



Perehdyttäjän päiväkirja

Anastasia Kenzler

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomin tutkinto

Amk-opinnäytetyö

2022

Tiivistelmä

Tekijä(t) Anastasia Kenzler
Tutkinto Tradenomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi Perehdyttäjän päiväkirja
Sivu- ja liitesivumäärä 38
<p>Tässä opinnäytetyössä käsiteltiin perehdyttämisen merkitystä organisaatiolle sekä uusien työntekijöiden menestykselle ja hyvinvoinnille. Tarkoituksena oli varmistaa perusteellinen ja systemaattinen uuden työntekijän perehdytys, joka edistäisi sopeutumista, parantaisi työsuoritusta ja vähentäisi virheitä. Opinnäytetyön tavoitteena oli arvioida ja kehittää perehdyttäjän näkökulmasta 8 viikon mittaista perehdytysprosessia uuden työntekijän integroimiseksi organisaatioon. Tarkastelu kattoi perehdyttämisen keskeiset osa-alueet, kuten vuorovaikutustaidot, ongelmanratkaisun ja digitaalisten menetelmien hyödyntämisen.</p> <p>Opinnäytetyössä kuvattiin organisaation uuden työntekijän kahdeksan viikon mittainen perehdytysprosessi. Viikkoanalyysiin sisällytettiin perehdyttäjän havainnointia, itsereflektiota, jota täydennettiin tietoperustalla. Työn keskiössä oli perehdyttäjän rooli ja päivittävät haasteet organisaation menestyksen edistämiseksi. Perehdyttäjän monipuoliset vaatimukset, kuten vuorovaikutustaidot ja jatkuva kehittyminen, korostuivat työssä.</p> <p>Päiväkirjamuotoinen rakenne tarjosi reaaliaikaisen näkökulman perehdyttäjän arkeen, syventäen ymmärrystä perehdyttämisen dynamiikasta ja haasteista. Työn analysointi oli keskeinen työkalu kehityksen tukemisessa, ja sen avulla tunnistettiin vahvuudet ja kehittämiskohteet. Analyysissä hyödynnettiin vertaisarviointia, jossa sekä ylemmät tahot että perehdytettävä antoivat palautetta perehdyttäjälle suunnitelluista kehitysehdotuksista ja niiden toteutettavuudesta. Lisäksi perehdyttävä antoi palautetta uudelle työntekijälle hänen perehdytykseensä liittyen, mikä tarjosi arvokasta tietoa perehdytysohjelman tehokkuudesta ja mahdollisista parannusmahdollisuuksista.</p>
Asiasanat Perehdytysprosessi, perehdyttävä, uusi työntekijä, oppimisen seuranta, ammatillinen kasvu

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Kokonaiskuva organisaatiosta ja keskeisistä taidoista	2
1.2	Osaamisprofiili ja ammatillisen kehittymisen suunnitelma	2
1.3	Tietoperusta työtehtäviin	4
2	Lähtötilanteen kuvaus	5
2.1	Oman nykyisen työ analysointi	5
2.2	Sidosryhmien esittely	7
2.3	Työpaikan vuorovaikutustilanteet	9
3	Seurantajakson raportointi viikkoanalyyseineen	10
3.1	Seurantaviikko 1: Tervetuloa organisaatioon	10
3.2	Seurantaviikko 2: Työtehtävien syvälinen tuntemus	13
3.3	Seurantaviikko 3: Työympäristö ja -välineet	16
3.4	Seurantaviikko 4: Tiimityö ja yhteistyö	18
3.5	Seurantaviikko 5: Asiakaskontakti ja palvelukäytännöt	22
3.6	Seurantaviikko 6: Organisaation arvoketju ja prosessit	25
3.7	Seurantaviikko 7: Oma-aloitteisuus ja itsensä kehittäminen	27
3.8	Seurantaviikko 8: Jatkuvan oppimisen kulttuuri	30
4	Pohdinta	34
	Lähteet	36

1 Johdanto

Perehdyttäminen on keskeinen osa organisaatiota, joka varmistaa uusien työntekijöiden ymmärryksen toimintatavoista, tehtävistä ja rooleista. Hyvä perehdytys nopeuttaa sopeutumista, parantaa työsuoritusta ja vähentää virheitä. Lisäksi se edistää työntekijän hyvinvointia ja sitoutumista organisaatioon tarjoten tarvittavat tiedot ja taidot menestymiseen. (Työturvallisuuskeskus 2013.)

Työpaikkojen kyky tarjota riittävää ohjausta ja perehdytystä opiskelijoille on elintärkeää sekä työturvallisuuden että työhyvinvoinnin näkökulmasta. Uuden työntekijän perusteellinen opastaminen työhön, hänen tukemisensa sekä oppimisen varmistaminen ovat keskeisiä tekijöitä työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin edistämisessä. Laadukas perehdytys, joka ottaa huomioon yksilölliset tarpeet, auttaa myös vähentämään tapaturmia. (Airila, Mattila-Holappa, Kurki & Nykänen 2019, 27–28.)

Vastuu on oma valinta ja sitoutuminen omiin tekemisiin. Se merkitsee sitoumusta täyttää annetut tehtävät ja pitää antamansa lupaukset. Toisin kuin vastuullisuus, joka liittyy velvollisuuteen ulkopuolista valtaa kohtaan, vastuu on henkilökohtainen sitoutuminen omiin sitoumuksiin. Vastuu voi olla joko kokonaisvaltaista, jossa jokainen osapuoli on täysin vastuussa lopputuloksesta, tai jaettua, jolloin vastuuta jaetaan osittain tai segmentoidusti tehtävien mukaan. Vastuuta ei voi delegoida, mutta valtaa voidaan siirtää toisille henkilöille. (Leite, Flores, Dourado, Villaca & Morgado 2015, 206.)

Opinnäytetyön tavoitteena on arvioida ja kehittää perehdytysprosessia perehdyttäjän näkökulmasta, jotta uusi työntekijä integroituu organisaatioon kahdeksan viikon aikana. Opinnäytetyössäni kuvaan ja arvioin organisaation uuden työntekijän kahdeksan mittaista perehdytysprosessia perehdyttäjän näkökulmasta Perehdytysohjelmalla varmistetaan, että uusi työntekijä saa perusteellisen ja systemaattisen perehdytyksen organisaation toimintatapoihin, työtehtäviin ja kulttuuriin. Opinnäytetyössäni syvennyn perehdyttäjän rooliin ja päivittäisiin haasteisiin organisaatiomme menestyksen edistämisessä. Analysoin kahden vuoden perehdyttäjäkokemukseni avulla vuorovaikutusta, tavoitteiden asettamista, ongelmanratkaisua ja muita perehdyttämisen osa-alueita. Haluan aktiivisesti parantaa perehdyttämistaitojani ja välittää käytännön kokemuksiani. Perehdyttäjän monipuoliset vaatimukset, kuten vuorovaikutustaidot, ongelmanratkaisukyky, monimuotoisuuden hallinta ja jatkuva kehittyminen, korostuvat työssäni. Opinnäytetyön aikana kiinnitän erityistä huomiota vastuullisen perehdyttämisen merkitykseen, ja pyrin tarjoamaan huolellista ja tarkkaa analyysia sekä käytännön esimerkkejä.

Tämä päiväkirjamuotoinen raportti tarjoaa reaaliaikaisen näkökulman perehdyttäjän arkeen, antaa syvällisen käsityksen perehdyttämisen dynamiikasta ja haasteista sekä edistää perehdyttämiskäytäntöjen kehittämistä. Aikaväli päiväkirjan seuraamiseksi kattaa johdantoviikon, kahdeksan seurantaviikkoa sekä pohdinta- ja päätelmäviikon.

1.1 Kokonaiskuva organisaatiosta ja keskeisistä taidoista

Työskentelen rahoitusyhtiössä, joka tarjoaa asiakkaille korkeatasoista taloudellista neuvontaa. Täällä työmme keskittyy asiakkaiden taloudellisen hyvinvoinnin parantamiseen, tarjoten laadukkaita rahoituspalveluita ja neuvontaa. Oma toimenkuvani perehdyttäjänä sisältää vastuun uusien työntekijöiden opastamisesta yrityksen toimintaan ja arvoihin. Huolehdin siitä, että perehdyttämisprosessi on perusteellinen, kattava ja auttaa uusia työntekijöitä ymmärtämään rahoitusalan käytännöt ja työtavat.

Työympäristössämme heijastuu ammattimaisuus ja asiantuntemus. Konttoritilat ovat moderneja ja avoimia, mikä luo sopivan ympäristön tiimityöskentelylle ja vuorovaikutukselle. Pääsen käyttämään monipuolisesti erilaisia koulutusmateriaaleja ja teknologisia työkaluja tehokkaan perehdyttämisen tueksi. Asiakastapaamiset ja yhteistyö eri osastojen kanssa ovat osa päivittäistä toimintaamme, mikä korostaa tiimityötä ja avointa viestintää. Odotan innolla mahdollisuutta auttaa uusia kollegoja menestymään tässä dynaamisessa työympäristössä.

1.2 Osaamisprofiili ja ammatillisen kehittymisen suunnitelma

Työntehtävääni perehdyttäjänä kuuluu vahvistaa osaamistani rahoitusalan muuttuvissa käytännöissä ja varmistaa, että minulla on ajantasainen tietämys alasta. Tavoitteena on kehittää työssäni tarvittavia menetelmiä ja vuorovaikutustaitoja, jotta pystyn tehokkaammin välittämään tietoa ja tukemaan uusien työntekijöiden oppimista. Keskittymällä olennaisiin osa-alueisiin, kuten teknologian muuttuviin käytäntöihin rahoitusosalalla, pyrin varmistamaan, että oma osaamiseni on ajan tasalla ja vastaa alan haasteisiin. Lisäksi pyrin kehittää kykyäni huomioida monimuotoisuutta ja toteuttaa inklusiivista perehdyttämistä. Tällä varmistan, että perehdytysprosessi on kaikille työntekijöille avoin ja tasa-arvoinen. Laajentamalla ja syventämällä osaamistani keskeisillä alueilla, joilla tapahtuu muutoksia, pyrin tukemaan tehokasta perehdyttämistä ja vastaamaan alan jatkuvasti muuttuviin vaatimuksiin.

Taulukossa 1 on kuvailtu kahdeksan viikon mittainen perehdytysprosessi, jossa olen itse suunnitellut jokaisen seurantaviikon agendat sekä uuden työntekijän viikoittaiset oppimistavoitteet. Tämä perehdytysprosessi tarjoaa tavoitteellisempaa lähestymistapaa uusien työntekijöiden perehdyttämiseen organisaatioon. Jokaisen viikon agendalla ja uuden työntekijän viikoittaisilla oppimistavoitteilla varmistaman selkeän suunnitelman ja tavoitteet perehdytysjakson eri vaiheisiin.

Taulukko 1. Uuden työntekijän 8 viikon perehdytysprosessi

Seuranta- viikko	Seurantaviikon agendat	Uuden työntekijän viikoittaiset oppimistavoitteet
Viikko 1	Tervetuloa organi- saatioon	Tiedot organisaation historiasta ja arvoista. Palaute perehdytystapaamisen ja esittelyn vaikutuk- sesta uusiin työntekijöihin. Kertomus ensimmäisistä kohtaamisista ja tiimiesitte- lystä.
Viikko 2	Työtehtävien perus- teellinen tuntemus	Viikon aikana käydyistä työtehtävistä yksityiskohtainen kuvaus, havainnot käytännön harjoituksista ja niiden vaikutuksesta työntekijöiden osaamiseen, sekä palaute työtehtävien soveltamisesta käytäntöön.
Viikko 3	Työympäristö ja -vä- lineet	Raportti organisaation tiloista ja resursseista. Palautteet työvälineiden käytöstä ja ohjeistuksesta. Turvallisuusohjeiden noudattamisen arviointi.
Viikko 4	Tiimityö ja yhteistyö	Tiimin jäsenten roolit ja tiimityöskentelyn käytännöt sekä palaute yhteisten tavoitteiden saavuttamisesta ja tiimityöskentelyn harjoituksista.
Viikko 5	Asiakasrajapinta ja palvelukulttuuri	Palautteet asiakaspalvelutilanteiden harjoituksista. Hyödyntämismahdollisuudet saadulle asiakaspalaut- teelle.
Viikko 6	Organisaation arvo- ketju ja prosessit	Arvio organisaation arvoketjun ja prosessien esittelystä. Kertomus työprosessien ymmärtämisestä ja niiden mer- kityksestä. Ehdotukset prosessien tehokkuuden parantamiseksi.
Viikko 7	Oma-aloitteisuus ja itsensä johtaminen	Raportti oma-aloitteisuuden roolista työssä. Palaute oman työn suunnittelusta ja aikataulutuksesta.
Viikko 8	Jatkuvan oppimisen kulttuuri	Kuvaus osallistumisesta koulutuksiin ja seminaareihin. Palautteet mentoroinnista ja vertaisoppimisesta.

Perehdytysohjelma kestää kahdeksan viikkoa ja jokainen seurantaviikko keskittyy eri aihealueeseen ja sisältää tarkat agendat sekä uuden työntekijän viikoittaiset oppimistavoitteet. Viikolla 1 perehdytetään organisaation historiaan ja arvoihin sekä annetaan palautetta perehdytystapaamisen ja esittelyn vaikutuksista. Viikolla 2 keskitytään työtehtävien perusteelliseen tuntemukseen, ja työntekijä saa yksityiskohtaista kuvausta työtehtävistä ja niiden soveltamisesta käytäntöön. Viikolla 3 raportoidaan työympäristöstä ja -välineistä, annetaan palautetta niiden käytöstä ja arvioidaan turvallisuusohjeiden noudattamista. Viikolla 4 opitaan tiimityötä ja yhteistyötä, ja annetaan palautetta yhteisten tavoitteiden saavuttamisesta. Viikolla 5 harjoitellaan asiakaspalvelutilanteita ja saadaan

palautetta niistä. Viikolla 6 arvioidaan organisaation arvoketjua ja prosesseja sekä esitetään ehdotuksia niiden parantamiseksi. Viikolla 7 keskitytään oma-aloitteisuuteen ja itsensä johtamiseen, ja arvioidaan kehittymissuunnitelman laatimista. Viikolla 8 käsitellään jatkuvan oppimisen kulttuuria, osallistumista koulutuksiin ja saadun palautteen hyödyntämistä. Nämä seurantaviikot auttavat perehdytysprosessin järjestämisessä ja ohjaamisessa systemaattisesti ja tehokkaasti.

Perehdytysohjelman avulla pyrin varmistamaan, että uudet työntekijät saavat tarvittavan käsityksen organisaatiosta ja sen toimintatavoista. Jokainen viikko tarjoaa mahdollisuuden syventyä eri aiheisiin ja harjoituksiin, joiden avulla uudet työntekijät voivat oppia ja soveltaa tietojaan käytäntöön. Samalla seuranta ja palaute auttavat minua arvioimaan ohjelman tehokkuutta ja tekemään tarvittavia muutoksia sen parantamiseksi.

1.3 Tietoperusta työtehtäviin

Viikkoanalyysseissäni hyödynnän ammatillisen kehittymisen lähteitä, kuten Tervetuloa meille: Uuden työntekijän perehdytys -teosta (Eklund Anniina 2018) ja Kirjoitettu vuorovaikutus (Rahtu T., Shore S., Virtanen M. T., Hiidenmaa P. 2018) – teosta. Nämä teokset tarjoavat kattavan näkökulman perehdyttämiseen, korostaen yksilöllistä perehdyttämistä, oppimisympäristön laatua ja vuorovaikutuksen merkitystä.

Tietoperusta perehdyttämisen periaatteista ohjaa päivittäistä työtäni, ja pyrin soveltamaan oppimaani käytännön tilanteisiin. Jatkuva osallistuminen seminaaritapahtumiin sekä alan julkaisujen seuraaminen tukevat ammatillista kasvuani, varmistaen, että olen ajan tasalla uusimmista kehityssuuntauksista ja parhaista käytännöistä perehdyttämiskentällä.

Lähdeaineiston keräämiseksi aion erityisesti hyödyntää perehdytykseen liittyviä artikkeleita ja tutkimuksia. Lisäksi organisaation sisäiset resurssit ja kollegat ovat keskeisiä tiedonlähteitä ammatillisessa kehittämisessäni, ja pyrin aktiivisesti hyödyntämään heidän asiantuntemustaan.

Kokoan erilaisia lähteitä yhteen, jotta voin luoda mahdollisimman monipuolisen ja tehokkaan perehdytysprosessin uusille työntekijöille. Perehdytyksessä otan huomioon niin yksilölliset tarpeet kuin myös laajemmat, teoreettiset periaatteet. Tätä varten tutustun kirjallisuuteen, kuten Perehdytys tapahtuu vuorovaikutuksessa (Päivi Kupias & Raija Peltola: Perehdyttämisen pelikentällä), ja käytän kyseistä lähdettä parantaakseni perehdytystaitojani perehdyttäjänä.

2 Lähtötilanteen kuvaus

Tässä luvussa analysoin nykyistä työtäni perehdyttäjänä organisaatiossamme. Perehdyttäjän rooli edellyttää monipuolista osaamista eri osa-alueilta, kuten perehdytysohjelmien suunnittelua ja toteutusta, henkilökohtaista ohjausta, vuorovaikutustaitoja ja organisaation toiminnan ymmärtämistä. Keskeisenä tavoitteena on varmistaa uusien työntekijöiden menestys ja sopeutuminen organisaatioomme.

Vastuullisuus on olennainen osa perehdyttäjän työtä, sillä se luo perustan eettiselle ja kestäväälle organisaatiokulttuurille. Integroimalla vastuullisuusperiaatteet perehdytysohjelmiin ja toimintaan varmistetaan, että uudet työntekijät ymmärtävät organisaation arvot ja sitoutuvat toimimaan niiden mukaisesti. Tämä puolestaan edistää työntekijöiden motivaatiota, sitoutumista ja työhyvinvointia sekä vahvistaa organisaation mainetta vastuullisena toimijana niin sisäisesti kuin ulkoisesti. Olen kehittänyt osaamistani systemaattisesti sekä teoreettisen pohjan että käytännön työn kautta, mikä mahdollistaa tehokkaan ja laadukkaan työskentelyn. (Dow 2014, 104–105.)

2.1 Oman nykyisen työ analysointi

Perehdytysohjelmien suunnittelu ja toteutus kuuluvat työtehtäviin, joissa on otettava huomioon eri oppimistyyliä ja yksilölliset tarpeet. Samanaikaisesti henkilökohtainen ohjaus uusille työntekijöille vaatii empatiaa, kärsivällisyyttä ja kykyä muokata ohjausta yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Perehdytysprosessien jatkuva arviointi ja päivittäminen ovat olennainen osa perehdyttäjän roolia. (Mikkola 2019, 4–6.)

Perehdyttäjän monipuoliset työtehtävät edellyttävät laaja-alaista osaamista eri osa-alueilta, ja tämä monimuotoisuus muodostaa olennaisen osan ammattitaitoani. Minun on kyettävä reagoimaan nopeasti ja sopeutumaan uusiin vaatimuksiin organisaation muuttuvien tarpeiden mukaisesti. Tämä vaatii sekä strategista ajattelua että käytännön organisointikykyä. Perehdyttäjän työssä vahvat vuorovaikutustaidot ovat avainasemassa, ja taitoni rakentaa luottamusta ja luoda avointa viestintäilma-
piiriä tukevat onnistunutta perehdytystä. Opetuksellinen saaminen korostuu erityisesti erilaisten opetusmenetelmien soveltamisessa, jotta voin vastata erilaisten oppijoiden tarpeisiin. Syvälinen ymmärrys organisaation toiminnasta on olennaista, jotta kykenen suuntaamaan perehdytystoimenpiteet asianmukaisesti ja varmistamaan niiden sovittuvan yhteen organisaation tavoitteiden kanssa. Tämä vaatii jatkuvaa organisaation toiminnan seurantaa sekä tiivistä yhteistyötä eri osastojen kanssa.

Perehdyttäjän työtehtävät edellyttävät monipuolista osaamista, joka yhdistää organisointikykyä, vuorovaikutustaitoja ja syvää ymmärrystä organisaatiosta. Tämä laaja osaaminen on keskeistä

varmistettaessa onnistunutta perehdytystä ja uusien työntekijöiden menestystä organisaatiossa.
(Työterveyslaitos s.a.)

Ammattitaitoni kehittymiseen on oleellisesti vaikuttanut vahva teoreettinen pohja, jonka olen rakentanut aktiivisella osallistumisella erilaisiin koulutuksiin, seminaareihin ja syventymälläalani kirjallisuuteen. Opintoni tradenomiksi, suuntautuen erityisesti HR- ja johtamiseen, ovat myös vaikuttaneet merkittävästi osaamiseni kehittymiseen. Nämä teoreettiset opit ovat muodostaneet perustan perehdyttäjän roolin ymmärtämiselle ja ammatillisen osaamisen kehittämiseksi. Työkokemukseni perehdyttäjänä on ollut merkittävä käytännön oppimisen paikka, tarjoten mahdollisuuden soveltaa teoreettista tietoa käytännön tilanteissa. Olen saanut kohdata monenlaisia perehdytettäviä ja oppinut tunnistamaan erilaisia tarpeita ja odotuksia. Työssäni olen jatkuvasti pyrkinyt soveltamaan teoreettisia käsitteitä käytäntöön ja kehittämään omaa toimintaani. Esimerkiksi olen tavoitellut motivaatioteorian periaatteiden soveltamista uusien työntekijöiden perehdytyksessä, pyrkien luomaan motivoivia ja sitouttavia oppimiskokemuksia. Tulevaisuuden panostusalueisiin kuuluu teknologisten työkalujen käytön syventäminen perehdytyksessä sekä osaamisen vahvistaminen monimuotoisuuden huomioimisessa ja inklusiivisessa perehdyttämisessä. Tavoitteena on myös kehittyä analysoimaan ja mittaamaan perehdytysprosessin vaikuttavuutta sekä parantaa kykyä ratkaista perehdytyksen haasteita muuttuvissa tilanteissa. Nykyinen osaaminen kattaa vahvan perustan perustehtävissä toimimiseen perehdyttäjänä, mutta näen ammatillisen kasvun ja kehittymisen tärkeänä osana työurallani. Tavoitteenani on pysyä ajan tasalla alan uusimmista trendeistä, käytännöistä ja tutkimuksista. Tähän pyrin osallistumalla säännöllisesti erilaisiin koulutuksiin, seminaareihin ja alan tapahtumiin.

Työtehtävissäni minua arvioidaan taitavaksi suoriutujaksi, ja tämä arviointi perustuu vahvaan osaamiseeni ja kykyyni vastata työtehtävien vaatimuksiin. Olen systemaattisesti syventänyt ymmärrystäni työtehtävistäni ja osoittanut kykyäni suoriutua niistä jatkuvasti vaativien standardien mukaisesti. Olen omaksunut tarvittavat tiedot ja taidot, mikä mahdollistaa tehokkaan ja laadukkaan työskentelyn. Osaamiseni näkyy erityisesti kyvyssäni suoriutua moninaisista työtehtävistä, kuten esimerkiksi projektitoista, asiakaspalvelutehtävistä ja tiimityöstä. Olen osoittanut taitoa sopeutua erilaisiin rooleihin ja vastata muuttuviin tarpeisiin organisaatiossamme. Osallistumalla aktiivisesti erilaisiin koulutuksiin ja jatkuvasti kehittymiseen varmistan, että pysyn ajan tasalla alan vaatimuksista ja ylläpidän korkeatasoista osaamistani. Tämä aktiivinen lähestymistapa auttaa minua jatkossakin säilyttämään taitavan suoriutujan roolini työpaikallani ja vastaamaan mahdollisiin tuleviin haasteisiin monipuolisesti ja ammattitaitoisesti.

2.2 Sidosryhmien esittely

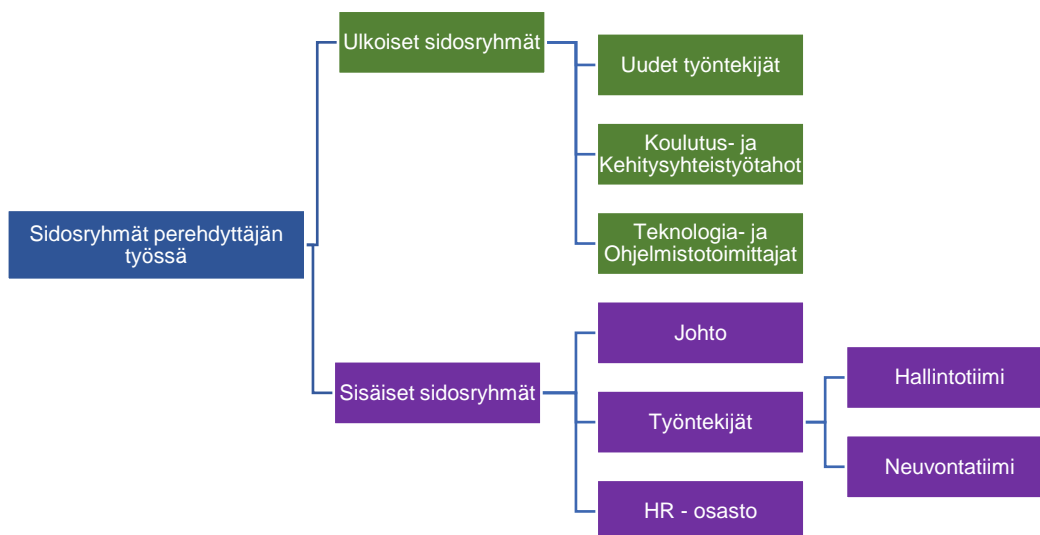
Perehdyttäjän roolissa korostuu monipuolinen vuorovaikutus erilaisten sidosryhmien kanssa, mikä muodostaa olennaisen osan työnkuvaani. Sisäiset sidosryhmät, joita työssäni kohtaan, sisältävät organisaation ylimmän johdon, hallintotiimin, neuvontatiimin ja henkilöstöhallinnon (HR-osasto). Näiden sidosryhmien kanssa käytävä vuoropuhelu on avainasemassa, sillä se mahdollistaa yhteisen ymmärryksen organisaation tavoitteista ja tarpeista perehdytysprosessin suunnittelussa ja toteutuksessa.

Samoin tärkeitä ovat ulkoiset sidosryhmät, joita ovat muun muassa uudet työntekijät, organisaation asiakkaat, koulutus- ja kehitysyhteistyötahot sekä teknologia- ja ohjelmistotoimittajat. Uusien työntekijöiden kanssa luotu vuorovaikutus vaikuttaa suoraan heidän onnistumiseensa organisaatiossa, ja siksi heidän tarpeidensa ymmärtäminen ja huomioiminen on ensiarvoisen tärkeää perehdytysprosessin tehokkuuden kannalta. Asiakkaat taas odottavat, että organisaatiossa työskentelevät ovat päteviä ja hyvin perehdytettyjä, mikä heijastuu suoraan palveluiden laatuun.

Koulutus- ja kehitysyhteistyötahot sekä teknologia- ja ohjelmistotoimittajat ovat tärkeitä osapuolia perehdytysprosessin kehittämisessä. He tuovat näkemyksiä ja resursseja varmistaakseen, että uudet työntekijät saavat tarvittavat taidot ja tiedot organisaation teknisten työkalujen käyttämiseen. Tärkeää on luoda kokonaisvaltainen ymmärrys näiden eri sidosryhmien odotuksista, intresseistä ja

tarpeista. Tämä mahdollistaa perehdytysprosessin suunnittelun, joka vastaa monipuolisesti organisaation ja sen sidosryhmien tarpeisiin. Tämä vahvistaa yhteistyötä organisaatiossa, tukee uusien työntekijöiden onnistumista ja luo pohjan pitkäaikaiselle menestykselle.

Kuva 1 antaa kattavan kuvan organisaation erilaisista sidosryhmistä, sekä ulkoisista että sisäisistä tekijöistä, jotka vaikuttavat perehdytystyöhön.



Kuva 1. Sidosryhmät perehdyttäjän työssä

Ulkoisiin sidosryhmiin kuuluvat uudet työntekijät, koulutus- ja kehitysyhteistyötahot sekä teknologia- ja ohjelmistotoimittajat. Sisäisiin sidosryhmiin kuuluvat johto, työntekijät ja HR-osasto. Työntekijät jakautuvat vielä tämän lisäksi hallinto- ja neuvontatiimeihin.

Sisäisten sidosryhmien, kuten johdon, intressit voivat liittyä perehdytysprosessin vaikutukseen organisaation tehokkuuteen ja strategiaan tavoitteisiin. Hallintotiimi ja neuvontatiimi puolestaan saattavat korostaa selkeää ja kohdennettua perehdytystä, joka tukee heidän erityistarpeitaan. HR-osaston intresseihin kuuluu varmistaa, että perehdytys on linjassa henkilöstöstrategian kanssa ja tukee organisaation henkilöstön kehittymistä.

Ulkoisten sidosryhmien, kuten uusien työntekijöiden, intressit ovat saada vahva perehdytys, joka mahdollistaa nopean sopeutumisen ja menestymisen organisaatiossa. Asiakkaiden intressit liittyvät mahdollisesti saumattomaan yhteistyöhön organisaation kanssa ja varmuuteen siitä, että organisaatiossa työskentelevät henkilöt ovat päteviä ja hyvin perehdytettyjä. Koulutus- ja kehitysyhteis-

työtahot saattavat korostaa perehdytysprosessin vaikutusta työvoiman laatuun ja kehityskelpoisuuteen. Teknologia- ja ohjelmistotoimittajat voivat taas olla kiinnostuneita siitä, miten perehdytys tukee uusien työkalujen ja järjestelmien tehokasta käyttöönottoa.

Tunnistamalla näiden sidosryhmien intressit ja tarpeet pystyn suunnittelemaan ja toteuttamaan perehdytysprosessin, joka huomioi kaikkien osapuolten odotukset. Tämä edellyttää avointa kommunikatiota, jatkuvaa vuoropuhelua ja kykyä sopeutua erilaisiin odotuksiin. Sidosryhmien intressien huomioiminen vahvistaa yhteistyötä ja tukee organisaation pitkän aikavälin menestystä.

2.3 Työpaikan vuorovaikutustilanteet

Työssäni perehdyttäjänä aktiivinen vuoropuhelu eri sidosryhmien kanssa, kuten työtovereiden, asiakkaiden, koulutus- ja kehitysyhteistyötahojen sekä teknologia- ja ohjelmistotoimittajien kanssa, on olennainen osa toimenkuvaani. Yhteistyö työtovereiden kanssa, erityisesti hallinto- ja neuvontatiimin sekä HR-osaston kanssa, on jatkuvaa ja keskeistä työssäni. Teknologia- ja koulutussidosryhmien kanssa vuorovaikutus on suunnitelmallista ja keskittyy yhteisten tavoitteiden saavuttamiseen.

Vuorovaikutustilanteisiin liittyy haasteita, erityisesti erilaisten odotusten hallinnassa ja monipuolisen yleisön viestinnässä. Osaamiseni kehittymisen kannalta näen tärkeänä syventyä erilaisiin viestintämenetelmiin, vahvistaa empatiakykyä ja jatkaa kokonaisvaltaista panostusta vuorovaikutustaitoihin. Tavoitteenani on varmistaa, että vuorovaikutus tukee organisaation tavoitteita ja vastaa sidosryhmien odotuksia parhaalla mahdollisella tavalla. Tämä edellyttää jatkuvaa itsensä kehittämistä ja valmiutta sopeutua erilaisiin vuorovaikutustilanteisiin monimuotoisessa toimintaympäristössä.

3 Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen

Tässä luvussa käyn läpi jokaisen viikon seurantaviikkojen raportoinnin maanantaista perjantaihin kahdeksan viikon ajan sekä raportoin jokaisesta viikosta viikkoanalyysin. Jokaiselle viikolle on suunniteltu uuden työntekijän oppimistavoitteet sekä viikon agendat.

3.1 Seurantaviikko 1: Tervetuloa organisaatioon

Maanantai 5.2.2024

Viikon ensimmäisenä päivänä odotin innolla tapaavani uuden työntekijän, jonka aloituspäivä oli tänään. Kun uusi työntekijä saapui, esittelin hänet hallinto-, neuvontatiimeille sekä ylimmän johdon jäsenille. Aamulla kävimme läpi yrityksen esitysmateriaalit, jotka olin lähettänyt uudelle työntekijälle viikkoa aikaisemmin etukäteen luettavaksi ja vastasin hänen mahdollisiin kysymyksiinsä. Tämän lisäksi keskustelimme tulevista työtehtävistä ja kävimme läpi lyhyen yhteenvedon viikonlopun tapahtumista. Esitin uudelle työntekijälle organisaatioesittelyn Powerpoint-esityksenä, joka sisälsi kattavan kuvauksen organisaation historiasta, arvoista ja toimintatavoista. Tapaamisen jälkeen esitin uudelle työntekijälle hänen työpisteensä ja -välineensä, ja jaoin hänelle perusteellisen oppaan organisaation käytännöistä, säännöistä, kuten työajoista, lomaeduista ja viestintäkanavista.

Tiistai 6.2.2024

Aloitin päivän syventymällä yrityksemme historiaan ja arvoihin. Päättävöitteenani oli tarjota uudelle työntekijälle kattava käsitys siitä, miten organisaatiomme on kehittynyt ja millaisia periaatteita se noudattaa toiminnassaan. Kerroin ensin yrityksemme historiasta ja kasvusta sekä sen merkittävistä saavutuksista. Tämän jälkeen kävin läpi yrityksen arvot ja niiden merkityksen päivittäisessä toiminnassa ja päätöksenteossa. Lisäksi tarkastelimme käytännön esimerkkien kautta, miten yrityksemme arvot näkyvät työyhteisön vuorovaikutuksessa ja päivittäisessä työssä. Kävin läpi tilanteita, joissa yrityksemme arvot ovat ohjanneet päätöksiä ja toimintaa, sekä analysoin niiden vaikutusta organisaatiokulttuuriin ja työilmapiiriin. Tämä tieto auttaa uutta perehdyttäjää ymmärtämään organisaatiomme juuria ja toimintaperiaatteita jo etukäteen. Päivän päätteeksi pyrin luomaan yhteyden yrityksemme historiaan ja arvoihin uuden työntekijän työympäristössä. Kannustin työntekijää pohtimaan, miten hän voi omalla panoksellaan edistää ja tukea yrityksemme arvojen toteutumista käytännön työssään.

Keskiviikko 7.2.2024

Tämä päivä alkoi odotetulla tiimiesittelyllä, joka oli ensimmäinen askel uuden työntekijän integroimisessa organisaation työyhteisöön. Esittelin neuvontatiimimme ja hallintotiimimme uudelle työntekijälle, ja jokainen tiimin jäsen esitteli lyhyesti itsensä ja roolinsa organisaatiossa. Tämä loi lämpimän ja avoimen ilmapiirin, joka rohkaisi uutta työntekijää osallistumaan aktiivisesti keskusteluun. Tiimiesittelyn jälkeen perehdytettävä tutustui lähemmin jokaiseen tiimin jäseneen, seurasi heidän työtehtäviään ja sai paremman käsityksen organisaation järjestelmistä ja niiden käytöstä. Halusin tutustuttaa hänet sekä neuvontatiimin että hallintotiimin työtehtäviin ja toimintatapoihin, koska niiden välillä on suora vaikutus. Varmistin, että hän ymmärtää, miten eri tiimit työskentelevät yhdessä ja miten heidän työnsä limittyvät toisiinsa, mikä auttaisi häntä sopeutumaan uuteen työympäristöön tehokkaasti.

Torstai 8.2.2024

Torstaina keskityin perehdyttämään uutta työntekijää organisaatiomme työkuulttuuriin ja siihen liittyviin normeihin, jotka ohjaavat päivittäistä toimintaa. Ensisijaisesti tutustuimme organisaatiomme työkuulttuurin keskeisiin periaatteisiin, kuten avoimuuteen, yhteistyöhön ja asiakaslähtöisyyteen. Tarkastelin, miten nämä periaatteet ilmenevät käytännössä arkipäivässä ja miten ne vaikuttavat vuorovaikutukseeni ja päätöksentekooni. Iltapäivällä paneuduimme organisaatiomme sisäisiin normeihin ja käytäntöihin. Kävin läpi esimerkkejä siitä, millaista käyttäytymistä organisaatiomme odottaa uudelta työntekijältä, miten työaika hallitaan ja millainen rooli viestinnällä on. Tavoitteenani oli varmistaa, että uusi työntekijä ymmärtää, mitä häneltä odotetaan ja miten hän voi parhaiten sopeutua organisaatiomme toimintatapoihin.

Perjantai 9.2.2024

Tämän viikon perehdytysjakson päätin kerrata aiemmin käsitellyt teemat ja varmistaa, että uusi työntekijä oli saanut tarvittavan tiedon. Tavoitteenani oli luoda ilmapiiri, jossa hän tuntee olonsa mukavaksi ja rohkaistuu esittämään kysymyksiä. Uskon, että avoin keskustelu ja kysymysten esittäminen ovat avainasemassa laadukkaan perehdytyksen kannalta. Kertaamalla viikon aiheet halusin varmistaa, että hän ymmärtää olennaiset asiat organisaatiosta, sen historiasta, arvoista, työkuulttuurista ja normeista. Jatkossa voisin laatia tiiviimmän kertaussuunnitelman ja tarjota enemmän vuorovaikutteisia elementtejä, kuten keskusteluja tai käytännön harjoituksia, jotka auttavat soveltamaan oppimaansa käytännössä. Päätin myös lopettaa ensimmäisen perehdytysviikon aikaisemmin, jotta uusi työntekijä saisi tutustua työpisteeseensä, järjestelmiin ja kollegoihinsa. Tämä oli osa perehdytysstrategiaani, mutta jatkossa harkitsen paremman tasapainon löytämistä perehdytyksen ja uuden työympäristön tutustumisen välillä, ottaen huomioon työntekijän tarpeet ja toiveet.

Viikkoanalyysi

Ensimmäinen perehdytysviikko oli erittäin antoisa ja tärkeä uuden työntekijän integroimisessa organisaatioon. Työtehtävänäni perehdyttäjänä oli varmistaa, että viikko käynnistyi vahvalta pohjalta, joka tuki uuden työntekijän käsitystä organisaatiosta ja sen toimintatavoista. Ensimmäisenä päivänä järjestin perehdytystapaamisen, jossa esittelin sekä hallinto- että neuvontatiimit yhdessä yrityksen johdon kanssa. Kävimme läpi esitysmateriaaleja ja jaoin tärkeää tietoa organisaation käytännöistä. Tavoitteena oli varmistaa, että uusi työntekijä tuntee olonsa tervetulleeksi ja saa vankan pohjan työskentelylle organisaatiossamme.

Ensimmäisen viikon aikana arvioin kehittynyttä osaamistani positiivisesti. Olen huomannut vahvuksiani erityisesti kommunikaatiossa, sillä pyrin ohjeistamaan asioita selkeästi ja asianmukaisesti. Olen tyytyväinen siihen, miten olen onnistunut välittämään tärkeää tietoa uudelle työntekijälle ja varmistamaan hänen ymmärryksensä organisaation toimintatavoista. Tämä on auttanut luomaan hyvän perustan hänen perehdytykselleen ja integroitumiselleen organisaatioon.

Toimivan perehdytyksen järjestäminen vaatii riittävästi resursseja organisaatiolta. Jotta niitä ollaan valmiita tarjoamaan, vaaditaan, että organisaatiossa aidosti ymmärretään mitä panostuksilla voidaan saavuttaa. Uuden ihmisen palkkaaminen organisaatioon aiheuttaa aina muutoksen, jonka vaikutukset saattavat ulottua yllättävänkin laajalle. Mikä tahansa muutos, tässä tapauksessa uuden työntekijän liittyminen organisaatioon, vaatii sopeutumista ja uudelleenorganisointia. Muutos aiheuttaa aina hetkittäisen häiriön organisaation toimintaan. Yleensä tämä näkyy hetkellisenä organisaation tehokkuuden laskuna nykytasoon verrattuna. Vähitellen tehokkuus lähtee taas nousuun. Ammattimaisesti suunniteltu ja toteutettu perehdytys mahdollistaa sen, että muutoksen aiheuttama tehokkuuden lasku ja siihen kuluva aika pystytään minimoimaan. (Eklund 2018, 34–38.)

Viikon aikana kohtasin muutamia haasteita, joista tärkein oli aikataulujen sovittaminen ja priorisointi. Työpäivät olivat kiireisiä erilaisten tapahtumien ja tehtävien vuoksi, mikä saattoi aiheuttaa ajoittaista stressiä ja tehokkuuden laskua. Ratkaisin tämän ottamalla käyttöön aikataulutuksen ja tehtävälistat, jotka auttoivat minua priorisoimaan tehtävät ja pitämään kiinni tärkeistä deadlineista. Lisäksi delegoin osan tehtävistä tiimini jäsenille, mikä kevensi omaa työtaakkaani ja mahdollisti tehokkaamman perehdytyksen. Olisin voinut olla huoleellisempi ja perusteellisempi uuden työntekijän perehdytys suunnitelman laatimisessa. Kun olin asettanut perehdytyksen tavoitteet, olisi ollut aika siirtyä suunnittelemaan itse perehdytys suunnitelmaan.

Vaikka onnistunut perehdytys vaihtelee tehtävä- ja henkilökohtaisesti, se ei sulje pois yleisen perehdytys suunnitelman ennakkoon määrittelemistä organisaatiotasolla. Suunnitelman on sisällettävä kaikki tarvittavat asiat, määriteltävä vastuuhenkilöt ja päätettävä, milloin, miten ja missä järjestyksessä asiat käydään läpi. Lisäksi on tärkeää, että suunnitelma ottaa huomioon jokaisen uuden

työntekijän yksilölliset tarpeet ja erityispiirteet, jotta perehdytys olisi mahdollisimman sopiva juuri hänelle. (Eklund 2018, 74–78.)

3.2 Seurantaviikko 2: Työtehtävien syvällinen tuntemus

Maanantai 12.2.2024

Tänään keskityin vahvistamaan uuden työntekijän ymmärrystä hänen tehtävistään ja vastuualueistaan. Laadin suunnitelman ja järjestin tapaamisen, jossa kävimme tehtävät läpi yksityiskohtaisesti. Kävimme läpi sähköpostien hallinnan, puhelinvastaamisen asiakkaille, järjestelmätehtävät sekä asiakashallinnan ja raporttien täyttämisen prosessit. Lisäksi tarkastelimme toimiston ylläpidon, asiakastapaamisten koordinoinnin, tehokkaamman sähköpostiviestinnän, seminaarien suunnittelun ja markkinointitehtävien prosesseja. Päivän päätteeksi arvioin toteutuneita tavoitteita ja suunniteltuja tehtäviä sekä omia ohjaus- ja viestintätaitojani perehdytyksessä. Huomasin vahvuuteni selkeässä ohjeistuksessa ja kyvyssä vastata kysymyksiin, mutta tunnistin tarpeen parantaa aikataulusta ja välttää liiallista tiedon jakamista. Teen näiden havaintojen pohjalta tarvittavat muutokset ja parannukset tulevaa perehdytystä varten.

Tiistai 13.2.2024

Aloitin käytännön harjoitukset ja tehtävät uuden työntekijän kanssa, keskittyen ensin esittelemään Xplan- ja Xeppo-järjestelmät, jotka ovat keskeisiä osia työtehtävissä. Perehdytyksen tavoitteena oli konkreettisesti näyttää, miten nämä järjestelmät toimivat käytännössä ja miten niitä käytetään asiakastietojen hallintaan. Lisäksi kävimme läpi Outlook-sähköpostijärjestelmän käytön, varmistaen, että perehdytettävä osaa käyttää sitä tehokkaasti ja ymmärtää organisaation käytänteet. Vaikka päivä sujui hyvin ja perehdytettävä omaksui uutta tietoa ja taitoja, emme ehtineet käsitellä kaikkia suunniteltuja aiheita. Tämä johtui siitä, että järjestelmien oppiminen vie aikaa, ja asetin ehkä liian korkeat tavoitteet yhdelle päivälle. Arvioidessani päivää huomasin, että minun on tärkeää asettaa realistisempia tavoitteita ja varata riittävästi aikaa järjestelmien opettamiseen tulevaisuudessa.

Keskiviikko 14.2.2024

Tänään keskityin syventämään uuden työntekijän ymmärrystä Xplan-järjestelmästä. Kävimme läpi järjestelmän eri osioita, kuten asiakastietoja, projektien hallintaa ja raporttien generointia, antaen käytännön esimerkkejä niiden käytöstä. Päivän agendana oli paneutua täysin Xplan-järjestelmään, ymmärtäen sen toimintaperiaatteet ja sen roolin organisaatiossamme. Lisäksi tarkastelimme teoreettisesti, millaisia tarpeita ja tarkoituksia kyseisellä järjestelmällä on organisaatiossamme. Keskitimme erityisesti siihen, että uudelle työntekijälle jäisi vahva ymmärrys järjestelmän käytöstä ja sen roolista organisaatiossamme.

Päivän päätteeksi arvioin, että tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat erinomaisesti. Kävimme läpi Xplan-järjestelmän eri osa-alueet kattavasti ja saimme myös käsityksen niistä osista, joita neuvontatiimi käyttää. Uusi tietämys järjestelmästä oli erittäin hyödyllistä, ja olin tyytyväinen syventymiseemme siihen. Perehdytettävä oli erityisen aktiivinen kysymysten kanssa, mikä oli iloinen yllätys. Luottamuksen rakentuminen ja avoin vuorovaikutus merkitsivät perehdytysprosessin positiivista etenemistä.

Torstai 15.2.2024

Tänään keskityin täysipainoisesti uuden työntekijän perehdyttämiseen Xeppo asiakasprojektihallinnan järjestelmään. Päivän tavoitteena on varmistaa, että hän ymmärtää järjestelmän roolin organisaatiossamme ja osaa hyödyntää sitä tehokkaasti päivittäisessä työssään. Keskityin syvällisesti Xeppo-järjestelmän eri osa-alueisiin, kuten asiakasprojektien seurantaan ja myyntidatan hyödyntämiseen. Päivän aikana kävin läpi käytännön esimerkkejä ja tarkastelemme, miten uusi työntekijä voi perustaa asiakkaalle uuden projektin ja miten myyntiprojekteja voidaan luoda järjestelmään. Osallistuin pääasiassa projektien perustamiseen, kun taas varsinaiset myyntiprojektit hoidetaan neuvontatiimissä. Tutkin, perehdytettävän kanssa, miten kyseinen asiakasprojekti toimii ja milloin erilaisia toimenpiteitä tulee tehdä. Tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat pääosin hyvin. Pysyin käymään läpi Xeppo asiakasprojektihallinnan järjestelmää perusteellisesti ja näytin perehdytettävälle monia sen osioita ja toimintoja. Järjestelmä oli hänelle aluksi hieman monimutkainen, koska siinä on paljon pieniä osia ja yksityiskohtia, jotka vaativat tarkkuutta ja muistamista. Vaikka sain paljon aikaan päivän aikana, huomasin, että yksi päivä ei riitä tämän järjestelmän kattavaan hallintaan. Päivän aikana kehittyi sekä perehdytettävän että oman osaamiseni. Opin paljon itsekin auttaessani häntä järjestelmän kanssa. Perehdytettävä toi esiin joitakin kysymyksiä, joihin en heti tiennyt vastausta, mutta tämä tarjosi mahdollisuuden oppia lisää ja kehittää omia taitojani. Yhteistyö kollegoiden kanssa kysymysten ratkaisemiseksi oli myös hyödyllistä, sillä se edisti sekä minun, että perehdytettävän oppimista.

Perjantai 16.2.2024

Aamulla järjestin lyhyen palaverin, jossa kävimme läpi perehdytettävän edistymistä yhdessä johdon kanssa. Tämän jälkeen keskustelin perehdytettävän kanssa hänen kokemuksistaan järjestelmien hallinnassa. Aamupäivä oli omistettu pääasiassa Xeppo-järjestelmän perehdyttämiseksi, kun taas iltapäivällä palasimme Xplan-asiakasjärjestelmään ja annoin perehdytettävälle itsenäisiä tehtäviä suoritettavaksi. Huomasimme, että molemmat järjestelmät ovat keskeisiä ja tukevat toisiaan. Päivän päätteeksi tavoitteet saavutettiin erinomaisesti. Aamupäivä kului Xeppo-asiakasprojektijärjestelmän parissa, missä perehdytettävä pääsi suorittamaan tehtäviä omatoimisesti, ja iltapäivällä

siirryimme Xplan-asiakasjärjestelmään. Vaikka suunnitelmat eivät toteutuneet odotetusti, viikko oli silti tehokas, ja oma osaamiseni kehittyi ohjatessani toista henkilöä.

Viikkoanalyysi

Viikko oli antoisa ja tehokas, ja sain mahdollisuuden syventyä sekä uuden työntekijän perehdyttämiseen että omien taitojeni kehittämiseen. Opettaessani uutta työntekijää pystyin itsekkin oppimaan lisää järjestelmistä vastatessani hänen kysymyksiinsä ja esitellessäni eri toimintoja. Viikko tarjosi runsaasti tilaisuuksia kehittää kommunikaatio- ja opetustaitojani, ja huomasin kasvaneeni niiden saralla. Lisäksi viikon aikana tarkastelin realistisesti omia vahvuuksiani ja kehityskohtiani perehdyttäjänä. Perehdytysprosessi auttoi minua ymmärtämään paremmin, miten suunnitella ja toteuttaa tehokasta koulutusta ja ohjausta uusille työntekijöille. Vaikka suunnitelmani eivät aivan toteutuneet odotetulla tavalla, sillä Outlook-sähköpostijärjestelmän opettelu siirtyi ensi viikolle, onnistuin sopeutumaan tilanteeseen ja pitämään perehdytyksen sujuvana ja hyödyllisenä. Viikon aikana jouduin selvittämään monia asioita, jotka liittyivät organisaation käytössä oleviin järjestelmiin ja niiden toimintoihin, kuten syvällisen perehtymisen Xplan- ja Xeppo-järjestelmiin sekä niiden rooliin organisaatiossamme. Lisäksi minun oli ymmärrettävä, miten nämä järjestelmät tukevat työtehtäviämme ja miten niitä käytetään päivittäisessä työssä. Selvittäessäni näitä asioita varmistin, että olin valmis opettamaan niiden käyttöä uudelle työntekijälle ja että ymmärsin organisaation odotukset perehdytyksen suhteen.

Tavoitteellinen perehdytys edistää työtehtävien omaksumista, keskeisten tehtävien ymmärtämistä ja tarvittavien tietojen sekä taitojen kehittämistä. Uudistuminen ilmenee, kun sekä perehtyjä että perehdyttäjä saavat uusia näkökulmia ja ideoita työhön, mikä innostaa työntekijöitä aktiivisuuteen. Perehdytys on keskeisessä roolissa, sillä perehtyjä oppii osaston toimintaperiaatteet, työtehtävät ja vahvistaa omaa asiantuntijuuttaan. Tavoitteellisen perehdytyksen jälkeen työntekijä kykenee työskentelemään itsenäisesti ja vastuullisesti. (Miettinen & Kaunonen & Tarkka 2006, 67.)

Kyseisen viikon aikana kohtasin lähinnä ongelmia aikataulutuksessa. Alun perin oletin, että ehtisimme käydä läpi kaikki suunnitellut asiat perehdytettävän kanssa, mutta joitain asioita jäi tekemättä. Kuitenkin tärkeimmät järjestelmät saatiin hallintaan, mikä oli erinomainen saavutus. Perehdytettävä oli erittäin ahkera ja omaksui nämä järjestelmät erinomaisesti, mikä auttoi meitä etenemään sujuvasti perehdytyksessä. Ongelmatilanteissa korostin prioriteettien asettamista ja varmistin, että keskityimme ensisijaisiin tavoitteisiin ja tehtäviin, jotta saavutimme viikon tärkeimmät tavoitteet. Lisäksi pidin avointa viestintää perehdytettävän kanssa ja selitin tilanteen rehellisesti, mikä auttoi meitä löytämään ratkaisuja ja etenemään suunnitellusti.

Perehdytys suunnitelman laadinnassa on kiinnitettävä huomiota järjestelmällisyyteen. Perehdytyksen voi suunnitella joko sattumanvaraiseksi tai ennalta määrättyksi prosessiksi. Sattumanvarainen prosessi sopii organisaatioihin, joissa tilanteet muuttuvat usein, kun taas ennalta määrätty prosessi etenee systemaattisesti aikataulutettujen tehtävien ja tavoitteiden avulla. Vaihteleva prosessi tarjoaa joustoa, mutta siinä ei ole määritelty tarkkaa etenemisjärjestystä. (Eklund 2018, 82–84.)

Whitmoren määritelmän mukaan ”parhaat perehdyttäjät hallitsevat perehdytysprosessin”. Erityisesti prosessin alussa on tärkeää välittää tietoa perehdytettävälle. Toisaalta perehdytettävän on autettava perehdytettävää löytämään tieto itse. Perehdyttäjällä on oltava taito tehdä kumpaakin eri tilanteissa. (Ibarra & Scoular 2019.)

3.3 Seurantaviikko 3: Työympäristö ja -välineet

Maanantai 19.2.2024

Tänään aloitin työt hieman aikaisemmin käydäkseni läpi perehdytysprosessin uudestaan ja tehdäkseni siihen pieniä muutoksia aikatauluihin ja oppimissuunnitelmaan. Kävin pikakertauksena viime viikon asioista ja siirryimme suoraan Outlook-sähköpostijärjestelmän käyttöön, samalla korostaen kalenterihallinnan tärkeyttä. Huomasin, että perehdytettävä omaksui järjestelmän luontevasti, ja vaikka kalenterihallinnasta heräsi joitain kysymyksiä, hän oppi sen nopeasti omalla ajallaan ilman ylimääräistä opetusta. Tämä osoitti, että olin perehdyttänyt hänet järjestelmään tehokkaasti, sillä hän pystyi käsittelemään haasteita itsenäisesti. Sain hyvää palautetta perehdytettävältä ja huomasin pystyväni selittämään ja opettamaan Outlook-järjestelmän käytön tehokkaasti. Kalenterihallinnan kysymykset syvensivät omaa ymmärrystäni järjestelmästä ja se sovelluksista työtehtävissämme. Olen tyytyväinen päivän kehitykseen ja siihen, miten sujuvasti pystyin vastaamaan kysymyksiin ja ratkaisemaan haasteita.

Tiistai 20.2.2024

Tänään perehdytin uuden työntekijän asiakasportaaliin ja sen käyttöön. Näytin hänelle, miten asiakas portaaliin perustetaan ja selitin sen tärkeimmät ominaisuudet, kuten taloudellisen tilanteen ja rahavirtojen seurannan. Vertasin myös uuden järjestelmän toimintaa aiemmin opittuihin järjestelmiin, kuten Xepoon, ja korostin asiakkaan ensisijaista perustamista Xplan-järjestelmään. Pidin tätä tärkeänä, sillä mielestäni perehdytettävän on ymmärrettävä uuden asiakasportaalin perustamisen ja sen perusominaisuudet. Vaikka hän ei käyttäisikään portaalia päivittäisessä työssään muuten kuin uusien asiakkaiden perustamiseen, hän oli kiinnostunut eri osa-alueista, kuten tietovirroista. Kävin hakemassa neuvontatiimistä asiantuntijan selittämään, miten ja miksi he käyttävät kyseistä osa-aluetta järjestelmässä. Oli mielenkiintoista kuulla uusia näkökulmia, ja tämä päivä tarjosi hyvän

tilaisuuden oppia lisää järjestelmän toiminnoista. Olen tyytyväinen päivän aikana kehittyneeseen osaamiseeni ja siihen, miten pystyin vastaamaan perehdytettävän kysymyksiin ja tarpeisiin.

Keskiviikko 21.2.2024

Aloitin päivän esittelemällä puhelimen toiminnan ja OneDrive-järjestelmän käytön, erityisesti asiakaskansioiden tallentamisen tärkeyden neuvontatyössä. Osallistuin käytännön harjoituksiin, joiden tavoitteena oli uuden työntekijän perehdyttäminen OneDrive-järjestelmän käyttöön ja asiakaskansioiden perustamiseen. Perehdytettävä hankki käytännön kokemusta siitä, miten perustetaan asiakaskansioita OneDriveen, ja ymmärsi niiden tärkeyden hallintotyössä. Päivän aikana sain vahvistusta omalle ymmärrykselleni asiakaskansioiden merkityksestä ja niiden asianmukaisesta hallinnasta OneDrivessä. Käytännön harjoitukset työympäristössä auttoivat minua näkemään, miten sujuvasti pystyn soveltamaan oppimaani käytännön tilanteissa ja antoivat minulle itseluottamusta uusien työkalujen ja toimintojen opettamiseen ja hyödyntämiseen.

Torstai 22.2.2024

Torstaina tavoitteenani oli varmistaa, että perehdytettävä ymmärtää organisaation turvallisuusohjeet ja -koulutuksen periaatteet sekä osaa soveltaa niitä käytännössä. Suunnittelin päivän tehtäviksi turvallisuusohjeiden ja -menettelyjen esittelyn, mukaan lukien hätätilanteisiin reagointi, paloturvallisuus, ensiapu ja työpaikan turvallisuuskäytännöt. Tutustutin myös erilaisiin turvallisuusvälineisiin ja -laitteisiin sekä niiden käyttöön. Perehdytettävälle esitettiin myös erikseen olemassa oleva kansio turvallisuusohjeista ja -säännöistä, jonka läpikäynti oli tärkeä osa päivää. Tämän lisäksi näytin hänelle, mistä löytyvät ensiapupakkaus, paloturvallisuusreitit ja toimiston turvallisuuskäytänteet. Kerroin myös suullisesti, miten toimimme erilaisissa hätätilanteissa. Olin tyytyväinen siihen, miten selkeästi ja systemaattisesti pystyin esittämään turvallisuusohjeet ja -menettelyt perehdytettävälle. Päivän aikana opin paljon siitä, miten opastaa toista henkilöä turvallisuusasioissa ja soveltaa turvallisuusohjeita käytännön tilanteissa. Uskon vahvasti, että tämän päivän kokemus vahvisti kykyäni toimia turvallisuusasioissa vastuullisesti ja ammattimaisesti.

Perjantai 23.2.2024

Tänään kokosin viikon aikana käsitellyt asiat perehdytettävän kanssa palaverissa. Kysyin häneltä oppimiskokemuksesta ja mahdollisista haasteista. Päätin keskittyä erityisesti niihin aiheisiin, joissa hän tarvitsi lisää tukea, varmistaakseni hänen valmiutensa itsenäiseen työskentelyyn. Yhdessä kävimme läpi asiakasportaalin ja Outlook-sähköpostijärjestelmän, erityisesti kalenterihallinnan.

Vaikka hän osoitti ymmärtävänsä järjestelmät, halusi hän silti kerrata ne uudelleen. Palaverin aikana sain arvokasta palautetta perehdytettävältä siitä, miten selkeästi ja ymmärrettävästi pystyin käymään läpi viikon aikana opitut asiat. Huomasin myös kykeneväni paremmin tunnistamaan ja

vastaamaan perehdytettävän tarpeisiin ja oppimistarpeisiin, mikä antaa minulle luottamusta ja tyytyväisyyttä omasta kehityksestäni perehdyttäjänä.

Viikkoanalyysi

Viikon aikana kehityin perehdyttäjänä erityisesti vuorovaikutustaidoissani. Opin tunnistamaan perehdytettävän yksilölliset tarpeet ja oppimistyylit, mikä auttoi minua tarjoamaan räätälöityä ohjausta ja tukea hänen oppimisprosessinsa aikana. Lisäksi sain arvokasta kokemusta erilaisten järjestelmien opettamisesta ja niiden käytön selittämisestä, mikä vahvisti omaa asiantuntemustani ja antoi itseluottamusta perehdyttäjän roolissa toimimiseen. Osasin myös joustavasti arvioida perehdytysprosessin etenemistä ja tehdä tarvittavia muutoksia aikatauluihin ja oppimissuunnitelmaan tarpeen mukaan.

Vuorovaikutus on keskeistä tuotteistamisprosessissa, sillä se luo merkityksiä ja muokkaa vanhoja käsityksiä. Yhteinen ymmärrys, eri näkökulmien laajentaminen ja tiedon jakaminen tukevat prosessia. Osallistujat oppivat toisiltaan ja rikastuttavat prosessia erilaisten näkemysten avulla. (Tuominen, Järvi, Lehtonen, Valtanen & Martinsuo 2015, 31.)

Työpaikoilla luottamus ilmenee vastuullisuutena, kun jokainen työntekijä kantaa vastuunsa sekä yksilönä että osana tiimiä. Luottamus ja asianmukaisesti jaetut vastuut ovat olennainen osa työn tehokkuutta ja työilmapiirin hyvinvointia. Ihmisten on voitava kokea olonsa turvallisiksi voidakseen menestyä työssään. Kun avoimuus lisääntyy, luottamus vahvistuu entisestään. (Työturvallisuuskeskus 2017.)

Viikon aikana esiintyi joitakin ongelmia perehdytyksessä, kuten epäselvyyksiä uusien käsitteiden ymmärtämisessä ja teknisissä haasteissa järjestelmien käytössä. Ongelmat ratkaisin opastamalla uutta työntekijää yksityiskohtaisemmin ja tarjoamalla lisäohjeita ja tukea tarvittaessa. Lisäksi käytettiin asiantuntijoiden apua, kun tarvittiin syvällisempää ymmärrystä termeistä, järjestelmien toiminnasta ja käytännön sovelluksista.

Perehdyttäjän tärkein tehtävä on varata aikaa uudelle työntekijälle, luoda hänelle tervetullut ilmapiiri ja varmistaa, että perehdytys etenee suunnitellusti. On olennaista, että perehdyttäjä ottaa huomioon työntekijän mahdollisen stressin ja epävarmuuden, erityisesti tilanteissa, joissa organisaatiossa vallitsee kiire. Uudessa ympäristössä on paljon ärsykeitä, mikä voi vaikeuttaa työntekijän keskittymistä uuden oppimiseen. (Eklund 2018, 143–144.)

3.4 Seurantaviikko 4: Tiimityö ja yhteistyö

Maanantai 26.2.2024

Suunnitelmani tälle viikolle oli tarjota uudelle työntekijälle mahdollisuus tutustua syvällisemmin sekä hallintotiimin että neuvontatiimin työtapoihin ja tehtäviin. Tavoitteenani oli antaa hänelle kattava käsitys tiimin rakenteesta ja yhteistyömallista, jotta hän voisi integroitua tehokkaasti ja aloittaa tuottavan työskentelyn tiimissämme. Tänäpäin hän tutustui neuvontatiimin työtehtäviin. Neuvontatiimi käyttää samoja järjestelmiä kuin hallintotiimi, mutta eri välilehtiä järjestelmässä. Neuvontatiimi keskittyy pääasiassa tietovirtoihin ja asiakkaiden taloudelliseen tilanteeseen järjestelmässämme, kun taas hallintotiimi keskittyy hallinnollisiin tapauksiin. Tämä antoi myös minulle mahdollisuuden saada kattava käsitys siitä, miten eri osastot toimivat ja miten meidän työtehtävämme kommunikoivat keskenään

Tiistai 27.2.2024

Tälle päivälle asetin tavoitteeksi jatkaa neuvontatiimin työskentelyn seuraamista ja keskityin erityisesti siihen, miten heidän prosessinsa toimivat neuvontatiimissä ja miten meidän hallintotiimimme työ vaikuttaa heidän työhönsä. Kävimme läpi Xeppo-projektijärjestelmää heidän näkökulmastaan erityisesti tarkastellen sitä, mitä lukuja ja dataa neuvontatiimi seuraa kyseisessä järjestelmässä. En aiemmin tiennyt, miksi neuvontatiimi toimii tietyllä tavalla tiettyjen tilanteiden kohdalla, mutta tämä päivä avasi heidän näkökulmansa minulle. Ymmärsin, miten neuvontatiimin seuraama data vaikuttaa merkittävästi heidän työhönsä ja mikä rooli meidän hallintotiimissämme on tässä kokonaisuudessa. Olen todella tyytyväinen, että sain syvempää ymmärrystä tiimityöskentelystä ja eri osastojen välisten prosessien vaikutuksesta.

Keskiviikko 28.2.2024

Aamulla järjestin palaverin toimitusjohtajamme kanssa. Toimitusjohtaja halusi antaa meille yksityiskohtaista tietoa neuvontatiimin strategiasta, prosesseista ja työtehtävistä. Hän toimii itse neuvontajana yrityksessämme ja halusi antaa meille kattavaa tietoa siitä, mitä he tekevät neuvontatiimissä päivän aikana. Lisäksi hän painotti hallintotiimin työn merkitystä heille ja sen vaikutusta heidän työhönsä, erityisesti oikeiden dokumenttien kokoamisen ja oikean datan merkitsemisen osalta. Tämä herätti minussa syvempää ymmärrystä siitä, miten tärkeää on työskennellä yhteen ja ymmärtää toistemme roolia. Päivän tehtäviin kuului neuvontatiimin työn syvemmän ymmärtämisen lisäksi yhteisten tavoitteiden asettaminen ja niiden merkityksen selvittäminen tiimin toiminnassa. Koen, että meillä on vahva perusta yhteistyölle ja että voimme saavuttaa enemmän, kun ymmärrämme ja arvostamme toistemme roolia ja panosta. Vaikka emme suoraan osallistu neuvontatiimin työhön, oli hienoa huomata, että toimitusjohtaja halusi antaa meille lisätietoa heidän prosesseistaan. Palaverin aikana sain arvokasta ymmärrystä heidän työstään ja arvioin kehittyneitä taitojani erittäin positiivisesti. Toivon voivani tarjota vieläkin parempaa tukea heidän työssään.

Tiimin johtajan rooli vuorovaikutuksessa ja tehokkuudessa korostuu hänen ylläpitäessään säännöllistä yhteyttä ja tarjotessaan lisätietoa tiimille. Näin edistetään tehokasta toimintaa ja keskittymistä tärkeisiin tehtäviin.

Torstai 29.2.2024

Aamulla esittelin perehdytettävälle tyypillistä hallintotiimin jäsenen työpäivää. Perehdytettävä pääsi seuraamaan yhden työntekijän työtä. Tavoitteenani oli antaa selkeä käsitys hallintotiimin tehtävistä, kuten asiakkaiden neuvominen puhelimitse vakuutus- ja eläkeasioissa sekä yleinen neuvonta. Päivän aikana osallistuin myös yhteistyöhön vakuutusyhtiöiden kanssa ja muihin hallinnollisiin tehtäviin järjestelmässä yhdessä uuden työntekijän kanssa. Huomasin, että hallintotiimin työssä vaaditaan suurta tarkkuutta ja huolellisuutta monilla eri osa-alueilla. Opin paljon siitä, miten toimitaan yhteistyössä vakuutus- ja eläkeyhtiöiden kanssa erilaisissa tilanteissa. Tämä päivä vahvisti osaamistani hallintokoordinaattorin tehtävissä ja antoi lisää varmuutta tuleviin perehdytyksiin. Kasvava tietämykseni auttaa minua tehokkaammin ohjaamaan tulevia työntekijöitä tähän rooliin.

Perjantai 1.3.2024

Tavoitteenani tälle päivälle oli jatkaa hallintotiimin työn seuraamista perehdytettävän kanssa. Kollegani työskentelee päivittäin eläke- ja vakuutusyhtiöiden parissa, vastaten dokumenttien lähettamisestä ja asiakastietojen keräämisestä. Näiden tehtävien merkitys perehdytettävälle korostui, sillä hän tulee hoitamaan ne itsenäisesti tulevaisuudessa. Päivä tarjosi erinomaisen mahdollisuuden oppia tehtävien parhaat käytännöt käytännössä, mikä oli erityisen hyödyllistä uuden työntekijän perehdyttämisessä. Samalla sain arvokasta tietoa kerätyn datan käsittelyn tarkkuudesta ja sen roolista neuvontatiimin työssä ja asiakaspalvelussa. Entistä kehittyneemmän osaamisen myötä minulla on entistä paremmat edellytykset tukea ja ohjata perehdytettävää sekä hyödyntää oppimaani omassa tulevaisuuden työssäni. Ilahduin siitä, että perehdyttävä oli kokenut saavansa kattavaa, laadukasta ja yksityiskohtaista tietoa minulta.

Viikkoanalyysi

Viikon aikana syvennyin sekä hallintotiimin että neuvontatiimin toimintaan ja niiden väliseen vuorovaikutukseen. Sain laajemman käsityksen tiimien työtehtävistä ja vastuista sekä niiden roolista kokonaisuudessa. Osallistuminen työntekijöiden työn seuraamiseen ja toimitusjohtajan palaveriin tarjosi arvokasta tietoa ja syvensi ymmärrystäni tiimityöskentelystä ja yhteistyön merkityksestä. Lisäksi perehdytettävän kanssa työskentely auttoi minua kehittämään kykyäni selvittää ja opastaa työtehtävissä. Viikon aikana minun täytyi perehtyä tiimien työtehtäviin ja prosesseihin, erityisesti erilaisten järjestelmien ja työkalujen osalta. Kohtasin myös haasteita, kuten monimutkaisten asioiden yksinkertaistamisen uudelle työntekijälle, sekä aikataulutuksen hallinnassa. Ratkaisin nämä

haasteet käyttämällä selkeitä esimerkkejä ja tämän lisäksi kommunikoin avoimesti mahdollisista muutoksista ja viivästyksistä, jotta voimme sopeutua niihin joustavasti.

Tiimien ja ryhmien arviointi on haastavaa niiden monien tavoitteiden vuoksi. Pienet tiimit keskittyvät usein uuden tiedon luomiseen ja levittämiseen, kun taas suuremmat organisaatiot tavoittelevat laajempia päämääriä. Suurten organisaatioiden tehokkuutta arvioidaan monipuolisilla mittareilla, jotka kattavat projektien hallinnan ja tieteellisten löydösten muuntamisen käytännön sovelluksiksi. (Cook & Hilton 2015, 51–52.)

Uutta työntekijää perehdyttäessäni törmäsin moniin tavoitteisiin. Näihin kuului hänen ymmärryksensä varmistaminen tiimin tehtävistä ja prosesseista sekä hänen integroitumisensa tiimiin. Kaikki kohtaamani tavoitteet olivat relevantteja, sillä ne olivat keskeisiä uuden työntekijän onnistuneen perehdyttämisen kannalta. Yleisin tavoitteeni perehdyttäjänä on varmistaa, että uusi työntekijä saa tarvittavat tiedot ja taidot menestyäkseen työssään ja tuottaakseen arvoa organisaatiolle.

Tiimiprosessit ovat keinot, joilla tiimin jäsenet yhdistävät ja koordinoivat omia henkilökohtaisia resurssejaan - kognitiivisia, tunneperäisiä ja käyttäytymiseen liittyviä - vastatakseen tehtävävaatimuksiin, jotka ovat tarpeen yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Kun tiimin kognitiiviset, tunneperäiset ja käyttäytymiseen liittyvät voimavarat ovat tasapainossa tehtävävaatimusten kanssa, tiimi toimii tehokkaasti. Näin ollen tiimiprosessit ovat avainasemassa tiimin tehokkuuden lisäämisessä. (Cook & Hilton 2015, 63–64.)

Toimivan yhteistyön toteuttamiseksi hajautuneiden tiimien on löydettävä sopivat vuorovaikutuskäytänteet, jotka mahdollistavat riittävän määrän vuorovaikutusta. Tämä tarkoittaa lähitapaamisten teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen tasapainottamista. Tasapainon löytäminen on haasteellista, sillä liiallinen vuorovaikutus voi kuormittaa tiimin jäseniä ja vaikeuttaa toiminnan tuloksellisuutta. Esimerkiksi jatkuva matkustaminen lähitapaamisiin tai sähköpostitulva voi olla merkki liiallisesta vuorovaikutuksesta, joka ei välttämättä tue tehokasta yhteistyötä. (Aira 2012, 88.)

Tiimin johtaja voi merkittävästi vaikuttaa koko tiimin vuorovaikutuksen aktiivisuuteen pitämällä säännöllisesti ja tiheästi yhteyttä tiimin jäseniin. Lisäksi tiimin johtaja voi edistää yhteistyötä järjestämällä erilaisia vuorovaikutusmahdollisuuksia tiimille sekä kasvokkain että teknologisten välineiden avulla. Tiimin johtajalla on usein vastuu tiimin vuorovaikutuskäytänteiden suunnittelusta ja toteutuksesta, ja tiimin jäsenet odottavatkin, että johtaja tarjoaa heille tarvittavat välineet ja käytännöt tiimin toimintaan. Tutkimuskontekstissa tiimeillä voi olla paljon käsiteltäviä asioita, mikä saattaa johtaa tiedon tulvaan. Tiimin jäsenet odottavat, että johtaja pitää tiimin toiminnan kurissa ja varmis-

taa, että vuorovaikutuksessa keskitytään olennaisiin asioihin. Tämä tarkoittaa vuorovaikutuskäytänteiden ja normien luomista, joiden avulla tiimi voi toimia tehokkaasti ja keskittyä tärkeimpiin tehtäviin. (Aira 2012, 109.)

3.5 Seurantaviikko 5: Asiakaskontakti ja palvelukäytännöt

Maanantai 4.3.2024

Aamulla kertosin perehdytettävän kanssa viime viikon tapahtumat ja sain kuulla häneltä muutamia kysymyksiä vakuutusyhtiöistä ja investoinneista. Koska en ollut varma kaikista yksityiskohdista, päätin tiedustella vastauksia neuvontatiimiltä, sillä heillä on syvempää tietämystä näistä aiheista. Tänäpä keskityin kertomaan perehdytettävälle asiakassuhteista. Jokainen asiakas on meille äärimmäisen tärkeä, ja pyrimme varmistamaan, että heidän taloudelliset asiansa ovat asianmukaisesti hoidettuja. Tämä edellyttää yksilöllistä ja huomaavaista suhdetta jokaiseen asiakkaaseen. Lisäksi tavoitteenani on esitellä uudelle työntekijälle perusteellisesti tarjoamamme palvelut, jotta hän voi palvella asiakkaitamme mahdollisimman tehokkaasti ja ammattimaisesti. Tietojen esittäminen asiakkaille ja uuden työntekijän perehdyttäminen ovat harjoittaneet vuorovaikutustaitojani. Huomasin oppineeni lukemaan tilanteita paremmin ja sovittamaan viestini asiakkaiden tarpeisiin. Ohjatessani uutta työntekijää, kehityin selkeässä ja tehokkaassa kommunikoinnissa entistä vahvemmasi.

Tiistai 5.3.2024

Jatkoin asiakassuhdeperehdyttämisellä ja tarkensin, miten hoidamme asiakaspalvelua toimistolamme, erityisesti kun asiakkaat saapuvat tapaamisiin paikan päälle. Päivän tehtäviin kuului yleisisteyden ylläpitäminen, asiakaspuheluiden vastaaminen sekä tietysti asiakkaiden tervehtiminen. Koen, että tämän päivän tehtävät jäivät hyvin mieleen, kun niitä suorittaa perehdytettävän kanssa.

Keskiviikko 6.3.2024

Päivän tavoitteena oli keskittyä puheluihin, jotka tulevat pääsääntöisesti eläke- ja rahoitusyhtiöiltä tai asiakkailta. Ohjasin perehdytettävää opettamaan hänelle puheluiden asianmukaista ohjaamista oikeille henkilöille, koska organisaatiossamme jokaisella on omat vastuualueensa asiakkaiden hoidossa. Kohtasin haasteita puheluissa, joissa oli tarpeen selvittää, kenelle ne tulisi ohjata ja mitä asia koski. Erityisesti silloin, kun puhelut saapuivat ulkomailta tai koskivat neuvonantajien työtä, jouduin tekemään lisäselvityksiä. Tämä opetti minulle paljon siitä, että puheluiden asianmukainen ohjaaminen vaatii tarkkaavaisuutta ja joustavuutta. Esimerkiksi tänään sain puhelun koskien asiakkaan rahoitussuunnittelutyötä toisesta maasta, ja jouduin selvittämään, kenelle puhelu tulisi ohjata. Lopulta sain tiedon, että se tuli ohjata neuvontatiimiin.

Torstai 7.3.2024

Aamupäivällä osallistuin toimitusjohtajan ja HR-päällikön palaveriin, jossa käsiteltiin perehdytettävän edistymistä uusissa työtehtävissään. Iltapäivällä näytin perehdytettävälle Xeppo-järjestelmässä kohdan, josta löytyy tarkalleen ne henkilöt, jotka ovat vastuussa asiakkaista. Tämä auttaa perehdytettävää ohjaamaan puhelut asiakasvastaavalle. Sain päivän päätteeksi palautetta toimitusjohtajalta ja HR-päälliköltä siitä, kuinka hyvin olen hoitanut työni perehdytyksen suhteen tähän mennessä, mikä ilahdutti minua suuresti. Oli ilahduttavaa kuulla, että he olivat tyytyväisiä edistykseeni. He korostivat myös vuorovaikutuksen tärkeyttä perehdytettävän kanssa. Palautteen mukaan, tulen hyvin toimeen uuden työntekijän kanssa ja opastan häntä asianmukaisesti, ammattimaisesti ja konkreettisesti asioissa ja työtehtävissä.

Perjantai 8.3.2024

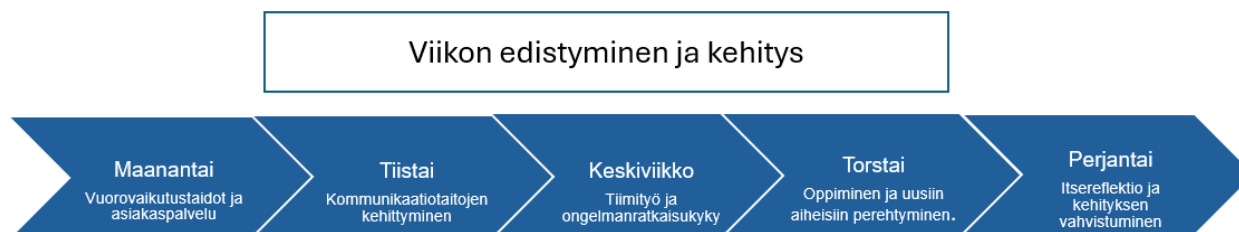
Asetin tavoitteeksi varmistaa, että viikon aikana käsittelemämme aiheet, kuten asiakaspalvelu, vuorovaikutus asiakkaiden kanssa sekä puhelimen käyttö ja siihen vastaaminen, ovat kunnolla hallussa. Tänäkin kerralla käsiteltiin perehdytettävälle koko viikon aikana käsitellyt aiheet ja työtehtävät sekä niiden merkityksen. Erityisesti keskityin siihen, miksi meidän on tärkeää palvella asiakkaitamme erinomaisesti, sekä siihen, miten voimme auttaa asiakkaita laadukkaasti puhelimitse. Tämä viikko lisäsi ymmärrystäni minulle enemmän ymmärrystä siitä, miksi vuorovaikutus- ja kommunikaatiotaidot ovat tärkeitä työssämme.

Viikkoanalyysi

Viikon aikana olen aktiivisesti työstänyt ja parantanut vuorovaikutus- ja kommunikaatiotaitojani erilaisissa tilanteissa, kuten asiakaspalvelutilanteissa, tiimityössä sekä kokouksissa. Samalla olen syventänyt käsitystäni siitä, kuinka tärkeää hyvä asiakaspalvelu on ja miten oma persoonallisuus vaikuttaa työyhteisön dynamiikkaan. Opin ohjaamaan puheluita ja ratkaisemaan asiakaspalvelutilanteita ammattimaisemmin. Sain palautetta työn edistymisestä, mikä vahvistaa uskoani omiin kykyihini ja motivoi kehittymään edelleen. Selvitin erilaisia asiakaspalvelutilanteita, puheluiden ohjaamista ja vastaamista sekä organisaatiomme yhteistyökumppaneiden roolia asiakaspalvelussa. Perehdytettävän opastamisen myötä jouduin syventämään ymmärrystäni työtehtävistämme ja niiden merkityksestä asiakkaillemme. Kohtasin joitakin haasteita, kuten epäselviä asiakaspalvelutilanteita ja puheluita, joiden asianmukainen ohjaaminen vaati lisäselvityksiä. Ratkaisin ongelmat ottamalla selvää tilanteesta ja tarvittaessa konsultoimalla kollegoja.

Kuva 2 heijastaa tämän viikon aikana tapahtunutta edistymistä ja kehitystä maanantaista perjantaihin. Jokaisen päivän kohdalla on mainittu ne alueet, joissa olen päivittäin edistynyt. Maanantaina

keskityin pääasiassa vuorovaikutustaitoihin, tiistaina kommunikaatioon, keskiviikkona panostin tiimityöhön, torstaina perehdyin uusiin aiheisiin ja perjantaina tein itsereflektiota.



Kuva 2. Viikon edistyminen ja kehitys

Kun tutkimme persoonuuden muodostumista, voimme esittää kaksi keskeistä kysymystä: mikä tekee persoonasta persoonan, ja miten persoonaksi tullaan. Määrittelevä kysymys yleensä keskittyy persoonuuden välttämättömiin ja riittäviin edellytyksiin, kuten rationaalisuuteen tai itsetietoisuuteen, ja pyrkii sitten liittämään ne siihen, mitä persoonuus merkitsee yhteiskunnan, moraalien ja lain kannalta, erityisesti suhteessa oikeuksiin, etuoikeuksiin, velvollisuuksiin sekä yhteiskunnalliseen ja moraaliseen asemaan. (Tunc 2020, 429.)

Luonteen muodostuminen herättää kysymyksiä identiteetistä ja yksilön kehityksestä. Keskitytään määrittelemään yksilöllisyyttä ja sen olennaisia piirteitä, kuten rationaalisuutta ja itsetietoisuutta, ja ymmärtämään niiden suhdetta yhteiskunnallisiin, moraalisiin ja oikeudellisiin käsitteisiin. Näiden pohdintojen avulla syvennetään ymmärrystä siitä, mitä tarkoittaa olla persoonana suhteessa ympäröivään maailmaan ja yhteisöön. (Tunc 2020, 429.)

Kielenkäytön normit muotoutuvat eri yhteisöissä ja tilanteissa eri tavoin. Niiden taustalla vaikuttavat yhteiset käsitykset siitä, millaista kieltä milloinkin tulisi käyttää. Kun nämä käsitykset ovat ristiriidassa keskenään, seurauksena voi olla konflikteja ja normeista neuvottelemisen tulee näkyväksi. Tällöin kielenkäyttäjä saattaa kohdata ymmärtämättömyyttä tai kielenkäyttö voi aiheuttaa hämmennystä. Normeista vastaava henkilö tai yhteisö voi puuttua tilanteeseen ja pyrkiä korjaamaan tai muokkaamaan kieltä vastaamaan paremmin vallitsevia normeja. (Rahtu, Shore & Virtanen 2018, 157.)

On kiinnostavaa havaita, miten eri yhteisöt omaksuvat erilaisia näkemyksiä siitä, mikä on hyväksyttävää kielenkäyttöä. Omien kokemusteni perusteella tiedän, että jopa saman yhteisön sisällä voi olla vaihtelevia käsityksiä siitä, mikä on sopivaa eri tilanteissa. Tämä saattaa aiheuttaa epäselvyyttä ja konflikteja, mutta samalla tarjoaa tilaisuuden avoimeen keskusteluun ja normien uudelleenarviointiin. Olen huomannut, että nämä neuvottelut voivat edistää syvempää ymmärrystä ja parempaa kommunikaatiota yhteisössä.

3.6 Seurantaviikko 6: Organisaation arvoketju ja prosessit

Maanantai 11.3.2024

Tälle viikolle olin suunnitellut käyväni läpi organisaatiomme asiakasprosesseja. Tänään tarkastelin organisaation yleistä arvoketjua ja sen eri osa-alueita. Sen jälkeen suunnittelen aikataulun, jossa kävin läpi kunkin asiakasprosessin dokumentit ja varmistin niiden ajantasaisuuden ja asianmukaisuuden. Varmistin, että minulla on selkeä käsitys asiakasportaalin prosessista ja sen käytännöistä, jotta voisin opastaa perehdytettävää entistä paremmin ja vastata hänen mahdollisiin kysymyksiinsä. Esittelin perehdytettävälle organisaation eri toimintoja ja korostin erityisesti uuden asiakkaan prosessin tärkeyttä sekä sen vaikutusta organisaatioomme ja asiakkaaseen tulevaisuudessa. Painotin myös hallintotiimin roolia tarkkojen dokumenttien laatimisessa asiakastapaamisia varten ja korostin yksityiskohtien tärkeyttä.

Tiistai 12.3.2024

Näytin perehdytettävälle, kuinka kootaan tarvittavat dokumentit uutta asiakastapaamista varten. Kerroin, että dokumentti kansioon kootaan tarkastuslista neuvonantajalle, kolmannen osapuolen valtuuskirja, asiakkaan hyväksyntä asiakaskirja ja vakuutuksen ensiarviointiasiakirja. Dokumenttien avulla kerätään tärkeää tietoa asiakkaasta, mikä auttaa tarjoamaan hänelle parhaan mahdollisen palvelun. Onnistuin erinomaisesti neuvomaan uuden asiakkaan prosessin, mikä ilahdutti minua suuresti. Päivän päätteeksi perehdytettävä pyysi minulta ohjeita uutta asiakasprosessia varten, ja annoin ne hänelle.

Keskiviikko 13.3.2024

Kävin läpi tiistain päivän aiheen kertauksena perehdytettävän kanssa. Tämän jälkeen siirryin opettamaan vuosittaista arviointiprosessia meidän nykyisille asiakkaillemme. Arviointiprosessin tapaaminen varataan kalenteriin hyvissä ajoin. Asiakkaan vuosittainen arviointiprosessi tapahtuu noin vuoden kuluttua ensimmäisestä tapaamisesta. Prosessissa vertaillaan tilannetta ennen ja jälkeen tapaamisen sekä nykyhetkeä. Tähän prosessiin asetetaan suorituspäivämääräksi vastaava ajankohta seuraavana vuonna, esimerkiksi toukokuu. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaalle soitetään maaliskuun puolivälissä ja tapaaminen varataan toukokuuhun. Näin meillä on riittävästi aikaa koota kaikki tarvittavat dokumentit tapaamista varten. Näytin perehdytettävälle, miten kootaan nykyisen asiakkaan tulevan vuosittaisen arviointiprosessin dokumentteja. Näitä dokumentteja ovat muun muassa tarkistuslista, vakuutusyhtiöön liittyvät asiakirjat sekä tarvittaessa kolmannen osapuolen valtuutusasiakirja.

Torstai 14.3.2024

Tänään kävin läpi asiakasportaalin prosessia perehdytettävän kanssa kertauksena edellisistä viikoista. Pääasiassa näytin, miten asiakas rekisteröityy sovellukseen ja miten asiakkaiden käyttöhistoria näkyy asiakasportaalissa. Esitin myös, miten asiakasportaaliiin lisätään asiakkaiden tietoja, kuten yhteystietoja, varallisuutta, velkoja ja työhistoriaa, mikäli meillä on siitä tietoa. Sain perehdytettävältä positiivista palautetta siitä, että opetin aiheen erittäin perusteellisesti ja selkeytin jokaisen järjestelmän kohdan merkityksen työtehtävissämme.

Perjantai 15.3.2024

Tänään suunnittelin palaverin, jossa kävin läpi koko asiakasprosessin etenemisen ja kerroin yksityiskohtaisesti jokaisen vaiheen. Asiakasprosessin ensimmäisessä vaiheessa asiakas tapaa neuvonantajat. Toisessa vaiheessa noin 3–5 viikkoa myöhemmin seuraa asiakkaan tulevaisuus tapaaminen, jossa esitellään, miten neuvonantajat voivat auttaa asiakasta. Kolmas tapaaminen on neuvontaselvitys, jossa asiakas allekirjoittaa tarjotun palvelun ja siirtyy maksettavaksi asiakkaaksi. Asiakas saa käyttöönsä sovelluksen seurataksaan omaa taloudellista tilannettaan. Neljäs tapaaminen on vuosittainen arviointiprosessi, jossa käydään läpi asiakkaan tilannetta vuoden päästä. Esitin tämän perehdytettävälle selventääkseni vuosittaisen arviointiprosessin. Koin päivän aikana huomattavaa kehittymistä. Sain harjoitella prosessien selkeää ja ymmärrettävää esittämistä. Lisäksi vahvistin omaa osaamistani asiakasprosessien hallinnassa ja opettamisessa. Yksityiskohtainen kertaaminen auttoi minua syventämään ymmärrystäni asiakasprosessin eri vaiheista ja niiden merkityksestä organisaatiollemme.

Viikkoanalyysi

Huomasin kehittyväni prosessien hallinnassa ja opettamisessa, kun perehdyin organisaatiomme asiakasprosesseihin ja niitä koskeviin dokumentteihin. Prosessien vaiheiden ja dokumenttien laatimisen tutkiminen auttoi minua syventämään ymmärrystäni organisaatiomme toiminnasta. Sain myönteistä palautetta opetustaidoistani ja kyvystäni neuvoa selkeästi. Vahvistin myös kykyäni analysoida ja kertoa monimutkaisia prosesseja havainnollisesti. Keskittyi prosessien vaiheisiin, dokumenttien laatimiseen ja niiden sisältöön. Tavoitteenani oli ymmärtää jokaisen prosessin ja dokumentin rooli ja pystyä kertomaan selkeästi ja ymmärrettävästi perehdytettävälle.

Prosessit ovat tapahtumien ja toimintojen jatkuvia peräkkäisyyksiä, jotka avautuvat erilaisissa yhteyksissä. Organisaatioiden muutosprosessit ovat siirtyneet hierarkkisista rakenteista kohti horisontaalisia prosesseja, ratkaisten samalla joitakin haasteita ja tuoden uusia mahdollisuuksia. Näitä prosesseja leimaa jatkuva monimutkaisuus ja monimuotoisuus, kun ne heijastavat jatkuvaa sosiaalista muutosta ja dynamiikkaa. Vaikka toimijat aktivoivat prosesseja, niitä ei voi selittää vain yksilölisten tai kollektiivisten toimijoiden kautta, sillä ne ovat aina sidoksissa erityisiin konteksteihin.

Tämä vuorovaikutus on tärkeää sekä prosessien ymmärtämisessä että toimijoiden vaikutusmahdollisuuksien arvioinnissa. (Miettinen 1999, 37–38.)

Prosessit ovat todella tärkeitä organisaatioiden kehityksessä ja työn suunnittelussa. Niiden ymmärtäminen auttaa meitä parantamaan toimintoja ja suoriutumaan tehtävistä monipuolisesti. Siirtyminen perinteisistä hierarkkisista rakenteista vaakasuuntaisiin prosesseihin vastaa nykyaikaisen työelämän haasteisiin ja auttaa organisaatioita toimimaan tehokkaammin. Työntekijöiden on oltava valmiita sopeutumaan ja käsittämään prosessien monimutkaisuus erilaisissa ympäristöissä.

Työn organisointi monitaitoisuuden pohjalta edellyttää työntekijöiltä laajempaa ymmärrystä työpäikan prosesseista verrattuna perinteiseen, tayloristiseen lähestymistapaan. Tätä ymmärrystä kuvataan käsitteellä "työprosessitieto". Organisaatiossa, joka pyrkii parantamaan kilpailukykyään joustavampien rakenteiden ja uuden teknologian avulla, työntekijät tarvitsevat tätä tietoa työskennellessään. Työprosessitiedolla viitataan erityisesti työn, työssä oppimisen, organisaation kehittämisen ja ammatillisen pätevyyden välisiin suhteisiin. Se korostaa työtehtävien välisiä rajapintoja ja yksittäisten tehtävien sisältöjä. Lisäksi se auttaa purkamaan käytännön ja teorian välistä vastakkainasettelua työkontekstissa. (Järvensivu 2007, 13.)

Työprosessitiedon käsite tuo esiin työn ja oppimisen yhteispelin tärkeyden sekä organisaation kehittämisen ja ammattitaidon roolin. Tarve ymmärtää työprosesseja osoittaa, että menestyvä yritys tarvitsee työntekijöitä, jotka eivät vain hallitse teknisiä taitoja, vaan myös pystyvät mukautumaan muutoksiin ja omaksumaan uusia työtapoja. Tämä auttaa meitä ymmärtämään, miten työn organisaatio ja muutokset ovat yhteydessä toisiinsa ja korostavat vuorovaikutusta työntekijöiden, yrityksen ja työympäristön välillä.

3.7 Seurantaviikko 7: Oma-aloitteisuus ja itsensä kehittäminen

Maanantai 18.3.2024

Asetin tavoitteeksi seurata perehdytettävän työskentelyä ja tarvittaessa auttaa häntä tarpeen mukaan. Perehdytettävän tehtävänä oli perustaa 8 uutta asiakasta järjestelmäämme. Perehdytettävä osoittautui erittäin itsenäiseksi ja proaktiiviseksi, ottamalla vastuun omasta oppimisestaan ja työtehtävistään ilman suurta ohjausta. Tämä herätti minussa kysymyksiä omasta valmistautumisestani ja roolistani. Pohdin, olisinko voinut tarjota haastavampia tehtäviä ja tarjota enemmän tukea. Opin, että on tärkeää olla joustava ja tarjota vaihtoehtoja erilaisiin oppimistarpeisiin. Tulevaisuudessa pyrin olemaan vielä aktiivisempi tukemaan perehdytettävää, vaikka hän olisikin jo proaktiivinen omassa oppimisessaan.

Tiistai 19.3.2024

Tänään ohjasin ja tuin perehdytettävää organisoimaan ja priorisoimaan työtehtäviään tulevaisuutta varten. Autoin häntä laatimaan päivittäisen tai viikoittaisen työsuunnitelman ja tarjosin tukea sen noudattamisessa. Tarkoitukseni oli antaa neuvoja tehtävien priorisoinnissa ja tärkeysjärjestyksen määrittämisessä, jotta hän voisi kehittää tehokkaita työskentelytapoja. Koin itse, että tehokkaita työskentelytapoja ovat kommunikointitavat ja ajanhallinta. Ajanhallinnassa käytän kalenteria järjestyksen ylläpitämiseksi ja priorisoin työtehtäviäni. Pysin välttämään ajan tuhlausta tunnistamalla ja hallitsemalla ajankäytön esteitä. Kommunikoinnin tehostamisessa keskityn selkeään viestintään ja aktiiviseen kuunteluun, käyttäen erilaisia viestintävälineitä järkevästi. Tarjosin myös neuvoja rutiinien ylläpitämiseksi ja tehokkaan työskentelytavan kehittämiseksi. Ymmärsin, että minulla on kehitettävää omien työskentelytapojeni suhteen, erityisesti ajanhallinnan osalta. Tämä päivä herätti minussa halun panostaa enemmän ajanhallintaan ja kehittää omia työskentelytapojani entistä tehokkaammiksi ja järjestelmällisemmiksi. Tunnistettuani tarpeen muutokseen, päätin aloittaa muutoksen tekemällä aikataulun päivän tehtävistä ja asettamalla selkeät tavoitteet kullekin tehtävälle. Lisäksi päätin vähentää ajan tuhlaamista esimerkiksi välttämällä turhia keskeytyksiä ja asettamalla rajat ajan kuluttaville aktiviteeteille.

Keskiviikko 20.3.2024

Jatkoin perehdyttämistä samaan tapaan kuin maanantaina ja tiistaina, samalla tuen perehdytettävää hänen työtehtävissään. Pyysin perehdytettävää arvioimaan päivän aikana omia vahvuuksiaan ja kehityskohtiaan työtehtävissään. Päivän tehtäviin kuului edelleen perehdytettävän työn tarkkailu, mahdollisen avun tarjoaminen tarvittaessa sekä kannustaminen ja tukeminen hänen kehityksensä. Tavoitteenani oli varmistaa, että perehdytettävä tunsi itsensä tuetuksi ja että hänellä oli selkeä käsitys omasta kehityksestään työtehtävissä.

Torstai 21.3.2024

Eilisen päivän perusteella annoin palautetta perehdytettävälle hänen aktiivisuudestaan työssään. Kerroin, että hän suoriutuu pääsääntöisesti todella oma-aloitteisesti työtehtävissään ja kokee varmuutta monissa järjestelmissä. Samalla keskustelimme kehityskohteista, erityisesti ajanhallinnassa ja työtehtävien priorisoinnissa. Keskityin erityisesti näihin kehityskohtiin ja annoin konkreettisia vinkkejä ja neuvoja niiden parantamiseksi. Esimerkiksi, kehotin perehdytettävää aloittamaan työtehtävien priorisoinnin tunnistamalla kiireelliset ja tärkeät asiat ensisijaisesti. Lisäksi suosittelin hänelle isot työtehtävät pilkottavaksi pienempiin osiin ja keskittymään yhteen asiaan kerrallaan, jotta työtaakka olisi helpommin hallittavissa. Tämän lisäksi kävin läpi Outlookin kalenterihallinnan ja varausjärjestelmän käytön, sekä tapaamisten kirjaukset kalenteriin. Näin varmistin, että perehdytettävä tuntee olonsa tuetuksi ja että hänellä on selkeä käsitys siitä, miten hän voi parantaa työskentelytapojaan ja kehittyä edelleen.

Perjantai 22.3.2024

Viikon päätteeksi keskityin perehdytettävän kanssa kalenterihallintaan Outlookissa. Huomasin, että tarkkuudessa oli ongelmaa. Tarkensin, miten tapaaminen kirjataan kalenteriin ja onko tapaaminen esimerkiksi tunnin tai kahden tunnin mittainen. Pyysin perehdytettävää olemaan aina yhteydessä minuun, jos hänellä oli epävarmuutta tapaamisten kirjaamisessa kalenteriin. Koen, että minulla on vahva kyky opettaa monimutkaisiakin asioita ymmärrettävästi ja tarjota selkeitä ratkaisuja ongelmiin. Oma hallintani Outlookin kalenterijärjestelmässä oli kehittynyt, ja pystyin jakamaan tämän osaamisen eteenpäin perehdytettävälle.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla vahvistin kykyni toimia tehokkaana perehdyttäjänä ja ohjaajana perehdytettävän työtehtävissä. Tarjosin selkeitä neuvoja ja vinkkejä työskentelytapojen parantamiseksi, ja oli ilo huomata, että perehdytettävä otti vastuuta omasta oppimisestaan ja työtehtävistään. Opin, että tarjoamalla tukea ja kannustusta voin rohkaista muita ottamaan vastuuta omasta kehityksestään. Samalla tunnistan omat kehityskohtani, erityisesti ajanhallinnassa ja työtehtävien priorisoinnissa, ja olen motivoitunut panostamaan niiden parantamiseen. Tämä kokemus vahvisti käsitystäni siitä, että jatkuva itsensä kehittäminen ja avoin suhtautuminen omiin kehitystarpeisiin ovat keskeisiä tehokkaan työskentelyn ja ammatillisen kasvun kannalta.

Itsensä kehittäminen viittaa henkilökohtaiseen kasvuun ja kehittymiseen, joka ilmenee syvenevänä itsetuntemuksena ja henkisenä kasvuna kohti omaa yksilöllisyyttä. Humanistinen perinne heijastaa olennaista ihmiskuvaa, joka asettaa kehitykselle ihanteet ja normit. Kun tätä sovelletaan johtamistyöhön, se näkyy johtamisen ihanteina. Itsensä kehittämisen peruslähtökohtana on oletus siitä, että kehittymiseen pyrkivä ihminen on tietoinen omista ajatuksistaan ja kykenee jollakin tavoin hallitsemaan henkistä elämäänsä. Johtajuuden kehittäminen ja itsensä kehittäminen johtajana muodostavat moniulotteisen aihealueen, jossa yhdistyvät sekä käytännön koulutus ja työkokemus että elämänhistorian ja ymmärtämisen näkökulmat. (Tökkäri & Perttula 2010, 120–122.)

Elinikäisen oppimisen kriittinen analyysi liittyy usein käsitteeseen hallintataloudesta. Tämä käsite viittaa siihen, että yksilöitä hallitaan ennen kaikkea vapaina ja vastuullisina yksilöinä. Elinikäisen oppijan hallinta pyrkii välttämään holhoavaa ja pakottavaa vallankäyttöä ja korostaa sen sijaan "mahdollistavaa" lähestymistapaa. Tämä lähestymistapa kannustaa ihmisiä ottamaan vastuuta omasta oppimisestaan yhteiskunnan ja työelämän nopean muutoksen keskellä. Vallankäyttö ilmenee tässä yhteydessä yksilöllisenä. Se vaikuttaa subjektin itseymmärrykseen ja niihin yleisiin ehtoihin, joiden kautta ihminen ymmärtää oman itsensä ja vapaan toimintansa päämäärät. Olennaista

on, että oli kyse mistä tahansa toiminnasta, yksilön on voitava tunnistaa siinä oma autonomiansa ja intressiensä toteutuminen. (Saari 2016, 4–5.)

Turvallinen ja hyvinvoiva yhteisö pitää huolta yksilöistä samalla kun se edistää yhteisöllistä kasvua ja kasvatuksellista toimintaa. Avoin vuorovaikutus tarjoaa yksilöille mahdollisuuden tutkia työelämää ja kokemuksiaan vuorovaikutuksessa, yhdistää teoriaa käytäntöön sekä kehittää itseään. Kokemus on olennainen osa aikuisen yksilön oppimista ja kasvua. Yksilö tarvitsee kasvua edistävän yhteisön, jossa hän voi dialogin avulla reflektoida omia ajatuksiaan ja kokemuksiaan sekä peilata niitä muiden ajatteluun ja kokemuksiin. Kokemuksien ja ajatusten jakaminen yhteisön kanssa mahdollistaa jäsenten keskinäisen tietoisuuden lisääntymisen ja kasvuhakuiset suhteet toisiinsa. Ajatusten jakaminen muiden yhteisön jäsenten kanssa tuottaa vuorovaikutuksessa sosiaalista pääomaa, joka hyödyttää yhteisöä yhteisellä tasolla. (Rentola 2019, 152.)

3.8 Seurantaviikko 8: Jatkuvan oppimisen kulttuuri

Maanantai 25.3.2024

Aamulla kerroin uudelle työntekijälle organisaation seminaaritapahtumasta, joka järjestetään tämän viikon keskiviikkona. Pyysin perehdytettävää osallistumaan kanssani seminaariin, jotta hän saisi paremman käsityksen rahoitusosalta. Kyseinen seminaari järjestetään joka kolmas viikko meidän toimistollemme uusille asiakkaille sekä henkilökunnalle. Seminaaritapahtuma auttaa hahmottamaan rahoitusalan työskentelyä ja avaa sekä asiakkaille että työntekijöille organisaation palveluita. Seminaarissa käsitellään likviditeettiä, investointeja sekä eläkettä. Perehdytettävä auttoi minua seminaarin järjestelyissä, kuten seminaari PowerPoint esityksen tarkistuksessa, seminaarikutsujen lähettämisessä, seminaariosallistujalistan tarkistuksessa ja päivittämisessä sekä informatiivisten julisteiden valmistelussa osallistujille.

Tiistai 26.3.2024

Aamupäivästä jatkoin seminaarin valmisteluja perehdytettävän kanssa. Iltapäivällä raportoin johdolle huomisen seminaarin osallistujat. Kerron heille, että perehdytettävä osallistuu seminaaritapahtumaan kanssani huomenna ja auttaa myös minua järjestelyissä. Tämän päivän tehtävät toteutuivat pääosin suunnitellusti seminaarin suhteen, mutta osallistujalistan hallinta osoittautui haastavaksi. Ongelmana on, että osallistujat ilmoittautuvat ilmaiseen seminaaritapahtumaan, mutta eivät välttämättä osallistu eivätkä ilmoita siitä meille. Olen harkinnut ehdottavani johdolle seminaarin muuttamista maksulliseksi, sillä jopa pieni maksu voisi saada osallistujat sitoutumaan tapahtumaan paremmin.

Keskiviikko 27.3.2024

Tänään on seminaaripäivä. Aamupäivällä kävimme läpi osallistujalistan uudelleen perehdytettävän kanssa. Organisaatiossamme luomme osallistujaluettelon jo etukäteen, jotta mahdolliset kiinnostuneet voivat hyötyä palveluistamme nopeutetulla prosessilla, jos he ovat jo järjestelmässämme. Perehdytettävä auttoi minua lisäämällä jokaisen asiakkaan Xplan-järjestelmään. Seminaarin aloitus oli 18 illalla, ja osallistujia oli yhteensä 10, joista 3 osallistui Zoomin kautta virtuaalisesti. Seminaarissa sain syventävää tietoa organisaatiomme tarjoamista palveluista, mikä laajensi näkemystäni sen toiminnasta ja palveluvalikoimasta. Olen myös harkinnut itse tulevani asiakkaaksi organisaatioomme.

Torstai 28.3.2024

Seminaarin jälkeinen työpäivä on aina todella hektinen. Omien työtehtävieni lisäksi minun piti hoitaa myös seminaarin jälkeiset tehtävät. Ohjasin perehdytettävää muokkaamaan markkinointisähköposteja tulevaa seminaaria varten. Seminaarissa paikalla olleet osallistujat täyttivät paperisen palautekyselyn, jonka skannasin ja säilytin arkistoon. Analysoin palautekyselyiden avulla kiinnostusta palveluihimme sekä mahdollisia tapaamistoiveita. Tehtävänäni oli ottaa yhteyttä kiinnostuneisiin ja sopia heille tapaaminen neuvonantajan kanssa sekä käsitellä uusien asiakkaiden tietoja kaikissa järjestelmissämme. Seminaarin jälkeinen työpäivä on aina todella hektinen. Päivä kyllä oli onnistunut, ja perehdytettävä sai myös paljon uutta opittavaa seminaariprosessista.

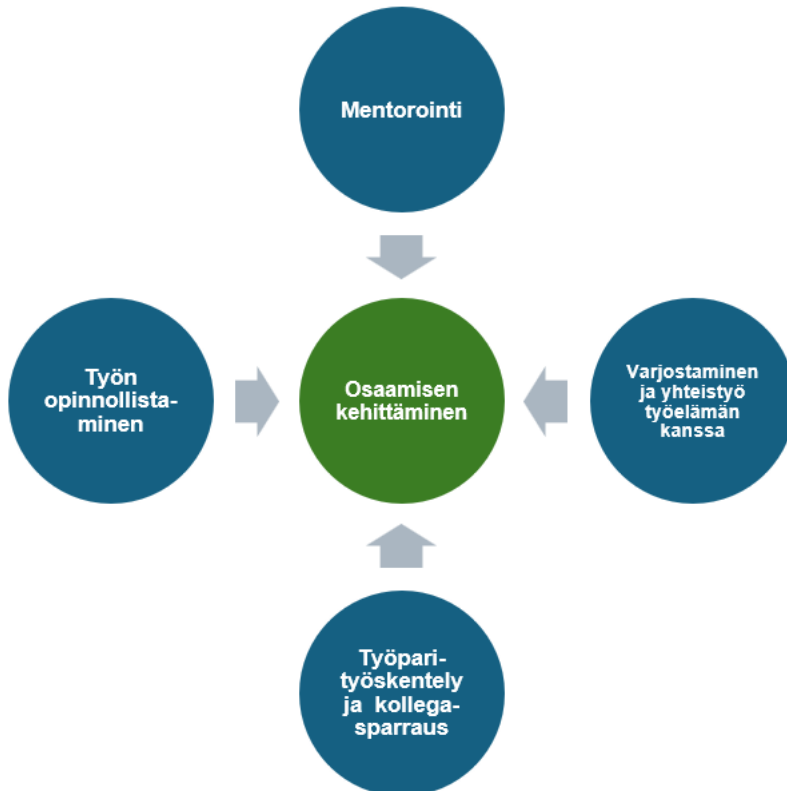
Perjantai 29.3.2024

Aamulla pyysin perehdytettävää palaveriin kanssani. Keskustelimme hänen kehityksestään näiden kahdeksan viikon ajan. Aamupalaverin jälkeen kävin läpi seminaariprosessin perehdytettävän kanssa. Perehdytettävä ei ole vastuussa näistä tehtävistä, mutta hän saattaa joutua hoitamaan niihin liittyviä tehtäviä, mikäli olen lomalla tai poissa. Olin positiivisesti yllättynyt, perehdytettävä korosti, että huokuen aitoa kiinnostusta hänen kehitykseensä ja välitin siitä, missä hän tarvitsi apua ja missä hän oppi parhaiten. Huomasin, että perehdytettävän kehitys 8 viikon perehdytyksessä näkyi tehtävien suorittamisen laadussa, itsevarmuudessa ja itseohjautuvuudessa.

Viikkoanalyysi

Tämän viikon aikana kehityin enemmän seminaarin järjestelyissä. Seminaaripäivänä sain syvempää tietoa organisaation palveluista. Jälkityöt, kuten palautteen kerääminen ja uusien asiakassuhteiden luominen, vahvistivat asiakaskommunikaatiotaitojani. Nykypäivän työelämä on jatkuvaa oppimista ja itsensä kehittämistä (Ketola 2010, 52). Perehdytettävän kanssa käyty keskustelu paljasti, että minulla on taitoja ja kykyä tarjota tukea ja ohjausta uusille työntekijöille. Kehitin seminaarijärjestelytaitoja, syvensin rahoitusalan osaamistani ja vahvistin johtamis- sekä ohjaustaitojani.

Kuva 3 avaa monipuolisesti osaamisen kehittämisen eri ulottuvuuksia, tarjoten näkökulmia mento-
rointiin, työn opinnollistamiseen, varjostamiseen ja yhteistyöhön. Se heijastaa myös työparityös-
kentelyn ja kollegasparrauksen merkitystä ammatillisessa kehityksessä. Näiden elementtien koko-
naisuus kuvassa korostaa niiden välistä vuorovaikutusta mikä on olennaista osaamisen kasvun ja
kehittymisen kannalta. Kuvan tarkoituksena on tarjota konkreettinen näkymä eri oppimismuotojen
ja yhteistyömallien käytöstä osaamisen vahvistamiseksi ja ammattitaidon syventämiseksi.



Kuva 3. Osaamisen kehittäminen

Oppiminen edellyttää jatkuvaa kehittämistä. Oppimiskulttuuri on olennainen sekä yksilöille että or-
ganisaatioille, jotka pyrkivät kasvuun, kehitykseen ja innovaatioihin saavuttaakseen entistä parem-
pia tuloksia. Organisaation oppimiskulttuurin voi nähdä normien ja arvojen kokonaisuutena, joka
kannustaa järjestelmälliseen ja syvälliseen lähestymistapaan korkeampien tavoitteiden saavutta-
miseksi. Se ohjaa oppimista organisaatiossa perustuen perusolemuksen, arvojen ja normien ta-
soon, tukien samalla jatkuvaa parantumista, liiketoiminnan tavoitteiden saavuttamista, innovaatioita
ja muutosten hallintaa. Toisin sanoen, oppimiskulttuuri innostaa yksilöitä ja organisaatiota harjoitta-
maan jatkuvaa tai elinikäistä oppimista. (Chanani & Wibowo 2019, 593–594.)

Työntekijöiden kannustamiseksi ja motivointiin jatkuvaan oppimiseen organisaatioiden tulee edis-
tää avoimuutta uusille ideoille ja rohkeutta ottaa riskejä työpaikalla. Lisäksi organisaatioiden tulisi

luoda kulttuuri, jossa tuetaan ja annetaan anteeksi. Tutkimukset osoittavat, että esimiesten ja kollegoiden tuki on keskeinen tekijä yksilön motivoimisessa etsimään kehittymismahdollisuuksia. Sosiaalinen tuki niin työssä kuin sen ulkopuolellakin vaikuttaa myönteisesti yksilön halukkuuteen osallistua oppimis- ja kehittämistoimintoihin. Yksilöiden kannustamiseksi ottamaan vastuuta omasta oppimisestaan ja kehityksestään on tärkeää tarjota heille sekä taloudellista tukea että mahdollisuus osallistua vapaaehtoisin kehittämishjelmiin sekä työajan puitteissa että sen ulkopuolella. Tämä voi lisätä työntekijöiden itsevarmuutta ja innostusta jatkuvaan oppimiseen. (Jain & Martindale 2012, 7–8.)

Jatkuva oppiminen on entistä merkityksellisempää nyky-yhteiskunnassa, joka kokee nopeita muutoksia ja kohtaa globaaleja kriisejä, kuten koronapandemian, muuttaen elinympäristöämme. Sen tulisi edistää sivistyksen ja yhteiskunnan uudistumiskykyä, parantaa osaavan työvoiman taitoja ja turvata hyvinvointiyhteiskunnan jatkuvuutta. Mahdollisuus oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen tulisi olla kaikkien saavutettavissa. Organisaatioille jatkuva oppiminen on olennaista, sillä se edistää niiden kykyä sopeutua muutoksiin ja kehittyä, mikä on välttämätöntä kestävän ja laajasti hyödyttävän oppimisen kannalta. (Kajamaa & Tuunainen 2021, 281.)

4 Pohdinta

Työtehtävissäni keskityin aiemmin vahvan teoreettisen pohjan rakentamiseen, mikä oli tärkeä osa ammatillista kehitystäni. Osallistuin aktiivisesti erilaisiin koulutuksiin ja seminaareihin sekä syvensin osaamistani tutustumalla alan kirjallisuuteen. Tämä antoi minulle kattavan käsityksen perehdyttäjän roolista ja sen vaatimuksista. Työkokemukseni perehdyttäjänä tarjosi merkittävän käytännön oppimisen paikan, missä sain soveltaa oppimaani teoriaa todellisissa tilanteissa. Perehdytystyön parissa työskennellessäni pyrin jatkuvasti kehittämään itseäni ja toimintaani. Motivaationi kehittää taitojani oli vahva, ja siksi pyrin luomaan motivoivia perehdytyskokemuksia uudelle työntekijälle. Tavoitteenani oli tarjota entistäkin informatiivisempia ja inspiroivampia perehdytysohjelmia, jotta uudet työntekijät voisivat paremmin menestyä organisaatiossamme. Olen oppinut luomaan läsnäoloa ja tarjoamaan tukea perehdytettävälle heidän oppiessaan uusia asioita, mikä on vahvistanut empatiaani ja huolenpitoani heitä kohtaan.

Työssä kehittyminen on yksi tapa, jolla työntekijät ja työnantajat voivat vaihtaa odotuksiaan keskenään. Työntekijöiden odotukset, jotka he toivovat työnantajien täyttävän, voidaan jakaa kolmeen eri vaihdannan tasoon: taloudelliseen, sosio-emotionaaliseen ja kehittymisen tasoon. (Saari 2013, 97.) Koetun arvostuksen ja motivaation kannalta on keskeistä saada mahdollisuuksia kehittyä työssä ja oppia uutta. Työnantajan tarjoamat mahdollisuudet kouluttautumiseen ja urakehitykseen ovat tärkeitä sekä henkilökohtaiselle tyytyväisyydelle että organisaation menestykselle.

Perehdytyksen yhteydessä on oleellista selvittää, mitä perehdytettävät jo tietävät ja osaavat. Tämä tieto luo perustan sille, miten perehdytystä voidaan suunnitella ja toteuttaa jatkossa. (Mikkola 2019, 5.) Ammatillisessa kehittämisessä on tärkeää pyrkiä aktiivisesti verkostoitumaan eri toimijoiden kanssa ja konkretisoida oppimisen vaikutus toiminnan muutoksina. (Aaltola, Lainema, Laajala, Härmäläinen, Manninen & Koponen 2022, 30.) Tutustuin uusiin ratkaisumalleihin ja menetelmiin työssäni erityisesti Työperehdytysohjelma menetelmän kautta. Lähestymistapa mahdollistaa perehdytettävien saavan käytännön kokemusta työtehtävistään usein kokeneemman työntekijän valvonnassa tai ohjauksessa. Huomasin, että menetelmä auttaa uusia työntekijöitä soveltamaan oppimaansa käytännössä ja nopeuttamaan oppimisprosessiaan. Tämän perusteella olen päättänyt noudattaa kyseistä menetelmää jatkossa. Koen itsekin oppivani paremmin käytännön kautta. Uskon, että tämä menetelmä auttaa minua tarjoamaan entistäkin tehokkaampaa ja osallistavampaa perehdytystä tuleville työntekijöille.

Päiväkirjamuotoisen opinnäytteen kirjoittamisen aikana opin ilmaisemaan ajatuksiani ja kokemuksiani rakenteellisesti ja jäsennellysti.

Itse harjoitus liittyy kaikkeen oppimiseen, päivän tapahtumien tarkasteluun oman käyttäytymisen ja sen seurausten pohtimiseksi. Se vaatii pysähtymistä itsesi äärelle, rehellisen hetken viettämistä miettien tapahtunutta, mitä toimi, mikä ei, mitä voidaan tehdä ja mitä ei voida. (James & Scheherazade 2022.)

Harjoittelin itsereflektiota ja kykyäni arvioida omaa työskentelyäni kriittisesti. Lisäksi opin kuvaamaan työtehtäviäni ja niiden vaikutusta henkilökohtaiseen ja ammatilliseen kehitykseeni. Ymmärsin, että jatkuva itsensä kehittäminen ja uusien asioiden oppiminen ovat olennainen osa ammatillista kasvua ja menestymistä työelämässä. Opinnäytetyön kautta sain arvokasta kokemusta projektin hallinnasta ja raportoinnista, jotka ovat hyödyllisiä taitoja niin työelämässä kuin jatko-opinnoissakin.

Hyödynsin työn analysointia monipuolisesti ja syvällisesti, mikä näkyy pohdinnoissani ammatillisesta kehittymisestääni ja oppimisprosessistani perehdyttäjänä. Olen reflektoinut sekä teoreettista että käytännön osaamistani ja pyrkinyt yhdistämään ne perehdytystyössäni. Lisäksi olen tuonut esille konkreettisia esimerkkejä työtehtävistäni ja niiden vaikutuksesta sekä henkilökohtaiseen että ammatilliseen kehitykseeni. Omaehtoinen itsereflektio on ollut keskeinen työkalu kehitykseni tukemisessa, ja olen oivaltanut sen merkityksen jatkuvan oppimisen ja ammatillisen kasvun kannalta. Työn analysoinnin avulla olen pystynyt tunnistamaan vahvuuteni ja kehittämiskohteeni sekä suunnittelemaan tulevia toimenpiteitä ja oppimistavoitteita.

Tulevaisuudessa aion jatkaa ammatillista kehittymistäni koulutusten avulla, erityisesti perehdytyksen, vuorovaikutustaitojen ja mentoroinnin osalta. Pyrin lisäämään kokemustani erilaisista perehdytysprojekteista ja laajentamaan osaamistani eri alojen perehdyttämisessä. Lisäksi haluan kehittää digitaalisia perehdytysmenetelmiä ja hyödyntää teknologiaa tehokkaammin perehdytysten suunnittelussa ja toteutuksessa. Tavoitteenani on tarjota entistä laadukkaampaa ja vaikuttavampaa perehdytystä tuleville työntekijöille.

Lähteet

Aalto, P., Lainema, K., Laajala, M., Hämäläinen, R., Manninen, A. & Koponen, S. 2022. Tiedosta tekoihin: Vuorovaikutus ja yhteisöllinen oppiminen johtajien koulutuksessa. Ammattikasvatuksen aikakauskirja, 24, 1, s. 27–43.

Aira, A. 2012. Toimiva yhteistyö: Työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja verkostot. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.

Airila, A., Mattila-Holappa, P., Kurki, A. L. & Nykänen, M. 2019. Työelämässä oppiminen, ohjaus ja oppilaitosyhteistyö työpaikkojen näkökulmasta. Ammattikasvatuksen aikakauskirja, 21, 2, s. 24–41.

Chanani, U. L. & Wibowo, U. B. 2019. A Learning culture and continuous learning for a learning organization. Knowledge E. s. 591–598.

Cook, N.J., Hilton, M.L. 2015. Committee on the Science of Team Science; Board on Behavioral, Cognitive, and Sensory Sciences; Division of Behavioral and Social Sciences and Education. The National Academies Press. Washington DC, Yhdysvallat.

Dow, R., S. 2014. Leadership Responsibility in Mentoring Organization Newcomers. Journal of management policy & practice. 15, 1, s. 104–112.

Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille: Uuden työntekijän perehdytys. 1.painos. Impact. Helsinki.

Ibarra, H. & Scoular, A. 2019. The leader as coach. Harvard Business Review, marraskuu-joulukuu 2019. Luettavissa: <https://hbr.org/2019/11/the-leader-as-coach>. Luettu: 18.2.2024.

Jain, S. & Martindale, T. 2012. Facilitating continuous learning: A review of research and practice on individual learning capabilities and organizational learning environments. University of Memphis, TN, Yhdysvallat. s. 1–11.

James, R., B. & Scheherazade, R. 2022. Don't underestimate the power of self-reflection. Harvard Business Review. Maaliskuu 2022. Luettavissa: <https://hbr.org/2022/03/dont-underestimate-the-power-of-self-reflection>. Luettu: 7.4.2024.

Järvensivu, A. 2007. Työprosessitiedon ja organisaatiopolitiikan merkitys: tapaustutkimus siirtymisestä taylorismista monitaitoisuuteen perustuvaan työn organisointiin. Työelämäntutkimus – Arbets-livsforskning, 5, 1, s. 12–23.

Kajamaa, A. & Tuunainen, J. 2021. Snellmanin sivistyskäsitys jatkuvan oppimisen ja työorganisaatioiden kehittämisen lähtökohtana ja haasteena. Aikuiskasvatus, 41, 3, s.278–282.

Ketola H. U. 2010. Tulokkaasta tuottavaksi asiantuntijaksi: Perehdyttäminen kehittämisen välineenä eräissä suomalaisissa tietotalan yrityksissä. University of Jyväskylä, s. 1–221.

Leite, L., Flores, M. A., Dourado, L., Villaca, M. T. & Morgado, S. 2015. Transitions in teacher education and professional identities. ATEE Annual Conference 2014. University of Minho, Braga, Portugal. s. 1–504.

Miettinen, A. 1999. Organisaatioiden muutos- ja kehittämisprosessit – luonne ja dynamiikka. Aikuis-kasvatus, 19, 1, s. 37–47.

Miettinen, M., Kaunonen, M., Tarkka, M. T. 2006. Laadukas perehdyttäminen. Osa 1, hoitotyön perehdytyksen perusta, 25, 2, s. 63–70.

Mikkola, P. 2019. Miten selvittää uusien työntekijöiden osaamista. Työelämän tutkimus – Arbetslivsforskning, 17, 1, 4–23.

Rahtu, T., Shore, S. & Virtanen, M., T. 2018. Kirjoitettu vuorovaikutus. 2.painos. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Helsinki.

Rentola, H. 2019. Pedagogisesta johtamisesta ja itsekasvatuksesta. Tiede ja ase, 76, s.147–156.

Saari, A. 2016. Elinikäinen oppiminen ja yksilöivä valta. Aikuiskasvatus, 36, 1, s. 4–13.

Saari, T. 2013. Työssä kehittyminen tietotyöntekijän oikeutena ja velvollisuutena. Aikuiskasvatus, 33, 2, s. 95–106.

Tökkäri, V., Perttula, J. 2010. Itsensä kehittäminen johtajien kertomuksissa. Aikuiskasvatus, 30, 2, s. 120–129.

Tuominen, T., Järvi, K., Lehtonen, M. H., Valtanen, J. & Martinsuo, M. 2015. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja: Osallistavia menetelmiä palvelujen kehittämiseen. Aalto Yliopisto julkaisusarja, s. 31.

Työterveyslaitos s.a. Perehdytystaidot ovat koko työyhteisön asia. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/op-pimateriaalit/onnistunut-perehdytys-palvelualoilla/perehdytystaidot-ovat-koko-tyoyhteison-asia>. Luettu: 9.3.2024.

Työturvallisuuskeskus 2013. Perehdyttäminen ja työpanostus – Ennakoivaa työsuojelua. Luettavissa: <https://ttk.fi/julkaisu/perehdyttaminen-ja-tyonopastus-ennakoivaa-tyosuojelua/>. Luettu: 2.2.2023.

Työturvallisuuskeskus 2017. Luottamuksen rakentaminen työyhteisön vuorovaikutuksessa. Luettavissa: <https://ttk.fi/julkaisu/luottamuksen-rakentaminen-tyoyhteison-vuorovaikutuksessa/>.
Luettu: 25.2.2024.