



RUOVEDEN KUNNAN RUOKAPALVELU HENKILÖSTÖN AMMATILLISEN OSAAMISEN KEHITTÄMINEN

**TUULA JOENPERÄ
KEHITTÄMISHANKERAPORTTI
TOUKOKUU 2007**



**JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU**
Ammatillinen opettajakorkeakoulu

Tekijä(t) Joenperä, Tuula Helena Tuulikki	Julkaisun laji Kehittämishankeraportti	
	Sivumäärä 36	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus ☐ Salainen _____ saakka	
Työn nimi Ruoveden kunnan ruokapalvelu henkilöstön ammatillisen osaamisen kehittäminen		
Koulutusohjelma Ammatillinen opettajakorkeakoulu,		
Työn ohjaaja(t) Miettinen, Raija		
Toimeksiantaja(t)		
Tiivistelmä Käsittelen kehittämishankkeessani koulutuksen tarvetta sekä työyhteisön yhteishengen ja työhyvinvoinnin soveltuvuutta ruokapalveluyksikössä. Henkilöstö on yksi tärkein tuloksentekijä. Toimintaympäristön muutokset sekä tiedon, tekniikan, toimintaorganisaation ja kulttuurin muuttuminen vaikuttavat koulutustarpeen syntymiseen. Ravinnon tarpeen tyydyttäminen on yksi ihmisen perustarpeita. Ruokapalvelujärjestelmän toimivuus on asiakkaan kannalta varsin oleellinen asia. Tavoitteena on oppiva, tarpeen mukaan muuntuva ja motivoiva organisaatio. Pohdin, millä keinoin voidaan myötävaikuttaa työmenetelmien muuttumiseen ja työskentelytavan muovautumiseen toimivaksi työyhteisöksi, jossa henkilöt kunnioittavat toinen toisiaan, hyödyntävät toistensa osaamista ja toimivat yhteiseksi hyväksi työyhteisössä. Miten toimia, kun erilaisuus tuottaa ongelmia. Miten johtaa, ohjata ja motivoida erilaisia ihmisiä työpaikalla. Kehittämishankkeen punaisena lankana on koulutuksen, työelämäyhteyksien ja hyvinvoinnin uudistaminen, jatkuva kehittäminen kohti tulevaisuutta, oman toiminnan jatkuva tutkiminen ja siitä parhaiden käytäntöjen löytäminen.		
Avainsanat (asiasanat) Koulutus, osaaminen, henkilöstö, toimivuus, hyvinvointi, kehittäminen		
Muut tiedot		

Author(s) Joenperä, Tuula Helena Tuulikki	Type of Publication Development project report	
	Pages 36	Language Finland
	Confidential ☐ Until _____	
Title Developing vocational training of food service staff In Ruovesi municipality		
Degree Programme Vocational Teacher Education		
Tutor(s) Miettinen, Raija		
Assigned by		
Abstract In this development project I discuss of training, team spirit of the work community, and work welfare in a food service unit. The personnel forms one of the most important parts of the outcome. The changes in working environment, operational organization and culture as well as the increase in knowledge and development of technology together create the need for additional training. Getting nourishment is one of the basic human needs. A functional food service system is quite essential for the client. The objective is a learning organization which is both flexible. I discuss the ways to contribute to the changes in work processes and the formation of the working methods to become a functional working community with mutual respect as well as the possibility to benefit from each other's knowledge and to aim for the common good in the work community. How to act when difference causes problems? How to manage, guide and motivate different people. The main thread of the development project is the renewal of training, working life connections, and welfare as well as the continuous development to a more direction for the future.		
Keywords Training, knowledge, personnel, functionality, welfare, development		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	5
2 TYÖYHTEISÖN TAUSTAA.....	7
3 HENKILÖSTÖN AMMATILLINEN OSAAMINEN.....	8
3.1 Henkilöstön voimavarat.....	10
3.2 Osaaminen.....	11
3.3 Koulutus.....	13
3.4 Kannustaminen.....	16
4 OPPIMISEN LÄHTÖKOHDAT.....	17
4.1 Oppimisen ominaispiirteitä.....	18
4.1.1 Itsesäätely ja motivaatio.....	20
4.1.3 Reflektiivi.....	23
4.1.4 Sosiaalinen vuorovaikutus.....	25
4.2 Ohjaus.....	26
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	27
5.1 Kohderyhmä.....	27
5.2 Aineiston keruu ja menetelmät.....	28
5.3 Tulokset.....	29
5.4 Tutkimuksen luotettavuus.....	32
6 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ.....	32
SANASTO.....	34
LÄHTEET.....	35
LIITTEET.....	37
Liite 1. Ensimmäinen liite.....	37
Liite 2. Toinen liite.....	38
Liite 3. Kolmas liite.....	39

1 JOHDANTO

Ruokapalveluyksikön toiminnan tavoitteena on vastata lakisääteisesti kouluruokailusta, päiväkodin ja terveyskeskuksen ruokailusta, sekä vanhusten ja vammaisten toimintaan liittyvistä ruokapalveluista. Lain mukaan jokaiselle koululaiselle on taattava yksi lämmin ateria päivässä, päiväkotilapsille lisäksi aamuateria ja välipala. Myös vanhuksille ja sairaille on olemassa omat ravitsemukselliset suositukset ja ohjeet ruoan koostumuksesta ja raaka-ainepohjasta. Ruokalistat on laadittu pidemmälle aikavälille kiertävinä listoina siten, etteivät samat ruoat toteudu liian usein. Ruokalistasuunnittelussa tasapainoillaan ravitsemuksellisten, kasvatuksellisten ja taloudellisten tavoitteiden sekä asiakkaiden odotusten kesken. Esimerkiksi päiväkodin ja koulujen tarpeet eroavat toisistaan vain hiukan, koska molemmilla on tärkeimpänä vaikuttimena sekä ravitsemukselliset että kasvatukselliset tavoitteet. Sen sijaan terveyskeskuksen ja vanhusten aterioissa korostuvat ravitsemuksen ohella ruokien tutuus, monipuolisuus ja houkuttelevuus. Asiakastyytyväisyyteen pyritään täyttämällä eri asiakasryhmien odotukset parhaalla mahdollisella tavalla. Mahdollisuuksien mukaan halutaan vastata myös ajan tuomiin moninaisiin haasteisiin. Asiakaspalveluosaamista halutaan korostaa ja tasoa nostaa. Pyritään hyvälaatuisiin ja kilpailukykyisiin sekä tilanteen mukaan joustavasti muuntuviin palveluihin. Nykyajan asiakkaat haluavat yksilöllistä palvelua, viihtyvyyttä, elämyksiä, valinnan ja vaikuttamisen mahdollisuutta, joustavia ruokailuaikoja ja laadukasta palvelua. Näihin muuttuviin tarpeisiin pitäisi pystyä vastaamaan nopeasti ja joustavasti. Se on mahdollista vain osaavan ja motivoituneen henkilökunnan avulla.

Ruokapalveluiden keskeisinä ominaispiirteinä tulevaisuudessa pidetään asiakaslähtöisyyttä ja palvelutarjonnan monipuolisuutta. Työyhteisön on nykypäivänä pystyttävä nopeasti vastaamaan ympäristön muutoksiin. Asiakkaat ovat yhä laatu tietoisempia ja vaativat yhä enemmän palveluitaan. Se on mahdollista vain osaavan henkilökunnan avulla. Työelämän muutokset vaativat henkilöstön kouluttamista ja työssä jaksamista. Työntekijöiden ikärakenteen ollessa korkea on koulutukselle tarvetta nykyaikaiseen suuntaan. Työyksiköiden työmenetelmien korjaaminen on myös luontevampaa kouluttautumisen myötä.

Työntekijöiden on ymmärrettävä ja hyväksyttävä se, että työtä tehdään eri tavoin kuin aikaisemmin, ja heidän on sovellettava uusia tietoja ja taitoja voidakseen edistää työympäristöä.

Työntekijät, jotka ovat halukkaita uuden oppimiseen, ovat koko ajan avoimia uudelle informaatiolle ja pyrkivät ajoissa ennakoiden välttämään osaamisaukkoja. Ammatillinen kasvu on jatkuva oppimisprosessi, sen kautta hankitaan tietoja, taitoja ja kykyä, joita hyödyntämällä vastataan muuttuviin vaatimuksiin.

Tämä työ osaltaan tuo esiin henkilöstön osaamista ruokapalveluyksikössä. Empirian osuus muodostuu teemahaastattelujen pohjalta. Teemahaastattelurunkona toimivat työntekijöille mainitut kehittämisalueet, joiden pohjalta pyritään löytämään kehittämisideoita. Työn rajaaminen vaati tarkkuutta, aiheen ollessa laaja, ikääntyneiden työntekijöiden koulutustarve olisi ollut suurempi. Kehittämisalueet ovat juuri niitä asioita, joita ruokapalveluyksikkö haluaa ensisijaisesti selvittää, ja sen pohjalta on loogista muodostaa teoria. Näin teoria ja empiria ovat yhtä kokonaisuutta. Kunnat tarvitsevat lisää työntekijöitä, koska suuret ikäluokat ovat jäämässä eläkkeelle. Tämä muutos on huomattava ajoissa ja mietittävä siihen ratkaisuja. Kuntien on pyrittävä lisäämään innostavaa kuvaa itsestään työnantajana. Tässä työssä keskitytään seuraavien asioiden käsittelemiseen.

2 TYÖYHTEISÖN TAUSTAA

Ruoveden kuntaan on perustettu 2006 vuonna uusi ruokapalveluyksikkö, joka on vasta ensimmäistä vuotta toiminnassa. Yksikköön kuuluu kaksikymmentä työntekijää, joilla kullakin on kertynyt työkokemusta eri työyhteisöissä vähintään viisitoista vuotta. Monella on ammatillista koulutusta alalta ja työmenetelmät ovat rutinoituneet. Työntekijöiltä odotetaan yhä enemmän muutosherkkyyttä ja esimiehen roolia korostetaan muutoksien voimana. Moni muutos organisaatiossa on kaatunut väärään tilannearviointiin. Esimies on lähtenyt suoraan käytännön toimiin varmistumatta työyhteisön näkemyksestä.

Muuttamiseen liittyy monia ongelmia kuten muutosvastarinta. Työyhteisöissä tämä näkyy henkilöstön jatkuvana purnaamisena. Muutoksia ei tapahdu tai ne etenevät hyvin hitaasti. Sitoutumattomuus ilmenee niin, että työyhteisöissä esiintyy ristiriitaisia tavoitteita muutoksen suunnasta ja toteutuksesta.

Henkilöstösuhteet ovat ristiriitaisia. Työyhteisöissä esiintyy vallan ja vastuun epäselvyyttä henkilökemiat eivät toimi tai ylipäättään työyhteisöissä ei uskalleta ottaa muutoksen riskiä. Kehittävän työntutkimuksen oman kehittymisen kannalta on ennen kaikkea pyrittävä tunnistamaan lähestymistavan sisäiset ristiriidat. (Engeström 1995, 227).

Toisaalta ulkoapäin tuleva kilpailu on haastanut kunnat tehostamaan toimintaansa, oppimaan uutta asennoitumista sekä hyväksymään uudenlaisia toimintamalleja ja työskentelyperiaatteita. Tässä kehittämistyössä tarvitaan usein ulkopuolista tietoa ja kokemusta, mutta myös omaa innovatiivista uskallusta ja halukkuutta yhteistyöhön.

Haastatteluaineistoni on luonteeltaan kartoittava. Kuitenkin se on enemmän kuin vain kerätty aineisto. Haastattelussa esille nousi koulutustarve osaavammaksi toimintatavaksi, työyhteisöjen työskentelyolojen ja tapojen muuntaminen nykyaikaisemmaksi ja toisen huomioiminen työyhteisöissä.

3 HENKILÖSTÖN AMMATILLINEN OSAAMINEN

Ammattiin kasvattamisen velvoite on voitu osoittaa vain kouluille ja opettajille. Voidaan kysyä, kuka on ammattikasvattaja työssäoppimisessa. Sen enempää työssäoppimisen, työn opetuksen kuin laaja-alaisen, elinkäistä oppimista edistävän tietopuolisen opetuksenkaan yhteydessä ei puhuta ammattikasvatuksesta. (Heikkinen 2000, 25.)

Heikkisen (2000) mukaan kasvatus oli kasvamista tiettyihin tehtäviin ja ammatilliseen asemaan, koko työpaikan ja -yhteisön ohjauksen ja kontrollin alaisena. Merkittävää oli se, että ammattiin kasvun ajateltiin olevan mahdollista vain alan ammattilaisten kanssa työskennellen ja ammattikunnan määrittelemien kriteerein. Ammatista puhuttaessa on hyvä pohtia mikä on ammatin ja työtehtävän suhde.

Työssäoppimisen kokonaisuudessa oman alan tietojen ja taitojen päivittämisen lisäksi opettajalla on oltava tietoa siitä, miten oppiminen työssä työtä tekemällä tapahtuu. Tai siitä, miten osaamisen painopiste suorittavasta työstä on siirtynyt sosiaalisiin taitoihin, oppimiseen ja ongelman ratkaisuun. Ammatillisen koulutuksen opettajilla tulee olla mahdollisuus työelämä jaksoihin omalla alallaan. (Järvinen, Koivisto, Poikela 2000.)

Keittiöhenkilöstön osaamiseen on löytynyt monenlaisia kehitystarpeita. Tarkoituksena on selvittää, millaista henkilöstöä ja kuinka paljon tulevaisuudessa tarvitaan. Siitä käy ilmi henkilöstön rakenteelliset ja määrälliset tavoitteet, mukaan lukien osaamisen ja hyvinvoinnin tavoitteet. (Kuntaliitto 2002, 12.)

Jatkuva parantaminen on ”pienin askelin” tapahtuvaa kehittämistyötä ja muutosten arviointia. Rakennettu toimintamalli edellyttää jatkuvaa ja järjestelmällistä ylläpitoa, jota pitää myös kehittää pyrittäessä kohti yhä paremmin toimivia malleja ja käytäntöjä. Laadukkaaseen työskentelyyn pyrittäessä on ensin syytä selvittää, mitä sillä tarkoitetaan ja mitä se merkitsee meidän tapauksessamme sekä mikä on organisaation nykytila asian suhteen. Tämän jälkeen voidaan määritellä tehdyn arvion perusteella tavoitteet sekä tarvittavat toimet ja menetelmät. (Borgman, Packalen 2002, 13.)

Vaatimukset ja odotukset kohdistuvat laadun eri näkökulmiin.

Ruokapalveluyksikön näkökulmana on voida panostaa palvelun laatuun ja osaamiseen liittäen siihen asiakaslähtöisyys ja siten parantamaa palvelua. Toiminnan laatuun liittyy tärkeinä tekijöinä tiedon kulku ja oikeellisuus, avoimuus, läpinäkyvyys, vastaavuus tavoitteisiin, reagointikyky, muutosvalmius ja joustavuus. (Borgman, Packale`n 2002, 15.)

Henkilöstön osaamisen ja motivoinnin avulla työyhteisöt voivat helpommin kulkea kohti omaa visiotaan. Tämä edellyttää, että kukin työyksikkö työpisteessään toimii yhteiseksi hyväksi ruokapalveluyksikössä.

Toteutuksessa katsotaan suuntaviivat siihen, millaista henkilöstöä tullaan tarvitsemaan ja verrataan tilannetta nykytilanteeseen. Sen pohjalta luodaan suunnitelma, jolla henkilöstöasiat pyritään turvaamaan ja kehittämään tarvittavaan suuntaan. (Viitala 2002, 52).

Lähtökohtana on kunnan visio tai palvelutuotannon strategia. Strategian luomisessa otetaan huomioon kunnan taloudellinen tilanne, aikataulut ja käytännön tason toimenpiteet. Henkilöstön voimavarojen riittävyttä arvioitaessa tarvitaan tietoa sekä kuntien henkilöstön määrästä ja osaamisesta että eläkkeelle siirtymisestä.

Henkilöstön kehittämisen tarve perustuu lähinnä siihen mitä osaamista palvelutuotannon muutokset edellyttävät. (Kunnallinen Työmarkkinalaitos yleiskirje 4/2007.)

Käytännössä koko henkilöstön mukaan saaminen voi olla suuri haaste. Tarkastelun kohteena ruokapalveluyksikössä ovat työntekijät, jotka ovat toimineet jo alalla pitkään ja heillä on omat ajattelu- ja työskentelytavat. Ammatillisen osaamisen ja työn tekemisen kautta voidaan kehittyä työtä tekemällä eri työyhteisöissä. Uusi teknologia, uudet tavoitteet, uudet toimintatavat saavat aikaan muutoksia työtehtävissä, velvollisuuksissa ja vastuualueissa. Työntekijöiltä edellytetään sopeutumista, oppimista, sitoutumista, epävarmuuden sietoa ja joustavuutta sekä kykyä luopua vanhasta. Koulutuksen painopisteen siirtäminen oppilaitoksista työssä tapahtuvaan oppimiseen ovat voimistuneet.

Toiminnan suunnittelun ja toteutuksen lisäksi tarvitaan muutostilanteissa informaatiota, jossa on olennaista viestin selkeys ja perillemeno. Tarvitaan kirjallista aineistoa, mutta lisäksi tulee olla mahdollisuus keskusteluun. (Kunnallinen työmarkkinalaitos yleiskirje 4/2007.)

Tässä kehittämishankkeessani tulee esiin myös mahdollisuus työntekijän kierrättäminen eri työyhteisöjen välillä ja henkilöstön osaamisen kehittäminen. Siirto voi edistää työntekijöiden kehittymistä. Koko ruokapalveluyksikkö saa uusia ajatuksia ja toimintatapoja, jos työntekijät liikkuvat eri työyhteisöjen sisällä. Uusien työntekijöiden palkkaamista ei saa kuitenkaan laiminlyödä, sillä henkilöstöstä osa on siirtymässä eläkkeelle lähivuosina.

3.1 Henkilöstön voimavarat

Ruoveden kunnan ruokapalveluyksikön henkilöstösuunnitteluun on paneuduttava kunnolla, sillä eläkkeelle siirtyvien työntekijöiden tilalle on saatava osaavaa henkilökuntaa. Lisäksi tulee kouluttaa niitä työntekijöitä joilla on työssäoloaika vielä jäljellä.

Toteutus on tehtävä lähitulevaisuudessa, koska ruokapalveluyksikkö menettää arvokasta osaamista, jos suunnitelmat toteutuvat liian myöhään. Viime aikoina työolojen tutkimus on saanut aikaisempaa merkittävämmän aseman varsinkin työsuojelutavoitteiden takia.

Tämän kehittämishankkeen teemahaastattelun aluksi kysyin työyhteisön viihtyvyydestä ja mahdollisesta halukkuudesta muutokseen. Tällöin pyritään hahmottamaan työoloissa esiintyviä ongelmia. Kun työntekoa tutkitaan, havaitaan, että mitä nykyaikaisempi työntekijä on, sitä enemmän hän käyttää koneita, laitteita ja välineitä, samalla säästään itseään.

Työntekijän tavoitteena on siten kehittää kykyjään. Jos se ei ole työssä mahdollista, suuntautuvat nämä paineet vapaa-aikaan. Nämä ovat kuitenkin teoreettisia näkökantoja, kiinnostavinta on huomata mitä tarpeita ihminen pystyy työssään toteuttamaan, kun on vain motivaatiota. (Kauhanen 2001,66.)

3.2 Osaaminen

”Osaamisen kehittämisen lähtökohtana on henkilöstöstrategia, joka perustuu kunnan vision pohjalta luotuun tulevaisuuden osaamisen kuvaukseen, osaamistarpeisiin ja nykyisen osaamisen arviointiin”.

(Hyvä henkilöstöjohtaminen kuntasi menestystekijänä, 2003, 34). Osaamisen varmistaminen on tärkeää, koska ammattitaidon puuttuminen vähentää motivaatiota ja näin ollen työpanosta. Osaamista voidaan pitää yllä työnkierrolla, opastuksella, henkilöstökoulutuksella tai ammatillisella koulutuksella. Työn uudelleen organisointi on yksi tapa keventää osaamisen paineita. (Hyvä henkilöstöjohtaminen kuntasi menestystekijänä, 2003, 34.)

Osaamisen kouluttajan on tiedettävä, mikä on työyhteisön tarve oppimiseen. Mitkä aihealueet ovat tärkeimpiä käsiteltäviä asioita ja mitä ottaa huomioon, että saataisiin työyhteisöön suurin hyöty. Työyhteisön sisällä osaaminen viedään yksilötasolle ja määritellään, mikä on tärkeää työyhteisön kannalta. Kehittämistarpeet saadaan selville miettimällä, mitä osaamista on nyt, mitä pitäisi olla ja mistä osaamisesta voitaisiin luopua. Kriittisiä osaamisalueita kannattaa olla vain muutama ja sen vuoksi karsiminen joskus kannattaa. Tämän pohjalta luodaan kehityssuunnitelma nykyhetkelle ja tulevaisuuteen. (Sydänmaalakka 2001, 124.) Koulutustarveanalyysi tarkoittaa, että selvitetään nykyisen osaamisen ja halutun osaamisen välinen osaamiskuilu. On myös hyvä selvittää, mitä uusia mahdollisuuksia koulutus ja uusi osaaminen voisivat avata. Koulutuksen avulla hankittu uusi osaaminen voi mahdollistaa myös täysin uusia toimintoja. (Sydänmaalakka 2004, 77.) Osaamisen kehittäminen on jokaisen omalla vastuulla, mutta työyhteisön on tuettava ja kannustettava oppimista.

Kehittämissuunnitelmalla pyritään työssä kehittymisen, työn tekemisen ja opiskelun suunnitteluun. Kehittämissuunnitelma lisää työntekijän oma-aloitteisuutta, ja samalla selviytyminen tavoitteista paranee. Työntekijä motivoituu paremmin, kun hän on itse tehnyt suunnitelman. Esimiehen tai johtajan on tuettava ja ohjattava työntekijää suunnittelussa ja toteutuksessa.

Työntekijän on kuitenkin annettava itse etsiä keinoja tavoitteiden saavuttamiseen ja annettava mahdollisuus oma-aloitteiseen toimintaan. (Hätönen 1999, 55.)

Ruokapalveluyksikön toiminnan tavoitteena on hallita asiakkaiden vaatimukset ja hyvinvointi. Henkilöstön motivoinnin kehittämiseen kannattaa kiinnittää myös huomiota. Henkilöstölle on taattava koulutus- ja kehittymismahdollisuus. Ikärakenteen ollessa hyvinkin samanlainen kehittämissuunnitelmilla on siten merkitystä. Suunnitelman avulla tiedetään, millaista tukea kukin henkilö tarvitsee ja mistä on kiinnostunut. Henkilöä kohtaan osoitettu kiinnostus lisää motivaatiota ja tulos paranee. Ulospäin levinnyt positiivinen tieto henkilöstön tilasta auttaa luomaan hyvää työnantajakuva.

” Jos haluat oppia jotain, sinun on etsittävä jotain ja oltava utelias.”
(Sydänmaalakka 2004, 84).

Koulutuksen on kyettävä ennakoimaan työvoiman osaamistarve. Työvoiman kysynnän ja tarjonnan tasapaino tarkoittaa sitä, että työmarkkinoilla on aina oikea määrä oikein koulutettuja työntekijöitä oikeassa paikassa ja oikeaan aikaan. Työnantajat eivät aina ole tyytyväisiä satunnaisiin työntekijöihin ja heidän osaamiseen. Yrityksen menestymiselle tärkeää ei ole työntekijän muodollinen osaaminen, vaan tosiasiallinen työssä tarvittava osaaminen. Koska yhteiskunta ja työelämä muuttuvat nopeasti, ei oppilaitoksissa ole tarkoituksenmukaista opettaa kapeita ja nopeasti vanhenevia erikoistaitoja. Hyödyllisempää on opettaa uuden oppimiseen tarvittavia sosiaalisia ja kommunikaatiotaitoja, joiden varaan voi myöhemmin tarpeen vaatiessa rakentaa spesifit erikoistaidot. (Raivola 2000,17.)

Pohjonen (2005,101) toteaa, että työelämässä tarvitaan ihmisiä, joilla on kyky, halu ja tahto oppia jatkuvasti. Ihannetapauksissa yksilön ammatillinen kasvu jatkuu koko työuran ajan.

Teemahaastattelussa käytin kysymysmuotoa, miten halutaan kehittää työyhteisöä. Työntekijöiden koulutuksen tarpeellisuus ja halu osallistua koulutukseen oli havaittavissa. Epäilykset suuntautuivat siihen, miten työvuorot ja työtilanne sen sallisi sillä hetkellä.

Henkilöstölle pyritään kaikin keinoin löytämään aikaa koulutukseen ja tukemaan sitä mahdollisuuksien mukaan. Työntekijän kehittämismahdollisuus on erityisen tärkeää, jos tarve tulee heistä itsestään. Henkilöstön kanssa luodaan henkilökohtaisia kehittämissuunnitelmia, joiden avulla seurataan osaamista. Esille nousi huoli siitä, miten tulevaisuudessa jatko-opinnot voidaan toteuttaa ja onko mahdollisuutta ammatilliseen koulutukseen

3.3 Koulutus

"Koko ikänsä he mittailevat toistensa puutteita, mutta unohtavat katsoa itseään."

Kiinalaista viisautta

" Koulutuksen suunnittelussa pitää panostaa enemmän siihen, mitä tapahtuu ennen koulutusta ja koulutuksen jälkeen." (Sydänmaalakka 2004, 78).

Koulutuksessa yhdistetään kasvatuksellista otetta ja kokemustaitoa. Päivittäisessä työssä tarvitaan kykyä tiedon, taidon ja toiminnan yhdistämiseen. Koulutus motivoi ja edesauttaa työkuulttuurin uudistamista. Työkuulttuurin tarkastelu eri näkökulmista uusien ajatusten ja mielin johtaa vähitellen muutoksiin työyhteisössä. Muutos on välttämätöntä niin työyhteisön sisällä kuin asiakaspalvelussa toimiessa. Koko työyhteisön toimintaympäristö vaatii uudistavaa toimintaa niin koulupuolella, terveyskeskuksessa kuin vanhustenhoitoyksiköissäkin. Koulutusohjelma rakentuu tarvelähtöisesti.

Tähän kehittämishankkeeseen tehtyyn aikaisempaan kyselyyn perustuen (puhelinkysely 2005) henkilöstöllä oli tarvetta ja kiinnostusta täydennyskoulutukseen, kasvatukselliseen osaamiseen sekä halua nostaa työprofiiliaan. Ruokapalveluhenkilöstöllä on ammatillinen koulutustausta ja kokemustaito ruoan tuotannollisesta puolesta, mutta tarkoituksena on rikastuttaa reflektiota ja saada viritettyä heidän tiedostamisprosessiaan. Ruoka- ja ruokailukulttuurin sekä tapakasvatuksen alueilla ruokapalveluhenkilöstöllä on tärkeä tehtävä.

Tavoitteena on vahvistaa ja lisätä ruokapalveluhenkilöstön tietoja, taitoja ja osaamista kohtaamaan työyhteisössään uusia haasteita sekä näkemään työssään uudet mahdollisuudet ja työmenetelmät. Yhtä tärkeä tavoite on itsensä kehittäminen niin, että oman hyvinvointinsa kautta kykenee jakamaan jaksamisen henkeä myös muille työyhteisössä työskenteleville.

Teemahaastattelussa käytin kysymysmuotoa, mitkä ovat oppimistarpeesi tällä hetkellä ja millaista opetusta haluaisit saada.

Ammatillinen osaaminen, asenteet, vuorovaikutustaidot ja itsetunto vaikuttavat siihen, miten ihminen kokee työnteon ja nauttiiko hän työstään. Tässä työssä voimaannutaan ja valaistutaan kohti jatkuvan itsensä kehittämisen ja oppimisen polkua. Enää ei tartuta työn määrään ja uupumukseen, vaan opitaan löytämään työnkulusta ja menetelmistä vahvat sillat ja joustavat rajanylitykset omassa työssä ja koko työyhteisössä.

Ruokapalveluyksikön tulevaisuuden vahvuutena ja kilpailukykyisyyden ehtona on vanhentuneista toimintamalleista ja ajattelutavoista luopuminen. Lisäksi joustavuus, myönteinen asenne, laatutietoisuus ja asiakaslähtöisyys ovat tärkeitä menestyksen välineitä. Työn kuva muuttuu yhä edelleen tuotannollisesta keittiötyöstä monipuoliseksi ruokapalvelun monialaosaajaksi. Tulevaisuuden työyhteisössä osaaja, osaamistaan jatkuvasti kehittävät. Näin ollen menestyäkseen ruokapalveluhenkilöstön tulee kouluttautua ja pysyä ajan hengessä. Työnkierto yksikön sisällä tai toisiin työyhteisöihin edesauttaa henkilöstöä oppimaan ja näkemään asioita uudella tavalla.

"Jos haluat tuntea nykyisyyden, tutki menneisyyttä; ilman menneisyyttä ei ole nykyisyyttä."

Kiinalainen sananlasku

Kasvun käsite liittyy yleissivistykseen ja ihmisenä kasvuun. Kehittymisen käsite liittyy taitojen kehittymiseen ja koulutus on yhteiskunnallinen termi. Sanat kasvatus ja koulutus pitäisi erottaa toisistaan. Ammattikasvatuksessa puhutaan usein koulutuksesta ja kasvatus jää helposti pimentoon.

Tulevaisuuden ennakkointi on toisaalta aina kiehtonut ihmiskuntaa, joten se on myös yksi tavoiteltavista helmistä. Koulutuksen tarkoituksena on siis kehittää työntekijöitä entistä ammattitaitoisemmaksi. Kehittävää koulutusta voidaan suorittaa käyttämällä hyväksi erilaisia pakettityyppisiä koulutusmuotoja. Koulutus koskee kaikkia niitä ruokapalveluyksikössä toimivia henkilöitä, jotka suorittavat työyhteisöissä toimialaan liittyviä tehtäviä. Henkilöstön koulutus käsittää suurelta osin niiden tietojen ja taitojen syventävää opetusta, joita työntekijät joutuvat toistuvasti käyttämään työssään.

Alkuvaiheessa kyse on suhteellisen vakiintuneesta toimintatavasta, jossa vallitsevan toimintakulttuurin omaksuminen tapahtuu etenkin kokemosoppimisen avulla. Siitä poikkeavat uudet ajatukset, välineet ja työtavat esiintyvät ensin yksilöllisinä poikkeamina, paljolti huomaamatta jäävinä häiriöinä ja innovaatioina. Kun toimintamallia sovelletaan käytäntöön, sen sisäistäminen saa vähitellen yhä suuremman merkityksen. Koulutustoiminnan tarpeet on otettava huomioon siltä kannalta, että henkilöillä on luontainen halu itsensä kehittämiseen. Tämän takia oli tärkeää kohdata työntekijät konkreettisesti työyhteisöissä, ja saada selville, millaisia kehittämistoimenpiteitä tarvitaan työn menestykselliselle hoitamiselle. Toisinaan esille nousee tarve erikoisruokien valmistamiseen, joskus taas tarvitaan koko henkilöstön asenteiden parantamiseen tähtäävää kehittämistä.

”Ihmiset, jotka mieluiten näkevät asioiden kulkevan vanhoja latujaan, saavat kylmiä väreitä, kun jokin äkkiä muuttuu. Epävarmuus on hedelmällinen maaperä huhuille, ja pelko synnyttää vastarintaa. Muutosten toteuttamistapa määrää, millainen lopputulos saadaan. Asenteiden muuttaminen on hidasta ja tuskallista, käyttäytymisen muuttaminen vielä hitaampaa ja tuskallisempaa.” (Hageman 1991,37.)

Ammattitaidon jatkuva kehittäminen ja ammatillinen uusiutuminen on välttämätöntä, koska tieto lisääntyy voimakkaasti ja uusi tieto korvaa vanhentuneen. Eri alojen asiantuntijoiden yhteistyö on entistä tärkeämpää eri alojen lähentyessä toisiaan. Maailmanlaajuisen kilpailun seurauksena innovaatio, laatu ja palvelustandardit määräytyvät kansainvälisesti.

Voidaan puhua maailmanlaajuisista markkinoista ja yhtenäisimmistä talouksista. Tähän suomalainen yritysmaailman on ollut sopeutuminen. Työelämän kansainvälistymisen myötä myös työ ja osaaminen ovat kansainvälistyneet. Pohjonen (2005,47) sanoo, että globaali yritysmaailma arvostanee osaamista, joka tukee sen kansainvälistyviä toimintastrategioita. On keksittävä keinot, jolla voidaan hyödyntää uutta teknologiaa opettamisen ja oppimisen tason parantamisessa.

Tiedon merkitys kasvaa ja samalla inhimillinen vuorovaikutus, tiedon tuottaminen ja levittäminen muuttuvat entistä oleellisemmiksi. (Pohjonen 2005, 54.) Kriittisesti arvioituna yhteiskunnan korkeat osaamisvaatimukset koskevat vain kymmentä prosenttia korkean teknologian parissa työskenteleviä. Tietotyössäkin suuri osa tehtävistä on niitä, jotka eivät vaadi erityistä luovuutta tai osaamista. Kuilu koulutettujen ja kouluttamattomien työntekijöiden välillä kasvaa. Eikä koulutus enää takaa työpaikkaa edes pitkälle koulutetulle. Tilapäiset ja määräaikaisten työsuhteet lisääntyvät sekä osa-aikatyö yleistyy. (Ruohotie 2000, 26.)

Ruohotie (2000,25; 1995,103) kiinnittää huomiota siihen, että myös sosiaalinen ympäristö ja olosuhteet muuttuvat. Eläkeläisten määrä lisääntyy ja työikäisten väestön keski-ikä nousee. Tämä merkitsee tarvetta lisätä työn tuottavuutta. Koulutustarjontaa ja kysyntää on suunnattava työelämän muuttuvien vaatimusten mukaan. Toimivan yhteiskunnan edellytyksenä on koko tuotantojärjestelmän mukautuminen todellisten markkinoiden vaatimuksiin.

3.4 Kannustaminen

Kunnallisella sektorilla henkilöstöä voidaan kannustaa ja tukea itsensä kehittämiseen, mutta suoranaisen rahakannustimen käyttöön ei ole mahdollisuutta. Jokaisen työntekijän tulisi olla asiantuntija omassa työssään. Menestyvässä organisaatiossa tulisi tukea, kannustaa ja myös palkita työntekijöitään jatkuvassa kehittämissä. Jatkuvaan kehittämiseen tarvitaan hyvää projektinhallintaa sekä suunnittelutekniikoiden ja ongelmanratkaisumenetelmien osaamista. (Borgman, Packalen 2002, 26).

Ulkoisia aineettomia kannustuksia ovat esimerkiksi suulliset, näkyvät ja julkiset tunnustukset. Sisäiset kannustukset eivät näy ehkä ulospäin, mutta niillä on paljon arvoa. Näitä voivat olla työn mielekäs sisältö, vastuu ja valtuudet sekä itsenäisyys työssä. Kannustuksen tavoitteena on luoda yhteistyön ja toimivien suhteiden kautta me-henkeä.

Tässä työssä käytin yhtenä kysymyksenä sitä, miten voimme rakentaa luottamusta itseemme ja toisiimme. Työyhteisöiden työntekijöiden kemiat saadaan toimiviksi kannustamalla ja motivoimalla me-henkeä.

Hyvän ilmapiirin saavuttaminen työyhteisöön edellyttää vahvaa sitoutumista ja panostusta esimieheltä.

”Esimiehen tulee myös kannustaa työntekijää hyviin suoriin. Kannustusta on mm. sopivan haasteellisten tavoitteiden asettaminen ja hyvien työsuoritusten korostaminen. Luottamuksen osoittaminen ja toiminnan jatkuva kehittäminen koetaan myös kannustavaksi.” (Borgman, Packalen 2002, 97.) Hyvän kehityksen työn tekemiselle luovat hyvinvointi työssä, turvallisuus ja miellyttävät työolosuhteet.

4 OPPIMISEN LÄHTÖKOHDAT

Tarkastelen oppimisen lähtökohtia lähtien liikkeelle keskeisistä ominaispiirteistä, jossa käsittelen kognitiivista- ja konstruktivistista oppimiskäsitystä sekä kognitiivisia, affektiivisia ja konatiivisia rakenteita. Tämän jälkeen käsittelen itsesäätelyä, motivaatiota, reflektiivistä ajattelua, tutkivaa oppimista, kokemuksellista oppimista, sosiaalista vuorovaikutusta.

Tämä työ tarkastelee oppimisen lähtökohtia lähtien liikkeelle keskeisistä ominaispiirteistä, jossa käsittelen kognitiivista oppimiskäsitystä jolloin osallistuja itse antaa merkityksen opittavalle sisällölle aiemmin opitun kokemuksen varassa. Konstruktivistisessa oppimiskäsityksessä osallistuja liittyy oppimiseen motivaation, vapaan tahdon ja vastuun.

Rakenteissa osallistuja joko pitää tai ei pidä tapahtumasta ja osallistujalla on määrätietoinen pyrkimys kehittyä.

4.1 Oppimisen ominaispiirteitä

Oppimisen tavoitteita asetettaessa joutuu kouluttaja päättämään siitä, jakaako hän vain tietoa koulutettaville ja riittääkö pelkkä tiedon siirtäminen. Jos pelkkä tiedon siirtäminen ei riitä haluttujen käyttäytymisen muutosten aikaansaamiseksi, on opetettavat tiedot ja taidot esitettävä tavalla, jossa hyödynnetään osallistujien aikaisempia tietorakenteita. Silloin kouluttajan on selvitettävä, mitä osallistujat jo tietävät, ja tavoitteet on sovittava käytettävissä olevan ajan mukaisesti. Silloin opiskelijoilla on mahdollisuus osoittaa, kuinka hyvin he hallitsevat opitun tiedon.

Tietäminen ei aina riitä osaamisen perustaksi, vaan opittua on testattava tai sovellettava käytäntöön. Näin opiskelija saa välitöntä tietoa osaamisensa tasosta. Sosiaalisen vuorovaikutuksen ja yhteistoiminnan hyödyntäminen oppimisessa mahdollistavat sen, että työssä oppimiselle asetetut tavoitteet ovat saavutettavissa. (Järvinen ym. 2000, 95.)

Osallistuja liittyy tilanteeseen odotuksensa, tavoitteensa ja motivaationsa, kukin omalla persoonallisella tavallaan mahdollisuuksiensa puitteissa. Se mitä opitaan, riippuu osallistujan aikaisemmista tiedoista ja metakognitiivisista taidoista, osallistujan halusta ja mahdollisuuksista ponnistella oppimistehtävien parissa ja siitä, miten oppimistehtävät esitetään ja mitä strategioita opiskelijat käyttävät. Kognitiivinen oppimiskäsitys muuttaa kouluttajan roolia ja tehtäviä. Opettaminen ei ole yksisuuntainen tapahtuma opettajalta oppilaalle.

Tieto ei synny vain opettajan kautta, eikä se ole valmis tuote, joka omaksutaan valmiiksi analysoituna. Kognitiivinen oppimiskäsitys näkee opiskelijan aktiivisena toimijana.

Opettajan rooli on ohjata ja neuvoa oppilasta havaitsemaan, mitä pitää oppia, miten informaatiota tulisi prosessoida ja miten tilanteissa tulisi käyttää oppimistaitoja ja -strategioita. Kognitiivisen oppimiskäsityksen myötä motivaation merkitys oppimisessa on korostunut.

(Kuusinen 1999, 60.)

Opettamiseen on liitettävä sellaisten kokemusten tarjoaminen, joihin liittyy kognitiivinen ristiriita ja jotka rohkaisevat osallistujia kehittämään uusia, paremmin kokemusta jäsentäviä tietorakenteita.

Konstruktivistinen oppimiskäsitys on yhteneväinen itseohjautuvuuden kanssa, koska se korostaa aktiivisen kyselyn, itsenäisyyden ja yksilöllisyyden osuutta oppimistehtävissä. Toinen yhtymäkohta vallitseviin oppimisteorioihin on kokemuksen keskeinen rooli. Konstruktivismin lähtökohtana on oppijan ja saadun kokemuksen interaktio. Ammatillisen kasvun teoreettinen ymmärrys perustuu konstruktivismiin ja oppimistilannetta koskevan tulkinnan käsitteille. (Ruohotie 2000, 118-120.)

Kognitiiviset, affektiiviset ja konatiiviset rakenteet

Oppimisen ymmärtämiseksi on tärkeää erottaa toisistaan kognitiiviset, affektiiviset ja konatiiviset rakenteet. Kognitio on yleistermi prosesseille, jotka auttavat oppijaa tiedostamaan, jäsentämään ja saamaan tietoa jostakin kohteesta. Kognitiivisia rakenteita luonnehtivia käsitteitä ovat havaitseminen, tunnistaminen, ymmärtäminen, ajattelu, järkeily ja päättely. Affekti tarkoittaa tiettyyn objektiin tai ideaan kohdistuvia tunnereaktioita. Niillä voidaan tarkoittaa emotionin synnyttämää energiaa tai yleistä reagointia johonkin, josta joko pitää tai ei pidä. Affektiivisia käsitteitä ovat tunne, emotion, mieliala ja temperamentti. Konaatio viittaa niihin mentaalsiin prosesseihin, jotka auttavat oppijaa kehittymään. Kysymys on sisäisestä epätasapainosta tai tietoisesta pyrkimyksestä toimia tai tavoitella jotakin. Konatiivisia rakenteita kuvaavat käsitteet motivaatio, impulssi, halu, tahto ja määrätietoinen pyrkimys. Päätöksentekoa edeltävää tilaa kutsutaan motivaatioksi ja sen jälkeistä tilaa tahdoksi. (Ruohotie 2000, 75-76.)

Tämän sisällön merkitys avartaa työntekijöitä oppimaan alan erityistietoja- ja taitoja. Vuorovaikutustaitojen hallinta, inhimillisen toiminnan ja säätelyn ymmärtäminen on edellytys menestyä työssään.

4.1.1 Itsesääätely ja motivaatio

Itsesääätelyn käsite kuvaa oppijan aktiivisuutta tiedon käsittelijänä ja oppimisen ohjaajana. Itsesääätelytiedolla tarkoitetaan metakognitiivisia ja reflektiivisiä tietoja ja taitoja. Nämä liittyvät oman toiminnan tietoiseen ja kriittiseen tarkasteluun ja arviointiin. Itsesäätelystä puhuttaessa viitataan oppijan tahdonalaiseen kontrolliin sekä motivaatiota ja emootioita sääteleviin tekijöihin. Tahdonalaiset prosessit liittyvät oppimistehtävän hallintaan, eli tavoitteiden toteuttamiseen. Oppimisessa se merkitsee taitoa soveltaa kognitiivisia, metakognitiivisia ja resurssienhallintastrategioita. Kognitioiden ja ponnistelujen lisäksi oppijat käyttävät motivationaalisia strategioita ja säätelevät emootioita. Niiden avulla he suojelevat minä-arvostustaan ja edistävät toimintaan sitoutumista. Ruohotien mukaan ”motivaatio ja tahto liittyvät läheisesti oppimisen itsesäätelyn. (Ruohotie 2000, 75.)

Motivaatioon liittyvät prosessit viittaavat oppijan tavoiteorientaatioon ja itseä koskeviin arvioihin, kuten usko omiin kykyihin ja mahdollisuuksiin. (Ruohotie 2000, 160.) Oppimistrategian valinta on riippuvainen esimerkiksi oppijan odotuksista tai uskomuksista, arvoista ja oppimistavoitteista (Ruohotie 2000, 164-165). Ne opiskelijat, jotka asettavat oppimis- tai osaamistavoitteita, pyrkivät hankkimaan mahdollisimman laajan asiantuntemuksen opittavassa asiassa. Oppijat, jotka pystyvät säätelemään omaa oppimistaan, käyttävät syväprosessointia ja he pystyvät hahmottamaan oppisisällöt kokonaisuutena. He etsivät yhteyksiä eri osien välillä ja jäsentävät ja pohtivat oppiainesta. Vastaavasti ne oppijat, jotka pitävät itsesäätelyn mahdollisuuksia vähäisinä, korostavat liiaksi sisällön osia ja yrittävät oppia asiat ulkoa. Syväprosessointia käyttävät oppijat opiskelevat systemaattisesti, he kykenevät prosessoimaan oppimaansa ja syventämään ymmärrystään. (Ruohotie 2000, 167.)

Ruohotien (2000, 168) mielestä itsesäätelykyky on tunnusomainen piirre inhimilliselle toiminnalle. Ihmiset asettavat itselleen tavoitetasoja, arvioivat omia tekemisiään ja keksivät, miten palkitsevat itseään. He suunnittelevat toimenpiteitä, joiden avulla voivat saavuttaa tärkeäksi kokemansa tavoitteet. Käsitykset omasta suorituskyvystä määräävät sen, mitä tehdään ja paljonko ollaan valmiita panostamaan eri tehtäviin.

Ihmisellä on myös tulosodotuksia, uskomuksia siitä, mitä seurauksia tai tuloksia tehtävästä suoriutuminen tuottaa. Kun ihmiset motivoivat itseään, he ottavat oppia omista kokemuksistaan ja pyrkivät ennakoimaan käyttäytymisensä tuloksia tai tuotoksia. Jos usko omiin kykyihin on vähäinen, voi herkästi luopua tehtävästä kohdatessaan vastoinikäymiä.

Oppimisen itsesäätely ei kuitenkaan aina ole tarkoituksellista, kompleksista tai metakognitiivista. Oppimisen itsesäätely voi kehittyä automaattiseksi. Silloin kun itsesäätelyn juuret ovat syvällä, itsesäätely perustuu tietoihin, taitoihin ja uskomuksiin, jotka ovat integroituneet oppimiskokemuksiin pitkällä aikavälillä. Ihminen oppii uusia itsesäätelyn muotoja, kun annetaan itsesäätelyyn liittyvää ohjausta. Osallistujat voivat jatkuvasti uudistaa ja laajentaa itsesäätelyn eri muotoja kun he tarkkailevat ja ohjaavat omaa oppimistoimintaansa. Koulutusohjelmissa, joissa on suuntauduttu itsesäätelyn kehittämiseen, on saatu myönteisiä tuloksia. Itsesäätelyä ja kompetenssia koskevien käsitysten kehittyminen johtaa opiskelijoita turvautumaan omaksumiinsa taitoihin ja strategioihin myös uusissa oppimistilanteissa. (Ruohotie 2000, 101-102.)

Metakognitiiviset taidot ovat avainasemassa kun kehitetään myönteisiä itsesäätelyä koskevia tulkintoja. Tavoitteina on suunnittelu-, itsetarkkailu- ja itse arviointitaitojen kehittäminen. Osallistujalle on tehtävä selväksi, millaiset oppimisstrategiat ovat tehokkaimpia ja mitkä ovat niiden edellytykset ja rajoitukset. Osallistujat tulee perehdyttää opiskeltavaan materiaaliin ja opastaa koulutukseen liittyvien kriittisten kohtien opiskelussa. Uusien taitojen oppimisessa tärkeää on minäkäsityksen ja itsearviointivalmiuden kehittäminen.

Itse reflektio antaa opiskelijalle mahdollisuuden arvioida omaa edistymistään ja strategioidensa tehokkuutta, vaihtaa tarvittaessa lähestymistapaa sekä muokata ympäristötekijöitä ja sosiaalisia suhteita saadakseen aikaan olosuhteet, jotka edistävät oppimista. (Ruohotie 2000, 103.)

Taitavat oppijat harrastavat itsetarkkailua tarkkailemalla omaa oppimistaan ja tarvittaessa muuttavat ja korjaavat toimintaansa.

He arvioivat omaa oppimistaan ja osaamistaan. Itsearviointi suhteessa aiempaan oppimiseen tai osaamiseen on mahdollista.

Taitavat osallistujat tulkitsevat heikkojen tulosten johtuvan väärästä strategiasta tai toimintatavasta tai liian vähäisestä harjoittelusta. He uskovat selviytyvänsä tehtävästä ja yltävänsä tavoitteeseen tai pystyvänsä parantamaan tulostaan tai suoritustaan.

Taitavat osallistujat muokkaavat tai säätelevät toimintaansa asetettujen tavoitteiden sekä itsetarkkailun ja itsearvioinnin perusteella. He pyrkivät optimaaliseen oppimismenetelmien hyödyntämiseen, joka vaatii yleensä runsaasti harjoittelua.

Motiivit virittävät ja ylläpitävät yksilön yleistä käyttäytymisen suuntaa.

Motiiveilla on päämäärä, ne voivat olla tiedostettuja tai tiedostamattomia ja aikaansaavat motivaation. Motivaatio on vireyttä, joka antaa yksilölle voimaa ja ohjaa käyttäytymään tietyllä tavalla. Motivaatio on toiminnan suuntaamista päämäärää kohti.

Se on myös systeemiorientoitumista, joka on niitä yksilön ja ympäristön voimia, jotka palautteen kautta vahvistavat yksilön tarpeiden voimakkuutta ja energian suuntaa. Motivaatio on riippuvainen itsesääätelykyvystä ja etenkin harkitsevasta itsetietoisuudesta, joka mahdollistaa omien kokemusten ja ajatusprosessien analysoinnin. (Ruohotie1998, 36-37.)

Ruhotien (2000, 75) mukaan motivaatio on sidoksissa oppijan tavoiteorientaatioon, arvoihin, uskomuksiin ja odotuksiin. Nämä ovat merkitseviä oppijan motivaatioprosessin kannalta. Odotuksia ovat oppijan itseluottamus ja usko omaan kykyihin ja itsesäätelymahdollisuuksiin. On tärkeää, että oppija uskoo omaan menestymisen mahdollisuuksiinsa. Odotuksia ovat myös arviointitilanteen tunnepitoiset eli affektiiviset reaktiot. Arvonäkökulmasta on kyse silloin, kun puhutaan kurssin tai tehtävän mielekkyydestä ja osallistujan tavoiteorientaatiosta.

Ihmisillä on kyky reflektiiviiseen ajatteluun ja taito säädellä omia toimintojaan ja tehdä tahdonalaisia valintoja, se on vapaa tahto. Vapaa tahto liittyy siihen, miten paljon opiskelija ajattelee opittavaa asiaa ja millä tasolla ajattelu liikkuu. Yksilö pyrkii suuntaamaan toimintansa niin, että hän saavuttaa tavoitteen. Tahdon avulla voi turvautua syväprosessointiin tai itsemotivointistrategioihin tai häiritsevien tunteiden, kuten tehostomuuden tai avuttomuuden, hallintaan.

Vapaa tahto ja siihen liittyvät ajatteluprosessit sekä itsesääätely ovat sidoksissa siihen sosiaaliseen ympäristöön, jossa ihminen elää ja toimii. Sosiaalinen ympäristö ei pakota yksilöä ajattelemaan tai estä häntä ajattelemasta. Sosiaalinen ympäristö voi innostaa tai lannistaa.

Se voi mahdollistaa tai vaikeuttaa rationaalisen päättelykyvyn soveltamista. Sosiaalinen ympäristö voi rohkaista ajattelua ja paheksua sen laiminlyöntiä tai se voi lannistaa ajattelun. Motivaatio ja tahto ovat sidoksissa kontekstiin, oppimistehtävään ja yksilöllisiin ominaisuuksiin. (Ruohotie 2000, 80-82.)

Oppimismotivaatio ja halu hyödyntää opittuja tietoja ja taitoja, omien kehittämistarpeiden tunteminen ja koulutuksen hyödyn ymmärtäminen lisäävät osallistumista. Oppimismotivaatio on keskitasoa korkeampi niillä, joiden oppimiskokemukset ovat myönteisiä, ja niillä, jotka ovat tietoisia kehittämistarpeistaan ja suhtautuvat myönteisesti kehittämistoimintaan organisaatiossa. Ammatillisen kasvun yksi avainselittäjä on kasvomotivaatio sekä halu kehittää itseään ja kokeilla uutta. (Ruohotie 2000, 55.)
Opiskelijaa tulisi rohkaista yksilölliseen oppimiseen, tämä opettaa oppilaalle, että kunkin oma edistyminen on seurausta omasta yrittämisestä.

4.1.2 Reflektiivinen oppiminen

Reflektiivinen oppiminen johtaa asteittain syvenevään itseohjautuvuuteen ja saavuttaa kaikkein kriittisimmän muotonsa opittaessa yhdessä muiden kanssa. Uudistava oppiminen edellyttää aina kriittistä reflektiota. (Järvinen ym. 2000, 97).

Tutkiva oppiminen

Tutkiva oppimisen lähtökohtana on ajatus, jonka mukaan oppiminen on parhaimmillaan tutkimusprosessi, joka synnyttää sekä uutta ymmärrystä että uutta tietoa. Olennaista tutkivassa oppimisessa on tiedon käsittely toiminnan kohteena.

Kun osanottajat ponnistelevat yhteisen tietämyksen edistämiseksi, samalla heidän oma ajattelunsa, ymmärryksenä ja tietämyksensä kehittyvät.

(Hakkarainen, Lonka & Lipponen 2004.)

Tutkivassa oppimisessa oppiminen tapahtuu omassa rationaalisessa reflektoinnin kehässään. Ideaalista olisi oppimisen, toiminnan ja sen käsitteellistämisen yhdistäminen toisiinsa.

Hakkarainen ym.(2004) painottavat, että käsitteellisen ja käytännöllisen työskentelyn välisen tasapainon löytäminen on merkittävä tutkivan oppimisen soveltamisen haaste.

Kokemuksesta oppiminen

Kokemus on oppimisprosessin tulos, eikä vain sen alku. Kokemus tulee tietoiseksi reflektoinnin kautta. Ratkaisevinta koko oppimisprosessin kannalta on reflektointi, joka Kolbin syklissä tarkoittaa oppijan sisäisen ja ulkoisen toiminnan eli ajattelun ja tekemisen välistä muuntelua. Sisäinen toiminta on reflektiivistä havainnointia, joka tarkoittaa pohdintaa. Ulkoinen toiminta merkitsee aktiivista kokeilua eli oppimisen kohteena olevan mallin, teorian tai käsitteiden soveltamista käytäntöön. Pohdinnan ja soveltamisen välillä vallitsee oppimistoimintaa ylläpitävä jännite, joka luo uutta kokemuspohjaa jatkuvalla oppimiselle. (Järvinen ym.2000, 89-90.)

Ihminen tarvitsee monipuolista käytännöllistä kokemusta. Sen kautta oppii, miten ideat toimivat käytännössä ja minkälaisiin ongelmiin ne johtavat.

Käytännölliseen kokemukseen perustuvilla uskomuksilla on vahva kehityspotentiaali. Ne auttavat ihmistä kehittymään korkeammalle toiminnan tasolle. Käytännön ongelmatilanteissa ihminen irtaantuu välittömästi kokemuksestaan sikäli, että hän joutuu pohtimaan erilaisia toiminta-vaihtoehtoja.

Ajatus, joka osoittautuu toimivaksi tällaisissa ongelmaratkaisutilanteissa, auttaa häntä saamaan takaisin yhteyden välittömään kokemukseensa, koska vastaavissa ongelmatilanteissa se vapauttaa hänet uuden pohdinnan tarpeesta. Tilanteet eivät toistu täysin samanlaisina ja ideoita on koko ajan sovellettava uudelleen.

Yhteiskunta kehittyy ja olosuhteet muuttuvat lopulta niin ratkaisevasti, että osa ideoita joudutaan hylkäämään kokonaan ja vaihtamaan uusiin. (Järvinen ym. 2000, 92.)

4.1.3 Sosiaalinen vuorovaikutus

Sosiaalisesti jaettu osaaminen ja tiedon hallitseminen ovat yhä tärkeämpiä edellytyksiä monimutkaisissa työtehtävissä. Sosiaalisella ympäristöllä on merkitystä oppimiselle. Ryhmässä tapahtuvalla sosiaalisella vuorovaikutuksella on vaikutusta yksilön ajatteluun ja toimintaan. Ryhmässä tapahtuvan opiskelun ja työskentelyn kautta voi oppia monimutkaisiakin asioita ilman, että niitä suoraan opetetaan. Yksilöllistä oppimista korostavien mallien sijasta on nyt teknologian yleistyessä yhä enemmän painotettu sosiaalisen vuorovaikutuksen ja osallistuvan toiminnan merkitystä oppimisympäristöjä suunniteltaessa. (Häkkinen & Arvaja 2002, 206-207.)

Inhimillisestä käyttäytymisestä huomattava osa on opittu mielekkäässä ympäristössä ja vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. Ihmiset vaikuttavat ympäristöönsä ja ympäristö vaikuttaa siihen, kuinka ihminen käyttäytyy. Oppiminen nivoutuu lujasti sosiaaliseen kontekstiin. (Ruohotie 2000, 116.)

Konstrukttiivinen pedagogiikka painottaa osallistujan aktiivista roolia ja sosiaalisen vuorovaikutuksen merkitystä oppimisessa. Oppiminen nähdään osallistujan kognitiivisena ja tai sosiaalisena toimintana, jossa jatkuvasti rakennetaan kuvaa maailmasta ja sen ilmiöistä tulkiten uutta informaatiota aikaisempien tietojen, käsitysten ja uskomusten pohjalta osallistuen sosiaalisten yhteisöjen toimintaan. Oppimisessa tulee korostaa sosiaalisen vuorovaikutuksen merkitystä. Sosiaalisen vuorovaikutuksen merkitys yksilöllisen tiedon konstruoinnin kannalta on tärkeää. Sosiaalisen vuorovaikutuksen kautta oppija voi ulkoistaa omaa ajatteluaan, saada reflektion aineksia muilta, saada sosiaalista tukea tai antaa sitä toisille. (Tynjälä 2002, 163-164.)

Oppiminen on autonominen prosessi, jossa jokainen oppija kontrolloi toimintaansa ja oppimistaan itse. Oppiminen on myös sosiaalinen prosessi koska osallistujat oppivat toinen toisiltaan. Oppimisen sosiaalisuus tarkoittaa työyhteisössä jaettuja vastoinkäymisiä, mihin sisältyy vahva psykologinen elementti. (Järvinen, ym. 2000, 103.)

” Oppiminen fokusoituu toimintaan, vuorovaikutukseen, kokemusten jakamiseen, työyhteisön tilan arviointiin ja johtamisen ongelmiin. Yhteistoiminnalliset tavat ovat yleistyneet työorganisaatioissa samalla kun niiden hierarkkinen rakenne on madaltunut.” (Järvinen ym. 2000, 105.)

Kun oppiminen ymmärretään sosiaalisesti organisoiduksi toiminnaksi, pitäisi pohtia, millaisia sosiaalisia ympäristöjä tulisi organisoida, millaisia osallistumisen muotoja tulisi edistää ja missä järjestyksessä tai suhteessa toisiinsa niitä tulisi käyttää. (Eteläpelto & Rasku-Puttonen 2002, 187.) Ihanteellisena pidetään autenttisissa työ- ja arkielämän tilanteissa ilmenevää vuorovaikutteista toimintaa, johon osallistuvalla oppijalla on välitön ja mielekäs motiivi toimia tarkoituksenmukaisesti. Näin oppimista tapahtuu toiminnan sivutuotteena ja oppimisen tulokset ovat mielekkäitä; sovelletaanhan niitä välittömästi yhteisön kannalta tarkoituksenmukaiseen toimintaan. On tehty johtopäätöksiä siitä, että kaikki osaaminen on hyvin tilanne- ja kontekstisidonnaista, ja että laadukas oppimisympäristö on mahdollisimman pitkälle identtinen tilanne- ja kontekstisidonnaista osaamista välittävän ympäristön kanssa. Viime vuosina on otettu käyttöön erilaisen ongelmalähtöisen oppimisen, projektioppimisen tai yhteistoiminnallisen ja yhteisöllisen oppimisen muotoja sekä näiden kanssa samansuuntaisia työssä tai tekemällä oppimisen malleja. (Eteläpelto & Rasku-Puttonen 2002, 181-182.)

4.2 Ohjaus

Koska aikaisempi tieto vaikuttaa uuden tiedon tulkintaan, on myös osallistujien jo olemassa olevat tiedot, käsitykset ja uskomukset otettava opetuksen lähtökohdiksi ja käsittelyn kohteiksi.

Osallistujan metakognitiiviseen tietoisuuteen ja strategiaan itsesäätelytaitoihin tulee kiinnittää erityistä huomiota ohjaamalla opiskelijoita asteittain lisääntyvään oppimisen itsesäätelyyn.

Konstruktivistisissa oppimisympäristöissä keskeisiä työmuotoja ovat kollaboratiiviset opiskelumuodot, joissa järjestetään mahdollisuuksia tiedon jakamiseen, keskusteluun, neuvotteluun, erilaisten tulkintojen esittämiseen, argumentointiin jne. (Tynjälä 2002, 163-164.)

Tynjälän (2002,165) mukaan opiskelijat kaipaavat oppimisjaksojen aikana vuorovaikutusta opettajan ja ohjaajan kanssa. Yleensä halutaan palautetta ideoista ja opiskelun etenemisestä tai vain sosiaalista kontaktia. Säännöllinen oppimisen ohjauksen järjestäminen tulee huomioida jo koulutusta suunniteltaessa, jolloin ohjaukselle pyritään varaamaan tarvittavat resurssit.

Työn jakautuminen useammalle henkilölle vaatii jokaiselta siihen osallistuvalla erityistä yhteistyökykyä keskinäistä vuorovaikutusta ja työnkokonaisvaltaisuuden ymmärtämistä.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Laatiessani tähän työhön haastattelukysymyksiä tutustuin tarkoin aihepiiriin jota käsittelen kysymyksissäni. Kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa eikä järjestystä. Kysymykset ovat tukea antavia haastattelutilanteessa.

Teemahaastattelussa vastaaja voi puhua vapaamuotoisesti ja hän voi esittää yksilölliset tulkintansa.

5.1 Kohderyhmä

Tutkimuskohteenani oli Ruoveden kunnan ruokapalveluyksikköön kuuluvien keittiöiden henkilökuntaa, jotka työskentelivät eri työyhteisöissä.

Haastattelin kuutta työntekijää ja kahta heidän esimiestään.

Tässä työssäni perehdyin konkreettisesti kahteen suurimpaan työyhteisöön tutustuen työolosuhteisiin, työmenetelmiin ja työyhteisöjen ilmapiiriin.

Tehtäväni haastatteluista suoritin syksyllä 2006.

Valintaperusteena oli poimia ne työpisteet, joissa on ollut pitkät perinteet työpaikan väliselle yhteistyölle. Haastatteluun henkilöitä valittaessa valintaperusteena oli saada erilaisia mielipiteitä tutkimusaineistoksi.

Ruoveden kunnan ruokapalveluyksikkö haluaa selvittää, miten henkilöstömotivointia voidaan kehittää nykyaikaisempaan suuntaan. Tarkoituksena on selvittää, miten henkilöt toimivat eri yksiköissä tällä hetkellä.

Selvityksen kohteena ovat myös työmenetelmät ja niiden muuttaminen, ammatillisen osaamisen uudistaminen ja henkilöstön jaksaminen työyhteisöissä sekä miten toimintaa voisi parantaa. Tutkimusongelma voidaan asettaa kysymyksen muotoon: Mikä on nykytila työyhteisössä ja miten sitä voidaan kehittää tulevaisuudessa?

5.2 Aineiston keruu ja menetelmät

Tämä tutkimus on osittain kehittämistutkimus ja se toteutettiin kvalitatiivisin menetelmin. Laadullinen tutkimus kuvaa todellista elämää, ja tavoitteena on ymmärtää tutkimuskohdetta. Tutkimuksessa on mahdollista löytää erilaisia uusia toimintoja ja laadullisesti parantavia menetelmiä.

Tarkoituksena on enemmän löytää tai paljastaa tosiasioita kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsijärvi, Remes, Sajavaara 1997, 161.)

Tämä tutkimus on luonteeltaan empiirinen tapaustutkimus.

Tutkimuksen edetessä suunnitelma muotoutuu. Tutkimus toteutetaan joustavasti ja muutetaan olosuhteiden mukaisesti.

Ensimmäinen koulutustarvekartoitus tehtiin keväällä 2005. Toiminta ei edennyt pidemmälle, koska tiedossa oli kunnan organisaatiouudistus. Kesällä 2006 aloitin uudessa työtehtävässä Ruoveden kunnan ruokapalvelupäällikkönä. Halusin konkreettisesti tutustua niihin yksiköihin, jotka olivat sillä hetkellä toiminnassa.

Jatkoin siten haastattelun merkeissä syksyllä, osalle keittiöhenkilökuntaa, koska halusin tutustua niihin työyhteisöihin, jotka kuuluvat oman työtehtäväni alaisuuteen.

Uuden teemahaastattelun avulla sain yksilöllisempää tietoa muutamasta työpisteestä erikseen. Kokemusperusteisen tutkimuksen tein suuremmissa yksiköissä konkreettisesti työskentelemällä. Mielestäni tämän avulla sain luotettavan kuvan työyhteisöjen toimivuudesta. Tämä oli selvin tapa rajata haastateltavien joukko. Tällä tavalla sain enemmän irti myös siitä, mitkä aihealueet ovat tärkeimpiä käsiteltäviä asioita, mitä ottaa huomioon ja mitkä kaipaavat kehittämistä. Jokainen ihminen, joka työskentelee työyhteisössä, kokee asiat hieman eri tavoin. Ennalta määrätty kyselylomake ei välttämättä anna kaikkea asiaankuuluvaa tietoa.

Tämän kehittämishankkeen kyselyrunkona käytin sanoja miten, mitkä ja minkälaista. Valitsin avoimia kysymyksiä haastatteluuni, koska ne sallivat vastaajan ilmaista omin sanoin ajattelunsa keskeisen sisällön. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyin työyhteisössä viihtymistä.

Toisessa kysymyksessä kyselin, haluaako haastateltava työyhteisöön muutosta ja miten. Kolmannessa kysymyksessä kysyin, haluaako hän kehittää omaa työyhteisöään. Neljännessä kysymyksessä, miten voi rakentaa luottamusta itseensä ja toisiin. Viidennessä kysymyksessä, mitkä ovat tämän hetken oppimistarpeet. Kuudennessa kysymyksessä, millaista opetusta haluaisi saada juuri tällä hetkellä. Seitsemännessä kysymyksessä, minkälainen on nykytilanne omassa työyhteisössä, ja sisältäen ongelma kysymykset, miksi ja mitä on tehtävissä.

Tämä tutkimus toteutettiin tekemällä kahdeksan haastattelua työyhteisöissä toimiville. Lisäksi aineiston hankintamenetelmänä käytettiin puhelinhaastattelua, joka toteutettiin huhti- ja toukokuussa 2005. Kaikilta haastateltavilta kysyttiin teemakysymykset, haastattelut kestivät noin 15-20 minuuttia. Tässä työssäni en mainitse miltä työyhteisöltä haastateltavat ovat tahi mainitse, haastateltavien nimeä sekä tarkkaa sanamuotoa. Siten haastateltavat saattaisivat olla tunnistettavissa ja se ei ole tämän työn tarkoitus.

5.3 Tulokset

Kvalitatiivinen keittiöhenkilökunnan koulutus kohti tulevaisuutta -tutkimus on etnograafinen tapaustutkimus. Se kuvaa ja kartoittaa tutkimuskohteeksi valitun

Ruoveden ruokapalveluyksikön henkilökunnan ajatuksia työyksiköiden välisessä yhteistyössä. Ruokapalveluyksikön esimiehenä, kehittämistyöntekijänä olen tiiviissä vuorovaikutussuhteessa työntekijöiden kanssa. Laadullisen tutkimuksen tapaan tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista henkilökunnan näkemysten hankintaa, kartoitusta ja kuvaamista heidän jokapäiväisessä työtehtävässään.

Sanaa tapaus käytetään puhuttaessa jostakin tapahtumasta tai laajemmasta ilmiöstä, esim. ihminen, ihmisjoukko, yhteisö, laitos. Se erottuu muista ja on myönteisesti tai kielteisesti poikkeava arkielämän tapahtuma.

Eri tieteenalat, kuten antropologia, sosiologia, sosiaali- ja kehityspsykologia, oikeustiede, lääketiede, yhteiskuntatiede ja kasvatustiede puhuvat myös tapauksista, esim. oikeustapaus, kliininen tapaus, poliittinen ja historiallinen tapaus. Tällöin tapaustutkimuksen kohteena on jossakin tietyssä kohteessa tapahtuva käytännön toiminta, esim. tietyn koulun ja keittiön toiminta.

Tapaustutkimus tarkastelee näin ihmisten ja ihmisryhmien arkielämän toimintaa, ulottuvuuksia ja tapahtumia. Olennaista on se, että tapaustutkimus kohdistuu nykyhetkeen ja se tapahtuu todellisessa tilanteessa, jota tutkija ei voi keinotekoisesti järjestää. Kohteen ymmärtäminen edellyttää usein myös menneisyyden tarkastelua. (Syrjälä 1994, 10.)

Tutkimusaineisto koostui haastateltavista mielipiteistä ja itse kokemastani tutustumisesta työyhteisöihin.

Parannuskohteeksi haastattelussa nousi esille osaaminen. Ammatillisen osaamisen varmistamiseen toivottiin enemmän kiinnitettävän huomiota, miten valmistaa gluteeniton- ja vilja-allergisen aterian. Työympäristön muutos, ajattelu - ja työmenetelmät, miten hyödyntää nykyaikaisia laitteita mahdollisimman paljon.

Haastattelussa toivottiin mahdollisuutta avartaa näkemyksiään koulutuksen avulla. Työn kierto muissa työyhteisöissä, sai aikaan eriäviä mielipiteitä.

Haastattelussa äärimmäisen tärkeäksi pohdinnaksi nousi työssä jaksaminen ja työhyvinvointi, mikä olisi paras ratkaisu sen kehittämiseen.

Haastattelin työpisteiden työntekijöiden opetustarpeita, haastattelussa tuli ilmi erikoisruokavalioiden valmistus koulupuolella. Samoin eri työyhteisöjen omiin tarkoituksiin soveltuvia osaamistarpeita, esim. terveyskeskuksen ja vanhainkodin erikoisruokat ja eräs haastattelija ilmaisi asian.

” Kun väliin on maitoallergisen aterian valmistaminen ja toiselle laktoositon ateria ja kolmannelle vähälaktoosinen, että miten voisi helpoimmin yhdistää, että valmistuksessa ei olisi montaa eri kattilaa”.

Tutustuin konkreettisesti kahden suurimman keittiön työskentelyyn ja havaitsin työmenetelmien erilaisuuden, joihin voidaan myös koulutuksen avulla saada muutosta.

Tutkimustuloksista ilmeni selkeät näkemykset ruokapalveluyksikön henkilökunnan koulutuksen pituudesta ja laajuudesta. Tutkintotavoitteinen aikuiskoulutus ei kiinnosta henkilöstöä, mutta esimerkiksi lyhytkurssit olisivat suosittuja. Työntekijöiden mielestä lyhyellä koulutuksella saisi näppituntuman opiskeluun. Henkilöstön siirtyminen työyhteisöstä toiseen lisää myös koulutuksen tarvetta (työnkierto). Kiinnostusta koulutukseen lisäisi koulutuspaikan läheisyys, tulisi huomioida, millaiset kulkumahdollisuudet koulutettavilla on. Tämän vuoksi työnantajan ja esimiehen on hyvä varautua tuleviin poissaoloihin.

Haastateltavat kokivat, että heistä välitetään, samalla he olivat innostuneita kehittämissuunnitelmasta. Esille nousi kaksi asiaa: koulutuksen kesto ja vapaa-ajan menetys.

Haastatteluissa nousi esille työntekijöiden aktiivisuus. Toiset olivat mukana enemmän ja toiset perustelivat vapaa-ajan menetystään. Mielenpitoissa esille nousi myös näkökanta, ettei kaikkien tarvitse olla tietoisia kaikesta. Työmäärä on hyvin suuri ja rajausta on pakosti tehtävä ja joistakin asioista on luovuttava.

5.4 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullisessa tutkimuksessa pääasiallisin luotettavuuden kriteeri on tutkija itse. Tutkijan rooli on tärkeä. Tapaustutkimus on monimutkainen tapa tutkia jotakin ilmiötä. Sen avulla saadaan tietoa, jolla on vahva todellisuuspohja. Etnograafisen tapaustutkimuksen tavoitteena on ihmisten toimintojen ymmärtäminen.

Kulmakiveä laadullisen tutkimuksen luotettavuutta määriteltäessä ovat aineiston keruuaihe, tutkijan teoreettinen perehtyneisyys ja raportointi.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

”Kun olin nuori, halusin muuttaa maailman. Huomasin, että maailman muuttaminen oli vaikeaa, joten päätin muuttaa kansani. Kun huomasin, etten pystynyt muuttamaan kansaani, aloin keskittyä kaupunkini muuttamiseen. En kuitenkaan pystynyt muuttamaan kaupunkiani ja vanhempana miehenä yritin muuttaa perheeni. Nyt vanhana miehenä ymmärrän, että ainoa asia, jonka pystyn muuttamaan, on itseni, ja yhtäkkiä tajuan, että jos kauan sitten olisin muuttanut itseni, sillä olisi ollut vaikutus perheeseeni. Minulla ja perheelläni olisi ollut vaikutus kaupunkiini. Tällä olisi voinut olla vaikutus kansaani ja olisin todella voinut muuttaa maailman.”

Tuntemattoman munkin ajatukset 1100-luvulla

Toiminnan saaminen riittävän kokonaisvaltaiseksi ja taloudelliseksi sekä henkilöstön ja resurssien tehokkuuden lisääminen ovat koulutustarpeen painopistealueita. Annettujen tavoitteiden saavuttamiseksi lähtökohtana on koulutuksen määrä, laatu ja motivointi.

Pääasialliset koulutuksen tarpeet tiivistyvät edellä mainittuihin ongelmiin ja yhteiskunnallisiin muutoksiin. Tässä työssä tavoitteena on oppiva, tarpeen mukaan muuntuva ja motivoiva työyhteisö. Ruokapalveluyksikössä on otettu hyvin vastaan kehittämishankesuunnitelma. Monet pitävät kehittämishanketta tärkeänä ja siinä olisi oleelliset asiat mukana, joihin tulisi panostaa. Kuitenkin käytännön toteutuminen vaatii myös eri työyhteisöiltä panostamista.

Ajan ja motivaation löytäminen eri työyhteisöissä samanaikaisesti koulutuksen kanssa saattaa tuottaa ongelmia.

Palkitsemisesta pitäisi puhua enemmän ja järjestää siitä keskustelutuokioita. Pienikin keskusteluhetki työntekijöiden kanssa voi tuottaa hyvää tulosta.

Ruokapalveluyksikön henkilöstön kannattaisi tehdä tiiviimpää yhteistyötä keskenään. Silloin työyhteisöiden välinen kateus poistuisi ja toiminta tapahtuisi yhteiseksi hyväksi ruokapalveluyksikössä.

Koko henkilöstö tulisi saada paremmin mukaan suunnitteluun ja toteuttamiseen. Se miten, tämä onnistuu käytännössä, on haasteellinen asia. Yhteiset tapaamiset ja tiedotustilaisuudet sekä esimiehen käynti eri työpisteissä säännöllisin väliajoin saattaisi parantaa tilannetta. Erilaiset ”hyvän olon illat” edesauttaisivat yhteenkuuluvuutta yksiköissä ja motivoisivat ruokapalveluyksikön henkilökuntaa jaksamaan kohti tulevaisuutta.

Monen työntekijän oppiminen on jäänyt nuoruusvuosien perustiedoiksi, on tarpeellista kehittää osaamista nykyaikaisemmaksi, toimivammaksi ja motivoituneemmaksi.

Työntekijöillä on selkeitä näkemyksiä ja tavoitteita kouluttautumiseen, mutta silti ongelmiakin on. Jatkotutkimuksella olisi mielenkiintoista selvittää syvällisemmin, kuinka paljon heillä motivaatiota riittää ja olisiko halukkuutta kouluttautua ammattitutkintoon tai osallistua oppisopimuskoulutukseen.

Alustavasti tiedon kerääminen on aloitettu. Tarkoituksena on myöhemmässä vaiheessa pitää jatkokoulutusta. Yleinen keskustelu kehittämisestä voisi herättää työntekijät kiinnostumaan siitä, koska he huomaisivat, että heidän asioitaan hoidetaan ja heistä välitetään.

SANASTO

Affekti

Tarkoittaa tiettyyn objektiivin tai ideaan kohdistuvia tunnereaktioita, afektiivisia käsitteitä ovat tunne, emootio, mieliala ja temperamentti.

Asiakas

Asiakkuutta voidaan lähestyä eri kulmista, asiakas on henkilö, joka on ostanut tai ollut joko suorassa tai välittömässä kontaktissa yrityksen tai organisaation peruspalveluiden kanssa. Asiakkuus voidaan myös ymmärtää yhteiskunnallisena roolina, joka perustuu ihmisten välisiin suhteisiin ja rahaan. Asiakas on esimerkki tuotteen tai palveluntilaaja, vastaanottaja, maksaja, kuluttaja sekä myös toiminnon seuraavassa vaiheessa oleva.

Havaittava tieto

Havaittava tieto on luonteeltaan objektiivista, muodollista ja sitä voidaan siirtää helposti organisaation sisällä.

Konaatio

Viittaa niihin mentaalisiin prosesseihin jotka auttavat oppijaa kehittymään.

Koulutus,

Koulutus on tiedon jäsentämistä ja prosessointia.

Osaaminen

Osaaminen muodostuu tiedoista, taidoista, asenteista, kokemuksista ja kontakteista, jotka mahdollistavat hyvän suorituksen tietyissä tilanteissa. Organisaation osaamista ovat myös prosessit, toimintatavat ja kulttuuri.

Reflektio

Asioiden syvälinen arviointi, jossa pyritään oivaltamaan kokonaisuuksia ja asioiden välisiä suhteita. Reflektiointi edellyttää syvällistä paneutumista asioihin sekä asioiden sisäistämistä.

LÄHTEET

Borgman Merja, Packale`n Esa, 2002. Parhaat käytännöt työyhteisön kehittämiseen. Tampere: Tammer- Paino Oy.

Engeström Yrjö, 1995. Kehittävä työntutkimus. Helsinki: Painatuskeskus Oy.

Eteläpelto, A., Rasku-Puttonen, H. 2002. Teoksessa. Oppiminen ja asiantuntijuus (toim. Tynjälä, P.) Helsinki: WSOY

Hakkarainen, K., Lonka, K., Lipponen, L. 2004. Järki, tunteet ja kulttuuri oppimisen sytyttäjinä. Porvoo: WSOY (WS Bookwell Oy)

Heikkinen, A. 2000. Teoksessa: Suomalaisen ammattikasvatuksen historia. OKKA- säätiö 2000.

Hirsijärvi Sirkka, Remes Pirkko, Sajavaara Paula, 1997. Tutki ja kirjoita. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Hyvä henkilöstö johtaminen kuntasi menestystekijänä, 2003. Työssä jaksamisen ohjelma 2002-2003. Espoo: Frenckellin Kirjapaino Oy.

Häkkinen, P. & Arvaja, M. 2002. Teokset. Oppiminen ja asiantuntijuus (toim. Tynjälä, P.) Helsinki: WSOY.

Hätönen Heljä, 1999. Osaava henkilöstö – Nyt ja tulevaisuudessa. Vantaa: Tumma Vuoren Kirjapaino Oy.

Järvinen, A., Koivisto, T., Poikela, E. 2000. Oppiminen työssä ja työyhteisössä. Juva: WSOY (WS Bookwell Oy).

Kunnallinen Työmarkkinailaitos yleiskirje, 4/2007. Muistio, 2.3.2007, Saipio. <http://www.kuntatyönantajat.fi/modules/release>

Kuusinen, J. 1999. Kasvatuspsykologian perusteet. Jyväskylän yliopisto, Täydennyskoulutuskeskus. Jyväskylä.

Pohjonen, P. 2005. Työssäoppiminen ammatillisen osaamisen perusta. Opetus 2000. PS- kustannus. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Raivola, R. 2000. Tehoa vai laatua koulutukseen. Juva: WSOY (WS Bookwell Oy).

Ruohotie, P. 2000. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. WSOY. Juva. (WS Bookwell Oy).

Seppälä Pertti, 1984. Kiinalaista viisautta. Porvoo: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Suomen Kuntaliitto, 2002. Kunnallisen henkilöstöjohtamisen käsikirja. Helsinki: Kuntatalon Paino.

Sydänmaalakka Pentti, 2001. Älykäs organisaatio – tiedon, osaamisen ja suorituksen johtaminen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Sydänmaalakka Pentti, 2004. Älykäs johtajuus – ihmisten johtaminen älykkäissä organisaatioissa. Helsinki: Talentum Media Oy.

Syrjälä, L. 1994. Tapaustutkimus opettajan ja tutkijan työvälineenä. Teoksessa Syrjälä, L. Ahonen, S. Syrjäläinen, E. Saari, S. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

Viitala, R. 2002. Henkilöstö johtaminen työyhteisössä. Helsinki: Edita.

LIITTEET

Liite 1.

” On parempi esittää muutama kysymys, kuin tietää kaikki vastaukset.”

James Thurber

Tämän Haastattelun tarkoitus on selvittää, mikä motivoi henkilöstöä työyhteisöissä ja mikä heikentää motivaatiota.

TEEMAHAASTATTELURUNKO

Miten koet viihtyväsi omassa työyhteisössä?

Haluatko työyhteisöön muutosta. Miten?

Miten haluat kehittää omaa työyhteisöä?

*"Muurit eivät suojele sinua, Rakenna siis varmemmalle pohjalle,
Anna portin jäädä auki,
Tunne naapurisi hyvin,
Ylitä mahtava joki ja kuule kuinka enkelit laulavat."*

Mark Gerzon

Miten voimme rakentaa luottamusta itseemme ja toisiimme?

Mitkä ovat omat oppimistarpeesi tällä hetkellä?

Millaista opetusta haluaisit itse saada tällä hetkellä?

Minkälainen on nykytilanne omassa työyhteisössä?

a) Mikä ongelma?

b) Miksi on näin?

c) Mitä voisi tehdä toisin?

Jokaiseen ongelmaan on kolme ratkaisua:

minun ratkaisuni,
sinun ratkaisusi,
ja oikea ratkaisu!

Kiinalainen sananlasku

Kiitos haastattelusta ja hyvää päivänjatkoa!