

Assistenttiopas lakiasiantomisto Pohjola Saldañalle

Anne-Mari Javanainen

Opinnäytetyö
Johdon assistenttityön ja kielten
koulutusohjelma
2014



Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma

<p>Tekijä tai tekijät Anne-Mari Javanainen</p>	<p>Ryhmä tai aloitusvuosi 2010</p>
<p>Opinnäytetyön nimi Assistenttiopas lakiasiaintoimisto Pohjola Saldañalle</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä 22 + 23</p>
<p>Ohjaaja tai ohjaajat Heta-Liisa Malkavaara</p>	
<p>Tämä opinnäytetyö on tehty toimeksiantona lakiasiaintoimisto Pohjola Saldañalle, joka tarjoaa lakiasiaain-, lääkäri-, kirjanpito- sekä asiointipalveluita Espanjan Aurinkorannikolla. Opinnäytetyön aihe on assistenttiopas, johon on kerätty tietoa työtehtävistä sekä huomiota vaativista seikoista assistenttin itsenäistä työskentelyä tukemaan. Opinnäytetyön aihe syntyi työharjoittelun aikana syksyllä 2012. Opinnäytetyön suunnittelu aloitettiin keväällä 2014 ja se toteutettiin kesän 2014 aikana.</p> <p>Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, joka koostuu produktista eli Pohjola Saldañalle tehdystä assistenttioppaasta sekä opinnäytetyöraportista.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosassa kerrotaan perehdyttämisestä, assistenttin roolista sekä ulkomailla työskentelystä. Yleisen tiedon lisäksi perehdyttämisosiossa kerrotaan myös perehdyttämisestä monikulttuurisella työpaikalla. Assistenttin rooli-osiossa keskitytään assistenttin ominaisuuksiin ja rooliin, sekä huomioitaviin asioihin, kuten salassapitovelvollisuuteen ja maineenhallintaan. Ulkomailla työskentely-osiossa kerrotaan muu muassa huomioonotettavista asioista sekä tilastotietoa ulkomailla asuvista suomalaisista.</p> <p>Opinnäytetyön loppuosa koostuu produktin esittelystä ja projektin arvioimisesta. Produkti on kokonaisuudessaan opinnäytetyön liitteenä (liite 2).</p>	
<p>Asiasanat perehdytysopas, perehdyttäminen, assistentit, ulkomaat</p>	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Toimeksiantajan esittely.....	1
1.2	Työn aihe ja tavoite	1
1.3	Toiminnallinen opinnäytetyö	2
2	Perehdyttäminen.....	3
2.1	Laadukas perehdyttäminen ja sitä ohjaava lainsäädäntö	3
2.2	Organisointi ja suunnittelu	4
2.3	Kirjallinen perehdyttämismateriaali	4
2.4	Perehdytys monikulttuurisella työpaikalla	5
3	Assistentin rooli yrityksessä	6
3.1	Työtehtävät ja ominaisuudet.....	6
3.2	Maineenhallinta.....	6
3.3	Salassapitovelvollisuus	7
3.3.1	Asiakirjasalaisuuden säilyttämiselvöllisyys	7
3.3.2	Vaitiolovelvollisuus	8
3.3.3	Hyväksikäyttökielto	8
4	Työskentely ulkomailla	9
4.1	Huomioonotettavat asiat.....	9
4.1.1	Henkilökohtaiset ominaisuudet	9
4.1.2	Työsopimus	9
4.1.3	Sosiaaliturva.....	10
4.1.4	Verotus.....	10
4.1.5	Maksuvälineet.....	10
4.1.6	Asuminen.....	11
4.2	Sopeutuminen vieraaseen kulttuuriin ja kieleen	11
4.3	Suomalaiset ulkomailla.....	12
5	Assistenttioppaan suunnittelu ja toteutus	13
5.1	Oppaan suunnittelu.....	13
5.1.1	Aiheen rajaus	13
5.1.2	Aikataulusuunnittelu	13

5.1.3	Opinnäytetyötapaamiset	14
5.1.4	Tutustuminen muihin opinnäytetöihin.....	14
5.2	Oppaan toteutus	14
5.2.1	Perusta.....	15
5.2.2	Syventävät tiedot.....	15
5.2.3	Ulkoasu	16
5.3	Valmis assistenttiopas	16
6	Loppuarviointi	18
6.1	Projektin toteutus ja eteneminen.....	19
6.2	Tavoitteiden saavuttaminen	19
6.3	Oma oppiminen	19
6.4	Kehittämisehdotus	20
	Lähteet	21
	Liitteet.....	23
	Liite 1. Aikataulusuunnitelma	23
	Liite 2. Assistenttiopas.....	24

1 Johdanto

Idea opinnäytetyöni aiheesta syntyi syksyllä 2012 suorittaessani ulkomaantyöharjoittelua lakiasiaintomisto Pohjola Saldañassa, Espanjassa. Kokonaisvaltaisen assistenttioppaan tekeminen oli mielestäni tarpeellista, ja keväällä 2014 ehdotin yritykselle ideaani assistenttioppaasta ja se hyväksyttiin. Tässä kappaleessa esittelen tarkemmin opinnäytetyöni toimeksiantajan, työni aiheen ja tavoitteet sekä teoriaa toiminnallisesta opinnäytetyöstä.

1.1 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on suomalainen lakiasiaintomisto Pohjola Saldaña, joka toimii Espanjan Aurinkorannikolla, Fuengirolassa. Yritys tarjoaa lakiasia-, lääkäri-, kirjanpito- ja asiointipalveluita ammattitaidolla suomeksi, englanniksi ja espanjaksi. Yrityksen on perustanut asianajaja Anniina Pohjola Saldaña ja se on toiminut Aurinkorannikolla vuodesta 2007 lähtien. Yrityksen henkilökuntaan kuuluvat asianajaja, kirjanpittäjä, asioidenhoitaja sekä assistentti.

Pohjola Saldañan assistenttina pääosin muutaman kuukauden mittaisissa pätkissä toimii opiskelijoita, jotka suorittavat työharjoitteluaan. Yritys on tarjonnut työharjoittelupaikkaa muun muassa HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun opiskelijoille jo usean vuoden ajan. Oman työharjoitteluni suoritin vuoden 2012 syksyn ja vuoden 2013 kevättalven aikana.

1.2 Työn aihe ja tavoite

Sain idean assistenttioppaan tekemiseen suorittaessani työharjoitteluani. Assistentin työkyseisessä yrityksessä on itsenäistä ja työohjeet sisältävän oppaan olemassa olo ehdottoman tärkeää. Yrityksellä oli jo entuudestaan olemassa suppea ja vain tärkeimmät ohjeet sisältävä opas, mutta koin laajemman ja syventävämmän assistenttioppaan tekemisen hyödylliseksi ja perehdytyskokemusta parantavaksi. Valitsin produktin toteutustavaksi oppaan yrityksen koon ja resurssien vuoksi. Päätin sisällyttää tekemääni assistenttioppaaseen työtehtävien kuvauksen lisäksi myös tietoa kaupungista, maan erityispiirteistä, salassapitovelvollisuudesta, maineenhallinnasta sekä hyvän assistentin ominaisuuksista.

Tavoitteenani oli luoda kattava, monipuolinen ja nuorekas assistenttiopas, joka toimii tukena assistentin itsenäisessä työskentelyssä. Pyrin luomaan oppaasta asiallisen ja asiainajotoimiston tyyliin sopivan, mutta samalla nuorekkaan ja mielenkiintoisen, jotta nuoret opiskelijat innostuisivat sitä käyttämään. Tavoitteenani oli myös toimittaa opas toimeksiantajalle niin paperisena kuin sähköisenäkin versiona, jotta siihen on mahdollisuus tutustua myös töiden ulkopuolella ja jotta se on muokattavissa tarpeen mukaan. Koin tärkeäksi tarjota tietoa myös työpaikan ulkopuolisista seikoista, kuten itse kaupungista ja maan erityispiirteistä, jotta oppaasta olisi mahdollisimman suuri hyöty sen käyttäjälle.

1.3 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö on vaihtoehto tutkimukselliselle opinnäytetyölle ja sen tarkoitus on kehittää työelämää käytännönläheisellä tavalla. Toteutustapana voi olla esimerkiksi kirja, opas, kotisivut tai järjestetty tapahtuma. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.) Vilka ja Airaksinen (2003, 65) kertovat teoksessaan myös, että toiminnallinen opinnäytetyö jaetaan kahteen osaan, itse tuotteeseen sekä raporttiosaan. Tuote eli tuotos on esimerkiksi tehty opas. Raporttiosasta puolestaan selviää mitä, miksi ja miten on tehty, millainen työprosessi on ollut sekä millaisiin tuloksiin ja johtopäätöksiin on päädytty. Käsite toiminnallisesta opinnäytetyöstä ei ollut minulle ennestään tuttu, mutta aiheeseen tutustumisen jälkeen se tuntui kuitenkin luonnolliselta ja mielenkiintoiselta vaihtoehdolta.

2 Perehdyttäminen

Perehdyttämiseksi kutsutaan uuden työn alkuvaiheessa tapahtuvaa kouluttamista ja valmentamista. Sitä velvoittaa työlainsäädäntö, mutta siitä huolimatta perehdytyksen laatu vaihtelee yrityksittäin. Laadukkaan perehdyttämisen pohjana toimii hyvä suunnittelu ja organisointi. Yhtä tärkeää on myös perehdyttäjiä valmiudet toimia oppimisen ohjajina ja edistäjinä. Suunnittelusta ja organisoinnista huolimatta itse perehdyttämistilanne ratkaisee perehdyttämisen tehokkuuden ja toimivuuden. (Kupias & Peltola 2009, 9-11.)

2.1 Laadukas perehdyttäminen ja sitä ohjaava lainsäädäntö

Laadukkaaseen perehdyttämiseen sisältyy työhön opastamisen lisäksi nykypäivänä myös yritykseen, sen toimintaan ja työyhteisöön tutustuminen (Kupias & Peltola 2009, 13). Uusi työntekijä perehdytetään yksikön ja organisaation tavoitteisiin ja toimintaperiaatteisiin sekä tutustutetaan työtovereihin, esimiehiin ja mahdollisiin asiakkaisiin. Tavoitteena on luoda työntekijälle kyky itsenäiseen työskentelyyn. (Yli-Kaitala, Toivanen, Bergbom, Airila & Väänänen 2013, 25-27.) Laadukkaassa perehdyttämisessä otetaan huomioon myös työntekijän osaaminen ja sitä hyödynnetään mahdollisimman paljon. Laadukas perehdyttäminen voi johtaa muun muassa parempaan työhyvinvointiin, tuottavuuteen ja vähemmän virheitä sisältävään työskentelyyn. (Kupias & Peltola 2009, 17-19.)

Perehdyttämistä velvoittaa erityisesti työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Lait sisältävät monia viittauksia ja määräyksiä perehdytyksestä koskien ja työnantajan vastuuseen on kiinnitetty paljon huomiota. Yleisten lakien ja määräysten lisäksi perehdytyksestä voidaan täydentää työsopimuksissa ja työehtosopimuksissa. Toiminta, jota työlainsäädännössä tavoitellaan, on työntekijää suojaavaa ja sopeuttavaa. (Kupias & Peltola 2009, 20-21.)

2.2 Organisointi ja suunnittelu

Perehdyttämisen organisointi on vahvasti yhteydessä yrityksen tilanteeseen ja resursseihin. Pienissä yrityksissä langat saattavat olla vain yksissä käsissä, mutta suuremmissa yrityksissä perehdyttämistoimintaan saattavat osallistua monet eri tahot kuten esimerkiksi esimiehet, henkilöstöammattilaiset sekä nimetyt perehdyttäjät. Itse perehdyttäjä toimii perehdytyksen pelikentällä päähenkilönä, mutta viime kädessä perehdytyksestä on vastuussa esimies. Esimies puolestaan saa tukea muun muassa henkilöstöammattilaisilta sekä itse perehdyttäjältä, ja voidaankin sanoa, että toiminnassa on osallisena koko työyhteisö. Onnistuneet perehdyttämiskäytännöt kertovat onnistuneesta organisoinnista. (Kupias & Peltola 2009, 45-47.)

Perehdyttämisen suunnittelu edellyttää tavoitteiden selkeyttä yrityksessä. Suunnittelussa otetaan huomioon tavoiteltu toimintakonsepti, yrityksen tämänhetkinen tilanne sekä resurssit. Perehdyttäminen on usein räätälöity yrityksen tarpeiden mukaan, jonka vuoksi esimerkiksi kaikille yrityksille yhtenäistä perehdytyksen aikarajaa on mahdotonta määrittellä. Perehdytyksen suunnittelu voidaankin jakaa kahteen osaan: systemaattiseen ja yksilölliseen suunnitteluun. Systemaattisessa suunnittelussa perehdytystä suunnitellaan koko organisaation tai työyhteisön tasolla ja laaditaan yhteisiä materiaaleja perehdytyksen tueksi. Yksilöllisessä suunnittelussa perehdytys räätälöidään tarpeen mukaan perehdytettävälle sopivaksi. Näitä kahta tapaa sovelletaan usein kuitenkin osittain päällekkäin, riippuen esimerkiksi yrityksen koosta ja työstä, johon työntekijää perehdytetään. (Kupias & Peltola 2009, 86-88.)

2.3 Kirjallinen perehdyttämismateriaali

Perehdyttämisessä voidaan käyttää hyödyksi rajattomasti erilaisia menetelmiä ja työvälineitä, jotka tulee valita organisaation tavoitteisiin ja arvoihin sopiviksi. Perehdyttämismateriaalit, kuten oppaat, intranetit ja asiakasmateriaalit, ovat hyvä keino siirtää tietoa perehdytystilanteessa. Tietomateriaali kannattaa pitää melko vähäisenä, jotta se olisi helppolukuista ja siihen olisi mielekästä tutustua. Oppaita ja vihkosia laadittaessa on hyvä pitää mielessä, että niiden sisältämä viesti on tärkeä ja niiden tulisi välittää sitä ilmapiiä, jota työpaikalla arvostetaan. Intranet on nykypäivänä syrjäyttämässä paperisia

perehdyttämismateriaaleja helppoudellaan, mutta kaikissa yrityksissä siihen ei kuitenkaan ole mahdollisuutta tai varsinaista tarvetta. Oleellista kuitenkin on, että perehdytettävä tutustuu niihin materiaaleihin ja välineisiin, jotka ovat apuna hänen omassa työssään. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205-212.)

2.4 Perehdytys monikulttuurisella työpaikalla

On selvää, että perehdytys on tärkeää yrityksestä ja sen koosta riippumatta. Erityisen tärkeää se on kuitenkin kieli- ja kulttuuritaustaltaan eroavan työntekijän aloittaessa uudessa työssä. Uusien työtehtävien lisäksi työntekijän tulee sopeutua kenties täysin uuteen ympäristöön ja kulttuuriin. Tämänlaisissa tapauksissa työntekijän ammatti-identiteetti kyseenalaistuu helposti. Perehdytykseen on varattava reilusti aikaa, jos perehdyttäjällä ja uudella työntekijällä ei ole esimerkiksi yhteistä äidinkieltä tai kulttuuritaustaa. Perehdyttäjän on pidettävä huolta, että viesti ja ohjeet menevät perille ja ne ymmärretään toivotulla tavalla. Myös eri maiden väliset erot työelämään liittyvissä oikeuksissa ja velvollisuuksissa tulee tehdä uudelle työntekijälle selväksi jo perehdytyksen alkuvaiheessa. Käytännöt esimerkiksi lomajärjestelmässä, sairaudesta ilmoittamisessa ja lääkärintodistuksen hankkimisessa saattavat vaihdella myös Euroopan valtioiden sisällä. (Yli-Kaitala ym. 2013, 27-32.)

3 Assistentin rooli yrityksessä

Assistentin rooli yrityksessä vaihtelee muun muassa yrityksen koon ja toimialan sekä esimiehen aseman mukaan. Ammattinimikkeenä käytetään assistentin lisäksi myös sihteeriä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014.) Assistentti on moniosaaja, jolla on taito pädellä monia lankoja samanaikaisesti käsissä.

3.1 Työtehtävät ja ominaisuudet

Assistentin työnkuva vaihtelee yrityksen tarpeiden mukaan. Yleisesti assistentti hoitaa monipuolisia toimistopalvelu-, viestintä- ja tietohallintotehtäviä erilaisissa yrityksissä. Usein assistentin työtehtäviin kuuluvat muun muassa kokoussihteerinä toimiminen, pöytäkirjojen laatiminen, tilaisuuksien järjestely sekä yrityksen sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä vaikuttaminen. Työnkuvaan kuuluu usein myös erilaisissa projekteissa toimiminen. Assistentti on esimiehen ja koko yrityksen edustaja asiakkaille ja sidosryhmille. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014.)

Ominaisuuksiltaan assistentin odotetaan olevan palveluhenkinen, kielitaitoinen, järjestelmällinen sekä hyvät tietotekniikkataidot ja sosiaaliset taidot omaava. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014.) Assistentti on henkilö, jolla on proaktiivinen rooli: hän varmistaa, että asiat sujuvat suunnitelmien mukaisesti. Hän on stereotyyppisesti ahkera ja tunnollinen taustavaikuttaja, joka on luotettava ja tukee yrityksen tavoitteita. Assistentti työskentelee rajapintaroolissa ja tällä tavoin helpottaa ihmisten työskentelyä yhdessä. Omaaloitteisuus, täsmällisyys, vastuullisuus, ulospäin suuntautuneisuus ja huumorintaju ovat assistentille tärkeitä ominaisuuksia. (Karjalainen 2013, 16-26.)

3.2 Maineenhallinta

Assistentti on usein ensimmäinen kontakti yrityksen asiakkaille ja yhteistyökumppaneille, ja näin ollen toimii tärkeänä osana esimerkiksi yrityksen maineenhallinnassa. Aula ja Mantere (2005, 21) kertovat teoksessaan maineen olevan yritykselle voimavara, jota pyritään hallitsemaan strategisesti. Maine on sidosryhmien arvostelma yrityksen hy-

vyydestä tai pahuudesta (Aula & Mantere 2005, 31). Strategisella maineenhallinnalla tarkoitetaan yksinkertaisesti siis yrityksen tavoitteellista toimintaa, jolla se pyrkii hyvään maineeseen (Aula & Mantere 2005, 22). Aulan ja Mantereen (2005, 71) mukaan hyvä maine pohjautuu hyvään identiteettiin. Kun yrityksessä vallitsee tietynlainen henki, filosofia ja kulttuuri, jokainen yrityksen jäsen kommunikoi tätä jokaisessa kohtaamisessaan sidosryhmien ja toisiensa kanssa. Assistentin rooli viestijänä on suuri, ja näin ollen hänen on hyvä tietää sen merkitys yrityksen maineenhallinnassa.

3.3 Salassapitovelvollisuus

Assistentti on paljon yhteydessä sellaiseen tietoon, jota hän ei voi jakaa kenenkään kanssa (Karjalainen 2013, 26). Yrityksen edustajana assistentti tulee tietää muun muassa salassapitovelvollisuuteen liittyviä seikkoja voidakseen toimia yrityksessä ammattitaitoisena viestijänä. Salassapitovelvoite käsittää kolme eri velvollisuutta, jotka ovat asiakirjasalaisuuden säilyttämisvelvollisuus, vaitiolovelvollisuus sekä velvollisuus olla käyttämättä hyväksi salassa pidettävää tietoa.

3.3.1 Asiakirjasalaisuuden säilyttämisvelvollisuus

Asiakirjasalaisuuden säilyttämisvelvollisuus kohdistuu viranomaisen asiakirjaan sekä sen kopiaan ja tulosteeseen. Myös otteet ja osat kuuluvat velvollisuuden piiriin. Kopioita ovat myös esimerkiksi mikrofilmikopiot ja sähköisten asiakirjojen tallenteet tietokonelevykkeellä. Asiakirjasalaisuuden säilyttämisvelvollisuus sisältää seuraavat kiellot:

- kielto näyttää asiakirjaa sivulliselle
- kielto luovuttaa asiakirja sivulliselle
- kielto antaa asiakirja sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi teknisen käyttöyhteyden avulla tai muulla tavalla

Näyttökielto koskee kaikkia menetelmiä, joiden perusteella sivullinen voi tehdä näköhavaintoja asiakirjasta, sen jäljennöksestä tai tulosteesta. Näyttökielto koskee myös asiakirjan nähtävälle jättämistä, siten että asiakirjasta voidaan tehdä näköhavaintoja. Näyttämisen ei tarvitse olla aktiivista. (Mäenpää 2008, 265.)

Luovutuskielto koskee asiakirjan eri tavoin tapahtuvaa antamista, riippumatta siitä onko luovutus pysyvää vai väliaikaista. Luovuttaminen voi tapahtua antamalla asiakirja sivulliselle tai esimerkiksi lähettämällä se tälle sähköpostina. (Mäenpää 2008, 265.)

Asiakirjan antaminen sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi teknisen käyttöyhteyden avulla koskee lähinnä sähköisiä asiakirjoja. Yleisimmin tällainen voi tapahtua tietokoneyhteyden kautta, mutta myös esimerkiksi äänitteen toistaminen sivulliselle on kielletty. (Mäenpää 2008, 265.)

3.3.2 Vaitiolovelvollisuus

Vaitiolovelvollisuus merkitsee kirjaimellisesti velvollisuutta ja kieltoa olla puhumatta asiasta sivulliselle. Aktiivisen kertomisen lisäksi kiellettyä on myös tiedon passiivinen paljastaminen esimerkiksi laiminlyömällä asianmukaiset toimenpiteet, jotka estävät sivullista saamasta haltuunsa vaitiolovelvollisuuden piiriin kuuluvaa tietoa. (Mäenpää 2008, 266.)

3.3.3 Hyväksikäyttökielto

Hyväksikäyttökielto koskee asiakirjasalaisuuden ja vaitiolovelvollisuuden piiriin kuuluvaa tietoa. Tällaista tietoa ei saa käyttää omaksi tai toisen hyödyksi tai toisen vahingoksi. Myös henkilökohtaisen arkaluonteisen tiedon tai liikesalaisuuden käyttäminen pelkästään toisen vahingoksi ilman omaa hyötymistarkoitusta on kielletty. (Mäenpää 2008, 266.)

4 Työskentely ulkomailla

Työskentely ulkomailla kuulostaa kiehtovalta, mutta pitää sisällään suuren määrän huomiota vaativia asioita ja suunnittelua. Kieli- ja kulttuurierot tuovat mukanaan suurimmat haasteet. Haasteista huolimatta yhä useampi suomalainen valitsee asuinpaikakseen muun kuin Suomen (Tilastokeskus 2014, 1797-6766).

4.1 Huomioonotettavat asiat

Ulkomailla työskentelyä on suunniteltava tarkoin. Tannerin (2002, 12-34) mukaan etukäteen on tärkeä punnita omia henkilökohtaisia ominaisuuksiaan sekä ottaa selvää muun muassa työsopimuksesta, sosiaaliturvasta, verotuksesta, maksuvälineistä ja asumisesta.

4.1.1 Henkilökohtaiset ominaisuudet

Henkilökohtaiset ominaisuudet ovat isossa roolissa vieraassa maassa ja kulttuurissa työskenneltäessä ja asuttaessa. Omaa persoonallisuutta, motiiveja ja asenteita kannattaa punnita, sillä työskentely vieraassa maassa vaatii itsenäisyyttä ja joustavuutta. Tärkeitä ominaisuuksia ovat myös kyky nauttia uusista kokemuksista ja kysyä suhtautua asioihin vilpittömän avoimesti. Riittävä kielitaito sekä sosiaaliset taidot ovat välttämättömiä. Itsenäisen pohdiskelun lisäksi monet työpaikat myös testaavat ulkomaille lähtijän soveltuvuuden. (Tanner 2002, 12-13.)

4.1.2 Työsopimus

Työsopimukseen tarkka tutustuminen on Tannerin (2002, 17-19) mukaan erittäin tärkeää ennen ulkomaille lähtemistä. Tavallisesti lähettävä yritys ja työntekijä solmivat kirjallisen sopimuksen koskien ulkomaista työsuhdetta, mutta sen lisäksi solmitaan vielä erillinen sopimus uuden asuinmaan paikallisessa yhtiössä, johon kirjataan työsuhdetta koskevat seikat. Työsopimuksen sisältö on usein melko samanlainen muissakin maissa, mutta huomiota kannattaa kiinnittää esimerkiksi verotukseen, sosiaaliturvaan ja mah-

dollisiin kieliohjeisiin paikan päällä. Mahdollisten tulkintaerimielisyyksien varalta kannattaa myös sopimusta allekirjoittaessa ottaa selvää, miten sellaisissa tilanteissa toimitaan.

4.1.3 Sosiaaliturva

Suomessa oikeus sosiaaliturvaan perustuu joko Suomessa asumiseen tai työskentelyyn, mutta ulkomailla tilapäisesti työskentelevillä sosiaaliturva on erilainen työnantajasta riippuen. Sosiaaliturvasopimusten periaatteena on työntekijän vakuuttaminen työskentelymaassa. EU- ja ETA-maissa työskenteleviä suomalaisia koskevat EU:n sosiaaliturvasäännökset, mutta EU:n ulkopuolisista maista Suomella on kahdenväliset sopimukset myös muun muassa Sveitsin, Kanadan, USA:n, Quebecin, Israelin sekä Viron kanssa. Eniten sosiaaliturvakäytännöissä on eroa niissä maissa, joiden kanssa Suomella ei ole sosiaaliturvasopimusta. Sosiaaliturvan piiriin kuulumisesta saa Eläketurvakeskuksesta todistuksen, jota tarvitaan kun työntekijä perheineen siirtyy työskentelemään johonkin EU-maahan tai sellaiseen maahan, jonka kanssa Suomella on kahdenvälinen sopimus. (Tanner 2002, 19-22.)

4.1.4 Verotus

Verotusasiat ovat monesti mutkikkaita ja vaativat sekä kotimaan että paikallisen veroasiantuntijan apua. Ulkomaille muutosta on muistettava ilmoittaa Suomen veroviranomaisille, jotta ei joudu maksamaan veroja Suomeen ulkomailla ansaitsemasta palkkatulosta. Veroilmoitusvelvollisuus kuitenkin säilyy myös ulkomailla työskentelyn ajan. (Tanner 2002, 23-24.)

4.1.5 Maksuvälineet

Ennen ulkomaille lähtöä omasta pankista on syytä hankkia englanninkielinen todistus siitä, että on ollut pankin tiliasiakas ja että maksuhäiriöitä ei ole ollut. Joskus vieraassa maassa saattaa nimittäin joutua tilanteeseen, jossa pankki- ja luottokorttihankinnat pysähtyvät luottohistorian puuttumiseen. Myös Suomessa hankittujen luottokorttien on alussa hyvä olla voimassa alkukuukausienkin jälkeen. Ulkomaille lähtijän on myös hyvä

ottaa huomioon se, onko maassa tapana käyttää sekkejä esimerkiksi laskujen maksamiseen vai ei. (Tanner 2002, 33.)

4.1.6 Asuminen

Asuinpaikan hankkiminen on uuteen maahan lähtiessä tärkeä asia, joka kannattaa hoitaa mahdollisuuksien mukaan jo ennen muuttamista. Tannerin (2002, 37-41) mukaan joissain tapauksissa työntekijä saa suoraan edeltäjänsä työsuhteasunnon, mutta toisinaan asunto pitää valita itsenäisesti. Asunnon etsimisessä on syytä kääntyä ammattilaisen puoleen välttääkseen maakohtaiset sudenkuopat. Pysyvämmiin ulkomaille asettuvan on hyvä harkita myös asunnon tai talon ostamista. On kuitenkin huomioitava, että jossain maissa byrokratia saattaa yllättää asunnonostajan. Joissakin tapauksissa asunnonostajan tulee asua asunnossa vähintään viittä vuotta tai ostohaaveet voi unohtaa. Asunnonetsijän tulee myös huomioida, että joissain maissa suullinen vuokrasopimus on pätevä, joten kiinnostus asuntoa kohtaan on hyvä esittää harkitusti.

4.2 Sopeutuminen vieraaseen kulttuuriin ja kieleen

Vieraaseen kulttuurin sopeutumisessa tärkeintä on mahdollisimman syvällinen tutustuminen kohdemaahan ja sen tapoihin. Mitä enemmän maasta tietää, sitä helpompaa myös sopeutuminen on. Kaikkea ei kuitenkaan ole mahdollista opiskella etukäteen vaan iso osa oppimisesta tapahtuu kokemusten kautta. Sopeutuminen on aina jatkuva prosessi ja muuttajan on hyvä jo etukäteen tiedostaa mahdollisuus niin sanottuun kulttuurishokkiin. On myös tärkeää jo etukäteen tutustua maan tapakulttuuriin, jotta käyttäytyminen työ- ja arkielämässä on toisia kunnioittavaa ja korrektia. (Tanner 2002, 42-48.)

Tannerin (2002, 69-70) mukaan vieraan kielen oppiminen on kaikille tärkeää uudessa ympäristössä. Ilman paikallisen kielen taitoa on vaikea ilmaista itseään halutulla tavalla. Kieltä on mahdollista oppia kielikursseilla, joita osa työnantajista tarjoaa työntekijöilleen, mutta parhaiten kielen oppii sitä rohkeasti käyttämällä. Oman äidinkielen vaaliminen on kuitenkin aivan yhtä tärkeää, sillä äidinkieli on ajattelun ja tunne-elämän kieli.

4.3 Suomalaiset ulkomailla

Suuria määriä suomalaisia muutti ulkomaille jo 1800-luvun lopussa. Vuosina 1969 ja 1970 maastamuutto oli niin vilkasta, että Suomen väkiluku laski. Hiljalleen muuttoaalto alkoi tasaantua, ja vuodesta 1980 lähtien maahanmuutto on ollut maastamuuttoa vilkkaampaa. (Tilastokeskus 2007.) Maastamuutto EU-maihin on kuitenkin ollut hiljalleen kasvussa viime vuosikymmenen aikana (Tilastokeskus 2014, 1797-6766).

Yksi suurimmista suomalaissiirtokunnista maailmassa sijaitsee Espanjan Aurinkorannikolla, jossa asuu lähes 20 000 suomalaista. Alueella työskentelee lukuisia suomalaisia yrittäjiä ja ammatinharjoittajia, ja palvelua alueelta saa lähes alasta riippumatta suomenkielellä. Työpaikkojen lisäksi alueelta löytyy myös suomalainen päiväkotia ja koulu. (Matkatoimisto Matkapörssi Oy.) Toinen tunnettu suomalaissiirtokunta sijaitsee Brasiliassa, Penedossa. Kaupungissa asuu tällä hetkellä enää melko vähän suomalaisia, mutta suomalaisuus kuitenkin näkyy muun muassa kansantanssiryhmän ja suomalaisen ravintolan muodossa. (Suomen suurlähetystö, Brasilia 2014.)

5 Assistenttioppaan suunnittelu ja toteutus

Assistenttioppaan suunnittelu ja toteutus ajoittui vuoden 2014 kevääseen ja kesään. Tavoitteena oli huolellisen suunnittelun jälkeen saada projektin reippaasti käyntiin. Opinnäytetyöni palautusajankohdaksi sovimme opinnäytetyöohjaajani kanssa vuoden 2014 elokuun lopun.

5.1 Oppaan suunnittelu

Aloitin assistenttioppaan suunnittelun vuoden 2014 tammikuussa. Kirjasin suunnitelmiani ja ideoitani paperille sekä tein ajatuskarttoja hahmottamaan oppaan sisältöä ja rakennetta. Suunnitteluvaihetta tuki myös samanaikaisesti suorittamani verkkokurssit, jotka tutustuttivat ja johdattivat opinnäytetyön maailmaan. Tutustuin myös muiden opiskelijoiden tekemiin opinnäytetöihin. Suunnitelmat kuitenkin muokkaantuivat koko prosessin ajan, jopa vielä toteutusvaiheessa. Projekti alkoi luonnollisesti ensin assistenttioppaan ja sen jälkeen raporttiosan suunnittelulla ja työstämisellä.

5.1.1 Aiheen rajaus

Ensimmäinen vaihe oppaan suunnittelussa oli aiheen rajaus ja sen tavoitteena oli muodostaa selkeä ja helposti ymmärrettävä kokonaisuus. Oppaassa keskitytään pääosin assistentin työtehtäviin, mutta niiden ympärille on koottu tietoa, joka syventää assistentin osaamista ja helpottaa työtehtävien hoitamista. Aiheen rajaus muodosti lopullisen käsityksen siitä millaista opasta olen tekemässä ja minkälaista materiaalia siihen tarvitsen.

5.1.2 Aikataulusuunnittelu

Aikataulusuunnittelu oli tärkeä osa projektia ja antoi hyvää osviittaa siitä mitä oli tulossa ja kuinka paljon millekin osa-alueelle oli varattava aikaa. Tein aikataulusuunnitelmasta tarkan ja asetin välietappeja, joihin mennessä tietyt osa-alueet oli oltava valmiina. Jätin aikataulusuunnitelmaan myös reilusti tilaa vapaa-ajalle, jotta mielenkiinto pysyisi yllä koko projektin ajan. Varasin aikaa myös tekstin ja ulkoasun viimeistelyyn. Projektin

aikatauluttaminen oli odotettua hankalampaa, sillä oli vaikea arvioida tiettyihin osa-alueisiin kuluva aikaa. Vaikeuksista huolimatta aikatauluttaminen oli projektin onnistumisen kannalta erittäin tärkeää. Tekemäni aikataulusuunnitelma on työni liitteenä (liite 1).

5.1.3 Opinnäytetyötapaamiset

Suunnitteluvaiheeseen sisältyi myös tapaamisia opinnäytetyöohjaajani kanssa, jolloin kävimme läpi aiheen rajausta sekä oppaan ja raporttiosan sisältöä. Toimitin opinnäytetyöohjaajalleni tekemäni opinnäytetyösuunnitelman, joka sisälsi aiheanalyysin, tavoitteeni, selvityksen oppaan tarpeellisuudesta sekä aikataulua koskevat suunnitelmat. Laadin myös raakaversion oppaan sisällysluettelosta. Kävimme suunnitelmiani yhdessä läpi, mutta lopulliset päätökset tein kuitenkin itse.

5.1.4 Tutustuminen muihin opinnäytetöihin

Muiden opiskelijoiden opinnäytetyöt, etenkin erilaiset oppaat ja ohjekirjaset, toimivat myös apuna assistenttioppaani suunnittelussa. Pidin kuitenkin tärkeänä olla peilaamatta omaa työtäni liikaa muiden töihin, jotta se säilyttäisi uniikin tyylin. Mallia katsoin lähinnä oppaan rakenteeseen.

5.2 Oppaan toteutus

Aloitin assistenttioppaan työstämisen huolellisen suunnittelun jälkeen vuoden 2014 toukokuussa. Tavoitteenani oli tehdä oppaasta kattava, monipuolinen ja nuorekas, sillä oppaan pääkohderyhmää ovat nuoret opiskelijat. Pidin tärkeänä säilyttää oppaassa ammattimaisen tyylin, jotta se olisi sopiva lakiasiantaimistoon. Sain työn toimeksiantajalta kuitenkin vapaat kädet oppaan työstämiseen. Oppaan perustaksi muodostuivat kappaleet työtehtävistä ja perustiedoista, joiden ympärille keräsin tietoa muun muassa salassapitovelvollisuudesta ja maineenhallinnasta assistentin tietoja syventämään. Opas sisältää myös aloituskappaleen, jossa assistentti toivotetaan tervetulleeksi yritykseen, sekä lopetuskappaleen.

5.2.1 Perusta

Aloitin oppaan työstämisen luvusta 2, joka kertoo yrityksen ja kaupungin perustiedoista sekä kulkuyhteyksistä ja tärkeistä numeroista. Nämä perustiedot ovat työskentelyn kannalta tärkeää tietoa, sillä assistentti joutuu työssään asioimaan erilaisissa virastoissa ja pankeissa ja hyvä assistentti osaa olla myös apuna asiakkaiden ongelmatilanteissa. Tietoja kulkuyhteyksistä assistentti voi hyödyntää esimerkiksi siirtyessään toimistolta viikoittain pidettävälle isännöintitunnille eri kaupunginosaan. Assistentti voi myös hyödyntää tietoja vapaa-ajallaan. Tärkeät numerot ovat koottuna yhteen paikkaan, josta ne löytyvät nopeasti esimerkiksi hätätilanteen sattuessa.

Oppaan työstäminen jatkui luvusta 4, jossa käydään assistentin työtehtävät yksityiskohteisesti läpi. Assistentin työ pienessä lakiasiaintoimistossa on itsenäistä, minkä vuoksi jokainen työtehtävä on selitetty tarkasti juuri itsenäistä työskentelyä helpottamaan. Assistentin työtehtäviin yrityksessä kuuluvat muun muassa sähköposti- ja puhelinliikenteen hoito, asianajajan kalenterin hallinta, asiakaspalvelu ja kokouksissa sihteerinä toimiminen. Luvussa on kuvattu niin toimiston jokapäiväisiä työtehtäviä kuin vaativimpiakin työtehtäviä. Näiden ohjeiden avulla assistentti kykenee itsenäisesti toimimaan työssään, olematta jatkuvasti riippuvainen esimiehensä läsnäolosta.

5.2.2 Syventävät tiedot

Luku 3 kertoo Espanjassa niin työelämässä kuin vapaa-ajallakin näkyvistä Suomen ja Espanjan välisistä kulttuurieroista ja antaa tietoja huomioitavista seikoista kuten esimerkiksi siestasta. Assistentti joutuu Espanjassa työskennellessään aikatauluttamaan työpäivänsä eri tavalla kuin esimerkiksi Suomessa, sillä isolla osalla Espanjan yrityksistä on suomalaisen silmiin tavallisesta poikkeavat aukioloajat. Tärkeää on myös huomioida espanjalainen mañana-kulttuuri, joka kiireettömyydessään saattaa tulla suomalaiselle yllätyksenä. Luvussa kerrotaan myös kaupungissa vaikuttavasta suomalaisyhteisöstä, jonka rooli kaupungissa on vahva ja vaikutus näkyy jokapäiväisessä elämässä.

Luku 5 puolestaan kertoo hyvän assistentin ominaisuuksista ja yrityksen maineenhallinnasta. Luvun tarkoitus on vahvistaa assistentin ammatti-identiteettiä ja antaa osviittaa

sitä, mitä häneltä odotetaan. Pienessä kaupungissa yrityksen maine leviää nopeasti ja assistentilla on pienessä yrityksessä suuri rooli muun muassa ensivaikutelman luomisessa asiakkaille, jonka vuoksi assistentin perehdyttäminen myös maineenhallintaan on tärkeää.

Luvussa 6 keskitytään avaamaan termiä salassapitovelvollisuus. Termin merkitys selitetään niin teoriassa kuin käytännössäkin, ja käytännötilanteita on havainnollistettu jokapäiväisestä työskentelystä nostetuilla esimerkeillä. Salassapitovelvollisuus on varmasti jokaiselle terminä tuttu, mutta sisältö saattaa sisältää ennalta-arvaamattomia seikkoja. Assistentin rooli asiakirjojen salassapidossa on suuri ja hänen on hyvä tietää häntä koskevat velvoitteet. Lakiasiantomistossa salassa pidettäviä asiakirjoja on paljon ja toimistolla vieraillee suuri määrä ihmisiä assistentin asiakkaista lääkärin asiakkaisiin. Tämän vuoksi assistentin on tärkeää perehtyä salassapitovelvollisuuteen jo etukäteen niin teoriassa ja kuin käytännössäkin.

5.2.3 Ulkoasu

Työn ulkoasu on tärkeä osa kaikissa projekteissa. Pienen lakiasiantomiston rajallisten resurssien vuoksi valitsin oppaanteko-ohjelmaksi MS Office Wordin, jotta opasta olisi helppo päivittää ja muokata jatkossakin. Käyttämäni menetelmä rajoitti ulkoasuvaihtoehtoja jonkin verran, mutta koin kuitenkin saaneeni luotua oppaan ulkoasun toimiston tyyliin sopivaksi. Opas on ulkoasultaan selkeä, nuorekas ja raikas, mutta myös ammattimainen. Selkeyttä, raikkautta ja nuorekkuutta oppaaseen tuovat johdonmukaisesti jäsennellyt kappaleet ja tekstiä elävöittämään lisätyt kuvat. Ammattimaisuutta oppaaseen tuo hillitty ja asiallinen fonttivalinta sekä muun muassa otsikkonumerointi ja sisällysluettelo.

5.3 Valmis assistenttiopas

Assistenttiopas valmistui vuoden 2014 heinäkuun lopussa, jonka jälkeen lähetin sen työn toimeksiantajalle tarkistettavaksi. Sain toimeksiantajalta muutaman lisäsehdotuksen työtehtävien ohjeistukseen liittyen, mutta muuten oppaan sisältöön ja ulkoasuun oli tyytyväisiä. Erityiskiitosta sain salassapitovelvollisuutta käsittelevästä luvusta, sillä

kyseistä termiä ei ole aikaisemmin perusteellisesti assistenttiharjoittelijoille selitetty, vaikka se kuuluu isona osana assistentin työskentelyyn. Valmis assistenttiopas tallennettiin toimeksiantajan toimiston tietokoneelle ja tulostettiin myös paperiseksi versioksi, jota on helppo kantaa mukana myös töiden ulkopuolella. Toimeksiantajan suunnitelmana on oppaan käyttöönotto heti uuden assistenttiharjoittelijan aloittaessa toimistolla.

6 Loppuarviointi

Opinnäytetyöprojekti oli pitkä ja itsenäinen, mutta samalla opettavainen. Hyvällä suunnittelulla ja ahkeralla työllä tavoitteet oli mahdollista toteuttaa. Tässä kappaleessa arvioin valitsemaani opinnäytetyömenetelmää, projektin toteutusta ja etenemistä, tavoitteiden saavuttamista, omaa oppimistani sekä esittelen työn toimeksiantajalle kohdistetun kehittämisehdotukseni.

6.1 Toiminnallinen opinnäytetyö työmenetelmänä

Opinnäytetyön tekeminen toimeksiantona jollekin yritykselle tuntui alusta asti mielekkäältä vaihtoehdolta ja koin sen kehittävän valmiuksiani työelämää silmällä pitäen. Toiminnallinen opinnäytetyö tuntui selkeältä ja loogiselta kokonaisuudelta ja koin ymmärtäväni itse työprosessin, sen tavoitteet ja lopputuloksen paremmin kuin tutkimuksellisen opinnäytetyön vastaavat seikat. Projektin lopussa valmistuva konkreettinen tuotos ja sitä avaava raporttiosa tuntuivat selkeiltä, mutta ennen kaikkea produktista yritykselle tuleva hyöty tuntui motivoivalta.

Oma tilanteeni toimeksiantajan kanssa oli siinä mielessä erikoinen, että kyseinen yritys sijaitsee Espanjassa. Yhteydenpito välillämme onnistui toki sähköpostin ja puhelimen välityksellä, mutta esimerkiksi kuvien ottaminen opasta varten ei pitkän välimatkan vuoksi onnistunut. Kuvia lukuun ottamatta yhteydenpito sujui kuitenkin hyvin ja sain tarvitsemiä tiedot ja materiaalit oppaan tekoa varten. Käytin oppaan teossa pelkkää MS Office Wordia, joten sen tekeminen onnistui hyvin Suomesta käsin. Mikäli oppaan teossa olisi käytetty jotain toimiston käyttämää erikoisohjelmaa, välimatka olisi voinut olla haasteellinen.

Projektin edetessä valitsemani opinnäytetyömenetelmä osoittautui lähes sellaiseksi kuin olin sen alun perin kuvitellutkin. Työn tavoitteet olivat konkreettiset, joten niitä oli helppo lähteä toteuttamaan. Projektin aikana yllätyin kuitenkin siitä, miten paljon tärkeämmäksi koin itse oppaan lopputuloksen kuin opinnäytetyöni lopputuloksen kokonaisuudessaan.

6.2 Projektin toteutus ja eteneminen

Opinnäytetyöprojektini lähti käyntiin suunnitellusti ja aikataulun mukaisesti. Huolellisen suunnittelun jälkeen käynnistyi oppaan toteutusosa ja ylös kirjaamieni ideoiden ja suunnitelmien rinnalle nousi myös paljon uusia ideoita. Kirjoitusprosessi ei edennyt jatkuvasti täysin suunnitelmieni mukaisesti, mutta niin opas kuin raporttiosakin valmistui asettamaani määräaikaan mennessä. Kesällä tein töitä opinnäytetyöni ohessa vain osaaikaisesti, joten aikaa työn tekemiseen oli riittävästi. Mielestäni juuri tämä ajan riittävä varaaminen teki projektista niin onnistuneen ja miellyttävän.

6.3 Tavoitteiden saavuttaminen

Kiteytettynä yhteen lauseeseen tavoitteeni oli luoda kesän aikana monipuolinen, kattava, nuorekas ja ammattitaitoinen assistenttiopas assistentin itsenäisen työskentelyn tueksi, johon työn toimeksiantaja olisi mahdollisimman tyytyväinen. Projekti toteutui suunnitelmien ja tavoitteiden mukaisesti, eikä ongelmia tullut juurikaan vastaan matkanvarrella. Aikataulussa pysymistä motivoivat edessä hämmöttävä valmistuminen ja halu saada projekti hoidetuksi ennen syksyllä alkavaa kokopäivätyötä. Tavoitteet ja suunnitelmat olivat alusta asti selkeitä, joten niitä oli myös helppo lähteä toteuttamaan.

6.4 Oma oppiminen

Oma oppimiseni kehittyi projektin aikana mielestäni paljon. Yleensä opinnoissa isoimmat projektit on hoidettu ryhmässä, joten itsenäinen työskentely näin ison projektin parissa opetti minut suunnittelemaan paremmin ja jakamaan työrupeamaa tasaisesti pitkin projektilleni varaamaa ajanjaksoa. Toki myös linkittyneisyys työelämään antoi projektiin lisää vakavuutta ja motivaatiota.

Myös tiedonhakuosaaminen ja tieteellisen tekstin kirjoitustaito kehittyivät projektin aikana, ja koenkin sen hyödylliseksi työelämää silmällä pitäen. Näiden kahden osa-alueen tiimoilta jouduin useastikin poistumaan omalta mukavuusalueeltani ja tehdä asioita, joissa en kokenut olevani vahvimmillani. Mukavuusalueelta poistuminen kuitenkin kannatti.

6.5 Kehittämis ehdotus

Assistenttioppaan työstämisen aikana mieleeni nousi kehittämis ehdotus assistentin työtehtäviin liittyen. Toimeksiantajayrityksellä on nimittäin olemassa internetsivut, joiden päivittäminen ei kuitenkaan kuulu assistentin työtehtäviin. Mielestäni tämän voisi lisätä niihin, sillä se toimisi hyvänä harjoituksena tulevaisuutta varten. Internetsivujen päivittäminen kuuluu yrityksestä riippuen yleisesti assistentin tehtäviin. Esitin kehittämis ehdotuksen myös toimeksiantajalle ja he kiittivät ideasta sekä lupasivat ottaa sen harkintaan.

Lähteet

- Aula, P. & Mantere, S. 2005. Hyvä yritys: Strateginen maineenhallinta. WSOY. Helsinki.
- Karjalainen, P. 2013. Assistentti 2020-projektiraportin suomenkielinen kooste/yhteenveto. AMK-opinnäytetyö. HAAGA-HELIA. Helsinki.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Talentum. Helsinki.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä. Helsinki.
- Matkatoimisto Matkapörssi Oy. Fuengirola. Luettavissa: <http://www.matkaporssi.com/eurooppa/espanja/malaga/fuengirola/>. Luettu: 17.7.2014.
- Mäenpää, O. 2008. Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet. 3. painos. Edita Publishing Oy. Helsinki.
- Suomen suurlähetystö, Brasilia. 2014. Suomi Brasiliassa. Luettavissa: <http://www.finlandia.org.br/public/default.aspx?nodeid=39406&contentlan=1&culture=fi-FI>. Luettu: 15.8.2014.
- Tanner, K. 2002. Ulkomaille muuttajan opas. Gummerus Kustannus Oy Ajatus Kirjat. Helsinki.
- Tilastokeskus. 2007. Suomi 1917-2007. Väestönkehitys itsenäisessä Suomessa – kasvun vuosikymmenistä kohti harmaantuvaa Suomea. Luettavissa: <http://www.stat.fi/tup/suomi90/joulukuu.html>. Luettu: 14.8.2014.

Tilastokeskus. 2014. Muuttoliike. Maahanmuutto ja sen voitto kasvoivat vuotta aiemmasta. 1797-6766. Luettavissa: http://www.tilastokeskus.fi/til/muutl/2013/muutl_2013_2014-04-29_tie_001_fi.html. Luettu: 14.8.2014.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2014. Ammattinetti. Sihteeri/Assistentti. Luettavissa: http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/321_ammatti. Luettu: 15.7.2014

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Yli-Kaitala, K., Toivanen, M., Bergbom, B., Airila, A. & Väänänen, A. 2013. Monikulttuurinen työpaikka: opas esimiehelle. Työterveyslaitos. Helsinki.

Liitteet

Liite 1. Aikataulusuunnitelma

viikko 23	Produktin teko täyteen vauhtiin	Kirjoittaminen, kuvien ja karttojen haku netistä
viikko 24	Vastaavanlaisten töiden tutkinta Luovuuden hakeminen Välitarkastus	Muiden oppaiden tutkiminen ja ideoiden keräily Paperille asioita mitkä voisi parantaa oppaan yksilöllisyyttä ja luovuutta Tapaaminen opinnäytetyöohjaajan kanssa
viikko 26	Tietoperustan hankinta Produkti päätökseen Toimeksiantajan hyväksyntä	Kirjastokäynnit, muiden opiskelijoiden töiden tutkiminen ja tietoperustaan perehtyminen Oppaan viimeistely ja tekstiosuus valmiiksi, kuvia ja ulkoasua on aikaa vielä muokata myöhemmin Yhteys toimeksiantajaan, oppaan tarkastus
viikko 27	Opinnäytetyön raporttiosa täyteen vauhtiin Rakenteen suunnittelu	Kirjoittaminen Muiden opiskelijoiden töiden tutkiminen, omien halujen kartoittaminen
viikko 29	Kirjoitusprosessi Aikataulu	Kirjoittaminen Tarkastus: missä mennään? Tarvitseeko tahtia kiristää?
viikko 30	Toimeksiantosopimus	Yhteys toimeksiantajaan, papereiden skannaaminen ja lähettäminen, onko kaikki tarpeelliset dokumentit kassassa?
viikko 33	Seurailu	Viimeistelyä Linkittykö raporttiosa ja produkti toisiinsa?
viikko 34	Valmis opinnäytetyö	Viimeiset viimeistelyt, käsikirjoitus ohjaajalle elokuun loppuun mennessä

Assistenttiopas

Pohjola Saldaña

Sisällys

1 Tervetuloa töihin!.....	1
2 Perustiedot.....	2
2.1 Yritys.....	2
2.2 Fuengirola	2
2.3 Liikkuminen.....	3
2.4 Tärkeät numerot	4
3 Työskentely Espanjassa.....	5
3.1 Siesta	5
3.2 Pyhät.....	6
3.3 Tapakulttuuri	7
3.4 Suomalaisyhteisö	7
4 Työtehtävät.....	8
4.1 Jokapäiväiset toimistotyötehtävät	8
4.2 Asianajajan kalenterin hallinta	9
4.3 Asiakkaiden vastaanottaminen	10
4.4 Hallituksen kokoukset ja yhtiökokoukset.....	11
4.5 Isännöintitunti	12
4.6 Asiakirjojen laatiminen.....	12
4.7 Kirjanpitäjän avustaminen	13
4.8 Asiointi	13
4.9 Oppaan päivittäminen.....	13
5 Millainen on hyvä assistentti?	14
5.1 Ominaisuudet	14
5.2 Maineenhallinta	15
6 Salassapitovelvollisuus.....	16
6.1 Teoria.....	16
6.2 Käytäntö.....	17
7 Loppusanat	19

1 Tervetuloa töihin!

Tervetuloa työskentelemään lakiasiaintoimisto Pohjola Saldañaan. Tällä hetkellä sinua ympäröi loistava työympäristö niin toimiston kuin aurinkorannikonkin puolesta. Asianajajan assistenttina toimiminen vieraassa maassa, mahdollisesti myös vieraalla kielellä, voi tuntua aluksi haastavalta. Helppoa se ei aina olekaan, mutta sitäkin opettavaisempaa. Sinulla on ainutlaatuinen tilaisuus kehittää itseäsi ja taitojasi niin ammatillisella kuin henkilökohtaisellakin tasolla. Paras tapa oppia ja kehittyä on ottaa vastaan uusia haasteita ja poistua omalta mukavuusalueelta.

Tämän oppaan tarkoitus on tukea sinua kaikissa työskentelyysi liittyvissä asioissa. Opas sisältää muun muassa ohjeistuksen assistentin työtehtävistä, tietoa itse yrityksestä, Fuengirolasta sekä myös lakiasiaintoimistossa työskentelyyn liittyvistä seikoista, kuten salassapitovelvollisuudesta ja maineenhallinnasta. Assistenttina toimiminen on usein itsenäistä työskentelyä, jolloin paikalla ei välttämättä ole jatkuvasti ketään antamassa neuvoja ja vastaamassa kysymyksiin. Tämä opas on luotu juuri sellaisia tilanteita varten helpottamaan itsenäistä työskentelyäsi.



(<http://es.wikipedia.org/wiki/Fuengirola>)

2 Perustiedot



(<http://www.pohjola.es>)

2.1 Yritys

Pohjola Saldaña on lakiasiaintoimisto, joka tarjoaa lakiasiaain-, lääkäri-, kirjanpito- ja asiointipalveluita. Monikielisen henkilökunnan vuoksi yritys tarjoaa palveluitaan suomeksi, espanjaksi ja englanniksi. Yritys sijaitsee Fuengirolassa, Los Bolichesissa, aivan rantakadun läheisyydessä. Se on toiminut aurinkorannikolla vuodesta 2007 asti. Alla näet yrityksen yhteystiedot.

Osoite:

Calle de Lope de Vega, 1 - 1º

(Esq. Avda. de Los Boliches)

29640 Fuengirola – MALAGA

Toimiston puhelin ja fax +34 951 261 746

Asianajajan matkapuhelin +34 661 104 878

Toimiston sähköpostiosoite info@pohjola.es

Asianajajan sähköpostiosoite Anniina@pohjola.es

Kirjanpitäjän sähköpostiosoite conta@pohjola.es

2.2 Fuengirola

Fuengirola sijaitsee noin 30 kilometrin päässä Malagasta ja se jaetaan seitsemään eri kaupunginosaan, joita ovat: Los Boliches, El Boquetillo, Carvajal, Fuengirola (keskusta), Los Pacos, San Cayetano ja Torreblanca. Fuengirolan asukasluku on noin 60 000. Aurinkorannikko on suosittu lomakohde niin ulkomaalaisten kuin espanjalaistenkin keskuudessa ja tämän vuoksi asukasmäärä moninkertaistuu kesäkuukausien aikana. Suomalaisia aurinkorannikolla asuu pysyvästi noin 15 000 - 20 000 ja tämän lisäksi suuri määrä suomalaisia myös lomailee alueella. Fuengirola onkin yksi suurimpia suomalaissiirtokuntia maailmassa. On sanomattakin siis selvää, että suomalaisille palveluille on kova kysyntä, oli kyseessä sitten asianajajan palvelut tai elintarvikekauppa. Kaupungissa asuu ja lomailee myös paljon englantilaisia ja ruotsalaisia, joten kielitaidosta on hyötyä.

Lähde: <http://fi.wikipedia.org/wiki/Fuengirola>



(<http://www.malaga-relocation.com/page-property-for-sale-in-fuengirola-31.html>)

2.3 Liikkuminen

Julkisella liikenteellä pääsee liikkumaan Fuengirolassa varsin hyvin. Junia Fuengirolasta Malagaan lähtee päiväsaikaan 20 minuutin välein ja niillä kulkeminen on edullista. Myös busseilla pääsee liikkumaan edullisesti niin kaupungin sisällä kuin kaupungista toiseen. Alla näet osoitteen, josta löydät tarkemmat tiedot aikatauluista ja reiteistä, myös suomen kielellä.

<http://transporteurbanodefueengirola.com>



(<http://mmogeeks.com/2014/04/23/taxi-victoria-to-heathrow-inexpensive/>)

2.4 Tärkeitä numerot

Assistentilla on hyvä olla hallussa myös tärkeät puhelinnumerot kuten esimerkiksi taksinumero sekä hätänumero. Alla näet muutamia puhelinnumeroita, joita saatat tarvita työssäsi. Lisää tärkeitä numeroita löydät osoitteesta aurinkorannikko.fi/tarkeat-puhelinnumerot/.

Taksi (Fuengirola)	952 471 000
Hätänumero	112
Poliisin hätänumero	092 (tappelu, kolari, epäselvä tilanne) 091 (varkaus, ryöstö, murrot, rikokset)
Sairastapaukset	061 (ambulanssi)
Palokunta	080

3 Työskentely Espanjassa

Espanja tarjoaa työntekijöilleen upean työympäristön lämpimien ilmoineen ja kauniine maisemineen. Espanjalainen kulttuuri, niin arjessa kuin työelämässäkin, on luonnollisesti erilainen kuin Suomessa. Espanjassa työskentelevän suomalaisen on hyvä tietää joitakin seikkoja, jotka näkyvät tavallisessa arjessa sekä työelämässä. Tällaisia seikkoja ovat muun muassa siesta ja pyhäpäivät. Alla näet tarkempaa tietoa muutamista seikoista, joita sinun on hyvä ottaa huomioon Espanjassa asuessasi.



(<http://hdwalldownloads.com/wallpapers/spain-wallpaper-flag-hd-desktop.html>)

3.1 Siesta

Siesta on keskipäivän kuumimpina tunteina pidettävä lepotauko, jolloin espanjalaiset viettävät lounastaukoa ja iso osa liikkeistä ja kaupoista on suljettuna. Suurimmissa espanjalaisissa kaupungeissa siesta on jo historiaa, mutta esimerkiksi Fuengirolassa se näkyy joka päiväisessä arjessa. Siestaa vietetään noin klo 13.00 – 17.00, paikasta riippuen. Virastot ja pankit puolestaan sulkevat ovensa jo noin klo 14.30. Assistenttina sinun on hyvä ottaa huomioon etenkin virastojen ja pankkien aukioloajat, jotta pystyt suunnittelemaan asiointisi oikealle hetkelle. Tavallisten kauppojen ja markettien ollessa kiinni rantakadulla sijaitsevat kaupat pitävät yleensä ovensa auki aamusta iltaan.

Lähde: http://www.espanjasi.com/wiki/index.php/Espanjan_kulttuuri

3.2 Pyhät

Espanjassa rakastetaan pyhäpäiviä. Kansallisia vapaapäiviä on Suomeen verrattuna paljon ja esimerkiksi sunnuntaille osuva pyhäpäivä saatetaan siirtää maanantaille, päinvastoin kuin Suomessa. Pyhää saatetaan viettää myös jopa viikon verran, josta esimerkkinä Pääsiäisviikko. Pyhäpäivät saattavat myös vaihdella kaupungeittain. Alla näet listan Fuengirolan tärkeimmistä juhlapyhistä.

- Pääsiäisviikko
- Kansojen kansainväliset messut
- Los Bolichesin markkinat
- Carmenin juhlaviikko
- Fuengirolan kaupungin kesäjuhlat
- Fuengirolan markkinat

Lähde: <http://www.espanjasi.com/wiki/index.php/Fuengirola>



(<http://www.diariosur.es/multimedia/fotos/5338.html>)

3.3 Tapakulttuuri

Espanjalainen tapakulttuuri saattaa meille suomalaisille tuntua aluksi hieman erikoiselta. Tervehtiminen ja kiittäminen ovat espanjalaisten keskuudessa paljon aktiivisempaa ja kohteliaisuus on osa käyttäytymiskoodia. Espanjassa on tavallista teititellä, herroitella ja rouvitella, mikä meillä Suomessa ei ole ehkä niin yleistä. Myös poskisuudelmat perheenjäsenten, työkavereiden ja tuttu-
jen välillä ovat varsin yleisiä.

Eräs huomioon otettava seikka on myös espanjalaisten tavanomainen myöhästely. Espanjassa kenenkään ei odoteta olevan paikalla täsmällisesti ajoissa ja tämä tuleekin esille niin arki- kuin työelämässä. Suomalaisen silmiin jatkuva myöhästely saattaa näyttää epäkohteliaalta ja laiskalta, mutta espanjalaisille se on aivan normaalia. Asioiden hoitoon ja tapaamisiin kannattaa varata runsaasti aikaa juurikin tämän tavan vuoksi.

Lähde: <http://oppiminen.yle.fi/espanja/espanjan-pikavisiitti/tervehtiminen-esittaytyminen>

3.4 Suomalaisyhteisö

Suomalaisilla on Espanjassa yleisesti hyvä maine ja esimerkiksi suomalaista koulutusta arvostetaan paljon. Fuengirola on suomalaisten keskuudessa erittäin suosittu lomakohde ja asuinpaikka etenkin talviaikaan. Tämän vuoksi aurinkorannikolle onkin perustettu lukuisia suomalaisia yrityksiä tarjoamaan palveluita asunnonvälityksestä suomalaisten ruokatarvikkeiden myyntiin.

Fuengirolasta löytyy myös muun muassa suomalainen koulu ja päiväkotiki. Kaikki tämä on muodostanut Fuengirolaan vahvan suomalaisyhteisön, joka järjestää jäsenilleen yhteistä toimintaa kuten esimerkiksi retkiä jalkapallo-otteluihin. Aurinkorannikot tarjoavat tekemistä ja kokemista niin yöelämästä kiinnostuneille nuorille kuin rauhallisemmasta menosta pitävälle lapsiperheillekin. Suomenkielisten palveluiden ansiosta kaupungissa pärjää hyvin myös eläkeläiset. Fuengirolassa on myös suomalainen ostoskeskus Centro Finlandia, joka tarjoaa pelkästään suomalaisia palveluita. Alakerrassa sijaitsevassa ravintolassa voi helposti tutustua suomalaisiin ja saada tietoa yhteisistä tapahtumista.

4 Työtehtävät

Työpäiväsi toimistolla alkaa klo 9.00 ja päättyy noin klo 15.00. Se on hieman lyhempi kuin mihin olet Suomessa varmasti tottunut. On kuitenkin tärkeää pystyä joustamaan työajan kanssa, sillä silloin tällöin tapaamiset ja muut työtehtävät saattavat venyä odotettua pidempään. Myös yhtiökokoukset pidetään lauantaisin. Vastavuoroisesti hiljaisimpina päivinä työpäivä saattaa päättyä hieman aikaisemmin.

Varsinaista ruokatuntia ei ole, mutta keskipäivällä kerkeää hyvin ruokailla läheisissä tapasbaareissa ja toimistolle voi myös halutessaan tuoda mukanaan evästä, esimerkiksi hedelmän.



(<http://suitelife.com/2012/02/28/tapas-in-barcelona-free/>)

4.1 Jokapäiväiset toimistotyötehtävät

Assistentin jokapäiväisiin työtehtäviin kuuluvat sähköposti- ja puhelinliikenteen hoitaminen, asiakirjojen kopioiminen ja skannaus, yhteystietojen päivittäminen, toimiston siisteyden ylläpitäminen sekä tarvittaessa myös kaupassa käyminen. Alla näet tärkeimpiä tietoja näistä tehtävistä.

Puhelinliikenne

Toimiston puhelimeen vastataan Pohjola Saldaña. Yleensä soittaja on suomenkielinen, mutta poikkeuksiakin löytyy. Espanjankieliset asiakkaat voit kielitaidostasi riippuen joko ottaa hoidettavaksesi tai siirtää esimerkiksi kirjanpitäjälle.

Puhelun yhteydessä on tärkeää kirjata soittajan nimi, puhelinnumero sekä sähköpostiosoite ylös esimerkiksi siihen tarkoitettuun vihkoseen. Monesti joudut palaamaan asiakkaalle jonkin sellaisen kysymyksen tiimoilta, jota et pysty juuri sillä hetkellä yksin ratkaisemaan. Tämän vuoksi on ehdottoman tärkeää ottaa ylös soittajan yhteystiedot. Asianajajan ollessa toimistolla, hänelle kohdistetut puhelut voit kääntää toimiston puhelimesta suoraan hänen huoneeseensa.

Sähköpostiliikenne

Ensimmäinen tehtäväsi aamulla töihin tullessasi on avata tietokone ja käydä läpi tulleet sähköpostit. Asianajajan ollessa toimistolla voitte yhdessä käydä läpi sähköpostit ja niihin vastaamisen. Hänen ollessa muualla voitte käydä nämä läpi puhelimitse. Mikäli tiedät itse mitä sähköposteihin tulee vastata, voit tehdä sen, mutta epävarmoissa tilanteissa olethan aina yhteydessä asianajajaan. Muistin vahvistamiseksi voit liputtaa kiireellisimmät viestit.

Kopiointi ja skannaus

Asiakirjojen kopiointi ja skannaus onnistuu tietokoneesi vieressä olevalla skannerilla. Kopiointi onnistuu myös selkäsi takaa löytyvällä kopiokoneella, joka toimii myös faksina.

Yhteystietojen päivittäminen

Kuten jo aikaisemmin on mainittu asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden yhteystietojen päivittäminen on erittäin tärkeää. Sinun tulee merkitä yhteystiedot ylös paksuun mustaan osoitekirjaan sekä myös Outlookiin. Myös asiakkaiden kansioista tulee löytyä paikkaansa pitävät yhteystiedot.

4.2 Asianajajan kalenterin hallinta

Asianajajan assistenttina olet vastuussa asianajajan kalenterista ja sen hallinnasta. Tehtävänäsi on buukata tapaamisaikoja asiakkaille sekä pitää asianajaja tietoisena kunkin päivän ohjelmasta. Muista kuitenkin, että asianajajalta tulee aina varmistaa buukkaamiesi tapaamisaikojen sopivuus

ja mikäli aika ei jostain syystä hänelle sovi, tulee sinun myös peruuttaa kyseinen tapaamisaika ja varata uusi. Tämän vuoksi on erittäin tärkeää, että sinulla on ylhäällä asiakkaiden käytössä olevat puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet. Yleensä asiakkaat varaavat aikoja puhelimitse, mutta toisinaan he saattavat tulla myös suoraan toimistolle kyselemään vapaita aikoja. Yleensä tapaamisten buukkaamisessa on suosittu keskipäiväaikoja, mutta tarvittaessa tapaamisaikoja voi buukata myös aamu- ja iltapäivälle. Tärkeintä on kuitenkin aina varmistaa buukkauksien sopivuus tapauskohtaisesti.



(<https://marketing.wharton.upenn.edu/events/calendars/>)

4.3 Asiakkaiden vastaanottaminen

Toimistolla vierailee päivittäin niin asianajajan, lääkärin kuin kirjanpitäjänkin asiakkaita. Jokainen asiakas on tärkeä ja kaikkia kohdellaan erittäin kohteliaasti ja ystävällisesti. On myös hyvä pitää huoli siitä, että toimistolla on siistiä ja muiden asiakkaiden tiedot ovat piilossa. Asiakkaiden saapuessa he soittavat alaovella olevaa summeria, jolloin sinun tulee avata puheyhteys välillenne yläoven ovipuhelimen kautta. Ensimmäisenä on hyvä varmistaa kenen vieraaksi henkilö on tulossa tai minkä asian vuoksi. Aurinkorannikolla pyörii valitettavasti myös epämääräistä porukkaa, joten on tärkeää, että asiaan kuulumattomat henkilöt eivät pääse taloon sisälle. Kun henkilöllisyys ja vierailun syy on selvitetty voit avata heille oven nappia painamalla. Avaa myös yläovi ja varmista, että esimerkiksi vanhat ihmiset pääsevät turvallisesti rappuset ylös. Mikäli asiak-

kaalla on asiaa lääkärille, joka ei sillä hetkellä ole toimistolla, voit soittaa hänelle ja kertoa asiakkaan käynnin syystä. Lääkäri neuvoo sinua joko varaamaan asiakkaalle ajan tai ilmoittaa tulevansa toimistolle hetken kuluttua.

Vieraiden saapuessa ilmoita aina vastaanottajalle (asianajaja, lääkäri, kirjanpitäjä) heidän tulostaan. Vieraita voit kohteliaasti pyytää istumaan odottamaan toimiston sohvalle. Pidäthän huolen, että toisten asiakkaiden tietoja ei käydä läpi ääneen silloin kun paikalla on asiaan kuulumattomia henkilöitä.

4.4 Hallituksen kokoukset ja yhtiökokoukset

Tehtävänäsi hallituksen kokouksissa ja yhtiökokouksissa on toimia kokouksen sihteerinä ja kirjoittaa muistio läpikäydyistä asioista. Tarpeen mukaan pidetyissä hallituksen kokouksissa riittää kun kirjaa ylös läpikäydyt asiat ja niistä syntyneen keskustelun suurpiirteisesti, mutta pari kertaa vuodessa pidettävässä yhtiökokouksessa täytyy kirjata ylös sanasta sanaan kaikki mitä kukin osallistuja tai hallituksen jäsen sanoo.

Ennen kyseisiä kokouksia sinun tulee valmistella yhdessä asianajajan kanssa kokouksiin esityslistat ja lähettää ne osallistujille. Assistentti myös valmistelee materiaalit ja toimittaa ne kokouksiin kaikille osallistujille. Yhtiökokouksiin tulee myös valmistella osallistujalista. Tehtävänäsi on myös koota kaikki käsiteltävät asiat kansioon esitysjärjestyksessä, jotta asianajajan on helppo löytää ne tarvittavalla hetkellä. Hallituksen kokoukset ovat siis huomattavasti yleisempiä ja vapaamuotoisempia, ja yhtiökokoukset virallisempia ja työlämpiä.

Kokouksien jälkeen tekemästäsi muistiosta tulee kirjoittaa pöytäkirja suomeksi ja englanniksi. Pöytäkirjat tulee saada valmiiksi mahdollisimman pian, jonka jälkeen ne lähetetään osallistujille joko sähköpostilla tai kirjepostilla. Kaikki pöytäkirjat tulee löytyä myös tietokoneelta, jotta ne pysyvät varmasti tallessa. Vanhoista pöytäkirjoista on myös helppo katsoa mallia. Assistentin vastuulla on myös huolehtia, että pöytäkirjoihin saadaan puheenjohtajan allekirjoitukset ja että pöytäkirjat säilytetään niille kuuluvassa kansiossa asianmukaisessa järjestyksessä.

4.5 Isännöintitunti

Pohjola Saldaña toimii myös isännöintitoimistona Los Pacosissa sijaitsevalle Pueblo Girasol-taloyhtiölle. Torstaisin klo 10.00 toimisto järjestää isännöintitunnin taloyhtiön tiloissa. Isännöintitunnin tarkoituksena on antaa taloyhtiön asukkaille mahdollisuus tulla kertomaan esimerkiksi mahdollisista puutteista kiinteistössä tai muista mieltä painavista asioista. Sinun tehtäväsi on kirjoittaa esille tulleet asiat ylös erilliseen vihkoon ja pitää huolta, että asiat otetaan käsittelyyn. Osa asioista kuuluu kirjanpitäjän, osa asianajajan ja osa sinun hoidettavaksi. Seuraavalla isännöintitunnilla on hyvä pystyä kertomaan asukkaalle mitä toimia on kyseisen asian suhteen alettu teemmään. Voit olla yhteydessä taloyhtiön asioista myös sähköpostitse. Isännöintitunnilta tulee ottaa mukaan myös toimistolle kuuluva posti, ja pitää huolta, että ilmoitustaulut ovat ajan tasalla. Taloyhtiön osoite on Calle de las Viñas 54, 29640 Fuengirola ja pääset sinne helpoiten bussilla, joka lähtee aivan toimiston vierestä, videovuokraamo Nordic Videon edestä. Kartat ja ohjeet julkisen liikenteen käyttöön löydät kohdasta 2.3 Liikkuminen.

4.6 Asiakirjojen laatiminen

Toisinaan asiakkaat tarvitsevat apua myös erilaisten lomakkeiden täytön ja saannin kanssa. Tämänlaisia lomakkeita ovat esimerkiksi N.I.E-numeron (*Número de identificación de extranjeros*) hakulomakkeet. N.I.E.-numeron Espanjassa tarvitsee esimerkiksi kun tekee töitä tai virallisia sopimuksia, kirjautuu kaupungin asukkaaksi, hankkii sosiaaliturvatunnuksen, avaa pankkitilin tai solmii laskutussopimuksen puhelinoperaattorin kanssa. Toimistolla kyseisiä lomakkeita säilytetään kopiokoneen vieressä olevassa hyllykössä ja sinun tehtäväsi on täyttää ne asiakkaan tiedoilla. Asiakkaan kysellessä N.I.E.-numeron perään voit ilmoittaa, että numeron saamiseksi tarvitset asiakkaan passin ja yhteystiedot. N.I.E.-numeroa haetaan poliisiasemalta, mutta yleensä se ei ole ollut assistentin tehtävänä. Tehtävänäsi on täyttää lomake, ottaa siitä kopio, pyytää asiakkaan passi, ottaa siitäkin kopio ja lopuksi antaa nämä asiakirjat asiaa hoitavalle henkilölle. Alla näet kuvat N.I.E-numerotodistuksesta ja N.I.E-numeron hakulomakkeesta.

(<http://familylifeinspain.com/tag/nie-spain/>)

(<http://www.spanishnicnumber.com/>)

4.7 Kirjanpitäjän avustaminen

Kirjanpitäjä on usein kiireinen, etenkin tiettyinä aikoina vuodessa. Sinun tehtäväsi onkin toimia hänen apunaan, silloin kun itselläsi ei ole tekemistä. Yleensä tehtävät ovat Excel-tyyppisten taulukoiden täyttöä ja erilaisia laskemistehtäviä. Toisinaan hän tarvitsee apuasi asiakkaiden kansioiden kanssa. Kirjanpitäjän asiakkaiden kansioita säilytetään harmaassa kaapissa toimiston nurkassa, mustassa kaapissa kirjanpitäjän pöytää vastapäätä ja isoissa mustissa kaapistoissa toimiston takaseinustalla. Kansioita ei tule sekoittaa asianajajan asiakkaiden kansioihin vaan on pidettävä huolta siitä, että ne päätyvät takaisin omille paikoilleen.

4.8 Asiointi

Työtehtäviisi kuuluu myös asiointi esimerkiksi pankeissa ja postissa. Syyt vaihtelevat tehtäväkohtaisesti ja ohjeet saat sitä mukaa kun niihin on tarve. Yleensä asiointi koskee erilaisten dokumenttien noutamista tai viemistä. Muistathan huomioida muun muassa pankkien ja virastojen aukioloajat.

4.9 Oppaan päivittäminen

Assistentin tehtäviin kuuluu myös tämän assistenttioppaan päivittäminen tarpeen vaatiessa. On tärkeää, että tiedot ovat ajan tasalla ja näin ollen toimivat assistentin apuna itsenäisessä työskentelyssä. Opas löytyy toimistolta kirjallisessa muodossa sekä tietokoneelta tallennettuna.

5 Millainen on hyvä assistentti?

Assistentin rooli yrityksessä on suuri ja työtehtävät monipuoliset. Assistentin ammatti-identiteetin vuoksi on hyvä, että hänen roolinsa ja häneltä vaadittavat ominaisuudet ovat hänen tiedossaan. Tästä luvusta löydät tietoa hyvän assistentin ominaisuuksista sekä assistentin roolista yrityksen maineenhallinnassa.



(<http://www.thegoodassistant.com/>)

5.1 Ominaisuudet

Hyvä assistentti on palveluhenkinen, kielitaitoinen, järjestelmällinen sekä hyvät tietotekniikkataidot ja sosiaaliset taidot omaava monitaituri. Assistentilla on yrityksessä proaktiivinen rooli: hän pitää huolen, että asiat sujuvat suunnitelmien mukaisesti. Muita tärkeitä ominaisuuksia ovat muun muassa ahkeruus, täsmällisyys, vastuullisuus sekä huumorintaju.

Lähteet: Karjalainen, P. 2013. Assistentti 2020-projektiraportin suomenkielinen kooste/yhteenveto. AMK-opinnäytetyö. HAAGA-HELIA.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2014. Ammattinetti. Sihteeri/Assistentti. Luettavissa:

http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/321_ammatti.

Työskennellessäsi pienessä lakiasiaintuimistossa ulkomailla tärkeimpiä ominaisuuksiasi assistenttina ovat kielitaitoisuus, vastuullisuus, ahkeruus, järjestelmällisyys sekä tietenkin hyvä huumorintaju. Kiireisen asianajajan assistenttina oma-aloitteisuus ja kyky itsenäiseen toimintaan ovat myös tärkeitä piirteitä. Asianajajan ymmärrys assistenttiharjoittelijoita kohtaan on kuitenkin suuri, ja onhan työharjoittelun tarkoituksena opettaa ja valmistella harjoittelijaa tulevaisuuden ammattiinsa. Kenenkään ei siis tarvitse olla seppä heti syntyessään.

5.2 Maineenhallinta

Maine on yritykselle suuri voimavara ja maineenhallinnalla tarkoitetaan yritysten pyrkimystä strategisesti antamaan sidosryhmilleen hyvä kuva itsestään ja toiminnastaan. Huonolla maineella varustetut yritykset eivät pärjää markkinoilla ja hyvän maineen saavuttamiseksi hallintatyötä on tehtävä jatkuvasti. Assistenttina sinulla on suuri rooli yrityksen maineenhallinnassa. Olet usein ensimmäinen kontakti yrityksen asiakkaisiin ja muodostat heille tietynlaisen kuvan edustamastasi yrityksestä. Edustat yritystä myös asioidessa esimerkiksi virastoissa ja pankeissa. Tehtävänäsi on antaa yrityksestä positiivinen ja asiantunteva kuva.

Lähde: Aula, P. & Mantere, S. 2005. Hyvä yritys, strateginen maineenhallinta.

6 Salassapitovelvollisuus

Lakiasiantoimistossa työskennellessä on hyvä ymmärtää mitä salassapitovelvollisuus tarkoittaa ja kuinka se näkyy jokapäiväisessä työssä. Seuraavaksi näet tietoa salassapitovelvollisuudesta teoriassa ja sen jälkeen esimerkillä tehostettuna käytännön työssäsi.



(<http://www.theguardian.com/commentisfree/2013/jun/28/nsa-surveillance-too-many-documents-classified>)

6.1 Teoria

Salassapitovelvollisuus sisältää kolme erilaista velvollisuutta: vaitiovelvollisuuden, asiakirjasalaisuuden säilyttämisvelvollisuuden sekä velvollisuuden olla käyttämättä hyväksi salaista tietoa.

Vaitiovelvollisuus tarkoittaa velvollisuutta olla kertomatta tietyistä asioista ulkopuolisille. Salattua tietoa ei saa paljastaa suullisesti missään muodossa, eikä kenellekään ulkopuoliselle. Kiellettyä on myös tiedon passiivinen julkituominen esimerkiksi laiminlyömällä asianmukaiset toimenpiteet, jotka estävät sivullisia saamasta haltuunsa salattua tietoa. Esimerkiksi salaisia asioita käsittelevässä kokouksessa on varmistettava, että ulkopuoliset eivät pääse seuraamaan ja kuuntelemaan kokouksen kulkua.

Asiakirjasalaisuuden säilyttämisvelvollisuus tarkoittaa velvollisuutta olla näyttämättä, luovuttamatta tai antamatta käyttöön viranomaisen asiakirjoja sekä sen kopioita ja tulosteita. Myös asiakirjan otteet ja osat kuuluvat velvollisuuden alaan. Paperiversioiden lisäksi kopioita ovat muun muassa mikrofilmikopiot ja sähköiset jäljennökset kuten tallenteet tietokoneella. Asiakirjan näyttämisen ei tarvitse olla aktiivista vaan pelkkä asiakirjan nähtäville jättäminen kuuluu näyttökieltoon. Salaisia tietoja täytyy myös suojata, oli ne sitten paperisia tai sähköisiä asiakirjoja.

Hyväksikäyttökielto koskee asiakirjasalaisuuden ja vaitiolovelvollisuuden piiriin kuuluvaa tietoa. Salaista tietoa ei saa käyttää omaksi tai toisen hyödyksi eikä myöskään toisen vahingoksi. Esimerkiksi toiseen ihmiseen liittyvää arkaluonteista tietoa ei saa käyttää vahingoittamistarkoituksessa ilman omaa hyötymistarkoitusta.

Lähde: Mäenpää, O. 2008. Hallintolaki ja hyvän hallinnon perusteet.

6.2 Käytäntö

Salassapitovelvollisuus on vahvasti läsnä jokapäiväisessä työssäsi. Varsinaisten työtehtävien lisäksi tärkeimpiä tehtäviäsi on pitää salainen tieto poissa ulkopuolisten tiedosta. Salaisiin tietoihin kuuluvat asiakkaiden ja henkilökunnan tiedot sekä yrityksen toimintaan liittyvät tiedot. Tärkeintä on muistaa olla pitämättä asiakkaiden kansioita ja asiakirjoja esillä toimistossa niin, että ulkopuoliset voivat niitä silmäillä. Työasioista voi puhua työkavereiden kesken, mutta ulkopuolille ne eivät kuulu. Asiakkaat saavat toki katsoa tai noutaa omia asiakirjojaan, mutta myös tämän kanssa täytyy olla tarkkana. Asiakirjojen luovuttaminen asianomaisille ilman asianajajan lupaa on kiellettyä, sillä asiakirjojen välissä saattaa olla asianajajan omia papereita tai merkintöjä työhön liittyen. Alla näet muutaman esimerkin toimistolla mahdollisesti tapahtuvista tilanteista.

Esimerkki 1

Asiakas soittaa toimistolle ja ilmoittaa hakevansa asiakirjansa vielä tämän päivän aikana. Muistat, että asianajaja on koko loppupäivän tapaamisissa toimiston ulkopuolella, etkä saa häneen yhteyttä enää tänään. Ilmoitat asiakkaalle ystävällisesti, että valitettavasti et pysty tänään luovuttamaan kyseisiä asiakirjoja, mutta lupaat palata asiaan huomennaamulla. Asiakas ei ymmärrä ongelmaa ja ilmoit-

taa, että haluaa asiakirjat juuri tänään. Ilmoitat asiakkaalle, että et valitettavasti saa luovuttaa minkäänlaisia asiakirjoja ilman asianajajan hyväksyntää ja juuri tänään et sellaista enää pysty saamaan. Lupaat palata asiaan pikimmiten.

Työskennellessäsi lakiasiaintuimistossa tulet varmasti törmäämään hankalaan tilanteeseen jos toiseenkin. Asiakkaiden on toisinaan vaikea ymmärtää tiettyjä toimintatapoja, koska he eivät tiedä toimiston säännöistä ja käytännöistä. Asiakkaiden asiointien syyt ovat myös usein arkaluontoisia, minkä vuoksi tunteet saattavat kuohua. Assistentti toimii valitettavasti usein näiden tunnekuohujen vastaanottajana, mutta parasta kuitenkin on olla itse ottamatta juurikaan kantaa asioihin. Olet saanut asianajajalta tietyt ohjeet ja toimit niiden pohjalta.

Esimerkki 2

Toimiston ovipuhelin soi ja kysyessäsi vierailijan nimeä huomaat, että kyseessä on lehtien palstoilta tuttu julkisuuden henkilö. Henkilön asioidessa toimistollanne saat luonnollisesti tietää mistä asiointissa on kyse. Myöhemmin työpäivän päätyttyä mielesi tekisi keskustella asiasta ystäväsi kanssa, mutta et kuitenkaan tee sitä. Sinulla on asiasta vaitiolovelvollisuus, oli kyseessä sitten minkäläinen henkilö tahansa.

Toisinaan toimistolla saattaa vierailia myös julkisuudesta tuttuja henkilöitä. On sanomattakin selvää, että kenenkään asiakkaan asioista ei puhuta ulkopuolisille henkilöille. Julkisuuden henkilöiden, kuten kaikkien asiakkaiden, kohdalla tämä on erinomaisen tärkeää, sillä heidän elämästään kerrotut yksityiskohdat leviävät helposti ja päätyvät lehtien palstoille.

7 Loppusanat

Olet nyt tutustunut toimiston perehdyttämisoppaaseen ja saanut kattavan kuvan työtehtävistäsi ja siitä, mitä käytännössä merkitsee toimia lakiasiaintoimiston assistenttina. Tilanteet ja asiakkaat toimistolla vaihtelevat ja hyvän perehdyttämisen lisäksi kyky oma-aloitteiseen ja kekseliääseen toimintaan on tärkeää. Kaikkeen ei ole mahdollista valmistautua etukäteen ja jotkut tapaukset voivat olla ensimmäisiä koko toimiston historiassa. Kiireenkin keskellä tärkeintä on hyvä ja asi-
antunteva asiakaspalvelu sekä ymmärrys siitä, että jokaisen asiakkaan tiedot ovat yksityisiä ja pi-
dettävä ulkopuolisilta ulottumattomissa. Tämä kaikki on tärkeää yrityksen maineenhallinnassa ja
siinä, että asiakkaat saadaan kerta toisensa jälkeen valitsemaan juuri tämän yrityksen palvelut.
Pidä nämä asiat mielessäsi sekä hymy huulillasi ja onnistut varmasti!



(<http://www.worldtravelguide.net/spain/fuengirola-beaches>)