

## Perehdytysmateriaalin kehittäminen maahanmuuttajille

Kia Laukkanen



<b>Tekijä(t)</b> Kia Laukkanen	
<b>Koulutusohjelma</b> Liiketalouden koulutusohjelma	
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Perehdytysmateriaalin kehittäminen maahanmuuttajille.	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 45+23
<p>Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää maahanmuuttajille suunnattu perehdytysmateriaali. Opinnäytetyön toimeksiantaja oli K-Supermarket Jakomäki. Opinnäytetyö toteutettiin elo–lokakuussa 2019.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperusta käsittelee perehdytystä, kulttuurieroja sekä monikulttuurisen perehdyttämisen erityispiirteitä. Produktina on toteutettu selkeä, käytännönläheinen ja työelämälähtöinen perehdytysmateriaali K-Supermarket Jakomäen maahanmuuttajataustaisten työharjoittelijoiden käyttöön. Materiaali on suunnattu työharjoittelijoille, joiden äidinkieli ei ole suomi. Perehdytysmateriaalin tarkoituksena on säästää resursseja, parantaa perehdytyksen tasalaatuisuutta, tukea maahanmuuttajien kielitaidon kehittymistä sekä perehdyttää heidät suomalaiseen työkuulttuuriin ja tapoihin.</p> <p>Perehdytysmateriaali sisältää maahanmuuttajaharjoittelijan perehdyttämisen tärkeimmät osa-alueet, jotka ovat työnohjaus kaupan alan työtehtäviin, työelämän käytäntöjen ja pelisääntöjen omaksuminen sekä kaupan alalla käytettävän sanaston oppiminen. Materiaalissa on otettu huomioon osa-alueiden looginen eteneminen, havainnollistavat kuvat sekä lyhyet selkokieliset tekstiosuudet. Perehdytysmateriaalin suunnittelussa on osallistettu kolmea K-Supermarket Jakomäessä työharjoittelua suorittavaa maahanmuuttajataustaista työharjoittelijaa ja heiltä on kerätty palautetta tuotetusta perehdytysmateriaalista.</p> <p>Perehdytysmateriaali on ensisijaisesti suunniteltu K-Supermarket Jakomäen käyttöön. Materiaali ei ole toimintaympäristö- ja paikkasidonnainen, joka mahdollistaa sen käytön myös muissa saman alan yrityksissä.</p> <p>Jatkokehitysideoina on esitetty perehdytysmateriaalin laajentamista käsittelemään ergonomi-aa, työturvallisuutta ja tietoturvaa. Lisäksi K-Supermarket Jakomäki voisi kehittää mentoroinnin käyttöönottoa maahanmuuttajien perehdytyksessä sekä työyhteisön ja esimiesten perehdyttämistä monimuotoisuudesta ja kulttuurieroista.</p>	
<b>Asiasanat</b> Perehdytys, monikulttuurinen perehdyttäminen, kulttuurierot	

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus.....	1
1.2	Keskeiset käsitteet.....	2
1.3	Toimeksiantajayrityksen esittely.....	3
2	Onnistunut perehdytys.....	4
2.1	Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö.....	5
2.2	Perehdytys yrityksen menestystekijänä.....	6
2.3	Perehdytyksen työvälineet.....	8
2.4	Perehdytyksen aikataulu ja seuranta.....	10
3	Monikulttuurisen perehdyttämisen erityispiirteet.....	13
3.1	Kulttuurierojen vaikutukset.....	13
3.2	Ulkomaalaisen työntekijän perehdytys.....	16
3.2.1	Suomalainen työelämä.....	18
3.2.2	Kielitaidon merkitys.....	20
4	Perehdytysmateriaalin kehittäminen maahanmuuttajille.....	22
4.1	Perehdytysmateriaalin projektinjohtaminen.....	23
4.2	Toiminnallisen työn eri vaiheet.....	24
4.2.1	Tiedonkeruuvaihe.....	25
4.2.2	Toteutusvaihe.....	27
4.2.3	Palautteenkeruuvaihe.....	31
4.3	Yhteenveto.....	32
5	Pohdinta.....	34
5.1	Johtopäätökset.....	34
5.2	Produktin tarpeellisuus ja hyödynnettävyys.....	37
5.3	Jatkokehitysehdotukset.....	38
5.4	Opinnäytetyöprojektin arviointi.....	39
5.5	Oma oppiminen ja ammatillinen kehittyminen.....	41
	Lähteet.....	43
	Liitteet.....	46
	Liite 1. Perehdytysmateriaalin sisällysluettelo.....	46
	Liite 2. Alkukartoituslomake.....	47
	Liite 3. Työharjoittelusopimus.....	49
	Liite 4. Työharjoittelun tavoitteet.....	52
	Liite 5. Suomalainen työpaikka.....	54
	Liite 6. Ammattisanasto.....	57
	Liite 7. Asiakaspalvelu.....	60
	Liite 8. Palautekeskustelu.....	63

Liite 9. Feissaus = hyllyjen siistiminen .....	64
Liite 10. Hyllytys.....	66

# 1 Johdanto

Vuonna 2018 Suomen väkiluku kasvoi maahanmuuton ansiosta samalla, kun syntyvyys oli koko 2000-luvun matalin. Syntyvyys on laskenut koko 2010-luvun ajan, ja vuonna 2018 kokonaishedemällisyysluku oli kaikkien aikojen matalin, vain 1,41 lasta naista kohden. (Tilastokeskus 2019a.) Tilastokeskuksen (2019b) ennakkotietojen mukaan Suomen väkiluku oli elokuun 2019 lopussa 5 524 387 ihmistä. Syntyneitä oli alkuvuonna peräti 5 152 vähemmän kuin kuolleita. Väestönkasvua ylläpiti muuttovoitto ulkomailta, sillä maahanmuuttoja oli 12 071 enemmän kuin maastamuuttoja. (Tilastokeskus 2019b.) Suomen väestön ikääntyessä sekä syntyvyyden laskiessa työikäisen väestön määrä laskee eikä työntekijöitä riitä kaikille aloille. Maahanmuuttajien ja ulkomaalaistaustaisten ihmisten työllistyminen Suomessa on yksi vastaus työmarkkinoiden haasteisiin. (Sisäministeriö a.)

## 1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus

Opinnäytetyön tavoitteena on perehdytysmateriaalin kehittäminen maahanmuuttajille toimeksiantajayrityksessä, joka on K-Supermarket Jakomäki. Maahanmuuton kasvun seurauksena kaupan alalle hakeutuu yhä enemmän henkilöitä, joiden äidinkieli ei ole suomi. Maahanmuuttajat hakeutuvat päivittäistavarakauppoihin esimerkiksi kieliharjoitteluun, joka on osa kotoutumisohjelmaa ja jonka tarkoituksena on aktivoida suullista kielitaitoa ja tutustua suomalaiseen työkulttuuriin. 2010-luvun lopussa ulkomaalaisten työharjoittelijoiden määrä on kasvanut eikä toimeksiantajayrityksen perehdytysmateriaalit vastaa tähän tarpeeseen. (Utti 30.8.2019.)

Produkti on selkeä, kattava ja systemaattinen perehdytysmateriaali K-Supermarket Jakomäen käyttöön. Produkti on käytännönläheinen ja työelämälähtöinen. Se voidaan ottaa sellaisenaan käyttöön toimeksiantajayrityksessä. K-Supermarket Jakomäessä ei ole aikaisemmin ollut omaa vain maahanmuuttajille suunnattua perehdytysmateriaalia, joka vastaisi heidän erityistarpeisiinsa. Perehdytysmateriaalia tullaan käyttämään jatkossa kaikkien uusien maahanmuuttotaustaisten työharjoittelijoiden perehdytyksessä sekä jo työharjoittelunsa aloittaneiden kanssa. Toimeksiantajayritys haluaa kantaa sosiaalista ja yhteiskuntavastuuta tarjoamalla työharjoittelupaikkoja myös heikommin suomenkieltä osaaville maahanmuuttajille. Työharjoittelupaikan tarjoaminen edesauttaa muun muassa ulkomalaisen henkilön kotoutumista, suomenkielen oppimista, yhteiskuntaan ja yhteisöön integroitumista, työllistymistä ja opintojen suorittamista.

Perehdytysmateriaali on suunnattu ulkomaalaisille henkilöille, joiden äidinkieli ei ole suomi. Henkilöt voivat olla esimerkiksi maahanmuuttajia, paluumuuttajia, pakolaisia, turvapai-

kanhakijoita, opiskelemaan saapuneita tai muusta syystä Suomeen tulleita henkilöitä. Rajaavana tekijänä on puhuttu ja kirjoitettu kieli. Toinen rajaava tekijä on työsuhteen muoto. Produkti on tarkoitettu henkilöille, jotka eivät ole työsuhteessa toimeksiantajaryityksessä. Henkilöt voivat suorittaa esimerkiksi kieliharjoittelua, ammatillista harjoittelua, työelämäntutustumista, työkokeilua tai muuta työvoimapolitiittista koulutusta, johon kuuluu työharjoittelu. Työsuhteen muoto on valittu rajaavaksi tekijäksi siksi, että perehdytysmateriaali keskittyy työnohjaukseen, harjoittelijan kielelliseen tukemiseen ja työelämäntaitojen oppimiseen. Opinnäytetyössä keskitytään sekä perehdyttämiseen että maahanmuuttajien perehdyttämisen erityispiirteisiin. Opinnäytetyön ulkopuolelle on rajattu esimiesten rooli maahanmuuttajien perehdytyksessä sekä työyhteisön perehdytys monimuotoisuudesta.

## **1.2 Keskeiset käsitteet**

Tämän opinnäytetyön keskeisimmät käsitteet ovat perehdyttäminen, maahanmuuttaja ja kulttuuriero. Perehdyttämisellä tarkoitetaan toimenpiteitä ja tukea, joiden avulla työntekijän osaamista, työympäristöä ja työyhteisöä kehitetään niin, että uusi työntekijä pääsee mahdollisimman nopeasti osaksi työyhteisöä ja organisaatiota sekä pystyy selviytymään töistään itsenäisesti (Kupias & Peltola 2009, 19.) Perehdyttämisen käsitettä on tarkemmin kuvattu ja määritelty luvussa kaksi.

Maahanmuuttaja on yleiskäsite, jolla tarkoitetaan esimerkiksi pakolaisia, turvapaikanhakijoita, siirtolaisia ja paluumuuttajia. Maahanmuuttaja on maasta toiseen muuttava henkilö, joka elää väliaikaisesti tai pysyvästi maassa, jossa hän ei ole syntynyt. Maahanmuuttaja-termiä käytetään kuvaamaan koko sitä ryhmää, johon kuuluvat eri syistä Suomeen muuttaneet ihmiset. (Pollari & Koppinen 2000, 9, 170.) Kulttuuri voidaan määritellä olevan yhteisön tai koko ihmiskunnan henkisten ja aineellisten saavutusten kokonaisuudeksi (Kieli-keskus.) Käsitteitä kulttuuri ja kulttuuriero käsitellään tarkemmin luvussa 3.1.

Opinnäytetyön raportti muodostuu kahdesta osasta, jotka ovat tietoperusta sekä produkti eli toiminnallinen työ. Opinnäytetyön produkti eli tuotos on perehdytyksen kirjalliset materiaalit. Tietoperustaosuudessa pyritään antamaan kattava kuva muun muassa perehdytyksen syistä, lähtökohdista ja käytännöistä, kulttuurieroista sekä monikulttuurisen perehdyttämisen erityispiirteistä. Tietoperusta luo pohjan produktin tekemiselle. Tietoperustan lisäksi produktin laatimisessa on otettu huomioon toimeksiantajan toiveet ja tavoitteet, haastateltu ja kerätty palautetta harjoitteluaan suorittavia maahanmuuttajia ja lisäksi on haastateltu kahta Amiedun opinto-ohjaajaa.

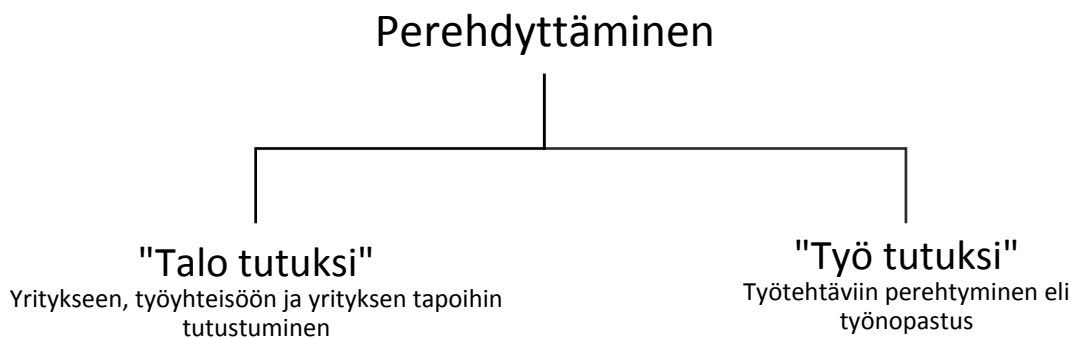
### 1.3 Toimeksiantajayrityksen esittely

Kesko on suomalainen kaupan alan toimija, joka toimii päivittäistavarakaupassa, rakentamisessa ja talotekniikan kaupassa sekä autokaupassa. Kesko ja K-kauppiat muodostavat K-ryhmän, joka on Suomen suurin sekä Pohjois-Euroopan suurimpia kaupanalan toimijoita. Keskon ketjutoimintaan kuuluu noin 1800 kauppa muun muassa Suomessa, Ruotsissa, Norjassa, Virossa, Latviassa ja Liettuassa. Keskon osakkeet on listattu Helsingin pörssiin ja yhtiön kotipaikka sekä päätoimitilat sijaitsevat Helsingissä ja Vantaalla. Vastuullisuus on K-ryhmälle strateginen valinta. Keskon Yhteiskuntavastuun raportti on valittu Suomen parhaaksi useana vuonna. K-ruokakauppoja ovat K-Citymarketit, K-Supermarketit, K-Marketit sekä Neste K-liikenneasemat. K-ruokakauppoja on Suomessa noin 1200 ja niissä asioi päivittäin noin 1,2 miljoonaa asiakasta. K-ruokakauppojen vahvuuksia ovat muun muassa monipuoliset ja laadukkaat valikoimat, hyvä kotimaisuusaste sekä osaava ja ammattitaitoinen palvelu. (Kesko 2019.)

Toimeksiantajayritys, K-Supermarket Jakomäki, on keskisuuri päivittäistavaramyymälä, joka sijaitsee Koillis-Helsingissä. Yritys työllistää viisitoista henkilöä ja palvelee noin 10 000 asiakasta viikossa 1 360 m<sup>2</sup> myymälässä. Tuotevalikoimassa on noin 10 000 tuotetikkeliä. Yrityksen vuotuinen liikevaihto on noin kahdeksan miljoonaa euroa. Yrityksen liikeidea on olla alueensa paras ruokakauppa, josta asiakas saa kaiken tarvitsemansa arkeen ja juhlaan, unohtamatta erinomaista asiakaspalvelua. Yritys voitti Suomen paras ruokakauppa- palkinnon vuonna 2016. Toimeksiantajayritys on kauppiaan viides kauppa- paikka ja hän on toiminut kauppiana 20 vuotta. (Utti 30.8.2019.)

## 2 Onnistunut perehdytys

Perehdyttäminen tarkoittaa kaikkia niitä toimia, joiden avulla työntekijä oppii tuntemaan työyhteisönsä, työpaikkansa ja työtehtävänsä (Kauhanen 2006, 145). Perehdyttämisen avulla yritys pyrkii saamaan henkilön sopeutumaan mahdollisimman hyvin uuteen työhön ja työympäristöön (Helsilä 2009, 48). Perehdyttäminen on keino saada uusi tulokas mahdollisimman nopeasti tuottavaksi osaksi organisaatiota, jotta häneen rekrytoinnissa investoitu pääoma maksaisi itsensä mahdollisimman nopeasti takaisin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.)



Kuvio 1. Perehdyttäminen ( Kupias & Peltola 2009,18 )

Perehdytys ja työnopastus on totuttu erottamaan toisistaan. Kuviossa yksi nähdään, että perehdytyksen käsite on laajentunut eräänlaiseksi yläkäsitteeksi ja pitää sisällään sekä työhönopastuksen että alku- ja yleisperehdytyksen. (Kupias & Peltola 2009,18.) Työtehtäviin perehtymistä kutsutaan työnopastukseksi. Työnopastuksen kuuluvat kaikki työntekoon liittyvät asiat, kuten tiedot käytettävistä koneista ja välineistä, työhön liittyvät terveys- ja turvallisuusriskit sekä tiedot työssä vaadittavasta osaamisesta. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2.) Työnopastus tähtää työntekijän työtehtävien hallintaan ja osaamiseen sekä mahdollistaa työntekijän itsenäisen työskentelyn. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13.)

Perehdytystä ei tule liittää ainoastaan työsuhteen alkuun vaan perehdytystä tarvitaan myös silloin, kun organisaatiossa tapahtuu sisäisiä siirtoja tai työntekijä palaa työtehtäviinsä tauon jälkeen esimerkiksi perhevapaalta (Österberg 2015, 116). Kupiaan ja Peltolan (2009,18) mukaan perehdyttäminen tarkoittaa kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla tuetaan henkilöä uuden työtehtävän alussa riippumatta siitä, onko työntekijä kokonaan uudessa organisaatiossa vai jatkaako hän uudessa työtehtävässä vanhassa organisaatiossa.

Perehdytyksen laajuuteen ja syvyyteen vaikuttavat ensisijaisesti työntekijän rooli, ammatillinen osaaminen, työkokemus ja ikä (Österberg 2015, 116). Koska tilanteet ja perehdytettävät ovat erilaisia, perehdyttäminen sekä työnopastus suunnitellaan ja toteutetaan aina tilanteen, tarpeen ja perehdytettävän mukaan. Perehdytyksen perusrunko voi olla aina suunnilleen sama, mutta se tulee räätälöidä kuhunkin tilanteeseen sopivaksi. Perehdytyksen tukena kannattaa käyttää erilaisia oheismateriaaleja, joita voivat olla esimerkiksi Tervetuloa taloon -oppaat, henkilöstölehdet, intranet sekä yrityksen toimintakertomukset. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13.)

## **2.1 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö**

Viitalan (2013, 347) mukaan työlainsäädännön perimmäinen tarkoitus on turvata ihmisten oikeudenmukainen, tasa-arvoinen ja inhimillinen kohtelu työpaikalla. Erityisesti perehdyttämiseen on työlainsäädännössä asetettu paljon painoarvoa. (Kupias & Peltola 2009, 27.) Työnantajan ja työntekijöiden velvollisuudet ja oikeudet työpaikalla on määritelty työlainsäädännössä. Työlainsäädäntö on hyvin usein niin sanottua pakottavaa oikeutta eli kaikki ne asiat, joiden osalta työntekijöiden oikeuksia voidaan heikentää joko työ sopimuksilla tai työehtosopimuksilla, on erikseen mainittu. Useimpien normien kohdalla työnantajalla ei ole valinnan mahdollisuutta normin noudattamisessa. Perehdyttämiseen liittyvät vaatimukset ovat työnantajaa velvoittavia säädöksiä eikä valinnan mahdollisuutta säädöksen noudattamiselle ole. (Kupias & Peltola 2009, 20-21.)

Laeissa on monia pakottavia määräyksiä ja viittauksia perehdyttämiseen. Työlainsäädännössä perehdyttämistä käsittelevät erityisesti työ sopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Laeissa huomiota on pyritty kiinnittämään erityisesti työnantajan vastuuseen opastaa työntekijä työhönsä. Yleisvelvoite työntekijöiden opastamisesta työhön koskee sekä uusia että vanhoja työntekijöitä. (Kupias & Peltola 2009, 20.) Työnantajan ja työntekijöiden välistä suhdetta säätelevät lisäksi useat muut lait, kuten laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta, laki yksityisyyden suojasta työelämässä, laki nuorista työntekijöistä ja henkilötietolaki. (Viitala 2013, 348.)

Työturvallisuus on erittäin tärkeä osa hyvin suoritettua perehdytystä. Työturvallisuus on enemmän kuin oikein opastettua työvälineiden käyttöä. Erityisesti palvelualoilla törmätään monimuotoisiin turvallisuuteen liittyviin uhkiin, kun osa asiakkaista hakee oikeuksiaan uhkaamalla työntekijöitä. Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n mukaan monet sen jäsenistä joutuvat kokemaan väkivallan uhkaa päivittäin. Kaupan lisäksi tällaisia aloja ovat muun muassa ravintola-ala, vartiointi- ja terveydenhoitoala. Työnantajien tulee huomioida, että työturvallisuudessa ei ole kyse pelkästään uhasta fyysiselle turvallisuudelle vaan myös

työntekijöiden henkinen turvallisuus on taattava. Työpaikkakiusaaminen, joka voi ilmetä esimerkiksi syrjintänä, nimittelynä ja vähättelynä, on osoitus henkisen turvallisuuden vaarantumisesta. (Kupias & Peltola 2009, 23-24.)

Yrityksille lainsäädännön noudattaminen on vähimmäisvaatimus, jota useilla aloilla täydentää työehtosopimukset. Perehdyttäminen on usein mainittu työehtosopimuksissa ja erityisesti palkkaan liittyvissä kysymyksissä. Luotettavalla ja lainmukaisella toiminnalla on positiivinen vaikutus yrityksen kilpailukykyyn, työhyvinvointiin ja menestykseen. Säännösten ja sopimusten noudattaminen lisää luottamusta ja parantaa yrityskuvaa. Lakien ja säädösten laiminlyönti saattaa aiheuttaa haittoja, vahinkoja, tulkintaerimielisyyksiä ja työtaisteluja työpaikalla. Työpaikoilla lainsäädännön noudattamista valvovat henkilöstöammattilaiset, luottamusmiehet sekä työsuojeluvaltuutetut. Viime kädessä esimies on kuitenkin aina vastuussa työntekijöistä sekä lakien ja säädösten noudattamisesta asianmukaisesti. (Kupias & Peltola 2009, 21, 26-27.)

## **2.2 Perehdytys yrityksen menestystekijänä**

Puhuttaessa perehdytyksestä yrityksen menestystekijänä, yksinkertaisimmillaan on kysymys siitä, että perehdyttämisellä pyritään vähentämään virheitä. Huonosti perehdytetty henkilö heikentää toiminnallaan prosessien sujuvuutta, hidastaa aikatauluja eikä ole toiminnassaan yhtä nopea kuin rutinoituneet työntekijät. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20-22.) Kupias ja Peltola (2009, 20) muistuttavat, että onnistuneen perehdytyksen seurauksena työntekijä pysyy kunnossa, on tyytyväinen, sairauspoissaolot vähenevät ja työntekijä työskentelee tuottavammin.

Kauhasen (2007, 146) mukaan hyvin toteutettu perehdytys luo uudelle työntekijälle mahdollisuuden tottua nopeasti talon käytäntöihin sekä sopeutua uuteen työyhteisöön. Huolellisen perehdyttämisen ansiosta virheet vähenevät. Virheiden korjaamiseen kuluu usein useamman työntekijän aikaa, joten virheiden välttäminen hyödyttää koko työyhteisöä. Vaikka hyvin hoidettu perehdyttäminen vie aikaa, on selvää, että mitä nopeammin uusi tulokas pystyy toimimaan itsenäisesti ilman jatkuvaa ohjausta, sitä nopeammin siitä hyötyvät kaikki ja perehdyttämiseen käytetty aika tulee monin verroin takaisin. (Österberg 2015, 115.)

Kilpailu osaavista työntekijöistä on kovaa ja työnantajakilpailussa menestyvät ja tulevat menestymään ne organisaatiot, joiden henkilöstöajattelu on näkyvää ja uskottavaa. Työelämässä ei enää päde ajatusmalli elinikäisistä työsuhteista vaan työntekijöiden liikkuvuus on tullut jäädäkseen. Parhaimpien työntekijöiden ja todellisten avainhenkilöiden pitäminen

ja sitouttaminen vaatii yritykseltä panostusta sen todelliseen kilpailukykyyn työnantaja-markkinoilla. Perehdyttäminen on yksi työntekijän sitoutumiseen vaikuttavista asioista. Perehdyttäminen antaa henkilöstölle kuvan siitä, miten organisaatio kohtelee työntekijöitään sekä parantaa yrityksen yrityskuvaa. Mitä paremmin perehdytys on suoritettu, sitä paremman pohjan se luo työntekijän sitoutumiseen sekä samalla vähentää vaihtuvuutta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 23-24.)

Österberg (2015, 115) muistuttaa, että uudelta työntekijältä puuttuu kokonaan turvallisen työnteon perustiedot ja -taidot. Kjelin ja Kuusisto (2003, 20-22) kiinnittävät huomiota erityisesti asiakasnäkökulmaan, joka kärsii, kun perehdytystä laiminlyödään. Puutteellisesti hoidetun perehdyttämisen seurauksena ovat reklamaatiot ja pahimmassa tapauksessa asiakkaan menetyksen aiheuttamat kustannukset sekä yrityksen vahingoittunut maine. Asiakkaat kertovat toisilleen herkemmin laaturvirheistä kuin onnistuneesta asiakaspalvelusta. Pahimmillaan asiakkaan menetykset vähentävät kassavirtaa ja samalla uusien asiakkaiden hankinta voi vaikeutua. Toistuvat virheet ja puutteet asiakaspalvelussa vaikuttavat yrityksen uskottavuuteen niin sisäisesti kuin ulkoisesti. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20-22.)

Kjelinin & Kuusiston (2003, 22) mukaan ei ole yhtään loogista, liiketaloudellista perustetta sille, että tulokas jätetään perehdyttämättä. Kjelinin & Kuusiston (2003, 22) mukaan syyksi ei voida hyväksyä esimerkiksi perehdyttämisen aiheuttamia välittömiä kustannuksia, koska perehdyttämättä jättämisen välilliset kustannukset ovat selkeästi suuremmat. Kauhasen (2007, 147) näkemys on osittain saman suuntainen. Hänen mukaan perehdyttämisen kokonaishyötyjen tarkka laskeminen on melko vaativaa. Sen sijaan hyvästä työmotivaatiosta, työssä viihtymisestä ja asioiden nopeasta omaksumisesta syntyviä säästöjä voidaan ja pitää arvioida. (Kauhanen 2007, 147)

Tyypillisin tilanne, jossa organisaation laatuongelmat lisääntyvät, on yrityksen kasvu, johon yhdistyy voimakas henkilöstön vaihtuvuus. Tällöin organisaatiossa saattaa olla tilanne, että uusia työntekijöitä on samanaikaisesti runsaasti. Tällöin yhteiset mallit töiden tekemiseen puuttuvat. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20.) Yleisin syy perehdytyksen laiminlyöntiin on kiire. Poissaolot, kiire ja työpaineet ajavat työyhteisön helposti tilanteeseen, jossa perehdytystä ei suoriteta lainkaan tai se on tasoltaan heikkoa. Perehdytyksen laiminlyönti tulee yritykselle aina kalliiksi. Tilanne, jossa uusi työntekijä jätetään perehdyttämättä, on työntekijän kannalta erittäin ikävä ja se heikentää työntekijän sitoutumista yritykseen sekä työnantajakuvaa. (Kupias & Peltola 2009, 21.)

Puutteellinen perehdyttäminen voi johtua uuden tulokkaan osaamisen ja valmiuksien väärin ymmärtämisestä. Usein käsitykset nojaavat stereotyyppiseen kuvaan siitä, mitä tulok-

kaan oletetaan jo osaavan. Tällöin perehdytyksestä saatetaan jättää pois oleellisia osia, joiden seuraukset voivat olla vakavia. Perusteellisen osaamiskartoituksen ja suunnittelun avulla tältä voidaan välttyä. Toinen yleinen haaste perehdytyksen onnistumisessa on vastuun määrittelyn puute. Perehdyttäminen saattaa olla epäselvästi vastuutettu tai työnjako perehdyttäjien välillä on määrittelemättä. Tästä seuraa tilanne, jossa organisaation eri osapuolet olettavan jonkun muun huolehtivan uuden työntekijän perehdytyksestä. Uusi työntekijä saa tällöin paljon irrallista tietoa eikä hänelle muodostu selkeää kokonaiskuvaa työtehtävistä ja -ympäristöstä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242-243.)

### **2.3 Perehdytyksen työvälineet**

Yksinkertaisimmillaan perehdytyksessä on kyse oppimisesta. Oppimisen edellytys on, että uusi tulokas aktiivisesti työstää ja prosessoi asioita. Tällöin ei riitä, että perehdyttäjä kertoo ja informoi uutta työntekijää vaan oppimisen tueksi vaaditaan myös erilaisia perehdyttämismenetelmiä ja työkaluja. (Kupias & Peltola 2009, 151-152.)

Erilaisille perehdytettävälle on luontaista oppia asioita eri tavoin. Yksi haluaa oppia seuraamalla toista työntekijää, toinen kirjallisen materiaalin avulla ja kolmas kokeilemalla työntekoa. Riippumatta siitä, miten tulokas haluaa oppia, uutta työntekijää helpottaa, jos tärkeimmät työhön liittyvät asiat löytyvät kirjallisena esimerkiksi perehdytyskansiossa. Kirjallisen materiaalin avulla tulokas voi omaksua asioita omaan tahtiinsa sekä tarvittaessa tarkastaa asioita myöhemmin. Kirjallisen perehdytysmateriaalin tulisi olla tulokkaan käytävissä työsuhteen alusta alkaen. (Kupias & Peltola 2009, 70.)

Viitala (2005, 358-359) jakaa perehdyttämisen oheismateriaalin kahteen osaan, joista toinen osa kuuluu perehdytettävälle ja toinen perehdyttäjälle. Perehdytettävälle voidaan koota itseopiskelumateriaali hyödyntäen yrityksen yritysesitteitä, asiakaslehtiä, tiedotteita, turvallisuusohjeita ja vuosikertomuksia. Tervetuloa taloon –esitteessä on tulokkaalle selvitetty esimerkiksi työterveyspalvelut, poissaoloilmoituskäytännöt ja henkilöstöedut. Perehdyttäjän oheismateriaalina on perehdyttäjän käsikirja, johon on kirjattu kaikki ne asiat, jotka uuden työntekijän kanssa käydään läpi. (Viitala 2005, 358-359.) Piilin (2006, 125) mukaan perehdyttämisen prosessin systemaattisuus ja kattavuus varmistetaan nimenomaan perehdytystä tukevilla muistilistoilla ja lomakkeilla.

Useissa yrityksissä on käytössä niin sanottu ”Tervetuloa taloon”-materiaali, jonka uusi tulokas saa käyttöönsä heti työsuhteen alussa. Kjelin ja Kuusisto (2003, 211-212) muistuttavat, että vihkosen yleishenkeen kannattaa kiinnittää huomiota, sillä se toimii usein uuden työntekijän yhtenä ensimmäisistä kontakteista yritykseen, joten sen välittämä viesti on

tärkeä. Tiukka kontrolli ja pitkät sääntölistat välittävät yrityksestä negatiivista kuvaa, kun tavoitteena olisi välittää perehdyttämismateriaalin avulla sitä ilmapiiriä, jota työpaikalla yleisesti arvostetaan. Toinen tärkeä seikka, joka koskee perehdytysmateriaalin sisältöä on helppolukuisuus ja olennaisuuksiin keskittyminen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 211-212.)

Perehdytyslistan tarkoituksena on seurata tulokkaan oppimista ja perehdytyksen systemaattista edistymistä. Perehdytyslista sisältää kaikki ne asiat, jotka perehdytettävän kanssa on käytävä läpi perehdytysjakson aikana. Perehdytyslista on perehdyttäjän sekä perehdytettävän apuväline. Perehdytyslista toimii rasti ruutuun -periaatteella, kun asia on käsitelty perehdytettävän kanssa kyseinen kohta kuitataan ja siirrytään seuraavaan kohtaan. Perehdytyslistaa voidaan käyttää tukena perehdytyksen seuranta- ja arviointikeskusteluissa. Perehdytyslista on perehdytyksen runko, jolla on positiivinen vaikutus perehdytyksen laadun tasaisuuteen sekä systemaattiseen etenemiseen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 9-12.)

Perehdyttäjä voi käyttää kysymyksiä monella eri tavalla. Kysymyksiä voidaan esittää suullisesti tai kirjallisesti tai ne voivat olla avoimia tai suljettuja. Kysymyksien tarkoituksena on saada selville perehdytettävän ajatuksia, näkemyksiä ja osaamista tai perehdyttäjä voi aktivoida kysymysten avulla perehdytettävän aikaisempaa osaamista ja kokemuksia. Kysymysten avulla perehdytysprosessin edetessä voidaan arvioida osaamisen kehittymistä, tarkistaa onko asiat ymmärretty oikein sekä arvioida kokonaisuuksien hahmottamista. Mikäli perehdyttäjä pyrkii toteuttamaan perehdyttämistä vuorovaikutteisesti, ovat kysymykset hyvä työkalu. Perehdyttäjän kannattaa kuitenkin pohtia, käyttääkö hän kysymyksiä kuulustellen vai kartoittaen, sillä kuulustelevilla kysymyksillä halutaan varmistua siitä, että perehtyjä ajattelee tietyllä tavalla, kun taas kartoittavilla kysymyksillä halutaan saada selville perehtyjän ajatuksia. (Kupias & Peltola 2009, 152-153.)

Osa perehdyttämisestä voidaan toteuttaa verkko-oppimisen avulla. Verkko-oppimisessa on lukuisia variaatioita aina yksinkertaisista intranet ratkaisuihin monipuolisiin oppimisympäristöihin. Verkko-oppiminen voidaan toteuttaa tulokkaan itsenäisenä työskentelynä, vuorovaikutteisena oppimisena tai näiden yhdistelmänä. Perehdyttämisen tukena ja vuorovaikutuksen lisääjänä voidaan käyttää myös erilaisia teknisiä keskustelusovelluksia. Virtuaaliset foorumit voivat olla käyttökelpoisia etenkin silloin, jos henkilöstö ei näe toisiaan päivittäin tai työskentelee eri toimitiloissa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 208-209.)

Uudella tulokkaalla on paljon erilaista opittavaa, omaksuttavaa ja sisäistettävää, kun hän aloittaa uudessa työpaikassa. Ensimmäisinä päivinä asiakokonaisuudet pitäisi pyrkiä pitämään melko laajoina, sillä jos uudet asiat tulevat yksittäisinä pieninä tietoina, on tulok-

kaan mahdotonta pitää ne mielessä ja omaksua kaikki uusi tieto. Perehdyttävä voi edistää uusien asioiden oppimista auttamalla uutta työntekijää hahmottamaan asiat mielekkäinä asiakokonaisuuksina. Yksinkertaisimmillaan kyse on siitä, että poimitaan perehdytettävistä asioista pääkohdat ja esitetään ne esimerkiksi kuvioin, kaavion tai mind mapin avulla selkeinä kokonaisuuksina. Kokonaiskuvan hahmotus auttaa tulokasta hahmottamaan työnsä merkitystä, ymmärtämään ilmiötä kokonaisuutena sekä helpottaa heitä liittämään yksittäisiä osa-alueita toisiinsa. (Kupias & Peltola 2009, 154-155.)

Perehtymispäiväkirja toimii oppimispäiväkirjan tavoin ja sen tarkoituksena on toimia perehtyjän oppimisen ja kehittymisen välineenä. Perehtymispäiväkirjan avulla uusi tulokas voi pohtia ja arvioida omaa kehitystään, jäsentää tietojaan ja lisätä omaa ymmärrystään työstä ja organisaatiosta sekä pohtia työhön liittyviä ihmetyksen aiheita. Päiväkirjan muodolla ei ole suuria vaatimuksia eikä päiväkirjan välttämättä tarvitse olla edes kirjallisessa muodossa, mikäli kirjoittaminen tuntuu tulokkaasta hyvin haastavalta. Perehtymispäiväkirjana voi toimia vihko, johon kirjataan muistiinpanoja työpäivän aikana esimerkiksi kysymysten muodossa, ranskalaisin viivoin tai kuvina ja kaavioina. Pääasia perehtymispäiväkirjassa on se, millaista ajattelua, reflektointia ja prosessointia päiväkirjan tekeminen on saanut tulokkaassa aikaan. (Kupias & Peltola 2009, 163-165.)

## **2.4 Perehdytyksen aikataulu ja seuranta**

Perehdytyksen kestoa on lähes mahdotonta määritellä yksiselitteisesti. Lyhimmillään perehdytysjakson pituus on sama kuin koeajan pituus. Usein on kuitenkin niin, että uudella tulokkaalla kestää uuteen organisaatioon asettautuminen ja työn hallinnan saavuttaminen ainakin puoli vuotta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205.) Kauhasen (146, 2006) mukaan yleensä vasta noin vuoden kuluttua siitä, kun uusi työntekijä on tullut taloon, hän pystyy antamaan täyden työpanoksen omassa työtehtävässään. Kjelinin ja Kuusiston (2003, 205) mukaan perehdyttäminen jatkuu niin kauan, kun uusi työntekijä saa kysymyksiinsä helposti vastauksia. Perehdyttäminen on loppumassa silloin, kun tulokkaan kysymyksiin ei organisaatiossa osata enää helposti vastata.

Myönteinen ensivaikutelma luo hyvän pohjan tulevalle yhteistyölle. Uusi tulokas uskaltaa keskustella, kysyä ja tarttua asioihin silloin, kun hän tuntee olevansa tervetullut uuteen työpaikkaansa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 9.) Kjelin ja Kuusisto (162, 2003) kehottavat esimiestä lähestymään uutta työntekijää esimerkiksi puhelimitse ja toivottamaan hänet tervetulleeksi. Ensimmäiset kontaktit vaikuttavat siihen, millaiseksi oppiminen ja yhteistyö muodostuvat tulevaisuudessa. Perehdyttämisprosessin onnistumisen kannalta ensimmäiset työpäivät ovat kriittisiä, kun uusi tulokas saapuu taloon täynnä intoa ja odotuksia. En-

ensimmäisten työpäivien aikana on lupauksen täyttämisen hetki. Jos työntekijä joutuu pahasti pettymään ensimmäisten päivien aikana, vähentää se mahdollisuuksia tehdä täysipainoista työtä myöhemmin. Organisaation hierarkiastasosta riippumatta esimiehen on oltava uutta tulokasta vastassa hänen ensimmäisenä työpäivänä. (Valvisto 2005, 47-51.) Esimiehen vastuisiin kuuluu, että hän käy mahdollisimman pian uuden tulokkaan kanssa läpi hänen työtehtävänsä ja niihin liittyvät odotukset ja tavoitteet. Riippumatta siitä kuka varsinaisen perehdytyksen hoitaa, on esimies viime kädessä vastuussa erehdyttämisen järjestämisestä. (Kupias & Peltola 2009, 105-106.)

Ensimmäisen työpäivän kulku tulisi suunnitella melko tarkasti. Uuden tulokkaan vastaanottamiseen kuuluu, että hänen tulostaan tiedotetaan muille ja perehdyttäjä kokoaa kaiken tarvittavan valmiiksi tulokasta varten. (Kangas & Hämäläinen 2007, 9-10.) Työpiste, työvälit ja perehdytysohjelma antavat uudelle tulokkaalle ensimmäisestä päivästä lähtien tunteen, että hän on yritykselle tärkeä ja tervetullut taloon. (Valvisto 2005, 47-51.) Elleivät perehdyttäjä ja perehdytettävä ole tavanneet aikaisemmin on tärkeä aloittaa perehdytys tutustumisella ja keskustelulla esimerkiksi työhistoriasta, osaamisesta ja odotuksista. Ensimmäisenä päivänä olisi hyvä käydä läpi seuraavien päivien ohjelma sekä tutustua perehdytysohjelmaan. Ensimmäisen päivän ohjelma riippuu perehdytettävän taustasta, sillä ammattitaidottoman tulokkaan perehdyttämisessä tulee edetä hitaasti ja rauhallisesti, kun taas ammattitaitoinen tulokas saattaa jo ensimmäisenä päivänä pystyä työskentelemään itsenäisesti. Ensimmäisenä päivänä keskitytään erityisesti niihin asioihin, jotka on tulokkaan kannalta tärkeää oppia heti, kuten työpaikalla liikkuminen, lähimmät kollegat ja työvaatteet. (Kangas & Hämäläinen 2007, 9-10.)

Ensimmäisen viikon aikana uuden työntekijän tulisi päästä kiinni varsinaisiin työtehtäviinsä. Tätä kautta uudelle työntekijälle alkaa muodostumaan kokonaiskuva uudesta työstä ja työyhteisöstä. Aloittaessaan varsinaiset työtehtävänsä, uusi työntekijä pystyy soveltamaan perehdyttämisessä läpi käytyjä asioita käytännössä. Perehdytyskansio voi toimia uuden tulokkaan ensiapupakkauksena hätätilanteita varten, mistä hän voi kerrata asioita tarvittaessa. Ensimmäisen viikon perehdytysohjelma voi olla melko tiivis, mutta on syytä kiinnittää huomiota siihen, kuinka paljon uusi työntekijä pystyy vastaanottamaan uutta tietoa. Ensimmäisten päivien aikana tapahtuvan perehdyttämisen tarkoituksena on luoda kokonaiskuva työstä sen sijaan, että keskityttäisiin liikaa pieniin yksityiskohtiin. (Kupias & Peltola 2009, 103-109.)

Ensimmäisten kuukausien jälkeen olisi hyvä pitää perehdytyksen ensimmäinen seuranta-keskustelu, jossa arvioidaan sekä perehtymistä että perehdyttämistä. Keskustelun tarkoituksena on löytää mahdollisia puutteita osaamisessa hyvissä ajoin ennen koeajan päät-

tymistä, että työntekijällä on aikaa korjata toimintaansa ennen koeajan päättymistä. (Kupias & Peltola 2009, 103-109.) Perehdytysvaiheen loppukeskustelu voidaan pitää esimerkiksi koeajan päättymisen yhteydessä. Keskustelun tarkoituksena on puuttua mahdollisiin ongelmiin, työntekijän tyytymättömyyteen työvälineissä ja -oloissa, löytää väärinymmärryksiä sekä puuttua ja kartoittaa asioita, joita uuden työntekijän pitää vielä kerrata. Seurantakeskusteluissa voidaan käyttää apuna perehdytyksen tarkistuslistoja, joiden avulla kartoitetaan osaamisen tasoa. Keskustelun tarkoituksena on lujittaa työntekijän suhtautumista yritykseen. Perehdytyksen seurantakeskusteluissa saadun palautteen avulla organisaatio voi kehittää perehdytysprosessiaan entistä paremmaksi. (Valvisto 2005, 49-53.)

### **3 Monikulttuurisen perehdyttämisen erityispiirteet**

Suomen väestönkasvu on ollut viime vuosina noin puoli prosenttia vuodessa. 2000-luvulla ulkomainen maahanmuutto Suomeen on kasvanut. Suomessa asui vuoden 2018 lopussa 402 619 ulkomaalaistaustaista henkilöä. Ulkomaalaistaustaisten osuus vuoden 2018 lopussa oli noin 7,3 prosenttia koko Suomen väestöstä. Ulkomaalaistaustaisten määrä on kaksinkertaistunut viimeisessä kymmenessä vuodessa. Ulkomaalaistaustaisista suurimman ryhmän muodostavat Venäjältä tai entisestä Neuvostoliitosta tulleet henkilöt. Seuraavaksi suurimmat ryhmät olivat virolais-, irakilais- ja somalialaistaustaiset henkilöt. (Tilastokeskus 2019c.)

2000-luvulla turvapaikanhakijamäärät Suomessa ovat vaihdelleet noin 1500 ja 6000 hakijan välillä. Vuonna 2015 Euroopan pakolaiskriisin seurauksena Suomeen saapui ennätysmääräturvapaikanhakijoita, noin 32 000 henkilöä. Vuoden 2015 jälkeen tilanne on kuitenkin palannut ennalleen ja turvapaikanhakijoiden määrät ovat laskeneet kriisiä edeltäneelle tasolle. Vuonna 2018 turvapaikanhakijoita tuli eniten Irakista, Venäjältä ja Somaliasta. Kaikista turvapaikanhakijoista noin 70 prosenttia on miehiä ja noin puolet hakijoista on nuoria aikuisia eli 18-34-vuotiaita. Turvapaikanhakijan lähtevät kotimaastaan monista eri syistä esimerkiksi sodan, vainojen tai levottomuuksien takia. (Sisäministeriö b.)

Suomeen tulevat maahanmuuttajat eivät muodosta yhtä yhtenäistä ryhmää, mutta kaikkia heitä yhdistää kokemus maahanmuutosta. Lisäksi useimmat heistä tulevat kulttuureista, jotka poikkeavat suomalaisesta kulttuurista. (Yli-Kaitala, Toivanen, Berghbom, Airila & Väänänen 2013, 11.)

#### **3.1 Kulttuurierojen vaikutukset**

Kulttuurin ajatellaan koostuvan sekä tiedostetuista, ulospäin näkyvistä merkeistä että tiedostamattomista arvoista ja tavoista. Kulttuurilla on omat näkyvät piirteensä kuten esimerkiksi pukeutuminen, tapakulttuuri, tervehtiminen ja ruokatottumukset. Erilaiset maailmankuvat ja arvot, kuten esimerkiksi millainen käytös on sallittua ja kenellä on oikeus käyttää valtaa, kuuluvat kulttuuriin. Kulttuurin ymmärtäminen ei ole yksiselitteistä, sillä sen kaikkia ulottuvuuksia ei ole helppo havaita. Suomeen saapuva maahanmuuttaja tuo mukanaan aina paitsi työvoimansa myös kulttuurinsa ja alkuperänsä. (Yli-Kaitala ym. 2013, 11-14.)

Kulttuurilla tarkoitetaan kaikkia niitä asioita, joita ihmiset ovat oppineet arvostamaan historiansa aikana, mihin he ovat oppineet uskomaan ja mistä he nauttivat. Kulttuuria on myös kieli ja käsitteet. Kulttuuri siirtyy sukupolvelta toiselle, mutta myös uudistuu sukupolvelta toiselle siirtyessä. (Pollari & Koppinen 2000, 17-18.) Uuden kulttuurin sisäistäminen ja

oppimien on helpompaa lapselle kuin aikuiselle. Aikuinen maahanmuuttaja ei pysty yhtä helposti sisäistämään uuden kulttuurin asioita ja tapoja, sillä hänellä on vahvempi kulttuuripohja entisestä kotimaastaan kuin lapsella. Maahanmuuttajan sopeutuminen uuteen kulttuuriin alkaa, kun hän oppii jonkin verran uutta kieltä, tutustuu uuden maan instituutioihin sekä toimintatapoihin. Sopeutumisvaiheessa maahanmuuttaja pohtii oman synnyinmaansa sekä uuden kotimaansa kulttuurieroja. Tämä koettelee henkilön identiteettiä. Jokainen maahanmuuttaja joutuu omaksumaan uuden asuinmaansa kulttuuria, jotta hän tulee toimeen uudessa yhteiskunnassa. Maahanmuuttajan sopeutumiseen vaikuttaa uuden maan ihmisten suhtautuminen maahanmuuttajiin. (Pollari & Koppinen 2000, 19-21.)

Integroituminen uuteen yhteiskuntaan vie jopa useita vuosia. Uuteen maahan muutto ja uuden kulttuurin kohtaaminen synnyttävät aina kriisin. Uusi kulttuuri opitaan monien yritysten ja erehdysten kautta. Monet asiat vaikuttavat siihen, miten maahanmuuttaja sopeutuu uuteen yhteiskuntaan. Muuttajan persoonallisuus sekä se, minkä takia uuteen maahan on muutettu, vaikuttavat sopeutumiseen. Integroitumiseen vaikuttavat lisäksi muun muassa maahanmuuttajan ikä, kiinnostus uutta kulttuuria kohtaa ja koulutustaso, sillä korkeasti koulutetut sopeutuvat muita nopeammin. (Pollari & Koppinen 2000, 19-21, 35-36.)

Työntekijän kulttuuritausta voi näkyä työpaikalla monin eri tavoin. Kulttuurieroista johtuvien käyttäytymismallien tunnistaminen auttaa työyhteisöä toimimaan. Kulttuuritaustan lisäksi työntekijän toimintaan vaikuttavat monet muutkin tekijät kuten ikä, sukupuoli, sosiaalinen tausta ja elämäkokemukset. (Yli-Kaitala ym. 2013, 16-18.)

Usein kulttuurit jaetaan kahteen toisistaan eroavaan pääryhmään, jotka ovat länsimainen eli yksilökeskeinen ja itämainen eli yhteisökeskeinen kulttuuri. Länsimaisen yksilökeskeisen eli individualistisen kulttuurin lähtökohtana on yksilön oikeuksien ja velvollisuuksien turvaaminen. Esimerkiksi työpaikalla työntekijä toimii ensisijaisesti yksilönä ja perheasiat ja ihmissuhteet pyritään pitämään erillään työasioista. Yhteisökeskeisessä eli kollektiivisessä kulttuurissa perhe ja suku voivat olla merkityksellisempiä kuin yksilö itse. Kollektiivisissä kulttuureissa ero työ- ja yksityiselämän välillä ei ole niin selkeä kuin länsimaissa ja kulttuurissa luotetaan siihen, että perhe ja ystävät voivat auttaa myös työelämässä. Yksilökeskeinen kulttuuri on yleisin teollistuneissa länsimaissa kuten Länsi- ja Pohjois-Euroopassa sekä Yhdysvalloissa. Kollektiivisiä kulttuureja edustavat Aasian, Afrikan ja Etelä-Amerikan kulttuurit. Erilaisiin elämänvalintoihin liittyvät kysymykset ja päätöksentekoprosessit voivat muovautua hyvin erilaisiksi riippuen siitä, onko ihminen individualistisesta vai kollektiivisesta kulttuurista. (Korhonen 2013, 59-60.)

Yksilö- ja yhteisökulttuurien erot näkyvät selkeimmin viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa. Vuorovaikutuksessa tapahtuvat tulkinnat liittyvät aina sekä kielelliseen että ei-kielelliseen viestintään. Kielellisillä ja ei-kielellisillä viesteillä on erilainen merkitys riippuen siitä, tuleeko henkilö yksilö- vai yhteisökulttuurista. Länsimaisissa kulttuureissa puhutun ja kirjoitetun sisällön merkitys korostuu, kun taas ei-kielellistä viestintää ei pidetä kovin tärkeänä. Yhteisökulttuureissa ryhmäharmonia ja toisten kasvojen säilyttäminen on tärkeää ja siksi ei-kielellinen viestintä korostuu. Esimerkiksi suomalaisessa kulttuurissa on totuttu suoranaiseen keskusteluun, kun taas yhteisöllisissä kulttuureissa kohteliaisuus ja asioiden hidas ja monimutkainen ilmaiseminen korostuvat. Erilaiset viestintätavat saattavat aiheuttaa konflikteja sekä väärinymmärryksiä viestintätilanteissa osapuolten kesken. (Korhonen 2013, 61-62.)

Katsekontakti koetaan useissa kulttuureissa kiusalliseksi varsinkin eri hierarkiatasoilla tai eri sukupuolten välillä. Länsi- ja pohjoismaissa katsekontaktin välttely sen sijaan voidaan kokea merkiksi epärehellisyydestä. Vaikeneminen ja hiljaisuus ovat tärkeä osa vuorovaikutusta. Suomalaiset eivät ahdistu hiljaisuudesta tai tauoista keskustelussa. Sen sijaan esimerkiksi monissa arabikulttuureissa vaikeneminen voidaan kokea negatiiviseksi reaktioksi tai kiinnostuksen puutteeksi. Varautuneista kulttuureista tulevat ihmiset kuuntelevat hiljaa ja elehtimättä keskustelun loppuun asti, eivätkä he ilmaise näkemyksiään elehtimällä. Välittömän kulttuurin edustaja voi kokea tämän kiinnostuksen puutteeksi tai passiivisuudeksi. Varautuneesta kulttuurista tuleva henkilö voi kokea innostuneen ja elehtivän puhetyylin jopa loukkaavaksi, räyhääväksi ja alentavaksi. (Lahti 2014, 162-164.)

Kulttuurit voidaan jakaa yksiaikaisiin eli monokronisiin ja moniaikaisiin eli polykronisiin kulttuureihin. Yksiaikaisissa kulttuureissa edetään aikataulun mukaan, työskentely on tehtäväkeskeistä ja sovituista aikatauluista pidetään kiinni. Tällainen aikakäsitys on vallitseva esimerkiksi Pohjoismaissa. Moniaikaisissa kulttuureissa edetään tilanteen mukaan, hoideaan useita asioita yhtä aikaa ja ihmissuhteet nähdään keskeisinä asioina tehtävien hoitamisessa. (Lahti 2014, 92-93.) Suomalainen ja pohjoismaalainen työelämä perustuvat suunnitelmallisuuteen ja tarkkaan ajanhallintaan. Aikasidonnaisuus voi olla vaikeasti hahmotettavissa vieraasta kulttuurista tulevalle työntekijälle. Sovitut aikataulut voivat olla toiselle työntekijälle suuntaa-antavia eikä tarkka kellonaika ole niin merkityksellinen. (Yli-Kaitala ym. 2013, 16-18.) Suomessa aikamääre välittömästi tarkoittaa usein huomenna tai viimeistään ensi viikolla. Kulttuurista riippuen aikajänne saattaa ulottua tästä päivästä ensi vuoteen tai jopa seuraavaan sukupolveen. Statukseltaan korkein henkilö usein määrittelee mikä on heti, välittömästi tai riittävän pian. (Lahti 2014, 162-163.)

Työntekijän asennoitumiseen työtä kohtaan vaikuttaa muun muassa se, miten hän suhtautuu auktoriteetteihin. Auktoritaarisissa ja hierarkkisissa kulttuureissa esimiehen rooli on yleensä kiistattomampi, samalla työyhteisö toimii virallisemmin kuin mihin Suomessa on totuttu. Käsitukset sukupuolirooleista työelämässä voivat vaihdella eri kulttuurien välillä ja esimerkiksi naisiesimiehen alaisuudessa työskenteleminen ei ole itsestäänselvyys kaikille työntekijöille. (Yli-Kaitala ym. 2013, 16-18.) Suomalaisessa ohjauskulttuurissa ohjaajan ja ohjattavan välinen vuorovaikutus voi olla toverillista, epämuodollista ja tasa-arvoista. Yhteisöllisissä kulttuureissa ohjaajan ja ohjattavan välinen suhde on usein paljon muodollisempaa ja ohjaajalla on auktoriteettiasema. (Korhonen 2013, 66.)

### **3.2 Ulkomaalaisen työntekijän perehdytys**

Monikulttuurisella työpaikalla menestyksekkäs vuorovaikutus vaatii kykyä ymmärtää eritaustaisten työntekijöiden tapoja viestiä, toimia ja tulkita erilaisia tilanteita. Monikulttuurisessa ohjauksessa on olennaisinta ymmärtää kulttuurierojen merkitys. Monikulttuurisessa ohjauksessa on tärkeä ymmärtää, kuinka kokonaisvaltaisesti kulttuurit vaikuttavat meihin, tapamme hahmottaa maailmaa ja viestiä. Työelämän moninaistuesssa tarvitaan yhä enemmän ohjausta ja perehdytystä. Toisesta kulttuurista ja eri kieltä puhuva henkilö tarvitsee aina enemmän ja erilaista ohjausta, kuin mitä suomalainen työntekijä tai harjoittelija tarvitsee. Käytännössä työhön perehdytys on työnantajan vastuulla. Työsopimuslaki kieltää muun muassa syrjinnän ja edellyttää tasapuolista kohtelua työpaikalla ja yhdenvertaisuuslaissa mainitaan erikseen työntekijöiden yhdenvertainen kohtelu muun muassa työoloissa, koulutuksessa ja uralla etenemisessä. (Vartiainen-Ora 2013, 330-332.)

Esimiehellä on esimerkin asettajan rooli työpaikoilla, joissa on työntekijöitä useista kulttuureista. Monikulttuurisen työpaikan esimieheltä vaaditaan tilanneherkkyyttä, avoimuutta ja hyviä vuorovaikutustaitoja. Esimiehen tehtävänä monikulttuurisella työpaikalla on muun muassa kulttuuritaustaan liittyvien kysymysten huomioiminen, jännitteiden ennaltaehkäisy, erilaisuuden ymmärtäminen sekä tasa-arvosta ja oikeudenmukaisuudesta huolehtiminen. (Yli-Kaitala ym. 2013, 20-23.)

Esimiehet ovat usein avainasemassa siinä, että kulttuuriset yhteentörmäykset voidaan välttää, työpaikalla ei ilmene minkäänlaista syrjintää tai rasismia ja koko työyhteisön kehittyy monikulttuuriseksi. Henkilöstötoiminnoissa mukana olevat esimiehet kohtaavat usein kulttuurista erilaisuutta henkilöstöön liittyvissä kysymyksissä. Esimiehet tarvitsevat usein apua, tukea ja koulutusta kulttuurisen erilaisuuden kohtaamiseen. Kulttuurisia erityispiirteitä saatetaan joutua ottamaan huomioon esimerkiksi työaikajärjestelyissä, työasuja suunniteltaessa ja ruokailun järjestämisessä. Henkilöstöammattilaiset voivat olla avainasemassa

käynnistämässä monikulttuurisuutta edistäviä toimenpiteitä yrityksessä. Kaikenlaisella monimuotoisuudella uskotaan olevan myönteisiä vaikutuksia koko työyhteisön toimintaan, koska monikulttuurisen työyhteisön ajatellaan olevan innovatiivinen. Monikulttuurinen työpaikka ei välttämättä kehity itsestään vaan esimiesten ohella koko työyhteisö vaatii koulutusta ja valmennusta monimuotoisuudesta. (Viitala 2013, 296-297.)

Esimies voi tukea työtä aloittavaa maahanmuuttajaa huolehtimalla siitä, että hän saa hyvän ja kattavan perehdytyksen. Huolellinen perehdytys on erityisen tärkeää, kun työntekijällä ja perehdyttäjällä on eri kulttuuri- ja kielitausta. Perehdytysprosessiin tulee varata riittävästi aikaa, kun perehdytetään vieraasta kulttuurista tulevia. Kieli- ja kulttuuritaustaltaan eroavan työntekijän perehdytys tulisi suunnitella ja toteuttaa tilanteen, tarpeen ja perehdytettävän yksilöllisten tarpeiden mukaan. (Yli-Kaitala ym. 2013, 25-29.) Maahanmuuttajataustaisen henkilön perehdytyksessä on otettava erityisesti huomioon kielen vaikutus, kulttuurierot, uskonto sekä erot turvallisuuskäsityksissä eri kulttuureissa. Erityisen tarkasti täytyy varmistaa koneiden ja laitteiden toimintaan liittyvä perehdytys sekä niiden turvallinen käyttö. (Petmo 2007, 60.)

Eri kieli- ja kulttuuritaustaisen henkilön perehdytyksessä sekä suullinen että kirjallinen materiaali ja ohjeistus tulee mukauttaa perehdytettävän kielitasoa vastaavaksi. Ulkomaa-laistaustaisen henkilön perehdytykseen täytyy varata aina enemmän aikaa kuin suomalaisen henkilön perehdyttämiseen. Viestien ja ohjeiden havainnollistamisessa kannattaa käyttää mahdollisimman monipuolisia viestinnänkeinoja kuten piirroksia, videoita, nauhoitteita ja esimerkkejä. Osaamisen ja ymmärtämisen varmistaminen on tärkeä osa maahanmuuttajan perehdyttämistä. Osaamisen varmistamiseen voidaan käyttää kysymyksiä sekä pyytää perehdytettävää itse kertomaan omin sanoin tai näyttämään opittu asia. Säännöllinen kertaaminen ja asioiden toistaminen perehdytysjakson jälkeen on tärkeää. Sen avulla osaamisen kehittymistä voidaan seurata ja varmistaa asian ymmärtäminen. (Petmo 2007, 64.)

Säännöllinen palaute ja tiivis vuorovaikutus esimiehen ja työntekijän välillä ovat erityisen tärkeitä eri kulttuurista tulevaa perehdytettäessä. Perehdytykseen on varattava riittävästi aikaa, kun perehdyttäjällä ja perehdytettävällä ei ole yhteistä äidinkieltä. Kielitaustan erilaisuuden ja kommunikaatiohaasteiden takia on viestin ja ohjeiden vastaanottaminen sekä ymmärtäminen varmistettava. Ohjeiden ymmärtämisen varmistamisessa voidaan käyttää erimerkki- ja mallitilanteita, joissa perehdytettävä osoittaa ymmärtävänsä ohjeen. Annettujen ohjeiden ymmärtämisen varmistamista ei voi korostaa liikaa. Erityisesti työturvallisuusohjeiden ymmärtämiseen on kiinnitettävä erityistä huomiota. (Yli-Kaitala ym. 2013, 25-29.)

Osa maahanmuuttajan onnistunutta perehdytystä on huolellinen alkukartoitus. Kartoituksessa selvitetään muun muassa henkilön suomenkielen taito, opiskelutaidot ja motivaatio, elämäntilanne, aikaisempi työkokemus ja koulutus sekä mahdolliset erityistaidot kuten harrastukset, tietotekniset taidot sekä kädentaidot. Huolellisesta alkukartoituksesta on hyötyä sekä perehdytettävälle että hänen ohjaajalleen. (Kosola 2011, 17-18.) Alkukartoituksessa on hyvä selvittää, minkälaiset ovat harjoittelijan lähtömaan arvot ja normit, miten hänen kulttuurissaan on määritelty hyvä ja paha sekä oikea ja väärä. Perehdytyksessä on hyvä ottaa huomioon minkälaista roolia perhe näyttelee harjoittelijan elämässä ja minkälaiset ovat sukupuoliroolit lähtömaassa. Ohjauksen aikana voidaan yhdessä perehdytettävän kanssa pohtia, miten hän voi hyödyntää taustaansa ja omaa äidinkieltään oppimisessa ja työelämässä. (Pollari & Koppinen 2000, 152-154.)

Mentoroinnin suosio osana yksilön osaamisen kehittämistä on ollut kasvussa viimeisten vuosikymmenten aikana Suomessa. Mentoroinnilla tarkoitetaan vuorovaikutusprosessia, jossa kokeneempi henkilö eli mentori tukee ja opastaa uutta tulokasta eli mentoroitavaa. Mentori on saman alan kokenut ammattilainen. Mentoroinnin tarkoitus ei ole antaa mentoroitavalle valmiita vastauksia, vaan auttaa ja tukea häntä löytämään parhaat mahdolliset ratkaisut. Mentorointiohjelmat ovat usein suunnattu nuorille, opiskelijoille ja uransa alkuvaiheessa oleville. (Viitala 2013, 196-197.) Mentorointi on hyvä apuväline toisesta kulttuurista tulevan henkilön pitkäjänteiseen perehdytykseen työpaikan työtapoihin ja työkulttuuriin. Maahanmuuttajataustaisen henkilön perehdytyksessä on muistettava, ettei mentorointi välttämättä ole perehdytettävälle omasta kulttuurista tuttua, joten mentoroinnin käyttö ja tarkoitus täytyy esitellä ja perustella. (Petmo 2007, 66.)

### **3.2.1 Suomalainen työelämä**

Suomalaisessa työelämässä noudatamme monia kirjoittamattomia sääntöjä ja vakiintuneita tapoja. Säännöt ja tavat ovat tietyn kulttuurin ja yhteisön tapoja, joita uuden työntekijän on mahdotonta tietää tai osata kysyä. Erityisen haastavaa kirjoittamattomien tapojen ja sääntöjen noudattaminen on vieraasta kulttuurista tulevalle uudelle henkilölle. Työelämän ja yhteisön kirjoittamattomat säännöt on tärkeää ottaa osaksi vieraasta kulttuurista tulevan perehdytystä. Kirjoittamattomien sääntöjen sekä vakiintuneiden käytäntöjen tunnistaminen voivat olla suomalaiselle perehdyttäjälle vaikeita tunnistaa, koska ne ovat perehdyttäjälle itsestäänselvyksiä. (Petmo 2007, 60.) Työpaikkakulttuuriin liittyvät asiat, kuten työntekijän oikeudet ja velvollisuudet, on hyvä käydä maahanmuuttajataustaisen harjoittelijan kanssa hyvin läpi. Suomalaisille itsestään selvät asiat kuten esimerkiksi oikeus kesälomaan, oikeus olla töistä pois sairaana tai oikeus irtisanoutua työstä, ei välttämättä ole

maahanmuuttajalle itsestään selviä asioita. Työntekijää koskevien velvollisuuksien selvittäminen on yhtä tärkeää. (Hartikainen, 43.)

Perehdytyksen alussa on erityisen tärkeää painottaa tiettyjä asioita, jotka ovat suomalaisessa työyhteisössä arvostettuja piirteitä. Maahanmuuttajataustaiselle perehdytettävälle on hyvä painottaa, että suomalaisessa yhteiskunnassa arvostetaan ja odotetaan täsmällisyyttä ja aikataulujen noudattamista. (Yli-Kaitala ym. 2013, 33.) Aikaan suhtaudutaan Suomessa vakavasti, ja töihin tai sovittuihin tapaamisiin on saavuttava täsmällisesti. Suomalaisessa yhteiskunnassa ja vuorovaikutuksessa vuorot ovat tärkeitä. Yksiaikaisessa kulttuurissa jokainen puhuu omalla vuorollaan eikä toisen puheenvuoron keskeyttäminen ole sopivaa. Yksiaikaisuus näkyy lisäksi muun muassa jonottamisessa, jossa jokainen odottaa omaa vuoroaan maltillisesti. (Petmo 2007, 74.)

Suomen laki kieltää kaiken syrjinnän työpaikoilla ja kaikkia ihmisiä pitää kohdella työssä samalla tavalla. Suomessa ketään ei erotella muun muassa kielen, iän, poliittisen, mielipiteen, vammaisuuden, uskollisen, seksuaalisen tai rodullisen eroavaisuuden takia. (Lahti 2014, 47.) Suomessa tasa-arvo on hyvin tärkeää. Suomessa naiset ja miehet ovat tasa-arvoisia ja naisten ja miesten työssäkäynti on Suomessa lähes yhtä yleistä. Monet johtajat ovat Suomessa naisia, monet naiset opiskelevat pidemmälle kuin miehet ja esimerkiksi opettajat ovat usein naisia. (Petmo 2007, 73.)

Yleistäen voidaan sanoa, että suomalaisten vahvuuksia ovat suoruus, avoimuus, selkeys, luotettavuus ja työkeskeisyys. Suoruus ja selkeys esimerkiksi opastamisessa tai palautteenantamisessa voi aiheuttaa väärinymmärryksiä, mikäli vastaanottaja ei ole tottunut suomalaiseen suoruuteen. (Lahti 2014, 87.) Suomessa asioita pyydetään suoraan. Lisäksi kommunikoinnissa käytetään vain vähän sanoja; kiitos ja ole hyvä. Mielipiteiden esittäminen suoraan, ei ole suomalaisessa työpaikassa epäkohteliasta vaan se on yleinen tapa. Suomalaisessa työelämässä oma-aloitteisuus on hyvin tärkeää. (Petmo 2007, 73-74.)

Vuorovaikutus ja kommunikointi eivät ole suomalaisessa työelämässä kovinkaan muodollista. Katsekontakti on hyvin tärkeä ja sitä pidetään luottamuksen ja rehellisyyden vakuutena. Fyysinen kontakti on etäisempää kuin monissa muissa Euroopan kulttuureissa. (Polarinen & Koppinen 2000, 43.) Suomalaiset pysyvät mielellään melko kaukana toisistaan vuorovaikutustilanteissa ja koskettavat toisiaan vain harvoin. Suomessa ei ole yleistä antaa esimerkiksi poskisuudelmia toisin kuin monissa muissa Euroopan maissa. Suomessa on kohteliasta antaa ihmisten olla rauhassa, ja hiljaisuus esimerkiksi taukokuoneessa on normaalia. Monet suomalaiset pitävät hiljaisuudesta ja ovat mielellään yksin. (Petmo 2007, 75.)

Suomalaisessa viestinnässä ja vuorovaikutuksessa suoruus ja avoimuus korostuvat. Suomessa ei ole sopivaa kysyä esimerkiksi kollegan palkan suuruutta vaan palkasta keskustellaan vain hyvien ystävien tai esimiehen kanssa. Suomessa poliittisesta kannasta eikä uskollisesta vakaumuksesta ole sopivaa keskustella esimerkiksi ruokatauolla. Naispuolisilta henkilöiltä ei ole soveliaista kysyä, miksi heillä ei ole lapsia tai aikovatko he hankkia niitä. Suomalaisella työpaikalla sen sijaan keskustellaan esimerkiksi säästä, lomista, televisio-ohjelmista ja iltapäivälehtien uutisista. (Petmo 2007, 76.)

### **3.2.2 Kielitaidon merkitys**

Kieli voi olla muodoltaan puhuttua tai kirjoitettua. Kielen tehtävänä on toimia välineenä muun muassa ajattelussa, tiedonhankinnassa ja välittämisessä, tunteiden ilmaisemisessa ja sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä ja luomisessa. Kielen universaalit ominaisuudet ovat yhteisiä, sillä jokaisessa maailman kielessä ilmaistaan tekemistä, tekijää, aikaa, paikkaa, keinoa ja syytä. Kieli mahdollistaa ihmiselle historian kirjoittamisen ja tulevaisuuden suunnittelemisen. (Pollari & Koppinen 2000, 123-124.)

Kielitaidolla on keskeinen merkitys maahanmuuttajan työelämässä selviytymisen kanssa. Tutkimuksissa on huomattu, että suomalaisten pienten ja keskisuurten yritysten edustajien mukaan suurin este ulkomaalaistaustaisen henkilön palkkaamiselle on heikko suomenkielen taito. Suomessa työskentelevät maahanmuuttajat nostavat suomenkielen taidon usein tärkeimmäksi tekijäksi, mikä on auttanut heitä sopeutumaan suomalaiseen työelämään. Heikosti suomenkieltä osaavaa henkilöä pitäisi kannustaa kielen käyttämiseen, sen sijaan että turvaudutaan esimerkiksi sujuvampaan englanninkielen käyttöön. Työpaikan vuorovaikutustilanteet ovat loistavia oppimistilanteita ja toisaalta usein ainoa tapa oppia työssä tarvittavaa kieltä. Työelämässä tarvittavaa kieltä, ammattisanastoa ja vuorovaikutuskäytänteitä opitaan sekä työtovereiden kanssa käydyissä keskusteluissa sekä asiakkaiden kanssa. Kielen käyttämiseen työssä pitää kannustaa ja tarjota mahdollisuus etenkin alakohtaisen sanaston oppimiseen. Toisaalta vierasta kieltä äidinkielenään puhuvalta täytyy varmistaa oleellisen ja tärkeän informaation ymmärtäminen ja sisäistäminen. (Yli-Kaitala ym. 2013, 45-49.)

Vuorovaikutuksen tarkoitus voidaan saavuttaa vain, jos suullinen ja sanaton viestintä ovat yhdenmukaista ja tukevat toisiaan. Sanatonta kommunikointia ovat muun muassa katseet, ilmeet, huokaukset, fyysinen läheisyys ja etäisyys, koskettaminen ja nyökkäykset. Samat eleet voidaan tulkita eri kulttuureissa eri lailla. Monissa kulttuureissa varsinainen viesti välitetään sanattomien viestien välityksellä. Sanavaraston ja kieliopin ohella tarvitaan niin sanottua kulttuurista lukutaitoa, jonka avulla kieltä voidaan käyttää tehokkaasti ja tarkoituk-

sen mukaisesti. (Lahti 2014, 157-160.) Esimerkiksi yksilö- ja yhteisökulttuureista tulevat henkilöt saattavat tulkita nyökkäämisen ja hymyilemisen eri tavoin. Suomalainen yksilökulttuurin edustaja ymmärtää nyökkäämisen hyväksymisen ja hiljaisen myöntymisen merkiksi, yhteisökulttuurin edustaja saattaa nyökätä, vaikka ei olisi edes ymmärtänyt puhujan sanomaa. (Korhonen 2013, 62-63.)

Selkokeskus (Selkokeskus 2015) määrittelee selkokielen suomenkielen muodoksi, joka on mukautettu sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä luettavammaksi ja ymmärrettävämmiksi. Selkokieli on suunnattu ihmisille, joilla on vaikeuksia lukea tai ymmärtää yleiskieltä. Selkokielen tarve on kasvanut muun muassa maahanmuuton lisääntyessä. (Selkokeskus 2015.) Selkokielessä pyritään välttämään pitkiä sanoja sekä erityissanastoa kuten ammattisanastoa, murretta sekä symboleja. Selkokielisessä tekstissä käytetään tuttuja ja yleisiä sanoja, runsaasti verbejä ja substantiiveja sekä mahdollisimman vähän tarpeettomia sanoja tai adverbejä ja adjektiiveja. Selkokielisessä tekstissä lauseet ovat lyhyitä ja muodostuvat vain peruslauseista, jos mahdollista. Vaikeita lauserakenteita, lauseenvastikkeita ja kielikuvia vältetään. Selkokielisen tekstin rakenne on selkeä, kerronta etenee loogisesti ja teksti on sisällöltään konkreettista. (Pollari & Koppinen 2000, 178-182.)

## 4 Perehdytysmateriaalin kehittäminen maahanmuuttajille

Toiminnallisen työn tavoitteena oli perehdytysmateriaalin kehittäminen maahanmuuttajataustaisille työharjoittelijoille. Toiminnallinen työ tehtiin toimeksiantona kaupanalan yritykselle, joka on K-Supermarket Jakomäki. Maahanmuuttajat hakeutuvat päivittäistavara-kauppoihin suorittamaan työharjoittelua monista eri syistä ja lähtökohdista. K-Supermarket Jakomäen olemassa olevat perehdytysmateriaalit eivät vastanneet maahanmuuttajien erityistarpeisiin eikä kyseiselle ryhmälle ollut omaa heille suunnattua perehdytysmateriaalia. Tavoitteena oli luoda selkeä, kattava ja työelämälähtöinen perehdytysmateriaali maahanmuuttajien käyttöön.

K-Supermarket Jakomäessä oli aloittanut elokuussa 2019 kolme uutta työharjoittelijaa. Työharjoittelijoilla oli keskenään yhteinen kieli, mutta heidän suomen kielen taito oli melko heikolla tasolla. Yrityksessä huomattiin, että kolmen maahanmuuttajataustaisen työharjoittelijan perehdyttäminen samanaikaisesti oli haastavaa. Yrityksen perehdytysmateriaalit eivät vastanneet maahanmuuttajien erityistarpeisiin. Yrityksessä suhtauduttiin positiivisesti monikulttuurisuuteen ja maahanmuuttajien kouluttamiseen, mutta perehdyttämiseen vaa-dittavaa erityisosaamista ei ollut yrityksessä riittävästi. Tästä muodostui tarve erilliselle perehdytysmateriaalille, jota voitaisiin hyödyntää jatkossa maahanmuuttajien perehdytyksessä.

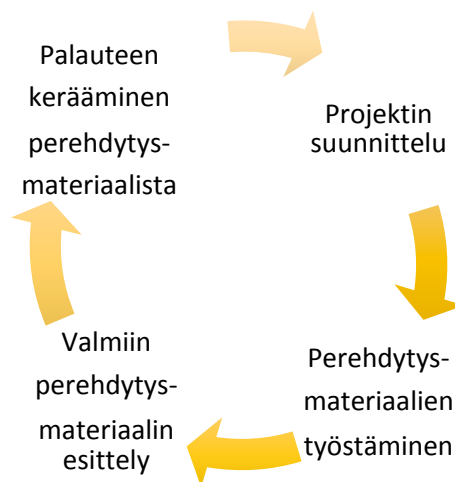
Perehdytysmateriaali suunniteltiin maahanmuuttajille, joiden äidinkieli ei ole suomi. Maahanmuuttajat voivat olla eri ikäisiä, eri sukupuolta ja eri syistä Suomeen tulleita henkilöitä. Toiminnallisen työn kohderyhmän rajaava tekijä oli puhuttu ja kirjoitettu kieli. K-Supermarket Jakomäessä on käytössä erilliset perehdytysmateriaalit henkilöille, jotka puhuvat äidinkielenään suomea tai joiden suomen kielen taito on hyvä. Selkokieliä tai havainnollisia perehdytysmateriaaleja ei aikaisemmin ole ollut käytössä.

Toiminnallisen työn toinen rajaava tekijä oli työsuhteen muoto. Perehdytysmateriaali on tarkoitettu henkilöille, jotka eivät ole työsuhteessa toimeksiantajayrityksessä. Henkilöt voivat suorittaa esimerkiksi kieliharjoittelua, ammatillista harjoittelua tai työelämää tutustumista, johon kuuluu työharjoittelu. Työsuhteen muoto on valittu rajaavaksi tekijäksi siksi, että perehdytysopas keskittyy työhönopastukseen, harjoittelijan kielelliseen tukemiseen ja työelämäntaitojen oppimiseen.

#### 4.1 Perehdytysmateriaalin projektinjohtaminen

Perehdytysmateriaalin projektijohtamisessa hyödynnettiin ketterän kehityksen mallia. Ketteryyden alkuperänä pidetään usein ketterän ohjelmistokehityksen julistusta, joka tunnetaan nimellä Agile Manifesto. Ketterissä menetelmissä ja projekteissa työntekijöille annetaan vastuuta omasta työstään sekä työn suunnittelusta. Ketterän kehityksen mallissa vuorovaikutus muun muassa johtoportaan, kehittäjien ja asiakkaiden välillä on sujuvaa ja tiivistä. Ketterässä projektissa valmistuvaa työtä esitellään asiakkaalle säännöllisin väliajoin ja työn lopullinen tavoite muokkaantuu projektin edetessä. Ketterän kehityksen malli pyrkii vastaamaan projektin edetessä tuleviin muutoksiin. Ketterässä mallissa suunnitelmia muokataan ja tarkennetaan projektin edetessä. Ketterän kehityksen mallissa dokumentaatio ei ole pääosassa ja ainoastaan olennaiset asiat dokumentoidaan. (Lehtonen, Tuomivaara, Rantala, Käsälä, Mäkilä, Jokela, Könnölä, Kaisti, Suomi, Isomäki & Ylitolva 2014, 2-3.)

Ketterän kehityksen malleja on monia erilaisia mutta niitä yhdistää yleensä iteratiivisuus ja inkrementaalisuus. Ketterässä mallissa iteratiivisuuden tarkoituksena on tuottaa tietyn jakson päätteeksi jonkinlainen lopputuote tai osa siitä. Iteraatiolle tulisi määritellä tavoite ja aika. Jokaisen iteraation tarkoituksena on tuottaa edellistä valmiimpi lopputuotos niin, että iteraatiot seuraavat toisiaan kunnes lopullinen tuotos on valmis. Iteratiivisen ketterän kehityksen mallin käyttäminen projektijohtamisessa mahdollistaa reagoimisen muutoksiin ja toiveisiin, jotka tulevat ilmi projektin edetessä. (Lehtonen ym. 2014, 35-36.)



Kuvio 2. Perehdytysmateriaalin projektinjohtaminen

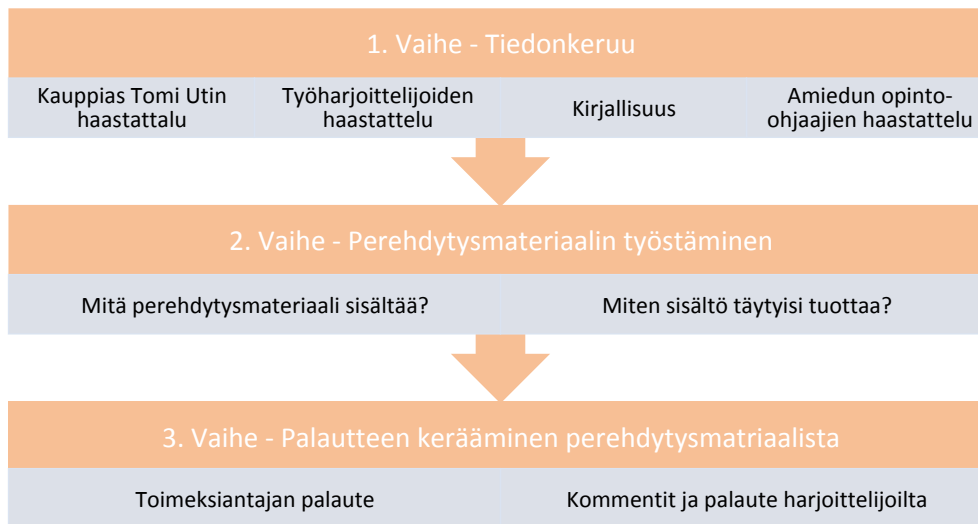
Perehdytysmateriaalin projektijohtamisessa hyödynnettiin ketterän kehityksen mallia, joka on esitelty kuviossa 2. Ketterä malli sopi hyvin perehdytysmateriaalin projektinjohtamiseen.

Ketterän perehdytysmateriaalin projektijohtamisen ensimmäinen vaihe oli työnsuunnittelu. Suunnitteluvaiheessa luotiin aikataulu, asetettiin välitavoitteita, arvioitiin erilaisia työskentelytapoja ja tiedonhankintakanavia. Projekti jaettiin neljään vaiheeseen kuvion 2. mukaisesti. Suunniteltujen iteraatioiden tarkoituksena oli saada projekti suoritettua sille asetetussa aikataulussa. Ketterä projektijohtaminen mahdollisti muun muassa tavoitteiden ja suunnitelmien muokkaamisen ja kehittämisen työn edetessä. Esimerkiksi alkuperäisen suunnitelman mukaisesti K-Supermarket Jakomäen työharjoittelijoita ei ollut tarkoitus haastatella. Idea työharjoittelijoiden haastattelemisesta tuli työn edetessä, jonka seurauksena alkuperäistä suunnitelmaa muutettiin. Suunnitteluvaiheen jälkeen perehdytysmateriaalia työstettiin suunnitelmien mukaisesti. Projektin eri osa-alueista dokumentoitiin vain kaikkein oleellisimmat tiedot.

Ketterän kehityksen mallissa korostetaan vuorovaikutuksen merkitystä projektin eri osapuolien välillä. Perehdytysmateriaalin projektijohtamisessa vuorovaikutus K-Supermarket Jakomäen kauppiaan kanssa oli sujuvaa. Vuorovaikutusta oli useissa projektin vaiheissa. Projektijohtamisen kolmannessa vaiheessa valmis työ esiteltiin toimeksiantajalle eli K-Supermarket Jakomäen kauppiaille. Palautteen kerääminen oli tärkeä osa ketterää projektijohtamista. Perehdytysmateriaalin sisältö ja tavoitteet kehittyivät merkittävästi alkuperäisen suunnitteluvaiheen jälkeen saatujen palautteiden perusteella. Alkuperäisessä suunnitelmassa oli tarkoitus tehdä videoita perehdytyksen tueksi. Lisäksi tarkoitus oli kehittää maahanmuuttajien perehdytysprosessia. Lopullinen työ ei keskity perehdytysprosessin vaan perehdytysmateriaalin kehittämiseen maahanmuuttajille. Videot perehdytyksen tukena rajattiin lopullisen työn ulkopuolelle ja lisättiin työn jatkokehitysehdotuksiin. Ketteryyden ansiosta muutokset ja toiveet pystyttiin ottamaan hyvin huomioon. Perehdytysmateriaalin toteutusta ja työn eri vaiheita on kuvattu seuraavissa alaluvuissa sekä kuviossa 3.

## **4.2 Toiminnallisen työn eri vaiheet**

Toiminnallisen työn toteutus koostui kolmesta eri vaiheesta, jotka on esitelty kuviossa 3. Toiminnallisen työn vaiheet olivat tiedonkeruuvaihe, perehdytysmateriaalin työstäminen ja palautteen kerääminen perehdytysmateriaalista. Prosessin eri vaiheet on esitelty tarkemmin seuraavissa alaluvuissa.



Kuvio 3. Toiminnallisen työn kolme eri vaihetta

#### 4.2.1 Tiedonkeruuvaihe

Toiminnallisen työn ensimmäinen vaihe käsitteli tiedonkeruuta. Ensimmäisessä vaiheessa tavoitteena oli selvittää minkälaisia aihe-alueita ja kokonaisuuksia lopullinen perehdytysmateriaali tulisi sisältämään. Tietoa perehdytysmateriaalin sisällöstä kerättiin haastattelemalla K-Supermarket Jakomäen kauppiasta Tomi Uttia 30.8.2019 sekä yrityksessä työharjoittelua suorittavilta työharjoittelijoilta 17.9.2019. Lisäksi haastateltiin Amiedun opinto-ohjaajia, Sari Saastamoista sekä Maija Joentausta sähköpostitse syys- ja lokakuussa 2019.

Tiedonkeruuvaiheessa tutustuttiin lähdekirjallisuuteen elo-syyskuussa 2019. Tietoperustassa luotiin katsaus perehdytyksen lähtökohtiin, haasteisiin ja työvälineisiin. Kirjallisen katsauksen avulla saatiin hyvä kuva siitä, mitä perehdytyksessä tulisi ottaa huomioon. Seuraavaksi tutustuttiin tarkemmin kulttuurieroihin sekä maahanmuuttajien perehdyttämisen erityispiirteisiin. Maahanmuuttajien perehdyttämisen sekä kulttuurieroihin liittyvän teorian perusteella saatiin kuva siitä, minkälainen perehdytysmateriaali tulisi olla, jotta se palvelisi maahanmuuttajien perehdyttämisen erityispiirteitä mahdollisimman hyvin.

Lähdekirjallisuuteen tutustumisen jälkeen haastateltiin K-Supermarket Jakomäen kauppiasta Tomi Uttia 30.8.2019. Haastattelun tarkoituksena oli selvittää Utin (30.8.2019) toiveita ja tavoitteita perehdytysmateriaalille. K-Supermarket Jakomäen kauppias Utti (30.8.2019) toivoi, että perehdytysmateriaali olisi mahdollisimman käytännönläheinen ja työelämälähtöinen. Hän toivoi materiaalin olevan selkeä, informatiivinen ja kattava. Perehdytysmateriaalin toivottiin parantavan maahanmuuttajien perehdytyksen laatua sekä systemaattisuutta. Lisäksi toivottiin, että perehdytysmateriaalin käyttö säästäisi tulevaisuudessa perehdyttämiseen kuluvia resursseja sekä vähentäisi virheitä. Uusi perehdy-

tysmateriaali halutaan ottaa yrityksessä käyttöön mahdollisimman pian. Utin (30.8.2019) kanssa käydystä haastattelusta saatiin hyvä kuva perehdytysmateriaalin tavoitteista.

Lähdekirjallisuudesta sekä toimeksiantajan haastattelusta saatiin hyvä kuva perehdytysmateriaalin sisällöstä. K-Supermarket Jakomäen kolmea maahanmuuttajataustaista työharjoittelijaa haastateltiin 17.9.2019. Haastattelujen tarkoituksena oli selvittää, mitä he toivoivat perehdytysmateriaalilta. Haastatteluvaiheessa harjoittelijat olivat olleet työharjoittelussa yli kuukauden. Yhteisen kielen puuttumisen takia haastattelemineen oli haastavaa, koska perehdyttämiseen liittyvät käsitteet olivat heille vieraita. Haastattelussa tuli ilmi, että harjoittelijat toivoivat parempaa ja pidempää perehdytystä sekä kuvallisia ohjeita tai videoita. Harjoittelijat toivoivat, että heillä olisi ollut tarkemmin määritelty perehdyttäjä, joka olisi työskennellyt heidän kanssaan pidempään.

Tiedonkeruuvaiheessa haastateltiin sähköpostitse Amiedun opinto-ohjaajia Sari Saastamoista sekä Maija Joentausta syys- ja lokakuussa 2019. Amiedu on järjestänyt erilaisia aikuis- ja lisäkoulutuksia yli 40 vuotta. Amiedussa opiskelee vuosittain yli 20 000 aikuisopiskelijaa ja työskentelee noin 270 aikuiskoulutuksen asiantuntijaa. Amiedu on tärkeä työvoimapolitiittisen koulutuksen tuottaja. Amiedu järjestää muun muassa kotoutumiskoulutusta sekä työperäiseen maahanmuuttoon liittyviä koulutuksia. (Amiedu.) Opinto-ohjaajien haastattelulla selvitettiin, minkälaisia asioita maahanmuuttajien perehdytyksessä ja ohjauksessa tulisi ottaa huomioon sekä minkälaiset oheis- tai oppimateriaalit tukevat maahanmuuttajien oppimista työpaikalla.

Ohjauksessa sekä materiaaleissa tulisi käyttää selkeää ja konkreettista kieltä. Perehdyttävältä maahanmuuttajalta olisi hyvä selvittää, minkälaiset materiaalit hänen oppimistaan tukevat parhaiten. Kuvalliset ohjeet sekä videot perehdytyksen tukena ovat hyviä havainnollistamisen keinoja. Konkreettinen tekeminen ja työvälaineiden käyttäminen auttaa maahanmuuttajia oppimaan. Maahanmuuttajien ohjauksessa ymmärryksen varmistaminen on erityisen tärkeää. Maahanmuuttajataustaista harjoittelijaa olisi hyvä tukea itseohjautuvuuden, itsenäisen vastuun ottamisen ja itsearviointitaitojen vahvistamisessa. Suomalaisessa työelämässä edellytetään sekä yhteistyötä työkavereiden kanssa että itsenäistä työntekoa. Itsenäinen työskentely ja oma-aloitteisuus ei kuitenkaan ole kaikille maahanmuuttajille entuudestaan tuttua. (Joentaus 8.10.2019.)

Ohjauksen lähtökohtana on aina opiskelijan yksilöllinen tarve riippumatta kulttuurista, taustasta tai tilanteesta. Maahanmuuttajien ohjauksessa on tärkeä huomioida tiettyjä erityispiirteitä. Mikäli perehdyttävän maahanmuuttajan kielitaito on heikko, ohjaukseen on varattava paljon aikaa. Perehdytysmateriaalien on oltava selkokielellä suomeksi ja edettä-

vä loogisesti. Perehdytyksen edetessä perehdytettävältä on tärkeä varmistaa, että asiat ja tiedot joita käsitellään on ymmärretty oikein. Lisäksi perehdytysmateriaaleihin on hyvä liittää tehtäviä, joiden avulla oppimista ja ymmärtämistä voidaan varmistaa. Maahanmuuttajan osaamista selvitettäessä on tärkeä huomioida, että osaaminen on kulttuurisidonnaisista. Esimerkiksi vanha ammatti tai osaaminen kotimaasta ei välttämättä sovellu tai ole suoraan siirrettävissä suomalaisille työpaikoille. Maahanmuuttajan näkemys omasta osaamisesta voi olla hyvin erilainen, kuin esimerkiksi perehdyttäjän näkemys kyseisen harjoittelijan osaamisesta. Työpaikoilla ja oppilaitoksissa tulee pyrkiä tunnistamaan maahanmuuttajien osaamista paremmin, että kehitymis- ja oppimispotentiaalia voitaisiin hyödyntää paremmin. (Saastamoinen 9.10.2019.)

#### **4.2.2 Toteutusvaihe**

Toiminnallisen työn toisessa vaiheessa kuvion 3. mukaisesti, toteutettiin varsinainen perehdytysmateriaali. Perehdytysmateriaalin sisältöä suunniteltaessa otettiin huomioon ensimmäisen vaiheen haastatteluissa kerätyt tiedot, toiveet ja tavoitteet. Lähdekirjallisuudella oli tärkeä rooli perehdytysmateriaalin suunnittelussa. Suunnittelussa huomioitiin, millaisia osa-alueita perehdytysmateriaalin tulisi sisältää, miten sisällöt tulisi toteuttaa ja missä järjestyksessä eri osa-alueet olisivat lopullisessa perehdytysmateriaalissa. Toteutusvaiheessa pyrittiin kiinnittämään huomiota materiaalin eri osa-alueiden selkeyteen ja loogisuuteen.

Perehdytysmateriaali jaettiin kahdeksaan osaan, jotka on esitelty kuviossa 4. Perehdytysmateriaali sisältää muun muassa alkukartoituksen, sanastoharjoituksen, palautekeskustelurungon sekä työtehtävien perehdyttämiseen liittyvän kuvallisen ohjeistuksen. Lopullinen perehdytysmateriaali on tämän työn liitteinä 1-10. Perehdytysmateriaali koostuu osista, jotka on kuvattu kuviossa 4.



Kuvio 4. Perehdytysmateriaalin osa-alueet

Pollarin ja Koppisen (2000, 152-154) mukaan tärkeä osa maahanmuuttajan onnistunutta perehdytystä on alkukartoitus. Tähän perustuen perehdytysmateriaalin ensimmäinen osa on maahanmuuttajaharjoittelijoille suunnattu alkukartoituslomake, joka on liite 2. Työharjoitteluun tulevat maahanmuuttajat eivät käy läpi normaalia työhaastatteluprosessia, jossa kartoitetaan henkilön taustaan ja osaamiseen liittyviä asioita. Ilman huolellista alkukartoitusta, nämä asiat saattavat jäädä kokonaan huomioimatta. Alkukartoitus tehdään keskustelemalla ja samalla voidaan kartoittaa työharjoittelijan suomen kielen taito. Alkukartoituslomakkeen huolellinen täyttäminen auttaa työnantajaa ja perehdyttäjää hahmottamaan maahanmuuttajan elämäntilannetta sekä sen mahdollisia vaikutuksia työharjoittelussa suoriutumiseen. Alkukartoituksessa selvitetään esimerkiksi työharjoittelijan työ- ja opiskeluhistoria, kielitaito, perhesuhteet sekä tulevaisuuden tavoitteet.

Perehdytysmateriaalin raajavana tekijänä oli työsuhteen muoto. Työharjoitteluun tulevien henkilöiden kanssa ei tehdä työsopimusta, koska he eivät ole työsuhteessa. Työharjoittelun alussa allekirjoitettavat sopimukset ovat oppilaitoksen tai muun järjestävän tahon sekä työharjoittelupaikan välisiä sopimuksia, joissa sovitaan muun muassa vastuukysymyksistä. Tästä seuraa se, että itse työharjoittelija jää helposti ulkopuoliseksi haastavien sopimustekstien takia. Tämän takia perehdytysmateriaali sisältää työharjoittelusopimuksen, liite 3, joka on tarkoitettu työharjoittelijan ja perehdyttäjän käyttöön. Sopimus pohjassa käydään läpi työharjoitteluun liittyviä sääntöjä, ohjeita, vastuita ja velvollisuuksia. Sopimuksen allekirjoittamalla osallistetaan työharjoittelija selkeämmin itsenäiseksi toimijaksi, jonka teoilla on vaikutusta harjoittelun suorittamiseen ja harjoittelussa menestymiseen.

Kuvion 4. osoittamalla tavalla perehdytysmateriaalin kolmas osa käsittelee työharjoittelun tavoitteita. Maahanmuuttajien työharjoitteluilla on usein yhtenäisiä tavoitteita, jotka ovat työelämätaitojen oppiminen, suomalaiseen työkuultuuriin tutustuminen sekä suomen kielen oppiminen. Työharjoittelija voi suorittaa myös ammatillista työharjoittelua, jolloin harjoitteluun sisältyy ammatillisia tavoitteita sekä näyttöjä. Perehdytysmateriaalin kolmanteen osaan, joka on Työharjoittelun tavoitteet –lomake, on tarkoitus kirjata harjoittelun tavoitteet sekä keskustella niistä yhdessä perehdytettävän kanssa. Työharjoittelun tavoitteiden aktiivisen kertaamisen ja seurannan tavoitteena on parantaa perehdytyksen laatua sekä kasvattaa työharjoittelijan osaamista. Perehdyttäjän on helpompi seurata työharjoittelijan oppimisen kehittymistä sekä asetettujen tavoitteiden saavuttamista, kun tavoitteet ovat yhteisesti sovittu. Työharjoittelun tavoitteet -lomake on liite 4.

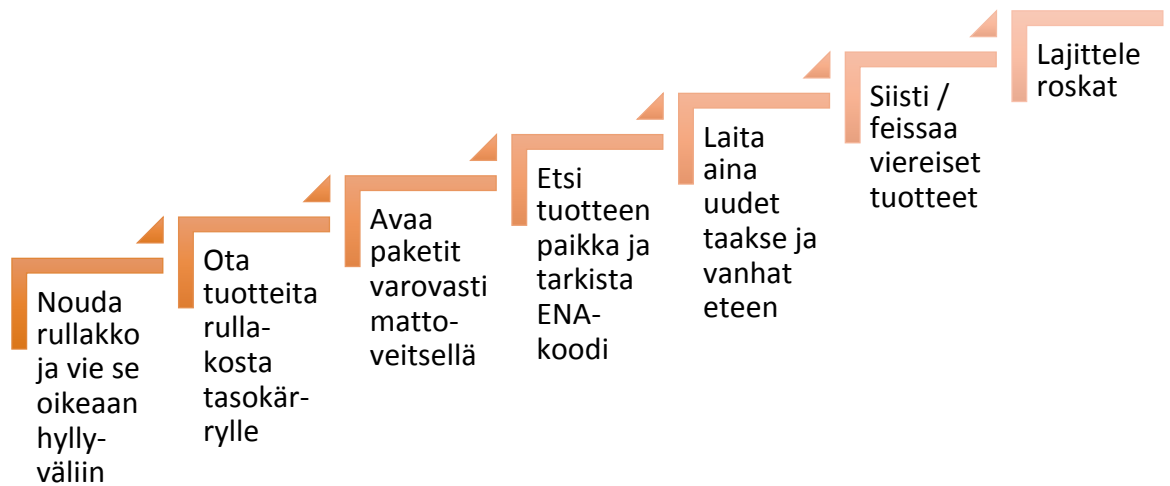
Työelämän vuorovaikutustilanteissa ongelmia eivät välttämättä aiheuta kulttuuriset tai maailmankatsomukselliset erot. Ongelmien taustalla voivat olla yksikertaiset väärinymmärrykset arkisessa toiminnassa tai kielitaitoon liittyvät tekijät. (Raunio, Säävälä, Hammar-Suutari & Pitkänen 2011, 27.) Perehdytysmateriaalin neljäs osa käsittelee suomalaista työpaikkaa. Liitteen 5 mukaisesti suomalaisesta työpaikasta kerrotaan työharjoittelijoille esimerkiksi oma-aloitteisuuden tärkeydestä, tasa-arvosta suomalaisilla työpaikoilla sekä suomalaisille ominaisesta suorasta viestinnästä. Riittävä kielitaito on tärkeä, jotta työntekijä pystyy selviytymään työstään sekä ottamaan paikkansa työyhteisössä. Kielitaidon omaksuminen vaatii jatkuvaa ja käytännönläheistä vuorovaikutusta. (Lahti 2014, 165.) Perehdytysmateriaalin viides osa kuvion 4. mukaisesti, käsittelee suomen kielen ja erityisesti kaupan alalle tyypillisen sanaston perehdyttämistä. Perehdytysmateriaalin sanastoa kerättiin K-Supermarket Jakomäen työharjoittelijoiden oppimispäiväkirjoista. Sanasto sisältää paljon ammattisanastoa, jota harjoittelijat eivät ole voineet oppia muualla. Sanastossa on paljon termejä, joita käytetään kaupanalalla päivittäin ja joiden osaaminen ja ymmärtäminen on välttämätöntä. Ammattisanaston perehdytysmateriaali on liitteessä 6.

Perehdytysmateriaalin kuudes osio käsittelee asiakaspalvelua kuvion 4. mukaisesti. Asiakaspalvelu on osa kaupanalan päivittäistä työtä. Työharjoittelijat kohtaavat asiakkaita, ja heidän kysymyksiään ensimmäisestä työpäivästä lähtien. Kauppias Utti (30.8.2019) korosti, että perehdytysmateriaalin tulisi sisältää opastusta asiakaspalvelusta. Kauppias Utin mukaan asiakaspalvelun laatu ei saa kärsiä, vaikka kaupassa työskentelisi heikosti suomen kieltä osaavia henkilöitä. Asiakaspalveluun liittyvä perehdytys pidettiin kevyenä mutta informatiivisena perehdytysmateriaalissa. Asiakaspalvelun perehdytyksessä keskityttiin muutamiin yleisiin asiakaspalvelutilanteisiin, joita harjoittelija kohtaa päivittäin. Annettujen mallivastausten avulla työharjoittelija voi harjoitella asiakkaan kohtaamista sekä asiakkaan kysymyksiin reagoimista. Asiakaspalveluun liittyvä perehdytys on liitteessä 7.

Palautteen saaminen omasta toiminnasta on tärkeää sekä oppimisen että motivaation kannalta. Myönteinen palaute vahvistaa käytöstä, johon palaute kohdistuu. Kielteinenkin palaute on parempi kuin täysi palautteettomuus. (Snock 2010, 80.) Perehdytysmateriaalin kuudes osa käsittelee kuvion 4. mukaisesti palautekeskusteluja. Palautekeskusteluja varten suunniteltu pohja on yksinkertainen ja selkeä. Siinä kerrataan kuluneen viikon kulkua, onnistumia ja haasteita. Palautekeskustelu –lomake on liitteessä 8. Palautekeskustelun yhteydessä seurataan harjoittelijan oppimispäiväkirjaa sekä kerrataan ohjeita ja oppimisen kehittymistä.

Perehdytysmateriaalin viimeinen osa käsittelee tarkemmin työhönopastusta. Kahdeksannessa osassa kuvattiin kaupanalan perustyötehtäviä kuten feissausta eli hyllyjen järjestämistä ja hyllyttämistä. Bartis ja Karjunen-Alquilar (2010, 38) muistuttavat, että maahanmuuttajan perehdytyksessä on tärkeää asioiden havainnollistaminen esimerkiksi kuvien avulla, käyttämällä esimerkkejä sekä näyttämällä itse mallia. Annetut työtehtävät tulisi jaotella pieniin ja ymmärrettäviin kokonaisuuksiin. Perehdytysmateriaalin työhönopastus tehtiin mahdollisimman selkeäksi ja informatiiviseksi käyttämällä kuvia ja lyhyitä tekstiosuuksia. Feissaus eli hyllyjen siistiminen on kuvattu liitteessä 9 ja hyllytyksen työhönopastus on liitteessä 10.

Oikeaoppisesti tehty hyllytys on kaupanalan tärkein päivittäinen perustyötehtävä. Oikeaoppisen hyllytyksen perehdyttäminen on erittäin tärkeää. Hyllytyksen perehdytysmateriaalia työstettäessä, hyllytysprosessi pilkottiin osiin, jotta hyllytyksen kaikki osa-alueet tulevat perehdytyksessä huomioiduksi. Kuviossa 5. hyllytystyö on kuvattu vaiheittain etenevänä prosessina. Prosessikaaviota käytettiin hyväksi perehdytysmateriaalin kuvallisen ohjeen tekemisessä. Hyllytyksen työhönopastus on liitteessä 10.



Kuvio 5. Hyllytyksen prosessikaavio

K-Supermarket Jakomäessä, maahanmuuttajan perehdyttämisen tukena ja työvälineenä on aikaisemmin ollut oppimispäiväkirja. Oppimispäiväkirjaan harjoittelija on kirjoittanut esimerkiksi uusia sanoja, joita ei ole osannut. Koska yrityksellä on positiivinen kokemus päiväkirjaoppimisesta, haluttiin se säilyttää osana työharjoittelijan perehdytystä. Kupias & Peltola (2009, 163-65) sanovat, että perehdytyspäiväkirjana voi toimia esimerkiksi vihko, johon perehdytettävä kirjaa muistiinpanoja työpäivän aikana esimerkiksi kysymysten muodossa tai kuvina ja kaavioina.

#### 4.2.3 Palautteenkeruuvaihe

Toiminnallisen työn kolmannessa vaiheessa kuvion 3. mukaisesti perehdytysmateriaalista kerättiin palautetta. Lisäksi perehdytysmateriaalin eri osien toimivuutta kokeiltiin käytännössä. Perehdytysmateriaalista kerättiin palautetta sekä toimeksiantajalta että työharjoittelijoilta. Perehdytysmateriaali oli tarkoitus ottaa käyttöön toimeksiantajayrityksessä heti sen valmistuttua, joten materiaalin tuli täyttää sille asetetut tavoitteet.

Valmiista perehdytysmateriaalista kerättiin palautetta, kehitysehdotuksia sekä kommentteja työharjoitteluaan suorittavilta harjoittelijoilta 30.9.2019. Työharjoittelua suorittavien harjoittelijoiden kanssa käytiin läpi jokainen perehdytysmateriaalin osa-alue. Palautteenkeruuvaiheessa työharjoittelijat olivat olleet työharjoittelussa lähes kaksi kuukautta. Monet perehdytysmateriaalissa olevat asiat olivat jo harjoittelijoille tuttuja, joten heiltä ei saatu juurikaan palautetta tai kehitysehdotuksia perehdytysmateriaalin kehittämiseen.

Työtehtävien perehdytysmateriaalista ei saatu palautetta, sillä perehdytettävät työtehtävät olivat harjoittelijoille tuttuja. Perehdytysmateriaalin sanastoharjoitukseen tehtiin suurimmat

muutokset palautteiden perusteella. Alun perin kaikki ammattisanat olivat kirjoitettu suomeksi mutta palautteiden perusteella tuli esiin, että harjoittelijan tulisi selvittää sanojen merkitykset itse esimerkiksi kuvan avulla tai omalla kielellään. Alkukartoituslomakkeeseen tehtiin muutoksia niihin kohtiin, joita harjoittelijan oli vaikea ymmärtää. Alkukartoituslomake osoittautui hyväksi, sillä se lisäsi avoimuutta ja keskustelua harjoittelijan ja perehdyttäjän välillä. Samalla perehdyttäjä oppi harjoittelijan taustasta ja tulevaisuuden tavoitteista.

Palautteenkeruuvaiheessa työharjoittelijat olivat olleet jo miltei kaksi kuukautta työharjoittelussa. Täysin autenttista perehdytystä uudella perehdytysmateriaalilla ei pystytty tämän takia toteuttamaan. Suomalainen työelämä ja -kulttuuri olivat tulleet harjoittelijoille jonkin verran tutuiksi ja esimerkiksi aikataulun noudattamisen tärkeydestä oli heidän kanssaan keskusteltu. Palautekeskustelussa jäi epäselväksi, oppivatko he uusia asioita esimerkiksi perehdytysmateriaalin Suomalainen työpaikka -osiosta. Perehdytysmateriaalista pitää kerätä palautetta uusilta työharjoittelijoilta, joilla ei vielä ole kaupanalan kokemusta. Perehdytysmateriaalista ei kerätty palautetta Amiedun opinto-ohjaajilta mutta on sovittu, että valmis työ lähetetään heille myöhemmin.

Palautetta valmiista perehdytysmateriaalista kerättiin K-Supermarket Jakomäen kauppiaalta Tomi Utilta 27.9.2019. Utti (27.9.2019) oli tyytyväinen perehdytysmateriaaliin ja antoi vain muutamia kommentteja materiaaliin liittyen. Utti (27.9.2019) toivoi muutoksia perehdytysmateriaalin Sopimus työharjoittelusta -lomakkeeseen. Sopimukseen täytyi lisätä ohjeita esimerkiksi salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta sekä hävikkien eli rikkoontuneiden ja pilaantuneiden tuotteiden käyttämisestä. Utti (27.9.2019) kehui kuvallista hyllytysohjetta ja uskoi sen helpottavan perehdytystä tulevaisuudessa. Utti (27.9.2019) toivoi perehdytysmateriaaliin uusia osa-alueita kuten esimerkiksi työturvallisuuteen ja ergonomiaan liittyviä asioita. Nämä osa-alueet eivät kuuluneet alkuperäiseen suunnitelmaan ja aikataulun takia päädyttiin siihen, että uusia osa-alueita ei oteta työhön mukaan. Työturvallisuus ja ergonomia päätettiin perehdyttää työharjoittelijoille olemassa olevan materiaalin avulla.

### **4.3 Yhteenveto**

Maahanmuuttajille suunnatusta perehdytysmateriaalista tuli selkeä ja looginen kokonaisuus, joka muodostui kahdeksasta osasta kuvion 4. mukaisesti. Materiaalista tuli informatiivinen ja se sisältää paljon oleellista tietoa, mutta on kuitenkin tiivis ja yksinkertainen. Perehdytysoppaassa on käsitelty tärkeimmät asiat ja osa-alueet, jotka harjoittelijan on tiedettävä jo ensimmäisestä työpäivästä lähtien. Perehdytysmateriaali sisältää maahanmuuttajan perehdyttämisen kriittisimmät osiot. Uuden perehdytysmateriaalin käyttöönoton

ansioista maahanmuuttajia pystytään perehdyttää jatkossa systemaattisesti. Perehdytysmateriaalissa korostuu työelämälähtöisyys.

Perehdytysmateriaalissa hyödynnettiin havainnollistamisen keinoina kuvia. Perehdytysmateriaalin tekstiosuudet ovat lyhyitä ja informatiivisia. Materiaali etenee loogisesti ja systemaattisesti, jonka on tarkoituksena helpottaa perehdytyksen etenemistä. Maahanmuuttajille suunnattu perehdytysopas pidettiin mahdollisimman yksinkertaisena niin, että se sisältäisi vain kaikkein olennaisinta tietoa. Materiaali on koottu niin, että työharjoittelija pystyy etsimään vastauksia itsenäisesti sekä palaamaan aikaisemmin käsiteltyihin aiheisiin. Kuviossa 5. on esitelty valmiin perehdytysoppaan sisällysluettelo, joka on lisäksi liitteenä 1.

## Perehdytysmateriaali

### Sisällysluettelo

1	Alkukartoitus .....	2
2	Työharjoittelusopimus .....	4
3	Työharjoittelun tavoitteet.....	7
4	Suomalainen työpaikka.....	9
5	Ammattisanasto .....	12
6	Asiakaspalvelu .....	15
7	Palautekeskustelu.....	18
8	Työtehtävät .....	19
8.1	Feissaus = hyllyjen siistiminen .....	19
8.2	Hyllytys = tuotteiden siirtäminen rullakosta tai lavalta hyllyyn .....	21

Kuvio 5. Perehdytysoppaan sisällysluettelo

Perehdytysmateriaali tallennettiin yrityksen työasemalle Word-tiedostona, jotta sen päivittäminen olisi mahdollisimman yksinkertaista. Perehdytysoppaasta on saatu vasta vähän palautetta, joten päivittäminen ja muutosten tekeminen tulevaisuudessa on välttämätöntä. Perehdytysopas tai sen osa voidaan muokata PDF -muotoon myöhemmin. Perehdytysmateriaali tulostetaan oppaan muotoon jokaiselle työharjoittelijalle perehdytyksen yhteydessä. Materiaalista tuli hyvin yleistettävä, joten sen käyttäminen myös muissa kaupalan yrityksissä on helppoa. Perehdytysmateriaalin päivittäminen sekä ajan tasalla pitäminen on yleistettävyyden takia helppoa. Toimeksiantaja oli tyytyväinen lopulliseen perehdytysmateriaaliin ja se otettiin yrityksessä käyttöön heti sen valmistuttua.

## 5 Pohdinta

Tässä luvussa käsitellään toiminnallisen työn johtopäätöksiä sekä opinnäytetyön tarpeellisuutta ja hyödynnettävyyttä. Luvussa esitellään erilaisia jatkokehitysideoita sekä kuvataan, kuinka maahanmuuttajien perehdytysmateriaaleja ja -prosessia voitaisiin tulevaisuudessa kehittää K-Supermarket Jakomäessä. Luvun lopussa arvioidaan omaa toimintaa, oppimista sekä ammatillista kasvua ja kehittymistä opinnäytetyöprojektin aikana.

### 5.1 Johtopäätökset

Kauhasen (2006, 145) mukaan perehdyttäminen tarkoittaa kaikkia niitä toimia, joiden avulla työntekijä oppii tuntemaan työyhteisönsä, työpaikkansa ja työtehtävänsä. K-Supermarket Jakomäelle tehtiin maahanmuuttajille suunnattu perehdytysmateriaali, koska yrityksessä oli huomattu, että maahanmuuttajien perehdyttäminen olemassa olevilla materiaaleilla oli haastavaa. Maahanmuuttajan onnistuneen perehdytyksen avulla yrityksessä säästetään perehdytykseen kuluvia resursseja, vältetään virheiden syntymistä sekä tuetaan harjoittelijan oppimista, kotoutumista sekä suomalaiseen työelämään tutustumista. Kupias ja Peltola (2009, 20-21) muistuttavat, että perehdyttämiseen liittyvät vaatimukset ovat työnantajaa velvoittavia säädöksiä eikä valinnan mahdollisuutta säädösten noudattamiselle ole.

Kulttuurierojen tunnistaminen on tärkeää, jotta maahanmuuttajataustaisen henkilön perehdytys onnistuu. Kulttuurierojen huomioiminen perehdytyksessä on välttämätöntä, jos perehdytyksen osapuolilla ei ole yhteistä kieltä tai heidän käsityksensä esimerkiksi ajasta tai vallankäytöstä eroavat toisistaan. Vartiainen-Ora (2013, 330-332) muistuttaa, että monikulttuurisessa ohjauksessa olennaisinta on ymmärtää kulttuurierojen merkitys sekä se, kuinka kokonaisvaltaisesti kulttuurit vaikuttavat. Perehdytettävän kulttuuritausta vaikuttaa moniin asioihin, jotka perehdytyksessä on otettava huomioon. Perehdytyksessä täytyy esimerkiksi huomioida kuinka perhekeskeisestä kulttuurista perehdytettävä on, millainen on kulttuurin aikakäsitys, miten perehdytettävä suhtautuu auktoriteetteihin ja sukupuolirooleihin sekä millaisia ominaispiirteitä kulttuurin vuorovaikutus- ja viestintätilanteisiin liittyy. Perehdytettävän kulttuuritaustasta riippuen voidaan perehdytyksessä painottaa erilaisia asioita, kuten esimerkiksi täsmällistä työaikojen noudattamista, mikäli työharjoittelija on moniaikaisesta eli polykronisesta kulttuurista.

Toiminnallisessa työssä tehtiin produktina perehdytysmateriaali maahanmuuttajien perehdyttämisen tueksi. Perehdytysmateriaalissa kulttuurierot otettiin huomioon muun muassa alkukartoituksessa, joka on liitteessä 2. Alkukartoituksessa perehdyttäjä kartoittaa maahanmuuttajataustaisen harjoittelijan kulttuuritaustaa. Alkukartoituksen avulla perehdyttäjä

pystyy suunnittelemaan perehdytyksen etenemistä sekä painottamaan erilaisia asioita perehdytettävän yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Kulttuurierot otettiin tehdyssä perehdytysmateriaalissa huomioon myös Suomalainen työpaikka-osiossa, joka on liitteessä 5, jossa esitellään perehdytettävälle suomalaista kulttuuria ja tapoja. Suomalaisen kulttuurin ominaispiirteiden ja tapojen perehdyttäminen on erityisen tärkeää silloin, kun perehdytettävä tulee vieraasta kulttuurista. Työharjoittelijat tulevat monista eri lähtökohdista, joten perehdyttäjän on mahdotonta tietää, minkälaista opetusta harjoittelija on saanut suomalaisesta työkulttuurista ja sen erityispiirteistä. Suomalaiseen työkulttuuriin kuuluu paljon kirjoittamattomia sääntöjä, joten niiden perehdyttäminen uudelle työharjoittelijalle on tärkeää. Tarkoituksena on pyrkiä välttämään mahdollisia konflikteja, kun työharjoittelijalle kerrotaan jo varhaisessa vaiheessa kuinka Suomessa suhtaudutaan oma-aloitteisuuteen, aikatauluihin sekä katsekontaktiin.

Yli-Kaitalan ym. (2013, 16-18) mukaan kulttuuritaustan lisäksi työntekijän toimintaan vaikuttavat monet muutkin tekijät kuten ikä, sukupuoli, elämänkokemus ja sosiaalinen tausta. Alkukartoituksen huolellinen tekeminen työharjoittelun alussa on tärkeää, jotta harjoittelijan tausta, osaaminen ja tavoitteet tulevat esiin. Alkukartoituksen tekeminen kasvattaa luottamusta sekä kommunikaatiota perehdyttäjän ja perehdytettävän välillä harjoittelun alusta alkaen. Alkukartoituslomake on liitteessä 2. Joentaus (8.10.2019) sanoo, että maahanmuuttajien koulutustaustoissa on isoja eroja ja ammatillisessa koulutuksessa opiskelevalla voi olla jopa yliopistotutkinto tai pelkästään muutama vuosi opintoja omassa kotimaassaan. Osaamisen tunnistamisella voidaan vaikuttaa perehdytyksen laajuuteen sekä hyödyntää maahanmuuttajaharjoittelijan tietotaitoa ja osaamista.

Yli-Kaitala ym. (2013, 25-29) muistuttavat, että säännöllinen palaute ja tiivis vuorovaikutus perehdyttäjän ja perehdytettävän välillä ovat erityisen tärkeitä silloin, kun perehdytetään eri kulttuurista tulevaa henkilöä. Perehdytysmateriaalin Palautekeskustelu-lomakkeen tarkoituksena on huolehtia riittävästä ja säännöllisestä palautteen antamisesta maahanmuuttaja harjoittelijalle. Palautekeskustelu-lomake on liitteessä 8. Säännöllisten palautekeskustelujen avulla vuorovaikutus perehdyttäjän ja perehdytettävän välillä lisääntyy. Perehdytysmateriaali on tiivis ja yksinkertainen, joten vuorovaikutukselle, keskustelulle ja kysymyksille perehdytystilanteessa on jätetty merkittävä rooli. Maahanmuuttajataustaisen harjoittelijan perehdytyksessä perehdytysmateriaali on ainoastaan perehdytyksen tukena. Materiaalissa perehdyttäjän ja perehdytettävän välinen kommunikaatio ja vuorovaikutus korostuvat. Joentaus (8.10.2019) korostaa, ettei kirjallista materiaalia pitäisi käsitellä kerralla kovin paljoa ja lisäksi materiaaleja pitäisi käydä läpi yhdessä perehdyttäjän kanssa, jotta ohjattava hahmottaa mistä on kyse sekä mikä on materiaalin tarkoitus ja tavoite.

Työharjoittelijoiden haastatteluissa huomattiin konkreettisesti harjoittelijan ymmärryksen varmistamisen tärkeys, sillä harjoittelijan nyökyttely ja myötäily vuorovaikutustilanteessa ei välttämättä ole merkki asian ymmärtämisestä. Yli-Kaitala ym. (2013, 25-29) painottaa, ettei annettujen ohjeiden ymmärtämisen varmistamista voi korostaa liikaa silloin, kun perehdytetään eri kulttuurista tulevaa henkilöä. Joentaus (8.10.2019) korostaa, että ohjauksessa olisi pyrittävä varmistamaan, miten ohjattava on ymmärtänyt annetut ohjeet esimerkiksi pyytämällä perehdytettävää itse kertomaan, miten hän on ohjeistuksen ymmärtänyt. Perehdytysmateriaali ei ole tarkoitettu työharjoittelijan itseopiskelumateriaaliksi vaan keskusteluilla, kysymyksillä ja ymmärryksen varmistamisella on merkittävä rooli perehdytyksen onnistumisessa. Kjelin ja Kuusisto (2003, 20-22) kiinnittävät huomiota asiakasnäkökulmaan, joka kärsii puutteellisesti hoidetun perehdyttämisen seurauksena. Työharjoittelija kohtaa asiakkaita ensimmäisestä työharjoittelupäivästä lähtien, joten asiakaspalvelun kriittisten osien perehdyttäminen on välttämätöntä. Asiakaspalvelun perehdytysmateriaali on hyvin yksinkertainen mutta havainnollinen. Asiakaspalveluun liittyvä perehdytys on liitteessä 7.

Yli-Kaitalan ym. (2013, 45-49) mukaan heikosti suomen kieltä osaavaa henkilöä pitäisi kannustaa kielen käyttämiseen, sillä työpaikan vuorovaikutustilanteet ovat ainoa tapa oppia työssä tarvittavaa kieltä. Lähes kaikkien maahanmuuttajataustaisten työharjoittelijoiden yksi harjoittelun tavoitteista on suomen kielen oppiminen. (Utti 30.8.2019.) Joentauksen (8.10.2019) mukaan suomalaisessa kulttuurissa lukemiseen ja kirjoittamiseen liittyvät valmiudet ovat tärkeitä, mikä voi olla osalle maahanmuuttajataustaisista harjoittelijoista haaste sekä opiskelussa että työelämässä. Perehdytysmateriaalin ammattisanastoharjoitus osoittautui hyväksi ja hyödylliseksi. Ammattisanastoon liittyvä perehdytysmateriaali käytiin läpi työharjoittelua suorittavien harjoittelijoiden kanssa, kun he olivat olleet harjoittelussa jo miltei kaksi kuukautta. Työharjoittelijat eivät osanneet kuin noin puolet kyseisistä ammattisanoista. Perehdytysmateriaalissa on huomioitu harjoittelijoiden heikko suomen kielen taito muun muassa käyttämällä selkokielistä tekstiä, ja lisäksi on panostettu havainnollistaviin kuviin. K-Supermarket Jakomäen kauppias Utti oli tyytyväinen nimenomaan kuvalliseen hyllytysohjeeseen, joka on liitteessä 10.

Kulttuurieroihin tutustuminen osoitti, että esimies ja koko työyhteisö tarvitsevat perehdytystä monikulttuurisuudesta ja maahanmuuttajien perehdyttämisestä sekä ohjaamisesta. Esimiesten ja työyhteisön perehdytys oli rajattu tämän työn ulkopuolelle. Viitalan (2013, 296-297) mukaan monikulttuurinen työpaikka ei välttämättä kehity itsestään vaan esimiehen lisäksi koko työyhteisö vaatii koulutusta ja valmennusta monimuotoisuudesta. Työyhteisön ja esimiesten perehdytys monimuotoisuudesta kirjattiin perehdytysmateriaalin jatkokehitysehdotuksiin. Perehdyttämisen jatkokehitysehdotukset kirjattiin ylös, jotta yrityk-

sen on helpompi jatkaa ja kehittää maahanmuuttajien perehdyttämistä tulevaisuudessa. Jatkokehitysehdotuksia käsitellään tarkemmin luvussa 5.3.

Lopullisen perehdytysmateriaalin kannalta oli hyvä, että harjoittelijoita haastateltiin sekä heiltä kerättiin palautetta perehdytysmateriaalin eri osa-alueista. Harjoittelijoita osallistamalla saatiin jo varhaisessa vaiheessa palautetta perehdytysmateriaalin eri osa-alueista sekä kokeiltiin käytännössä, ymmärsivätkö harjoittelijat materiaalien sisältöjä. Harjoittelijoiden heikko suomen kielen taito vaikeutti palautteen keräämistä. Lisäksi kulttuurieroilla saattoi olla vaikutusta siihen, että harjoittelijoilta ei saatu kovin paljoa kehittävästä palautetta. Kaikissa kulttuureissa mielipiteen esittäminen auktoriteettiasemassa korkeammalle henkilölle ei ole soveliaista. Perehdytysmateriaalien läpikäyminen yhdessä työharjoittelijoiden kanssa oli yllättävän hidasta ja aikaa kului paljon enemmän kuin oli suunniteltu vaikka asiat olivat harjoittelijoille tuttuja. Varsinaista perehdytystä tehtäessä, on tärkeää varata riittävästi aikaa perehdytykseen. Yli-Kaitalan ym. (2013 296-297) mukaan kieli- ja kulttuuri- taustaltaan eroavan henkilön perehdytykseen tulee varata riittävästi aikaa ja lisäksi perehdytys täytyy suunnitella ja toteuttaa tilanteen ja tarpeen mukaan.

Perehdytysmateriaalin osa-alueita käytiin läpi K-Supermarket Jakomäen työharjoittelijoiden kanssa. Harjoittelijat olivat olleet työharjoittelussa miltei kaksi kuukautta, joten monet perehdytysmateriaalin osa-alueet olivat työharjoittelijoille tuttuja. Perehdytysmateriaalin hyödyt tulevat paremmin ilmi pidemmällä aikavälillä tarkasteltuna esimerkiksi puolen vuoden aikana, kun perehdytysmateriaalin eri osa-alueita kerrataan, palautekeskusteluja pidetään viikoittain ja harjoittelijoiden suomenkielentaito sekä työelämätaidot karttuvat. Perehdytysmateriaalista on tärkeää kerätä palautetta sekä perehdyttäjiltä että perehdytettäviltä. Palautteiden keräämisen ja analysoinnin avulla perehdytysprosessia voidaan kehittää tulevaisuudessa ketterän kehityksen projektijohtamismallin mukaisesti. Ketterän kehityksen projektijohtamisen malli on esitelty alaluvussa 4.1. Seuraavan kerran uutta perehdytysmateriaalia tarvitaan myöhemmin syksyllä 2019 tai vuoden 2020 alussa. Valvisto (2005, 49-53) toteaa, että perehdytyksen seurantakeskusteluissa saadun palautteen perusteella organisaatio voi kehittää perehdytysprosessiaan entistä paremmaksi. Palautetta ja kommentteja perehdytysmateriaalista on helpompi saada täysin uudelta harjoittelijalta, jolla ei vielä ole kaupanalan kokemusta.

## **5.2 Produktin tarpeellisuus ja hyödynnettävyys**

Maahanmuuton kasvun seurauksena suomalainen työelämän tulee yhtä monikulttuurisemmaksi. Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen jo nyt sekä tulevaisuudessa vielä ajankohtaisempi, mikäli maahanmuuttotaustaisten henkilöiden työllistyminen kaupanalalle

kasvaa. Maahanmuuttajien työllisyysaste Suomessa on kantaväestöä heikompi. Työharjoittelijat saavat työharjoittelupaikkoja hyvin kuitenkin muun muassa rakennus-, puhtaanapito- ja kaupanaloilta (Saastamoinen 10.10.2019.)

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen ja tärkeä yritykselle K-Supermarket Jakomäki, koska aikaisemmat perehdytysmateriaalit eivät vastanneet maahanmuuttajien erityistarpeisiin. Maahanmuuttajaharjoittelijoiden määrä yrityksessä on kasvanut ja esimerkiksi elokuussa 2019, työharjoittelun oli aloittanut kolme maahanmuuttajaa. Kolmen harjoittelijan yhtä aikainen perehdyttäminen oli haastavaa, ilman oikeanlaisia materiaaleja. Perehdytysmateriaali on ensisijaisesti suunniteltu K-Supermarket Jakomäen käyttöön. Materiaali ei ole kuitenkaan paikka- tai työympäristösidonnainen. Mikäli toimeksiantaja esimerkiksi vaihtaa toimipistettä, samaa perehdytysmateriaalia voidaan hyödyntämään maahanmuuttajien perehdytyksessä myös uudessa toimipisteessä. Koska perehdytysmateriaali ei ole paikkasidonnaisesti tehty, sitä voidaan hyödyntää sekä K-ryhmän eri toimipisteissä sekä jopa valtakunnallisesti eri kaupparyhmittymien toimipisteissä.

Perehdytysmateriaali on suunniteltu ensisijaisesti maahanmuuttajien käyttöön. Perehdytysmateriaalia voitaisiin hyödyntää myös muiden ryhmien perehdytyksessä. Kaupanala on monelle nuorelle ensimmäinen työpaikka esimerkiksi TET-jakson eli työelämään tutustumisjakson kautta. K-Supermarket Jakomäessä on ollut esimerkiksi kehitysvammaisia työharjoittelijoita ja henkilöitä, jotka tarvitsevat erityistä tukea oppimisessa. Maahanmuuttajille suunnattua perehdytysmateriaalia voitaisiin käyttää myös nuorten sekä kehitysvammaisten henkilöiden perehdytyksessä.

### **5.3 Jatkokehitysehdotukset**

Jatkokehitysideana on laajentaa ja jatkojalostaa tehtyä perehdytysmateriaalia. Yrityksessä tulee arvioida, pitääkö perehdytysmateriaalin osa-alueita havainnollistaa videoiden avulla vai riittävätkö kirjalliset ja kuvalliset ohjeet maahanmuuttajan oppimisen tueksi. K-Supermarket Jakomäen täytyisi saada uudesta maahanmuuttajille suunnatusta perehdytysmateriaalista palautetta. Palautteen avulla perehdytyksessä tapahtunut kehitys sekä tehtyjen perehdytysmateriaalien hyöty ja toimivuus saadaan paremmin selville. Palautteen avulla esimerkiksi perehdytysmateriaalin sisältöjen työstämistä videoiksi voidaan helpommin arvioida. Palautteen keräämisen voidaan luoda erillinen kyselylomake sekä perehdyttäjälle että perehdytettävälle. Palautteenkeräämisen merkitys eri osapuolilta on todella tärkeä. Perehdytysmateriaalin aktiivisen käytön sekä palautteen keräämisen perusteella yrityksen on helpompi arvioida, mitkä jatkokehitysideoista ovat kaikista ajankohtaisimpia.

K-Supermarket Jakomäessä voidaan arvioida, halutaanko maahanmuuttajien perehdytyksessä hyödyntää mentorointia. Mentorointi, jossa esimerkiksi kokeneempi työharjoittelija opastaa uutta harjoittelijaa, voi olla maahanmuuttajien perehdyttämiseen hyvä vaihtoehto. Kehitysideana on lisätä olemassa olevaan perehdytysmateriaaliin työturvallisuuteen sekä ergonomiaan liittyvä perehdytys. K-Supermarket Jakomäessä voidaan pohtia sosiaaliseen mediaan sekä tietoturvallisuuteen liittyvän perehdytyksen tarpeellisuutta maahanmuuttajien perehdyttämisessä. K-Supermarket Jakomäen kannattaa nimetä henkilö vastaamaan perehdytysmateriaalin päivittämisestä sekä ajan tasalla pitämisestä. Perehdyttäjänä toimiva esimies voi esimerkiksi vastata materiaalien päivittämisestä jatkossa.

Jatkokehitysideana on keskittyä työyhteisön ja esimiesten perehdyttämiseen. K-Supermarket Jakomäen kannattaa tulevaisuudessa panostaa myös esimiesten ja työyhteisön perehdyttämiseen monimuotoisuudesta ja ulkomaalaisten perehdyttämisestä ja ohjaamisesta, jotta työpaikalla olisi mahdollisimman hyvä monimuotoisuuden huomioonotettava ilmapiiri.

#### **5.4 Opinnäytetyöprojektin arviointi**

Opinnäytetyön tekemiseen liittyi paljon sekä itsensä että projektin johtamista. Projektijohtaminen oli itselleni työelämästä tuttua, koska olen ollut johtamassa erilaisia projekteja muun muassa uuden kaupan avaamista, muutos- ja valikoimatöitä sekä sesonkitapahtumia. Opinnäytetyön tekemiseen liittyvä projektijohtaminen onnistui melko hyvin ja suunnitelmieni mukaisesti. Olen hyvä kokonaisuuksien hahmottamisessa, mikä auttoi opinnäytetyöprojektin onnistumisessa. Vaikka projektijohtaminen oli itselleni työelämästä tuttua eri vaiheiden tarkka kuvaaminen oli uutta. En kuitenkaan kokenut sitä erityisen haastavaksi ja mielestäni onnistuin eri vaiheiden kuvauksessa melko hyvin. Opinnäytetyön viimeistely ja hiominen ennen lopullista palautusta vaati sinnikkyyttä ja pitkäjänteisyyttä.

Opinnäytetyösuunnitelman tekeminen oli itselleni hieman hankalaa ja siihen olisi kannattanut käyttää enemmän aikaa. Hyvän ja laadukkaan suunnitelman tekeminen olisi varmasti auttanut varsinaisen opinnäytetyön tekemisessä. Mikäli minulla olisi ollut enemmän aikaa, olisin varmasti paneutunut suunnitelmaan tarkemmin, tutustunut enemmän teoriaan jo suunnitteluvaiheessa sekä pyrkinyt hahmottamaan opinnäytetyön lopputuloksen paremmin. Paremmin tehty opinnäytetyösuunnitelma olisi toiminut runkona varsinaiselle työlle. Koska aikatauluni oli tiukka, siirryin melko nopeasti varsinaisen opinnäytetyön tekemiseen.

Opinnäytetyöprojektin onnistumisen kannalta realistinen aikataulu oli tärkeää. Ennen opinnäytetyön aloittamista pelkäsin, että aikataulu tulisi olemaan yksi merkittävimmistä haasteistani, sillä aikaa työn tekemiseen oli vain noin kaksi ja puoli kuukautta. Olen kuitenkin aina motivoitunut aikatauluista, joten kyseinen työskentelytapa sopi itselleni jopa paremmin kuin että aikaa olisi ollut esimerkiksi puoli vuotta. Tarkka aikataulu ohjasi työn systemaattista tekemistä eikä aikataulu aiheuttanut ylimääräistä stressiä. Aikataulu oli onnistuneesti suunniteltu, sillä siihen ei tullut muutoksia ja toisinaan etenin jopa nopeammin kuin mitä olin alun perin suunnitellut. Pidin lokakuussa viikon loman, jonka aikana opinnäytetyöprosessi eteni nopeasti. Pystyin käyttämään jonkin verran työaikaani produktiiviseen tekemiseen, mutta suurimman osan ajasta työskentelin täysipäiväisesti ja tein opinnäytetyötä iltaisin ja viikonloppuisin.

Yhteistyö toimeksiantajan kanssa sujui hyvin koko projektin ajan. Sain toimeksiantajalta tukea tarvittaessa ja pystyimme neuvottelemaan ja keskustelemaan esiin nousseista kysymyksistä sekä etenkin työn rajauksesta. Opinnäytetyön laajuuden ja rajauksen takia perehdytysmateriaali haluttiin pitää tiiviinä ja informatiivisena. Tämän takia osa aiheista jouduttiin jättämään perehdytysmateriaalin ulkopuolelle. Toimeksiantaja kommentoi työn edistymistä muutaman kerran projektin edetessä. Pääasiassa työstin produktia kuitenkin itsenäisesti. Opinnäytetyön jatkokehitysehdotuksista keskusteltiin yhdessä K-Supermarket Jakomäen kauppiaan kanssa. Hän ymmärsi työn rajauksen tärkeyden. Hänelle oli tärkeää, että materiaali saataisiin mahdollisimman nopeasti yrityksen käyttöön. Yhdessä kauppiaan kanssa päädyimme siihen, että perehdyttämisen jatkokehitysideat raportoidaan, jotta perehdyttämisen kehittämistä on helppo jatkaa tulevaisuudessa. Perehdytysmateriaalista täytyy saada vielä enemmän palautetta, jotta jatkokehitysehdotukset tulisivat esiin paremmin.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprojekti oli antoisa ja opettavainen. En kokenut sitä missään vaiheessa liian haastavaksi tai vaikeaksi, vaikka projektiin liittyi myös hankalampia vaiheita. Opinnäytetyötä tehdessäni pyrin muistamaan Hakalan (2017) esittämän ajatuksen siitä, että gradu on vain tutkimustyön harjoitus, rajallinen sellainen, johon jäisi myös virheitä. Opinnäytetyösuunnitelmaa tehdessäni olin reflektoinut opinnäytetyöprosessiini liittyviä haasteita, uhkakuvia ja pelkoja sekä pohtinut, kuinka johtaisin itseni haasteiden ja vaikeiden vaiheiden yli. Suunnitteluvaiheessa kirjaamani pelot ja uhat eivät varsinaisen työn aikana toteutuneet. Projekti onnistui mielestäni hyvin, pysyin alkuperäisessä suunnitelmassani, noudatin työn rajausta ja työlle asetettua aikataulua.

## 5.5 Oma oppiminen ja ammatillinen kehittyminen

Palasin syksyllä 2019 Haaga-Heliaan suorittamaan opintoni loppuun muutaman välivuoden jälkeen. Opinnäytetyötä tehdessäni olin ehtinyt työskennellä kaupanalalla jo lähes 12 vuotta, joista viimeiset viisi vuotta esimiestehtävissä myymäläpäällikkönä. Haaga-Helian ammattikorkeakoulussa olen opiskellut suuntautumisopintoinani HR- ja johtamisopintoja. Olen suorittanut töideni ohella Esimiehen erikoisammattitutkinnon sekä osallistunut muihin esimiehille suunnattuihin koulutuksiin. Lisäksi olen toiminut työpaikkaohjaajana sekä arvioinut näyttötutkintoja. Myymäläpäällikkönä, noin 15 työntekijän työyhteisössä, olen päässyt osallistumaan lähes kaikkiin henkilöstöjohtamisen osa-alueisiin. Oppiminen, osaaminen ja perehdyttäminen ovat aina kiinnostaneet minua. Toimeksiantona tullut opinnäytetyön aihe oli alusta asti kiinnostava ja innostava.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut yksi antoisimmista oppimiskokemuksistani. Opinnäytetyön tekemisessä auttoivat paitsi kiinnostava aihe myös opinnäytetyöseminaarit. Opinnäytetyön tekemistäni tukivat Vilkan ja Airaksisen Toiminnallisen opinnäytetyön ohjaajan käsikirja sekä Juha Hakalan Tulevan maisterin graduopas -äänikirja, jonka kuuntelin ennen opinnäytetyön aloittamista. Minulla oli alusta asti voimakas tahtotila ja motivaatio saada puuttuvat opintoni suoritettua ja opinnäytetyö tehtyä. Uskon, että oma motivaationi oli ratkaisevassa roolissa opinnäytetyöprosessin onnistumisessa.

Opinnäytetyön tekemisen aikana olen oppinut paljon perehdyttämisestä. Perehdyttäminen on ollut minulle esimiesasemani vuoksi työelämästä tuttua. Opinnäytetyön ansiosta koen oppineeni laajasti perehdyttämisen eri osa-alueista, haasteista ja tärkeydestä. Perehdyttämisen aihe-alue oli itselleni huomattavasti tutumpi kuin maahanmuuttajien perehdyttämiseen liittyvät erityispiirteet tai kulttuurierot. Kulttuurieroihin tutustuminen oli mielenkiintoista ja opettavaista. Kulttuurieroihin tutustumisen avulla opin ymmärtämään paremmin sekä omaa että ulkomaalaistaustaisen alaisten ja harjoittelijoiden toimintaa. Kulttuurieroihin tutustuminen kasvatti ammatillista osaamistani merkittävästi. Suomalaisen työelämän kansainvälistyessä pidän tärkeänä, että suomalaisille työyhteisöille ja esimiehille annettaisiin koulutusta kulttuurieroihin liittyen. Opinnäytetyön ansiosta koen oman näkemykseni sekä osaamiseni perehdyttämisestä vahvistuneen ja uskon olevani parempi perehdyttäjä.

Opinnäytetyötä tehdessäni opin paljon raportoinnista sekä luotettavien lähteiden käyttämisestä ja etsimisestä. Opinnäytetyöseminareista sekä menetelmäpajoista sain tukeaa tietoa etsintään. Koska olin pitänyt muutaman välivuoden opinnoistani, oli asiatekstin ja raporttien kirjoittaminen sekä oikeaoppinen lähteisiin viittaaminen yksi työn suurimmista haasteista. Koska opinnäytetyön aihe oli kiinnostava ja lähdemateriaalia oli paljon saata-

villa, osoittautui työn rajausta tärkeäksi. Oman kiinnostukseni takia työ olisi helposti lähtenyt rönnyilemään ellei rajauksen tärkeyteen olisi kiinnittänyt jatkuvasti huomiota. Ennen työn aloittamista epäilin suurimpien haasteiden liittyvän opinnäytetyön aikatauluun. Pystyin noudattamaan suunniteltua aikataulua, johon olin todella tyytyväinen. Opinnäytetyön tekeminen osoitti, että osaan priorisoida asioita, pystyn noudattamaan suunnitelmia ja aikatauluja.

Opinnäytetyötä tehdessäni opin sekä itsestäni että toimintatavoistani uusia asioita. Opinnäytetyötä tehdessäni huomasin, että tauot, lepo sekä niin sanotut välipäivät auttavat jaksamaan paremmin. Koen, että työ jäsenyi mielessäni parhaiten nimenomaan taukojen aikana. Ennen työn aloittamista olin ajatellut, että tulisin työskentelemään paljon kirjastossa. Lomani aikana huomasin, että pystyn työskentelemään hyvin myös kotona enkä keksi niin sanottuja sijaistoimintoja. Omista työskentelytavoistani opin sen, että minun on jopa hankalampi työskennellä täysin hiljaisessa ympäristössä.

Opinnäytetyösuunnitelmaa tehdessäni reflektoin aikaisempia kokemuksiani sekä epäonnistumisiani, kuten esimerkiksi miksi opinnäytetyö ja opinnot olivat jääneet kesken. Omien negatiivisten kokemusten ja pelkojen reflektointi oli hyödyllistä, sillä minulla oli lähes koko opinnäytetyöprosessin ajan hyvä luottamus itseeni sekä työn valmistumiseen. Perfektionistina jouduin kiinnittämään erityistä huomiota siihen, milloin opinnäytetyö tai osa siitä olisi riittävän hyvä. Toimintatavoilleni tyypillistä olisi pohtia ja etsiä parasta vaihtoehtoa loputtomasti. Koska aikataulu oli tiukka, epäoleellisiin ja pieniin asioihin ei voinut käyttää liikaa aikaa ja resursseja. Tämä oli yksi tärkeimmistä asioista, jonka opin opinnäytetyöprosessin aikana.

Opinnäytetyön tekeminen oli mielenkiintoinen ja antoisa projekti, joka opetti paljon opinnäytetyön aiheesta, omasta oppimisesta sekä omista työskentelytavoista. Kokonaisuudessa olen tyytyväinen tekemääni opinnäytetyöhön sekä perehdytysmateriaaliin. Opinnäytetyön tekeminen kasvatti omaa ammatillista osaamistani liittyen etenkin maahanmuuttajien perehdyttämiseen. Opinnäytetyön jatkokehitysehdotusten työstämisestä on tarkoitus jatkaa toimeksiantajayrityksessä. Erityisen tärkeäksi kehittämiskohteeksi koen esimiesten ja työyhteisön perehdyttämisen. Uskon, että pystyn toimimaan parempana esimiehenä sekä osaavampana perehdyttäjänä opinnäytetyön tekemisen ansiosta. Toivon työskenteleväni johtamisen, opettamisen ja perehdyttämisen parissa myös tulevaisuudessa.

## Lähteet

Amiedu. Valmennamme työyhteisöjä, kehitämme osaamista. Luettavissa:

<https://www.amiedu.fi/tietoa-amiedusta/>. Luettu: 13.10.2019.

Bartis, I & Karjunen-Alquilar, S. 2010. Maahanmuuttajan työpaikkaohjaamistilanteeseen valmistautuminen. Teoksessa Bartis, I. (toim.). Maahanmuuttajataustaisen ohjaus koulutuksessa ja työelämässä. s. 37 - 40. Helsingin yliopisto, Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia. Luettavissa: <https://blogs.helsinki.fi/koulutuksesta-tyoelamaan/files/2010/11/Maahanmuuttajataustaisen-ohjaus-koulutuksessa-ja-tyoelamassa-Palmenian-julkaisu-20101.pdf>. Luettu: 14.10.2019.

Hakala, J. 2017. Tulevan maisterin graduopas. Gaudeamus Oy.

Hartikainen, J. 2010. Maahanmuuttaja hoitajien perehdyttäminen. Teoksessa Bartis, I. (toim.). Maahanmuuttajataustaisen ohjaus koulutuksessa ja työelämässä, s. 41 - 47. Helsingin yliopisto, Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia. Luettavissa: <https://blogs.helsinki.fi/koulutuksesta-tyoelamaan/files/2010/11/Maahanmuuttajataustaisen-ohjaus-koulutuksessa-ja-tyoelamassa-Palmenian-julkaisu-20101.pdf>. Luettu: 14.10.2019.

Helsilä, M. 2009. Henkilöstöasioita esimiehelle. Otava. Helsinki.

Joentaus, M. 8.10.2019. Opinto-ohjaaja. Amiedu. Sähköposti.

Kangas, P & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK. Helsinki.

Kielitoimisto. Kulttuuri. Luettavissa: <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi>. Luettu: 14.10.2019.

Kesko 2019. Päivittäistavarakauppa. Luettavissa:

<https://www.kesko.fi/yritys/toimialat/paivittaistavarakauppa/>. Luettu: 23.9.2019.

Kjelin, E & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Talentum. Helsinki.

Kosola, J. 2011. Alkukartoitus. Teoksessa Kivisik, K, Mentula, H & Nissilä, L. (toim.). Opas aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutukseen. s. 17 - 24. Tampereen Yliopistopaino Oy. Tampere.

- Kupias, P & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikenttä. Palmenia. Helsinki.
- Kauhanen, J. 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. WSOY oppimateriaalit. Helsinki.
- Lahti, L. 2014. Monikulttuurinen työelämä. Hyväksi ihmiselle, hyväksi bisnekselle. Sanoma Pro Oy. Helsinki.
- Lehtonen, T, Tuomivaara, S, Rantala, V, Känsälä, M, Mäkilä, T, Jokela, T, Könnölä, K, Kaisti, M, Suomi, S, Isomäki, M & Ylitolva, M. 2014. Sulautettujen järjestelmien ketterä käsikirja. Painosalama Oy. Turku. Luettavissa:  
[https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/99142/Sulautettujen\\_jarjestelmien\\_kettera\\_kasikirja\\_Painos1.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/99142/Sulautettujen_jarjestelmien_kettera_kasikirja_Painos1.pdf?sequence=2&isAllowed=y). Luettu: 19.10.2019.
- Piili, M. 2006. Esimiestyön avaimet: ihmisen kohtaaminen ja ohjaaminen. Tietosanoma. Helsinki.
- Penttinen, A & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdytys ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus TTK.
- Petmo. 2007. Perehdyttämällä monimuotoiseen työyhteisöön, Petmo. Erilaisuus sallittu. Perehdyimme monimuotoisuuteen – käsikirja työhön perehdyttäjälle ja työyhteisölle. Tummanvuoren kirjapaino DARK. Luettavissa: [http://www.tyoelamanverkko-opisto.fi/materials/petmo/erilaisuus\\_sallittu.pdf](http://www.tyoelamanverkko-opisto.fi/materials/petmo/erilaisuus_sallittu.pdf). Luettu: 14.10.2019.
- Pollari, J. & Koppinen, M-L. 2000. Maahanmuuttajan kohtaaminen ja opettaminen. PS-Kustannus. Juva.
- Raunio, M, Säävälä, M, Hammar-Suutari, S & Pitkänen, P. 2011. Monikulttuurisuus ja kulttuurien välisen vuorovaikutuksen areenat. Teoksessa Pitkänen, P. (toim.). Kulttuurien kohtaamisia arjessa. s. 17 - 50. Osuuskunta Vastapaino. Jyväskylä.
- Saastamoinen, S. 9.10.2019. Opinto-ohjaaja. Amiedu. Sähköposti.
- Sisäministeriö a. Suomi panostaa työvoiman maahanmuuttoon. Luettavissa:  
<https://intermin.fi/maahanmuutto/tyovoiman-maahanmuutto>. Luettu: 26.9.2019.
- Sisäministeriö b. Turvapaikanhakijat ja pakolaiset. Luettavissa:  
<https://intermin.fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat-ja-pakolaiset>. Luettu: 25.9.2019.

- Selkokeskus 2015. Määritelmä. Luettavissa: <https://selkokeskus.fi/selkokieli/maaritelma/>.  
Luettu: 24.9.2019.
- Snock, M. 2010. Palautteen antaminen ja vastaanottaminen. Teoksessa Bartis, I. (toim.). Maahanmuuttajataustaisen ohjaus koulutuksessa ja työelämässä. s. 80 - 85. Helsingin yliopisto, Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia. Luettavissa: <https://blogs.helsinki.fi/koulutuksesta-tyoelamaan/files/2010/11/Maahanmuuttajataustaisen-ohjaus-koulutuksessa-ja-tyoelamassa-Palmenian-julkaisu-20101.pdf> Luettu: 14.10.2019.
- Tilastokeskus 2019a. Syntyvyyden jyrkkä aleneminen jatkui. Luettavissa: [http://tilastokeskus.fi/til/synt/2018/synt\\_2018\\_2019-04-26\\_tie\\_001\\_fi.html](http://tilastokeskus.fi/til/synt/2018/synt_2018_2019-04-26_tie_001_fi.html). Luettu: 26.9.2019.
- Tilastokeskus 2019b. Suomen ennakkoväkiluku elokuun lopussa 5 524 387. Luettavissa: [http://tilastokeskus.fi/til/vamuu/2019/08/vamuu\\_2019\\_08\\_2019-09-24\\_tie\\_001\\_fi.html](http://tilastokeskus.fi/til/vamuu/2019/08/vamuu_2019_08_2019-09-24_tie_001_fi.html). Luettu: 26.9.2019.
- Tilastokeskus 2019c. Ulkomaalaistaustaisten määrä ylitti 400 000 rajan. Luettavissa: [http://tilastokeskus.fi/til/vaerak/2018/02/vaerak\\_2018\\_02\\_2019-06-19\\_tie\\_001\\_fi.html](http://tilastokeskus.fi/til/vaerak/2018/02/vaerak_2018_02_2019-06-19_tie_001_fi.html). Luettu: 25.9.2019.
- Ahmad, S, Al-Abbood, N, Hussein, S. 17.9.2019. Työharjoittelijat. K-Supermarket Jakomäki. Haastattelu. Helsinki.
- Ahmad, S, Al-Abbood, N, Hussein, S. 30.9.2019. Työharjoittelijat. K-Supermarket Jakomäki. Haastattelu. Helsinki.
- Utti, T. 30.8.2019. Kauppias. K-Supermarket Jakomäki. Haastattelu. Helsinki.
- Utti, T. 27.9.2019. Kauppias. K-Supermarket Jakomäki. Haastattelu. Helsinki.
- Valvisto, E. 2005. Oikeat ihmiset oikeille paikoille. Talentum. Helsinki.
- Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen Strateginen kilpailutekijä. Edita Publishing Oy. Helsinki.
- Vilka, H & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallisen opinnäytetyön ohjaajan käsikirja. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Yli-Kaitala, K, Toivanen, M, Bergbom, B, Airila, A & Väänänen, A. 2013. Monikulttuurinen työpaikka Opas esimiehelle. Tammerprint Oy. Helsinki.
- Österberg, M. 2015. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Kauppakamari. Helsinki.

# Liitteet

## Liite 1. Perehdytysmateriaalin sisällysluettelo

### Perehdytysmateriaali

#### Sisällysluettelo

1	Alkukartoitus .....	2
2	Työharjoittelusopimus .....	4
3	Työharjoittelun tavoitteet.....	7
4	Suomalainen työpaikka.....	9
5	Ammattisanasto .....	12
6	Asiakaspalvelu .....	15
7	Palautekeskustelu.....	18
8	Työtehtävät .....	19
8.1	Feissaus = hyllyjen siistiminen .....	19
8.2	Hyllytys = tuotteiden siirtäminen rullakosta tai lavalta hyllyyn .....	21

## Liite 2. Alkukartoituslomake

### 1 Alkukartoitus

Minun nimeni on \_\_\_\_\_

Puhelinnumero \_\_\_\_\_

Ikä \_\_\_\_\_

Asun \_\_\_\_\_

Suomen kielen taitoni \_\_\_\_\_

Äidinkieleni on \_\_\_\_\_

Olen asunut Suomessa \_\_\_\_\_

Olen kotoisin \_\_\_\_\_

Perheeseeni kuuluvat \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Koulutus \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Työkokemus Suomessa \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Työkokemus muualla \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Opiskelen nyt \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Opettajani / ohjaajani on \_\_\_\_\_

Haluan työskennellä tulevaisuudessa \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Haluan opiskella tulevaisuudessa \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Harrastukseni ovat \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Haluan kertoa itsestäni \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Liite 3. Työharjoittelusopimus

### 2 Työharjoittelusopimus

Työharjoittelupaikka:
Osoite:
Puhelinnumero:

Työharjoittelija:
Puhelinnumero:

Työpaikkaohjaaja:
Puhelinnumero:
Sähköposti:

Oppilaitos:
Opettaja:
Puhelinnumero:
Sähköposti:



Työharjoittelun kesto:
Työaika:
Tauot:
Työpaikka tarjoaa ruokailun ?
Työvaatteet:



Muuta huomioitavaa esim. koulupäivät, etukäteen tiedossa olevat poissaolot:

Poissaoloista ja myöhästymisistä sovittu:

Sairauspoissaoloista sovittu:

Muuta sovittu:

## Työpaikan säännöt

- Noudatetaan sovittuja työaikoja ja taukoajoja. Ilmoitetaan poissaoloista ja myöhästymisistä sovituksi.
- Noudatetaan annettuja ohjeita ja sääntöjä. Tehdään annetut työtehtävät täsmällisesti ja ahkerasti.
- Jos tarvitaan apua tai neuvoja, kysytään.
- Käyttäytyään asiallisesti ja kunnioittavasti sekä työkavereita että asiakkaita kohtaan.
- Kunnioitetaan tasa-arvoa työpaikalla. Ketään ei kiusata tai syrjitä.
- Otetaan ohjeita ja palautetta vastaan kaikilta työharjoittelupaikan työntekijöiltä.
- Noudatetaan vaitiolo- ja salassapitovelvollisuutta. Ei kerrota työpaikan asioita ulkopuolisille.
- Kaiken tavaran ottaminen, vieminen kotiin tai syöminen on ehdottomasti kiellettyä riippumatta siitä, ovatko tuotteet rikkoontuneita, pilaantuneita tai roskissa.
- Ongelmat työpaikalla ratkaistaan keskustelemalla.

Sääntöjen ja ohjeiden noudattamatta jättämisestä voi seurata työharjoittelun päätyminen.

Allekirjoituksella vahvista lukeneeni ja sitoudun noudattamaan työpaikan sääntöjä ja ohjeita.

Paikka ja aika

---

Työharjoittelijan allekirjoitus

Hyvällä asenteella, iloisella mielellä ja halulla oppia on iso merkitys työharjoittelussa suoriutumiseen. Tervetuloa työharjoitteluun!

---

## Liite 4. Työharjoittelun tavoitteet

### 3 Työharjoittelun tavoitteet

#### 1. Suomalaiseen työelämään tutustuminen

- Työaikojen noudattaminen
- Poissaoloista ilmoittaminen
- Työtovereihin tutustuminen

Työkaverin haastattelu

- Suomalaisiin tapoihin tutustuminen

#### 2. Suomen kielen oppiminen

- Sanastoharjoitukset (perehdytys materiaali)
- Oppimispäiväkirja

Kirjoita oppimispäiväkirjaan **joka päivä** 3-5 uutta sanaa. Kirjoita sanat suomeksi ja omalla äidinkielelläsi.

### 3. Työtehtävien oppiminen

- Feissaus = hyllyjen siistiminen ja järjestäminen
  
- Hyllytys = tuotteiden laittaminen rullakosta hyllyyn
  
- Asiakaspalvelu = asiakkaan tervehtiminen ja auttaminen
  
- Roskien lajittelu ja varaston siisteydestä huolehtiminen

### 4. Muut tavoitteet (esimerkiksi ammatillisen harjoittelun tavoitteet)

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

## 4 Suomalainen työpaikka

### Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus

Suomessa tasa-arvo on hyvin tärkeää. Naiset, miehet, lapset, vanhukset ja kehitysvammaiset ovat yhdenvertaisia. Suomessa monet johtajat ja esimiehet ovat naisia. Suomen laki kieltää syrjinnän työpaikalla. Kaikkia pitää kohdella samalla tavalla.

Tasa-arvo näkyy työpaikalla esimerkiksi:

- Työntekijät ja esimiehet sinuttelevat toisiaan eli sanovat "sinä"
- Esimies kysyy työntekijän mielipidettä
- Jokainen saa sanoa oman mielipiteensä ja olla eri mieltä
- Johtaja ja työntekijä voivat puhua myös muista kuin työasioista

### Täsmällisyys

Aikataulujen noudattaminen on Suomessa todella tärkeää. Aikatauluista pidetään tarkasti kiinni ja aikaan suhtaudutaan vakavasti.

Tule töihin ja sovittuihin tapaamisiin täsmällisesti sovittuna kellonaikana.

Ilmoita poissaolosta ja myöhästymisistä sovittujen sääntöjen mukaa. Jos työaika alkaa klo yhdeksän, työpaikalle täytyy saapua ennen työajan alkua.

### Oma-aloitteisuus

Suomalaisessa työpaikassa oma-aloitteisuus on tärkeää.

Oma-aloitteisuus tarkoittaa esimerkiksi

- kun huomaat, että jotain pitäisi tehdä, teet sen!
- vaikka esimies ei ole käskenyt tehdä jotakin asiaa, voit tehdä sen.
- voit sanoa esimiehellesi, mitä sinun mielestäsi pitäisi tehdä.
- jos olet jo tehnyt esimiehen antaman tehtävän, sinun ei tarvitse jäädä odottamaan uutta ohjetta, vaan voit olla oma-aloitteinen ja miettiä, mitä seuraavaksi pitäisi tehdä

Kaupassa ilman erillistä ohjetta voit aina esimerkiksi siivota varastoa, heittää roskia, siistiä hyllyjä eli feissata.

## **Luotettavuus**

Luotettavuus on Suomessa todella tärkeää.

Sovituista asioista pidetään kiinni. Jos lupaat tehdä jotain, tee se.

Jos olet epävarma tai et osaa, kysy apua. Älä kuitenkaan jätä lupaamaasi asiaa tekemättä.

## **Vuorovaikutus**

Suomessa ihmiset puhuvat suoraan ja lyhyesti. Töissä puhutaan usein vain työasioista.

Suomessa ihmiset pysyvät melko kaukana toisistaan, kun he keskustelevat. Suomalaiset harvoin koskettavat toisiaan eikä Suomessa ole tapana esimerkiksi antaa poskisuudelmia.

Suomessa on kohteliasta antaa ihmisten olla rauhassa. Monet suomalaiset pitävät hiljaisuudesta.

## **Katsekontakti**

Suomessa on tärkeää katsoa toista silmiin kun keskustellaan. Jos et katso silmiin, sen voidaan ajatella olevan epäkohteliasta tai jopa merkki epärehellisyydestä. Suomessa myös naiset katsovat miehiä silmiin sekä kättelevät toisiaan.

## **Suoruus**

Suomessa puhutaan yleensä suoraan ja lyhyesti. Jos et ymmärrä annettu ohjetta, sano suoraan "En ymmärtänyt, sanotko uudestaan".

Suomessa asioita pyydetään suoraan. Suomessa käytetään vain vähän sanoja "ole hyvä", "kiitos", "voisitko" ja "anteeksi".

Töissä sinulla voidaan pyytää hyvin suoraan esimerkiksi "Heitä roskat ensiksi". Tai sanoa "Se tehdään näin, ei noin!". Suoraa viestintä ei ole määräilyä tai epäkohteliasta vaan se on suomalainen tapa.

---

## **Muuta**

Suomalaisessa työpaikassa tauolla / taukokuoneessa voit keskustella esimerkiksi:

- säästä (on satanut paljon, on ollut lämmintä)
- urheilusta
- uutisista
- lomasta ja
- televisio-ohjelmista.

Suomalaisessa työpaikassa tauolla / taukokuoneessa ei ole soveliaista kysyä esimerkiksi:

- työkaverin poliittista kantaa (ketä joku kannattaa tai äänestää)
- työkaverin uskonnollista vakaumusta
- paljonko työkaveri saa palkkaa
- miksi naispuolisella työntekijällä ei ole lapsia

Töissä Suomessa – Tietoa maahanmuuttajille 13 eri kielellä:

<https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/monikulttuurinen-tyoelama/toissa-suomessa-tietoa-maahanmuuttajalle-13-kielella/>

## Liite 6. Ammattisanasto

### 5 Ammattisanasto

Hevi-osasto = Osasto, jossa myydään hedelmiä ja vihanneksia

Maitokaappi =

Leipä/juoma/pakaste/liha- OSASTO=

Pullokone / Pullohuone / Pullonpalautusautomaatti =

Kassa =

Palvelutiski / Palvelu / Herkkutori =

Varasto =

Lastauslaituri =

Taukhuone =

Pukuhuone / Pukkari =

Mattoveitsi / veitsi =

Jakkara / Norsujakkara =

Tasokärry =

Dolly =

Lava =

Pumppukärry =

FINlava / EURlava / EPALLava/ Panlava

Chep-laatikko =

Lihalaatikko =

Leipälaatikko =

Rullakko =

Välilevy =

**Lajittelu**

Pahvipuristin / Pahvipaali =

Biojäte =

Energiajäte =

Sekajäte =

Pahvi =

Muovi =

Roskat =

"Heitä roskat" =

Asiakas =

Asiakaspalvelu =

Hyllytys =

Feissaus / Feissata =

ENA-koodi / Enari / Viivakoodi =

Etiketti / etikettitasku / hyllynreunaetiketti =

Hintatasku =

Hinta =

Tarjous / Kampanja =

Alennus =  
Ostoskori =  
Ostoskärry =  
Hävikki =  
Työaika =  
Tauko =  
Ruokatauko / ruokatunti =  
Hiiva =  
Kanamuna =  
Voi / Margariini / levite =  
Missä on...  
Järjestä varasto =  
Pura teollista =  
Täytä..... / Tyhjennä...

TEHTÄVÄ – Oppimispäiväkirja tehtävä

Kirjoita oppimispäiväkirjaan **joka päivä** 3-5 uutta sanaa. Kirjoita sanat suomeksi ja omalla äidinkielelläsi.

Ammattisanaston harjoituksia Internetissä:

[http://www03.edu.fi/oppimateriaalit/amatilliset\\_kielet/kauppa/fin/index.html#](http://www03.edu.fi/oppimateriaalit/amatilliset_kielet/kauppa/fin/index.html#)

<https://kotisuomessa.fi/web/site-45256/state-jurdgmbtei/page-88119>

## 6 Asiakaspalvelu

Asiakas =

Asiakaspalvelu =

Mitä tarkoittaa asiakastyytyväisyys / tyytyväinen asiakas =

Miten voin vaikuttaa asiakastyytyvyyteen?

Mitä tapahtuu, jos asiakas ei ole tyytyväinen?

Oppimispäiväkirjatehtävä :

Mitä asiakkaat kysyvät ?

Millaisia asiakkaita kaupassa käy? (Nuoria, vanhoja, suomalaisia jne.)

Kuvaile tilanne, kun olet auttanut asiakasta

Erimerkkejä asiakaskohtaamisista

### 1. Asiakkaan tervehtiminen

Kun kohtaat asiakkaan, tervehdi häntä.



### 2. Asiakas pyytää apua → Sinä osaat auttaa!

Vie asiakas tuotteen luokse.



### 3. Asiakas pyytää apua → Sinä et osaa auttaa

Asiakasta ei koskaan saa jättää yksin ilman apua.

Jos et osaa auttaa asiakasta, käy pyytämässä apua toiselta myyjältä.



### 4. Tarjoan apua!

Asiakas etsii jotakin – kysy voitko auttaa!



## Liite 8. Palautekeskustelu

### 7 Palautekeskustelu

Mitä uutta olen oppinut ?

---

---

---

Mikä on ollut vaikeaa?

---

---

---

Mikä on mennyt hyvin?

---

---

---

Oppimispäiväkirjan sanojen ja tilanteiden läpikäynti:

Ohjeiden kertaaminen:

Työelämän pelisääntöjen kertaaminen tarvittaessa:

Tavoitteiden kertaaminen ja seuraaminen:

Uusien oppimistehtävien antaminen:

## Liite 9. Feissaus = hyllyjen siistiminen

### 8 Työtehtävät

#### 8.1 Feissaus = hyllyjen siistiminen



✘ Hyllyä ei feissattu



✔ Hylly on feissattu – tuotteet ovat hyllyn etureunassa, päällekkäin ja siististi



✘ Feissauksessa hyllyyn ei saa reikiä /tyhjiä aukkoja



✔ Tuotteet feissataan siistiin riviin. Tuote alkaa etiketin vasemmasta reunasta ja päättyy seuraavan etiketin reunaan



✓ Tuotteet feissataan hyllyn takareunasta



✗ Tuotteita ei ole feissattu takareunasta



✓ Feissaa yksi hylly kerrallaan



✓ Tuotteen oikean paikan voit tarkistaa vertaamalla ENA-koodin kolme viimeistä numeroa etiketissä näkyvän koodin kolmeen viimeiseen numeroon.

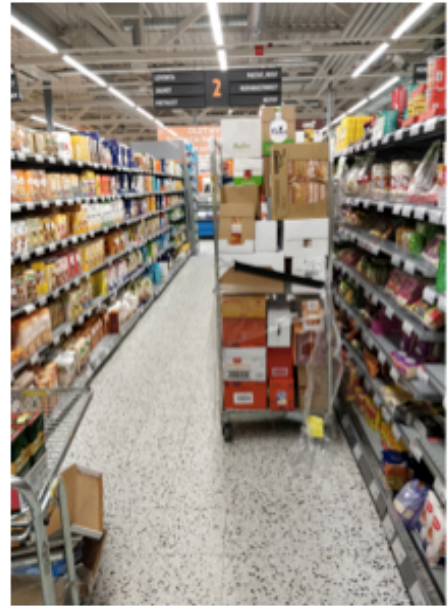
### **Feissaamisen kolme tärkeintä ohjetta:**

1. Tuote alkaa etiketin vasemmasta reunasta ja päättyy seuraavan etiketin vasempaan reunaan
2. Feissaa tuotteet myös hyllyn takareunasta
3. Etene järjestelmällisesti hylly kerrallaan

## 8.2 Hyllytys = tuotteiden siirtäminen rullakosta tai lavalta hyllyyn



Hae rullakko varastosta.



Sijoita rullakko siihen hyllyväliin, mitä tuotteita rullakossa on. Sijoita rullakko aina käytävän reunaan, että asiakkaat pystyvät liikkumaan kaupassa.



Käytä tasokärryä apuna hyllytyksessä. Nosta tuotteita rullakosta tasokärryyn.



Avaa paketit varovasti käyttäen apuna mattoveistä.



Etsi tuotteen oikea hyllypaikka. Feissaa hyllyssä olevat vanhemmat tuotteet hyllyn etureunaan



✘ Tämä ei ole tuotteen oikea paikka.

Tuotteen oikea paikka pitää tarkistaa vertaamalla tuotteen ENA-koodin kolme viimeistä numeroa etiketissä näkyvän koodin kolmeen viimeiseen numeroon.

Tuotetta ei saa laittaa hyllyyn, jos koodit eivät ole samat.



✔ Tämä on tuotteen oikea paikka, koska ENA-koodin kolme viimeistä numeroa ovat samat kuin etiketissä olevat numerot.



Uudet tuotteet (jotka otettiin rullakosta) laitetaan AINA vanhempien hyllyssä olevien tuotteiden taakse. Lopuksi feissataan eli siistitään viereiset tuotteet.



✓ Tuotteet hyllytetty oikein ja viereiset tuotteet on feissattu.



✗ Tuotteita ei ole hyllytetty oikein. Tuotteet hyllytetään päällekkäin, jos mahdollista.



✓ Rullakko on käytävän reunassa. Asiakkaat ja työtoverit mahtuvat liikkumaan.



✗ Rullakko ja tasokärky estävät liikkumisen.



✓ Muovit laitetaan siististi rullakoon.



✓ Pahvit revitään ja laitetaan siististi rullakoon.



✘ Roskia ei saa heittää lattialle.



✘ Hyllytä tuotteet aina oikein päin. Ota tuotteet pois pahvista.

### **Hyllyttämisen neljä tärkeintä ohjetta:**

1. Feissaa vanhat tuotteet hyllyn etureunaan
2. Tarkista ENA-koodista tuotteen oikea paikka
3. Uudet tuotteet hyllytetään AINA vanhempien tuotteiden taakse
4. Tuote alkaa etiketin vasemmasta reunasta ja päättyy seuraavan etiketin vasempaan reunaan