



**AKTIVOIVA OPETUS  
TOIMIPAIKKAKOULUTUKSESSA**  
Takaisinperintäkoulutus Kelan  
yhteyskeskuksessa

**Kaija Kotisaari**

**Kehittämishankeraportti**  
**Toukokuu 2007**



**JYVÄSKYLÄN**  
**AMMATTIKORKEAKOULU**  
*Ammatillinen opettajakorkeakoulu*

Tekijä(t)  KOTISAARI, Kaija	Julkaisun laji Kehittämishankeraportti	
	Sivumäärä 38	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____saakka	
Työn nimi  AKTIVOIVA OPETUS TOIMIPAIKKAKOULUTUKSESSA Takaisinperintäkoulutus Kelan yhteyskeskuksessa		
Koulutusohjelma Ammatillinen opettajakorkeakoulu		
Työn ohjaaja(t) PYLKKÄ, Outi		
Toimeksiantaja(t)		
Tiivistelmä  <p>Otin ensimmäiset varovaiset askeleet aktivoiviin opetusmenetelmiin tutustumisessa opetusharjoittelussa. Kokemukset olivat siinä määrin rohkaisevia, että halusin kokeilla menetelmiä myös työpaikallani Kelan yhteyskeskuksessa. Yhteyskeskus on nuori yksikkö, joka hoitaa keskitetysti Kelan puhelinpalvelua pääkaupunkiseudulle, Pohjois-Karjalaan ja Pohjanmaalle. Henkilöstön osaaminen on asiakaspalvelussa avainasemassa. Sen vuoksi muun muassa toimipaikkakoulutuksen merkitys on suuri, kuten monissa muissakin asiantuntijaorganisaatioissa.</p> <p>Koulutin takaisinperintäasioita kahdelle ajallisesti peräkkäin olevalle ryhmälle talven 2006-2007 aikana. Ensimmäinen ryhmä antoi palautteen koulutuksesta siten, että pystyin hyödyntämään sen toiselle ryhmälle järjestettävää koulutusta suunniteltaessa. Saavutin aktivoivien opetusmenetelmien strategiset rastit. Selvitin oppijoiden tietojen ja taitojen tason kysymällä omaa arviota osaamisesta, sen vahvuuksista ja puutteista. Oppimisprosessiakin onnistuin seuraamaan ja tukemaan oppijoita, vaikka hieman haparoiden ja horjahdellen. Näin siksi, että aktivoiva opetus meinasi olla hetken aikaa kadoksissa. Palautteen antamiselle oli joitakin luontevia paikkoja, ja aidosti sitä myös pystyin antamaan.</p> <p>Takaisinperintäkoulutus muiden koulutusten ohella yksikössä jatkuu. Käyttämistäni menetelmistä osa jää elämään, ja niitä voidaan hyödyntää muissakin koulutuksissa. Osaan olen laittanut pysyvästi omaan työkalupakkiini, jota täydennän omaan käyttöteoriaani sopivilla asioilla tästäkin eteenpäin.</p>		
Avainsanat (asiasanat)  aktivoiva opetus, opetusmenetelmät, toimipaikkakoulutus		
Muut tiedot		

Author(s)  KOTISAARI, Kaija	Type of Publication Development Project Report	
	Pages 38	Language Finnish
	Confidentiality <input type="checkbox"/> Confidential until _____	
Title  ACTIVATING TEACHING METHODS IN ON-THE-JOB TRAINING Overpayment Recovery Training at the Contact Centre of the Social Insurance Institution of Finland		
Degree Programme School of Vocational Teacher Education		
Supervisor(s) PYLKKÄ, Outi		
Assigned by		
Abstract  <p>I first experimented with activating teaching methods in teaching practice. The encouraging experience led me to apply the methods in my workplace at the Contact Centre of the Social Insurance Institution. A newly established unit, the centre is responsible for all the institution's telephone services in the Metropolitan Area, Northern Carelia and Ostrobothnia. The key factor in customer services is the personnel's competence; therefore, on-the-job training is important, as is the case in many expert organisations.</p> <p>I instructed two successive groups in the winter of 2006–2007 in overpayment recoveries. The first group's feedback gave me a basis for planning the sessions for the second group. All the strategic goals set for the methods were met. I analysed the level of knowledge and skills of the trainees by asking them to evaluate their skills, strengths and weaknesses. I also managed to follow the learning process and guide the trainees even though I almost lost track of activating methods. The sessions offered good places to give genuine feedback to the trainees.</p> <p>Overpayment recovery training continues in the unit along with other training. Some of the methods will be sustained and they can also be applied to other training. Some of the methods are now part of my toolkit which I will supplement with issues suitable for my own theory-in-action.</p>		
Key words  activating teaching methods, teaching methods, on-the-job training		
Other		

## **Sisältö**

<b>1 ERILAISTA OPETUSTA TOIMIPAIKKAKOULUTUKSESSA .....</b>	<b>6</b>
<b>2 AKTIVOIVIEN OPETUSMENETELMIEN TAUSTA-AJATUKSIA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Tarkastelussa toimipaikkakoulutukset .....	7
2.2 Aktivoivista opetusmenetelmistä tehokkuutta koulutuksiin .....	8
<b>3 OPETUSTYÖN PEDAGOGISET LÄHTÖKOHDAT .....</b>	<b>9</b>
<b>4 KANSANELÄKELAITOKSEN TOIMINTA .....</b>	<b>12</b>
4.1 Kela sosiaalivakuutuslainsäädännön toimeenpanijana...	12
4.2 Kelan asiakaspalvelun muutos .....	13
4.3 Kela kouluttaa.....	14
4.4 Koulutus yhteyskeskuksessa.....	16
<b>5 TAKAISINPERINTÄKOULUTUS YHTEYSKESKUKSESSA .....</b>	<b>17</b>
5.1 Takaisinperintä osana etuustuotannon prosessia.....	17
5.2 Takaisinperintäkoulutuksen suunnittelu.....	18
5.3 Koulutuskerrat ja tuntisuunnitelmat .....	20
5.4 Ensimmäisen ryhmän koulutuksen toteutus .....	21
5.4.1 Aloitus.....	21
5.4.2 Takaisinperinnän teoriaopetus.....	22
5.4.3. Konkretisointi .....	24
5.5 Ensimmäisen ryhmän palaute .....	25
5.6 Toisen ryhmän koulutuksen toteutus.....	26
5.7 Toisen ryhmän palaute.....	28
<b>6 ONNISTUIKO AKTIVOINTI – TOTEUTUIKO TEORIAM?.....</b>	<b>28</b>

<b>LÄHTEET.....</b>	<b>32</b>
---------------------	-----------

**LIITTEET**

<b>Liite 1 ENSIMMÄISEN RYHMÄN TUNTISUUNNITELMA.....</b>	<b>34</b>
<b>Liite 2 TOISEN RYHMÄN TUNTISUUNNITELMA.....</b>	<b>36</b>
<b>Liite 3 KOULUTUSPALAUTE –lomake.....</b>	<b>37</b>
<b>Liite 4 TEHTÄVÄ toiselle ryhmälle.....</b>	<b>38</b>

# 1 ERILAISTA OPETUSTA TOIMIPAIKKAKOULUTUKSESSA

Kelan yhteyskeskuksessa toimipaikkakoulutuksen merkitys on suuri. Uusia toimihenkilöitä on rekrytoitu 17.10.2005 alkaen noin 60 henkilöä. Kun kaikki toimihenkilöt työskentelevät välittömässä asiakaspalvelussa, osaaminen on avainasemassa. Puhelin palvelukanavana lisää asiakaspalvelun haasteellisuutta, koska asiat selvitetään asiakkaille puheella, sanoilla ja äänellä. Normaalissa puhelinkontaktissa kuvaa ei vielä ole käytettävissä. Kerta toisensa jälkeen on mietitty ja mietitään, miten asioita olisi parasta kouluttaa ja miten niitä parhaiten opitaan.

Kiinnostuin oman opetustyön kehittämistä Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulussa tekemässäni opetusharjoittelussa. Kokeilin silloin joitakin aktiivisia opetusmenetelmiä. Oppimiseen liittyvää kirjoitustyötä tehdessäni, ja samalla sukeltaessani oman oppimiseni syövereihin totesin lopulta, että oma ajattelu, tekeminen ja ymmärtäminen ovat olleet minulle parhaita oppimiskokemuksia – joskus kipeitä, joskus kepeitä ja joskus varsinaisia aivomyrskyjä. Ne on saatu aikaan hyvin erilaisilla menetelmillä ja niiden takana ovat olleet persooniltaan todella erilaiset opettajat, joista jokainen on jättänyt jälkensä muistiini.

Olen sosiaalistunut kelalaiseen koulutuskulttuuriin ja traditioon niin koulutettavana kuin kouluttajanakin. Kehittämistehtävässä halusin laajentaa ajatusta aktiivisesta opetuksesta ja opetusmenetelmien käyttämisestä toimipaikkakoulutukseen. Tässä tapauksessa kokeilin niitä takaisinperintäkoulutuksessa, jota olen itse kouluttanut aikaisemmin ja käytännössä myös tehnyt.

Koulutin syksyn 2006 ja kevään 2007 aikana kaksi ryhmää. Ryhmät olivat ajallisesti peräkkäin. Tavoitteena oli kokeilla koulutuksessa erilaisia opiskelijoita aktiivisia opetusmenetelmiä. Arvioin toimihenkilöiden antaman palautteen perusteella ensimmäisen ryhmän koulutusta. Paransin ja muutin toiselle ryhmälle järjestettävää koulutusta annetun palautteen perusteella.

Tässä raportissa kuvaan näiden kahden ryhmän takaisinperintäkoulutusten vaiheet. Koska aktivoivat opetusmenetelmät liittyvät oleellisesti konstruktivistiseen oppimiskäsitykseen, esittelen myös sen lyhyesti. Muutama perusasia Kelasta, organisaatiosta, toiminnasta ja erityisesti koulutuksesta on tässä yhteydessä paikallaan mainita. Lisäksi etuustuotantoprosessin lyhyt kuvaus takaisinperintä mukaan lukien ovat oleellinen osa tätä raporttia.

## **2 AKTIVOIVIEN OPETUSMENETELMIEN TAUSTA-AJATUKSIA**

### **2.1 Tarkastelussa toimipaikkakoulutukset**

Yritysten ja organisaatioiden henkilöstölleen järjestämällä koulutuksessa on tärkeä osa yrityksen menestymisessä tai menestymättömyydessä. Tuloksen tekemiseen tarvitaan osaavat ihmiset. Organisaatiot ovat olleet jo jonkin aikaa keskellä muutosta, joka on usein nopea ja osittain myös ennustamaton (Sallinen & Tuomisto 1997). Loppua tälle kehitykselle ei näy. Yksityiset ja julkiset organisaatiot kouluttavat työntekijöitään alasta riippuen jatkuvasti. Työntekijöille tarjotut koulutuspäivätkin voivat olla tulossopimuksessa sovittavia asioita. Organisaatiot kouluttavat itse, mutta myös yksityistä koulutustarjontaa on hyvin saatavana.

Kansaneläkelaitos on hyvä esimerkki julkisen sektorin palveluorganisaatiosta, jossa sosiaaliturvan asiantuntijuus korostuu. Sen vuoksi toimihenkilöiden koulutus on tärkeässä asemassa. Vuoden 2005 henkilöstötilinpäätöksen mukaan koulutuspäiviä oli yhteensä 19 124 kurssihenkilöpäivää. Jokaista toimihenkilöä kohti se on 3,4 koulutuspäivää. Vuonna 2006 koulutuspäiviä oli 23 168 päivää (Kelan vuosikertomus 2006). Viiden vuoden periodissa vuonna 2002 luku on ollut korkeimmillaan 4,1 koulutuspäivää toimihenkilöä kohti.

Toimipaikkakoulutusten haasteena on lähes krooninen aikapula. Yritysten tai laitosten henkilöstöresurssit ovat nykyisin sellaiset, että koulutukseen käytetyn ajan on tuotettava lisäarvoa periaatteella ”vähemmästä on saatava enemmän”. Tämä merkitsee luonnollisesti sitä, että opetusmenetelmien on oltava tehokkaasti oppimista tukevia. Usein organisaatioiden sisäiset

kouluttajat koulutetaan myös menetelmien osalta itse substanssin lisäksi ja kouluttamistehtävä on työpaikan rooleista. Ulkopuolisten kouluttajien käytössä ollaan tarkkoina. Koulutusta arvostetaan, mutta sen hinnasta ollaan myöskin entistä tietoisempia.

## **2.2 Aktivoivista opetusmenetelmistä tehokkuutta koulutukseen**

Toimipaikkakoulutusten etuna on se, että opiskelijoiden motivointi on usein myönteisempää. Erilaiset tilanteet, joissa oma osaaminen ei syystä tai toisesta ole ollut riittävää, ovat jo valmiiksi muokanneet tiedollisen ristiriidan (Engeström, 1996). Koulutukseen pääseminen on etuoikeus ja siltä odotetaan helpotusta enemmän tai vähemmän akuuttiin vaivaan.

Tässä tullaankin aktivoivien opetusmenetelmien käyttämisen ensimmäiselle rastille: opiskelijoiden tietojen ja taitojen tason selvittäminen. Aktivoiva opetus perustuu prosessipainotteiseen ajatteluun ja konstruktivistiseen oppimiskäsitykseen, jonka yksi perusajatus on, että uudet asiat sovitetaan aikaisemmin opittuun ja koettuun. Työntekijöillä on käsitys omasta osaamisestaan kuin myös asioista, jotka eivät ole vielä hallinnassa. Ilman tietoa osaamisen tasosta tai työssä eteen tulevista vaikeuksista opetuksessa voi yli- tai aliarvioida oppijoiden aikaisempia tietoja tai taitoja. (Lonka & Lonka 1993, 12-23) Kuinka usein onkaan kuultu toimihenkilön tultua Kelan aluekeskuksen järjestämältä kurssilta toteamus, että ”ei kannata antaa palautetta, ei siellä ollut mitään sellaista uutta”. Toisaalta kursseilla myös haetaan varmistusta ja vakuutusta omasta osaamisesta, joten tulokseksi pitänee nähdä myös itsevarmuuden kasvaminen. Arvokastahan sekin on, ja aikanaan työn tekemisessä näkyy.

Oppiminen on aktivoivan opetuksen tärkein tavoite. Vastuu oppimisesta on opiskelijalla. Opettajan rooli on olla yhteistyökumppani, työn ohjaaja ja asiantuntija. Toiseksi kantavaksi periaatteeksi Lonka & Lonka (1993, 21-25) ovat nimenneet oppimisprosessin tukemisen ja seuraamisen. Opettajan tehtävänä on auttaa oppijaa oppimistilanteessa. Tämä edellyttää opettajalta oppijoiden käsitysten, tietojen ja taitojen kehittymisen seuraamista. Kun



kolmanneksi periaatteeksi mainitaan palautteen antaminen ja kokonaisvaltainen arviointi, seuraamisen tärkeys korostuu entisestään.

Aktivoivien opetusmenetelmien käyttäminen erityisesti aikuisopiskelussa, jota toimipaikoilla tapahtuva koulutus pääasiassa on, voisi lisätä koulutuksen vaikuttavuutta ja siten myös tehokkuutta (esim. Marckwort 1994). Toisaalta perinteinen koulujärjestelmä on sosiaalistanut useimmat ihmiset omanlaiseensa koulutuskulttuuriin, jolloin aktivoivat työskentelytavat voivat tuntua ainakin aluksi vierailta. Toisaalta taas luottamuksen rakentaminen opettajan ja oppijoiden välille voi olla helppoakin ensimmäisen rastian onnistuneella suorittamisella. Kun koulutus vastaa tarpeeseen, oudompikin menetelmä hyväksytään. (Lonka & Lonka 1993, 20)

### **3 OPETUSTYÖN PEDAGOGISET LÄHTÖKOHDAT**

Opiskelun aikana oppimiskäsityksistä henkilökohtaisesti tärkeimmäksi ja tavoittelemisen arvoiseksi on hiljalleen tullut monimuotoisuudesta huolimatta – tai ehkä juuri siksi - konstruktivismi. Siinä viehättää erityisesti ajattelemisen ja kokemisen vapaus kulttuuria, tilaa, aikaa, paikkaa ja olemassa olevaa kokemusta unohtamatta.

Konstruktivismin juuret ovat monesta lähteestä peräisin, ja sillä on monia eri tavoin painottuneita suuntauksia, kuten kognitiivis-konstruktivistisen ja pragmaattisen konstruktivistisen, sosiaalis-konstruktivistisen tai äärikonstruktivistisen suuntauksen. ( Ojanen 2000, 40-49; Rauste-von Wright ym. 2003, 161; Tynjälä 2002, 28-67; Haapasalo 1997, 95-104) Näitä eri suuntauksia yhdistää ajatus, ”jonka mukaan se mitä kutsumme tiedoksi, ei voi olla koskaan tietäjästään riippumatonta objektiivista heijastumaa maailmasta, vaan se on aina yksilön tai yhteisöjen itsensä rakentamaa” (Tynjälä 2002, 37).

Konstruktivismiin liittyviä käsitteitä ovat skeemat, joilla tarkoitetaan sisäisiä malleja: mitä eri asiat sisältävät, miten ne toimivat ja miten tapahtumat etenevät. Assimilaatiolla tarkoitetaan uuden havainnon, kokemuksen tai tiedon liittämistä olemassa olevaan skeemaan, jolloin siitä voi syntyä uusi skeema tai

alaskema. Akkommodaatio tapahtuu silloin, kun havainnot ja kokemukset eivät sovi aikaisempiin skeemoihin. Niitä joutuu mukauttamaan ja muovaamaan uudellaisiksi tietorakenteiksi. Tämä on tärkeää oppimista, jonka myötä kuva maailmasta ja ajattelutapa muuttuvat. (Tynjälä 2002, 41-43, vrt Lonka & Lonka 1993)

Rauste-von Wrightin (2004, 162) mukaan konstruktivismi oppimiskäsityksestä seuraa väistämättä joustavan ja oppijan valmiuksia painottavan opetuksen korostaminen. Ainoastaan tavoitteiden yleispiirteet ja opetustoiminnan kehukset voivat olla yleisiä ja yhteisiä. Tätä Rauste-von Wright (2004; 162-175) perustele 9:llä eri asialla; Tynjälä (2002, 60-67) puolestaan on listannut perusteluiksi 12 kohdan luettelon, kun taas Lonka & Lonka (1993) ovat tiivistäneet ajatuksen aktivoivan opetuksen osalta edellä esitettyihin kolmeen pääperiaatteeseen. Perusajatukset ovat lähes samat.

Konstruktivistisen oppimiskäsityksen mukaan oppijalla on aktiivinen rooli, kun hän jatkuvasti rakentaa kuvaansa maailmasta ja omasta toiminnastaan. Oppimistapahtuma on erilainen eri ihmisille, koska oppijan omat strategiat vaikuttavat ongelmanratkaisussa ja oppimisessa. Uutta tietoa omaksutaan aikaisemmin opittua tietoa käyttämällä. Siksi on hyvä ottaa oppijan olemassa olevat tiedot, käsitykset ja uskomukset opetuksen lähtökohdaksi, kuten jo aikaisemmin on todettu. Oppiminen on oppijan oman toiminnan tulosta, johon vaikuttaa hänen näkemyksensä omasta roolistaan oppimisprosessissa. Oleellista on se, mitä oppija tekee. Opettajan pitäisi ymmärtää oppijan tapa tarkastella todellisuutta, ja järjestää oppimistilanteet oppimisprosessia tukeviksi. (Rauste-von Wright ym. 2003; Tynjälä 2002)

Oppiminen on tilannesidonnaista. Siihen vaikuttavat ympäristö, tilanne sekä laajempi kulttuuri. Tästä puolestaan seuraa se, että opittua tietoa ei välttämättä pystytä soveltamaan toisessa yhteydessä. Tämä vältetään, jos tietoa kytketään monenlaisiin asiayhteyksiin tai sitä käsitellään eri näkökulmista monipuolisesti. Tähän liittyy myös ajatus tiedon suhteellisuudesta ja tiedon tuottamistapojen esille ottaminen. Opetuksessa pitäisi huomioida tiedon muuttuvuus, väliaikaisuus ja suhteellisuus. (Tynjälä

2002, 67) Vaikka oppiminen on yksilöllistä, oppimisen kehittyminen tapahtuu suuressa määrin sosiaalisessa yhteisössä. (Ojanen 2004,41)

Asioiden ymmärtäminen on konstruktivismin mukaan tärkeämpää kuin ulkoa osaaminen. Ymmärtämisellä edistetään tiedon jäsentämistä ja tulkintaa käyttäen uusissa yhteyksissä. (Tynjälä 2002 62) Tämä korostuu erityisesti toimipaikkakoulutuksissa, joiden keskeinen tavoite on, että opittua pystytään soveltamaan mitä erilaisimmissa tilanteissa. Toisaalta asioiden opetteleminen ulkoa ei ole poissuljettu vaihtoehto, mutta useimmiten se ei riitä. Ulkoa opettelemalla asioiden hoitamisesta ei kerta kaikkiaan selviä.

Hedelmällisempää on olla tosiasioiden kytkeminen aikaisempaan tietoon tai laajoihin mielekkäisiin kokonaisuuksiin sekä todellisiin elämäntilanteisiin. (Rauste-von Wright ym. 2003; Tynjälä 2002)

Työelämässä kaikkein vaikeimmat hetket olen kokenut silloin, kun joku henkilö ei ole ymmärtänyt, että hän ei ymmärrä. Näissä tilanteissa usein jälkikäteen korjataan, mitä korjattavissa on. Jos ymmärrystä olisi ollut, tilanteet olisi voinut välttää kysymällä. Työtä olisi ollut vähemmän ja onnistumisen tunnetta enemmän. Omaa käyttöteoriaa rakentaessani olen keskittynyt ehkä juuri tästä johtuen ymmärtämiseen. Miten opettajana voi olla edesauttamassa oppijan ymmärryksen ja oivalluksen löytymistä kulloinkin opiskeltavasta asiasta?

Opiskelun alkuvaiheessa ulkoinen tuki ja kontrolli ovat tärkeitä, mutta metakognitiivisten taitojen ja itseohjautuvuuden myötä erityisesti kontrollia voidaan vähentää. (Rauste-von Wright ym. 2003; Tynjälä 2002)

Sosiaalisella vuorovaikutuksella on keskeinen rooli oppimisessa, kun oppijalla on mahdollisuus reflektoida omia ajatuksia itsekseen ja muiden kanssa. Tällöin erilaiset tulkinnat asioista tulevat esille. (Rauste-von Wright ym. 2003; Tynjälä 2002) Sinikka Ojanen (2004, 41) on todennut, että vaikka oppiminen on yksilöllistä, oppimisen kehittyminen tapahtuu suuressa määrin sosiaalisessa yhteisössä.

Uusia arviointimenetelmiä tarvitaan, koska kuten Tynjälä (2002, 65) on todennut, määrällisen oppimisen sijasta arviointi kohdistetaan oppimisprosessiin. Arviointi ei ole vain opettajan tehtävä, vaan se kuuluu

myös oppijalle ja joissakin tilanteissa myös opiskelutovereille. Kun oppija arvioi itseään, kysymys on reflektoinnista. Päivi Kupias (2001, 24) on todennut, että reflektiivisyys vaatii paljon harjoittelua, mutta se on ammatillisuuden edellytys. Näin ollen se on arvokas ja välttämätön taito työelämässä.

Reflektoinnin määrittelemisen on osoittautunut haasteelliseksi, eikä yhtään tyhjentävää määritelmää ole olemassa (Ojanen 2000, 71-74, vrt Mezirov 1995, 21-23). Boudin (1989) mukaa se on älyllistä ja affektiivista toimintaa, jossa yksilö tutkii tietojaan ja kokemuksiaan saavuttaakseen uuden ymmärtämisen tason (Oppimis- ja ohjauskäsityksiä, 7). Sahlbergin ja Leppilammen (1994, 28-31) mukaan reflektio on jatkuvaa ja aktiivista itsearviointia, jonka kohteena ovat omat käsitykset, uskomukset ja tietämisen muodot. Sen edellytyksenä on avoin asennoituminen ja älyllinen ajattelun taito. Reflektointia voi tehdä eri tavoilla: esimerkiksi palauttamalla kokemuksia mieleen ja kuvailemalla niitä uudelleen, läpikäymällä kokemuksiin liittyviä tunteita ja arvioimalla kokemuksia uudelleen. Vuorovaikutuksessa ajatteluprosessit ja uskomukset tulevat näkyviksi, jolloin niiden perusteluja voidaan arvioida ja kyseenalaistaa. (Boud 1989, Oppimis- ja ohjauskäsityksiä –moniste)

## **4 KANSANELÄKELAITOKSEN TOIMINTA**

### **4.1 Kela sosiaalivakuutuslainsäädännön toimeenpanijana**

Kansaneläkelaitos on itsenäinen, julkisoikeudellinen sosiaalivakuutuslaitos, jota valvoo eduskunnan valitsevat kaksitoista (12) valtuutettua ja heidän valitsemansa kahdeksan (8) tilintarkastajaa. Kelan toimintaa johtaa ja kehittää 10-jäseninen hallitus. Laitoksen toiminta-ajatuksena on olla ”Elämässä mukana – muutoksissa tukena”. Kela turvaa väestön toimeentuloa, edistää terveyttä ja tukee itsenäistä selviytymistä. Toimintaa ohjaavia arvoja ovat ihmisen arvostaminen, osaaminen, uudistuminen ja yhteistyökyky. (Kelan vuosikertomus 2006)

Strategisena tavoitteena ja painopistealueena on, että asiakkaat saavat Kelasta julkisen sektorin parasta palvelua. Tämän edellytyksenä on henkilöstön korkeatasoinen palvelutaito ja asiantuntemus. Osaamisen kehittämistoimintaa toteutetaan tehokkaasti kustannus-, laatu- ja hyötynäkökulmat huomioiden. Yksiköt tuottavat henkilöstölle korkeatasoisia ja yhdenmukaisia osaamisen kehittämispalveluja. Osaamisen kehittämisen onnistuminen varmistetaan osaamisen johtamis-, perehdyttämis-, kehityskeskustelu- ja osaamisen kehittämisprosesseissa. Lisäksi huolehditaan siitä, että henkilöstön ja työyhteisöjen osaaminen vastaa asiakkaiden ja sidosryhmien tarpeita. (Osaamisen johtamisen ja kehittämisen periaatteet Kelassa 2006-2010)

Kela toimeenpanee Suomessa asuvien perusturvaan liittyvää lainsäädäntöä. Laitoksen hoitamia sosiaaliturvaetuuksia ovat sairausvakuutusetuudet, vammaisetuudet, kuntoutusetuudet, työttömyyteen liittyvät etuudet, pienten lasten hoidon tuki, lapsilisät, äitiysavustus, opintoetuudet, yleinen asumistuki, sotilasavustus, maahanmuuttajan erityistuki sekä vähimmäiseläkkeet.

#### **4.2 Kelan asiakaspalvelun muutos**

Kelan toiminta on muuttunut paljon 1980- ja 1990-lukujen aikana lukuisten uusien etuuksien myötä. Tietotekniset muutokset puolestaan ovat olleet huomattavia erityisesti 2000-luvulla. Vaikutukset ovat olleet merkittäviä kaikilla organisaation tasoilla. Paikallistasolla asiakaspalveluun muutokset ovat tuoneet uusia asiakkaita, kun sosiaaliturvaan liittyvät asiat on toimeentulotukea lukuun ottamatta Kelan ratkaistavissa. Asiakasmäärä on kasvanut ja asiakastilanteisiin on tullut eräänlainen sosiaalisuunnittelun elementti. Ohjauksen ja neuvonnan merkitys Kelan välittömässä asiakaspalvelussa ja puhelinpalvelussa on suuri. Oman erityisalueensa muodostavat kansainväliset asiat, joiden määrä erityisesti pääkaupunkiseudulla, mutta myös muualla Suomessa, on kasvanut.

Työn uudelleen organisointia on tehty paljon 2000-luvulla. Sen myötä töitä on pilkottu pienempiin osa-alueisiin. ”Lähes kaikki tekee kaikkea” –menetelmä on

tullut tiensä päähän. Kelassa ollaan vahvasti erikoistumisen tiellä. Asiakaspalvelussa tarvitaan omaa ammattiosaamistaan, samoin puhelinpalvelu- sekä ratkaisu- ja maksutöissä omiaan. (Osaamisen johtamisen ja kehittämisen periaatteet Kelassa 2006-2010)

Tekniikan kehittyminen on mahdollistanut monia asioita. Ratkaisutyöt voidaan tehdä missä tahansa Suomessa. Töitä siirretään ruuhkaisista vakuutuspiireistä työtilanteeltaan parempiin vakuutuspiireihin ympäri Suomea. Sähköinen asiointi on vahvasti tulossa varteenotettavaksi asiointimuodoksi. Opiskelijoilla sähköisiä palveluja on ollut käytössä jo vuodesta 2003. Sähköisen asioinnin mahdollisuus laajenee vuoteen 2010 saakka. (Henkilöstösuunnitelma 2010) Esimerkiksi tämän vuoden keväällä käyttöön otetun työttömyysturvaan liittyvän työttömyysajan sähköisen ilmoituksen asiakkaat ovat ottaneet hyvin vastaan - jo 14 % asiakkaista käyttää sitä.

Puhelinpalvelu on keskitetty yhteyskeskukseen pääkaupunkiseudun, Pohjanmaan ja Pohjois-Karjalan vakuutuspiireistä vuoden 2006 alusta alkaen. Puhelinpalvelun keskittämisen tavoitteena on ollut ratkaisutyön rauhoittaminen keskeytyksiltä. Puhelinpalvelun keskittämistä omiin yksikköihinsä tukee muun muassa se, että hallintolaki mahdollistaa entistä enemmän suullisen asioinnin. Tosiasia kuitenkin on, että tilanteeseen, jossa suullinen tieto rinnastettaisiin kirjalliseen tietoon, on vielä paljon matkaa. Hallintokulttuurin muutos kontrolli- ja varmistuskulttuurista asiakkaisiin luottamiseen tapahtuu hitaasti. Siihen vaikuttavat myös viranomaistiedostojen yhteiskäyttö, joka etee sekin - vähitellen.

### **4.3 Kela kouluttaa**

Kelassa asiakaspalvelun hyvyys tai huonous perustuu asiakaspalveluosaamisen ohella suuressa määrin etuusosaamiseen. Sitä onkin perinteisesti pidetty jopa tärkeämpänä kuin asiakaspalvelutaitoja ja -osaamista. Henkilöstön koulutuksesta vastaa lähiesimies, jonka tehtävänä on huolehtia toimihenkilöille riittävä ja tarpeellinen koulutus. (Osaamisen

johtamisen ja kehittämisen periaatteet Kelassa 2006-2010)

Lainmuutoskoulutusta järjestävät etuustuotannon osalta terveys- ja toimeentuloturva- sekä eläke- ja toimeentuloturva-osastot yhteistyössä aluekeskusten kanssa. Aluekeskukset puolestaan järjestävät muita täydennyskoulutuksia vakuutuspiirien toivomuksiin perustuen. Toimihenkilöin etuustuotannon peruskoulutuksesta vastaavat vakuutuspiirit, joissa usein on erikseen nimetyt toimihenkilöt, joiden työhön kuuluu työnopastus ja kouluttaminen (Salomaa, 2007). Käytännössä tämä merkitsee sitä, että uusien henkilöiden perehdytys myös etuuksiin toteutetaan kokonaan vakuutuspiireissä.

Mallissa on riskinsä, jotka ovat osittain toteutuneet. Aikaisemmin toimistoissa, ja sähköisen asiakirjahallinnan käyttöönoton jälkeen, vakuutuspiireissä on sisäisesti sovittuja menettelyjä ja tulkintoja, jotka siirtyvät näin hiljaisena tietona uusille etuuden ratkaisijoille tai asiakaspalveluhenkilöille. Kun töitä tehdään asiakkaiden kotivakuutuspiiristä ja kotitoimistosta riippumattomasti, tulkinta- ja menettelyerot ovat tulleet asiakaspalvelu- ja ratkaisutyön osalta näkyviksi vähitellen. Tämä on luonnollista ja inhimillistä, mutta asiakkaiden kannalta ja erityisesti oikeusturvan sekä tasapuolisen kohtelun näkökulmasta tilanne on pulmallinen.

Yhteyskeskus on valtakunnallisena asiakaspalveluyksikkönä näiden tulkinta- ja menettelyerojen myrskynsilmissä. Toimihenkilöiden asema on haasteellinen. Asiakasta pitäisi neuvoa ja ohjata hänen kulloisessakin tilanteessa oikein, mutta lain ja ohjeiden mukainen menettelytapa ei välttämättä ole juuri se, miten vakuutuspiirissä asia halutaan tehdä. Tämä puolestaan aiheuttaa sen, että asiakkaat tosiasiasa saavat eri palvelupisteistä erilaista tietoa, ja kokevat sen vuoksi omassa asiassaan olonsa epävarmaksi.

Tilanteen muuttaminen on alkanut, mutta prosessi vie vielä vuosia. Kela on asiantuntijaorganisaatio, jossa toimihenkilöllä on esimerkiksi ratkaisutyössä paljon valtaa. Käytäntöjen muuttaminen on hidasta ja vaatii paljon työtä eri organisaation tasoilla ja myös eri tasoista työtä aina suurista periaatteellisista asioista lähtien pienen pieniin yksityiskohtiin saakka.

#### 4.4 Koulutus yhteyskeskuksessa

Yhteyskeskuksessa työskentelevien toimihenkilöiden peruskoulutus on järjestetty yksikön omana koulutuksena kahdesti. Vakuutuspiireihin verrattuna olosuhteet ovat erilaiset. Rekrytoitavien toimihenkilöiden lukumäärä kerrallaan on ollut 20-30 henkilöä. Käytännössä tämä on merkinnyt sitä, että vakuutuspiirien käyttämää mestari-kisällikoulutukseen verrattavaa ”vierikoulutusmenetelmää” ei ole voitu käyttää (vrt. Salomaa, 2007). Etuuksiin perehtyminen on järjestetty ensimmäisillä koulutuskerroilla enemmän koulumaisesti, jolloin kukin etuuden osaaja on toiminut opettajana ryhmälle omassa etuusasiassaan.

Kevään 2007 rekrytoidut toimihenkilöt ovat perehtyneet etuuksiin Itä-Suomen aluekeskuksen ohjaamassa verkko-opetuksessa, jota on täydennetty tuplaluureissa aitoja puhelutilanteita kuuntelemalla. Koulutukseen ovat kuuluneet lisäksi viikottain pidettävät teemakeskustelut, joissa ohjaaja, käytännössä etuusvastaava, ja lähiesimies ovat olleet mukana. Teemakeskusteluissa paneudutaan toimihenkilöitä askarruttaviin kysymyksiin ja haetaan niihin yhdessä vastauksia.

Jatkokoulutukset on suunniteltu tilanne kerrallaan. Pääsääntöisesti on tavoiteltu useamman henkilön ryhmiä, joille etuusvastaavat ovat koulutuksen suunnitelleet. Osa koulutuksesta on ollut kontaktiopetusta, johon on kuulunut lainsäädännön ja ohjeiden lisäksi asiakastapausten selvittämistä ja tuplaluureissa kuuntelemista ja havainnointia. Täydennyskoulutuksissa ja tietojen päivittämisessä käytetään hyväksi paljon videoneuvottelulaitteita, jolloin pitkäkään välimatka ei ole koulutuksen pitämiseksi esteenä.



## 5 TAKAISINPERINTÄKOULUTUS YHTEYSKESKUKSESSA

### 5.1 Takaisinperintä osana etuustuotannon prosessia

Takaisinperintäasioita käsitellään etuuskoulutusten yhteydessä siinä määrin, kun tarvetta on ja esimerkitapauksissa tulee esille. Asiakaspalvelussa takaisinperintäprosessin kriittisiä pisteitä on useita. Näiden pisteiden havaitseminen ja tutkiminen ovat keskeinen osa asiakaspalvelussa työskentelevien toimihenkilöiden ammattitaitoa.

Takaisinperintätilannetta edeltää jonkin etuuden tai sen osan liikamaksu. Sitä syntyy, kun päätöksen mukaiset maksuperusteet eivät ole syystä tai toisesta enää voimassa: asiakkaan elämäntilanne on muuttunut hakemuksen jättämisen jälkeen, mutta ennen päätöksen antamista tai sen jälkeen siten, että päätös on virheellinen, hakemuksen tiedot ovat olleet virheelliset, epäselvät tai puutteelliset, toimihenkilö on tehnyt tietoja tallentaessaan tai laskiessaan virheen tai toinen viranomainen on myöntänyt asiaan vaikuttava etuuden, esimerkiksi perhe-eläkkeen.

Tilanteita on monenlaisia niin kuin elävään elämään kuuluu. Yhteistä niille on se, että usein liikamaksutilanne aiheuttaa asiakkaille mielipahaa, hätäännystä ja epätietoisuutta siitä, miten hänen asiansa käsittely jatkuu ja miten hänelle käy. Nämä tilanteet ovat haasteellisia välittömässä asiakaspalvelussa ja puhelinpalvelussa. Asiakkaiden on ymmärrettävästi vaikea hahmottaa liikamaksuun johtaneita syitä, koska etuuden myöntämisen perustuva lainsäädäntö on pääsääntöisesti vieras. Erityisen haastavia ovat tilanteet, joissa asiakasta lisäksi epäillään väärinkäytöksestä, jolloin kysymyksessä saattaa olla tahallinen väärin tietojen antaminen. Vaikeita ovat myös ne tilanteet, joissa asiakas on asioinut toisinaan useita kertoja samassa asiassa Kelan kanssa ja saanut asiasta erilaista tietoa eikä siten ole voinut asioida omassa asiassa tavalla, jolla liikamaksun syntyminen olisi vältetty.

Yhteyskeskuksessa takaisinperintäasioiden hoitaminen on osoittautunut vaativaksi tehtäväksi. Takaisinperintäprosessin eri vaiheiden ja etuuskohtaisten menettelyjen tunnistaminen on tärkeää. Kun kaikki asiaan

liittyvät ratkaisut tehdään vakuutuspiireissä ja menettelyihin liittyvät asiat ovat osittain säätelemättä, takaisinperintäasioiden hoitaminen on vaatinut kykyä soveltaa ohjeita tilanteen mukaan. Esimerkiksi suullisen tiedon hyväksymisestä ja rinnastamisesta kirjalliseen tietoon hallinnossa asian vireille tulemiseksi on säädetty Hallintolain 20 §, mutta sen tarkempi määrittely Kelan etuustuotannosta vielä puuttuu. Tämä puolestaan merkitsee väistämättä kahdenlaista käytäntöä. Osa toimihenkilöistä ottaa vastaan, hyväksyy ja kirjaa suullisen tiedon, osa puolestaan vaatii asiakkailta samat tiedot kirjallisena. Nykyisen toimintatavan mukaan on mahdoton sanoa, kumpi tapa on oikein. Varmaa on vain se, että asiakkaiden saama ohjaus on erilaista. Lopputulokseen eli siihen, miten asiakasta hänen takaisinperintäasiassaan kohdellaan, tämä voi myös vaikuttaa. Jos toimihenkilö ei jostakin syystä hyväksy suullisesti vastaanotettua maksuohjelmaa tai sen muutosta eikä asiakkaalla ole kykyä tai mahdollisuutta asian esittämiseen kirjallisesti, asiakkaan oikeusturva saattaa jäädä toteutumatta.

## **5.2 Takaisinperintäkoulutuksen suunnittelu**

Syksyllä 2006 hahmottelin mielessäni takaisinperintäkoulutuksen järjestämisen toimipaikkakoulutuksena. Asia oli ajankohtainen, koska yksikkömme oli uusi samoin kuin puolet asiakaspalvelussa työskentelevistä toimihenkilöistä. Tavoitteeni oli järjestää koulutus siten, että voisin kokeilla aktivoivia opetusmenetelmiä – mitä ne sitten olisivatkaan tällaisessa koulutuksessa. Koulutuksen suunnittelun ja toteutuksen kantavana voimana oli toimihenkilöiden oma oivallus ja tekeminen.

Ajatus oli haasteellinen ainakin kolmesta syystä. Ensimmäisessä luvussa mainitsemani sosiaalistuminen tietynlaiseen työpaikkakoulutukseen on osaltani ollut tosiasia. Kurssille mennään ja siellä ollaan ainakin kuuntelevinaan. Henkilökohtaisesti olen pystynyt hyödyntämään ajan monenlaisilla aktiviteeteilla, jotka eivät välttämättä aina ole tukeneet opetettavan asian oppimista. Näillä konsteilla olen kuitenkin kaikkein vähiten häirinnyt toisia ja käyttäytynyt kaikkein eniten opettajaa arvostavalla tavalla. Opetustyössä – jota vasta opettelen - suunnan muuttaminen vei ajatteluaikaa

ja energiaa. Sain kuitenkin uskonvahvistusta opetusharjoittelussa toteutetuista pienistä, omaan arkipäivän konstruktivismiin perustuvaan käyttöteoriaan pohjautuvista kokeiluistani.

Epäilin kykyäni opettaa koko asiaa, koska aikaisemmin vahva asiantuntijuus kyseisessä asiassa on työtehtävien muuttumisen myötä hiljalleen auttamattomasti hiipunut. Epävarmuutta lisäsi myös se, että yhteyskeskuksen toiminta-alueella takaisinperinnän hoitamisen käytännöissä oli vakuutuspiirikohtaisia eroja. Oikeastaan asioita ei voi osata kaikkien kannalta oikein, joten ei niitä voi myöskään silloin opettaa oikein. Asiat voi vain opettaa niin kuin ne ovat ja loppu pitää osata soveltaa tilanteen ja tapauksen mukaan. Kun vielä tähän lisää sen, että yksikön esimiehenä koin koulutuksen olevan erityisen tarkastelun ja arvioinnin kohteena myös omassa yksikössäni, minulla oli riittävästi demoneita voitettavana ennen kuin ensimmäistäkään asiaa koko koulutuksesta oli kenellekään sanottu.

Koska osalla yksikön toimihenkilöistä on takaisinperintäasiat hallinnassa, päädyin siihen, että koulutukseen ilmoitaudutaan. Motiivi opiskella ja perehtyä asiaan on silloin oletettavasti parempi. Tässä säästetään myös aikaa, kun ei kouluteta ketään varmuuden vuoksi tai kokonaan turhaan. Lisäksi halusin selvittää toimihenkilöiden osaamisen tason sekä asiat, joiden hallinta koettiin hyväksi ja joiden hallinta koettiin puutteelliseksi ilmoittautumishetkellä. Tätä varten laadin tehtävän, joka annettiin toimeksi yksikön palaverissa:

”Ajattele, että takaisinperintäasia on saari. Mieti kuinka paljon tästä saaresta on sinulla hallussa prosentteina? Listaa, mitä asioita osaa ja mitä et osaa?”

Ennakkotehtävää kommentoitiin haastavaksi, kun takaisinperintäasioiden kokonaisuudesta ei ollut tietoa. Lähiesimiehet olivat näppäriä opastaessaan toimihenkilöitä tutkimaan toimeenpano-ohjeista takaisinperintäasioiden sisällysluetteloa. Halusin tehtävään ehdottomasti skaalauksen, jonka ideaa muun muassa ratkaisukeskeisessä lähestymistavassa usein käytetään (esim. Furman & al. 2004) Sen avulla pääsee asioihin kiinni helpommin, kun skaalauksen lopputuloksen joutuu perustelemaan. Ehkä toimihenkilöille olisi

ollut helpompi antaa itselleen koulusta tuttu arvosana, ja lähteä sen kautta refleктоimaan omaa osaamistaan.

Vaikeaksi koetusta tehtävästä huolimatta vastauksia tuli kuitenkin kaikilta 18 koulutukseen ilmoittautuneelta. Kurssin suunnittelu varten ajatuksia kertyi hyvin. Ilmoittautuneet arvioivat oman osaamisensa 10-75%. Eniten arvioitiin tarvitsevan tietoa koko prosessista. Yksittäisinä asioina mainittiin maksusuunnitelmaan liittyvät asiat, ulosotto, suullisen tiedon hyväksyminen, eri etuuksien erot sekä takaisinperintä eläkejärjestelmässä.

Pääsin mielestäni kunniakkaasti aktivoivan opetuksen ensimmäiselle rastille, jossa yhdistin Lonka & Lonkan (1993, 23) mainitseman diagnosoinnin ja erityisesti kokemuksellisen oppimiskäsityksen mukaisen reflektionin. (Ojanen, 2004) Ketään ei kuitenkaan ollut vielä opetettu, viritetty vasta.

### **5.3 Koulutuskerrat ja tuntisuunnitelmat**

Jätin koulutuksen tuntimäärän etukäteen suunnittelematta. Otin vapauden käyttää aikaa riittävästi, jotta voin kokeilla eri menetelmiä. Rehellisyyden nimissä kysymys oli tosiasiaassa aseman suomasta edusta, joka tässä tapauksessa minulle sallittiin. Normaalisti mille tahansa koulutukselle toimipaikkakoulutukset mukaan lukien on annettu tiukat aikarajat, joihin koulutuksen on mahduttava. Kuten alussa totesin, aikapula on lähes suurimmalla osalla työpaikkoja krooninen vaiva.

Tässä tapauksessa ajattelin, että käytetty aika tuo tavalla tai toisella lisäarvoa. Takaisinperintäasiaa koulutetaan joka tapauksessa tavalla taikka toisella jatkossakin jonkin ajan puitteissa ja joillakin menetelmillä, joten tutkivan työtöteen tarvitsema aika puoltaa paikkaansa. Toisaalta selkeä etukäteen suunniteltu tuntimäärä olisi napakoittanut ainakin ensimmäisen ryhmän koulutuksen toteuttamista. Koulutuskertojen välit venyivät omasta työtilanteestani, esimiesaseman suomasta suunnitteluvapaudesta ja kaikkien osallistumismahdollisuuden huomioimisesta johtuen pitkiksi. Tämä vaikutti selkeästi ensimmäisen ryhmän toimihenkilöiden motivaatioon. Ensimmäisen

ryhmän koulutus sijoittui ajalle 18.10.2006 – 21.2.2007. Koulutuskertoja oli kahdeksan. Toisen ryhmän koulutus oli ajalla 21.2. – 25.4.2007 ja kertoja oli kolme. Tuntisuunnitelmat on esitelty taulukkomuodossa liitteissä 1 ja 2.

Koulutus toteutui pääasiassa tunnin jaksoina. Ainoastaan toisella ryhmällä oli viimeinen kerta kaksi tuntia. Yhden tunnin mittaisina pätkinä toteutettu koulutus toimii, kun jakso on tiivis ja koulutuskertojen määrä ja ajankohta ovat etukäteen tiedossa. Prosessointiin jää silloin aikaa enemmän kuin puolen päivän tai päivän mittaisessa koulutuksessa.

## **5.4 Ensimmäisen ryhmän koulutuksen toteutus**

### **5.4.1 Aloitus**

Ensimmäisen ryhmän kanssa lähdin liikkeelle hitaasti. Kysyin ensimmäisellä koulutuskerralla vielä asioita, joita takaisinperinnästä haluttiin oppia. Näin jälkikäteen ajatellen tässä oli kuitenkin turhaa tyhjäkäyntiä, koska tarpeet olin kysynyt jo ennakkotehtävässä. Hyvää tässä oli se, että ryhmäläiset saivat tietää toistensa ajatuksista ja tarpeista.

Myös käsitekartan tekeminen takaisinperinnästä oli periaatteessa tätä samaa selvitystyötä, mutta jalostetummassa muodossa. (esim. Lonka & Lonka 1993, 32) Jaoin ryhmän kahtia, kolmen ja neljän hengen pienryhmiin. Ryhmien tekemät käsitekartat olivat asioiltaan lähes identtiset. Niistä näki hyvin sen, että takaisinperintään liittyvät käsitteet olivat ainakin sanoina ryhmäläisille tuttuja. Kun kartat esiteltiin toisille, keskustelussa nostettiin esiin prosessiin liittyviä aikataulu- ja menettelykysymyksiä.

Käsitekartta menetelmänä oli hyvä, ja käyttäisin sitä uudelleen. Veisin vain ajatusta hieman pidemmälle ja ottaisin siihen mukaan aikajanan, jonka varrelle takaisinperintään liittyvät käsitteet laitettaisi. Tällainen voisi toimia ryhmällä, jolle etuustuotanto on jo hieman tuttua. Käsitekartta tässä käyttämässäni muodossa toimisi puolestaan kokonaan uusille toimihenkilöille.

#### 5.4.2 Takaisinperinnän teoriaopetus

Toisesta kerrasta alkaen aktivoivien opetusmenetelmien käyttö olikin sitten hetken aikaa hukassa – tai siltä se ainakin tuntui. Minulle turvallisen opetuskulttuurin mukaisesti tein aiheesta kalvoetin. Liikamaksun syy, kuulemiseen liittyvät muodollisuudet, takaisinperintäpäätös sekä perinnän vaiheet keräsin ohjeesta kalvoiksi, jotka sitten tarjoiin ryhmälle - tosin autenttisin esimerkein höystettynä. Minä pysyin aktiivisena ollessani äänessä ja ryhmäläiset aktiivisen näköisenä.

Jos oikein tarkkoja ollaan, tavoitteena oli pitää aktivoivaa opetusta myös käydessäni asioita läpi kalvoetista. Puhun mielelläni. Kaipaan kuitenkin puheelleni vastinetta ja kiittaamista. Katseet, kommentit ja kysymykset ovat tärkeitä, koska silloin tietää ihmisten olevan mukana asiassa ajattelivatpa he siitä sitten mitä tai miten tahansa. Samalla pystyy seuraamaan oppimisprosessin etenemistä, mikä on toinen aktivoivan opetuksen käytännön kulmakivistä. (Lonka & Lonka, 1993, 25).

Tällä kertaa minä kyselin paljon ja koetin sillä tavalla saada toimihenkilöille tarttumapintaa teorian ja koettujen asiakastilanteiden välille. Ajattelin, että ymmärtäminen olisi silloin helpompaa ja muistiin jäävä tieto olisi myös sovellettavampaa. (Tynjälä 2002, 62; Rauste – von Wright 2004, 162-175)

Onneksi esimerkkejä tosielämästä oli ryhmäläisillä ja minulla. Toisesta kerrasta alkaen näytin tietojärjestelmästä asiakastapauksia erilaisista tilanteista. Tosin palautteen perusteella niitä olisi saanut olla enemmän. Olen samaa mieltä. Koulutusta suunnitellessani en pystynyt hahmottamaan sitä, miten suuri merkitys on asioiden konkretisoinnilla ja esimerkeillä. Ohjeet ovat ohjeita ja lait ovat lakeja, mutta todeksi ne muuttuvat vasta tosielämässä ja erilaisissa tilanteissa. Toimihenkilöille ne tulevat eläviksi asiakastilanteissa, joissa heidän on pystyttävä antamaan ohjeita, neuvoja ja selityksiä yksi toisensa perään.

Saara Braxin (1998, 20) mukaan luennolla pitäisi puhua vähemmän kuin 20 minuuttia kerrallaan. Lyhyiden välitehtävien tekeminen kiinnittää huomion

asiaan uudelleen, innostaa oppijoita, antaa tilaa ajatella ja työskennellä ymmärtämisen eteen ja antaa luennon pitäjälle palautetta oppijoiden osaamisesta. Näihin ajatuksiin peilaten myös luento-opetusosuudessa ryhmän aktivointi voittopuolisesti onnistui.

Koulutuskertojen väleihin annoin tehtäviä, kuten lakitekstien etsiminen ja niistä asiasisältöjen selvittäminen. Kuulemiskirjeeseen vastaamisen ideana oli, että toimihenkilö samaistuu kuvitellun asiakkaan elämäntilanteeseen. Asiakkaan kuuleminen on tärkeä vaihe takaisinperintäprosessia. Asiakaspalvelussa tämän vaiheen tunnistaminen ja erottaminen valitustilanteesta on tärkeää. Käytännössä se on edellytys asiakkaan asianmukaiselle ja oikealle ohjaamiselle. Tätä kohtaa halusin korostaa ja tehdä siitä henkilökohtaisemman ryhmäläisille. Annoin vastinekirjeistä lyhyet kirjalliset kommentit ajatuksella, että asia jäisi paremmin mieleen. Palautteen perusteella tämä onnistui, jopa siinä määrin, että jollekin olisi vähempikin riittänyt.

En ollut suunnitellut kaikkia välitehtäviä etukäteen, vaan tartuin tilaisuuteen. Menisikö tämä puhtaasti konstruktivistisen oppimiskäsityksen toteuttamisen lukuun? Korvan takana kuiskutteleva pikku kriitikko voisi todeta, että opettaja ei ollut tehtäviensä tasalla - ei asiantuntijana varsinkaan, kun ei ollut varustautunut hallintolailla, valitusosoituksella tai kaikkien mahdollisten etuuslakien takaisinperintäpykälillä. Niin tai näin tilanteet tulivat vastaan esimerkkitapauksissa, ja niihin oli tarve reagoida nopeasti. Kun edellä mainituista säädöksistä ja ohjeista tuli puhe, annoin tehtäväksi etsiä ja lukea kyseiset kohdat säädöksistä. Kun niihin palattiin vielä seuraavan kerran aluksi, voisi ajatella, että tällä tavalla ne jäivät kuitenkin paremmin mieleen.

Vaan ei ole ollut helppo tätä asiaa näin kääntää. Meni aikaa omaa osaamattomuuttaan soimatessa ja huonouttaan haukotellessa, kun ajattelin, että olisihan minun todellakin pitänyt osata ajatella etukäteen – valmistautua paremmin. Konstruktivistisen aatteen mukainen heittäytyminen tilanteen vietäväksi on tosiasiaa paljon haastavampaa, kun kirjoista lukemalla voisi koskaan ajatella. Käsitys hyvästä ja oikeasta opettajuudesta erityisesti siihen liittyvä asiantuntijuuden vaatimus on oikea demonien demoni, jota on

mielessään mietittävä ja ajatuksissaan pikkuhiljaa pienemmäksi kutistettava. (Rauste – von Wright, 1997) Toinen tie on varustautua sellaisella kalvopatterilla, että oppijat jo kutistuvat pelkästään materiaalmäärän nähdessään. Ymmärtävät varmasti olla hiljaa, koska muuten opetus vaan jatkuu ja jatkuu. Jos ei edes anna kenenkään kysyä mitään, ei ainakaan joudu pulaan.

Takaisinperinnän ”teoriaopetustuokioiden” päätteeksi käytin hetken opitun kertaamiseen. Pyysin kirjaamaan paperille oppijaa itseään varten, mitä hän oppi kyseisellä kerralla. Jonkun kerran tehtiin sen jälkeen kierros, jossa jokainen pääsi ääneen, mikä hänelle oli ollut koulutuskerran anti. Tästä menetelmästä pidin. Kun on tunti puhuttu, kuunneltu, kysytty, vastattu ja yritetty ymmärtää, hetken hiljaisuus ja ajatusten kokoaminen paperille lyhyesti on paikallaan. Siitä on hyvä lähteä takaisin töidensä ääneen.

#### 5.4.3 Konkretisointi

Suunnittelin jo hyvissä ajoin kurssin alussa, että toimihenkilöt tutkivat ja analysoivat oman tapauksensa. Tämä olisi koulutuksen huipentuma ja samalla myös oppimisen arvioinnin väline. Tehtävään kuului aikajanan piirtäminen siten, että siihen merkitään kaikki kyseiseen asiakastapaukseen liittyvät tapahtumat ja päivämäärät. Aikajanan piirtämisen taito sinällään on hyvä osata. Se on käyttökelpoinen menetelmä erityisesti monimutkaisten etuusasioiden selvittämisessä. Takaisinperintäasioissa se auttaa myös. Päivämäärätietoja on näissä tilanteissa usein paljon ja havainnollistaminen on kokeneellakin toimihenkilöllä toisinaan suorastaan välttämätöntä asian selvittämiseksi ja ymmärtämiseksi.

Keräsin takaisinperintätapauksia koulutuksessa olevilta toimihenkilöiltä. Käytin niistä osan tunneilla esimerkkitapauksina, josta kerroin jo aiemmin. Valitsin tapaukset ryhmäläisten analysoitaviksi siten, että eri etuudet tulivat mahdollisimman hyvin edustetuiksi. Kukin otti itselleen tapauksen ikään kuin sokkona tietämättä, mitä kyseisen asiakastapaus koskee. Jollekin sattui



etuus, jota ei itse hallinnut. Se ei tehtävän tekoa kuitenkaan haitannut – hyvä huomio tämäkin takaisinperintäosaamisen käytettävyydestä.

Tapaukset tutkittiin ensin joko itsenäisesti tai parin kanssa tai kolmen henkilön ryhmänä, mikä tyyli kenellekin oli sopiva. Aikajajat piirrettiin paperille itseä varten. Näin jokainen tutustui paremmin kahteen tai kolmeen tapaukseen ja sai esittelyn kaikista seitsemästä tapauksesta. Kun tapauksissa oli kahden teknisesti eri etuustuotantojärjestelmän etuuksia, myös erilaiset näytöt ja reitit niihin tulivat näytetyiksi.

Viimeinen tehtävä oli paras osa koko tämän ensimmäisen ryhmän koulutusta. Toimihenkilöt olivat itse äänessä lähes koko ajan, selvittivät toisilleen tapauksen kulun ja saivat tarkentavia kysymyksiä vastattavikseen. Tietojärjestelmästä katsottiin yhdessä näyttöjä, joiden käyttämisestä vaihdettiin kokemuksia. Mikä reitti on milloinkin nopein ja järkevin. Toisaalta myös puhuttiin siitä, että näiden asioiden tutkimiseen todellakin menee aikaa. Tiedot ovat eri paikoissa, joten selattavia näyttöjä on useita, ja niiden lukemista on harjoiteltava.

Annoin hyvää palautetta tehtävistä kaikille. Ne olivat tosiasiaissa hyvin tehtyjä, asiallisesti esitettyjä ja loogisia kokonaisuuksia. Näin ollen saavutin jotenkuten vielä aktivoivan opetuksen kolmannenkin rastian, kun palautteen antaminen tuli huomioiduksi (Lonka & Lonka 1993, 25).

### **5.5 Ensimmäisen ryhmän palaute**

Pyysin ryhmältä palautteen jo hieman ennen koulutuksen päättymistä. Näin siksi, että pystyin käyttämään sen hyödyksi suunnitellessani toiselle ryhmälle koulutusta. Koulutuspalautelomake on liitteenä 3.

Palautteen antoi neljä henkilöä. Koulutus vastasi toimihenkilöiden odotuksia asteikolla 1-5 hyvin, kaikki antoivat arvosanaksi 4. Materiaali sai arvosanan 4,25. Koulutuksen paras oppi oli ollut takaisinperintäprosessin selkeytyminen. Lisäksi pidettiin hyvänä tietojärjestelmän näyttöjen sisältöjen, kuulemiskirjeen

merkityksen sekä eri etuuksien välisien kuittausmahdollisuuksien selvittämistä. Näistä oli ollut hyötyä myös käytännön asiakastilanteissa. Parasta koulutuksessa oli ollut ryhmätyöt ja tapausten läpikäyminen yhdessä. Ryhmän koko (7) oli koettu hyväksi. Myös lyhyissä pätkissä toteutettu koulutus oli ollut toimiva ratkaisu. Optimaaliseksi opiskeluajaksi arvioitiin 2 tuntia kerrallaan.

Ikävintä oli koulutuksen venyminen. Olisi ollut hyvä, jos koulutus olisi järjestynyt kerran viikossa. Enemmän olisi toivottu käsiteltävän työhön liittyviä käytännön asioita, kuten suullisen tiedon vastaanottamista, maksupäivien siirtämistä, perinnän hoitamiseen liittyviä asioita nimenomaan yhteyskeskuksessa eli toimivalta-asioita sekä menettelyihin liittyviä asioita. Kuulemiskirjeen käsittelemisen olisi voinut tiivistää.

## **5.6 Toisen ryhmän koulutuksen toteutus**

Saadun palautteen perusteella suunnittelin toisen ryhmän koulutuksen eri tavalla (liite 2). Koulutus alkoi edellisen ryhmän yhden toimihenkilön oman tapauksen esittelemisellä eli kävimme suoraan asiaan. Toimihenkilö esitteli oman tapauksensa, ja molemmat ryhmät olivat sen aikaa paikalla. Lisäksi hän jakoi kaikille malliksi oman asiakastapauksensa aikajanan. Käytännössä ensimmäinen tapaaminen käytettiin siihen, mitä asioita ja miten omaa tapausta tutkitaan ja mitkä asiat sinne on laskettava erikseen tietojärjestelmän apuohjelmaa käyttäen. Tapauksen tutkimista varten olin tehnyt listan asioista, jotka on hyvä huomioida (liite 4). Tällä kertaa jokainen sai valita tapauksen omista asiakastilanteistaan tai valita sopivan esimerkiksi lähiesimiehen avustuksella. Etuudet määriteltiin yhdessä, jotta etuuksien edustavuus tuli huomioitua samoin kuin erilaisten etuuksien erityispiirteet, kuten regressiperintä, joka koskee vain muutamia etuuksia ja on luonteeltaan erilainen kuin normaali takaisinperintä. Etuudet sovittiin siten, että asiakastapaukset tulivat omalta osaamisalueelta.

Toisellakin kerralla turvallisesti tukeuduin ensimmäistä ryhmää varten tekemääni kalvosettiin, mutta asioiden yksityiskohdat tutkittiin nyt omista

tapauksista. Käytin tapauksia hyväksi koko ajan: mitä liikamaksun syitä esimerkeistä löytyi, millä tavalla asiakasta oli kuultu, oliko lähetetty erillinen kirje vai löytyikö tieto päätöksen huomautuksista, oliko asiakas vastannut, oliko liikamaksun taustalla tarkistus, oikaisu vai päätöksen poistaminen ja niin edelleen. Kysymykset koskivat kaikkia ja ne esitettiin kaikille, joten jokainen pääsi osallistumaan. Lähes kaikkiin teoriaopetuksen asioihin löytyi esimerkki jonkin toimihenkilön omasta tapauksesta, koska ryhmä oli melko suuri ja tapauksia oli paljon.

Toimihenkilöt saivat myös tällä kertaa välitehtäviä samalla tavalla kuin ensimmäinenkin ryhmä. Koska olin ensimmäisen ryhmän koulutuksen aikana saanut pienennettyä omat asiantuntijuus-demonini, annoin kaikki tehtävät nyt rohkeasti, tietoisesti ja varmana siitä, että tein aivan oikein, kun en etsinyt kaikkea valmiiksi ja tarjoillut puoliiksi pureskeltuna asiana. Hallinto- ja erikoislakien tekstien etsiminen, ohjeiden tutkiminen ja kuulemiskirjeeseen vastauksen antaminen kuului nyt koulutukseen niin kuin oman tapauksen tutkiminenkin.

Viimeisellä kerralla olikin tuplatunnit käytössämme. Orientaatioksi kävi hyvin viime kerran tehtävien läpikäyminen, jonka jälkeen takaisinperinnän kalvosetti saatiin loppuun edelleen vahvasti tukeutuen toimihenkilöiden omiin tapauksiin. Sen jälkeen kolme toimihenkilöä esitteli oman takaisinperintätapauksensa. Tapaukset valitsin siten, että ne jälleen edustivat eri etuuksia ja niissä käytettiin eri tietojärjestelmää tai saman tietojärjestelmän eri näyttöjä.

Omien tapausten esitleminen koko ryhmälle oli toimihenkilöille haastava tilanne. Olin väljästi maininnut siitä etukäteen, mutta en ollut menettelyä sen tarkemmin määritellyt. Näin ollen tilanne tuli nopeasti ja itse asiassa oli hieman sattumankauppaa, kuka pääsi oman tapauksensa koko joukolle esitlemään. Esittämistä ei palautteissa kommentoitu lainkaan. Annoin hyvää palautetta esitystilanteissa. Toimihenkilöt olivat sen tosiasiasa ansainneet. Lopuksi jaoin takaisin kuulemiskirjeiden vastineet, joita olin kommentoinut muutamalla sanalla samalla ajatuksella kuin ensimmäiselle ryhmällekin.

## 5.7 Toisen ryhmän palaute

Palautteen antoi kymmenen henkilöä. Koulutus vastasi toimihenkilöiden odotuksia asteikolla 1-5 hyvin, keskiarvon ollessa 3,9 eli kymmenyksen vähemmän kuin ensimmäisen ryhmän keskiarvo. Materiaali sai arvosanan 4,4, joka oli puolitoista kymmenystä parempi kuin ensimmäisellä ryhmällä.

Koulutuksessa oli ollut parasta takaisinperintäprosessin kulun selkiytyminen yksityiskohtineen, kuten lainvoimaisuusajat ja kuulemiskirjeen merkitys sekä kirjaamiseen liittyvät asiat. Kiitoksia tuli myös siitä, että ei menty liikaa yksityiskohtiin. Tehtävän tekeminen auttoi ymmärtämistä. Käytännössä joku ryhmäläisistä oli jo hyödyntänyt kuulemiskirjeeseen vastaamisesta saamaansa ja maksusuunnitelman tekoon liittyvää oppia.

Erilaisia tapauksia olisi voitu käsitellä enemmän myös koneella itse tehden ja näyttöjä läpikäyden. Regressistä opetusta kaivattiin enemmän. Joku koki, että aikaa oli liian vähän asioiden läpikäymiseen kokonaisuutena, kun lisäkysymyksiä tulee aina. Joku toinen jäi kaipaamaan vielä yhden tunnin tuokiota, jossa voisi käsitellä käytännön työssä vastaan tulleita kysymyksiä ja ongelmatilanteita.

Koulutuksista saatu palaute kuvaa hyvin tilannetta, joka yhteyskeskuksessa on. Ohjeisiin kaivataan selkeyttä ja vastauksia siihen, miten menetellä missäkin tilanteessa ja kenellä on toimivaltaa hoitaa jokin asia. Asiakirja Vakuutuspiirien ja yhteyskeskuksen välinen toimintatavasta on olemassa, mutta kaikkia tilanteita se ei kata, niin kuin eivät muutkaan ohjeet. Kuten jo aikaisemmin totesin, toimintaohjeiden soveltamisen taito olisi se tärkein taito. Menettelyt vaihtelevat vakuutuspiireissä, joten tärkeintä on tuntea prosessi ja yleinen tapa menetellä.

## 6 ONNISTUIKO AKTIVOINTI – TOTEUTUIKO TEORIAT?

Ensimmäisen ryhmän kanssa toimihenkilöiden aktivointi osoittautui todella haastavaksi tehtäväksi. Alku oli käsitekarttoineen lupaava, mutta siihen se

tuntui vähäksi aikaa jäävän. Mistä tulikaan se armoton paine olla oikea asiantuntijoiden asiantuntija, joka hallitsee minkä tahansa takaisinperintäasian ja osaa sen opiskelija-toimihenkilöille myös opettaa – oikein Kela-kielellä. Niinpä osasin laittaa puheeseeni ”perustepäätökset” ja muut termit, joita asiakaspalvelussa työskentelevien toimihenkilöiden olisi oikeastaan viisainta olla osaamatta lainkaan. Näin siksi, että asiakkaat ei niitä tiedä eikä heidän tarvitse tietää. Asiat pitäisi osata selittää kielellä, jota nimenomaan asiakas osaa ja ymmärtää. Mitä enemmän ammattikieltä hallitsee sisäistämättä ja siten myös osaamatta itse asiaa, sen varmemmin kapulakieltä käyttää myös asiakastilanteissa ja tosiasiaissa sen huonompaa palvelua asiakas saa.

Toisaalta olen tyytyväinen muutamien aktivoivien opetusmenetelmien, kuten oma tapaus, kuulemiskirjeen vastine, tiedon hankinta ja tutustumistehtävien käyttämiseen. Asioiden ymmärtämistä edesauttaa ajatteleva ja tekeminen. Kun kirjoittaa, joutuu ajattelemaan. Luennotkin olivat aktivoivia, jos tarkkoja ollaan. Jo aikaisemmin mainittu hetken hiljentymistuokio opetussession päätteeksi on tullut työkalupakkiini pysyvästi. Vaikka kaikki käyttämäni menetelmät eivät rehellisyyden nimissä olleet ennakkoon suunniteltuja, koetelluksi tuli myös reagointi- ja oivalluskyky, kun tilanteista piti selvittää eteenpäin. ”Hätä keinot keksii” ja niin näyttää keksivän.

Pystyin muuttamaan opetuksesta toiselle ryhmälle ja ainakin osittain hyödyntämään ensimmäiseltä ryhmältä saamani palautteen. Oman tapauksen tutkiminen oli tärkeä osa toisen ryhmän koulutusta – se oli kokonaan ”omaa tekemistä ja ajattelemista”. Tehtävä selkeästi raamitti asian ja ryhmäläiset saivat huomattavasti enemmän tarttumapintaa tosielämään kuin ensimmäinen ryhmä minun esittämistä esimerkeistä. Ratkaisu oli hyvä myös ryhmän palautteen perusteella, vaikka esimerkkejä jäätin edelleen kaipaamaan.

Kalvojen käyttämistä koulutuksessa olen miettinyt jälkikäteenkin paljon. Toisaalta kalvotekin tekeminen auttoi minua jäsentämään asiaa itselleni, ja sain piirrettyä siihen takaisinperintäasioiden ohjeistuksen ja kulun. Teoriaakin tarvitaan, jotta yksittäisen tapauksen saa selvitettyä – yleinen auttaa yksittäiseen – joskin toimiihan tämä toisinkin päin. Palautteen perusteella toimihenkilöt arvostivat valmista materiaalia. Yhdessä palautteessa

materiaalia oli kommentoitu, että ”vaikea asia on tiivistetty selkeäksi ja pieneksi paketiksi”. Jaoin materiaalin ensimmäiselle ryhmälle vaiheittain eli kopiot vain niistä kalvoista, jotka kyseisellä kerralla käsiteltiin. Toiselle ryhmälle jaoin kaikki kopiot ensimmäisellä kerralla. En osaa sanoa kumpi on parempi tapa – molemmissa on puolensa. Erillisiä muistiinpanopapereita ei joka tapauksessa tarvittu, vaan toimihenkilöt kirjasivat asioita kopioihin.

Esitettävän materiaalin muoto voisi olla erilainen. Koulutuksesta saisi vielä konkreettisemmän rakentamalla siihen yhteydet esimerkkitapauksiin joko kopioimalla tuotantojärjestelmän näyttöjä kalvoihin tai näyttämällä ne suoraan tietojärjestelmästä. Jälkimmäisen tavan etuna on se, että tietojärjestelmän pienen pienet oikotiet ja työtä helpottavat reitit tulevat näytetyiksi ja siten vähitellen toimihenkilöille tutuiksi. Atk-luokassa toteutuva opetus olisikin sitten jo aivan oma lukunsa. Silloin jokainen voisi katsoa tietojärjestelmästä asioita itse, ja saada siihen samalla ohjausta. Ajankäytön näkökulmasta tällainen koulutus pitäisi ehkä suunnitella hieman eri tavalla, mutta on ideana hyvä.

Yleisesti ottaen enemmän ja rohkeammin pitäisi uskaltaa mennä suoraan eläviin esimerkkeihin ja tapauksiin ja liittää lainsäädäntö ja ohjeistus niihin. Loppujen lopuksi ne kuitenkin jäävät parhaiten mieleen. Periaatteessa meillä on parasta materiaali tuhatmäärin käytettäväksi kaiken aikaa, mutta mielekkäiden tehtävien rakentaminen esimerkkitapausten ympärille on työlästä ja vie aikaa. Toisaalta, jos ne tekisi kerran, niitä voisi hyödyntää jatkossakin stilisoiden. Yksittäisen toimihenkilön opetuksessa käytetyn vierihoidomenetelmän rakentaminen isompien massojen käyttöön siten, että idea esimerkkitapausten selvittämisestä säilyisi, voisi olla toimiva.

Vaikka takaisinperintäkoulutuksen tuntimäärä on pieni, minulle prosessi oli haastava. Aktivoivien opetusmenetelmien käyttämisestä tässä toimintaympäristössä piti miettiä paljon. Niiden yhdistäminen niukkoihin aikaresursseihin koulutuskertaa kohti tuntui välillä ratkaisemattomalta yhtälöltä, vaikka toimintavapautta minulla tässä asiassa olikin. Oman työn arvioiminen on aina luku sinänsä. Tässä yhteydessä sitä piti tehdä koko ajan ja aktiivisesti. Loppua ei reflektoinnille näy – kurssit jatkuu.

Omaa käyttöteoriaa olen jalostanut edelleen tämän koulutuksen ajan. Kun tästä kokemuksesta hakee tarttumapintoja konstruktivistiseen oppimiskäsitykseen, Tynjälän ja Rauste – von Wrightin esittämiä asioita on löydettävissä. Oppijan oma ymmärtäminen on ollut tärkeää, tarttumapintoja aikaisempiin kokemuksiin etsittiin ja löydettiin, reflektointia tehtiin tuntien yhteydessä ja palautetta annettaessa. Longan & Longan (1993) esittämille aktivoivan opetuksen rasteille löysin välillä ansiokkaasti, välillä varovasti haparoiden, toisinaan aivan sattumalta ja toisinaan aivan rimaa hipoen, mutta ehkä siinä olikin tämän tehtävän suola.

## LÄHTEET

Brax, S. 1998. Opetuksen työkalupakin parhaat palat. Viitattu 13.5.2007.  
<http://generation.jamk.fi>

Engeström, Y. 1996. Perustietoa opetuksesta, Helsinki: Oy Edita Ab

Haapasalo, L. 1997. Oppiminen, tieto & ongelmanratkaisu. Vaajakoski:  
 Medusa-software

Kela 2004. Henkilöstösuunnitelma 2010.

Kela 2005. Henkilöstötilinpäätös 2005.

Kela. 2007. Kelan vuosikertomus 2006. Viitattu 13.5.2007. <http://www.kela.fi>

Kupias, P. 2001. Oppia opetusmenetelmistä. Helsinki: Eduka-instituutti Oy

L 6.6.2003/434 Hallintolaki. Viitattu 13.5.2007. Valtion säädöstietopankki  
 Finlex. <http://www.finlex.fi>, ajantasainen lainsäädäntö

Lonka K. & Lonka I. 1993. Aktivoiva opetus. Käsikirja aikuisten ja nuorten  
 opettajille. Tampere: Tammer-Paino Oy

Marckwort A ja R. 1992. Kouluttajan uudet vaatteet. Tampere:  
 Tammer-Paino Oy

Mezirov J (toim). 1995. Uudistava oppiminen. Kriittinen reflektio  
 aikuiskoulutuksessa. Helsinki: Painotalo Miktor

Ojanen, S. 2000. Ohjauksesta oivallukseen. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy

Oppimis- ja ohjauksäsitteitä. Viitattu 13.5.2007 <http://www.uku.fi>

Kela 2006. Osaamisen johtamisen kehittämisen periaatteet Kelassa 2006-  
 2010

Rauste-von Wright, M. 1997. Opettaja tienhaarassa. Juva. WSOY

Rauste-von Wright, M. & von Wright J. & Soini T. 2003. Oppiminen ja  
 koulutus. Juva: WSOY

Sahlberg, P. & Leppilampi, A. 1994. Yksinään vai yhteisvoimin. Vantaa:  
 Helsingin yliopisto

Salomaa, K. 2007. Andragogiikka ja työnopastus. Pro gradu –tutkielma.  
 Turku: Turun yliopisto, Kasvatustieteiden tiedekunta, Turun  
 opettajankoulutuslaitos

Tuomisto J. 1997. Työelämän uudet oppimisvaatimukset – lähtökohdat,  
 haasteet ja ongelmat. Teoksessa P. Sallinen ja J. Tuomisto (toim.) Työn  
 muutos ja oppiminen. Aikuiskasvatuksen 38. vuosikirja. Jyväskylä: Gummerus  
 Kirjapaino Oy



Tynjälä, P. 2002. Oppiminen tiedon rakentamisena, Tampere: Tammer-Paino Oy

## ENSIMMÄISEN RYHMÄN TUNTISUUNNITELMA:

<p>1. Kerta</p> <p>Mind map takaisinperinnästä Liikamaksun syyt fläpille Tarkistus-, oikaisu- ja poistotilanteet mainintana Tehtävä: 1. Kerätä takaisinperinnästä asiakastilanteita, jotka toimitettiin minulle postina 2. Lukea valitusosoituksesta erityisesti määräaikaa koskeva kohta</p>
<p>2. Kerta</p> <p>Ensimmäisen kerran muistelu: keksi esimerkki eri liikamaksutilanteista Valitusosoituksen tarkistus Tarkistus-, oikaisu- ja poistotilanteet uudelleen Kuuleminen: merkitys ja erilaiset tilanteet etuuksien mukaisesti (yleinen asumistuki, eläkkeet, regressi) Lainvoimaisuusaika ja sen laskeminen 1. Etsiä Hallintolaki ja tutustu §:iin 34-36 Hetki: Kirjaa itsellesi, mitä opit tänään.</p>
<p>3. Kerta</p> <p>Toimivalta-asiat ja takaisinperintäpäätöksen sisältö Perintä: keneltä peritään, määrä ja perintätapa Esimerkkitapaus Tehtävä: 1. Kirjoittaa kuulemiskirjeen vastine kuvitellusta asiakastilanteesta (annettu tilanne) Hetki: Kirjaa itsellesi, mitä opit tänään.</p>
<p>4. Kerta</p> <p>Takaisinperinnän toimeenpano Perintä: kuittaus, vanhentuminen Esimerkkitapaus</p>

## 5. Kerta

Tehtävän toimeksianto:

Piirrä asiakastapauksesta aikajana. Merkitse siihen kaikki takaisinperintäasiaan vaikuttaneet asiat ja päivämäärät, kuten perustepäätöksen antamisajankohta, lainvoimaisuusajat, tarkistuksen, oikaisun tai poiston päivämäärät, kuuleminen, perinnän toteutuminen jne. Tapaukset tutkitaan pareittain ja 3 henkilön ryhmässä. Kukin esittelee oman tapauksensa tietojärjestelmän avulla.

## 6. Kerta

Kolmen esimerkkitapauksen läpikäynti  
Palautelomakkeen jakaminen ja aikataulu

## 7. Kerta

Kolmen esimerkkitapauksen läpikäynti

## 8. Kerta

Viimeisen esimerkkitapauksen läpikäynti  
Kiitokset ensimmäiselle ryhmälle

## TOISEN RYHMÄN TUNTISUUNNITELMA:

## 1. Kerta

Tervetuloa koulutukseen!

Esimerkkitapauksen läpikäynti ja kiitokset ryhmälle 1.

Orientaatio: tavoitteena ymmärtää ja oivaltaa

Materiaalina etuuslait, etuus- ja toimeenpano-ohjeet, ohjeet keskittämisestä

Tehtävä: Tutki valitsemasi takaisinperintätapaus esimerkin mukaan.

Kysymyksiä lisää liitteessä 1, joka jaoin koulutuksessa

## 2. Kerta

Kalvopaketista

Liikamaksun syyt. Mitä syitä löytyy omista tapauksista?

Kuuleminen. Miten kuuleminen hoidettu omissa tapauksissa? Vastineissa olevat asiat

Takaisinperintäpäätöksen sisältö ja toimivalta-asiat. Minkälaisia päätöksiä asiakkaille on annettu omissa tapauksissa?

Tehtävät:

1. Tutki ja lue hallintolain kuulemiseen liittyvät lainkohdat
2. Kuulemiskirjeen vastine liittyen omaan tapaukseen, palautetaan minulle, kommentoin kirjoituksen.
3. Etsi oman tapauksen takaisinperintäkohta etuuslainsäädännöstä
4. Tutustu toimeenpano-ohjeiden kohtaan takaisinperintä

## 3. Kerta

Tehtävien läpikäynti. Kaikki asiaan kuuluvat lainkohdat ja ohjeet ovat löytyneet ja kuulemiskirje palautettu.

Kalvopaketista

Perintä: keneltä peritään, määrä ja perintätapa

Takaisinperinnän toimeenpano

Perintä: kuittaus, vanhentuminen

Palautelomakkeen jakaminen ja aikataulu

Kiitokset

Kela  
Yhteyskeskus

**KOULUTUSPALAUTE:** Takaisinperintäkoulutus, ryhmä 1

1. Mitkä asiat opit takaisinperinnästä parhaiten? Miksi?
  
2. Arvioi asteikolla 1-5, miten hyvin koulutus vastasi odotuksiasi ja tarpeitasi.
  
3. Mitä asioita olisi voitu käsiteltävän enemmän?
  
4. Mitä asioita olisi voitu käsitellä vähemmän?
  
5. Mitä koulutuksen antamia valmiuksia/tietoja/taitoja olet käyttänyt työssäsi eniten?
  
6. Mikä koulutuksessa oli parasta? Miksi?
  
7. Mikä oli pahinta/ikävintä? Miksi?
  
8. Arvioi asteikolla 1-5 koulutuksessa jaetun materiaalin käyttökelpoisuutta.

## TAKAISINPERINTÄKOULUTUS

Kevät 2007, ryhmä II

### 1. Tehtävä

Tutki valitsemastasi takaisinperintätapaus Jukan mallin mukaan. Piirrä aikajana, johon kirjaat kaikki tunnistamasi prosessin vaiheet ja syyt eri vaiheisiin.

Esimerkiksi:

- Etuus
- Alkuperäinen päätös ja sen antamisen ajankohta
- Tarkistus, oikaisu vai poisto, joka aiheuttaa liikamaksun. Miksi uusi päätös on annettu?
- Eri päätösten lainvoimaisuusajat
- Liikamaksusta kuuleminen. Miten se on tehty? Onko asiakas vastannut kuulemiskirjeeseen? Mieti alentaisitko itse ratkaisijana takaisinperittävää summaa ko. kuulemiskirjeen perusteella?
- Takaisinperintäpäätös, ajankohta ja lainvoimaisuus, keneltä peritään, mitä ja minkä verran, miten peritä toteutetaan, onko kuulemiskirjeellä ollut vaikutusta ratkaisun sisältöön.
- Onko ratkaisusta valitettu? Miten se vaikuttaa perintätoimiin?
- Perintätoimet, mahdollinen ulosotto
- Muut asian hoitamiseen vaikuttavat asiat, jotka haluat tuoda esille.

Sovi esimiehesi kanssa tehtävän tekemiseen tarvitsemastasi ajasta ja ajankohdasta.

Tapaamme seuraavan kerran 17.4.2007 klo 8.00.

Oppimisen ja oivalluksen riemua toivottaen  
Kaija K.

