

Tuomas Kähärä

ULKOASIAINHALLINNON TYÖHARJOITTELUPROSESSIN KEHITTÄMINEN

Opinnäytetyö
Johdon assistenttityö ja kielet

2017



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Tuomas Kähärä	Tradenomi (AMK)	Joulukuu 2017
Opinnäytetyön nimi		
Ulkoasiainhallinnon työharjoitteluprosessin kehittäminen		95 sivua 21 liitesivua
Toimeksiantaja		
Ulkoasiainministeriö		
Ohjaaja		
Lehtori Päivi Korhonen		
Tiivistelmä		
<p>Tämän opinnäytetyön aiheena on ulkoasiainhallinnon työharjoitteluprosessin kehittäminen. Työn keskeisimpänä tarkoituksena oli saada selville ne elementit, jotka mahdollistavat onnistuneen, sekä harjoittelijaa että edustustotyönantajaa, hyödyttävän yhteistyön harjoittelujakson aikana. Tutkimusjoukko rajattiin koskemaan henkilöitä, jotka olivat suorittaneet AMK-tutkintoonsa kuuluneen työharjoittelujakson yhdessä ulkoasiainministeriön ulko- maanedustustossa vuosien 2015–2016 aikana. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään ulkoasiainministeriötä, työharjoittelun merkitystä osana AMK-opintoja, perehdyttämistä ulkoasiainhallinnossa ja erilaisessa kulttuuriympäristössä toimimista.</p>		
<p>Tutkimukseen liittyvä aineisto kerättiin kyselylomakkeen ja teemahaastattelujen avulla. Sähköinen kyselylomake lähetettiin kaikkiaan 42 henkilölle, joista vielä kolme valittiin Skypen välityksellä pidettyihin teemahaastatteluihin. Haastateltavat valittiin sillä perusteella, että kukin oli tehnyt oman harjoittelunsa eri maanosassa sijaitsevassa edustustossa. Tällä tavalla oli mahdollista saada tietoa siitä, miten erilaisessa kulttuuriympäristössä toimiminen vaikutti harjoittelukokemukseen.</p>		
<p>Tutkimustulosten perusteella voidaan sanoa, että työharjoitteluprosessin kehittämisessä tulisi panostaa harjoittelupaikan tarjoamiin etuihin, ennakkomateriaaliin saatavuuteen sekä perehdytyksen kattavuuteen, nopeuteen ja riittävyYTEEN. Lisäksi palaute- ja lähtökeskusteluiden merkitys nousi keskeiseksi tutkimustuloksissa, samoin harjoittelun sisällön suunnittelu opiskelijan opintojen ja intressien näkökulmasta. Koska kyselytutkimuksen vastausprosentti oli 76 ja molempien tutkimusmenetelmien avulla kerätyt vastaukset olivat melko yhteneväiset, saadut tulokset ovat jossain määrin yleistettävissä koskemaan myös suurempaa joukkoa. Tutkimustuloksia voivat hyödyntää ulkoasiainministeriön lisäksi myös sellaiset henkilöt, jotka ovat kiinnostuneita suorittamaan työharjoittelujaksonsa ulkoasiainhallinnon parissa.</p>		
Asiasanat		
ulkoasiainhallinto, työharjoittelu, perehdyttäminen, kulttuuri		

Author (authors)	Degree	Time
Tuomas Kähärä	Bachelor of Business Administration	December 2017
Thesis Title		95 pages
Internship Process Development in the Finnish Foreign Service		21 pages of appendices
Commissioned by		
Ministry for Foreign Affairs of Finland		
Supervisor		
Päivi Korhonen, Senior Lecturer		
Abstract		
<p>This thesis focuses on developing internship process in the Finnish Foreign Service. The main objective was to find out the elements that will enable successful and beneficial cooperation between intern and Finnish mission abroad during the internship. The study set was limited to people who had performed their internship at one of Finland's missions as part of their university of applied sciences studies between 2015 and 2016. The theoretical framework of the research discusses the Ministry for Foreign Affairs of Finland, the significance of internship as part of the university of applied sciences studies, the Foreign Service orientation and working in a different cultural environment.</p>		
<p>The research material was collected through questionnaire and theme interviews. The electronic questionnaire was sent to a total of 42 people, of which three were selected to Skype-based theme interviews. The interviewees were chosen on the basis that each one had performed their internship at one Finnish mission located on a different continent. In this way it was possible to get information on how working in a different cultural environment influenced one's internship experience.</p>		
<p>According to the research results, the internship process development should be focused on benefits offered by the workplace, the availability of pre-reading material, and the extent, speed and sufficiency of orientation. In addition, the significance of feedback conversations and exit interviews, as well as internship content planning from student's point of view were key results. As the response rate of the questionnaire was 76 and the responses collected by both research methods were fairly similar, the results can be somewhat generalized to apply to a larger population. The study results are useful not only for the Ministry for Foreign Affairs of Finland, but also for those who are interested in performing their internship in the Finnish Foreign Service.</p>		
Keywords		
Foreign Service, internship, orientation, culture		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	ULKOASIAINMINISTERIÖ	7
2.1	Ulkoasiainministeriö lyhyesti.....	7
2.2	Suomen edustustoverkko maailmalla	9
3	TYÖHARJOITTELU.....	11
3.1	Työharjoittelu osana ammattikorkeakoulututkintoa.....	11
3.2	Ulkoasiainministeriö työharjoittelupaikkana	12
3.3	Työharjoittelun merkitys.....	13
4	PEREHDYTTÄMINEN ULKOASIAINHALLINNOSSA.....	15
4.1	Perehdyttämisen merkitys	15
4.2	Perehdyttämiseen osallistuvat	17
4.3	Perehdyttämiseen liittyvä tuki	19
4.4	Perehdyttämisen toteuttaminen	21
5	ERILAISESSA KULTTUURIYMPÄRISTÖSSÄ TOIMIMINEN.....	25
5.1	Kulttuurienvälinen kohtaaminen.....	25
5.2	Uuteen kulttuuriin sopeutuminen	26
5.3	Organisaatiokulttuuri.....	29
6	TIEDONKERUU.....	31
6.1	Tutkimusmenetelmät	31
6.2	Aineiston keruu ja analysointi	33
7	TULOSTEN ANALYYSI	38
7.1	Kyselylomakkeen tulokset	38
7.2	Teemahaastattelujen tulokset.....	57
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	81
8.1	Yhteenveto	81

8.2 Kehitysehdotukset	85
9 LOPUKSI	92
LÄHTEET.....	93

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomakkeen saatekirje

Liite 2. Kyselylomake

Liite 3. Kyselylomakkeen kysymysten 54 ja 55 vastaukset kokonaisuudessaan

Liite 4. New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelijaoppaan sisällysluettelo

1 JOHDANTO

Suomen ulkoasiainministeriö on ollut vuodesta toiseen korkeakouluopiskelijoiden suosiossa harjoittelupaikkana. Ministeriöstä saatu kokemus nähdään paitsi hyvänä tilaisuutena kartuttaa työelämätaitoja niin myös arvokkaana meriittinä jatko-opiskeluun ja työelämään. Työharjoittelujakso voidaan suorittaa ministeriön toimiloissa Helsingin Katajanokalla tai toisessa maassa sijaitsevassa ulkomaanedustustossa. Ulkomaan harjoittelu tarjoaakin opiskelijalle työkokemuksen lisäksi lukemattomia mahdollisuuksia esimerkiksi kieli- ja viestintätaitojen kehittämiseen, kulttuurillisen pääoman kasvattamiseen ja erilaisista taustoista tulevien ihmisten kanssa verkostoitumiseen.

Harjoittelijat ovat olleet aina ulkoasiainministeriön tärkeä voimavara, ja onnistunut yhteistyö edellyttää kaikilta osapuolilta panostusta erilaisiin asioihin. Tulokselliseen yhteistyöhön liittyviä tekijöitä ei ole kuitenkaan aiemmin tutkittu. Ulkomailla suoritettavaa harjoittelua varten joudutaan useimmiten turvautumaan myös omiin säästöihin ja opintolainaan, joten on ensiarvoisen tärkeää, että harjoittelu vastaa mahdollisimman hyvin niitä odotuksia, joita opiskelija on lähtenyt siltä ammatillisen kasvun näkökulmasta hakemaan.

Opinnäytetyöni aiheena on ulkoasiainhallinnon työharjoitteluprosessin kehittäminen. Työn tavoitteena oli saada selville ne elementit, jotka mahdollistavat hyvän, tasapainoisen ja molempia, sekä harjoittelijaa että edustustotyönantajaa, hyödyttävän yhteistyön harjoittelujakson aikana. Tästä muotoutui myös tutkimuskysymykseni. Kiinnostuin aiheesta, sillä tein oman harjoitteluni Suomen pääkonsulaatissa New Yorkissa, ja ulkoasiainministeriöön liittyvän opinnäytetyön tekeminen tuntui minulle varsin luontevalta vaihtoehdolta. Harjoittelun myötä minua alkoi myös entistä enemmän kiehtoa ura ulkoasiainhallinnossa.

Tutkin opinnäytetyössäni eri edustustoissa olleiden harjoittelijoiden tyytyväisyyttä harjoittelupaikkaansa ja sitä, oliko edustustojen välillä eroavaisuuksia muun muassa perehdytyksen ja ohjauksen, työtehtävien sekä työkokemuksen alueella. Teoriaosuudessa käsittelin ulkoasiainministeriötä, työharjoittelun merkitystä osana ammattikorkeakouluopintoja, perehdyttämistä ulkoasiainhallinnossa ja erilai-

sessä kulttuuriympäristössä toimimista. Viimeksi mainitun halusin nostaa opin-
näytetyöni keskeiseksi teemaksi siksi, että ulkomailla suoritettavaan harjoitteluun
kuuluu olennaisena osana kulttuurien kohtaamiseen ja uuteen kulttuuriin sopeu-
tumiseen liittyviä asioita. Tällä tavoin pääsin ottamaan työhöni mukaan myös kie-
liin ja kulttuureihin liittyviä erikoistumisopintojani.

Keräsin aineiston opinnäytetyöhöni laadullisin ja määrällisin menetelmin. Tein
ensin kyselyn henkilöille, jotka olivat vuosien 2015–2016 aikana olleet harjoitte-
lussa ulkoasiainministeriön ulkomaanedustustoissa. Tämän jälkeen järjestin tee-
mahaastattelut kolmelle henkilölle, joista jokainen oli tehnyt harjoittelunsa eri
edustustossa: New Yorkin pääkonsulaatissa, Santiago de Chilen suurlähetystös-
sä ja Pariisin suurlähetystössä. Kyseiset edustustot valittiin mukaan maantieteel-
lisen sijainnin perusteella, jotta saatiin näkökulmaa siitä, miten erilainen kulttuu-
riympäristö vaikutti harjoittelukokemukseen.

2 ULKOASIAINMINISTERIÖ

Tässä luvussa esitellään lyhyesti ulkoasiainministeriö organisaationa sekä pe-
rehtyyään ulkomailla sijaitsevaan Suomen edustustoverkkoon ja niiden tehtäviin.

2.1 Ulkoasiainministeriö lyhyesti

Ulkoasiainministeriötä johdetaan ulkoasiainministerin toimesta, joka toimii samal-
la myös ministeriön päällikkönä. Vuonna 2015 pääministeri Juha Sipilän muodos-
tamassa hallituksessa ulkoasiainministeri Timo Soinin, ulkomaankauppa- ja kehi-
tysministeri Lenita Toivakan ja pohjoismaisen yhteistyön ministeri Anne Bernerin
toimenkuva liittyi ulkoasiainministeriöön. Korkein virkamiesjohto puolestaan koos-
tui neljästä alivaltiosihteeristä ja yhdestä kansliapäällikkönä toimivasta valtiosih-
teeristä. (Ulkoasiainministeriö 2015a.)

Ministeriöön kuuluu kaikkiaan kahdeksan eri osastoa, joista poliittisen osaston,
taloudellisten ulkosuhteiden osaston ja kehityspoliittisen osaston tärkeänä tehtä-
vänä on politiikan yhteensovittaminen. Niin sanottuihin alueosastoihin luetaan

kuuluvaksi Eurooppa-osasto, Itäosasto, Amerikan ja Aasian osasto sekä Afrikan ja Lähi-idän osasto. Kaikilla alueosastoilla toimii kiertäviä suurlähettiläitä ja heidät on sijoitettu yksiköihinsä sen mukaan, minkä toimialueen asioita he ajavat. Kahdeksantena osastona toimii viestintäosasto. (Ulkoasiainministeriö 2015a.) Kuvan 1 tarkoituksena on selventää ulkoasiainhallinnon organisaation suuruutta ja sitä, mitä kaikkea siihen kuuluu.



Kuva 1. Ulkoasiainministeriön organisaatiokaavio (Ulkoasiainministeriö 2015a)

Näiden lisäksi ulkoasiainministeriöllä on osaston ulkopuolella olevia toimintoja, joihin lukeutuvat oikeuspalvelu, kansalaispalvelut, protokollapalvelut, hallintopalvelut, talousyksikkö, sisäisen tarkastuksen yksikkö, suunnittelu- ja tutkimusyksikkö, kansallinen turvallisuusviranomainen sekä kehitysevaluoinnin yksikkö. Myös Suomen ulkomaanedustustot (suurlähetystöt, pääkonsulaatit ynnä muut) luetaan ulkoasiainministeriön ohella kuuluvaksi ulkoasiainhallinnon organisaatioon. (Ulkoasiainministeriö 2015a.)

Ministeriön henkilökunnasta suurin osa työskentelee Helsingin Katajanokalla, jossa myös sijaitsee ministeriön päärakennus nimeltään Merikasarmi. Ulkoasiainministeriössä työskenteleviä oli viimeksi vuonna 2015 päivitetyn Valtiolle.fi-sivuston mukaan kaikkiaan 2600, joista edustustoon palvelusuhteessa olevien paikalta palkattujen lukumäärä oli 1000. Vuonna 2013 naisten osuus ministeriössä työskentelevistä oli 67 prosentin verran miesten osuuden jäädessä 33 prosenttiin. Noin kaksi kolmasosaa henkilökunnasta oli yliopistotaustaisia, ja arvion mukaan näistä puolella oli takanaan maisterin tutkinto. (Valtiolle.fi 2014.)

2.2 Suomen edustustoverkko maailmalla

Kuvassa 2 esitetään ulkoasiainhallinnon edustustoverkko, joka muodostuu Suomen diplomaattisista edustustoista ja konsuliedustustoista. Edustustoilla on tärkeä merkitys turvallisuuden näkökulmasta, minkä lisäksi ne palvelevat niin Suomen kansalaisia kuin suomalaista yhteiskuntaa ympäri maailman. Diplomaattisiksi edustustoiksi käsitetään yhteystoimistot, suurlähetystöt ja niihin kuuluvat omat yksiköt. Lisäksi sellaiset edustustot ja erityisedustustot, jotka ovat osana jotakin kansainvälistä järjestöä tai yhteistyöelintä, kuuluvat tähän kategoriaan. Sen sijaan konsuliedustustoihin lukeutuvat konsulaatit, pääkonsulaatit, pääkonsulaattiin kuuluvat omat yksiköt ja kunniakonsulaatit. Näistä kolmea ensimmäistä johdetaan lähetetyn virkamiehen toimesta, kun taas kunniakonsulaattia johtaa kunniakonsuli. (Ulkoasiainministeriö 2015b.)

Ulkoasiainhallinnon edustustoverkossa oli vuonna 2015 yhteensä 89 toimipistettä: 71 suurlähetystöä, yksi konsulitoimipiste, neljä yhteystoimistoa, viisi pääkonsulaattia, kaksi pääkonsulaattiin kuuluvaa toimipistettä, viisi pysyvää edustustoa kansainvälisissä järjestöissä ja yksi erityisedustusto. Näissä toimipisteissä työskenteli yhteensä yli 500 Helsingistä lähetettyä henkilökunnan jäsentä, ja yleensä kussakin edustustossa palveli kahdesta neljään virkamiestä. Näiden lisäksi ulkoasiainministeriöllä oli noin 400 kunniakonsulaattia. (Ulkoasiainministeriö 2015b.)



Kuva 2. Suomen edustustoverkkokartta syyskuussa 2015 (Ulkoasiainministeriö 2015b)

Edustustojen perustehtävät

Suomen suurlähetystöjen ja pääkonsulaattien perustehtävät liittyvät niin Suomen kuin suomalaisten etujen kehittämiseen. Ne vastaavat yleisistä poliittisista tehtävistä ja viranomaistehtävistä, joiden lisäksi ne ovat myös olennainen osa asemamaan suomalaista toiminnan verkostoa. Edustustojen keskeisimpiin tehtäviin kuuluvat muun muassa kauppapolitiikka, ulkopoliitiikka, kehitys yhteistyö, maakuvaustyö, konsulipalvelut ja kansalaispalvelut. Perustehtävät ovat periaatteessa kaikissa toimipisteissä samat, ja ne perustuvat ulkoasiainhallintolakiin ja -asetukseen, Wienin yleissopimukseen sekä perinteisiin ja vakiintuneisiin käytänteisiin. (Ulkoasiainministeriö 2015b.) Wienin yleissopimukset luovat perustan valtioiden välisille diplomaatti- ja konsulisuhteille, joista ensimmäiseksi mainittua koskevan Wienin yleissopimuksen Suomi ratifioi vuonna 1969 ja jälkimmäisen vuonna 1980 (Ulkoasiainministeriö 2015d).

Jokainen edustusto painottaa tehtäviä eri lailla sijaintimaasta riippuen, sillä joissakin maissa keskitytään esimerkiksi vienninedistämiseen, kun taas toisissa ulko-

ja turvallisuuspoliittinen vaikuttaminen ovat suuremmissa roolissa. On olemassa myös sellaisia maita, joissa suomalaisten matkailijoiden suuri määrä on aiheuttanut sen, että edustustojen yhdeksi päätehtäväksi on noussut heidän palvelemisensa. Asemamaan lisäksi jotkut edustustot saattavat pitää yllä Suomen suhteita sellaisiin naapurivaltioihin, joissa emme ole edustettuna. Tällaiset niin sanotut sivuakkreditointimaat kuuluvat kuitenkin normaalisti edustustoverkkoon ja antavat näin mahdollisuuden suhteiden ylläpitämiseen myös sellaisiin valtioihin, joissa Suomella ei ole omaa edustustoa. (Ulkoasiainministeriö 2015b.)

3 TYÖHARJOITTELU

Tässä luvussa kerrotaan työharjoittelun osuudesta suomalaisessa ammattikorkeakoulututkinnossa, minkä jälkeen perehdytään ulkoasiainministeriöön työharjoittelupaikkana. Lopuksi selvitetään, mikä on työharjoittelun merkitys sen osapuolille.

3.1 Työharjoittelu osana ammattikorkeakoulututkintoa

Työharjoittelu muodostaa sekä sisällöllisestä että laadullisesta näkökulmasta katsottuna huomattavan osan ammattikorkeakoulututkintoa. Tutkinnosta riippuen harjoittelun osuus vaihtelee 11 ja 44 prosentin väliltä tehden siitä laajimman opintokokonaisuuden, ja sen merkitys ammatillisessa kasvussa sekä työelämätaitojen kartuttamisessa on suuri. Ammattikorkeakoulujen tehtävänä on pyrkiä tarjoamaan niin teoriaa kuin käytäntöä sisältävää opetusta. Yksilön kehittyminen kohti asiantuntijuutta muodostuu käytännön kokemuksen, teoriaopintojen, opitun tiedon soveltamisen ja uuden tiedon konstruoinnin vuoropuhelulla. Asiantuntijuuden syntymisen edellytyksenä on teoreettisen tiedon ja käytännön osaamisen yhtenäistäminen. (Salonen 2007, 25–26.)

Työharjoittelun ohjaaminen on yksi ammattikorkeakoulujen vastuutehtävistä. Harjoittelu on mahdollista jakaa useampaan osaan, ja sen pystyy suorittamaan myös ulkomailta ammattikorkeakoulujen laajan yhteistyökumppaniverkoston ansiosta.

Opiskelija voi hyödyntää työharjoittelupaikan hankkimisessa myös omia kontaktejaan. (Arene 2017.)

Opiskelija sijoittaa työharjoittelunsa usein opintojensa loppuvaiheeseen, jolloin hänellä on parhaimmat edellytykset samantyyppisten työtehtävien hoitamiseen kuin valmistuttuaan. Annettujen työtehtävien avulla opiskelijan tulisikin päästä hyödyntämään korkeakouluopinnoissaan omaksumiaan tietoja ja taitoja. Lisäksi työnantajan on hyvä huomioida opiskelijan aiempi kokemus työtehtäviä mietittäessä. Tavoitteena on, että harjoittelusta syntyisi win-win-win-tilanne, jossa harjoittelu palvelisi kaikkia sen osapuolia: työnantajaa, korkeakoulua ja opiskelijaa. (Korkeakouluosaajat.fi s.a.)

3.2 Ulkoasiainministeriö työharjoittelupaikkana

Ulkoasiainministeriö ja Suomen edustustot maailmalla tarjoavat vuosittain useita harjoittelupaikkoja korkeakouluopiskelijoille. Harjoitteluun pääsyn edellytyksenä on kuitenkin rahoitustuki, jonka opiskelijan on mahdollista saada joko ammattikorkeakoululta tai ulkoasiainministeriön hyväksymältä osapuolelta kuten säätiöltä tai yhdistykseltä. Suomen edustustoihin on mahdollista päästä harjoitteluun myös ulkoasiainministeriön ja CIMOn rahoituksella. (Ulkoasiainministeriö 2015c.)

Ulkoasiainhallinnossa tehtävästä harjoittelusta kiinnostuneiden kannattaakin tiedustella omalta korkeakoulultaan, onko ulkoasiainministeriöltä tullut harjoittelupaikkailmoituksia. Opiskelijat voivat rahoituksen saadessaan olla myös suoraan yhteydessä itseään kiinnostavaan yksikköön tai edustustoon. (Ulkoasiainministeriö 2015c.)

Ulkoasiainhallinnossa on tarjolla monipuolisesti erilaisia tehtäviä korkeakouluharjoittelijoille. Esimerkkejä tällaisista tehtävistä ovat yksikön operatiivisissa tehtävissä avustaminen, vierailu- ja kokousvalmistelut, kokouksista raportointi, aineiston kokoamiseen liittyvät tehtävät, muistioiden tekeminen, projekteihin liittyvät selvitystyöt sekä tutkimustulosten analysointi- ja arviointitehtävät. (Ulkoasiainministeriö 2015c.)

3.3 Työharjoittelun merkitys

Opiskelijan tulisi löytää harjoittelupaikka yrityksestä, jossa hänen on mahdollista saada olennaisimpiin ammattiaiheisiinsa kuuluvia työtehtäviä. (Vesterinen 2002, 31). Harjoittelu tarjoaa opiskelijalle mahdollisuuden teoreettisen tiedon soveltamiseen, organisaation työkuultuuriin tutustumiseen ja itsetuntemuksen kehittämiseen opettamalla uusia, työelämässä tarvittavia taitoja sekä osoittamalla, kuinka hän voi oppia uusista tilanteista. Se voi antaa potkua urasuunnitteluun luomalla kontakteja ja edistää vastavalmistuneen opiskelijan työllistymistä. (Salonen 2007, 26.) Harjoittelun on nähty selkeyttävän myös opiskelijan omaa käsitystä omien kykyjen ja tavoitteiden suhteen opiskelemallaan alalla (Kantola 2003, 24). On olennaista, että hän saa harjoittelun aikana myös mielikuvia mahdollisista tulevaisuuden työrooleistaan, sillä ne voivat ohjata kiinnostusta ja sen myötä parantaa oppimistuloksia harjoittelun jälkeisissä opinnoissa (Vesterinen 2002, 31).

Jos opiskelija olisi kiinnostunut jäämään yritykseen töihin harjoittelujakson päätyttyä, hän voi parantaa mahdollisuuksiaan työllistyä noudattamalla annettuja ohjeita sekä olemalla luova, sopeutumiskykyinen ja joustava. Alkuperäiseen työnkuvaan kuulumattomien työtehtävien tekeminen sekä täsmällisyys niin töihin saapumisen kuin määräaikojen suhteen voivat auttaa niin ikään työllistymisessä. Monissa työtehtävissä on myös olennaista hallita tietoteknisiä välineitä, omata hyvät kommunikointitaidot sekä kirjoittaa oikeakielistä ja selkeää tekstiä. (Rodríguez 2016, 4.)

Ulkomailla suoritettavassa työharjoittelussa opiskelija saa puolestaan uudenlaisen työ- ja elämäkokemuksen lisäksi mahdollisuuden joustavuuden, itsenäisyyden, kielitaidon sekä ongelmanratkaisu- ja ihmissuhdetaitojen vahvistamiseen. Myös uudenlaisiin tilanteisiin mukautuminen voi parantua. Kansainvälinen työkokemus nähdään suomalaisilla työmarkkinoilla arvokkaana meriittinä, ja monessa yrityksessä vähintäänkin englannin kielen hyvä osaaminen on välttämätöntä. Muu kielitaito voi puolestaan toimia merkittävänä etuna. Ulkomailla oleskelu ei kuitenkaan takaa automaattista helpotusta työnhakuun, sillä työnantajille on tärkeää osata perustella harjoittelujakson tuomat ansiot sekä mitä hyödyllisiä tietoja ja taitoja sen aikana on oppinut. (Maailmalle.net 2015.)

Myös muissa Euroopan maissa yritykset ja instituutiot arvostavat sellaisia vasta- valmistuneita opiskelijoita, joilla on sekä työharjoittelu- että ulkomaankokemusta. Työharjoittelu ja ulkomaankokemus moninkertaistavat mahdollisuudet töiden saamiseen ja niitä painotetaan jopa enemmän kuin sitä, missä yliopistossa opiskelija on suorittanut opintonsa. Työntekijöiltä odotetaan yleisesti ottaen hyviä tii- mityöskentelytaitoja ja teknologiaosaamista, mutta useimmiten heiltä puuttuu käy- tännön harjoittelun lisäksi kyky ratkaista itsenäisesti ongelmia ja tuottaa uusia ideoita. (Gutiérrez 2015.)

Organisaatioiden näkökulmasta harjoittelu antaa tilaisuuden tutustua opiskelijaan ja potentiaaliseen uuteen työntekijään, joka saattaa tuoda mukanaan myös uusia ajatuksia ja näkökulmia (Rodríguez 2016, 4; Salonen 2007, 28; Korkeakou- luosaajat.fi s.a). Harjoittelijan perehdyttäminen tehtäviin vaatii paljon aikaa ja re- sursseja, ennen kuin hänen työpanoksensa alkaa muuttua merkittäväksi yritykselle. Positiivinen asenne oppimisessa mahdollistaakin yritykselle paremmat mahdollisuudet onnistumiseen. (Rodríguez 2016, 4.)

Uudenlaisen työvoimatarpeen edessä organisaatiolla on halutessaan mahdolli- suus toimia varman päälle rekrytoimalla jo ennestään tuttu henkilö. Jos yritykses- sä on kansainvälinen harjoittelija, hän voi ideaalisimmassa tapauksessa viedä organisaatioon maansa bisneskulttuuria ja varteenotettavia kontakteja kotimaas- saan toimiviin organisaatioihin. Lisäksi hänellä saattaa olla positiivinen vaikutus suomalaisten kielitaidon kehittymiseen ja valmiuteen työskennellä monikulttuuri- sessä ympäristössä. (Salonen 2007, 28; Korkeakouluosaajat.fi s.a.) Työnantajalla on myös mahdollisuus tehdä aiemmasta harjoittelijasta säännöllisen lisäresurssin ja tuurausavun henkilöstön lomakausille (Korkeakouluosaajat.fi s.a).

Harjoittelu nähdään yleensä vain opiskelijan työtehtäviin perehdyttämisenä ja koulussa opitun teorian soveltamisena käytännössä. Sitä tulisi kuitenkin katsoa laaja-alaisemmin työelämän ja koulutuksen taitekohtana sekä oppimisympäristö- nä, minkä avulla on mahdollista oppia uusia asioita sekä kehittää työelämää ja koulutuksen sisältöä. Harjoittelun avulla opettajien on varsin luontevaa verkostoi-

tua työelämän organisaatioiden kanssa sekä kasvattaa samalla ammattikorkeakoulujen tutkimus- ja kehittämistoimintaa. (Salonen 2007, 27.)

Harjoittelun ohjausta tehostamalla on mahdollista vaikuttaa elinkeino- ja työelämäkontaktien lisäksi harjoittelun laadun parantamiseen. Tästä syntyvät positiiviset vaikutukset voivat ammattikorkeakoulujen kannalta liittyä esimerkiksi opettajien työelämäyhteyksien kehittämiseen ja AMK-järjestelmän tunnettavuuden lisäämiseen. Harjoittelupaikat voivat puolestaan hyötyä tästä esimerkiksi opinnäytetöiden ja kehittämisprojektien muodossa kuin myös uuden tiedon ja innovaatioiden siirroilla elinkeino- ja työelämän käyttöön. (Salonen 2007, 27–28.)

4 PEREHDYTTÄMINEN ULKOASIAINHALLINNOSSA

Tässä luvussa alustetaan kyselytutkimukseen ja teemahaastatteluihin liittyvää perehdytysosiota. Onnistuneen työharjoitteluprosessin edellytyksenä on, että harjoittelujaksoon kuuluva perehdytys on hoidettu asianmukaisella tavalla.

Jokainen ulkoasiainhallinnossa työskentelevä on vastuussa perehdyttämisestä. Uudelle työntekijälle tai uuteen tehtävään siirtyvälle tulee aina antaa hänelle kuuluva opastus, ja kaikkien ulkoasiainhallinnossa työskentelevien tulee myös tuntee vastuunsa sen toteuttamisesta. Huolimatta siitä, että joidenkin työntekijöiden tehtäviin kuuluu perehdytyksen organisointi ja toteutus, ei kuitenkaan poista muulta henkilöstöltä vastuuta perehdyttämisessä. (Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa 2011, 3.) Perehdytyksen toteutus on aina lähimmän esimiehen vastuulla, mutta hän voi sen hoitamisen delegoida halutessaan esimerkiksi alaiselleen tai tiimille, johon uusi työntekijä kuuluu (Kauhanen 2009, 151–152).

4.1 Perehdyttämisen merkitys

Oikeanlainen perehdyttäminen hyödyttää paitsi työntekijää niin myös muita työyhteisön jäseniä ja koko organisaatiota. Ensimmäisten työpäivien aikana vastasaa-puneella henkilöllä riittää motivaatiota uusia tehtäviä kohtaan, kun hän on saanut hyvän vastaanoton muilta ja saa tukea tarvitsemisissaan asioissa. Perehdytyksellä

on todettu olevan positiivisia vaikutuksia myös hyvinvointiin ja jaksamiseen, kun työ alkaa vähitellen sujua onnistuneen perehdytyksen ja työnopastuksen tuloksena. Organisaatio saa näin nopeammin toimintaansa vahvistavan, ammattitaitoisena ja omillaan tulevan työyhteisön jäsenen. (Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa 2011, 5.)

Ulkoasiainhallinnossa on jatkuvasti tarvetta uusille työntekijöille, ja henkilöstökään ei työskentele koko aikaa samassa yksikössä/edustustossa tiettyjen tehtävien parissa. Hyvän perehdyttämisen merkitys tällaisissa tilanteissa korostuu erityisen paljon, sillä siirrot aiheuttavat katkoja töiden tekemiseen, minkä lisäksi työyhteisöt ja usein myös kulttuurit muuttuvat. (Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa 2011, 5.)

Perehdyttämisen tarkoituksena on antaa uudelle työntekijälle sellaiset tiedot ja taidot, joiden avulla hän pystyy mahdollisimman aikaisessa vaiheessa hoitamaan työtehtävänsä itsenäisesti sekä ottamaan paikkansa työyhteisössä ja organisaatiossa. Perehdyttäminen koostuu ennen työsuhteen alkamista ja työn alkuvaiheeseen liittyvistä käytännön toimenpiteistä, joiden lisäksi se käsittää myös työntekijän tehtäviin liittyvän osaamisen vahvistamisen. Esimerkkeinä tällaisista, kuvassa 3 esitettävistä uuden työntekijän aloittamisen helppouteen ja nopeuttamiseen liittyvistä toimenpiteistä ovat tervetuloa-puhelu, työpisteen valmistelu ja atk-lupien hakeminen. (Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa 2011, 6.)

Uuden työntekijän aloittaessa on olennaista ottaa huomioon hänen aiempi osaamisensa. Tämän perusteella päätetään, mihin asioihin hänen perehdyttämisensä kannattaa keskittyä ja mitä puolestaan voi jättää vähemmälle. Jos uusi työntekijä on aiemmin työskennellyt yksikössä tai edustustossa, hän saattaa tietää paljonkin työpaikan toimintatavoista ja tehtävänkuvastaan verrattuna esimerkiksi sellaiseen, joka vähäisen työkokemuksen myötä tarvitsee opastusta jo perusasioista lähtien. (Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa 2011, 6.)

PEREHDYTTÄMISEN MUISTILISTA

Nimi _____ Yksikkö/Edustusto _____
 Tehtävä _____ Aloituspäivämäärä _____
 Perehdyttäjät _____

ENNEN UUDEN TYÖNTEKIJÄN SAAPUMISTA

	Vastuuhenkilö	Hoidettu
Turvallisuusselvitys: lisää tietoa & lomake		
Nimittämiskirja		
Tervetuloa -puhelu uudelle työntekijälle		
Aloitustajan, -paikan ja vastaanottavan henkilön ilmoittaminen uudelle työntekijälle		
Uuden työntekijän aloittamisajankohdan ilmoittaminen valvomoon		
Työtoverien informoiminen uuden työntekijän aloittamisesta		
Mahdollinen edeltäjän tapaaminen		
ATK-käyttäjätunnukset: <u>lomake</u>		
Työtilan varaaminen ja kunnostaminen uudelle työntekijälle - työhuone, toimistotarvikkeet, kalenteri, <u>nimikyltti</u>		
Listoihin lisääminen		
- sähköpostilistat		
- puhelinluettelot		
- puhelinkeskukseen informoiminen numerosta ja huoneesta		
- postikierto		
Yksikkö/edustustokohtaisen materiaalin kokoaminen uudelle työntekijälle, ministeriön perehdyttämiskansion tilaaminen		
Muuta		

Kuva 3. Ennen uuden työntekijän saapumista koskeva perehdyttämisen muistilista (mukailien Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa 2011, 18)

Tiivistetysti voidaan sanoa, että uuden työntekijän perehdyttämisellä on ulkoasiainhallinnossa monia tavoitteita, jotka liittyvät niin työnantajaan, työyhteisöön, työtehtäviin, työhyvinvointiin kuin mahdollisuuteen tuoda omia näkemyksiään ja havaintojaan esille työympäristöä kehittääkseen. (Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa 2011, 7.)

4.2 Perehdyttämiseen osallistuvat

Uuden työntekijän perehdytyksessä pyritään siihen, että jokainen työyhteisön jäsen antaa siihen oman panoksensa. Kaikkien velvollisuutena onkin ohjata ja huomioida uutta tulokasta työpaikalla, mutta asiaankuuluvan perehdytyksen toteutumisesta vastaa aina esimies. Perehdytystä ei voi kuitenkaan jättää täysin esimiehen vastuulle, vaan hän voi tarvittaessa siirtää vastuuta esimerkiksi työpaikan perehdyttäjälle, tutorille tai muille työntekijöille. Vaikka esimies olisikin antanut perehdyttämistehtävän jollekin toiselle työyhteisön jäsenelle, hänen tulee täs-

tä huolimatta vastata tehtävien lisäksi kokonaisvaltaisesti siitä, että työntekijälle kuuluva perehdytys toteutuu. (Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa 2011, 8.)

Esimiehen tehtäviin perehdyttäjänä lukeutuu monia asioita: hän on vastuussa kokonaisvaltaisen perehdytyksen toteutumisesta, nimeää uudelle työntekijälle perehdyttäjän tai tutorin, järjestää tapaamisen uuden tulokkaan kanssa työsuhteen alkuvaiheessa ja varmistaa, että perehdyttämiselle on varattu riittävästi aikaa. Perehdyttäjän asemassaan hän myös tukee perehdyttäjänä tai tutorina olevaa henkilöä tehtävässään, kertoo uudelle tulokkaalle työtehtävien hoitamisen kannalta oleellisista asioista sekä varmistaa, että kaikki työntekijät vastaanottavat uuden jäsenen työyhteisöön ja osallistuvat samalla hänen tukemiseensa. (Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa 2011, 9.)

”Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa” (2011) -oppaan mukaan kaikissa ulkoasiainministeriön yksiköiden ja ulkomaanedustustojen työyhteisöissä pitäisi olla nimetty perehdyttäjä, jonka tehtäväkuvaan kuuluisi uusien työntekijöiden yleisperehdyttäminen. Tämän lisäksi jokaista uutta työntekijää kohden tulisi olla tutor, joka huolehtisi uuden tulokkaan opastamisesta tai pystyisi vähintäänkin kertomaan, mistä kannattaa lähteä etsimään tietoa saadakseen perehdytystä johonkin asiaan. Jos yksikkö tai edustusto on pieni, on mahdollista, että esimies itse toimii nimettynä perehdyttäjänä tai tutorina.

Yksikön tai edustuston perehdyttäjän tehtäväkuvaan kuuluu muun muassa ennen työsuhteen alkamista ja sen alkuvaiheeseen liittyvien käytännön asioiden hoitaminen, uuden työntekijän vastaanottaminen ja hänen esitteleminen työtovereilleen sekä yleinen perehdyttäminen yksikön toimintatapoihin ja niihin liittyvän materiaalin kerääminen. Näiden asioiden ohella perehdyttäjä vastaa (yhdessä tutorin kanssa) perehdytysuunnitelman tekemisestä sekä huolehtii tärkeimpien työsuhteasioiden läpikäymisestä ja perehdytykseen liittyvään koulutukseen ilmoittautumisesta/osallistumisesta. Tutorin tarkempaan toimenkuvaan taas liittyy uuden työntekijän neuvominen ja tukeminen työssä, työtehtäviä koskeva koulutus ja opastus sekä huolehtiminen siitä, että uusi työntekijä osallistuu koulutuksiin, jotka tähtäävät hänen työtehtäviinsä liittyvien taitojen kehittämiseen. Tutorin tehtävänä

on varmistaa myös, että uusi työntekijä saa edeltäjältään kaiken työtehtävien hoitamiseen liittyvän olennaisen materiaalin. (Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa 2011, 9.)

Perehdyttävällä on myös oma tehtävänsä perehdyttämisprosessissa: hän ymmärtää perehdyttävänä olemiseen liittyviä velvollisuuksiaan, arvioi kehittymistään suhteessa perehdyttämiseen ja oppimiseen sekä yrittää tehdä parhaansa tavoitteidensa saavuttamiseksi. Hänen pitäisi myös olla oma-aloitteinen, kysyvä ja kykenevä ongelmanratkaisuun. Halutessaan hänellä tulisi olla mahdollisuus saada lisätukea työhönsä. Työtovereiden merkitys perehdytyksessä liittyy uuden työntekijän vastaanottamiseen työyhteisön jäseneksi, minkä lisäksi heidän velvollisuutenaan on olla yleisesti mukana perehdyttämisessä ja työhön liittyvässä opastuksessa. (Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa 2011, 10.)

Uuden työntekijän perehdytykseen eivät osallistu pelkästään yksiköissä ja edustustoissa työskentelevät henkilöt, vaan myös ulkoasiainministeriön henkilöstöammattilaiset ja johto. Henkilöstöammattilaiset päivittävät ulkoasiainhallinnon perehdytykseen liittyviä toimintatapoja, luovat uutta perehdytykseen liittyvää materiaalia, tekevät yhteistyötä yksiköiden ja edustustojen kanssa perehdyttämisen parantamiseksi sekä organisoivat koulutuksia uusien työntekijöiden ja perehdyttäjiensä avustamiseksi. Ulkoasiainministeriön johto vahvistaa perehdyttämiseen liittyvää kunnioitusta ja painottaa sen olevan hyvin toteutettuna tärkeä osa ulkoasiainhallinnon arkea. (Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa 2011, 10.)

4.3 Perehdyttämiseen liittyvä tuki

Yksiköissä ja edustustoissa järjestettävää perehdytystä edistetään henkilöstöpalveluiden ja henkilöstön kehittämisryhmän toimesta. Erilaisten koulutusten, kurssien, materiaalien ja toimintamallien avulla pystytään tarjoamaan sekä uudelle työntekijälle että työnantajaosapuolelle lisätukea perehdytykselle. (Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa 2011, 11.)

Ulkoasiainministeriössä on tapana organisoida niin uusille työntekijöille kuin uuteen tehtävään siirtyneille koulutusta perehdyttämisen ohella. Perehdyttämiskurs-

si (Pereku) on suunnattu kaikille ministeriössä työskentelyn aloittaneille henkilöille, joihin luetaan myös harjoittelijat kuuluvaksi. Sen sijaan esimerkiksi asema- maasta palkatuille, erityisasiantuntijoille ja kehityspolitiikan alueella työskentele-ville on järjestetty omaa perehdytykseen liittyvää koulutusta. Kaikille tarkoitetun perehdytyskoulutuksen osana on ollut tietotekniikkakoulutus, jossa keskitytään opettelemaan ulkoasiainhallinnossa käytettäviä järjestelmiä. Lisäksi perehdyttäjä- ja työnopastajavalmennuskursseja on tarjottu joka vuosi perehdyttäjän tehtäväs- sä toimiville. (Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa 2011, 11.)

Verkossa tapahtuvaa opiskelua on mahdollista ottaa mukaan osaksi perehdyttä- mistä, mistä esimerkkinä ovat turvallisuusasiat. Ne asemamaalaiset, jotka työskentelevät ulkomaan edustustoissa, saavat verkossa ulkoasiainhallintoa ja Suo- mea koskevaa perehdytystä englannin kielellä (e Orientation). (Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa 2011, 11.)

Perehdyttämiseen liittyvää materiaalia ja muuta perehdytysaineistoa on ulkoasi- ainministeriössä työskentelevien mahdollista löytää esimerkiksi ministeriön in- tranetistä. Helpottaakseen uuden työntekijän sopeutumista uuteen työpaikkaan, intranettiin on luotu niin sanottu Perehdyttämispolku, jota voi myös hyödyntää toi- siin työtehtäviin siirryttäessä omia tietojaan muokkaamalla. Ministeriön kopiokes- kuksesta on myös saatavilla kirjallisessa muodossa olevan, ulkoasiainhallinnosta ja hallinnon menettelytavoista kertovan perehdytyskansion. (Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa 2011, 11.)

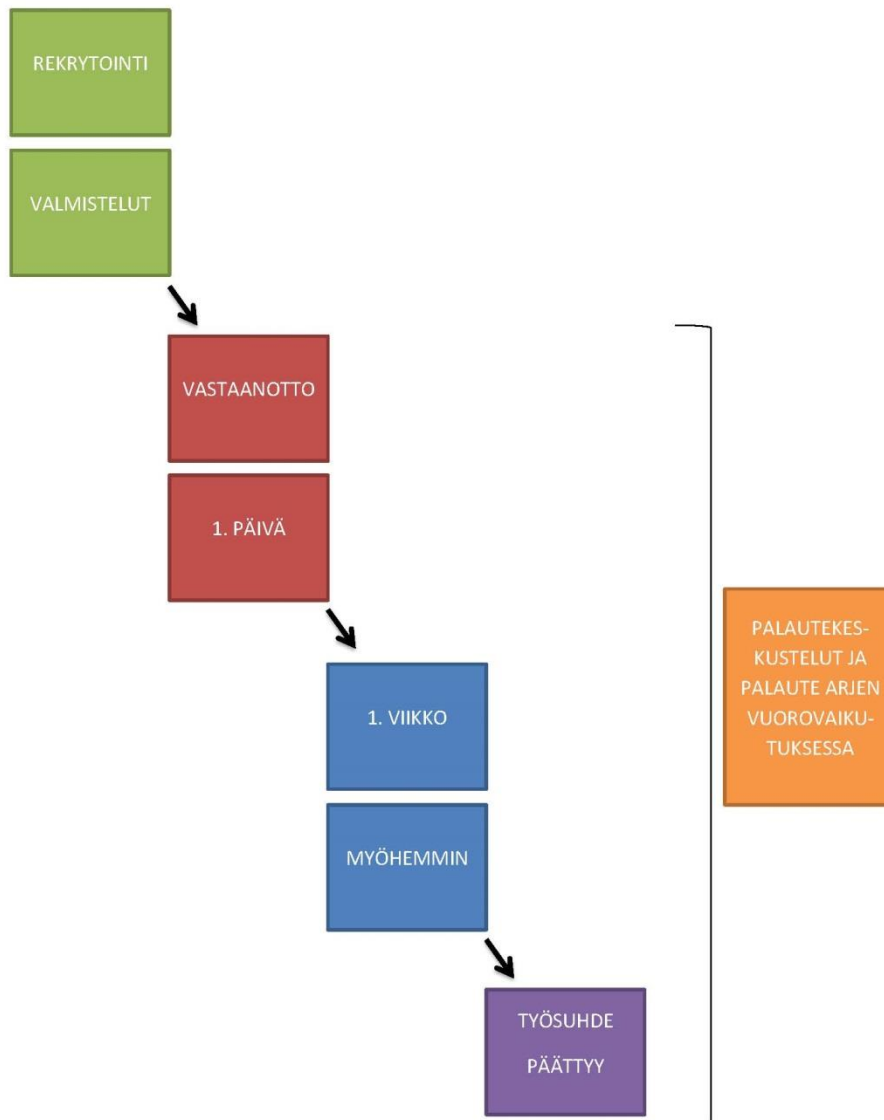
”Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa” (2011) -oppaasta selviää, että kaikissa ulkoasiainministeriön yksiköissä ja edustustoissa suositellaan otettavan tarvitta- essa käyttöön oma perehdytysmateriaalinsa varsinaisen, koko ulkoasiainhallintoa käsittävän perehdytysaineiston lisäksi. Tähän yksikkö-/edustustokohtaiseen pe- rehdytysmateriaaliin on oppaan mukaan hyödyllistä laittaa ainakin seuraavia asi- oita: turvallisuusasiat, valmiussuunnitelma, toiminta- ja taloussuunnitelma, suur- lähetysten tehtäviä ja toiminta-ajatusta kuvaava materiaali, työjärjestys, tehtävän- kuvat, pelisäännöt, työaika- ja lomasäännöt, käytännön järjestelyiden toteuttami- nen kyseisessä edustustossa sekä kohdemaan kulttuurille tyypilliset ominaispiir-

teet. Säännöllisin väliajoin ministeriössä toteutettavat perehdyttäjävalmennukset antavat mahdollisuuden luoda ja kehittää oman yksikkönsä tarpeita palvelevan perehdyttämismateriaalin aiheeseen erikoistuneen henkilön opastuksella. (Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa 2011, 12.)

4.4 Perehdyttämisen toteuttaminen

Kuvassa 4 esitetään uuden henkilön vaiheittain tapahtuva perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa. Perehdyttämisen toteutusta miettiessä onkin hyvä ottaa huomioon, että sen alkuvaiheen tulisi olla kaikista intensiivisin, kun taas myöhemmälle ajankohdalle voidaan säästää vähemmän kiireellisiä työtehtäviä. Perehdyttämisen pituus riippuu siitä, onko uusi työntekijä palkattu vakituisen työsuhteen vai määräaikaiseen työsuhteeseen, joista ensimmäiseksi mainitussa tapauksessa perehdyttäminen kestää kauemmin. Työn hoitamisen kannalta olennaisimpien asioiden tietäminen korostuu kuitenkin lyhyessä työsuhteessa olevalla henkilöllä, jonka tapauksessa kannattaa pohtia, mihin asioihin hänen perehdyttämisessään tulisi kohdistua pystyäkseen toimimaan niin työtehtävässään, työyhteisössään kuin organisaatiossaan. Myös tässä tapauksessa asioiden priorisoinnilla on merkitystä eli mitä kannattaa ottaa agendaan ensimmäisinä päivinä ja mitä puolestaan jättää esimerkiksi kolmannelle viikolle. (Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa 2011, 13.)

Hyvin toteutetun perehdyttämisen eteen voidaan tehdä paljon jo ennen työsuhteen aloitusta. Työantaja voi esimerkiksi lähettää aloittavalle työntekijälleen työhön ja työyhteisöön liittyvää materiaalia, mikä mahdollistaa uuteen työnantajaan tutustumisen hyvissä ajoin. Tässä vaiheessa myös työyhteisössä huolehditaan etupäässä nimetyn perehdyttäjän toimesta lukuisten asioiden hoitamisesta (esimerkiksi työvälineet ja luvat) uudelle tulokkaalle, jotta hän pystyisi vaivatta aloittamaan työskentelyn uudessa työpaikassaan. (Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa 2011, 14.)



Kuva 4. Perehdyttäminen vaiheineen (mukaillen Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa 2011, 13)

Uuden työntekijän vastaanottamiseen ensimmäisenä päivänä kannattaa kiinnittää huomiota, sillä erityisen hyvä tai huono vastaanotto jää mieleen pitkäksi aikaa. Jotta kaikki menisi suunnitellusti, on olennaista sopia uuden työntekijän kanssa paikka ja aika tapaamista varten, joiden lisäksi työnantajan on huolehdittava siitä, että joku on häntä vastaanottamassa. Ensimmäisen päivän ohjelmaan on luvassa yleensä työtovereihin tutustumista, käytännön asioiden läpikäymistä ja työympäristön esittelemistä. (Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa 2011, 14.) Kuvassa

5 on esimerkki ulkoasiainhallinnossa käytetystä muistilistasta, jota työnantaja voi hyödyntää uuden henkilön saapuessa.

UUDEN TYÖNTEKIJÄN SAAPUESSA

	Vastuuhenkilö	Hoidettu
Vastaanottaminen		
Vaitiololupaus (toimitetaan HAL-10); <u>lomake</u> (Hoidettu Kavaku- ja Halku -kurssien yhteydessä)		
Kulkuavaimen ja henkilökortin hankkiminen		
- valokuvaus henkilökorttia varten: ajanvaraus keskusvalvomosta		
Alkukeskustelu esimiehen kanssa (sisällöllinen perehdyttäminen)		
Työtoverien esittely		
Työympäristön esittely		
- sosiaalitulat ja työpaikkaruokailu		
- keskeisten laitteiden sijainti ja käyttö		
- työvälineet: toimistotarvikkeet, tietokone ym. laitteet, Paperinkeräys		
- postinkulku, asiakirjakierrot ja arkistointikäytäntö		
- työaika- ja poissaolokäytännöt		
- ministeriön/edustuston tiloissa liikkumiseen liittyvät ohjeet		
- turvallisuuskäytännöt työyksikössä/edustustossa: esim. kahvinkeitinien, ikkunoiden ym. sulkeminen		
- hätätilanteisiin liittyvät ohjeet: lääkekaappi ja ensiapuvälineet, hälytysnumero, varauskäynti, ensisammutuskaluston sijainti ja käyttö		
- työterveydenhuolto		
ATK-asiat		
- ATK-tunnusten toimivuuden tarkistaminen yhdessä tulokkaan kanssa		
- Otto-intranetin ja perehdytyspolun esittely		
- tietoturva, turvallisuusasioiden verkkoperehdytyksen esittely		
- oikeuksien hankkiminen sähköisiin kalentereihin, itsevaraus-palveluihin, Public Foldereihin ja UM:n sisäisiin ja ulkopuolisiin asiakirjajärjestelmiin tarvittaessa		
Eurocard -maksuaikakortin hankkiminen tarvittaessa		
Kännykän/etälaitteiden/sähköisen virkakortin hankkiminen tarvittaessa		
Pysäköintilupahakemus: <u>lomake</u>		
Lehtikiertoon lisääminen		
Verokortin ja henkilötietoilmoituksen toimittaminen HAL-10/palkat: <u>lomake</u> (hoidettu Kavaku- ja Halku-kurssien yhteydessä)		
Koulutustarpeiden kartoittaminen		
Käyntikorttien tilaus tarvittaessa: <u>lomake ja lisätietoa</u>		
Mahdollinen Take-keskustelu esimiehen kanssa		
Muuta		
Palautekeskustelu uuden työntekijän, esimiehen/perehdyttäjän/tutorin kesken		

Kuva 5. Uuden työntekijän saapumiseen liittyvä perehdyttämisen muistilista (mukailen Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa 2011, 19)

Työyhteisössä olisi hyvä myös miettiä etukäteen uuden tulokkaan kanssa ruokailemisesta. Jotta ensimmäinen päivä ei kävisi liian raskaaksi, yksityiskohtainen opastus kannattaa jättää väliin, koska uudella työntekijällä on paljon asioita opeltavanaan. Työn motivoimisen kannalta saattaa kuitenkin olla hyödyllistä, jos

hän pystyy aloittamaan työskentelyn jo ensimmäisestä päivästäan lähtien. (Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa 2011, 14.)

Ensimmäinen viikko, joka on perehdyttämisprosessin tiheintä aikaa, kannattaa suunnitella niin, että perehdyttämistä ei ole koko päivän, vaan puolet päivästä on myös itsenäistä työskentelyä. Työtehtäviin liittyvässä opastamisessa loogisinta on aloittaa vaatimustasoltaan helpoimmista ja olennaisimmista tehtävistä, sama sääntö pätee niin sanotun yleisperehdyttämisen osalta. Jos palkattu työntekijä on määräaikaisessa, esimerkiksi kolmen kuukauden mittaisessa, työsuhteessa kesän ajan, hänelle harvemmin järjestetään yli viikon pituista perehdytysjaksoa. Vakituisen työntekijän kohdalla on kuitenkin asianmukaista ulottaa se pidemmälle ajalle. (Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa 2011, 15.)

Uudella työntekijällä on oikeus sekä antaa että pyytää palautetta perehdytyksensä aikana. Palautteen hyöty on aina molemminpuolinen: sen avulla työnantaja pystyy kuulemaan työntekijältä perehdytyksen onnistumiseen liittyvistä asioista, työntekijä taas saa käsityksen siitä, miten hänellä on sujunut työskentely uudessa työpaikassaan. Palautetta kannustetaan antamaan työpäivien aikana niin paljon kuin tarve vaatii. Jos molemmat osapuolet kokevat hyödylliseksi pohtia palautteeseen liittyviä asioita tarkemmin, erillisten palautekeskusteluiden järjestäminen voi tulla kyseeseen. Palautekeskustelun tarkoituksena on molemminpuolisen palautteen antamisen lisäksi muun muassa saada selville se, tarvitseeko tulokas lisäperehdytystä tai onko hän kenties ymmärtänyt joitakin asioita väärin. Koska uuden työntekijän tapa nähdä työyhteisönsä eroaa paljon pidemmän aikaa olleista työntekijöistä, palautekeskustelu on myös oiva tilaisuus saada selville, minkälaisia asioita hän on pannut merkille työpaikallaan. Tällöin työnantaja saa palautteen ohella vihiä asioista, joita mahdollisesti kannattaisi kehittää työyhteisössä ja työnteossa. (Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa 2011, 15, 20.)

Työsuhteen päättymiseen ja aloittamiseen liittyy pitkälti samankaltaisia hoidettavia tehtäviä, mutta ne tapahtuvat vain päinvastaisesti. Työntekijän lähtiessä on tärkeää muistaa esimerkiksi avaimiin, käyttölupiin ja sähköpostilaatikkoon liittyvien asioiden hoitaminen. Jos lähtevälle työntekijälle on tulossa seuraaja, tulee

lähtijän myös jättää hänelle käyttöön työtehtävän hoitamista varten tarkoitettua materiaalia ("testamentti") tai vaihtoehtoisesti perehdyttää hänet niin, että työtehtävän paikkaaminen onnistuisi sujuvasti. (Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa 2011, 16.)

Esimiehen tulisi niin ikään muistaa järjestää lähtevän työntekijän kanssa positiivissävytteinen lähtökeskustelu henkilön lopettaessa työskentelyn ulkoasiainministeriössä tai hänen siirtyessä toiseen yksikköön tai edustustoon töihin. Lähtökeskusteluiden tarkoituksena on työntekijän näkökulmasta pureutua työntekijän ajatuksiin jätettävästä työstä ja organisaatiosta sekä syihin, joiden vuoksi hän haluaa vaihtaa tehtäviään. Lähtevän henkilön kannalta lähtökeskustelu tarjoaa tilaisuuden kuulla hyvin sujuneista asioista sekä työtovereiden ja yhteistyökumppaneiden rohkaisevista ja rakentavista palautteista liittyen työntekijän vahvuuksiin ja onnistumisiin työssään. Se on myös esimiehelle hyvä tilaisuus esittää kiitokset työpanoksesta ja parantaa työnantajaimagoa lähtevän työntekijän silmissä. Esimiehen ohella lähtökeskustelu voidaan järjestää myös perehdyttäjän tai tutorin kanssa. (Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa 2011, 16, 21.)

5 ERILAISESSA KULTTUURIYMPÄRISTÖSSÄ TOIMIMINEN

Tässä luvussa käsitellään erilaisessa kulttuuriympäristössä toimimiseen liittyviä asioita, jotka liittyvät olennaisesti ulkomailla suoritettavaan työharjoitteluun. Kansainvälisessä ympäristössä opiskelija oppii päivittäin asioita esimerkiksi kulttuurienvälisistä kohtaamisista ja sopeutuu vähitellen aivan toisenlaiseen ympäristöön kuin mihin olemme Suomessa tottuneet. Lisäksi työharjoitteluorganisaatiolla on oma kulttuurinsa, johon liittyvien tapojen opetteleminen vaatii uudelta työntekijältä aina oman aikansa.

5.1 Kulttuurienvälinen kohtaaminen

Globalisaation myötä erilaiset maailmankulttuurit ovat nykyisin yhä enemmän tekemisissä toistensa kanssa. Tämän pystyy toteamaan hyvin muun muassa tiedonvälitystä, ihmisten liikkumista ja taloudellista vuorovaikutusta tarkastelemalla.

Tällöin kulttuurientuntemuksen merkitys kasvaa merkittävästi, ja mitä enemmän tiedät toisesta kulttuurista, pystyt sietämäänkin enemmän. (Kohi ym. 2009, 173.)

Kulttuurien kohtaamisia tapahtuu päivittäin mitä erilaisin tavoin. Välillä niihin on mahdollista valmistautua, mutta aina se ei ole kuitenkaan mahdollista. Kohtaamiin ei ole olemassa tiettyä kaavaa, jonka mukaan tulisi toimia, vaan tärkeintä on olla kuuntelevainen, avoin ja aktiivisesti läsnä kohtaamisen aikana. (Haapaniemi 2010.) Kansainvälisessä kanssakäymisessä myös joustavuudella on paljon merkitystä, sillä tullakseen toimeen toisen kanssa täytyy pystyä tulemaan hieman vastaan omissa uskomuksissaan (Haapaniemi 2010; Vartia 2009, 109).

Tasavertaisessa kohtaamisessa molemmat osapuolet sekä antavat että vastaanottavat asioita. Tällä tavoin ymmärretään ja opitaan vähitellen kunnioittamaan toista henkilöä. Kulttuurien kohtaamisessa ei ole kyse siitä, että meistä pitäisi tulla kohtaamamme henkilön kaltainen, vaan kummatkin osapuolet voivat jatkaa yhteiseloaan säilyttäen kuitenkin oman kulttuurinsa. (Haapaniemi 2010.)

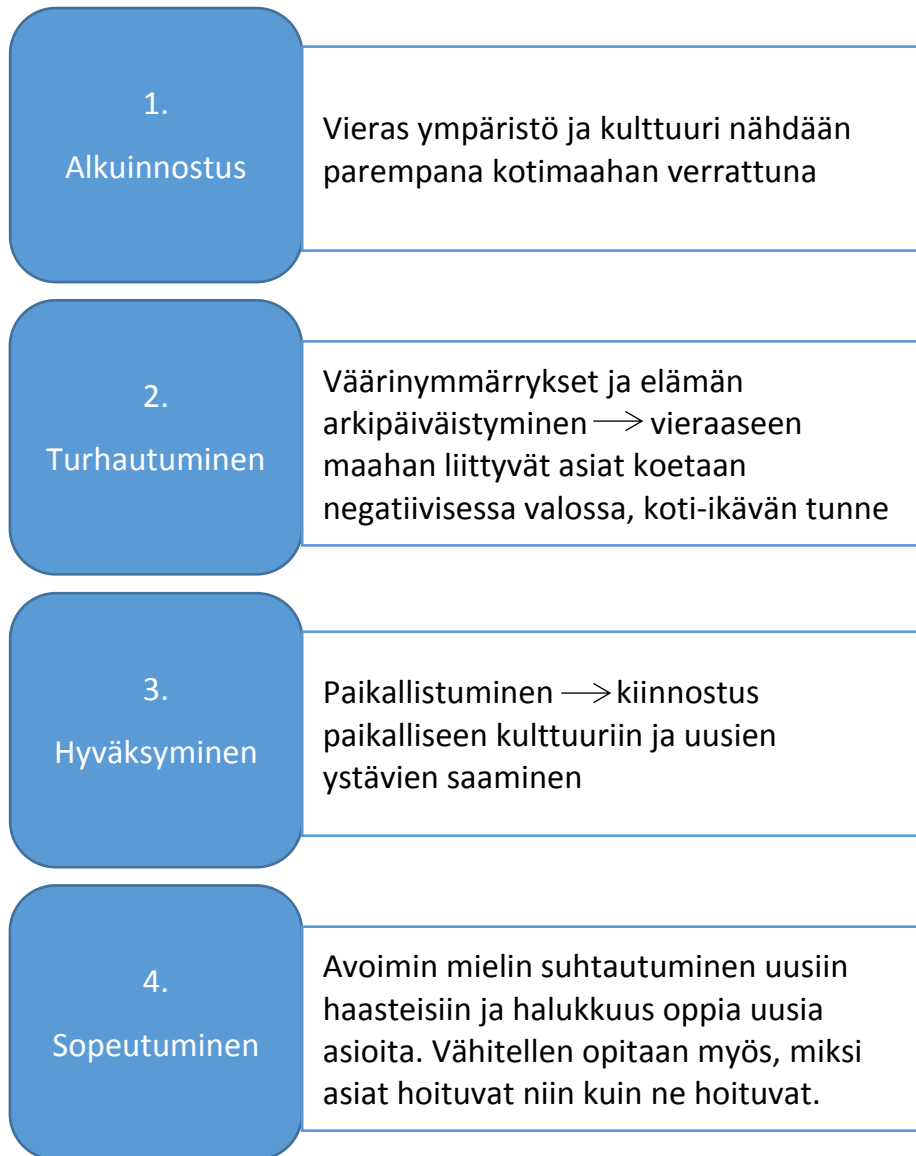
Sen sijaan uuteen kulttuuriin muutettaessa ihmisten omaksumat tavat ja asenteet muokkautuvat erilaisiksi. Käsitteellä akkulturaatio tarkoitetaan kahden eri kulttuurin kohtaamista, mikä johtaa molempien kulttuurien muuttumiseen. Uudessa kulttuuriympäristössä asuva henkilö ottaakin itseensä vaikutteita valtakulttuurista, mutta samalla hän tulee omalla kulttuurillaan muokanneeksi valtakulttuuria. Assimilaatiossa sen sijaan toinen kulttuuri sulautuu täysin uuteen kulttuuriin. Assimilaatio on vaiheittainen, ja se saattaa alussa tuntua erilaiselta ja eksoottiselta. Alkuinnostus voi kuitenkin vaihtua turhautumiseen jos esimerkiksi paikallinen kieli ja sen tavat tuntuvat vaikeilta omaksua. Uuden kulttuurin sisäistämisessä ja siihen sopeutumisessa ovat vieraan kielen oppiminen ja kulttuurin hyväksyminen keskeisessä asemassa. (Kohi ym. 2009, 15–16; Jokiaho & Salo 2004, 11.)

5.2 Uuteen kulttuuriin sopeutuminen

Uuteen työ- ja asuinympäristöön muutettaessa ihminen sopeutuu vallitseviin olosuhteisiin omalla painollaan riippumatta siitä, muuttiko hän toiseen kaupunkiin kotimaassaan vai kenties kokonaan vieraaseen maahan. Reeta Sinkkonen on

teoksessaan ”Onnistu ulkomaan komennuksissa” (2009, 74–75) todennutkin, että sopeutumisessa on kyse yhteenkuuluvuuden tunteesta vieraassa ympäristössä, ja suurella todennäköisyydellä se on sitä pienempi, mitä vieraampaan ympäristöön on muutettu. Sinkkosen mukaan henkilökohtaiseen kulttuuriin sopeutumiseen vaikuttavat siihen liittyvien haasteiden tiedostaminen, tietoisuus omasta arvopohjasta ja rutiinien merkitys. Lisäksi sosiaaliset verkostot (uudet ja olemassa olevat verkostot, niiden yhdistäminen sekä niistä oppiminen) ja harrastukset (merkitys sopeutumisen, hyvinvoinnin ja verkostoitumisen kannalta) ovat keskeisessä asemassa sopeutumisprosessissa.

Jo 1960-luvulla kehitetyn sopeutumisteorian (tunnetaan myös U-käyrä-teorian) avulla kuvataan, miten ihmisen mieliala vaihtelee kuukausittain hänen eläessään vieraassa kulttuurissa. Tämä teoria, joka on myös esitettyä kuvassa 6, jakautuu neljään osaan seuraavanlaisessa järjestyksessä: alkuinnostus, turhautuminen, hyväksyminen ja sopeutuminen. Alkuinnostukseen liittyvä vaihe käsittää uudessa ympäristössä asumisen ensimmäiset kuukaudet, jolloin vieras ympäristö ja kulttuuri nähdään omaan kotimaahan verrattuna paremmassa valossa. Turhautumisvaiheessa voidaan sanoa olevan silloin, kun tiedostetulla ja tiedostamattomalla tavalla syntyneitä väärinymmärryksiä on ilmaantunut riittävästi. Elämän muuttaminen vähitellen yhä arkisemmaksi saattaa olla myös osasy syy joidenkin henkilöiden turhautumiseen. Ajanjaksolle on tyypillistä, että kaikki vieraaseen kulttuuriin liittyvät asiat nähdään negatiivisessa valossa, ja tällöin aletaan myös ikävöidä kotimaahan liittyviä asioita. Jotta vieraassa maassa asuminen ei jäisi ennen aikaisen lyhyeksi, kannattaa muistella alkuaikojen hyviä vaiheita ja haastaa itseään työn sekä vapaa-ajan ohella esimerkiksi opiskelemalla paikallista kieltä tai suorittamalla arjen rutiineja.



Kuva 6. Sopeutumisprosessin eli kulttuurishokin vaiheet (Sinkkonen 2009, 75–79)

Hyväksymisvaiheeseen on siirrytty siinä vaiheessa, kun ihminen lopettaa vieraan kulttuurin oudoksumisen ja paikallistuu eli hän on esimerkiksi kiinnostunut aidosti paikallisesta kulttuurista sekä yrittää opiskella maan kieltä ja saada uusia ystäviä. Viimeiseen vaiheeseen eli sopeutumiseen päästään silloin, kun ihminen suhtautuu avoimin mielin eteenpäin tuleviin haasteisiin ja on innokas oppimaan uusia asioita kohdemaasta ja kulttuurista. Vieras kulttuuri tuntuukin vähitellen jo hyvin kotisalta eikä kielellisiä ongelmiakaan ole niin paljon kuin aiemmin. Sopeutumisvaiheen saavuttaminen kulminoituu siihen, että henkilö ymmärtää, miksi kyseisessä kulttuurissa asiat hoidetaan niin kuin ne hoidetaan. Jos henkilö päättää muuttaa kotimaahansa takaisin myöhemmin, hän kokee samanlaisen sopeutu-

misprosessin, mutta nyt vain käänteisenä. Joidenkin mielestä sopeutuminen vieraasta kulttuurista takaisin kotimaan kulttuuriin koetaan raskaammaksi, ja se tulee useimmiten yllätyksenä. Asian käsittelyä helpottaa myös tässä tapauksessa etukäteen valmistautuminen ja todellisten faktojen myöntäminen. (Sinkkonen 2009, 75–79; Guirdham 2011, 292–293; Samovar ym. 2017, 383–385; Lustig & Koester 2006, 163.)

5.3 Organisaatiokulttuuri

Organisaatiokulttuurilla tarkoitetaan työyhteisöön kuuluvien henkilöiden muodostamaa yhteistä käsitystä ja tapaa mieltää oma organisaationsa. Se ilmenee esimerkiksi tavoissa, joilla työntekijät käyttäytyvät niin toisiaan kuin organisaation ulkopuolisia henkilöitä kohtaan. Organisaatiokulttuurin avulla työntekijät alkavat toimia sellaisten tapojen mukaisesti, mitkä ovat työyhteisössä sallittuja. Työyhteisön jäsenet ovat avainasemassa organisaatiokulttuuriin kuuluvan ajattelun, asenteiden ja käyttäytymisen opettamisessa muille. Myös esimiehellä on tärkeä tehtävä organisaatiokulttuurin muodostumisessa varmistaen samalla, että sen kehitys vahvistaa organisaation tavoitteita. Organisaatioon on mahdollista kehittyä erilaisia alakulttuureja, jolloin ryhmä eroaa kulttuurillisesti muusta organisaatiosta. Ryhmän kulttuurinkin sisällä voi olla niin ikään eri tasoja. (Surakka & Laine 2011, 90–91, 93; Kuusela 2015, 13–14, 18; Aarnikoivu 2008, 43.)

Niin sanotun näkyvän tason avulla organisaatiokulttuuri voidaan havaita onnistuneimmin, ja sillä tarkoitetaan esimerkiksi organisaatorakenteita, prosesseja, toiminta- ja puhetapoja, logoa sekä käyttäytymistä. Muodollinen ja virallinen organisaatiokulttuuri näkyy teitittelyn ja sääntöjen tiukkana noudattamisena, vallankäytön keskittyminen taas viittaa autoritääriseen kulttuuriin. Muodollisuus voi myös ilmetä pukeutumisessa pukujen ja jakkujen käyttönä, kun taas rennommassa työympäristössä voidaan käyttää farkkuja ja terveyssandaaleja korkokenkien ollessa sopimatonta pukeutumista. (Surakka & Laine 2011, 91.) Kuusela (2013, luku 9) on aiheesta samoilla linjoilla. Hän kertoo kirjassaan ”Esimiehen vuorovaikutustaidot” kulttuurilla olevan kaksi ääripäätä, joista toinen on kussakin organisaatiossa tyypillisempää. Nämä ääripäät ovat epämuodollinen ja valmentava kulttuuri sekä muodollinen ja ohjeistava kulttuuri. Kuusela kuvaa muodollisen ja oh-

jeistavan kulttuurin esimerkiksi yksilökeskeisenä, korkeahierarkkisenä ja sääntöjen mukaista toimintaa arvostavana. Epämuodollinen ja valmentava kulttuuri taas on hierarkialtaan matala ja työskentelytavoiltaan tiimikeskeinen, jossa arvostetaan oma-aloitteisuutta. Taulukossa 1 on tehty vertailua näiden kahden ääripääkulttuurin eroavaisuuksista.

Taulukko 1. Epämuodollisen ja valmentavan kulttuurin sekä muodollisen ja ohjeistavan kulttuurin erot (Kuusela 2013, luku 9)

Organisaatiokulttuurin elementit	Epämuodollinen ja valmentava	Muodollinen ja ohjeistava
Ilmapiiri	Epämuodollinen	Muodollinen
Tapa työskennellä	Tiimikeskeinen	Yksilökeskeinen
Hierarkia	Matala	Korkea
Esimiehen asema	Lähellä tiimiä	Osana esimiestiimiä
Yhteistyö	Yli organisaatorajojen	Oman tiimin sisällä
Johtamisen painopiste	Valmentaminen	Ohjeistaminen
Arvostetaan	Oma-aloitteisuutta	Sääntöjen mukaista toimintaa

Surakka & Laine (2011, 92) ovat teoksessaan ”Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön” todenneet, että jokaisessa vähän aikaa toimineessa organisaatiossa on opittu uskomuksia hyvistä toimintatavoista. Tämä perustuu ajatukseen, että tällä tavoin yritys menestyy tai että näin ryhmä saa parhaimman tuloksen aikaan. Organisaation näkymätöntä tasoa ymmärtääkseen on perehdyttävä sen historiaan. Näkymättömään tasoon liittyviä esimerkkejä ovat normit, rooliodotukset ja tabut, joilla on suuri merkitys ihmisen toiminnassa. Kuusela (2015, 18–19) taas kuvaa teoksessaan ”Organisaatioelämää. Kulttuurin voima ja vaikutus” näkymättömään tasoon kuuluvaksi normit ja säännöt, ilmapiirin ja tunteet sekä sosiaalisen arvostuksen, mitkä yhdessä muodostavat organisaatiokulttuurin ytimen.

Organisaation ilmaistuja arvoja ovat esimerkiksi strategia, pelisäännöt ja arvot. Strategian tehtävänä on kertoa organisaation pitkän tähtäimen tavoite ja sen saavuttamiseen liittyvät edellytykset. Pelisäännöistä on sovittu yhdessä, ja ne mahdollistavat yhteistyön sujumisen. Arvojen avulla tuodaan esille organisaation tärkeänä pitämät asiat ja tavat, joilla asioita toteutetaan. Uutta työntekijää neuvotaan useimmiten käyttäytymään organisaation mahdollisten määriteltyjen arvojen mukaisesti. Arvoista huolimatta uusi työntekijä voi kuitenkin huomata, että jokin perehdytyskoulutuksessa opittu asia ei toteudukaan samalla tavalla käytännössä. (Surakka & Laine 2011, 91–92; Tuomi & Sumkin, 2009, 50–51.)

Organisaatiokulttuuri on suhteellisen pysyvä ja se kehittyy hitaasti. Sen kehittämisen tulisi lähteä halutunlaisten toimintatapojen tunnistamisesta ja palkitsemisesta sekä organisaation arvojen ja toimintamallien vastaiseen toimintaan puuttumisesta. Organisaatiokulttuuria muokattaessa johdon ja esimiesten tulisi huomioida sen näkymätön taso sekä ottaa työntekijöiden kanssa puheeksi sellaiset ohjaavat käsitykset ja uskomukset, joilla on merkitystä heidän toimintansa ohjauksen kannalta. Oli sitten kyse toimintaympäristöön, johtajaan, organisaatiokulttuuriin tai henkilöstöön liittyvistä muutoksista, ne muovaavat aina myös organisaatiokulttuuria jollain tavalla. Organisaation kulttuuria on mahdollista opetella kuuntelemalla työntekijöiden erilaisia tarinoita, jotka kertovat yrityksen arvoista. Kun halutaan vaikuttaa näkymättömään tasoon, on tärkeää saada puolijulkiset kertomukset puheeksi työyhteisön palaverieihin. Julkisen keskustelun avulla on esimiestä myöten mahdollista vaikuttaa asioihin ja asenteisiin, joista työyhteisö voi oppia ja näin muokata omaa organisaatiokulttuuriaan. (Surakka & Laine 2011, 93–95; Kuusela 2015, 163.)

6 TIEDONKERUU

Tässä luvussa kuvataan tutkimusmenetelmiin liittyvä teoria sekä kerrotaan, miten tutkimuksen aineiston keruu ja analysointi toteutettiin käytännössä.

6.1 Tutkimusmenetelmät

Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen tavoitteena on pyrkiä saamaan vastauksia haluttuihin kysymyksiin lukuja ja prosentuaalisia määriä tutkimalla. Luotettavan tuloksen saamisen edellytyksenä voidaan pitää tarpeeksi suurta ja kattavaa otosta. Analysoitava tieto voidaan saada jo olemassa olevista tilastoista, rekistereistä ja tietokannoista tai tiedon kerääminen voidaan suorittaa itse esimerkiksi standardisoiduilla tutkimuslomakkeilla, postikyselyllä, puhelin- tai käyntihaastattelulla, informoidulla kyselyllä tai internetkyselyllä. Tutkimuksen avulla saaduista tuloksista voidaan tehdä taulukoita ja kuvioita, joita analysoimalla pyritään yleistämään tutkimuksen kohteena olleita havaintoyksiköitä suurempaan joukkoon. Kvantitatiivinen metodologia on sopiva menetelmä tietyn ajanjakson tilanteen kar-

toittamiseen, mutta siihen liittyviä syitä ei pystytä kuitenkaan tarpeeksi hyvin tutkimaan. (Heikkilä 2014, 15–17.)

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen avulla pyritään tekemään löytöjä tilastollisia ja määrällisiä keinoja käyttämättä. Tavoite on kuvata, ymmärtää ja tulkita kohteena olevaa ilmiötä. Se antaa mahdollisuuden syvälliseen analyysiin. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään tutkimaan joukon sijasta yksittäistä tapausta, joka mahdollistaa uudenlaisen tavan tutkia kohteena olevaa ilmiötä. Kaikki kvalitatiivisen menetelmän tutkimukset pohjautuvat kysymykseen ”Mistä tässä on kyse?” (Kananen 2014, 18–19, 24.) Kvalitatiiviselle menetelmälle tyypillistä on sen ajallisuus ja paikallisuus, josta käytetään nimitystä ideografisuus. Aineistoa kerätessä on luontevaa myös käsitellä sitä analyttisesti, sillä se saattaa johtaa aineistonkeruun laajenemiseen ja jopa tutkimusjoukon sekä tehtävänasettelun rajauksiin. (Hakala 2015, 19–20.)

Samassa opinnäytetyössä on mahdollista käyttää sekä laadullista että määrällistä tutkimusta, varsinkin kun tutkimusongelmaa voidaan pitää suurena. Metodologeja voidaan tällöin käyttää erillisinä, mutta niillä on kuitenkin omat tehtävänsä tutkimusongelman ratkaisemisessa. Laadullinen metodologia tuo tutkimukseen syvyyttä, määrällinen puolestaan laajuutta. Asiaa voidaan tarkastella myös triangulaatiosta eli monimenetelmäisyydestä käsin, jolloin tarkoituksena on nostaa tutkimuksen luotettavuutta käyttämällä molempia tutkimusotteita. Kvalitatiivisen tutkimuksen pohjalla voi olla entuudestaan kvantitatiivinen tutkimus, jolloin määrällisen tiedon jalostus selkeään muotoon vaatii esimerkiksi haastattelujen tekemistä. Toisaalta kvantitatiivinen tutkimus voi toimia myös eräänlaisena kartoittavana tutkimuksena, jonka avulla saadaan riittävän paljon aiheeseen liittyvää tietoa kvalitatiivisen osion toteuttamista varten. (Kananen 2014, 142–143.)

Opinnäytetyöni aiheena on ulkoasiainhallinnon työharjoitteluprosessin kehittäminen. Valitsin sekä kvantitatiivisen että kvalitatiivisen menetelmän opinnäytetyötäni varten, koska monimenetelmäisyyden käyttö on aiheeni kannalta perusteltua: määrällisessä tutkimuksessa pystytään kartoittamaan useiden kymmenien harjoittelijoiden mielipiteitä lukuja ja prosenttiosuuksia analysoimalla, kun taas laa-

dullinen tutkimus antaa mahdollisuuden huomattavasti yksityiskohtaisemman tiedon saamiseen. Molemmat menetelmät tukevat näin toisiaan hyvin ja mahdollistavat luotettavamman tutkimustuloksen saamisen yhden metodologian sijaan.

6.2 Aineiston keruu ja analysointi

Kyselylomake

Keräsin aineiston opinnäytetyöhöni kyselylomakkeen ja teemahaastattelujen muodossa. Tarkoitukseni oli tehdä ensin Webropol-kysely henkilöille, jotka olivat suorittaneet ammattikorkeakoulututkintoonsa kuuluneen työharjoittelujakson jossakin ulkoasiainministeriön ulkomaanedustustossa vuosien 2015–2016 aikana. Koska Suomella oli vuonna 2015 noin 90 diplomaattista edustustoa maailmalla, uskoin tutkimusjoukon rajaamisen kyseisiin vuosiin riittävän hyvin otokseksi. Alun perin olisin halunnut ottaa mukaan myös vuoden 2014 harjoittelijat, mutta suurin osa heistä oli jo valmistunut. Lisäksi työelämään siirtyneiden henkilöiden tavoittaminen osoittautui käytännössä mahdottomaksi, sillä ulkoasiainministeriöltä löytyi pitkälti vain vanhentuneita opiskelijoiden sähköpostiosoitteita, joita he olivat käyttäneet opintoihinsa liittyvien asioiden hoitamisessa. Tiesin kuitenkin entuudestaan muutamia vuonna 2014 harjoittelunsa suorittaneita henkilöitä, joiden yhteystiedot sain selville, ja sitä myöten otin mukaan tutkimukseeni. Vuoden 2016 harjoittelijoiden yhteystiedot saatiin suoraan toimeksiantajalta, muiden sen sijaan ulkomaanedustustojen kautta.

Harjoittelijoiden tavoittamiseksi helpoin ratkaisu olisi ollut syöttää heidän sähköpostiosoitteensa Webropoliin ja lähettää näin kysely kaikille yhdellä kertaa. Tämä ei kuitenkaan onnistunut, sillä ulkoasiainministeriö ei saanut luovuttaa aikaisempien harjoittelijoiden yhteystietoja suoraan minulle. Näin ollen ainoaksi vaihtoehdoksi jäi saatekirjeen lähettäminen sähköpostitse kaikille edustustoille, jotka puolestaan välittivät viestin edelleen entisille ja nykyisille harjoittelijoilleen. Webropol-kyselyn linkillä varustetussa saatekirjeessä esittelin lyhyesti itseni, kerroin opinnäytetyöni aiheen ja tarkoituksen, kohderyhmän sekä mihin saatuja tuloksia hyödynnetään. Siinä pyydettiin myös kutakin edustustoa raportoimaan edelleen lähetettyjen viestien lukumäärä, jotta pystyin arvioimaan kyselytutkimuksen mahdoli-

sen vastausprosentin. Kysely oli auki yhteensä 10 päivän ajan, ja 32 henkilöä vastasi siihen määräaikaan mennessä. Vastausprosentiksi saatiin 76, sillä toimeksiantajani mukaan kysely oli lähetetty yhteensä 42 harjoittelijalle. Kyselylomakkeen saatekirje on nähtävissä tämän opinnäytetyön liitteessä 1 ja varsinainen kyselylomake liitteessä 2.

Kyselylomake, jota hyödynsin myös kvalitatiivisen tutkimuksen toteuttamisessa, sisälsi niin avoimia kuin monivalintakysymyksiä, ja ne oli jaettu selkeästi eri teemoihin. Kyselylomake onkin yksi tyypillisimmistä tutkimusaineiston keruutavoista, minkä perinteisimpänä muotona voidaan pitää paperista kyselylomaketta. Nykyään paperisen kyselylomakkeen rinnalle ovat tulleet myös sähköiset kyselyt, joita voidaan muun muassa lähettää sähköpostitse, julkaista sosiaalisessa mediassa (esimerkiksi Facebookissa) tai laittaa yrityksen verkkosivuille. Se, millainen kysely toteutetaan, riippuu pitkälti sen tarkoituksesta ja kohderyhmästä. Koska kysymyksillä on tärkeä merkitys tutkimuksen onnistumisen kannalta, niiden tekemisessä ja muotoilemisessa on oltava tarkkaavainen. Suurimmat virheet liittyvätkin juuri kysymysten muotoilemiseen: sanamuodoissa tulee välttää epämääräisyyttä, ja kysymykset eivät saisi olla moniselitteisiä eivätkä johdattelevia. (Valli 2015, 84–85.)

Webropol-kyselyn ulkoasun valitsin ohjelman tarjoamista valmiista vaihtoehtoista. Kysymykset jaottelin yhdeksään eri teemaan: taustatiedot, työharjoitteluun liittyvät perustiedot, työharjoittelupaikan tarjoamat edut, perehdytys ja ohjaus, työtehtävät, työnantaja ja työehdot, työilmapiiri ja organisaatiokulttuuri, uuteen kulttuuriin sopeutuminen sekä työkokemus. Suurimpaan osaan teemoista ja niihin liittyvistä kysymyksistä sain idean toisista vastaavanlaisista kyselytutkimuksista. Kyselyssä oli kaikkiaan 57 kysymystä, joista valtaosa oli monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymyksissä tuli vastaajan valita mielestään sopivin vaihtoehto asteikolla 1–5 (1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä). Tämän kaltaista järjestysasteikkoa kutsutaan Likert-asteikoksi, jonka tarkoituksena on laittaa vastaajat siihen järjestykseen, kuinka paljon he ovat olleet yhtä mieltä jostakin asiasta (KvantiMOTV 2007).

Lisäksi oli kysymyksiä, joihin pystyi vastaamaan joko ”kyllä” tai ”ei”. Muutamiiin tällaisiin kysymyksiin liittyikin useimmiten jatkokysymys riippuen siitä, minkä vaihtoehdon kukin henkilö oli valinnut. Kaikki kysymykset olivat vastaajalle vapaaehtoisia, sillä niiden pakollisuus olisi saattanut vaikuttaa negatiivisesti vastausprosenttiin. Kyselyn kaksi viimeistä kysymystä liittyivät pitämääni arvontaan, johon henkilö sai osallistua halutessaan jättämällä sähköpostiosoitteensa kyselylomakkeeseen. Sähköpostiosoitteen jättäneiden kesken arvottiin kolme Kouvolan Lakritsin lakurasiaa, jotka lähetettiin voittajille postitse.

Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on yksi kvalitatiivisen tutkimuksen suosituimmista aineistonkeruutavoista, jota käytetään tyypillisesti silloin, kun tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä ei tunneta ja siitä halutaan saada parempi ymmärrys. Haastateltavaa keskustelutetaan ilmiöön liittyvistä asioista, joiden pohjalta tutkija on suunnitellut etukäteen keskustelun aiheet eli teemat. Haastattelun kulku tapahtuu tutkittavan ehdoilla, mutta tutkijan tulee esittää ajoittain tarkentavia kysymyksiä ja varmistaa samalla, että keskusteltavat asiat liittyvät aiheeseen. Haastattelu etenee teemoittain yleiseltä tasolta aina vähitellen yksityiskohtaisempiin kysymyksiin. Koska haastattelun tarkoituksena on kasvattaa tutkijan tietämystä ilmiöstä, saatu aineisto tulee analysoida niin pian kuin mahdollista. Useimmiten teemahaastattelun tapauksessa tutkija joutuu haastattelun jälkeen järjestämään saman henkilön kanssa uuden tapaamisen, sillä kerätty aineisto on tuonut selvennystä asioihin ja herättänyt uusia kysymyksiä. (Kananen 2014, 76–77.) Opinnäytetyöhöni tämä menetelmä soveltui varsin hyvin, sillä olin jo kvantitatiivista osiota suunnitellessani miettinyt tiettyjä teemoja, joista halusin keskustella haastateltavien kanssa. Sen sijaan, että olisin tehnyt tutkimukseni ainoastaan sähköisen kyselylomakkeen avulla, henkilökohtaisessa haastattelussa minulla oli mahdollisuus saada kunkin henkilön harjoittelukokemuksesta hyvä kokonaiskäsitelmä. Lisäksi pystyin saamieni vastausten perusteella esittämään tarvittaessa jatkokysymyksiä sellaisista asioista, joista en olisi muuten osannut kysyä ollenkaan.

Haastateltavien valitsemisessa oli kriteerinä se, että kukin henkilö oli suorittanut työharjoittelujaksonsa eri maanosassa sijaitsevassa edustustossa, sillä halusin tällä tavoin saada vastauksiin myös kulttuurinäkökulmaa. Päädyin ottamaan tutkimukseeni ainoastaan kolme henkilöä, koska uskoin haastateltavien vastausten olevan valtaosin yhteneväiset, jolloin suurempi määrä haastatteluja ei olisi tuonut enää merkittävästi lisäarvoa tutkimukselleni. Haastattelujen sopiminen sujui hyvin, sillä kaikki suostuivat haastateltavikseni ja vastasivat minulle viikon sisällä viestini lähettämistä. Olisin alun perin halunnut toteuttaa henkilöiden kesken ryhmähaastattelun. Ryhmähaastattelun toteutus ei kuitenkaan ollut käytännössä mahdollista, sillä haastateltavat asuivat suhteellisen kaukana Kouvolasta, jossa ammattikorkeakouluni sijaitsi. Näin ollen järjestin teemahaastattelut jokaiselle henkilölle erikseen Skypen välityksellä, minkä koin pienistä ennakkoodotuksistani huolimatta erittäin onnistuneeksi tavaksi.

Teemahaastatteluja varten minulla oli apuna kvantitatiiviseen tutkimukseen suunnittelemani kysymyspatteristo, jota käytin haastattelujen runkona. Kyselylomaketta tehdessäni olin ensiksi miettinyt aiheeseen liittyviä keskeisiä teemoja, minkä jälkeen suunnittelin kysymyksiä niiden pohjalta. Tarkoituksena oli, että haastattelussa pureudutaan paremmin sähköisessä kyselylomakkeessa esitettyihin asioihin, minkä lisäksi pystyin aina tarvittaessa esittämään lisäkysymyksiä. Kuhunkin haastatteluun minulla oli käytössä nauhuri, jolla nauhoitin kaikki keskustelut. Koska kyselylomakkeessa oli lähes 60 kysymystä, uskoin yhden haastattelun kestävän reilusta tunnista kahteen tuntiin. Oletamus osoittautui kuitenkin vääräksi, sillä kaikille kolmelle haastattelulle saatiin kokonaiskestoksi reilut 11 tuntia. Tämän jälkeen litteroin haastattelut. Yllätyin siitä, miten työlästä teemahaastattelujen litteroiminen oli, sillä materiaalia sain yhteensä reilut 40 sivua. En litteroinut aivan kaikkea sana sanalta, vaan välillä kirjasin ylös ainoastaan keskustelun aikana ilmenneitä keskeisimpiä asioita. Tässä opinnäytetyössä selostin saamani tulokset referoidussa muodossa ja lainasin suoraan haastateltavieni lausahduksia asioiden havainnollistamiseksi.

Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Tutkimuskysymykseni muotouduttua tuli opinnäytetyöni kannalta tärkeäksi selvittää ne seikat, jotka mahdollistavat onnistuneen yhteistyön niin harjoittelijan kuin edustustotyönantajan näkökulmasta. Lisäksi halusin saada tutkimuksessa selville harjoittelijoiden tyytyväisyyden työharjoittelupaikkaansa ja sen, oliko edustustojen välillä eroavaisuuksia muun muassa perehdytyksen ja ohjauksen, työtehtävien sekä työkokemuksen alueella.

Kansainvälisyys on yksi opinnäytetyöni keskeisimmistä aihepiireistä, sillä kukin haastateltava oli suorittanut työharjoittelunsa eri maanosassa sijaitsevassa edustustossa. Tutkimusasetelma mahdollistikin sen, että haastateltavien avulla pystyttiin selvittämään muun muassa sitä, saatiinko edustustolta tukea esimerkiksi uuteen kulttuuriin sopeutumiseen liittyvissä asioissa. Mielestäni oli muutenkin todella mielenkiintoista vertailla harjoittelukokemusten samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. On nimittäin selvää, että Pariisissa ja Santiago de Chilessä olleiden henkilöiden kokemukset eivät olleet samanlaiset, vaikka molemmat olivatkin suorittaneet työharjoittelunsa suurlähetystössä.

Tutkimuksen mahdolliset ongelmakohdat

Sekä määrällistä että laadullista tutkimusta suunnitellessa oli hyvä myös miettiä niiden mahdollisia ongelmakohtia. Yhtenä kvantitatiivisen tutkimuksen suurimmista riskeistä voitiin pitää sitä, että kysely ei välttämättä tavoittaisi vastaajia tarpeeksi hyvin, jolloin vastausprosenttikin jäisi alhaiseksi. Tällöin tuloksista ei kannattaisi tehdä suuria johtopäätöksiä. Myös kysymysten muotoilussa saattaisi löytyä virheitä, jolloin vastaajat ymmärtäisivät jonkin kysymyksen aivan eri tavalla kuin mitä kysymysten laatija oli tarkoittanut. Ennen tietojen syöttämistä Webropol-ohjelmaan oikoluettutin kysymykset useammalla henkilöllä varmistaakseni niiden yksiselitteisyyden ja selkeyden.

Teemahaastatteluissa sen sijaan näin uhkana sen, että en saisi haastateltavistani välttämättä tarpeeksi paljon tietoa irti. Tähän voi vaikuttaa esimerkiksi se, että

tutkittavat pelkäävät henkilöllisyytensä paljastuvan, vaikka haastattelut tehdäänkin nimettöminä. Saatujen vastausten laajuus riippuu myös aina henkilöstä, sillä joku saattaa olla luonteeltaan vähän hiljaisempi ja vetäytyvämpi, kun taas toinen on sosiaalisempi. Teemahaastattelun luonteeseen kuuluu kuitenkin se, että haastateltavia joudutaan tarvittaessa haastattelemaan muutama otteeseen, joten siinä mielessä en nähnyt vastausten mahdollista niukkuutta suurena ongelmana. Tarvittaessa pystyisin palaamaan aina uudelleen ja uudelleen haastateltavaan ja kysymään tarkemmin asioista, jotka jäivät käsittelemättä edellisellä kerralla.

7 TULOSTEN ANALYYSI

Tutkimus toteutettiin keväällä 2016 kaksivaiheisesti siten, että ensimmäiseksi tehtiin kyselytutkimus, johon oli mahdollista vastata 10 päivän ajan. Kyselyyn vastasi yhteensä 32 henkilöä, joiden joukosta valittiin vielä kolme henkilöä toiseen vaiheeseen eli teemahaastatteluun. Teemahaastattelun tarkoituksena oli perehtyä paremmin kyselytutkimuksessa esitettyihin kysymyksiin ja saada selville sellaisia asioita, joita ei määrällisessä tutkimuksessa ilmennyt.

7.1 Kyselylomakkeen tulokset

Kyselylomakkeen avulla saatiin kerättyä tutkimuksen kannalta oleellista tietoa, jota toimeksiantaja voi hyödyntää kehittäessään ulkoasiainhallinnon työharjoitteluprosessia. Tutkimustulokset analysoitiin Webropol- ja SPSS-ohjelmia käyttäen. Vastauksia saatiin määräaikaan mennessä 32 kappaletta, jolloin vastausprosentiksi muodostui 76. Tulosta voidaan pitää hyvänä, vaikkakin tutkimuksen luotettavuuden kannalta olisi ollut parempi saada suurempi otos. Kyselyyn osallistuneiden vastaukset olivat kuitenkin melko yhteneväiset, jolloin tulokset ovat jossain määrin yleistettävissä kokemaan myös suurempaa joukkoa.

Taustatiedot

Kyselylomake (liite 2) oli rakennettu niin, että vastaajilta tiedusteltiin ensimmäiseksi heidän taustatietojaan. Vastaajien keski-ikäksi saatiin 24,59 vuotta, ja ikä-

haarukka vaihteli 21-vuotiaasta 39-vuotiaaseen. Koska ylivoimaisesti suurin osa vastaajista oli naisia, voidaan tästä vetää johtopäätös, että ministeriön ulkomaanedustustot houkuttelevat selvästi enemmän naispuoleisia kuin miespuoleisia harjoittelijoita. Kyselyyn osallistuneet edustivat kaikkiaan 13:a suomalaista ammattikorkeakoulua (yksi vastaus nimetön korkeakoulun osalta).

Yhteensä 78,1 % ilmoitti opiskelleensa tradenomitutkintoa työharjoittelujaksoa suorittaessaan, ja vielä tästä joukosta 44 % kertoi koulutusohjelmansa olleen johdon assistenttityö ja kielet. Tämän perusteella voidaan olettaa kaupalliseen alaan ja ennen kaikkea assistenttityöhön suuntautuvien opiskelijoiden olevan kiinnostuneita tekemään työharjoittelunsa edustustoissa. Toiseksi eniten mainintoja sai restonomitutkinto. Vain 6,3 % vastaajista kertoi opiskelleensa jotain muuta kuin tradenomin tai restonomin tutkintoa. Taulukkoon 2 on koottu taustatiedot-osioista saadut keskeisimmät tulokset.

Taulukko 2. Taustatiedot-osion keskeisimmät tulokset tutkimuskysymyksen kannalta

Taustatiedot	
Keski-ikä 24,59 vuotta	Kyselyyn osallistui opiskelijoita 13 suomalaisesta ammattikorkeakoulusta (yksi vastaus nimetön)
Ikähaarukka 21–39 vuotta	– 78,1 % tradenomiopiskelijoita (näistä 44 % JA-opiskelijoita)
Vastaajista 87,5 % naisia, 12,5 % miehiä	– 15,6 % restonomiopiskelijoita – 6,3 % muiden alojen opiskelijoita

Työharjoitteluun liittyvät perustiedot

Toisessa osiossa paneuduttiin työharjoitteluun liittyviin perustietoihin. Taulukosta 3 nähdään, että kyselytutkimukseen osallistuneet henkilöt edustivat monipuolisesti ulkoasiainministeriön edustustojen laajaa kirjoa. Työharjoittelupaikkoina toimineiden suurlähetystöjen kerrottiin sijaitsevan muun muassa Berliinissä, Madridissa, Kööpenhaminassa, Lontoossa ja Mexico Cityssä. Pääkonsulaatteja edustivat vastauksissa puolestaan New York, Los Angeles ja Hong Kong, kun taas erityisedustustoista maininnan saivat Suomen pysyvä edustusto Genevessä, Suomen pysyvä Etyj-valtuuskunta Wienissä ja Suomen pysyvä YK-edustusto

New Yorkissa. Lisäksi yhden henkilön vastauksesta ei ilmennyt, missä edustustossa hän oli tehnyt harjoittelunsa.

Taulukko 3. Tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden työharjoittelupaikat

Edustuston nimi	Lukumäärä	Prosenttia
Suomen pysyvä edustusto, Geneve	1	3,125
Suomen pysyvä Etyj-valtuuskunta, Wien	1	3,125
Suomen pysyvä YK-edustusto, New York	1	3,125
Suomen pääkonsulaatti, Hong Kong	1	3,125
Suomen pääkonsulaatti, Los Angeles	2	6,25
Suomen pääkonsulaatti, New York	5	15,625
Suomen suurlähetystö, Berliini	2	6,25
Suomen suurlähetystö, Kööpenhamina	1	3,125
Suomen suurlähetystö, Lontoo	1	3,125
Suomen suurlähetystö, Madrid	1	3,125
Suomen suurlähetystö, Mexico	1	3,125
Suomen suurlähetystö, Pariisi	2	6,25
Suomen suurlähetystö, Santiago de Chile	1	3,125
Suomen suurlähetystö, Soul	2	6,25
Suomen suurlähetystö, Tukholma	5	15,625
Suomen suurlähetystö, Washington D.C	3	9,375
Suomen suurlähetystö, Wien	1	3,125
(Edustuston nimi ei tiedossa)	1	3,125
Yhteensä	32	100

Työharjoittelun kesto vaihteli kahdesta kuuteen kuukauteen keskiarvon ollessa 4,94. Tehtävänimikkeinä kerrottiin olleen esimerkiksi assistenttiharjoittelija, kulttuuritiimin harjoittelija, taloushallinnon harjoittelija, konsuliyksikön harjoittelija, viestintäharjoittelija, konsulin assistentti, hallintotiimin harjoittelija ja Junior Advisor, Public Diplomacy.

Seuraava kysymys oli niin ikään avoin kysymys, jossa haluttiin tietää, mitä työtehtäviä kunkin harjoittelijan toimenkuvaan kuului. Vastaukset koodattiin ensin useampaan luokkaan, minkä jälkeen ne vielä tiivistettiin eli samankaltaiset luokat yhdistettiin toisiinsa. Taulukossa 4 on esimerkkejä kunkin kategorian alle luokitelluista vastauksista. Eniten mainintoja saivat erilaiset asiakaspalvelutehtävät, joiden ohella myös tyypilliset assistentin tehtävät, viestinnän tehtävät, raportointiin liittyvät tehtävät ja muut edustuston erikseen määäämät tehtävät muodostivat oman luokkansa.

Taulukko 4. Esimerkkejä harjoittelijoiden toimenkuvaan kuuluneista työtehtävistä kategorioittain

Asiakaspalvelutehtävät	Tyypilliset assistentin tehtävät	Viestinnän tehtävät	Raportoimiseen liittyvät tehtävät	Muut edustuston erikseen määräämät tehtävät
<ul style="list-style-type: none"> – Passi-, oleskelulupa- ja viisumiasiakkaiden vastaanotto sekä asiakaspalvelu – Hakemusten käsittely ja siihen liittyvä tiedonanto sekä toimenpiteet – Puhelinkeskuksen hoitaminen – Asiakaskontaktit – Vastaaminen sähköposteihin, asiakaskyselyihin ja Suomea koskeviin tiedusteluihin – Asiakaspalvelu edustuston vastaanotossa 	<ul style="list-style-type: none"> – Asiakirjahallinnossa ja arkistotehtävissä avustaminen – Shekkien kirjoitus – Laskujen käsittely ja kirjaus, matkalaskut, kululaskut – Käännöstehtävät – Sähköpostin jakelu – Kirjeenvaihdossa avustaminen – Harjoittelijoiden yhteyshenkilönä toimiminen ja avoimiin työhakemuksiin vastaaminen – Muiden virkamiesten assistenttien sijaisena toimiminen – Pöytäkirjojen laatiminen – Tapahtuma-, matka- ja kokousjärjestelyt sekä niiden toteutukseen osallistuminen 	<ul style="list-style-type: none"> – Sosiaalisen median päivittäminen (Facebook, Twitter) – Mediaseuranta – Sisällön tuottaminen verkkosivuille – Valokuvaaminen – Tiedotteiden kirjoittaminen – Maakuvatyö – Kulttuurikalenterin päivitys – Viestinnän suunnittelu 	<ul style="list-style-type: none"> – Raportin ja kirjeiden kirjoittaminen – Erilaisten yhteenvedojen ja selvitysten laatiminen – Seminaareihin ja kokouksiin osallistuminen – Taustamateriaalien koonti 	<ul style="list-style-type: none"> – Eduskuntavaalien vaalivirkailijana toimiminen – Erilaisten kansioiden laajamittainen päivistyö – Muutossa avustaminen – Inventaarion tekemisessä avustaminen

Kysymyksessä 10 tiedusteltiin syitä siihen, miksi opiskelija oli halunnut hakea siihen edustustoon, jossa hän oli lopulta tehnyt harjoittelunsa. Vastaukset koodattiin avoimen kysymyksen tapauksessa samoin kuin edellisessä kysymyksessä ja lopulta tiivistettiin neljään eri luokkaan. Kiinnostus työskennellä kansainvälisessä ympäristössä oli yksi tärkeimmistä syistä hakea työharjoittelupaikkaa edustustosta, ja tässä yhteydessä monet korostivat myös kielitaitonsa parantamisen merkitystä. Muita tärkeitä syitä hakemiselle olivat sopivuus omaan koulutukseen ja uratavoitteisiin sekä se, että edustusto koettiin mielenkiintoiseksi paikaksi harjoittelun suorittamiselle. Viimeinen luokka käsitti yksittäisiä syitä, joita ei voitu luokitella mihinkään edellä mainituista ryhmistä. Taulukko 5 tiivistää tärkeimmät tulokset työharjoitteluun liittyvistä perustiedoista.

Kansainvälisyys työelämässä kiinnostaa, tulevaisuudessa pyrin hakemaan ulkomaille töihin. Päätin hyödyntää harjoittelun mahdollisuutena saada kansainvälistä kokemusta.

Mielenkiintoiset työtehtävät ja henkilökohtainen kiinnostus edustuston toimintaa kohtaan saivat minut hakemaan paikkaa.

Taulukko 5. Työharjoitteluun liittyvät perustiedot -osion keskeisimmät tulokset tutkimuskysymyksen kannalta

Työharjoitteluun liittyvät perustiedot	
Vastaajat edustivat ainakin 17 eri ulkomaanedustustoa (yksi vastaus nimetön)	Miksi halusi hakea kyseiseen paikkaan? – kiinnostus työskennellä kansainvälisessä työympäristössä – sopivuus omaan koulutukseen ja uratavoitteisiin – edustusto koettiin mielenkiintoiseksi paikaksi – muita yksittäisiä syitä
Työharjoittelun kesto 2–6 kk; keskiarvo 4,94	
Harjoittelijoiden työtehtävät kategorioittain: – asiakaspalvelutehtävät (esim. puhelinvaihde) – assistentin tehtävät (esim. asiakirjahallinto) – viestinnän tehtävät (esim. sosiaalinen media) – raportointiin liittyvät tehtävät (esim. selvitykset) – muita erikseen määrättyjä tehtäviä (esim. eduskuntavaaleihin liittyvät tehtävät)	

Työharjoittelupaikan tarjoamat edut

Kolmas osio käsitteli työharjoittelupaikan tarjoamia etuja kuten palkkaa, asunnon etsimiseen saatua apua sekä lounas- ja työmatkaetuja. Lähes kaikki eli 97 % vastaajista kertoi työharjoittelunsa olleen palkaton, loput olivat saaneet rahallista korvausta. Tämän perusteella voidaan todeta, että ulkoasiainministeriö koetaan palkattomuudesta huolimatta urakehityksen kannalta houkuttelevana harjoittelupaikkana.

Vastausten mukaan palkattomuus ei haitannut harjoittelijoiden työskentelymotiivaatiota muun muassa siksi, että se oli tiedossa koko ajan, työharjoittelu maksaisi itsensä takaisin arvokkaana kokemuksena, apurahan määrä koettiin riittäväksi sekä työtehtävät olivat monipuolisia ja mielekkäitä. Osa henkilöistä totesi kuitenkin, että vaikka palkalla ei ollut merkitystä työskentelymotivaation kannalta, se vaikeutti tavallista elämää ja vaikutti yleiseen harjoittelukokemukseen.

Mielestäni saamani työkokemus sekä pelkästään maininta CV:ssä oli harjoittelun arvoista ja rahaa tärkeämpää. Minulle oli tärkeämpää saada hyvä ja arvostettu harjoittelupaikka, jolla olisi positiivisia vaikutuksia työllistymiseen kuin palkallinen harjoittelupaikka.

Ne, joilla palkattomuus vaikutti työskentelymotivaatioon, kertoivat sen ilmenneen esimerkiksi ylityöpäivien aikana, eriarvoisuutena palkkaa saaviin harjoittelijoihin verrattuna ja hieman tylsempien tehtävien kohdalla. Palkan saamisen koettiin tuovan tietynlaista turvallisuuden tunnetta erityisesti hätätapauksien varalle.

Kysymyksessä 13 tiedusteltiin, autoiko työharjoittelupaikka opiskelijoita asunnon hankinnassa. Tulosten mukaan pieni enemmistö eli 53 % vastaajista oli saanut edustustolta apua majoituksen etsinnässä, mutta reliabiliteetin eli luotettavuuden voidaan katsoa olevan heikompi kysymyksen monitulkintaisuuden vuoksi. Kysymys antaa kuitenkin osviittaa siitä, miten edustustot ovat harjoittelijoiden mielestä toimineet asian suhteen.

Ne, jotka eivät olleet saaneet apua majoituksen etsintään, eivät suurimmaksi osaksi (53 %) myöskään kokeneet tarvitsevansa apua asiassa, sillä he olivat löytäneet asunnon joko omatoimisesti tai ystävän kautta. Tässä yhteydessä kuitenkin mainittiin, että mikäli asunnon hankinnassa olisi ilmennyt ongelmia, edustustolta olisi tällöin toivottu saatavan apua. Myös rahallinen avustus nostettiin esiin siltä osin, että se olisi koettu hyväksi asiaksi edustuston tarjota.

Sain hankittua asunnon helposti ja nopeasti, joten apu ei ollut tarpeen. Jos hankinnassa olisi ollut ongelmia, olisin varmaan toivonut saavani apua.

Sen sijaan kolmasosa niistä, jotka jäivät ilman majoitusapua, olisi toivonut avustusta asian suhteen. Vaikka edustuston antamalla harjoittelijaoppaalla ja muutamalla nettiosoitteella pääsi hieman alkuun, niin edes jonkinlaista alkukontaktia ensimmäisten päivien helpottamiseksi olisi kaivattu. Myös asunnon hankkiminen vieraassa maassa koettiin epävarmaksi konkreettisen avun puutteen vuoksi. Loput olivat sitä mieltä, että edustuston tehtävänä ei ole tarjota avustusta asunnon hankinnassa vähäisten resurssien vuoksi.

Sain työharjoittelupaikaltani henkistä apua asunnon hankinnassa, mutta en konkreettista. Vastasin heille, että pystyn itse kyllä hankkimaan asunnon ja asiat kuntoon, mutta apu olisi siitä huolimatta tervetullutta.

Työpaikan harjoittelijalle tarkoitetut ohjeet olivat hieman vanhentuneet, eikä käytännön apua asunnon etsimiseen tarjottu. Sanottiin vaan, että etsi vapailta markkinoilta ja annettiin muutama nettiosoite alkuun. Se oli ihan ok, mutta olisin kovasti kaivannut edes jonkinlaista alkukontaktia ensimmäisen päivän helpottamiseksi.

Kysymyksessä 15 haluttiin tietää, tarjosiko työharjoittelupaikka harjoittelijoille etuuksia kuten lounaseteleitä tai bussikorttia. Kaikkiaan 91 % vastaajista ei ollut saanut edustustolta lainkaan etuuksia harjoittelunsa aikana, mutta lähes kaikki heistä olisivat sellaisia kaivanneet. Tosin tässä kohdin ilmeni, että jotkut etuja saaneet henkilöt olivat vastanneet kysymykseen kielteisesti siitä huolimatta, että sanan ”edut” -merkitystä oli selvennetty muutamain esimerkein. Näin ollen myös tämän kysymyksen reliabiliteettia voidaan pitää heikompana.

Kysyttäessä, millaisia etuja vastaajat olisivat kaivanneet, nousivat työmatka- ja lounasetuudet selvästi suosituimmiksi vaihtoehtoiksi, mutta yksittäisiä mainintoja tuli myös esimerkiksi liikuntatuesta, asunnosta, palkasta ja asunnon etsintään liittyvästä avusta. Vaikka jotkut tutkittavista kertoivat etuuksien olevan hyvä lisä opiskelijalle, niin he eivät tästä huolimatta kokeneet niitä välttämättömiksi selviytymisen kannalta. Monien vastauksista voitiinkin todeta, että etuuksien merkitys korostui nimenomaan silloin, kun harjoittelusta ei maksettu ollenkaan palkkaa.

Etuja antaneet edustustot olivat vastausten perusteella tarjonneet harjoittelijoille esimerkiksi ilmaisia konserttilippuja, mahdollisuuden asua edustuston omistamassa asunnossa, liikuntarahaa, 50 %:n alennuskuponin liikuntaharrastuksiin ja todistuksen, jolla sai halvemmän kuukausilipun yleisiin kulkuneuvoihin. Taulukossa 6 on esitettyä työharjoittelupaikan tarjoamat edut -osion tärkeimmät tulokset.

Olisin toivonut, että työharjoittelupaikka olisi kustantanut edes pienen osan kuukausittaisen metrokortin kuluista. Jo pelkästään päivittäinen sopimuslounaskin olisi ollut iso plussa ja olisi tuonut edustustolle suhteellisen vähän kuluja ottaen huomioon sen, että harjoittelijalle ei maksettu palkkaa.

Harjoittelu oli palkaton, joten siihen nähden etuudet olisivat olleet todella hyödyllisiä, esimerkiksi metrokortti olisi helpottanut suunnattomasti. Olisin toivonut jonkinlaisia etuuksia.

Taulukko 6. Työharjoittelupaikan tarjoamat edut -osion keskeisimmät tulokset tutkimuskysymyksen kannalta

Työharjoittelupaikan tarjoamat edut	
<p>Palkallinen harjoittelu vs. palkaton harjoittelu</p> <p>97 % ollut palkattomassa harjoittelussa → enemmistöllä palkka ei vaikuta työskentelymotivaatioon, heijastuu kuitenkin muihin asioihin (esim. yleinen kokemus)</p>	<p>Edustuston tarjoamat etuudet</p> <p>91 % ei saanut etuja 9 % sai etuja</p> <p><i>Ne jotka eivät saaneet edustustolta etuja:</i></p> <p>96 % olisi kaivannut etuja 4 % ei olisi kaivannut etuja</p> <p>Työmatka- ja lounasedut suosituimmat vaihtoehdot mahdollisiksi eduiksi</p> <p>Etuja ei koettu tarpeellisiksi selviytymisen kannalta, mutta niiden tarpeellisuus korostui palkattomassa harjoittelussa</p>
<p>Edustuston tarjoama apu asunnon etsimisessä</p> <p>53 % sai apua majoituksen etsimisessä, 47 % ei saanut apua majoituksen etsinnässä</p> <p><i>Ne jotka eivät saaneet apua asunnon etsinnässä:</i></p> <p>53 % ei kokenut tarvitsevansa apua *) 33 % koki tarvitsevansa apua 13 % ei ole edustuston tehtävä</p> <p>*) Asunnon etsimiseen liittyvä tuki koettiin kuitenkin tarpeelliseksi ongelmatilanteissa</p>	

Perehdytys ja ohjaus

Työharjoittelupaikan tarjoamista eduista siirryttiin kyselylomakkeen neljänteen, perehdytykseen ja ohjaukseen, keskittyvään teemaan. Tähän osioon kuuluneet kysymykset olivat monivalintaväitteitä, joissa vastaajan tuli valita asteikolla 1–5 kuhunkin väitteeseen mielestään sopivin vaihtoehto (1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä). Taulukosta 7 nähdään kaikki teemaan kuuluneet kysymykset, arvosanojen jakautumiset vastaajien kesken, vastaajien määrät ja keskiarvot.

Vastausten perusteella keskiarvollisesti parhaimmat tulokset liittyivät ennen työharjoittelujakson aloittamista lähetettävään materiaaliin sekä perehdytystä varten erikseen nimettyyn perehdyttäjään ja/tai tutoriin. Näiden väitteiden kohdalla 81 % ja vastaavasti 72 % vastaajista oli joko täysin tai osittain samaa mieltä asiasta.

Taulukko 7. Perehdytykseen ja ohjaukseen liittyneet kysymykset ja niistä saadut tulokset

	Arvosanat					Yhteensä	Keskiarvo
	1	2	3	4	5		
18. Työnantaja lähetti minulle ennen työharjoittelujakson aloittamista työharjoitteluun liittyvää materiaalia	4	1	1	6	20	32	4,2
19. Sain kattavan perehdytyksen työharjoitteluun tullessani	0	6	3	6	17	32	4,1
20. Perehdyttäminen eteni sopivassa tahdissa	0	3	6	7	16	32	4,1
21. Minulle oli perehdyttämistä varten nimetty erikseen perehdyttäjä ja/tai tutor	1	0	8	5	18	32	4,2
22. Sain riittävästi ohjausta työhöni koko työharjoittelun ajan	2	4	1	6	19	32	4,1
23. Minulle esiteltiin työpaikan työsuojeluvaltuutettu ja/tai luottamusmies	4	3	10	5	10	32	3,4
24. Minulle järjestettiin työharjoittelun päätteeksi lähtökeskustelu	2	3	6	7	14	32	3,9

Kuitenkin neljäsosa vastaajista ei ollut eri, eikä samaa mieltä siitä, että heille olisi perehdyttämistä varten nimetty erikseen perehdyttäjä ja/tai tutor. ”Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa” -oppaan mukaan edustustoissa tulisi kuitenkin olla uutta työntekijää varten nimettynä perehdyttäjä ja tutor. Tutkimustulos voikin perustua siihen, että harjoittelijoilla on kyllä ollut ensimmäisten päivien aikana heidän edeltäjänsä perehdyttämässä heitä työtehtäviinsä, mutta tämän jälkeen yhtä ja selkeää opastajaa ei ole kuitenkaan enää ollut. On myös mahdollista, että aiempi harjoittelija oli ehtinyt jo lähteä ennen uuden henkilön saapumista, jolloin koko edustuston henkilökunnan tehtäväksi oli jäänyt yleisperehdyttäminen.

16 % vastaajista oli joko täysin tai osittain eri mieltä ennakkomateriaalin saamisen suhteen. Tulos vahvistaa jo aiemmin tässä opinnäytetyössä referoitua ja alun perin ministeriön perehdytysoppaassa mainittua tietoa siitä, että edustustojen *suositellaan* ottavan tarvittaessa käyttöön oma perehdytysmateriaalinsa. Sen yleinen käyttöönotto mahdollistaisikin harjoittelijoiden paremman valmistautumi-

sen tulevalle ”ulkomaankomennukselleen”, ja he saivat samalla arvokasta tietoa erityisesti käytännön asioihin liittyen.

Yhteensä 72 % oli joko osittain tai täysin samaa mieltä siitä, että perehdyttäminen eteni sopivassa tahdissa. Tähän on saattanut vaikuttaa se, että joissakin edustustoissa harjoittelijoilla on tapana perehdyttää seuraajansa, jolloin perehdytyksen pituus saattaa vaihdella esimerkiksi viikosta kahteen riippuen edustustosta. Ministeriön perehdytysoppaan mukaan määräaikaisessa suhteessa olevalle henkilölle järjestetään harvemmin yli viikon pituista perehdytysjaksoa, mikä saattaa tuntua joidenkin mielestä sopivalta ja toisten mielestä taas liian lyhyeltä. On myös olennaista, että uuden henkilön aiempi kokemus otetaan huomioon perehdyttämisessä, jolloin esimerkiksi aiemmin ministeriössä ollut henkilö omaksuu asiat huomattavasti nopeammin kuin ensikertalainen. Niin ikään 72 % oli joko arvosanan 4 tai 5 kannalla kattavan perehdytyksen suhteen. Tähän liittyen ministeriön perehdytysoppaassa mainitaan, että esimiehen tehtävänä on vastata kokonaisvaltaisesti perehdytysprosessin toteutumisesta. Lisäksi perehdyttämisessä pyritään sellaisten tietojen ja taitojen omaksumiseen, jotka mahdollistavat itsenäisen työskentelyn ja kiinteän kuulumisen työyhteisöön jo aivan työsuhteen alkuvaiheessa.

Kolmasosa vastanneista arvioi arvosanojen 1–3 väliltä, että heille olisi järjestetty harjoittelunsa lopussa lähtökeskustelu. Tulos vahvistaa lähtökeskustelun järjestämisen olevan edustustokohtaista, tosin ulkoasiainhallinnon perehdytysoppaan ohjeistuksen mukaan esimiehen *tulisi* muistaa järjestää positiivissävytteinen lähtökeskustelu. Sen käyttöönottoaminen kaikissa edustustoissa mahdollistaisi sen, että esimiehellä ja harjoittelijalla olisi erinomainen mahdollisuus antaa palautetta puolin ja toisin. Samalla se olisi hyvä lopetus onnistuneelle yhteistyölle. Taulukko 8 kuvaa perehdytykseen ja ohjaukseen liittyneiden kysymysten olennaisimmat tulokset.

Taulukko 8. Perehdytys ja ohjaus -osion keskeisimmät tulokset tutkimuskysymyksen kannalta

Perehdytys ja ohjaus	
<p>”Minulle oli perehdyttämistä varten nimetty erikseen perehdyttäjä ja/tai tutor”</p> <p>Neljäosaa vastaajista ei ollut eri, eikä samaa mieltä</p>	<p>”Sain kattavan perehdytyksen työharjoitteluun tullessani”</p> <p>9 % ei eri, eikä samaa mieltä 19 % osittain eri mieltä</p>
<p>”Työnantaja lähetti minulle ennen työharjoittelujakson alkamista työharjoitteluun liittyvää materiaalia”</p> <p>16 % vastaajista joko täysin tai osittain eri mieltä</p>	<p>”Minulle järjestettiin työharjoittelun päätteeksi lähtökeskustelu”</p> <p>34 % arvioi väitteen arvosanalla 1–3</p>
<p>”Perehdyttäminen eteni sopivassa tahdissa”</p> <p>19 % ei eri, eikä samaa mieltä 9 % osittain eri mieltä</p>	

Työtehtävät

Viides teema käsitti työtehtäviin liittyviä kysymyksiä. Taulukosta 9 nähdään, että keskiarvoltaan parhaimmat kysymykset koskivat omien työtehtävien tiedostamista ja työstä saatavaa palautetta. Kaikkiaan 87,5 % olikin joko osittain tai täysin samaa mieltä siitä, että he saivat palautetta työstään, kun taas vastaava prosentuaalinen luku oli työtehtävien tiedostamisen kohdalla 78 %.

16 % vastaajista oli työn sisältöön vaikuttamisen suhteen joko osittain tai täysin eri mieltä. Tämä liittyy varmasti siihen, että ulkoasiainministeriö etsii harjoittelijoita aina ennalta määrättyihin tehtäviin. Tällöin voi olla hankalaa laajentaa toimenkuvansa enemmän opintojaan vastaaviksi jos varsinaiset työtehtävät eivät niihin suoranaisesti liity. Yhteensä 68 % tutkittavista oli joko osittain tai täysin samaa mieltä opiskelun kautta hankittujen tietojen ja taitojen hyödyntämisestä, 19 % ei ollut eri, eikä samaa mieltä ja 13 % oli osittain eri mieltä. Myös tätä tulosta voidaan siten pitää merkittävänä, että lähes kolmasosa vastaajista päätyi antamaan arvosanaksi muun kuin 4 tai 5. Taulukossa 10 on kiteytettynä työtehtävät-osion keskeisimmät tulokset.

Taulukko 9. Työtehtäviin liittyneet kysymykset ja niistä saadut tulokset

	Arvosanat					Yhteensä	Keskiarvo
	1	2	3	4	5		
25. Olin hyvin perillä minulle kuuluvista työtehtävistä	1	1	5	6	19	32	4,3
26. Pystyin itse vaikuttamaan työni sisältöön	2	3	4	16	7	32	3,7
27. Sain palautetta työstäni	2	0	2	9	19	32	4,3
28. Pystyin hyödyntämään työtehtävissäni opiskelun kautta hankkimiani tietoja ja taitoja	0	4	6	10	11	31	3,9

Taulukko 10. Työtehtävät-osion keskeisimmät tulokset tutkimuskysymyksen kannalta

Työtehtävät	
<p>”Pystyin vaikuttamaan työni sisältöön”</p> <p>16 % osittain tai täysin eri mieltä</p>	<p>”Pystyin hyödyntämään työtehtävissäni opiskelun kautta hankkimiani tietoja ja taitoja”</p> <p>19 % ei ollut eri, eikä samaa mieltä 13 % osittain eri mieltä</p>

Työnantaja ja työehdot

Kuudennessa teemassa paneuduttiin työnantajaa ja työehtoja koskeviin asioihin. Taulukossa 11 esitettyjen tulosten perusteella 87,5 % vastaajista oli joko osittain tai täysin samaa mieltä esimiehen toiminnan reiluudesta ja tasapuolisuudesta. Myös työturvallisuus ja -suojeluasioissa sekä ergonomiassa työnantajan toimintaa arvioitiin hyväksi.

Kaikista huomattavinta taulukon 11 tuloksissa on kuitenkin kysymys, joka liittyy harjoittelijoiden saamiin etuihin ja oikeuksiin suhteessa muihin työntekijöihin: ai-noastaan 16 % vastaajista oli nimittäin täysin samaa mieltä samojen etujen ja oikeuksien saamisesta, minkä lisäksi 28 % oli arvioinut väitteen asteikolla 1–2. Tulokset ovat samansuuntaiset etuja koskevan kysymyksen tulosten kanssa, joista selvisi etujen merkityksen korostuvan erityisesti palkatonta työharjoittelua tekevien keskuudessa. Taulukossa 12 nähdään työnantajaan ja työehtoihin liittyvis-tä kysymyksistä saadun tärkeimmän tuloksen.

Taulukko 11. Työnantajaan ja työehtoihin liittyneet kysymykset ja niistä saadut tulokset

	Arvosanat					Yhteensä	Keskiarvo
	1	2	3	4	5		
29. Minulle kerrottiin selvästi oikeuteni ja velvollisuuteni	0	5	3	8	16	32	4,1
30. Sain samat edut ja oikeudet kuin muut työntekijät	4	5	6	12	5	32	3,3
31. Työnantaja piti huolta työturvallisuudesta ja -suojausta sekä ergonomiasta	1	3	2	11	15	32	4,1
32. Esimiehen toiminta oli reilua ja tasapuolista	1	1	2	6	22	32	4,5

Taulukko 12. Työnantaja ja työehdot -osion keskeisimmät tulokset tutkimuskysymyksen kannalta

Työnantaja ja työehdot
<p>”Sain samat edut ja oikeudet kuin muut työntekijät”</p> <p>19 % ei eri, eikä samaa mieltä 28 % täysin tai osittain eri mieltä</p>

Työilmapiiri ja organisaatiokulttuuri

Taulukko 13 esittää seuraavaa teemaa, työilmapiiriä ja organisaatiokulttuuria, koskevia väitteitä ja niistä saatuja tuloksia. Jopa 87 % vastaajista oli arvosanan 5 kannalla sen suhteen, että he kokivat itsensä tervetulleeksi työpaikalle. Se sai myös kaikista monivalintakysymyksistä parhaimman keskiarvon. Tämä kertoo siitä, että uudet työharjoittelijat otetaan vastaan erittäin hyvin ulkoasiainministeriössä. Myös työilmapiiriä ja tasavertaisuutta mittaavat kysymykset pärjäsivät keskiarvollisesti erittäin hyvin: kaikkiaan 47 % vastaajista oli täysin yhtä mieltä siitä, että työpaikalla vallitsi avoin keskustelukulttuuri, kun taas 23 % oli osittain samaa mieltä asiasta. Tulokset ovat linjassa ”Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa” -oppaan ohjeistuksen kanssa, minkä mukaan jokaisen työyhteisön jäsenen tehtävänä on antaa perehdyttämisessä oma panoksensa esimerkiksi ohjaamalla ja huomioimalla uutta henkilöä työpaikalla.

Kolmasosa taas ei ollut eri, eikä samaa mieltä siitä, että heillä oli mahdollisuus vaikuttaa heitä koskeviin päätöksiin. Tulos voi johtua osittain siitä, että kaikki vastaajat eivät välttämättä olleet varmoja, mitä kysymyksellä tarkalleen ottaen tarkoitettiin. Tästä syystä kysymystä olisi varmasti kannattanut tarkentaa hieman enemmän vaikkapa antamalla muutamia esimerkkejä työntekijöitä koskevista

päätöksistä. Taulukko 14 kiteyttää työilmapiiri ja organisaatiokulttuuri -osion tärkeimmän tutkimustuloksen.

Taulukko 13. Työilmapiiriin ja organisaatiokulttuuriin liittyneet kysymykset ja niistä saadut tulokset

	Arvosanat					Yhteensä	Keskiarvo
	1	2	3	4	5		
33. Koin itseni tervetulleeksi työpaikalle	0	1	1	2	27	31	4,8
34. Minua kohdeltiin tasavertaisena muiden työntekijöiden kanssa	1	1	2	5	23	32	4,5
35. Työilmapiiri oli hyvä	0	2	1	9	19	31	4,5
36. Työpaikalla vallitsi avoin keskustelukulttuuri	3	3	3	7	14	30	3,9
37. Työntekijöillä oli mahdollisuus vaikuttaa heitä koskeviin päätöksiin	0	1	11	9	11	32	3,9

Taulukko 14. Työilmapiiri ja organisaatiokulttuuri -osion keskeisimmät tulokset tutkimuskysymyksen kannalta

Työilmapiiri ja organisaatiokulttuuri
<p>”Työntekijöillä oli mahdollisuus vaikuttaa heitä koskeviin päätöksiin”</p> <p>34 % täysin samaa mieltä 34 % ei eri, eikä samaa mieltä</p>

Uuteen kulttuuriin sopeutuminen

Tämän opinnäytetyön aiheena on ulkoasiainhallinnon työharjoitteluprosessin kehittäminen, jota tarkastellaan ulkoasiainministeriön ulkomaanedustustojen toiminnan näkökulmasta. Taulukko 16 esittää uuteen kulttuuriin sopeutumiseen liittyvien kysymysten olennaisimmat päätelmät.

Jo aiemmin tässä opinnäytetyössä kerrottiin, että henkilökohtaiseen kulttuuriin sopeutumiseen vaikuttavat haasteiden tiedostaminen, tietoisuus omasta arvopohjasta, rutiinien merkitys, sosiaaliset verkostot ja harrastukset. Taulukon 15 tuloksia tutkittaessa voidaankin havaita, että kaikkiaan 75 % vastaajista piti kohdemaan kulttuuriin sopeutumista helppona, minkä lisäksi 22 % oli osittain samaa mieltä asiasta. Myös kohdemaan kulttuurissa tunnuttiin viihtyvän, sillä 87,5 % vastaajista oli arvosanan 4 tai 5 kannalla.

Sen sijaan kolmasosalle tutkittavista kohdemaan kulttuuri ei ollut entuudestaan tuttu. Tämä heijastui myös siihen, että 19 % vastaajista oli joko täysin tai osittain

eri mieltä kohdemaan kulttuuriin liittyvän perehdytyksen saamisesta. ”Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa” -oppaan mukaan edustustokohtaiseen perehdytysmateriaaliin suositellaan sisällytettävän myös kohdemaan kulttuurille tyypillisiä ominaispiirteitä. Tällöin voidaan olettaa, että arvosanan 1 tai 2 antaneet eivät ole saaneet edustustolta ollenkaan perehdytysmateriaalia tai sitten kulttuuriasiaa ei ollut vain siihen sisällytetty.

Taulukko 15. Uuteen kulttuuriin sopeutumiseen liittyneet kysymykset ja niistä saadut tulokset

	Arvosanat					Yhteensä	Keskiarvo
	1	2	3	4	5		
38. Kohdemaan kulttuuri oli minulle entuudestaan tuttu	6	5	1	7	13	32	3,5
39. Sain edustustolta perehdytystä kohdemaan kulttuuriin harjoittelun aikana	2	4	9	9	8	32	3,5
40. Kohdemaan kulttuuriin sopeutuminen oli minulle helppoa	0	1	0	7	24	32	4,7
41. Viihdyin hyvin kohdemaan kulttuurissa	0	2	2	5	23	32	4,5

Seuraavat kolme kysymystä liittyivät niin ikään uuteen kulttuuriin sopeutumiseen, joista ensimmäiseen pystyi vastaamaan joko kyllä tai ei, kun taas kaksi muuta olivat avoimia kysymyksiä. Kaikkiaan 87,5 % tutkituista ei kokenut kulttuurishokkia harjoittelunsa aikana, ja sitä perusteltiin sillä, että työpaikalla valtaosa oli suomalaisia, ja heidän kauttaan pystyi peilaamaan omaa sopeutumistaan. Myönteisesti vastanneet taas kertoivat kulttuurishokin ilmentyneen stressaantumisenä ja yksinäisyytenä töissä, mutta myös vaikuttaneen arkiasioihin vapaa-aikana. Kyseistä vaihetta voidaan nimittää turhautumisvaiheeksi, joka esiteltiin aiemmin tässä työssä yhtenä 1960-luvulla kehitetyn sopeutumisteorian vaiheena.

Ei juurikaan, mutta se auttoi erittäin paljon että oli ihmisiä joiden kautta peilata omaa sopeutumista, jotka olivat myös joutuneet sopeutumaan. Ymmärsivät, kun teki mieli valittaa ja osasivat selittää.

Harjoittelun alussa, kun kulttuurishokki oli voimakkaimmillaan, olin enimmäkseen stressaantunut uusista työtehtävistä ja koti-ikävä oli kova. Näiden syiden takia en viihtynyt niin hyvin töissä ja koin itseni ehkä hieman yksinäiseksikin, koska en tuntenut työkavereita vielä niin hyvin.

Kohdemaan kulttuuri näkyi kunkin harjoittelijan työtehtävissä esimerkiksi kommunikoinnissa, asiakaspalvelussa, asiakastapaamisissa, monikulttuurisen työympäristön muodossa ja byrokraattisuudessa.

Kommunikointi paikallisten työntekijöiden ja vieraiden kanssa vaatii erilaista käyttäytymistä.

Saksa on hyvin byrokraattinen maa ja esimerkiksi digitalisaatio ei ole vielä niin pitkällä kuin esim. Suomessa.

Suurin osa asiakaspalvelutehtävistäni tapahtui korealaisten kanssa, jolloin ns. korealainen yltiökohteliaisuus oli melko paljon esillä sekä asiakkaan että itseni osalta. Yleinen työilmapiiri suurlähetystössä oli kuitenkin suurimmalta osin hyvin suomalainen, vaikkakin joitakin väärinymmärryksiä sattui joidenkin suomalaisten ja korealaisten työntekijöiden välillä.

Taulukko 16. Uuteen kulttuuriin sopeutuminen -osion tulokset keskeisimmät tulokset tutkimuskysymyksen kannalta

Uuteen kulttuuriin sopeutuminen	
<p>"Kohdemaan kulttuuri oli minulle entuudestaan tuttu"</p> <p>34 % täysin tai osittain eri mieltä</p>	<p>"Koitko kulttuurishokin ulkomaanharjoittelusi aikana?"</p> <p>87,5 % ei 12,5 % kyllä</p>
<p>"Sain edustustolta perehdytystä kohdemaan kulttuuriin harjoittelun aikana"</p> <p>19 % täysin tai osittain eri mieltä 28 % ei eri, eikä samaa mieltä</p>	<p>"Miten kohdemaan kulttuuri näkyi työtehtävissäsi?"</p> <p>Esim.</p> <ul style="list-style-type: none"> - asiakaspalvelussa - kommunikoinnissa - asiakastapaamisissa - monikulttuurisena työympäristönä - byrokraattisuudessa

Työkokemus

Kyselylomakkeen viimeinen teema oli nimetty työkokemukseksi, johon liittyvien kysymysten avulla haluttiin tietää, minkälaisia asioita harjoittelijat olivat kokeneet saaneensa irti työharjoittelustaan. Osio sisälsi sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä, ja sen keskeisimmät tulokset on koottu taulukkoon 18.

Taulukon 17 mukaan jopa 94 % tutkituista oli joko osittain tai täysin samaa mieltä siitä, että työharjoittelussa oppi hyödyllisiä työelämätaitoja. Myös kielitaidon parantumista ja kulttuuritiedon lisääntymistä, ammatti-identiteetin kehittymistä sekä työharjoittelusta saadun kokemuksen hyödyllisyyttä arvioitaessa tulokset olivat hyvin samansuuntaiset.

Työkokemuksen merkitystä opintojen tukemisen näkökulmasta sen sijaan ei nähty muihin kysymyksiin verrattaessa niin merkittävänä. Tämä saattaa osittain selittyä sillä, että suhteellisen moni (16 %) kyselylomakkeeseen vastaajista suoritti ammattikorkeakoulussa matkailualan tutkintoa, minkä vuoksi työtehtävät ovat saattaneet vastata huonommin koulutusohjelman tavoitteita esimerkiksi tradenomiopiskelijoihin verrattuna. Lisäksi joidenkin johdon assistenttityötä opiskeluiden erikoistumisena on saattanut olla viestinnän tai markkinoinnin opintoja, joihin liittyviä työtehtäviä he eivät välttämättä ole juuri saaneet tehdä työharjoittelunsa aikana.

Taulukko 17. Työkokemukseen liittyneet kysymykset ja niistä saadut tulokset

	Arvosanat					Yhteensä	Keskiarvo
	1	2	3	4	5		
45. Työharjoittelusta saamani työkokemus tukee hyvin opintojani	0	5	3	8	16	32	4,1
46. Opin työharjoittelussa hyödyllisiä työelämätaitoja	0	2	0	6	24	32	4,6
47. Kielitaitoni parantui ja kulttuuritietouteni lisääntyi työharjoittelun aikana	0	1	1	10	20	32	4,5
48. Koen ammatti-identiteettini kehittyneen työharjoittelujakson aikana	0	1	2	10	18	31	4,5
49. Työharjoittelusta saamani kokemus on/on ollut myöhemmin eduksi työnhaussa	1	1	4	4	22	32	4,4

Ensimmäinen seitsemästä avokysymyksestä käsitteli työkokemuksen parhaita puolia. Vastajat mainitsivat mielekkäimmiksi asioiksi muun muassa monipuoliset työtehtävät, mukavat työtoverit, työilmapiirin, kielitaidon parantamisen, verkostoitumisen, asuinympäristön, paikallisen kulttuurin, kohdemaan ja kansainvälisyyden. Työharjoittelua pidettiin myös arvokkaana merkintänä ansioluettelossa ja kasvattavana kokemuksena.

Parasta oli vapaus mikä harjoittelijalle annettiin hoitaa työtehtävät itsenäisesti. Myös apua sai tarvittaessa aina ja työkaverit olivat todella auttavaisia harjoittelijoita kohdallaan. Harjoittelijat otettiin työporukkaan mukaan erittäin avoimesti.

Parasta työharjoittelussa oli minulle uskotut vaativat työtehtävät, tapaamani ihmiset, kohdemaat ja paikka ja tutustuminen työelämään vieraassa kulttuurissa.

Valtaosa vastaajista voisi ehdottomasti suositella työharjoittelua kaikille kiinnostuneille, tosin joidenkin mielestä ulkomaan edustuston työharjoittelujakso soveltuisi enemmänkin assistentti- tai viestintäopiskelijoille. Muutamista vastauksista myös ilmeni, että harjoittelupaikkaa voi suositella pienen varauksen kera.

Suosittelen paikkaa kovin mielelläni ja olen kannustanut muita luokkalaisiani hakemaan kyseiseen/muihin edustustoihin, sillä oppimani on ollut korvaamatonta.

Suosittelisin kyllä vaikka näin jälkikäteen ajateltuna olisin henkilökohtaisesti kaivannut hieman enemmän haasteita harjoitteluni aikana.

Kun vastaajilta kysyttiin, voisivatko he nähdä itsensä työskentelemässä työharjoittelupaikassaan tulevaisuudessa, suurin osa suhtautui ajatukseen erittäin positiivisesti. Jotkut sen sijaan eivät olleet täysin varmoja muun muassa siksi, että edustusto sijaitsee liian kaukana Suomesta tai että tarkoituksena on suuntautua hieman toisentyyppisiin tehtäviin. Tuloksista huomasi selkeästi sen, että myös tämä kysymys oli hieman monitulkintainen; jotkut käsittivät sen tarkoittavan kirjaimellisesti työharjoittelupaikassaan työskentelyä, kun taas toiset ajattelivat ylipäänsä ulkoasiainministeriössä palvelemista.

Ehdottomasti kyllä. Työharjoittelun myötä olen huomannut kuinka hieno ala kulttuurialalla onkaan. Etsin jatkuvasti samankaltaisia työmahdollisuuksia.

Matkailun opiskelijana haaveenani on suunnata kuitenkin ehkä enemmän matkailualalle ja ulkotyöhön painottuvaan työhön, kuin assistentin toimistouralle.

Vasta seuraava kysymys kuitenkin keskittyi siihen, olisivatko harjoittelun suorittaneet kiinnostuneita urasta ulkoasiainhallinnossa. Selvä enemmistö piti ulkoasiainministeriötä potentiaalisena työntajanaan tulevaisuudessa, 12,5 % ei osannut vielä sanoa ja toiset 12,5 % ei ollut erityisen kiinnostunut.

Kyllä, työharjoitteluni myötä aloin kiinnostua urasta UM:ssä. Aion ehdottomasti hakea jatkossakin ulkoasiainhallinnon pariin.

Kyseisellä instituutiolla on valtavasti erilaisia houkuttelevia työtehtäviä. Koen mielenkiintoa niihin, mutta urakehitys ja toimistotyö ovat minua mietittäviä asioita.

Taulukko 18. Työkokemus-osion keskeisimmät tulokset tutkimuskysymyksen kannalta

Työkokemus	
<p>”Työharjoittelusta saamani työkokemus tukee hyvin opintojani”</p> <p>9 % ei eri, eikä samaa mieltä 16 % osittain eri mieltä</p>	<p>Huonoksi koetut asiat työharjoittelupaikan työharjoitteluprosessissa</p> <p>Esim.</p> <ul style="list-style-type: none"> – työharjoittelun palkattomuus – perehdytykseen liittyvät asiat – työpaikan ilmapiiri – työtehtäviin liittyvät asiat
<p>Työkokemuksen/työharjoitteluprosessin parhaita puolia:</p> <p>Esim.</p> <ul style="list-style-type: none"> – monipuoliset työtehtävät – mukavat työtoverit – työilmapiiri – kielitaidon parantaminen – verkostoituminen – paikallinen kulttuuri – kohdema – arvokas merkintä ansioluettelossa – kasvattava kokemus 	<p>”Oletko kiinnostunut urasta ulkoasiainhallinnossa?”</p> <p>75 % kyllä 12,5 % mahdollisesti 12,5 % ei erityisemmin</p> <hr/> <p>Valtaosa voisi suositella työharjoittelupaikkaansa kiinnostuneille</p>

Kyselylomakkeen lopussa olevien kysymysten tarkoituksena oli saada tutkittavilta tiivistettyä yhteenvetoa niistä asioista, jotka he kokivat työharjoitteluprosessissaan hyväksi ja huonoksi. Positiivisten asioiden näkökulmasta vastaukset olivatkin hyvin samantyyppiset kuin kysymyksessä, jossa tiedusteltiin työharjoittelun parhaita puolia. Negatiiviset asiat sen sijaan liittyivät muun muassa työharjoittelun palkattomuuteen, perehdytykseen, työpaikan ilmapiiriin ja työtehtäviin. Yhtenä

uutena asiana ilmeni esimerkiksi se, että perehdytys jäi joidenkin mielestä hie-
man epämääräiseksi siinä tapauksessa, että edellinen harjoittelija perehdytti seu-
raajansa ensimmäisinä viikkoina. Koska molemmat kysymykset vetävät tiiviste-
tysti yhteen tutkimusongelman selvittämisen kannalta oleellisia asioita, vastauk-
set on päätetty koota kokonaisuudessaan opinnäytetyön lopussa olevaan liitteeseen 3.

Lopuksi vastaajilla oli mahdollisuus kertoa vapaasti mieleensä tulevia asioita ja kirjoittaa oma sähköpostiosoitteensa, jos halusi osallistua arvontaan. Kaikkiaan 23 vastaajaa 32:sta (72 %) ilmoittautui arvontaan, ja se suoritettiin heti kyselylomakkeen sulkeutumisen jälkeen. Voittajat tavoitettiin nopeasti, ja palkinnot lähetettiin heidän ilmoittamaansa osoitteeseen.

7.2 Teemahaastattelujen tulokset

Teemahaastattelujen tarkoituksena oli syventää määrällisessä tutkimuksessa saatuja tuloksia. Haastattelut pohjautuivat kyselylomakkeen kysymyksiin. Skypen välityksellä toteutettuun laadulliseen tutkimukseen valittiin 32 kyselylomakkeeseen vastanneen joukosta kolme henkilöä, joiden haastattelut nauhoitettiin ja litemoitiin eli puhtaaksikirjoitettiin tekstimuotoon. Valinnat suoritettiin siten, että jokainen haastateltava oli tehnyt harjoittelunsa eri maanosassa sijaitsevassa edustustossa (Pariisin suurlähetystö, Santiago de Chilen suurlähetystö ja New Yorkin pääkonsulaatti). Tällä tavoin vastauksiin oli mahdollista saada useita näkökulmia erilaisessa kulttuuriympäristössä toimimiseen.

Taustatiedot ja työharjoitteluun liittyvät perustiedot

Kyselylomakkeen rakenteen mukaisesti haastateltavilta tiedusteltiin ensiksi yleisiä taustatietoja ja työharjoitteluun liittyviä perustietoja. Kaikki heistä olivat sukupuoleltaan naisia, jotka suorittivat edustustoissa tradenomitutkintoonsa kuuluvaa työharjoittelujaksoaan. Kukin ilmoitti koulutusohjelmansa olleen johdon assistenttityö ja kielet, työharjoittelun pituus sen sijaan oli joko kolme tai viisi kuukautta. Tehtävänimikkeinä mainittiin olleen hallintotiimin harjoittelija tai assistentti, ja työtehtäviin sisältyikin monipuolisesti erilaisia assistentin tehtäviä. Taulukkoon 19 on

koottu jo aiemmin mainittujen asioiden lisäksi tarkempaa tietoa juuri työtehtävien sisällöstä ja syistä, miksi kukin halusi hakea ulkoasiainministeriöön harjoitteluun.

Työharjoittelupaikan tarjoamat edut

Kaikki haastateltavat olivat olleet edustustoissa palkattomassa harjoittelussa. Vastauksista ilmeni, että vaikka palkattomuus ei ketään erityisemmin haitannut, se vaikutti kuitenkin esimerkiksi yleiseen ilmapiiriin ja työelämän ulkopuolisiin asioihin. Yhden vastaajan mielestä hyvä merkintä ansioluettelossa ja työelämässä tarvittavien, oleellisten taitojen oppiminen oli loppujen lopuksi hyvä vastike palkattomuudelle. Tulokset tukevat määrällisessä tutkimuksessa saatuja vastauksia.

Taulukko 19. Yhteenvedo haasteltavien taustatiedoista ja työharjoitteluun liittyvistä perustiedoista

	Henkilö 1	Henkilö 2	Henkilö 3
Korkeakoulututkinto	Tradenomi, johdon assistenttityö ja kielet	Tradenomi, johdon assistenttityö ja kielet	Tradenomi, johdon assistenttityö ja kielet
Työharjoittelupaikan nimi	Suomen suurlähetystö, Pariisi	Suomen suurlähetystö, Santiago de Chile	Suomen pääkonsulaatti, New York
Työharjoittelun kesto (kk)	3	3	5
Tehtävänimike	Assistentti	Assistentti	Hallintotiimin harjoittelija
Työtehtävät	<ul style="list-style-type: none"> – Suomen ja ranskankielinen kirjeenvaihto – Tapaamis-, kokous- ja edustustilaisuuksien käytännön järjestelyt – Yleiset toimistotehtävät – Vastaaminen Suomea koskeviin tiedusteluihin – Suurlähetystön puhelinvaihteen hoitaminen – Suurlähettilään assistentin avustaminen erilaisissa tehtävissä – Edustuston muiden virkamiesten sijaisena toimiminen 	<ul style="list-style-type: none"> – Assistentin tehtävät – Edustuston edustaminen luennoilla ja tapahtumissa – Vierailuvalmistelut – Käännöstyöt – Materiaalien haku – Sähköpostin jakelu – Sähköpostitiedusteluihin vastaaminen 	<ul style="list-style-type: none"> – Hallinnolliset tehtävät – Harjoittelijoiden yhdyshenkilön tehtävät – Taloushallinnolliset tehtävät – Avustavat tietohallinnon tehtävät – Pääkonsulaatin puhelinvaihteen hoitaminen ja asiakaspalvelu – Satunnaiset juoksevat tehtävät
Miksi halusi hakea kyseiseen paikkaan?	Rakastaa ranskan kieltä ja kulttuuria. Halusi tietää mahdollisuuksistaan suorittaa työharjoittelu Ranskassa, jolloin kävi tutkimaan asiaa perusteellisemmin. Sai idean hakea Pariisin suurlähetystöön selvittäessään, minkälaisissa harjoitteluisissa assistenttiopiskelijat ovat ulkomaila toimineet.	Oli kiinnostunut kansainvälisyydestä ja lähetystön toiminnasta. Ajatteli, että voisi tehdä joskus sen kaltaisia tehtäviä työkseen.	Halusi saada lisää kansainvälistä kokemusta, ja pääkonsulaatti tarjosi siihen kattavan mahdollisuuden
Miten sai tietää paikasta?	Laittoi avoimen hakemuksen	Laittoi avoimen hakemuksen	Näki koulun Moodlessa ilmoituksen työharjoittelupaikasta

Asunnon etsimiseen tarvittavaa apua haastateltavat eivät tunteneet erityisemmin saaneensa. Kielteisistä vastauksista huolimatta kuitenkin ilmeni, että kahta henkilöä oli autettu lähettämällä opas asunnon etsimistä varten ennen harjoittelujakson alkua. Luultavasti siis asunnon etsimiseen tarvittava apu ymmärrettiin tässä tapauksessa enemmänkin konkreettisena apuna. Myös nämä vastaukset tukevat määrällisen tutkimuksen tuloksia, joista oli ilmennyt kysymyksen olleen hieman monitulkintainen asunnon hankinnassa auttamisen suhteen. Tämän vuoksi kysymyksen reliabiliteetin voidaan sanoa olevan heikompi muihin verrattuna.

Lähetystöltä annettiin sen hetkisen harjoittelijan sähköpostiosoite, ja tietoa mm. siitä, miltä sivuilta ja miltä alueelta kannattaa asuntoa etsiä. Asunnon löytäminen ja siitä päättäminen näkemättä paikkaa oli tosi hankalaa. Loppujen lopuksi vuokrasin asunnon keskusteltuani omistajan kanssa Skypessä ja nähtyäni siitä vilauksen videolla.

(Santiago de Chilen suurlähetystön harjoittelija)

Siinä mielessä autetaan, että konsulaatilla on olemassa lista paikoista, joissa harjoittelijat ovat aiemmin majoittuneet. Konsulaatti ei kuitenkaan puutu siihen millään tavalla, minkälaisesta paikasta saat asuinpaikan. Ylipäätään asuinpaikan hankinta on täysin harjoittelijan vastuulla.

(New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelija)

Kaikkien mielestä edustuston apu asunnon hankinnassa olisi tervetullutta. Pariisin suurlähetystön harjoittelija ei onnekseen kuitenkaan tarvinnut asian suhteen apua, sillä hänellä oli jo etukäteen tiedossa asuinpaikka harjoittelun ajaksi. Santiago de Chilessä olleen mielestä apu olisi helpottanut suunnattomasti, New Yorkissa harjoittelunsa tehnyt olisi niin ikään kaivannut edes pientä tukea.

Olisin toivonut, että edes sellaista pientä tukea olisi ollut tarjota. Erityisesti jos olisi ollut sellainen tilanne, että harjoittelu alkaisi viikon päästä ja sinulle ei ole vielä löytynyt asuinpaikkaa, että mitä sinä sitten teet.

(New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelija)

Seuraavaksi siirryttiin puhumaan työpaikan tarjoamista eduista, kuten sopimuslounaista tai kuukausittaisesta metrokortin kustantamisesta. Kukaan haastateltavista ei ollut saanut etuja työharjoittelunsa aikana, mutta ajatus etujen käyttöönotosta sai pelkästään positiivista kaikua. Edut koettiin taloudellisesta näkökulmasta merkittäviksi, ei tosin välttämättömiksi ottaen huomioon, että kukin harjoittelija oli tiennyt etukäteen harjoittelun olevan palkaton.

Joo kyllä se siihen nähden kun harjoittelu oli palkaton. Esimerkiksi vaikka se metrokortti tai joku vastaava. Ei se tietenkään välttämätön ole, sen jälkeen kun oot suostunu hommaan ja oot menossa sinne, koska periaatteessa sen tietää koko ajan, että se harjoittelu on palkaton. Siulla pitää olla sit sitä rahaa vähän säästöissä kun meet sinne.

(Pariisin suurlähetystön harjoittelija)

Alussa huolestutti, että mitenköhän sitä pärjää kun oli vuokra maksettavana ja metro maksoi paljon. Santiagossa ei pystynyt ostamaan kuukausikortteja metroon eikä saanut minkäänlaisia alennuksia. Yksi matka taisi olla melkein 2 euroa. Se oli melko paljon kun kuljin aamuin illoin töihin plus omat kulkemiset.

(Santiago de Chilen suurlähetystön harjoittelija)

Totta kai se olisi keventänyt huolta taloudellisesta puolesta, jos olisi ollut jokin etu, kuten metrokortti ja ei tarvisi sitä tiettyä summaa aina varata omasta budjetista kulkemiseen. Lounaankin kanssa olishan se ollut kätevää, jos olisi ollut jonkinlaisia lounaskupongeja tai jotain alennuskupongeja. Toisaalta en kokenut etuja välttämättömyydeksi, sillä pärjäsin kuitenkin ilmankin.

(New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelija)

Perehdytys ja ohjaus

Tässä opinnäytetyössä tutkimusongelmaa on tarkasteltu monimenetelmäisen tutkimuksen keinoin. Koska kyselylomakkeen tulosten avulla ei ole mahdollista saada selville muun muassa sitä, miksi henkilö x on antanut kysymykseen y arvosanan 5 sijaan arvosanan 4, teemahaastattelu on oiva tapa selvittää tähän vai-

kuttaneita syitä. Taulukko 20 kuvaa sitä, miten teemahaastatteluun osallistuneet ovat arvioineet perehdytykseen ja ohjaukseen liittyneitä väitteitä omalla kohdallaan toteutuneiksi.

Aiemmin jo todettiin, että kahdelle teemahaastatteluun osallistuneelle harjoittelijalle lähetettiin opas muun muassa asunnon etsimistä varten. Pariisin suurlähetystön harjoittelija olikin kokenut saamansa materiaalin hyväksi, mutta kertoi edustuston unohtaneen lähettää sen hänelle, minkä vuoksi hän ei antanut korkeinta arvosanaa väitteelle. New Yorkissa työharjoittelun tehnyt puolestaan koki saaneensa suppeamman perehdyttämispaketin, kuin mitä eri tiimissä työskennellyt harjoittelija oli saanut. Koska hänen työtehtäviinsä kuului hallintotiimin työtehtävien lisäksi myös pääkonsulaatin puhelinvaihteen ja asiakaspalvelun hoitamisesta, hän olisi toivonut myös näistä asioista hieman mainittavan perehdyttämispakissa, jotta hän olisi pystynyt valmistautumaan harjoitteluunsa paremmin.

Taulukko 20. Perehdytykseen ja ohjaukseen liittyvien kysymysten arvosanajakaumat vastaajien kesken

	Annettu arvosana (1–5)		
	Pariisin suurlähetystön harjoittelija	Santiago de Chilen suurlähetystön harjoittelija	New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelija
18. Työnantaja lähetti minulle ennen työharjoittelujakson aloittamista työharjoitteluun liittyvää materiaalia	4	1	4
19. Sain kattavan perehdytyksen työharjoitteluun tullessani	2	2	2
20. Perehdyttäminen eteni sopivassa tahdissa	2	4	2
21. Minulle oli perehdyttämistä varten nimetty erikseen perehdyttäjä ja/tai tutor	4	3	3
22. Sain riittävästi ohjausta työhöni koko työharjoittelun ajan	2	4	1
23. Minulle esiteltiin työpaikan työsuojeluvaltuutettu ja/tai luottamusmies	5	1	5
24. Minulle järjestettiin työharjoittelun päätteeksi lähtökeskustelu	5	3	5

Santiago de Chilen suurlähetystön harjoittelija ei taas saanut minkäänlaista materiaalia, minkä vuoksi hän joutui kyselemään asioista omatoimisesti sähköpostitse toiselta harjoittelijalta. Hänen mielestään työharjoittelun kehittymisen kannalta olisi hyvä, että edustustolla olisi olemassa opas harjoittelijaa varten. Myös New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelija oli asiasta samaa mieltä.

Kyllä ehdottomasti. Olisi hyvä tietää ennalta, kuinka toimia viisumin hakemisessa Chileen. Valmistellessa lähtöä Euroopan ulkopuolelle olisi valmis tietopaketti viisumikäytännöistä ja muista huomioon otettavista asioista todella hyödyllinen. Jos asia jätetään harjoittelijoiden vastuulle, niin voihan olla, että edellinen harjoittelija ei vielä tiedä vastauksia kaikkiin asioihin tai uusi harjoittelija ei osaa esittää tarvittavia kysymyksiä.

(Santiago de Chilen suurlähetystön harjoittelija)

Kyllä se minun mielestäni on, kun noin pitkälle lähdet ja miksei tietysti muuallekin, vaikka ihan Eurooppaan. Pieni pintaraapaisukin on parempi kuin ei mitään. Kyllä semmoinen myös minun mielestäni osoittaa työharjoittelupaikalta tietynlaista vastuunottoa tulevasta harjoittelijasta ja harjoittelusta.

(New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelija)

Arvosanan suhteen vastaajat olivat yksimielisiä kattavan perehdytyksen saamisesta työharjoittelupaikassaan. Pariisissa ollut kertoi, että häntä ei itse asiassa ollut perehdytetty tehtäviinsä, mikä johtui siitä, että hän oli avoimen hakemuksen laittamisen myötä saapunut hieman huonoon aikaan työharjoitteluun organisaatiomuutosten vuoksi. Lisäksi henkilö, joka yleensä perehdyttää harjoittelijat tehtäviinsä, ei ollut tuolloin paikalla, eikä muillakaan työntekijöillä riittänyt resursseja harjoittelijan jatkuvaan ohjaamiseen. Suurlähetystössä kyllä tiedostettiin asia aina suurlähettilästä myöten, mutta kaikki olivat kuitenkin iloisia, että harjoittelija oli oma-aloitteinen, sopeutui työympäristöön hyvin eikä ottanut asiaa henkilökohtaisesti. Harjoittelijan omasta mielestä perehdytystä olisi kaikesta huolimatta kuulunut olla enemmän jo pelkästään siksi, että hän joutui hoitamaan vastuullisia tehtäviä, kuten suurlähetystön puhelinvaihdetta ja asiakaspalvelua. Kielitaidon ja oma-aloitteisuuden merkitys korostuikin työharjoittelujakson aikana, sillä hän ei pystynyt menemään työpisteensä kaukaisen sijainnin takia noin vain kysymään apua paitsi akuuteimmista tapauksista.

Santiago de Chilen suurlähetystön harjoittelija sen sijaan kertoi, että työtehtäviin perehdytettiin aina vähitellen sitä mukaan, kun niitä eteen tuli. Hänen kohdallaan ei ollut yhtä tiettyä perehdyttäjää, vaan kaikki osallistuivat harjoittelijan opastamiseen yhdessä. Lisäksi edellisellä harjoittelijalla oli tapana perehdyttää seuraajan-

sa, mikä koettiin toimivaksi käytännöksi. Koska harjoittelu suoritettiin kesän aikana, se saattoi vaikuttaa omalta osaltaan myös perehdytyksen laatuun.

Jos miettii esimerkiksi sitä, että ihmiset, jotka ei tunne kovin hyvin suurlähetystön toimenkuvaa soittavat suurlähetystöön ja mie oon sitten se ihminen, jonka kanssa he puhuvat ja edustan suurlähetystöä puhelimesta, niin siihen nähden olisi pitänyt huomattavasti enemmän perehdyttää. Todella monia asia oli miusta ittestäni kiinni, miten paljon mie perehdytän itteeni ja mistä hankin tarvittavat tiedot ja miten paljon loppupeleissä tiedän.

(Pariisin suurlähetystön harjoittelija)

Lähetystössä perehdyttäminen tapahtui vähitellen. Alussa ei ohjeistettu kaikkiin tuleviin tehtäviin vaan apua sai aina uuden tehtävän yhteydessä. (...) Jos olisi mennyt pidemmäksi aikaa töihin niin olisi kaivannut ehkä enemmän perehdytystä heti alussa, mutta kyllä perehdytys tehtäviin ja tilanteeseen nähden oli riittävä.

(Santiago de Chilen suurlähetystön harjoittelija)

New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelijan mukaan hänen edeltäjänsä perehdytti hänet tehtäviinsä noin kahden viikon ajan. Harjoittelijan mielestä tämä oli toimiva käytäntö, mutta se kuitenkin herätti ajatuksia liian suppeasta perehdytyksestä.

Sinällään hyvä, mutta toisaalta pohdin, onko eettisesti oikein, että harjoittelija perehdyttää. Mielestäni se on vähän arveluttavaa siinä mielessä, että pystyykö harjoittelija loppujen lopuksi antamaan riittävän kattavaa perehdytystä kuin mitä työ vaatii.

(New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelija)

Edeltävän harjoittelijan lähdön jälkeen perehdytyksestä vastasivat kaikki omalta osaltaan, jossa hän näki omanlaisiaan ongelmia. Ryhmäperehdytyksessä hän koki huonona muun muassa sen, että siitä on helpompi luistaa, eikä välttämättä pysyä täysin ajan hermolla. Yksilöperehdytys voisi täten toimia paremmin, mutta

sen toimivuuden edellytyksenä olisi selkeä toimintamalli. Myös palautteenantotavoissa olisi ollut harjoittelijan mielestä parantamisen varaa.

Siellä tuli niin monelta eri ihmiseltä samoista asioista semmoista ”minä toivoisin, että sinä tekisit tämän asian oikeesti näin”. Siinä mielessä olisin toivonut, että heillä olisi ollut alusta asti yhdenmukaisempi linja.

(New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelija)

Kysyttäessä perehdytyksen nopeudesta Pariisin suurlähetystön harjoittelija kertoi ihmisten tulleen aina välillä kysymään häneltä kuulumisia, minkä lisäksi he antoivat erinäisiä työtehtäviä hoidettaviksi. Koska varsinaista perehdytystä ei kuitenkaan ollut, perehdytyksen etenemisen nopeutta oli hänen mielestään mahdotonta arvioida. Santiago de Chilen suurlähetystön harjoittelija taas oli tyytyväinen perehdytyksen aikatauluun, mutta huippupisteet jäivät antamatta siksi, että työtehtäviä tipahteli aina satunnaisesti pöydälle sen sijaan, että olisi tiennyt alusta asti, mitkä työtehtävät hänen kuuluisi hoitaa. New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelijan mielestä kahden viikon perehdytys edeltäjän opastuksella oli hyvä. Hän ei kuitenkaan antanut hyviä pisteitä samasta syystä kuin Santiago de Chilen harjoittelija.

Vastaajien mukaan riittävän ohjauksen määrä jäi työharjoittelun aikana vaillinaiseksi. Pariisin suurlähetystön harjoittelija kertoi, että häntä kyllä neuvottiin tarvittaessa, ja aina olisi löytänyt apua suuremman ongelman sattuessa, mutta riittävän ohjauksen saaminen jäi kuitenkin tietyllä lailla omalle vastuulle. Santiago de Chilen suurlähetystön harjoittelija oli samoilla linjoilla asiasta. New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelija koki taas tietyllä tavalla saaneensa riittävää ohjausta, mutta koska työntekijöillä ei tuntunut olevan yhteistä linjaa ohjeistuksen suhteen, se vaikutti kokonaisuuteen merkittävästi.

Kyllä tarvittaessa sai apua ja tehtäviin nähden sai riittävää ohjeistusta. Toisaalta perehdytystä olisi voinut olla enemmänkin. Tuo on aika hankala kysymys vastata, koska välillä kun oli turhautumista eikä tiennyt mitä tehdä, olisi toivonut enemmän perehdytystä. Mutta kun asiat sujui niin ei se sitten haitannut.

(Santiago de Chilen suurlähetystön harjoittelija)

Santiago de Chilen suurlähetystön harjoittelijaa lukuun ottamatta haastateltaville oli esitelty työpaikan työsuojeluvaltuutettu ja/tai luottamusmies. Lähtökeskustelusta puhuttaessa Pariisin harjoittelija totesi käyneensä suurlähettilään ja assistentin kanssa vastaavanlaisen keskustelun, johon oli kuitenkin sisältynyt myös muista asioista puhumista. Hän koki lähtökeskustelun hyväksi tavaksi vaihtaa ajatuksia puolin ja toisin. Santiago de Chilen harjoittelija ei muistanut käyneensä lähtökeskustelua esimiehensä kanssa, New Yorkin harjoittelijalla sen sijaan oli ollut lähtökeskustelu.

Koin sen hyödylliseksi, siinä tulee sellainen fiilis, että ”hei mie oon ihan oikeesti auttanut näitä ihmisiä täällä et he on kyllä huomanneet et mie oon täällä.”

(Pariisin suurlähetystön harjoittelija)

Välillä oli pieniä epävirallisia kahvitaukokeskusteluja, joiden aikana vaihdeltiin kuulumisia. Näiden keskustelujen aikana sai selville, mitä oot osannut tehdä hyvin ja missä ois parantamista. Se on ihan hyvä asia, että sellaisia on, koska muuten ei välttämättä tiedä mitä mieltä työntekijät on, että oisko jotain mitä miun pitäisi parantaa.

(Pariisin suurlähetystön harjoittelija)

Työtehtävät

Perehdytyksen ja ohjauksen jälkeen oli vuorossa työtehtäviin liittyneet kysymykset, joista ensimmäisenä käsiteltiin työharjoitteluun kuuluneiden työtehtävien tiedostamista. Pariisin suurlähetystön harjoittelija tiesi periaatteessa hänelle kuuluneet tehtävät, mutta koska suurlähetystön työntekijät yrittivät tarjota myös toimenkuvaan kuulumattomia asioita, hän ei antanut kyselytutkimuksessa parem-

paa arvosanaa kuin 3. Taulukosta 21 nähdään tutkittavien vastaukset kysymyksiin.

Kyllä. Myöskin siihen pisteeseen asti, että jotkut olisivat antaneet minulle sellaisia tehtäviä, jotka eivät varsinaisesti kuuluisi minulle harjoittelijana. Ei ollut selkeää rajaa, mitä miun kuului tehdä ja mitkä ei kuulunut miulle.

(Pariisin suurlähetystön harjoittelija)

Taulukko 21. Työtehtäviin liittyvien kysymysten arvosanajakaumat vastaajien kesken

	Annettu arvosana (1–5)		
	Pariisin suurlähetystön harjoittelija	Santiago de Chilen suurlähetystön harjoittelija	New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelija
25. Olin hyvin perillä minulle kuuluvista työtehtävistä	3	3	3
26. Pystyin itse vaikuttamaan työni sisältöön	4	4	2
27. Sain palautetta työstäni	5	4	1
28. Pystyin hyödyntämään työtehtävissäni opiskelun kautta hankkimiani tietoja ja taitoja	5	Ei vastausta	5

Santiago de Chilen harjoittelijan mukaan työtehtäviä tuli aina vähitellen eteen, jolloin hänelle kuuluneita asioita ei voinut tarkasti tietää. Harjoittelun alusta alkaen hän tiesi ainoastaan yhden työtehtävän, jonka hänen tuli hoitaa päivittäin. New Yorkin harjoittelija päätyi arvosanaan 3 niin ikään sen vuoksi, että ajoittain hänen tietoonsa ilmeni asioita, joita hän ei edes tiennyt toimenkuvaansa kuuluvan.

Sekä Pariisin että Santiago de Chilen edustustojen harjoittelijat kokivat pystyneensä vaikuttamaan työnsä sisältöön hyvin. Pariisissa ollut totesi, että hänen työmotivaationsa ja intonsa ansiosta ihmiset pystyivät tulla hyvin mielin kysymään apua jonkin tehtävän hoitamiseen. Arvosana viisi jäi kuitenkin antamatta muun muassa siksi, että hän ei ajatellut voivansa kieltäytyä muutamista hänelle kuulumattomien asioiden toimeksiannoista. Santiago de Chilen harjoittelijalla oli vähäisten työtehtäviensä vuoksi mahdollisuus osallistua kiinnostuksensa mukaan luennoille ja tapahtumiin. Mahdollisuus vaikuttaa omiin työtehtäviin pidättäytyi kuitenkin tietyissä rajoissa, koska hänellä ei ollut tarpeeksi tietämystä erilaisista tehtävistä.

Kun ei ollut tarpeeksi tietämystä lähetystön tehtävien laajuudesta niin ei osannut ehdottaakaan hirveen erikoista. Omat ehdotukseni olivat siis perusasioista. Järjestelyä ja arkistointia. Ehdotin myös omatoimisesti erilaisiin tapahtumiin osallistumista, joita Santiagossa oli useita.

(Santiago de Chilen suurlähetystön harjoittelija)

New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelija olisi ollut erittäin kiinnostunut sisällyttämään omaan harjoittelujaksoonsa myös viestinnän tehtäviä, sillä hän oli tradenomiopinnoissaan suuntautunut viestintään. Hän ei kuitenkaan saanut niin paljon kokemusta kyseisistä tehtävistä kuin mitä hän olisi toivonut.

Totta kai viestinnästä sai kokemusta asiakaspuheluiden ja sähköpostien käsittelyn, sekä muiden vastaavien tehtävien kautta. Olisin kuitenkin kaivannut kokemusta ihan nettijulkaisemisestakin, ja sillä olisi saanut harjoittelun liitettyä vastaaviin opintoihin sellaisena ekstrana.

(New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelija)

Kaikki teemahaastatteluun osallistuneet olivat tradenomiopiskelijoita, joiden koulutusohjelmana oli johdon assistenttityö ja kielet. Pariisin suurlähetystön harjoittelija listasi koulutusohjelmaansa ajatellen hyödyllisimmiksi taidoiksi esimerkiksi kokousten pöytäkirjojen tekemisen, toimistotehtävät, kokous- ja matkajärjestelyt sekä asialliset kirjeenvaihdot. Santiago de Chilessä harjoittelun tehneelle kysymys oli hieman vaikeampi. Hetken miettimisen jälkeen hän kuitenkin totesi erityisesti tietotekniikkatietojen auttavan työtehtävien hoidossa, mutta ei silti kokenut loistaneensa koulusta saamallaan taidoilla. New Yorkin harjoittelija listasi hyödyllisiksi opintojaksoikseen muun muassa menetelmäopinnot, assistenttityökurssit sekä viestinnän ja kulttuurin kurssit. Hänen mukaansa vastaanotto- ja asiakaspalvelutyötä pystyisi tekemään melkein missä vain, minkä vuoksi pääkonsulaatti ei siinä mielessä ole hänen mielestään niin erikoinen työpaikka.

Työntaja ja työehdot

Teemahaastatteluja tehtäessä selvisi, että tutkimukseen osallistuvilla ei ollut aivan täysin selvää se, mitä kyselylomakkeessa tarkoitettiin oikeuksilla ja velvollisuuksilla. Kaikki haastateltavat myönsivät saaneensa tietää työnantajaltaan vähintäänkin perustyöntekijän oikeuksia (esimerkiksi vaitiolovelvollisuus ja työsopimusasiat), mutta kysymyksen monitulkintaisuuden vuoksi he olivat päätyneet antamaan alhaisemman arvosanan kuin miten asia todellisuudessa oli. Pariisin suurlähetystön harjoittelijan mukaan oikeuksien ja velvollisuuksien tietäminen johtui hänen kohdallaan juuri puutteellisesta perehdyttämisestä. Taulukossa 22 nähdään, miten tutkittavien antamat arvosanat ovat jakautuneet kokonaisuudessaan työntajat ja työehdot -osion kysymyksissä.

Kun alussa ei ollut perehdyttämistä, niin ei tiennyt hirveästi, että miten mahdottoman tärkeää on esimerkiksi tietää henkilön nimi, ikä ja sukupuoli saapumisen syy, jotka täytyy kysyä ennen kuin ihmiset päästä suurlähetystöön sisälle. Tietoa tuli aina silleen vähän tiputellen, en välttämättä aina tiennyt, et miten kaikki pitää hoitaa ja miten tarkkaa mikäkin on.

(Pariisin suurlähetystön harjoittelija)

Taulukko 22. Työntajaan ja työehtoihin liittyvien kysymysten arvosanjakaumat vastaajien kesken

	Annettu arvosana (1–5)		
	Pariisin suurlähetystön harjoittelija	Santiago de Chilen suurlähetystön harjoittelija	New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelija
29. Minulle kerrottiin selvästi oikeuteni ja velvollisuuteni	4	2	3
30. Sain samat edut ja oikeudet kuin muut työntekijät	2	4	1
31. Työnantaja piti huolta työturvallisuudesta ja -suojelusta sekä ergonomiasta	4	4	4
32. Esimiehen toiminta oli reilua ja tasapuolista	4	5	1

Santiago de Chilen suurlähetystön harjoittelija koki saavansa samanlaiset edut ja oikeudet muihin työntekijöihin verrattuna, sillä hän pääsi harjoittelijana esimerkiksi erilaisille ministerivierailuille ja tapahtumiin. Pariisin ja New Yorkin harjoittelijat

eivät sen sijaan kokeneet saaneensa samanlaista kohtelua, sillä edustuston työntekijöillä ajateltiin olevan myös sellaisia etuja, joita harjoittelija ei pääse hyödyntämään.

Onhan heillä varmasti vähän kattavampia etuja. Harjoittelijana miulla ei tietenkään oo samoja etuja. En esimerkiksi voi soittaa kansallisoopperaan ja sanoa että "hei, saisinko sieltä ja sieltä paikat, ne varataan suurlähetystölle".

(Pariisin suurlähetystön harjoittelija)

Työturvallisuutta ja -suojelua sekä ergonomiaa pidettiin kaikissa edustustoissa hyvänä ja asianmukaisena, tosin Pariisin edustuston harjoittelija olisi niin ikään tähänkin asiaan kaivannut kunnollista perehdytystä alusta asti. Esimiehen toimintaa pidettiin Pariisissa ja Santiago de Chilessä myös hyvänä. Pariisin suurlähetystön harjoittelijan kohdalla jäi tosin täydet pisteet saamatta sen vuoksi, että esimies saattoi ajoittain unohtaa harjoittelijan omien työkiireidensä keskellä. New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelijan mukaan hän tuli suhteellisen hyvin toimeen esimiehensä kanssa. Hänelle jäi kuitenkin harjoittelustaan hieman huono maku, sillä hän ei kokenut saavansa ääntään kuuluviin tilanteissa, joissa hän olisi halunnut kertoa oman kantansa johonkin asiaan.

Työilmapiiri ja organisaatiokulttuuri

Työnantajasta ja työehdoista siirryttiin seuraavaksi työilmapiiriä ja organisaatiokulttuuria koskeviin tuloksiin. Vastauksista selvisi, että kaksi haastateltavaa (Pariisi ja Santiago de Chile) oli kokenut itsensä tervetulleeksi työharjoittelupaik-
kaansa, mutta yksi ei niinkään. New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelija kertoikin, että hän tunsikin olevansa harjoittelussa enemmän tiellä kuin hyödyksi. Hänen mielestään viihtyvyyden kannalta on erittäin tärkeää, että harjoittelija otetaan heti alusta lähtien mukaan yhdeksi työyhteisön jäseneksi. Taulukkoon 23 on koottu teemahaastateltavien vastaukset tämän osion kysymyksiin.

Minun mielestäni varsinkin harjoittelijana, kun olet yksin tuollaisessa isossa paikassa, korostuu tarve saada selkeämmin esiin se, että sinut on oikeasti otettu siihen porukkaan täysillä mukaan.

(New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelija)

Seuraava kysymys liittyi lähemmin siihen, kokivatko haastateltavat olleensa tasa-vertaisia muiden työntekijöiden kanssa. Tähän kysymykseen New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelija vastasi samansuuntaisesti kuin edelliseen kysymykseen: ajoittain hän tunsu kuuluneensa porukkaan, mutta välillä koki jääneensä piirien ulkopuolelle. Santiago de Chilen harjoittelijan mielestä häntä kohdeltiin täysin tasavertaisena muihin nähden. Pariisin suurlähetystön harjoittelija sen sijaan kertoi huomanneensa hyvin sen, miten henkilön titteli vaikutti siihen, miten häntä kohdeltiin työympäristössä.

Taulukko 23. Työilmapiiriin ja organisaatiokulttuuriin liittyvien kysymysten arvosanjakaumat vastaajien kesken

	Annettu arvosana (1–5)		
	Pariisin suurlähetystön harjoittelija	Santiago de Chilen suurlähetystön harjoittelija	New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelija
33. Koin itseni tervetulleeksi työpaikalle	4	5	2
34. Minua kohdeltiin tasavertaisena muiden työntekijöiden kanssa	3	5	1
35. Työilmapiiri oli hyvä	4	Ei vastausta	2
36. Työpaikalla vallitsi avoin keskustelukulttuuri	3	3	1
37. Työntekijöillä oli mahdollisuus vaikuttaa heitä koskeviin päätöksiin	3	5	3

Omasta mielestä se ero on ehkä vähän räikeä kun siellä on esimerkiksi virkamiehiä, suurlähettiläsi, assistentteja ja sitten korkeakouluharjoittelijoita. Riippuen toki myös ihan henkilöiden persoonista, ketkä siellä työskentelee.

(Pariisin suurlähetystön harjoittelija)

Myös työilmapiiriin ja työpaikalla vallitsevan avoimen keskustelukulttuurin suhteen vastaajilla oli hieman erilaisia kokemuksia. Pariisin suurlähetystön harjoittelija oli kokenut työilmapiiriin hyväksi, mutta harjoittelun aikana tapahtuneiden organisaa-

tiomuutosten vuoksi työpaikalla oli havaittavissa pientä jäykkyyttä henkilöiden välillä. Tämä puolestaan vaikutti yleiseen ilmapiiriin ja kommunikointiin.

Kyllähän siellä jännitteitä oli, mutta ei se vaikuttanut miun työhöni mitenkään, tai että miun olis ollut siellä jotenkin huono olla, vaan ihan tavallista kommunikation puutetta. Ja varsinkin jos ihmiset on stressaantuneita niin helpommin sitten tulee jostain sanottua vähän tavallista napakammin. Joskus on kiireisempi aika ja joskus taas vähemmin tekemistä.

(Pariisin suurlähetystön harjoittelija)

Santiago de Chilen harjoittelija oli vahingossa jättänyt vastaamatta kyselylomakkeen työilmapiiriä koskevaan kysymykseen. Hän kuitenkin kertoi, että edustuston pienen koon vuoksi (alle 10 henkilöä) varsinaista työilmapiiriä ja keskustelukulttuuria ei ehtinyt kunnolla syntyään kolmen kuukauden aikana. Tähän vaikutti myös se, että muita työntekijöitä ei ehtinyt juurikaan näkemään, sillä ihmiset olivat kiireisiä ja ajoittain lomilla. Hän kuitenkin totesi työntekijöiden olleen todella ystävällisiä. New Yorkin pääkonsulaatissa harjoittelunsa tehneellä oli toisaalta positiivisia ja hyviä kokemuksia niin työilmapiiristä kuin keskustelukulttuurista, mutta tietynlainen epävarmuus ja varuillaan oleminen harjoittelun aikana aiheuttivat sen, että yleinen kokemus näistä jäi negatiiviseksi.

Harjoittelijaa koskeviin päätöksiin vaikuttaminen koettiin niin ikään hyväksi Santiagon de Chilen suurlähetystössä. New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelijan mukaan hänellä ei ollut virallisten päätösten suhteen päätäntävaltaa, mutta esimerkiksi erilaisten projektien, kuten pikkujoulujen, järjestämisessä pystyi muokkaamaan toimenkuvaansa toiveidensa mukaisesti. Pariisin suurlähetystön harjoittelijalle jäi asiasta myös ristiriitainen näkemys; yleisesti ottaen ihmisiä kuunneltiin työpaikalla, mutta työntekijöiden välinen hierarkia vähensi tietyllä tapaa omia mahdollisuuksiaan vaikuttaa työnkuvaansa.

Uuteen kulttuuriin sopeutuminen

Tässä opinnäytetyössä haluttiin nostaa erilaisessa kulttuuriympäristössä toimiminen yhdeksi teemaksi, sillä se koettiin olennaiseksi osaksi työharjoitteluprosessia. Taulukossa 24 nähdään aiheeseen liittyneet kysymykset ja niistä saadut tulokset.

Pariisin suurlähetystön harjoittelijalle Ranska ja Pariisi olivat jo ennestään tuttuja, sillä hän oli vierailut maassa monta kertaa aiemmin. Kokemuksistaan huolimatta hän ei kuitenkaan ajatellut tietävänsä aivan kaikkea ranskalaisesta kulttuurista, jolloin huippuarvosana jäi antamatta kyselytutkimuksessa. Kohdemaan kulttuuriin sopeutuminen tuntuikin hänestä helpolta, eikä viihtymisen suhteenkaan ollut valittamista. Kulttuurishokkia hän ei kokenut. Tähän vaikutti varmasti aiemmat kokemukset niin Ranskassa kuin muissakin maissa asumisesta, minkä lisäksi hän osasi hyvin ranskaa. Kulttuuriin sopeutumista ja työharjoittelupaikan tehtävien omaksumista hän kuvasi tavanomaiseksi.

Taulukko 24. Uuteen kulttuuriin sopeutumiseen liittyvien kysymysten arvosanajakaumat vastaajien kesken

	Annettu arvosana (1–5)		
	Pariisin suurlähetystön harjoittelija	Santiago de Chilen suurlähetystön harjoittelija	New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelija
38. Kohdemaan kulttuuri oli minulle entuudestaan tuttu	4	1	2
39. Sain edustustolta perehdytystä kohdemaan kulttuuriin harjoittelun aikana	4	2	1
40. Kohdemaan kulttuuriin sopeutuminen oli minulle helppoa	5	5	5
41. Viihdyn hyvin kohdemaan kulttuurissa	5	5	2

Ensimmäinen kuukausi on vähän silleen että oot vähän siellä sun täällä. Sitten se toinen kuukausi menee että "aa, nyt mie ymmärrän" ja sit kolmannella kuukaudella ootkin jo että "jee, nyt mie osaan". Vihdoin sitten kun oot päässy kunnolla jyvälle, hoidat asiat paremmin ja nopeemmin niin koittaa jo aika lähteä pois.

(Pariisin suurlähetystön harjoittelija)

Työtehtävien osalta Pariisin suurlähetystön harjoittelija kertoi paikallisen kulttuuriin näkyneen etenkin puhelinkäyttäytymisessä siten, että ranskalaisilla on suomalaisiin nähden pienempi kynnys soittamiselle. Myös teitittelykulttuuri on aivan erilainen, sillä suomalaisessa kulttuurissa teitittelyllä ei ole niin suurta merkitystä kuin Ranskassa. Edustustossa suoritettu työharjoittelu voi myös alkuvaiheessa tuntua harjoittelijasta raskaalta jos hän ei ole tottunut käyttämään vieraita kieliä erilaisissa työtilanteissa.

Eri kielellä asiointi vie enemmän voimia kuin että jos sie... hoidat asioita omalla äidinkielellä. Huomasin, että mie olin varmasti sen takia aina joka päivä niin väsynyt kun pitää miettiä kaikki kahdella eri kielellä joskus jopa kolmella.

(Pariisin suurlähetystön harjoittelija)

Pariisin suurlähetystön harjoittelija sai edustustolta perehdytystä kulttuuriin lähinnä siten, että työntekijät kertoivat heidän elämässään tapahtuneista hauskoista tilanteista. Myös tässä asiassa perehdytys jäi siinä mielessä vaillinaiseksi, että mahdollisuudet ajatusten vaihtamiseen olivat vähäiset harjoittelijan työpisteen kaukaisen sijainnin vuoksi.

Santiago de Chilen harjoittelijalle kohdemaan kulttuuri ei ollut entuudestaan tuttu. Tästä huolimatta hän ei kokenut chileläiseen elämäntapaan sopeutumista vaikeana, sillä myös häneltä löytyi aiempaa kokemusta ulkomailla asumisesta. Suurimpana yllätyksenä hänelle tuli se, miten länsimaalainen valtio Chile on. Pientä ihmetystä aiheutti niin ikään se, että entisenä Espanjan siirtomaana espanjalaisuus ei juuri näkynyt katukuvassa. Chileläisyys erottautuikin enemmän omana kulttuurinaan muiden maiden kulttuurien joukossa. Työtehtävien osalta kohdemaan kulttuuri näkyi esimerkiksi siten, että viestinnässä tuli huomioida kulttuurin kohteliaisuusääntöjä.

Espanjan kieltä hän osasi kohtalaisesti ennen harjoittelunsa alkua. Työn puolesta sitä pääsi hieman käyttämään lähinnä sähköpostiviesteihin vastaamalla, kuulunymmärtämisestä taasen oli hyötyä luennoilla. Vapaa-ajalla kieltä joutui käyttämään esimerkiksi kaupoissa ja ravintoloissa, sillä englantia puhuttiin yleisesti

ottaen vähän. Paikallisten kielitaidottomuudesta huolimatta harjoittelija kuitenkin uskoi, että Santiago de Chilessä olisi mahdollista pärjätä myös pelkällä englannilla, tosin helppoa se ei olisi. Ennen Chileen matkustamista harjoittelijalla oli myös tiettyjä ennakkoluuloja esimerkiksi turvallisuuden suhteen, mutta ne osoittautuivat kuitenkin vääriksi.

Alussa oli aika jännittävää mennä sinne kun ei tiennyt, että pitääkö pelätä tai varoa liikkuesssa yksin esimerkiksi yhdentoista jälkeen. Nopeasti kuitenkin huomasi, että Santiago on aika vaaraton kaupunki, kun ei mene tietyille alueille. (...) Chile oli siitäkin hyvä ja mielenkiintoinen paikka mennä vaihtoon, että siellä oli juuri alettu ajamaan koulutusasioita ja muita parannuksia.

(Santiago de Chilen suurlähetystön harjoittelija)

Harjoittelijan mukaan edustusto ei varsinaisesti perehdyttänyt häntä mitenkään kohdemaan kulttuuriin, mutta esimerkiksi suurlähettiläs saattoi välillä kertoa siihen liittyviä asioita omien kokemustensa kautta. Myös tässä kohdin ilmeni perehdyttämispaketin tarpeellisuus, sillä se antaisi harjoittelijalle mahdollisuuden tutustua moniin ulkomailta asumisen kannalta olennaisiin asioihin. Esimerkkinä tällaisesta voisi olla se, pärjääkö kohdemaassa suomalaisella pankkikortilla ja -tilillä.

New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelijalle amerikkalainen kulttuuri oli jossain määrin tuttu uutisten ja ystävien kautta, mutta hän ei ollut kuitenkaan koskaan käynyt Yhdysvalloissa ennen. Paikalliseen kulttuuriin sopeutuminen sujui hyvin. Harjoittelijan mielestä arkielämä on New Yorkissa pitkälti samantyyppistä kuin Suomessa. Kohdemaan kulttuurissa harjoittelija ei kuitenkaan kokenut niin hyvin viihtyvänsä lähinnä siksi, että hän ei onnistunut saamaan työharjoittelunsa aikana ystäviä.

Harjoittelijan mielestä ennakkoluulot ja stereotypiat amerikkalaisista vastasivat pitkälti todellisuutta. Yllättävimmäksi asiaksi hän kuitenkin koki sen, miten sekä ihmisten positiivinen asenne ja elämäntapa että New Yorkin ja Yhdysvaltojen hehkuttaminen näkyivät tavallisessa arjessa. Myös teittely- ja kohteliaisuuskulttuuri oli erilainen kuin mihin olemme Suomessa totuneet.

Kohdemaan kulttuuriin liittyvää perehdytystä saatiin lähinnä tippikulttuuriin liittyen, minkä lisäksi työntekijät antoivat muutamia vinkkejä. Harjoittelija olisi kuitenkin toivonut edustuston kertovan enemmän esimerkiksi vuokrasopimusasioihin ja etenkin small talk -kulttuuriin liittyvää tietoa, sillä amerikkalainen kulttuuri näkyi hänen työtehtävissään juuri small talkin kautta.

Tippikulttuurista tuli hyvin tietoa, mutta ei sitten oikein muuten. Vinkkejä kylläkin, mutta ei varsinaista perehdytystä. Olisi ollut hyvä tietää joitain sellaisia yleisimpiä kuten käytetäänkö maassa mieluiten käteistä vai korttia, vuokrasopimusasiat, small talk -kulttuuri ja sen semmoiset. Ei tarvisi olla isoa pakettia, mutta edes vähän jotain.

(New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelija)

Harjoittelijan mielestä ei ole liioiteltua, että ulkomaankokemukseen menisi helposti liikaa rahaa. Ammattikorkeakoululta, Kelalta ja säätiöiltä saatavan tuen hän kokikin välttämättömäksi palkattomaan harjoitteluun lähtevälle.

Kyllä omat säästöt sekä apuraha ja koulunkin antama tuki olivat välttämättömyys. Yllätyin, kuinka kallista esimerkiksi ruoka loppujen lopuksi oli ruokakaupoissakin, vaikka olisit hakenut vain muroja ja maitoa.

(New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelija)

Työkokemus

Työkokemuksen merkitys oman alan opintojen näkökulmasta koettiin vastaajien keskuudessa yllättäen eri tavalla huolimatta siitä, että kaikki opiskelivat tradenomiksi johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmassa.

Pariisin suurlähetystön harjoittelija suhtautui väitteeseen kaikista positiivisimmin. New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelijan mukaan hän oppi työharjoittelussa erittäin hyvin perusvalmiuksia, mutta ajatteli kysymystä enemmänkin erikoistumisopintojensa kannalta, joihin liittyviä tehtäviä hän ei päässyt tekemään. Santiago de Chilen harjoittelija totesi harjoittelujakson vastaavan teoriassa erittäin hyvin sitä, mitä koulussa oli opiskeltu, mutta käytännön tasolla asia ei ollut kui-

tenkaan näin. Taulukko 25 kuvaa sitä, miten teemahaastateltavat ovat vastanneet työkokemusta koskeviin kysymyksiin.

Hankala sanoa, koska teoriassahan se vastaa täydellisesti sitä, mitä me ollaan opiskeltu, mutta käytännössä monet tehtävät pystyy suorittamaan myös maalaisjärkeä käyttämällä. (...) Olisin halunnut oppia enemmän lähetystön hallinnollisista asioista käytännössä. Esimerkiksi matkahallintojärjestelmän käyttöä sekä muita konkreettisia uusia taitoja.

(Santiago de Chilen suurlähetystön harjoittelija)

Seuraava kysymys liittyi hyödyllisten työelämätaitojen oppimiseen. Santiago de Chilen harjoittelijan mielestä hän ei oppinut harjoittelujaksonsa aikana niinkään uusia taitoja, vaan tottui enemmänkin erilaisiin työtehtäviin ja -tilanteisiin. New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelijan mukaan hänen työtehtävänsä olivat samantyyppisiä kuin muutamassa aiemmassa työpaikassaan, jolloin hän ei kokenut oppineensa hirveästi uusia taitoja työharjoittelussa.

Taulukko 25. Työkokemukseen liittyvien kysymysten arvosanajakaumat vastaajien kesken

	Annettu arvosana (1–5)		
	Pariisin suurlähetystön harjoittelija	Santiago de Chilen suurlähetystön harjoittelija	New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelija
45. Työharjoittelusta saamani työkokemus tukee hyvin opintojani	5	3	2
46. Opin työharjoittelussa hyödyllisiä työelämätaitoja	5	4	2
47. Kielitaitoni parantui ja kulttuuritietouteni lisääntyi työharjoittelun aikana	4	4	5
48. Koen ammatti-identiteettini kehittyneen työharjoittelujakson aikana	5	4	2
49. Työharjoittelusta saamani kokemus on/on ollut myöhemmin eduksi työnhaussa	5	5	1

Kaikki olivat lähes yhtä mieltä siitä, että heidän kielitaitonsa parantui ja kulttuuritietoutensa lisääntyi työharjoittelun aikana. Pariisin suurlähetystön harjoittelija kertoi parantaneensa ranskan kielen taitojaan etenkin työsanaston kannalta ja oppineensa enemmän sähköpostiviestien kirjoittamiseen liittyvistä käytännöistä. Santiago de Chilen suurlähetystön harjoittelija huomasi työharjoittelun jälkeen

osaavansa espanjaa hieman paremmin. Hän olisikin halunnut viettää Chilessä pidemmän ajan, jotta hän olisi päässyt paremmin esimerkiksi kuullunymmärtämiseen sisälle. New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelijan mukaan ulkomaan kokemukset ovat aina vain hyvä asia kielitaidon parantamisessa.

Sekä Pariisin suurlähetystön että Santiago de Chilen harjoittelijat kokivat työharjoittelun kasvattaneen heidän ammatti-identiteettiään. New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelijan mukaan hänelle ei ollut vielä syntynyt selkeää ammatti-identiteettiä, mutta kokemus oli kuitenkin vienyt elämässä eteenpäin.

Kyllä näen, että kokemus oli hyvä pohja työelämään... Lähetystössä pääsi kokonaisvaltaisesti tutustumaan ulkoasianhallinnon tehtäviin ja pääsi hommaan sisälle. Työidentiteetti kasvoi kun pääsi työskentelemään erilaisissa tilanteissa. Koska en oppinut kuitenkaan paljon uusia konkreettisia asioita, en antanut vitosta vaan nelosen.

(Santiago de Chilen suurlähetystön harjoittelija)

Työharjoittelusta saatava työkokemus on ollut etenkin Santiago de Chilen harjoittelijalle arvokasta, sillä hän haki syksyllä 2015 ulkoasiainministeriön hallintouran kurssille (Halku) ja onnistui pääsemään sisälle yli 1400 hakijan joukosta. Kyseessä oli useiden kuukausien pituinen hakuprosessi, johon sisältyi hakemuskirjeen lisäksi muun muassa haastatteluja ja testejä. Hänen mukaansa valittujen joukossa oli myös sellaisia henkilöitä, jotka olivat tehneet jo pidemmän aikaa assistentin työtehtäviä ja joilla oli kokemusta työskentelystä ulkomailla. Harjoittelija uskoo johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman olevan erinomainen pohjakoulutus, sillä hallintouran työtehtävät pohjautuvat pitkälti johdon assistentin tehtäviin. Myös asiakaspalvelukokemuksella on merkitystä hallintouran kurssille haettaessa, sillä sitä tarvitaan useissa ulkoasiainhallinnon tehtävissä.

Pariisin suurlähetystön harjoittelijan kertoman mukaan työntajat ovat olleet kovasti kiinnostuneita nimenomaan suurlähetystöstä saadusta työkokemuksesta. Hän uskoikin työharjoittelun edesauttaneen hänen pääsyään erääseen kesätyöpaikkaan, jossa toimenkuvaan kuului samantyyppisiä tehtäviä kuin suurlähetystössä. New Yorkin harjoittelijalle kokemuksesta ei ole ollut ainakaan toistaiseksi

hyötyä, mikä on saattanut johtua osittain taloustilanteesta ja siitä, että hänellä oli teemahaastattelun tekemisen aikoihin vielä korkeakouluopinnot kesken. Työharjoittelun parhaiksi puoliksi Pariisin suurlähetystön harjoittelija listasi uskotut vaativat tehtävät, uusien kontaktien luominen, kohdemaan ja paikka sekä tutustuminen työelämään vieraassa kulttuurissa. Santiago de Chilen harjoittelija piti parhaina puolina uuteen kulttuuriin tutustumista ja lähetystön toimintaan perehtymistä kokonaisvaltaisesti. New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelija kertoi harjoittelun tuoneen lisää elämäkokemusta, vahvistaneen hänen itsetuntemustaan ja luottamustaan sekä kartuttaneen kielitaitoa ja kulttuurintuntemusta.

Juuri se, että mie sain paljon vaativampia tehtäviä kun olisin ikinä ajatellut saavani. Siitä tuli semmonen itsetuntohuuustaus ja huomasin, että tosiaan ihan oikeasti osaa tehdä vaativia asioita.

(Pariisin suurlähetystön harjoittelija)

Haastateltavat voivat suositella ulkoasiainministeriötä kaikille kiinnostuneille, sillä se antaa hyvän mahdollisuuden työskennellä ulkomailla suomalaisessa työympäristössä. New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelija uskoi, että kunkin harjoittelijan kokemukseen vaikuttaa varmasti harjoittelun suorittamisen ajankohta, sillä edustustoissa on vuodenaikasta riippuen erilainen rytmi. Pariisin suurlähetystön harjoittelija taas halusi korostaa, että hän ei pysty niin hyvin vertailemaan kokemustaan muiden kanssa, sillä se oli varmasti erilainen yleiseen kokemukseen verrattuna.

Mutta sitten taas toisaalta mie en pysty niin paljon vertailemaan, koska olin kummiskin aika eri tavalla siellä kuin kukaan muu harjoittelija ollut, varsinkin työpisteeseen sijaintiin nähden. Työhuone oli ihan erilainen ja eri paikassa kun aikasemmin, että silloin miun mielestä se ei vertailtavissa se miun kokemus, mikä yleinen kokemus siellä on.

(Pariisin suurlähetystön harjoittelija)

Pariisin suurlähetystön harjoittelija ei näe mahdottomana sitä, että hän voisi työskennellä ulkoasiainministeriössä tulevaisuudessa. Myöskään New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelija ei nähnyt tätä poissuljettuna vaihtoehtona.

Ei hirveästi tiennyt ulkoasiainhallinnosta. Miten siellä voi työskennellä tai en ollut koskaan ajatellut koko asiaa. Nyt kun tietää, että minkälaisia ihmisiä sinne haetaan ja et minkälaisia ne tehtävät on niin sitä kautta kävi kiinnostamaan... et en missään nimessä sulkisi pois jos tulis joku mahdollisuus mennä sinne tai jonkun haun kautta.

(Pariisin suurlähetystön harjoittelija)

Mahdollisesti ja miksei nyt ihan Suomessakin ulkoministeriön tehtävissä. Työ oli mielenkiintoista ja itselläni on kuitenkin kiinnostusta ulkomaille ja ulkomailla työskentelyyn. Ja työssä on hauska balanssi, on sitä tuttua suomalaista, mutta sitten on sitä kansainvälistä.

(New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelija)

Työharjoittelupaikalla toteutetussa työharjoitteluprosessissa haastateltavat näkivät monia hyviä puolia. Pariisin suurlähetystön harjoittelija oli iloinen siitä, että hänelle suotiin myös vaativampia tehtäviä, mitkä valmistivat häntä hyvin työelämään. Hän ei henkilökohtaisesti tiennyt ulkoasiainhallintoon liittyvistä asioista ennen hakemistaan suurlähetystöön ja huomasikin kiinnostuneensa alasta harjoittelun myötä. Hänen näkee suurlähetystössä työskentelyn hyväksi vaihtoehtoksi myös sellaisille henkilöille, joilla ei ole paljoa kansainvälistä kokemusta.

No ehkä se ei miulla niin paljon vaikuttanut, mutta ajattelen, et jos vaikka et olisi hirveesti matkustellut missään tai käynyt missään ja mietit, että pitäisikö lähteä ulkomaille, niin siihen nähden harjoittelu ulkomailla suurlähetystössä antoi aika pehmeän laskeutumisen. Voisin kuvitella, että vähemmän matkustaneelle tulee sellainen kotoinen fiilis ja, että on turvallisessa ympäristössä.

(Pariisin suurlähetystön harjoittelija)

Santiago de Chilen suurlähetystön harjoittelija piti kysymystä vaikeana. Hän ei omasta mielestään nähnyt selvästi toteutettavaa työharjoitteluprosessia, sillä hän oli päässyt harjoitteluun avoimella hakemuksella. Positiivisena asiana hän kuitenkin mainitsi hyvän ilmapiirin oppimiselle; edustuston toinen harjoittelija oli valmis

perehdyttämään hänet, minkä lisäksi häneltä pystyi aina kysymään apua jos tuli sellainen olo.

New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelija totesi työharjoitteluprosessissa olevan hyvää se, että edeltävältä harjoittelijalta saa paljon tietoa työpaikan kirjoittamattomista säännöistä, minkä lisäksi harjoittelijalle suodaan vastuullisia tehtäviä. Hän kuitenkin pohti sitä, annetaanko vastuuta liian nopeassa ajassa.

Sinulle annetaan vastuuta ja työ on pääasiassa itsenäistä työskentelyä, jossa saat tärkeää kokemusta juuri siitä vastuunkannosta. Mutta pohdin, tuleeko se kaikki sitten taas toisaalta vähän liian äkkiä.

(New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelija)

Työharjoitteluprosessin huonona puolena Pariisin suurlähetystön harjoittelija totesi olleen sen palkattomuus. Hänen omaan työmotivaatioonsa se ei tosin vaikuttanut, mutta se voi olla muille ratkaiseva tekijä harjoittelupaikan valinnassa.

Toisaalta joillakinhan ei välttämättä oo edes mahdollisuutta, että pystyisi tekemään palkatonta harjoittelua.

(Pariisin suurlähetystön harjoittelija)

Santiago de Chilen harjoittelijan mielestä hänen työharjoittelupaikassaan voitaisiin jatkossa antaa tuleville harjoittelijoille enemmän käytännön asioihin liittyvää tietoa.

Olisin toivonut enemmän ohjeita Chileen muuttamisessa ja tulemisessa. Vaikka yhteystietoja, joista voisi olla apua asunnon etsimisessä. Ja tietoa siitä, miten viisumin hakemisen kanssa toimitaan. Tietoja sai kysymällä, mutta olisi ollut hienoa heti alussa saada tietopaketti, johon kaikki hyödyllinen tieto olisi sisältynyt.

(Santiago de Chilen suurlähetystön harjoittelija)

New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelija ei kokenut saaneensa mahdollisuutta näyttää ja hyödyntää taitojaan harjoittelunsa aikana, sillä hän olisi toivonut enemmän viestintään ja erilaisiin projekteihin liittyviä tehtäviä. Myös palautteenanto- ja perehdytystaidoissa olisi hänen mielestään ollut parantamisen varaa: ohjeistuksiin ja palautteenantoon liittyvien ristiriitojen takia esimiestä/työnantajaa oli välillä vaikea ymmärtää, minkä vuoksi harjoittelija koki, ettei hänen työtään arvostettu. Hänen mielestään rakentavan palautteen antamatta jättäminen on oppimisen esteenä, ja se tulisi antaa mahdollisimman pian, jotta pystyisi korjaamaan toimintatapojaan.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa arvioidaan opinnäytetyöprosessin onnistumista kokonaisuudessaan, minkä lisäksi esitetään käytännönläheisiä kehitysehdotuksia ulkoasiainhallinnon työharjoitteluprosessin parantamiseksi.

8.1 Yhteenveto

Aiheen rajaus

Opinnäytetyön alkuvaiheessa oli tärkeää rajata aihe tarkasti, jotta työstä ei olisi tullut liian laajaa. Tästä syystä tutkimuksessa päätettiin lopulta keskittyä ainoastaan AMK-opiskelijoihin, jolloin ulkopuolelle jäi muutamia tutkimuskysymyksen kannalta vartenotettavia ryhmiä. Tällaisia olivat esimerkiksi yliopisto-opiskelijat ja ulkoasiainministeriön Helsingin harjoittelijat. Jälkikäteen ajateltuna rajaukset olivat kuitenkin onnistuneita: yliopisto-opiskelijoiden mukaan ottaminen tutkimukseen olisi käytännössä merkinnyt vähintäänkin laajemman teoriaosuuden kirjoittamista, sillä heidän työharjoittelukäytänteensä eroavat jonkin verran ammattikorkeakoulun vastaavista. Myöskään Helsingin harjoittelijat eivät sopineet osaksi tutkimusjoukkoa, sillä yksi opinnäytetyön teemoista oli erilaisessa kulttuuriympäristössä toimiminen.

Teoreettinen viitekehys

Kyselylomakkeen teemoihin ja kysymyksiin saatiin mallia aiemmista kyselytutkimuksista, joiden pohjalta muotoutui myös tutkimukseen sopiva teoreettinen viitekehys. Opinnäytetyössä hyödynnettiin aiheeseen liittyvän painetun kirjallisuuden ohella e-kirjoja ja internetsivustoja, joiden valitsemisessa kiinnitettiin huomiota niiden tuoreuteen ja luotettavuuteen. Suomenkielisen aineiston lisäksi mukaan saatiin englannin- ja espanjankielisiä lähteitä.

Tutkimusmenetelmät

Kvantitatiivisen tutkimuksen toteutusta voidaan pitää varsin onnistuneena. Kyselylomakkeen suunnitteluun käytettiin paljon aikaa, ja se asiatarkestettiin useiden henkilöiden toimesta. Vaikka kyselylomakkeesta tulikin melko laaja, niin kyselyyn vastanneet kehuivat sitä hyvin suunnitelluksi. Tuloksia analysoitaessa ilmeni, että pelkästään monivalintakysymysten perusteella olisi ollut melko hankalaa vetää johtopäätöksiä mahdollisista kehittämiskohteista, sillä prosentuaaliset jakaumat olivat kysymyksestä riippuen lähtökohtaisesti hyvin samankaltaiset. Tämän vuoksi avoimet kysymykset nousivatkin kyselytutkimuksessa tärkeään osaan, koska niiden avulla saatiin tehtyä enemmän erottelua vastaajien välille.

Kvantitatiivinen tutkimus toi paljon uutta ja hyödyllistä tietoa toimeksiantajalle: esimerkiksi 96 % vastaajista ei saanut lainkaan etuuksia harjoittelunsa aikana, mutta lähes kaikki heistä olisivat kuitenkin toivoneet sellaisia. Suosituimmiksi mahdollisiksi eduiksi nousivat työmatka- ja lounasedut. Työharjoittelun parhaimpina puolina pidettiin muun muassa monipuolisia työtehtäviä, verkostoitumista, kielitaidon parantamista ja mukavia työtovereita. Huonoiksi koettuina asioina mainittiin työharjoittelun palkattomuus, perehdytys, ilmapiiri ja työtehtävät.

Kvalitatiivinen tutkimus osoittautui erinomaiseksi lisäksi kvantitatiivisen tutkimuksen rinnalle: se antoi hyvän kokonaiskuvan kunkin haastateltavan työharjoitteluprosessista ja mahdollisti aiheeseen perehtymisen paremmin. Teemahaastattelu-

jen avulla saatiinkin tutkimusongelman ratkaisemisen kannalta arvokasta tietoa muun muassa perehdytysoppaaseen ja etuihin liittyen.

Lisäksi moni sellainen asia, jota ei kyselytutkimuksen avulla ollut mahdollista selvittää, tuntui ratkeavan teemahaastattelujen avulla. Tästä esimerkkinä voidaan mainita se, että haastateltavilta oli mahdollista tiedustella sitä, miksi he päätyivät antamaan johonkin kysymykseen arvosanan 4 parhaimman arvosanan sijaan. Haastattelujen aikana pystyi aina esittämään tarkentavia kysymyksiä, joiden avulla saattoi saada selville tutkimuskysymyksen kannalta olennaista tietoa. Haastatteluilla oli tärkeä merkitys niin ikään tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa, sillä haastateltavien vastauksista pystyi nopeasti päättämään, olivatko he ymmärtäneet kyselylomakkeen kysymykset niin kuin ne olisi tutkijan mielestä pitänyt ymmärtää.

Tutkimuksen luotettavuus

Tieteellisessä tutkimuksessa luotettavuutta ja laatua mitataan reliabiliteetin ja validiteetin avulla. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tilannetta, jossa tutkimusta uusittaessa saadaan samat tutkimustulokset kuin edellisellä kerralla. (Kananen 2014, 146–147.) Tämän tutkimuksen reliabiliteettia voidaan pitää suhteellisen hyvänä: tutkimuksessa käytettiin sekä laadullista että määrällistä tutkimusmenetelmää (triangulaatio), mikä lisää tutkimuksen luotettavuutta. Koska kyselylomake toimi suoraan runkona teemahaastatteluille, voidaan molempien menetelmien avulla saatuja samankaltaisia vastauksia pitää hyvänä reliabiliteetin merkinä. Tosin muutamia kyselylomakkeen kysymyksiä olisi pitänyt joko muotoilla paremmin tai avata enemmän vastaajalle esimerkkien avulla. Näin ollen tällaisten kysymysten reliabiliteetin voitiin katsoa olevan heikompi niiden monitulkintaisuudesta johtuen.

Tutkimuksen mahdollisen uusimisen kannalta on otettava huomioon, että jos harjoittelusta on ehtinyt kulua jo tovin aikaa, ei vastaaja välttämättä enää muista sellaisia asioita, jotka hän koki negatiivisiksi harjoittelujaksonsa aikana. Lisäksi muutama kyselylomakkeeseen vastanneista suoritti samanaikaisesti ulkoasiainhallin-

non työharjoittelujaksoaan, jolloin he eivät välttämättä pystyneet vielä vastaamaan totuudenmukaisesti kaikkiin kyselylomakkeen kysymyksiin.

Saadut tutkimustulokset ovat jossain määrin yleistettävissä koskemaan myös suurempaa joukkoa, sillä 32 vastauksen myötä kyselytutkimuksen vastausprosentiksi tuli 76. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta olisi kuitenkin ollut toivottavaa, että otos olisi ollut suurempi. Vastausten määrään voi kuitenkin olla tyytyväinen, sillä siihen vaikutti pitkälti tutkimusjoukon rajaus. Tässä opinnäytetyössä rajaus kohdistui AMK-opiskelijoihin, jotka olivat tehneet työharjoittelunsa jossakin ulkoasiainministeriön ulkomaanedustustossa vuosina 2015–2016. Vuosilukujen osalta rajaukseen päädyttiin täysin perustelluista syistä: suurin osa vuonna 2014 (tai sitä aiemmin) harjoittelun suorittaneista oli jo valmistunut, minkä lisäksi heidän yhteystietojensa saaminen osoittautui vaikeaksi. Tutkimus toteutettiin keväällä 2016.

Tutkimuksen validiteetissa on puolestaan kyse oikeiden asioiden tutkimisesta, millä viitataan tutkimuksen suunnitteluun ja aineistoanalyysiin. (Kananen 2014, 147; Vilka 2007, 150.) Määrällisessä tutkimuksessa kyselylomakkeen kysymykset suunniteltiin huolellisesti, ja ne pohjautuivat teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltyihin teemoihin. Monivalintakysymykset ja vastausvaihtoehdot olivat pääosin onnistuneita. Kysymysten muotoilu oli lähtökohtaisesti moitteeton, mutta tuloksia analysoitaessa kuitenkin huomattiin, että muutamia kysymyksiä olisi pitänyt hiota yksiselitteisimmiksi. Validiteetin voidaan todeta olevan kuitenkin kokonaisuudessaan melko hyvä, sillä kyselylomakkeeseen ja teemahaastatteluihin osallistuneitten kommenttien perusteella kysymykset olivat olleet hyviä ja selkeitä. Tässä opinnäytetyössä teemahaastatteluista saatujen tutkimustulosten validiutta parannettiin siten, että ne lähetettiin puhtaaksikirjoittamisen jälkeen haastateltavina olleille henkilöille oikoluettaviksi. Kanasen (2015, 151) mukaan tutkittu pystyykin tällöin vahvistamaan tutkijan tekemät tulkinnat oikeiksi ja todentamaan tutkimustuloksen luotettavaksi.

Haasteet

Tutkimuksen toteuttamisen suurin haaste liittyi työn kirjoittamiseen liittyvään ajanpuutteeseen, minkä lisäksi aikataulujen sopiminen kaikkien tutkimuksen osapuolten kanssa oli ajoittain melko haastavaa. Myös tulosten purkamiseen ja analysointiin meni ennakko-odotuksiin nähden huomattavasti enemmän aikaa, koska pelkästään kvalitatiivisesta osiosta syntyi aineistoa noin 11 tunnin verran. Kahden tutkimusmenetelmän käyttäminen oli tutkimuskysymykseen vastaamisen kannalta kuitenkin paras vaihtoehto, sillä ne täydensivät toisiaan hyvin ja lisäsivät tutkimuksen validiteettia.

8.2 Kehitysehdotukset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli keskittyä tutkimaan niitä elementtejä, jotka mahdollistavat hyvän, tasapainoisen ja molempia, sekä edustustotyönantajaa että työharjoittelijaa, hyödyttävän yhteistyön harjoittelujakson aikana. Tavoitteeseen päästiin onnistuneesti, ja tutkimustulosten pohjalta tehtiin kuvassa 7 nähtäviä kehitysehdotuksia ulkoasiainhallinnon työharjoitteluprosessin parantamiseksi.

Perehdytyksen kattavuus, nopeus ja riittävä ohjaus

Jotta perehdytys olisi tarpeeksi kattava, etenisi sopivassa tahdissa ja toteutettaisiin riittävän ohjauksen voimin, edustuston työntekijöiden olisi järkevää valita keskuudestaan nimetty perehdyttäjä ja tutor, jotka huolehtisivat uuden tulokkaan opastamisesta. Kokonaisvaltaisen perehdytyksen toteutumisesta olisi vastuussa puolestaan harjoittelijan esimies, joka voisi yhtä hyvin myös toimia perehdyttäjänä tai tutorina. Esimiehen, nimetyn perehdyttäjän ja tutorin tehtävänjaoista on kerrottu tässä opinnäytetyössä sivuilla 18–19.

Tutkimuksen mukaan monissa edustustoissa on käytäntönä, että harjoittelija perehdyttää seuraajansa tehtäviinsä, minkä lisäksi työntekijät osallistuvat siihen yhdessä. ”Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa” -oppaan mukaan perehdyttäminen kuuluukin olennaisesti jokaiselle työyhteisön jäsenelle. Ongelmaksi saattaa kuitenkin koitua opetettavan tiedon jakautuminen liian monelle ihmiselle, mikä

aiheuttaa paljon ristiriitoja toimeksiannoissa. Onnistuneen ryhmäperehdytyksen edellytyksenä olisi täten selkeän toimintamallin luominen. Myöskään aiemman harjoittelijan toimiminen perehdyttäjän asemassa ei ole täysin aukotonta: opetus-tapa ei ole juuri pedagogista ja se perustuu harjoittelijan omiin kokemuksiinsa siitä, miten joku asia tulisi hänen mielestään hoitaa. Hyvänä puolena voidaan kuitenkin nähdä, että harjoittelijan avulla saadaan arvokasta tietoa niin sanotuista ”talon kirjoittamattomista säännöistä”. Tämän vuoksi lähtevän harjoittelijan osallistuminen seuraajansa perehdyttämiseen voisi tulla jatkossakin kyseeseen. Sen tulisi kuitenkin tapahtua mielellään ensimmäisten kahden viikon aikana, jotta aivan alussa tapahtuvasta perehdyttämisestä ei tulisi liian hätiköityä.

Lisäideana perehdytyksen kattavuuteen, nopeuteen ja riittävän ohjauksen onnistumiseen on, että harjoittelija tekisi itselleen oman harjoittelublogin. Blogi ei olisi julkinen, mutta tutorilla olisi kuitenkin oikeudet päästä sitä seuraamaan säännöllisesti. Tarkoituksena olisi tällä tavoin antaa tutorille mahdollisimman realistinen käsitys siitä, kuinka harjoittelija on omaksunut hänelle vaadittuja tehtäviä, minkä hän kokee helpoksi ja vaikeaksi sekä olisiko hänellä kiinnostusta laajentaa omaa tehtäväkuvaansa vastaavaan paremmin omia opintojaan. Tutor pitäisi nimetyn perehdyttäjän ja harjoittelijan esimiehen tietoisena blogiin liittyvistä asioista. Harjoittelublogin hyöty suhteessa tavalliseen palautekeskusteluun olisi siinä, että sen avulla pystyisi tuomaan helpommin esille vaikeita ja arkoja asioita, joita ei välttämättä uskalla sanoa suoraan kasvotusten. Työhön liittyvien asioiden lisäksi harjoittelija voisi tuoda blogissaan esille myös vapaa-ajallaan tekemiään aktiviteetteja keventämällä näin blogia sisällöllisesti. Yksityiskohtaisimpia asioita lukuun ottamatta harjoittelija pystyykin erinomaisesti hyödyntämään harjoittelublogiinsa tuottamaa sisältöä esimerkiksi omassa vaihtoblogissaan tai harjoittelun jälkeen korkeakoululle tehtävässä harjoitteluraportissaan.

Palaute- ja lähtökeskustelu

Harjoittelublogin monikäyttöisyys näkyisi myös siinä, että sitä voitaisiin hyödyntää varsinaisissa palautekeskusteluissa. Palautekeskustelut ovat harjoittelijan ja edustustotyönantajan kannalta merkittäviä, sillä niiden avulla saadaan arvokasta

tietoa muun muassa harjoittelun etenemisestä sekä mahdollisista väärinymmärryksistä ja kehittämisen kohteista. Suoran ja rakentavan palautteen antaminen on näissä keskusteluissa keskeisessä asemassa.

Edustustot voisivat ottaa tavaksi järjestää palautekeskusteluita säännöllisesti esimerkiksi kerran kuukaudessa, jotta molemmilla osapuolilla olisi ajantasaista tietoa harjoitteluprosessista. Keskustelut käytäisiin harjoittelijan, esimiehen sekä nimetyn perehdyttäjän/tutorin kesken, ja niiden teemat voisivat pohjautua harjoittelublogiin. Työharjoittelusuhteen lopussa kannattaisi niin ikään järjestää vielä lähtökeskustelu; se antaisi positiivisen lopetuksen työharjoittelusuhteelle sekä mahdollistaisi molempien osapuolten kuulla hyvin sujuneista asioista ja arvioida harjoittelun onnistumista kokonaisuudessaan. Ajatusta lähtökeskustelun tarpeesta tukee se, että tämän opinnäytetyön tutkimustulosten ja ”Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa” -oppaan mukaan niiden pitäminen ei ole ollut edustustoissa pakollista, mutta kuitenkin suositeltavaa.

Ennakkomateriaali

Ulkoasiainhallinnon työharjoitteluprosessin kehittämisen kannalta tärkeimmäksi teemaksi nousi perehdytys ja ohjaus. Tutkimuksesta tehtyjen johtopäätösten mukaan työnantaja ei ollut lähettänyt kaikille harjoittelijoille työharjoitteluun liittyvää materiaalia ennen työharjoittelujakson alkamista. Tästä syntyi idea ennakkomateriaalin käyttöönottamisesta kaikissa edustustoissa, mikä mahdollistaisi ennen kaikkea harjoittelijan paremman valmistautumisen ulkomaan työharjoitteluun.

Oleellinen muutos ennakkoperehdytyspakettiin olisi se, että tulevaisuudessa kukin edustusto tuottaisi omat materiaalisensa yksityiselle YouTube-kanavalle ladatavien videoklippien muodossa. Nimetty perehdyttäjä voisi suunnitella videoiden toteuttamista esimerkiksi julkisuusdiplomatiatiimin kanssa, ja ne voisivat pohjautua liitteessä 4 nähtävään New Yorkin pääkonsulaatin harjoittelijaoppaan teemoihin. Teemojen rinnalle voisi ottaa mukaan kohdemaan kulttuurin tapoja ja käytäntöjä koskevan osion; sen tarkoituksena olisi auttaa harjoittelijaa sopeutu-

maan nopeammin paikalliseen asuinympäristöön, minkä lisäksi siitä olisi luonnollisesti hyötyä myös työtehtävien hoitamisessa.

Koska edustustossa suoritettava harjoittelujakso on varmasti lähes kaikille opiskelijoille ensimmäinen kosketus ulkoasiainministeriöön organisaationa, harjoittelupaikkaan liittyvä esittelyvideo voisi olla niin ikään loistava tapa perehdyttää uutta tulokasta ennakkoon ja karsia samalla ministeriöön liittyviä ennakkoluuloja. Esittelyvideossa tulisivat toimitilojen lisäksi tutuksi niin edustuston päällikkö, lähin esimies kuin muutkin työtoverit.

Edut

Kyselylomakkeen ja teemahaastattelujen tuloksia analysoitaessa myös etuihin liittyvä teema nousi selkeästi esille. Vaikka valtaosa vastanneista ei ollut saanut rahallista korvausta edustustossa suoritetusta harjoittelujaksostaan, ulkoasiainministeriötä voitaneen pitää tästä huolimatta varsin vetovoimaisena työharjoittelupaikkana. Täten ajatusta palkallisesta työharjoittelusta ei nähty varteenotettavaa kehitysideana.

Sen sijaan toisentyypiset etuudet ja edustuston tarjoama apu asunnon hankintaan liittyvissä asioissa todettiin hyvin toteuttamiskelpoisiksi. Yhtenä ehdotuksena olisi se, että edustusto tarjoaisi harjoittelijalleen joko päivittäisen lounassetelin tai koko harjoitteluajan kattavan bussi-/metrokortin. Työmatka- ja lounasavustukset olivatkin tutkimuksen mukaan suosituimmat vaihtoehdot mahdollisiksi eduiksi. Lisäideana olisi stipendien eli kannustusapurahojen myöntäminen, joiden tarkoituksena olisi taloudellisen tukemisen lisäksi motivoida ja palkita opiskelijaa edustuston eteen tehdystä arvokkaasta työstä.

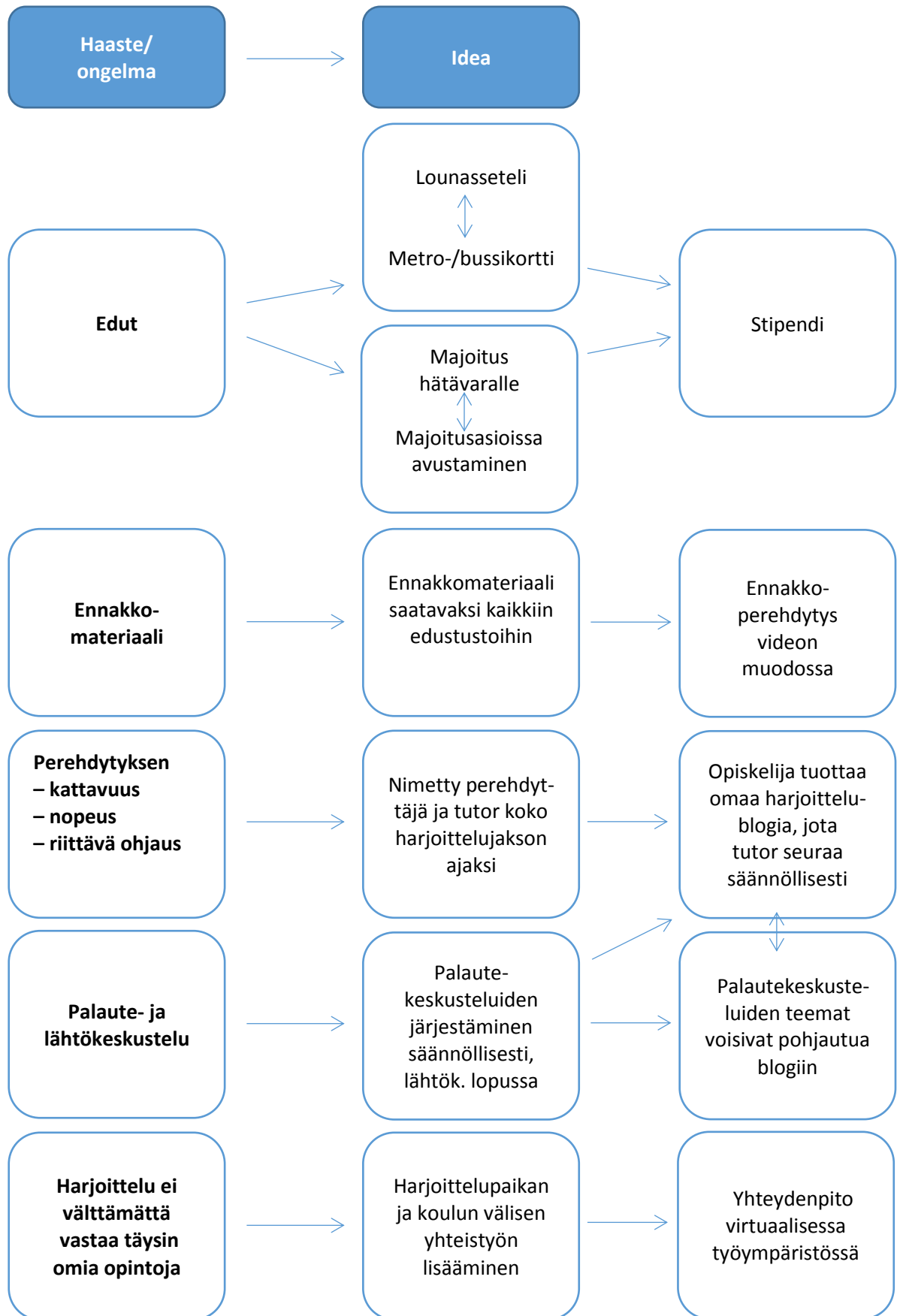
Harjoittelijoiden majoitusasioihin voisi olla niin ikään kaksi vaihtoehtoa, joista toisessa harjoittelijalle tarjottaisiin väliaikaista majapaikkaa yllättävien tilanteiden varalle. Jos edustustolta ei löydy entuudestaan tähän tarkoitukseen soveltuvaa paikkaa, väliaikaiseksi yöpymispaikaksi voisi harkita tällöin nimetyn perehdyttäjän, tutorin tai jonkun toisen henkilökunnan jäsenen asuntoa. Toinen vaihtoehto

olisi se, että nimetty perehdyttäjä avustaisi konkreettisesti harjoittelijaa asunnon löytämisessä esimerkiksi ottamalla yhteyttä mahdollisiin (ja entuudestaan hyväksi havaittuihin) vuokranantajiin. Lisäksi hän voisi tarvittaessa mennä katsomaan uuden tulokkaan kanssa varteenotettavia asuntoja hänen maahan saapumisensa jälkeen.

Harjoittelu omia opintoja vastaava

Tutkimustuloksista selvisi, että kaikkien henkilöiden kohdalla harjoittelu ei välttämättä vastannut täysin omia odotuksia ja/tai tukenut ammattikorkeakoulussa opittuja asioita. Myös työn sisältöön vaikuttaminen ja opittujen työelämätaitojen määrä jäivät osalla harjoittelijoista vähäiseksi. Harjoittelijalla onkin varmasti tietynlaisia mahdollisuuksia vaikuttaa työnsä sisältöön oman kiinnostuksensa mukaan. Haasteena voi olla kuitenkin se, että niin sanottuihin työn ulkopuolisiin tehtäviin ei ole juurikaan aikaa, sillä useimmiten ulkoasiainministeriö etsii harjoittelijoita aina ennalta määrättyihin tehtäviin. Tämän vuoksi olisi toivottavaa, että ulkoasiainministeriö ja Suomen ammattikorkeakoulut pystyisivät tulevaisuudessa lisäämään yhteistyötään siten, että työharjoittelu vastaisi sisällöltään mahdollisimman hyvin harjoittelijan korkeakouluopintoja huomioiden myös erikoistumisopinnot (esimerkiksi viestintä, kielet tai taloushallinto). Luonnollisesti ministeriö hyötyisi tästä, sillä se parantaisi harjoittelijan työtyytyväisyyttä. Lisäksi ammattikorkeakoulujen opettajilla olisi paremmat edellytykset markkinoida opiskelijoilleen ulkomaanedustustoja harjoittelupaikkoina. Tutkimustulosten mukaan harjoittelijat nimittäin tiesivät verrattain vähän ulkoasiainministeriöstä ja sen tarjoamista mahdollisuuksista työantajana ennen harjoittelujaksoaan.

Opiskelijan harjoittelujakson ideoiminen tapahtuisi koulun harjoitteluvastaavan, opiskelijan ja edustuston välillä. Tätä varten voitaisiin perustaa kaikille osapuolille tarkoitetun virtuaalisen työympäristön. Sen avulla ulkoasiainministeriö voisi muun muassa pitää ammattikorkeakoulut ajan tasalla siitä, minkälaisia ohjelmistoja ministeriö parhaillaan käyttää ja onko niiden suhteen odotettavissa muutoksia tulevaisuudessa.



Kuva 7. Kehitysideat ulkoasiainhallinnon työharjoitteluprosessin parantamiseksi

Virtuaaliympäristön hyöty olisi myös siinä, että korkeakoulu voisi suunnitella opetussuunnitelmansa vastaamaan enemmän niitä taitoja, joita vaaditaan sellaisilta henkilöiltä, jotka ovat kiinnostuneita työskentelemään ulkoasiainhallinnon parissa. Esimerkkejä tällaisista taidoista ovat taloushallinnon ohjelmien kuten M2-matkalaskujärjestelmän ja Rondo R8:n osaaminen. Harjoittelusta saisi parhaimman hyödyn, jos kyseisten ohjelmien perusteita olisi opiskeltu jo korkeakouluopintojen aikana. Virtuaaliympäristöön kirjauduttaisiin omilla tunnuksilla, ja kullekin oppilaitokselle sekä edustustolle olisi luotuna omat sivut, joiden kautta he pystyisivät tiedottamaan omista asioistaan.

Edustusto voisi omilla sivuillaan julkaista heillä vuosittain avoinna olevia työtehtäviä teksteinä tai videoklippeinä. Tämä ominaisuus vaikuttaisi suoraan siihen, että edustustojen ei enää tarvitsisi tiedottaa jokaiselle korkeakoululle erikseen avoinna olevasta työharjoittelupaikasta. Samassa yhteydessä olisi mahdollista esitellä aiemmista harjoittelijoista tehtyjä videoita, joissa he kertoisivat kokemuksistaan ja tunnelmistaan harjoittelujaksonsa aikana.

Ammattikorkeakoulujen opettajilla ja opiskelijoilla olisi myös mahdollisuus saada äänensä kuuluviin virtuaalisessa työympäristössä. Kunkin oppilaitoksen harjoitteluvastaava voisi tiedottaa vuosittain portaalin kautta esimerkiksi tradenomi- ja restonomikoulutusten opetussuunnitelmiin liittyvistä muutoksista. Näin edustusto pystyisi paremmin suunnittelemaan harjoittelujaksonsa vastaamaan niitä tavoitteita, joita ammattikorkeakoulut niiltä edellyttävät. Opiskelijan saadessa tiedon pääsystään harjoittelijaksi hän voisi koulun harjoitteluvastaavan sekä tulevan esimiehensä/perehdyttäjänsä/tutorinsa kanssa luoda virtuaaliympäristöön suljetun keskustelualustan, jossa suunniteltaisiin yhdessä harjoittelun sisältöä. Lync-puhelut olisivat keskustelualustan ohella vartenotettava vaihtoehto neuvotteluiden toteuttamiselle ympäristössä. Tarkoituksena ei ole kuitenkaan korvata harjoittelujakson ensimmäisinä päivinä käytäviä keskusteluja, vaan opiskelijan aloitettua edustustossa hän keskustelisivatkin vielä esimiehensä/perehdyttäjänsä/tutorinsa kanssa tarkemmin niistä asioista, joita on jo sivuttu virtuaaliympäristössä.

9 LOPUKSI

Tämän opinnäytetyön tekeminen oli hyvin mielenkiintoista, antoisaa ja palkitsevaa. Aihe oli itselleni läheinen ja siihen tarttuminen tuntui luontevalta, sillä olen tehnyt oman työharjoitteluni aikoinaan Suomen pääkonsulaatissa New Yorkissa. Koin ulkoasiainhallinnon työharjoitteluprosessin kehittämisen tärkeäksi, sillä ministeriö rekrytoi vuosittain paljon työharjoittelijoita erilaisiin tehtäviin. Tutkimus on varmasti hyödyllinen toimeksiantajan lisäksi sellaisille ammattikorkeakouluopiskelijoille, jotka ovat kiinnostuneita tekemään opintoihinsa kuuluvan työharjoittelujakson ulkoasiainhallinnon parissa.

Opinnäytetyön lopputulokseen olen tyytyväinen. Tutkimuksen avulla onnistuin samaan vastauksia tutkimuskysymykseeni ja antamaan samalla varteenotettavia sekä käytännönläheisiä kehitysehdotuksia ulkoasiainhallinnon työharjoitteluprosessin parantamiseksi. Koen, että olen opinnäytetyötä tehdessäni syventänyt aiemmin koulussa hankittua osaamistani erityisesti perehdytyksen suhteen ja saanut hyvän kokonaiskuvan siitä, miten ulkoasiainhallinnossa toteutetaan henkilöstöhallintoa.

Olen kiinnostunut työskentelystä ulkoasiainministeriössä tulevaisuudessa ja halukas tekemään jatkotutkimuksen työstäni. Seuraava tutkimus voisikin liittyä siihen, mitä eri alojen opiskelijat odottavat oppivansa työharjoittelussaan verrattuna korkeakoulussa oppimiinsa asioihin. Tutkimustulosten mukaanhan osa harjoittelijoista ei ollut päässyt hyödyntämään taitojaan tai muokkaamaan harjoittelunsa sisältöä halutunlaiseksi. Toinen varteenotettava jatkotutkimuksen aihe olisi ulkoasiainhallinnon työharjoitteluprosessin kehittäminen tämän tutkimuksen ulkopuolelle jätettyjen ryhmien näkökulmasta.

Haluan kiittää erityisesti New Yorkin pääkonsulaattia ja Satu Lappeteläistä ulkoasiainministeriön henkilöstöpalveluyksiköstä, jotka mahdollistivat tämän työn toteutumisen. Lisäksi haluaisin kiittää opinnäytetyöohjaajaani Päivi Korhosta hyvisistä neuvoistaan ja tsemppauksestaan, joiden avulla pystyin suorittamaan tutkintoni loppuun menestyksekkäästi.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2008. Esimiehenä arjessa. E-kirja. Helsinki: Talentum. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 13.9.2017].

Arene. 2017. AMK-koulutus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.arene.fi/fi/ammattikorkeakoulut/koulutus-ja-tutkinnot/amk-koulutus> [viitattu 16.9.2017].

Guirdham, M. 2011. Communicating across cultures at work. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Gutiérrez, M. 2015. Prácticas y experiencia en el extranjero, lo más valorado para fichar universitarios. La Vanguardia. WWW-dokumentti. Päivitetty 14.5.2015. Saatavissa: <http://www.lavanguardia.com/vida/20150514/54430625156/practicas-experiencia-extranjero-valorado-fichar-universitarios.html> [viitattu 22.3.2016].

Haapaniemi, L. 2010. Kulttuurien kohtaaminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.edu.fi/yleissivistava_koulutus/maahanmuuttajien_koulutus/monikulttuurinen_koulu/kulttuurien_kohtaaminen [viitattu 9.3.2016].

Hakala, J.T. 2015. Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Teoksessa Ik-kunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle, toim. Aaltola, J. & Valli, R., 19–20. Jyväskylä: PS-kustannus.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Jokiaho, M. & Salo, P. 2004. Argos. Kulttuurit kohtaavat. Helsinki: WSOY.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä; miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kantola, I. 2003. Harjoittelun ja työelämäprojektien benchmarking. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 14:2003. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Kauhanen, J. 2009. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOY.

Kohi, A., Palo, H., Päivärinta K. & Vihervä, V. 2009. Forum. Kulttuurien kohtaaminen. Keuruu: Otava.

Korkeakouluosaajat.fi s.a. Harjoittelu. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.korkeakouluosaajat.fi/aloita_yhteistyö/harjoittelu [viitattu 17.9.2017].

Kuusela, S. 2013. Esimiehen vuorovaikutustaidot. E-kirja. Helsinki: Talentum. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 13.9.2017].

Kuusela, S. 2015. Organisaatioelämää. Kulttuurin voima ja vaikutus. E-kirja. Helsinki: Talentum. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 12.9.2017].

KvantiMOTV. 2007. Mittaaminen: Muuttujien ominaisuudet. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/mittaaminen/ominaisuudet.html> [viitattu 9.9.2017].

Lustig, M.W. & Koester, J. 2006. Intercultural competence: interpersonal communication across cultures. Boston, MA: Pearson Allyn and Bacon cop.

Maailmalle.net. 2015. Harjoittelu ja työskentely. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.maailmalle.net/harjoittelu_ja_tyoskentely [viitattu 11.3.2016].

Minkkinen, J. 2017. Hallintovirkailija. Sähköpostiviesti 26.4.2017. Suomen pääkonsulaatti, New York.

Perehdyttäminen ulkoasiainhallinnossa. 2011. Helsinki: ulkoasiainministeriö.

Rodríguez, R. 2016. Lo que debe hacer un practicante para quedarse en la compañía. *La República* (Costa Rica) 28.1.2016.

Salonen, P. 2007. Harjoittelusta AMK-opintojen kuningas. Harjoittelun kehittämishankkeen 2004–2006 loppuraportti. Kokkola: Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu.

Samovar, L.A., Porter, R.E., McDaniel, E.R. & Roy, C.S. 2017. Communication between cultures. Boston, MA: Cengage Learning.

Sinkkonen, R. 2009. Onnistu ulkomaan komennuksissa. Juva: WSOYpro.

Surakka, T. & Laine, N. 2011. Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön. Tampere: Taurus Media.

Tuomi, L. & Sumkin, T. 2009. Strategia arjessa – oivalluksia organisaation uudistajille. E-kirja. Helsinki: Talentum. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 13.9.2017].

Ulkoasiainministeriö. 2015a. Ulkoministeriön organisaatio. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://formin.finland.fi/public/default.aspx?nodeid=15130&contentlan=1&culture=fi-FI> [viitattu 24.2.2016 ja 18.5.2016].

Ulkoasiainministeriö. 2015b. Ulkoasiainhallinnon edustustoverkko. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://formin.finland.fi/public/default.aspx?nodeid=49529> [viitattu 27.2.2016 ja 18.5.2016].

Ulkoasiainministeriö. 2015c. Korkeakouluharjoittelu. WWW-dokumentti. Päivitetty 23.6.2015. Saatavissa: <http://formin.finland.fi/public/default.aspx?nodeid=15202&contentlan=1&culture=fi-FI> [viitattu 16.9.2017].

Ulkoasiainministeriö 2015d. Diplomaattiset suhteet vieraiden valtioiden kanssa. WWW-dokumentti. Päivitetty 23.4.2015. Saatavissa: <http://formin.finland.fi/Public/default.aspx?nodeid=49465> [viitattu 22.9.2017].

Valli, R. 2015. Paperinen kyselylomake. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle, toim. Aaltola, J. & Valli, R., 84–85. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valtiolle.fi. 2014. Ministry for Foreign Affairs. WWW-dokumentti. Päivitetty 9.6.2015. Saatavissa: https://www.valtiolle.fi/en-US/Employers_and_employees/Ministry_for_Foreign_Affairs [viitattu 23.9.2017].

Vartia, N. 2009. Kotona kaikkialla. Kansainvälisen kanssakäymisen taitoja. Helsinki: Kirjapaja.

Vesterinen, M-L. 2002. Ammatillinen harjoittelu osana asiantuntijuuden kehittymistä ammattikorkeakoulussa. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Ulkoasiainhallinnon työharjoitteluprosessin kehittäminen

Hei,

Olen 23-vuotias tradenomiopiskelija Kymenlaakson ammattikorkeakoulusta, ja koulutusohjelmani on johdon assistenttityö ja kielet. Teen parhaillaan ulkoasiainministeriölle opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on tutkia opiskelijoiden tyytyväisyyttä ministeriön ulkomaanedustustoihin työharjoittelupaikkoina. Lisäksi pyrin saamaan selville ne elementit, jotka mahdollistavat hyvän, tasapainoisen ja molempia osapuolia hyödyttävän yhteistyön työharjoittelujakson aikana. Kyselyssä kartoitetaan edellä mainittuja asioita muun muassa perehdytyksen ja ohjauksen, työtehtävien, työilmapiirin, organisaatiokulttuurin sekä uuteen kulttuuriin sopeutumisen näkökulmasta.

Saatuja tuloksia hyödynnetään ulkoasiainministeriön työharjoitteluprosessia kehitettäessä.

Kysely on suunnattu henkilöille, jotka ovat suorittaneet ammattikorkeakoulututkintoon kuuluneen työharjoittelunsa jossakin ulkoasiainministeriön ulkomaanedustustossa vuosien 2015–2016 aikana. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Vastanneiden kesken arvotaan kolme Kouvolan lakritsin lakurasiaa. Jos haluat osallistua arvontaan, niin lisää sähköpostiosoitteesi kyselylomakkeeseen (kysymys nro 57). Sähköpostiosoitetta ei yhdistetä antamiisi vastauksiin.

Kiitos etukäteen vastauksistasi!

Ystävällisin terveisin

Tuomas Kähärä

tuomas.kahara@student.kyamk.fi

Ulkoasiainhallinnon työharjoitteluprosessin kehittäminen

Taustatiedot

1. Ikä

_____ vuotta

2. Sukupuoli

nainen

mies

3. Kun suoritit työharjoitteluasi, niin missä ammattikorkeakoulussa opiskelit?

4. Kun suoritit työharjoitteluasi, niin mitä korkeakoulututkintoa opiskelit ammattikorkeakoulussasi?

5. Milloin aloitit opintosi ammattikorkeakoulussasi (kk/vvvv)?

Työharjoitteluun liittyvät perustiedot

6. Työharjoittelupaikan nimi

7. Työharjoittelun kesto

_____ kuukautta

8. Tehtävänimike työharjoittelussa

9. Mitä työtehtäviisi kuului?

10. Miksi halusit hakea kyseiseen paikkaan työharjoitteluun?

Työharjoittelupaikan tarjoamat edut

11. Maksettiinko sinulle työharjoittelun ajalta palkkaa?

kyllä

ei

12. Jos vastasit edelliseen kysymykseen ”ei”, niin vaikuttiko se jollain tavalla työskentelymotivaatioosi?

13. Auttoiko työharjoittelupaikka sinua asunnon hankinnassa?

kyllä

ei

14. Jos vastasit edelliseen kysymykseen ”ei”, niin olisitko toivonut työharjoittelu-
paikalta avustusta asunnon hankinnassa?

15. Tarjosiko työharjoittelupaikka sinulle etuuksia (esimerkiksi sopimuslounaat,
kuukausittaisen metro- tai bussikortin kustantaminen)?

kyllä

ei

16. Jos vastasit edelliseen kysymykseen ”kyllä”, niin minkälaisia etuuksia työharjoittelupaikka sinulle tarjosi?

17. Jos vastasit edelliseen kysymykseen ”ei”, niin olisitko toivonut työharjoittelupaikalta etuuksia? Millaisia?

Perehdytys ja ohjaus

18. Työnantaja lähetti minulle ennen työharjoittelujakson aloittamista työharjoitteluun liittyvää materiaalia

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

19. Sain kattavan perehdytyksen työharjoitteluun tullessani

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

20. Perehdyttäminen eteni sopivassa tahdissa

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

21. Minulle oli perehdyttämistä varten nimetty erikseen perehdyttäjä ja/tai tutor

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

22. Sain riittävästi ohjausta työhöni koko työharjoittelun ajan

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

23. Minulle esiteltiin työpaikan työsuojausvaltuutettu ja/tai luottamusmies

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

24. Minulle järjestettiin työharjoittelun päätteeksi lähtökeskustelu

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Työtehtävät**25. Olin hyvin perillä minulle kuuluvista työtehtävistä**

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

26. Pystyin itse vaikuttamaan työni sisältöön

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

27. Sain palautetta työstäni

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

28. Pystyin hyödyntämään työtehtävissäni opiskelun kautta hankkimiani tietoja ja taitoja

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Työnantaja ja työehdot**29. Minulle kerrottiin selvästi oikeuteni ja velvollisuuteni**

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

30. Sain samat edut ja oikeudet kuin muut työntekijät

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

31. Työnantaja piti huolta työturvallisuudesta ja -suojelusta sekä ergonomiasta

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

32. Esimiehen toiminta oli reilua ja tasapuolista

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Työilmapiiri ja organisaatiokulttuuri**33. Koin itseni tervetulleeksi työpaikalle**

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

34. Minua kohdeltiin tasavertaisena muiden työntekijöiden kanssa

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

35. Työilmapiiri oli hyvä

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

36. Työpaikalla vallitsi avoin keskustelukulttuuri

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

37. Työntekijöillä oli mahdollisuus vaikuttaa heitä koskeviin päätöksiin

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Uuteen kulttuuriin sopeutuminen**38. Kohdemaan kulttuuri oli minulle entuudestaan tuttu**

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

39. Sain edustustolta perehdytystä kohdemaan kulttuuriin harjoittelun aikana

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

40. Kohdemaan kulttuuriin sopeutuminen oli minulle helppoa

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

41. Viihdyin hyvin kohdemaan kulttuurissa

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

42. Koitko kulttuurishokin ulkomaanharjoittelusi aikana?

- kyllä
- ei

43. Jos vastasit edelliseen kysymykseen "kyllä", niin vaikuttiko kulttuurishokki jollain tavalla esimerkiksi työharjoittelupaikassasi viihtymiseen tai työtehtävien hoitamiseen?

44. Miten kohdemaan kulttuuri näkyi työtehtävissäsi?

Työkokemus**45. Työharjoittelusta saamani työkokemus tukee hyvin opintojani**

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

46. Opin työharjoittelussa hyödyllisiä työelämätaitoja

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

47. Kielitaitoni parantui ja kulttuuritietouteni lisääntyi työharjoittelun aikana

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

48. Koen ammatti-identiteettini kehittyneen työharjoittelujakson aikana

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

49. Työharjoittelusta saamani kokemus on/on ollut myöhemmin eduksi työnhaussa

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri, eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

50. Mikä oli parasta työharjoittelussasi?

51. Voisitko suositella paikkaa muille?

52. Voisitko nähdä itsesi työskentelemässä työharjoittelupaikassasi tulevaisuudessa?

53. Oletko kiinnostunut urasta ulkoasiainhallinnossa?

54. Mitä hyviä puolia näet työharjoittelupaikassasi toteutettavassa työharjoittelu-prosessissa?

55. Mitä huonoja puolia näet työharjoittelupaikassasi toteutettavassa työharjoitteluprosessissa?

56. Jotain muuta?

57. Jos olet kiinnostunut osallistumaan arvontaan, niin jätä tähän sähköpostiosoitteesi. Sähköpostiosoitetta ei yhdistetä antamiisi vastauksiin.

Sähköpostiosoite _____

54. Mitä hyviä puolia näet työharjoittelupaikassasi toteutettavassa työharjoitteluprosessissa?

Vastaajien määrä: 30

- Nimenomaan kielitaidon parantaminen.
- Palautteen antoon on hyvät edellytykset (alku-, keski- ja loppukeskustelut)
- Työssäni pääsee tutustumaan paljon eri kulttuureihin, pääsee tekemään paljon erilaisia työtehtäviä sekä saa vaativia tehtäviä joissa vaaditaan vastuun ottamista.
- Parasta oli se, että harjoittelijoita kohdeltiin ja arvostettiin kuin ketä tahansa. Lisäksi omat vaikutusmahdollisuudet olivat hyviä puolia.
- Antaa harjoittelijalle paljon vastuuta sekä oikeita työtehtäviä. Harjoittelussa pääsee oikeisiin töihin ja sitä kautta oppimaan uutta ja kehittämään taitojaan käytännössä.
- Harjoittelu on erinomainen mahdollisuus nähdä, mitä kaikkea edustustossa työskentely pitää sisällään. Harjoittelun aikana sai todella laajan kuvan tästä. Tietää varmasti, onko ala itseä kiinnostava tulevaisuudessa vaiko ei.
- Työharjoittelun pituus (6 kuukautta) on loistava aika, harjoittelijat pääsevät tekemään yllättävän paljon erinäisiä tehtäviä.
- Molemmat osapuolet hyötyvät kokemuksesta, harjoitteluprosessi on harkittu ja sujuu hyvin, harjoittelijat saavat tehdä "oikeita töitä" eikä pelkästään esim. kahvin keittoa ja skannausta
- Upea mahdollisuus, tukeva työympäristö
- Viestintäharjoittelijalle annettu vastuu ja kokemus. Puhuin aiheesta jo aiemmassa vastauksessani, joten en ryhdy toistamaan itseäni turhanpäiten. Lisäksi pähkinänkuoressa: yhteistyö, verkostoituminen, ammatillinen itsevarmuus, yhteishenki, arvostus, luottamus ja ystävällisyys.
- Kansainvälinen työympäristö ja opettavainen ja mielenkiintoinen työtehtävä.
- en ymmärrä kysymystä
- Harjoittelijoita kohdellaan hyvin, jaetaan vastuuta, prosessi selvä
- Työtehtävät ovat monipuolisia ja koska edustusto on sen vaikutusalueeseen nähden kovin pieni, töitä riittää hyvin. Edustuston ilmapiiri on yleisesti ottaen hyvä ja työpaikalla on tervetullut olo.
- Näen että työtehtävät kehittävät minua. Myös "multitasking" sekä organisointi kyvyt kehittyvät.
- Monipuolista oppimista, erityisesti viestinnän suhteen.
- Kaikki otettiin huomioon palautetta myöten.
- Näkee monipuolisesti Ulkoasiainhallinnon tehtäviä, sekä saa loistavaa työkokemusta.
- Edustustossa on niin paljon harjoittelijoita, että kaikki menee rutiinilla, mutta kaikki otetaan vastaan omana ja uutena harjoittelijana.
- Se opettaa elämästä, työstä, maailmasta, sinusta itsestäsi. Parhainta.
- Monipuoliset ja vastuulliset työtehtävät sekä niistä saatava työkokemus, verkostoituminen ja kontaktien luominen
- Avartaa omaa näkemystä ulkoasiainhallinnosta sekä omista taidoista/mielenkiinnon kohteista. Ulkoministeriö työnantajana on oma maailmansa joka avaa ovet kirjaimellisesti mailman ympäri. Vaikka UM ei työnantajana lopulta olisikaan oma juttunsa, on työkokemus kerrassaan loistava myös itselle henkilökohtaisesti että myös tuleville työnantajille sillä sinut on jo kerran hyväksytty valtion työhön.
- Siitä, että sain harjoittelupaikan ilmoitettiin hyvissä ajoin ja sain perehdytyskansion etukäteen johon pystyin tutustumaan.
- Assistenttiharjoittelussa oppi monipuolisesti hoitamaan yksinkertaiselta tuntuvia asioita, joita kuitenkin pitää pystyä hallitsemaan ja saamaan valmiiksi samanaikaisesti niin, että työtehtävän antaja on tulokseen tyytyväinen.
- Mielestäni oli hienoa, että harjoittelupaikka lähetti ennen harjoittelun alkamista oppaan, joka käsitteli New Yorkissa asumista ja pääkonsulaatissa työskentelyä, sillä itseäni mietitty hyvinkin moni asia ennen harjoittelun alkua. Harjoittelun alussa näytettiin kaikki pääkonsulaatin työtilat hyvin läpi ja esimies piti huolta siitä, että aikaisempi harjoittelija oli opettanut kaikista tärkeimmät asiat uudelle tulokkaalle. Ajoittain pidimme esimiehen kanssa myös lyhyitä palautekeskusteluita, mikä oli ihan mukava asia. Tällöin pystyin tuomaan mieleen mieltä askarruttavia asioita ja antamaan palautetta suoraan. Työtoverit olivat erittäin mukavia ja kannustavia ja aina sain kysyä apua, kun siltä tuntui. Lisäksi työilmapiiri oli hyvä ja mielestäni oli aina todella kivaa mennä aamulla töihin. Työtilat olivat modernit. Erityisplussan annan siitä, että myös harjoittelijat saivat keittää kahvia kun siltä tuntui ja

muutenkin vaikuttaa omaan työnkuvaansa. Jokainen työpäivä oli erilainen ja rutiinomaisten tehtävien lisäksi vaihtelevuutta toivat erilaiset pienet hommat aina tapaamisjärjestelyistä rekrytointiasioissa avustamiseen. Kaiken kaikkiaan tämä on ollut yksi elämäni parhaimmista ajoista ja kokemus on innoittanut minua hakemaan töitä ulkoministeriöstä tulevaisuudessa ja mahdollisesti hakemaan hallintouran kurssille.

- Huomioi harjoittelijat, heidän yksilöllisyytensä ja osaamisensa
- Tätä kautta pääsee tutustumaan ainutlaatuisella tavalla ulkoasiainhallintoon.
- Harjoittelija oppii suoriutumaan vaativistakin tehtävistä, vaikka työharjoittelu suoritetaan ulkomailla vieraassa kulttuurissa, suomalaiset lähetystön työntekijät luovat ns. tukiverkon suomalaisine tapoineen jne. Henkilökohtaisesti en juurikaan tiennyt suurlähetystöistä, suomen ulkomaan edustuksesta ja kaikkeen siihen liittyvästä ennen harjoitteluani.
- Kansainvälisyys ja pääsee tutustumaan hyvin assistentin töihin.
- Työharjoittelun alussa tutorina toimivalta aikaisemmalta poislähtevältä harjoittelijalta saa paljon tietoa työpaikan kirjoittamattomista säännöistä, jotka auttavat huomattavasti sopeutumisessa työharjoittelupaikkaan.

55. Mitä huonoja puolia näet työharjoittelupaikassasi toteutettavassa työharjoitteluprosessissa?

Vastaajien määrä: 28

- Työpaikan ilmapiiri voi luoda huonoa kuvaa työelämästä
- -
- Osin harjoittelijalle annettiin yhtä vastuullisia tehtäviä kuin vakituisille työntekijöille ilman perehdytystä. Lisäksi työn lisäksi perehdytys olisi voinut olla selkeämpi, vaikka sinänsä oli hyvä, että edellinen harjoittelija perehdytti työhön. Harjoittelijan ote ei vain ollut kovin pedagoginen, joten kokonaiskuva jäi peittoon pitkäksi aikaa.
- Olin tyytyväinen harjoitteluuni enkä kokenut, että prosessissa oli mieltään vikaa. Minulle ei ollut ongelma, että en saanut työstä palkkaa, mutta koin kuitenkin hieman epäreiluna, että yliopisto-opiskelijoilla oli oikeus pieneen palkkaan harjoittelunsa ajalta.
- Harjoittelijalle annetaan laajasti erilaisia tehtäviä, mutta joskus olisin toivonut niiden olevan hieman haastavampia: kehitysmahdollisuuksien ajoittainen puuttuminen.
- -
- Harjoittelu on palkaton joten opiskelijan puolelta investointi on valtaisa
- Palkattomuus, korkeat asuinkustannukset
- Ainoastaan moraalisen palkattomuuteen liittyvän ongelman ja tähän liittyen ohjauksen puutteen.
- Huonot jatkomahdollisuudet alalla verrattuna yksityiseen yritykseen, johon saattaisi päästä todennäköisemmin töihin harjoittelun jälkeen. Palkattomuus.
- sama kuin edellä
- Työharjoittelun palkattomuus on suuri investointi opiskelijalle ja karsii pois paljon potentiaalisia hakijoita. Ilman omia säästöjä ja useamman tuhannen euron opintolainaa itselleni harjoitteluun lähtö olisi ollut mahdotonta.
- - Palautteen puute omasta työtään (Jouduin itse pyytämään kehityskeskustelua)
- - Työtehtävien puute
- Harjoittelu tuntui melko suunnittelemtomalta. Yksikössäni on ollut melko vähän harjoittelijoita, joten koulutusta ja osaamista ei ehkä sen takia osata hyödyntää hyvin.
- Soul on kallis kaupunki elää pelkällä Kelan tuella. Vuokran jälkeen käteen ei jää rahaa, joten kaikki ruokailu ja muut kustannukset ovat pelkkää miinusta pankkitilille.
- Työ ei ollut ollenkaan vaativaa eikä se tukenut opintojani. Työharjoittelu oli vaativuudeltaan lukion tasoinen.
- Ainoa miinus on palkaton työharjoittelu, harjoittelu ulkomailla tulee kalliiksi opiskelijalle.
- -
- Palkattomuus tekee asioista hiukan hankalia. Minä olin etuoikeutettu koska perheeni kykeni tukemaan minua rahallisesti, sillä muuten en olisi pärjännyt. AMK:n ja Kelan tuet ovat ihan liian pieniä selviytymiseen palkattomasta harjoittelusta ulkomailla jos työpaikka ei tarjoa mitään etuuksia/palkkaa.
- Yksi ihminen (harjoittelija) vastaa pitkälti yksin koko asiakaspalvelusta sekä oleskelulupa- ja viisumihakemusten prosessoimisesta, joka ainakin alkuun sekä kiireisinä aikoina voi olla stressaavaa

- Yksityisiin työpaikkoihin/työharjoitteluihin verrattuna UM ei valtion sääntöjen takia ole kovinkaan joustava tiettyjen sääntöjen yms kanssa joten niitä voisi tilanteen vaatiessa vaikea sovittelaa. Itselläni tätä ongelmaa ei tosin ollut.
- Työtehtäviä oli aluksi vaikea saada tarpeeksi ja omaa aktiivisuutta vaadittiin jatkuvasti, jotta työtä olisi riittänyt koko päivälle.
- Pehdyttäminen eteni liian nopeasti, jonka lisäksi minulla oli pehdyttäjä ainoastaan ensimmäisen viikon ajan. Tämän jälkeen joudun kaikki epäselvät asiat selvittämään muiden työntekijöiden kautta, mikä oli ainakin alussa itselle hieman rasittavaa, sillä kysymyksiä oli paljon. Koska ensimmäisen viikon jälkeen kaikilla oli käytännössä yhtä suuri vastuu pehdyttämisessä ja neuvomisessa, niin jotkin tehtävät jäivät valitettavasti kokonaan minulle opettamatta, vaikkakin opin ne kuitenkin loppujen lopuksi apua kysymällä.

Olisi ehkä ollut parempi, että koko työharjoittelun ajan olisi ollut joku tietty henkilö, jonka puoleen olisi voinut kääntyä asiassa kuin asiassa. Mielestäni on ihan ok idea, että aikaisempi harjoittelija pehdyttää uuden henkilön ensimmäisten viikkojen aikana, mutta siihen kuitenkin liittyy tietynlaisia ongelmia: harjoittelijan opetustyyli ei ole kovinkaan pedagogista ja se perustuu harjoittelijan omiin kokemuksiin siitä, miten jokin asia hänen mielestään kuuluu hoitaa.

- Työn määrä vaihtelee ajankohdasta riippuen
- Informaatiota on niin paljon ja ns. sisäslangia, kestää aikaa että oppii ymmärtämään kaiken. Mutta tämä ei ole varsinaisesti huono puoli.
- Ehdottomasti huonoin puoli on palkattomuus, omalla kohdalla se ei vaikuttanut valintaani tai työmotivaatiooni, mutta monille se voi olla ratkaiseva tekijä harjoittelupaikan valinnassa.
- Ei saa palkkaa ja eläminen kaupungissa on erittäin kallista.
- Työtehtävät eivät täysin vastanneetkaan annettuja odotuksia. Työharjoittelujaksonei osui konsulaatissa vuoden hiljaisempaan aikaan, jolloin mahdollisuudet toteuttaa erilaisia projektitöitä olivat erittäin vähäiset perinteisten inventaarien sekä arkistoinnin lisäksi. Tuntui, etten saanut mahdollisuutta näyttää ja hyödyntää taitojani.

Koin myös suuria puutteita pehdyttämisessä sekä palautteenantotaidoissa. Eri yksiköissä pehdytyksen laatu vaihtelee suuresti. Sain erilaista ohjeistusta riippuen henkilöstä ja se aiheutti paljon ristiriitailanteita. Mielestäni erityisesti kriittisen (rakentavan) palautteen antamatta jättäminen on oppimisen esteenä. Palaute tulisi antaa mahdollisimman pian, jotta saa mahdollisuuden korjata toimintatapoja ja oppia tilalle toivotut tavat.

**Suomen pääkonsulaatti ja Suomen pysyvä edustusto YK:ssa
New York**

OHJEITA UUSILLE HARJOITTELIJOILLE



23.3.2017

SISÄLLYS

1	ENNEN HARJOITTELUN ALKUA	4
1.1	VIISUMI.....	4
1.2	KELA	5
1.3	ASUNNON HANKINTA.....	6
2	EDUSTUSTOT.....	7
2.1	SUOMEN PYSYVÄ YK-EDUSTUSTO	7
2.2	SUOMEN PÄÄKONSULAATTI	7
3	ENSIMMÄINEN TYÖPÄIVÄ JA PEREHDYTTÄMINEN.....	8
4	TYÖSUHTEESEEN LIITTYVÄT ASIAT	8
4.1	PALKAN MAKSU	8
4.2	TYÖAIKA JA LOMAPÄIVÄT.....	9
5	TURVALLISUUSKYSYMYKSET JA KULKULUVAT	9
5.1	AVAIMET JA TALOYHTIÖNKULKULUPA	9
5.2	YK-KULKULUPA.....	9
5.3	LIKKUMINEN EDUSTUSTOJEN TILOISSA.....	10
6	PUHELINPALVELUT	10
6.1	KAUKOPUHELUT	11
6.2	MATKAPUHELIMET	11
7	TOIMISTOPALVELUT.....	12
7.1	FAX-LAITTEET	12
7.2	KOPIOINTI JA SKANNAUS.....	12
7.3	TOIMISTOTARVIKKEET.....	12
8	TIETOHALLINTOPALVELUT.....	12
8.1	IT-PALVELUT.....	12
8.2	VIESTITYS	13
8.3	LÄHTEVÄ KIRJEPOSTI	14
8.4	SAAPUVA PAPERIPOSTI	14
8.5	SAAPUVAT SÄHKÖPOSTIT.....	14
8.6	SAAPUVAT E-FAXIT	14
8.7	KURIIRIPOSTI	14
9	KÄYTÄNNÖN ASIOITA EDUSTUSTOISSA TYÖSKENTELYSTÄ	15
9.1	PUKEUTUMINEN	15
9.2	RUOKAILU JA KAHVIPORUKAT	15
9.3	TYÖHYVINVOINTI	16
9.4	VALTIONHALLINNON SOSIAALISEN MEDIAN TIETOTURVAOHJE JA SOSIAALISEN MEDIAN KÄYTÖN OHJE	16
10	HARJOITTELUKAUDEN PÄÄTTYESSÄ	17
11	YLEISESTI NEW YORKISTA	17
11.1	LIKKUMINEN	17
11.2	LENTOKENTTÄKULJETUKSET	18
11.3	RAHA-ASIAT.....	18
11.4	MATKAPUHELINLIITTYMÄT.....	19
11.5	LAITTEET JA SÄHKÖVIRTA.....	19
11.6	MUUTA	19

LIITE 1: ASUNTOVINKKEJÄ\.....	20
LIITE 2: TERVEYDENHOITOVINKKEJÄ	22
LIITE 3: MUITA HYÖDYLLISIÄ LINKKEJÄ\.....	23
LIITE 4: YK-TYÖSKENTELYYN LIITTYVIÄ OPPAITA	25