

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutusohjelma Julkishallinto ja juridiikka

Mirka Sorsa

UUDEN TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTYKSEN VÄHINKOVAKUUTUSYHTIÖ
Oy:lle

Opinnäytetyö 2012

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous / julkishallinto ja juridiikka

MIRKA SORSA

Uuden työntekijän perehdytys IF vahinkovakuutusyhtiö
Oy:lle

Opinnäytetyö

33 sivua

Työn ohjaaja

Janhunen Jaakko

Toimeksiantaja

IF Vahinkovakuutusyhtiö Oy

Toukokuu 2012

Avainsanat

Perehdytys, työnopastus, uusi työntekijä

Perehdyttäminen on yksi tärkeimmistä henkilöstöhallintoon kuuluvista asioista. Hyvä perehdytys pitkittää työsuhteen kestoa ja antaa työntekijälle motivaatiota toimia itsenäisesti organisaation palveluksessa. Hyvin suoritettu perehdyttäminen helpottaa uuden työntekijän sopeutumista, tehostaa oppimista ja vähentää virheiden mahdollisuutta. Perehdyttämisen avulla saadaan työntekijä nopeasti osaksi yrityksen toimintaa.

Työskentely Kouvolan Ifissä on antanut käytännön kokemusta ja näkemystä opinnäytetyön tekemiseen. Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, ja tutkimusmenetelmänä on käytetty haastatteluja. Aineistoa opinnäytetyötä varten kokosin myös kirjallisuudesta, lainsäädännöstä ja Internetistä. Haastattelut tehtiin If:issä perehdytykseen osallistuville henkilöille. Opinnäytetyön tavoite on luoda toimeksiantajalle pohja tulevaa varsinaista opasta varten. Opinnäytetyön avulla uusi työntekijä saa kokonaiskuvan If:in perehdytyksestä.

Tutkimuksen mukaan perehdyttäjistä osa oli tyytyväisiä perehdyttämiseen, mutta kehitettävääkin löytyy. Tärkeintä olisi kehittää konttorilla tapahtuvaa perehdytystä ja sen yhtenäisyyttä. Yhtenäisen perehdyttämisen avulla uusien työntekijöiden perehdyttäminen sujuu yhtenäisellä kaavalla, jolloin myös kaikki asiat tulevat esille jokaisessa perehdyttämistilanteessa. Tutkimuksen tuloksena syntyi yritykselle pohja tulevaa opasta varten.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Business Management

MIRKA SORSA

Bachelor's Thesis

Supervisor

Commissioned by

May 2012

Keywords

New employee orientation if Life Insurance Company Ltd

33 pages

Janhunen Jaakko, Senior lecturer

if life insurance company Ltd

orientation, work guidance, new employee

Orientation is one of the most important things in a workplace. Good orientation makes the employment relationship longer and motivates the employee to work and act independently and own initiative. Good familiarisation facilitates adjusting to the work community of the organisation and gives an overview of the organisation. It also helps to improve new employee professional skills faster. With the help of orientation the employee quickly becomes part of the company's functions.

The main goal of the thesis was to create a client base for the future to guide and also give information for a new employee how the orientations work in if. Working in if has given a lot of experience and knowledge to make this thesis. The thesis is a qualitative research and the research method has been interview. The interviews were conducted at if Life Insurance Company orientation for persons involved in.

The research found that initiators were satisfied with the orientation, but there were also some development needs. The most important thing would be to develop the office at the shipments orientation and its unity. With a consistent orientation system the orientation of new employees is easily managed with the same formula and all important issues will be dealt with.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	1
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	3
3	HENKILÖSTÖ YRITYKSEN KESKEISENÄ VOIMAVARANA	3
	3.1 Organisaatiokohtainen koulutus	4
	3.2 Oppiva organisaatio	5
4	PEREHDYTTÄMINEN	6
	4.1 Perehdyttämisen tavoitteet	10
	4.2 Perehdyttämisen hyödyt	12
	4.3 Perehdyttämisen suorittajat	14
5	PEREHDYTYSPROSESSIN KUVAUS	18
	5.1 Esimies ja uusi työntekijä perehdytys prosessin suunnittelu	20
	5.2 Itse opiskelu	20
	5.3 Koulutus	21
	5.4 Vierihoido	22
6	SEURANTA	23
	6.1 Perehdyttämisen työkalut	23
	6.1.1 Kysymykset ja testit	24
	6.1.2 Kokonaiskuvan hahmotus, jäsentäminen ja prosessikävely	24
	6.1.3 Soveltavat harjoitukset, tehtävät ja lukehtävät	25
	6.2 Perehdytyspäiväkirja	26
	6.3 Kehityskeskustelut	26
7	PEREHDYTYKSEEN LIITTYVÄT LAINSÄÄDÄNNÖT	28
	7.1 Työsopimuslaki	28
	7.2 Työturvallisuuslaki	28
	7.3 Laki yhteistoiminnasta yrityksissä	29

7.4 työehtosopimus	29
7.5 Työlainsäädännön noudattaminen	29
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	31
LÄHTEET	33

1 JOHDANTO

Huolellisella ja hyvin suunnitellulla perehdyttämisellä voidaan parantaa tuotteiden ja palveluiden laatua ja lisätään osaamista yrityksessä. Hyvä perehdytys on jokaisen yrityksen hyvä investointi pitkällä tähtäimellä. Monissa eri kirjallisissa lähteissä on henkilöstön hyvinvoinnista ja perehdyttämisestä huolehtiminen perusteltu perinpohjaisesti. Hyvällä perehdytyksellä pystytään tuomaan yritykselle monipuolista lisäarvoa osaamisen tasolla. Uuden työntekijän tullessa yritykseen mukaan on vanhempien työntekijöiden ja esimiehen vastuulla hänen hyvä ja asiallinen koulutus. Perehdytykseen satsaamalla saattaa yritys saada itselleen monipuolisen uuden osiaan. Uusi työntekijä voi myös tuoda yritykseen uusia näkökulmia ja mahdollisesti kyseenalaistaa olemassa olevia toimintatapoja ja malleja. Uusi työntekijä tuo myös uutta pontta jo olemassa oleviin toimijoihin.

Opinnäytetyön tausta pohjautuu siihen, että olen itse ollut uusi työntekijä ja juuri käynyt lävitse jokseenkin monivaiheisen perehdytysprosessin If vahinkovakuutusyhtiössä. Työn toimeksi antajana toimii minulla oma työnantajanani. Tämän työn tavoitteena on selkeyttää ja mahdollisesti selvittää kaikille prosessiin osallistuville, miten perehdytysprosessi etenee. Opinnäytetyötä en tehnyt varsinaiseksi oppaaksi, vaan työn tarkoitus on toimia pohjana mahdolliselle tulevalle oppaalle. Työhön olen myös tuonut oman lisän haastatteluilla, jotka kohdistuvat niihin henkilöihin jotka osallistuvat varsinaiseen perehdytykseen kouluttajina, perehdyttäjinä ja esimiehinä. Haastatteluiden avulla halusin osin saada selville, mitä he itse ajattelevat perehdytyksestä ja siitä, mitä perehdytys heidän mielestään on, mitä se tarkoittaa ja mitä se tuo itse yritykselle. Haastattelut kulkevat mukana tekstissä. Haastattelu toteutettiin sähköisessä muodossa, olen jokaiselle haastatteluun osallistuneelle henkilölle esittänyt kysymyksiä sähköpostin avulla johtuen siitä, että olemme laajalla alueella ja eri konttoreissa töissä. Haastatteluaineiston saatuaani olen valinnut sieltä keskeiset aiheeseen liittyvät vastaukset ja mielipiteet mukaan opinnäytetyöhön. Itse haastatteluun osallistui esimies koulutuksesta, kouluttaja, konttorin esimies ja konttorin omat perehdyttäjät. Kaikki haastatteluun osallistuvat ihmiset työskentelevät If vahinkovakuutusyhtiössä. Haastatteluihin osallistuvat henkilöt halusivat pysyä nimettöminä.

Tämä aihe oli minulle mieluinen, koska olen työhön mennessä käynyt tämän saman prosessin läpi ja katsoin, että pystyn siitä saamaan asioita irti, ja toivon työn auttavan

If:ä kehittämään vielä hiukan lisää itse koko prosessia tietyiltä osa-alueilta. Tällä tietyllä osa-alueella tarkoitan nimenomaan jatkotoimintaa konttorilla, jossa perehdytys olisi toivottavaa jatkuvan samalla tavalla ja tietysti yhtä suunnitellusti kuin se toimii alussakin.

Tätä työtä tehdessä hankin tarpeellisia tietoja omien havaintojen ja kokemusten kautta. Konsultaatioapua sain myös yrityksessä toimivilta henkilöiltä ja perehdytykseen osallistuvilta muilta tahoilta. Konttorissa jatkuvalla perehdytykselle ei ole tehtyselkeää kaavaa, jota noudattaa ja toivon työni tuovan siihen apuja. Opinnäytetyössä käsittelen perehdyttämiseen liittyvää teoriaa, lainsäädäntöä, tavoitteita ja hyötyjä. Työssä käyn myös lävitse mahdollisia perehdytystyökaluja ja sitä, kuinka seuranta voidaan toteuttaa. Opinnäytetyön teoriaksi ja sen selvittämiseksi on valittu perehdyttäminen, koska se on keskeinen ongelma.

2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

If Vahinkovakuutusyhtiö on perustettu vuonna 1999, jolloin yhdistettiin ruotsalaisen Skandian ja norjalaisen Storebrandin vahinkovakuutuslaitokset. Tällöin tavoitteena oli muodostaa Pohjoismaiden johtava vahinkovakuutusyhtiö. Nimi If tulee englanninkielisestä sanasta, ”jos” ja se viittaa ajatukseen ”jos jotain tapahtuu”. IF-nimellä pyritään symbolisoimaan, nykyaikaista, ainutlaatuista ja selkeää yritystä. (If Lyhyesti 2012.)

Vuosien saatossa If:llä on tapahtunut erilaisia muutoksia. Vuonna 2001 Samsosta tuli osa If:ä, ja näin If:istä syntyi selkeästi suurin vahinkovakuutusyhtiö. Vuonna 2002 konserni sai uuden toimitusjohtajan. Vuonna 2004 If siirtyi kokonaisuudessaan Samsom omistukseen, jossa se on edelleenkin. Vuonna 2011 konserni on Pohjoismaiden johtava vahinkovakuutusyhtiö, jolla on 6 400 työntekijää yhdeksässä eri maassa. If:in toiminta ulottuu laajalle alueelle. Yritys tarjoaa vahinkovakuutuksia Ruotsissa, Norjassa, suomessa, Tanskassa, Baltiassa ja Venäjällä. (If Lyhyesti 2012.)

Ifin visiona on olla Pohjoismaiden ja Baltian johtava vahinkovakuutusyhtiö, jolla on alan tyytyväisimmät asiakkaat, kattava asiantuntemus ja paras kannattavuus. Ifin toiminta-ajatuksena on tarjota kilpailukykyisiä vakuutusratkaisuja, joilla saadaan asiakkaille turvallisuutta ja vakautta yrittäjyyteen sekä asumiseen ja arkeen. Yrityksen arvojen takana ovat tyytyväiset asiakkaat. Asiakastyytyväisyys varmistetaan, kaikkien työntekijöiden päivittäisellä toiminnalla, jonka pohjalla on neljä ydinarvoa, jotka heijastavat asiakkaiden odotuksia. Neljä ydinarvoa ovat, helppo yhteydenpito, luotettavuus, sitoutuneisuus ja uudistuva. (If lyhyesti 2012.)

3 HENKILÖSTÖ YRITYKSEN KESKEISENÄ VOIMAVARANA

Henkilöstöhallinnossa on tärkeää hoitaa kaikki osa-alueet hyvin. Henkilöstöhallinnon taustalla on oltava varsinaista henkilöstöhallintoa laajempi näkemys henkilöstöstä yrityksen keskeisenä voimavarana. On hyvä tiedostaa ihmisten arvot ja vaatimukset. Henkilöstö tulisi ottaa huomioon yhtenä tärkeimpänä tekijänä yrityksen strategisessa suunnittelussa ja johtamisessa. Osaamisen johtamisessa on tärkeää nostaa yrityksessä toimivien ihmisten osaamisen tasoa ja vaalia sitä sekä sen tehokasta hyödyntämistä. Osaamisen johtaminen tulisi kytkeä koko yrityksen päämääriin ja tavoitteisiin, koska ilman kytkentää yksittäisten ihmisten ja ihmisryhmien osaamisen kehittäminen yrityk-

sen sisällä saattaa tukea vain heidän työmarkkina-arvonsa kehittymistä. Ylimmän johdon olisi syytä luoda vahva yrityskulttuuri, jolla pidetään yrityksen toiminta oikealla tiellä. Yrityskulttuurin luomiseen kuuluu imago eli ulkoisen kuvan kehittäminen ja sisäisen hengen luominen. (Viitala 2005.14–20.)

Laki yksityisyydensuojasta työelämässä (2004/759.) on keskeinen laki henkilöstöä ajatellen. Laki asettaa tiettyjä edellytyksiä työnantajalle. Lain mukaan työnantaja voi käsitellä vain työsuhteen kannalta tarpeellisia työntekijän tietoja. Pykälät 3 ja 4 koskevat henkilötietojen keräämistä, ja luovutusta. Pykälien mukaan henkilötiedot tulisi kerätä työntekijältä ensisijaisesti. Pykälä 5 koskee terveystietoja, terveystietoja voidaan käsitellä jos ne ovat työntekijältä saatu. (Laki yksityisyydensuojasta työelämässä 2004/759. 3§, 4§ ja 5§.)

Ihmiset ja heidän osaamisensa on osaamisen yhteiskunnassa keskeisin voimavara. Jotta organisaatio menestyy, on saatava ihmisten energia käyttöönsä ja kohdennettava se ydinosaamiseen. Henkilöstön kehittäminen alkaa organisaation luomasta strategiasta. Organisaatio on alkujaan luonut tietyn vision, johon sen on menestyäkseen päästävä. Tähän menestykseen pääseminen kuitenkin edellyttää henkilöstön tiettyjen taitojen ja osaamisen kehittämistä. Esimiesten vastuulla on vastualueensa strategian, vision ja ydinosaamisen hahmotus. Esimiehen hahmotusten perusteella aloitetaan nykyisen osaamisen tarkastelu ja kartoitus. Kartoituksen avulla saadaan kuva kehitystarpeista, joka koko organisaatiolla ja osastoilla on. Kehitystarpeiden kartoituksen jälkeen aloitetaan koulutustarpeiden kartoitus. Koulutus voidaan hoitaa eri tavoin esimerkiksi kurssien, seminaarien, tutkintojen, työnkierron, sijaisuuden, projektien ja kouluttajana toimimisen avulla. Keskeisin tavoite on saada organisaation ja yksilön tarpeet yhdenmään koulutustoiminnassa. (Juuti & Vuorela 2002.57–59.)

3.1 Organisaatiokohtainen koulutus

Lain yhteistoiminta yrityksissä (2007/725.) 16:sta pykälän mukaan on yritysten laadittava joka vuosi uusi henkilöstösuunnitelma ja tarpeelliset koulutustavoitteet, jolla ylläpidetään ammatillista osaamista. Suunnittelussa tulee huomioida kaikki muuttuvat elementit. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 2007/725.16§.)

Aiemmin ajateltiin, että peruskoulujärjestelmä voi luoda pohjan käytännön työtehtäviin siirtymiselle. Tämän ajattelutavan tarkoitus oli, että kouluputken läpikäyneet me-

nestyisivät työelämässä ilman yksityiskohtaista koulutusta. Kuitenkaan kyseinen ajattelutapa ei toiminut. Sen vuoksi on siirrytty organisaatiokohtaiseen koulutukseen. Nykyisin korostetaan, että koulutusjärjestelmä antaa vain ne perustiedot ja taidot, joita tarvitaan kunkin alan tehtävissä. Tämän koulutusputken jälkeen tulisi jokaisen yrityksen antaa työntekijöilleen lisäkoulutusta sekä työhön perehdyttämistä. Yrityksen vastuu itse henkilöstön kouluttamisesta on näin ollen viime vuosina kasvanut merkittävästi. Yrityksen on myös koulutettava jo palveluksessa olevia henkilöitä. Monet muuttavat syyt vaikuttavat koulutustarpeeseen kuten: yhteiskunnan muuttuminen, tietotekniikan kehitys, eri työyhteisöt kansainvälistyvät, markkinoilla tapahtuu globalisoitumista ja asenteet muuttuvat. Kuitenkaan aina ei riitä henkilöstön monipuolisimmaksi taidot ja tiedot varmistamaan, että yritys menestyy pitkällä aikajänteellä, vaan on myös muistettava pitää osaaminen ajan tasalla ja kehittää sitä tilanteiden muuttuessa. (Heinonen & Järvinen 1997.150 – 151.)

3.2 Oppiva organisaatio

Jotta itse organisaatio pystyisi oppimaan omasta toiminnastaan, tulisi jokaisen työntekijän tuntea olevansa arvostettu jäsen organisaatiossa. Oppivalle organisaatiolla on monia eri määritelmiä. Oppiva organisaatio on organisaatio, joka pystyy käyttämään kaikkien ryhmien ja yksilöiden koko oppimiskykyä saavuttaakseen yhteiset tavoitteet ja kykenee luomaan jatkuvalla kehityksellä ja oppimisella kannustavan ilmapiirin. Organisaatiossa myös jäsenet pystyvät kyseenalaistamaan toimintaa, havaitsemaan virheitä tai mahdollisia poikkeavuuksia ja kykenevät korjaamaan niitä itse uusimalla omia toimintojaan ja organisaation toimintoja. Osaamista tulisi pystyä myös luomaan, hankkimaan ja siirtämään. Oppiva organisaatio myös kannustaa kokeilemaan, sallii epäonnistumisia ja virheitä, rohkaisee sisäiseen kilpailuun, välittää ja lisää tietoa, ideoita ja edistää itse ideointia. Oppivan organisaation olisi hyviä omata taito jonka avulla se pystyy oppimaan ihmisiltä uutta ja luomaan samalla kannustavaa ilmapiiriä. Organisaatiossa tulisi olla vapaa tiedon kulku, jonka avulla saadaan henkilöstöä kehitettyä ja samalla luomaan avoimet olot tunteille ja tuleville keskusteluille. Jokaisen organisaation tavoite on mahdollisimman hyvä kilpailuetu. Jotta kunnollinen kilpailuetu saadaan, on hyvä miettiä, kuinka sisäistetään oppivaan organisaatioon kuuluvat asiat. (Österberg 2005.119–120.)

Jokaiselle naiselle ja miehelle on lain mukaan annettava samanlaiset mahdollisuudet koulutukseen ja ammatilliseen kehitykseen tämä asia ilmenee tasa-arvolain pykälässä 5. Myös saman lain seuraavassa pykälässä on ilmaistu työnantajan velvollisuus edistää tasa-arvoa työpaikoilla. Edistäminen tulee tapahtua kuitenkin niin, että otetaan huomioon käytettävissä olevat voimavarat, ja muut seikat kuten se, että saataisiin avoimiin tehtäviin hakemaan niin miehiä kuin naisia. Tavoitteena on antaa yhtäläiset mahdollisuudet uralle, ja muun muassa pyritään työolot järjestämään niin, että soveltuvat molemmille. (Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta.1986/609. 5§ ja 6§.1,2,3 momentti.)

4 PEREHDYTTÄMINEN

Työntekijälle on annettava opetusta ja ohjausta josta työnantaja on velvollinen huolehtimaan. Työnantajan tulee myös huolehtia siitä, että työntekijä tietää tarpeeksi työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Ammatillinen osaaminen, ja aikaisempi työkokemus tulee ottaa huomioon perehdytystä tehdessä. (Työturvallisuuslaki.2002/738.14§.)

Perehdytys tarkoittaa uuden työntekijä työsuhteen alussa olevaa töihin ja yritykseen perehdyttämistä. Perehdytyksessä käydään siis sekä yleisiä yrityksen toimintasääntöjä, että tarkempia ohjeita ja itse käytännön työn tekemiseen liittyviä asioita läpi ja näin varmistetaan että uusi työntekijä pääsee aloittamaan varsinaisen työnsä tekemisen mahdollisimman hyvällä tietotaidolla. Perehdytys sisältää myös sen, että uusi työntekijä toivotetaan tervetulleeksi yritykseen ja työyhteisöön. (If:n työntekijä.)

Periaatteessahan perehdytys tarkoittaa mistä tahansa asiasta tiedon jakamisen, niin uudelle kuin "vanhallekin". Mutta nyt ajattelen perehdytystä nimenomaan uuden työn-tekijän kohdalla. (If:n työntekijä.)

Työturvallisuuslaki (2002/738.) asettaa pykälässä 18:ta myös uudelle työntekijälle velvoitteen noudattaa työnantajan antamia määräyksiä sekä ohjeita. Työntekijän tulee noudattaa myös työpaikalla työn edellyttämiä järjestelmiä, huolellisuutta ja varovaisuutta. Työntekijä ei myöskään saa kohdentaa muihin työntekijöihin häirintää tai epäasiallista kohtelua. (Työturvallisuuslaki.2002/738.18§.)

Perehdyttäminen on hyvä aloittaa sillä, että mietitään kuinka saadaan ihmiselle tunne siitä, että hän on tervetullut taloon. Ensimmäinen asti perehdytystä aloitettaessa on laatia hyvä ja kattava perehdytys suunnitelma, jossa olisi syytä olla keskeiset asiat tiedossa, kuten kuka ottaa vastaan ja esittelee muille. Perehdytys suunnitelmaan tulisi si-

sällyttää tietoa myös siitä, kuinka uusi työntekijä saa tietoa kunkin eri yksikön toiminnasta ja tietenkin koko organisaation toiminnasta. Työhönotto vaihe on se ensimmäinen kontakti jossa alkaa perehdytys tästä on hyvä jatkaa hallittuun työnopastukseen. (Juuti & Vuorela 2002.48–49.)

Se osasto joka saa työpaikalle uuden työntekijän on velvollinen kertomaan tulokkaalle mikä on organisaation strategia, osaston toimintatavat ja jos osastolla on päämääriä niin tietysti päämäärät. Uuden henkilön tullessa taloon on hänelle hyvä näyttää omat toimitilat. Henkilö kokee olleensa tervetullut taloon, vain jos hänet huomataan. Uusi ihminen käyttää aktiivisesti omia aistejaan ja on herkkä havaitsemaan kaikkea negatiivista ilmapiirissä. Uusi ihminen voi havaita herkästi, onko häntä odotettu vai ei. (Juuti & Vuorela 2002.49.)

Ensimmäisen työpäivän osalta on hyvä tehdä kaikki järjestelyt huolella, ja saattaa huolellisin järjestelyn kautta tulijalle vaikutelman, että hän on aidosti tervetullut taloon. Moni uuteen työpaikkaan tuleva henkilö voi jännittää uusia työkavereita ja uutta paikkaa. Uudelle tulokkaalle on hyvä antaa rauhallinen lasku, ystävällisyyttä ei voita mikään. Hyvin suoritettua perehdytystä seuraa luontevat suhteet esimieheen, työtovereihin, alaisiin ja luottamushenkilöihin. Perehdytyksellä saadaan myös poistettua jännitystä ja tutustuttua hyvin työympäristöön, näin ollen saadaan vähennettyä työtapaturmia ja turhia virheitä. (Juuti & Vuorela 2002.49.)

Työtapaturmalain (2002/738.) 10§:n mukaan on kaikki työpaikan vaarat selvitettävä ja arvioitava. Työnantajan tulee järjestelmällisesti selvittää, ja toisaalta myös tunnistaa työssä ja työympäristössä aiheutuvat haitat ja vaarat. Olisi myös syytä kartoittaa milloin niitä ei voida poistaa ja sitä kautta arvioitava mikä merkitys niillä on turvallisuuden ja terveyden kannalta. (Työturvallisuuslaki.2002/738.10§.)

Perehdytys voidaan jakaa viiteen eri osa-alueeseen ja niitä seuraamalla voidaan perehdytys suorittaa loogisesti. Ensimmäinen vaihe on valmistautuminen, jossa voidaan vain alustavasti keskustella ja oppia tuntemaan toisia. Keskustelun ohella voidaan puhua myös tulevista tehtävistä ja syistä miksi kyseessä olevaa työtä on alettu tehdä. Tässä vaiheessa voi varovasti alkaa kysellä tulokkaan mielipiteitä työstä ja asioista, joita hän kokee hallitsevansa ja joita taas sitten ei koe hallitsevansa. Toisessa vaiheessa voidaan lisätä mukaan itse työn opettelu. Opettelu on syytä suorittaa osissa kuitenkin niin, että joka osa on hallittavissa. Työn kaikki eri vaiheet on hyvä käydä läpi

rauhallisesti, jotta tulokkaalle ei tule liian kiire oppimisen kannalta. Läpi käynnissä voi olla yksityiskohtainen on kuitenkin muistettava, että turhia asioita ei tarvitse opettaa. Opetus jaksot on hyvä ajoittaa niin, etteivät ne ole liian pitkiä tai puuduttavia. (Juuti & Vuorela 2002.50–51.)

Mielikuvaharjoittelua voi pitää opetusvaiheen kolmantena osana. Mielikuvaharjoittelu on nimensä mukaan mielessä tapahtuvaa harjoittelua. Mielikuvaharjoittelussa luodaan mielikuvia työn vaiheista ja käydään ne läpi. Mielikuvaharjoittelun jälkeen voidaan siirtyä vaiheeseen neljä. Tässä vaiheessa opastaja voi pyytää henkilöä näyttämään, miten hän tekisi itse työn. Kokeilemalla työtä saadaan tehostettua oppimista, jos uusi tulokas vain pystyy, voi hän selostaa samalla kun tekee työtä. Itse selostaminen toimii työn äänenä. Kun uusi henkilö on suorittanut nämä vaiheet, siirtyy hän varsinaiseen työhön, jossa varsinainen oppiminen tapahtuu kun henkilö saa itsenäisesti toimia ja tehdä työtä. Perehdyttäminen on hyvin moninainen vaihe ja suuri kokonaisuus. (Juuti & Vuorela 2002.52–54.)

Mielestäni perehdytys tarkoittaa sitä prosessia, jonka jokainen uusi työntekijä käy läpi aloittaessaan työt. Perehdytys päättyy kun henkilö osaa itsenäisesti /kollegojen avustuksella työskennellä tehtävässään. (If:n työntekijä.)

Viitalan (2005.252.) mukaan uuden tulokkaan perehdyttäminen on vierihoitoa siihen asti, kunnes hän on tarpeeksi varma ottamaan ohjat itselleen. Perehdyttäminen on myös palvelus tulokkaalle. Sillä pyritään säilyttämään organisaation laatu silloinkin, kun uutta henkilöstöä tulee organisaatioon. Perehdyttämisen tulisi koskea vakituisiin työsuhteisiin palkattuja, projekti- ja vuokratyöntekijöitä, kaikkia harjoittelijoita, konsultteja, lomittajia, alihankkijoita ja organisaation sisällä siirtyneitä henkilöitä.

Toiset yritykset hoitavat perehdytyksen perehdyttäjien avulla, ja voivat sisällyttää siihen perehdytysjakson johon voi osallistua monia henkilöitä. Kun tehdään perehdyttäjän valintaa, on hyvä miettiä millaisia ominaisuuksia perehdyttäjältä halutaan ja kuka olisi oikea ihminen luomaan hyvän ensivaikutelman. Hyvä laatu saadaan hyvän ensivaikutelman kautta. Yritykset voivat luoda konseptin perehdytystä varten, jossa miettivät kysymysten avulla mitä, kuka, miten, missä ja millä väleillä perehdyttää uuden tulokkaan. (Viitala 2005.253.)

Autetaan kollegaa, työntekijää omaksumaan tehtävät. (If:n työntekijä.)

Uusi työntekijä opastetaan uusiin tehtäviin. Rooli on erilainen perehdyttäjästä riippuen (If:n työntekijä.)

Työ on merkittävä osa ihmisen elämää. Työhön opastus tarkoitti perehdytystä ennen. Nykyisin perehdytys on laajempaa jossa tutustutaan myös itse yritykseen ja niihin henkilöihin jotka toimivat siellä. Kupiaisen ja Peltolan (2009.19.) mukaan Perehdyttämisellä tarkoitetaan eri toimenpiteitä ja tukea joiden avulla uusi työntekijä pääsee mahdollisimman nopeasti ja hyvin alkuun uudessa työssään ja työyhteisössään. Perehdytyksellä halutaan helpottaa työn aloitusta ja samalla kehittää tulokkaalle hyvä osaamistaso työtä kohtaan. (Kupias & Peltola. 2009.19.)

Koko perehdytysprosessin aikana tuli huomioida tulokkaan osaaminen ja hakea eri keinoja sen hyödyntämiseen. Kun hyödynnetään tulokkaan osaamista, voidaan sanoa hyödyntävän samalla itse työnantajaa, työyhteisöä ja tulokasta. Perehdyttämisen voisi ajatella olevan suuri pelikenttä, jossa on monia nappuloita joita on huomioitava koko ajan. Liiketoiminnallisia tavoitteita ja hyvää henkilöstötyötä varmistetaan perehdytyksen avulla. Perehdytykseen voi ottaa myös oleellisesti mukaan asiakkaan, joka on viimeinen määrittelijä sille että onko perehdytys hoidettu hyvin. Ihmiselle joka on kiinnostunut uralla etenemiseen, on perehdytys ja kaikki asiakaspalautte erittäin tärkeää, onhan totuus että hyvästä palvelusta puhutaan vähemmän ja huonosta palvelusta nostetaan mainos. (Kupias & Peltola. 2009.19.)

Lainsäädäntö ja perinteet sekä yhteiskuntavastuu ja myös järkevyyden periaatteet ovat tuoneet yritykset perehdyttämisen polulle. Ajan kuluessa itse käsitys perehdytys on muuttunut paljon. Jokaiselle organisaatiolla se myös tarkoittaa eri asioita. Tapa jolla organisaatio on päättänyt kytkeä perehdytyksen strategiaansa vaikuttaa kaikkeen toimintaan. Jos ajatellaan perehdytystä laajemmin, kuuluu siihen myös muita asioita kuten työopastus, alku ja mahdollinen yleisperehdyttäminen. Jos tehtäviä muutetaan, joko kokonaan tai vain osittain voidaan myös silloin puhua perehdyttämisestä. Nyt kuitenkin voidaan perehdytyksen ajatella olevan jonkinlainen yläkäsite. (Kupias & Peltola 2009.19.)

Uuden työntekijän tutustuttaminen uuteen työtehtävään, työyhteisöön, työympäristöön ja työsuhteeseen liittyvät asiat, uusi työntekijä saa perustiedot työtehtävään vaadittavista taidoista ja tiedoista (If:n työntekijä.)

4.1 Perehdyttämisen tavoitteet

Tavoitteet ovat, että uusi työntekijä saa oleellista ja hyödyllistä tietoa tehtävänsä kannalta ja näin pystyy käyttämään tätä tietoa työssään. Toisin sanoen saavat mahdollisimman hyvät eväät työn käynnistämiseen. (If:n työntekijä.)

Tavoitteena on myös hyvän kuvan saaminen yrityksen toiminnasta ja sen, että työntekijä kokee olevansa tervetullut ja arvostettu uusi työyhteisön jäsen. (If:n työntekijä.)

Perehdyttämisen tavoitteeksi voidaan asettaa kokonaiskuvan hallinta organisaatiosta, työtehtävistä ja miten kaikki liittyvät toisiinsa sekä muihin osa alueisiin. Tavoitteena on luoda tulokkaalle monipuoliset valmiudet itse työssä menestymiseen ja kasvatetaan positiivista työmotivaatiota. Perehdytyksellä voidaan ja halutaankin vahvistaa asennetta organisaatiota kohtaan. Työyhteisön toiminta sekä lähitulevaisuuden toiminta varmistetaan hyvin hoidetun perehdytyksen avulla. Virhemahdollisuudet halutaan mahdollisimman hyvin poistaa perehdytyksellä ja samoten halutaan lisätä hyvää vuorovaikutusta, niin esimiehen kuin työntekijöiden välillä. Koko prosessin tarkoitus on antaa kaikki mahdollinen tieto organisaation toiminta-ajatuksesta, liikeideasta, henkilöstöstrategiasta ja henkilöstöpolitiikasta. (Heinonen & Järvinen 1997.142.)

Kun saadaan perehdytys käytyä lävitse, on tulokkaan hyvä tietää päämäärät, tavat, jolla hommat hoidetaan, kenties jotain markkinoinnista ja markkinatilanteesta, mitä tapahtuu kilpailutilanteissa, mitkä tuovat organisaatiolla vahvuutta ja mitkä puolestaan heikkoutta. Työntekijät ovat yrityksen yrityskuvan edistäjiä. Näin ollen työntekijä on se, joka omilla toiminnoillaan viestii kuvaa omasta työnantajastaan. Voisi sanoa, että jokaisen velvollisuus ottaa selvää vähän enemmän asioista. Jokaisen olisi hyvä tietää organisaatiosta hiukan laajemmin. (Heinonen & Järvinen 1997.143.)

Syvällinen perehdytys on tapa antaa henkilökunnalle mahdollisuus nähdä oma työ osana organisaation tehtäväkokonaisuutta, ja samalla lisätään työhön motivoitumista. Johtamisen kannalta keskeistä on perehdytys, sen avulla saadaan kehitettyä henkilöstöä toimimaan tiimeissä paremmin. Perehdyttämisen onnistumisen kannalta on tärkeää jokaisen olla aktiivinen ja myönteinen. Tavoitteena on luoda perehdytyksestä koko henkilökunnan oppimistapahtuma. (Heinonen & Järvinen 1997.143.)

Tavoite on antaa valmiudet työskennellä tehtävässä. (If:n työntekijä.)

Kauhasen (2010.151) mukaan perehdyttämisellä tuli pyrkiä antamaan oikea kuva organisaatioista ja auttaa uutta työntekijää luomaan myönteinen kokemus organisaatiosta ja hänelle kuuluvisa työtehtävistään. Kauhanen painottaa perehdyttämisen tavoitteena olevan työnhallinta ja laadukas tuote sekä palvelu. Kyseinen tavoite voidaan saavuttaa kun työhön perehdyttämistä pidetään monivaiheisena opetus- ja oppimistapahtumana. Tapahtumaa ei voi rajoittaa pelkästään työtehtävien oppimiseen vaan siinä tulisi ottaa huomioon kannustaminen omatoimisuuteen ja pyritään myös hakemaan siitä sisäistä yrittäjää. (Kauhanen 2010.151.)

Hyvin onnistunut perehdytys antaa uudelle työntekijälle mahdollisuuden sopeutua työympäristöön sujuvasti ja totutaan organisaation tuomiin tapoihin. Perehdytyksellä on olemassa kokonaisuhyöty joita voidaan laskea, mutta se voi olla haastavaa. voidaan kuitenkin tehdä erilaisia arvioita joita syntyy hyvistä työmotivaatioista, työssä viihtymisestä ja asioiden nopeasta omaksumisesta. On muistettava pitää yllä perehdytyksen keskeistä osaa joka on uuden työntekijän kehittäminen. (Kauhanen 2010.152.)

Rohkaista, valmentaa ja auttaa oppimaan. (If:n työntekijä.)

Jokainen työnantaja toivoo yrityksessä tapahtuvan mahdollisimman vähän tapaturmia, sen takia hyvä perehdytys tähtää ennalta ehkäisyyn tapaturmien kohdalla. Kun perehdytys on suoritettu alkaa niin kutsuttu työnopastus, jossa opetellaan ne varsinaiset työtehtävät. Työnopastusta tulee pitää yhtä tärkeänä kuin perehdytystäkin ja sitä ei tule laiminlyödä. Jos joko perehdytystä tai työnopastusta laiminlyödään voi pahimmillaan uudelle työntekijälle tulla asenteeseen vikaa tai hän saattaa omaksua väärät työtavat joita sitten jälkeenpäin on vaikea muuttaa. Kun suunnitellaan työopastusta, voidaan tavoitteeksi asettaa malli jonka mukaan toivotaan työntekijän toimivan. (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto.2011.)

Tapaturmavakuutuslaki (1948/608.) asettaa työnantajalle velvoitteen ottaa vakuutus jokaiselle työntekijälle, joka vastiketavastaan tekee työtä työnantajalle, hänen valvonnan alaisena. Jokaisella on oikeus saada myös tarvittavat korvaukset työtapaturmasta. Vastikkeeksi on katsottu kuuluvan jokainen etu jolla saa taloudellista arvoa. (Tapaturmavakuutuslaki.1948/608. 1§.)

Perehdyttämisen jälkeen työntekijä pystyy omatoimisesti aloittamaan työn, suoriutuu perusasioista, osaa käyttää järjestelmiä tietää mistä löytää tietoa / apuja. (If:n työntekijä.)

Työpaikoilla on tietty tarkoitus ja tavoite. Joillain yrityksillä se voi liittyä tuotteisiin, ja toisilla taas palveluun. Jotta tarkoitukset ja tavoitteet saavutetaan, on yrityksen pidettävä henkilöstön ammattitaitoa yllä. Hyvällä ammattitaidolla saadaan aikaan monia hyötyjä niin asiakkaille kuin yritykselle itselleen ja myös työntekijälle. Räätelöidyllä perehdytyksellä saadaan pienennettyä työtapaturmia ja mahdollista työn tuomaa psyykkistä kuormitusta myös työn sujuvuus paranee. Perehdytys on uuden tulokkaan kivijalka jolla saadaan luotua perusteet työn tekemiselle ja hyvälle yhteistyölle työyhteisössä. Työn taitovaatimukset ja palvelun taitovaatimukset luodaan perehdytyksellä ja samalla luodaan pohja hyvälle työhyvinvoinnille työpaikoissa. Toivottavaa olisi, että uusi työntekijä pystyisi luomaan uusia toimintatapoja omatoimisuuden ja osaamisen kautta. Työntekijä joka haluaa kehittää itseään ja haluaa olla sitoutunut työhön osaa ja pystyy kantamaan vastuun omasta oppimisestaan ja osaamisestaan. Kehitystä haluava työntekijä kertaa oppimistaan, kysyy ja selvittää itse jos on asioista epävarma. (Mäntynen & Penttinen 2006.)

Oppia tuntemaan työtehtävät. Perusteet ensin ja loput kokemuksen kautta. Muodostaa tukiverkko. (If:n työntekijä.)

4.2 Perehdyttämisen hyödyt

Suurin hyöty joka saadaan uudelle tulokkaalle ja perehdyttäjälle on uuden oppiminen ja kehittyminen. Uusi työntekijä vi myös kyseenalaistaa toimintaa ja laittaa samalla jo kokeneemmat pohtimaan asioita. Organisaatioon halusta ja kyvyistä riippuu kuinka paljon oppimismahdollisuuksia käytetään hyväksi ja minkälaista palautetta saadaan aikaan. Uuden työntekijän saapuessa työpaikalle on alusta lähtien hyvä olla avoin asioiden suhteen. Työntekijän tekemät kysymykset ja asioiden kyseenalaistaminen on hyvä paikka harjoitella avoimuutta. Avoimuuden kautta voi koko työyhteisö kasvattaa kuuntelemisen taitoa. Uuden työntekijän niin kutsuttua ulkopuolisuutta voidaan hyödyntää kun perehdytyskonsepti on vuorovaikutusta ja dialogisuutta korostava. (Kupias & Peltola, 2009.78–80.)

Dialogisuus tarkoittaa keskustelua, joka on kuuntelevaa. Sanan alkuperä on Kreikassa. Tämä kyseinen menettely on avointa sekä suoraa puhetta. Tavoitteena on saada ai-

kaan yhteinen ymmärrys. Keskustelun tarkoitus on olla vuoropuhelumaista keskustelua. Kun saadaan kunnon vuoropuhetta mukaan, on myös keskustelu paremmin kuunneltavaa. Tarkoitus on tehdä tila jota tutkitaan yhdessä toisen osallistujan kanssa. (THL. 2012.)

Aina uuden työntekijän saapuessa on muu työyhteisö hyvä valmistella tilanteeseen, jotta saadaan varmistettua palautteiden hyvä anti niin uudelta tulokkaalta kuin muiltakin. Ensimmäiset palautteet jotka tulevat uudelta työntekijältä voivat olla ihmetteleviä ja ihmettelylle voi olla myös hyvä syy. Työyhteisön on hyvä muistaa, että uusi työntekijä voi tuoda aitoja, raikkaita ja ihan uusia soveltuvuuksia työhön. Uudet ideat eivät aina ole suoraan sovellettavia, mutta kokeneemman avulla niistä voi saada hyviä ja toimivia. Perehdytyksellä voidaan vaikuttaa koko työyhteisöön. Sen avulla voidaan tehostaa toimintaa, opitaan tarkastelemaan ja kehittämään toimintoja. (Kupias & Peltola, 2009.78–80.)

Perehdyttämisen hyödyt ovat Kauhasen (2010.152.) mukaan työntekijän mahdollisuus tottua nopeasti organisaation tapoihin ja sopeutua työyhteisöön nopeasti. Näihin tavoitteisiin päästään pitämällä perehdytys monivaiheisena oppimisena.

Hyödyt ovat hyvän perehdytyksen ollessa kyseessä;
 - parempi työnantajamielikuva
 - työsuhteen jatkuminen (Jos perehdytys on huonoa, uusi työntekijä ei välttämättä halua jatkaa yrityksessä)
 - pienempi tuen määrä työkavereilta jatkossa (on saanut tietoa ja näin virheiden määrä pienempi kuin ilman hyvää perehdytystä) (If:n työntekijä.)

Heinonen ja Järvinen (1997.144.) ovat kirjoittaneet, että tehokas ja laadukas perehdyttäminen vähentää työn fyysistä ja psyykkistä rasitetta, sekä parantavat työn tuottavuutta. Heidän mukaansa edellä mainitut seikat parantavat organisaation tuloksellisuutta, kannattavuutta sekä kilpailukykyä. Näiden lisäksi huolellinen ja laadukas perehdyttäminen luo työympäristön, jossa työyhteisö voi kehittyä monipuolisesti ja samalla se vaikuttaa positiivisesti myös tuotteiden ja palvelujen laadun kehitykseen.

Nopeuttaa työn oppimista, motivoi työntekijää, tekee aloittamisen helpoksi. (If:n työntekijä.)

Jokaisen yrityksen tavoite on saada uusi tulokas sitoutumaan työyhteisöön mahdollisimman nopeasti. Tavoite on myös, että uusi työntekijä oppii nopeasti suorittamaan

työtehtävät ja pystyy toimimaan ilman opastusta. Työtehtävät on hyvä suorittaa alusta loppuun heti oikein jolloin virheiden mahdollisuus pienenee ja niiden korjaamiseen ei kulu aikaa. Hyvä ensivaikutelma on pohja pysyvyydelle ja vaihtuvuuden pienentämiselle. Henkilöstön tiedot, taidot ja yrityksen tulevaisuus voidaan turvata hyvällä koulutuksella. (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto. 2011.)

Toiselta oppiminen on tehokasta ja antoisaa. (If:n työntekijä.)

Uusi työntekijä tietää mitä häneltä odotetaan. (If:n työntekijä.)

Perehdytyksen avulla voidaan luoda mielikuvia asiakkaalle yrityksestä. Perehdytyksessä noudatettu suunnitelmallisuus luo lisä tehoja oppimiseen ja lyhentää oppiaikaa. Oppiaikaa lyhentämällä saadaan uudesta työntekijästä mahdollisimman nopeasti tuotava tekijä yritykseen. On tiettyjä kustannuksia joita saadaan myös pienennettyä perehdytyksellä kuten poissa olot ja vaihtuvuus. (Mäntynen ja Penttinen. 2006.)

Uuteen tehtävään tulevat saavat samanlaiset lähtötiedot, työntekijälle muodostuu kuva yhtiöstä, työyhteisöstä sekä työssä vaadittavista taidoista. (If:n työntekijä.)

4.3 Perehdyttämisen suorittajat

Esimies on keulakuva perehdytyksessä hän luo paikalla olollaan uudelle työntekijälle positiivisen kuvan. Toisinaan ei kuitenkaan ole mahdollista, että esimies on paikalla ensimmäisenä päivänä, näin ollen tulisi sopia mahdollisimman pian uusi tapaaminen. Esimiehen tulisi aina huomioida uusi työntekijä yksilönä. Näkymätön psykologinen työ sopimus syntyy kun työntekijä allekirjoittaa työ sopimuksen. Psykologinen työ sopimus on täynnä toiveita ja tavoitteita tulevan yhteistyön suhteen. Näkymätöntä osaa voidaan tehdä näkyväksi kertomalla odotuksista ja tavoitteista toisille. Jotta on mahdollista tehdä näkymättömästä näkyvää, edellytetään siihen varattua aikaa jotta voidaan keskustella kahden tulokkaan kanssa. (Kupias & Peltola 2009. 58.)

Esimiehen kohdalla vaatiminen on itse välittämistä. Välittäminen on hyvä viestiä työnkuvan huolella läpi käymisenä, selvitetään vastuut, missä haasteissa on onnistuttava, miten työssä tulee kehittyä ja mitkä ovat suoritus tavoitteet. Molemmilla osapuolilla on hyvä olla mielessä reilunpelin säännöt. Esimies voi kuulostella onko tulokas halukas kehittymään, koska ei voida kehittää ulkoapäin, jos henkilö ei sitä halua. Jo-

kaisen työntekijän on opittava asiat itse, koska myös oppimisen siirtäminen on mahdollista. (Kupias & Peltola 2009.58.)

Koeaika on se maaginen aika jolloin tunnustellaan miten tuloksellinen suhde on. Työsopimuslain (2001/55.) 4§:n mukaan voidaan koeajasta sopia aloitusvaiheessa. Koeaika voi olla enintään neljä kuukautta. Koeajalla voidaan työsopimus purkaa puolin ja toisin. Laissa on myös säännökset mahdolliselle pidennetylle koeajalle. (Työsopimuslaki 26.1.2001/55. 4§.) Jotta tiedetään onko tulokas mukana oman osaamisen ja suoriutumisen suhteen on hyvä pitää kehityskeskusteluja joissa tavoitteena antaa avointa palautetta. Perehdyttämisen yhteydessä arvioidaan motivaatiota ja mahdollista sitoutumista. (Kupias & Peltola 2009.59.)

Roolijako on hyvin selkeä, vastuu perehdytyksestä on esimiehellä. Kouluttava vastaa startt1 ja 2 asioiden kouluttamisesta ja toimii näin esimiehen tukena perehdytyksessä. Esimies jakaa käytännössä tietenkin rooliaan perehdytyksestä työtovereille, sillä he kuitenkin ovat ne jotka päivittäin voivat uutta henkilöä parhaiten auttaa käytännön kysymysten löytämisessä. (If:n työntekijä.)

Hoidettaessa perehdytystä tulee esille monenlaisia rooleja. On olemassa työhönottajia jotka hoitavat perehdytyksen aloituksen. Työhönottaja on henkilö joka hoitaa jatkooperehdytys tiedot tulokkaalle, hän myös muokkaa työntekijä kuvaa ja yrityksestä saatua ensivaikutelmaa. Työhönottaja selvittää kaikki työhön liittyvät vaatimukset uudelle henkilölle. Meillä on olemassa myös vastaanottajia jotka ovat tulokasta vastassa heti ensimmäisinä päivinä. Ensimmäinen päivä on syytä hoitaa hyvin, koska tulokas rekisteröi silloin kaikkia asioita ympärillään ja onhan ensimmäinen päivä se joka on parhaiten mielessä. Hallinnollisen työn esittelee hallinnollinen perehdyttäjä. Työyhteisöön on myös syytä tutustuttaa uusi tulokas sen osan hoitaa työyhteisöön tutustuttaja. Esittely voidaan toimittaa palaverina tai kiertomuodolla. Henkilö joka hoitaa työsuhteeseen perehdyttämisen opastaa työntekijää kaikissa asioissa jotka liittyvät työsuhteeseen. (Mäntynen ja Penttinen 2006.)

Työntekijä pyritään myös linkittämään organisaatioon jotta hänelle saadaan laajempi kuva tehtävän hoitamiseen. Kun organisaatio perehdyttäjä hoitaa omaa osaansa, on hänen velvollisuutensa kertoa mikä on organisaation strategia, arvot ja mihin tähdätään tulevaisuudessa. Työssä on hyvä olla myös jokaisella omalla osa-alueella oma asiantuntija jonka puoleen voi kääntyä tiukanpaikan tullen. (Mäntynen ja Penttinen 2006.)

Toimin kouluttajana viikon kestävällä startti-kurssilla (lähipäivät). (If:n työntekijä.)

Aina on kuitenkin oltava se joku henkilö joka ottaa vastuun perehdytyksestä ja perehdytyksen koordinoinnista. Koordinoinnin hoitaminen korostuu silloin kun perehdytykseen osallistuu monta henkilöä. Vastuuta ei voida jakaa kaikille, koska jos vastuu ei ole selkeästi tiedossa ei kukaan ota vastuuta. Kun ajatellaan kokonaisperehdyttämisen koordinoijaa, on se henkilö, joka valmistelee ja viimeistelee tulokkaan perehdytysohjelman. Aika on tässäkin asiassa avainasemassa. Koordinoijan on järjestettävä aikaa perehdyttäjille ja hänen tulisi myös seurata kuinka perehdytys etenee ja tarvittaessa muuttaa asioita. (Mäntynen & Penttinen 2006.)

Esimiehenä vastaan tietenkkin tiimimme perehdytyksestä ja kehityspäällikkönä taas vastaan kouluttajien osuuden koordinoinnista perehdytyksessä. (If:n työntekijä.)

Vastuu itse perehdyttämisen suorittamisesta on usein miten esimiehellä, esimiehen tulisi suunnitella, toteuttaa ja valvoa itse perehdytys prosessi, kuitenkin esimies voi delegoida erilaisia perehdyttämiseen liittyviä tehtäviä mahdollisille työnopastajille. (Mäntynen ja Penttinen 2006.) Jos työnantaja asettaa jonkun toisen toimimaan sijaisenaan on hänen toimenkuvansa määriteltävä tarkasti huomioiden toimialan, työn ja työn luonteen. Sijaisella tulee olla pätevyyttä tarpeeksi ja perehtyneisyyttä tehtävään ja hänellä on myös oltava tarpeelliset edellytykset tehtävän hoitamiseen. (Työturvallisuuslaki.2002/738.16§.)

Esimies toimii perehdytyksen moottorina ja hoitaa työntekijälle tehokkaan ja osaamista kasvattavan perehdytyksen. Esimiehen tärkein vastuu on huolehtia tarkoituksen mukaisesta perehdytyksestä. Ensimmäisinä päivinä on hyvä hoitaa selville perustehtävät ja varmistaa että ne on ymmärretty, sopia uuden oppimisesta ja kehittymisen eri tavoitteista uuden työntekijän kanssa. Jokaisesta kehittymisestä on hyvä antaa palautetta. Esimiehen kanssa voidaan tehdä myös koeaikakeskusteluja. Koeaikakeskustelujen avulla voidaan hyvin seurata kuinka uuteen työhön on päästy mukaan. (Kupias & Peltola 2009.69.)

Esimiehen on myös huolehdittava, että muu työyhteisö tulee mukaan uuden työntekijän kannustuksiin ja perehdytykseen, työturvallisuuden ja työ hyvinvoinnin vastuu on myös esimiehellä. Kaikkein tärkein esimiehen tehtävä on tukea niitä kaikkia, jotka

osallistuvat uuden työntekijän perehdytykseen. Esimiehen on myös osattava varmistaa, että työntekijällä on riittävä osaaminen tehtävää varten. (Kupias & Peltola 2009. 69.) Työturvallisuuslain (2002/738.) pykälä 8 asettaa työnantajalle yleisen huolehtimisvelvoitteen työntekijöitä kohtaan. Pykälän mukaan työnantajan tulee huolehtia tarvittavilla toimenpiteillä työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. (Työturvallisuuslaki.2002/738. 8§.)

Esimiehellä on tärkeä rooli vastuun jakamisessa konttorilla perehdytys-tilanteessa ja roolituksen varmistamisessa. Oppimisen varmistaminen, sekä jatkotoimenpiteet. (If:n työntekijä.)

On myös mahdollista, että henkilöstöasiantuntija on vastuussa perehdytyksestä. Henkilöstöasiantuntija huolehtii, että uudelle tulokkaalle saadaan kattava paketti tietoa, taitoa, asennetta ja muita valmiuksia tehtävän hoitamista varten. Kun esimies valitsee perehdyttäjää, on hänen mietittävä tarkkaan mitä taitoja perehdyttäjän tulee omata. Henkilökohtainen perehdyttäjä on valittava niin, että hän osoittaa halua hoitaa tehtävän. Esimies voi harkita tehtävän antoa myös suhteellisen uudelle työntekijälle jolla on oma perehdytys takana ja vielä tuoreessa muistissa. (Österberg 2005.93.)

Työpaikalle tullessa tutustuttaa työyhteisöön, opastaminen alkuun työpaikalla, lähitukena oleminen, avustaa uusissa / ongelmallisissa asioissa, ei kouluttaja, vaan päivittäisissä perusasioissa tukena. (If:n työntekijä.)

Nimetyt perehdyttäjät tulee toimia esimiehen kanssa yhteisesti. Esimies ja perehdyttäjät voivat sopia vastuusta ja sen jakamisesta keskenään. Työn alussa nimetty perehdyttäjät huolehtii tarpeellisista käytännön toiminnoista. Perehdyttäjät voi hoitaa minimiperehdytyksen jolla tulokas pääsee alkuun työssä. Nimetyt perehdyttäjät olisi hyvä irrottaa omasta työstä ja sitä kautta asettaa tulokas etusijalle, yritys jossa on paljon henkilöstöä samoissa tehtävissä voi kyseisen toimenpiteen tehdä. (Kupias & Peltola 2009. 95–98.)

Nimetyt perehdyttäjät avulla on tarkoitus helpottaa esimiehen työtä. Työyksiköihin voidaan saada erityisosaamista nimettyjen perehdyttäjien avulla. Jos yrityksessä on paljon nimettyjä perehdyttäjiä voivat he toisinaan tavata toisiaan ja vaihtaa kokemuksia ja saada sitä kautta uusia ideoita. Perehdyttäjät ei kuitenkaan koskaan voi suorittaa laadukasta perehdytystä yksin vaan esimiehen tuoma panos ja muiden työyhteisön jäsenten panos ovat aina tärkeitä. (Kupias & Peltola 2009.83–84.)

5 PEREHDYTYSPROSESSIN KUVAUS

Laadittaessa perehdytysuunnitelmaa, tulisi sen ajan olla tavoitteellista ja suunniteltua johon koko työporukan olisi hyvä osallistua. Kaikkien antaman panoksen avulla saadaan aikaan järjestelmällinen perehdytys ja työnopastus. Tulokkaan saapuessa paikalle voi hän olla hyvin epävarma uudessa tilanteessa ja järjestelmällisyydellä voidaan lievittää tunnetta. Mitä mutkattomampi sopeutuminen saadaan uuteen työhön ja työympäristöön sitä nopeammin saavutetaan hyvä työote. (Sosiaalisen yrittäjyyden kansallinen teematyö.)

Hyvässä perehdytysprosessissa pohja hyvälle yhteistyölle rakentuu vahvaksi ja saadaan myönteiset asenteet työtä kohtaan esille joka puolestaan vaikuttaa työn laatuun ja tuloksiin. Hyvin hoidetun prosessin avulla myös osaaminen ja kyvyt tulevat paremmin esille, mielenkiinto säilyy ja halu saada vastuuta lisääntyy. (Sosiaalisen yrittäjyyden kansallinen teematyö.)

Ifin perehdytysmalliin kuuluu ns. yleinen perehdytys (sis. mm. New in If), varsinaisiin työtehtäviin liittyvä perehdytys ja mahdollinen lisäkoulutus joihinkin tiettyihin järjestelmiin yms. Conquestin perehdytysmalliin sisältyy nämä edellä mainitut ja perehdytys on järjestetty käytännössä niin, että:

Esimies perehdyttää Ifin yrityksen ja työtehtäviin ja huolehtii että uusi työntekijä suorittaa kaikki perehdytykseen liittyvät verkkokurssit ja materiaalin

Kouluttajat perehdyttävät uudet työntekijät:

Ivk on pituisella startt1 -koulutusjaksolla tuotteisiin ja järjestelmiin myyntivalmennuksen ja buukkausharjoittelun sekä, startti 2 sisältää Trafin rekisteröintikoulutuksen ja järjestelmäkoulutuksen. (If:n työntekijä.)

Jokainen voi nähdä mallin tavoitteet hyvin eri tavoin ja sen tuomat edut sekä haitat, mutta itse voin yhtyä moniin asioihin, joita haastateltavilta tuli. Kuitenkin mallilla on selkeä tavoite, johon pyritään.

Siihen, että myyjillä olisi mahdollisimman hyvät eväät aloittaa myyntityönsä ja he osaavat kysyä ja etsiä vastauksia kysymyksiinsä oikeista paikoista (mm.intrasta). (If:n työntekijä.)

Se on hyvin tehokas ja periaatteessa hyvä. Kaikkea ei tietenkään voida opettaa, mutta tavoitteena on että uudet ovat rohkeita kysymään ja etsimään tietoa. (If:n työntekijä.)

Yrityksen perehdytysprosessi voidaan jakaa neljään kokonaisuuteen, jossa jokaisessa on oma vastuhenkilö hoitamassa asian. Kokonaisuus on suhteellisen helppo hahmottaa ja selvittää uudelle tulokkaalle. Jokaisella omalla osallaan on oma asiantuntija, joka auttaa uutta työntekijää tietyllä saralla ja tietysti myös uudella työntekijällä on oma vastuunsa itse asioiden oppimisesta ja avun pyytämisessä.

Osallistuin itse kaksi vuotta sitten tämän koulutusmallin luomiseen, kun vanhasta mallista luovuttiin. Toimii, mutta toki on aina kehitettävää. Mallia on mahdollisuus kehittää ja kehitetään jatkuvasti. (If:n työntekijä.)

Yrityksessä on monia osapuolia, jotka osallistuvat itse perehdytykseen. Jokaisella osallistuvalla henkilöllä on oma tehtävänsä ja tavoitteensa. Tässä vaiheessa kun puhutaan perehdytys mallista alkaa tulla monia ristiriitaisuuksia eli osa ei tiedä mistä edes puhutaan ja sen huomasiin saamistani vastauksistakin. Kysyessäni kehitysehdotuksia tuli aika selväksi, että mallia halutaan selkeyttää ja konttorilla puolestaan halutaan selkeät ohjeet, miten asiaa jatko hoidetaan.

Muuten kunnossa, mutta toisinaan kun palataan varsinaiselta koulutusjaksolta ongelmia saattaa ilmetä Tutorin roolin sisäistämässä ja vastuunjaossa. selkeä malli myös koulutuksen jälkeiseen perehdytykseen seuraavan 2-3 viikon ajaksi. Aina oma tutor, mutta kaikki osallistuvat perehdytykseen hänen johdolla. (If:n työntekijä.)

En tiedä mistään mallista, mutta hyvä olisi olla olemassa. Selkeä A4, jossa on tehtävät ja kuka vastaa. Esim. työnantaja kertoo tes:n, työajat, lomat, poissaolot, odotukset jne. Kouluttajan vastuulla on tuotteisiin perehdyttäminen sekä järjestelmiin. Oma työyhteisö vastaa tukiverkosta apua on aina saatavilla! Kertoo myös wc:n, konttorin lukitsemisen jne. (If:n työntekijä.)

En osaa sanoa koska mallia ei ole kirjoitettuna. Pitäisi olla määritelty selkeät roolit perehdyttämiseen liittyville henkilöille, Esimies, kouluttaja ja työpaikalla vieritukena olevalle. Uudelle työntekijälle muodostuisi selkeä kokonaisuus, eikä tarvitsisi olettaa mitä missäkin vaiheessa on kerrottu. (If:n työntekijä.)

5.1 Esimies ja uusi työntekijä perehdytys prosessin suunnittelu

Koko prosessi alkaa tunnusasioiden hoidolla ja virallisilla ilmoituksilla ja tunnusten testauksella. Tunnukset toimivat avaimena kaikkeen uusi tulokas ei ilman tunnuksia voi tehdä työmaalla mitään. Tunnuksien avulla päästään koneille ja saadaan tarvittavat lukumateriaalit auki. Seuraavana toimenpiteenä on perehdytys aikataulunlaadinta, jossa esimiehen kanssa sovitaan perehdytyksen aloitus. Esimies selvittää valmiiksi uudelle tulokkaalle, milloin ja missä on koulutus, johon tämä on velvollinen osallistumaan. Uudelle työntekijälle järjestetään tarpeellinen majoituspaikka kyseiseltä koulutuspaikkakunnalta. Esimies tiedottaa uutta työntekijää siitä, mitä hänen on ennen kurssin suorittamista opiskeltava. (If:n työntekijä.)

IF vahinkovakuutusyhtiössä noudatetaan liukuvaa työaikaa joka myös käydään keskustelussa lävitse. Työaikalaki (1996/605.) asettaa selkeät määräykset liukuvalla työajalla. 13§:n mukaan liukuvan työajan viikoittainen säännöllinen työaika on 40 tuntia josta liukumaa voi olla enintään kolme tuntia suuntaansa. (Työaikalaki.1996/605.13§.)

Tunnukset, koulutusajankohdat, kaikkien osapuolien informointi, keskustelut säännöllisesti, oma tavoitettavuus, seuranta. (If:n työntekijä.)

5.2 Itse opiskelu

Ennen koulutuksen aloittamista jokainen uusi työntekijä joutuu suorittamaan tarpeelliset kurssit, joissa käydään lävitse vakuutusten sisältöjä. Kurssin avulla uusi tulokas saa perustiedot vakuutusten sisällöistä ja vakuutusten kattavuudesta sekä korvauksista. Jokaiselle vakuutukselle on oma materiaali. Tässä jokainen tulokas on omalla vastuullaan, kuinka suorittaa kurssit. Yrityksessä on järjestetty niin, että uudelle tulokkaalle on tarpeellinen tila, jossa hän saa rauhassa opiskella materiaalit lävitse. Materiaalin lukemiseen on varattu viikko aikaa. (If learning manager.)

Itseopiskelu tapahtuu oman Learning managerin avulla jossa saadaan tarkkaa tietoa mikä on If. Learning manager on yrityksen oma koulutus alusta, jossa on kaikki ajantasaiset tiedot vakuutuksista. Tarkemmin ottaen saadaan tietoa johdosta, historiasta, miksi If on luotu, mikä on yrityksen visio, arvot ja strategia. Oman osansa luo myös mm. tiedonanto ja vaitiolovelvollisuus eli, selvitetään mikä on sallittu tieto annettavaksi ja mikä ei ole kuten, miten käsitellään asiakkaan henkilötietoja, markkinointia ja

kuinka saadaan luovuttaa tietoja niin puhelimesta kuin konttorilla. Samassa paketissa käymme läpi myös vakuutuslainsäädännön perusteet josta, saamme perustiedot siitä kuka on vakuutettu, kuinka vakuutukset saa irtisanoa ja mikä on ryhmävakuutus. Työpaikkaturvallisuus ja kaikki mahdolliset uhkatilanteet ja niistä selviytyminen on myös opetettava, jotta tietää, kuinka toimia tilanteen tullessa omalle kohdalle. Työpaikkaturvallisuuteen kuuluu myös olennaisena osana henkisen väkivallan käsittely työpaikalla. (If learning manager.)

Työhön kuuluu myös paljon tietoturvallisuuteen liittyviä asioita, joita käsitellään päivittäin konttorissa. Tästä johtuen on hyvä olla jokaisella tietoa ja osittain taitoa selvittää mitkä ovat yrityksen keskeisiä uhkia liittyen organisaation tietoturvaan niin sisällä kuin sen ulkonakin. Työn yhtenä osa alueena on myös laskutus, josta on tehty oma oppimismateriaali, varsinaisia laskuja ei paljon käsitellä, mutta toisinaan tulee tilanne, että asiakkaalle on pystyttävä selvittämään, mitä laskussa on ja miksi se on tehty niin. Kaiken tämän kokonaisuuden apuna toimii myös tehdyt simulaatioharjoitukset, jossa saa sen konkreettisen kuvan ja näkymän, kun toimitaan itse työssä. (If learning manager.)

5.3 Koulutus

Itse koulutus on noin viikon mittainen hyvin suunniteltu paketti. Koulutuksen vetäjä on suunnitellut kyseisen viikon ohjelman hyvin tarkasti. Ensimmäisenä päivänä paikalle saapumisesta käydään lävitse viikon aikataulu, jonka jälkeen alkaa itse opiskelu. Opiskelun tavoitteena on luoda jokaiselle käsitys tulevista tehtävistä ja antaa tarpeelliset eväät itse työssä toimimiseen. Koulutuksen tukemisen pohjalla on itse opiskelu. Kouluttajilla on tietysti oma vastuunsa hoitaa kaikki käytännön asiat kuntoon ennen kuin kurssi alkaa. (If työntekijät.)

Käytännön järjestelyt (kutsut, tilavaraukset, majoitusvaraukset, tarjoilu-tilaukset, matkavaraukset ym.)

Koulutusmateriaalin läpikäyminen ja valmistelu.

Lähipäivien sisällön läpikäyminen. (If:n työntekijä.)

Koulutuksessa tehdään vakuutuksia samalla tavalla kuin itse työssä eli jokaiselle uudelle tulokkaalle annetaan perhe perustettavaksi ja tämän jälkeen sille aletaan luoda tarpeellista vakuutus turvaa. Perheen perustaminen tarkoittaa sitä, että luomme tietokoneohjelmaan, jota käytämme työpaikalla, kuvitteellisen perheen johon voi kuulua,

isä, äiti ja mahdollisesti lapset. Kurssin aikana tehdään myös erilaisia ryhmätehtäviä. Ryhmätehtävien aikana saa uusia näkökulmia muiltakin tulokkailta. Ryhmätehtävä aiheita on monia erilaisia. Pohditaan esimerkiksi tietylle ikäluokalle tarpeellisia vakuutuksia. Kurssin viimeisinä päivinä puhutaan itse myynnistä ja hyvän myyjän ominaisuuksista. Yleensä on myös järjestetty mahdollisuus päästä harjoittelemaan itse buukkausta ohjaajan kannustuksen avulla. Buukkaukset tarkoittavat soittoja asiakkaille, jonka tavoitteena on saada varattua aika vakuutus keskustelulle. Buukkauksien harjoittelun aikana on vielä mahdollisuus pyytää apuja vielä kurssin vetäjältä. Myös kurssin vetäjällä on toiveita, jotka hän toivon mukaan on saanut annettua ”evääksi” uudelle tulokkaalle. (If kouluttaja.)

Intoa ja hyvää mieltä aloittavat työt Ifissä, motivaatiota myyntityöhön, hyvät työkalut myyntiin.

Toivon lisäksi, että tuon hyvät eväät aloittaa työssä oppiminen työkaverien ja esimiehen tuella. (If:n työntekijä.)

Kouluttajilla on myös oma vastuunsa itse kurssin onnistumisesta. Toivottavaa on, että jokainen uusi tulokas saa tarpeelliset tiedot ja mahdolliset epäselvyydet selviävät. Kyllä aina kouluttajiakin mietityttää, tekivätkö he nyt kaikkensa ja antoivatko tarpeeksi tietoja ja taitoja tulokkaalle.

En enemmän, mutta totta kai aina paremmin.

Roolijaon on oltava selkeä, mitä kouluttaja tekee, mitä esimies tekee ja miten työkaverit osallistuvat perehdytykseen. (If:n työntekijä.)

5.4 Vierihoido

Koulutuksen jälkeen tapahtuu siirtyminen toimipisteeseen, jossa hän työskentelee. Toimipisteessä on järjestetty jokaiselle oma vierihoidtaja. Vierihoidtaja auttaa uuden työntekijän alkuun. Vierihoidto tapahtuu niin, että ensin tulokas seuraa taka-alalta, mitä tehdään ja kysyy tarpeen tullen asioista. Tässä tilanteessa vastuu jakautuu niin vierihoidtajalle kuin uudelle työntekijälle. Kun uusi työntekijä kokee olevansa tarpeeksi varma tai mahdollisesti muutaman päivän perehdytyksen alkamisesta, voi hän alkaa tehdä töitä itsenäisesti. Tässä vaiheessa voidaan myös osia vaihtaa perehtyjän ja perehdyttäjän välillä eli perehtyjä siirtyy tiskityöhön ja perehdyttjä siirtyy taka-alalle. Perehdyttäjällä on myös omalta osin vastuu katsoa, onko uusi tulokas valmis itse tiskityöhön. Tässä vaiheessa tulisi esimiehen ja perehdyttäjän keskustella ja suunnitella, kuinka vierihoidto ihan konkreettisesti tehdään ja mikä on tulevaisuuden toimenkuva.

Vierihoidon tavoitteena on saada tulokas oppimaan asioita seuraamalla kokeneemman kollegan työskentelyä. Kokeneemman kollegan tarkoitus on opastaa uutta tulokasta oman työn ohella. Opetus voi olla työyhteisöstä kerrontaa, yrityksestä kerrontaa ja myös tulevista tehtävistä on hyvä puhua, tämä on hyvä suorittaa asteittain. Vierihoidon onnistuu parhaiten kun uuteen työntekijään paneudutaan kunnolla. Hyvä vierihoidtaja saa tulokkaan oppimaan ja saa tulokkaalle välitettyä tunteen, että hän on tervetullut. Kaikkein parhaimmat edut vierihoidossa on sen yksilöllisyys ja vastuu on selkeästi jaettu. Perehdyttäjän on myös toisinaan hyvä osata suodattaa omia henkilökohtaisia mielipiteitä ja asennettaan kokonaan perehdyttämisen ulkopuolelle. (Kupias & Peltola 2009.36–37.)

6 SEURANTA

Perehdytyksen seurannalla arvioidaan saavutetut tavoitteet, suunnitelman onnistuminen, mahdolliset puutteet ja korjaamiset. Voidaan myös miettiä, mikä meni juuri niin kuin piti ja mitä voisi tehdä toisin. Perehdytettyjen omia mielipiteitä ja kaikki heidän saamansa kokemukset kannattaisi kuunnella ja ottaa ne huomioon uusia suunnitelmia ja parannuksia kehitettäessä. Jos päädytään perehdyttämisen kehittämiseen, olisi hyvä ymmärtää perehdytettyjen tuomat kokemukset ja mielipiteet. (Mäntynen & Penttinen 2006.)

Perehdytyksen olisi hyvä olla vahvaa ja muutos valmista. Kaikille perehdyttäjille on hyvä järjestää koulutusta ja valmennusta. Perehdyttäjällä tulisi olla kyky innostaa uusia tulijoita työtä kohtaan, kannustustaitoa sekä taito ohjata perehdytettävä omatoimisuuteen ja vastuunottoon. (Mäntynen & Penttinen 2006.)

6.1 Perehdyttämisen työkalut

Perehdytys voidaan ajatella toimeksi antona. Perehdyttäjälle annetaan tiedot ja sen jälkeen hän kertoo tarpeelliset tiedot tulokkaalle. Perehdyttäjä jakaa tiedot ja tulokas kuuntelee. Perustehtäviksi voidaan kuitenkin katsoa tulokkaan auttaminen oppimaan uudet asiat ja samalla auttaa myös onnistumaan uudessa työssään. Tässä vaiheessa on huomioitava koko työyhteisön ja organisaation tarpeet. Oli tulokkaalle valittu sitten minkälainen perehdytysprosessi vain sopeutuva perehdytys on tulokkaan oltava aktiivinen eri asioiden työstämisessä, jotta oppiminen voi tapahtua. Asioiden pelkkä kertominen ja yleinen informointi ei yleensä riitä. Perehdyttäjälle on hyvä tarjota oppimi-

sen avuksi ja tueksi erilaisia perehdyttämismenetelmiä ja työkaluja eri tilanteisiin. (Kupias & Peltola 2009.151.)

6.1.1 Kysymykset ja testit

Perehdytyksen apuna voidaan käyttää kysymyksiä joiden avulla on tarkoitus saada selville perehtyjän ajatuksia ja mahdollista osaamista. Kysymykset saattavat avata uusia näkemyksiä joita voidaan hyödyntää koko organisaatiossa. Kysymyksillä tehdään kartoitusta perehtyjän osaamisesta. Perehdytyksen etenemistä voi seurata kysymysten avulla ja toisinaan kysymyksillä saadaan aikaa pientä pohdintaa työtä kohtaan. Käytetyt kysymykset on perehdyttäjän valittavissa ne voivat olla suljettuja tai avoimia. Asioiden ratkaisuisissa ei yleensä ole yhtä ja oikeaa tapaa, joten kysymykset luovat hyvän keskustelun ja samalla voidaan saada hyviä uusia ratkaisutapoja. Tämä keskustelu luo pohjan hyvälle vuorovaikutus suhteelle. (Kupias & Peltola 2009.153.)

Toinen keino varmentaa asioita on testit joita voidaan käyttää jo rekrytointi vaiheessa. Testeihin voi osallistua perehdyttäjä ja perehtyjä. Testit luovat hyvää tietoa siitä mikä on osaamisen taso juuri nyt ja mitä lähdetään opettamaan lisää. Testeillä aktivoidaan tulokasta paikkaamaan mahdollisia osaamisaukkoja. Testien avulla perehdyttäjä saa tietoa tulokkaasta ja pystyy tätä kautta suunnittelemaan sopivan perehdytyksen. Testejä voidaan käyttää myös myöhemmässä vaiheessa perehdytystä, jotta nähdään miten oppiminen on edistynyt. (Kupias & Peltola 2009.154 .)

Henkilöille voidaan tehdä henkilö- ja soveltuvuustestejä omalla suostumuksella. Lain yksityisyyden suojasta (2004/759.) mukaan jos halutaan selvittää koulutus tarvetta, tai ammatillisen kehityksen tarvetta, on siihen pyydetävä uudelta tulokkaalta lupa. Työntantajalle jää velvollisuus huolehtia testien luotettavuudesta, ja siitä, että testaajat ovat asiantuntijoita. Työntekijällä on oikeus saada mahdolliset tulokset maksutta itselleen. (Laki yksityisyydensuojasta työelämässä.2004/759.13§.)

6.1.2 Kokonaiskuvan hahmotus, jäsentäminen ja prosessikävely

Tullessa uuteen työpaikkaan huomataan pian, että on paljon mitä tulee oppia. Tulokkaille olisi hyvä antaa kokonaiskuvia asioista, kokonaiskuvan hahmotuksen apuna voi käyttää kaavioita. Perehdyttäjä voi käyttää apunaan valmiita organisaatiokaavioita tai prosessikaavioita, jos ne kuitenkin tuntuvat liian yksityiskohtaisilta tai tarkoilta voi

perehdyttäjä muokata niistä yksinkertaisia kokonaishahmotuksia. Kokonaishahmotuksen tarkoitus on saada linkitettyä eri osa-alueita toisiinsa, sen avulla saadaan myös yksityiskohdat liitettyä kokonaisuuteen. (Kupias & Peltola 2009.154–156.)

Kokonaisuutta voidaan hoitaa myös prosessikävelyn avulla. Ensimmäisen kaoottisen päivän aikana voi mielessä pyöriä monia työsuhteeseen liittyviä asioita ja olisi kuitenkin pystyttävä tutustumaan työtehtäviin. Kaoottista mielentilaa voidaan hoitaa prosessikävelyllä jossa kierrellään eri paikoissa ja samalla tutustutaan niistä tärkeimpiin. Kävelykierros olisi hyvä järjestää niin, että se olisi organisoitu jota kautta siitä saadaan mielekäs kokemus. Prosessikävelyä on mahdollista käyttää missä vaiheessa vain perehdytystä, sen avulla voidaan opetella jokin tarvittava prosessi tarkemmin. Prosessi kävelyn avulla saadaan muodostettua kokonaiskuva jostain tietystä prosessista ja samalla oppia uutta ja lisätä olemassa olevaa tietoa sekä arvioida mitä on jo opittu (Kupias & Peltola 2009.157–158.)

6.1.3 Soveltavat harjoitukset, tehtävät ja lukutehtävät

Jos perehdytykseen on valittu yhdeksi osaksi tehtävät, on niistä hyvä tehdä mahdollisimman todellisia. Tehtävien tekemisen jälkeen olisi hyvä suorittaa analysointi ja palautteen antaminen, palautteen tulisi olla sellaista, että siitä voidaan oppia ja saada uusia ajatuksia. Lukutehtävien tarkoitus on antaa kuva perehdytys teemaan liittyvistä keskeisistä asioista. Lukutehtävän tavoite on myös saada perehtyjä miettimään omaa asiaan liittyvää osaamistaan. Lukutehtävien paras anti on jos perehtyjä haluaa itse selvittää asiaa lisää tai jos hän huomaa asian olevan niin laaja, että haluaa tietoa lisää. (Kupias & Peltola 2009.159–161.)

Monilla organisaatioilla voi olla jo valmiina käyttökelpoista materiaalia, jota voidaan käyttää orientoivana materiaalina. Lukumateriaalin sisältö tulee valita huolella, sen tulisi antaa kuva perehdytyksen keskeisistä sisällöistä. Materiaalin ei tulisi olla liian helppoa tai itsestään selvää eikä myöskään liian vaikeaa ja monimutkaista. Jos materiaalia on liikaa saattaa se puolestaan laskea intoa ja motivaatiota perehdytystä kohtaan. Toisinaan sopivaa materiaalia ei yrityksessä ole, joten perehdyttäjän olisi hyvä laatia sellainen kasaan itse (Kupias & Peltola 2009.161–163.)

6.2 Pehdytyspäiväkirja

Pehdytyspäiväkirjalla tavoitellaan pohdintaa ja arviointia omasta oppimisesta. Päiväkirjassa on mahdollista pohtia suhdetta joka syntynyt on työyhteisöön ja organisaatioon, sekä omaan pehdyttäjään. Yleinen pohtiminen omaa osaamista kohtaan on myös mahdollista, yleiseen pohdintaan voi myös liittää mahdollisia kehitysideoita joi- ta syntyy organisaatiota kohtaan. Päiväkirjassa olisi hyvä käsitellä itse arviointia ja henkilökohtaista kehitystä. (Kupias & Peltola 2009.163.)

varmasti ihan ok ja voisi rinnastaa tarkempaan pehdytysuunnitelmaan. (If:n työntekijä.)

Päiväkirjaa voidaan käyttää arvioinnissa, arvioinnin voi suorittaa esimies tai pehdyttaja. Päiväkirjanmuodolla ei niin suurta merkitystä ole pääasia on että siitä saadaan tu- ki pehdytykselle joka puolestaan auttaa syventämään ja omakohtaistamaan opittua. Päiväkirja olisi hyvä tehdä kirjallisesti, koska siitä saadaan syntymään dokumentti itsel- leen ja siihen voi aina palata. (Kupias & Peltola 2009.164.)

On jokaisen pehdyttäjän oma valinta kuinka usein kirjoittaa päiväkirjaa, kuitenkin säännöllisyys luo jatkumon. Päiväkirjan kaikkein olennaisin asia on miten se tukee osallistujia heidän itse arvioinnissaan ja oppimisessaan että myös kehittymisessään. Pehdytyspäiväkirja voidaan tehdä yksin tai yhdessä jonkun pehdyttäjän kanssa. Vuoropuheluna kirjoittamisen hyvä puoli on, että toisen tuomat kommentit voivat laa- jentaa ja syventää omaa näkemystään. Jos vuoropuhelun kirjoittajien välille saadaan syntymään hyvä luottamus, voidaan tekstissä päästä myös hyvin syvälle. (Kupias & Peltola 2009.164–165.)

Olisi varmaan jossain mielessä hyvä olla työkirja jota pehdytettävä täyttää ihan oman oppimisen kannalta voisi seurata etenemistään opit- tuun verrattuna. (If:n työntekijä.)

Minusta on hyvä ajatus! Se tukisi uutta työntekijää ja mielelläni ottaisin palautetta vastaan myös omasta roolista; onnistuinko? (If:n työntekijä.)

6.3 Kehityskeskustelut

Johtaja joka uskaltaa käyttää keskustelevaa johtamistapaa tavoittelee avoimuutta, luot- tamusta ja arvostusta työilmapiirissä. Keskusteleva johtaja uskaltaa käyttää kehitys-

keskusteluja apuvälineenään. Kehityskeskusteluja on käytetty jo monia kymmeniä vuosia, aivan alussa ne kulkivat nimellä tavoitekeskustelut. (Juuti & Vuorela 2002. 107.)

Kehityskeskustelun tavoitteena on esimiehen ja alaisen välinen keskustelu johon on syytä varata aika ennalta. Keskustelulle tulisi asettaa päämäärä ja keskusteluja tulisi myös toteuttaa säännöllisesti. Kehityskeskusteluilla saadaan luotua perusteet organisaatiossa tapahtuvalle yhteistyölle ja niiden avulla pyritään poistamaan mahdolliset työnjakoon sekä tehtäviin liittyvät epäselvyydet sekä parantamaan työturvallisuutta työpaikoilla. . (Juuti & Vuorela 2002.108.)

Työturvallisuus laki (2002/738.) edellyttää työnantajan työntekijöiden välistä yhteistoimintaa. Työnantaja on velvollinen ilmoittamaan työntekijöille ajoissa tietoja jotka liittyvät työpaikan turvallisuuteen, terveydellisyyteen tai muihin vaikuttaviin tekijöihin. työntekijä on puolestaan velvollinen toimimaan niin, että tavoitteet saavutetaan. (Työturvallisuuslaki.2002/738.17§.)

Kehityskeskusteluissa voidaan perehtyä laajemmin työskentelyyn ja hahmottaa tulevaisuutta. Myös aiemmin sovittuja asioita voidaan käydä lävitse. Keskustelun tulee olla avointa ja ehdottoman luottamuksellista. Enne keskustelun aloitusta olisi hyvä valmistautua ja miettiä asioita etukäteen näin saadaan kiinnostava ja asiassa pysyvä keskustelu aikaan. Keskeisintä keskusteluissa on kuuntelu, kummankin osapuolen tulee kuunnella toista, hänen esittämiä mielipiteitä ja näkökantoja. (Juuti & Vuorela 2002.109.)

Kehityskeskustelun tulee olla asiallista, ei väittely tai kiistakysymysten ratkaisupaikka. Tämä ei myöskään ole sopiva hetki puhua omasta palkasta. Keskustelulle voidaan asettaa selkeät näkemykset siitä mitä tulee tehdä ja mitä saada aikaan, myös työntekijän kehittymistä on hyvä miettiä. Kehityskeskustelu voidaan käydä kaavan avulla tai ilman. Kuitenkin tavoitteena on luoda vapaa, vilpitön ilmapiiri. Kuunnellaan, kysellään ja aktivoidaan toista puhumaan ja tehdään ihan lopuksi tarpeellinen kirjallinen yhteenveto molemmille osapuolille. (Juuti & Vuorela 2002.110–113.)

7 PEREHDYTYKSEEN LIITTYVÄT LAINSÄÄDÄNNÖT

Työnantajan ja työntekijän välistä suhdetta säännellään lailla. Monet eri lainsäädännöt liittyvät oleellisesti perehdytykseen. Toisista saadaan tietoa perusteesta joka on työnantajan ja työntekijän välillä, lainavulla selvitetään myös milloin syntyy työsuhde ja milloin päättyy. Työnantajalla on olemassa lain puolesta myös tiettyjä velvollisuuksia työaikojen ja vakuutusten suhteen. Myös työntekijälle on omat velvollisuudet luotu. (Kupias & Peltola 2009.21.)

7.1 Työsopimuslaki

Työsopimuslaki antaa työnantajalle velvoitteen huolehtia työntekijän osaamisesta silloin kun yrityksen toiminta tai mahdolliset työtehtävät muuttuvat. Työnantajan tulee edistää työntekijän mahdollisuuksia uralla etenemisessä. Työsopimuslaki myös määrittää työsopimuksen purkamiseen liittyvät edellytykset, jotta työnantajat eivät voisi ihan millä perusteella vain irtisanoa ketään. Työsopimuslaki antaa avain aseman aina työnantajalle. (Kupias & Peltola 2009.21.)

Työsopimukseen voidaan laatia koeaika. Koeaika on yleensä neljä kuukautta ja sen aikana suoritetaan arviointia. Koeajan tarkoitus on seurata tulokkaan oppimista ja osaamista. Osaamista tulisi peilata saatua perehdytystä vasten, on mietittävä onko perehdytys riittänyt. Koeaikana työsopimuksen voi purkaa kumpi vain osapuoli, mutta peruste on oltava selvä (Kupias & Peltola 2009.21.)

7.2 Työturvallisuuslaki

Työturvallisuus lain mukaan kaikille työntekijöille tulee taata turvalliset työolosuhteet. Työturvallisuudesta huolehtiminen on työnantajan vastuulla. Oikeanlainen työturvallisuus olisi hyvä aina räätälöidä tarpeiden mukaan. Perehdytyksessä tulee työturvallisuuteen myös painottaa. Uutta ja jo olemassa olevia työntekijöitä on opastettava ja samalla hänelle on annettava riittävät ja tarpeelliset tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. (Kupias & Peltola 2009. 24–25.)

Kokenut työntekijä osaa jo itse tunnistaa työpaikan tavanomaiset vaara- ja haittatekijät ja tuntee oikeat työmenetelmät. Perehdyttämisen yhteydessä olisi kuitenkin hyvä varmistaa asia. Työturvallisuus on yksi tärkeimmistä osa alueista joka kuuluu perehdy-

tykseen. Työturvallisuus on kuitenkin paljon enemmän kuin vain opastettua työvälineiden käyttöä. Työturvallisuudessa ei ole kyse vain fyysisestä uhasta vaan myös henkisestä uhasta. Tehtaässä perehdytysuunnitelmaa on otettava huomioon työpaikan riskitekijät ja käytännöt. Yleisesti on tärkeää opastaa ensin konkreettiset turvallisuuteen liittyvät asiat ja sen jälkeen siirrytään muihin. (Kupias & Peltola 2009. 24–25.)

7.3 Laki yhteistoiminnasta yrityksissä

Lain tarkoituksena on edistää tärkeää viestintää työpaikoilla, tiedottamista, vuorovai-
kutusta ja työntekijöiden omaa vaikutusmahdollisuutta. Perehdyttämisen katsotaan
kuuluvan myös työsuojeluyhteistoiminnan piiriin. Kaikki mikä liittyy työntekijöille
annettavaan opetukseen, ohjaukseen ja perehdytykseen tulee käydä hyvin lävitse.
Työpaikalla olennaisinta on tehdä perehdyttämiseen liittyvät järjestelyt näkyviksi.
työntekijöiden kuuluu tietää, miten heidän työtoverinsa tai he itse työtehtäviä vaihta-
essaan saavat tarvittavaa koulutusta tai opastusta. Samoin tulisi menetellä tilanteissa
joissa mahdolliset työmenetelmät muuttuvat tai kehittyvät. Avoimella tiedottamisella
ja keskustelulla saadaan vähennettyä epävarmuutta ja samalla vahvistetaan koko työ-
yhteisön vastuuta. (Kupias & Peltola 2009. 25–26.)

7.4 työehtosopimus

Perehdyttäminen mainitaan monesti työehtosopimuksessa, etenkin silloin kun katso-
taan palkkaan liittyviä pykäläitä. Perehdyttäjälle on mahdollista maksaa tehtävästä lisä-
palkkiota tai voidaan vastuu perehdytyksestä lisätä toimenkuvan vaativuuteen ja sitä
kautta vaikuttaa palkkauksen määrään. Työehtosopimuksissa näkyy yhä selvemmin
työntekijän vastuun kehittyminen. Jokaisen oman työn kehitys ja työtapojen kehitys
on monesti myös palkkaan vaikuttava asia. (Kupias & Peltola 2009.26.)

7.5 Työlainsäädännön noudattaminen

Perehdytykselle on laitettu paljon painoarvoa työlainsäädännön puolelta. Positiiviseen
kilpailukykyyn, työ hyvinvointiin ja menestymiseen vaikutetaan parhaiten lainmukai-
sella toiminnalla. Henkilöstöammattilaiset ja johto valvovat työpaikoilla lainsäädän-
nön noudattamista. Viime kädessä on esimiehellä vastuu työntekijöistään ja heidän
kohtelustaan lain kirjainta ja henkeä noudattaen. (Kupias & Peltola 2009.27.)

Yrityksen työntekijöihin voi kuulua vakituisten työntekijöiden lisäksi monia muita kuten, määräaikaiset työntekijät, etätyöntekijät ja vuokratyöntekijät. Työsuojeluviranomaiset valvovat, että työpaikoilla noudatetaan työlainsäädäntöä. Työntekijöiden tilanteita seuraa luottamusmies ja työsuojeluvaltuutettu. Työnlainsäädännön noudattamisen jättäminen voi aiheuttaa suuria menetyksiä esimerkiksi työntekijän ennenaikainen lähtö. Suurin menetys kuitenkin on vajaa työpanos. Jos perehdytys on hoidettu vaillinaisesti tai virheellisesti heikentää se työntekijän mahdollisuutta onnistua hyvin työssään ja kaikissa asetetuissa tavoitteissaan yrityksen menestymisen hyväksi. (Kupias & Peltola 2009. 27.)

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Yritykselle suosittelen seuraavana asteena lähteä suunnittelemaan ja luomaan konttorille perehdytysopasta, jolla saadaan perehdytys jatkumaan tasaisena. Opas helpottaisi myös perehdyttäjiä. Toisaalta huomasin aiheen olevan aika moninainen. Opasta suunniteltaessa olisi hyvä keskustella konttorin väen kanssa ja pyytää heiltä mahdollisia mielipiteitä, koska he ovat kuitenkin avainasemassa suunnittelua ajatellen. Tässä yhteydessä olisi myös hyvä käydä läpi kaikki, se mitä uusi työntekijä tekee ennen kuin saapuu konttorille, jotta saadaan selville, millä tiedoilla ja taidolla tulokas saapuu. Näin pystytään myös suunnittelemaan, miten opettamista aletaan syventää ja vahvistaa.

On kuitenkin hyvin tärkeää, että työpaikalla on selkeä toimintamalli uuden työntekijän perehdyttämiseen. Perehdyttämisen avulla saadaan uusi tulokas oppimaan asiat kerralla oikein. Hyvin hoidetun perehdytyksen avulla saadaan luotua kestävä pohja kestäväälle työsuhteelle ja samalla vähennetään vaihtuvuutta henkilöstössä. Tärkeää on myös, että perehdyttäjä keskittyy ja kuuntelee perehdytettävää. Kuuntelun avulla pystytään seuraamaan perehdytettävän oppimista ja tarkistamaan, onko jotain asiaa kerrattava. Jokaisella uudella työntekijällä on hyvin erilaiset taustat. Toisilla on jo paljon työkokemusta, toisilla ei yhtään, ja joillain siltä väliltä. Tämän kautta voidaan ajatella, että toisille asiat on hyvin selkeitä ja yksikertaisia, kun taas toisille ei.

Uudelle työntekijälle tulee myös antaa mahdollisuus kokeilla jo saatuja taitoja. Mitä enemmän tulokas pääsee itse tekemään, sitä helpommin asiat alkavat hahmottua hänelle. Perehdyttämistä varten olisi hyvä tehdä kirjalliset ohjeet tai muistilista, jotta saadaan hyvä jatkumo. If:ssä olisi todella hyvä käyttää kirjallisia ohjeita, jonka konttorissa olevat henkilöt voisivat suunnitella. Näin saadaan varmistettua jatkumo, ja ovathan monen ihmisen tekemä suunnitelma myös laajempi kuin vain yhden.

Perehdytyksen seuranta ajatellen itse perehdytyspäiväkirja tuntuisi olevan aiheellinen ja toisaalta suhteellisen helppo työkalu perehdytyksen seurannalle. Siihen ei kuitenkaan tarvitse aivan kaikkia kokemia ja tuntemia asioita kirjoittaa, ja toisaalta se henkilö, joka konttorilla perehdyttää pääsee helpommalla kuin saa palautetta ja kysymyksiä uudelta tulokkaalta. Kun päiväkirjaan pyritään kirjoittamaan mahdollisimman avoimesti ja rehellisesti voi olla että perehdyttäjän on helpompaa opastaa uutta tulokasta asioissa eteenpäin. Esimiestä ajatellen päiväkirja helpottaa myös hänen työtään, jos

kirja annetaan hänelle luettavaksi. Luettuaan päiväkirjan esimies pystyy antamaan palautetta niin perehtyjälle kuin perehdyttäjälle. Esimies pysyy myös ajan tasalla uuden tulokkaan oppimisesta ja saa suuntaa ja neuvoja siitä, mitä lisäkoulutuksia uusi tulokas tarvitsee. Tutkimusta tehdessä mietin sen luotettavuutta paljon. Mielestäni sain oikein hyvin vastauksia kysymyksiin ja ongelmiin, joihin lähdin niitä hakemaan. Kaikkein parasta antia olivat haastattelut ja kaikki kertoivat hyvin oman mielipiteensä. Haastateltaville esitetyt kysymykset he ymmärsivät hyvin ja osasivat antaa hyviä vastauksia. Haastattelut toteutettiin sähköisessä muodossa, koska haastateltavat olivat eri paikkakunnilla. Teoriaa pyrin tukemaan haastatteluiden avulla ja mielestäni onnistuin.

LÄHTEET

Dialogisuuden muodostaminen ammattilaisen ja perheen välillä. THL. 2012. Saatavissa: http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fi/tyon/periaatteet/dialogisuus_ammattilaisen_ja_perheen_valilla [viitattu 25.4.2012]

Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto. Koulutus ja työtönperehdyttäminen. 2011. Saatavissa:
http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good_practice/tuottavuustekija/tyoymparisto/koulutus/index_html[viitattu 22.2.2012]

Heinonen. J. Järvinen. A.1997. Henkilöstöasiat yrityksen menestystekijänä. Keuruu. Otava.

IF Vahinkovakuutusyhtiö oy:n työntekijöiden haastattelu. Sähköpostilla. 1.3.2012

IF learning manager. Saatavissa: If intranet [viitattu 16.3.2012]

IF lyhyesti 2012. Saatavissa:

<http://www.if.fi/web/fi/tietoafista/Ifyrityksena/iflyhyesti/Pages/default.aspx> [viitattu 16.3.2012]

Juuti. P. & Vuorela. A.2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä. PS-kustannus.

Kauhanen. J. 2009. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki. WSOY pro.

Kupias. P. Peltola. R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki. University Press.

Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 8.8.1986/609

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334

Laki yksityisyyden suojasta työelämässä 13.8.2004/759

Mäntynen J. Penttinen A. 2006. Työhön perehdyttäminen ja opastus. Opas. Saatavissa: <http://www.tapiola.fi/NR/rdonlyres/64EB0C38-162D-4F62-9910-FA6338568CC2/0/Perehdytysjatyonopastus.pdf> [viitattu 16.3.2012]

Sosiaalisen yrittäjyyden kansallinen teematyö. Saatavissa:

http://www.sosvoima.diak.fi/files/sosvoima/henkilosto/tyonantajan_vastuut_velvoitteet_ja_oikeudet_liite.pdf [viitattu 16.3.2012]

Tapaturmavakuutuslaki 20.8.1948/608

Työaikalaki 9.8.1996/605

Työsopimuslaki 26.1.2001/55

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738

Vakuutusopimuslaki 28.6.1994/543

Viitaa. R.2005. Johda osaamista. Keuruu. Otava.

Österberg. M. 2005. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki.Edita.