

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Viittomakielentulkkien perehdyttäminen

Liinu Sundelin

Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelma (90 op)

Huhtikuu / 2013

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Liinu Sundelin	Sivumäärä 65 ja 13 liitesivua
Työn nimi Viittomakielentulkkien perehdyttäminen	
Ohjaava opettaja Liisa Martikainen	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja VIPARO - Viittomakieliset Palvelut Aro	
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää millaisia kokemuksia ja toiveita viittomakielentulkeilla on perehdyttämiseen liittyen. Perehdyttäminen tarkoittaa kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden kautta työntekijä sopeutuu uuteen työympäristöön ja työtehtäviin. Onnistunut perehdyttäminen auttaa työtehtävien oppimista ja vähentää virheiden mahdollisuutta.</p> <p>Aikaisemmin viittomakielentulkkausosalalla ei ole tietävästi selvitetty perehdytyksen tilaa. Tulkit ovat työskennelleet pitkään itsenäisesti freelancereina ja vasta pari vuotta sitten Kelan kilpailutuksen myötä kaikkien tulkkiin kuului siirtyä yrityksen työntekijäksi tai yrittäjäksi. Perehdyttäminen on yksi työnantajan velvollisuuksista. Tämän työn tarkoituksena on, että viittomakielentulkkausalan eri palveluntuottajat voivat jokainen poimia työstä itselleen tarvitsemiaan työkaluja yrityksensä perehdyttämiskäytänteiden ideoimiseen ja kehittämiseen.</p> <p>Tutkimustapa oli pääasiassa kvantitatiivinen eli määrällinen ja tutkimusmenetelmänä toimi kyselylomake, johon sisältyi myös kvalitatiivisia eli laadullisia piirteitä. Tutkimusaineisto kerättiin Webropol-ohjelmalla Uudenmaan alueen viittomakielentulkeilta. Vastausprosentti kyselyyn oli 23%.</p> <p>Tutkimustulokset kertovat, että viittomakielentulkkausosalalla perehdyttämistä on järjestetty, mutta perehdyttämiskäytänteet vaihtelevat eikä perehdyttämistä voi vielä pitää alalla itsestäänselvyytenä. Tutkimustuloksien mukaan viittomakielentulkit toivoivat perehdyttämislle aikaa, suunnitelmallisuutta ja että suuremmat kokonaisuudet olisi pilkottu pienempiin osiin, jotka olisi helpompi omaksua ja ottaa käytäntöön. Erityisesti töiden raportointiin toivottiin selkeää ohjeistusta ja yleisesti perehdytysmateriaalina vähintäänkin perehdytys suunnitelma kuuluisi saada, jotta sekä perehdytettävä että perehdyttäjä voisivat seurata perehdytyksen etenemistä.</p>	

Asiasanat viittomakielentulkit, työelämä, perehdyttäminen

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Liinu Sundelin	Number of Pages 65 + 13
Title The orientation of sign language interpreters	
Supervisor Liisa Martikainen	
Subscriber and/or Mentor Viittomakieliset Palvelut Aro – VIPARO	
Abstract <p>The purpose of this thesis was to find out what kind of experiences and aspirations sign language interpreters have in regards of their orientation. Orientation refers to all of the actions how an employee adapts to their new working environment and tasks. Successful orientation helps to learn their work and reduce the possibility of mistakes.</p> <p>Previously there has not been enough studies about orientation of the sign language interpreters. Interpreters have worked for a long time independently as freelancers, and only a couple of years ago, after tender organized by KELA, all interpreters had to become an employee or self-employed. Orientation is one of the employer's responsibilities. Purpose of this study is that different service providers in the field of sign language interpreters can pick the tools their organization would need in order to develop their orientational practices.</p> <p>The method was mainly quantitative and the data was collected by using a questionnaire, which also included some qualitative methods. The survey was sent electronically to the focus group by using Webropol-survey. The number of respondents was 23% of the focus group.</p> <p>The results indicate that, in the field of sign language interpreters, there has been some orientation, but the practices vary a lot and one cannot yet take orientation for granted. According to the results sign language interpreters wish that orientation would be longer time-wise, that it would be better planned and that wider concepts would be in smaller parts so that they would be easier to embrace and to put into practice. In particular, it was hoped for more clear guidance for reporting, and in general as orientation material should be at least a plan for orientation, so that both parties of orientation (the newcomer and the initiator) could follow up the progress of orientation.</p>	
Keywords Sign language interpreters, Orientation, working life	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	5
1.1 Tausta.....	5
1.2 Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja toteutus.....	6
2 VIITTOMAKIELENTULKKAUS.....	8
2.1 Viittomakielentulkkauspalvelun ammatillistuminen.....	8
2.2 Viittomakielentulkin toimenkuva.....	10
2.3 Katsaus erilaisiin työn tekemisen muotoihin.....	11
3 PEREHDYTTÄMINEN.....	12
3.1 Perehdyttämisen määritelmiä ja sitä ohjaava lainsäädäntö.....	12
3.2 Perehdyttämisen tavoite.....	14
3.3 Erilaiset perehdyttämistilanteet.....	15
3.4 Perehdyttämisohjelma.....	17
3.5 Viisi erilaista perehdyttämismallia.....	21
4 PEREHDYTTÄJÄ JA TIETO OPPIMISPROSESSISTA.....	24
4.1 Työhön perehdyttäjä.....	24
4.2 Oppiminen.....	26
5 ERILAISIA PEREHDYTTÄMISKÄYTÄNTÖJÄ.....	30
5.1 Helsingin seudun asioimistulkkipalveluskeskus.....	30
5.2 Pirkanmaan Sininauhan Hervannan yksikkö.....	32
6 TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	34
7 TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTO.....	35
7.1 Tutkimusmenetelmät ja aineistonkeruu.....	35
7.2 Tutkimusryhmää kuvaavia taustatietoja.....	37
8 TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	41
8.1 Millaisia ja kuinka onnistuneita toteutuneet perehdyttämiskäytännöt ovat olleet?.....	41
8.1.1 Perehdyttämiskäytännöitä erilaisissa tilanteissa.....	42
8.1.2 Perehdyttämisen puuttuminen.....	48
8.1.3 Perehdyttäjä.....	49
8.1.4 Hyviä ja häiritseviä tekijöitä.....	51
8.2 Millaisia toiveita viittomakielentulkeilla on perehdyttämisen sisältöön, perehdyttämismateriaaliin ja perehdyttäjään liittyen?.....	53
9 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	56
9.1 Perehdyttäminen viittomakielentulkkausalalla.....	57
9.2 Tutkimuksen arviointi.....	62
9.3 Jatkotutkimusaiheita.....	64
LÄHTEET.....	65
LIITE 1: Perehdyttämisen tarkistuslista.....	69
LIITE 2: Saatekirje.....	73
LIITE 3: Kyselylomake.....	74

1 JOHDANTO

1.1 Tausta

Ei ole kulunut vielä montaakaan vuotta siitä, kun suurin osa viittomakielentulkeista toimi täysin itsenäisesti ja taisteli oikeuksiensa puolesta. ”Kyllä työ tekijäänsä opettaa” on toiminut monelle viittomakielentulkille ohjauseena työn alkutaipaleella. Nykyään suurin osa tulkeista toimii työyhteisöissä jäsenenä ja heillä on apunaan työnantajan ja työtovereiden tuki ongelmien eteen tullessa. Työntekijän yleisen tukemisen ohella työnantajan yhtenä velvollisuutena on järjestää perehdyttäminen. Tässä ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä tutkin tarkemmin edellä mainittua velvollisuutta, perehdyttämistä. Tietävästi viittomakielentulkkauslalla aihetta ei ole vielä tutkittu eikä tarkemmin kartoitettu. Työhön perehdyttämisen tarpeesta löytyy kuitenkin viitteitä. Esimerkiksi Päivi Mäen (2012, 52) opinnäytetyöhön (YAMK) vastanneista tuntityöläisistä osa toi parannusehdotuksena esille uusien työntekijöiden perehdyttämisen ja ohjaamisen työelämään. Kupias ja Peltola (2009) kirjoittavat, että perehdyttäminen on tärkeä vaihe sekä työnantajalle että työntekijälle. Kun perehdyttäminen suoritetaan onnistuneesti, on työntekijän helpompi siirtyä yrityksen työntekijäksi ja hänelle tulee tunne, että yritys on luotettava. Työnantajan näkökulmasta se ennen kaikkea varmistaa ja nopeuttaa toiveiden mukaisen laadukkaan työpanoksen tuottamisen. Perehdyttämiseen käytetty aika tulee varmasti takaisin. (Kupias ja Peltola 2009.)

Työelämälähtöisyys on vahvasti sidoksissa ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetöihin. Työn tekemisprosessissa opiskelijan, työelämän ja ammattikorkeakoulun yhteistyö niin aiheenvalinnassa, toteutustavassa kuin tavoitteiden osalta korostuu. (Viittomakielen tulkkitoiminnan koulutusohjelma (YAMK) 2011-2013, 24-25.) Työelämän

puolelta opinnäytetyöni tilaajana toimii VIPARO – Viittomakieliset Palvelut Aro. VIPARO perustettiin toiminimellä Markus Aron toimesta vuonna 2006. Vuosien saatossa yritys on laajentunut. Tällä hetkellä sen työntekijöitä toimii Etelä-Suomen vakuutusalueen lisäksi Länsi-Suomen, Lounais-Suomen ja Pohjois-Suomen vakuutusalueilla. Vuoden 2011 loppupuolella VIPARO muutettiin osakeyhtiöksi. Yrityksen toimitusjohtajana toimii Markus Aro ja työntekijöitä yrityksessä oli keväällä 2013 yhteensä 40, joista 35 työskenteli viittomakielentulkkeina. VIPARO on aidosti viittomakielinen yhteisö. Yrityksessä työskentelee niin viittomakieltä toisena kielenä opiskelleita kuin äidinkieleltään viittomakielisiä tulkkeja. Viittomakielen merkitys on vahvasti läsnä yrityksen jokapäiväisessä toiminnassa. VIPARO on tällä hetkellä Suomessa ainoa tulkkauspalvelua tuottava yritys, jonka on perustanut kuuro viittomakielentulkki. Palvelutuotteinaan VIPARO tarjoaa tulkkaus- ja käännöspalvelujen ohella myös kielentarkistusta, kieleen liittyvää konsultointia ja viittomakielten opetusta. VIPARO pyrkii tarjoamaan asiakkailleen hyvää palvelua. Jotta kaikki yrityksen työntekijät sisäistäisivät yrityksen arvomaailman, työskentelytavat ja toimintakulttuurin VIPARO panostaa myös työntekijöidensä perehdyttämiseen. (E.Keski-Levijoki, henkilökohtainen tiedonanto 15.4.2013, VIPARO 2013.)

1.2 Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja toteutus

Opinnäytetyöni keskeisenä tavoitteena on selvittää, millaisia kokemuksia viittomakielentulkeilla on perehdyttämisestä ja kuinka se on heidän mielestään toteutunut. Lisäksi tutkimuksessa selvitetään mitä viittomakielentulkkit toivoisivat perehdyttämisen pitävän sisällään. Tarkoituksena ei ole vertailla alan eri yritysten toimintaa. Tutkimuksen toteutin webropol-ohjelmalla kyselytutkimuksena ja kohteena olivat ammattiin valmistuneet viittomakielentulkkit. Työ on rajattu koskemaan vain heitä ja heidän kokemuksiaan sekä ajatuksiaan perehdyttämisestä. Kokemusten kuuleminen on arvokas-

ta. Tutkimuksen toteutin Uudenmaan alueen tulkeille, koska halusin rajata otoksen määrän kohtuulliseksi. Alue valikoitui kohteeksi, koska kyseisellä alueella toimii paljon viittomakielentulkkeja, monia yrityksiä ja siellä järjestettiin Heiskalan (2008, 3) mukaan Pirkanmaan ohella ensimmäinen kilpailutus vuonna 2005. Kyseisellä alueella on jo pidemmältä aikaväliltä tietoa yrittäjyydestä ja sen mukanaan tuomista velvollisuuksista muun muassa perehdyttämisestä.

Opinnäytetyön kautta toivon saavani tietoa myös siitä millaisen materiaalin tulkit koki-sivat tärkeäksi perehdyttämisen yhteydessä. Mahdollisesti alan yritykset voivat myö-hemmin poimia opinnäytetyöni tuloksista toimintaansa uusia kehittämissideoita ja nä-kökulmia työntekijöidensä perehdyttämiseen. Tutkimuksen tutkimusongelmat nousi-vat esille alalla aiheeseen liittyvän tiedon puutteesta. On kiinnostavaa tietää millaista perehdyttämistä viittomakielen tulkit haluaisivat saada. Työskentelen itse viittomakie-len tulkkina ja minulta löytyy kokemusta tilanteista, joissa perehdyttämistä tarvitaan. Hannu U. Ketolan (2010, 24-25, 37, 154, 156) väitöskirjassa mainitaan ettei pereh-dyttämiseen suoraan liittyviä tieteellisiä tutkimuksia tai teorioita ole löydettävissä. Hän tutki väitöskirjassaan tietoalan asiantuntijoiden perehdyttämistä ja perehdyttä-miskäytäntöjä. Muita perehdyttämiseen liittyviä tutkimuksia löytyy sekä ammattikor-keakoulun että ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetöistä (ks. esim. Kiviluoma 2010, Lehtonen 2010, Puikkonen 2010) sekä pro gradututkielmista (ks. esim. Geier 2011).

Opinnäytetyön johdanto-osa selventää lukijalle mikä on tämän työn tarkoitus ja miksi kyseinen aihe nähdään tutkimisen arvoisena. Tämän kautta työ etenee teoreettiseen osaan, jossa selvitetään aluksi luvussa 2 yleisesti viittomakielentulkausta ja viitto-makielentulkin ammatinkuvaa. Luvussa 3 johdattelen lukijan aiheeseen selventämäl-lä mitä perehdyttämällä tarkoitetaan ja mitä se mahdollisesti pitää sisällään. Luku 4 sisältää tietoa perehdyttäjistä sekä teoriaa oppimisprosessista ja luku 5 puolestaan esittelee kahden eri yrityksen luomia perehdyttämiskäytäntöjä. Seuraavassa luvussa 6 esittelen opinnäytetyöni tutkimusongelmat ja luvussa 7 käydään läpi tutkimusme-

netelmiä ja aineistoa. Luvussa 8 esitellään tutkimustulokset ja viimeisessä luvussa 9 käydään läpi yhteenvedon omaisesti perehdyttämistä viittomakielentulkkausalalla sekä tutkimuksen arviointia ja mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

2 VIITTOMAKIELENTULKKAUS

Tässä luvussa käsitellään viittomakielentulkkausta. Koska tämän työn tavoitteena on selvittää alalla vallitsevia perehdyttämiskäytäntöjä, on lukijan hyvä ensin tutustua alaan ja ymmärtää alan sekä ammatin kehittymisen taustaa. Näiden kautta lukija voi ymmärtää paremmin myöhemmin työssä esiteltäviä tutkimustuloksia. Tämän kappaleen ensimmäisessä alaluvussa tutustutaan viittomakielentulkkaukspalveluun ja sen historiaan, jonka jälkeen siirrytään tarkastelemaan viittomakielentulkin toimenkuvaa.

2.1 Viittomakielentulkkaukspalvelun ammatillistuminen

Ennen vuotta 1979 kuurojen tulkkeina toimivat henkilöt, jotka osasivat viittomakieltä esimerkiksi kuurojen papit, diakonissat, Kuurojen liiton työntekijät, sukulaiset ja ystävät sekä omat lapset. Vuonna 1979 kuurot tunnustettiin lain muutoksella omaksi kieli- ja kulttuuriryhmäkseen ja 1.7.1979 vaikeasti kuulovammaisten tulkkipalvelut lisättiin osaksi invalidihuoltolain lääkintähuoltoon (laki 581/79). 1970-luvun lopulla valtio alkoi siirtämään päätöksentekovaltuuksia kunnille yhä enenevässä määrin. Tässä vaiheessa myös viittomakielen tulkkaukspalvelun järjestäminen siirtyi kuntien vastuulle. Ainoastaan opiskelutulkkaukset jätettiin sosiaalihuollon alaisuuteen aina vuoden 1983 loppuun saakka. (Heiskanen 2000, 31.)

Invalidihuollon kokonaisuudistus astui voimaan 1.1.1988. Tällöin laadittiin vammaispalvelulaki (380/87), jossa todetaan, että ”kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle...tulkkipalvelut”. Tämä laki loi pohjan tulkkipalvelun toteuttamiselle. Vuodesta 1994 alkaen tulkkipalvelut kuuluivat kunnan erityisen tulkkipalvelujen järjestämismenettelypiiriin. (Heiskanen 2000, 32-33.)

1980-luvulla aloitettiin hiljalleen perustamaan tulkkikeskuksia ja vasta erityinen tulkkipalvelujen järjestämisvelvollisuus aiheutti sen, että tulkkikeskusten määrä kasvoi huomattavasti. Vuonna 2003 Suomessa toimi yhteensä 24 tulkkikeskusta, joiden omistajina toimivat kunnat, kuntayhtymät, kuurojen yhdistykset, osuuskunnat tai säätiöt. (Hynynen, Pyörre & Roslöf 2010, 81-82.) Uudellamaalla ja Pirkanmaalla järjestettiin tulkkipalvelujen ja sen välityksen kilpailutus julkisella hankintamenettelyllä vuonna 2005. Hankintaa suunniteltaessa tulkkipalveluun liittyvät tuotteet määriteltiin ensimmäisen kerran. Hankinnassa valittiin useita palveluntuottajia puitesopimuskumppaneiksi, koska vain yhden toimijan valitseminen ei olisi riittänyt kattamaan palvelun kysyntään. (Heiskala 2008, 3-4.)

Kelan (Kansaneläkelaitos) internetsivuston mukaan vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun järjestämisvelvollisuus säilyi kuntien vastuulla aina 1.9.2010 saakka. Tällöin ne siirrettiin Kelan alaisuuteen. Ennen tätä tapahtumaa joulukuussa 2009 eduskunta hyväksyi tulkkauspalvelusta annetun lain. Sen mukaan palvelut sisältävät viittomakielen ja viitotun puheen tulkkauksen sekä kirjoitustulkkauksen, puheentulkkauksen ja muiden kommunikaatiota täydentävien menetelmien käytön. (Kela 2010.)

Ennen tulkkauspalveluiden siirtoa Kela järjesti kilpailutuksen. Siihen osallistui sekä uusia että jo aikaisemmin perustettuja viittomakielen tulkkauspalvelua tarjoavia yrityksiä. Freelance-tulkkien aika oli ohi ja jokaisen yksittäisen tulkin kuului siirtyä joko jonkun yrityksen työntekijäksi, alihankkijaksi tai vaihtoehtoisesti perustaa oma yritys. (Kela 7.1.2010.) Ensimmäiseen Kelan järjestämään kilpailutukseen osallistui noin 80 tulkkauspalveluntuottajaa, joiden palveluksessa oli noin 600 viittomakielentulkkia (Muurinen 2011). Itsenäiseen työhön tottuneelle tulkille voi olla yllättävän haasteellista sopeutua työyhteisöön (Hynynen ym. 2010, 82).

2.2 Viittomakielentulkin toimenkuva

Viittomakielentulkilla on selkeä rooli kahden kielen ja kulttuurin välittäjänä. Lisäksi hän toimii tulkkauksen ja viestinnän ammattilaisena, jonka työskentelyä ohjaa ammattietiikka ja tulkin ammattisäännöstö. Yleensä viittomakielentulkkaus tapahtuu simultaanisti eli samanaikaisesti puhujan/viittojan kanssa. Viittomakielentulkeilta vaaditaan hyvän kielitaidon lisäksi kykyä tehdä nopeita ratkaisuja, sietää stressiä ja hallita aikaansa. Kaikista merkittävien asiain ammatissa kehittämisessä on kiinnostus kieleen ja halu kehittää itseään. Nämä piirteet auttavat tulkkiä jaksamaan työssä ja kehittymään siinä. Myös etukäteisvalmistautuminen tulevaan työhön on osa tulkin toimenkuvaa ja tulkin on hyvä varata aikaa palautekeskusteluun, jos kyseessä on paritulkkaus. Tulkkaustyön ohella monet tulkit opettavat viittomakieltä vieraana kielenä tai viittomakommunikaatiomenetelmiä kuten tukiviittomia ja viitottua puhetta. Viittomakielentulkit voivat toimia myös kääntäjinä. (Hynynen ym. 2010, 56-57; Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2013a.)

Työtilanteet voivat olla muun muassa asioimiseen tai opiskeluun liittyviä tulkkaustoimeksiantoja. Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n (2013b.) internetsivustolla kerrotaan, että asioimistulkkaus on viranomaisen tai yksityisen tahon ja asiakkaan välisen asioimisdialogin tulkkausta. Tällaisia toimeksiantoja ovat erilaiset haastattelut, kuulustelut, neuvottelut, esitelmät, juhlapuheet ja tiedoksiannot. Opiskelutulkkaus puolestaan tapahtuu oppilaitoksissa, joissa tulkki tulkaa opettajan ja oppilaiden puheet viittomakielelle ja viittomakielisen opiskelijan viittomisen puhutulle kielelle (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2013c.). Monissa tilanteissa tulkki on eräänlainen mainos tulkkauksesta ja viittomakielestä eikä paikalla ole välttämättä muita tulkkauksen asiantuntijoita (Hynynen ym. 2010, 57).

2.3 Katsaus erilaisiin työn tekemisen muotoihin

Perinteinen vakinainen/vakituinen, toistaiseksi voimassaoleva työsuhde, oli aikaisemmin työntekemisen perusmuoto. Tällainen vakituinen pysyvä työpaikka on edelleen keskeinen työntekemisen tapa, mutta sen rinnalla muut työn tekemisen muodot ovat lisääntyneet. (AKAVA 2013.) Näin kirjoittaa myös ERTO ry:n lakimies Jarkko Pehkonen (2013) SVT:n internetsivustolla. Tulevaisuudessa työn tekemisen arvellaan muuttuvan yhä epäsäännöllisemmäksi. Eri toimialoilla kehitys voi kulkea eri reittejä ja toisille se tuo mukanaan haasteita, mutta osa kokee tämän vapauttavana tilana. Viittomakielen tulkkauksen puolella alkanut yritystoiminta näyttäisi tuovan alalle jonkinlaista säännönmukaisuutta. Perinteisesti viittomakielen tulkkaus on ollut hyvin itsenäistä työtä ja usein työntekijöillä on ollut epätietoisuutta käsitteissä: ammatinharjoittaja, freelancer, liikeyrittäjä ja elinkeinonharjoittaja. (Pehkonen 2013.)

Työsuhde voi olla voimassa toistaiseksi, määräaikaisesti tai olla epätyypillinen. Viimeksi mainitunlaisia työsuhteita ovat esimerkiksi osa-aikaiset ja määräaikaiset työsuhteet, vuokratyö, freelance-työ ja sellaiset, joissa työntekijä tulee töihin kutsusta tarvittaessa. Ammatinharjoittaja puolestaan työskentelee yksin eikä hänelle ole pysyvää toimipaikkaa tai apulaista. (AKAVA 2013, Pehkonen 2013.) Työsopimuksessa voidaan myös sopia, että työntekijä toimii osa-aikaisena. Yleensä sellaiseksi määritellään työ, jota tehdään alle 30 tuntia viikossa. Osa-aikaisella työntekijällä voi olla useampia työsuhteita samanaikaisesti työnantajan suostumuksella. Ainoastaan työajan pituuden vuoksi osa-aikaiseen työsuhteeseen ei saa soveltaa huonompia työehtoja. Kaikkia työntekijöitä kuuluu työnantajan kohdella tasapuolisesti. Sama sääntö pätee määräaikaisiin työsuhteisiin eli pätkätoihin. Määräaikainen työsopimus on voimassa määräajan tai sovitun työn kestoajan. (STTK toimihenkilökeskusjärjestö 2013a, STTK toimihenkilökeskusjärjestö 2013b.)

3 PEREHDYTTÄMINEN

Tässä luvussa kuvataan perehdyttämistä. Perehdyttäminen on keskeisessä roolissa tässä opinnäytetyössä, joten on tärkeää saada ensin yleistä tietoa aiheesta ja millaisia vaatimuksia se asettaa työelämälle ennen kuin sitä voi verrata viittomakielentulkusosalalla järjestettäviin perehdyttämiskäytänteisiin. Ensimmäisessä alaluvussa käydään läpi erilaisia perehdyttämisen määritelmiä ja perehdyttämistä ohjaavaa lainsäädäntöä. Toinen alaluku esittelee perehdyttämisen tavoitteen ja kolmas alaluku puolestaan selventää lukijalle erilaisia perehdyttämistilanteita. Tämän jälkeen neljännessä luvussa tutustutaan perehdyttämishjelmaan ja sen sisältöön sekä viidennessä luvussa esitellään viisi erilaista perehdytysmallia Kupiaksen ja Peltolan (2009) mukaan.

3.1 Perehdyttämisen määritelmiä ja sitä ohjaava lainsäädäntö

Pirkko Kangas ja Juha Hämäläinen (2004) näkevät perehdyttämisen yleisterminä, joka pitää sisällään monia eri toimintoja. Perehdyttämisen avulla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen, liike- tai palveluidean sekä sen tavat. Lisäksi perehdyttämisen kautta perehdytettävä tutustuu työtovereihinsa ja ymmärtää työhönsä liittyvät odotukset ja tehtävänkuvansa. Päivi Kupias ja Raija Peltola (2009) määrittelevät perehdyttämisen tarkoittavan kaikkia niitä käytännön toimia ja tukea, joiden avulla uuden tai uutta omaksuvan työntekijän osaamista, työympäristöä ja työyhteisöä kehitetään siten, että oppija pääsee mahdollisimman nopeasti selviytymään työstään riittävän itsenäisesti. Hyvän perehdyttämisen aikana osataan myös hyödyntää perehdytettävän osaamista. Näin tästä hyötyvät perehdyttäjän ohella työnantaja, koko työyhteisö ja organisaatio. (Kupias & Peltola 2009.) Etenkin alkuvaiheessa perehdytettävä tekee havaintoja käytössä olevista toimintatavoista, joihin vakituinen

henkilöstö on jo tottunut. Perehdytettävän reagointi ja palaute ovatkin tärkeitä keinoja toiminnan kehittämisessä. (Geier 2011, 13; Österberg 2005, 92.)

Perehdyttämiseen ei sisälly vain uuden työntekijän opastaminen vaan se voidaan nähdä laajempänä kokonaisuutena. Tällöin se liittyy olennaisesti kaikkiin kentällä tapahtuviin muutoksiin ja niihin perehdyttämiseen sekä työturvallisuuteen. Näin ollen perehdyttäminen koskee uusien työntekijöiden ohella myös uusiin tehtäviin siirtyviä kokeneita työntekijöitä. (Helsilä 2009, 48; Kangas & Hämäläinen 2007.) Voidaan sanoa, että perehdyttämisen tarkoituksena on lyhentää aikaa, jona uuden työntekijän toiminta muuttuu tuottavaksi (Ketola 2006, 70). Perehdyttäminen on kaksisuuntaista. Sen kautta pyritään näyttämään perehdytettävälle mitä hän haluaa tietää ja samanaikaisesti esitetään hänelle mitä yritys haluaa hänen tietävän. (Walker & Miller 2011, 204.)

Ketolan (2010, 17) mukaan perehdyttäminen oli alkuaan lain kautta ohjattua toimintaa, mutta nykyään siinä on kyse hyväksi havaittujen ja toimivien toimintatapojen ja -mallien mukaisesta toiminnasta. Kuitenkin edelleen perehdyttämistä ohjataan myös lainsäädännön kautta. Työsopimuslain yleisvelvoite vaatii, että työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Tätä tekstiä myös täydentää työnantajalle kohdistettu velvoite: työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi. (Kupias & Peltola 2009, 21.) Myös laki yhteistoiminnasta yrityksissä liittyy perehdyttämiseen, koska sen katsotaan kuuluvan työsuojeluyhteistoiminnan piiriin. Lain tarkoituksena on edistää viestintää työpaikoilla, tiedottamista, vuorovaikutusta ja työntekijöiden omaa vaikutusmahdollisuutta. Työpaikoilla tämä tarkoittaa, että perehdyttämiseen liittyvien järjestelyjen pitää olla näkyviä. Työntekijöiden kuuluu tietää miten heidän työtoverinsa tai he itse työtehtäviä vaihtaessaan saavat tarvittavaa koulutusta tai opastusta. Samoin kuuluu menetellä tilanteissa, joissa työmenetelmät muuttuvat tai kehittyvät. (Kupias & Peltola 2009, 25-26.)

Työhön perehdyttämisen järjestämiseen löytyy työturvallisuuslaista (738/2002) useita työnantajaa velvoittavia määräyksiä. Työturvallisuuslain 14 pykälä velvoittaa työnantajan perehdyttämään työntekijän riittävästi työhön, työpaikan olosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa. Laissa mainitaan myös, että annettua opetusta ja ohjausta on täydennettävä tarvittaessa. Liski, Horn ja Villanen (2007, 9) kirjoittavat, että vaikka työntekijä itse ei käyttäisi työvälinettä, kuuluu työnantajan varmistaa, että kaikki työntekijät ovat saaneet riittävät tiedot työhön liittyvistä riskeistä. Myös vuokratyöntekijät, jotka ovat palkattuina työpaikalle esimerkiksi henkilöstöpalveluyritysten kautta, kuuluvat työpaikan perehdytysvelvollisuuden piiriin. Toki työsuhteasioiden ja yleisen toiminnan ohjaus on luonnollisesti henkilöstöpalveluyrityksen vastuulla. (Liski ym. 2007, 8-9.)

3.2 Perehdyttämisen tavoite

Työhön perehdyttämisen avulla työntekijä pääsee mahdollisimman nopeasti osaksi organisaatiota, työyhteisöä ja oppimaan työtehtävänsä. Kunnollinen perehdyttäminen vaatii aikaa ja keskittymistä perehdytettävään henkilöön. Tämä on kannattavaa, koska siihen käytetty aika tulee monin verroin takaisin työntekijän aloittaessa työt. Esimerkiksi hänen työvirheidensä määrä vähenee eikä uusi työntekijä joudu jatkuvasti keskeyttämään työtovereiden työskentelyä tarvitessaan apua. Perehdyttämisen kautta voidaan luoda työntekijälle positiivinen kuva yrityksessä ja näin hän sitoutuu työyhteisön jäseneksi. Lisäksi turvallisuusriskien määrä pienenee ja perehdytettävä voi tuntea olonsa luottavaiseksi aloittaessaan työnsä. Perehdyttämisessä kuuluu muistaa esitellä perehdytettävälle työpaikan ihmiset, asiakkaat, työtoverit sekä työn toimenkuva ja siihen liittyvät odotukset. (Juuti & Vuorela 2004, 50-52; Walker & Miller 2011, 204-205; Österberg 2009, 101-102.)

Ketolan (2010, 22) mukaan perehdyttämisen vaikutus määräytyy sen mukaan millainen sen sisältö on ollut ja kuinka henkilö on otettu vastaan organisaatioon. Perehdyttämisen tavoitteena ei vielä ole luoda syvällistä työn hallintaa vaan ammattilaiseksi kasvetaan kokemuksen ja lisäkoulutuksien kautta. Lähinnä sen tarkoituksena on auttaa tulijoita muuttumaan mahdollisimman pian yhteisön jäseniksi. Usein perehdyttämisessä kuitenkin painotetaan liian yksipuoleisesti yrityksen tavoitteita, strategiaa sekä visiota. (Ketola 2010, 22.) Monella työpaikalla perehdyttäminen hoidetaan suunnitelmallisesti ja sen toteuttavat henkilöstöstä erikseen valitut perehdyttäjät. Suurissa yrityksissä voidaan järjestää jopa erillisiä perehdyttämisjaksoja, joihin voivat osallistua useat työntekijät samanaikaisesti. Pienten yritysten ongelmaksi nousee resurssi- ja aikapula. Kukaan ei ennätä syvällisemmin perehdyttää työntekijää ja perehdyttäminen voi jäädä vain työhönopastuksen tasolle. (Viitala 2006, 252-254.)

Ilman perehdytystä työntekijä siirtyy suoraan työtehtävien ja työtovereidensa pariin. Kentällä hän saattaa saada vastaan hyvin erilaisen perehdytysjakson kuin esimies olisi halunnut hänen saavan. Työntekijöiden keskuudessa tarinat saattavat alkaa elämään omaa elämäänsä ja ihmisillä on tapana uskoa enemmän työtovereidensa kuin esimiehensä kertomuksia. (Walker & Miller 2011, 204-206.) Toisaalta aktiivinen epävirallinen viestintä voi olla merkki avoimesta ja keskusteleavasta ilmapiiristä. Usein huhut ja juorut voivat olla positiivisiakin, ja etenkin muutostilanteessa ne voivat lisätä yhteisöllisyyden tunnetta työntekijöiden keskuudessa. (Geier 2011, 16.)

3.3 Erilaiset perehdyttämistilanteet

Perehdyttämisen laajuuteen vaikuttavat monet tekijät. Näitä ovat muun muassa henkilön tuleva rooli, ammatillinen osaaminen, työkokemus ja ikä. Usein kokenut työntekijä on aktiivisempi ja oma-aloitteisempi kuin nuorempi työntekijä, koska hän on tottunut työskentelemään erilaisissa työtehtävissä ja työyhteisöissä. Pidemmältä perheva-

paalta, opiskelujaksolta, ulkomaan komennukselta palaavalle tai uusiin tehtäviin siirtyväälle henkilölle kuuluu järjestää työhön perehdyttäminen. Työtilanteet, käytettävä tekniikka ja työympäristö saattavat kokea muutoksia jo lyhyessä ajassa. (Helsilä 2009, 48-49; Österberg 2005, 91-92.) Etenkin tietoperustaisissa asiantuntijaorganisaatioissa perehdyttämisprosessin sisältö ja työntekijöiden tiedon tarpeet muuttuvat jatkuvasti. Perehdyttämistä tarvitsevat sekä uudet että kokeneet työntekijät. (Ketola 2010, 30.)

Liski, Horn ja Villanen (2011, 14) kirjoittavat, että tehtävästä toiseen siirryttäessä voidaan yleensä jättää yritykseen perehdyttämisosuus väliin. Tällöin voidaan keskittyä lähinnä uuteen tehtävään tutustumiseen varsinaisen työnopastuksen lisäksi. Lisäksi kannattaa ainakin hetkiseksi keskittyä oppimaan vanhasta pois. (Liski ym. 2011.) Österberg (2005, 92) kirjoittaa, että jos perehdytettävä siirtyy yritykseen samansisältöisistä tehtävistä tai samalta alalta, on hänellä jo valmiina hallussaan toimivia työtapoja eikä hän välttämättä tarvitse syvällistä ja laajaa työhön perehdyttämistä. Organisaatio, johon hän on juuri saapunut, on hänelle uusi ja hän tarvitsee tietoa organisaation tavoitteista, toimintatavoista ja siellä työskentelevistä ihmisistä. Kokeneemman uuden henkilön tietotaitoa kannattaa organisaation hyödyntää. (Österberg 2005, 92.) Yritykseen saapuvan uuden esimiehen tai asiantuntijasta esimieheksi nousevan henkilön perehdyttäminen vaatii syvällisen perehdyttämisohjelman. Perustiedon lisäksi esimiehen kuuluu saada informaatiota niistä sidosryhmistä, joiden kanssa hän tulee työskentelemään ja lisäksi hänelle kuuluu selvittää hänen tuleva esimiestyön toimintaympäristö ja hänen vastuunsa sekä valtansa suhteessa alaisiin ja muuhun organisaatioon. (Österberg 2005, 92.)

Lyhyisiin sijaisuuksiin, harjoittelujaksoihin ja kesätyöpaikkoihin tulevien työntekijöiden perehdyttämiseen ei useinkaan ole paljon aikaa käytettävissä. Tällöin perehdyttämisohjelman sisällöksi riittää vain oleellisin tieto. Ei kuitenkaan ole yhdentekevää kuinka lyhytaikaisten työntekijöiden perehdyttäminen järjestetään, sillä positiivisen yrityskuvan luomiseen on käytettävä kaikki mahdolliset eteen tulevat tilaisuudet. Perehdyttä-

minen liittyy myös fuusio- tai yrityskauppatilanteisiin. Kahdessa tai useammassa yhdistyvässä yrityksessä voi olla keskenään hyvin erilaiset toimintakulttuurit. Mahdollisimman pian yhdistymisen jälkeen yrityksen henkilöstölle kuuluu kertoa uuden organisaation yhteiset tavoitteet ja toimintastrategia. Tällaisissa tilanteissa henkilöstö tulee pitää ajan tasalla tulevista organisatorisista ja työnkuvien muutoksista. Säännöllinen tiedottaminen henkilöstölle asioiden etenemisestä ja koko henkilöstön perehdyttäminen vaatii huolellista valmistelua. On tärkeää, että henkilöstön luottamus säilyy ja tätä kautta tulokellinen toiminta voi jatkua. Perehdyttämistä tarvitaan myös silloin, kun henkilö on lähdössä pidemmälle ulkomaan työkomennukselle tai palaa takaisin kotiin pitkältä työkomennukselta. (Österberg 2005, 91-92, 98-99.)

3.4 Perehdyttämisohjelma

Perehdytysprosessiin liittyy alkamis- ja loppumispiste. Koko prosessi rakentuu eri osista, joista jokaisen kuuluu olla riittävän selkeä. Asiat käydään läpi tietyssä ajassa ja joku vastaa siitä, että näin toimitaan. (Kupias & Peltola 2009, 39.) Organisaation kannalta on käytännöllistä ja laatua varmistavaa laatia systemaattinen perehdytys-suunnitelma/-ohjelma, jota päivitetään säännöllisesti. Siinä kuuluu määrittää: kuka, miten, missä ja millä väleillä toteuttaa perehdyttämisen. (Viitala 2006, 253.) Lisäksi perehdytysuunnitelmaa on hyvä muokata ja täydentää aina yhdessä perehdytettävän kanssa, jolloin siinä voidaan huomioida hänen aikaisempi osaamisensa ja kokemuksensa (Kupias & Peltola 2009, 127).

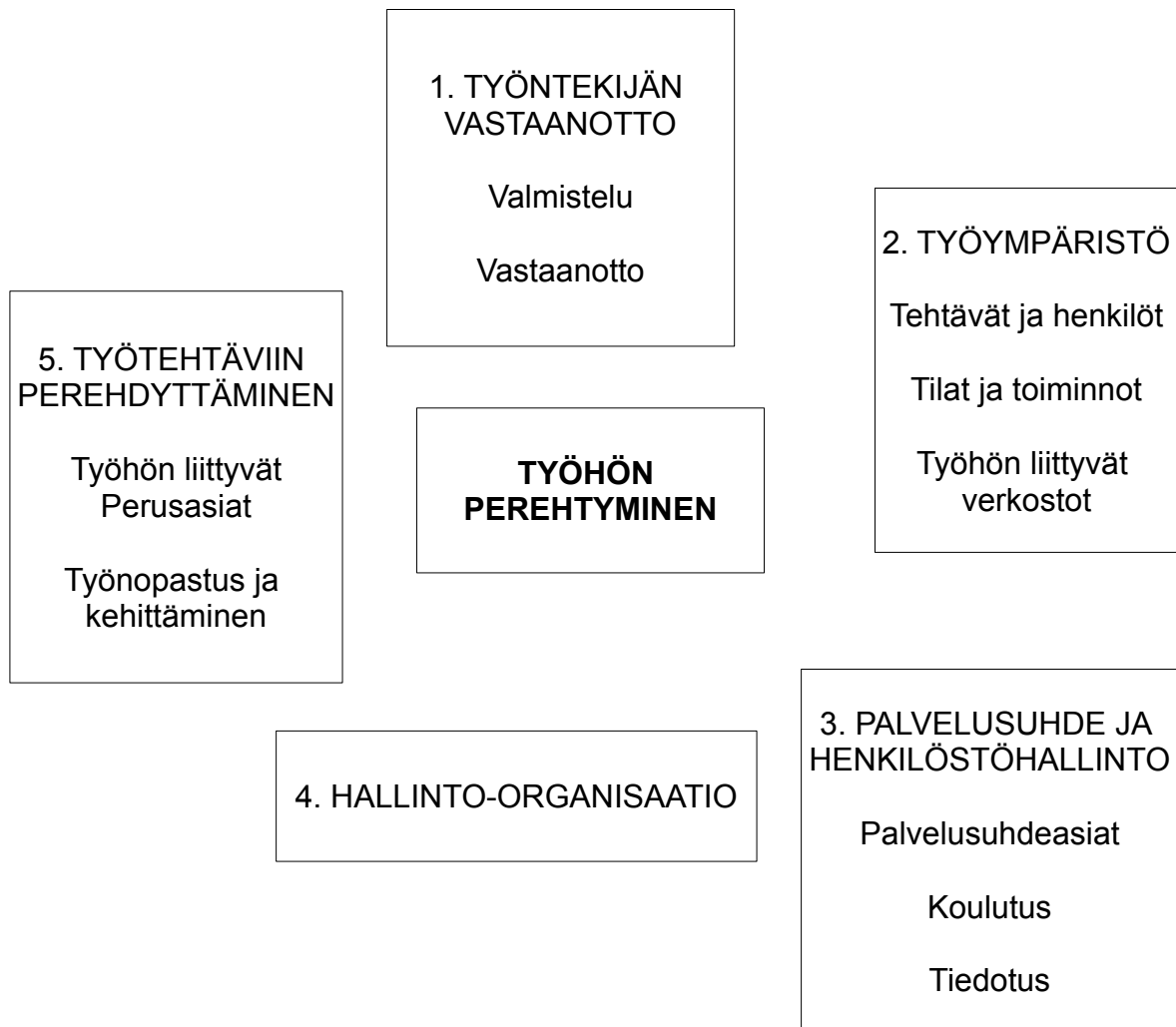
Kangas ja Peltola (2007) ovat laatineet perehdyttämisen tarkistuslistan perehdyttäjälle ja perehdytettävälle. Se toimii perehdyttämisen suunnittelun ja toteutuksen tukena ja muistilistana. Kyseinen tarkistuslista löytyy tämän opinnäytetyön lopusta liitteenä (LIITE 1). Se pitää sisällään useita eri aihealueita, joita kuuluu käsitellä työntekijän perehdyttämisen aikana ja aina kun kohta on suoritettu, se kuuluu merkitä lomakkeeseen. Perehdyttämisen osa-alueita ovat: 1. yrityksen toiminta ja asiakkaat, 2. yrityk-

sen organisaatio ja henkilöstö, 3. toimintatavat yrityksessä, 4. työsopimus, työsuhteen ehdot, työaika ja työvuorot, 5. palkka-asiat, 6. työsuhteen päättyminen, 7. työterveyshuolto, 8. työpaikan tilat, työskentely-ympäristö, 9. turvallisuusasiat, omaisuuden suojaus, 10. oma tehtävä, 11. koulutus ja sisäinen tiedottaminen, 12. muut asiat, joita voidaan täydentää aina tarpeen mukaan.

Viitalan (2006, 356-360) mukaan kokonaisvaltainen perehdyttämisohjelma pitää sisällään seuraavat neljä osa-aluetta: 1) tiedottaminen ennen työhöntuloa, 2) vastaanotto ja yritykseen perehdyttäminen, 3) työsuhdeperehdyttäminen ja 4) työnopastus. Lepistö (2000, 67-68) puolestaan jakaa perehdyttämisohjelman viiteen osaan. Nämä ovat: 1) työhönottotilanne, jossa uudelle työntekijälle kerrotaan työn sisällöstä, työyhteisöstä ja toimintatavoista sekä hänelle annetaan muun muassa esittelymateriaaleja 2) uuden henkilön vastaanotto ja varsinaisen perehdyttämisen aloittaminen, jolloin perehdytettävälle avataan perehdytysohjelman kulkua, 3) tehtäväkohtainen työnopastus ja 4) perehdyttämisen jatkaminen, jossa töiden opettamisen ohella organisaatioon, toimintaympäristöön ja talon tapoihin perehdyttämistä jatketaan ja 5) arvioidaan perehdyttämisen tuloksia ja pohditaan mahdollisia kehittämistoimia.

Österberginkin (2005, 90) mukaan perehdyttäminen alkaa työntekijän vastaanottamisella ja keskustelulla. Keskustelun tavoitteena on perehdyttäjän ja perehdytettävän keskinäinen tutustuminen ja perehdytysohjelman esittely. Keskustelun aikana on hyvä selvittää perehdyttämisen aikataulu ja tuoda esille missä vaiheessa perehdytettävältä henkilöltä odotetaan itsenäisiä tuloksia. Myös perehdytettävän toimenkuvan esittely ja hänen tuleva roolinsa yrityksen strategian ja tavoitteiden toteuttamisessa on hyvä selittää hänelle tässä alkuvaiheessa. (Österberg 2005, 90-91.) Joissakin tilanteissa voidaan tutustuttaa uutta henkilöä myös hänelle uuteen paikkakuntaan. Tämä saattaa olennaisesti helpottaa tulijan uusien töiden aloittamista. Ulkomaankomennuksien yhteydessä tätä perehdyttämisen osaa pidetään jo erityisen tärkeänä. Mahdollisesti uudelle työntekijälle järjestetään jopa etukäteen tutustumismahdollisuuksia tulevaan yritys ympäristöön. (Helsilä 2009, 48.)

Alla olevassa kuviossa 1. on nähtävillä Salo (2003) hahmottelemat perehdyttämisen prosessin viisi eri vaihetta.



KUVIO 1. Työhön perehdyttämisen viisi osa-aluetta (Salo 2003, 218)

Tärkeänä osana perehdytystä on tehtäväkohtainen työnopastus. Se tarkoittaa työpaikalla tehtävää työhön liittyvien konkreettisten toimien opettamista. Kun työnopastus

on hoidettu hyvin, virheet vähenevät ja ajan myötä sekä työn laatu että tehokkuus paranevat. Perehdyttävän ammattitaito kehittyy. Työnopastuksessa on tärkeää huomioida perehdyttävä yksilönä ja räätälöidä opastusjakso juuri hänelle sopivaksi. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13-14; Liski ym. 2007, 8.) Juutin ja Vuorelan (2004, 50) mukaan työnopastus etenee viittä kohtaa noudattaen. Nämä kohdat ovat valmistautuminen, opastus, mielikuvaharjoittelu, kokeilu ja harjoittelu. Valmistautumisessa perehdyttävä tutustuu aiheeseen yhdessä perehdyttäjän kanssa keskustellen. Seuraavaksi perehdyttävä näyttää perehdyttävälle kuinka työ kuuluisi tehdä. Tämän jälkeen perehdyttävä aloittaa mielikuvaharjoittelun tehtävästä työstä. Mielikuvaharjoittelun avulla perehdyttävä oppii lähes yhtä tehokkaasti kuin konkreettisella työnteolla. Kun tämä vaihe on suoritettu, on edessä siirtyminen kokeiluvaiheeseen. Tässä perehdyttävä pääsee kokeilemaan käytännössä työntekoa. Viimeisessä eli harjoitteluvaiheessa tapahtuu vasta varsinainen oppiminen. Tällöin perehdyttävä siirtyy työskentelemään itsenäisesti, mutta vielä tässäkin vaiheessa on tärkeää varmistaa, että työntekijä saa tarvittaessa lisätukea muilta työyhteisön jäseniltä. (Juuti & Vuorela 2004, 50-52.)

Perehdyttävälle henkilölle kannattaa kasata tietopaketti yritykseen liittyvästä kirjallisesta materiaalista, johon hän voi rauhassa tutustua. Tällaista aineistoa ovat muun muassa toiminta- ja vuosikertomukset, henkilöstö- ja asiakaslehdet, erilaiset esitteet, henkilöstön toimenkuvat ja yhteystiedot sekä normaaliin toimintaan liittyviä ohjeistuksia kuten esimerkiksi mahdolliset työsäännöt, turvallisuusohjeet ja hallinnolliset menettelyt. Myös perehdyttämishjelma on hyvä antaa perehdyttävälle heti alkuvaiheessa, jotta hän tuntee itsensä tervetulleeksi yritykseen. (Helsilä 2009, 48; Österberg 2005, 97.)

Tiedon omaksumista varten on hyödyllistä lukea materiaali useamman kerran ja antaa perehdyttävälle aikaa tutustua siihen, esittää kysymyksiä ja pohtia saamiaan vastauksia. Nykyään monet yritykset keräävät tietoa omille www-sivuilleen, tietojärjestelmiin ja intranettiin. Perehdyttävälle on tärkeää, että hän pääsee heti alusta al-

kaen tutustumaan kaikkeen yritykseen liittyvään materiaaliin. Jotta tämä tavoite voi toteutua, perehdytettävä tarvitsee opastusta siihen mistä tietoa on saatavilla ja aikaa materiaaliin tutustumiseen. Vuorovaikutusta ei kuitenkaan voida korvata pelkällä kirjallisella materiaalilla. (Helsilä 2009, 48, Österberg 2005, 97.) Staattinen tietopaketti eli perinteinen perehdytyskansio ei riitä vaan tarvitaan jatkuvaa ja vuorovaikutteista perehdyttämisprosessia. Tämä vahvistaa myös uuden tiedon ja ymmärryksen syntyä. (Geier 2011, 7.)

3.5 Viisi erilaista perehdyttämismallia

Kupias ja Peltola (2009, 36-39) esittelevät teoksessaan Perehdyttämisen pelikentällä viisi erilaista perehdyttämiskonseptia. Näistä ensimmäinen *vierihoitoperehdyttäminen* on perinteinen käsityöläisten perehdyttämismalli (mestari-oppipoika). Siinä perehdytettävä seuraa kokeneemman työntekijän toimintaa ja oppii tätä kautta uusia tehtäviä. Yleensä kyseessä on esimies tai joku muu työyhteisön jäsen, kuka ottaa perehdytettävän huostaansa ja selittää hänelle oman työnsä ohessa tarkemmin yrityksen ja työyhteisön toiminnasta sekä perehdytettävän toimenkuvasta. Perehdytettävä voidaan tässä mallissa huomioida yksilönä. Ohjaajan eli perehdyttäjän taidot korostuvat. Hyvä perehdyttäjä saa perehdytettävän omaksumaan uusia asioita ja tuntemaan olonsa tervetulleeksi. Olennaista on, että perehdyttäjällä täytyy olla riittävästi aikaa paneutua perehdyttämiseen. Tämän mallin selkeitä etuja ovat yksilöllisyys ja määritelty vastuuhenkilö. Vastaavasti riskinä tässä mallissa on, että perehdyttämisen laatu on liian paljon valitun perehdyttäjän osaamisen ja innostuksen varassa. Toinen perehdyttämismalli on nimeltään *malliperehdyttäminen*. Tässä vaiheessa yleensä laaditaan erilaisia toimintamalleja ja mallisuunnitelmia perehdyttämisen tueksi. Tähän liittyy selkeä töiden ja vastuualueiden määrittely sekä tarpeellisen perehdytysmateriaalin (esimerkiksi perehdyttämishjelmat, perehdyttäjien muistilistat, tulokasoppaat ja yhteiset minimivaatimukset) keskitetty tuottaminen yrityksen sisäiseen käyttöön. Usein henki-

löstöosasto vastaa yleisperehdyttämisestä eli siitä osasta, joka voidaan toteuttaa kaikille yrityksen työntekijöille samalla kaavalla, kuten työsuhteeseen ja organisaatioon liittyvät asiat. Varsinainen työnopastus saatetaan erottaa tästä ja sen toteutuksesta vastaa puolestaan työyksikkö. Henkilöstöosasto voi järjestää säännöllisesti ”tervetuloa taloon”-tilaisuuksia ja laatia erillistä materiaalia kaikkien talon työntekijöiden käyttöön. Tämän perehdyttämismallin hyvänä puolena on sen tasalaatuisuus, sillä perehdyttäjällä on käytössään valmiita toimintamalleja itse perehdyttämiseen. Vaarana puolestaan nähdään se, että huomio saattaa liiaksi kiinnittyä organisaatiotaseiseen perehdyttämiseen ja itse työhön perehdyttäminen jää vähemmälle huomiolle.

Kolmantena perehdytysmallina Kupias ja Peltola (2009, 39-40) mainitsevat *laatu-perehdyttämisen*. Tässä lähtökohtana on jatkuva laadun parantaminen perehdyttämisessä. Kahdessa edellisessä mallissa vastuu perehdyttämisestä oli pääsääntöisesti henkilöstötoimella. Laatu-perehdyttämisessä se on siirretty yksikölle tai tiimille. Parhaassa tilanteessa koko tiimi osallistuu perehdyttämiseen ja sen kehittämiseen yhdessä. On kuitenkin tärkeää nimetä erikseen henkilö kenellä on päävastuu perehdytettävästä ja hänen perehdyttämisprosessinsa etenemisestä. Jatkuva perehdyttämisprosessin kehittäminen voi pitää sisällään myös vierihoitoperehdyttämisen ja erilaisten apuvälineiden ja materiaalien kautta myös malliperehdyttämisen. Etuina tässä perehdyttämismallissa on, että tiimi voi toteuttaa joustavasti perehdyttämistä ja perehdytettävä voi käyttää osaamistaan laajasti sekä hänet otetaan jo perehdyttämisen aikana osaksi työyhteisöä, tiimiä. Tämän mallin riskinä on, ettei vastuuta ole kenelläkään, jos tiimin yhteisvastuuta korostetaan liiaksi. Neljäntenä perehdytyskonseptina on *räätelöity perehdyttäminen*. Kupiaksen ja Peltolan (2009, 40-41) mukaan tämä malli vaatii perehdyttämisen koordinoijalta laajaa erityisosaamista. Tässä mallissa perehdyttäminen ei ole valmistuote vaan se koostuu eri moduuleista, joita valitaan perehdytettävän tarpeen mukaan. Perehdytettävää kuunnellaan ja huomioidaan hänen tarpeensa sekä nykyinen osaamisensa. Onnistuessaan tämä vahvistaa perehdytettävän sitoutumista kyseiseen yritykseen, mutta samalla tämän mallin vaarana on perehtyjän sitoutumisen puuttuminen.

Viides ja viimeinen perehdytysmallista on *dialoginen perehdyttäminen*. Tällöin perehdyttäminen kehittyy työyhteisön ja perehtyjän yhteiskehittelynä. Molemmat osapuolet kehittyvät koko prosessin ajan. Tällaisessa tilanteessa perehdyttämissuunnitelmat laaditaan yhdessä perehdytettävän työntekijän kanssa. Hänen osaamistaan hyödynnetään ja vastuuta perehdyttämisen suunnittelusta ja toteutuksesta siirretään hänelle itselleen. Toki tällaisissakin tilanteissa esiintyy informaatiota, josta on hyötyä perehdytettävälle ja tietenkin nämä tiedot pitää hänelle välittää. Tässä perehdytysmallissa perehtyminen ja oppiminen ovat koko yrityksen toimintatapa. Dialogisuus on toimintatapa, joka kaikkien pitää hallita. (Kupias & Peltola 2009, 41-42.)

4 PEREHDYTTÄJÄ JA TIETO OPPIMISPROSESSISTA

Tässä luvussa esitellään aluksi kirjallisuuden kautta millainen on työhön perehdyttäjän rooli. Tämän jälkeen tutustutaan oppimisprosessin kulkuun. Lepistö (2000) on todennut, että työnopastuksessa kannattaa käyttää järjestelmällistä opetusmenetelmää, joten perehdyttäjät tarvitsevat koulutusta ymmärtääkseen kuinka ihmisen oppimisprosessi toimii. Vaikka tässä alaluvussa käsitellään yleisesti oppimista, on kuitenkin hyvä huomioida, että perehdyttämisestä puhuttaessa oppilaat ovat aikuisia. Tämä tuo aiheeseen niin omat haasteensa kuin mahdollisuutensaakin. Perehdyttäminen tapahtuu useamman aikuisen vuorovaikutussuhteessa.

4.1 Työhön perehdyttäjä

Perehdyttäjä on työntekijän tukihenkilö ja hänen avullaan perehdytettävä pääsee osaksi työyhteisöä ja tutustuu työtehtäviinsä. Perehdyttäjiksi on hyvä valita yrityksesestä motivoituneita ja ammattitaitoisia henkilöitä. Esimerkiksi henkilö, joka ei vielä ole kauaa ollut työyhteisössä mukana ja jolla on oma perehdyttäminen vielä hyvin muistissa, on usein sopiva henkilö perehdyttäjäksi. Varasuunnitelma on hyvä olla olemassa, jos esimerkiksi perehdyttäjä sairastuu. (Österberg 2009.) Perehdyttäjäkoulutukseksi soveltuu hyvin esimerkiksi työpaikkaohjaajakoulutus. Se antaa yleisiä valmiuksia työpaikan käytäntöjen kehittämiseen eikä vain opiskelijoiden ohjaukseen. (Liski, Horn & Villanen 2007, 13.)

Esimies tai henkilöstöasiantuntija on vastuussa työntekijän työhön perehdyttämisestä. Yleensä tarkemman perehdyttämisohjelman laatiminen, yrityksen yleisesittely ja kokonaisuuden hahmottaminen perehdytettävälle kuuluvat esimiehen vastuulle. Tar-

kempien työkohtaisten tietojen ja työyhteisöön perehdyttämisen osalta soveltuvin henkilö tähän rooliin on useimmiten yksikön esimies. Lisäksi perehdyttämiseen osallistuvat aina kunkin työtehtävän osalta ne työtoverit, jotka soveltuvat siihen parhaiten (tutor/kummi). Esimerkiksi hiljaisen tiedon siirtymistä perehdytettävälle ei kannata jättää vain yhden työntekijän vastuulle vaan tähän tarvitaan koko työyhteisön tukea. (Kupias & Peltola 2009, 19, 151; Österberg 2009, 101-104.)

Edellä mainittu hiljainen tieto ja tietäminen ovat taitavan toimijan sisäisiä ja henkilökohtaisia prosesseja. Yksilöiden tasolla hiljaisen tiedon käyttö näyttäytyy heidän taidoissaan aktivoitua ja käyttää tietoa. Tätä tietoa ei ole hankittu niin sanotun formaalin koulutuksen kautta ja usein se on näkymätöntä ettei edes sen omistajakaan sitä tunnista. Voidaan todeta, että mitä paremmin jonkin asian henkilö osaa, sitä automatisoituneempaa sen parissa työskentely on. Pääsääntöisesti hiljaista tietoa voi oppia joko kokemusten kautta tai mestari-oppipoikasuhteessa. (Toivonen & Asikainen 2004, 12-13; Toom 2008, 37-38.)

Myös organisaatioiden sisältä löytyy paljon hiljaista tietoa. Se pitää sisällään esimerkiksi yhteisöllisesti muotoutuneita toimintatapoja ja yhdessä konstruoitua osaamista. Tutkittaessa hiljaisen tiedon siirtymistä käsityöläisammattien mestari-oppipoika-asetelmissä on tuloksissa havaittu hiljaisen tiedon aktualisoituvan etenkin haasteellisissa tilanteissa tai onnistuvissa vuorovaikutustapahtumissa yksilöiden välillä. (Toom 2008; 38,52.) Usein hiljaista tietoa pohdittaessa siihen liitetään taidon käsite. Niiniluodon (1996, 51) mukaan taitoa voidaan tarkastella vain tiedon esiasteena. Esimerkkinä hän mainitsee kielitaidon. Kieli, sanasto ja kielioppi opitaan, vaikka kieltä käytettäessä ei erityisesti huomioitaisi taivutussääntöjä tai lauseoppia. Tieto kieliopista onkin Niiniluodon mielestä hiljaista tietoa eli on mahdollista toimia sääntöjen mukaan, vaikka niitä olisi mahdotonta muotoilla ja tarkemmin kuvata niiden sisältöä.

Perehdyttämistilanteessa perehdyttäjän kuuluu saada yhteys perehdytettävän henkilön tapaan ajatella. Näin hänen on mahdollista huomioida tilanteessa perehdytettä-

vän skeemoja eli sisäisiä malleja, joiden kautta uudet havainnot ja ilmiöt tulkitaan. Aina henkilö itse ei tiedosta näitä sisäisiä malleja, joten perehdyttäjän tehtävään kuuluu auttaa työntekijää huomaamaan nämä toiminnan alueet. Perehdyttäjä voi hahmottaa opittavaa aihetta monin eri tavoin kuten esimerkiksi erilaisin kaavioin ja tarinoin. Perehdyttäjä on ohjatessaan palvelutehtävässä, joten hänen kuuluu pyrkiä muokkaamaan opastustilannetta perehdytettävän näköiseksi. (Kupias & Peltola 2009, 116-119, 140-149.)

Toisinaan perehdyttämiseen liitetään termi mentorointi. Mentorointi sisältää ajatuksen tiedon siirtämisestä kokeneemmalta eli mentorilta kokemattomalle henkilölle. Mentoroinnissa on keskitytty tiedostamaan aikuiselle ominaisia oppimistapoja ja näitä pyritään käyttämään hyödyksi ohjaustilanteessa. Missään tilanteessa mentori ei anna valmista tietoa ohjattavalleen vaan pyrkii ohjaamaan häntä oivaltamaan itse asioita, löytämään uusia näkökulmia kyseenalaistamalla asioita ja pyytämään esimerkkejä. Mentoroinnin tavoitteena on monipuolisen osaamisen, kokemusten ja näkemysten välittäminen. (Juusela 2010, 4-8.) Päivi Mäen (2012, 52) opinnäytetyössä (YAMK) tuli viittomakielentulkkausalaan liittyen esille, että yritykset voisivat pyrkiä mahdollisuuksien mukaan järjestämään palkallista mentorin kanssa työskentelyä myös tuntityöntekijöille. Tällöin perehdytettävä voisi seurata kokeneemman tulkin työskentelyä tai toimia hänen parinaan. Lisäksi eräs vastaajista oli kirjoittanut, että yritysten toimintatapojen ja raportointiin liittyvien ohjeiden läpikäymiseen kuuluisi aina varata riittävästi palkallista työaika. (Mäki 2012, 52.)

4.2 Oppiminen

Erilaisia käsityksiä oppimiseen on olemassa useita. Aihetta tutkittaessa on havaittu, että pääsääntöisesti oppimista selitetään erityisesti kuudella eri piirteellä:

1. Tietojen lisääntyminen
2. Asioiden muistaminen, jotta pystyy toistamaan ne tarvittaessa
3. Tiedon soveltaminen
4. Asioiden ymmärtäminen
5. Ajattelun muuttuminen, näkee jonkun asian uudella tavalla
6. Ihmisenä muuttuminen

Näiden pohjalta oppiminen voidaan karkeasti jakaa kolmeen erilaiseen oppimismalliin: 1) toistava oppiminen, 2) ymmärtävä oppiminen ja 4) luova oppiminen. (Kupias & Peltola 2009, 114.)

Toistavassa oppimisessa perehdyttämisen jälkeen oppijan oletetaan osaavan toistaa jokin asia tai tehtävä. Tällaisessa oppimismallissa erityisen tärkeitä ovat asioiden ja toimintojen riittävät toistot sekä erilaiset muistisäännöt. *Ymmärtävään oppimiseen* kuuluu, että oppija ymmärtää asian, johon häntä perehdytetään. Tällöin oppijalta vaaditaan aktiivista roolia asioiden vastaanottajana. Ymmärtävässä oppimisessä kiinnitetään huomiota erityisesti asioiden perustelemiseen ja siihen, että oppijat saavat mahdollisuuden työstää oppimiaan asioita sekä itsenäisesti että yhdessä perehdyttäjän kanssa. Tällaisen oppimismallin tavoitteena on, että perehdyttämiskauden jälkeen oppija osaa soveltaa oppimaansa ja kykenee hoitamaan itsenäisesti työtehtäviään. *Luovasta oppimisesta* puhutaan silloin, kun pyritään luomaan perehdyttämistilanteessa jotakin uutta yhdessä perehdytettävän kanssa. Tarkoituksena on rohkaista oppijoi- ta arvioimaan ja suhtautumaan kriittisesti perehdytettävään asiaan. Perehdytettävän arviointia voitaisiin käyttää koko työyhteisön ja sen toimintojen kehittämiseen. (Kupias & Peltola 2009, 114-115.) Uusi työntekijä peilaa aikaisemmin oppimaansa uusiin asioihin, jolloin yritys hyötyy hänen palautteestaan toimintansa kehittämiseksi. Kannattaa huomioida, että työntekijä on valittu työhön osaamisensa vuoksi. Jos hänet pakotetaan toimimaan kuten yrityksessä on tapana ja hänen kehittämisajatuksiaan tai aikaisemmin opittua osaamista ei hyödynnetä, voidaan koko rekrytointiprosessia pitää kyseenalaisesti onnistuneena. (Helstilä 2009, 49-50.)

Perehdyttäminen on kokonaisuutena oppimistapahtuma, johon liittyvät omat lainalaisuutensa. Alla oleva Matti Helstilän (2009, 49) kuvio 2 selventää ajatusta siitä, että oppiakseen henkilö tarvitsee opettelua, kokeilua ja toimintaa, jotta hän voi saada kokemuksia ja oppia näiden kautta.



KUVIO 2. Yksilö tulkitsijana (Helsilä 2009, 49).

Henkilön on voitava käydä sekä yksin että yhdessä esimiehensä kanssa läpi toimintaa ja arvioitava sitä. Kun henkilö ymmärtää mikä toiminnassa oli hyvää ja mikä kohta tarvitsisi vielä kehittämistä, oppii hän käsittämään työn ja yrityksen vaatimukset ja soveltaessaan oppimaansa. Hänen tietonsa ja ymmärryksensä laajenee entisestään ja

hän on jälleen valmis uuteen toimintaan ja oppimiseen. Työhön perehdyttämisen kuuluu olla vaiheittaista ja saaduista kokemuksista sekä opeista on voitava keskustella yhdessä perehdyttäjän/esimiehen kanssa. (Helstelä 2009, 49.)

Oppijoiden oppimistyyli poikkeavat toisistaan. Myös perehdyttäjän on hyvä tiedostaa, mikä on oppijalle mieluisin oppimistyyli ja osata ottaa tämä huomioon perehdyttämistilanteessa. Perehdyttäjän kuuluu osata muokata ja yrittää monipuolistaa toimintaansa aina perehdytettävän mukaiseksi. Itse perehdyttämistilanteesta työntekijälle voi avautua aivan uudenlaisia tapoja lähestyä asioita. Yksi perehdyttämisen osa-alueista voikin olla: oppimaan oppiminen ja sen ohjaaminen. Eräänlaisen oppimistyylitestin voi perehdyttäjä tehdä alussa perehdytettävälle. Hän voi esimerkiksi kysyä suoraan työntekijältä, kuinka hän haluaisi perehdyttämistilanteen alkavan. ”Haluatko, että kerro sinulle aluksi työstämme täällä meillä ja esimerkkejä omasta työstäni? Vai haluaisitko mieluummin seurata työskentelyäni? Tai antaisinko sinulle työhön liittyvää materiaalia luettavaksi? Vai haluaisitko itse alkaa tekemään työtäsi ja kysyä siinä työnteon ohessa apua?” (Kupias & Peltola 2009, 120-121, 125.)

5 ERILAISIA PEREHDYTTÄMISKÄYTÄNTÖJÄ

Tässä luvussa esitellään ensimmäiseksi Helsingin seudun asioimistulkkipalveluksen perehdyttämisen toimintamalli. Helsingin seudun asioimistulkkipalvelus välittää asioimistulkkia erilaisiin tilanteisiin. Heidän toimintansa on verrattavissa viittomakielentulkkiin työhön ja tästä syystä on hyödyllistä katsoa kuinka he toteuttavat perehdyttämistä. Toisessa alaluvussa käydään läpi Sininauhaliiton Hervannan yksikön tapaa toimia työntekijän perehdyttämistilanteessa. Tämän esimerkin kautta voidaan verrata viittomakielentulkkiperehdyttämistä erilaiseen alaan, jolla ei ole minkäänlaisia yhteyksiä viittomakielentulkkiin perehdyttämiseen. Vertaamalla täysin vierasta alaa omaansa voi saada uusia ideoita toimintaan.

5.1 Helsingin seudun asioimistulkkipalvelus

Helsingin seudun asioimistulkkipalveluksesta rekrytoinneista vastaava Mohsen Tavassoli (henkilökohtainen tiedonanto 20.3.2013) kertoi kuinka heidän organisaatiossaan työhön perehdyttäminen on järjestetty eri työntekijöille. Hän korosti heidän toiminnassaan painottuvan yksilöllisyyden, sillä jokainen tulkkki saapuu erilaisista lähtökohdista. Myös Kankaan ja Hämäläisen (2007, 13-14) mukaan on tärkeää työnopastuksessa ottaa huomioon jokaisen työntekijän erityispiirteet ja pyrkiä laatimaan hänelle yksilöllinen perehdyttämisjakso.

Helsingin seudun asioimistulkkipalveluksessa perehdyttämisprosessi on selkeä kokonaisuus, josta voidaan erottaa alku- ja loppukohdat. Se voidaan jakaa esimerkiksi sivulla 19 esiteltyyn Viitalan (2006, 356-360) määrittelemään perehdyttämisen neljään osa-alueeseen. Ensimmäinen (1.) vaihe on tiedottaminen ennen työhöntuloa. Helsingin seudun asioimistulkkipalveluksessa perehdyttämisprosessi käynnistyy jo rekrytoin-

tivaiheessa, jossa havainnoidaan hakijan kielitaitoa ja soveltuvuutta alalle sekä kehittämistarpeita. Työnhakija täyttää aluksi netissä hakemuksen, jonka jälkeen hänelle suoritetaan lyhyt puhelinhaastattelu. Tämän perusteella hänet mahdollisesti kutsutaan henkilökohtaiseen haastatteluun ja pyydetään lähettämään keskuksen laajempi hakemus liitteineen. Heidän hakijoissaan on kaksi toisistaan poikkeavaa ryhmää: tulkikoulutuksen saaneet ja useimmiten harvinaisen A-kielen osaavat hakijat, joilla ei ole suoritettuna virallista tulkikoulutusta.

Toisena (2.) Viitalan (2006, 356-360) laatiman perehdyttämishjelman vaiheena tulee työntekijän vastaanotto ja yritykseen perehdyttäminen ja kolmantena (3.) työsuhte-perehdyttäminen. Mohsen Tavassoli (henkilökohtainen tiedonanto 20.3.2013) kerto-man pohjalta on havaittavissa, että heidän yrityksessään nämä vaiheet linkittyvät toisiinsa. Alkuvaiheessa uusia asioimistulkkipalveluksen työntekijöitä ohjeistetaan täyttämään erilaisia lomakkeita, annetaan erilaisten hyödyllisten www-sivujen osoiteluette-loja ja heille esitellään organisaatio sekä he tapaavat eri työntekijöitä kuten esimerkiksi tulkkiavustajat ja muut toimistovirkailijat.

Neljäntenä (4.) on vuorossa työnopastus (Viitala 2006, 356-360). Valituille tulkkiharjoittelijoille, joilla ei ole tulkikoulutusta, järjestetään aluksi noin 2-3 kertaa eräänlaisia ”koulutusistuntoja” joko useammalle harjoittelijalle yhdessä tai henkilökohtaisesti. Näissä istunnoissa keskitytään erityisesti käymään läpi erilaisia tulkkausliittymiä sääntöjä, ohjeita ja toimintatapoja. Aina ennen istuntoa harjoittelijoille annetaan koti-tehtäviä ja lisäksi heidän kuuluu omatoimisesti perehtyä alan kirjallisuuteen luettelon pohjalta. Tällaista kirjallisuutta ovat esimerkiksi erilaiset käänösalan teokset sekä sosiaali- ja terveydenhuollon sekä kasvatustieteen sanastot. Perehdyttämisessä voi-daan käydä läpi koetulkkauksia, joissa työntekijät ottavat eri rooleja. Tämän jälkeen tulkkiharjoittelija siirtyy seuraamaan kokeneemman tulkin työskentelyä aidoissa asioimistulkkaustilanteissa. Tavoite on, että harjoittelija pääsee mukaan erilaisiin aihepiire-jä sivuaviin toimeksiantoihin. Keskimäärin näitä seuraamiskertoja kertyy noin 3-4 kappaletta. Jokaisen kerran jälkeen tulkki ja harjoittelija yhdessä käyvät tilannetta

keskustellen ja arvioiden läpi. Kun harjoittelija on valmis siirtymään kentälle, hän aloittaa tulkkauksen yhdessä kokeneemman ohjaavan tulkin kanssa. Aluksi toimeksiannot eivät ole hänen nimellään, vaan ne ovat virallisesti ohjaavan tulkin töitä, jonka vastuulla tilanteen sujuminen viime kädessä on. Jos työ sujuu hyvin, allekirjoittaa tulkki sopimuksen asioimistulkikeskuksen kanssa. Yhteensä koko prosessiin kuluu aikaa noin kolmesta kuuteen kuukautta. Puolestaan jos työntekijällä on taustallaan tulkikoulutus tai hän on toiminut alalla jo pidemmän aikaa, järjestetään hänelle aina yksilöllinen perehdyttämisjakso. Monet koulutuksenkin saaneet, etenkin vastavalmistuneet, tulkit haluavat aluksi seuraamaan kokeneemman tulkin työskentelyä. (M. Tavassoli, henkilökohtainen tiedonanto 20.3.2013.)

Osaan perehdyttämisohjelmia kuuluu viimeisenä vaiheena perehdyttämisen tuloksien arviointi ja mahdollisten jatkotoimien kehittäminen kuten sivulla 19 esiteltyyn Lepistön (2000, 67-68) malliin. Mohsen Tavassoli kertoi, että asioimistulkkapuolella palautteen saaminen kuuluu perehdyttämiseen. Kun tulkki on siirtynyt työelämään, voi tulkikeskus soittaa jonkun toimeksiannon jälkeen tulkkauksilanteen eri osapuolille ja kysyä kuinka tulkkaukset sujuivat kyseisessä tilanteessa. Helsingin seudun asioimistulkikeskuksella on paljon yhteistyötä eri viranomaistahojen kanssa. Osana tätä yhteistyötä he ovat tuottaneet materiaalia tulkkaukseen ja eri aihealueisiin kuten esimerkiksi turvapaikan hakuun liittyen. Tällainen materiaali toimii myös osana työhön perehdyttämistä. (M.Tavassoli, henkilökohtainen tiedonanto 20.3.2013)

5.2 Pirkanmaan Sininauhan Hervannan yksikkö

Tampereella Hervannan Sininauhakodin johtaja Suvi Nieminen (henkilökohtainen tiedonanto 26.3.2013) kertoi, että heillä on olemassa yleisperehdyttämissuunnitelma ja erikseen perehdyttämissuunnitelma lääkehoitoon liittyen. Yleinen perehdyttämissuunnitelma kattaa yleisen turvallisuuden, johon sisältyvät esimerkiksi paloturvallisuus,

toiminta tulipalotilanteessa; hätäpoistumistiet ja sammutusvälineistö. Toinen osa yleistä suunnitelmaa liittyy tietosuojaan. Tässä perehdyttämisen kohdassa käydään läpi muun muassa kuinka toimitaan asiakaspapereiden suhteen, hoidetaan puhelut ja toimitaan ohjelmien kanssa turvallisesti. Lisäksi perehdyttämissuunnitelmaan liittyy omana osa-alueenaan palvelun sisältö.

Yksityiskohtaisempi perehdyttämissuunnitelma on laadittu Pirkanmaan Sininauha ry:llä koskemaan erityisesti lääkehoidon perehdytystä. Usein lyhyisiin sijaisuuksiin ja harjoittelujaksoihin perehdyttämiseen riittää vain keskeisimmän tiedon jakaminen (Österberg 2005, 91-92), jota lääkehoito edustaa Hervannan yksikössä. Siellä kaikki uudet työntekijät, sijaiset ja opiskelijat perehdytetään lääkehoitoon laaditun perehdyttämislomakkeen mukaisesti. Kun perehdytys jollakin osa-alueella on suoritettu, merkitsee työntekijä sen lomakkeeseen. Hän kuittaa tapahtuman päivämäärällä ja nimikirjaimilla. Ensisijaisesti tämän osa-alueen perehdyttäminen on sairaanhoitajien vastuulla. Yhteensä lomakkeessa on kolmetoista kohtaa. Näistä ensimmäinen kohta (lääkehoito suunnitelman lukeminen) on työntekijän itsensä vastuulla ja loput kaksitoista hänen kuuluu käydä ohjatusti läpi. Näitä ovat muun muassa lääkekaapit ja avaimet, dosettipohja (kuka saa tehdä lääkemuutoksia, miten dosettipohja tehdään, mistä tarvittaessa löytyy), reseptit (missä säilytetään, kenen vastuulla uusintapyyntöjen tekeminen) ja lääkepoikkeamat (milloin kirjataan, mihin kirjataan). (S. Nieminen, henkilökohtainen tiedonanto 26.3.2013.)

6 TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tutkimuksessani selvitetään millaista kokemuksia ja toiveita työssä käyvillä viittomakielentulkeilla on perehdyttämiseen liittyen.

Tutkimusongelmat:

1. Millaista perehdyttämistä viittomakielentulkkausosalalla on järjestetty ja kuinka se on onnistunut?
2. Millaisia toiveita viittomakielentulkeilla on perehdyttämisen sisältöön, perehdyttämismateriaaliin ja perehdyttäjään liittyen?

Tutkimusongelmat tarkentuivat ja jakoutuivat kahteen eri ongelmakokonaisuuteen aiheiston käsittelyn myötä: toteutuneen perehdyttämisen arviointiin ja perehdyttämiseen liittyvien toiveiden esille nostamiseen.

7 TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTO

Tässä tutkimuksessa käytettiin tutkimusmenetelmänä kvantitatiivis-kvalitatiivista menetelmää. Näiden kahden keskenään erilaisen tutkimusmenetelmän käyttöön päädyttiin, jotta tutkimusaiheeseen voitaisiin tutustua laajemmin. Aineistonkeruu toteutettiin kyselylomakkeella. Seuraavassa luvussa 7.1 esitellään tarkemmin käytetyt tutkimusmenetelmät ja aineistonkeruuprosessi.

Tämän jälkeen luvussa 7.2 käydään läpi taustatietoa tutkimukseen osallistuneista viittomakielentulkeista. Lukijan on hyvä tietää ennen tutkimusosuuteen siirtymistä vastaajien valmistumisvuosi ja millainen työhistoria eli millaisissa erilaisissa työsuhteissa vastaajat ovat uransa aikana ennättäneet toimia sekä millainen on näiden kahden tekijän suhde toisiinsa. Nämä tiedot ovat oleellisia tutkimusaiheeseen liittyen. Ne valaisevat lukijalle kuinka heterogeeninen viittomakielentulkkkausala on ja tämä tieto auttaa ymmärtämään paremmin toteutettua perehdyttämistä ja sen nykytilaa. Lisäksi taustatietona kerrotaan minkä kokoisissa alan yrityksissä vastaajille on järjestetty perehdyttämistä.

7.1 Tutkimusmenetelmät ja aineistonkeruu

Toteutin tutkimuksen aineistonkeruun kyselymenetelmää käyttäen. Näin minulla oli mahdollisuus saada aiheesta mahdollisimman kattava otos tehokkaasti. Kuten Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2006, 184) mukaan kyselytutkimukselle on olennaista että, sillä voidaan kerätä tietoa samanaikaisesti suurelta joukolta ja heiltä voidaan kysyä monia asioita. Kyselytutkimukseen liittyy myös heikkouksia, esimerkiksi vastaajien asenteita ja etukäteistietoa tutkittavaa aihetta kohtaan ei tiedetä eikä kysy-

mysten väärinymmärrystä voi kontrolloida. Lisäksi kyselyssä vastaajakato saattaa olla toisinaan suuri. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2006, 184.)

Käytin tutkimuksessa sekä kvantitatiivisia eli määrällisiä ja kvalitatiivisia eli laadullisia elementtejä. Pääpaino tutkimuksessani oli kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Hirsjärven ym. (2006, 131) mukaan siinä keskeisinä piirteinä ovat esimerkiksi aineistonkeruun suunnitelmat, joissa on tärkeää, että havaintoaineisto soveltuu määrälliseen mitaamiseen sekä muuttujien muodostaminen taulukkomuotoon ja aineiston saattaminen tilastollisesti käsiteltävään muotoon. Vastauksia pyritään havainnollistamaan lukumäärin ja prosentein.

Saatekirjeen ja kyselylomakkeen (Liite 2 ja 3) laadin sähköisenä Webropol-ohjelmalla. Hirsjärven ym. (2006, 196) mukaan verkkokyselyn etuina ovat nopeus ja helppo aineiston saanti. Suurimpana ongelmana siihen liittyy vastaajakato, johon vaikuttavat sekä vastaajajoukko että tutkimuksen aihepiiri (Hirsjärvi ym. 2006, 196). Kyselylomakkeesta löytyy monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Lisäksi yhdessä kohdassa on 5-portaisella likert-asteikolla kysytty vastaajien mielipiteitä toteutuneista perehdyttämisyksyksistä. Hirsjärvi ym. (2006, 160) ovat todenneet, että avoimien kysymyksien kautta voi saada laajemman kuvan aiheeseen kuin pelkillä monivalintakysymyksellä. Nämä avoimet kysymykset edustavat tämän tutkimuksen laadullista elementtiä ja niiden kautta sain paljon hyödyllistä informaatiota esittämiini tutkimusongelmiin. Hirsjärven ym. (2006, 153-155) mukaan laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että usein niissä valitaan kohdejoukko tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisotoksen menetelmää käyttäen. Jokaista tapausta käsitellään ainutlaatuisena ja tulkitaan aineistoa sen mukaisesti. Lisäksi siinä käytetään induktiivista analyysia, jossa tutkijan tarkoituksena on paljastaa uusia asioita tutkittavasta kohteesta. Tutkimuksen tarkoitus ei ole tällöin jo olemassa olevan teorian testaaminen vaan aineistoon perehtyminen ja sen monitahoinen tarkastelu. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2006, 153-155.)

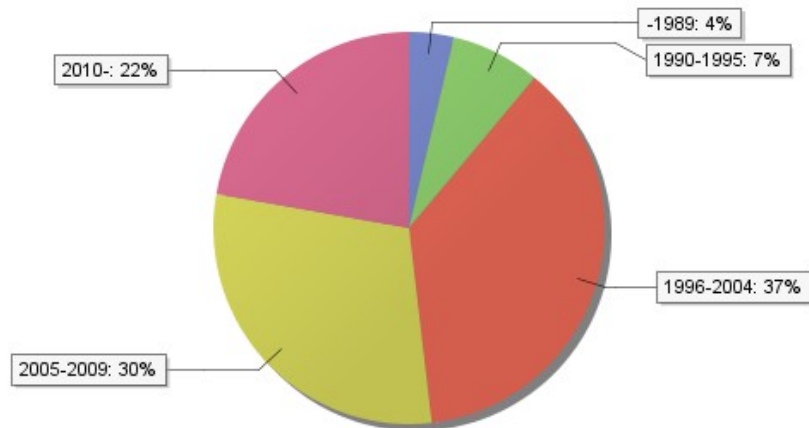
Ennen virallista sähköistä postitusta lähetin kyselylomakkeen esitestaukseen molem-

mille työnohjaajilleni sekä viidelle muulle henkilölle. Kommenttikierrosten ja parannusten jälkeen lähetin kyselylomakkeen sähköisessä muodossa (Webropol-ohjelma) Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n uudenmaan alueen tulkkien postituslistalle. Valitsin kyseisen alueen tulkit kohderyhmäksi, koska alueella toimii useita eri kokoisia yrityksiä. Lisäksi se on Pirkanmaan ohella toinen alueista, joissa kilpailutus järjestettiin jo ennen Kelan valtakunnallista kilpailutusta. Näistä syistä oletin alueen työntekijöiden kohdanneen mahdollisia perehdyttämistoimia työuriensa aikana. Yhteensä uudenmaan postituslistalla oli kyselyn lähettämisen aikaan 119 henkilöä (A. Kantala, henkilökohtainen tiedonanto 21.1.2013). Vastauksia määräpäivään mennessä saapui kahdeltakymmeneltäseitsemältä (N=27) henkilöltä eli vastausprosentti oli 23 %.

Lähettämäni kyselylomakkeen, saatekirjeen ja muistutuskirjeen olen lisännyt opinnäytetyöhön liitteeksi (Liitteet 2 , 3 ja 4). Muistutuskirjeen lähetin Webropol-ohjelman kautta uudelleen uudenmaan alueen tulkkilistalle (Liite 4). Lisäksi kirjoitin SVT:n (Suomen Viittomakielen Tulkit ry) Facebook -sivustolle muistutuskirjeen, jossa pyysin erityisesti Uudenmaan alueen tulkkeja vastaamaan kyselyyni ja lisäsin suoran linkin lomakkeeseen (Liite 5).

7.2 Tutkimusryhmää kuvaavia taustatietoja

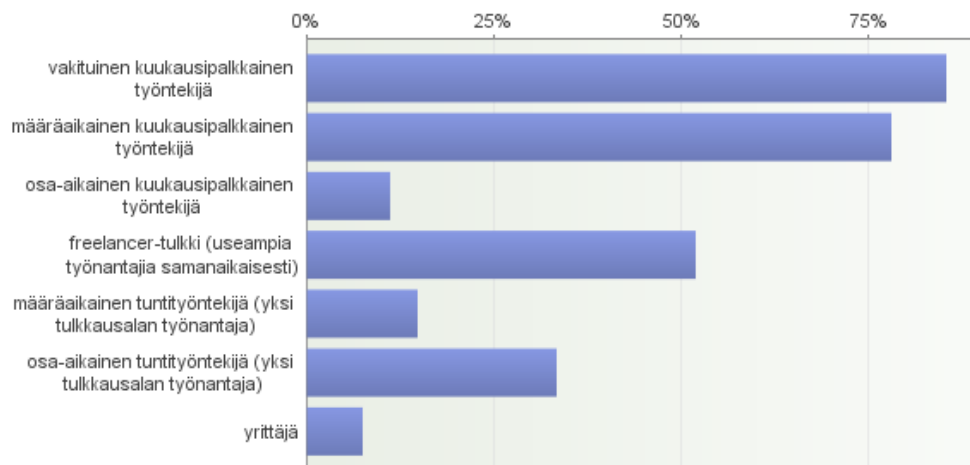
Yhteensä vastauksia saapui 27 kappaletta. Alla olevasta kuviosta 3 käy ilmi vastaajien valmistumisvuosien jakautuminen.



KUVIO 3. Vastaajien valmistumisvuodet (N=27)

Kuten kuviosta 3 voi havaita, on suurin osa (89%) tutkimukseen osallistuneista vastaajista valmistunut viittomakielen tulkiksi vuoden 1996 jälkeen.

Kuvio 4 sisältää tiedon siitä, millaisissa työsuhteissa vastaajat ovat ennättäneet toimia työuriensa aikana. Tässä kohdassa vastaaja on voinut merkitä lomakkeeseen useamman kuin vain yhden kokemansa työsuhteen.



KUVIO 4. Vastaajien kokemat työsuhteet (N=27)

Kuviosta 4 käy esille millaisissa työsuhteissa vastaajat ovat työskennelleet toimies-
saan viittomakielen tulkkeina. Kuviosta on poistettu sarake: kokopäiväinen tuntityön-
tekijä (yksi tulkkausalan työnantaja), koska kukaan vastaajista ei ollut toiminut tällai-
sessa työsuhteessa. Kuviosta voi suoraan nähdä, että vastaajajoukosta löytyy koke-
muksia monista erilaista työsuhteista. Suurimmalla osalla vastaajista oli kokemusta
kuukausipalkkaisesta työsuhteesta. Puolestaan tuntityöläisyydestä löytyy selvästi vä-
hemmän kokemusta. Vastaajajoukosta löytyy myös tulkkeja, joilla on kokemusta yrit-
täjyydestä sekä freelancer-tulkkina toimimisesta.

Alla tarkempi taulukko 1 työsuhteisiin, joissa viittomakielen tulkit ovat toimineet suh-
teessa valmistumisvuoteen. *Huom.* Taulukossa 1 ja tästä eteenpäin valmistumisvuosi
-1989 on yhdistetty seuraavaan ryhmään (1990-1995).

	vakituinen kuukausi- palkkainen työntekijä (N=23)	määrä-ai- kainen kuukausi- palkkainen työntekijä (N=21)	osa-aikainen kuukausi- palkkainen työntekijä (N=3)	freelancer-tulkki (useampia työn- antajia samanai- kaisesti) (N=14)	määrä-ai- kainen tuntityön- tekijä (1 tulk- kausalan työn- antaja) (N=4)	osa-aikainen tuntityöntekijä (1 tulkkausalan työnantaja) (N=9)	yrittäjä (N=2)
-1995	13%	10%	33%	21%	25%	0%	50%
1996- 2004	39%	43%	67%	58%	25%	33%	0%
2005- 2009	31%	33%	0%	21%	25%	45%	50%
2010-	17%	14%	0%	0%	25%	22%	0%

TAULUKKO 1. Valmistumisvuosi ja koetut työsuhteet (N=27)

Taulukosta 1 nähdään, että vastaajilla oli yhteensä kokemusta 76 työsuhteen muo-
dosta. Vakituiseista ja määräaikaista kuukausipalkkaisesta työsuhteesta vastaajilla oli
lähes yhtä monta kokemusta. Poikkeaman kuukausipalkkaisuun työsuhdemuotoihin

tuo vastaajien osalta ainoastaan osa-aikaisuus. Vuoden 2005 jälkeen valmistuneet tulkit eivät ole lainkaan toimineet kyseisessä työsuhteen muodossa. Lisäksi poikkeaman tuo freelancerina toimiminen. Tämän työn muodon määrä on laskenut jatkuvasti ja vuonna 2010- valmistuneista kukaan ei ollut työskennellyt freelance-tulkkina. Vastaavasti viittomakielen tulkit, jotka olivat valmistuneet ennen vuotta 1995 eivät olleet uransa aikana työskennelleet osa-aikaisina tuntityöntekijöinä.

Suurin osa vastaajista (68%, n=22) on saanut perehdytystä työskennellessään suurissa yrityksissä (>31 työntekijää). Keskiuurissa (11-30 työntekijää) yrityksissä oli perehdytetty 36% vastanneista ja vain 5% oli saanut työhönopastusta alle kymmenen työntekijän yrityksessä.

8 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa esittelen kyselylomakkeella saadun tutkimusaineiston sisällön. Luku rakentuu tutkimusongelmien mukaisesti kahteen alalukuun. Ensimmäisessä alaluvussa käydään läpi millaisia kokemuksia vastaajilla on perehdyttämiskäytännöistä eri tilanteissa ja mitä mieltä he ovat niistä olleet. Toisessa alaluvussa puolestaan esitetään millaisia toiveita viittomakielentulkkit esittivät perehdyttämiseen liittyen.

8.1 Millaisia ja kuinka onnistuneita toteutuneet perehdyttämiskäytännöt ovat olleet?

Alla olevassa taulukossa 2. esitetään kuinka vastaajat ovat kokeneet perehdyttämiskäytännöjen sisällön. Heillä oli mahdollisuus valita väliltä 1-5 sopiva arvosana kertomaan kokemuksestaan.

	1	2	3	4	5		Keski arvo
perehdyttämiskäytännöksi oli aivan turha	0%	4%	0%	23%	73%	perehdyttämiskäytännöksi oli hyvin hyödyllinen	4,64
perehdyttämiskäytännöksi oli huonosti toteutettu	4%	4%	37%	32%	23%	perehdyttämiskäytännöksi oli todella laadukas	3,64
perehdyttämiskäytännöksi oli huono	0%	4%	23%	32%	41%	perehdyttämiskäytännöksi oli taitava	4,09
aikaa perehdyttämiskäytännöksiin käytettiin liian vähän	4%	18%	55%	23%	0%	aikaa perehdyttämiskäytännöksiin käytettiin liian paljon	2,95

TAULUKKO 2. Millaisia kokemuksia sinulla on saamistasi perehdyttämiskäytännöistä keskimäärin? (n=22)

Taulukosta 2. havaitaan, että enemmistö vastaajista on kokenut saamansa perehdytysjakson olleen hyvin hyödyllinen ja monen mielestä perehdyttäjää oli ollut taitava. Lisäksi puolet vastaajista olivat sitä mieltä, että aikaa perehdyttämiseen oli käytetty sopivasti. Ainoastaan perehdyttämisyksikön toteutuksen osalta vastaukset olivat selvästi hajautuneet ja kohdan keskiarvoksi jäi 3,64.

8.1.1 Perehdyttämiskäytänteitä erilaisissa tilanteissa

Seuraavassa taulukossa (Taulukko 3) nähdään millaisissa tilanteissa työntekijät ovat tai eivät ole saaneet työhön perehdytystä.

	kyllä	ei	en ole ollut kyseisessä tilanteessa	Yhteensä
aloittaessasi työn valmistumisen jälkeen	55,56%	44,44%	0%	27
toimenkuvasi muuttuessa	51,85%	14,81%	33,33%	27
vaihtaessasi työpaikkaa	29,63%	14,81%	55,56%	27
palatessasi työhön pitkältä lomalta	37,04%	18,52%	44,44%	27

TAULUKKO 3. Millaisissa tilanteissa viittomakielen tulkit kokevat saaneensa perehdytystä (N=27)

Yllä olevasta taulukosta näkee, että hieman yli puolet vastanneista olivat saaneet perehdyttämistä työhönsä aloittaessaan viittomakielen tulkkina. Toimenkuvan muuttumisen yhteydessä puolestaan suurimmalle osalle vastanneista oli järjestetty perehdyttämistä. Työpaikan vaihdon ja pitkältä lomalta palaamisen jälkeen perehdyttämistä oli järjestetty noin kahdelle kolmasosaa vastaajista. Monet vastanneista eivät olleet työuransa aikana vaihtaneet toimenkuvaansa tai työnantajaa eikä heillä ollut kokemusta töihin palaamisesta pitkän loman jälkeen.

Alla olevasta taulukosta 4. voi nähdä kuinka perehdyttämistä on töiden alkaessa järjestetty suhteessa tulkin valmistumisvuoteen.

Onko sinulle järjestetty perehdyttämistä töiden aloitusvaiheessa?	-1995 (N=3)	1996- 2004 (N=10)	2005- 2009 (N=8)	2010- (N=6)
kyllä	0%	50%	62,5%	83,33%
ei	100%	50%	37,5%	16,67%

TAULUKKO 4. Perehdyttäminen töiden aloitusvaiheessa (N=27)

Yllä olevassa taulukossa 4. lähestyttiin perehdyttämistä suhteessa valmistumisvuoteen. Taulukosta voidaan havaita, että perehdyttämiseen on hiljalleen yrityksissä herätty. Kuten kommenttikentässä yksi vastanneista asian ilmaisi:

”Olen ollut erittäin tyytyväinen perehdytykseen. Muihin yrityksiin työllistyneiden entisten luokkakavereideni kanssa juttellessani olen saanut mielikuvan, että tänä päivänä perehdytys on tulkkifirmoissa hyvällä tolalla” Toisaalta kaksi muuta vastanneista korostivat, että vaikka nykyisin yritysten pitäisi tietää perehdytyksen edut ja heillä on tiedossaan monia toimintatapoja, niin *”edelleen luotetaan asioiden selviämiseen vähitellen kuin itsestään”* ja yksi vastaaja puolestaan kommentoi: *”Itsellä huonoja kokemuksia perehdyttämisestä ja sen riittämättömyydestä. Odotan mielenkiinnolla jos firmat ottaisivat työsi tuloksien vinkeistä mallia”*.

Vastanneiden kokemukset **alkuperehdyttämisestä** vaihtelevat. Työn aloitustilanteessa perehdyttäminen näyttää sisältäneen ennen kaikkea yleisten ohjeiden saannin ja mahdollisesti ensimmäisillä työkeikoilla on ollut mukana kokeneempi tulkkikollega parina ja/tai tukena. Perehdyttäjistä käytettiin muun muassa termejä kokenut kollega, kummitulkki, mentori ja perehdyttäjä. Lisäksi vastauksista löytyy maininta

tiimin tuesta perehdytysprosessissa. Vastanneista vain kaksi eivät maininneet vastauksissaan tulkkikollegaa perehdyttäjänä. Esimiehen roolina vaikuttaa olleen yleisten asioiden muun muassa erilaisten sääntöjen läpikäyminen ja kertominen yrityksen historiasta sekä taustoista perehdytettävälle. Esimies on saattanut tavata heti alkuun perehdytettävän ja kierrättänyt häntä toimistolla, esitellyt kollegoille ja näyttänyt kansioiden paikat. Lisäksi alkupalaverissa esimies on voinut nimetä perehdytettävälle kummitulkin tai perehdyttäjän ja mahdollisesti kertoa tulokkaalle kuinka perehdyttäminen etenee siihen räätälöidyn lomakkeen mukaisesti. Yksi vastanneista mainitsee, että alussa esimies piti kaikille yhteisen perehdytystilaisuuden ja tämän jälkeen oli tarpeen mukaan mahdollisuus tarkentaa asioita vielä erikseen. Lisäksi epäselvissä tilanteissa on esimies ollut tavoitettavissa vielä perehdyttämisen jälkeenkin. Yhdessä vastauksista mainittiin, että kokeneella kollegalla on ollut ensiperehdyttäjän rooli. Tällöin esimies jälkikäteen tapasi perehdytetyn työntekijän ja tarkasti, että hän on perillä talon tavoista.

Aina alkuperehdyttäminen ei ole tuntunut perehdytettävästä kovin suunnitellulta: *”Kokenempi kollega perehdytti epävirallisesti. Esimies kertoili satunnaisesti yleisempiä asioita”*. Lisäksi kolme vastanneista mainitsevat, etteivät aivan työuransa alussa olleet saaneet perehdyttämistä. Yksi vastaajista oli alussa toiminut tulkkina opintojen ohella, joten hän jäi kokonaan vaille kunnollista perehdytystä. Toinen vastaaja oli puolestaan perehdytetty työhön vasta hänen siirtyessään tuntityöläisestä/ freelance-rista kuukausipalkkaiseen työsuhteeseen. Kolmannella vastaajista oli ollut ongelmana, että perehdyttäjä itse oli ollut kuukausipalkkaisessa työsuhteessa ja jäänyt heti perehdyttämisjakson jälkeen vapaalle. Lisäksi hänen oli aivan alkuvaiheessa täytynyt itse pyytää mahdollisuutta seurata ensimmäisten työviikkojen aikana muiden tulkkien työskentelyä.

Viisi vastaajaa ovat kuvailun perusteella saaneet hyvin laajan perehdyttämisjakson alkutaipaleelle. Yksi heistä mainitsee koko perehdyttämisprosessin kestäneen puoli vuotta. Hänellä oli kokenut tulkkipari, joka perehdytti hänet työkieliin ja viittomakielis-

een kulttuuriin. Etenkin kahden vastaajan vastauksista voi lukea, että perehdytys on ollut useamman työntekijän yhteistyön tulos. Esimiehen vastuulla on näissäkin tilanteissa ollut toimia perehdytettävän työnkuvan avaajana ja yleisten asioiden välittäjänä. Esimies ja toimistohenkilökunta esimerkiksi välitystyöntekijä ovat voineet yhdessä ohjata perehdytettävää käyttämään eri tietokoneohjelmia ja näyttäneet muun muassa raportoinnin ja kuinka sen kuuluu tapahtua. Lisäksi kollega on voinut kertoa perehdytettävälle muista yrityksen sisäisistä tavoista ja arkipäivän käytänteistä tähän erikseen varatulla ajalla. Myöhemmin perehdytettävä ja perehdyttäjä saattoivat aina palata asioiden pariin tilanteen niin salliessa. Yksi vastanneista mainitsee vielä erikseen sähköiset ja kirjalliset materiaalit, joihin oli mahdollisuus tutustua.

Alla taulukko 5. josta käy ilmi valmistumisvuosi ja perehdyttämisen järjestäminen toimenkuvan muutostilanteessa

toimenkuvasi muuttuessa	-1995 (N=3)	1996-2004 (N=10)	2005-2009 (N=8)	2010- (N=6)
kyllä	0%	60%	62,5%	50%
ei	66,66%	20%	0%	0%
en ole ollut kyseisessä tilanteessa	33,33%	20%	37,5%	50%

TAULUKKO 5. Perehdyttäminen toimenkuvan muuttuessa (N=27)

Taulukosta 5. nähdään, että suurin osa tulkeista, joiden toimenkuva on muuttunut työuran aikana on saanut uuteen tehtäväänsä perehdyttämistä. Perehdyttämiskäytänteissä **toimenkuvan muutoksen** yhteydessä oli runsaasti vaihtelua. Itsessään toimenkuvan muutoksetkin tuntuivat vaihtelevan paljon toisistaan. Joko pidempikesktoista tai lyhyttä kohdennettua koulutusta oli järjestetty viidelle vastaajalle, kun heidän työnkuvansa oli selkeästi muuttunut tai heille oli annettu tulkin työn oheen

hoidettavaksi jokin erillinen lisätehtävä. Toimenkuvan muutos saattoi myös olla pienempi ja silloin perehdyttäminen oli ollut keskusteluun pohjautuvaa toimintaa. Lisäksi vastaajajoukosta yksi henkilö mainitsee saaneensa opastusta toimenkuvaansa edelliseltä pestiä hoitaneelta työntekijältä. Oppia on tullut lähinnä käytännön kautta ja rintarinnan kollegan kanssa töitä tehdessä. Lisäksi toimenkuvan muutoksessa on voitu saada henkistä tukea muilta tovereilta. *”Toimenkuvani laajetessa minua on tuettu ja tsemppattu, kannustettu uusien tehtävien edessä. Myös käytännön eväitä olen saanut.”*

Vastauksissa oli kolme mainintaa työsuhteen muodon vaihtumisen johdosta tulleen uuteen tilanteeseen. Näissä perehdyttämiskäytännöt poikkesivat toisistaan, vaikka jokaiselle oli tapahtunut täysin sama muutos. Kaikki kolme olivat jatkaneet muutoksenkin jälkeen samassa yrityksessä työntekoa. Yhdelle heistä oli nimetty perehdyttäjä ja hän oli saanut kulkea hänen mukanaan viikon verran, jonka jälkeenkin perehdyttäjä oli aina välillä kysellyt kuulumisia. Toinen vastaaja oli myös saanut perehdyttämistä, mutta hän oli joutunut sitä itse pyytämään ja lähinnä perehdyttäminen oli sisältänyt vastauksia esitettyihin kysymyksiin.

Seuraavasta taulukosta 6. nähdään valmistumisvuosien ja työpaikan vaihdosten seurauksena saadun perehdyttämisen suhde

vaihtaessasi työpaikkaa	-1995 (N=3)	1996-2004 (N=10)	2005-2009 (N=8)	2010- (N=6)
kyllä	0%	50%	37,5%	0%
ei	100%	10%	0%	0%
en ole ollut kyseisessä tilanteessa	0%	40%	62,5%	100%

TAULUKKO 6. Perehdyttäminen työpaikan vaihdon yhteydessä (N=27)

Taulukko 6. kertoo, että vain harvat tulkit ovat ylipäättänsä vaihtaneet työpaikkaa työuransa aikana. Näyttäisi kuitenkin, että perehdyttämistä järjestetään entistä enenevässä määrin. Samoin kuin töiden aloitusvaiheessa mainitaan **työpaikan vaihdon** kohdalla esimiehen rooli keskeisenä tekijä perehdyttämisprosessissa. Esimiehen kanssa työntekijät ovat käyneet läpi muun muassa yrityksen käytössä olevia ohjelmia ja erilaisia asiakirjoja kuten työsopimuksen. Lisäksi perehdytettävä on aina voinut itse kysyä tarpeen mukaan lisätietoja eri tilanteista.

”Tällöin minua ei enää tarvinnut perehdyttää tulkin työn saloihin vaan minulle nimettiin perehdyttäjä, joka perehdytti minut uuden työpaikkani toimintatapoihin. Lisäksi tapasin jokaisen työntekijän, jolla oli jokin vastuualue (luottamusvaltuutettu, työsuojelu, välitys, esimies, toimitusjohtaja, talous...) ja heidän vastuullaan oli kertoa minulle omista vastuualueistaan. Olin perehdyttäjänä ja muiden kokeneempien tulkkien matkassa viikon. Ja toisen viikon joku oli minun mukana seuraamassa omaa toimintaa- ni.”

Alla oleva taulukko 7. esittää millainen suhde valmistumisvuodella, pitkällä lomalla ja perehdyttämisellä on toisiinsa.

palatessasi työhön pitkältä lomalta	-1995 (N=3)	1996-2004 (N=10)	2005-2009 (N=8)	2010- (N=6)
kyllä	0%	80%	25%	0%
ei	66,66%	20%	0%	16,67%
en ole ollut kyseisessä tilanteessa	33,33%	0%	75%	83,33%

TAULUKKO 7. Perehdyttäminen palatessa töihin pitkältä lomalta

Yllä olevasta taulukosta 7. voi havaita, ettei etenkään vuoden 2005 jälkeen valmistuneista tulkeista monikaan ole vielä ennättänyt poistua työelämästä pidemmälle lomalle. Pitkän loman jälkeen perehdytettyjä vastaajia suhteessa perehdyttämättömiin on

enemmän. Työntekijän perehdyttämisen sisältö on **pitkän loman** jälkeen jäänyt vastausten perusteella pinnalliseksi verrattuna kolmeen aiempaan kohtaan. Loman jälkeinen perehdyttäminen on pitänyt sisällään lähinnä ohjelmien ja uusien käytänteiden ohjeistusta. Yhdelle vastaajista tämä opastus oli suoritettu puhelimitse. Perehdyttämistä olisi kaivattu myös muuttuviin työolosuhteisiin ja itse tulkkaukstyöhön. *”Käytännössä minut perehdytettiin kuten uusi taloon tuleva tulkki, sillä olin ollut poissa töistä niin pitkään”* Esimiehen ohella uutta tietoa on saatu myös tiimikollegoilta, talon sisäiseltä perehdyttäjältä ja kummitulkkikollegoilta. Vain yksi vastanneista kirjoitti: *”sain kulkea muiden matkassa tulkkauksissa itse katsomani ajan ennen kentälle yksin siirtymistä.”* Lisäksi yhdessä vastauksessa oli maininta: *”otettu vastaan tervetuloitoksiin”* ja jonkin ajan kuluttua kyselyt kuinka työ on alkanut sujumaan.

8.1.2 Perehdyttämisen puuttuminen

Kaikista vastanneista (N=27) noin puolet (52%) kokivat, etteivät he olleet saaneet perehdyttämistä työhönsä aina sitä tarvittaessa. Alla olevasta taulukosta 8. nähdään ovatko vastaajat kokeneet jääneensä ilman perehdyttämistä. Taulukkoon on lisätty myös vastaajien valmistumisvuosi, jotta voidaan verrata perehdyttämisen puutetta ja valmistumisvuotta toisiinsa.

	-1995 (N=3)	1996-2004 (N=10)	2005-2009 (N=8)	2010- (N=6)
ei	33%	40%	50%	67%
kyllä	67%	60%	50%	33%

TAULUKKO 8. Ovatko vastaajat kokeneet, ettei heitä ole perehdytetty työhön, vaikka olisivat sitä tarvinneet? (N=27)

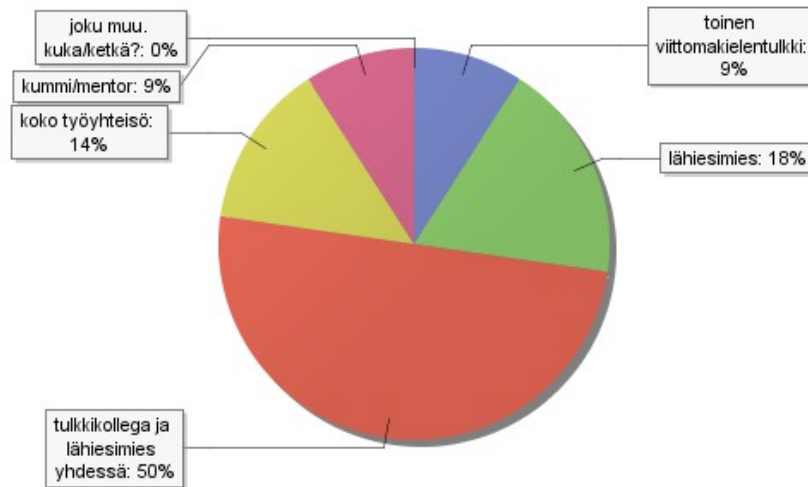
Taulukko 8 osoittaa, että perehdyttämisen puutetta ilmenee kaikkien tulkkien kohdalla riippumatta valmistumisvuodesta. Määrällisesti perehdyttämättömien tulkkien osuus on kuitenkin laskussa. Perehdyttämisen puute on ilmennyt raskaalla työuran alulla ja opit on hankittu työntekemisen kautta. Mahdollinen perehdyttäminen saatiin opintojen kautta. Töiden aloitusvaiheeseen olisi tarvittu enemmän tukea.

”Tieto toimintatavoista tuli kantapään kautta oppien ja muutamankin toruvan puhelinsoiton kautta tulkkikeskuksesta. Jos perehdytys olisi hoidettu työtä aloittaessani, töppäilyjä olisi varmasti tullut vähemmän.”

Ilman opastusta erilaisten ohjelmien käytön kanssa on ilmennyt vaikeuksia. Myös työsuhteen muodon vaihtuessa olisi käytännön asioihin perehdyttäminen ollut paikallaan. Lisäksi kahdesta vastauksesta käy ilmi yksittäisiin toimeksiantoihin liittyvä perehdyttämisen puute. Vastajat tosin itsekin kirjoittavat, että usein nämä tilanteet eivät ole työnantajan syytä vaan ne liittyvät ennemminkin työntilajaan, tulkkipariin tai johonkin muuhun tilanteeseen liittyvään tahoon. Lisäksi perehdyttämisen puute on tullut esille tulkkien arkityössä esimerkiksi ”kielettömien” muun muassa maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa tulkkkaus ei suju ja kuten eräs vastaajista asian omalla kohdallaan ilmaisee: *”kaikki erityisosaamista edellyttävä osaaminen on pitänyt itsejohtoisesti opetella ja työmenetelmät luoda sekä organisaatiolle opettaa”*.

8.1.3 Perehdyttäjä

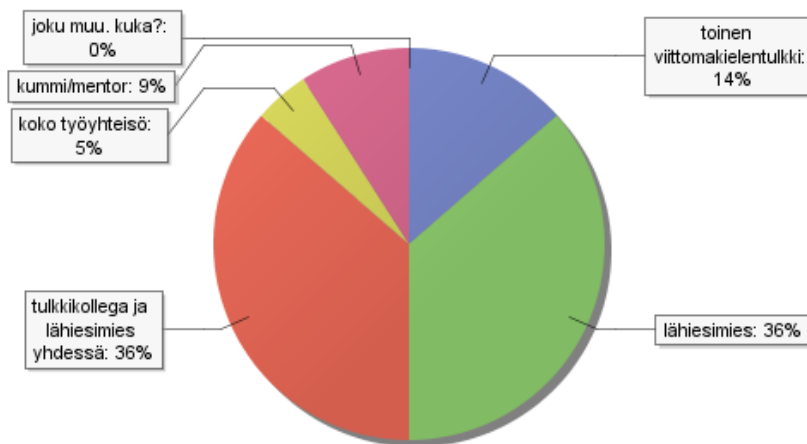
Alla olevasta kuviosta 5 nähdään kuka/ketkä toimivat työntekijän perehdyttäjinä viittomakielentulkin työhön.



KUVIO 5. Kuka yleensä toimi ensisijaisena perehdyttäjänäsi tulkin työnkuvaan? (n=22)

Kuten kuvioista 5. nähdään ovat puolet vastaajista saaneet opastuksen tulkin toimenkuvaan sekä tulkki kollegalta että lähiesimieheltä. Myös lähiesimies yksinään tai koko työyhteisö ovat toimineet useille tulkeille perehdyttäjinä tulkintyöhön.

Alla olevasta kuvioista 6. käy ilmi, kuka on toiminut vastaajien perehdyttäjänä yritykseen ja työyhteisöön liittyen.



KUVIO 6. Kuka yleensä toimi ensisijaisena perehdyttäjänäsi yritykseen ja työyhteisöön? (n=22)

Yllä olevasta kuviosta 6 havaitaan, että se hieman poikkeaa edellisestä, joka liittyi tulkin toimenkuvaan opastamiseen. Tässä perehdyttämisen osassa, jossa perehdytettävää ollaan opastettu yritykseen ja työyhteisöön sisälle, ovat lähiesimies tai hän yhdessä tulkki/collegan kanssa toimineet useissa tilanteissa perehdyttäjinä työntekijälle.

8.1.4 Hyviä ja häiritseviä tekijöitä

Onnistuneessa perehdyttämisessä oli monen vastaajan (32%, n=19) mukaan edetty suunnitelmallisesti ja se oli jaettu useampaan osaan. Kasvokkain annettu perehdyttäminen ja eri osa-alueiden vastuuhenkilöiden tapaaminen oli koettu hyödylliseksi. Lisäksi yhdessä tekeminen, läsnäolon tärkeys ja erikseen perehdyttämiseen varattu aika, jonka ajankohtaan oli perehdytettävällä mahdollisuus vaikuttaa mainittiin onnistuneen perehdyttämisen osatekijöinä. *”Lähinnä parasta oli osaava ja miellyttävä opastaja.”* Näin perehdytettävä voi heti tarpeen vaatiessa tarkistaa asian perehdyttäjältä/mentorilta/kokeneemmalta kollegalta tai soittaa keikkailun lomassa välitykseen.

Yhdessä vastauksessa kerrottiin, että aivan uran alussa oli hyvä päästä kulkemaan kummitulkin rinnalla ja nähdä millaista työ on käytännössä. Kentältä tulkit voivat saada mukaansa tärkeää hiljaista tietoa.

”Juuri valmistuneena tulkkina olin erittäin huojentunut saadessani minulle erikseen nimetyn mentorin, jolla ei ollut muita perehdytettäviä samanaikaisesti. Suhde muodostui nopeasti läheiseksi ja minun oli helppo uskaltaa kääntyä mentorini puoleen asiassa kuin asiassa. Koen kyseisen tulkin edelleen ”turvalliseksi äitihahmoksi.”

Materiaalina perehdyttämisessä oli käytetty muun muassa laatukäsikirjaa, eri ohjelmiin ja raportointiin liittyviä ohjeistuksia, tiimi- ja päätösmuistioita, ja itse perehdyttämissuunnitelmaa. Lisäksi merkittävät päivämäärät oli jaettu yhdelle tulkille erillisellä paperilla. Kolme vastaajista oli saanut perehdyttämissuunnitelman listana, josta perehdytettävä itse saattoi merkitä jo toteutuneet kohdat ja näin hänen oli helppo seurata perehdyttämisen etenemistä. Kohtien suorittamisjärjestys oli ollut ainakin yhdellä vastaajista vapaavalinnainen. Kokonaisuudessa asioihin oltiin tutustuttu selkeässä järjestyksessä. Aluksi katsottiin suurempia linjoja ja tästä siirryttiin kohti yksityiskohtaisempaa käytännön tietoa. Vastauksista löytyi hyvin erilaisia onnistuneen perehdyttämisen tunnekokemuksia kuten seuraavat lainaukset osoittavat: *”Minulla ei ole tällaisesta kokemusta”* ja *”Lähes avaimet käteen tyyppisen täysohjauksen, lempeän ja pitkämielisen mentoroinnin, neuvonnan, opetuksen, kannustuksen ja tuen”*.

Häiritseväinä piirteinä kaksi vastaajista mainitsivat tilanteen, jossa perehdyttämistä oli pitänyt itse osata erikseen pyytää. Toisinaan uuteen työntekijään on saatettu panostaa liian vähän. Vastauksissa peräänkuulutettiin nimettyä perehdyttäjää eikä ajatusmallia siitä, että perehdytettävän opettaminen olisi kaikkien yhteinen asia. Erästä perehdytettyä tulkia häiritse se, ettei yrityksen työntekijöillä ollut yhteistä linjaa, jonka mukaan toimia vaan jokainen tulkki teki asioita omalla tyylillään. Myös ajan puute oli vastaajien mielessä heikkous. *”Kyllä sitten käytännössä oppii ei aina ole oikein hyvä.”* Pelkkä alkuperehdytys kaikille uusille työntekijöille ja tämän jälkeen suoraan keikalle,

tuntui huonolta ratkaisulta. Kyseinen vastaaja olisi toivonut, että olisi voinut ensimmäisillä keikoilla kulkea yhdessä toisen tulkin kanssa tai että olisi edes saanut tukea uusiin tulkkaustilanteisiin. Lisäksi vastauksista löytyy toive, että perehdytettävä olisi päässyt alkuvaiheessa osallistumaan erilaisiin työtilanteisiin kuten asioimistulkkauskeikoille. Nyt perehdyttämisen painopiste oli ensisijaisesti opiskelutulkkauksen puolella.

Lisäksi usein asioita on tullut liikaa liian lyhyessä ajassa, joten kaikkia oppeja ei ole tästä syystä voinut täysin omaksua ja muodostaa niistä kokonaisuuksia. Tukea tarvittaisiin myös yksittäisten toimeksiantojen suorittamiseen ja pitkän loman jälkeen töiden aloitusvaiheessa on saattanut tuntua, että onkohan nyt kaikki tarvittava tieto saatu. Yksi vastaajista kirjoitti, ettei ole kokenut perehdyttämisyksiköissä mitään epäkohtaa, mutta *”saattaa olla, että aikoinaan uutena tulkkina olisin kaivannut johdatusta vielä enemmän. Aika ei kuitenkaan ole tuskaisena mielessäni, joten kyllä se onnistui. Mutta aikaa ei useinkaan ole tarpeeksi, hektisellä alalla, liikkuvassa työssä.”* Alan luonteesta johtuen perehdytys voi olla toisinaan hankala järjestää, sillä työntekeymisen paikka on muualla kuin yrityksen pääpaikalla. Edellä mainitun asian kirjoittajalle oli tullut tunne, että on aika yksin työtä tekemässä ja opettelemassa. *”Perehdytys olisi ollut kiva, mutta en tiedä, kuinka sen käytännössä toteuttaisi.”*

8.2 Millaisia toiveita viittomakielentulkeilla on perehdyttämisen sisältöön, perehdyttämismateriaaliin ja perehdyttäjään liittyen?

Viittomakielentulkkausosalalla perehdyttäminen voitaisiin järjestää *”kuten millä tahansa muulla alalla.”* Vastaajat toivoivat perehdyttämisen toteuttamiselle riittävästi aikaa, suunnitelmallisuutta, asioiden pilkkomista pienempiin kokonaisuuksiin, vilpittöntä taitoa saattaa työntekeyjä työnpariin ja johdonmukaisuutta. Perehdytettävän on tärkeää päästä sisälle yrityksen käytäntöihin, arvoihin ja visioon, jotta hän osaa toimia työ-

sään yrityksen edustajana. Yksi vastaajista toi esille, että nykyään alalla kuuluu huomioida, että *”tämä on bisnestä...enää ei ole mitään yleistä”*. Työntekijän kannalta on tärkeää, että välillä yrityksen puolelta tarkistetaan miten hänellä menee. Etenkään vastavalmistunutta tulkkia ei voi heti jättää yksin vaan heidän perehdyttämisenä kuuluu olla riittävän pitkä.

Perehdyttämisen sisältöön vaikuttaa se onko kyseessä kokenut vai vastavalmistunut tulkki. Konkreettisiksi käytännön toimiksi ehdotettiin alkuvaiheeseen kollegan kanssa parityöskentelyä, nimettyä yhteyshenkilöä/perehdyttäjää, kummitulkkia ja parityötä 2-3 tulkin kanssa. Vain yksi vastaajista toi esille mahdollisen tulkkaustyön seurantajakson pituuden. *”...mukana saisi olla 1. viikon + tietenkin jos menee heti johonkin opetuun (=opiskelutulkkauspaikka), niin sitten siellä paritulkausta niilläkin tunneilla, joilla normaalisti olisi yksi tulkki.”* Parityöskentelyyn tuli lisäksi toive, etteivät tulkkiparien tasoerot perehdytystilanteessa saisi olla liian suuria.

Töiden raportointiin opastaminen mainittiin erikseen useissa vastauksissa (26%, N=27). Lisäksi toivottiin sekä kollegojen että esimiehen puolelta tilanteiden läpikäymistä jälkikäteen ja tiedottamista siitä kuka vastaa mistäkin osa-alueesta esimerkiksi kenelle kuuluvat lomapyynnöt ja kuka vastaa työaikasunnittelusta. Työntekijän on tärkeää tietää perehdyttämisen jälkeen, keneen hän voi tarvittaessa olla yhteydessä. Vastauksista tulee hyvin esille myös ihmisten erilaiset toiveet. Yksi vastaaja kertoo: *”...ookoo sisällöltään, mutta olisin toivonut sitä yhden tulkin tekemäksi”* ja toinen puolestaan kirjoittaa: *”jaettu vastuu. Kollegat, paritulkaus ja esimiehet. ”koko kylä kasvattaa”*. Lisäksi yksi vastaajista toi esille solidaarisuuden kaikkia tulkkeja kohtaan.

Perehdytys voisi sisällön puolesta olla *”yrityksen toimintatapoihin, tulkkausalueeseen, asiakaskuntaan ja välitysjärjestelmiin”* opastamista. Alkuun toivottiin läpikäytävän suurimpia ja tärkeimpiä suuntaviivoja, joiden jälkeen voidaan siirtyä kohti *”sääntöjen poikkeuksia ja poikkeuksien poikkeuksia”*. Työntekijöiden olisi hyvä olla perillä

myös talon tavoista ja työsuhdeasioista, sekä yrityksen vakituisista tulkkauspaikoista ja niiden käytänteistä. *”On olemassa monia sanattomia sääntöjä, joita ei vastavalmistunut tiedä.”*

Enemmistö vastaajista (89%, N=27) on sitä mieltä, että jonkinlaisen erillismateriaalin laatiminen perehdyttämisyksiköä varten on tarpeellista. Tähän työntekijä voisi aina tarvittaessa helposti palata. Materiaali voisi olla *”pelastussuunnitelmien tyyliin. Rasti ruutuun, kun on käynyt läpi tietyt asiat kollegan kanssa/materiaalista jne. Pitkät liirunlaarumit jää lukematta/muistamatta”*. Materiaalia ei kuitenkaan voi pitää itse tarkoituksena vaan kuten eräs vastaaja kirjoittaa *”enintään A4:n verran tietoa mistä keskeisen tiedon löytää”*. Kokonaisuutena perehdyttämistä selkeyttäisi, jos perehdytettävä saisi perehdytysuunnitelman, josta hän voisi suoraan nähdä mitä hänen kuuluu missäkin vaiheessa osata ja kenen vastuulla on kyseisten asioiden opettaminen. Erityisesti monimutkaisiin asioihin voitaisiin tuottaa erillistä materiaalia kuten raportointi- ja toimintaohjeet. Näiden lisäksi materiaalina voitaisiin perehdytettävälle jakaa tietoa yleisistä eduista, käyttäjätunnukset, tietoa erilaisista linkeistä, joiden kautta voi etsiä lisäinformaatiota ja käytännön työhön liittyviä tekstejä kuten esimerkiksi tietoa yrityksen toimintatavoista ja vakituisista tulkkauspaikoista (niiden kuvauksien kera), tärkeistä päivämääristä ja työntekijöiden yhteystiedot. Yhteystietolistasta voisi suoraan nähdä kehen perehdytettävä voi olla minkäkin asian tiimoilta yhteydessä. Aloittelevalle tulkille materiaalina voisi olla myös yleisiä työelämän ohjeita. *”esim. opasvihko (paperilla tai sähköisesti), josta löytyvät yrityksen toimintatavat, ns. Hiljaista tietoa, yhteystiedot, käytettävissä olevat työvälineet, luontoisedut yms”*.

Kolme vastanneista mainitsivat, että perehdyttäjänkin tueksi on hyvä tuottaa materiaalia. Materiaalin kanssa perehdyttävä voi paremmin keskittyä tehtäväänsä eikä hänen tarvitse pohtia ovatko kaikki asiat tulleet jo esitellyiksi ja opastetuksi. *”Ilman tukimateriaalia moni tärkeä seikka saattaisi inhimillisesti unohtua...”* Lisäksi kun perehdyttäjällä on selkeä toimintaohje, onnistuu yritys tarjoamaan jokaiselle perehdytettävälle yhtä laajan perehdyttämisyksikön.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Ensimmäisessä tutkimuskysymyksessä selvitettiin: Millaista perehdyttämistä viittomakielentulkkausalalla on järjestetty ja kuinka se on onnistunut? Tutkimustuloksien mukaan viittomakielentulkkausalalla on järjestetty perehdyttämistä erilaisissa tilanteissa kuten työn aloitusvaiheessa, toimenkuvan muuttuessa, paluussa pitkältä lomalta tai työpaikan vaihdon yhteydessä. Kuitenkaan perehdytys ei ole vielä itsestäänselvyys tällä alalla vaan toisinaan sitä voi joutua itse pyytämään. Perehdyttämisen sisällön suhteen tilanne on sama. Laatu vaihtelee. Osa perehdytetyistä viittomakielentulkeista on saanut onnistuneen, hyvin organisoidun perehdyttämiskokemuksen ja tunteen, että heistä välitetään. Osa työntekijöistä on puolestaan kokenut ettei koko perehdyttämistilanne ollut mitenkään erityisemmin organisoitu eikä sisältöä ollut sen kummemmin suunniteltu.

Toisessa tutkimuskysymyksessä haluttiin tietää millaisia toiveita viittomakielentulkeilla on perehdyttämisen sisältöön, perehdyttämismateriaaliin ja perehdyttäjään liittyen. Tutkimuksessa nousivat esille toiveet, että perehdyttämisen toteuttamiselle olisi varattu riittävästi aikaa, perehdyttäminen olisi suunnitelmallista ja opastettavat asiat olisi pilkottu pienempiin palasiin, jotta ne olisi näin helpommin omaksuttavissa ja otettavissa käytäntöön. Erityisesti tulkkaustöiden raportointiin toivottiin selkeää ohjausta. Lisäksi tutkimustuloksista nousi esille hiljaisen tiedon läsnäolo, ”sanomattomia sääntöjä”, ja halu oppia mitä nämä ovat. Tärkeänä osana perehdyttämistä nähtiin perehdytysmateriaali, jonka kautta monimutkaisiin asioihin voitaisiin tuoda selkeyttä. Lisäksi perehdytysuunnitelma olisi hyödyllinen saada, jotta molemmat sekä perehdytettävä että perehdyttäjä voisivat seurata perehdyttämisen etenemistä.

9.1 Perehdyttäminen viittomakielentulkkausalalla

Perehdyttäminen näyttäisi lisääntyneen viittomakielentulkkausalalla vuosien saatossa. Kuitenkin tutkimustulosten pohjalta voidaan sanoa, että edelleen monissa tilanteissa työntekijät olisivat tarvinneet syvällisempää opastusta työhönsä kuin ovat saaneet. Alalla käytössä olevat perehdyttämiskäytännöt vaikuttavat olevan hyvin hajanaisia. Tutkimustuloksista näkyi, että osa alalla toimivista yrityksistä on syventynyt aiheeseen ja toimi suunnitelmallisesti. He ovat ottaneet käyttöönsä muun muassa perehdytysuunnitelmia, joihin he aina merkitsevät rastin, kun kohta on käyty lävitse. Samoin toimitaan Kankaan ja Peltosen perehdyttämisen muistilistassa ja Pirkanmaan Sininauhan Hervannan yksikössä (S. Nieminen, Henkilökohtainen tiedonanto 26.3.2013). Teoria vahvistaa tutkimustuloksia myös siltä osin, että perehdyttämisen tuottaminen näyttäisi olevan pitkälti aika- ja resurssikysymys. Saattaa olla, ettei pienillä yrityksillä ole mahdollisuutta järjestää laajaa ja kunnollista perehdyttämiskurssia työntekijöilleen. Tämä on valitettavaa ja kuten Viitala (2006, 252-254) toteaa: jos kukaan ei ennätkään kunnolla perehdyttää työntekijää, on mahdollista, että perehdyttäminen jää työhönopastuksen tasolle.

Tutkimuksen mukaan toimenkuvan muutos on työnantajapuolen näkökulmasta selkeä tapahtuma, joka vaatii perehdyttämistä. Työsopimuslain yleisvelvoite vaatii, että muutostilanteessakin työnantajan kuuluu huolehtia siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään. Luulen, että perehdyttämiseen käytettäviin resursseihin vaikuttaa paljonko muutoksen myötä siirretään vastuuta työntekijälle. Tutkimustuloksissa mainittiin, ettei perehdyttämistä oltu järjestetty työntekijälle ennen kuin työsuhde muuttui vakituiseksi. Työsuhteen muodolla ei pitäisi olla teorian valossa merkitystä perehdyttämisen järjestämiseen (kts. STTK toimihenkilökeskusjärjestö 2013). Vastavalmistuneen tulkin kohdalla yrityksen johto saattaa ajatella, että uusi tulkki on saanut perehdytyksen työelämään koulun puolelta ja tarvitsee nyt vain opastusta yrityksen toimintatapoihin. Työhönopastus on kuitenkin oleellisessa roolissa perehdyttämisprosessissa. Helsingin

seudun asioimistulkkikeskukseen rekrytoidaan sekä tulkikoulutuksen suorittaneita että suorittamattomia harvinaisen kielen osaavia tulkkeja (M. Tavassoli, henkilökohtainen tiedonanto 20.3.2013). Viittomakielentulkkausalalla oli aikaisemmin töissä useita työntekijöitä, joilta puuttui virallinen tulkinpätevyys. He olivat hankkineet tarvittavan kielitaidon muuta kautta. Nykyään heidän on vaikea työllistyä viittomakielentulkkeina, koska Kela vaatii kaikilta tulkkavaivilta työntekijöiltä tulkikoulutuksen suorittamista. Kansainvälistymisen myötä yhä useammassa tilanteessa tarvitaan kansainvälisen viittomisen taitajia (niin kansainvälisissä tilaisuuksissa kuin maahanmuuttajataustaisten viittomakielisten asiakkaiden kanssa). Tällaista oppilaitoksen järjestämää pidempikestoista koulutusta ei kuitenkaan vielä ole ainakaan Suomessa tarjolla.

Tutkimustuloksissa tuli esille toive, että viittomakielentulkkausalan perehdytykseen käytettäisiin riittävästi aikaa ja työnopastukseen ehdotettiin yhtenä käytännötoimena paritulkausta. Tällaista perehdyttämismallia kutsutaan Kupiaksen ja Peltolan (2009, 36-37) mukaan vierihoitoperehdyttämiseksi (mestari-oppipoika). Siinä yksilö pääsee seuraamaan kokeneemman kollegan työskentelyä sekä perehdyttäjällä on aikaa paneutua perehdyttämiseen. Saman mallin mukaisesti toimitaan myös Helsingin asioimistulkkikeskuksessa kuten Mohsen Tavassoli kertoi (henkilökohtainen tiedonanto 20.3.2013). Mielestäni Kupiaksen ja Peltolan kuvaamista viidestä perehdyttämismallista myös muut ovat sovellettavissa viittomakielentulkeille. Vierihoitoperehdyttämisen lisäksi nämä mallit ovat malliperehdyttäminen, laatuperehdyttäminen, räätälöity perehdyttäminen ja dialoginen perehdyttäminen. Tarkempi kuvaus näistä löytyy tämän työn kappaleesta 3.5. Vierihoitoperehdyttäminen on oletettavasti helpoin järjestää niin ajan kuin työntekijäresurssien puitteissa. Joka tapauksessa tärkeintä on aluksi selvittää yksilön perehdyttämistarpeet ja toiveet. Haastavaa on määrittää mikä on riittävä aika seurantajaksole tai koko perehdyttämisprosessille.

Myös pitkällä lomalla olleen työntekijän perehdyttäminen saattaa helposti jäädä toteutumatta. Uskoisin tämän olevan yhteydessä loman pituuteen ja usein tällaisessa

tilanteessa on kyseessä työntekijä, joka on toiminut ammatissa useamman vuoden ennen lomalle jäämistään. Mahdollisesti hän ei ymmärrä pyytää perehdytysjaksoa itselleen tai kokee, ettei hän sitä tarvitse. Välttämättä tulkilla itsellään ei ole edes tietoa siitä kuinka perehdyttäminen voitaisiin järjestää. Vaikka työntekijä olisi kuinka aktiivinen ja oma-aloitteinen, on perehdyttäminen yrityksen velvollisuus. Jo lyhyen loman aikana käytettävä tekniikka ja työympäristö voivat kokea muutoksia (Helsilä 2009, 48-49; Österberg 2005, 91-92). Jos työntekijä ei ota vastaan tarjottua perehdyttämisyksikkoa, kenen vastuulla ovat työssä esimerkiksi työnraportoinnissa tapahtuvat virheet? Vaikka vastuu näyttäisi olevan yksittäisellä tulkilla, on se loppujen lopuksi yrityksen maine, joka kärsii näistä virheistä.

Hyvä perehdyttäminen pitää sisällään monia tekijöitä, jotka työnantajan on tärkeä huomioida. Perehdytysuunnitelma pitäisi löytyä jokaisesta yrityksestä. Mallina voi käyttää esimerkiksi Kankaan ja Peltolan (2007) laatimaa tarkkaa perehdyttämisen tarkistuslistaa perehdyttäjälle ja perehdytettävälle tai yritykset voivat valita monista eri perehdyttämisohjelmista käyttöönsä sopivimman. Teoriaosuudessa on esitelty erilaisia ideaalimalleja kirjallisuuden kautta (kts. esim. Viitala 2006; Lepistö 2000; Salo 2003) ja kaksi täysin alan ulkopuolista käytössä olevaa perehdytysmallia (kts. Helsingin seudun asioimistulkikeskus & Sininauhaliiton Hervannan yksikkö). Näistä voi havaita, ettei viittomakielentulkkausala poikkea perusmallin osalta muista. Vain suunnitelman sisältö pitää luoda alalle sopivaksi. Yleisesti perehdyttämisessä avoin vuorovaikutus ja luottamus on tärkeää työntekijän ja yrityksen välillä. Mielestäni olisi hyvä, jos perehdytettävällä olisi mahdollisuus päästä mukaan suunnittelemaan omaa perehdytystään yhdessä perehdytyksestä vastaavan työntekijän kanssa.

Erityisesti työnopastus vaatii alan erityistuntemusta perehdyttäjältä. Tämänkin vaiheen voi jakaa osiin (kts. esim. Juuti ja Vuorela 2004, 50) samoin kuin koko perehdyttämisprosessin. Näin perehdytettävä ehtii omaksua ja oppia saamansa tiedon. Kuten Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n (2013b) internetsivustolla kerrotaan, työskentelee viittomakielentulkki usein toisen yrityksen tai organisaation tiloissa eikä työnantajansa

katon alla. Näissä tilanteissa perehdyttäminen on ymmärrettävästi haastavaa järjestää. Laissa kuitenkin todetaan, että vaikka työntekijä ei itse käyttäisi työvälinettä, kuuluu työnantajan varmistaa, että kaikki työntekijät ovat saaneet siihen perehdytyksen (Liski ym. 2007, 9). Jos kyseessä on säännöllinen työtilaus kuten esimerkiksi opiskelutulkkaus, onko silloin oppilaitoksen vastuulla perehdyttää tulkki luokassa oleviin erilaisiin työlaitteisiin.

Perehdyttämiseen kuuluu olennaisena osana materiaali. Yrityksessä jonkun vastuulla on näiden ”Tervetuloa yritykseen” -pakettien ylläpitäminen ja päivittäminen. Tällaiseen pakettiin voisi kuulua esimerkiksi toiminta- ja vuosikertomukset, henkilöstö- ja asiakasledet, erilaiset esitteet, henkilöstön toimenkuvat ja yhteystiedot sekä normaaliin toimintaan liittyviä ohjeita (Helsilä 2009, 48; Österberg 2005, 97). Kuitenkaan ainoana perehdyttämistoimenpiteenä materiaalin antaminen perehdytettävälle ei ole riittävää (Geier 2011, 7). Työntekijän kuuluu osata toimia oikein erilaisissa toimeksiantoissa ja edustaa näissä työnantajaansa sekä tietää kuinka yritys toivoisi hänen käyttäytyvän erilaisissa viestintätilanteissa esimerkiksi puhelimessa, sähköpostiviestinnässä ja sosiaalisessa mediassa.

Yksi tutkimukseen osallistuneista tulkeista toi esille, että viittomakielentulkkausala on hiljalleen siirtymässä yhä enenevässä määrin yritysmaailmaan mukaan. On mahdollista, että yrityksiä pitää alkaa markkinoimaan itseään entistä näkyvämmiin. Tämä näkökulma on mielestäni hieman ristiriidassa toiselta vastaajalta esille nousseen kommentin kanssa, joka korosti tulkkien keskinäistä solidaarisuutta toisiaan kohtaan. Tällä hetkellä suurin tulkkauspalvelujen tilaajataho on Kela ja tulkkauspalvelun käyttäjäasiakkaita on riittänyt (etenkin uudenmaan alueella) joten vielä kilpailu asiakkaista ei ole mielestäni alalla suurta ja tulkit ovat tukeneet toisiaan yli yritysrajojen. Toki on mielenkiintoista seurata kuinka esimerkiksi työnopastuksessa tullaan jatkossa toimimaan, jos esimerkiksi paritulkkaustilanteessa on paikalla kaksi tulkkia eri yrityksistä eivätkä he ole tulkkaustaidoilleen samantasoisia. Ajatellaanko vielä tulkkaustilannetta kokonaisuutena ”upotaan tai pysytään pinnalla yhdessä” vai jätetäänkö yritysten vas-

tuulle työntekijöidensä ammattitaidosta huolehtiminen.

Perehdytyksen kautta työntekijä saa varmuutta toimiinsa, virheet vähenevät ja hän osaa toimia itsenäisemmin kuin perehdyttämätön työntekijä. Onnistuessaan perehdyttäminen on kaksisuuntaista, tällöin yritys voi saada perehdyttävältä hyviä vinkkejä toimintansa kehittämiseen. Uusi työntekijä osaa peilata oppimaansa uusiin asioihin ja yhdessä hänen kanssaan voidaan luoda jotakin uutta. Etenkin jos häntä osataan rohkaista suhtautumaan kriittisesti perehdyttävään asiaan. Tällaisesta oppimisesta käytetään nimitystä luova oppiminen. (Geier 2011, 13; Helstilä 2009, 49-50; Kupias & Peltola 2009, 114-115; Österberg 2005, 92.) Toinen oppimismalli, jossa on mielestäni viittomakielialan perehdyttämiseen liittyvien tutkimustuloksien kanssa yhteneviä piirteitä, on ymmärtävä oppiminen. Tähän liittyy Kupiaksen ja Peltolan (2009, 114-115) mukaan olennaisesti se, että oppimisessa kiinnitetään huomiota erityisesti asioiden perusteleamiseen. Lisäksi oppijoilla on mahdollisuus käydä tilanteita rauhassa läpi perehdyttäjän kanssa, jonka jälkeen perehdyttävät hiljalleen siirtyvät työskentelemään itsenäisesti. Mielestäni olisi hyödyllistä yrityksille selvittää työntekijöidensä erityisosaamista ja näiden tietojen avulla yritys voisi mahdollisesti parantaa toimintaansa kyseisellä saralla. Lisäksi yritys voisi järjestää myös ”perehdyttämisjaksoja kokeneille konkareille”, joissa uusi työntekijä keskittyisi seuraamaan ja kyseenalaistamaan pidempään työskennelleen tulkinn toimintatapoja. Työympäristön ollessa avoin ja välitön tämä on mahdollista. Lisäksi vastavalmistunut työntekijä voisi avata tuoreimpia alan tutkimustuloksia esimerkiksi opinnäytetöiden ja erilaisten projektien aiheita uudelle työyhteisölleen ja päästä tätä kautta paremmin tutustumaan heihin. Myös kaupungin esittelykierroksen järjestäminen uudelle tulkille voisi joissakin tapauksissa olla tarpeellinen. Kierrokseen voisi sisällyttää esimerkiksi kaupungin tärkeimpien kohteiden esittelemisen ja tutustuttamisen paikalliseen kuurojen yhdistykseen. Nämä teot voisivat lisätä uuden työntekijän sitoutumista yritykseen ja sen työntekijäksi.

Perehdyttämiselle kuuluu asettaa tavoitteet ja minimitaso, joka jokaisen työntekijän täytyy saavuttaa. Tulkkaus- ja kielitaidon osalta koulutus pyrkii takaamaan tietyn ta-

son. Viime vuosina viittomakielentulkkausalalla on tapahtunut monia muutoksia hyvinkin nopeassa syklissä. Konkreettisenä työntekijätason esimerkkinä voidaan mainita töiden raportoiminen Kelalle. Myös yrityksen sisällä voi tapahtua yllättäviäkin muutoksia, esimerkiksi työntekijöiden toimenkuviissa tai yrityksen toimintatavoissa. Näissä tilanteissa yrityksen sisäisen viestinnän toimivuudella on suuri merkitys uuden tiedon välittämisessä. Mielestäni tiedottaminen liittyy tiiviisti myös perehdyttämiseen, joten työntekijöiden perehdyttäminen voidaan nähdä toimintona, jonka kuuluu olla säännöllistä. Kuten Österberg (2005, 91-92, 98-99) tuo esille on tärkeää pitää työntekijät tietoisina tulevista muutoksista. Olivat ne sitten organisatorisia tai koko työkenttää koskevia tapahtumia.

9.2 Tutkimuksen arviointi

Tutkimukseni päätavoitteena oli selvittää kuinka viittomakielentulkkausalalla on toteutettu perehdyttämistä, kuinka se on onnistunut ja millaisia toiveita viittomakielentulkeilla on perehdyttämisen sisältöön, materiaaliin tai perehdyttäjään liittyen. Teoriaosio käsittelee laajasti perehdyttämisestä ja sen eri käytäntöjä. Jo tämän kautta eri yritykset voivat saada uusia näkemyksiä työntekijöiden perehdyttämisen kenttään. Yleisemmin tutkimuksen luotettavuuden arviointiin liittyy läheisesti kaksi käsitettä: reliiabelius ja validius. Hirsjärven ym. (2006, 216-218) mukaan reliiabelius tarkoittaa mittauksen toistettavuutta. Mitä vähemmän mittauksella on mahdollisuuksia tuottaa satumanvaraisia tai virheellisiä tuloksia, sitä reliiabelimpi eli uskottavampi tutkimus on. Tutkimuksen validiteetilla puolestaan tarkoitetaan sitä, että siinä on kyetty mittaamaan juuri sitä mitä oli tarkoituskin. (Hirsjärvi ym. 2006, 216-218.) Uudenmaan alueen tulkeille lähettämäni kyselylomakkeen vastausten määrää voidaan pitää riittävänä ja sen pohjalta saadaan kattavat vastaukset määriteltyihin tutkimusongelmiin. Vaikka vastausprosentti oli suhteellisen matala (23%), olen mielestäni onnistunut vastaamaan hyvin asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Tämän mahdollisti vastaajajou-

kon tarkat kertomukset kokemuksistaan ja toiveistaan. Tutkimuksen uskottavuutta ja toistettavuutta lisää mielestäni vastaajajoukon heterogeenisyys. Joukko koostui viittomakielentulkeista, joiden työhistoriat ja -kokemukset ovat hyvin erilaisia. Kysymyksiä kautta onnistuin löytämään selkeitä piirteitä, joita viittomakielentulkit toivoisivat perehdyttämiskokemukseltaan. Lisäksi kaavioista voidaan kiistatta nähdä, etteivät viittomakielentulkit ole saaneet aina tarvitessaan perehdyttämistä.

Olen pohtinut vastausprosentin alhaisuutta ja syitä tähän on olemassa useita. Näitä voivat olla esimerkiksi, ettei aihetta pidetty kiinnostavana, siihen ei liittynyt minkäänlaisia merkittäviä ongelmakohtia tai ihmisillä ei ollut tietoa mitä perehdyttäminen tarkoittaa. Olisin voinut kyselylomakkeen alkuun tai saatekirjeeseen selittää mitä perehdyttämisellä tarkoitetaan, mutta halusin pitää aiheen mahdollisimman avoimena. Käytin kaikissa julkisissa viesteissä käsitettä: työhön perehdyttäminen, jotta asiayhteys ei jäänyt epäselväksi. Lisäksi kyselyn lähettämisen ajankohta saattoi olla huono. Alkuvuodesta opinnäytetöihin liittyviä kyselyitä tehdään vilkkaammin kuin muuhun aikaan vuodesta. Mahdollisesti jos olisin lähestynyt suoraan tulkkauksen palveluyrityksien esimiehiä ja pyytänyt heitä välittämään kyselyä eteenpäin työntekijöille, olisin voinut saada korkeamman vastausprosentin kuin nyt sain Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n postituslistan kautta. Toisaalta esimiehien kautta en välttämättä olisi saanut yhtä monipuolisia vastauksia kuin nyt sain. Mahdollisesti vastaajat olisivat pohtineet vain nykyisen työnantajansa toimintaa eivätkä olisi käsitelleet aihetta ilman sidosta tiettyyn yritykseen tai vastauksia olisi saattanut tulla keskitetysti vain yrityksistä, joiden esimiehet olisivat välittäneet viestin työntekijöilleen ajoissa ja vastaamista kehottavaan sävyyn.

Kyselylomakkeessa havaitsin tuloksien analysointivaiheessa puutteita ja tästä syystä olen jättänyt osan keräämäni aineistoa käsittelemättä. Tämä ei kuitenkaan vaikuttanut tutkimusongelmiin vastaamiseen vaan kyse oli tarkentavasta taustatietoa antavasta tekijästä. Selvittäessäni vastaajien työsuhteiden ja perehdyttämisen yhteyttä, en kysynyt millaisissa työsuhteissa he olivat olleet aloittaessaan työnsä uudessa yri-

tyksessä tai palatessaan töihin pitkältä lomalta. Lisäksi pitkän loman määritelmä voi vaihdella henkilöstä riippuen. Toiselle se voi tarkoittaa esimerkiksi viiden viikon lomaa ja toiselle vuoden ajanjaksoa.

9.3 Jatkotutkimusaiheita

Rekrytointi ja perehdyttäminen liittyvät läheisesti toisiinsa. Kilpailu hyvistä työntekijöistä on yhä selkeämmin tullut esille viittomakielentulkkausalailla. Olisi mielenkiintoista selvittää kuinka yritykset pääsääntöisesti suorittavat rekrytointiaan. Lisäksi perehdyttämistä voitaisiin lähestyä työnantajan näkökulmasta ja selvittää millaisia perehdyttämiskäytänteitä heillä on käytössä. Näitä tuloksia voisi verrata tämän tutkimuksen tuloksiin siitä millaisia kokemuksia työntekijöillä oli aiheeseen liittyen. Lisäksi perehdyttämisen osalta olisi mielenkiintoista keskittyä katsomaan tarkemmin työhönopastusta ja sen merkitystä viittomakielentulkeille. Mahdollisesti tässä tutkimuksessa voisi selvittää myös yksittäisten toimeksiantojen perehdyttämiseen. Mitä voi kertoa tilauksesta tai käyttäjäasiakkaasta toiselle tulkille toimeksiantoon liittyvässä perehdytystilanteessa? Aihetta voisi lähestyä myös kuulemalla käyttäjäasiakkaiden mielipiteitä aiheeseen. Kuinka esimerkiksi viittomakielinen henkilö haluaisi/sallisi viittomakielentulkkin perehdyttävän toista tulkkia tulevaan toimeksiantoon, jossa hän olisi käyttäjäasiakkaan roolissa?

LÄHTEET

AKAVA ry 2013. Työn tekemisen eri muodot. Viitattu 6.4.2013.
http://www.akava.fi/tyoelama/tyon_tekemisen_muodot

Geier, S. 2011. Perehdytyskansiosta jatkuvaan perehdytysprosessiin. Jyväskylän yliopisto. Yhteisöviestintä. Pro Gradututkielma 19.3.2011. Viitattu
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/27122/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-2011060710959.pdf?sequence=1>

Heiskala, T. 2008. Tulkkipalvelujen siirto kunnilta valtiolle. Asiantuntijalausunto Sosiaali- ja terveysministeriölle. 21.1.2008. Helsinki: Uudenmaan erityispalvelu -kuntayhtymä.

Heiskanen, M-L (2000) Tulkkipalvelujärjestelmän kehittyminen. Teoksessa Topo, P., Heiskanen, M-L., Rautavaara, A., Hannikainen-Ingman, K., Saarikalle, K. & Tiilikainen, R. (toim.) Kuulo- ja puhevammaisten tulkkipalvelut: Vammaispalvelulain toteutuminen. Raportteja 255. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus STAKES. 29-38.

Helsilä, M. 2009. Henkilöstöasioita esimiehille. Helsinki: OTAVA.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2006. Tutki ja kirjoita. 12.painos. Helsinki: Tammi.

Hynynen, H., Pyörre, S. & Roslöf, R. 2010. Elämä käsillä: Viittomakielentulkin ammattikuva. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Open access -muodossa:
<http://www.diak.fi/tyoelama/Julkaisut/Sivut/A-tutkimuksia.aspx>

Juusela, T. 2010. Mentorointi työyhteisössä: Ajetaanko tandemilla? Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Juuti, P. & Vuorela, A. 2004. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: PS Kustannus.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2004. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

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

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen tarkistuslista. 2. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus. Viitattu 5.5.2012.
http://www.ttk.fi/files/1217/Perehdyttamisen_tarkistuslista.pdf

Kela 7.1.2010. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelujen siirto Kelaan etenee. Viitattu 5.5.2012. <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/net/070110115207SS?OpenDocument>

Kela 15.1.2013. Kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaisten tulkkauspalvelut. Viitattu 16.3.2013. <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/150609125857PB/>

Ketola, H. U. 2010. Tulokkaasta tuottavaksi asiantuntijaksi. Perehdyttäminen kehittämisen välineenä eräissä suomalaisissa tietualan yrityksissä. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House. <http://dissertations.jyu.fi/studbusi/9789513940157.pdf>

Kiviluoma, T. 2010. Koulukuraattorin monet roolit. Perehdytysopas koulukuraattorin työhön Turussa. Turun ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma (YAMK). https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/16662/Kiviluoma_Tea.pdf?sequence=1

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.

Lehtonen, N. 2010. Perehdytyksen kehittäminen Uudenkaupungin terveystieteiden keskuksessa. Turun ammattikorkeakoulu. Kliininen asiantuntija (YAMK). https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/22959/Lehtonen_Nelli.pdf?sequence=1

Lepistö, I. 2000. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus

Liski, M. Horn, S. & Villanen, M. 2007. Hyvä perehdytys -opas. Kumppanuudella tuloksiin pk-yrityksissä OR-BITS -hanke. Lahden Ammattikorkeakoulun julkaisu. Sarja B, Oppimateriaalia, osa 4. Viitattu 20.3.2013. <http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>

Muurinen, H. 2.3.2011. Kela ei salli viittomakielen tulkin valita työpaikkaansa. Suomen Kuvalehti. Viitattu 2.2.2013. <http://suomenkuvalehti.fi/jutut/kotimaa/kela-ei-salli-viittomakielen-tulkin-valita-tyopaikkaansa>

Mäki, P. 2012. Tuntipalkkaan perustuvassa työsuhteessa toimivien viittomakielentulkkiensa työtyytyväisyys. Humanistinen Ammattikorkeakoulu. Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelma (YAMK). Viitattu 9.2.2013. <https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/50362/Tuntipalkkaisten%20viittomakielentulkkiensa%20tyotytytyvaisuus.pdf?sequence=1/>

Niiniluoto, I. 1996. Informaatio, tieto ja yhteiskunta. Filosofinen käsiteanalyysi. Viides uudistettu painos. Helsinki: Oy Edita Ab.

Pehkonen, J. 2013. Yrittäjyys. Suomen Viittomakielen Tulkit ry. Viitattu 9.2.2013. <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/yrittajyys/>

Puikkonen, M. 2010. Perehdytysoppaan kehittäminen Mäntymäen perhekeskuksessa. Sosiaalialan koulutusohjelma (YAMK)

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/12766/Puikkonen_Milla.pdf?sequence=2

Salo, E. 2003. Teoksessa Huhta, E., Poutiainen, M., Totro, T. & Turunen, R. 2003. Seurakuntatyön johtamisen käsikirja. Helsinki: Kirjapaja

Soininen, H. 2008. Onnistunut mentorointiprosessi – Prosessista tukea mentorointisuhteelle. Pro Gradu – tutkielma. Kauppa- ja hallintotieteiden tiedekunta. Tampere: Tampereen yliopisto.

STTK-Toimihenkilökeskusjärjestö 2013a. Viitattu 6.4.2013. <http://www.sttk.fi/fi-fi/tyosuhde/>

STTK-Toimihenkilökeskusjärjestö 2013b. Viitattu 6.4.2013. <http://www.sttk.fi/fi-fi/maaraaikatyo/>

Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2013a. Viitattu 9.2.2013. <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/ammatti/>

Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2013b. Viitattu 9.2.2013. <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/ammatti/asioimistulkin-ammattisaannosto/>

Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2013c. Viitattu 9.2.2013. <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/ammatti/opiskelutulkkaus/>

Toivonen, V-M. & Asikainen, R. 2004. Yrityksen hiljainen osaaminen. Kehittämisen uusi taso. Helsinki: Mielikirjat.

Toom, A. 2008. Hiljaista tietoa vai tietämistä? Näkökulmia hiljaisen tiedon käsitteen tarkasteluun. Teoksessa Toom, A, Onnismaa, J. & Kajanto, A. (toim.) Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta. Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. Kansanvalistusseura. 33-58.

Viitala, R. 2006. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Helsinki: Infor.

Viittomakielen tulkkitoiminnan koulutusohjelma (YAMK). Opetussuunnitelma 2011-2013. Humanistinen ammattikorkeakoulu ja Diak. Viitattu 23.3.2013. https://moodle.humak.fi/file.php/140/170811-Ylemmaen_ops_2011.pdf

Viittomakieliset Palvelut Aro – VIPARO. Viitattu 25.3.2013. www.viparo.fi

Walker, J. R. & Miller, J. E. 2011. Supervision in the Hospitality Industry. 7th Edition. Hoboken: Wiley.

Österberg, M. 2009. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 3.painos. Helsinki: Kauppakamari.

LIITTEET

LIITE 1: Perehdyttämisen tarkistuslista

1/4

(Kangas & Hämäläinen 2007)

Perehdyttämisen tarkistuslista perehdyttäjälle ja perehdytettävälle

Yritys, sen toiminta ja asiakkaat

- yrityksen toiminta-ajatus, liike- ja palveluidea
- yrityksen omistussuhteet
- asiakkaat ja heidän odotuksensa
- lisätietoa yrityksestä (esitteet, Internet, intranet jne.)

Yrityksen organisaatio ja henkilöstö

- organisaatio ja toimipisteet
- johto, esimiehet, henkilöstö
- eri yksiköt, keskeiset henkilöt eri yksiköissä
- työnopastaja ja hänen sijaisensa
- yhteistoiminta- ja työsuojeluorganisaatio sekä -henkilöt, luottamushenkilöt

Toimintatavat yrityksessä

- yrityksen arvot (mitkä ovat yrityksessä tärkeitä asioita?)
- mitä henkilöstöltä odotetaan?

- ulkoinen olemus, käytös, työasu, pukeutuminen, jalkineet
- asiakaspalvelu ja myyntityö
- puhelimen ja tietotekniikan käyttö (työasiat, tietoturvallisuus, yksityisasiat)
- vaitiolovelvollisuus (yrityksen asiat ja asiakkaiden asiat), salassapito
- täsmällisyyden merkitys

Työsopimus, työsuhteen ehdot, työaika ja työvuorot

- työsuhteen muoto (toistaiseksi voimassa oleva, määräaikainen)
- koeaika ja sen merkitys
- hygienia- tai anniskelupassi, työturvallisuuskortti tai vastaava
- työajat ja -vuorot, vuoronvaihto, ylityöt, tauot
- lomat, sairauspoissaolot, muut poissaolot, poissaoloista sopiminen/ilmoittaminen

Palkka-asiat

- palkan määräytyminen
- palkka ja palkanmaksu
- lisät, sairausajan palkka
- loma-ajan palkka, lomarahaa ja -korvaukset
- verokortti
- luontaisedut

Työsuhteen päätyminen

- irtisanomisaika
- vuosilomakorvaus
- lopputilin maksaminen
- työtodistus

Työterveyshuolto

- työterveyshuollon palvelut, työhöntulotarkastus

Työpaikan tilat, työskentely-ympäristö

- työpaikan sijainti, kulunvalvonta, avaimet
- esimies, työtoverit, heidän tehtävänsä
- asiakkaat, muut sidosryhmät
- yksikön toimintatavat
- oma työpiste, kulkutiet, hätäpoistumistiet, sosiaalitulat
- pysäköinti, työpaikan liikennesäännöt
- siisteys, järjestys, hygienia
- ympäristöasiat, jätehuolto
- muut yksiköt ja niiden sijainti

Turvallisuusasiat, omaisuuden suojaus

- omaisuuden suojaus, valvonta- ja/tai hälytysjärjestelmä
- toiminta uhka- ja väkivaltatilanteessa
- pelastussuunnitelma, toiminta tulipalossa ja muussa onnettomuudessa
- ensiapukaappi, ensiapuohjeet, toiminta tapaturmassa ja sairauskohtauksessa

Oma tehtävä

- omat tehtävät ja vastualueet, työohjeet
- oman työn suunnittelu, tavoitteet ja laatu
- oman työn merkitys kokonaisuuteen, sisäinen yhteistyö
- koneet, laitteet, työvälineet
 - käyttöohjeet
 - häiriötilanteet, huolto
- apuvälineiden käyttö
- henkilökohtaiset suojaimet - käyttö, hoito, huolto

- työasennot ja -liikkeet, kalusteiden ja työvälineiden säätäminen
- elpyminen, työn vastaliikkeet
- oman tehtävän kehittäminen ja riskitekijät
- epäkohdista ja vioista ilmoittaminen
- työskentely asiakkaan tai toisen työnantajan tiloissa
- mistä ja/tai keneltä lisätietoa tehtävästä ja tukea työskentelyyn

Koulutus ja sisäinen tiedottaminen

- perehdyttämisaineisto ja sen käyttö
- palautekeskustelut perehdyttäjän ja/tai esimiehen kanssa (samalla perehdyttämisen arviointi)
- koulutusmahdollisuudet
- ilmoitustaulu, palaverit, tiedotteet, intranet
- työehtosopimus, lait, asetukset, ohjeet
- ammattikirjallisuus ja -lehdet

Muut asiat (täydennä tarpeen mukaan)

- harrastus- ja virkistysmahdollisuudet
- työ- ja toimintakyvyn ylläpito
- vakuutus- ja eläkeasiat
- muut henkilöstöpalvelut ja -edut

LIITE 2. Saatekirje

Hyvät kollegat,

Olen parhaillani suorittamassa viittomakielialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Nyt teen opinnäytetyötä ja tarvitsen siinä teidän apuanne ja hetkisen aikaanne. Olisin kiitollinen, jos avaisitte alla olevan linkin laatimaani kyselyyn ja vastaisitte siihen. Opinnäytetyössäni selvitän viittomakielen tulkkien työhön perehdyttämistä. Sen toteutumista ja siihen liittyviä toiveita ei vielä olla alallamme laajemmin kartoitettu.

Työni tutkimusosion voi jakaa kahteen osaan: kokemukseen perustuvaan ja toiveiden sekä ideoiden keräämiseen. Tavoitteena on laatia opinnäytetyö, jossa esitellään yleisesti millaisia erilaisia työhön perehdyttämismalleja alallamme on jo olemassa ja millaisia toiveita sekä ajatuksia aihe herättää. Myöhemmin eri palveluntuottajat voivat opinnäytetyöstä poimia kukin itselleen sopivia toimia suunnitellessaan yritykselleen työhön perehdyttämisyksikönsä niin uusille kuin työhön palaaville tai toimenkuvaansa muuttaville viittomakielen tulkeille.

Käsitelen kaikki vastauksenne luottamuksellisesti ja ne tulevat vain minun käyttööni. Jokaisen anonymiteetti on suojattu! Työni ohjaajana koulutuksen puolelta toimii Humakin yliopettaja Liisa Martikainen ja työelämän puolelta Viparon henkilöstöpäällikkö Eetu Keski-Levijoki.

Mielelläni siis kuulisin kokemuksianne, ajatuksianne ja ideoitanne aiheeseen liittyen 4.helmikuuta (4.2.2013) mennessä.

Onnellista talven jatkoa ja hyviä hiihtokelejä!
Liinu

liinu.sundelin@humak.fi

LIITE 3. Kyselylomake

TYÖHÖN PEREHDYTTÄMINEN

Kyselyn tarkoituksena on selvittää millainen työhön perehdyttäminen olisi toimivaa viittomakielentulkkausalailla. Tutkimuksen valmistuttua toivottavasti mahdollisimman moni palveluntuottaja voisi tämän pohjalta laatia yritykselleen toimivan ja antoisan työhön perehdyttämisjakson niin uusille kuin työhön palaaville tai työkuvaansa muuttaville työntekijöilleen.

1. Milloin valmistuit viittomakielentulkiksi? *

* = kysymys on pakollinen

-1989

1990-1995

1996-2004

2005-2009

2010-

2. Millaisissa työsuhteissa olet työskennellyt viittomakielentulkkina? Voit valita kaikki sinua koskevat vaihtoehdot. *

vakituinen kuukausipalkkainen työntekijä

määräaikainen kuukausipalkkainen työntekijä

osa-aikainen kuukausipalkkainen työntekijä

freelancer-tulkki (useampia työnantajia samanaikaisesti)

kokopäiväinen tuntityöntekijä (yksi tulkkausalan työnantaja)

määräaikainen tuntityöntekijä (yksi tulkkausalan työnantaja)

osa-aikainen tuntityöntekijä (yksi tulkkausalan työnantaja)

yrittäjä

3. Millaisissa työsuhteissa sinulle on järjestetty työhön perehdyttämistä aloittaessasi työt uudessa yrityksessä? Voit valita kaikki sinua koskevat vaihtoehdot

vakituinen kuukausipalkkainen työntekijä

määräaikainen kuukausipalkkainen työntekijä

osa-aikainen kuukausipalkkainen työntekijä

freelancer-tulkki (useampia työnantajia samanaikaisesti)

kokopäiväinen tuntityöntekijä (yksi tulkkausalan työnantaja)

määräaikainen tuntityöntekijä (yksi tulkkausalan työnantaja)

osa-aikainen tuntityöntekijä (yksi tulkkausalan työnantaja)

yrittäjä

minua ei ole perehdytetty työhön

en osaa sanoa onko minua perehdytetty työhön

4. Millaisissa työsuhteissa sinulle on järjestetty työhön perehdyttämistä palatessasi töihin pitkältä lomalta? Voit valita kaikki sinua koskevat vaihtoehdot

vakituinen kuukausipalkkainen työntekijä

määräaikainen kuukausipalkkainen työntekijä

osa-aikainen kuukausipalkkainen työntekijä

freelancer-tulkki (useampia työnantajia samanaikaisesti)

kokopäiväinen tuntityöntekijä (yksi tulkkausalan työnantaja)

määräaikainen tuntityöntekijä (yksi tulkkausalan työnantaja)

osa-aikainen tuntityöntekijä (yksi tulkkausalan työnantaja)

yrittäjä

minua ei ole perehdytetty työhön

en osaa sanoa onko minua perehdytetty työhön

5. Onko sinua perehdytetty työhön seuraavissa tilanteissa?

	kyllä	ei	en ole ollut kyseisessä tilanteessa
aloittaessasi työn valmistumisen jälkeen *			

toimenkuvasi muuttuessa

vaihtaessasi työpaikkaa

palatessasi työhön pitkältä lomalta

6. Jos olet saanut työhön perehdyttämistä joissakin edellä kysytyissä tilanteissa, niin kuvaile kuinka kyseinen perehdytys järjestettiin

aloittaessasi työt
toimenkuvasi muuttuessa
vaihtaessasi yritystä
palatessasi töihin pitkältä lomalta

7. Onko sinulle koskaan käynyt niin, ettei sinua ole perehdytetty työhön, mutta olisit tarvinnut sitä?

ei

kyllä. Millainen tilanne oli kyseessä ja kuinka perehdyttämisen puute ilmeni?

Jos et ole saanut työhösi perehdytystä, niin voit siirtyä suoraan kohtaan 14.

8. Paljonko yrityksessä, jossa sinulle järjestettiin työhön perehdytystä, oli työntekijöitä? Voit valita kaikki sinua koskevat vaihtoehdot

<10

11-30

>31

9. Millaisia kokemuksia sinulla on saamista perehdyttämisjaksoista keskimäärin?

	1	2	3	4	5	
perehdyttämisjakso oli aivan turha						perehdyttämisjakso oli hyvin hyödyllinen
perehdyttämisjakso oli huonosti toteutettu						perehdyttämisjakso oli todella laadukas
perehdyttäjä oli huono						perehdyttäjä oli taitava
aikaa perehdyttämiseen käytettiin liian vähän						aikaa perehdyttämiseen käytettiin liian paljon

10. Mitä kaikkein onnistunein perehdyttämisjakso piti sisällään esim.toteutus, erillismateriaali?

11. Osaatko arvioida miltä osin perehdyttämisjaksot eivät vastanneet sinun tarpeisiisi?

12. Kuka yleensä toimi ensisijaisena perehdyttäjänäsi tulkin työnkuvaan?

toinen viittomakielentulkki

lähiesimies

tulkki kollega ja lähiesimies yhdessä

koko työyhteisö

kummi/mentor

joku muu. kuka/ketkä?

13. Kuka yleensä toimi ensisijaisena perehdyttäjänäsi yritykseen ja työyhteisöön?

toinen viittomakielentulkki

lähiesimies

tulkkipollega ja lähiesimies yhdessä

koko työyhteisö

kummi/mentor

joku muu. kuka?

14. Millaista on hyvä perehdyttäminen viittomakielentulkkausalalla? *

15. Onko yrityksen tarpeellista tuottaa erillismateriaalia perehdytysjaksoa varten?

ei

kyllä. Millaista?

16. Kuinka onnistunut perehdyttäminen mielestäsi näkyy ja ilmenee työntekijässä ja hänen toiminnassaan?

17. Oletko huomannut eroja perehdytetyn ja suoraan toimeen tulleen tulkin välillä?

en

kyllä. Osaatko eritellä millaisia nämä erot ovat?

18. Muita kommentteja ja ajatuksia

Tästä on minun hyvä jatkaa. KIITOS AJASTASI JA VASTAUKSISTASI!

LIITE 4.

Hei,

Lähestyn teitä uudelleen opinnäytetyöhöni liittyvällä kyselylomakkeella. Tavoitteena on saada tutkimus viittomakielentulkkien työhön perehdyttämiseen liittyen valmiiksi tämän kevään aikana. Suhteellisen pikaisen aikataulun vuoksi olisin hyvin kiitollinen, jos ennättäisit klikata alla olevaa linkkiä ja vastata kyselyyn. Vastausaikaa on pidennetty (su.) 10.2. saakka.

Vastauksenne pysyvät täysin anonyymeinä. Edes minulla ei ole tietoa siitä ketkä teistä ovat jo vastanneet kyselyyn. KIITOS!

Toivottavasti teiltä muiltakin löytyisi hetki aikaa vastata tähän. Jokainen vastaus on tärkeä, jotta saisin selville kattavan kuvan työhön perehdyttämisen tilanteesta ja erilaisista toiveista sekä ideoista siihen liittyen. Vaikka sinulla ei olisi tietoa asiasta tai erityisiä toiveita mielessä, niin tarvitsen sinunkin vastauksesi.

Kysely ei ole pitkä eikä siihen vastaaminen siis vie paljon aikaa.
Kiitokset jo etukäteen vastauksistanne ja onnekasta talven jatkoa!

Liinu

Linkki kyselyyn:

<https://www.webpolsurveys.com/S/D5248F94994ED341.par>

LIITE 5

Hei UUDENMAAN ALUEEN TULKIT,

Olen lähestynyt teitä jo aikaisemmin sähköpostilla, mutta ajattelin lähettää vielä tätäkin kautta muistutuksen tutkimuksestani (YAMK). Kysely on tällä kertaa suunnattu vain uudenmaan alueen tulkeille. Toki muutkin saatte käydä sitä kurkistamassa ja voitte vapaasti lähettää minulle kommentteja aiheeseen liittyen (erittäin mielelläni otan näitä vastaan!), mutta jotta saan kohderyhmän pysymään yhtenä, niin yrittäkää olla vastaamatta :)

Tutkimukseni liittyy viittomakielen tulkkien työhön perehdyttämiseen. Vastausaikaa on tulevaan sunnuntaihin (10.2) saakka. Vastauksenne pysyvät täysin anonyymeinä. Edes minulla ei ole tietoa siitä ketkä teistä ovat jo vastanneet kyselyyn. Korostan vielä, että vaikka sinusta tuntuisi, ettei sinulla ole mitään erityistä sanottavaa aiheeseen, niin kokonais kuvan saamiseksi olisin iloinen, jos sinäkin vastaisit siihen. Kyselyyn vastaaminen ei vie paljon aikaa. Kiitokset jo etukäteen vastauksistanne.

MUKAVAA TALVEN JATKOA JOKAISELLE!
Liinu (liinu.sundelin@humak.edu)