

PEREHDYTTÄMINEN JA OHJAUS AMMATILLISUUDEN TUKENA

Anja Niiranen

Kehittämishankeraportti

Toukokuu 2011



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Ammatillinen opettajakorkeakoulu

Jyväskylä

Ammatilliset opettajaopinnot

Anja Niiranen

Perehdyttäminen ja ohjaus ammatillisuuden tukena

Ohjaaja Aino Lepänjuuri

Vuosi 2011

Sivuja 51, liitteet 3 (4 s)

Tämän kehittämishankkeen tarkoituksena oli päivittää ja täydentää perehdyttämiskansiota. Lisäksi tavoitteenani oli koota tietoutta perehdyttämistä ja ohjaamista koskien kunnan työpaikan perehdyttämistehtävän kehittämiseksi uusien työntekijöiden ja harjoittelijoiden avuksi sekä perehdyttäjien tueksi.

Teoreettinen viitekehys oli pienen kaupungin sosiaalivirastossa tapahtuva perehdyttämis- ja ohjaustyö kunnan perehdyttämistehtävän erityispiirteet huomioon ottaen.

Kehittämishankkeen tuotos on Perehdyttämiskansio sosiaaliviraston uusille työntekijöille, harjoittelijoille sekä perehdyttäjille. Lisäksi on saatu varsin kattava aiheeseen liittyvä soveltuva tietous koottua yksien kansien väliin. Tämä kehittämishanketyö kehittää pienen kaupungin sosiaaliviraston perehdyttämis- ja ohjaustoimintaa, mutta se soveltuu ainakin muihin sosiaalivirastoihin hyödynnettäväksi; ehkä myös laajemmalti. Sosiaaliviraston tulisi jatkossa nimetä henkilö huolehtimaan perehdyttämiskansion päivityksistä ja perehdyttämis- sekä ohjauskäytäntöjen edelleen kehittämisestä.

Avainsanat: perehdyttäminen, ohjaus, työnopastus, oppiminen, työsuojelu

Jyväskylä

Vocational teacher studies

Anja Niiranen

Initiating and directing as the support of the professionalism

Advisor Aino Lepänjuuri

Year 2011

Pages 51, appendices 3 (4p)

The purpose of this development project was to update and to supplement the initiating folder. Furthermore, my aim was to collect knowledge regarding initiating and directing for develop initiating task of the job into the new workers and trainees' help and into the initiators' support.

The theoretical frame of reference was considering the special characteristics of the initiating task of the municipality initiating work and directing work which takes place in the social office of the small town.

The output of the development project is the initiating folder, which will be used as a social services department for new workers, trainees and initiators. Furthermore, the quite comprehensive suitable knowledge which is related to the subject has been obtained between one lids collected. This developing work develops the initiating activity and guidance activity of the social office of the small town but it is suitable at least for other social offices to be utilised, perhaps even more widely. The social office should appoint a person in the future to take care of updatings of the initiating folder and the initiating practices and control practical further development.

Keywords: initiating, directing, work guidance, learning, work safety

SISÄLLYS

1	Kehittämishankkeen tausta ja tavoitteet	5
2	Aikuisten oppiminen	7
3	Nykyisen työelämän haasteet	10
4	Perehdyttäminen ja työnopastus	12
5	Perehdyttäminen kunnallisissa työpaikoissa	24
6	Kuntatyön maine ja perehdyttäminen	34
7	Kuntatyön perehdyttämisen erityispiirteet	34
8	Perehdyttämiskansion käytännön toteutus	37
9	Modernit oppimisympäristöt	41
	9.1 Verkkokoulutus ja verkko-oppiminen	41
	9.2 Sähköposti opetusvälineenä ja opetusviestinnässä	42
10	Pohdintaa	43
	Lähteet	46
	Liitteet	

1 KEHITTÄMISHANKETYÖN TAUSTA JA TAVOITTEET

Kehittämishanketyöni käsittelee aihetta ”Perehdyttäminen ja ohjaus ammatillisuuden tukena” sekä perehdyttämiskansion päivittämis- ja täydentämisprosessia.

Viitekehyksenäni on perehdyttäminen ja ohjaus sekä pienehkön kaupungin sosiaalivirasto, jossa työskentelen aikuissosiaalityöntekijänä. Työkokemukseni sosiaalityöntekijänä ja kokemukseni kyseisen paikkakunnan sosiaalitoimesta ja kunnasta, kulkevat punaisena lankana tässä työssäni. Kehityshanketyöni liittyy sosiaaliviraston perehdyttämis- ja ohjaukikäytäntöjen kehittämiseen sekä työntekijöiden, nykyisten ja tulevien, ammatillisen kasvun tukemiseen ja työntekijöiden työhyvinvoinnin lisäämiseen.

Kiinnostukseni perehdyttämiseen heräsi silloin, kun kauan aikaa sitten aloitin sosiaalityöntekijän virkani hoitamisen nykyisessä työpaikassani. Aiheet ”perehdyttäminen ja ohjaus” tulivat minulle aina uudestaan ajankohtaisiksi silloin, kun vastuulleni sovittiin joko uuden sosiaalityöntekijän perehdyttäminen tai harjoittelijan eli opintoihin liittyvää työharjoitteluaan suorittavan ohjaaminen. Lisäksi pohdin, miten ne voisivat toimia parhaiten ammatillisuuden tukena. Perehdyttäminen on mielestäni ollut aina tärkeää, mutta tärkeää se todellakin näyttää olevan, sillä siitä kertoo myös suuri perehdyttämisoppaiden ja aiheesta tehtyjen opinnäytetöiden suuri lukumäärä.

Sosiaalivirastossamme oli tarve päivittää perehdyttämiskansio ja täydentää sitä. Olin koonnut sosiaaliviraston aikaisemman perehdyttämiskansion yhdessä ohjauksessani olleen harjoittelijan kanssa. Tavoitteenani oli perehdyttämiskansion päivittämisen ja täydentämisen lisäksi koota tietopaketti perehdyttämisestä ja ohjauksesta.

Kokosimme viisi työntekijää käsittävän työryhmän perehdyttämiskansion päivittämis- ja täydentämistarkoitusta varten. Ryhmä koostui kolmesta sosiaalityöntekijästä, yhdestä sosiaaliohjaajasta ja yhdestä toimistosihteeristä. Kerron lyhyesti kansion päivittämis- ja täydentämisprosessista työssäni.

Kehityshankkeeni kokonaisuutena perehdyttämiskansioineen on suunnattu ja sillä on käyttöä omassa työyhteisössäni perehdytettävän, ohjattavan ja perehdyttäjän tai ohjaajan apuna. Kehittämishankkeeni tuotosta voivat mahdollisesti hyödyntää muut sosiaalivirastot; ehkä myös muut tahot. Kerron lisäksi modernimpia perehdyttämisen ja ohjaamisen apukeinoja kuin perehdyttämiskansion. Ne voivat toimia rinnan perehdyttämiskansion kanssa perehdyttämis- ja ohjaustehtävissä.

Alkuun esitän teoretietoa aikuisten oppimisesta, perehdyttämisestä, työnopastuksesta ja ohjauksesta. Perehdyttämistä tarvitsee uusi työntekijä, harjoittelija ja vanha työntekijä, joka vaihtaa työpistettä, saa uusia työtehtäviä tai palaa pitkän tauon jälkeen omaan työhönsä. Esimiesten perehdyttäminen ei sisälly tähän työhöni muutoin kuin mainintoina sen tarpeellisuudesta. Kehityshanketyöni lopussa esitän aiheesta nousseita pohdintojani.

Kunnissa kuten koko yhteiskunnassa tapahtuu muutoksia yhä nopeammassa tahdissa. Kunnat joutuvat vastaamaan tehokkuusvaatimuksiin ja ne kamppailevat tiukkenevan talouden kanssa. Asiakkaat vaativat palvelujen jatkuvaa parantamista, ja niiden määrän lisäämistä. (Rainio 2010, 2.)

Kunnat varautuvat suurten ikäluokkien korvaamiseen uudella työvoimalla. Samalla ne pyrkivät edistämään ikääntyneiden työssä jaksamista ja motivoimaan pidempään palveluaikaan. Perehdyttäminen on erinomainen tapa uuden ja olemassa olevan työvoiman kohtaamiseen. (Rainio 2010, 2.)

Hyvin hoidettuna perehdyttäminen vie paljon aikaa. Perehdyttäminen ja työnopastus on suunniteltava ennakkoon. Sisältö vaihtelee työtehtävän ja tilanteen mukaan. Myös perehdytettäviä on monenlaisia. (Rainio 2010,2.)

Uudelle työntekijälle lähes kaikki työyhteisössä on uutta Kunnassa tehtävä työ voi olla tuttua vain asiakkaan ominaisuudessa. Työyhteisön jäsenet ovat pääasiassa uusia tuttavuuksia. Kunta myös poikkeaa organisaationa yrityksistä. (Rainio 2010, 2.)

Perehdyttäminen on suunniteltava myös työtä samassa kunnassa vaihtaville, pitkiltä hoito- tai muilta vapailta palaaville, kesäharjoittelijoille ja ulkoisille palvelun tuottajille. Menetelmien, välineiden ja rakenteiden muutokset aiheuttavat yhä enemmän perehdyttämistarvetta. Hyvällä perehdyttämällä saadaan hyviä tuloksia. Tulos voi olla lisääntynyttä tehokkuutta, asiakastyytyvyyttä tai laatua. Tulosta ovat myös vähentyneet tapaturmat, virheet ja vaaratilanteet. Perehdyttäminen motivoi ja kiinnittää henkilön organisaatioon. Vuorovaikutteinen perehdyttäminen on mahdollisuus työyhteisölle ja perehdyttäjälle. Tulokkaan silmin voi havaita asioita, joista työyhteisö voi oppia ja saada kehittämisideoita toimintaansa. (Rainio 2010, 2.)

2 AIKUISTEN OPPIMINEN

Mitä oppiminen on?

Oppimisella tarkoitetaan suhteellisen pysyviä, kokemukseen perustuvia muutoksia yksilön tiedoissa, taidoissa, asenteissa ja valmiuksissa, ajattelussa sekä itse toiminnassa. (Kangas ja Hämäläinen 2007, 29.)

Oppiminen on yksilön ja yhteisön väliseen vuorovaikutukseen sekä ihmisen aivoissa tapahtuvaan toimintaan liittyvä monimutkainen tapahtumasarja. (Kangas ja Hämäläinen 2007, 29.)

Oppiminen voi ilmetä käytännössä mm.

- uuden tiedon tai taidon osaamisena
- suorituksen nopeutumisena
- virheiden vähenemisenä työsuorituksissa
- toimintavaihtoehtojen lisääntymisenä
- tilanteiden ja asioiden entistä parempana ymmärtämisenä
- entistä myönteisempänä asennoitumisena asioihin, tilanteisiin tai ihmisiin.

(Kangas ja Hämäläinen 2007, 29.)

Oppimiseen liittyy kyky tallentaa informaatiota ja palauttaa sitä muistiin nopeasti, perusteellisesti ja tehokkaasti. Siihen sisältyy kyky ratkaista ongelmia sekä kyky luoda uutta yhdistämällä informaatiota uudella tavalla. (Kangas ja Hämäläinen 2007, 29.)

Nykyisen käsityksen mukaan terveellä ihmisellä ei iän karttumisen ole oppimiskyvyn tai muistin heikkenemisen syy. Aikuiset oppivat siinä kuin nuoremmatkin. Kenties suurin eroavuus verrattaessa aikuisten ja nuorten oppimista toisiinsa on siinä, että aikuisten yksilölliset erot ovat suuremmat kuin nuoremmilla. Tämän huomioon ottaminen perehdyttämisessä, työnopastuksessa ja koulutuksessa on aikuisten oppimisessa yksi keskeisimpiä asioita. (Kangas 2003, 29.)

Aikuisilla on paljon tietoa ja taitoa sekä ennen kaikkea kokemuksia, jotka ovat suuri voimavara uuden oppimisessa. Uuden oppiminen rakentuu aikaisemmin opitun pohjalle. Harjoitus pitää aivot kunnossa, ja aivot kehittyvät toiminnaltaan jatkuvasti myös iän karttuessa.

- Vaikka aikaisemmin opitut asiat helpottavat uuden oppimista, toisinaan ne voivat myös jarruttaa sitä. Tällaisissa tilanteissa tosin suurimpana jarruna saattavat olla asenteet ("en minä kuitenkaan enää opi", tai "aina on tehty näin") eivätkä oppimistaidot sinänsä. Kun omat asenteet muuttuvat myönteisemmiksi, muutosvastarintakin yleensä vähenee.
- Oppimisen perusedellytyksiä on oma hyvä motivaatio. Aikuisen oppimismotivaatioon vaikuttaa erityisesti se, että hän voi soveltaa oppimaansa omaan toimintaansa. Opitut tiedot ja taidot vastaavat tällöin hän omia tarpeitaan. Motivaatiota voi toisaalta heikentää oma epävarmuus etenkin silloin, kun opiskelukokemuksia on vähän tai niistä on kulunut paljon aikaa.
- Ikääntyminen tuo tullessaan fysiologisia muutoksia. Tosin ikääntymisen vaikutukset mm. aistien toimintaan, reaktionopeuteen ja motoriseen joustavuuteen ovat yksilöllisiä. Väsymys, kiire ja ulkoiset häiriötekijät vaikuttavat keskittymiseen, oppimiseen ja muistamiseen iäkkäämmillä ihmisillä yleensä enemmän kuin nuorilla. (Kangas 2003, 29.)

Uusien asioiden oppimiseen on ehkä varattava vähän enemmän aikaa kuin nuorempana. Aikaisemmin opitut tiedot ja taidot kuitenkin säilyvät muistissa hyvin pitkään. Ellei aikaisemmin opittua asiaa heti muista, ongelma voi olla ns. koodin löytäminen, ei asian katoaminen muistista kokonaan. (Kangas 2003, 29.)

Muisti on erilaisista osatoiminnoista koostuva kyky tallentaa mieleen uusia asioita, säilyttää ne mielessä ja tarvittaessa palauttaa ne mieleen tilanteen vaatimalla tavalla. Muistin toiminta edellyttää tarkkaavaisuutta, hyvää vireystasoa ja mielenkiintoa käsiteltävään asiaan. ”Unohtaminen” voi liittyä huonoon tarkkaavuuteen ja heikkoon keskittymiseen, ja siksi asia ei ole edes tallentunut muistiin. Syy ei siis aina ole muistin toiminnassa, itse muistamisessa. Kertaminen vaikuttaa muistamiseen ja siten myös oppimiseen. Varsinkin asiatieto unohtuu vähitellen, ellei sitä kertaakaan vuosien kuluessa. Taitojen ja tapojen oppiminen pysyy muistissa paremmin. (Kangas 2003, 30.)

Oppiminen ja työmuisti

”Oppiminen ei ole vain tietojen ja tietojen lisääntymistä, vaan se on myös älykkään toiminnan muuttumista ja kehittymistä. Se ei ole vain tietojen yksinkertaista varastointia, vaan siihen sisältyy myös asioiden yhdistelemistä ja päättelystä. Taitojen oppiminen perustuu suureksi osaksi harjoitteluun sekä sen myötä muodostuneisiin toimintasääntöihin ja rutiineihin.” (Kangas 2003, 30.)

Ihmisen tiedonkäsittelyjärjestelmän ydin on työmuisti. Aistien välityksellä saapuvasta tiedosta osa katoaa heti, osa valikoituu ns. työmuistiin. Tästä osa siirtyy ns. pitkäkestoiseen muistiin, ”jää mieleen”. Työmuistin toimintaa rajoittaa se, että siihen mahtuu kerrallaan vain noin 4-6 tietoa. (Kangas 2003, 30.)

län, työkokemuksen ja elämäkokemuksen myötä työhön liittyvät tiedot karttavat ja taidot kehittyvät. Monet työmenetelmät ovat automatisoituneet – muuttuneet rutiineiksi – niin että ne eivät enää vaadi tietoista tarkkaavaisuutta ainakaan tutuissa olosuhteissa. Näin työmuistista säästyy tilaa muille asioille. Nuorelle, vasta työelämää aloittelevalla ihmiselle kaikki on uutta. Uusia asioita opastettaessa kannattaa varoa liiallista ”tietotulvaa”. Tärkeimpiin asioihin kes-

kittyminen ja niiden harjoittelu tehostavat erityisesti alkuvaiheessa asioiden muistiin jäämistä, siis oppimista. (Kangas 2003, 30.)

Aikuisten ihmisten valmiudet itsearviointiin ovat yleensä hyvät; tosin tässäkin asiassa on yksilöllisiä eroja. Joku aliarvioi itseään yhdessä asiassa ja yliarvioi toisessa. Toiset ovat yleensäkin harjaantuneempia arvioimaan itseään ja omia suorituksiaan kuin toiset. Itsearviointi on kyky, jota voi harjoitella ja kehittää. (Kangas 2003, 30.)

Itsearviointi kehittää itseohjautuvuutta. Itseohjautuvuuteen liittyy henkilön kyky arvioida omia tavoitteitaan sekä toimintaansa ja toiminnan tuloksia. Itseohjautuva ihminen muodostaa itse oma mielipiteensä asioista ja pystyy perustelemaan mielipiteensä. Hän ottaa itse vastuun omasta oppimisestaan ja sitoutuu siihen. Hän ymmärtää, että kukaan ei voi oppia toisen puolesta. (Kangas 2003, 30.)

3 NYKYISEN TYÖELÄMÄN HAASTEET

Muuttuva työelämä edellyttää työntekijältä jatkuvaa oppimista. Ammatillinen kasvu on jatkuva oppimisprosessi. Sen kautta yksilö hankkii elämänuransa aikana niitä tietoja, taitoja ja kykyjä, joita hyödyntämällä hän voi vastata muuttuviin ammattitaitovaatimukseen. Termi ”jatkuva” kuvaa voimakasta ja kestävä tarvetta tai halua oppimiseen ja oppimisen arvostamista. Oppiminen tarkoittaa tässä esimerkiksi harjoittelua ja kouluttautumista niin, että pystyy tekemään nykyistä työtä entistä paremmin, taitojen kehittämistä niin, että pystyy varautumaan työn muuttuviin vaatimukseen, tai uudelleen koulutusta kokonaan eri ammattiin tai työtehtäviin joko nykyisessä organisaatiossa tai sen ulkopuolella. Jatkuva oppiminen on tunnusomaista monimuotoiselle uralle. Ihmisillä voi olla samanaikaisesti useita urapolkuja tai peräkkäisiä työkaksoja eri yrityksissä tai jopa eri ammattitehtävissä. (Harra ym. toim. 2000, 19.)

Jatkuvasti muuttuva työelämä vaatii meiltä monenlaisia välineitä työstä saamiemme kokemusten käsittelemiseksi. Elämme tilanteessa, jossa teollisesta yhteiskunnasta ja sen mukaisesta työelämästä on siirrytty kohti palvelu- ja tietotyötä. Muutos on ollut nopea, syvä ja käynnissä. Yksi sen leimallisimpia piirteitä on, että yhä useampi meistä työskentelee erilaisissa

asiantuntijatehtävissä. Lisäksi asiantuntijuuden merkitys on korostunut myös sellaisissa tehtävissä, joissa työntekijät eivät välttämättä miellä itseään varsinaisiksi asiantuntijoiksi vaan käytännön ammattilaisiksi. (Alhanen ym. 2011, 14.)

Nykyisen työelämän kiivastahtisuus ja jatkuvat muutokset tekevät asiantuntijatyöstä sekä haastavaa että kuormittavaa. Asiantuntijatyössä edellytetään itseohjautuvuutta, jatkuvaa oman ammattitaidon kehittämistä sekä sopeutumista ja vastaamista erilaisiin muutoksiin. Asiantuntijoiden oletetaan kykenevän hallitsemaan suuren määrän tietoja ja taitoja sekä omaksumaan jatkuvasti uusia. Samalla heidän tulee usein vastata melko itsenäisesti työnsä suorittamisesta, tehdä monipuolista yhteistyötä ja kyetä toimimaan alituisesti uudistuvassa ja muuttuvassa työympäristössä. Parhaimmillaan työn itsenäisyys ja haasteet innostavat työntekijöitä tarttumaan luovasti työhönsä ja kehittämään osaamistaan. (Alhanen ym. 2011, 14.)

Pahimmillaan lisääntyvät vaatimukset johtavat oman toimijuuden vähenemiseen, työstä kuormittumiseen sekä lyhytnäköiseen ja reaktiiviseen toimintaan. Tällaista tilannetta voi kuvata työntekijän oman kokemuksen pirstaloitumiseksi. Tässä kokemuksella tarkoitetaan ihmisen kokonaisvaltaista suhdetta ympäristöönsä, ei yksittäisiä elämyksiä. Täten kokemus käsittää muisto menneestä, havainnot, ajatukset ja tunteet nykyisyydessä sekä tulevaisuuteen suuntautuvat halut, kuvitelmat ja tavoitteet. Ihminen toimii ympäristössään aina oman kokemuksensa varassa, ja kokemus myös muuttuu ja kehittyy hänen oman toimintansa seurauksena. (Alhanen ym. 2011, 14.)

Mielekäs työnteko edellyttää, että ihminen voi perustaa toimintansa omakohtaisesti jäsenettyyn, ehjään ja alati rikastuvaan kokemukseen itsestään ja toimintaympäristöstään. Jos tällainen kokemus ja sen tarjoama kokonaisvaltainen kehys murtuu tai hajoaa, muuttuu hallittu suunnitelmallinen toiminta ja työnteko ensin vaikeaksi, ja ajan myötä se tulee mahdottomaksi. (Alhanen ym. 2011, 14-15.)

4 PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖNOPASTUS

Penttinen ja Mäntynen (2009, 2) tarkastelevat perehdyttämistä ja opastusta erityisesti työsuojelun kannalta. Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työnsä sekä siihen liittyvät odotukset. Työnopastus koskee tarvittaessa kaikkia, myös jo pitempään työssä olleita työntekijöitä. Työnopastukseen kuuluvat kaikki ne asiat, jotka liittyvät itse työn tekemiseen. Näitä ovat esimerkiksi työkokonaisuus, mistä osista ja vaiheista työ koostuu sekä mitä tietoa ja osaamista työ edellyttää. Lisäksi tarvitaan tietoa työssä käytettävistä koneista ja välineistä, työhön liittyvistä terveys- tai turvallisuusvaaroista sekä siitä kuinka työ tehdään turvallisesti.

Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeä osa henkilöstön kehittämistä. Ne voidaan nähdä investointina, jolla lisätään henkilöstön osaamista, parannetaan laatua, tuetaan työssä jaksamista ja vähennetään työtapaturmia ja poissaoloja. Kyseessä on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan. (Penttinen ja Mäntynen 2009, 2.)

Perehdyttäminen ja työnopastuksen tavoitteet

Perehdyttämisen ja opastuksen tarkoitus on valmentaa henkilö tehtäväänsä sekä tutustuttaa hänet työympäristöön, työoloihin, koko organisaatioon ja oman työyhteisön tavoitteisiin ja toimintaan sekä niitä koskeviin muutoksiin.

Tavoitteena on

- antaa henkilölle perustiedot työpaikasta
- mahdollistaa tulokkaan myönteinen asennoituminen työyhteisöön
- luoda hyvä yhteistyö uuden henkilön ja hänen esimiehensä ja työtovereidensa välille
- lyhentää oppimisaikaa
- poistaa epävarmuutta
- vähentää virheitä, tapaturmia ja muita työstä johtuvia haittoja, jotka voivat aiheuttaa työympäristön ja työtehtävien huonosta tuntemisesta
- valmentaa tulokas uusiin tehtäviin tehtäväkohtaisella työnopastuksella

- turvata työyhteisön toiminta (nyt ja tulevaisuudessa).

(Lepistö 2004, 58.)

Perehdyttämisen ja työnopastuksen tavoitteena on aikaansaada kattava sisäinen malli työstä. Ihmisen toimintaa ohjaavat hänen käsityksensä ympäröivästä maailmasta ja omasta asemastaan. Tämä käsitys pohjaa niihin tietoihin ja kokemuksiin, jotka on saatu fyysisestä ja sosiaalisesta maailmasta. Sosiaalisesta ympäristöstä omaksutaan arvoja, normeja ja menettelytapoja eli näkemyksiä siitä, mikä on hyvää, arvokasta, tuloksellista jne. Käsitys todellisuudesta, käytettävissä olevat voimavarat ja halu toimia (motivaatio) säätelevät sitä, miten tehokkaasti ihminen työskentelee tavoitteidensa saavuttamiseksi. (Lepistö 2004, 57.)

Työtä koskeva sisäinen malli ja sen syntyminen

Sisäisellä mallilla tarkoitetaan ihmisen ulkoisesta ympäristöstä rakentamaa sisäistä vastinetta. Se sisältää käsityksiä eri asioiden keskinäisistä suhteista ja niiden kehityksestä, ennusteita, toimintatapoja jne. Sisäiset mallit ohjaavat ihmisen kaikkea toimintaa. (Penttinen ja Mäntynen 2009, 5; Lepistö 2004, 57.)

Sisäinen malli syntyy ympäristöä koskevista havainnoista ja niiden tulkinnasta. Siihen vaikuttavat (työ- ja muun) kokemuksen myötä karttuvat tiedot. Tiedon ja oppimisen lisäksi sisäisiin malleihin vaikuttavat tunteet ja arvot. Työnilo ja tyytyväisyys työsuoritukseen synnyttävät erilaisen sisäisen mallin kuin jatkuvat epäonnistumisen kokemukset ja pettymykset. Sisäinen malli muodostuu osaksi ihmisen kokemusvarastoa, jonka pohjalta hän toimii myöhemmin vastaavissa tilanteissa. (Lepistö 2004, 57.)

Työn sisäisen mallin muodostumiseksi tarvitaan tietoa muun muassa yrityksestä ja asiakkaista tuotteista ja palveluista koko työyhteisön ja oman työn tavoitteista omasta osuudesta kokonaisuuden osana. Sisäiseen malliin perustuvat taidot säilyvät ja palautuvat helposti vaikkei niitä aktiivisesti käyttäisikään. Usein sisäistä mallia joudutaan muuttamaan, esimerkiksi silloin, kun siirrytään yksinkertaisemmista tehtävistä monimutkaisempiin tai vaativampiin tehtäviin. (Penttinen ja Mäntynen 2009, 5.)

Työelämässä tapahtuu jatkuvia muutoksia. Kun perusmalli on hyvä, sen muuttaminen ja vaativampien tehtävien oppiminen tapahtuu yleensä ongelmitta. (Penttinen ja Mäntynen 2009, 5.)

Perehdyttämisen ja opastuksen tarve

Perehdyttämistä ja työnopastusta tarvitaan työpaikan koosta tai toimialasta riippumatta. Järjestelmällisen perehdyttämisen ja työnopastuksen piiriin tulee kuulua kaikki henkilöstöryhmät, unohtamatta esimiehiä, toimistohenkilöstöä, palvelu- ja aputoimintoja tai vuokratyöntekijöitä. Perehdyttämisen ja opastuksen tulee kattaa myös asiakkaan luona tehtävät työt sekä työpaikalla työskentelevät ulkopuolisen työnantajan työntekijät. Vaikka nämä olisivat suorittaneet työturvallisuuskortin tai vastaavan, heidät tulee perehdyttää erikseen työpaikkakohtaisiin asioihin. (Penttinen ja Mäntynen 2009, 2.)

Vastuu perehdyttämisestä ja opastuksesta

Työturvallisuuslain 23.8.2002/738 pykälässä 14 sanotaan työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta seuraavaa:

Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

1. työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;
2. työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;
3. työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja

4. työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.

(Kangas ja Hämäläinen 2007, 31.)

Vastuu perehdyttämisestä ja kuka perehdyttää?

Esimiehellä, perehdyttäjällä, työnopastajalla ja työyhteisöllä on kullakin oma tärkeä tehtävänsä ja roolinsa perehdyttämisessä. (Lepistö 2004, 58.) Työsuojelulainsäädännössä on useita työnantajaa velvoittavia määräyksiä työhön perehdyttämisen järjestämiseksi.

Työnantajan on huolehdittava työntekijän työhön perehdyttämisestä. Perehdyttämisen suunnittelusta ja toteuttamisesta vastaa uuden työntekijän lähin esimies. Perehdyttämisen suorittavat tavallisesti esimies ja työtoverit suunnitelman mukaan yhdessä. Usein tulokkaalle nimetään joku kokeneemmista työtovereista kummiksi, jonka puoleen tulokas voi kysymyksineen kääntyä. Esimies vastaa työnopastuksen suunnittelusta, toteutuksesta ja seurannasta. Hän voi hoitaa opastuksen itse, delegoida sen kokeneelle työtoverille tai järjestää koulutetun työnopastajan. Esimies ei aina edes osaa opastettavia töitä. Hänellä on kuitenkin viime kädessä vastuu opetuksen asianmukaisuudesta. (Lepistö 2004, 59.)

Esimies myös valmentaa työyhteisöä. Hän kertoo muille tulijasta ja varmistaa siltäkin osin perehdytyksen toteutuksen. Lisäksi esimies ottaa tulokkaan vastaan ja – ellei ole aikaisemmin tavannut tulokasta – selvittää, mistä työhönotossa on keskusteltu ja millaista aineistoa on jaettu. Tutustumisen yhteydessä on hyvä keskustella työkokemuksesta, koulutuksesta, työpaikan tuntemuksesta ja molemminpuolisista odotuksista. Perehdyttämisohjelmaa on näin mahdollisuus vielä tarkistaa ja ehkä muuttaakin. Esimies informoi työnopastajaa, jotta hän voi valmistautua omaan tehtäväänsä. (Lepistö 2004, 59.)

Jos työpaikalla järjestetään kaikille tulokkaille yhteinen koulutuspäivä tai useampia, esimies huolehtii siitä, että tulokas ilmoitetaan osanottajaksi ja että hän osallistuu tilaisuuteen. Työpaikalla nimetty yleisperehdyttäjä on usein pitkään talossa ollut työntekijä, joka tuntee kaikki ja jonka kaikki tuntevat. Hänen parhaita ominaisuuksiaan ovat myönteinen suhtautuminen tehtävään, työhön ja työnantajaan sekä kannustava ja rohkaiseva asenne. (Lepistö 2004, 59.)

Vastuu työpaikalla työskentelevien ulkopuolisten työntekijöiden perehdyttämisestä on sekä lähettävällä että vastaanottavalla työnantajalla. Työnantajien edustajien tulee sopia keskenään perehdyttämisen käytännön toteutuksesta. Jos työpaikalla työskentelee itsenäisiä yrittäjiä tai työnsuorittajia, myös heidän tulee huolehtia vaara- tai haittatekijöiden ilmoittamisesta muille samalla työpaikalla työskenteleville esimiehille ja vastuuhenkilöille. (Penttinen ja Mäntynen 2009, 2; ks. myös Lepistö 1998, 2)

Varsinaiseen toteutukseen osallistuvat perehdyttäjän ja perehdytettävän henkilön lisäksi myös työtoverit ja asiakkaat. Työsuojelu- ja työterveyshenkilöstö tukee perehdyttämistä omalla asiantuntemuksellaan. (Penttinen ja Mäntynen 2009, 2.)

Työsuojelu

Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan olosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviiin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön. Turvallisten työtapojen opastus erityisesti ennen uuden työn aloittamista tai työtehtävien muuttuessa on lain määrittelemää perehdyttämisvelvoitetta. Laki sisältää yksityiskohtaisia määräyksiä muun muassa suojalaitteista, vaarallisten aineiden käytöstä ja ergonomiasta. (Rainio 2010, 19.)

Työturvallisuuslaki määrittelee tiedottamisvelvoitteen yhteisellä työmaalla eli silloin, kun ulkopuolinen työnantaja ja tämän työntekijät tekevät työtä kunnalle. Lakia sovelletaan lisäksi oppilaan ja opiskelijan työhön kouluttamisessa sekä siviilipalvelusta suorittavan työhön. (Rainio 2010, 19.)

Työturvallisuuslaissa määrätään, että työnantajalla on ammatillisesta koulutuksesta annetun lain mukaan (630/1998, 19 §) vastuu opiskelijan työturvallisuudesta siten kuin siitä työntekijöiden osalta säädetään ja määrätään, silloinkin kun opiskelija ei ole työsuhteessa työnantajaan.

Rainio (2010,19) toteaa, että KT:n yleiskirjeessä (25/2002) sanotaan, että työnantajan on huolehdittava työturvallisuudesta työntekijän suojelemiseksi

tapaturmilta ja terveydellisiltä vaaroilta. Kunnallisen alan työsuojelu- ja työympäristösopimuksen tarkoituksena on yhteistoiminnan avulla kehittää suunnitelmallisesti työympäristöä, työyhteisöjen henkistä hyvinvointia sekä työn turvallisuutta ja terveellisyttä. Samalla edistetään tuloksellisuutta ja parannetaan työelämän laatua osana kunnan palvelutoimintaa, sen henkilöstöpolitiikkaa ja johtamiskäytäntöjä.

Hyvä työympäristö asianmukaisine välineineen helpottaa toimintaa ja ohjaa turvallisten työtapojen käyttöön. Hyvät välineet ja opastus vähentävät vaaratilanteita. Turvalliset työolosuhteet viestivät toimivasta johtamisjärjestelmästä. Ne herättävät luottamusta kunnan toimintaan niin omien työntekijöiden kuin ulkopuolisten kumppanien ja asiakkaiden keskuudessa. (Rainio 20110, 19.)

Suunnittelu

Hyvä perehdyttäminen ja opastus edellyttävät suunnitelmallisuutta, dokumentointia, jatkuvuutta ja huolellista valmentautumista. Seuranta ja arviointi kuuluvat suunnitelmaan. Suunnittelu sisältää myös perehdyttäjien ja opastajien koulutuksen ja tarvittavan aineiston. Apuna voi käyttää yrityksen toimintaan liittyvää aineistoa ja esitteitä, alan työsuojeluoppaita ja muuta aiheeseen liittyvää aineistoa. Hyvän perehdyttämisen- ja opastussuunnitelman laatimiseen tarvitaan esimiesten, henkilöstöryhmien ja henkilöstöhallinnon edustajien sekä työterveyshuollon ja työsuojelun asiantuntijoiden välistä yhteistyötä. (Penttinen ja Mäntynen 2009, 2.)

Perehdyttämisen ja työnopastuksen järjestäminen

Perehdyttämisen ja työnopastuksen järjestäminen edellyttää muun muassa vastuuhenkilöiden nimeämistä, perehdyttäjien ja työnopastajien koulutusta tehtävään, tarvittavan aineiston kokoamista, suunnitelman laatimista, työyhteisön koulutusta tai valmennusta siten, että kaikki tietävät oman osuutensa perehdyttämisprosessissa, avointa keskustelua työyhteisössä ja suunnitelmien jatkuvaa kehittämistä ja tarkistamista. (Penttinen ja Mäntynen 2009, 3.)

Perehdyttäminen ja opastus ovat onnistuneet, kun työntekijä on omaksunut opittavan asian kokonaisuutena ja tuntee asioiden väliset yhteydet, työntekijällä on valmiudet soveltaa tietoa myös muuttuvissa tilanteissa, työntekijä on oppinut työhön ja työyhteisön toimintaan liittyvät yleisperiaatteet, työntekijä on aktiivinen ja ottaa asioista itsenäisesti selvää. (Penttinen ja Mäntynen 2009, 3.)

Yleisen perehdyttämis- tai opastussuunnitelman lisäksi jokaisen perehdyttäjän ja opastajan tulee tehdä oma suunnitelmansa käytännön toteutuksesta. Sen hän aloittaa selvittämällä itselleen ketä, miksi, mitä ja miten hän perehdyttää ja opastaa. (Penttinen ja Mäntynen 2009, 3.)

Lepistö (2004, 58) kirjoittaa perehdyttämisen ja työnopastuksen suunnittelusta ja toteutuksesta seuraavaa.

Tavoitteena on

- antaa henkilölle perustiedot työpaikasta
- mahdollistaa tulokkaan myönteinen asennoituminen työyhteisöön
- luoda hyvä yhteistyö uuden henkilön ja hänen esimiehensä ja työtovereidensa välille
- lyhentää oppimisaikaa
- poistaa epävarmuutta
- vähentää virheitä, tapaturmia ja muita työstä johtuvia haittoja, jotka voivat aiheutua työympäristön ja työtehtävien huonosta tuntemisesta
- valmentaa tulokas uusiin tehtäviin tehtäväkohtaisella työnopastuksella
- turvata työyhteisön toiminta nyt ja tulevaisuudessa.

Perehdyttämisen merkitys

Työpaikan tarkoitus on tuottaa niitä tuotteita tai palveluja, joita varten se on perustettu. Henkilöstön hyvästä ammattitaidosta hyötyvät asiakas, yritys ja työntekijät. Oppiminen, osaaminen ja omien taitojen osoittaminen työssä ovat tärkeitä työntekijöiden hyvinvoinnille. Perehdyttämisellä helpotetaan uuden työntekijän tai työtä vaihtavan sopeutumista ja oppimista. Samalla lisätään työn sujuvuutta ja palvelun laatua. Myös tapaturmariskit ja työn psyykinen

kuormitus vähenevät, kun työympäristö ja -tehtävät ovat tuttuja ja työntekijä kokee hallitsevansa työn vaatimukset. (Penttinen ja Mäntynen 2009, 3.)

Perehdyttämisen tavoitteena on luoda uudelle työntekijälle perusta työn tekemiselle ja yhteistyölle työyhteisössä. Hyvin hoidettu perehdyttäminen kattaa työn taitovaatimusten ja tuotteen tai palvelun laatuvaatimusten lisäksi aina myös työntekijän turvallisuuteen ja hyvinvointiin liittyvät asiat sekä omatoimisuuden kannustamisen. Omatoimisuus ja osaaminen merkitsevät muun muassa sitä, että henkilö osaa tarvittaessa muuttaa toimintatapojaan ja kehittää uusia. Työelämän muutokset edellyttävät entistä enemmän kykyä ja halua itsenäiseen vastuunottoon ja aktiivisuuteen sekä yhteistyöhön työyhteisön muiden jäsenten kanssa. Samanaikaisesti työpaikan toimintatapoja tulee kehittää siten, että vaikuttamismahdollisuudet omaan työhön ja työn tekemiseen paranevat. (Penttinen ja Mäntynen 2009, 3.)

Perehdyttämisen ja työnopastuksen hyödyt

Hyötyjä voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta, joskin niiden jakaminen eri osapuolien kesken on osittain keinotekoista – hyödythän ovat yhteisiä. Tarkoitus on ennemminkin korostaa saatavien hyötyjen moninaisuutta. (Lepistö 2004, 56-57.)

Työntekijä hyötyy, koska

- epävarmuus ja sen aiheuttama jännitys vähenevät
- sopeutuminen työyhteisöön helpottuu
- työ on alusta alkaen sujuvampaa, kun työ opitaan tekemään oikein
- perehdyttävän kyvyt ja osaaminen tulevat paremmin esille
- työntekijän mielenkiinto ja vastuuntunto työtä kohtaan kasvavat
- ammattitaidon kehittyminen ja työssä oppiminen helpottuvat ja nopeutuvat
- laatutavoitteet saavutetaan nopeammin
- normaali ansiotaso saavutetaan nopeammin.

Esimies hyötyy, koska

tulokas opitaan tuntemaan nopeammin ja paremmin

- työongelmien ratkaiseminen helpottuu
- hyvälle yhteistyöhengelle ja yhteistyölle muodostuu perusta
- esimiehen aikaa säästyy vastaisuudessa.

Työpaikka hyötyy, koska

- työn tulos ja laatu paranevat
- asenne työpaikkaa ja työtä kohtaan muodostuu myönteiseksi
- virheitä, tapaturmia ja onnettomuuksia sattuu vähemmän
- hävikin määrä on vähäisempi
- poissaolot vähenevät
- vaihtuvuus pienenee
- työvälineiden ja kalustojen huolto helpottuu ja syntyy kustannussäästöjä
- raaka-aineita ja tarvikkeita käytetään järkevästi
- hyvin hoidettu perehdyttäminen parantaa yrityskuvaa.

(Lepistö 2004, 56-57.)

Hyvin hoidetun perehdyttämisen hyötyjä ovat:

Oppiminen tehostuu ja oppiaika lyhenee, myönteinen suhtautuminen työhön ja työyhteisöön lisäävät työhön sitoutumista, perehdytettävälle ja asiakkaille syntyy myönteinen yrityskuva, virheet ja niiden korjaamiseen kuluva aika vähenevät, turvallisuusriskit vähenevät, kun uusi työntekijä tunnistaa työn ja työympäristön vaarat ja osaa toimia oikein niiden poistamiseksi tai vähentämiseksi, poissaolot ja vaihtuvuus vähenevät ja kustannuksia säästyy erilaisten häiriötekijöiden vähentyessä. (Penttinen ja Mäntynen 2009, 3-4.)

Ammattitaitoinen ja työhönsä sitoutunut henkilö työskentelee tavoitteellisesti. Hän haluaa kehittää itseään ja kantaa vastuuta oppimisestaan ja osaamisestaan kysymällä, kertaamalla, tarkistamalla ja ottamalla selvää, jos on epävarma jostakin asiasta. Tätä ajattelutapaa on tärkeä korostaa alusta saakka työhön perehdyttämisessä. (Penttinen ja Mäntynen 2009, 3.)

Perehdyttäjälle voi kuulua seuraavia tehtäviä

yriksen tai organisaation esittely; avainhenkilöiden, kuten pääluottamusmiehen, oman luottamusmiehen ja työsuojeluvaltuutetun, esittely; tilojen ja kulureittien näyttäminen, kulunvalvontalaitteiden esittely sekä niiden käytön opastaminen; ruokalaan, taukutiloihin, työterveysasemaan, palkkakonttoriin ja vaatevarastoon tutustuttaminen; henkilökohtaisten suojaimien esittely sekä niiden käytön, huollon ja säilytyksen opastaminen. (Lepistö 2004, 59.)

Työnopastajan tehtävänä on opettaa työt, oikeat, terveelliset ja turvalliset työmenetelmät sekä koneiden ja laitteiden käyttö, säätö ja huolto. Usein osa esimiehen ja perehdyttäjän tehtävistä siirtyy opastajalle. (Lepistö 2004, 59.)

Perehdyttäminen on myös sosiaalistumisen väline. Työelämässä sosiaalistuminen on jäsentymistä organisaatioon. Se on oppimista talon tavoille sekä normien, arvojen, menettelytapojen ja kirjoittamattomien sääntöjen hyväksymistä. (Lepistö 2004, 59.)

Useimmat ihmiset menevät uuteen ryhmään epävarmoina, jännittyneinä, jopa ahdistuneina. Työyhteisön jäseneksi ei ole aina helppo päästä. Kauan yhdessä työskennelleistä on muodostunut kiinteä, omat norminsa ja toimintatapansa tiukasti sisäistänyt ryhmä, jonka rakenteen uusi jäsen rikkoo. (Lepistö 2004, 59.)

Työyhteisöllä, omalla ryhmällä, on tärkeä rooli sosiaalistumisessa. Yhteisö voi monin eri tavoin tukea tulijan sopeutumista ja oppimista. Työyhteisö perehdyttää tulokasta tietoisesti ja tiedostamattaan. Uusi jäsen on aluksi hyvin riippuvainen työtovereistaan. Vähitellen hän sisäistää mm. sen, mitä saa tehdä ja mitä ei missään tapauksessa saa tehdä. (Lepistö 2004, 59.)

Työnopastus käytännössä

Muutokset vaikuttavat tehtäviin ja toimintatapoihin. Muutoksessa ihminen joutuu sopeutumaan uuteen tilanteeseen. Myönteisetkin muutokset voivat aiheuttaa suurta henkistä kuormittumista. Ohjaus ja opetus helpottavat ja jouduttavat prosessia. Siksi myös jo pitempään työssä olleet tarvitsevat opetusta ja tukea uudessa tilanteessa tai uusiin tehtäviin siirytessään. Opastus on tärkeää myös

pitkän työstä poissaolon jälkeen, jolloin tuttujakin asioita voi olla syytä kerrata. (Penttinen ja Mäntynen 2009, 4.)

Suunnitelmallisen ja hyvin hoidetun työnopastuksen tuloksena opastettava oppii työtehtävät nopeasti ja heti oikein. Taitojen karttuessa työn laatu ja tehokkuus paranevat ja ammattitaito kehittyy. (Penttinen ja Mäntynen 2009, 4.)

Työnopastuksessa opetetaan varsinainen työ, esimerkiksi koneiden, laitteiden, työvälineiden ja aineiden oikeat käyttötavat sekä turvallisuusmääräykset. Samalla opetetaan oikeat työmenetelmät ja toimintatavat sekä tarvittaessa henkilökohtaisten suojainten, suojalaitteiden sekä suojavaatetuksen oikeat ja turvalliset käyttötavat, huolto ja säilytys. (Penttinen ja Mäntynen 2009, 4.)

Lähtökohtana on, että opastettava on alusta saakka mukana aktiivisena osapuolena. Hänen aikaisemmat tietonsa, taitonsa ja kokemuksensa muodostavat pohjan uuden oppimiselle. Tarvittaessa kerrataan ja täydennetään tietoja sekä korostetaan uusia tai poikkeavia asioita ja käytäntöjä. Työnopastus tulee toteuttaa käymällä eri kohteissa, tapaamalla ihmisiä ja keskustelemalla heidän kanssaan sekä näyttämällä ja kokeilemalla töitä ja tehtäviä. (Penttinen ja Mäntynen 2009, 4.)

Työnopastusta tarvitaan aina, kun työ on tekijälleen uusi, työtehtävät vaihtuvat, työmenetelmät muuttuvat, hankitaan ja otetaan käyttöön uusia koneita, laitteita ja aineita, työ toistuu harvoin, turvallisuusohjeita laiminlyödään, työpaikalla sattuu työtapaturma tai havaitaan ammattitauti, annetussa työnopastuksessa havaitaan puutteita, tilanne poikkeaa tavanomaisesta ja tai havaitaan virheitä toiminnassa ja puutteita tuotteiden ja palvelujen laadussa. (Penttinen ja Mäntynen 2009, 4; ks. myös Lepistö 2004, 58.)

Työsuojeluasiat työnopastuksessa

Työnopastus on tärkeä osa ennakoivaa työsuojelua, siksi opastussuunnitelman tulee perustua työn vaarojen selvittämisestä saatuihin tietoihin. Työssä tai työympäristössä havaitut vaarat ja vaaratilanteet on poistettava tai vaaroja vähennettävä jo ennen työn aloittamista. Jäljelle jäävistä vaaroista tulee antaa erityistä opastusta kiinnittämällä huomiota vaarojen tunnistamiseen ja menet-

telytapoihin vaaratilanteiden ennalta ehkäisemiseksi. (Penttinen ja Mäntynen 2009, 5.)

Työnopastaja tarvitsee tietoa työsuojeluun liittyvästä lainsäädännöstä ja määräyksistä. Erityisesti omaan alaan tai työhön liittyvistä valtioneuvoston asetuksista, joissa on selkeitä määräyksiä työntekijöiden opetuksesta ja ohjauksesta. (Penttinen ja Mäntynen 2009, 5.)

Hyvään työnopastukseen kuuluu turvallisten työtapojen korostaminen ja työssä mahdollisesti esiintyvien vaaratekijöiden esille tuominen. Työnopastajan on hallittava opettamansa työt hyvin turvallisuuteen liittyvien käytännön asioiden osalta. Työnopastusvaihe on tärkeä rasitusvammojen ennalta ehkäisemiseksi. Havaittujen vaarojen poistamisen ja ergonomisten parannusten lisäksi tulee antaa tietoa ergonomisesti oikeista työmenetelmistä, -liikkeistä ja -asunnoista. Työnopastukseen kuuluu myös sopimattoman henkisen kuormittumisen torjunta sekä työpaikan pelisäännöistä keskustelu, esimerkiksi häirinnän torjumiseksi tai väkivallan uhkan vähentämiseksi. Pelkkä kokemustieto ei riitä, sitä on syytä syventää ja systematisoida työn vaarojen arvioinnilla ja omalla opiskelulla. Työpaikan oman työsuojeluhenkilöstön asiantuntemuksen hyödyntäminen on tärkeää, jotta työsuojeluasiat liittyisivät luontevasti osaksi työnopastusta. (Penttinen ja Mäntynen 2009, 5.)

Seuranta ja kehittäminen

Perehdyttämisen ja opastuksen tuloksia tulee seurata ja arvioida: saavutettiin-ko tavoitteet, miten suunnitelma muuten onnistui, mikä meni suunnitelmien mukaisesti, missä oli puutteita ja korjaamisen varaa, mitä tulisi muuttaa, korjata tai tehdä toisin. Perehdytettyjen mielipiteitä ja kokemuksia kannattaa kuunnella ja ottaa ne huomioon suunnitelmaa kehitettäessä. (Penttinen ja Mäntynen 2009, 7.)

Perehdyttämisen ja opastuksen kehittäminen edellyttää, että niiden tärkeys ymmärretään. Perehdyttämisympäristöä tulee ylläpitää vaikka varsinaisen henkilöstön vaihtuvuus olisi vähäistä. (Penttinen ja Mäntynen 2009, 7.)

Sijaisten, lomittajien, vuokratyöntekijöiden ja ulkoisten palveluiden toimittajien käyttö työpaikoilla lisääntyy jatkuvasti, samoin erilaisten muutosten määrä ja

nopeus. Ne aiheuttavat työpaikkojen perehdyttämisen- ja opastusjärjestelmille jatkuvasti uusia vaatimuksia. (Penttinen ja Mäntynen 2009, 7.)

Perehdyttämisen- ja opastusvastuussa olevat tarvitsevat koulutusta ja valmennusta tehtävään. Tärkeimpiä asioita ovat opettamisen- ja oppimisprosessin ymmärtäminen, kyky innostaa, kannustaa ja rohkaista sekä ohjata perehdytettävä tai opastettava omaoimisuuteen ja vastuunottoon. Lisäksi tarvitaan osamista opastustarpeen arvioimiseksi ja töiden analysoimiseksi. (Penttinen ja Mäntynen 2009, 7.)

Kerroin aikaisemmin tässä työssäni perehdyttämisestä työsuojelullisesta näkökulmasta. Seuraavaksi olen esittänyt perehdyttämisestä kunnallisissa työpaikoissa (Rainion 2010) mukaan. Myös kunnallisissa työpaikoissa perehdyttäminen- ja ohjaamistyössä on työsuojelunäkökulma mukana, mutta painotus on erilainen. Näissä esityksissäni kerrotuissa asioissa on päällekkäisyyttä, mutta halusin tuoda esille Rainion (2010) esityksen sitä paljoo karsimatta, koska hänen kuvaamansa perehdyttäminen kunnallisissa työpaikoissa liittyy kunnan eli siten myös kunnan sosiaaliviraston perehdytys- ja ohjaustyöhön.

5 PEREHDYTTÄMINEN KUNNALLISISSA TYÖPAIKOISSA

Perehdyttäminen on perinteisesti uuden työntekijän opastamista työhön, työyhteisöön ja ympäristöön. Lainsäädäntö velvoittaa perehdyttämään ja työstä suoriutuminen pakottaa siihen. (Rainio 2010, 4.)

Perehdyttäminen on perinteisesti uuden työntekijän opastamista työhön, työyhteisöön ja ympäristöön. Lainsäädäntö velvoittaa perehdyttämään ja työstä suoriutuminen pakottaa siihen. Perehdyttäminen on tarpeen uuden tulokkaan lisäksi työtehtäviä vaihtavalle organisaatiossa jo olevalle työntekijälle. Tällöin perehdyttäminen on sisällöltään poikkeavaa, ei välttämättä suppeampaa. Muita perehdyttämistä vaativia ryhmiä ovat mm. kesätyöntekijät ja harjoittelijat sekä ulkopuoliset urakoitsijat ja palveluntarjoajat. (Rainio 2010, 4.)

Perehdyttämistä voidaan katsoa liittyvän myös uusien työvälineiden käyttöön-ottoon. Viime aikoina on voimakkaasti noussut esille perehdyttämisen tarve

muutostilanteissa. Muutokset ovat yhä nopeampia ja monimutkaisempia. Muutoksiin sopeutumiseen on vähemmän aikaa kuin aikaisemmin.

(Rainio 2010, 4.)

Hyvä perehdyttäminen organisaatioon ja sen toimintaympäristöön tukee tulokkaan verkottumista yhteistyötahojen kanssa. Työhyvinvoinnin ja työhön sitoutumisen kannalta on tärkeää, että kunta-alalla tehtävän palvelutyön arvot ja työn yhteiskunnallinen merkitys ovat tiedossa. Työhyvinvointia edistää työn kokeminen merkityksellisenä. (Rainio 2010, 4.)

Työn hallinnan ulottuvuuksia ovat työn monipuolisuus, mahdollisuus käyttää erilaisia taitoja ja tietoja sekä osaamistaan, vaikutusmahdollisuudet työhön sekä osallistumismahdollisuudet omaa työtä koskevaan päätöksentekoon. Mahdollisuuksien tarjoaminen näiden ulottuvuuksien toteuttamiseen ovat osa hyvää perehdyttämistä. (Rainio 2010, 4.)

Tavoitteena perehdyttämisessä on tulokkaan tai muun perehdytettävän sopeuttaminen tuloksentekoon. Tulos on laadullista ja aineellista hyötyä, jota organisaatio uutta henkilöstöä palkatessaan hakee. Mitä nopeammin tulokas pystyy itsenäiseen työskentelyyn, sitä vähemmän hän joutuu pyytämään muiden apua ja tukea. Tällöin hyvä perehdytys hyödyntää koko työyhteisöä. Työntekijä voi hyvin, kun hän hallitsee työnsä, osaa ja oppii sekä pääsee näyttämään taitonsa. (Rainio 2010, 4-5.)

Perehdyttäminen on työhyvinvoinnin perusta. Terveessä ja tasa-arvoisessa työyhteisössä toteutuvat oikeudenmukaisuuden periaatteet. Oikeudenmukaisuus ilmenee oikeutena tulla kuulluksi sekä työyhteisön sääntöjen ja päätöksenteon johdonmukaisuutena ja selkeytenä. Oikeudenmukaisessa työyhteisössä päätökset perustuvat oikeaan tietoon ja niitä voidaan tarvittaessa korjata. Nämä periaatteet soveltuvat myös perehdyttämiseen kohderyhmästä riippumatta. (Rainio 2010, 6.)

Seuraavassa luvussa Rainio (2010) on kuvannut erilaisia perehdyttämistä edellyttäviä tilanteita ja hän on yksilöinyt perehdytettävät ja heidän perehdyt-

tämisensä uuden työntekijän perehdyttämiseen, oman kunnan sisällä työtehtäviä vaihtavien perehdyttämiseen, kesätyöntekijöiden ja harjoittelijoiden perehdyttämiseen sekä urakoitsijoiden tai palvelujentarjoajien perehdyttämiseen.

Uuden työntekijän perehdyttämisessä on tärkeää tutustuminen toimialan, työyksikön ja tiimin palvelutehtävään sekä tulokkaan rooliin kokonaisuuden osana. Tämä vaatii taustakseen tietoa koko organisaatiosta, kunnan toiminnasta, taloudesta ja asukkaista. Kunnassa toimivat yritykset ovat osa yhteisöä, jonka toiminnan tavoitteet löytyvät myös kunnan strategiasta. (Rainio 2010, 6.)

Työyhteisöä ja yksilöä lähemmin koskettavia perehdytysalueita ovat kuntaorganisaation tavoitteet, rakenne ja henkilöstö. Työyksikön sidosryhmät ja vastuut ovat osa rakenteita. Johtamisjärjestelmä, menettelytavat ja pelisäännöt kertovat kunnan omasta tavasta toimia. (Rainio 2010, 6.)

Tulokkaan vastuut ja velvoitteet on selvitetty jo työhönottotilanteessa. Näitä täydennetään edelleen mm. tilaus- ja hyväksymisoikeuksien ja käytäntöjen osalta. Tuloksentekijäksi uusi työntekijä tulee, kun hän hallitsee kaikki työvälineet ja työtavat ja tunnistaa asiakastarpeet sekä oman roolinsa niiden toteuttajana. (Rainio 2010, 6.)

Milloin perehdyttämistä tarvitaan? Paljon on merkitystä sillä, kuinka vastaanottavainen tulokas on. Mikä on hänen mielikuvansa organisaatiosta, johon hän on liittynyt? Miten se mielikuva on muodostunut? Yleensä kunnan asukas on käyttänyt useita kunnan palveluja, joten hänellä on tästä näkökulmasta käsitys kunnan toiminnasta. Onko se vaikuttanut häneen niin, että hän haluaa kuulua myös työntekijänä tähän yhteisöön? Vai onko hänellä jokin muu motiivi tai päinvastainen tunne? Yleistä on myös se, että kunnan palvelukseen haakeutuva ei ole mieltänyt esimerkiksi opettajan tai lääkärin työtä kunnan palveluksi. Eli tätä kautta palvelu ei ole vaikuttanut työnantajamielikuvaan. Työpaikkailmoitus on varsinainen perehdyttämisen ensiaskel. Siinä annetaan jo paljon tietoa työyhteisöstä ja tehtävistä sekä sen edellyttämistä taidoista. Työhaastattelu on seuraava tärkeä vaihe. Tässä välissä ja haastattelun jälkeenkkin ennen palvelukseen ottoa on erilaisia yhteydenottoja, jotka vahvasti vaikuttavat mieli-

kuvaan tulevasta työnantajasta ja kertovat myös todellisesta kyvystä hoitaa rekrytointia osana perehdyttämistä. Jokainen viesti kertoo ”meidän tavastamme”, tyylistä johon tulokkaan odotetaan myös sopeutuvan. (Rainio 2010, 7.)

Kunnan rekrytointi on julkista ja joskus aikaa vievää. Erityisesti luottamuselin-käsittelyyn menevissä valintapäätöksissä on riski, että päätöksenteon hitaus tai poliittiset seikat antavat ulospäin kuvan organisaation tehottomuudesta. Nämä tosiasiat on syytä avoimesti kertoa hakijoille. (Rainio 2010, 7.)

Kun työsuhteen alkamisesta on päätetty, seuraava vaihe on henkilökohtaisen perehdyttämissuunnitelman tekeminen. Vaikka perehdyttäminen toteutettaisiinkin ryhminä, on jokaisella yksilöllä erilainen lähtökohta. Perehdyttämisessä on otettava huomioon myös ne tiedot, joita perehdytettävä toivoo saavansa. Tehtäväkohtainen työnopastus on perehdyttämisen keskeisin osa. Varsinainen työ ja siihen liittyvät koneet ja apuvälineet turvallisuusmääräyksineen käydään läpi. Tärkeää on opastaa turvalliset ja terveelliset työtavat ja ergonomia. (Rainio 2010, 7-8.)

Perehdyttämissuunnitelmaan (malli liite 1) kirjataan aihealueet, perehdyttämisvastuut, toteutusajat ja mahdolliset ongelmat. Perehdyttämisen jälkeen pitäisi aina toteuttaa myös arviointi. Tämä käy helposti vaikkapa ensimmäisen kehityskeskustelun yhteydessä. (Rainio 2010, 8.)

Oman kunnan sisällä työtehtävää vaihtavalle on myös laadittava perehdyttämisohjelma. Saman kunnan eri yksiköissä perehdyttäminen voi vaatia erilaisia painotuksia, sillä isossa organisaatiossa eri toimialojen kulttuurierot ja toimintatavat voivat poiketa toisistaan paljonkin. Työn vaihtajalta odotetaan usein ja aiheellisesti itsenäisempää otetta omaan perehdyttämiseensä. Toiminta voi olla muun muassa alan lainsäädäntöön ja muihin kirjallisiin materiaaleihin tutustumista. Toisaalla perehdyttäminen voi olla hyvinkin sosiaalista, johon kaikki yhteisön jäsenet osallistuvat. Perehdyttäjän on tunnettava kunnan eri toimialat riittävän hyvin, jotta hän voi esitellä oman yksikkönsä poikkeavat piirteet. Poissaolot, tauot, viestintäkanavat, kokouskäytännöt ja ennen kaikkea työvälineet voivat poiketa tulokkaan aiemmista kokemuksista. Pitkän sairaus- tai

muun poissaolon jälkeen voi osittainen perehdyttäminen ja työnopastus olla tarpeen. Palaavan työntekijän kanssa on syytä käydä läpi kaikki työyhteisössä ja –ympäristössä tapahtuneet muutokset. Esimerkiksi työmenetelmät ja –laitteet tai organisaatio ja vastuut ovat saattaneet muuttua. (Rainio 2010, 8.)

Kesätyöntekijöille ja harjoittelijoille ei useinkaan voida käytännön ja kustannussyistä järjestää laajaa perehdyttämistä. (Henkilökohtainen perehdyttämissuunnitelma-malli liite 2). Tällöin apua on hyvin valmistellusta perehdytysmateriaalista. Kunnan palvelu- ja markkinointiesitteet, nettisivut ja asiakas- sekä henkilöstölehdet antavat hyvää pohjatietoa. Koko organisaation ja laajan palveluvalikoiman hahmottaminen voi nuorelle kesätyöntekijälle olla vaikeaa. Tiivis kuvaus kunnan tehtävistä riittänee useimmiten. Tärkeää on kertoa ao. työyksikön tehtävästä ja ammattialan vaatimuksista. (Rainio 2010, 8-10.)

Kesätyön ja harjoittelupaikan tarjoaminen on hyvä keino saada nuoret kiinnostumaan kunta-alasta ja oman kunnan työpaikoista. Nuorten palaute on hyvä tuki, kun kampanjoidaan kunta-alan maineen parantamiseksi. Palautteella saa myös tiedon perehdyttämisen onnistumisesta. (Rainio 2010, 10.)

Nuorista työntekijöistä annetun lain ja nuorten työntekijän suojelusta annetun asetuksen mukaan on nuorten kohdalla erityisesti huolehdittava perehdyttämisestä. Erikseen on mainittu työpaikan olosuhteet, koneiden ja laitteiden sekä kemiallisten tuotteiden toiminta ja käyttö sekä riittävä ammattitaitoisen henkilön opastus. (Rainio 2010, 10.)

Miksi **urakoitsijoita tai palveluntarjoajia** pitäisi perehdyttää – ja miten? Tarjouskilpailu on jo osa perehdyttämistä. Hyvä palvelun tuottaja tutustuu kuntaan ja alaan laajasti, tietää mitkä ovat kunnan erityisvaatimukset ja toiminnan reunaehdot. Jo julkisten hankintojen kilpailuttaminen on erilaista kuin yksityisellä sektorilla. Palveluntarjoaja on suorassa yhteydessä kunnan vastuulla olevaan asiakkaaseen ja muodostaa näin kuvaa myös kunnasta. Usein palvelun saaja ei edes tiedä, saako hän palvelua kunnan omalta työntekijältä vai ulkopuoliselta palveluntarjoajalta. Eikä tätä ole syytä korostaakaan, vaan pyrkiä hyvään, tasapuoliseen palveluun kaikissa tilanteissa. (Rainio 2010, 10.)

Palvelu- tai urakkasopimuksen laatimisen yhteydessä todetaan kummankin osapuolen yhteyshenkilöt. Kunnan puolelta työlle on aina valvoja tai muu vastuhenkilö. Hänen on varmistettava, että työn suorittajilla on riittävä perehtyneisyys. (Rainio 2010, 10.)

Välineet, materiaalit

Uusien työvälineiden, erityisesti tietotekniikan, käyttöönotossa korostuu välineen teknisiin ominaisuuksiin opastaminen. Merkitys ja vaikutukset jäävät vähemmälle huomiolle. Kuitenkin jokaisen työvälineen uusimisen taustalla pitäisi olla jokin tarkoituksenmukainen syy, esimerkiksi toiminnan nopeuttaminen, tietoturvan tai tulosten parantaminen. (Raunio 2010, 11.)

Käytettäviin materiaaleihin liittyy ominaisuuksia, jotka on tunnettava. Esimerkkinä vaikkapa sairaalan puhdistusaineet tai tulostimen värikasetit. Työntekijän on tiedettävä, mikä sopii mihinkin ja miten käyttö on turvallista ja edullista. (Rainio 2010, 11.)

Toimintatavat ja –ympäristö

Ulkoisten kumppanien käyttö vaikuttaa myös kuntaorganisaation henkilöstön perehdyttämiseen. Yhtäläillä kuin kunnan toimintatavoista on kerrottava palvelujen ulkoisille tuottajille, on oman organisaation perehdyttävä kumppanin toimintaan. Rakenteelliset muutokset kunnissa ovat lisääntyneet. Tilaajatuottaja -mallin käyttöönotto, liikelaitostaminen ja muut organisaation muutokset aiheuttavat yhä enemmän perehdyttämistarvetta laajoissa henkilöstöjoukoissa. (Rainio 2010, 11.)

Kuka perehdyttää?

Esimiehellä on vastuu perehdyttämisen järjestämisestä. Käytännön perehdyttämiseen osallistuu kuitenkin usein moni muukin työyhteisön jäsen. Ihanteellista olisi, että perehdyttämiseen osallistuisi mahdollisimman moni. Näin ”kuormitus” jakaantuu työyhteisössä tasaisesti, tulokas tutustuu henkilökohtai-

sen keskustelun välityksellä nopeammin työtovereihinsa ja saa monipuolisemman kuvan työstä ja työyhteisöstä. (Rainio 2010, 12.)

Vastuuta ei kuitenkaan voi siirtää. Esimiehen on, olipa perehdyttäminen organisoitu miten tahansa, varmistettava, että tulokas on saanut oikeassa ajassa tarpeelliset tiedot tehokkaaseen ja turvalliseen työskentelyyn. Esimiehen on syytä muistaa myös muu työyhteisö. Tulokkaan saapumisesta ja hänen tehtävistään on etukäteen kerrottava työyhteisölle ja sovittava perehdyttämisen mahdollisesta jakamisesta työyhteisön jäsenten kesken. Oikea perehdyttäjä vaihtelee myös sen perusteella, minkälainen työyhteisö on. Esimerkiksi vuorotyötä tekevässä laitoksessa ja samaa työaikaa tekevässä tiimissä perehdyttämisen muoto voi vaihdella paljonkin. Tästäkin syystä vastuiden ja toteutuksen kirjaaminen perehdyttämissuunnitelmaan on tärkeää. (Rainio 2010, 12.)

Mentorointia on ryhdytty käyttämään myös perehdyttämisessä. Ikääntyvien työntekijöiden motivaatiota ja jaksamista voi edistää mentorina työskentely. Niin sanottu hiljainen tieto siirtyy ennen eläkkeelle jäämistä mentori- tai perehdyttämisohjelmien kautta nuoremmille tekijöille. Espoon kaupungilla on ollut käytössä ns. seniorimalli, jossa opiskelujen loppuvaiheessa olevia nuoria on otettu eläkkeelle jäävän oppiin. Tällä kisällikokeilulla Espoo on saanut monta osajaa joukkoonsa. (Rainio 2010, 12.)

Myös työntekijällä itsellään on vastuu perehdyttämisen onnistumisesta. Tämän päivän koulutetulta työvoimalta voidaan hyvällä syyllä edellyttää kykyä ottaa itsenäisesti asioista selvää. Uteliaisuus on hyvä ominaisuus. (Rainio 2010, 12.)

Perehdyttämisen perusasiat

Suositus perehdyttämisestä kunnallisessa työyhteisössä (KT:n yleiskirje A5/1997) sisältää luettelon perehdyttämisen sisällöistä. Ennen työhöntuloa haastattelussa ja tulokkaalle annettavassa materiaalissa (perehdyttämisopas, toimintakertomus, ohje- ja johtosäännöt) annetaan yleiskuva, jonka perusteella tulokas voi aktivoitua selvittämään asioita. (Rainio 2010, 13.)

Työyksikkö ja sen toiminta sekä työtehtävät ovat keskeisin osa perehdyttämistä. Niihin tulee varata riittävästi aikaa ja luoda keinoja perehtymisen varmistamiseen. Vaasan kaupungin perusopetuksessa on käytössä toimiva perehdytysohjelma, jossa panostetaan tulokkaan itsenäiseen opiskeluun ja vertaistukseen. Henkilöstöasiat käsittävät työsuhteeseen liittyvät oikeudet ja velvollisuudet. Virka- tai työsuhteen ehtoja koskevien lainsäännösten ja sopimusmääräysten sekä näihin perustuvien kunnan toimenpiteiden ja työkäytäntöjen kokonaisuus on osa perehdytysohjelmaa. Kunta-alalla virkasuhteisia on nykyisin hieman alle puolet henkilöstöstä. Sopimuksista tärkeimmät ovat työsopimus sekä työ- ja virkaehtosopimus. Viimemainitulla sovitaan palkoista, työajoista sekä muista palvelussuhteen ehdoista. Kunta-alalla on viisi sopimusalaa. Yli puolet henkilöstöstä kuuluu kunnallisen yleisen virka- ja työehtosopimuksen (KVTES) piiriin. Muita ovat opetushenkilöstön virka- ja työehtosopimus (OVTES), teknisen henkilöstön virka- ja työehtosopimus (TS), lääkäreiden virkaehtosopimus (LS) sekä tuntipalkkaisen henkilöstön työehtosopimus (TTES). Kunta-alalla on lisäksi laaja mahdollisuus paikalliseen sopimiseen. Työsuhteiden hallinta luo tuloksellisen työsuorituksen perustan. Työsuhteen peruselementit ovat keskinäinen vastuu ja luottamus. Vastuu työsuhteessa on sitoutumista toimimaan niin kuin on sovittu ja ohjattu. Luottamus sopimuskumppaniin syntyy sopimusehtojen ja lupauksen pitämisestä. Hallinnan perusedellytyksiä työpaikalla ovat sopimusehtojen huolellinen suunnittelu ja niihin perehdyttäminen, vastuualueiden ja valtuuksien määrittely sekä itsenäisen toimintatavan, ammatillisen työtteen ja yhteistyön opettaminen. Tuloksellista yhteistyötä tukee työntekijöiden omia ratkaisuja painottava työn johtamistapa, jossa esimiehen ohjausote on kyselevä, kuunteleva sekä vastuuta ja tunnustusta antava. (Rainio 2010, 13.)

Työsuhteen ehtojen laiminlyönnit aiheuttavat epäluottamusta, joka alentaa motivaatio- ja suoritustasoa ja voi johtaa ristiriitoihin, vastuuttomaan käyttäytymiseen ja työn tuloksen huononemiseen. Jos työnantaja ei toteuta työntekijän oikeuksia, heikkenevät työntekijän sitoutuminen, työn laatu ja tuloksellisuus. Jos työntekijä laiminlyö toimintavelvollisuuksiaan, työnantaja menettää

luottamuksensa ja työsuhteen jatkuminen vaarantuu. (Työsuojeluhallinto 2011.)

Perehdyttäjän muistilista

Ennen tulokkaan saapumista on perehdyttämistä tapahtunut työpaikkailmoituksessa, työhaastattelussa ja tulokkaan omien tietolähteiden kautta. Tulokkaan käsitykset kunnasta ja työyhteisöstä on hyvä kysyä ja oikaista niissä mahdollisesti ilmenevät virheet. Jo työhaastattelussa on syytä kertoa varsinaisten työtehtävien lisäksi palvelussuhteen ehdoista. Osa perehdyttämismateriaalista voidaan jakaa jo ennen työsuhteen alkamista. Työskentelytila varustetaan valmiiksi toimivaksi ja viihtyisäksi. Työvälineet, avaimet, kellokortti, sähköposti ja nimikilpi voidaan hankkia tai tilata ennakkoon. Tarvittavat käyttöoikeudet ja kulkuluvat sekä tieto vahtimestareille, puhelinvaihteeseen ja postinjakajille on kohteliasta järjestää valmiiksi. Tiedotteiden ja muiden jakelujen ylläpidossa tulokas on huomioitava. Uuden työntekijän vastaanottaminen ensimmäisenä päivänä on esimiehen tehtävä. Hän voi pyytää tilaisuuteen varsinaisena perehdyttäjänä ja työnopastajana toimivia henkilöitä. Yhdessä näiden kanssa tehdään myös perehdyttämissuunnitelma. Siinä sovitaan miten perehdytys hoidetaan, kuka tai ketkä siihen osallistuvat ja mikä ja milloin on kunkin osuus. Suunnitelma käydään tulokkaan kanssa läpi. (Rainio 2010, 16.)

Alkuun tulokas esitellään lähimmille työtovereilleen. Hänelle esitellään myös fyysinen työympäristö. Näissä esittelyissä muodostuneet ensivaikutelmat jäävät helposti pysyviksi. Työympäristön esittely käsittää mm. kiinteistön kulku- reitteineen, sosiaalitalat, toimisto- ja muut palvelut, puhelimen ja muiden teknisten laitteiden käyttöohjeet, postin käsittelyn ja tarvikevarastot. Henkilöstöpalvelujen esittely sisältää henkilökortin (kellokortin) ja kulkulupien käytön, ruokailun ja taukojen ohjeet ja paikat, työvaatteet ja muut -välineet, työterveyshuollon ja liikunta-, kulttuuri- ym. virkistyspalvelut. Kunnan henkilöstön ja työyhteisöjen kehittäminen on merkittävä osa henkilöstöpalveluja. Kunnan oma koulutustoiminta, omaehtoisen koulutuksen tuki ja muut periaatteet koulutautumisessa ja kehitymisessä ovat myös motivoivia. Itse työnopastus vie tehtävästä riippuen vaihtelevasti aikaa. Työn esittely ja sen kytkeminen kun-

nan palvelutuotantoon on ensimmäisten työpäivien aihe, samoin työmenetelmien opettaminen. Työehtosopimukset, työaika ja sen seurantatapa, palkka ja sen maksaminen, poissaoloista ilmoittaminen sekä lomat ja niiden määräytyminen ovat tärkeimmät palvelussuhteen ehtoihin liittyvät aiheet. Toimintaan ja henkilön työhön liittyvät säädökset ja sopimukset kerrotaan tai annetaan kirjallisena, riippuen tehtävän laadusta. Yhteistoimintamuodot ja työsuojelun toimintasuunnitelma sekä kunnan henkilöstöstrategia löytyvät jokaisesta työyhteisöstä. (Rainio 2010, 17.)

Asiantuntija- ja palvelutehtävissä tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä asioita on käsiteltävä riittävästi. Palvelutehtäviin liittyy niin asiakkaita kuin työtovereitakin koskevia suojattavia asioita. (Rainio 2010, 17.)

Kunnan viestinnän ja markkinoinnin strategia ja tavoitteet johdattelevat yksityiskohtaisten viestinnän välineiden ja käytäntöjenesittelyyn. Mahdollisuudet löytää tietoa työstä ja työyhteisöstä ovat moninaiset. Paisuvan tietomäärän hallinta voi tulokkaasta tuntua ylivoimaiselta. Tärkeimpien tietolähteiden opastus, omien kokous- ja palaverikäytäntöjen sekä viestinnän vastuiden kuvaus on perehdyttäjän vastuulla. (Rainio 2010, 17.)

Oma kokonaisuutensa perehdyttämisessä tehtävästä riippumatta on työsuojelu. Sen laajuus vaihtelee työn riskien ja vaaratilanteiden mahdollisuuden mukaan. Jokaista työyksikköä koskee toimintaohje vaara- tai onnettomuustilanteissa. Kiinteistön paloturvallisuus, työvälineiden turvamääräykset ja materiaalien käyttö ovat ohjeistettuja asioita. Ensiapuvälineiden paikka näytetään. (Rainio 2010, 17.)

Ammattijärjestöt järjestävät oman esittelynsä. Tieto siitä, mitä kanavia kunnassa on käytössä ja kuinka saa halutessaan yhteyden järjestöihin, on perehdyttämisen perustietoa. Henkilökunnan harrastustoiminta, siihen osallistuminen, harrastusmuodot ja maksut kiinnostavat useimpia tulokkaita. (Rainio 2010, 18.)

Perehdyttämisen aikana ja varsinkin sen päätyttyä käydään palautekeskusteluja tulokkaan kanssa. Palaute kannattaa ottaa avoimin mielin vastaan, sillä sen avulla turvataan seuraavien tulokkaiden onnistunut ”sisäänajo”. Kehityskeskustelu on luonteva paikka tehdä tarkistuksia perehdyttämisen vaikutuksesta tuloksentekoon. (Rainio 2010, 17.)

6 KUNTATYÖN MAINE JA PEREHDYTTÄMINEN

Maine on kunnalle tärkeä voimavara, koska se synnyttää luottamusta ja veto-voimaa. Maine syntyy kunnan toiminnan seurauksena. Kun kunta huolehtii maineestaan, se huolehtii asioista, jotka ovat tärkeitä muun muassa sen työntekijöille. Huolellinen ja hyvä perehdyttäminen on myös luottamusta synnyttävää. Perehdyttäminen on suurelta osin viestintää. Esimiehelle perehdyttämisen viestintä on velvoite, mutta samalla mahdollisuus. Esimiehen on viestittävä kunnan toimintaa ja tavoitteita koskevista asioista sekä kehitysnäkymistä. Avoimella viestinnällä esimies luo edellytyksiä työelämän laadun parantamiselle. Se vaikuttaa työntekijöiden halukkuuteen olla osa kuntaorganisaatiota ja tekee myös vaikeiden hetkien kohtaamisen helpommaksi. (Rainio 2010, 20.)

7 KUNTATYÖN PEREHDYTTÄMISEN ERITYISPIIRTEET

Kunta on monialakonserni, jolle on vaikea tehdä kaikki alat kattavaa yksityiskohtaista opasta perehdyttämisen sisällöistä. Töiden sisällöt vaihtelevat hallinnonaloittain ja ammattien sisällöt ovat jatkuvassa muutostilassa. Eri aloilla on erilaiset perehdyttämistarpeet. Joissakin perehdytys painottuu asiakkaan turvallisuuteen, joissakin itse työntekijän. Hallinto- ja asiantuntijatyössä merkittäväksi nousee organisaation, tavoitteiden ja tiedonlähteiden tuntemus. (Rainio 2010, 21.)

Perehdyttäjän osaamisvaatimukset poikkeavat toimialoittain. Yhteistä on ainakin perehdyttäjän oma sitoutuneisuus organisaatioon. Tyytyväinen perehdyttäjä luo positiivista työnantajakuvaa ja pohjan tulokkaan työssä viihtymiselle. Perehdyttäjällä on oltava laajat tiedot koko kunnan toiminnasta ja tavoitteista.

Samoin hänen on tunnettava edellä luetellut säädökset perehdyttämisen näkökulmasta. (Rainio 2010, 21.)

Kunta on palveluorganisaatio, joka enenevässä määrin kilpailee yksityisten palveluntuottajien kanssa. Asiakkuuden ja palvelun laadun merkitystä ei voi perehdyttämisessäkään liikaa korostaa. Tyytyväiset kuntalaiset, asiakkaat ovat toiminnan tuloksen mittareita ja äänellään sen tavoitteisiin vaikuttavia. Kiristyvä kuntatalous lisää tehokkuusvaatimuksia. (Rainio 2010, 21.)

Kunnan maine vaikuttaa siihen, kuinka työntekijöitä yleensä hakeutuu sen palvelukseen. Rekrytointivaiheessa kunta pyrkii luomaan hyvää kuvaa itsestään työnantajana. Saman, totuudenmukaisen kuvan on oltava osa perehdyttämisprosessia. (Rainio 2010, 21.)

Kuntatyöntekijät ovat varsin tyytyväisiä työhönsä (Kuntatyö 2010 -tutkimus). Kunta-alan työntekijöiden keski-ikä on korkeampi kuin muilla työmarkkinasektoreilla. Kunta-alalla on myös fyysisesti raskaita työtehtäviä. Kuntatyöntekijät kokevat työn ja perheen yhteensovittamisessa samoja vaikeuksia kuin kuka tahansa työssä käyvä henkilö. Nämä seikat on syytä muistaa myös perehdyttämisessä. Siinä luodaan pohjaa yksilön työhyvinvoinnille ja työssä jaksamiselle pitkälläkin tähtäimellä. (Rainio 2010, 21-22.)

Tekninen kehitys muuttaa tai poistaa kokonaan työtehtäviä ja työprosesseja sekä luo uusia. Ihmisten arvot ja palveluodotukset ovat muutoksessa. Kunnat joutuvat jatkuvasti muuttamaan toimintastrategioitaan vastaamaan ympäristön ja asiakkaiden vaatimuksiin. (Rainio 2010, 22.)

Kunnallisessa palvelutuotannossa ihmistyö on tärkeässä asemassa. Osaamisen ja ammattitaidon kehittäminen ovat kunnallishallinnon voimavara. On siirrytty jatkuvan, elinikäisen oppimisen aikaan. Tiedot ja taidot vanhenevat nopeasti. Oppimisesta on tullut osa jokapäiväistä työtä. Jatkuvan kehittymisen kautta palvelujen tuloksellisuus paranee, kuntalaisten tyytyväisyys lisääntyy ja henkilöstön työelämän laatu kasvaa. Asiakastyytyväisyys ja työn laatu ovat merkittäviä jaksamiseen vaikuttavia tekijöitä. (Rainio 2010, 22.)

Perehdyttäminen alkaa jo tulevan työntekijän ja organisaation ensimmäisten kontaktien aikana. **Perehdyttämiskansion kesto** on lyhyimmillään yleensä sama kuin koeajan pituus. Yleensä työn hallinnan saavuttaminen ja asettuminen uuteen organisaatioon kestää tietotyössä vähintään puoli vuotta. Vaikka tulokkaan aktiivisuus ja itsenäisyys lisääntyvät päivä päivältä, useimmat asiantuntija- ja johtotehtävissä olevat kokevat kuitenkin olevansa osittain perehtymisvaiheessa lähes koko ensimmäisen vuoden ajan. Tähän vaikuttavat muun muassa yritystoiminnan suunnittelujänne ja organisaation toiminnan luonne ja laajuus. Kysymykseen siitä, milloin perehdyttäminen loppuu, on vaikea antaa täsmällistä vastausta: silloin, kun perehdyttämisen tavoitteet on saavutettu. (Kjelin ja Kuusisto 2003, 205.)

Parhaimman vastauksen perehdyttämisen kestosta antoi eräs haastateltavamme, jonka mukaan perehdyttäminen jatkuu niin kauan, kun tulokas saa esittämiinsä kysymyksiin helposti selkeitä vastauksia. Perehdyttäminen on loppumassa siinä vaiheessa, kun tulokas esittää yhä enemmän ja enemmän kysymyksiä, joihin organisaatiossa ei osatakaan enää vastata. (Kjelin ja Kuusisto 2003, 205.)

Seuraavassa luvussa 8 kerron sosiaaliviraston perehdyttämiskansion kokoamisesta eli entisen päivittämisen ja täydentämisen käytännön toteuttamisesta.

8 PEREHDYTTÄMISKANSION KOKOAMISEN KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS

Uuden perehdytyskansion tekeminen läksi sosiaaliviraston tarpeista. Vanha perehdyttämiskansio oli työntekijöiden mielestä vanhentunut eli se tarvitsi päivittämistä ja täydentämistä. Edellisen perehdyttämiskansion olin laatinut yhdessä työharjoittelujaksoaan ohjauksessani suorittavan opiskelijan kanssa. Perehdyttämispasta emme ryhtyneet tekemään, koska opas on helppokäyttöisin kansion muodossa. Kansion sisällysluettelon ja välilehtien avulla lukija löytää helposti etsimänsä asiat sekä sivujen lisäämisen sekä poistamisen tekeminen on helppoa sekä sivut pysyvät siisteinä muovitaskuissa.

Kokosimme tehtävää varten viiden hengen työryhmän, johon kuului kolme sosiaalityöntekijää, kaksi sosiaaliohjaaja ja toimistosihteeri. Toimin ryhmän vetäjänä ja kirjasin sovitut asiat muistiin. Pohdimme ryhmässä, mitä asioita perehdytettävälle kerrotaan ja mitä asioita sisällytetään perehdyttämiskansioon paperiversioina ja mistä ilmoitetaan polut, josta kyseiset dokumentit perehtyjät voivat hakea kaupungin intranetistä. Jaoimme keskenämme tehtävät, mitä tietoja tai dokumentteja kukakin hakee ja toimittaa perehdyttämiskansiota varten.

Emme halunneet kansioista liian työlästä luettavaa. Laitoimme erilliselle sivulle kansioon polut, mistä tietyt asiat löytyvät. Tämä on tarkoituksenmukaista siksi, että perehdyttämiskansio pysyy paremmin ajan tasalla. Osa kansion sisältämistä tiedoista muuttuvat usein. Ilmoittamiemme polkujen päästä löytyvät dokumentit pidetään ajan tasalla eli niitä päivitetään koko ajan.

Se, että annetaan perehdytettävälle kansio käteen, ei tietenkään yksinään riitä. Hänelle tulee kertoa asioista henkilökohtaisesti. Vuorovaikutus on erittäin tärkeää oppimisessa.

- Tutustutetaan uusi työntekijä työyksikön henkilöihin ja fyysiseen ympäristöön. Kerrotaan hänelle, mistä mitään tarpeellista on löydettävissä. Katsotaan, että työntekijällä on käytettävissään tarvittavat työvälineet. Tällaisia ovat mm. Toimeentulotukiopas, Kuntouttavan työtoiminnan opas, toimeentulotukilain tulkintaohjeet (paikalliset), Effica perhehuolto-ohjelman opaskirja ja julkisen hammashoidon hinnasto.
- Laitoimme kansioon paperiversioina kunnan sosiaalitoimen toiminta-ajatuksen ja strategian (kansiossa mainittu polut, mistä ne löytyvät). Kerrotaan perehtyjälle toiminta-ajatuksesta, strategiasta ja lisäksi organisaatiosta.
- Kerrotaan henkilöstöstä, heidän toimenkuvistaan ja aluejaoistaan (niiden osalta keillä työntekijöillä nuo aluejaot ovat) eli esimiehet, aikuissosiaalityöntekijät, lastensuojelun sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat, toimistosihteerit, etuuskäsittelijät ja puhelinnumerot, etenkin läheisimpien henkilöiden puhelinnumerot (myös kansioon).

- Selvitetään aikuissosiaalityön, toimeentulotuen, pitkäaikaistyöttömien aktiivisuuden ja kuntouttavan työtoiminnan lakien mukaiset tavoitteet ja perusperiaatteet. (Ne löytyvät myös kansioista).
- Ilmoitetaan lähimpien yhteistyökumppaneiden yhteystiedot: Kela ja Työ- ja elinkeinotoimisto (myös valtakunnalliset puhelinnumerot ja viranomaispuhelinnumerot ja löytyvät myös kansioista).
- Kerrotaan perheneuvolatoiminnasta (kansioon esite ja puhelinnumerot).
- Sisäistä puhelinluetteloja ei lisätä kansioon, vaan kerrotaan polku, josta se löytyy ajantasaisena.

Pohdimme sosiaalivirastomme työkäytännöt yhdessä. Työkäytännöistä kerrotaan perehdytettävälle ja ne ovat myös paperiversiona kansiossa:

Kaikki palaverit ja muut, joihin tulee osallistua, lueteltuina; niihin osallistujat, ajankohdat, paikat

*sosiaalityön yhteiset palaverit

*kuntouttavan työtoiminnan palaverit

*verkostopalaverit:

*päihdepalaverit päihdepoliklinikan kanssa

*palaverit poliisin kanssa

* työnohjaukset.

Toimeentulotuki:

Mainitaan toimeentulotukiopas (jokaisella työntekijällä on oma kappale oppaasta) ja kerrotaan toimeentulotukilaista ja toimeentulotuen hakemisesta:

Kerrotaan suullisen ja kirjallisen toimeentulotuen hakemismenettelyt, mitä ne ovat ja mitä niihin liittyy eli toimeentulotuen hakemishojeet, hakemuksen liitteet ja puutteellisen hakemuksen täydentäminen.

Kerrotaan toimeentulotukilaista ja tärkeimmistä peruseriaatteista (lisäksi kansiossa). Mainitsemme toimeentulotukioppaan eli Opas toimeentulotukilain soveltajille. Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisuja 2007:11. Helsinki: Yliopistopainoi.

- Normit eli perusosat ovat soveltamisohjeiden liitteenä.
- Toimeentulotuen tulkintaohjeet annetaan perehdytettävälle henkilökohtaisesti, samoin kuin seuraavat lomakkeet: toimeentulotukihakemuslomake ja opiskelijoiden lisälomake, silmälasien kustannusarviolomake (myös kansiossa).
- Muut lomakkeet, kuten matkalaskulomake, lausunto sosiaalisista olosuhteista, kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan suostumuslomake, tapahtumaraportti (uhkaava tilanne) jne. löytyvät kansioista ja lisäksi ilmaistaan polut.
- Informoidaan kotikäyntien tekemisperiaatteista. Mainitaan no. asia, että ne tehdään mielellään aina kaksin eli työparin kanssa turvallisuussyistä.

Aktivointisuunnitelmapalaverit ja kuntouttava työtoiminta:

Kerrotaan uudelle työntekijälle kuntouttavan työtoiminnan laista ja kuntouttavan työtoiminnan periaatteista (myös kansiossa) sekä kuntouttavan työtoiminnan oppaasta, josta jokaisella työntekijällä on käytössään oma kappale eli

Lindqvist, Tuija; Oksala, Ilkka & Pihlman, Marja-Riitta (toim.): Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Helsinki. 111 s. Sosiaali- ja terveysministeriö, oppaita 2001:8. Työministeriö, julkaisuja 289.

- Kuntouttavan työtoiminnan yhteistyötahot ja kuntouttavan työtoiminnan toimintatapaikat ovat lueteltuina kansiossa yhteystietoineen ja esitteineen.
- Aktivointisuunnitelmapalavereista kerrotaan, mikä on kenenkin osapuolen tehtävät, kuka tekee aloitteen, ketkä osallistuvat kulloinkin palavereihin ja missä ne pidetään.
- Kerrotaan virastotyöaika ja liukumavälit (liukuva työaika) sekä lounas- ja kahvitauoista.
- Selvitetään sovittelu; mitä se tarkoittaa, miten tehdään ja kuka sen tekee.

- Kerrotaan työturvallisuusasioista ja toimintaohjeista vaaratilanteessa. Annetaan työturvallisuusohjeet kirjallisina (myös kansiossa). Perehdytetään työntekijä hälytysjärjestelmään ja kerrotaan hälytysvastaavan nimi.
- Lastensuojeluilmoitus: kuka tekee, miten tehdään ja milloin.
- Asunnottomien asiat: asuntohakemuslomakkeet internetistä sekä valtakunnallinen että paikallinen, kerrotaan polut.
- Perehdytetään huoltokodin, turvakodin ja päiväkeskuksen toimintoihin. (Esitteet kansiossa).
- Kerrotaan kehitysvammaisten päivätoiminnasta.
- Selvitetään palvelupisteen rooli.
- Kerrotaan, missä postitus sijaitsee ja postituskäytännöt.
- Opastetaan kellokortin käyttöön.
- Selvitetään työterveyshuollon käytännöt ja annetaan yhteystiedot.
- Päihdehuollosta ei laiteta mitään papereita perehdytyskansioon. Kerrotaan perehdytettävälle lyhyesti yhteistyöstä.
- Lueteltiin muut yhteistyökumppanit ja yhteystiedot laitettiin kansioon.
- Mainittiin projektit, joita työpaikkakunnalla on ja yleensä joku työntekijöistämme on nimetty niihin kuhunkin mukaan. Tulostettiin erillinen esitesivu kaikista projekteista tai lisättiin mahdollinen esite.
- Laadittiin lopuksi sisällysluettelo perehdyttämiskansioon, jotta tiedot löytyvät helpommin.
- Tehtiin lista niistä materiaaleista, joita annetaan perehdytettävälle.
- Tehtiin perehdyttämiskansioon erillisen sivun, jossa kaikki polut ovat mainittuina.
- Viimeiseksi perehdytyskansioon liitettiin lomakkeet (myös polut mainittiin).

- Sitten, kun kaikki edellä mainitut perehdytettävälle tai ohjattavalle kerrottavaksi tarkoitetut asiat (muut selviävät kansiossa ja lisäksi polkujen päästä) on käyty lävitse, on aika ryhtyä opettamaan seuraavia asioita:
- Opastetaan uusi työntekijä tietokoneella Effican perhehuolto-ohjelman toimintaperiaatteisiin.
- Opetetaan perehdytettävää tai ohjattavaa laatimaan toimeentulotukilaskelmia ja –päätöksiä.

9 MODERNIT OPPIMISYMPÄRISTÖT

Moderneja oppimisympäristöjä voidaan käyttää hyväksi perehdyttämisessä. Seuraavana on kuvattu ns. moderneja oppimisympäristöjä, kuten verkkokoulutusta, virtuaaliympäristöjä, sähköpostia opetusvälineenä ja opetusviestinnässä sekä tietokoneavusteista opiskelua. (Lepistö 2004, 66.)

9.1 Verkkokoulutus ja verkko-oppiminen

Verkkokoulutus tarkoittaa avoimessa (Internet) tai suljetussa (intranet) verkossa tapahtuvaa järjestettyä opetusta ja opiskelua. Verkko-oppiminen on osittain verkkokoulutuksen tulosta ja osittain koulutuksesta riippumatonta, omatoimista, tietoverkkoon tukeutuvaa oppimista. (Lepistö 2004, 66.)

Internet-teknologian yleistyessä ja käytön helpottuessa tietoverkosta on tullut merkittävä ja hyvin ihmisläheinen ja hajautettu tiedonvälityksen ja vuorovaikutuksen muoto. Toisaalta koulutuksessa on kaivattu ja kehitetty erilaisia etä- ja monimuoto-opetuksen keinoja, joilla koulutusta voidaan tarjota ajasta ja paikasta riippumatta. Verkkokoulutus tarjoaa aivan uusia tapoja hoitaa monimuoto-opetuksen tärkeimpiä osa-alueita: tiedotusta, kurssihallintoa, materiaalin jakelua, oppimistehtäviä, opiskelijoiden vuorovaikutusta ja oppimistulosten arviointi. (Lepistö 2004, 66.)

Mitä enemmän oppiminen perustuu opiskelijoiden omatoimiseen tiedon hankintaan ja kokemusten vaihtoon, sitä enemmän tarvitaan vuorovaikutusta sekä opiskelijoiden kesken että opiskelijoiden, kouluttajien ja soveltamisympäristöjen (työpaikkojen) muodostamassa verkostossa. Tietoverkko tarjoaa vuorovai-

kutuksen uusia menetelmiä, jotka täydentävät mutta eivät kokonaan korvaa lähiopetuksen ja ryhmätyön välitöntä vuorovaikutusta. Näitä ovat esimerkiksi dynaamiset ja vuorovaikutteiset www-sivut, sähköposti, testikeskustelu, konferenssi, verkkopuhelu, videoneuvottelu sekä kuvaruudun jakaminen eri pisteiden kesken. (Lepistö 2004, 67.)

Virtuaaliset oppimisympäristöt tarkoittavat ajasta ja paikasta riippumatonta pääsyä oppimistilanteisiin ja –aineistoihin. Erilaiset fyysiset ja sosiaaliset tilanteet saadaan aikaan virtuaalimalleilla ja keinotekoisella vuorovaikutuksella. (Lepistö 2004, 67.)

9.2 Sähköposti opetusvälineenä ja opetusviestinnässä

Sähköposti voidaan luokitella opetusvälineeksi siinä missä videonauhuri tai kielistudiokin, koska sitä voidaan käyttää apuvälineenä opetuksessa. Sähköpostin vuorovaikutteisuuden avulla opettaja voi monipuolistaa ja elävöittää opetustaan muuttamalla oppilaan työaseman avoimeksi ikkunaksi maailmaan. (Lepistö 2004, 67.)

Sähköposti on viestin, jota käytetään opetuksen apuvälineenä. Opiskelija joutuu opiskelemaan yksin. Etäopetuksen puutteet pyritään korjaamaan yhdistelemällä etä- ja lähiopetusta. Tekniikan kehityksen ansiosta on nykyisin mahdollista toteuttaa ns. online-viestimillä sellaista etäopetusta, joka on interaktiivisuudeltaan verrattavissa lähiopetukseen. Tietokone-neuvottelu on tästä yksi esimerkki. (Lepistö 2004, 68.)

Tietokoneavusteinen oppiminen voi olla hyvin monenlaista. Aito tietokoneavusteinen opetusohjelma on dynaaminen – toisin kuin paperi. Yksi tietokoneavusteisen oppimisen avainasia on vuorovaikutteisuus. Oppilas voi itse valita, mitä hän opetusohjelmasta haluaa lukea ja oppia. Ohjelma on rakenteeltaan moniulotteinen. Siinä voi seikkailla mielensä mukaisesti oman oppimiskyvyn tahdissa kenenkään häiritsemättä. Hyvissä opetusohjelmissa tietokone ”tiedostaa” oppilaan oppimisen tahdin ja ohjaa häntä juuri siihen suuntaan, kuin hänen vastaanottokykynsä sallii. (Lepistö 2004, 68.)

Mahdollisimman monipuolisen, hyödynnettävän ja kehittävän tavoitteen saavuttamiseksi perehdyttämiselle esitin edellä perehdyttämiskansion lisäksi mo-

dernimpia välineitä perehdyttämisen toteuttamiseksi. Laitoin liitteisiin Rainion (2010) Tervetuloa! vihkosen sisältömallin, Henkilökohtaisen perehdyttämisohjelman (Rainio 2010) ja Oulun yliopiston perehdyttämisoppaan (2011).

10 POHDINTAA

Lähtökohtana kehittämishanketyölleni oli päivittää ja täydentää sosiaaliviraston perehdyttämiskansiota uusia työntekijöitä, harjoittelijoita ja perehdyttäjiä varten. Kehittämishanketyöstäni kokonaisuutena on hyötyä sosiaalivirastomme työntekijöille ja perehdytettävälle tai harjoittelijalle varsinkin perehdyttämiskansion osalta. Työni voi olla hyödyksi myös muille sosiaalivirastoille ja ehkä laajemmaltikin. Se sisältää kattavan koonnin aiheeseen liittyvästä teoriatiedosta.

Tämän kehittämishanketyöni tekemisen yhteydessä mieleeni nousi ajatus siitä, että perehdytettävälle tarkoitetun kansion lisäksi tarvitaan perehdyttämiskansio perehdyttäjälle erikseen. Molemmille osapuolille kohdennettu yhteinen perehdyttämiskansio ei palvele tehtävässään. Lisään vielä soveltuvan perehdyttämiseen ja ohjaamiseen liittyvän laadukkaan kirjallisuusluettelon perehdyttämiskansioomme tämän kehittämishanketyöni tarjoaman annin lisäksi. Työyksikön tulisi jatkossa nimetä henkilö, joka hoitaa perehdyttämiskansion päivittämisen ja perehdyttämisen sekä ohjauksen kehittämisen.

Perehdyttämis- ja ohjaamistehtävä on haasteellinen. Se vaatii perehdyttäjältä tai ohjaajalta hyvää oman työn tuntemista ja osaamista, kärsivällisyyttä, vastuullisuutta ja empaattisuutta. Eduksi kyseisessä tehtävässä on, mikäli työntekijä on suorittanut pedagogisia opintoja. Lisäksi hänen tulee tuntea työsuojelulainsäädäntöä tai hän voi delegoida siltä osan perehdyttämistehtävästä työsuojelun asiantuntijoille. Uuden työntekijän tai harjoittelijan perehdyttäjäksi tai ohjaajaksi tulisi nimetä tietty vastuuhenkilö. Tämä ei tarkoita sitä, että pelkäänsä kyseinen henkilö perehdyttää tai ohjaa tiettyä perehdytettävää tai ohjattavaa. Kun perehdyttäjiä tai ohjaajia on useampia perehdyttämisen tai ohjaamisen tuoma lisätyö tavanomaisen työn lisäksi ei ole niin voimia vievää. Lisäksi perehdytettävä tai harjoittelija saa monipuolisemman tiedon ja käsityksen kyseisestä työstä. Sosiaalityöntekijät noudattavat lakeja, mutta he tekevät työtään omalla persoonallaan; persoonallisella tavallaan.

Perehdyttämiskansion päivittämisen ja täydentämisen aikana havaitsin, että ei ole helppoa asettua uuden työntekijän asemaan. Vanhat työntekijät ovat rutinoituneet työhönsä; monet asiat ovat itsestään selviä, mutta uudelle työntekijälle ne eivät sitä ole. Nyt perehdyttämisasioiden ääreen pysähdyttiin pohtimaan asioita. Jo se sinänsä oli työpaikalla kehittävää toimintaa.

Kansion kokoaminen oli opettava kokemus työryhmässä mukana olleille ja se kehitti vuorovaikutus- ja yhteistyötaitojamme. Tämä kehityshanketyöni aktivoi ja kehitti työpaikallani perehdyttämis- ja ohjaamistoimintaa. Sillä on merkitystä sekä uusien että nykyisten työntekijöiden ammatillisuuden tukemisen ja hyvinvoinnin sekä työssä jaksamisen kannalta. Arviota perehdyttämiskansion onnistumisesta ei ole vielä saatu esimieheltä ja työtovereilta. Palautteen saamme myöhemmin. Oma arvioni on, että perehdyttämiskansio on vastaa työyhteisömme tämän hetkisiä tarpeita.

Opettajana toimimisessa, opettamisessa ovat samat ohjaukselliset peruselementit ammatillisuuden tukena olemassa kuin uuden työntekijän perehdyttämisessä ja ohjaamisessa. Kun perehdytän tai ohjaan työssäni uutta työntekijää tai harjoittelijaa, lisävahvuutena minulla on kyseisessä työssä hankkimani vahva työkokemus. Tämä varmistaa perehdyttämisen ja ohjauksen paremman onnistumisen. Opettajuuden kehittymisen kannalta on ollut opettavaista ja mielenkiintoista seurata työntekijöiden, jotka olen perehdyttänyt, ammatillista kehittymistä vuosien ajan.

Oppilaitoksen opettaja saattaa opettaa opiskelijaa mahdollisesti vain lyhyen aikaa. Työskentelen perehdyttämieni työntekijöiden kanssa yhdessä mahdollisesti pitkän työuran. Näin asia ei minulla ole harjoittelijan kanssa. He ovat korkeintaan muutaman kuukauden (noin 2-3 kk) ohjauksessani. Minulla on molempien kohdalla yhtä suuri motivaatio, mutta eri syistä. Harjoittelija saattaa lopulta ohjautua aivan eri alalle työhön eikä jää sosiaalialalle ja työyksiköömme. Haluan, että harjoittelija saa opintonsa suoritettua ja ammatin itselleen. Arvioinnin annan oppilaitoksen harjoittelun arviointikriteerien perusteella sekä suullisesti että kirjallisesti.

Perehdytettävän uuden työntekijän kohdalla motivoijani toimii paljon se, että työntekijästä tulee meille työntekijä paikkaamaan jonkun työntekijän jättämän

aukon ja työmäärämme palaa normaaliin. Lisäksi perehdytän mielelläni uutta työntekijää tai ohjaan harjoittelijaa.

Ajatelkaamme jossakin oppilaitoksessa työskentelevää käytännön työn opettajaa. Tiedän, että joskus on ollut niin, että opettajalla itsellään ei ole ollut lainkaan työkokemusta työstä tai alasta, jota hän opiskelijoille opettaa.

Kehittämishankkeen tekemisen aikana minulle virisi seuraavanlainen kehittämisajatus. Aion ehkä esittää työyhteisössäni, että perehdyttäisin ja ohjaisin kaikki uudet työntekijät ja harjoittelijat jatkossa. Minulla on pisin työhistoria työyksikössämme aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijänä ja saanen lähiaikoina opettajan pätevyyden eli myös pedagoginen puoli on tuttua. Tätä työtä tehdessäni on kertynyt tietämystä myös työsuojelusta; sitähan täytyy luonnollisesti päivittää koko ajan. Edellä mainitsemani työtehtävien järjestely veisi minua lisää opettajuuden suuntaan.

Tämän kehittämishankkeen tekeminen vei minua aimo harppauksen eteenpäin opettajuuteeni kehittymisessä. Oivalsin, että minun ei tarvitse luopua syvälle juurtuneesta sosiaalityöntekijän identiteetistäni siirtyessäni päätoimiseen opettajan työhön. Toimin jossakin vaiheessa jatkossa opettajana ja olen edelleen sosiaalityöntekijä; vaikkakaan ei siinä virassa. Tulen opettamaan yhteiskunnallisia aineita. Voin opettaa, jakaa tietoa ja ohjata opiskelijoita vankan työkokemuksen myötäilemänä; jakaa sosiaalityöntekijän työkokemukseni oppilaideni kanssa.

LÄHTEET

Alhanen, Kai; Kansanaho, Anne; Ahtiainen, Olli-Pekka; Kangas, Marko; Soini, Tiina, Soininen, Jarkko 2011. Työnohjauksen käsikirja. Kirjoittajat ja Kustannusosakeyhtiö Tammi. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Harra, Kimmo; Raitaniemi, Vesa; Ruohotie, Pekka (toim.) 2000. Työpaikka-kouluttajan opas. Opetus-, kasvatus- ja koulutusalojen säätiö –OKKA-säätiön julkaisuja. Tampereen yliopiston Ammattikasvatuksen tutkimus- ja koulutuskeskuksen julkaisuja. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.

Kangas, Pirkko 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kangas, Pirkko ja Hämäläinen, Juha 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä. Helsinki: Nykypaino Oy.

Kjelin, Eija; Kuusisto, Pia-Christina 2003. Tulokkaasta päätöksentekijäksi. Talentum. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Lepistö, Irma 1998. Työhön perehdyttäminen – taidon ja laadun varmistaja. Työturvallisuuskeskus. Helsinki: Alfabox Oy.

Lepistö, Irma 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus. Helsinki: Alfabox Oy.

Oulun yliopisto. Perehdyttämisopas. Mitä perehdyttäminen on?
[Http://www oulu.fi/laatutyo/auditointi/.../perehdyttamisopas.pdf](http://www oulu.fi/laatutyo/auditointi/.../perehdyttamisopas.pdf)

Penttinen, Aulikki ja Mäntynen, Jukka 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus TTK:n julkaisuja.
[Http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyoho_perehdyttaminen2009.pdf](http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyoho_perehdyttaminen2009.pdf)

Rainio, Päivi 2010. Kiinnitä työhön ja tulokseen. Opas kuntatyön perehdyttäjäille. Kuntatyö 2010.
[Http://www.kuntatyö2010.fi/.../Opas%20Kuntatyohon%20perehdyttäjille%20\(pdf\).pdf](http://www.kuntatyö2010.fi/.../Opas%20Kuntatyohon%20perehdyttäjille%20(pdf).pdf)

Päivi Rainion 2010 käyttämät lähteet:

Opetusministeriö (2004) Ammattikorkeakoulutuksen asema eurooppalaisella korkeakoulutusalueella. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2004: 10. Koulutus- ja tiedepolitiikan osasto. Yliopistopaino, Helsinki.

Opetusministeriö (2001) Ammattikorkeakoulusta terveydenhuoltoon. Koulutuksesta valmistuvien ammatillinen osaaminen, opintojen keskeiset sisällöt ja vähimmäisopintoviikkomäärät.

Opetusministeriö, Helsinki.

Opetusministeriö (2004) Ammattikorkeakouluetiikka. Opetusministeriön julkaisuja, Koulutus- ja tiedepolitiikan osasto. 30/2004.

Opetusministeriö (2004) Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen koulutusjärjestelmässä. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä, Koulutus- ja tiedepolitiikan osasto 27/2004.

Valtioneuvoston kanslia (2004) Osaava ja avautuva Suomi maailmantalouden murroksessa. Suomi maailmantaloudessa

– selvityksen väliraportti. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 14/2004.

Hallituksen tietoyhteiskuntaohjelma (2004) Tietoyhteiskuntaohjelma.

Valtioneuvoston kanslia, Helsinki.

(<http://www.vnk.fi/tiedostot/pdf/fi/42828.pdf>)

Himanen P. (2004) Välittävä, kannustava ja luova Suomi.

Katsaus tietoyhteiskuntamme syviin haasteisiin.

Eduskunnan kanslian julkaisuja. 4/2004

Realising the European Higher Education Area (2003). Communique of the Conference of Ministers responsible for Higher Education in Berlin on 19 September 2003.

Työsuojeluhallinto 2011.

[Http://www.tyosuojelu.fi](http://www.tyosuojelu.fi)

Tervetuloa! -vihkosen sisältömalli

1. Johdanto. Johdon tekemä tervetuloaiivotus
 2. Kuvaus kunnasta: historiaa, perusfaktaa, tavoitteet, organisaatio, asukkaat
 3. Kunnan toimintatavat ja pelisäännöt.
Mitä henkilöstöltä odotetaan?
 4. Työsuhteeseen liittyvät perusasiat. Työsuhde, koeaika, sopimusala ja palkkaukseen liittyvät asiat, lomat, työaika ja tauot jne.
 5. Työturvallisuus. Toimintasuunnitelma, työpaikan uhkatekijät ja ohjeistukset, suojavälineet, työsuojeluorganisaatio
 6. Työterveydenhuolto. Toimintatavat sairastuessa
 7. Ympäristöasiat.
 8. Asiakaspalvelu. Kunnan keskeisimmät palvelutehtävät ja niiden asiakkaat
 9. Yhteistyökumppanit ja sidosryhmät. Mm. seutuyhteistyö, kuntayhtymät ja merkittävimmät ostopalvelut
 10. Henkilöstön koulutus ja kehittäminen sekä työkyvyn ylläpitäminen
 11. Viestintä ja vuorovaikutus kunnassa. Sisäisen ja ulkoisen viestinnän kanavat. Viestintävastuut ja -velvollisuudet
 12. Harrastus- ja virkistystoiminta. Henkilöstökerhot
 13. Yhteistoimintamenettely
- Perehdyttämisen apuvälineillä voidaan tukea asioiden mieleen painamista. Tervetuloa-vihkonen tai verkkomateriaali on helppo tapa varmistaa perusasioiden muistaminen. Muita apumateriaaleja ovat henkilöstölehti, tiedotteet, strategiat sekä kunnan ulkoiset ja sisäiset verkkosivut.

(Rainio 2010, 15.)

HENKILÖKOHTAINEN PEREHDYTTÄMISOHJELMA

Työpaikka Perehdyttäminen aloitettu Palautekeskustelu pvm

Työntekijä Esimies

Perehdyttäjä

Suoritettu pvm

Työsopimus ja siihen liittyvät asiat

- verokortti, työhöntulotarkastus jne.

Perehdyttämissuunnitelman tarkastaminen

Tutustuminen työpaikkaan ja työolosuhteisiin

- työtilat ja lähiympäristö
- työaika, ruokailu- ja kahviajat
- poissaolot menettelyineen
- työvälineet ja niiden käyttö
- puhelimen käyttö, fax, sisäinen ja ulkoinen posti
- atk/tietoturvasitoumus
- kulkuväylät, paikoitusalueet

TYÖTEHTÄVÄT JA VASTUUALUEET

- tulokkaan
- lähimpien työtovereiden
- toimintayksikön

Palvelussuhdeasiat ja henkilöstöasiat

- palkan maksaminen, palkkausjärjestelmä
- lomat ja niiden määräytyminen
- oman auton käyttö, matkakorvaukset
- vakuutukset

TIEDOTTAMINEN JA TYÖYHTEISÖN KOKOUSKÄYTÄNNÖT

- sisäinen tiedottaminen
- salassapito, tietosuoja
- ulkoinen tiedottaminen

HENKILÖSTÖPALVELUT

- työterveyshuolto
- virkistystoiminta
- muuta

Koulutus ja kehittäminen

- työyksikön ja oman toimialan
- koko kaupungin sisäinen koulutus ja kehittäminen
- ulkoinen koulutus

Työturvallisuus (kansio)

OMAN TOIMIALAN ESITTELY

Kaupunginhallintoon perehtyminen

Perehdyttämisen palautekeskustelu

Lisäksi työyhteisössäsi on tarkempi suunnitelma sinun uuteen työtehtävääsi perehdyttämisestä.

(Rainio 2010, 9.)

Oulun yliopiston perehdyttämisoppaan (2011, 1-2) tarjoamat vinkit perehdyttäjälle. Perehdyttäjällä on merkittävä mahdollisuus vaikuttaa siihen, tuntee-ko uusi työntekijä olevansa tervetullut uuteen työpaikkaansa. Seuraavassa muutamia ohjeita perehdyttämistehtävässä onnistumista silmällä pitäen:

- kertaa ja päivitä tietosi perehdytysvastuullasi olevista asioista
- suunnittele perehdytettävien asioiden käsittelyjärjestys etukäteen
- annostele asiat sopiviin kokonaisuuksiin ja varaa niiden käsitte-lyyn riittävästi aikaa
- ole kiinnostunut uuden työntekijän työhistoriasta ja auta häntä kytkemään uudet asiat hänen jo tuntemiinsa asioihin
- kuulostele ja testaa kysymyksiin uuden työntekijän omaksumis- valmiutta
- rohkaise kysymään
- kertaa ydinkohdat
- anna tarvittaessa materiaalia luettavaksi ja kerro, keneltä tai mistä saa lisää tietoa
- sovi tarvittaessa asioihin palaamisesta

ja vielä nämä:

- valitse myönteinen ilmaisu silloinkin, kun olet tyytymätön jonkin asian nykytilaan
- anna uudelle työntekijälle mahdollisuus lähteä avoimin mielin yhteistyöhön kaikkien hänelle uusien työtovereiden kanssa
- anna yksikön kulttuurille ja toimintatavoille mahdollisuus kehittyä rohkaisemalla uutta työntekijää ottamaan puheeksi niitä asioita tai toimintatapoja, jotka ihmetyttävät häntä – ja joita sinä olet jo tottunut pitämään hyvinä
- kannusta esittämään kehitysideoita

ja lopuksi:

Perehdyttämistaitoja on helppo kehittää, jos on kiinnostunut palautteesta.