SxpcCx1aWQmc2l0ZT1laG9zdC1saXZlJnNjb3BIPXNpdGU%3d#AN=1365417&db=nlebk
- Mälkki, K. & -a. (2020). *Taskutuutori - Raketti ajattelun avaruuteen*. Tampere: Kasvatustieteiden ja kulttuurin tiedokunta, Tampereen yliopisto. Haettu 14. Huhtikuu 2021 osoitteesta <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/119788/978-952-03-1438-5.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Nikander, P. (2010). Laadullisten aineistojen litterointi, kääntäminen ja validiteetti. Teoksessa J. & Ruusuvaara, *Haastattelun analyysi* (ss. 432-445). Tampere: Vastapaino.
- Onnismaa, J. (2007). *Ohjaus ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta*. Helsinki: Gaudeamus.
- Otala, L. (2002). *Oppimisen etu: kilpailukykyä muutoksessa* (4. painos p.). Helsinki: WSOY.
- Palonen, T. & (2010). Satunnainen, rutiininomainen ja tietoinen osaaminen. Teoksessa K. & -P. Collin, *Luovuus, oppiminen ja asiantuntijuus* (ss. 41-56). Helsinki: WSOYpro Oy.
- Pinnegar, S. & (2007). Locating Narrative Inquiry Historically: Thematics in the Turn to Narrative. Teoksessa D. (. Clandinin, *Handbook of Narrative Inquiry: Mapping a Methodology* (ss. 3-34). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Repo, S. & (2015). *Johda tuottavasti - Opas työhyvinvoinnin ja tuottavuuden lisäämiseksi esimiestyön keinoin*. Haettu 30. Marraskuu 2020 osoitteesta <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134834/Johda%20tuottavasti%20e2%80%93%20Opas%20ty%c3%b6hyvinvoinnin%20ja%20tuottavuuden%20lis%c3%a4%c3%a4miseksi%20esimiesty%c3%b6n%20keinoin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Riessman, C. K. (1993). *Narrative analysis*. Newbury Park: Sage.
- Riessman, C. K. (2002). Analysis of Personal Narratives. Teoksessa A. (. Gubrium, J. F. & Holstein, *Handbook of interview research: context and method* (s. 71). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Ruohotie, P. (1998). *Oppiminen ja ammatillinen kasvu*. Helsinki: WSOY.
- Ruohotie, P. (2006). Metakognitiiviset taidot ja ammatillinen kasvu asiantuntijakoulutuksessa. Teoksessa A. & Eteläpelto, *Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu* (ss. 102-122). Helsinki: Kansanvalistuseura.
- Salovaara, R. & (2013). *Voi hyvin, opettaja!* Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Schacter, D. (2002). *Muistin seitsämän syntiä. Miten aivot muistavat ja unohtavat*. (K. Pietiläinen, Käänt.) Helsinki: Terra Cognita.
- Seligman, M. E. (2002). *Authentic Happiness. Using the new Positive Psychology to Realize Your Potential for Lasting Fulfillment*. New York: The Free Press.
- Sippo, M. (2000). *Sairaalasielunhoitajan ammatti-identiteetti*. Vammala: Suomalainen teologinen kirjallisuusseura. Vammalan kirjapaino Oy.
- Taipaleenmäki, S. (2009). Isännöintityö ja sen sisällön kehittäminen. Turku: Turun kauppakorkeakoulu.
- Tilastokeskus. (2019). *Asunnot ja asuinolot*. Helsinki: Suomen virallinen tilasto (SVT). Haettu 27.11.2020. Marraskuu 2020 osoitteesta <https://tilastokeskus.fi/til/asas/index.html>
- Tissari, K. (2014). Isännöitsijän ammatti. Tampere: Tampereen yliopisto. Haettu 6. joulukuu 2020 osoitteesta

- <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/96275/GRADU-1415706462.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Toom, A. &. (2008). *Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta: Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja*. Helsinki: Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen tutkimusseura.
- Tuomi, J. &. (2002). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Tynjälä, P. (2006). Opettajan asiantuntijuus ja työkuulttuurit. Teoksessa A. V. Nummenmaa, *Opettajan työ ja oppiminen* (ss. 99-122). Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Koulutuksen tutkimuslaitos.
- Varila, J. &. (2003). Mitä on työssä oppiminen. Teoreettisia ja empiirisiä näkökulmia työssä oppimiseen. *Joensuun yliopiston kasvatustieteiden tiedekunnan tutkimuksia n:o 83*. Joensuu: Joensuun yliopisto.
- Vesterinen, M.-L. (2002). *Ammatillinen harjoittelu osana asiantuntijuuden kehittymistä ammattikorkeakoulussa*. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House.
- Viitala, R. (2005). *Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön*. Vaasa: Infor.
- Viitala, R. (2007). *Henkilöstöjohtaminen, strateginen kilpailutekijä*. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Virolainen, L. (2008). Osaaminen muutoksessa, "Parasta muutosturvaa on osaaminen ja sen jatkuva kehittäminen". Helsinki: Kaiku-palvelut, Valtiokonttori.
- VTT. (2020). *Pitkän aikavälin korjausrakentamisen strategia*. Ympäristöministeriö. Motiva Oy.
- Vähäsantanen, K. &. (2011). Vocational teachers' pathways in the course of a curriculum reform. *Journal of Curriculum Studies* 43, 291-312.
- Vähäsantanen, K. (2007). Ammatillisen opettajan ammatti-identiteetti muutoksessa. Teoksessa A. &. Eteläpelto, *Työ, identiteetti ja oppiminen* (ss. 156-176). Helsinki: WSOY.
- Väisänen, P. (2003). Työssäoppiminen ammatillisissa perusopinnoissa. Ammatillinen osaaminen, työelämän kvalifikaatiot ja itseohjautuvuus opiskelijoiden itsensä arvioimina. *Joensuun yliopiston kasvatustieteellisiä julkaisuja n:o 83*. Joensuu: Joensuun yliopisto.
- Wallin, A. (2007). Teoreettisia näkökulmia ammatilliseen kasvuun. Haettu 30. Marraskuu 2020 osoitteesta [http://www.available.com/tiedostot/20070424\\_TEOREETTISIA\\_N\\_K\\_KU\\_LMIA\\_AMMATILLISEEN\\_KASVUUN.pdf](http://www.available.com/tiedostot/20070424_TEOREETTISIA_N_K_KU_LMIA_AMMATILLISEEN_KASVUUN.pdf)
- Wenström, S. (2020). *Positiivinen johtaminen. Johda paremmin opetus- ja kasvatusalalla*. Keuruu: PS-Kustannus.
- Ympäristövaliokunta. (2009). *Ympäristövaliokunnan mietintä 10/2009 vp*. Helsinki: Ympäristövaliokunta. Haettu 1. Huhtikuu 2021 osoitteesta [https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Mietinto/Documents/ymvm\\_10+2009.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Mietinto/Documents/ymvm_10+2009.pdf)

# LIITTEET

[Liite 1 – Ilmoitus LinkedIn -profiilissa](#)

[Liite 2 – Nettisivu tutkimuksesta kiinnostuneille](#)

[Liite 3 – Tutkimukseen ilmoittautumislomake \(nettisivuilla\)](#)

[Liite 4 – Ilmoittautumislomakkeen suostumus tutkimukseen](#)

[Liite 5 – Ilmoittautumislomakkeen taustakysymykset](#)

[Liite 6 – Ensimmäinen sähköposti haastateltaville](#)

[Liite 7 – Apukysymyslista haastatteluja varten](#)

[Liite 8 – Vahvistusviesti haastattelusta \(sähköposti\)](#)

## Liite 1 – Ilmoitus LinkedIn -profiilissa



**Tiia Bueno Vecino**

Koulutuspäällikkö at Kiinteistöalan Koulutuskeskus | KIINKO | Real Estate Education

4d • Edited •

Hei kaikki isännöitsijät, olen tekemässä Tampereen yliopistolle Pro gradu - tutkimusta isännöitsijän ammatillisesta kasvusta ja ammatti-identiteetin kehittymisestä liittyen kasvatustieteen maisterin opintoihini. Tavoitteenani on kirjoittaa isännöitsijän kasvun tarina. Olisiko sinulla aikaa (30-45 min.) haastatteluun? Lisätietoa ja hakeutuminen tutkimukseen mukaan:



**Isännöitsijän ammatillinen kasvu ja identiteetti**

[isannoitsijan-ammattillinen-kasvu-ja-identiteetti.webnode.fi](https://isannoitsijan-ammattillinen-kasvu-ja-identiteetti.webnode.fi) • 1 min read



## Liite 2 – Nettisivu tutkimuksesta kiinnostuneille

1/9/2021

Isännöitsijän ammatillinen kasvu ja identiteetti

### "Isännöitsijän kasvun tarina"

— Pro gradu 2021 —

Isännöitsijä, hae mukaan, pro gradututkimukseeni, jossa selvitän isännöitsijän ammatillisen kasvun tarinaa.

Toiveenani on saada mahdollisimman kattava kuvaus isännöitsijöiden ammatillisesta kasvusta ja ammatti-identiteetin kehittymisestä. Haen pro gradu -tutkimustani varten vuokra-, toimitila- ja asunto-osakeyhtiöissä toimivia hallinnollisia tai teknisiä isännöitsijöitä haastateltavaksi. Voit olla aloitteleva tai konkari, maalta tai suurkaupungista, kotipaikallakaan ei ole väliä - mitä monipuolisempi tutkimusryhmä, sen laaja-alaisemman tietouden isännöitsijän ammatillisuuden kasvusta saan kuvattua. **Olisiko sinulla rohkeutta lähteä kertomaan minulle sinun isännöitsijäksi kasvun tarina?**

Mukaan tutkimukseen pääset täyttämällä taustatiedot ja suostumuksen tutkimukseen. Sinulta toivon 30-45 minuutin haastattelutuokion, jolloin keskitymme täysin sinun isännöitsijän uran aikaiseen kehitykseen ja ammatti-identiteetin muodostumiseen.

## Isännöitsijän amatillinen kasvu ja identiteetti

**Isännöintialalla tulee osata myydä oma osaamisensa, sillä isännöitsijä pistää oman persoonansa peliin joka päivä toimessaan.**

Isännöintialalle hakeudutaan hyvin erilaisilla koulutus- ja työelämäkokemuksella.

Isännöitsijän työtehtävät ovat asiantuntijatehtäviä, joiden hyvään hoitamiseen tarvitaan laaja-alaista tietämystä. Alan työllistymismahdollisuudet ovat tällä hetkellä hyvät, sillä isännöitsijöitä



## Progradu-tutkielma

Suuritan kasvatustieteen maisterin opintoja Tampereen yliopistossa. Olen valinnut prograduni tutkimuskohteeksi isännöitsijöiden ammatillisuuden kasvu, asiantuntijuuden kehittyminen ja ammatti-

eläköityy sekä ala kehittyy ja monipuolistuu, joten alalla tarvitaan osaajia.

Koen tärkeäksi tutkia miten isännöintialan ammattilaiset ovat kokeneet oman ammatillisen kasvun kehittymisen sekä ammatti-identiteetin muodostumisen, jotta alan organisaatiot sekä koulutusorganisaatiot voivat tukea isännöitsijöiden urapolkua ja kehittymistä alan ammattilaisena.

### **Auta minua onnistumaan ja kertomaan isännöitsijän kasvun tarina!**

t. Tiia

[Linkki taustatietoihin ja suostumukseen lähteä mukaan tutkimukseen](#)



identiteetin muodostuminen urakehityksen eri vaiheissa.

Tutkimuksen aineiston kerään puolistukturoiduista teemahaastatteluista, joiden pituus on n. 30-45 min. / isännöitsijä. Tutkimusaineiston tulen anonymisoimaan, joten tutkimukseen osallistuneita isännöitsijöitä ei jälkikäteen voi tunnistaa.

Tutkimuksen teen narratiivisella tutkimusotteella, jossa lähestymistapa on narratiivis-elämäkerrallinen. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa narratiivi / narratiivit, jotka ovat tarinakooste kunkin tutkittavan kasvuprosessista.

Opinnäytetutkimuksen tietosuojailmoituksen. (EU:n tietosuoja-asetus (106/679), art. 12-14.

↓ LATAA  
TIETOSUO...1120.PDF

*Nopein reitti sinne  
mihin olen menossa,  
päämääräni?*

*Ei ole nopeinta reittiä,  
on vain tie jolla olet.*

*Olet perillä koko ajan,  
kun vain ymmärrät,  
että tämä matka on se sinun tehtäväsi.*

### **Liite 3 – Tutkimukseen ilmoittautumislomake (nettisivuilla)**



Lomake suljettiin: 2021-01-11 01:00:00 GMT+0300

Pro gradututkimus: Isännöitsijän ammatillinen kasvu - Suostumus tutkimukseen ja taustakysymykset

---

Pyydän sinua ystävällisesti osallistumaan haastatteluun, jonka tavoitteena on kuvata isännöitsijän ammatillisen kasvun tarina. Tämä haastatteluaineiston keruu liittyy Tampereen yliopistossa suorittamaani Pro gradu -tutkielmaan.

**Sinun osallistumisesi haastatteluun on erittäin tärkeää**, koska saatujen tietojen avulla voin kuvata isännöitsijän ammatillista kasvua ja ammatti-identiteetin kehittymistä uran eri vaiheissa.

**Haastatteluaineistoani** tulen käyttämään niin, ettei yksittäisen haastateltavan näkemykset, henkilöllisyys tai organisaatio, missä työskentelee ole tunnistettavissa. Sinulla on täysi oikeus keskeyttää haastattelu ja kieltää minua käyttämästä sinuun liittyvää aineistoa, jos niin haluat.

Haastattelun tallennan Zoomin tallennustoiminnolla, jotta voin palata haastatteluun analysointivaiheessa. Haastatteluaineistoa säilytän niin, että sitä ei saa nähdä/lukea/käyttää muut. Aineiston anonymisoinnin ja analysoinnin suoritan itse. Minua sitoo vaitiolovelvollisuus ja luottamus haastateltavien suhteen.

Kun Pro gradu -tutkimukseni on hyväksytty, tuhoan haastatteluaineiston. Valmis Pro gradu tullaan julkaisemaan Tampereen yliopiston e-kirjastossa.

Ystävällisin tutkimusterveisin Tiia Bueno Vecino

Tampereen yliopisto, Kasvatustieteiden ja kulttuurin tiedekunta

### **Liite 4 – Ilmoittautumislomakkeen suostumus tutkimukseen**

Suostumus haastatteluun Isännöitsijän kasvutarina -tutkimuksessa.

- Olen saanut tiedot tutkimuksesta ja sen tavoitteista. Minulle on annettu mahdollisuus esittää lisäkysymyksiä tutkimuksesta.
- Olen saanut tiedon henkilötietojen käsittelyssä tutkimuksessa. Henkilötietojani ei tulla esittämään tutkimuksessa sekä antamaani videohaastattelua tullaan käsittelemään huolellisesti.
- Tiedän, että osallistumiseni haastatteluun on vapaaehtoista. Voin halutessani olla vastaamatta, voin keskeyttää haastattelun tai peruttaa osallistumiseni tutkimukseen.
- Suostun tutkimushaastatteluun.
- Suostun haastatteluni tallentamiseen tutkimuksen ajaksi.

## Liite 5 – Ilmoittautumislomakkeen taustakysymykset

Taustakysymykset (valitse alasvetovalikosta oikea vaihtoehto)

---

Työkokemus isännöintialalta

1-5 vuotta



Syntymävuosi

1945-1949



Sukupuoli

Nainen



Asema yrityksessä

Yrityksen omistaja / osaomistaja



Koulutustaso

Toisen asteen tutkinto (esim. merkonomi tai tekniikko)



Koulutusala

Kaupallinen



Jos valitsit koulutusalaksi jokin muu, mikä?

---

Jos valitsit koulutusalaksi jokin muu, mikä?

---

Mitä isännöintialan koulutusta olet suorittanut?

- Isännöinnin ammattitutkinto
- Isännöinnin erikoisammattitutkinto
- AIT - ammatti-isännöitsijän koulutus
- ITS - isännöitsijän koulutus
- Teknisen isännöitsijän koulutus
- Jokin muu

Jos valitsit jokin muu, mikä?

---

Henkilöstön määrä yrityksessä, jossa työskentelet?

1-2



Työpaikkasi sijainti

Pääkaupunkiseutu



Nimi

---

Sähköposti:

---

*Laitan sähköpostitse tiedot haastatteluajoista sekä lisäinfoa haastattelusta.*

Kiitos ilmoittautumisestasi tutkimukseen mukaan! Olen yhteydessä sinuun sähköpostitse sopivan haastatteluajankohdan sopimiseksi.

Kiitos, että lähdet mukaan tutkimukseen. - On mukava yhdessä tutkia isännöitsijän kasvun tarinaa.

Terveisin Tiia

## **Liite 6 – Ensimmäinen sähköposti haastateltaville**

Hienoa, että olet valmis kertomaan oman kasvutarinasi! Odotan jo innolla kuulla sen. Olen etukäteen pohtinut muutamia teema-alueita, joista toivon sinun kertovan minulle. Mutta etenemme haastattelun aikana hyvin vapaasti, mukaan miten tarina meitä kuljettaa.

**Miten minusta tuli isännöitsijä?**

- kenen innostamana?
- minkälaisessa elämän tilanteessa?

**Miten kuvaillet ammatillista kasvuasi urasi eri vaiheissa?**

**Millaisia muutoksia olet isännöitsijän työurallasi kokenut?**

- mitkä ovat olleet työuran muutoksien taustatekijöitä?
- mitkä ovat olleet työuran muutoksia vahvistavia tekijöitä?

**Mitä ajattelit / ajattelet ... .. urasi eri vaiheissa.**

- itsestä ja omasta osaamisestasi,
- isännöitsijän tehtävä- ja toiminta-alueesta,
- toimintatavoista ja -rooleista,
- valta-asemasta,
- vastuusta,
- ammatin ulkoisesta kuvasta,
- ammatillisesta kehityshistoriasta,
- ammatin tulevaisuudesta.

**"Kuka olet, mihin kuulut ja mitä tavoittelen työssäsi ja ammatissasi!**

- Suhteesi työhön ja ammatillisuuteen.
- Millaiseksi työssä ja ammatissa haluat tulla.
- Mihin kuulut ja mihin haluat samaistua.
- Millaiset on työtä koskevat arvot ja eettiset sitoumukset
- Tavoitteet urallesi

Ole ystävällinen ja varaa itsellesi sopiva ajankohta haastattelulle [tästä linkistä](#).

Lähetän sinulle vahvistuksen ajankohdasta sekä ohjeet Zoomin käyttöön. Mukava lähteä kanssasi luomaan isännöitsijän kasvun tarinaa.

Terveisin Tiia Bueno Vecino

## Liite 7 – Apukysymyslista haastatteluja varten

- *oranssilla merkityt on annettu etukäteen pohdittavaksi / 1. sähköpostiviesti*
- *mustalla merkityt oli itselle mietittyjä apukysymyksiä, mikäli kertojan tarina ei etenisi...*

Miten sinusta tuli isännöitsijä?

- kenen innostamana?
- minkälaisessa elämän tilanteessa?
- miten ensivaikutelma ammatista vastasi aiempaa kuvaa isännöitsijän työtehtävistä?
- mitä odotit / odotat työltä ja uralta sisällöllisesti?
- millainen tekeminen sinua motivoi?
- syyt ammatinvalintaan
- ammatin ydin, tehtävät

### Miten kuvailet ammatillista kasvuasi urasi eri vaiheissa?

- tärkeimmät kehitysvaiheet työurallasi
- merkittävä tilanne tai kokemus ammatillisen kasvun kannalta – miten se on vaikuttanut sinuun ja toimintaasi isännöitsijänä?
- millaisissa isännöintiorganisaatioissa olet toiminut?
- millaisia eri vaiheita työurallasi on ollut?
- mikä on nopeuttanut / hidastanut urakehitystäsi?
- mistä sai rohkeutta muutokseen?
- millaiset on ollut kehitymis- ja etenemismahdollisuudet eri uravaiheessa
- mistä oma osaamisesi koostuu?
- mikä sai kouluttautumaan?
- miten asemit nykyhetken tilanteen suhteessa uraodotuksiin?
- miten oppiminen on tapahtunut?
  - kokemuksellinen oppiminen – oma näkemyksellisyys
  - vertaisoppiminen - oppiminen muiden ihmisten kokemuksesta

Millaisia muutoksia olet isännöitsijän työurallasi kokenut?

- mitkä ovat olleet työuran muutoksien taustatekijöitä?
- mitkä ovat olleet työuran muutoksia vahvistavia tekijöitä?
- mikä on ollut elämäntilanne / henkilökohtaiset näkemykset muutoksen taustalla?
- henkilökohtainen asenne muutostilanteessa
- työyhteisön suhtautuminen muutostilanteessa, vaikuttiko omaan valintaan?
- esimiehen suhtautuminen muutostilanteessa, vaikuttiko omaan valintaan?
- miten koet ammatti-identiteettisi rakentuneen tässä muutoksessa?
- miten katsot selvinneesi uramuutoksessa?

Mitä ajattelit / ajattelet ..... urasi eri vaiheissa.

- itsestä ja omasta osaamisestasi,
- isännöitsijän tehtävä- ja toiminta-alueesta,
- toimintatavoista ja -rooleista,

- valta-asemasta,
- vastuusta,
- ammatin ulkoisesta kuvasta,
- ammatillisesta kehityshistoriasta,
- ammatin tulevaisuudesta.

"Kuka olen, mihin kuulun ja mitä tavoittelen työssäni ja ammatissani!

- Suhteesi työhön ja ammatillisuuteen.
  - Millaiseksi työssä ja ammatissa haluat tulla.
  - Mihin kuulut ja mihin haluat samaistua.
  - Mitä pidät tärkeänä työssäsi?
  - Millaiset on työtä koskevat arvot ja eettiset sitoumukset
  - Tavoitteet urallesi
  - Mihin sitoudut?
  - Uskomukset
  - Mitkä tunteet kuvaavat parhaiten tuntemustasi isännöinnistä?
  - Miten koet tasavertaisuuden ja oikeudenmukaisuuden työssäsi?
  - Miltä elämä tuntuu nyt tältä paikalta katsottuna?
- 
- Isännöitsijän ammatista
  - miten asemoit oman ammattisi
  - asiantuntija?
  - toimihenkilö?
  - asunto-osakeyhtiön toimitusjohtaja?
  - millainen on hyvä isännöitsijä?
  - mitä on ammatillinen varmuus isännöitsijänä?
  - osaamispääoma (tiedot, taidot, kokemus, tahto, innostus)
  - suhdepääoma (ulkoiset- ja sisäiset verkostot, -suhteet
  - rakennepääoma (työn sujuvuus, osallisuus, vaikuttamismahdollisuudet)

Mitä sanoisit isännöitsijäksi haaveilevalle?

## **Liite 8 – Vahvistusviesti haastattelusta (sähköposti)**

Hei,

vahvistan sinulle haastatteluajan **tiistaina 19.1.2021, klo 17.00-17.45** Isännöinnin kasvutarina -haastatteluun.

Toteutan haastattelun Zoom-ohjelmistoa hyödyntäen. Tarvitset siis joko tietokoneen, tabletin tai älypuhelimien, mikrofonin ja kaiuttimet/kuulokkeet. Web-kamera on aina plussaa, koska sen avulla näemme toisemme haastattelun aikana.

Voit liittyä haastatteluun verkkoselaimen tai Zoom-ohjelmiston kautta. Sinun ei kuitenkaan tarvitse ladata ohjelmistoa koneellesi, vaan pääset haastatteluun mukaan, kun **klikkaat alla olevaa osallistumislinkkiä** haastattelun alkamisaikaan. Selaimesi ehdottaa sinulle Zoom-ohjelmiston lataamista, mutta kieltäydy siitä, niin sivulle aukeaa tekstilinkki, jonka avulla pääset selaimen kautta linjoille.

Join Zoom Meeting

<https://tuni.zoom.us/j/63090118143?pwd=Q0VRbytyS3VmeDJzeW1ibFRuZmtNQOT09>

Meeting ID: 630 9011 8143

Passcode: 780095

Lähetän vielä haastattelusta erillisen sähköisen kalenterivarauksen.

Käytän haastattelua pro gradu -tutkimuksen aineistona, joten **tallennan haastattelun** myöhempää aineiston anonymisointia sekä tekstimuotoon muuttamista varten. Tämän jälkeen tuhoan videotallenteet sekä aiemmin täyttämäsi suostumuslomakkeen. Videotallenteen ja suostumuslomakkeen tallennan salasanan taakse tietokoneeni kovalevylle. Materiaalin varmuuskopiota säilytän henkilökohtaisella ulkoisella kovalevyllä, joka on myös suojattu salasanalla. Anonymisoitua aineistoa säilytetään henkilökohtaisessa Tampereen yliopiston MS 365 kansiossa vuoden 2030 loppuun asti.

Odotan innolla yhteistä tuokiotamme sinun isännöitsijäksi kasvutarinan parissa!

Terveisin Tiia Bueno Vecino