

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Laatua, perehdytystä ja jaksamista

Joensuun seudun nuorisoasuntoyhdistyksen perehdyttämiskansio

Ilpo Simonen

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön aikuiskoulutus 210 op

04 / 2012

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Simonen Ilpo	Sivumäärä 35 ja 2 liitesivua
Työn nimi Laatua, perehdytystä ja jaksamista. Joensuun seudun nuorisoasuntoyhdistyksen perehdyttämiskansio	
Ohjaava opettaja Piia Mylly	
Työn tilaaja Joensuun seudun nuorisoasuntoyhdistys ry, Markku Rautiainen	
Tiivistelmä <p>Toiminnallinen opinnäytetyö on toteutettu Joensuun seudun nuorisoasuntoyhdistykselle, Josnalle. Yhdistys kuuluu valtakunnalliseen nuorten asumisen edunvalvonta järjestöön Nuorisoasuntoliittoon (NAL). Josnan tavoitteena on tarjota nuorille 16–29-vuotiaille asumisen sosiaalisia sisältöpalveluita, hoitaa asumisen edunvalvontaa ja tuottaa kohtuuhintaisia vuokra-asuntoja. Työskentely perustuu sosiaaliseen vahvistamiseen ja ennaltaehkäisyyn.</p> <p>Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä on kirjoitettu ja tehty Josnan perehdyttämiskansio. Kansiossa on toiminnan ohjeet ja säännöt yhdistyksen työntekijöiden työhön. Perehdyttämisen osiossa on yksiselitteisesti kuvattu tarvittavat toimenpiteet hyvän perehdytyksen toteuttamiseksi. Laadullisuuden takaamiseksi, on myös kuvattu yhdistyksen toiminnan ja palveluiden eri tasot. Jaksamiseen kansio antaa selkeyttämään työntekijöiden toimenkuvaa ja turvallisuutta työpaikalla.</p> <p>Työpaikalla syntyy monesti erilaisia käytäntöjä, joita ei kirjata toimintamalleiksi. Josnassa on toiminnan kasvamisen myötä tullut tarve kirjata toimintamalleja, jotka ovat päivittäisessä käytössä asiakastyössä. Laadukkaaseen asiakastyöhön tarvitaan selkeät ohjeet, jotka auttavat palvelulle asetettujen Nuorisoasuntoliiton laatukäsikirjan kriteereiden toteuttamista. Perehdyttämiskansion avulla tuotetaan työyhteisöön toimintakulttuuria ja toimintamalleja, jotka tukevat osaltaan työssä jaksamista.</p> <p>Kansion kautta Josnan työntekijöillä on mahdollisuus päivittää osaamistaan ja jakaa tietoa yhdistystensä. Kansio tuo lisäarvoja työn ja se vahvistaa sitä ajatusta, että työntekijällä/työntekijöillä on mahdollisuus todellisen kehittämistyön avulla toteuttaa ja vahvistaa omaa ammatillista osaamistaan. Kansiossa on kuvattu toiminnan tarkoitus, organisaation liittyvät mallit, toimintaohjeet ja työn kehittämismahdollisuudet. Kansiossa on osioita, jotka ovat jatkuvan kehittämisen kohteina. Näitä päivitetään toiminnan muuttuessa. Tämä mahdollistaa perehdyttämisen ja kirjaamisen kautta sosiaalisen pääoman pysymisen työyhteisössä.</p> <p>Ammattialalle ja yhdistystyölle opinnäytetyö on merkittävä, sillä perehdyttämiseen liittyvää materiaali auttaa työn suunnittelussa, työssä jaksamista ja laadullisen työotteen ylläpitämistä. Merkittävyyttä kansio tuo avoimena ja jaettuna tietona, jota voidaan käyttää myös muidenkin yhdistysten toiminnassa. Kirjaamalla ja dokumentoimalla toimintatapoja löydämme keinoja, joilla työntekijä/työntekijät jaksavat laadukkaasti opastaa ja ohjata nuoria asumiseen liittyvissä asioissa. Työ osittaa keskeisesti, että työtapoja ja -otetta on mahdollista kehittää nuorisotyön menetelmin ja sosiaalisen vahvistamisen keinoin. Lisäksi työ vahvistaa yksilön työskentelyä yhteisössä ja auttaa selvittämään omaan työkenttään kokonaisuutta ja vastuita.</p>	
Asiasanat Asuminen, jaksaminen, laatu, nuoret, perehdyttäminen	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Simonen Ilpo	Number of Pages 35 and 2 attachment page
Title Quality, orientation and work wellness. Joensuu Region Youth Housing Association of the guide-book	
Supervisor Piia Mylly	
Subscriber Joensuu Region Youth Housing Association, Markku Rautianen	
Abstract <p>Functional trainee is implemented in the Joensuu region youth housing association, Josna. Association is a member of the National Youth Organisation of the young people's interest in the control of housing, the Youth Housing Association (NAL). Josnan goal is to provide young people from 16 to 29 years of housing, social services, housing and the interest in the contents of the control and provides affordable rental housing. The work is based on the use of social reinforcement and prevention.</p> <p>In this operational thesis is written in association orientation portfolio. The folder has guidelines and rules of the association for workers. Describes the orientation of a good orientation measures. The folder is shown in the service of the association and the various levels. A person's managing folders to provide clarity in job descriptions and job security.</p> <p>In the workplace will often different practices, which are not recorded approach. In Josna the operation grew the need to become recognized best practices that are in daily use in client work. High-quality client work requires clear guidelines that will help the service set out in the Youth Housing Association criteria for the implementation of the quality manual. Orientation portfolio supports a function of the community culture and practices that will contribute to job satisfaction.</p> <p>In this folder, Josnan employees have the opportunity to upgrade their skills and share information the association field. The folder will bring added value work, and it reinforces the idea that the employee / employees have access to the actual development work to implement and strengthen their professional skills. The folder has been described purpose of the activity, the organization of models, operating procedures and job development opportunities. Folder contains elements that are the subject of continuous development. These activities will be updated changes. This allows for training and recognition through the social capital to stay in the workplace.</p> <p>The professional and the Association for the work of the trainee is related to the material will help to highlight the work of the training, work wellness and operating cycle maintenance of the quality. The size of the folder to display the open and shared data, which may also be used in the operation of the other associations. By recording and documenting the practices we find the ways in which the employee / employees to stay with high quality guides and guide young people towards housing-related matters. Work split centrally, that the work-acids and-grip has enabled the development of youth work methods and means of social empowerment. In addition, work to strengthen the individual work of the Community and will help to clarify their own field of work of the total new and responsibilities.</p>	
Keywords Housing, wellness, quality, young people, orientation	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TYÖTÄ NUORISOASUMISEN KENTÄLLÄ	7
2.1 Nuoren itsenäistyminen	7
2.2 Josna nuorten asumisen asialla	9
3 MATKALLA KOHTI PEREHDYTYSKANSIOTA	11
3.1 Laadun edistäminen	12
3.2 Perehdytyksen mahdollisuus	16
3.3 Jaksaa, ei jaksaa – onko pakko jaksaa	18
4 PEREHDYTTÄMISKANSION TOTEUTUS	22
4.1 Opinnäytetyön taustaa	22
4.2 Suunnitelmia ja työn rajaamista	24
4.3 Perehdytyskansion sisältö	27
4.4 Perehdytyskansion itsearviointi	29
5 POHDINTA	30
LÄHTEET	33
LIITE	36

1 JOHDANTO

*Jokaiseen tekoon ja tekemättä jättämiseen
liittyy valinta siitä, mikä on tärkeää ja
mikä vähemmän tärkeää.*

– Brian Tracy

Olen jossakin vaiheessa työuraani ajatellut yhdistystoiminnan olevan pelkästään vapaaehtoista työskentelyä. Työskentelyä, jossa ei ole työskentelylle ja toiminnalle tarkempia ja määriteltyjä toimintaohjeita tai sääntöjä. Nyt vuosia järjestössä työskennellyäni, ajatukseni ovat muuttuneet. Olen huomannut, että tänä päivänä kolmannella sektorilla on merkittävä rooli erityisesti myös työnantajana. Mielestäni valtakunnallisesti kolmannen sektorin toimijoiden tekemä työ on merkittävää ihmisten auttamisessa, kun työskentelyote perustuu sosiaaliseen vahvistamiseen. Monesti aktiivisten toimijoiden osuus yhdistyksissä on usein pieni. Havaintoni mukaan yhdistyksissä, joissa toimitaan pienellä työyhteisöllä, toiminnan jatkuvuuden kannalta on tärkeää, että toiminnan ja toimintatapojen kirjaaminen tapahtuu työn kehittymisen ja laajentumisen myötä.

Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössäni olen suunnitellut ja toteuttanut perehdyttämiskansion Joensuun seudun nuorisoasuntoyhdistykselle ry, Josna ry:lle. Toimeksiantajana on toiminut Josna ry ja kansio tulee päivittäisen työskentelyn toimintaohjeeksi. Tärkeää on huomata, että kirjallisilla toimintaohjeilla ja perehdyttämisellä parannetaan myös osaltaan työntekijöiden työhyvinvointia. Yhdistysten työskentelyssä korostetaan yhdistysten työn vaikuttavuutta, osallisuutta ja osaamista, mutta kuinka työyhteisöissä huomioidaan työntekijöiden perehdyttäminen ja jaksaminen muuttuvissa olosuhteissa? Tässä opinnäytetyössäni on tavoitteena saada hiljainen tieto ja taito kirjattua toimintamalliksi. Opinnäytetyössäni on kaksi eri osiota: teoriaosio ja perehdytyskansio. Teoriassa käsittelen sitä, miksi laadulla, perehdytyksellä ja jaksamisella on merkittävä rooli työyhteisössä ja sen kehittämisessä. Voidaan kysyä, miten se vaikuttaa laadulliseen työskentelyyn. Perehdytyskansiossa on yhdistykseen liittyvää tietoutta, toimintaohjeita ja sääntöjä.

Olen jaotellut työni kokonaisuudeksi, jossa näkyy halu kehittää perehdytystä ja työskentelymalleja. Kirjallisuuteen perustuvassa osassa perustelen, miksi juuri laadun, perehdytyksen ja jaksamisen osa-alueet ovat tärkeitä perehdytyskansion toteuttamisessa. Tämä kansio on osa Josnan työpaikan laadullisen tekemisen perustaa ja tukee Nuorisoasuntoliiton laatukäsikirjaa. Nuorisoasuntoliiton laatukäsikirja on keskeisessä roolissa yhdistyksemme työväliseenä kohti laadullista asiakastyötä. Tässä työssäni määrittelen laadun asiakastyön kautta.

Jaksamisen teema on olennainen osa laatua, jos työntekijä ei jaksakaan tehdä määriteltyjä työtehtäviä laadun edellyttämällä tavalla, niin laatua on vaikea ylläpitää. Kuinka paljon sitten pitää jaksaa? Näkemykseni mukaan nyky-yhteiskunnassa työn tehokkuudella mitataan toiminnan arvokkuutta ja arvostamista. Tämän päivän yhdistystoiminnassa mietitään erilaisia rahoitusmalleja, kun ei ole olemassa varmoja rahoitusmalleja tai palvelun ostajia. Suomen valtionhallinto ja kunnat miettivät vastaavasti säästötoimenpiteitä – keinoja tiivistää kunnallisia palveluita. Yhdistykset ovat muuttuvassa taloudellisessa tilanteessa taloudellisten resurssien osalta tiukoilla ja henkilöstö joutuu miettimään omaa työssä jaksamistaan. Havaintoni mukaan yhdistyksissä tehtävä työ on muutoksessa. Enemmissä määrin työn tekemisen joustavuus kasvattaa työntekijän henkistä kuormitusta. Mielestäni, jos työhön suunnatut resurssit ja työmäärä on epätasapainossa, niin työn kuormittavuus saattaa vaikuttaa suoraan jaksamiseen ja työnlaatuun. Työssä jaksamiseen liittyvillä ennaltaehkäisevillä toimenpiteillä voidaan vaikuttaa suoraan työilmapiiriin ja toimintaympäristöön. Työhyvinvoinnin ylläpitäminen on tärkeää motivaation ja osaamisen ylläpitämiseksi. Siksi on tärkeää, että tässä työssäni käsitellään jaksamiseen liittyviä asioita.

Perehdytyksellä ja koulutuksella on tunnetusti tärkeä osa osaamisen jakamisessa työyhteisössä. Hyvää perehdytystä on välillä vaikea toteuttaa, jos ei ole riittävästi tietoa tai selkeitä toimintaohjeita. Muutokset voivat tulla nopeasti, jolloin tilanteeseen ei ole yhdistyksenä valmistauduttu. Työntekijän/työntekijöiden sairauslomat ovat pienelle yhdistykselle helposti kriisitilanne, mikäli yhteisössä ei ole laadittu varajärjestelmiä tai kriisipuskureita esimerkiksi talouden osalta. Opinnäytetyössäni käsitelen hyvän perehdytyksen elementtejä, keinoja ja kirjaamista.

Työturvallisuuslaki määrittää työnantajan ja työntekijöiden sekä velvollisuuksia että oikeuksia. Työpaikan toimintaohjeiden kirjaaminen helpottaa työyhteisön toimivuutta. Tiedon jakamiseen ja sen omaksumiseen tarvitaan toimintakulttuuria, joka tukee työyhteisön yhteisesti kehittävää työtettä. Työote rakentaa yhteisöllisyyttä, jossa tiedon ja taidon jakaminen tapahtuu toimivien työohjeiden avulla.

Loppuosa opinnäytetyötäni käsittelee tämän koko perehdyttämiskansion työstämistä ja ajatuksia siitä, miten koen kokonaisuuden tukevan toimintakulttuurin syntymistä. Tuon esille myös asioita, jotka vaikuttivat kokonaisuuden syntymiseen ja siihen millaisena olen kokenut opinnäytetyön tekemisprosessin. Työkokemukseni järjestötyössä ja nuorten asumisessa näkyy tässä työssä havaintoina, joka tukee kirjallista osuutta.

Toinen osa työtäni on perehdytyskansio, joka tulee Josnan käyttöön. Osioon olen koonnut yhdistyksen keskeisimmät työtehtävät, jotka tukevat arjen työskentelyä. Tämän kansion runko käy myös muiden yhdistysten tai pienten ammatinharjoittajien ohjeistukseksi.

2 TYÖTÄ NUORISOASUMISEN KENTÄLLÄ

Tässä työssäni nuorella tarkoitan 16–29-vuotiasta (Nuorisolaki 72/2006). Näkemykseni mukaan omaan asuntoon muuttaminen on yksi suurimmista itsenäistymiseen liittyvistä kokemuksista elämänvaiheessa, jossa luodaan pohjaa tulevalle. Kokemukseni ja havaintojeni mukaan varsinkin 17–20-vuotiaiden nuorten elämässä tapahtuu monia asioita, jotka vaikuttavat tuleviin suunnittelupäätöksiin ja niiden toteutukseen. Päätöksiin, jotka vaikuttavat nuoren itsenäistymispolkuihin. Tässä osiossa avaun nuorisoasumista, Nuorisoasuntoliittoa ja Josnan toimintaa. Nuorten itsenäistymisestä haluan avata omaan asumiseen ja omaan asuntoon muuttamiseen liittyvää vaihetta.

2.1 Nuoren itsenäistyminen

Itsenäistymiseen kuuluu paljon muutakin kuin oma asunto. Asunnon saaminen muuttaa asioiden hoitamista ja sitä kautta tuottaa uuden oppimista. Nuorelle muuttaminen

vanhempien luota omaan asuntoon on aina suuri muutos itsenäistymisen kannalta. Nikanderin (2009) mukaan nuorten muuttaminen omaan vuokra-asuntoon tapahtuu Suomessa nuorempana kuin muualla Euroopassa. Muutokset nuoren elämässä vaikuttavat siihen, milloin muutto tulee ajankohtaiseksi. Syitä muuttamiseen voi olla koulun alkaminen toisella paikkakunnalla, parisuhdemuutokset, työpaikan saaminen tai lapsuuden kodissa asuminen on kriisiytynyt. Kuitenkin myös suositaan kotona vanhempien luona asumista vedoten taloudellisiin seikkoihin tai kodin luomaan turvalliseen ympäristöön. (Kuparinen 2010, 7.)

Lehtisen (2011) mukaan itsenäistymisen haasteisiin kuuluu taloudellisten asioiden hoitaminen. Kotoa muuttaminen saattaa tuoda tullessaan epävarmuutta taloudellisissa asioissa. Nuoren haasteet kasvavat, kun kulutustottumukset ja taloudelliset resurssit ovat epätasapainossa. Epätasapaino voi tuoda mukanaan myös muita elämänhallinnan vaikeuksia. Nuorilla on kuitenkin halu menestyä ja aikuistua, vaikka taloudellisia murheita olisikin. (Kuparinen 2011, 75–76.)

Asumiseen ja itsenäistymiseen liittyvät vaikeudet saattavat olla esteenä tasa-arvoiseen elämään. Suomen perustuslaki 19 § (11.6.1999/731) määrittää nuorille oikeuden omaan asuntoon. Asunto saattaa mahdollistaa tavoitteiden avulla onnistunutta asumishistoriaa ja elämänhallintaa. Tavoitteiden saavuttamiseen voi olla tarve erilaisille ja vahvuisille tukipalveluille, jotka edistävät asumisen onnistumista. Tätä lain määräämää nuorten oikeutta kunnat tarkentavat ja määrittelevät asetuksilla. Asetusten toteutuminen ja noudattaminen mahdollistuu palveluketjujen ja -verkostojen avulla. Tämä järjestelmä voi olla nuorelle tärkeä vaihe itsenäistymisen kasvuvaiheessa ja oppimisessa (Simonen & Rautiainen 2008, 6).

Nuorisoasuntoliitto on tehnyt 40 vuotta työtä nuorten asumisen asialla. Josna on toiminut 10 vuotta. Nuorten asumisen onnistumiseen ja alkamiseen voidaan vaikuttaa monella eri tavalla. Jasnassa on toteutettu toimintaa, jossa pyritään asumisen sisältöpalveluilla vaikuttamaan siihen että nuorelle tulee riittävä tieto asumiseen ja itsenäistymiseen. Asumisen sisältöpalveluita ovat asumisohjaus, neuvonta, asukas-toiminta ja edunvalvonta. Useasti nuorille suunnatut sisältöpalvelut kohdentuvat enemmän niille, joilla on joitakin haasteita asumisen aloittamisessa, kuten asunnottomuus tai rikkonainen asumishistoria. Asuntojen saaminen Josnan toimintaan on

helpottanut tukitoiminnan kehittämistä ja toteuttamista. Toiminta on sopimuksellista. (Simonen & Rautiainen 2008, 4; Josnan toimintakertomus 2011).

2.2 Josna nuorten asumisen asialla

Joensuun seudun nuorisoasuntoyhdistys (Josna) aloitti toimintansa vuonna 2002 ja rekisteröityi vuonna 2003. Yhdistys kuuluu valtakunnalliseen Nuorisoasuntoliittoon (NAL), joka on laajapohjainen, valtakunnallinen nuorisoasumisen etu- ja palvelujärjestö. Nuorisoasuntoliitto perustettiin 1971 helpottamaan pääkaupunkiseudun nuorten asumisen oloja. Toiminta kasvoi vuosien saatossa laajemmaksi, käsittäen nykyään 28 paikallisyhdistystä ympäri Suomea. Liiton toiminnan perustana on 28 paikallisyhdistystä ja seitsemän valtakunnallisen jäsenjärjestön muodostama kattojärjestö. Liiton ydintoimintoja ovat nuorisoasuntojen rakennuttaminen ja vuokraaminen 18–29-vuotiaille työssä käyville ja työelämään hakeutuville nuorille, asumisen sisältöpalveluiden tuottaminen ja kehittäminen sekä nuorten asumisen edunvalvonta. (Jauhiainen 2010, 6; Josnan toimintakertomus 2011).

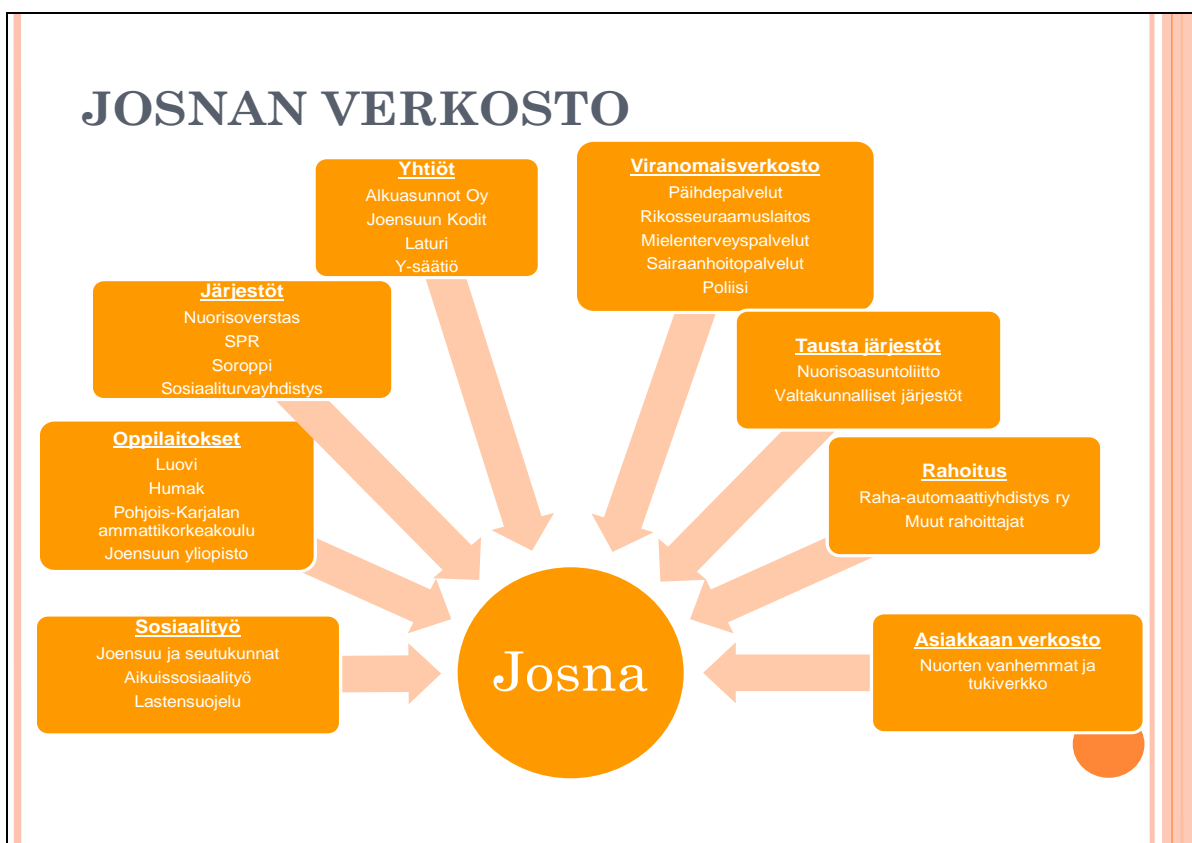
Joensuuhun perustetun nuorisoasuntoyhdistyksen tavoitteena on alusta alkaen ollut toimia nuorten asunto-olojen parantamiseksi ja itsenäistymisen elämönhallinnan edistämiseksi. Vaihtoehtoisten toimintamallien etsiminen nuorten asumisen ongelmiin ja kehittää asumisen tukipalveluita. Tavoitteena on aktivoida nuoria ja vahvistaa heitä sosiaalisesti omaehtoiseen vaikuttamiseen sekä asumisolojen parantamiseen että itsenäistymiseen liittyvien haasteiden hoitamiseen. Asuntotuotannon, välivuokrauksen ja asumisen sisältöpalveluiden avulla voidaan vaikuttaa nuorten asunnottomuuden vähentämiseen. (Josnan toimintakertomus 2011)

Nuorisoasuntoliitolla on asunnonhakujärjestelmä, jonka kautta voidaan hakea nuorille suunnattuja asuntoja paikallisyhdistysten ja alkuasuntojen asuntokannasta. Hakujärjestelmän kautta voi hakea Joensuussa 46 asuntoa tammikuun alussa 2012. Asuntokanta on pääsääntöisesti pienasuntoja, joiden vuokra on pyritty pitämään kohtuuhintaisina. Alkuasunnot Oy omistaa asunnoista 27 ja Josna on välivuokrannut 19 asuntoa sekä Joensuun kodeilta että Y-säätiöltä (Josnan toimintakertomus 2011).

Josnan perustoimintaan kuuluu auttaa nuoria asumiseen liittyvissä asioissa. Raha-automaattiyhdistys (Ray) on tukenut taloudellisesti ja antanut resursseja Josnan toimintaan vuodesta 2006 lähtien. Asumisen sisältöpalveluihin kuuluvat nuorten asumisohjaus, neuvonta, asukastoiminta ja asumisen edunvalvonta. Tuetun asumisen palvelu ei Rayn rahoittamaa toimintaa. Asukasvalinta tapahtuu asukashaastattelun avulla. Haastattelu tavoitteena on kartoittaa asumiseen ja asunnon tarpeeseen liittyvää tilannetta. Mahdollisuus on myös kartoittaa asumiseen liittyvää tuen tarvetta. Perusajatuksena on, että jokainen nuorisoasuntojen asukkaalla on mahdollisuus saada apua asumiseen liittyvissä asioissa. Yleisimmin yhteydenotot asukkaaseen koskevat vuokraan, haitalliseen elämään asunnossa tai viranomaisyhteistyöhön. (Simonen & Rautiainen 2008, 5-6; Josnan palveluopas 2012.)

Nuorten tuetun asumisen palvelu kehitettiin Josnalla Nuttu-projektin (2006–2009) aikana. Palvelun tavoitteena on kohdentaa apu nuorelle suoraan omaan kotiin ja niihin asioihin, jotka vaikuttavat asumisen onnistumiseen ja laatuun. Yhdistyksellä ei ole yhtään niin sanottua tukiasuntoa, vaan tuki kohdentuu asukkaaseen, jolloin asukas voi jatkaa asumista onnistuneen tukisuhteen päättymisen jälkeen asunnossaan. Jokaiselle tukipalveluun tulevalle nuorelle tehdään oma suunnitelma asumisen tukemiseksi. Tukipalvelu on myytävää palvelua, joissa ostajina ovat kunnat, järjestöt tai valtion virastot (Josnan palveluopas 2012).

Yhdistystoiminnassa verkostotyö on toiminnan kannalta merkittävää. Kuviossa 1 kuvataan Josnan verkostoa, jossa toimijoita ovat ryhmitelty taustan ja vaikuttamisen avulla. Merkittävä osaa verkostosta muodostuu niistä toimijoista, jotka ovat nuoren ympärillä ja niistä toimijoista, jotka rahoittavat yhdistyksen toimintaa. Esimerkiksi Ray on rahoittajana ja toiminnan seurannan kannalta merkittävä yhteistyökumppani. Verkoston rooli voi vaihdella ja muuttua työskentelyn kuluessa. Verkoston rooli Josnan toiminnassa tukee toiminnan kehittämistä ja vahvistamista. Kehittämistyössä on tärkeää ottaa huomioon erityisesti asiakkaiden tarpeet ja heidän esille tuomat tukipalvelutarpeet. Huomioitavia asioita voivat olla asiakkaan tilanne, työskentelyn suunnitelmallisuus ja moniammatillinen verkosto. (Simonen & Rautiainen 2008, 29.)



Kuvio 1. Josnan verkostokartta (Josnan palveluopas 2012).

3 MATKALLA KOHTI PEREHDYTYSKANSIOTA

Perehdyttäminen tulee olla jokaisessa työpaikassa luonnollinen tapa jakaa tietoa toimintamalleista ja työtavoista. Kokemukseni mukaan, perehdyttämiskansioon kirjatut työpaikan ohjeet edistävät asiakaspalvelun laatua, työssä jaksamista ja dokumentoinnin kehittymistä, joka on jatkuva prosessi. Tässä luvussa avaan laatua, perehdyttämistä ja työssä jaksamista. Tässä yhteydessä käytän kirjallisuutta avaamaan opinäytetyöni perehdyttämiskansion tarpeellisuus näkökulmasta. Nykyään korostetaan laadullista asiakastyötä, kun halutaan palvelun olevan sitä mitä palvelun ostajalle luvataan. Tiedon taidon jakamisen avulla työtavoista ja -menetelmistä voidaan työyhteisössä saada aikaan tasalaatuista palvelua. Selkeiden toimintaohjeiden ja perehdytyksen avulla voimme vaikuttaa työssä jaksamiseen. Jaksamista tarvitaan laadukkaaseen palveluun. Asiakslähtöisyys on asiakastyössä tärkein kriteeri palvelun rakentumisen yhteydessä. Laatustandardeilla voimme määritellä toimintamme laatua,

mutta se vaatii myös laadun jatkuvaa ylläpitämistä. Laadun määrittelemisen voi olla helppoa, mutta sanana laadun määrittäminen on haasteellisempi.

3.1 Laadun edistäminen

Laatu on ilmaista. Sitä ei saa lahjaksi, mutta se on ilmaista. Laaduttomuus maksaa – se, ettei asioita tehdä ensimmäisellä kerralla oikein.

– Philip B. Crosby

Laadun käsitteen avaaminen on tärkeää, koska kaikessa tekemisessä korostetaan laatua. Mitä se laatu on? Miten laatua arvioidaan? Laadulle löytyy monia määritelmiä, eikä ole yhtä ainoaa oikeaa tapaa ilmaista laadullisuutta. Tässä työni osiossa lähestyn laadullisuutta asiakastyön näkökulmasta.

Laatu on työssämme näkyvillä kaiken aikaa. Yhtenä määritelmänä voidaan sanoa, että laatua on asiakastyössä työntekijöiden toimintatapojen kautta parempi tekeminen, tehtävät jotka kuuluvat työtehtäviin (Crosby 1979, 3). Asiakastyössä tärkeää on tietää asiakkaiden tarpeet, mitä on asiakaslähtöisyys työssämme. Tavoitteena on löytää ne asiat, jotka asiakas tarvitsee ja joita palveluja yritys tarjoaa sekä täyttää asiakkaan odotukset ja ennakoida mahdollisesti sellaiset asiat, joita tulevaisuudessa tarvittaisiin (Pesonen 2007, 36–37).

Asiakaslähtöisyys on perusta laadulliselle toiminnalle. Kaupallisessa toiminnassa asiakas yleensä on ostava taho. Kun asiaa mietitään järjestökentän näkökulmasta, niin silloin voi olla haasteellisempaa selkeästi määritellä asiakkuus. Asiakkuuteen vaikuttaa se, millaista toimintaa järjestö harjoittaa, mitkä ovat toiminnan tavoitteet, toimintamallit ja kirjatut ohjeet. Voidaan kuitenkin ajatella yksinkertaisesti, että jokainen, joka on palvelun piirissä, on asiakas (Parviainen 2007, 42).

Laadun merkitys korostuu yritystoiminnassa. Laatujärjestelmien käyttöönotto vaikuttaa yrityksissä toiminnan sisällön paranemiseen ja kirjaamiskulttuurin kehittymiseen. Kirjaamisen kautta yrityksessä työntekijöille on tullut laadun kehittämistarve. Se on systemaattisen kehitystoiminnan edellytys. Haasteena on tiedon jakaminen koko organisaatiossa. Laatukulttuurin rakentuminen työpaikalle vaatii työyhteisöltä ja johdol-

ta yhteisiä toimenpiteitä. Laatujohtaminen ja laadun ylläpitäminen tukevat työpaikalla työtapojen kehittymistä sekä toimintatavoissa että toimintakulttuurissa. Yritys, joka panostaa laatumarkkinointiin, niissä näkyy myös todellinen kokonaisvaltainen laadun kehittäminen. Yritys panostaa toimintaansa kokonaisvaltaisesti osallistaen kaikki hallintoportaasta lähtien aina työntekijöihin asti. (Andersson, Hiltunen & Villanen 2004, 94–95, 24–25.)

Laatujärjestelmien avulla voidaan kuvata yrityksen toiminta prosesseina. Prosessikuvausten avulla palvelun laatu voidaan määrittää ja mitata tapahtuu laatujärjestelmästandardin avulla. Dokumentoinnin kehittymisen työyhteisössä on havaittu selkeyttävän toimintasääntöjä ja ohjeita. Itsessään laatustandardit ja dokumentointi eivät tuota palvelun kehittymistä, vaan tärkeää on että kehittämisessä mukana ovat kaikki ne tahot, jotka kehittävät toimintaa. Laatujärjestelmä tukee toimivana kokonaisuudessaan palvelun kehittymistä ja asiakkaalla saa tilaamansa palvelun. Toiminnassa korostuvat asiakaslähtöisyys ja palvelun laatu. (Andersson ym. 2004, 24–25.)

Josnan toiminnan perustana on Nuorisosasuntoliiton laatukäsikirja, joka pohjautuu osittain ISO 9001 laatustandardiin. Nuorisosasuntoliiton yhdessä paikallisyhdistysten kanssa laatima laatukäsikirjan tavoitteena on palvelun laadun turvaaminen pitkällä aikavälillä ja yhtenäisten arviointimittareiden kirjaaminen. Laadukkaan työskentelyn pohjana on jatkuva oppimisen ja toiminnan kehittämisen prosessi. Hyvien käytänteiden kautta jaettu tieto paikallisyhdistyskentässä auttaa kehittämään ja tasaamaan laadullista työskentelyä. Kirjatut kriteeristöt ja toimintamallit yhdessä vertaisauditointien avulla auttavat arvioimaan toiminnan laadullisuutta niin, että oppimisprosessi on koko ajan yhdistyksen työntekijöiden vuorovaikutuksessa. Tämä kaikki vaatii suunnitelmallista kehittämistä ja systemaattista toiminnan arviointia. Asiakkaan rooli on merkittävä tässä laatuajattelussa, koska arjen työskentelyssä on mahdollisuus saada tunteuksia ja kokemuksia laatukriteeristön toimivuudesta (Nuorisosasuntoliiton Laatukäsikirja 2011, 8.)

Olen havainnut, että laadun ylläpitäminen vaatii muutakin kuin ongelmien havainnointia ja tunnistamista sekä poikkeamien korjaamista. Mielestäni laadun kehittäminen ja edistäminen on prosessi, johon jokaisen työyhteisön toimijan tulisi osallistua. Mitä ovat laatu-tekniikat? Miten voin arvioida laadukkuutta työssäni ja asiakaspalvelussa-

ni? Toiminnassamme käytämme monia erilaisia laatutyökaluja joilla voimme päästä laadukkaaseen toimintaan ja palveluun. Tässä osiossa käsittelen muutamaa laatu-tekniikkaa (Andersson ym. 2004, 68).

Benchmarkinnissa vertaamme toimintaamme toisen vastaavan toimijan palveluun ja toimintaan. Vertailulla pyrimme löytämään toiminnastamme toiseen toimijaan verrattuna kehittämisen kohteet ja arvioida toiminnan tasoa. *Itsearviointinnissa* toimijana arvioidaan toimintaan soveltaen laatupalkinnon kriteereiden ja selvitetään, millaisella tasolla toiminta on arviointiasteikolla. *Laatupalkintokriteerit* määrittelevät toiminnan erinomaisen tason, johon toiminnassa voi päästä käyttäen itsearviointia. Tavoitteena on kehittää toimintaa suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. *Jatkuvalla työn parantamisessa* pyritään parantamaan toimintaa jatkuvasti prosessien sisällä. Tässä jokaisella työntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa työn kehittämiseen ja sitä kautta laadukkaaseen toimintaan. *Strategisessa suunnittelussa* tavoitellaan suunnitelmallisesti vision kautta toiminnan laadullisuutta ja tavoitetilaa. Suunnitelmassa pyritään ottamaan huomioon muutokset, jotka voivat vaikuttaa toiminnan kehittymiseen tai palvelun laatuun (Andersson ym. 2004, 69–70).

Työyhteisön toiminnan ja palvelun itsearvioinnin merkitys on keskeisellä sijalla, kun kehitetään toiminnan laatua. On tärkeää, että organisaatiolle tulee selkeä kuva oman toiminnan tarkoituksesta ja tavoitteesta. Vahvuuksien selkeyttäminen ja kehityskohdeiden huomioiminen vahvistaa organisaation kykyä reagoida muutoksiin. Samalla on mahdollisuus kirjata toimintatapoja, jotka ovat hiljaisen tiedon tai taidon kautta tulleita traditioita. Vertaisauditoinnin avulla on mahdollisuus saada näitä työtapoja esille ja kirjata, jotka muuten ei organisaatiolle avaudu tai näyttäytyä toimintamalleina. (Silvennoinen, Mitchelsen & Niemi 2008, 95–96; Nuorisoasuntoliiton Laatukäsikirja 2011, 4–5.)

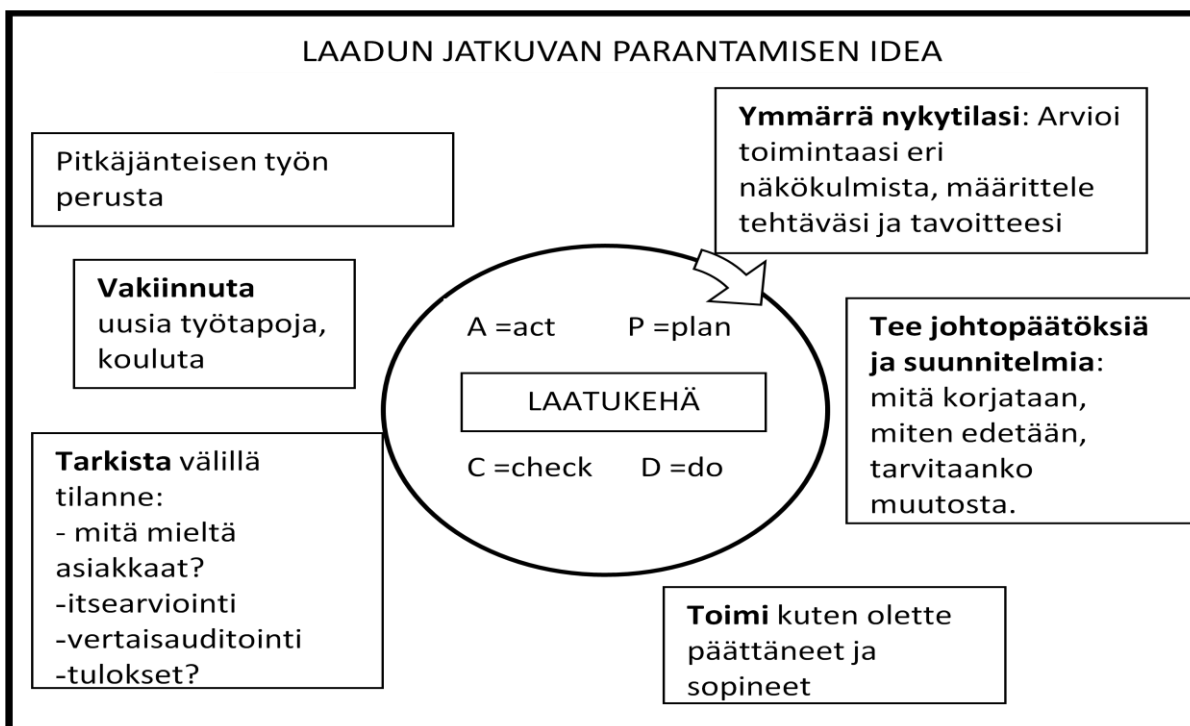
Suomessa on monia laatujärjestelmiä, jotka soveltuvat laadun ylläpitämiseen ja määrittämiseen. Laatujärjestelmiä sovelletaan toimintoihin sopiviksi ja kehittämisessä pyritään pitkäjänteisyyteen. Laadun haasteena on se, kuinka työyhteisössä pystytään kehittämään yhteistyötä ja vastuun jakamista. Henkilöstön ja organisaation tulee panostaa toiminnan laadulliseen ymmärtämiseen. Asiakkaalla on suurin merkitys laadun kehittämis- ja palveluprosessissa. Palautteen keräämisen merkitystä ei kannata

vähätellä, vaan kehittää järjestelmiä, jotka tukevat palautteen saamista ja analysointia (Andersson ym. 2004, 94–97).

Laatukäsikirjan avulla voidaan määritellä toiminnan menetelmiä ja mittareita. Nuorisosuntoliiton laatukäsikirjassa on kirjattu yleisesti taustat laadulle, kriteeristöt ja taustamateriaali. Tärkeää on, että laatukäsikirjassa avataan toiminnan tarkoitus, suunnitelmallisuus ja arvot. Tärkeä osa on myös se, miten toimintaohjeet muokataan tavoitteiden saavuttamiseksi. (Nuorisosuntoliiton Laatukäsikirja 2011, 4–5.)

Laatukäsikirjassa Nuorisosuntoliiton toiminta on kuvattu ydin- ja tukiprosessien kautta. Ydinprosessit ovat toimintoja, joissa ollaan suoraan tekemisessä asiakkaiden kanssa. Ydinprosessit on listattu aakkosjärjestyksessä. Kunkin ydinprosessin keskeinen sisältö on tiivistetty sanalliseen muotoon sivun ylä laidassa olevaan laatikkoon. Laatukriteerit keskeisille laatutekijöille on ryhmitetty prosessien mukaan. Yhdistyksen/yhtiön toiminnan ydinprosessit ovat apuisännöinti, asukastoiminta ja yhteishallinto, asumisneuvonta, asumisohjaus, koulutukset, nuorisosuntotalojen rakennuttaminen ja kunnossapito, projektit, ryhmätoiminta, tuettu asuminen, vaikuttaminen ja viestintä sekä vuokraustoiminta. Liittopalvelujen ydinprosesseja ovat kehitys- ja tutkimustoiminta, koulutus ja konsultaatio, viestintä sekä vaikuttaminen ja edunvalvonta (Nuorisosuntoliiton Laatukäsikirja 2011, 4-5).

Mielestäni laatu ei ole pysyvä olotila, joka on kerran saavutettua. Kuviossa 2 on esitetty havainnollisesti ISO 9001 laatujärjestelmän kaavio, josta ilmenee että laadullinen toiminta on jatkuvaa kehittämistyötä. Välillä tulee pysähtyä ja tarkastella toiminnan sekä tavoitteellisuutta että muutostarvetta. Ulkopuolinen arviointi auttaa havainnoimaan toiminnassa olevia käytänteitä ja malleja. Arviointi voi tuoda mukanaan myös kriittistä palautetta, jota yhteisön tulisi käsitellä rakentavasti. Laadullisessa työssä on tärkeää myös pystyä muuntautumaan toimintaa haasteiden edessä, jos se on toiminnan jatkumisen kannalta välttämätöntä.



Kuvio 1. Laadun parantamisen malli (NAL-laatuksikirja 2011).

3.2 Perehdytyksen mahdollisuus

Perehdyttäminen on osa työpaikan tiedon ja taidon jakamisen toimintamallia. Toteuttamani perehdytyskansio lähtee Josnan tarpeesta perehdytyksen kehittämiseen ja parantamiseen. Tarve perehdyttämiselle tulee työpaikan tai henkilöstön muutoksista. perehdytys vaikuttavat yhteisön toimivuuteen. Työturvallisuuslaki 14 § (738/2002) perustellee perehdytyksen tarpeellisuuden työsuojelun näkökulmasta. Laki määrittää työnantajan ja työntekijöiden sekä oikeudet että velvollisuudet. Mielestäni jokaisella on velvollisuus vaikuttaa työturvallisuuteen omalla osaamisellaan ja toiminnallaan. Kokemukseni mukaan perehdytys on tapa tuoda esille sekä toimintamalleja että käytänteitä työpaikalla. Käytänteet ovat niitä, jotka tukevat laadullisuutta ja työssä jaksamista sekä lisäävät työturvallisuutta. Perehdytys on työpaikan vahvuuden jakamista ja sen soveltamista käytäntöön. Mitä on perehdytys tai mitä sen tulisi olla? Tässä osiossa vastaan kysymyksiin perehdyttämisestä: miksi ja miten. Koen perehdyttämisen tärkeäksi työmuodoksi työssäni, koska perehdytys antaa mahdollisuuden tasa-laatuisen palvelun toteuttamisen työyhteisössä.

Laadullisessa toiminnassa yhtenä tärkeänä osana on perehdytys. Tiedon jakaminen yhteisössä ja oppiminen toinen toiseltaan takaa osaltaan laadullisuuden. Toiminnan kannalta on tärkeää, että yhteisössä on selkeät pelisäännöt, jotka tukevat perehdytystä. Perehdytykselle tulee olla perusta ja ohjeet. Perehdyttämällä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työnsä sekä siihen liittyvät odotukset (Penttinen & Mäntynen 2009, 2).

Perehdyttäminen tulisi toteuttaa aina työnmuutoksien tai uuden työntekijän aloittaessa. On huomioitava, että jokaisella on erilaiset tavat oppia ja ne on huomioitava perehdytystä suunniteltaessa. Toimintaohjeiden kirjaaminen ja tavoitteiden laatiminen helpottaa ohjaustilannetta. Toimintaohjeissa on selkeästi kuvattu kriisitilanteiden toimintamallit. Tavoitteissa selvästi kuvataan, mitä toiminnalla tavoitellaan. Helpottaakseen havainnointia voidaan toteuttaa osa opastuksesta graafisena esittelyinä. Graafisena esityksenä on mahdollisuus havainnollistaa ja jaksottaa perehdytystä pienempiin osioihin (Liski, Horn & Villanen 2007, 21–23). Ohjauksen merkitys kasvaa, jos työntekijällä ei ole aiempaa kokemusta tehtävästä työstä. Kokeneempien työntekijöiden kohdalla muutokset tai sattuneet tapaturmat vaikuttavat ohjauksen tarpeeseen. Johdon tehtävänä on havainnoida muutoksia ja reagoida lisäämällä perehdytystä. (Penttinen ym. 2009, 4–5.)

Työturvallisuuslaissa 8 § (738/2002) määrittellään yleisiä työsuojeluperiaatteita. Periaatteita, jotka turvaavat työntekijöiden turvallista työskentelyä ja työilmapiiriin. Työnantajan huolehtimisvelvoitteet koskevat niitä asioita joita, voidaan ennakkoon suunnitella. Yllättäviin muutoksiin voi olla myös työnantajalla vaikea reagoida. Huolehtimisvelvoite koskee työkuormittavuutta, työturvallisuuteen, työilmapiirin vaikuttamista ja jaksamiseen liittyvien asioiden hoitamista. Perehdytyksen ja koulutuksen rooli kasvaa työhyvinvoinnin kehittämisessä. Työpaikkakiusaaminen on yksi asia, johon työnantajan tulee puuttua ja varmistaa, että tarvittavat toimenpiteet suoritetaan asian selvittämiseksi. Työturvallisuuden kannalta on tärkeää, että jokainen työntekijä perehdytetään työhön ja koulutetaan työpaikan muutostilanteissa. Erityisesti työpaikalla olevien haittojen ja vaarojen estämiseksi on hyvä laatia suunnitelma, kuinka kouluttaminen tapahtuu. Jos työssä tarvitaan erityisosaamista tai tutkinnon kautta tarvittavaa osaamista, niin se on hyvä määritellä työpaikan toiminnan säädöksiin. Tällöin työtehtävää

saa suorittaa vain asianmukaisesti koulutuksen käynyt henkilö. (Siiki 2010, 33–35, 51–53.)

Perehdytykseen jokainen toimija voi laatia omat tavoitteet, jotka tukevat toiminnan jatkuvuutta. Perehdyttämisessä tavoitellaan työntekijän valmiuksia hoitaa työssään tehtäviä ja ymmärtää opitun liittyminen työkokonaisuuteen. Hyvin perehdytetty työntekijä pystyy omaksumaan työssään tarvittavia tietoja oman taitotason kehittämiseen. Taitotason kehittyessä myös työ paranee laadullisesti. Motivoitunut työntekijä pystyy työskentelemään tavoitteellisesti ja vaikuttamaan omalla aktiivisuudellaan työnsä sisältöön. Epävarmoissa tilanteissa henkilöstö uskaltaa kysyä ja oppia sitä kautta toimissa erilaisiin ratkaisumalleihin (Penttinen ym. 2009, 3).

Janhosen (2010) mukaan organisaatiossa tiedon jakamisella sisäisesti on tärkeä merkitys voimavarana ja kilpailuvalttina toimintaa kehitettäessä. Myös ulospäin suuntautuva tiedon ja taidon jakaminen toiminnasta vaikuttaa toiminnan laadun arviointiin. Tietotaidon jakamisessa käytetään yleisesti mentorointia. Opiskelumaailmassa yleisesti tunnettu käytäntö, joka on yritysmaailmassa myös pitkään ollut toimintamallina. Mentoroinnissa tavoitteena on luoda luottamuksellinen oppimissuhde kouluttajan ja oppijan välille. Kouluttajan on uskallettava antaa tilaa oppimiselle, jossa ohjaava työote auttaa oppijaa havainnoinnin ja tekemisen avulla työtehtävänsä. Mentoroinnissa useasti on pidempi ohjausjakso, jolloin varmennetaan yksilöllinen oppiminen. (Helakorpi 2006, 12–14.)

Perehdyttämisessä ja kouluttamisessa on tärkeintä, että osaamme tehdä työtämme, jota meiltä edellytetään. Tiedon päivittäminen ja oppiminen vaatii sekä työntekijöiltä että esimiehiltä kykyä oppia asioita pienin askelin. Prosessi, joka kestää pitkään ja vaatii keskustelevaa toimintakulttuuria työyhteisössä. Aina parempaan tulokseen päästään, jos toiminnassa työyhteisössä on kiinnostavuuden ilmapiiri. Halu oppia joka kehittää aidosti työtä ja sen ympäristöä. (Kulovesi 2009, 97–99.)

3.3 Jaksaa, ei jaksa – onko pakko jaksaa

Havaintoni mukaan tänä päivänä työssä jaksaminen on yleinen keskustelun aihe työpaikoilla ja yleisesti yhteiskunnassa. Työajat, olosuhteet ja kiire vaikuttavat olen-

naisesti jaksamiseen. Joustavuuden käsite on joutanut, mutta miten paljon työntekijä voi joustaa? Työpaikalla jaksamiseen liittyviä haasteita saattaa olla monia, kuten työpaikkakiusaaminen, hoitamattomat työturvallisuudet tai epäselvät toimintaohjeet. Perehdyttäminen ja oppiminen ovat jostakin syystä jääneet vaillinaiseksi. Perehdyttämiskansion tavoitteena selventää työyhteisön toimintaohjeita ja työn tavoitteita. Tässä teoreettisessa luvussa haluan tuoda esille, että laadulliseen työskentelyyn vaikuttaa jaksamisen taso. Laadullisuutta on vaikea ylläpitää, jos ei jaksakaan tehdä työtään tai ei tiedä toimenkuvaansa.

Lainsäädännöllisesti on asetettu vaatimuksia, miten työnantajan tulisi hoitaa olosuhteet, jotta ne olisivat turvalliset. Omassa työssäni olen joutunut pohtimaan ja toteuttamaan ratkaisuja, jotka tukevat sekä jaksamista että palvelun laadullisuutta. Jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa siihen, millaisessa ympäristössä työskentelee. Työturvallisuuslaissa määritellään myös jaksamisen liittyviä toimenpiteitä. Työkuormittavuuden ja vaativuuden määrittämisessä voidaan käyttää yleisiä arviointimittareita. Yksilöllisellä tasolla voidaan työvaativuutta mitata osaamisen, työhistorian ja koulutuksen perusteella (Siiki 2010, 50).

Luukkalan (2011) mukaan henkilöstön arvon ymmärtävä johto kantaa hyvää huolta omasta henkilökunnastaan. Jokaiselle on rakennettu toimenkuvaa tukemaan osaamisen kenttää ja sitä kautta on sitoutettu työntekijää pitkäjänteisempään työskentelyyn. Työskentelyssä korostuu työntekijän turvallisuus ja tärkeys. Työnantajan tulee huomioida liiketalous, henkilöstö ja asiakkaat tasapuolisesti. Tämä mahdollistaa työhyvinvoinnin ja tuloksenteon vahvistumisen. Työ ja -olosuhteet vaikuttavat työkykyyn. Jos osaamisemme kohtaa tehtävää työtä, työ palkitsee tekijäänsä. Työolosuhteiden merkitys kasvaa, kun työssä tulee haasteita ja epäonnistumisia. Epäonnistumisten kautta voi työssä jaksaminen laskea, mikä vaikuttaa myös työuupumuksen syntymiseen (Luukkala 2011, 20 ja 43).

Työssäni olen havainnoinut, että työssä jaksamisen merkitys on suhteessa tehtyyn työmäärään ja laatuun. Positiivinen stressi voi parantaa työn tekemisen laatua ja tuloista. Työstressi on uupumuksen laajempi käsite, eikä se aina johda uupumiseen. Negatiivisen stressin vallitessa työntekijällä on vaikeuksia oman voimavarojen hallin-

nassa. Työkuormittavuus on suurempi kuin voimavarat. Tuntemus omasta riittämättömyydestä vahvistuu. (Nissinen 2007, 26.)

Työnantajan on tärkeää havainnoida ja puuttua työpaikalla työntekijöiden työskenteilyn epätasapainoon. Pitkiä työpäiviä tekevät eivät aina ole parhaita työntekijöitä. Laadullisesti voi olla kyseessä työnajan mitoituksen ongelma. Työkuorma on kasvanut suureksi, jolloin laatu kärsii, jos tehdään työajan puitteissa. Kuormittavuutta lisää työntekijän halu tehdä asiat huolellisesti, huomioimatta omaa jaksamistaan (Skurnik 2011, 45). Työssäni tapahtuneiden havaintojen mukaan asiakaspalvelutyössä myötäeläminen vaikuttaa jaksamiseen. Välillä on vaikeaa pitää ammatillista etäisyyttä asiakkaisiin. Voimavarojen vähyyys vaikuttaa asiakassuhteisiin ja samalla omiin voimavaroihin. Empaattinen myötäeläminen on helpompaa ja asiakkaan auttaminen on hyödyllistä, kun oma jaksaminen on kunnossa (Rothschild 2011,17).

Työyhteisötaidot kuuluvat kaikille työntekijöille ja organisaatioon kuuluville henkilöille. On tärkeää, että jokainen on mukana kehittämässä omalta osaltaan osaamisen ja yhteistyötaitoja työyhteisön pelisääntöihin. Työyhteisön toimivan jaksamisen kannalta on tärkeää, että jokaisella työntekijällä ja organisaatioon kuuluvalla on tieto sekä toiminnan tavoitteesta että tarkoituksesta. Sovittujen toimintamallien tunteminen ja niiden noudattaminen helpottaa ristiriitatilanteiden sovittelua. Keskusteleva yhteisö antaa mahdollisuuden kehittää toimintaa, oppia uutta ja selkeyttää vastuuseen liittyviä asioita. (Luukkala 2011, 214–215.)

Työnorganoimisessa teemme valintoja miellyttävien ja epämiellyttävien asioiden välillä. Epämiellyttävät asiat vaikuttavat monesti henkisesti työn tekemiseen, jolloin pyrimme siirtämään epämukavia asioita eteenpäin. Jos tehtävään liittyy ongelmanratkaisu, jolloin joudumme pohtimaan vaikeaa päätöstä. (Luukkala 2011, 132.) Ammattitaidon ja työn hallinnan ylläpitäminen on keskeinen asia, kun puhutaan jaksamisesta ja työhön motivoimisesta. Työntekijän motivoiminen on helpompaa, kun hän kokee työnsä omakseen. Asiat, jotka voivat vaikuttaa tunteen saamiseen, ovat koulutus, tavoitteellisuus ja omien vahvuuksien käyttäminen. (Klemelä 2006, 11.)

Kuka auttaa auttajaa? Yleisesti olemme huonoja auttamaan tai hoitamaan itseämme. Motivaatio on enemmän auttamisessa kuin oman jaksamisen huolehtimisessa. Toi-

minnan kehittämisen lisäksi tulisi oppia enemmän huolehtimaan myös työn ulkopuolella olevista asioista, mikä helpottaa jaksamaan paremmin. Työkeskeinen ajattelu ei välttämättä ole hyvä tilanne. Meidän tulisi enemmän ymmärtää työn ulkopuolisen elämän tarpeellisuus yleisesti jaksamista katsottaessa (Kulovesi 2009, 101–103). Meidän tulisi ymmärtää elämän moniulotteisuus, olla rehellinen omille voimavaroilleen ja hyväksyä ammatillinen rajallisuus. Oman rajojen näkemiseen voi lähestyä monella eri tavalla: kehityskeskusteluin, työhajauksessa, lisäkoulutuksissa tai kirjaamalla omaa työskentelyä. Jos tuntee työpaikan strategiat, visiot ja tavoitteet, niin on helpompi ymmärtää työhön liittyviä haasteita. (Nissinen 2007, 194–195.)

Työmäärän rajaamiseen voimme vaikuttaa ja hallita sopivaa kiirettä. Työssä oleva kiire on monesti työorganisoimisen ongelma. Aikataulut on tehty liian tiukoiksi ja varattu aika annettuun tehtävään mitoitettu väärin. Tulisi käyttää aikaa työnsä organisoimiseen, jolloin voimme suunnitella tehtävät työmme: ”Kiire ei estä suunnittelemasta, suunnittelemattomuus synnyttää kiirettä” (Luukkala 2011, 129). Malttamattomuus työn suorittamiseen saattaa estää suunnitelman tekemisen. On kuitenkin hyvä muistaa, että suunnitelman tekeminen on jo työn aloittamista (Luukkala 2011, 129–132.)

Asialistan laatiminen tukee järjestelmällisesti työn tekemistä. Samalla voimme havainnoida tehtävää työmäärää ja suunnitella uudelleen työjärjestystä. Listan avulla voimme suunnitella myös ajankäyttöä ja samalla helpottaa myös ajan määrittämistä työtehtävässä. Jos asialista alkaa kasvaa, jolloin tunne riittämättömyydestä asioiden hoitamisen valtaa mielen, niin kannatta asettaa työtehtävät tärkeysjärjestykseen. Tehtävien kirjaaminen ja järjestäminen helpottaa priorisoimaan sillä hetkellä tärkeiden asioiden hoitamisen. (Luukkala 2011, 130–32.)

Ajanhallinnan ja käytön opettelu helpottaa työtehtävien organisoimisessa. Työssä monesti kasaamme asioita, jotka eivät ole tärkeitä tehdä siinä hetkessä. Taas ne asiat, jotka ovat rutiinitöitä, jätämme tekemättä tai viivyttelimme niiden hoitamista. Hoitamalla työhön liittyvät perustehtävät ensiksi, keskittymistä häiritsevät tekijät vähenevät ja tunne työn etenemisestä kasvaa. (Luukkala 2011, 133–134.)

4 PEREHDYTTÄMISKANSION TOTEUTUS

Brian Tracy (1979, 1) on sanonut: ”Jokaiseen tekoon ja tekemättä jättämiseen, liittyy valinta siitä, mikä on tärkeää ja mikä vähemmän tärkeää”. Tästä on kyse koko opinnäytetyöni ja opiskeluni toteuttamisesta ajankäytöllisesti. Tämän opinnäytetyön aikana on minulle herännyt monia kysymyksiä liittyen jaksamiseen ja työn arvostukseen. Joihinkin kysymyksiin olen saanut vastaukset ja osaan vastaukset saan myöhemmin oman työni kehittämisen kautta ja avulla. Onko helppoa tehdä opinnäytetyö omalle työpaikalle? Kuinka pystyn katsomaan työtäni objektiivisesti? Miten tapahtuu itsearviointi tai yleensäkin työni arviointi? Prosessikuvauksessa avaan toiminnallisen opinnäytetyöni suunnitteluun ja toteuttamiseen liittyviä ajatuksia ja vaiheita. Avaan tarkemmin myös siitä, miksi perehdytys, laatu ja jaksaminen ovat tärkeitä kokonaisuuksia mielestäni tämän opinnäytetyöni kokonaisuudessa ja näkyvät perehdytyskansiossa. Näihin kysymyksiin vastaan tämän prosessikuvauksen osiossa.

4.1 Opinnäytetyön taustaa

Olen ollut Josnan hallituksessa puheenjohtajana vuosina 2003–2006 ja työskennellyt vuodesta 2006 lähtien Josna työntekijänä ja toimintojen kehittäjänä. Aloitin työni projektityöntekijänä, jolloin tavoitteena oli kehittää paikallinen toimintamalli nuorten asumiseen, tukipalveluun ja asuntotuotantoon. Toiminnan rahoituksen vakiintumisen myötä palvelun kehittyminen on ollut nopeaa. Asuntojen, henkilöstön, tukipalvelun asiakkaiden ja nuorten haasteiden määrät ovat kasvaneet toiminnan kasvun myötä. Alussa tehdyt kirjaukset ja toimintamallien kuvaukset on tehty pienempään toimintaympäristöön – yhden työntekijän toimintaan. Opinnäytetyöni tuloksena ja tavoitteena on perehdytyskansio. Minulle tämä on ollut prosessi kuvata asioita, jotka tulee ottaa huomioon laadukkaassa asiakastyöskentelyssä ja toimivassa toimintaympäristössä. Tärkeimpänä tavoitteena oli kirjoittaa ne asiat auki, jotka ovat kirjoittamattomia toimintamalleja tai -tapoja.

Olen huomannut, että kun aloitin työni Josnalla, niin minulla oli intoa tehdä kirjallisia kuvauksia ja malleja toiminnasta. En koskaan ole ollut hyvä kirjoittaja, en varsinkaan selkeä asiatekstin laatija. Nyt muutaman vuoden työskentelyn jälkeen olen saanut huomata, että aika on mennyt perustoiminnan pyörittämiseen ja sen ylläpitämiseen.

Toiminnan kehittyminen ja kasvaminen on vienyt aikaa laadullisen kehittämistyöstä, varsinkin työtapojen ja ohjeiden kirjaamisesta. Luukkalan (2011, 134–135) mukaan aikavarkaajat ja huono priorisointi saattavat vaikuttaa työn pitkittymiseen tai stressaavaan työilmapiiriin. Toiminnasta on tullut opittujen toimintamallien ja kirjoittamattomien sääntöjen viidakko. Vaikka osasta toimintaa on jotakin kirjattu, niin toiminnan kannalta tärkeät asiat ovat kirjaamatta tai ainakin tietojen päivittäminen on ollut puutteellista.

Suomessa on 133 000 yhdistystä ja joista 13 000 yhdistystä toimii sosiaali- tai terveysalalla (Patentti ja rekisterihallitus 2012). Olen huomannut yhteistyökentässäni, että pienissä yhdistyksissä tehdään monesti suurella sydämellä työtä. Joskus työtä tehdään jaksamisen kustannuksella, mikä voi näkyä työuupumuksina tai jopa yhdistystoiminnan hiipumisena. Olen havainnut, että useat yhdistykset ovat yhden tai kahden aktiivisen toimijan varassa, jolloin toimintaresurssit ovat pienet. Siksi toiminnan kirjaaminen, ohjeistaminen ja perehdyttäminen ovat tärkeä osa jatkuvuuden kannalta.

Olen saanut mahdollisuuden työskennellä yhdessä pienessä toimivassa ja aktiivisessa yhdistyksessä, Josna ry:ssä. Yhdistyksessä, jossa olen saanut vaikuttaa omaan työhöni ja toiminnan sisältöön. Yhdistyksessä on kaksi työntekijää, joten yhdistys voidaan luokitella pieneksi yhdistykseksi henkilöresurssien osalta. Toiminnan ohjauksessa ja palveluiden kehittämisessä yhdistyksen hallitus on alusta asti ollut aktiivinen. Yhdistys omalla aktiivisuudella on pyrkinyt vaikuttamaan sosiaalisen vahvistamisen keinoilla nuorten asumisen onnistumiseen ja vaikuttamisen mahdollisuuksiin. Kokemukseni mukaan toiminnan kasvun myötä myös haasteet ja työpaineet ovat kasvaneet. Haasteet ovat enemmän toimintaympäristöön kohdistuvia muutoksia, kuten nuorten kasvavat ongelmat ja yhteiskunnalliset muutokset. Olen havainnut, että nämä vaikuttaa työssä tehtävää kirjaamista ja hallinnollisia asioita. Nopeasti muuttuvissa tilanteissa korostuu työyhteisön yhtenäiset toimintamallit esimerkiksi kriisitilanteissa. Toiminnan tulee olla yhtenäistä tiimityöskentelyä.

Laatua, perehdyttämistä ja jaksamista on tämän toiminnallisen opinnäytetyöni nimi. Pohtiessani opinnäytetyöni aihetta halusin jo alusta alkaen saada työyhteisöni konkreettisen työvälineen, jota voidaan käyttää jatkossa perehdyttämiseen ja tiedon jakamiseen. Työvälineen, jota voidaan päivittää ja kehittää muuttuvien haasteiden

edessä. Tämä on samalla Nuorisoasuntoliiton laatukäsikirjan mukaisesti yhdistyksemme toimintamme laadullisen taidon ja tiedon jakamisen malli jatkuvuudelle. Josnan kasvun aikana olen saanut mahdollisuuden kehittää toimintaa ja työstää tavoitteita yhdessä sekä työyhteisöni että hallituksen kanssa. Mahdollisuus on antanut minulle tuoda työssäni esille omaa erityisosaamistani sekä mahdollistanut ammatillista kasvua että kehittymistä ihmisenä. Välillä kasvamista on koeteltu työssä jaksamisena ja asioiden tärkeysjärjestykseen laittamisena. Pysäyttänyt miettimään, mitkä asiat ovat todellakin tärkeitä elämässäni ja mitä olen valmis tekemään tavoitteiden eteen.

Tämän ammatillisen kasvuprojektin myötä olen saanut huomata, että monet käytännöt työssäni ovat opittuja toiminnan kautta ja tieto leviää suurimmaksi osaksi hiljaisena tietona. Havaintoni mukaan mentoroimalla jaettu ja levitetty tieto ei ole pysyvää. Kirjattuna tiedon merkitys korostuu, jos tapahtuu henkilöstön vaihdoksia tai tulee yllättäviä toiminnan muutoksia. Kokemus siitä, miten paljon sosiaalista pääomaa henkilövaihdoksissa lähtee työyhteisöstä. Nuorisoalan oppimisympäristönä koen myös opiskelijoiden merkityksen toiminnan kehittäjinä, jolloin perehdyttämisen tulee suuntautua myös opiskelijoihin ja heidän ammatillisen oppimisensa tukemiseen.

Kokemukseni mukaan jokaisella toimijalla perehdytyskäytännöt ovat erilaisia ja näkemykset perehdyttämisen asiakokonaisuuksista ovat vaihtelevia. Nuorisoasuntoliiton jäsenyhdistyksillä ei ole yhteistä perehdytysohjetta. Josnan toiminnan ja perehdytyksen pohjana on Nuorisoasuntoliiton kanssa yhdessä tehty laatukäsikirja, jossa on paikallisyhdistykselle määritelty toiminnan kriteeristö. Laatua arvioidaan kirjaamisen kautta ja vertaisauditoineilla, joita tehdään tavoitteellisesti joka toinen vuosi (Nuorisoasuntoliiton Laatukäsikirja 2011, 4–5). Perehdytys perustuu myös lakiin. Työturvallisuuslaki (738/2002) antaa selkeät ohjeet, joissa edellytetään, että työnantaja antaa riittävän perehdytyksen työpaikan työolosuhteisiin, työvälineisiin, tuotantomenetelmiin sekä turvallisuuteen ja terveyteen liittyvistä asioista. Perehdytyksestä tulisi olla myös erilaisissa muutosvaiheissa tai jos toiminnan luonne muuttuu. (Liski ym. 2007, 7.)

4.2 Suunnitelmia ja työn rajaamista

Aloitin opinnäytetyöni suunnittelun jo vuoden 2009 aikana. Suunnitelmat muuttuivat monesti prosessin aikana ja samalla aiheetkin. Tavoitteena oli koko ajan, että tekisin

opinnäytetyöni omaan työhöni liittyen. En missään vaiheessa halunnut tehdä mitään sellaista, jota en voisi hyödyntää omassa työssäni. Haasteina työn aiheen löytämisessä oli objektiivisen työtteen ylläpitäminen. Toinen tärkeä asia oli, että tämän työn tulisi motivoida tekijäänsä. Hyvän aiheen kriteereitä voidaan määritellä monella tavalla. Opinnäytetyöni tärkeimmiksi asioiksi nousivat aiheen kiinnostavuus, yhteiskunnallinen merkittävyys, oppimisprosessi, materiaalin saatavuus ja toteutettavuus (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2008, 77–78).

Muutamassa vuodessa yhdistykselle on tullut lisää asuntoja, tukipalveluja ja työntekijöitä. Muutokset ovat suuria pienelle yhdistykselle. Samalla myös vaatimukset ulkopäin yhdistyksen toimintaan on kasvanut. Toiminnan kokonaislaadukkuus on tärkeää asiakastyössä. Alussa opinnäytetyöni aiheena oli asumisviihtyvyysskysely Josnan nuorisoasuntojen asukkaille ja asiakkaille. Nopeasti prosessi alussa havaitsimme ohjaavan lehtorin kanssa, että haastattelumateriaalia ei ollut riittävästi ja objektiivisuus olisi ollut vaikeaa toteuttaa. Haasteena oli myös se, että olen oppinut tuntemaan Josnan nuorisoasuntojen asukkaat. Tämä tutuus olisi saattanut vaikuttaa liikaa tutkimustulokseen tai tutkimusongelman lähestymistapaan. Seuraavana kokeilimme laatukäsikirjan laatimista, mutta Nuorisoasuntoliiton laatukäsikirja oli riittävän perusteellinen. Hylkäsimme jälleen aiheen, osittain.

Perehdyttämiskansioidea syntyi Josnan konkreettisesta kirjallisen työn tarpeesta. Olimme hakeneet opiskelijaa tekemään yhdistykselle perehdytyskansiota, mutta emme olleet löytäneet. Työssäni olen vuodesta 2008 lähtien ollut Nuorisoasuntoliiton auditointiryhmässä, joka suorittaa vertaisauditointeja liiton jäsenyhdistyksissä. Auditoinneissa havaitsin, että yleisesti työhön liittyvien sääntöjen tai ohjeiden kirjaamisessa oli vielä kehitettävää. Luonnollista oli lähteä tekemään Josnalle perehdyttämiskansiota, jossa tuli esille myös työturvallisuuteen ja asiakaspalveluun liittyviä toimenpiteitä. Suunnitteluprosessissa kävimme läpi yhdistyksen hallituksen kanssa, mitä kaikkea on yhdistyksemme toiminnassa tärkeää ja mitä tavoittelemme toiminnassamme. Mitkä ovat ne asiat jotka ovat tärkeää näkyä toiminnastamme ulospäin ja mitkä toiminnan kannalta hyvä olisi kirjata. Keskusteluiden kautta havainnoimme, että työntekijät ovat yhdistyksemme käyntikortit. Liikkuvat käyntikortit, joiden toiminta näkyy yhdistyksestä ulospäin. Oli kirjattava työhön liittyvät ohjeistukset ja toimintamallit.

Yhdistyksen toiminnasta on kirjattua dokumenttia palveluajattelusta ja vaikuttamisesta, mutta työnkuvaamiseen ei koettu olevan riittävästi kirjoitettua tietoa. Työsuojelulaki, yhdistyksen strategia ja Nuorisoasuntoliiton laatukriteeristö määrittävät toiminnassa tärkeimmät toimintaraamit. Tämä helpotti toiminnallisen opinnäytetyön aloittamisesta. Nopeasti huomasin, miten paljon tietoa yhdistykselle on kertynyt toimintamalleista, joita ei ole kirjallisessa muodossa. Yhdistyksessämme on ollut tähän mennessä neljä työntekijää vuoden 2011 loppuun mennessä. Jokainen on tuonut yhdistyksen toimintaan omalla kokemuksellaan käytäntöjä, jotka ovat jääneet toimintaamme arjen työtavoiksi. Nämä sosiaaliset pääomat ovat jääneet kirjaamatta.

Objektiivisuuden pitäminen ja ajankäytön ongelma tuottivat haasteita tässä opinnäytetyössä. Objektiivisuuden tavoittamiseksi tuli pystyä käsittelemään toimintaa ulkopäin tarkastellen. Kokonaan ulkopuolisena oleminen on mahdotonta tässä prosessissa, jos työskentelee koko ajan ja työstää samalla opinnäytetyötään. Haasteena on se että uusia asioiden tuominen omaan työhönsä, ei ole itsestään selvyyttä. Jotkut toimintamallit ovat vain juurtuneet syviin työkäytäntöihin, joita on vaikea muuttaa. Ratkaisin tämän haasteen juttelemalla eri alojen työntekijöiden kanssa perehdyttämisestä. Tällä ratkaisulla pyrin saamaan laajempaa näkemystä omaan toimintaan ja ajatukseen. Tässä ajatusten vaihdossa mielestäni onnistuin, koska muutostarpeet olivat pieniä.

Ajankäyttöön liittyvät haasteet, koska aika on rajallista. Aikaa emme voi hallita, mutta ajankäyttöämme voimme. Omassa prosessini olen joutunut miettimään kokonaisuudessaan yhdistyksen toimintaa ja jaksamista nuorten auttajana. Olen pysähtynyt miettimään, mitkä ovat toiminnan vaikuttavuutta lisääviä tekijöitä sekä paikallisesti että valtakunnallisesti. Opinnäytetyöni suurimpia haasteita oli työn rajaaminen. Kirjallista materiaalia oli paljon. Aiheeseen syvemmälle perehtyneenä tietoa tuli koko ajan enemmän kuin olin odottanut. Aloitin rajaamisen siitä, mitä kaikkea toiminnastamme oli jo kirjattu ja mitä tulisi kirjata. Kirjasin muutaman isomman otsikon, jotka ohjaavat toimintaamme ja perehdytystä. Työssäni halusi tuoda esille työssä jaksamiseen, toimintamme laatuun ja perehdyttämiseen liittyviä asioita. Näistä isoista teemoista jatkoin perehdytyskansion teemojen kirjaamisen.

Koen tärkeäksi, että jaksamiseen liittyviä asioita käsitellään tässä opinnäytetyössäni. Perehdyttämisessä ja laadullisuudessa työskentelyssä on perimmäisenä tarkoitukse-

na pitää tavoitteellisuutta sekä työkuuntoisuutta että jaksamisen tasoa yllä. Työssä jaksamiseen liittyvät asiat ovat useasti esillä päivittäin mediassa. Koen, että kirjatut toimintaohjeet, työnkuvat ja strategiat tukevat työssä jaksamista. Tietoisuuden kautta on mahdollista ymmärtää paremmin työympäristöään ja ymmärtää omat toimintarajat. Tämä avaa mahdollisuuden keskustelulle, joka luo mahdollisuuden useammin riittävyyden tunteen kokemisen työssään. Tämä nostaa työmotivaatiota ja jaksamista, ehkäisee parhaassa tapauksessa uupumista (Nissinen 2007, 195–197).

Kansion tuli olla käytännöllinen ja sen päivittäminen helppoa. Tavoitteena oli saada kansio, jota voidaan käyttää päivittäisessä toiminnassa. Tarkoitan tällä esimerkiksi Josnan strategiaa, jonka päivittäminen tapahtuu määrä vuosien välein. Kaikkea yhdistykseen liittyvää toimintaa ei ollut tarvetta tuoda esille tässä kansiossa. Tarvetta oli kuitenkin kirjata asioita, jotka ovat toimineet hiljaisena tietona ja taitona. Tärkeimmiksi konkreettisiksi asioiksi nousivat turvallisuuteen ja asiakastyöskentelyyn liittyvät asiat. Tavoitteena oli tuoda näkyväksi kansiossa Josnan toiminnan tarkoitus, tavoitteet ja toimintaohjeet. Tätä tavoitetta tukevat työturvallisuuteen liittyvät lait. Siikin (2010) mukaan työhyvinvointia tavoitellaan työturvallisuuslain avulla, joka määrittelee olosuhteiden vaatimuksia. Se edesauttaa työntekijän oikeuksien toteutumisen kautta työkyvyn ylläpitämiseen ja ehkäistä mahdollisia työtapaturmia (Siiki 2010, 50).

Työssämme korostamme laadun merkitystä. Nuttu-projektissa (2006–2009) keskityimme toiminnan mallin rakentamiseen, jossa työtteen tavoitteena oli parantaa nuoren asumisen laatua ja tukea kohti itsenäistää asumista arjen hallinnan kautta (Simonen & Rautiainen 2010, 12). Laatua on vaikea suoraan määritellä, mutta tässä työssä se kohdentuu sekä toiminnalliseen että palvelun laatuun asiakaslähtöisesti. Kokonaisuutena opinnäytetyössäni on aiheena perehdytyksen kansion tekeminen. Tässä työssä perehdyttämisen avulla tarkoitan jatkuvaa hyvää työolosuhteinen ylläpitämistä ja mahdollisuutta työntekijöiden kehittymiseen. Työn tavoitteena on hyvä perehdytys kokonaisuus (Penttinen ym. 2009, 2).

4.3 Perehdytyskansion sisältö

Perehdytyskansion ammattikirjallisuuden hakemisessa pyrin löytämään sellaista kirjallisuutta, joka oli mahdollisimman käytännönläheistä tekstiä. Koen haasteelliseksi

ymmärtää tekstiä, joka on kirjoitettu vaikeaselkoisesti tai sanoilla, jotka eivät avaudu lukijalleen. Tässä kansiossa pyrin löytämään yksinkertaisen muodon, jolloin kirjaaminen olisi selkeää ja havainnollisessa muodossa. Kirjallisuuden jaottelin nopeasti kolmeen osaan: laatuun, perehdyttämiseen ja jaksamiseen. Nämä osa-alueet tarvitsevat toisiaan, jotta varsinkin hyvä asiakastyö voisi toteutua.

Laadun merkitystä emme voi korostaa liikaa. Jokaisella varmasti löytyy oma määritelmä laadukkuuteen. Hakiessani kirjallisuutta, pyrin löytämään sellaista tietoa, joka tukee jo olemassa olevaa Nuorisoasuntoliiton laatukäsikirjaa. Tässä kirjallisessa osiossa laatu on avattu yksinkertaisella tavalla, jotta asian kiinnostuksen lisääntyessä olisi helppo hakea enemmän laatutietoa. Perehdytyskansiossa laatu näkyy toiminnan ohjeina ja palveluprosesseina. Prosessit on avattu sekä kirjallisesti että havainnollisesti kuvioiden avulla. Kuviot auttavat kuvaamaan koko prosessin ja teksti auttaa selvittämään käsitteistöä. Tämä mahdollistaa perehdytyksen kautta tasaisempaa palvelua ja helpottaa asiakkaiden auttamisen heidän haasteissaan.

Perehdyttämisestä materiaalin kartoittamisen aloitin ensiksi yhdistyksen tarpeesta. Millaista perehdytystä tarvitaan? Perehdytyskansiossa sisällysluettelon laatiminen kävi nopeasti, koska tarvittiin yhdistyksen näköinen sisältö. Perehdytyskansion sisällysluettelossa (liite 1) käy ilmi, että perustana on hyvä selvittää yhdistyksen toimita ja ajatus. Strategiat, arvot ja visiot helpottavat ymmärtämään sitä, miksi yhdistys on olemassa. Organisaation kuvaaminen on tärkeää, jotta tiedetään yhdistyksen henkilöstön vastuualueet ja niiden toiminta-alueet. Palveluiden ja toimintamallien kuvaukset auttavat näkemään yhdistyksen toiminnallisen puolen. Tähän liitetään toimintaohjeet erilaisiin asiakastilanteisiin sekä toimistolla että kotikäynnillä. Kansiossa on aina hyvä olla kehittämiselle myös oma osionsa, niin on tässäkin. Kehittämisen osioon on kasattu työympäristöön ja -olosuhteisiin liittyviä asioita. Täältä löytyy tietoa tutkimuksista tai opinnäytetöistä, jotka ovat tehty yhdistykselle tai toimialalle. Viimeisimpänä osiona kansiossa on lomakkeet, jotka ovat toiminnassa käytössä.

Työssä jaksamisen liittyy vahvasti kahteen edelliseen osa-alueeseen, jotka ovat laatu ja perehdytys. Jaksamisen näkökulma tulee esille ohjeistuksien selkeydessä ja toimintamallien kuvauksissa. Pienten yhdistysten haasteena ovat äkilliset toiminnan tai henkilöstön muutokset. Sairaslomalla oleva työntekijä tulisi olla sairauslomalla ja silloin

yhdistyksellä tulisi olla sijaisjärjestelmä tai jokin muu suunnitelma toiminnan jatkumisen turvaamiseksi. Jaksamiseen muutokset vaikuttavat stressaavasti ja havaintoni mukaan pienissä yhdistyksissä työntekijät ovat joskus sairaanakin töissä, tunnollisuus syistä. Perehdytyskansiossa on kirjattu sijaisjärjestelmä ja tärkeät hoidettavat perustyöt. Yksi tärkeä osa on tiedottaminen, jotta asiakkaiden tai yhteiskumppaneiden suuntaan kulkeva tiedonkulku ei katkeaisi. Tämä palvelu turvaa osaltaan laadukkuutta ja luo turvallista työympäristöä.

4.4 Perehdytyskansion itsearviointi

Perehdyttämiskansio on toiminnallinen opinnäytetyö, joka pohjautuu työelämälähtöiseen tarpeeseen Joensuun seudun nuorisoasuntoyhdistyksen työyhteisössä. Idean toteutus on työssä oppimisen ja havainnoinnin kautta tullut tarve. Olen erittäin kiinnostunut laadukkaasta työskentelystä, perehdyttämisestä prosessina ja työssä jaksamiseen liittyvistä asioista. Perehdyttämiskansion toteuttamisen tarve oli kasvanut, kun toiminta on laajentunut ja palvelun kehittäminen tarvitsee taustalle selkeät toiminnan raamit.

Kansiosta tuli laaja-alainen kokonaisuus. Tavoitteena oli saada toimintaohjeet Josnassa työskentelyyn. Tämä työ on tärkeä osa Josnan toiminnan ja kirjaamisen kulttuurin jatkuvuuden turvaamiseksi. Toiminnan kirjaaminen ja siihen liittyvät ohjeistukset auttavat paremmin yhdistystä sekä jakamaan tietoa että ymmärtämään toiminnan tarkoitus muuttuvassa yhteiskunnassa ja työympäristössä. Tämä toiminnallinen opinnäytetyö on jatkumo yhdistyksen alkulähteiltä lähteneestä ajattelusta, jossa työkehittämistä tulee aina tehdä ja dokumentoida sekä toimintamalleja että ideoita.

Perehdyttämiskansion sisältö on jaoteltu osakokonaisuuksiin, jotta kokonaisuuden hahmottaminen olisi helpompaa. Tarvittaessa jokaista osiota voidaan käyttää erikseen perehdyttämiseen henkilöstä tai tahosta riippuen. Perehdyttämiskansio soveltuu erityisesti työntekijöiden ja opiskelijoiden opastamiseen. Kansiossa on paljon kaavioita ja kuvioita, jotka auttavat tekstien ymmärtämistä ja helpottaa havainnoinnin kautta oppimista. Kattava leikkaus yhdistyksen palveluista ja siihen liittyvistä ohjeista auttaa jatkossa kehittämään toiminnan palvelua. Toiminnassa nopeasti vaihtuvat tiedot ovat kirjattu kansioon ohjeina, mistä jatkossa tiedot löytyvät.

Kansio on merkittävä Josnalle. Kansion merkittävyys korostuu työssä, jota Josnan henkilöstö tekee ja sitä kautta vaikuttaa autettavien nuorten elämään. Kun jaksaa tehdä työtään, jaksaa myös auttaa. Työssä jaksaminen korostuu tässä haasteellisessa työssä. Työntekijän tulee tasapainoilla oman työnsä ja vapaa-ajan kanssa, joka voi helposti sekoittua työmäärän kasvaessa. Työssä olevien ohjeistuksien avulla voidaan saada tasapaino ja tietoisuus työmäärän hallinnasta. Laajempi vaikuttavuus tällä toiminnallisen opinnäytetyöllä on kahdesta eri näkökulmasta katsottuna: asiakastyön ja järjestötyön kautta. Asiakastyössä selkeät toimintamallit heijastuvat asiakkaan saamaan apuun. Asiakkaan tilanteen vahvistuminen ja voimaantuminen auttaa yhteiskunnallisesti monella eri tasolla. Nuorten syrjäytymisen ehkäiseminen on yksi tärkeimmistä toimenpiteistä. Järjestötyön näkökulmasta tuloksena on toimiva malli, jota voidaan levittää yhdistyskentässä. Tämä perehdytyskansio antaa mahdollisuuden yhdistyksille toteuttaa omaa laadullista toiminnan perehdyttämistä. Kansio palvelee monella eri tasolla järjestökentässä.

Perehdyttämiskansio ei vielä ole valmis. Edellä on mainittu monia syitä, miksi kansio on tärkeä paikallisesti Josnalle ja yleisesti valtakunnallisesti. Kansion haasteellisuus tulee sen päivittämisessä. Muuttuva tieto tulisi päivittää kansioon, jotta ajatus ja idea toimivasta kansioista säilyisivät. Päivittäminen on vain yksi haaste tässä jatkumossa. Työssä tulisi uskaltaa säännöllisesti ottaa aikaa miettiä toimintaa ja käytäntöjä. Kirjaamisen tasolla on helppo määritellä, mitä pitäisi tehdä ja millaisella aikataululla. Käytännössä tekemässä ovat ihmiset, joiden intressit ja priorisointi vaihtelevat säännöllisin välein. Siksi on tärkeää ajatus ja idea ovat selkeänä mielessä koko organisaatiossa ja henkilöstöllä.

5 POHDINTA

Tämä toiminnallinen opinnäytetyön valmistuminen on minulle yhden oppimisprosessin ja ajanjakson päätös. Prosessi, joka alkoi kolme vuotta sitten ja on nyt laitettu kirjalliseen muotoon, dokumentoitu. Ajanjakso, jonka päättyessä valmistun Humanistisesta ammattikorkeakoulusta yhteisöpedagogiksi. Olen joutunut pohtimaan monesti omaa oppimistani ja työssäni mahdollisuutta olla sosiaalisen vahvistamisen työkentällä. Haasteita on ollut matkan varrella tämän työn tekemisessä, mutta olen selviyty-

nyt niistä. Joten tämä on myös ammatillisen kasvun paikka, joka näkyy päivittäisessä työskentelyssäni. Koen olevani tämän oppimiskokemuksen jälkeen seuraavalla ammatillisella tasolla.

Ammatillista kasvua voi tapahtua monella tavalla. Koen tämän kokonaisuuden opettaneen minua vahvempaan laatuajatteluun ja työturvallisuuteen liittyvissä asioissa. Kasvua on tapahtunut myös opiskeluun ja tiedon hankkimiseen korostamiseen, tai ainakin uskaltaa hakea kirjallista tietoa toiminnan tueksi. Suurimpia oppimisen prosesseja on vielä kirjoittamisessa, varsinkin tieteellisessä kirjoittamisessa. Jos saisin puhumalla esittää nämä kaikki kirjatut asiat, niin en kokisi asiaa kovin suureksi haasteeksi. Kirjoittaminen oikein kielipöytäisesti ja tieteen lainalaisuuksien mukaan, tuottaa haasteita. Onneksi ympärillä on ihmisiä, joille tieteellinen kirjoittaminen on hallussa, Minulla on mahdollisuus oppia ja tulla autetuksi. Tässäkin tapauksessa voin siis antaa vaihdossa esiintymistaidon ja suullisen osaamisen kokemusta, saaden kirjallisen taidon ohjausta.

Tämän prosessin aikana kolme eri lehtoria on ohjannut minua opinnäytetyön tekemisessä. Kysymys ei ole siitä etten olisi tullut toimeen kenenkään kanssa. Kysymys on ajasta. Tämä työn tekemiseen on kestänyt kolme vuotta, työyhteisössä tulee vaihtoksia. Laadullisesti ajatellen hienoa on huomata, että jokainen lehtori on opastanut minua samalla tavalla. Opinnäytetyöllä on kirjalliset ohjeet ja näitä ohjeita noudatetaan. Tästä on kyse perehdyttämisessä, laadussa ja ohjeistuksessa. Jokainen pystyy sisäistämään ohjeistuksen ja helpottamaan omaan työtäänsä. Se on eri asia, pystykö tässä tapauksessa opinnäytetyön tekijä noudattamaan ohjeistuksia.

Jaksamisen teema on koskettanut ja mietittänyt monesti tämän oppimisprosessin aikana. Kun omaan työhönsä paneutuu kovalla intensiteetillä ja uppoutuu asioihin, välillä on vaikea rajata sitä kenttää, missä työskentelee. Jokaisella meillä on erilainen tapa työskennellä, jossa näytämme persoonallista työtötämme. Keinoja on monia päästä haluttuun tavoitteeseen. Itsekriittinen työote, kunnianhimo ja ajankäytön ongelmat omaan tekemiseen, voivat luoda paineita, jotka vaikuttavat kokonaisuudessa työnsä tekemiseen. Tekemättömät tehtävät voivat luoda väsymystä ja stressiä, tällöin ei voida puhua positiivisesta stressistä. Olen kokenut paineita tästä opiskelusta ja opinnäytetyöstäni. En siksi että olisi ollut vaikeaa, vaan siksi, että olen priorisoinut

muut asiat tärkeämmäksi kuin opiskelun. Teemme joka päivä valintoja, mikä on tärkeää, mikä ei. Olen siis luonut omat paineeni tekemättömästä opinnäytetyöstäni. Tässä prosessissa olen joutunut miettimään omien voimavarojen riittävyttä ja työ määrän rajausta. Koen tämän vahvana ammatillisen kasvun oppimisprosessina.

Opinnäytetyöprosessissa olen saanut mahdollisuuden tutustua ammatilliseen kirjallisuuteen, joka tukee toimintamme kokonaisuutta. Opin paremmin asioita käytännön kautta. Käytännön kautta oppiminen sopii myös monelle nuorelle, varsinkin niiden nuorten, joiden on haasteellista keskittyä tekemiseensä ja oppimiseensa. Kirjallisuuden perehtyminen on mahdollistanut ymmärtämään paremmin teoreettisen ja käytännöllisen tiedon tasapainoa, kumpaakin tarvitaan laadullisessa toiminnassa. Oman ammatillisen oppimisen kannalta on hyvä huomata, että asioita koskaan kerrota tai kirjata liian yksinkertaisesti. Selkeä tieto vähentää virhemahdollisuutta tulkinnassa tai kuulemisessa. Tämä korostaa perehdyttämiskansion selkeää kirjallista ulkoasua ja selkeyttä asioiden esittämisessä.

Tämän työn osalta yksi ajanjakso päättyy, mutta laadullinen työ ei pääty. Kansio ei ole vielä valmis, vaan kokonaisuus tarvitsee vielä kehittämistä ja työstämistä. Kansiota on tarkoituksena päivittää toiminnan kehittymisen mukaan. Henkilöstön vaihdokset yhdistyksen sekä työntekijöissä että hallituksessa voivat vaikuttaa sisällön muuttumiseen. Toiminnan uudet linjaukset voivat vaikuttaa palveluiden muuttumiseen. Nuoret eivät tarvitse enää tukea tai opastusta asumiseensa. Muutokset ovat mahdollisia, mutta hyvän toiminnan tunnusmerkkeihin kuuluu, että välillä pysähtytään arvioimaan omaa toimintaa. Pysähtymisen kautta voimme tehdä hallittuja muutoksia toiminnassa.

Haluan kiittää Joensuun kampuksen Humanistisen ammattikorkeakoulun lehtoreita että ovat jaksaneet tukea tämän prosessin läpikäymisessä ja antaa ohjeita kirjalliseen ulkoasuun. Kiitokset myös avovaimolle Tarjalle ja koirallemme Santulle, kärsivällisyydestä jota tämä opiskelun ja loppuvaiheen työskentely on tuottanut. Suuret kiitokset Josnan toiminnalle, henkilöstölle ja hallinnolle. Yhdistys on mahdollistanut minun toteuttaa työssäni yhtä unelmaa ja siihen ei olisi pystynyt ilman erinomaista työympäristöä ja taustatukea.

LÄHTEET

Andersson, Paul H & Hiltunen, Kirsi & Villanen Hannu, 2004. Laatutoiminta suomalaisissa yrityksissä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Crosby, Philip B. 1979. Laatu on ilmaista. Suom. Anna-Riitta Vuorikoski. Helsinki: Laatuleima Oy.

Hirsijärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaaja, Paula 2008. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Janhonen, Minna 2010. Tiedon jakaminen tiimityössä. Työterveyslaitos, Työ ja ihminen. Tutkimusraportti 39. Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print Oy.

Josnan toimintakertomus 2011

Josnan palveluopas 2011

Klemelä, Raila, 2006. Henkisen hyvinvointi työpaikalla – Yhteinen etu. Suomen mielenterveysseura. Lieto: Painoprisma Oy.

Kulovesi, Anja 2009. Miten työskentelen fiksummin – en kovemmin. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.

Kupari, Tiina 2011. Oma kotia etsimässä – Nuorten asuminen 2010. Suomen ympäristö 1/2011. Helsinki: Edita Prima Oy.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5 uud. painos. Helsinki: Talem-tum.

Liski, Minna & Horn, Sari & Villanen, Marjut 2007. Hyvä perehdytys – opas. Lahden ammattikorkeakoulun oppimaateriaalia, osa 4. Lahti: Esa Print Oy.

Luukkala, Jouni 2011: Jaksaa, jaksaa, jaksaa... – Työhyvinvointitaitojen kirja. Hämeenlinna: Tammi.

Nissinen, Leena 2007: Auttamisen rajoilla. Myötätuntouupumisen synty ja ehkäisy. 1. painos. Helsinki: Edita prima Oy.

Nuorisoasuntoliiton Laatuksikirja 2011

Nuorisolaki 72/2006

Parviainen, Heikki. 2007. Terveysten edistämisen laadun jäljillä – Laatuajattelun ja -menetelmien soveltaminen järjestöjen terveyden edistämiseksi. Terveysten edistämisen keskuksen julkaisu 7/2007. Helsinki: Trio-Offset

Penttinen, Aulikki & Mäntynen, Jukka 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus. 2. painos. Kerava: Painojussi Oy.

Pesonen, H. 2007. Laatu!: asiantuntijaorganisaation laatuopas. Helsinki: Infor.

Rothschild, Babette & Rand, Marjorie L 2010: Apua auttajalle.

Myötätuntouupumuksen ja sijastraumatisoitumisen psykologia. Suom. Paula Hölander Paula & Kirsti Kivinen. Traumaterapiakeskus. Oulu: Kalevaprint Oy.

Skurnik-Järvinen, Hanna 2011. Ratkaise työpaikan ongelmatilanteet. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Siiki, Pertti 2010. Työturvallisuuslaki. Edita. Helsinki: Edita Prima Oy.

Silvennoinen, Katriina & Michelsen, Torsten & Niemi, Heikki. 2008. Business pilviin - Kehitä systemaattisesti organisaatiosi toimintaa. Tampere: Esa Print Oy.

Simonen, Ilpo & Rautiainen, Markku 2008. Nuttu-projektin loppuraportti 2006–2007.

Simonen, Ilpo & Rautiainen, Markku 2010. Nuttu-projektin loppuraportti 2006–2009.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731

Työturvallisuuslaki 738/2002

Sähköiset tiedostot:

Helakorpi, Seppo 2006. Mentorointi ja hiljainen tieto. Tausta-artikkeli mentorin asiantuntijuuteen ja sen arviointiin.

Viitattu 28.3.2012 <http://share.hamk.fi/aokk/~shelakorpi/mentori/mentorointi.pdf>

Nikander, Timo 2009: Nuoret muuttavat omilleen yhä nuorempina. Tilastokeskuksen Hyvinvointikatsaus 1/2009. Viitattu 6.3.2012

http://www.stat.fi/artikkelit/2009/art_2009-03-16_004.html

Patentti- ja rekisterihallitus 2012

Viitattu 24.3.2012 <http://www.prh.fi/>

Työterveyslaitos

Viitattu 12.3.2012

[http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/tyoyhteison_kehittaminen/Sivut/default.as](http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/tyoyhteison_kehittaminen/Sivut/default.aspx)

[px](http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/tyoyhteison_kehittaminen/Sivut/default.aspx)

LIITE

LIITE 1

PEREHDYTYSKANSION SISÄLLYSLUETTELO**YHDISTYS**

- ❖ Josnan historia
 - historia
 - Nuoriasuntoliitto (NAL)
 - verkosto
 - toiminnan tarkoitus
- ❖ strategia, arvot ja visio
- ❖ yhdistyssääntö
 - säännöt
 - taloussääntö
 - toimintaohjeet

ORGANISAATIO

- ❖ hallitus
- ❖ toimenkuvat
 - hallinto
 - henkilöstö
- ❖ organisaatio kaaviot
 - NAL
 - Josna
 - hallinto

SUUNNITELMAT JA KÄSIKIRJAT

- ❖ laatukäsikirja
 - NAL-laatukäsikirja
- ❖ turvallisuussuunnitelma
- ❖ tiedotussuunnitelma
- ❖ toimintasuunnitelma
- ❖ perehdytysuunnitelma
 - henkilöstön koulutus ja ohjaus
 - opiskelijat ja muut perehdytettävät

PALVELUT

- ❖ asumisohjaus, neuvonta ja asukastoiminta
- ❖ vuokraustoiminta
 - toimintaohjeet
 - rästäpuuttuminen
 - prosessikaavio
- ❖ tuettuasuminen
 - toiminnan tarkoitus ja asiakkuus
 - palvelukuvaus
 - toimintaohjeet
 - prosessikaavio

- ❖ isännöinti
 - toimintaohjeet
 - prosessikaavio

TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

- ❖ dokumentointi
- ❖ kehittäminen
- ❖ kirjallisuus ja tuotokset
 - yhdistyksestä tehdyt jutut
 - kirjallisuus
 - opinnäytetyöt

LOMAKKEITA

- ❖ henkilöstö
- ❖ toiminnan
 - asuminen
 - tukipalvelu
 - isännöinti