

Heini Luotonen

PEREHDYTTÄMISEN PERIAATTEET

Liiketalouden koulutusohjelma

2018

PEREHDYTTÄMISEN PERIAATTEET

Luotonen, Heini
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Marraskuu 2018
Sivumäärä: 28
Liitteitä: 1

Asiasanat: perehdyttäminen, työnopastus, päivittäistavarakauppa

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli laatia perehdyttämisopas työpaikalleni Prisma Tampereentien päivittäistavaraosastolle. Työ jakautuu kahteen osaan: teoriaosuuteen sekä empiriaosuuteen eli perehdytysoppaaseen. Varsinainen perehdytysopas on salainen, mutta sen sisällysluettelo on työn lopussa liitteenä. Oppaaseen on dokumentoitu päivittäistavaraosaston eri tuoteryhmien päivittäiset tekemiset ja käytännön työohjeet. Perehdyttämisopasta on havainnollistettu kuvilla.

Opasta voidaan käyttää apuna sekä uusien työntekijöiden että työtehtäviään yrityksen sisällä vaihtavien työntekijöiden perehdyttämisessä. Perehdyttämisopas ei korvaa varsinaista työpaikalla tapahtuvaa käytännön työnopastusta, mutta sen on tarkoitus toimia tukena uudelle työntekijälle.

Työssäni selvitetään mitä perehdyttäminen on, ja mitä asioita sen katsotaan sisältävän. Hyvä perehdyttäminen nopeuttaa työntekijän oppimista sekä kasvattaa työmotivaatiota. Perehdyttäjänä toimiva henkilö on tärkeässä asemassa perehdyttämisen onnistumista ajatellen. Työn teoriaosassa käydään läpi myös perehdyttämiseen liittyvää lainsäädäntöä, sillä lainsäädännössä on useita työnantajaa velvoittavia säädöksiä perehdyttämisen järjestämiseksi.

Teoriaosassa käsitellään myös perehdyttämisen suunnittelua ja toteuttamista. Suunnitellusti ja järjestelmällisesti tehty perehdyttäminen hyödyttää sekä työntekijää että työnantajaa. Perehdytys ei kuitenkaan lopu annettuun työnopastukseen, ja opinnäytetyössäni selvitetäänkin miten oppimista voidaan seurata ja miten oppiminen voidaan varmistaa.

Työni lopussa selvitetään Prisma Tampereentien perehdyttämisen nykytilannetta ja pohditaan jatkoa. Perehdyttämisopasta tulisi päivittää aina muutosten yhteydessä, sillä muutoin hyöty oppaasta jää lyhytaikaiseksi. Jotta välttyttäisiin unohduksilta ja vanhentuneilta ohjeilta, tulisi oppaan päivittäminen vastuuttaa nimetylle henkilölle.

THE PRINCIPLES OF WORK ORIENTATION

Luotonen, Heini
Satakunta University of Applied Sciences
Business Administration
November 2018
Pages: 28
Appendices: 1

Keywords: work orientation, induction training, convenience shop

The purpose of my thesis was to prepare a work orientation manual for my workplace, the convenience department of the Prisma Tampereentie hypermarket. The study is divided into two sections: a theoretical section and an empirical section, which comprises the work orientation manual. While the actual work orientation manual is confidential, its table of contents has been appended to this study. The manual includes documentation of daily activities related to different product groups at the convenience department as well as practical work instructions. Pictures have been used to illustrate the content of the work orientation manual.

The manual can be used to help the work orientation of both new employees as well as employees changing from one position to another within the company. While the work orientation manual does not replace practical induction training occurring at the workplace, it is intended to support new employees.

This study explores what work orientation is and what its contents include. Good work orientation speeds up the learning process of new employees and increases their work motivation. The person in charge of familiarising new employees with their jobs plays a key role in the success of the orientation process. The theoretical section of this study also examines the legislation related to work orientation, as a number of legal statutes obligate employers to provide work orientation to new employees.

The theoretical section also explores the planning and implementation of work orientation. Properly planned and systematically implemented work orientation brings benefits to employees and the employer alike. However, work orientation does not end with the induction training, and this thesis therefore investigates how learning can be monitored and ensured.

The final section of this study examines the current status of work orientation at Prisma Tampereentie and considers further measures. The work orientation manual should be updated whenever changes occur as its benefits will otherwise be short-lived. To prevent omissions and expired guidelines, an employee should be assigned to keeping the manual updated.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUSMENETELMÄT.....	6
2.1	Tutkimusmenetelmät.....	6
2.2	Toiminnallinen opinnäytetyö.....	6
3	PEREHDYTTÄMINEN.....	7
3.1	Määritelmä.....	7
3.2	Tavoitteet ja merkitys.....	8
4	PEREHDYTTÄMISEEN LIITTYVÄ LAINSÄÄDÄNTÖ.....	9
4.1	Työsopimuslaki.....	10
4.2	Työturvallisuuslaki.....	11
4.3	Laki yhteistoiminnasta yrityksissä.....	13
5	PEREHDYTTÄMISEN SUUNNITTELU JA TOTEUTTAMINEN.....	14
5.1	Suunnittelu.....	14
5.2	Hyvän perehdyttäjän tunnusmerkit.....	15
5.3	Perehdyttäjä ohjaajana.....	16
5.4	Työnopastus.....	18
6	PALAUTE JA SEURANTA.....	21
6.1	Seuranta ja arviointi.....	21
6.2	Palautekeskustelu.....	22
7	PEREHDYTTÄMINEN PRISMA TAMPEREENTIELLÄ.....	23
7.1	Turun Osuuskauppa.....	23
7.2	Prisma Tampereentie.....	23
7.3	Nykytilanne.....	24
7.4	Perehdyttäminen jatkossa.....	25
8	POHDINTA.....	25
	LÄHTEET.....	28
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni käsittelee perehdytystä. Toimin työpaikallani Prisma Tampereentiel-
lä päivittäistavaraosaston myyntipäällikön kakkosena ja olen ollut mukana perehdyt-
tämässä useita työntekijöitä teollisten elintarvikkeiden osastolla. Työohjeemme eivät
olleet ajantasaisia, joten siitä sain idean tämän opinnäytetyön aiheeksi. Olen työ-
kennellyt päivittäistavarakaupan alalla yli 20 vuotta ja tänä aikana olen huomannut
hyvän perehdyttämisen tärkeyden ja merkityksen.

Kun työntekijä perehdytetään heti kunnolla ja perusteellisesti, hän oppii tekemään
työn oikein nopeammin kuin työntekijä joka saa hätäisen pikaperehdytyksen jossa
puolet olennaisista asioista unohdetaan kertoa. Puutteellisella perehdytyksellä saa-
daan työntekijä helposti tekemään turhia virheitä. Päivittäistavarakaupassa väärin
hyllytetty tuote aiheuttaa helposti turhaa hävikkiä, saatavuus kärsii sekä virheiden
korjaamiseen kuluu turhaa aikaa.

Tekemäni perehdyttämiskansion on tarkoitus olla avuksi uutta työntekijää perehdy-
tettäessä. Se ei ole korvaamassa varsinaisia perehdyttämistilanteita vaan se toimii
tukena ja muistin virkistäjänä. Uudelle työntekijälle tulee paljon uusia asioita, joiden
omaksuminen ja muistaminen eivät ole helppoja. Perehdyttämiskansio on silloin
helppo ottaa esille ja katsoa sieltä miten pitää toimia. Perehdyttämiskansiosta on ra-
jattu pois yritykseen perehdyttäminen, sillä yrityksemme tulevat uudet työntekijät
ovat käyneet yhteisessä ja yleisessä perehdyttämistilaisuudessa jossa käydään läpi
kaikkia toimipaikkoja koskevat yleiset asiat ja pelisäännöt. Tässä keskitytään siis
vain omassa toimipaikassamme käytettäviin työohjeisiin.

Teoriaosa alkaa perehdyttämisen käsitteen määrittelystä. Työssä käydään läpi pereh-
dyttämisen tavoitteita ja merkitystä, sen suunnittelua sekä perehdyttämiseen liittyvää
lainsäädäntöä lähdekirjallisuuden avulla. Opinnäytetyössä pohditaan myös millainen
on hyvä perehdyttäjä, ja mitä kannattaa ottaa huomioon työntekijän perehdyttämistä
suunniteltaessa. Myös palaute ja seuranta kuuluvat perehdyttämiseen, vaikka usein
tuntuu että perehdyttämisen katsotaan loppuvan kun työtehtävät on esitelty työnteki-
jälle.

Tämä opinnäytetyö on toteutettu toiminnallisena opinnäytetyönä eikä siksi sisällä varsinaista tutkimusongelmaa tai tutkimuskysymyksiä. Opinnäytetyön lopputuloksena syntyi perehdyttämisopas, jota voidaan kohdeyrityksessä käyttää apuna perehdytyksen eri vaiheissa. Varsinainen perehdytysopas on salainen, mutta sen sisällysluettelo on liitteenä.

2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUSMENETELMÄT

2.1 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät jaotellaan kvantitatiiviseen eli määrälliseen ja kvalitatiiviseen eli laadulliseen menetelmään. Kärjistettynä voidaan sanoa, että kvantitatiivinen menetelmä käsittelee numeroita ja kvalitatiivinen menetelmä merkityksiä, mutta käytännössä niitä ei aina ole helppo tarkasti erotella toisistaan. Lisäksi näitä kahta menetelmää voidaan käyttää rinnakkain jolloin ne täydentävät toisiaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 126-127.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on tärkeää, että käytettävä aineisto soveltuu määrälliseen mittaamiseen. Keskeistä ovat aiemmat teoriat sekä johtopäätökset aiemmista tutkimuksista. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa taas lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon keruuta, ja aineisto kootaan todellisissa tilanteissa. (Hirsjärvi ym. 2005; 131,152,155.)

2.2 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö on vaihtoehto tutkimukselliselle opinnäytetyölle. Sen tavoitteena on käytännön toiminnan ohjeistaminen, opastaminen tai järjeistäminen. Tuloksena voi syntyä esimerkiksi ammatilliseen käyttöön tarkoitettu ohje tai ohjeistus kuten perehdyttämisopas, ympäristöohjelma tai turvallisuusohje. Se voi olla myös toiminnan toteuttamista, kuten messuosaston tai näyttelyn järjestämistä. Toteutusta-

pana voi olla esimerkiksi opas, kirja, kansio, portfolio, kotisivut tai järjestetty tapahtuma. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä ei esitellä tutkimusongelmaa eikä tutkimuskysymyksiä, paitsi jos toteutustapaan kuuluu myös selvityksen tekeminen. Toiminnallinen opinnäytetyö pitää kuitenkin sisällään myös tietoperustan ja teoreettisen viitekehysten. Lopputuloksessa pitää huomioida tuotoksen käytettävyys kohderyhmässä ja käyttöympäristössä, asiasisällön sopivuus kohderyhmälle sekä sen informatiivisuus ja selkeys. (Vilka & Airaksinen 2003; 30, 53.)

3 PEREHDYTTÄMINEN

3.1 Määritelmä

”Perehdyttämisellä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä ja sitä tukea, joiden avulla uuden tai uutta työtä omaksuvan työntekijän kokonaisvaltaista osaamista, työympäristöä ja työyhteisöä kehitetään niin, että hän pääsee mahdollisimman hyvin alkuun uudessa työssään, työyhteisössään ja organisaatiossaan sekä pystyy mahdollisimman nopeasti selviytymään työssään tarvittavan itsenäisesti. Laajimmillaan perehdyttäminen kehittää perehtyjän lisäksi myös vastaanottavaa työyhteisöä ja koko organisaatiota.” (Kupias & Peltola 2009, 19.)

Österberg kuvailee perehdyttämistä hyvin samankaltaisesti: Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia sellaisia toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä saadaan mahdollisimman pian osaksi organisaatiota, työyhteisöä, sidosryhmiä sekä oppimaan hänelle kuuluvat työtehtävät. Perehdyttämistä tarvitaan myös silloin kun työntekijä vaihtaa työtehtäviään yrityksen sisällä. (Österberg 2014, 115.) Perehdyttäminen ei kuitenkaan tarkoita pelkästään uusien tietojen ja taitojen kehittämistä. Parhaimmillaan perehdyttäminen auttaa työntekijää tunnistamaan, löytämään, kehittämään ja hyödyntämään hänellä jo olemassa olevaa osaamista sekä tietotaitoa. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Kangas ja Hämäläinen määrittelevät perehdyttämisellä tarkoitettavan kaikkia niitä toimia, joiden avulla henkilö oppii tuntemaan työpaikkansa toiminta-ajatuksineen, sen liikeidean sekä myös työpaikan toimintaperiaatteet ja toimintatavat. Tähän sisältyy myös se, että perehdytettävä oppii tuntemaan organisaationsa ihmiset (sekä asiakkaat, kollegat että esimiehet), tietämään omaan työhönsä kohdistuvat odotukset sekä ymmärtämään oman vastuunsa työyhteisön toiminnassa. Lisäksi perehdyttämiseen kuuluu työtehtävien ja niihin liittyvien turvallisuusohjeiden oppiminen. Perehdyttäminen sisältää siten sekä yritykseen ja työyhteisöön perehdyttämisen, että työhön perehdyttämisen eli työnopastuksen. (Kangas & Hämäläinen 2008, 2.)

3.2 Tavoitteet ja merkitys

Perehdyttämisen tavoitteena on antaa uudelle työntekijälle tai uuteen tehtävään tulevalle henkilölle valmiudet, joilla hän voi menestyksekkäästi hoitaa sitä tehtävää jota varten hänet on organisaatioon palkattu. Perehdytysprosessi koskee niin uutta työntekijää, esimiestä kuin koko työyhteisöä. Perehdyttämiseen voidaan katsoa sisältyvän tiedottamisen ennen työn aloittamista, vastaanoton ja organisaatioon perehdyttämisen, itse työsuhdeperehdyttämisen sekä myös käytännön työnopastuksen. (Hyppänen 2013, 217.)

Perehdyttäminen on tärkeää useammastakin eri syystä. Hyvän perehdyttämisen avulla uusi työntekijä oppii työtehtävänsä nopeammin kuin ilman perusteellista perehdyttämistä, ja hän oppii ne heti oikein. Näin sekä virheiden määrä vähenee että niiden korjaamiseen kuluva aika säästyy. Asialla on iso merkitys, sillä virheiden korjaamiseen saattaa pahimmillaan kulua useammankin työntekijän työaikaa. Samaten koko työyhteisöä hyödyttää se, ettei uusiin tehtäviin tullut työntekijä keskeytä jatkuvasti toisten työtä. Mitä nopeammin perehdytettävä pystyy työskentelemään ilman jatkuvaa ohjausta, sitä nopeammin siitä hyötyy koko työyhteisö. Näin perehdyttämiseen käytetty aika maksaa itsensä monin verroin takaisin. (Österberg 2014, 115.)

Perehdytettävä tuntee olonsa turvalliseksi saadessaan perusteellisen opastuksen työtehtäviinsä. Aloittelijalla ei ole turvallisen työskentelyn perustietoja ja -taitoja, joten turvallisuusriskit pienenevät kun perehdytettävälle kerrotaan ja näytetään työpaikan

vaaralliset kohteet. Perusteellisesti hoidetulla kunnollisella perehdytyksellä on positiivinen vaikutus perehdytettävän mielialaan, ja se sitouttaa hänet nopeammin organisaation tulosta tekeväksi jäseneksi. (Österberg 2014, 115.) Ensivaikutelmalla on suuri merkitys tulokkaan kannalta: myönteinen ensivaikutelma kannustaa ja rohkaisee. Uuden työntekijän työmotivaatio todennäköisesti kasvaa ja vahvistuu kun hänet toivotetaan ystävällisesti tervetulleeksi työpaikkaan ja opastetaan alussa tarpeeksi. Jos hän sen sijaan tuntee olevansa häiriöksi muille työntekijöille ja hänet jätetään liian aikaisin suoriutumaan työtehtävistään yksin, uuden työntekijän motivaatio todennäköisesti heikkenee. Sairauslomiin, poissaolojen määrään ja henkilöstön vaihtuvuuteen vaikuttaa monia eri tekijöitä, joita ei aina ole helppo erottaa toisistaan. Yksi tärkeimpiä näihin vaikuttavia tekijöitä on kuitenkin työmotivaatio. Perehdytykseen panostaminen kannattaa, sillä yrityksen tavalla hoitaa perehdyttäminen voidaan työmotivaatiota joko heikentää tai vahvistaa. (Kangas & Hämäläinen 2008, 4-5.)

Perehdyttämisen kansantaloudelliset hyödyt ovat merkittävät. Perehdyttämisen avulla luodaan edellytykset työntekijän työkyvyn ylläpitämiseen, tyytyväisyyteen, sairauspoissaolojen minimointiin sekä työn tuottavuuteen. Perehdyttämisellä päästään kuitenkin vain alkuun, sillä työnteon ja kehittymisen mahdollisuuksia on jatkuvasti vaalittava työpaikalla. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

4 PEREHDYTTÄMISEEN LIITTYVÄ LAINSÄÄDÄNTÖ

Työlainsäädäntö on hyvin usein niin sanotusti pakottavaa oikeutta ja ne asiat, joiden osalta työntekijöiden oikeuksia voi työsopimuksilla tai työehtosopimuksilla heikentää, on erikseen mainittu. Useimpien normien osalta tällaista valinnan mahdollisuutta ei kuitenkaan ole. Perehdyttäminen sekä kouluttamiseen liittyvät vaatimukset kuuluvat työnantajaa velvoittaviin säädöksiin. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Työnantajalla on suuri vastuu työntekijän työturvallisuudesta ja työterveydestä: työlainsäädännön säännöksistä yli puolet koskee työturvallisuutta ja työterveyttä. (Saarinen 2011, 204). Työsuojelulainsäädäntö sisältää useita työnantajaa velvoittavia

määräyksiä, jotka koskevat perehdyttämisen järjestämistä. Lähimmän esimiehen vastuulla on perehdyttämisen suunnittelu, toteutus ja valvonta. Hän voi delegoida perehdyttämiseen ja opastukseen liittyviä tehtäviä koulutetulle työnopastajalle, mutta delegointi ei poista esimiehen vastuuta. (Ahokas & Mäkeläinen 2013). Lainsäädännössä korostetaan siis työnantajan vastuuta opastaa työntekijä työhönsä. Perehdyttämistä käsitellään erityisesti työsopimuslaissa, työturvallisuuslaissa sekä laissa yhteistoiminnasta yrityksissä. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

4.1 Työsopimuslaki

”Tätä lakia sovelletaan sopimukseen (työsopimus), jolla työntekijä tai työntekijät yhdessä työkuntana sitoutuvat henkilökohtaisesti tekemään työtä työnantajan lukuun tämän johdon ja valvonnan alaisena palkkaa tai muuta vastiketta vastaan. Tätä lakia on sovellettava, vaikka vastikkeesta ei ole sovittu, jos tosiseikoista käy ilmi, että työtä ei ole tarkoitettu tehtäväksi vastikkeetta. Lain soveltamista ei estä pelkästään se, että työ tehdään työntekijän kotona tai hänen valitsemassaan paikassa eikä sekään, että työ suoritetaan työntekijän työvälineillä tai -koneilla.” (Työsopimuslaki 55/2001, 1 luku 1 §.)

Työsopimuslain 2. luku käsittelee työnantajan velvollisuuksia. ”Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi.” (Työsopimuslaki 55/2001, 2 luku 1 §.)

Puutteellinen ammattitaito on mainittu työsopimuslaissa yhtenä irtisanomisperusteena, mutta puutteellisuutta arvioitaessa on aina kiinnitettävä huomiota siihen onko työntekijällä ollut mahdollisuutta parantaa ammattitaitoaan. Avainasemassa näitä pohdittaessa on aina työnantaja. Uudessa työsuhteessa sopimukseen kirjattu koeaika on tarkoitettu molemminpuolisen soveltuvuuden arviointiin. Työnantajan on siis koeaikana seurattava uuden työntekijän osaamisen kehittymistä, ja osaamista on aina arvioitava annettua perehdyttämistä vasten. Puutteellisuutta arvioitaessa on syytä

pohtia onko annettu opastus ollut riittävää ja onko uudelle työntekijälle annettu mahdollisuus saavuttaa riittävät tiedot ja taidot. (Kupias & Peltola 2009, 22-23.)

Työnantajalla on siten velvollisuus huolehtia työntekijän perehdyttämisestä niin että tämä pystyy suoriutumaan hänelle annetuista tehtävistä. Tämä koskee sekä uusia että vanhoja työntekijöitä, myös niitä joiden työtehtävät tai -menetelmät muuttuvat. Mikäli työntekijä ei suoriudu hänelle annetuista tehtävistä, tulee asiaa tarkastella ensisijaisesti siltä kannalta onko työntekijä saanut riittävästi perehdytystä tehtäviinsä.

4.2 Työturvallisuuslaki

”Tämän lain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja.” (Työturvallisuuslaki 738/2002, 1 luku 1§.)

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan huolehtimaan, että työnteko on turvallista eikä työntekijöiden terveys vaarannu. Työturvallisuus on räätälöintiä, jossa on huomioitava itse työ, työolosuhteet, koko työympäristö sekä tietenkin työntekijä. Työntekijää pitää opastaa riittävästi ja hänelle on annettava tarvittavat tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Koneiden ja laitteiden lisäksi voidaan yhä useammin myös asiakkaat nähdä yhtenä vaaratekijänä. Työpiste pitää räätälöidä kullekin työntekijälle erikseen. Työvälineet sekä työpöytä tuoleineen on sijoitettava ja mitoitettava ergonomisesti siten että työntekijä ei kuormitu tarpeettomasti. (Kupias & Peltola 2009, 23.)

Työntekijän koulutus, ammatillinen osaaminen sekä kokemus vaikuttavat perehdytyksen laatuun ja määrään. Kokenut työntekijä osaa yleensä itsekin tunnistaa työpaikan tavanomaisia vaara- ja haittatekijöitä ja hän tuntee oikeat työmenetelmät. Tähän ei voi kuitenkaan yksistään luottaa, vaan nämä asiat on vielä varmistettava perehdytyksen yhteydessä. (Kupias & Peltola 2009, 23.)

Alle 18-vuotiasta työntekijää koskevat erityiset työturvallisuusmääräykset. Lakia nuorista työntekijöistä sovelletaan työhön, jota alle 18-vuotias henkilö tekee työ- tai virkasuhteessa. Sen mukaan työnantajan on huolehdittava siitä, ettei työ ole vahingoksi nuoren työntekijän ruumiilliselle tai henkisellem kehitykselle ja ettei se vaadi suurempaa ponnistusta tai vastuuta kuin hänen ikäänsä ja voimiinsa nähden on kohtuullista. Lisäksi työnantajan on huolehdittava, että nuori saa opetusta ja ohjausta työhönsä sekä työolojen, ikänsä ja muiden ominaisuuksiensa edellyttämää henkilökohtaista opetusta työssä niin, ettei hän aiheuta vaaraa itselleen tai muille. Asetus nuorille työntekijöille erityisen haitallisista ja vaarallisista töistä sisältää luettelon pääsääntöisesti nuorilta kielletyistä töistä. (Laki nuorista työntekijöistä 998/1993 1§, 9-10§; Saarinen 2011, 215-216.)

Työturvallisuuslakia täydentävät tasa-arvolaki (609/1986) ja yhdenvertaisuuslaki (1325/2014). Perehdyttämisessä on luotava mahdollisuudet siihen, että henkilöllä on mahdollista menestyä työssään sukupuolestaan tai taustastaan riippumatta. Työnantajan pitää luoda sellaisia toimintatapoja, jotka mahdollistavat kaikille työntekijöille yhtäläiset edellytykset uusien tehtävien opetteluun. (Kupias & Peltola 2009, 25.)

Hyvä perehdyttäminen on parasta ennakoivaa turvallisuustoimintaa, sillä puutteet perehdytyksessä tai työnopastuksessa ovat yleisiä työtaturmien syitä. Työturvallisuuslaki määrää työnantajan perehdyttämään työntekijän työhön ja työolosuhteisiin sekä opastamaan työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työmenetelmiin. Eri-tyyppisen tärkeää on perehdyttää nuoret työntekijät, joilla ei ikänsä puolesta ole vielä kertynyt kokemusta turvallisesta työnteast. Perehdyttämisen ja työnopastuksen piiriin pitää kuulua kaikki henkilöstöryhmät, mukaan lukien myös vuokratyöntekijät ja kausityöntekijät. (Työturvallisuuskeskuksen [www-sivut](http://www.turvallisuuskeskus.fi) 2018.)

Työturvallisuuteen liittyy siis lukuisia käsitteitä ja asioita, jotka pitää huomioida perehdytyksessä. Turvallisuuteen liittyvät esimerkiksi työvälineet ja työpiste, varauslöykännit, alkusammutusvälineet, koneet ja laitteet, ergonomia, syrjintä sekä asiakkaat. Lisäksi pitää huomioida työntekijän ikä sekä aikaisempi kokemus. Perehdytettävien joukossa saattaa olla myös henkilöitä, joiden äidinkieli ei ole suomi. Heidän kohdallaan pitää varmistua, että työturvallisuuteen liittyvät ohjeet on todella ymmärretty

oikein vahinkojen välttämiseksi. Esimiehen vastuu on suuri, joten perehdytyskansion tai -listan laatiminen on aiheellista.

4.3 Laki yhteistoiminnasta yrityksissä

”Tällä lailla edistetään yrityksen ja sen henkilöstön välisiä vuorovaikutuksellisia yhteistoimintamenettelyjä, jotka perustuvat henkilöstölle oikea-aikaisesti annettuihin riittäviin tietoihin yrityksen tilasta ja sen suunnitelmista. Tavoitteena on yhteisymmärryksessä kehittää yrityksen toimintaa ja työntekijöiden mahdollisuuksia vaikuttaa yrityksessä tehtäviin päätöksiin, jotka koskevat heidän työtään, työolojaan ja asemaansa yrityksessä. Tarkoituksena on myös tiivistää työnantajan, henkilöstön ja työvoimaviranomaisten yhteistoimintaa työntekijöiden aseman parantamiseksi ja heidän työllistymisensä tukemiseksi yrityksen toimintamuutosten yhteydessä.” (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 334/2007, 1 luku 1 §.)

”Työpaikan johdon on neuvoteltava työntekijöiden kanssa monista eri asioista. Laki yhteistoiminnasta yrityksissä (YT-laki) määrää neuvottelemaan, kun tapahtumassa on henkilöstön asemaan vaikuttavia muutoksia, hankintoja tai järjestelyjä. Tavoitteena on edistää viestintää työpaikalla: yleistä vuorovaikutusta, tiedottamista sekä työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia. Erityisesti on mainittu työpaikkaan ja yritykseen liittyvät perehdyttämisen järjestelyt.” (Kupias & Peltola 2009, 25.)

Perehdyttäminen kuuluu työsuojeluyhteistoiminnan piiriin. Työntekijöille annettavan opetuksen, ohjauksen ja perehdyttämisen tarve sekä järjestelyt on käytävä läpi yhdessä. Työsuojelutoimikunta käsittelee nämä asiat kun kyseessä on yli 20 hengen työpaikka. (Kupias & Peltola 2009, 26.)

5 PEREHDYTTÄMISEN SUUNNITTELU JA TOTEUTTAMINEN

5.1 Suunnittelu

Suunnitelmallisuus tuo tehokkuutta kaikkeen toimintaan, myös henkilöstön kehittämiseen ja perehdyttämiseen. Perehdyttämisen päätavoitteena on oppiminen. Tavoitteet vastaavat seuraavanlaisiin kysymyksiin: Millaisia tietoja, taitoja, asenteita ja valmiuksia perehdytettävän on tarkoitus oppia? Missä ajassa ja miten hyvin ne pitäisi oppia? Perehdytettävät voivat olla lähtökohdiltaan hyvin erilaisia; osa on koulutettuja valmiita ammattilaisia, osa aloittelijoita, pikasijaisia, vuokratyöläisiä, maahanmuuttajia, työssäoppijoita ja tet-harjoittelijoita kouluista, oppisopimuskoulutuksella opiskelevia ja niin edelleen. Suunnitelmallisuus korostuu, kun mietitään miten kaikki nämä erilaiset ryhmät ja ihmiset saadaan perehdytettyä. (Kangas & Hämäläinen 2008, 6.)

Ennen uuden työntekijän ensimmäistä työpäivää on huolehdittava, että on olemassa suunnitelma siitä mitä perehdytetään, missä vaiheessa perehdytetään, ja kuka perehdyttää (Surakka & Niemi 2011, 155). Hyvä perehdyttäminen käsittää kaikki käytännön toimet, jotka helpottavat työssä aloittamista. Siihen sisältyy tulokkaan osaamisen kehittäminen sekä varsinainen opastus työtehtäviin ja kohdeorganisaatioon. Hyvä perehdyttäminen ottaa huomioon tulokkaalla jo olemassa olevan osaamisen ja pyrkii myös hyödyntämään sitä mahdollisimman paljon perehdyttämisprosessin aikana. Tästä hyötyvät kaikki tahot: niin työnantaja, työyhteisö kuin itse tulokas. (Kupias & Peltola 2009, 19.)

Perehdyttämisohjelmat voivat olla yksilöllisiä tai tietyille ryhmille tarkoitettuja ohjelmia, joiden laajuus vaihtelee tarpeen mukaan. Ohjelman sisältö muodostuu tavoitteiden mukaan, ja siksi oppimistavoitteet täytyy määritellä ensin. Tämän jälkeen pitää suunnitella ohjelman sisältö: aiheet ja niiden aikataulutus, käytettävät apuvälineet, oheisaineisto sekä vastuuhenkilöt. Perehdyttämissuunnitelmaa laatiessa kannattaa samalla suunnitella myös se, miten oppimista seurataan ja miten se varmistetaan. (Kangas & Hämäläinen 2008, 6-7.) Perehdyttämissuunnitelmassa ei pidä tyytyä siihen että kerran tehtynä se on aina sellaisenaan käyttökelpoinen. Hyvin suunniteltua

ja käyttöön otettua perehdyttämisohjelmaa on helppo tarvittaessa päivittää ja ajantasaistaa. (Österberg 2014, 118.)

Muistilistan avulla varmistetaan perehdyttämismenettelyn systemaattisuus ja kattavuus (Piili 2006, 125). Oheismateriaalin tekeminen vie aikaa, mutta se säästää varsinaiseen perehdyttämiseen käytettävää aikaa. Esimerkiksi sähköisestä tai kirjallisesta aineistosta, kuten Tervetuloa taloon -oppaasta, on paljon hyötyä. Uusi työntekijä voi oppaan avulla rauhassa tutustua asioihin jo etukäteen, ja myöhemmin hän voi kerrata asioita omatoimisesti. Jo oheisaineiston suunnittelu- ja tekovaiheessa kannattaa sopia, kuka tarkistaa aineiston ajan tasalle ja miten usein se tehdään. (Kangas & Hämäläinen 2008, 7.)

Mikäli useita ihmisiä palkataan suurin piirtein samaan aikaan, on mahdollista pitää heille yhteinen perehdyttämiskurssi. Siellä voidaan käsitellä esimerkiksi organisaation yhteiset asiat, tavoitteet, asiakkaat, menettelytavat ja työsuhteasiat. Tulokkaille se on myös hyvä tilaisuus tutustua toisiinsa. (Piili 2006, 125.)

Monesti henkilöstöasiantuntija hoitaa yrityksen yleisesittelyn sekä kokonaisuuden hahmottamisen. Paras perehdyttäjä työtehtävien vaatimuksiin ja odotuksiin sekä työyhteisöön on kuitenkin oman yksikkönsä esimies. Lisäksi perehdyttämiseen voivat osallistua myös sellaiset henkilöt, jotka sopivat tilanteeseen parhaiten. Esimies tai henkilöstöasiantuntija sopii etukäteen asiasta heidän kanssaan ja valmentaa heidät perehdyttäjän rooliin. Perehdyttämisohjelma voi toimia hyvänä perehdyttäjän muistilistana ja näin vastuuttaa hänet hoitamaan tarvittavat kohdat. (Österberg 2014, 118.)

5.2 Hyvän perehdyttäjän tunnusmerkit

Varsinaiset perehdyttäjät pitää valita huolellisesti. Ensivaikutelman luojien vastuu on suuri: heillä on valtava merkitys sille, miten tulokas kokee uuden työpaikkansa ja oman merkityksensä kyseisessä työyhteisössä. Pohja työpaikkaan liittyville asenteille luodaan ensimmäisinä päivinä ja näitä asenteita on vaikea muuttaa jälkikäteen. Uusi työntekijä on herkkä tavalle, miten hänet otetaan vastaan ja hän muistaa sen yleensä kauan. Itse tulopäivä säilyy mielessä pitkään, ja erityisesti mieleen jää, mikäli vas-

taanotto on ollut välinpitämätön tai kylmä. Yrityskuvan kannalta uuden työntekijän ensimmäinen päivä on siten erityisen tärkeä. (Piili 2006, 124; Viitala 2003, 260-261.)

Perehdyttäjän tai työhönopastajan valinnassa hyvä ammattitaito on perusedellytys, mutta se ei siis yksistään riitä. Perehdyttäjällä pitää olla myös hyvä motivaatio ja myönteinen asenne opastamiseen sekä opastettaviin. Näiden lisäksi tarvitaan vielä opettamistaitoa, eli taitoa saada erilaiset oppijat oppimaan. (Kangas & Hämäläinen 2008, 6.) Perehdyttäjä on tulokkaan tukihenkilö ja portti työyhteisöön ja työtehtäviin tutustumiseen, joten perehdyttäjän omalla mielenkiinnolla ja halulla tehtävää kohtaan on suuri merkitys sille, miten perehdyttäminen onnistuu ja tuntee tulokas itsensä tervetulleeksi. Suhteellisen uusi työntekijä voi myös olla sopiva perehdyttäjä, sillä hänellä on oma perehtymisensä vielä hyvässä muistissa. Vastuu perehdyttämisen toteuttamisessa ja järjestämisessä on kuitenkin aina esimiehellä tai henkilöstöasiantuntijalla. Etukäteen kannattaa olla mietittynä varasuunnitelma yllättäviin tilanteisiin, kuten esimerkiksi perehdyttäjän sairastumiseen. (Österberg 2014, 118-119.)

5.3 Perehdyttäjä ohjaajana

Vaikka perehdyttäminen on esimiehen vastuulla, hänen ei tarvitse perehdyttää kaikkea itse. Hän voi delegoida perehdyttämistä työyhteisön valtuutetuille perehdyttäjille. Tällöin esimiehen tehtävänä on luoda edellytyksiä perehdyttäjien onnistumiselle sekä varmistaa ja seurata perehdytyksen toteutumista. (Surakka & Laine 2011, 153.)

Perehdyttäjän tehtävänä on auttaa tulokasta pääsemään hyvin alkuun ja onnistumaan uudessa työssään. Parhaimmillaan perehdyttäjä omaa asemaansa ja ohjaustyyliään säätelemällä auttaa tulokasta kohti asetettuja tavoitteita. Suorat ohjeet ja neuvot ovat usein paikallaan, mutta toisinaan tarvitaan tasavertaista keskustelua ja välillä kuunteleminen. Loppujen lopuksi perehdyttäjän tehtävänä on tehdä itsestään tarpeeton, eli hänen pitää tukea ohjattavan itseohjautuvuutta. (Kupias & Peltola 2011, 141-142.)

Perehdyttäjän ohjaustyyliä on erilaisia, esimerkiksi Kupias ja Peltola (2011, 143-148) jakavat ne kuuteen erilaiseen tyyliin. Hyväksyvä ja ymmärtävä ohjaustyyli on usein hyvin tärkeä perehdytyksen alussa kun rakennetaan luottamuksellista suhdetta.

Tämä tyyli antaa ohjattavalle tilaa ja siihen kuuluu kiireettömyys sekä rohkaistaan häntä puhumaan. Hyväksyvän ohjaustyylin avulla tulokkaalle välittyy tunne, että hän on perehdytyksen pääosassa ja perehdyttäjä on häntä varten. Vaarana on, että ohjaaja samaistuu liikaa ohjattavan ongelmiin ja menee liikaa mukaan tämän tunnetiloihin.

Kartoittavan ja kyselevän ohjaustyylin perusmenetelmänä on kysymysten esittäminen. Tulokasta haastatellaan avoimin kysymyksin, ja kysymyslauseet alkavat tyypillisesti sanoilla ”mitä”, ”miten”, ”millainen”. Avoimiin kysymyksiin ei voi vastata kyllä tai ei, vaan ne vaativat tulokkaalta asiaan liittyvää pohdintaa. Kysymysten avulla tulokasta autetaan selvittämään pulmatilanteita ja näkemään asioita eri näkökulmista, mutta kysymysten avulla voidaan myös saada tulokas palauttamaan mieleensä omaa osaamistaan, jota hän ei jostain syystä tiedosta. Tyylin vaarana on, että kysymyksiä on liikaa eikä malteta pysähtyä olennaisen asian äärelle. (Kupias & Peltola 2011, 144.)

Ristiriitoja osoittavan, haastavan ohjaustyylin perusajatuksena on, että ohjaaja toimii ohjattavan peilinä osoittamalla ristiriitaisuuksia ohjattavan puheessa tai toiminnassa. Ohjaaja voi ottaa ohjattavan puhetta uudelleen käsittelyyn esimerkiksi sanoen ”Kerroit että sinulle henkilökohtaisesti on tärkeää positiivinen ilmapiiri työyksikössäsi mutta nyt suunnittelet toimivasi...” Ristiriitoja osoittava tyyli aiheuttaa helposti puolustautumisreaktion, jos ohjausilmapiiri ei ole tarpeeksi turvallinen ja käsiteltävä ongelma tarpeeksi selkeä. (Kupias & Peltola 2011, 145-146.)

Ohjeita antavassa, neuvovassa tyyliässä ohjaaja antaa suoria ohjeita ja neuvoja ohjattavalle. Etuna on, että ohjattava saa nopeita ohjeita ja vinkkejä pulmatilanteisiin. Vaarana on kuitenkin uusavuttomuus. Tällöin ohjattava lopettaa itsenäisen ajattelun turvautuen liikaa ohjaajaan, ja epäonnistuessaan kohdistaa syytökset ohjaajaan. Liikaa käytettynä tämä tyyli ei tue ohjattavan itseohjautuvuuden kehittymistä ja sen takia sen kanssa tulee olla varovainen. Se on kuitenkin perehdyttäjäille usein luontaisin ohjaustyyli ja siten helpoin toteuttaa. (Kupias & Peltola 2011, 146-147.)

Esimerkkien, kokemusten ja tarinoiden avulla ohjaamisessa perehdyttäjä kertoo tulokkaalle esimerkkejä omasta elämästään ja tilanteista, joihin hän on uransa aikana joutunut. Esimerkit ja kokemukset ovat tavallaan tarinoita, joihin kiteytyy olennaisia

asioita. Tätä ohjaustyyliä voi käyttää erityisen hyvin mentoroinnissa, jossa kokenempi ohjaa kokemattomampaa. Tarinoiden ei aina tarvitse olla todellisia esimerkkejä omasta elämästä, vaan ne voivat olla taitavasti rakennettuja esimerkkiker-
tomuksia, joihin kuitenkin kiteytyy jotain olennaista käsiteltävästä teemasta. Vaarana on, että perehdyttävä kertoo omia pitkiä tarinoitaan, jotka eivät kosketa tulokasta eikä perehtyjä välttämättä näe yhteyttä ohjaajan kertoman esimerkin ja oman elämäntilan-
teensa välillä. (Kupias & Peltola 2011, 147.)

Kannustava ja rohkaiseva ohjaustyyli nostaa esiin tulokkaan onnistumisia ja vah-
vuuksia. Tarkoituksena on tukea itsetuntoa ja auttaa tulokasta näkemään onnistu-
misiaan. Perehdyttävä tarvitsee kannustusta ja ohjausta kaikissa perehdyttämisen
vaiheissa, mutta erityisesti silloin, kun hän aloittaa itsenäisen työskentelyn. (Kupias
& Peltola 2011, 148.)

Perehdyttäjäksi valitulla henkilöllä, sekä hänen asenteellaan että tavallaan toimia pe-
rehdytystilanteessa on siis suuri merkitys perehdytyksen onnistumista ajatellen. Ku-
ten Kupias ja Peltola (2009, 111) toteavatkin, hyvä perehdyttäminen punnitaan viime
kädessä yksittäisissä perehdytystilanteissa. Tarkoituksenmukaiset puitteet luovat hy-
vät edellytykset laadukkaalle perehdyttämiselle, mutta mikäli kohtaaminen ohjausti-
lanteissa epäonnistuu, epäonnistuu koko perehdyttäminen. Ja toisin päin; vaikka pe-
rehdyttämisen puitteet olisivat kehittymättömät, voivat yksittäiset perehdyttäjät edis-
tää perehdyttämistä paljon yksittäisten kohtaamisten aikana. Olipa yrityksen pereh-
dyttämiskonsepti millainen tahansa, hyvällä perehdyttäjällä on hyvät ohjaajan taidot
ja hän tukee omilla toimillaan perehtyjän oppimista sekä osaamisen kehittymistä.

5.4 Työnopastus

Esimiehen tulisi olla ensimmäisenä vastaanottamassa uutta työntekijää, vaikka hän
olisikin delegoinut osia perehdyttämisestä muille. Hyvä ensivaikutelma luo pohjan
tulevalle esimies-alais-suhteelle. Työntekijän pitää saada kokea itsensä tervetulleeksi
ja odotetuksi. (Surakka & Niemi 2011, 155.)

Perehdyttäjän tulisi varata jo etukäteen aikaa ja koota valmiiksi kaikki tarvittava kuten työasu, työohjeet ja muu perehdyttämisaineisto, avaimet ym. Perehdyttäjän tulisi suunnitella ainakin ensimmäisen päivän ohjelma ja tehdä siitä muistilista itselleen. Mikäli perehdyttäjä ja tulokas eivät ole tavanneet toisiaan aikaisemmin, on tärkeää käyttää ainakin jonkin verran aikaa toisiinsa tutustumiseen. Tutustuminen helpottaa yhteistyön aloittamista ja antaa perehdyttäjälle tietoa tulokkaan aiemmasta työkokemuksesta jolloin on helpompi arvioida, millä vauhdilla asioissa edetään. Tutustumisen avulla saadaan myös tietoa miten paljon ja millaista tukea tulokas odottaa saavansa, ja miten pian hän toivoo itsenäisiä tehtäviä sekä mitä hänen kanssaan pitää erityisesti huomioida perehdytettäessä ja opastaessa. (Kangas & Hämäläinen 2008, 9.)

Ensimmäisenä päivänä työntekijälle esitellään lähimmät työkaverit, työtilat ja oma työpiste. Hänelle annetaan tarvittavat työvälineet, avaimet ja kulkuluvat. Myös työhön liittyviä asioita käydään läpi, mutta siten, ettei työntekijä koe hukkuvansa uuteen tietoon. (Surakka & Niemi 2011, 156.) Tulokas ei pysty vastaanottamaan ja muistamaan liian suurta tietotulvaa heti ensimmäisinä päivinä. Välttämättömät asiat käydään läpi ensin ja sen jälkeen tietopiiriä laajennetaan vähitellen. (Piili 2006, 125.)

Työnopastuksessa keskitytään työn tekemisen keskeisiin valmiuksiin ja niiden oppimiseen. Opetuksen tarkoituksena on tukea tulokasta itsenäiseen, omatoimiseen ajatteluun ja itsenäiseen oppimiseen. Suunnitelmallisen ja muutenkin hyvin hoidetun työnopastuksen seurauksena opastettava oppii työtehtävät heti kerralla oikein. Ja kun opastettava pystyy mahdollisimman pian itsenäiseen työskentelyyn, työtovereiden ei tarvitse neuvoa häntä pienissä ongelmatilanteissa tai korjata jatkuvasti hänen virheitään. Valvontaan tarvitaan yhä vähemmän aikaa, ja tämä tuo helpotusta muiden töihin ja säästää samalla kaikkien aikaa. (Kangas & Hämäläinen 2008, 13.)

Jotta oppiminen olisi mahdollisimman tehokasta, työhönopastuksen tulisi olla yksilöllistä, kunkin opastettavan ja tilanteen mukaan sovellettua. Työhönopastuksen yhtäläinen kaava tai malli ei sovi kaikkiin tilanteisiin, sillä jokainen ihminen ja kaikki tilanteet ovat erilaisia. Opastettavat ovat erilaisia fyysisiltä ja psyykkisiltä ominaisuuksiltaan. Joku oivaltaa asiat nopeammin, joku on aktiivinen ja rohkea ja toinen taas arka ja hiljainen. He voivat oppia suoriutumaan työtehtävistä yhtä hyvin, jos pe-

rehdyttäjä osaa ottaa huomioon heidän erityispiirteensä ja vahvuutensa. (Kangas & Hämäläinen 2008, 13.)

Ihmisten oppimistavoissa on myös eroja; yksi oppii parhaiten näkemällä, toinen kuulemalla ja kolmas itse tekemällä. Joku haluaa perehtyä asiaan lukemalla ensin ohjeet tarkasti, toiselle on tärkeää saada itse kokeilla mahdollisimman pian. Työhönopastajan on myös tunnistettava erilaisia oppimistyytlejä ja osattava ottaa ne huomioon. Asenteet ja motivaatio vaikuttavat oppimiseen ja opastamiseen paljon. Mikäli perehdytettävä ei luota omaan oppimiskykyynsä, mutta omaa hyvän motivaation, opastajan on oltava tavallista enemmän rohkaiseva ja kannustava. (Kangas & Hämäläinen 2008, 13.)

Ensimmäisen viikon aikana motivaatio ryhtyä tositoimiin on yleensä korkea, ja työntekijän tulisikin päästä tällöin kunnolla kiinni työhönsä. Oleellista on, että työntekijä perehtyy sellaisiin keskeisiin asioihin, joiden avulla työn aloittaminen on mahdollista. Näistä asioista tärkeimmät ovat työtehtävät ja tavoitteet. (Surakka & Niemi 2011, 156.)

Työhönopastuksen viisi tärkeää askelta ovat ensin opastustilanteen aloittaminen, jolloin oppimistavoitteet selvitetään ja arvioidaan työn sujuminen. Kun asia sujuu opastettavalta hyvin, siirrytään toiseen vaiheeseen eli annetaan opastettavalle kokonaiskuva opastettavasta tehtävästä ja sen tekemiseen liittyvistä ohjeista ja säännöistä. Laaja kokonaisuus kannattaa jakaa osiin. Koko ajan varmistetaan, että opastettava on oppinut yhden vaiheen ennen kuin siirrytään seuraavaan vaiheeseen. Kolmantena vaiheena on mielikuvaharjoittelu, joka viimeistelee sisäiset mallit. Opastaja voi esimerkiksi pyytää opastettavaa kuvailemaan vaihe vaiheelta oppimansa tilanteen. Neljäs askel on taidon kokeilu ja harjoittelu, jonka tarkoitus on harjaannuttaa taitoja. Opastettava tekee koko opastetun työvaiheen alusta loppuun omassa tahdissaan ja opastaja seuraa työskentelyä. Viimeinen askel on opitun varmistaminen. Tällöin opastettava työskentelee yksin ja opastaja seuraa välillä työskentelyä. Opastettava saa kokeilla taitojaan myös muissa, samanlaisissa tilanteissa. (Kangas & Hämäläinen 2008, 15-16.)

Myös Piili (2006, 125-126) toteaa, että harjoittelu sekä käytännössä että mielikuvata-solla auttaa tehtävän sisäistämässä. Työn tekemistä kokeilevaa henkilöä pyydetään ääneen kuvaamaan toimintaansa, ja miksi hän näkee olevan perusteltua tehdä niin. Tulokas saa näin mahdollisuuden oivalluksiin ja opastaja saa hyvän tilaisuuden täy-dentää puuttuvia tietoja.

6 PALAUTE JA SEURANTA

6.1 Seuranta ja arviointi

Työntekijän päästessä kunnolla työhön käsiksi, hän havaitsee mitä osaa ja millaiset asiat ovat vielä epäselviä. Esimies saa tietoa työntekijän osaamisesta tarkkailemalla hänen työskentelyään. Työntekijän kokemusten ja esimiehen havaintojen pohjalta käytävä keskustelu auttaa kohdentamaan perehdytystä enemmän juuri kyseisen työn-tekijän tarpeita vastaavaksi. Ensimmäisen työviikon jälkeen olisikin aika käydä pa-lautekeskustelu siitä miten perehdytys on edennyt, ja samalla arvioida mihin pereh-dytyksessä kannattaa panostaa jatkossa. (Surakka & Niemi 2011, 156.)

Syvällinen osaaminen syntyy vasta omien kokemusten jälkeen. Itsenäisen työnteon alkamisen jälkeenkin kannattaa varmistaa palautteen ja tuen saanti sekä rakentava suhtautuminen epäonnistumiseen. Koko oppimisprosessi helpottuu, kun virheistä ei alussa rangaista. (Piili 2006, 126.)

Seurannan avulla voidaan varmistaa perehdyttämis- ja työnopastussuunnitelman on-nistuminen eli oppiminen. Mikä sujuu suunnitelman mukaan, mitä pitää vielä tarkis-taa ja korjata? Mitä asioita on harjoiteltava vielä lisää, miten opastusmenetelmiä pi-tää muuttaa? Perehdyttäjät ja työhönopastajat seuraavat ja arvioivat oppimisprosessia ja sen onnistumista myös myöhemmin. Seurannan ja arvioinnin apuna voidaan käyt-tää tarkistuslistoja, muistilistoja, kysymyksiä ja keskustelua. Perehdyttäminen on varmistettu vasta sitten, kun kaikki asiat on opetettu ja niiden oppiminen on myös yhdessä tarkistettu. (Kangas & Hämäläinen 2008, 17.)

Ensimmäisinä viikkoina uusi työntekijä havainnoi työyhteisön toimintakulttuuria ja hän saattaa ihmetellä joitakin toimintatapoja. Häntä kannattaa kannustaa tuomaan esiin omia huomioitaan toimintatavoista, koska uusi työntekijä usein näkee organisaation huonosti toimivat käytännöt selvemmin kuin jo vuosia talossa työskennelleet. Ensimmäisen kuukauden aikana kannattaa käydä joka viikko lyhyt palautekeskustelu perehdytyksen etenemisestä. Tarkastuslistan avulla on helppo varmistaa, että perehdytettävät asiat on todella käyty läpi. (Surakka & Niemi 2011, 156.)

6.2 Palautekeskustelu

Tavallisia keskusteluja kannattaa siis täydentää ns. seuranta- tai arviointikeskusteluilla, joihin kumpikin osapuoli valmistautuu etukäteen apunaan esimerkiksi perehdyttämisen tarkastuslista sekä etukäteen mietityt kysymykset ja huomiot. Tarkoituksena on keskittyä yhdessä pohtimaan perehdyttämisen toteutumista kuten esimerkiksi miten perehdyttäminen on perehdyttävän mielestä toteutunut? Mitkä asiat hän on mielestään oppinut hyvin ja missä asioissa hän tarvitsee vielä lisää ohjausta ja harjoittelua? Millaisia toivomuksia hänellä on perehdyttämiseen ja työnopastukseen, ja miten tästä eteenpäin? Etukäteen valmisteltu rauhallinen, lyhytkin keskustelu täydentää työn ohessa käytäviä keskusteluja ja tuo perehdyttäjälle lisää tietoa asioiden sujumisesta. Perehdyttäjä tekee muistiinpanoja ja vastaa siitä, että sovitut asiat toteutuvat. (Kangas & Hämäläinen 2008, 17.)

Palautteen antaminen ja vastaanottaminen on kummallekin osapuolelle tärkeää, jotta oppimista ja ammattitaitoa voidaan kehittää. Keskustelujen kautta kumpikin osapuoli oppii lisää vuorovaikutustaitoja, kuuntelemista, asioiden selvittämistä ja perustelemista sekä oman ja toisen toiminnan arvioimista. Keskustelut ovat myös harjoittelua varsinaisia kehityskeskusteluja varten. (Kangas & Hämäläinen 2008, 18.)

Kun työntekijä on ollut työsuhteessa muutaman kuukauden ja aktiivinen perehdyttäminen päättyy, on perusteltua käydä koeaikakeskustelu. Kyselemällä ja kuuntelemalla esimies arvioi, onko työntekijällä edellytyksiä toimia tehtävässään ja onko annettu perehdytys ollut riittävää. Näin on vielä mahdollisuus tehdä korjaavia toimenpiteitä ennen kuin työntekijän koeaika päättyy. Ja kun varsinainen perehdytys loppuu, työn-

tekijän oppiminen jatkuu. Ajan kuluessa tulee uusia asioita, joissa työntekijä tarvitsee tukea. Vuosien mittaan tuen tarve tulee säilymään edelleen. Myös osaamisen kehittäminen jatkuu koko työsuhteen ajan. (Surakka & Niemi 2011, 156-157.)

7 PEREHDYTTÄMINEN PRISMA TAMPEREENTIELLÄ

7.1 Turun Osuuskauppa

S-ryhmä on osuustoiminnallinen yritysryhmä, joka muodostuu alueellisista osuuskaupoista, osuuskauppojen omistamasta Suomen Osuuskaupasta (SOK) ja sen tytäryhtiöistä. Turun Osuuskauppa (TOK) on yksi S-ryhmän 20:sta alueosuuskaupasta. Sen tehtävänä on tuottaa palveluja ja etuja asiakasomistajilleen. Asiakasomistajia Turun Osuuskaupalla on yli 153 000. Turun Osuuskauppa on yksi Varsinais-Suomen suurimmista työllistäjistä ja henkilöstön määrä oli vuoden 2017 lopussa 2142 henkilöä ja lisäksi kesällä 2018 se työllisti noin 300 nuorta. (S-ryhmän www-sivut 2018.)

Turun Osuuskauppa huolehtii koko toimialueensa palvelujen jatkuvasta kehittämisestä. Se toimii yrittäjänä market-, tavaratalo-, liikennemyymälä-, matkailu- ja ravitsemiskaupassa. Vuonna 2017 Turun Osuuskaupan liikevaihto oli 577,4 miljoonaa euroa, tulos 15,1 miljoonaa euroa ja investointeja tehtiin toimialueelle 17,6 miljoonalla eurolla. Prisma -myymälöitä TOK:lla on kuusi kappaletta, joista yksi on tällä hetkellä suljettuna remontin vuoksi. (S-ryhmän www.sivut 2018.)

7.2 Prisma Tampereentie

Prisma Tampereentie sijaitsee Turussa Vanhalla Tampereentiellä hyvien liikenneyhteyksien varrella. Samassa kiinteistössä palvelevat myös apteekki, Alko sekä Hesperburger. Lisäpalveluina löytyvät myös S-pankki, asiakaspalvelupiste, ABC kylmäsema, Nosto-automaatti, Postin sekä Matkahuollon pakettiautomaatit sekä jätteiden kierrätyspiste.

Prisma Tampereentie on ensimmäinen S-ryhmän hypermarket, ja se avattiin jo vuonna 1971 nimellä Sokos-market. Prisma Tampereentien myyntineliöt ovat noin 5770 neliötä kun lasketaan yhteen sekä käyttötavara- että päivittäistavaraosastot ja se työllistää yhteensä noin 100 henkilöä. Prisma Tampereentie on jaettu kolmeen osastoon; päivittäistavarat, käyttötavarat sekä kassaosasto, mutta yhteistyötä tehdään koko ajan yli osastorajojen. Moni henkilökuntaan kuuluva tekee usein vuoroja kahdella, tai jopa kaikilla kolmella eri osastolla. Tässä opinnäytetyössä tehty perehdytyskansio koskee päivittäistavaraosastoa. Perehdytysoppaasta on rajattu pois Picadelin, ilta- sekä sunnuntaivuoron perehdytysohjeet, sillä sellaiset on jo tehtynä.

7.3 Nykytilanne

Opinnäytetyötä aloittaessani perehdyttäminen päivittäistavaraosastolla suoritettiin pelkästään siinä toimipaikassa mihin tulokas tuli. Perehdyttämistä koskevaa ajantasaista kirjallista materiaalia tai työkortteja ei ollut. Toimipaikkamme ohjeet olivat päivittämättä, joten ne eivät siten soveltuneet käyttöön.

Keväällä 2018 TOK aloitti keskitetyt perehdyttämiset muutaman kerran kuussa, joihin koottiin eri toimipaikkojen uudet työntekijät. Heidän kanssaan käydään kolmen tunnin tiivis perehdytyspaketti, jonka osioita ovat yleiset ohjeet koskien Turun Osuuskauppaa sekä kassaperehdytys ja tuotteiden oikeaoppinen esille laitto eli hyllyttäminen. Uusien työntekijöiden kanssa käydään läpi materiaalia, keskustellaan, sekä käydään yhdessä myymälän puolella harjoittelemassa hyllytystä käytännössä. Päivän jälkeen he saavat mukaansa kirjallista materiaalia sekä muistilistan, jonka avulla he voivat omilta esimiehiltään kysellä tarkempia kysymyksiä mieltä askarruttamaan jääneistä asioista.

Olen itse ollut mukana pitämässä hyllyttämisperehdytyksiä. Kerromme hyllytyksen yleisperiaatteet, mutta muistutamme että jokaisessa toimipaikassa on omia käytäntöjä jotka pitää aina huomioida. Yleinen perehdytys on helpottanut perehdyttämistyötä myymälässä todella paljon ja se on auttanut uusia työntekijöitä pääsemään nopeammin sisälle työhön. Heillä on myös paremmin uskallusta kysyä epäselvistä asioista, sillä mielessään heillä on jo jotain asiasta kerrottua, mutta tarkentavat kysymykset on

helpompi kysyä kun asia ei ole enää täysin vieras. Keskityn tässä opinnäytetyössä nimenomaan Prisma Tampereentien päivittäistavaraosaston omiin käytäntöihin, sillä se on tarkoitettu auttamaan perehdytystä juuri tässä yksikössä.

Esimies vastaanottaa uuden työntekijän ja esittelee hänelle toimipaikan sekä käy läpi sopimusasiat. Varsinaisen työhön perehdyttämisen tekee joku työntekijöistä. Emme valitse tehtävään ketä tahansa, vaan käytämme tiettyjä ihmisiä, jotka soveltuvat mielestämme tehtävään hyvin. Täysin uusi työntekijä aloittaa yleensä ensin teollisten elintarvikkeiden tai non foodin osastolta, ja vasta vähän ajan päästä on aika siirtyä tuorepuolelle (esimerkiksi maito, hedelmät ja vihannekset, liha). Siellä tuoteryhmävastaavat antavat kukin perehdytyksen omalle osastolleen.

7.4 Perehdyttäminen jatkossa

Toivon, että opinnäytetyöstäni on apua sekä perehdytettäville että perehdyttäjille. Perehdytettävä saa kirjallista materiaalia avukseen uuden oppimisessa, sekä jokainen heistä saa lähtökohtaisesti samanlaisen perehdytyksen, jossa työtavat ja perusteet tehokkaalle ja turvalliselle työnteolle on selkeästi esitetty. Perehdyttäjä saa tukea perehdytykseen jotta jokainen työhön liittyvä asia muistetaan tuoda myös esiin perehdytyksen aikana. Jatkossa työtapojen muuttuessa on tärkeää päivittää perehdytyskansiota, jotta se on aina ajantasainen, sillä muutoin hyöty jää hyvin lyhytaikaiseksi.

8 POHDINTA

Perehdyttäminen on siis parhaimmillaan vuorovaikutuksellista toimintaa, joka auttaa ja hyödyttää sekä uutta työntekijää että koko työyhteisöä. Perehdyttäminen ei tarkoita, tai ainakaan sen ei pitäisi missään työyhteisössä tarkoittaa samaa kuin työntekijän ensimmäisenä päivänä annettuja pikaohjeita, jonka jälkeen uusi työntekijä jää omilleen. Jos uusi työntekijä heitetään kylmiltään uusiin tilanteisiin, joista hänellä ei ole mahdollisuutta selviytyä riittämättömän perehdytyksen takia, se ei ole työntekijän syy. Vastuu perehdyttämisen järjestämisestä perustuu lakiin, sitä ei voi ohittaa. Ky-

seessä on paitsi yksittäisen työntekijän, myös koko työyhteisön turvallisuus. Perehdyttäminen kokonaisuutena voidaan nähdä kuuntelun, keskustelun, kyselemisen, havainnoimisen, oppimisen ja kannustamisen pyöränä, joka ruokkii itseään ja johtaa yrityksessä yhä parempiin toimintatapoihin. Hyvän perehdyttämisen suunnitteluun käytetty aika maksaa itsensä moninkertaisesti takaisin, kun virheet voidaan minimoida.

Perehdyttäjältä vaaditaan sekä asiaosaamista että taitoa kuunnella perehdytettävää ja huomioida hänen osaamisensa taso. Uuteen työpaikkaan tuleminen itsessään jännittää ainakin jossain määrin useimpia ihmisiä ja sillä millaisen vastaanoton ja perehdytyksen yritykseen ja työtehtäviinsä hän saa, on iso vaikutus motivaatioon ja itse työntekoon. Näin ollen perehdytyksellä voidaan nähdä olevan suora vaikutus työtehoon sekä tuloksellisuuteen. Hyvä perehdytys on yritykselle kullanarvoisena asia, jonka toimivuudesta ja kehittämisestä kannattaa huolehtia.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön lopputuloksena syntyneen päivittäistavaraosaston perehdytysoppaan laatiminen oli pitkä prosessi. Aloitin työn kirjaamalla ylös toimipaikan käytännöt ja ohjeistukset eri osastoilla, osasto kerrallaan. Kun oppaan runko oli valmis, haastattelin tuoteryhmävastaavia myyjiä ja pyysin saada kuulla heidän mielipiteitään koskien omaa osastoaan sekä ehdotuksia mahdollisiin lisäyksiin tekstiin. Työ oli tässä vaiheessa myös esimiehelläni arvioitavana ja kommentoitavana. Perehdytysopasta varten otin kuvia ja lisäsin ne työhön, sillä kuvat havainnollistavat kirjoitettua tekstiä ja uuden työntekijän on niistä helpompi hahmottaa mitä ohjeistuksella tarkoitetaan.

Kirjoitusprosessin aikana pohdin, miten paljon uutta asiaa uudelle työntekijälle tulee nopeasti eteen. Niitä kaikkia on mahdoton muistaa heti, joten opas tulee tarpeeseen. Oman toimipaikkani perehdytyksessä olisi tärkeää jatkossakin huomioida, että uutta tietoa pitäisi annostella vähän kerrallaan: kun yksi asia on kunnolla hallussa, on aika siirtyä eteenpäin. On myös tärkeää varmistaa työntekijältä, että hän on ymmärtänyt ohjeet ja rohkaista häntä tarvittaessa kysymään epäselvistä asioista.

Perehdytysoppaan valmistumisen jälkeen se on otettu käyttöön sekä kokonaisuudessaan, että myös osissa siten, että jokaisella osastolla on oma osuutensa kirjallisena

näkyvällä paikalla. Tuoteryhmävastaava myyjä päivittää aina tarvittaessa omaa osuuttaan ajan tasalle. Opas on kokonaisuudessaan kaikkien luettavilla. Lisäksi sitä on myös käytetty hyödyksi suoraan itse perehdytystilanteessa: perehdyttäjät käy yhdessä uuden työntekijän kanssa läpi oppaan sisällön ja samalla uudelle työntekijälle näytetään asia käytännössä. Palaute toimipaikalla on ollut hyvää ja sen on koettu olevan hyödyllinen.

LÄHTEET

- Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. Viitattu 13.3.2018.
https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_ty_onopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannus-osakeyhtiö Tammi.
- Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen – Liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita.
- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2008. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia Helsinki University Press.
- Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 8.8.1986/609 muutoksineen.
- Laki nuorista työntekijöistä 19.11.1993/998 muutoksineen.
- Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334 muutoksineen.
- Piili, M. 2006. Esimiestyön avaimet - Ihmisen kohtaaminen ja ohjaaminen. Helsinki: Tietosanoma.
- S-ryhmän www-sivut 2018. Viitattu 26.4.2018. www.s-kanava.fi
- Saarinen, M. 2011. Työsuhteen pelisäännöt. Helsinki: Talentum.
- Surakka, T. & Laine, N. 2011. Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön. Tampere: Taurus Media.
- Työsopimuslaki 26.1.2001/55 muutoksineen.
- Työturvallisuuskeskuksen www-sivut 2018. Viitattu 13.3.2018. www.ttk.fi
- Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738 muutoksineen.
- Viitala, R. 2003. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014/1325 muutoksineen.
- Österberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Kauppakamari.

PEREHDYTY SOPAS PRISMA TAMPEREENTIELLE,
SISÄLLYSLUETTELO SIVUNUMEROINEEN:

1. Yleistä	2
2. Hyllytysperiaatteet sekä teolliset elintarvikkeet ja non food	2
2.1 Tuotteiden oikeaoppinen hyllyttäminen	2
2.2 Kuorman purkutavat ja kierrätysrullakot	6
2.3 Muut työt, PD ja pt+kassa	10
2.4 Esikäsittely	10
2.5 Palletit	11
3. Hedelmä- ja vihannesosasto	12
4. Liha- ja einesosasto	13
5. Maito-osasto	15
6. Leipäosasto	15
7. Juoma- ja pakasteosasto	16
8. Varasto	17
9. Lastauslaituri	18
9.1 Lavat, palletit ja varttilavat	19
9.2 Rullakot ja dollyt	21
9.3 Leipä-, hevi- ja lihalaatikot	22
9.4 Jätteiden lajittelu	23