

Työpaikkaohjaajan ja ammatillisen opettajan välinen kumppanuus: Työpaikkaohjaajien näkemyksiä

Päivi Ranto

Master-opinnäytetyö
Liiketoiminnan uudistamisen ja
johtamisen koulutusohjelma
2021



Tekijä Päivi Ranto	
Koulutusohjelma Liiketalouden uudistamisen ja johtamisen koulutusohjelma	
Opinnäytetyön nimi Työpaikkaohjaajan ja ammatillisen opettajan välinen kumppanuus: Työpaikkaohjaajien näkemyksiä	Sivu- ja liitesivumäärä 87 + 8
<p>Ammatillisessa koulutuksessa opiskelija hankkii ja osoittaa osaamista työpaikalla käytännön työtehtävissä. Työpaikalla opiskelijaa ohjaa oppi- tai koulutussopimukseen nimetty vastuullinen työpaikkaohjaaja. Työpaikalla järjestettävästä koulutuksesta vastaa ammatillinen opettaja, joka arvioi työpaikan edellytykset toimia oppimisympäristönä. Opettaja myös perehdyttää työpaikkaohjaajan opiskelijan ohjaamiseen ja osaamisen arviointiin, ja vastaa työelämässä oppimisen suunnittelusta yhdessä opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kanssa. Suunnitelman laadinnassa huomioidaan tutkinnon perusteet ja keskeiset työtehtävät, ja se liitetään osaksi opiskelijan henkilökohtaista osaamisen kehittämissuunnitelmaa.</p> <p>Ammatillisen koulutuksen lainsäädäntö uudistui 1.1.2018 alkaen, mikä on haastanut koulutuksen järjestäjiä kehittämään toimintaansa osaamisperusteiseksi, asiakaslähtöiseksi ja työelämälähtöiseksi. 1.7.2021 alkaen työelämältä saatu palaute on yksi vaikuttavuusrahoituksen peruste. Tämä haastaa koulutuksen järjestäjiä entistä tiiviimpään työelämäyhteistyöhön, asiakassuhteiden hoitamiseen ja työelämän edustajien asiakaskokemuksen parantamiseen. Oppilaitosten työelämäyhteistyötä rakennetaan kumppanuusajattelun kautta.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia työpaikkaohjaajien näkemyksiä siitä, miten ammatillisen opettajan ja työpaikkaohjaajan välinen yhteistyö toteutuu opiskelijan työelämässä oppimisen aikana. Opinnäytetyössä selvitetään, toteutuuko yhteistyössä kumppanuus ja miten se rakentuu sekä miten kumppanuutta tulisi ylläpitää ja kehittää. Tämä opinnäytetyö on laadullinen tapaustutkimus ja aineistonkeruumenetelmänä on käytetty teema-haastattelua. Tutkimukseen osallistui yhdeksän työpaikkaohjaajaa, ja haastattelut toteutettiin keväällä 2021 tammi-huhtikuun aikana. Opinnäytetyön tietoperustana on mm. ammatillisen koulutuksen lainsäädäntö sekä Opetus- ja kulttuuriministeriön ja Opetushallituksen selvitykset ja raportit. Kumppanuuden ja asiakkuuden hoidon osalta on hyödynnetty alan kirjallisuutta, tutkimuksia ja tieteellisiä artikkeleita.</p> <p>Tutkimuksessa nousi esiin, että työpaikkaohjaajien mielestä tärkeintä kumppanuuden ja asiakkuuden hoidossa on henkilökohtainen ja vuorovaikutteinen yhteistyö opettajan kanssa opiskelijan oppimisprosessin eri vaiheissa. Sillä varmistetaan laadukas opiskelijan työelämässä oppimisen prosessi. Laadukas kumppanuus edellyttää työpaikkaohjaajan perehdyttämistä ja yhteissuunnittelua, mikä helpottaa opiskelijan ohjauksen aloittamista ja sitouttaa työpaikkaohjaajan rooliinsa. Haastattelututkimuksessa nousi esiin myös se, että työpaikkaohjaajan perehdyttämistä ei aina tapahdu eikä kumppanuuden hoitaminen ole tasalaatuista. Tulosten perusteella on laadittu prosessikuvaus, jota opettaja ja työpaikkaohjaaja voivat hyödyntää arjen kumppanuuden rakentamisessa, ylläpitämisessä ja kehittämisessä. Opinnäytetyön tuloksia tullaan hyödyntämään tutkimusluvan antaneen organisaation työelämässä oppimisen prosessien kehittämisessä.</p>	
Asiasanat työpaikkaohjaaja, ammatillinen koulutus, työelämässä oppiminen, kumppanuus, asiakkuus	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Kohdeorganisaation kuvaus	5
3	Tietoperusta ja aikaisemmat tutkimukset.....	7
4	Ammatillinen koulutus	9
4.1	Ammatillisen koulutuksen lähtökohdat	9
4.2	Ammatillisen koulutuksen lainsäädäntö ja viranomaiset	12
4.3	Ammatillisen koulutuksen rahoitus	13
4.4	Ammatillisen koulutuksen laatustrategia.....	14
4.5	Ammatillisen koulutuksen uudistuksia tukevat kehittämisohjelmat.....	15
5	Työelämässä oppiminen	18
5.1	Työelämässä oppimisen suunnittelu	18
5.2	Koulutussopimus ja oppisopimus	19
5.3	Työpaikkaohjaajan rooli	20
5.4	Ammatillisen opettajan rooli	21
6	Asiakkuuden kehittäminen	25
6.1	Asiakaspalveluprosessi.....	25
6.2	Asiakaslähtöisyys.....	28
6.3	Asiakaskokemuksesta asiakkuuden kehittämiseen	29
7	Kumppanuuden kehittäminen.....	32
7.1	Luottamus kumppanuuden perustana	32
7.2	Kohtaaminen ja vuorovaikutus kumppanuuden rakentamisessa	33
7.3	Vastavuoroinen kumppanuus.....	37
8	Tutkimusprosessi	39
8.1	Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset.....	39
8.2	Tutkimusmenetelmät.....	40
8.3	Tutkimusaineiston analyysi	44
8.4	Tutkimuksen luotettavuus - valideetti ja reliabiliteetti	46
9	Tutkimustulokset	49
9.1	Asiakkuuden ja kumppanuuden rakentuminen	49
9.2	Asiakkuuden ja kumppanuuden ylläpitäminen.....	56
9.3	Asiakkuuden ja kumppanuuden kehittäminen	60
10	Yhteenveto ja johtopäätökset	69
10.1	Kehittämissuhteet.....	75
10.2	Oman osaamisen kehittämisen reflektointi	79

Lähteet	81
Liitteet.....	88
Liite 1. Opinnäytetyön yhteys Keudan strategiaan.....	88
Liite 2. Ammatillisen koulutuksen lainsäädäntö.....	89
Liite 3. Valtakunnallisen työelämäpalautteen kysymykset.....	91
Liite 4. Haastattelupyynnö työpaikkaohjaajille	92
Liite 5. Teemahaastattelun runko	93
Liite 6. Arjen kumppanuuden prosessikuvaus	94
Liite 7. Esimerkki infograafista – askeleita arjen kumppanuuteen.....	95

1 Johdanto

Ammatillisen koulutuksen tavoitteena on kehittää opiskelijoiden ammatillista osaamista, vastata työelämän osaamistarpeisiin, edistää yrittäjyyttä sekä tukea elinikäistä oppimista. Ammatillista koulutusta kehitetään aktiivisessa yhteistyössä työelämän kanssa. Uudistuneen ammatillisen koulutuksen lainsäädännön (531/2017) keskeiset toimintaa ohjaavat periaatteet perustuvat osaamisperusteisuuteen, asiakaslähtöisyyteen ja työelämälähtöisyyteen. Ammatillisessa koulutuksessa koulutuksen järjestäjän asiakkaita ovat opiskelijat ja työelämä. (Opetushallitus 2021a; Opetushallitus 2021b.)

Ammatillisen koulutuksen uudistumisen yksi keskeinen tavoite on ollut lisätä työpaikalla järjestettävää koulutusta. Koulutuksen järjestäjät ovat tehneet yhteistyötä työpaikkojen kanssa sen eteen, että työelämässä oppiminen olisi sujuvaa kaikille osapuolille. Yhteistyön kautta rakentuvat monimuotoiset kumppanuudet, jossa työelämä ja oppilaitos toimivat oppimisympäristöinä opiskelijan henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman (HOKS) tavoitteiden mukaisesti. (Parasta osaamista 2021.) Kumppanuuden kautta tavoitellaan yhteyttä, joka mahdollistaa tiedon ja osaamisen jakamisen osapuolten välillä sekä tiivistä vuorovaikutusta ja vahvaa sitoutumista, joka hyödyttää molempia osapuolia (Toivola 2006, 102; Laento & Ståhle 2000, 26).

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen kohderyhmänä ovat työpaikkaohjaajat, jotka kertovat näkemyksiään ammatillisen opettajan kanssa tehtävästä yhteistyöstä. Työpaikkaohjaaja on oppi- tai koulutussopimukseen nimetty vastuhenkilö, joka ohjaa opiskelijaa ja arvioi opiskelijan osaamista. Ammatillinen opettaja vastaa työpaikkaohjaajan perehdyttämisestä sekä opiskelijan opintojen henkilökohtaistamisesta. Kaiken perustana ovat opiskelijan yksilölliset tavoitteet, ja toimintaa ohjaa ammatillisen koulutuksen lainsäädäntö. Työpaikan edustaja osallistuu henkilökohtaistamiseen siltä osin, kun opintoihin sisältyy työpaikalla tapahtuvaa oppimista ja osaamisen osoittamista näytöissä. Laadukas työelämässä oppiminen edellyttää tiivistä yhteistyötä työpaikkaohjaajan ja opettajan välillä, mikä parhaimmassa tapauksessa perustuu vastavuoroisuuteen ja arjen kumppanuuteen.

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tapaustutkimus, jonka tavoitteena on tutkia työpaikkaohjaajien näkemyksiä siitä, miten työpaikkaohjaajan ja ammatillisen opettajan välinen arjen kumppanuus toteutuu opiskelijan työpaikalla järjestettävän koulutuksen aikana. Tutkimusongelmaa on lähestytty seuraavan tutkimuskysymyksen kautta:

- Miten työpaikkaohjaajan ja ammatillisen opettajan välinen kumppanuus toteutuu opiskelijan työelämässä oppimisen aikana?

Kuten edellä mainittiin, perustuu ammatillinen koulutus asiakaslähtöisyyteen. Sen lähtökohtana on asiakkuus, joka tarkoittaa asiakkaan ja palveluntarjoajan välistä vuorovaikutussuhdetta (Sanastokeskus TSK 2021.) Tässä opinnäytetyössä työpaikkaohjaaja nähdään asiakkuutena ja palveluntarjoaja on oppilaitos, jonka edustajana toimii ammatillinen opettaja. Opinnäytetyön tavoitteena on tutkimustulosten kautta kehittää asiakkuutta ja kumppanuutta seuraavien lisäkysymysten avulla:

- Miten työpaikkaohjaajan ja ammatillisen opettajan välinen asiakkuus ja kumppanuus rakentuu?
- Miten työpaikkaohjaajan ja ammatillisen opettajan välinen asiakkuuden ja kumppanuuden ylläpito toteutuu?
- Miten työpaikkaohjaajan ja ammatillisen opettajan välistä asiakkuutta ja kumppanuutta pitäisi kehittää?

Tämän tutkimuksen kohderyhmäksi on rajattu työelämässä toimivat työpaikkaohjaajat, jotka konkreettisesti toimivat tai ovat toimineet lainsäädännön uudistumisen 1.1.2018 jälkeen työpaikkaohjaajana työelämässä ja ohjanneet ammatillisessa koulutuksessa eri koulutusaloilla tutkintotavoitteisesti opiskelevia opiskelijoita. Tutkimus on rajattu koskemaan ammatillisen opettajan ja työpaikkaohjaajan yhteistyötä siltä osin, kun se tarkoittaa opiskelijan ohjaamista osaamisen hankkimisessa ja osoittamisessa työelämässä. Tämän tutkimuksen ulkopuolelle on rajattu yrittäjien mentorit, jotka toimivat yrittäjän oppisopimuksessa työpaikkaohjaajan roolissa. Tutkimuksessa ei tarkastella, mitä muuta mahdollista työelämäyhteistyötä työpaikkaohjaajat tekevät esimerkiksi oppilaitoksen kumppanuusverkostoissa. Tutkimuksessa ei myöskään tarkastella koulutuksen järjestäjien työpaikkaohjaajille järjestämien koulutusten merkitystä työpaikkaohjaajan perehdyttämisen muotona.

Tutkimusluvan tähän opinnäytetyöhön on myöntänyt Keski-Uudenmaan koulutuskuntayhtymä Keuda. Haastateltavilla työpaikkaohjaajilla on yhteistyötä vähintäänkin Keudan kanssa. Tässä opinnäytetyössä ei ole tutkinnan kohteena Keudan opettajien ja työpaikkaohjaajien kumppanuuden ja asiakkuuden ylläpito, sillä kaikilla työpaikkaohjaajilla on tai on ollut ohjattavia monesta eri oppilaitoksesta. Tutkimustuloksia tullaan kuitenkin hyödyntämään Keudan työelämässä oppimisen prosessien ja työpaikkaohjaajien perehdyttämisen kehittämisessä. Haastatteluiden avulla saadaan tutkimustietoa siitä, toteutuuko uuden lainsäädännön henki asiakas- ja työelämälähtöisyydessä sekä asiakkuuden kehittäminen ja vastavuoroinen kumppanuus opettajan ja työpaikkaohjaajan välisessä yhteistyössä. Tutkimustulosten perusteella luodaan prosessikuvaus, jota opettaja ja työpaikkaohjaaja voivat hyödyntää vastavuoroisen arjen kumppanuuden kehittämisessä.

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen, sillä mm. ammatillisen koulutuksen laatustrategiassa (ks. luku 4.4) korostetaan sitä, että yhteistyö opettajien ja työelämän välillä lisääntyy. Opettajan rooli muuttuu ja häneltä edellytetään vahvaa asiakaspalveluosaamista. Osaamisperusteisuus muuttaa opettajien ja työpaikkaohjaajien osaamisvaatimuksia ja työtä. Opettajuuden muutos vaikuttaa pedagogiikkaan ja työelämän vastuun lisääntyminen työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa merkitsee sitä, että työpaikkaohjaajien tulee saada lisää tukea ja osaamista opiskelijoiden ohjaamiseen. Laadukas työelämässä oppimisen prosessi parantaa opiskelijoiden työelämässä oppimisen laatua ja edistää opintojen etenemistä.

Toinen ajankohtainen muutos koskee vaikuttavuusrahoituksen perustetta. Valtakunnallinen työelämäpalautte vaikuttaa 1.7.2021 alkaen koulutuksen järjestäjän rahoitukseen. Palautteen kerääminen automatisoituu ja työpaikkaohjaajien antamalla palautteella tulee olemaan merkitystä paitsi rahoituksen kannalta, myös koulutuksen järjestäjän toiminnan sekä ammatillisen koulutuksen kehittämisen kannalta. Työelämän edustajia tulee kannustaa palautteen antamiseen ja tässä jokapäiväiset opettajien arjen kohtaamiset työpaikoilla ovat merkityksellisiä. Opettajan rooli korostuu palautekyselyyn vastaamisessa. Näkisin itse, että mitä syvällisempää opettajan ja työpaikkaohjaajan välinen kumppanuus on, sitä merkityksellisemmäksi työpaikkaohjaaja tuntee palautekyselyyn vastaamisen ja sitä kautta oppilaitoksen toiminnan kehittämisen.

Olen työskennellyt useita vuosia oppisopimuskoulutuksen (ks. 5.2) parissa koulutustarkastajana ja asiakkuuspäällikkönä. Työnkuva on sisältänyt työelämässä oppimisen suunnittelua ja ohjaamista yhdessä työelämän edustajien ja opiskelijoiden kanssa. Lainsäädännön muutos on muuttanut työnjakoa ja työelämässä oppimisen suunnittelu ja ohjaustyö on siirtynyt opettajille. Lähtökohdaksi opinnäytetyöaiheen valinnalle oli työelämäpalautteen suunnittelupalaveri maaliskuussa 2020. Jäin pohtimaan opettajan ja työpaikkaohjaajan välistä yhteistyötä syvemmin ja miten se tänä päivänä toteutuu ja miten sitä voisi kehittää. Olen toiminut myös itse työelämässä työpaikkaohjaajana, ja työni kautta perehdyttänyt useita työpaikkaohjaajia työpaikoilla. Olen myös kouluttanut työpaikkaohjaajia lähitapaamisissa ja verkossa. Usean vuoden kokemuksella ja työpaikkaohjaajien kanssa käytyjen keskustelujen perusteella yhteistyö oppilaitoksen ohjaushenkilöstön kanssa on hyvin kirjavaa. Näihin kokemuksiin pohjautuen halusin saada tutkimuksen kautta näkyväksi sen, miten lainsäädännön henki ja asiakaslähtöisyys toteutuu tänä päivänä työpaikkaohjaajien näkökulmasta katsottuna ja miten sitä tulisi kehittää. Tavoitteena on löytää työkaluja laadukkaasti työelämässä oppimisen prosessin kehittämiseen.

Tämän opinnäytetyön keskeiset käsitteet liittyvät ammatilliseen koulutukseen, joka on toisen asteen koulutusta ja jonka tavoitteena on tuottaa ammatillista osaamista ja tukea elinikäistä oppimista. Ammatillisessa koulutuksessa voi suorittaa mm. ammatillisia perus-, ammatti- ja erikoisammattitutkintoja. Opiskelija voi hankkia osaamista erilaisissa oppimisympäristöissä. Työelämässä oppiminen on työpaikalla järjestettävää koulutusta, jossa opiskelijan osaamisen hankkiminen tapahtuu pääosin työelämässä käytännön työtehtävien yhteydessä. Opiskelijaa ohjaa työpaikalla työpaikkaohjaaja, joka on koulutus- tai oppisopimukseen nimetty ammattitaidoltaan, koulutukseltaan tai työkokemukseltaan pätevä henkilö. Työpaikkaohjaajan vastuulla on antaa ohjausta opiskelijalle työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa. (Sanastokeskus TSK 2021.) Oppilaitoksen puolelta vastuuhenkilönä on ammatillinen opettaja. Hän on henkilö, joka on suorittanut opettajan pedagogiset opinnot 60 op ja saanut yleisen pedagogisen kelpoisuuden opettajan tehtäviin. (Opintopolku 2021.) Yksi ammatillisen koulutuksen uuden lainsäädännön keskeisimpiä käsitteitä on asiakaslähtöisyys. Se on toimintatapa, jossa palvelunantaja näkee asiakkaan yksilönä ja aktiivisena toimijana, asiakkaan tarpeet ja voimavarat toiminnan organisoinnin lähtökohdaksi ja asiakkaalla mahdollisuus toimia ammattilaisten kanssa tasavertaisena kumppanina. Asiakaslähtöisyyden lähtökohdaksi on asiakkuus, joka on asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen vuorovaikutussuhde. (Sanastokeskus TSK 2021.) Asiakkuuksien hoidossa pyritään rakentamaan kumppanuuksia, joka tarkoittaa tietopääomaa lisäävää yhteyttä. Tämä mahdollistaa tiedon ja osaamisen jakamisen osapuolten välillä. Kumppanuus on puolestaan syvällisempää ja tuottaa lisäarvoa perustuen luottamukseen. Se on vahvaa sitoutumista, joka hyödyttää molempia osapuolia. (Laento & Ståhle 2000, 26–27; Toivola 2006, 102.)

Opinnäytetyön alussa kuvataan tutkimusluvan myöntäneen organisaation eli Keski-Uudenmaan koulutuskuntayhtymän Keudan toimintaa sekä tutkimuksen merkitystä organisaation toiminnan kehittämisessä. Opinnäytetyön tietoperusta rakentuu aikaisemmista tutkimustuloksista sekä ammatillisen koulutuksen lainsäädännöstä ja laatustrategiasta työelämässä oppimisen viitekehyksen osalta. Lisäksi tietoperustassa on syvennytty lainsäädännössä erityisesti asiakas- ja työelämälähtöisyyteen ja sen viitekehyksenä on kumppanuuteen ja asiakkuuden hoitamiseen liittyvä tietoperusta. Tutkimusprosessi on esitelty luvussa 8, jonka jälkeen esitellään tutkimustulokset, johtopäätökset ja niiden perusteella esiin nousseet kehittämiskohteet. Opinnäytetyön keskeisten tulosten pohjalta on luotu arjen kumppanuuden prosessikuvaus (liite 6) ammatillisen opettajan ja työpaikkaohjaajan yhteistyön kehittämisen tueksi.

2 Kohdeorganisaation kuvaus

Tutkimusluvan tähän opinnäytetyöhön on myöntänyt työnantajani Keski-Uudenmaan koulutuskuntayhtymä Keuda, joka on kuntien omistama monialainen oppilaitos. Keuda tukee opiskelijoiden ammatillista kehittymistä ja yrityskumppaneiden liiketoimintaa tarjoamalla yksilöllistä koulutusta ja räätälöityjä kehittämisspalveluja. Keudan koulutustarjonta sisältää 80 eri tutkintoa ja toiminnan volyyymi on yli 6 300 opiskelijavuotta. Keudassa työskentelee n. 650 työntekijää, joista suurin osa on opetus- ja ohjausalan ammattilaisia. Opetus- ja kulttuuriministeriö myönsi Keudalle vuonna 2020 ammatillisen koulutuksen laatupalkinnon. (Keuda 2020a; Keuda 2020b; Keuda 2020c.)

Keudan strategiaa uudistettiin vuonna 2019. Sidosryhmiä haastateltiin ja henkilöstöä ja opiskelijoita osallistettiin strategiatyöpajoihin, joissa tarkasteltiin onnistumisia ja kehityskohteita ja miten asiakaspalvelua voisi kohdentaa tehokkaammin ja tuloksellisemmin. (Keuda 2019.) Keudan strategiassa 2020–2024 (kuvio 1) korostuu välittäminen, arvostaminen ja uudistuminen.



Kuvio 1. Keudan arvot ja strategia 2020–2024 (mukaillen Keuda 2020 b)

Tämä opinnäytetyön teema ja tutkimusaihe linkittyvät Keudan strategiaan. Opinnäytetyön suunnitelma on esitelty Keudan tutkimushankkeita koordinoivalle ryhmälle 11.5.2021 (liite 1). Tutkimuksen kohderyhmäksi on valittu työpaikkaohjaajat, joita kuulemalla Keuda haluaa kehittää työelämän kanssa tehtävää yhteistyötä ja työelämässä oppimisen prosesseja. Tämän opinnäytetyön kautta osoitetaan arvostusta työpaikkaohjaajien ohjaustyötä kohtaan, mikä puolestaan vaikuttaa opiskelijoiden työelämässä oppimisen laatuun ja opintojen etenemiseen. Työpaikkaohjaajan työn tukemisessa korostuu välittäminen.

Organisaation talouden kannalta työpaikkaohjaajien rooli on merkittävä, sillä tulevaisuudessa heidän antama valtakunnallinen työelämäpalaute vaikuttaa koulutuksen järjestäjien rahoitukseen (ks. luku 3.3). Suoritusperusteinen rahoitusmalli edellyttää myös opiskelijan opintojen etenemistä ja tutkinnon tai tutkinnon osien suorittamista. Mitä parempaa ohjausta opiskelija työpaikalla saa, sitä paremmat edellytykset hänellä on osoittaa osaamistaan näytöissä ja tämä puolestaan vaikuttaa myönteisesti koulutuksen järjestäjän rahoitukseen.

3 Tietoperusta ja aikaisemmat tutkimukset

Tämän opinnäytetyön tietoperustana ovat ammatillisen koulutuksen lainsäädäntö sekä ammatillista koulutusta ohjaavat muut ohjeistukset mm. laatustrategia. Lisäksi opinnäytetyössä on hyödynnetty valtakunnallisen Parasta Palvelua - kehittämishojelman materiaalia. Keskeisten käsitteiden määrittelyssä on hyödynnetty kirjallisuutta ja tieteellisiä artikkeleita. Ammatillisen koulutuksen lainsäädännön uudistumisen jälkeen on ilmestynyt muutamia haastattelututkimuksia ja väitöskirjoja, joiden tutkimustuloksia voi soveltuvin osin peilata tämän opinnäytetyön tutkimustulosten tarkastelussa. Lisäksi tässä opinnäytetyössä on hyödynnetty mm. Ammatillisten opettajakorkeakoulujen, Tampereen yliopiston, Opetushallituksen ja Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisemia tutkimuksia, selvityksiä ja raportteja.

Moilanen & Ranta (2020) ovat tutkineet YAMK-opinnäytetyössään, miten työelämän edustajat kokevat työelämässä oppimisen palveluna ja millainen asiakaskokemus toimeksiantajan eli oppilaitoksen toiminnasta syntyy työelämälle. Opinnäytetyössä on tutkittu asiakaskokemuksen muodostumista työelämässä oppimisen palveluprosessissa ja sen ymmärryksen jalkauttamista henkilöstölle Savon ammattiopistossa. Karusaari on (2020) on väitöskirjassaan tutkinut asiakaslähtöisyyden merkitystä ammatillisen koulutuksen osapuolille. Hänellä tutkimuksen keskiössä ovat ammatillisen koulutuksen asiakkaat eli opiskelijat ja työelämän asiakkuudet. Öhman puolestaan (2020) on haastatellut pro gradu -tutkielmassaan päättäjiä ja tutkinut heidän näkemyksiään ammatillisen koulutuksen työelämälähtöisyydestä.

Havaitsin aikaisempia tutkimuksia kartoittaessani, että tutkimusten kohderyhmänä ovat usein olleet ammatilliset opettajat tai muu oppilaitoksen henkilöstö. Työelämän näkökulmasta kohderyhmänä ovat usein olleet laajasti työelämän edustajat muodostuen mm. työpaikan yhteyshenkilöistä, päättäjistä ja yrityksen omistajista. Työpaikkaohjaajat ovat olleet kohdennetusti tutkimuksen kohderyhmänä vain harvoin. Tuorein löytämäni tutkimus liittyy työpaikkaohjaajien näkemyksiin ammatillisen koulutuksen reformin muutoksista. Kinnunen (2020) YAMK opinnäytetyönsä johtopäätöksissä toteaa, että työpaikkaohjaajien näkemysten mukaan ammatillisen koulutuksen reformi on vaikuttanut negatiivisesti työpaikalla tapahtuvaan oppimiseen. Opinnäytetyön näkökulmana oli ammatillisen koulutuksen lainsäädännön uudistusten vaikutukset työelämässä oppimiseen ja keskeisenä johtopäätöksenä oli, että työpaikkaohjaajien mielestä opiskelijoilta puuttuu perustiedot – ja taidot, ennen kuin he siirtyvät työelämään oppimaan. Tämän opinnäytetyön tutkimus sivuaa hieman Kinnusen aihetta, mutta menee syvemmälle kumppanuuden ja asiakkuuden hoidon näkö-

kulmaan ja yhteistyön kehittämiseen. Tässä opinnäytetyössä selvitetään, miten ammatillisen opettajan ja työpaikkaohjaajan välisen vuorovaikutteisen kumppanuuden kautta työelämässä oppimisen laatua voidaan parantaa ja sitä kautta edistää opiskelijan oppimista ja opintojen edistymistä.

4 Ammatillinen koulutus

Ammatillisen koulutuksen tavoitteena on kehittää opiskelijoiden ammatillista osaamista, kehittää työelämää ja vastata työelämän osaamistarpeisiin, edistää yrittäjyyttä sekä tukea elinikäistä oppimista. Ammatillinen koulutus soveltuu sekä nuorille että työelämässä oleville aikuisille. Jokaiselle opiskelijalle luodaan yksilöllinen opintopolku, jossa painopiste on puuttuvan osaamisen hankkimisessa. Koulutusta järjestetään mm. oppilaitoksissa, työpaikoilla ja virtuaalisissa ympäristöissä. Yhteiskunnan ja toimintaympäristön muutokset määrittävät ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet. Ammatillisen koulutuksen tulee vastata jatkuvasti uudistuviin työelämään tarpeisiin ja varmistaa suurten työllistävien alojen työvoiman saatavuus sekä huolehtia pienten erikoistuneiden alojen osaamisesta. Ammatillista koulutusta kehitetään aktiivisessa yhteistyössä työelämän kanssa. (Opetushallitus 2021a; Opetushallitus 2021b.)

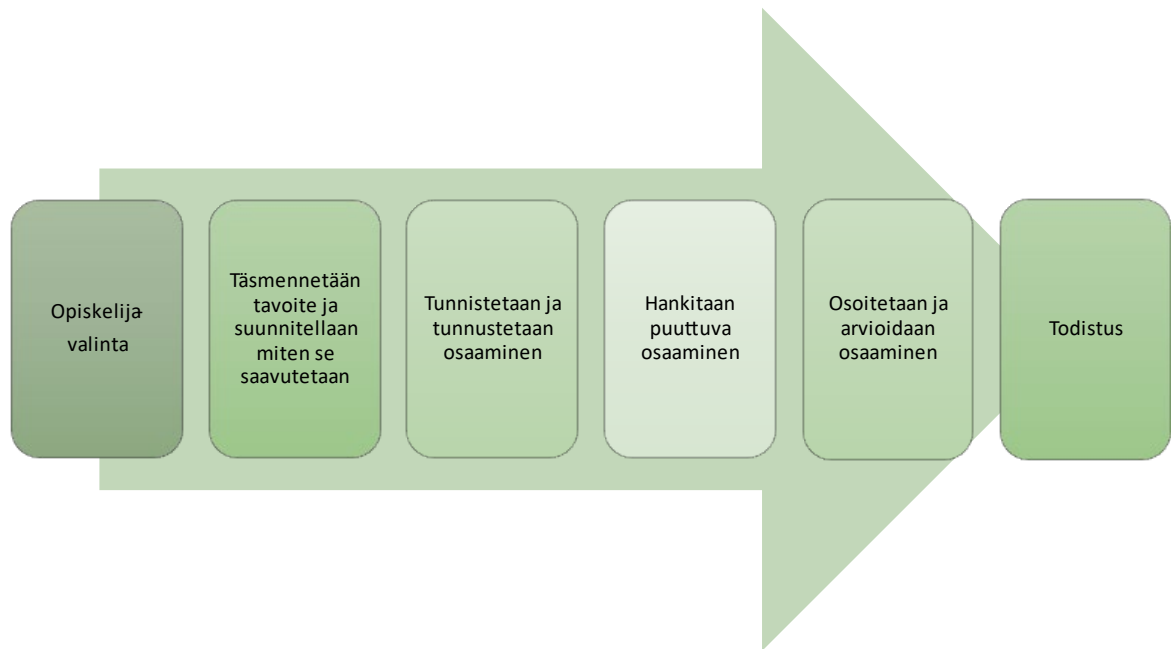
4.1 Ammatillisen koulutuksen lähtökohdat

Ammatillinen koulutus perustuu osaamisperusteisuuteen, asiakaslähtöisyyteen ja työelämälähtöisyyteen. Osaamisperusteisuus on pedagogista toimintaa ohjaava periaate, jonka mukaan koulutuksessa tärkeintä on se, että oppija saavuttaa hänelle tavoitteeksi asetetun osaamisen. Oleellista on osaamisen saavuttaminen eikä se, millä tavoin ja minkä ajan kuluessa osaaminen on hankittu. Osaamisperusteisuuteen kuuluu se, että koulutuksessa ei pyritä opiskelemaan tiettyjä oppiaineita ja suorittamaan vakiomäärää opintoja. Tärkeintä on se, että oppijalle tavoitteeksi asetettu osaaminen tulee koulutuksen aikana hankittua. Lähtökohdana on oppijan aikaisemmin hankittu osaaminen, jonka päälle kerrytetään tarvittavin osin uutta osaamista, joka on tutkinnon kannalta oleellista. Osaaminen voidaan saavuttaa erilaisissa oppimisympäristöissä, keskenään eri tavoin ja eri tahdissa. (Sanastokeskus TSK 2021.)

Osaamisperusteisuus tarkoittaa käytännössä sitä, että opiskelija voi hankkia osaamisensa monella eri tavalla. Opiskelijan aikaisemmin hankkima osaaminen tunnistetaan koulutuksen aikana ja selvitetään opiskelijan tarvitsema osaaminen. Opiskelussa keskitytään hankkimaan vain puuttuva osaaminen. Osaamisperusteisuus on avainasemassa, kun tavoitellaan koulutuksen ja opetuksen työelämäläheisyyttä sekä saavutetun osaamisen vastaavuutta työelämässä. Toteutuessaan hyvin osaamisperusteisuus tuottaa ammatilliseen koulutukseen innostavan opetus- ja oppimisympäristön, työelämän tarvitsemaa osaavaa työvoimaa ja sitä kautta kilpailukykyä Suomelle. (Heinilä, Uronen & Potinkara 2017, 11; Opetushallitus 2021.)

Asiakaslähtöisyys on toimintatapa, jossa palvelunantaja näkee asiakkaan yksilönä ja aktiivisena toimijana. Palvelunantaja organisoii toimintansa asiakkaan tarpeista ja voimavaroista käsin ja mahdollistaa samalla sen, että asiakas voi toimia ammattilaisten kanssa tasavertaisena kumppanina. Asiakaslähtöisyys toteutuu siten, että asiakasta koskevat palvelukokonaisuudet ja -polut laaditaan yhteistyössä hänen kanssaan. Asiakasta myös tuetaan päätöksenteossa ja hän pystyy vaikuttamaan palveluihinsa ja hänelle tehtäviin toimenpiteisiin. Asiakaslähtöisyydessä asiakkaan ihmisarvoa, yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hän saa riittävästi tietoa häntä koskevista asioista. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus antaa palautetta ja vaikuttaa toiminnan kehittämiseen. (Sanastokeskus TSK 2021.) Ammatillisen koulutuksen näkökulmasta asiakkaita ovat opiskelijat ja työelämä.

Opiskelijalle asiakaslähtöisyys on sitä, että jokaiselle opiskelijalle luodaan yksilöllinen opintopolku, jossa huomioidaan opiskelijan tarvitsema osaaminen, oppimisvalmiudet, elämäntilanne ja urasuunnitelmat. Opintojen sisältö ja kesto voivat vaihdella eri opiskelijoilla. (Opetushallitus 2021e.) Laki ammatillisesta koulutuksesta (531/2017) edellyttää opintojen henkilökohtaistamista (kuviot 2), henkilökohtaistamisprosessi). Jokaiselle opiskelijalle laaditaan henkilökohtainen osaamisen kehittämisen suunnitelma (HOKS), johon kirjataan opiskelijan yksilölliset osaamisen tunnistamista, osaamisen tunnustamista, osaamisen hankkimista ja osoittamista sekä ohjaus- ja tukitoimia koskevat tiedot. Suunnitelma sisältää tietoja mm. opiskelijan ammatillisen tutkinnon suorittamiseen tai oppimiseen liittyvistä tavoitteista, valinnoista, opetuksesta ja oppimisympäristöistä sekä urasuunnitelmasta. Henkilökohtainen osaaminen kehittämissuunnitelma laaditaan ja päivitetään yhdessä opiskelijan kanssa. Työelämässä oppimisen osalta suunnitteluprosessissa on mukana työelämän edustaja. Opiskelijan suunnitelmaan kirjataan opiskelijan vastuullinen työpaikkaohjaaja ja vastuullinen opettaja sekä keskeiset työtehtävät työpaikalla tutkinnon perusteiden ja henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman mukaisen osaamisen hankkimiseksi. Lisäksi oppisopimuskoulutuksessa kirjataan osaamisen hankkimisen ajoittuminen koulutuksen järjestäjän osoittamissa muissa oppimisympäristöissä tapahtuvan osaamisen hankkimisen sekä työpaikalla järjestettävän osaamisen hankkimisen osalta. Henkilökohtaista osaamisen kehittämissuunnitelman toteutumista seurataan ja suunnitelmaa päivitetään opintojen aikana tarvittaessa. (Sanastokeskus TSK 2021; Valtioneuvoston asetus ammatillisesta koulutuksesta 5.10.2017.)



Kuvio 2. Henkilökohtaistamisen prosessi (mukaiillen Opetushallitus 2021)

Työelämälle asiakaslähtöisyys ammatillisessa koulutuksessa tarkoittaa sitä, että oppilaitos tuntee asiakkaat hyvin ja vastaa asiakasryhmien tai yksittäisten asiakkaiden tarpeisiin ja rakentaa oppilaitoksen prosessit asiakaslähtöisesti (Öhman 2020). Asiakaskeskeisen kulttuurin rakentaminen on prosessi, joka vaatii aikaa, sitoutumista ja pitkäjänteisyyttä. Asiakaskeskeisyys on sitä, että asiakas nostetaan aidosti toiminnan keskiöön ja asiakkaan näkökulmaa mietitään jokapäiväisissä ratkaisuissa. Asiakaskokemus vaatii sitoutumista ja erinomaisen asiakaskokemuksen kehittäminen lähtee aidosta halusta palvella parhaalla mahdollisella tavalla (Gerdt & Korhikoski 2016, 97–99). Gerdt & Eskelinen (2018, 93) toteavat, että yrityksissä asiakas määrittelee loppukädessä asiakaskokemuksen onnistumisen ja sitä kautta yrityksen menestymisen. Oppilaitoksissa tämän tekee opiskelija ja työelämäyhteistyössä työpaikan edustaja. Oppilaitoksissa hyvä asiakaskokemus ei vaikuta lyhyen aikavälin kannattavuuteen tai suoraan asiakasvaihtuvuuteen, mutta opiskelijan asiakaskokemuksella on merkittävä rooli oppimismotivaation kehittämisessä. Työelämäyhteistyössä asiakaskokemuksella on suuri merkitys yhteistyön kehittämisessä

Työelämälähtöisyys ammatillisessa koulutuksessa tarkoittaa sitä, että koulutuksen tarjonta, palvelut ja toimintamuodot perustuvat työelämän tarpeisiin ja koulutusta suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä työelämän kanssa. Työelämälähtöisyyttä lisää myös työpaikalla järjestettävä koulutus (ks. luku 4.). (Opetushallitus 2021e.) Työelämä muuttuu ja ammatillisen koulutuksen tulee vastata tulevaisuuden osaamistarpeisiin. Työelämää osallistetaan tulevaisuuden osaamistarpeiden ennakkointiin. Osaaminen 2035-raportin (2019, 43) mukaan tulevaisuudessa merkitystään lisäävät muutoksen hallintaa edistävät metataidot,

esim. ongelmanratkaisutaidot, itseohjautuvuus, oppimiskyky, henkilökohtaisen osaamisen kehittäminen ja johtaminen sekä tiedon arviointitaidot. Tulevaisuudessa tarvitaan myös digitalisaatioon liittyvät osaamista ja asiakaslähtöisten palveluiden kehittämisosaamista sekä kestävä kehityksen tuntemus. Osaamisen ennakointifoorumin mukaan tarvitaan jatkuvan oppimisen reformia, jossa tutkintoperusteinen oppiminen on vain yksi osa osaamisen kehittämistä.

Työelämälähtöisyyden varmistamisessa ovat keskeisessä roolissa työelämätoimikunnat, jotka osallistuvat mm. näyttöjen toteutuksen ja osaamisen arvioinnin laadun varmistamiseen. Opetushallituksen kumppanina ne osallistuvat ammatillisen koulutuksen tutkintorakenteen sekä ammatillisten tutkintojen ja niiden perusteiden kehittämiseen ja käsittelevät tutkintokoulutuksessa opiskelijan osaamisen arviointia koskevia oikaisupyynnöitä. Työelämätoimikunnilla on keskeinen rooli laadun varmistamisessa näyttöjen toteutuksessa ja osaamisen arvioinnissa omalla toimialallaan. Työelämätoimikunnat tekevät mm. vierailukäyntejä näyttöympäristöihin ja tuottavat käyntien yhteydessä kerätyn tiedon pohjalta tietoa näyttöjen toteutuksen ja osaamisen arvioinnin laadusta toiminnan kehittämiseksi ja hyvien käytäntöjen esiin nostamiseksi. (Opetushallitus 2021f.)

4.2 Ammatillisen koulutuksen lainsäädäntö ja viranomaiset

Ammatillisen koulutuksen järjestäminen perustuu lainsäädäntöön (liite 2) ja opetusalan taustalla toimii useita viranomaisia. Eduskunta päättää opetustoimen lainsäädännöstä, rahoituksesta ja koulutuspolitiikan linjoista. Valtioneuvosto ja opetus- ja kulttuuriministeriö vastaavat koulutuspolitiikan suunnittelusta ja toimeenpanosta. Opetus- ja kulttuuriministeriö määrittää koulutuspolitiikan suuntaviivat ja strategiset linjaukset ja valvoo valtion budjettiin sidottua koulutustarjontaa. Lisäksi se valmistelee koulutusta koskevan lainsäädännön ja valtioneuvoston päätökset. Opetushallitus huolehtii puolestaan koulutuspolitiikan toimeenpanosta ja koulutuksen kehittämisestä. Oppilaiden oikeusturvaa edistää Aluehallintovirasto ja maakuntien liitot hoitavat alueellisia suunnittelu- ja kehittämistehtäviä kuntien valtuutuksella. (Opetushallitus 2021c.)

Koulutuksen järjestäjillä ja ylläpitäjillä on paljon itsenäistä päätösvaltaa, jota ohjataan mm. lainsäädännössä asetetuilla tavoitteilla. Kunnat ovat velvollisia järjestämään perusopetusta, mutta voivat järjestää myös muun asteen opetusta. Lukiokoulutuksen ja ammatillisen koulutuksen järjestäjinä voivat toimia kunnat, kuntayhtymät, rekisteröidyt (yksityiset) yhteisöt ja säätiöt sekä myös valtio ja valtion liikelaitokset. Koulutuksen järjestäjien toiminnan perustana ovat lainsäädännössä asetetut tavoitteet ja opetussuunnitelmien perusteet. (Opetushallitus 2021c.)

4.3 Ammatillisen koulutuksen rahoitus

Opetus- ja kulttuuriministeriö myöntää ammatillisen koulutuksen järjestämiseen rahoitusta opetus- ja kulttuuritoimen rahoituksesta annetun lain (957/2017) ja asetuksen (682/2017) mukaan. Rahoitusta myönnetään valtion talousarvion määrärahan ja kuntien rahoitusosuuden rajoissa. Rahoitus myönnetään suoraan koulutuksen järjestäjille, jotka päättävät sen kohdentamisesta koulutuksen järjestämiseen. Rahoitus jaetaan pääosin laskennallisin perustein:

- perusrahoitus perustuu ministeriön koulutuksen järjestäjälle asettamiin tavoitteellisiin opiskelijavuosiin
- suoritusrahoitus perustuu suoritettuihin tutkintoihin ja tutkinnon osien osaamispisteisiin
- vaikuttavuusrahoitus perustuu opiskelijoiden työllistymiseen ja jatko-opintoihin siirtymiseen sekä opiskelija- ja työelämäpalautteeseen

Rahoitusta jaetaan kunkin edellä mainitun rahoitusosuuden euromäärästä se osuus, joka vastaa koulutuksen järjestäjän suoritteiden suhteellista osuutta kyseisen rahoitusosuuden kaikkien koulutuksen järjestäjien suoritteista. Lisäksi koulutuksen järjestäjällä on mahdollisuus hakea strategiarahoitusta, jota myönnetään harkintaan perustuen. Rahoitusjärjestelmässä huomioidaan keskeiset koulutuksen kustannuksiin vaikuttavat tekijät, joita ovat mm. tutkintokohtaiset kustannuserot, eri tutkintotyytit, koulutuksen toteuttamismuodot, erityinen tuki ja majoitus, työvoimakoulutus, oppimisvalmiuksia tukevat opinnot ja henkilöstökoulutus. Suoritus- ja vaikuttavuusrahoituksella sekä niiden laskennassa käytetyillä kertoimilla pyritään ohjaamaan ja kannustamaan koulutuksen järjestäjiä suuntaamaan toimintaa osaamistarpeita vastaavaksi sekä tehostamaan opintoprosesseja. Suoritus- ja vaikuttavuusrahoituksessa käytetyillä kertoimilla painotetaan esimerkiksi vailla perusasteen jälkeistä tutkintoa olevien opiskelijoiden tutkintoja tai aikaisemmin työttömänä olleiden työllistymistä. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2021.)

Työelämäpalaute on tulevaisuudessa vaikuttavuusrahoituksen peruste. Työelämäpalautteella (liite 3) halutaan kuulla työelämän kokemuksia koulutuksen järjestäjien tarjoamista palveluista liittyen työelämässä tapahtuvan koulutuksen järjestämiseen mm. asiakaslähtöisyydestä, sopimusprosesseista sekä ohjauksen ja tuen laadusta. Työelämäpalautteella kerätään tietoa työelämässä oppimisen vaikuttavuudesta. Opetushallitus on valmistellut valtakunnallisen työelämäpalautejärjestelmän käyttöönottoa yhteistyössä opetus- ja kult-

tuuriministeriön kanssa. Kehittämistyötä on tehty yhteistyössä koulutuksen järjestäjien sekä työelämän edustajien ja keskeisten sidosryhmien kanssa. (Opetushallitus 2021d.)

Työelämäpalautteen kerääminen alkaa 1.7.2021, jonka jälkeen saatua palautetta käytetään vaikuttavuusrahoituksen laskennassa. Työelämäpalaute vaikuttaa ensimmäisen kerän vuoden 2023 vaikuttavuusrahoitukseen. Työelämäpalaute on koulutuksen järjestäjien käytettävissä laadunhallinnassa heti järjestelmän käyttöönoton jälkeen. (Opetushallitus 2021d.) Palautekyselyitä tulee olemaan kaksi. Työpaikkakyselyn kohderyhmänä ovat koulutus- tai oppisopimuksia ja oppisopimuksia tehneet työnantajat ja kysely toteutetaan kaksi kertaa vuodessa. Työpaikkaohjaajakysely lähetetään Opetushallituksesta automaattisesti koulutus- tai oppisopimuksessa mainitulle vastuulliselle työpaikkaohjaajalle. Palaute annetaan anonyyminä ja tulokset raportoivat vain koulutuksen järjestäjälle. (Opetushallitus 2021d.)

4.4 Ammatillisen koulutuksen laatustrategia

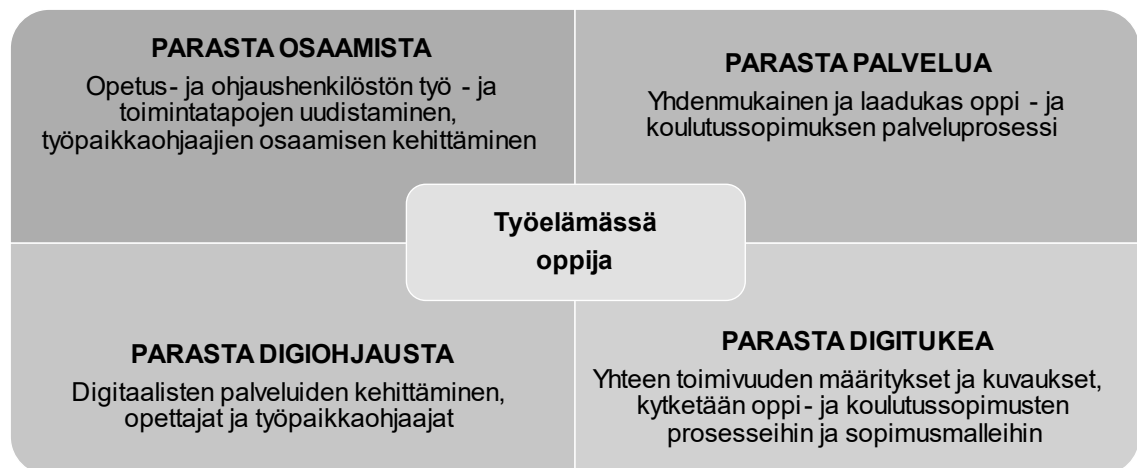
Ammatillisen koulutuksen laadunhallintaa linjaa laatustrategia, jonka keskeisenä tavoitteena on luoda yhdensuuntaiset periaatteet sekä puitteet ammatillisen koulutuksen eri toimijoiden laadunhallinnalle ja sen johtamiselle. Laatustrategia toimii työvälteenä koulutuksen järjestäjille ja tukee systemaattista ja kokonaisvaltaista laadunhallintaa kaikilla ammatillisen koulutuksen toimijatasoilla, palveluverkostoissa ja kumppanuusyhteistyössä. Laatustrategia turvaa ammatillisen koulutuksen tasalaatuisuutta ja kannustaa laadunhallintaan ja sen jatkuvaan parantamiseen. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019.)

Laatustrategiassa korostetaan sitä, että yhteistyö opettajien ja työelämän välillä tulevaisuudessa lisääntyy. Tämä edellyttää sitä, että opettajien on hallittava entistä laajempia kokonaisuuksia ja heillä tulee olla valmiuksia erilaisten opiskelijoiden kohtaamiseen. Opettajien asiakaspalvelutaidot korostuvat ja lisäksi he tarvitsevat työelämän tuntemusta ja verkosto-osaamista. Opettajan rooli muuttuu oppimisen ohjaajaksi ja hän tekee laajaa yhteistyötä asiantuntijaorganisaation jäsenenä. Osaamisperusteisuus muuttaa opettajien ja työpaikkaohjaajien osaamisvaatimuksia ja työtä. Opettajuuden muutos vaikuttaa pedagogiikkaan ja työelämän vastuun lisääntyessä opiskelijoiden ohjaamisesta työpaikkaohjaajien tarpeet saada tukea ja osaamista lisääntyvät. Laadunhallinnan kannalta on keskeistä työpaikoilla ja muissa oppimisympäristöissä annettavan koulutuksen ja ohjauksen laadun varmistaminen. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019.)

Laadunhallinnan pitkäjänteisen kehittämistyön tavoitteena on, että ammatillisen koulutuksen toimijoiden laatukulttuuri tukee asiakaslähtöistä toimintaa, palvelukulttuuria ja edistää hyvinvointia. Laatukulttuurissa korostuu yhdessä tekeminen ja koulutusta uudistetaan ennakoluulottomasti ja pitkäjänteisesti vastaamaan toimintaympäristön muutoksia ja uusia osaamistarpeita. Laatukulttuuriin liittyy myös se, että ammatillinen koulutus vastaa työelämän ja yksilöiden muuttuviin osaamistarpeisiin joustavasti, vaikuttavasti ja tehokkaasti. Samalla tuetaan työelämän uudistumista. Yksilöiden tarpeet huomioidaan ja tarjotaan toimivia ratkaisuja ja mahdollisuuksia jatkuvaan oppimiseen. Laatustrategia edellyttää, että asiakkuuksien hallinta on kokonaisvaltaista, koordinoitua ja tavoitteellista. Koulutuksen järjestäjien tulee ottaa käyttöön menettelytavat, joilla varmistetaan asiakkailta saadun palautteen ja asiakastiedon hyödyntäminen toiminnan ja palvelujen laadun parantamisessa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019.)

4.5 Ammatillisen koulutuksen uudistuksia tukevat kehittämisohjelmat

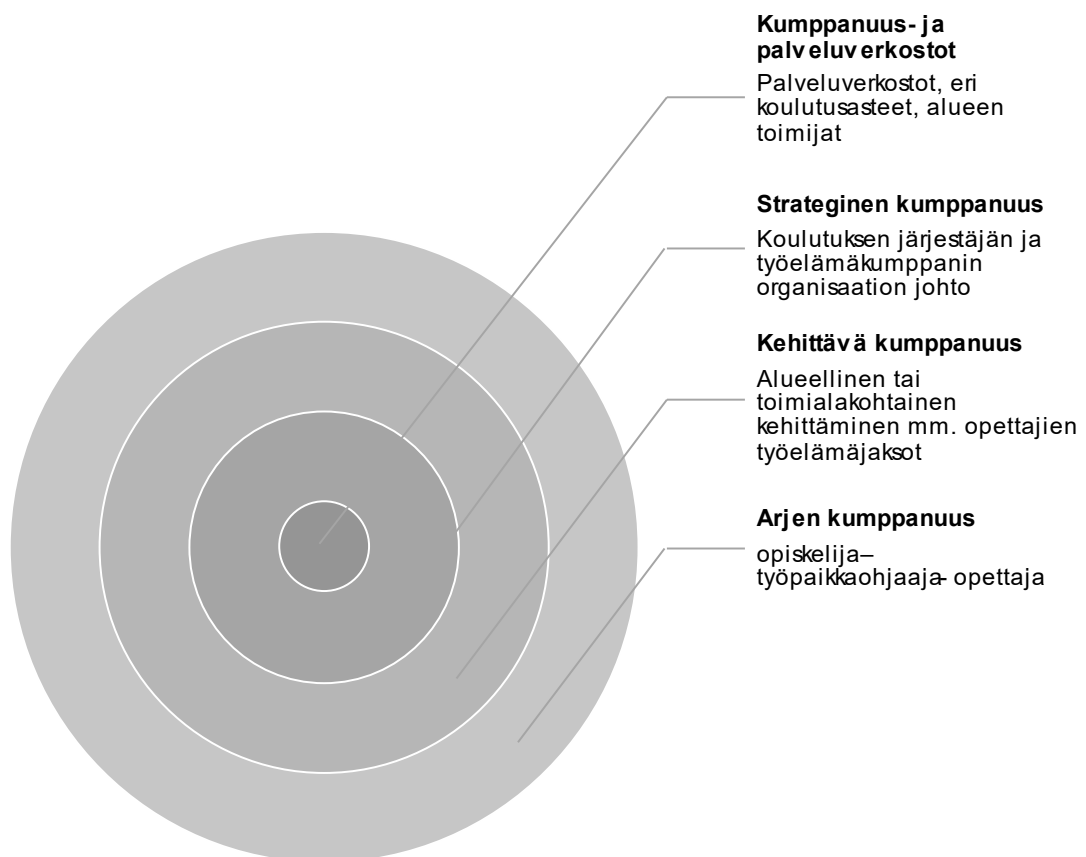
Parasta kehittämistä – kokonaisuus (kuvio 3) oli Opetus- ja kulttuuriministeriön ja Opetushallituksen tukema verkostohanke, jolla tuettiin ammatillisen koulutuksen järjestäjiä lainsäädännön ja toiminnan uudistamisessa vuosina 2017–2020. Hankkeen keskeinen tavoite oli pysyvä toimintatavan ja ajattelutavan muutos järjestelmäkeskeisyydestä osaamisperusteisuuteen ja kysyntälähtöisyyteen. Hankkeissa kehitettiin koulutuksen järjestäjien käyttöön materiaalia, työvälineitä ja toimintamalleja. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2020.)



Kuvio 3. Parasta kehittämisohjelma (mukaillen Opetus- ja kulttuuriministeriö 2020)

Parasta Palvelua – kehittämisohjelmassa (kuvio 3 ja 4) tuotettiin vastavuoroisen kumppanuuden kehittämiseen liittyvää materiaalia mm. ”Hyvän palvelun opas, osa 1”, jota oppilaitosten opetus- ja ohjaushenkilöstö voi hyödyntää kumppanuustyön kehittämisessä. Opaassa on kuvattu kumppanuuden tasot (kuvio 4) sekä perehdytään yhteiskehittämiseen

ja oppilaitoksen ja työelämän erilaisiin kumppanuuden muotoihin. Opas sisältää ratkaisuja, työkaluja ja toimintamalleja työelämäkumppanuuksien rakentamiseen. Oppaassa on määritelty vastavuoroisen kumppanuuden käsite yhteistyöksi, joka on kaikille osapuolille (oppilaitos, työelämä, opiskelija) kannattavaa ja vaikuttavaa. Tässä opinnäytetyössä on tarkastelun kohteena arjen kumppanuus, joka oppaassa on määritelty opettajan, työpaikkaohjaajan ja opiskelijan väliseksi yhteistyöksi. Kumppanuus sisältää mm. koulutus- ja oppisopimukseen liittyvää yhteistyötä, opiskelijan ohjaukseen ja arviointiin liittyvää yhteistyötä, tapahtumisen järjestämistä, yhteisiä projekteja sekä asiakaskuuntelua. Arjen kumppanuus toteutuu käytännössä opettajan ja työpaikan yhteistyönä esimerkiksi työpaikkakäynneillä ja muissa yhteisissä kohtaamisissa. (Hyvän palvelun opas 2019.)



Kuvio 4. Vastavuoroisen kumppanuuden tasot (mukaillen Hyvän palvelun opas 2019)

Hyvän palvelun opas (2019) kannustaa yhteiskehittämiseen, jolloin vaihdetaan oppilaitoksen näkökulma organisaatiolähtöisestä kehittämisestä asiakkaan kuunteluun. Oleellista on järjestää mahdollisuuksia vuoropuheluun ja välttää olettamuksia ja arvailuja siitä, mitä asiakas arvostaa. Yhteiskehittämisessä haetaan asiakasymmärrystä ja määritellään kehittämistarpeet sen mukaan. Yhteiskehittämisellä oppilaitos hahmottaa asiakkaan todelliset

tarpeet syvällisemmin ja kummankin osapuolen kilpailukyky vahvistuu. Pitkäaikaiset, monitasoiset kumppanuudet sitouttavat osapuolia ja samalla rakentuu pysyvä ja keskustele-
leva yhteistyö asiakkaiden kanssa.

Käynnissä oleva valtakunnallinen Yhdessä Parasta – hanke (17.06.2020 - 30.04.2022) tu-
kee kehittämisohjelmassa luotujen materiaalien ja prosessien käyttöönottoa ammatillisissa
oppilaitoksissa. Tämän opinnäytetyön tuloksena luotua opettajan ja työpaikkaohjaajan ar-
jen kumppanuuden prosessia hyödynnetään Yhdessä Parasta – hankkeen tuottamien ta-
salaatuisten palveluprosessien kehittämisessä.



Kuvio 5. Yhdessä Parasta – hankkeen ja vertaiskehittämisverkoston tavoitteet

5 Työelämässä oppiminen

Työelämässä oppiminen on koulutusta, jossa opiskelijan osaamisen hankkiminen tapahtuu pääosin työelämässä käytännön työtehtävien yhteydessä. Työelämässä oppiminen oppimisympäristönä kattaa ammatillisesta koulutuksesta annetussa laissa (531/2017) säädetyt muodot eli koulutussopimukseen perustuvan koulutuksen ja oppisopimuskoulutuksen. Työelämässä oppimisen suunnitelma kirjataan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan. Työelämässä oppiminen on määrämuotoista, sovittua, suunnitelmallista, tavoitteellista ja ohjattua koulutuksen järjestäjän ja työpaikan organisoimaa toimintaa. Opetus- ja kulttuuriministeriö on hyväksynyt, että termejä työelämässä oppiminen ja työpaikalla oppiminen voidaan käyttää esimerkiksi yrityksille suunnatussa viestinnässä. Asiayhteydestä tulee selvitä, että käsitteellä tarkoitetaan nimenomaan työpaikalla järjestettävää koulutusta. Termejä työssäoppiminen ja työssä oppiminen ei suositella käytettäväksi ammatillisen koulutuksen yhteydessä, sillä työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalalla termejä käytetään eri merkityksessä. (Sanastokeskus TSK 2021.) Tässä opinnäytetyössä käytetään termiä työelämässä oppiminen ja sillä tarkoitetaan ammatillisessa koulutuksessa työpaikalla järjestettävää koulutusta, joka on lainsäädännössä määritelty käsite.

Koulutuksen järjestäjä arvioi työpaikan edellytykset toimia oppimisympäristönä. Arviointi tehdään perustuen niiden tutkintojen perusteiden ammattitaitovaatimuksiin, joiden kouluttamiseen työpaikkaa suunnitellaan. Työpaikalla tulee olla järjestettävän koulutuksen ja näyttöjen kannalta, riittävästi tuotanto- ja palvelutoimintaa, tarpeelliset työvälineet sekä ammattitaidoltaan, koulutukseltaan ja työkokemukseltaan pätevä henkilöstö. Työpaikan tulee olla turvallinen oppimisympäristö ja täyttää työturvallisuuslain vaatimukset. (Opetushallitus 2021g.)

5.1 Työelämässä oppimisen suunnittelu

Työelämässä oppiminen on ohjattua ja tavoitteellista koulutusta ja se tulee suunnitella ennen koulutus- tai oppisopimuksen aloitusta. Hyvä suunnitelma toimii perustana opiskelijan tavoitteiden saavuttamiselle ja ohjaamisen työkaluna työpaikkaohjaajalle. Suunnitelman laadintaan osallistuvat opiskelija, työelämän edustaja ja opettaja. Yhdessä laadittu suunnitelma mahdollistaa sen, että kaikki osapuolet sitoutuvat opiskelijan opintojen edistämiseen. Opettaja vastaa suunnittelun toteuttamisesta, ohjaa ja on tukena suunnitelman laatimisessa. Suunnittelun lähtökohtana on opiskelijan osaamistarve suhteessa tavoitteena olevaan tutkinnon osaan tai koulutukseen. Työpaikan käytännön työtehtävien lisäksi työelämässä oppimista voidaan täydentää tarpeen mukaan esimerkiksi oppilaitoksen opetustiloissa, verkko-oppimisympäristöissä, virtuaalisissa oppimisympäristöissä tai itsenäisesti

tapahtuvalla opiskelulla. Suunnittelussa on tärkeää varmistaa, että eri oppimisympäristöissä tapahtuva oppiminen muodostaa johdonmukaisen kokonaisuuden. Hyvä suunnitelma mahdollistaa opiskelijan opintojen etenemisen yksilöllisesti tavoiteaikataulussa sekä toimii työpaikkaohjaajalle opiskelijan ohjaamisen työkaluna. (Ohjaan.fi 2021a.)

Suunnittelua ohjaavat tutkinnon perusteet. Suunnittelussa huomioidaan tutkinnon ammattitaitovaatimukset tai osaamistavoitteet, osaamisen arviointikriteerit ja ammattitaidon osoittamistavat. Opiskelijan tarpeen ja työpaikan mahdollisuuksien pohjalta sovitaan, tehdäänkö koulutussopimus vai oppisopimus (ks. 5.2). Opiskelijalle nimetään työpaikalta vastuullinen työpaikkaohjaaja (ks. 5.3), joka ohjaa työpaikalla opiskelijan osaamisen hankkimista ja arvioi näyttöjä. (Ohjaan.fi 2021a.)

Kuten johdannossa mainittiin, työelämässä oppiminen lisääntyy ammatillisessa koulutuksessa. Työelämässä oppiminen myös muuttuu työelämän murroksen mukana. Perinteinen oppiminen korostaa oppimisen selkeää suuntaa ja tavoitetta sekä ennalta määriteltyä oppimisprosessia. Nopeasti muuttuva työelämä edellyttää ketterää oppimista, joka ei noudata ennalta määrättyä prosessia ja se voi toteutua pyrähdyksittäin tai pala palalta tietoa keräämällä. Ketterä oppiminen edellyttää ihmisiltä kasvun asennetta ja avointa suhtautumista, mutta myös tietyt valmiudet ja taidot edistävät ketterää oppimista. Toimintaympäristön tulee mahdollistaa ja tukea oppimista sekä yksin että vuorovaikutuksessa. (Ojala 2018, 25–20.) Työelämän muutosvauhti haastaa työelämässä oppimisen suunnittelua ja edellyttää ketteryyttä löytää joustavia ja yksilöllisiä opintopolkuja.

5.2 Koulutussopimus ja oppisopimus

Laki ammatillisesta koulutuksesta (531/2017) määrittelee sen, miten työpaikalla tapahtuvan koulutuksen edellytykset tulee varmistaa ja miten siitä tulee sopia. Koulutussopimukseen perustuvassa koulutuksessa opiskelija ei ole työsuhteessa. Koulutuksen järjestäjä sopii kirjallisesti koulutussopimustyöpaikan edustajan kanssa opiskelijan osaamisen hankkimisesta työpaikalla käytännön työtehtävien yhteydessä. Koulutussopimus on määräaikainen sopimus, joka sovitaan henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman mukaisesti tutkinnon osittain. Sopimus voidaan solmia myös tutkinnon osaa pienemmistä kokonaisuuksista tai useammasta tutkinnon osasta. Koulutussopimukseen liitetään opiskelijan henkilökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma siltä osin kuin se koskee koulutussopimukseen perustuvaa koulutusta. Suunnitelmasta tulee ilmetä käytännön työtehtävät, joita tekemällä opiskelija saavuttaa tavoitteeksi asetetun osaamisen. Koulutussopimus ja sen päivittäminen annetaan tiedoksi opiskelijalle. (Laki ammatillisesta koulutuksesta.)

Oppisopimuskoulutuksessa opiskelija on työsuhteessa ja hankkii osaamista pääosin käytännön työtehtävien yhteydessä järjestettävässä koulutuksessa. Sitä täydennetään tarvittaessa muissa oppimisympäristöissä tapahtuvalla osaamisen hankkimisella esim. oppilaitosopinnot tai verkko-oppimisympäristö. Oppisopimuskoulutus perustuu opiskelijan ja työnantajan väliseen kirjalliseen määräaikaiseen työsopimukseen tai virkasopimukseen. Opiskelijan viikoittaisen työajan tulee olla keskimäärin vähintään 25 tuntia. Oppisopimukseen liitetään opiskelijan henkilökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma oppisopimuskoulutuksen osalta ja siihen kirjataan käytännön työtehtävät, joita tekemällä opiskelija hankkii osaamista saavuttaakseen tavoitteeksi asetetun osaamisen. Oppisopimus edellyttää koulutuksen järjestäjän ja työnantajan kirjallista sopimusta oppisopimuskoulutuksen järjestämisestä. Yrittäjälle voidaan järjestää oppisopimuskoulutusta omassa yrityksessään, jos koulutuksen järjestäjä ja yrittäjä sopivat koulutuksen järjestämisestä. (Laki ammatillisesta koulutuksesta.)

Oppisopimuksen ja koulutussopimuksen tekeminen edellyttää, että koulutustyöpaikalla on käytettävissä tutkinnon perusteiden mukaisen koulutuksen tai henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman ja näyttöjen järjestämisen kannalta riittävästi tuotanto- ja palvelutoimintaa, tarpeelliset työvälineet sekä ammattitaidoltaan, koulutukseltaan ja työkokemukseltaan pätevä henkilöstö. Koulutustyöpaikalta nimetään opiskelijalle vastuullinen työpaikkaohjaaja, jonka tulee olla ammattitaidoltaan, koulutukseltaan tai työkokemukseltaan pätevä vastuullinen työpaikkaohjaaja. (Laki ammatillisesta koulutuksesta.)

5.3 Työpaikkaohjaajan rooli

Laki ammatillisesta koulutuksesta (531/2017) määrittelee työpaikkaohjaajan koulutustyöpaikkaa edustavaksi henkilöksi, jonka vastuulla on antaa opiskelijalle ohjausta työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa. Työpaikkaohjaaja nimetään opiskelijan henkilökohtaisessa osaamisen kehittämissuunnitelmassa ja oppi- tai koulutussopimukseen kirjataan tieto vastuullisesta työpaikkaohjaajasta. Työpaikkaohjaajan tulee olla ammattitaidoltaan, koulutukseltaan tai työkokemukseltaan pätevä ja hänellä tulee olla ohjausosaamista. Työpaikkaohjaaja huolehtii opiskelijan perehdytyksestä, osallistuu koulutus- tai oppisopimuksen ja näytön suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin, ohjaa opiskelijaa tavoitteellisesti henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman mukaan sekä antaa palautetta opiskelijan osaamisen kehittymisestä. (Sanastokeskus TSK 2021.)

Työpaikkaohjaajana toimiminen edellyttää hyviä vuorovaikutustaitoja ja motivaatiota perehtyä opiskelijan osaamistavoitteisiin. Ohjaus edellyttää myös työpaikan resurssia sekä muun työyhteisön tukea. Työpaikkaohjaajan rooli on keskeinen opettajan ja opiskelijan

kanssa tehtävässä yhteistyössä. Hyvä työpaikkaohjaaja on valmis jakamaan kokemuksiinsa, tietojansa ja taitojaan. Hän myös antaa palautetta ja haastaa itsearviointiin. Kokemuksesta oppiminen haastaa oppijaa arvioimaan ja peilaamaan omaa tai toisten toimintaa sekä arvioimaan omaa oppimista. Palaute on oppimisen edellytys, sillä ilman palautetta oppijan on vaikea tietää, onko hän onnistunut suorituksessaan tai parantanut sitä. (Ohjaan.fi 2021b; Otala 2018, 35–38.)

Ohjaaminen on tietoista pedagogiikka ja ohjauksessa haetaan keinoja, jotka auttavat ohjattavaa tunnistamaan omat tietonsa, taitonsa ja voimavaransa. Ohjaamisessa ohjattavaa autetaan arvioimaan omien toimintatapojensa toimivuutta ja harjoittelemaan uusia tapoja ja osallisuutta. Tämä lisää ohjattavan toimintamahdollisuuksia. (Vehviläinen 2014, 20.) Itse näen työpaikkaohjaajan roolin erittäin vastuullisena tehtävänä, joka ansaitsee arvostusta. Työpaikkaohjaajalla tulee olla ohjaustaitojen lisäksi osaamista tutkinnon perusteista sekä osaamisen arvioinnista. Opiskelijan ohjaaminen työelämän kiireiden keskellä vaatii vahvaa motivaatiota. Täytyy myös muistaa, että useimmiten työpaikkaohjaaja ei saa opiskelijan ohjaamisesta lisäkorvausta. Toisaalta ohjaajana toimiminen rikastaa työtä ja on hyvä tilaisuus päivittää ammattiosaamista ja saada ohjattavalta ideoita työyhteisön toiminnan kehittämiseen.

Laki (531/2017) ja asetus 673/2017) ammatillisesta koulutuksesta edellyttävät, että koulutuksen järjestäjä tukee työpaikkaohjaajaa ohjaustehtävässä ja tarvittaessa järjestää koulutusta. Vastuullisella työpaikkaohjaajalla on oikeus saada tiedot opiskelijan henkilökohtaisesta osaamisen kehittämissuunnitelmasta siltä osin kuin tiedot koskevat oppi- tai koulutussopimukseen perustuvaa koulutusta, johon tämä on nimetty vastuulliseksi henkilöksi. Työpaikkaohjaaja toimii pääsääntöisesti myös näytön arvioijana. Lainsäädäntö edellyttää, että arvioijilla tulee olla riittävä suoritettavaan tutkintoon ja erityisesti arvioitavaan tutkinnon osaan, yhteisen tutkinnon osan osa-alueeseen tai valmentavaan koulutukseen liittyvä ammattitaito ja osaaminen sekä riittävä perehtyneisyys arviointiin ja suoritettavan tutkinnon tai valmentavan koulutuksen perusteisiin. Koulutuksen järjestäjän tehtävänä on perehdyttää työelämää edustavat arvioijat myös osaamisen arviointiin. Käytännössä opettaja on se henkilö, joka huolehtii työpaikkaohjaajien ja arvioijien perehdytyksestä.

5.4 Ammatillisen opettajan rooli

Lainsäädännössä koulutuksen järjestäjän edustajaa veloitetaan toteuttamaan ja huolehtimaan tietyistä velvoitteista opiskelijan työelämässä oppimisen aikana. Käytännössä suurimman osan vastuusta kantaa ammatillinen opettaja. Hänen vastuullaan on varmistaa,

että työelämässä oppiminen toteutuu suunnitellusti, tavoitteellisesti ja turvallisesti. Opettajan ydintehtäviin kuuluu varmistaa, että työpaikka soveltuu oppimisympäristöksi ja opiskelijalla on riittävät valmiudet työelämässä oppimiseen. Opettaja suunnittelee opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kanssa työelämässä oppimisen tavoitteet ja keskeiset käytännön työtehtävät. Hänen vastuullaan on myös varmistaa työpaikkaohjaajan ohjausosaaminen ja että opiskelija ja työpaikkaohjaaja ymmärtävät tutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimukset. Arvioinnin lähestyessä opettaja varmistaa, että opiskelijalla on riittävästi osaamista näyttöön ja työpaikkaohjaaja on perehdytetty arviointiprosessiin. Opettaja ja työpaikkaohjaaja sopivat yhdessä suunnittelun alkuvaiheessa yhteydenpidon tavoista opiskelijan työelämässä oppimisen jakson aikana. (Ohjaan.fi 2021c.) Opettajilla on aina ollut vastuu huolehtia opiskelijan työelämässä oppimisesta sekä työelämäyhteistyöstä, mutta uudistunut lainsäädäntö on nostanut nämä erityisesti opettajan työn keskiöön.

Heinilä ym (2017, 12) toteavat, että opettajan työ on ollut muutoksessa jo pitkään ja sitä on pidetty itsestään selvänä asiana, mutta osaamisperusteisuutta pidetään ensisijaisena muutokseen pakottavana tekijänä. Tämä aiheuttaa muutospaineita opettajan työlle. Opettajan työaika on käytettävä suhteiden luomiseen ja sosiaaliseen yhteistyötoimintaan. Opettajan työelämäosaaminen edellyttää yhteisöllisyyden ja vuorovaikutteisuuden kehittämistä. Opettajan osaamisvaatimukset ovat kasvaneet ja niitä ovat muun muassa työelämä- ja asiakkuusosaaminen, ohjausosaaminen sekä oman työn johtamisen ja kehittämisen osaaminen. Muutokset ovat johtaneet opettajan työn pirstaloitumiseen ja lisänneet tarvetta eri osapuolten väliseen yhteistyöhön. Lehtonen, Rintala, Pylväs & Nokelainen (2018, 20–21) korostavat erityisesti sitä, että työelämäyhteistyö ei synny itsestään ja se edellyttää ammatilliselta opettajalta työajan käyttöä suhteiden luomiseen ja sosiaaliseen toimintaan. Opettajien tulisi osata hyödyntää mahdollisuudet työelämän kohtaamisiin ja tutustumiseen, jotta oppilaitos tulisi tutuksi työpaikalle ja päinvastoin.

Mannila & Ylihärsilän (2018, 108–109) tutkimuksen mukaan työelämä toivoo säännöllistä yhteydenpitoa oppilaitoksen suunnasta. Opettaja käy perinteisesti työpaikalla opiskelijan ohjaus- ja arviointikäyntien yhteydessä, mutta vuoropuhelua kaivataan kuitenkin myös muuhun yhteistyöhön ja kehittämiseen liittyen; esimerkiksi yhteiset projektit, yritys- ja yrittäjävierailut sekä yrityskummitoiminta. Työpaikat toivovat, että opettajat pitävät enemmän yhteyttä työpaikkaan hyödyntäen myös sähköisiä välineitä. Toivotaan myös sitä, että opettaja olisi fyysisesti enemmän työpaikalla ohjaamassa ja tukemassa opiskelijaa. Tiiviin yhteistyöverkoston avulla voidaan tehdä myös järjestelyjä ja yhteistyötä useamman työpaikan ja oppilaitoksen välillä, mikäli yhdellä työpaikalla ei ole mahdollista oppia kaikkia tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksia. Työpaikoilla on tarvetta, kiinnostusta ja mahdollisuuksia yhteistyön lisäämiseen ja työpaikalla tapahtuvan oppimisen tarjoamiseen. Tarpeet

ja aikataulutus on vain saatava kohtaamaan ja tämä edellyttää oppilaitokselta entistä parempaa viestintää ammatillisen koulutuksen uudistuksista ja sen tuomista mahdollisuuksista. (Manninen & Ylihärsilä 2018, 108–109.) Lehtonen ym. (2018, 20–21) haastattelututkimuksessa opettajat puolestaan kokivat saavansa uutta näkemystä ammattikuviin työpaikoilla käydessään. Heidän mielestään ammatillisuus työpaikoilla näyttäytyy laajempaan, vaativampaan ja monipuolisempaan kuin mitä esimerkiksi asiakkaan roolissa pystyy havainnoimaan. Työpaikkakäyntien yhteydessä opettajat tunnistavat työpaikan tarpeita.

Työpaikalla tapahtuva oppiminen edellyttää opettajalta työn ja työelämän tuntemusta. Opettajan tulee osata ohjata opiskelijat heille sopiviin työpaikkoihin. Jos opettaja kykenee jalkautumaan työn ääreen, onnistuu työpaikalle meneminen ja siellä ohjaaminen paremmin. Opettajien pitäisi pystyä yhä paremmin kouluttautumaan pedagogisten taitojen lisäksi myös työn ja työelämän tuntemuksessa sekä ammattialan substanssissa. Yleensä opettajien lisäkoulutukset painottuvat pedagogisiin ja järjestelmäkoulutuksiin, mutta tukea tulisi saada myös substanssikoulutuksiin. Opettajan osaamisen kehittäminen kokonaisvaltaisesti ja osaamisperusteisesti on välttämätöntä. (Heinilä ym. 2017, 19.) Samaa korostaa myös Elinkeinoelämän keskusliiton johtava asiantuntija Mirja Hannula, jonka mielestä koulutuksen ja työelämän välinen kumppanuus tulisi olla vahvasti esillä opettajankoulutuksessa. Työelämän muutos edellyttää kaikilta uutta otetta osaamisen uudistamiseen. Sekä valmistuvien että jo työelämässä olevien opettajien tulee pysyä kehityksessä mukana ja ymmärtää jatkuva oppimisen merkitys. Opettajien työssä korostuu yhä enemmän opiskelijoiden ja yritysten erilaiset osaamistarpeet sekä ratkaisujen hakeminen osaamisen haasteisiin yhdessä yritysten kanssa. Tulevaisuuden opettajan tulee olla esimerkki elinikäisestä oppijasta ja pitää huolta omasta osaamisestaan. Hän uudistaa omaa opetustaan ennakkoluulottomasti. Ammatilliselta opettajalta edellytetään hyviä verkostoitumistaitoja sekä vahvaa työ- ja yritys-elämän tuntemusta. Opettajan perusosaamiseen kuuluu pedagoginen osaaminen ja valmentava ote. Opiskelijoiden opetuksen ja ohjauksen ohella ammatillisella opettajalla tulee olla kyky tukea myös työpaikkojen osaamista asiakaslähtöisesti. On tärkeää, että opettaja osaa viestiä ymmärrettävästi ammatillisen koulutuksen mahdollisuuksista työelämän suuntaan. (Jalagin 2018, 3.)

Muutos on tullut jäädäkseen ja muuttuva työelämä vaatii kaikilta monenlaista sopeutumista kaikilla aloilla. Ennakkoluuloja esiintyy ja myös muutosvastarintaa. Ammatillisen koulutuksen tehtävä on tuottaa tulevaisuuden työelämälle osaavia, sopeutuvaisia ja joustavia työntekijöitä ja emme voi onnistua tässä tehtävässä, jos vastustamme itse muutosta. (Manninen 2018, 58.) Kiihtyvä muutosvauhti laittaa ihmisten uudistumiskyvyn koetukselle. Kaikki muutokset eivät ole aina miellyttäviä ja muutosten keskellä kaipaamme myös asioita, jotka eivät muutu. Yksilöiden jaksaminen ja hyvinvointi tulisi huomioida, kun tehdään

jatkuvaa uudistumista. (Sydänmaalakka 2017, 25.) Olen opettajien kanssa käydyissä keskusteluissa huomannut opettajien jaksamisessa haasteita. Opiskelijoiden yksilölliset opinnot haastavat ja muutosten omaksuminen ja rakenteiden luominen ottavat oman aikansa. Omassa organisaatiossani henkilöstön jaksamiseen on panostettu, sillä uudistuksia on muutaman viimeisen vuoden aikana tullut paljon.

Ihmiset vaikuttavat toistensa oppimiseen. Yhdessä oppiminen auttaa huomaamaan, miten omat käsitykset saattavat poiketa toisten näkemyksistä ja todellista uudistavaa oppimista voikin tapahtua vain, jos pystyy tarkastelemaan omia näkemyksiään kriittisesti. (Kupias & Peltola 2019, 86–87.) Tämä on haastanut koulutuksen järjestäjiä uudistusten eteenpäin viemisessä. Moni opettaja on tottunut autonomiaan ja suoriutumaan tehtävästään lähes yksin, mutta jatkossa tämä ei ole mahdollista ja asiantuntijuutta tulee jakaa. Kehittämissankkeiden kautta on luotu valtakunnallisia verkostoja, joissa tietoa ja osaamista jaetaan eri koulutuksen järjestäjien kesken. Osaamista jakamalla on pyritty helpottamaan oppilaitoksissa uudistusten mukanaan tuomaa työmäärää. Samalla opettajat ovat saaneet toisiltaan vertaistukea ja voineet parastaa toisiltaan hyviä käytänteitä oman työnsä tueksi.

6 Asiakkuuden kehittäminen

Gerdt & Eskelinen (2018, 91–95) toteavat, että opetus- ja kulttuuriministeriön verkkosivuilta sanaa ”asiakas” on aiemmin ollut vaikeampi löytää. Sitä on käytetty kuvaamaan päiväkodissa olevien lasten vanhempia, jotka maksavat varhaiskasvatuksen laskuja: olet asiakas, kun maksat palvelusta itse. Uusi ammatillisen koulutuksen reformi nosti asiakastermin keskiöön myös koulutussuunnittelussa: ”Uuden lain keskeisenä lähtökohtana on osaamisperusteisuus ja asiakaslähtöisyys.” Opiskelijan asiakaskokemus on suhteellisen uusi ajatusmalli monissa julkisissa kouluissa ja akateemisessa tutkimuksessa. Opettaminen on palvelu, jota opettajat tarjoavat, mutta monikaan opettaja ei koe olevansa palveluntuottaja. Moni opettaja ei myöskään koe tehtäväkseen tuottaa mahdollisimman hyvää asiakaskokemusta asiakkaalle (opiskelijalle). He ovat myös sitä mieltä, että hyvän tai huonon kokemuksen ja sen perusteella annetun palautteen vaikutus yrityksen eli koulun tulokseen tai tulevaisuuteen ei ole välitön tai merkityksellinen.

Edellä mainitusta väitteestä olen hieman eri mieltä, sillä ammatillisen koulutuksen lainsäädännön uudistukset ja työelämästä nousevat tarpeet ovat haastaneet koulutuksen järjestäjän henkilöstöä asennemuutokseen. Osa opettajista tekee jo asiakaspalvelutyötä suurella sydämellä. Oman näkemykseni mukaan paljon hyvää edistystä on jo tapahtunut, mutta olen Gerdtin ja Eskelisen kanssa samaa mieltä, että asiakaskokemus käsitteenä ei oppilaitoksissa vielä kaikkien opettajien osalta arkipäivää. Tuleva valtakunnallinen työelämäpalautekysely työpaikkaohjaajille ja työnantajan edustajille tulee varmasti vahvistamaan koulutuksen järjestäjien palvelukulttuuria ja asiakaspalveluasennetta.

6.1 Asiakaspalveluprosessi

Asiakaspalvelutyö on ammattimaista arvon tuottamista asiakkaalle sekä tuotteen tai palvelun vaihdannan lisäksi tilanteeseen sidottu vuorovaikutustapahtuma. Palvelu näkyy, kuuluu ja tuntuu jossain määrin erilaisena jokaiselle ihmiselle, koska se on kokemukseen liittyvä tapahtuma. Asiakaspalveluosaaminen perustuu vuorovaikutus- ja yhteistyötaitoihin. Palvelutilanne sekä asiakkaan odotukset ja tarpeet määrittävät, millainen palvelu on kulloinkin sopivaa, mutta asiakas odottaa ammattimaista käytöstä kaikissa tilanteissa. Jokainen asiakaspalvelutilanne vaikuttaa organisaation liiketoiminnan kannattavuuteen ja tuloksen syntymiseen. Asiakaspalvelutilanteen tekee mielekkääksi ja haastavaksi tunteiden läsnäolo ihmisten välisessä kohtaamisessa. Hyvällä asiakaspalvelijalla on tilannetajua eli kyky hahmottaa erilaisia tilanteita ja hänellä on herkkyyttä tunnistaa tunteita ja mielialoja.

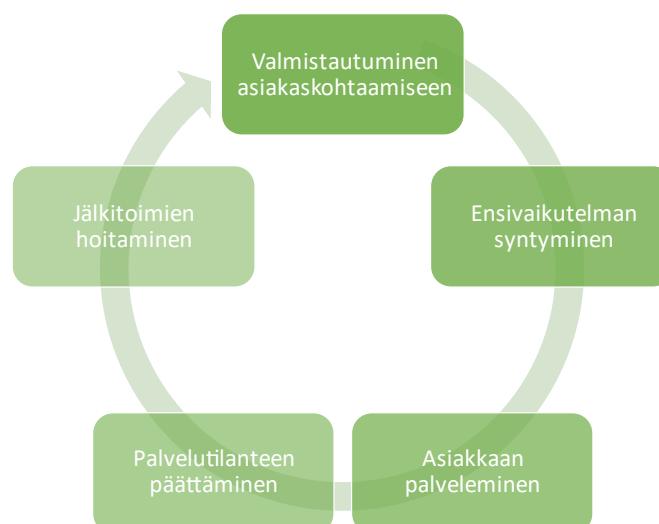
Tilanneosaamista vahvistavat empatiakyvyn lisäksi erilaiset elämäkokemukset sekä syy- ja seuraussuhteiden ymmärtäminen. (Flink, Kerttula, Nordling & Rautio 2018, 113–114; 120–121.) Valvio (2010, 25) korostaa, että asiakkaan kohtaaminen on erityisen tärkeää silloin, kun se tuntuu asiakkaasta henkilökohtaiselta. Ihmisestä tuntuu hyvältä, kun joku muistaa hänet.

Hyvän kanssakäymisen perusta on asiakaspalvelijan asenne. Tämä näkyy kaikissa asiakaspalautteissa tärkeimpänä ammattitaidon osa-alueena. Hyvä asiakaspalvelutapa on päättäväistä nöyryyttä eli hyvä asiakaspalvelija tekee työtä määrätietoisesti, mutta ei itse-riittoisesti ja omaa ääntä rakastaen. Jos asiakaspalvelija haluaa aidosti auttaa ja hänellä on asenne kohdallaan, jää asiakkaalle miellyttävä muistijälki tapahtumasta ja hän suosittelee palvelua muillekin. Asiakas tunnistaa asenteen helposti myös sanattoman viestinnän kautta eli kehon kieli, ilmeet ja eleet paljastavat kaiken. Meillä kaikilla on asenteita, jotka vaikuttavan palvelun laatuun ja lopputulokseen, joka voi olla onnistunut tai epäonnistunut. Myönteisyyden merkitystä tulee korostaa, mutta teeskentely paistaa läpi. Asiakaspalvelijan tulee olla oma aito itsensä, avoin, aito, rehellinen ja luonnollinen. Välillä asiakaspalvelutilanteet ovat vaikeitakin, mutta jos onnistuu haastavaa asiakasta palvellessaan olemaan ystävällinen, voi onnitella itseään siitä, ettei antanut toisen huonotuulisuuden pilata omaa päiväänsä. (Flink ym. 2018, 41; Valvio 2010, 35–39.)

Vuorovaikutustilanteissa korostuu asiakaspalvelijan kyky käsitellä toisten asenteita. Flink ym (2018, 43–46) kuvaavat neljä perusasennetta, joiden kautta voi havainnoida sitä, miten suhtautuu itseensä ja toiseen ihmiseen. Vuorovaikutustilanteessa saattaa tapahtua liikehdintää jokaisen asenteen alueella. Aikuinen ihminen voi kuitenkin harjoitella asennoitumistaan ja tietoisesti valita oman asenteensa missä tahansa tilanteessa. Kaikkietäjä asettaa itsensä toisen yläpuolelle ja pitää omaa osaamistaan ylivermaisena. Asiakastyössä hän saa asiakkaan tuntemaan itsensä osaamattomaksi. Hän ei kuuntele ja puhuu toisen puheen päälle. Altavastaaja vähättelee itseään ja kutistuu vuorovaikutustilanteissa. Tällainen asiakaspalvelija ei herätä luottamusta ja asiakkaalle tulee turvaton olo. Välinpitämätön ei arvosta omaa osaamistaan eikä muiden osaamista. Hän ajattelee, että työ tai tehtävä ei kuulu hänelle. Arvostavan asenteen omaava henkilö suhtautuu itseensä ja muihin myönteisesti. Hän kohtaa asiakkaan tasavertaisena keskustelukumppanina ja saa sillä toisen osapuolen tuntemaan itsensä arvokkaaksi kumppaniksi. Hän osaa kuunnella rauhallisesti ja kykenee dialogiin ja tarjoamaan tilanteeseen parhaan mahdollisen ratkaisun. Dialogin merkitystä ei saa unohtaa. Juholin (2017, 149–150) korostaa, että vastuullinen dialogi on osoitus hyvästä tarkoituksesta ja sitoutumisesta. Se lisää ymmärrystä ja vahvaa sitoutumista. Strateginen vuoropuhelu palvelee osapuolten välisiä tiedon, vaikuttamisen ja

osallisuuden tarpeita. Tästä voi kehittyä jopa strateginen kumppanuus. Dialogi ei vaadi sitä, että asioista ollaan samaa mieltä. Dialogi on vastuullista ja avointa kuuntelua, jossa pyritään keskinäiseen ymmärrykseen.

Asiakaspalvelutilanne on prosessi (kuvio 6). Asiakaspalvelukokemuksen muodostuminen alkaa jo ennen asiakkaan kohtaamista. Asiakaspalvelijan tulee olla valmis kohtaamaan asiakas ja vastaamaan hänen tarpeisiinsa. Asiakaspalvelijan olemuksella on yhteys työntekijän laatumielikuvaan, ja hänen tulee olla myös henkisesti läsnä sekä tietoinen työntekijänsä muista ajankohtaisista asioista. Asiakkaalle on tärkeä kokea, että asioita myös hoidetaan eteenpäin, vaikka asiakaspalvelija ei tilanteessa voisi auttaa. Positiivinen ensivaikutelma ja asiakaspalvelijan läsnäolo ratkaisevat paljon: kehonkieli, katsekontakti, hymy ja ilmeet. Palvelutilanteessa asiakaspalvelija toimii ongelmanratkaisijana ja jakaa tietoa ymmärrettävällä tasolla. Asiakaspalvelija ohjaa keskustelua oikein sanavalinnoin ja hän on hyvä ja aktiivinen kuuntelija. Vuorovaikutus on vuoroin vaikuttamista ja pitää sisällään myös toisen puheenvuoroista vaikuttamisen. Hyvässä kuuntelussa viestitämme, että arvostamme häntä ja tietyn hetken olemme läsnäolevasti hänen kanssaan. Asiakaspalvelijan taidoista kuuntelemisen taito onkin keskeisin. Palvelutilanne viedään ammattimaisesti positiiviseen päätökseen varmistuen, että asiakas on ymmärtänyt kaiken ja että hän voi palata myöhemmin asiaan, mikäli tulee jotain kysyttävää. Asiakkaalta kannattaa kysyä palautetta ja varmistaa, että hänelle jää lopputuloksesta tyytyväinen mieli. Näin pyritään varmistamaan asiakassuhteen jatkuminen ja sitoutuminen. (Flink ym. 2018, 122–143; Dunderfelt 2106, 127)



Kuvio 6. Asiakaspalveluprosessi (mukaillen Flink ym. 2018)

Jotkut ovat sitä mieltä, että asiakaspalveluhenkisyttä ei voi oppia. Olen itsekin törmännyt tähän väitteeseen. Valvio (2010, 39) on tästä eri mieltä ja hänen mielestään asiakaspalvelua oppii myös niissä tilanteissa, kun on itse asiakkaana. Toisille asiakaspalvelijan rooli on luontevampaa kuin toisille, mutta tämän päivän työelämässä lähes jokainen toimii elämänsä jossakin vaiheessa palvelutehtävissä. Olen samaa mieltä Valvion kanssa siitä, että asiakaspalvelua voi ja sitä tulee oppia. Olen työurani aikana tavannut lukuisia työntäjän edustajia ja yrittäjiä. Riippumatta siitä, työskenteleekö yksityisellä vai julkisella sektorilla, tulee organisaation ja sen työntekijöiden asennoitua asiakaspalveluun myönteisellä tavalla. Olen nähnyt myös kollegoideni kautta monenlaisia kasvutarinoita, ja syrjään vetäytyvästä työntekijästä on saattanut kuoriutua asiakaspalvelun osaaja ja innostunut ammattilainen.

6.2 Asiakaslähtöisyys

Kaiken keskiössä jokaisessa työyhteisössä on asiakas ja jota varten työtä tehdään. Asiakaslähtöisyys ja kyky toimia työnantajan edun mukaisesti kuuluu työntekijän ammattitaitoon, vaikka se aina olisikaan työntekijän mielenkiinnon mukaista. Asioita ratkaistaan ja töitä tehdään entistä useammin verkostoissa ja tiimeissä. (Flink ym. 2018, 8–9.) Palvelua ja asiakaslähtöisyyttä tulee analyyttisesti tarkastella liiketoiminnan edistäjänä. Tavoitteena tulee olla positiivisuutta säteilevä toimintatapa siten, että toiminnasta jää aina asiakkaalle ”hyvä maku suuhun”. (Valvio 2010, 46.) Asiakas on aina yhteistyökumppani ja asiakas tulee sitouttaa varhain palvelun käyttäjäksi. Yritys voi tehdä palvelulupauksia, mutta asiakas määrittää näiden arvon. Palvelukeskeinen näkemys perustuu suhteeseen ja asiakaslähtöisyyteen. Kaiken keskiössä on asiakas ja asiakassuhde sekä asiakkaan ongelman ratkaiseminen. (Vargo & Lusch 2004, 10–12.)

Ammatillisen koulutuksen laatustrategiassa asiakaslähtöisyys määritellään koko ammatillisen koulutuksen lähtökohdaksi. Asiakkuuksien hallinnan tulee olla kokonaisvaltaista, koordinoitua ja tavoitteellista. Asiakkaiden tarpeet ohjaavat sitä, millä tavalla parhaiten tuotetaan parhaiten lisäarvoa asiakkaille ja edistetään ammatillisen koulutuksen laatua ja laadunhallintaa. Laatu kulttuuri tukee asiakaslähtöistä toimintaa, palvelukulttuuria ja kaikessa tekemisessä korostuu yhdessä tekeminen ja sidosryhmiä osallistetaan ammatillisen koulutuksen ja sen palvelujen suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019.) Laatustrategiaa tukee vahvasti työelämän edustajilta tulleet viestit. Öhmanin (2020) haastattelemien työelämän päättäjien mukaan ammatillisessa koulutuksessa on oleellista työelämän tarpeiden kuunteleminen, tarpeiden tunteminen sekä tarpeisiin reagointi. Ammatillisten oppilaitosten ja työelämän välinen tiivis vuoropuhelu ja yhteis-

työ ovat merkittävässä roolissa, ja sitä tukee opettajien jalkautuminen työpaikoille. Organisaatiossa kaikkien tulisi toimia asiakaslähtöisesti ja on tärkeää, että asiakas voi luottaa yrityksen luomaan laatumielikuvaan (Valvio 2010, 63).

6.3 Asiakaskokemuksesta asiakkuuden kehittämiseen

Asiakkuus on kokemuspohjaista ja pitkäaikaiseen sitoutumiseen tähtäävää suhdetta palveluntarjoajan ja palvelun kohteena olevan asiakkaan välillä. Organisaatiot panostavat asiakkuuksien hoitoon ja myös julkisella puolella tavoitellaan tyytyväisiä asiakkaita ja palveluita kehitetään asiakkaiden ehdoilla. Suosittelemarkkinointi on usein vaikuttavin ja edullisin tapa saavuttaa uusia asiakkaita. Pitkäaikaisten asiakkuuksien kautta saatu asiakaspalaute auttaa palvelun tarjoajaa kehittämään toimintaansa ja huomioimaan paremmin asiakkaiden tarpeita. Menetetty asiakas maksaa, sillä yksi pettynyt asiakas saattaa mainita huonosta asiakaskokemuksesta usealle tuttavalleen. (Flink ym. 2018, 84–85.) Asiakkuus on aina myös palvelusuhde, joka rakentuu yleensä kolmesta asiasta: nopeasta reagoinnista, sovittujen sopimusten ja aikataulujen pitämisestä sekä nopeista ongelmien ratkaisuksista. Nämä luovat asiakkaalle arvoa ja aito palveluasenne välittyy ja tekee vaikutuksen. Toisaalta on kysymys myös auttamishalusta ja halusta reagoida asiakkaiden tarpeisiin. (Nieminen & Tomperi 2008, 90–95.)

Hyvään asiakaskokemukseen riittää useimmiten, kun asia tapahtuu nopeasti ja vaivattomasti. Hyvä asiakaskokemus syntyy arkipäivän sujuvuudesta ja asiat tapahtuvat ikään kuin huomaamatta. Erinomainen palvelu edellyttää erinomaista osaamista, oikeaa asennetta ja motivaatiota sekä aitoa halua palvella. Laadun puute huomataan yleensä helpommin kuin sen olemassaolo. Asiakkaalla on odotusarvo saamaansa palvelua kohtaan. Jos odotusarvo täyttyy, on asiakas neutraalin tyytyväinen. Jos odotusarvo ylittyy riittävästi, ylättyy asiakas myönteisesti ja kertoo saamastaan palvelusta eteenpäin. Asiakas odottaa asiakasläheisyyttä ja haluaa löytää luotettavan ja asiantuntevan kumppanin, jonka hän odottaa asiantuntijuudellaan luovan hänelle lisäarvoa. Asiakaspalvelijan täytyy osoittaa asiantuntijuus asiakkaalle, mikäli haluaa rakentaa luottamusta asiakkaan silmissä. Suurin osa asiakkaiden odotuksista ja tarpeista liittyy arkipäivän asioihin. Jos organisaatiossa ei pystytä avoimen kriittisesti tarkastelemaan omaa toimintaa ja asiakkaalle tarjottavaa kokemusta, syntyy ns. sokea piste. Palvelun suunnittelussa on tärkeää olla mukana eri taustan omaavia henkilöitä ja aitoja asiakkaita. Tällä estetään se, että organisaation työntekijöistä ei tule liikaa oman sektorin ammattilaisia ja sokeita yksityiskohdille, jotka asiakkaiden palvelussa olisivat hyvin merkityksellisiä. (Filenius 2015, 22–23; Nieminen & Tomperi 2008, 90–95.)

Tyytyväinen asiakas palaa todennäköisimmin uudelleen asiakkaaksi. On kuitenkin mahdollista, että hän on asiakas, koska muuta vaihtoehtoa ei ole tarjolla. Asiakastyytyväisyyden arvioinnissa onkin oleellista selvittää, miksi hän käyttää palveluita ja ratkaisuja sekä kuinka sitoutunut ja uskollinen asiakas on. Avainasemassa on asiakasläheisyys ja mikä on asiakaspalvelijan lähestymistapa suhteessa asiakkaaseen. Asiakastyytyväisyyttä lisää se, että asiakkaalle voidaan tarjota oikeaa arvoa tuottava ratkaisu. Tämä myös sitouttaa asiakasta. (Nieminen & Tomperi 2008, 109–108.) Asiakaspalaute on avainasemassa asiakkaan palvelukokemuksen arvioimisessa. Asiakkailta saadut palautteet ovat tärkeä mittari toiminnan arvioimiseen ja lähden sen kehittämiseen. Asiakaslähtöisesti toimivat organisaatiot seuraavat saamiaan asiakaspalautteita systemaattisesti ja seuraavat niitä henkilöstön kanssa. Asiakaspalautteen systemaattinen analysointi ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä edellyttää palautteiden seuranta ja luokittelua. Asiakaslähtöinen organisaatio vastaa kaikkiin palautteisiin, sillä jokainen viesti asiakkaan suuntaan on osa asiakaspalvelua. (Flink ym. 2018, 106–109.)

Organisaation maine rakentuu kohtaamisissa. Maineen johtamista ja rakentamista ei voi irrottaa organisaation päivittäisestä toiminnasta. Tässä mielessä jokainen organisaation jäsen on mainelähettiläs – hyvässä ja huonossa. (Juholin 2017, 49.) Uudistunut kulttuuri edellyttää organisaatioissa muutosta. Ammatillisessa koulutuksessakin puhutaan myyntityöstä, johon koko organisaation tulisi osallistua. Monen työntekijän rooli on siten muuttunut tai muuttumassa ja se edellyttää uusien taitojen oppimista. Pystyäkseen hoitamaan oman roolinsa, tulee kaikilla olla yhteinen ymmärrys myynnistä ja miksi sitä tehdään. Hyvä asiakaspalvelu ja myyntityö edellyttävät kykyä kommunikoida selkeästi ja tuloksellisesti asiakkaan kanssa. Myyntiä ei tule ajatella pelkästään organisaation oman edun tavoitteluna, vaan tavoitteena on myydä asiakkaalle jotain sellaista, joka tuottaa myös asiakkaalle hyötyä. (Hänti, Kairisto-Mertanen & Kock 2016, 24–27.)

Viestintä on tärkeä osa arjen asiakaskokemusta ja viestinnän vaikutus kokemusten välittämisessä on yksi onnistuneen asiakassuhteen kulmakiviä. Sisäinen viestintä vaikuttaa välillisesti erilaisten prosessien kautta. Jos tieto organisaation sisällä ei kulje odotetusti, voi sillä olla asiakkaan suuntaan isoja vaikutuksia. Ulkoinen viestintä puolestaan näkyy asiakkaalle suoraan. Yksi tyypillisimmistä virheistä viestinnässä on sortua kapulakieleen ja kertoa kaikille vastaanottajille kaikista asioista samoin sanakääntein. Pahimmillaan kielelliset kikkailut tekevät viestinnästä vaikeasti luettavaa ja ymmärrettävää. Viestintä tulisi tehdä kohderyhmää ajatellen. Tehokas viesti sisältä toimintakehötteen ja jotain arvokasta ja uutta vastaanottajalleen. On tärkeä miettiä, mitä vastaanottajalta toivotaan ja odotetaan. Tämä on ainoa keino saavuttaa todellinen tavoite. Viestintä onnistuu parhaiten, kun kiinnittää huomioita vastaanottajaan. Jos sanoma voidaan tulkita eri tavoin, niin tulee käyttää

tarkentavaa kieltä ja varmistaa tulkinnan oikeellisuus. Ihmiset ovat erilaisia ja toisella voi olla jo vahva tieto tai kokemus viestittävästä asiasta, mutta toiselle asia voi olla vielä täysin vieras. Mitä tärkeämmästä tilanteesta on kysymys, sitä paremmin tulee valmistautua. Viestinnän tulee olla myös yhdenmukaista. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2016, 91–100.)

7 Kumppanuuden kehittäminen

Kumppanuus tarkoittaa yhteyttä, joka lisää tietopääomaa ja mahdollistaa tiedon ja osaamisen jakamisen osapuolten välillä. Mitä enemmän ja avoimemmin tietoa itsestä toiselle jaetaan, sitä suurempaa lisäarvoa kumppanuus tuottaa. Jaetun tiedon pohjalta tulisi ymmärtää mahdollisimman syvällisesti, millä tavalla kumppanit voivat täydentää toistensa osaamista ja toimintaa. Kumppanuus tuottaa lisäarvoa ja perustuu luottamukseen, joka vaikuttaa tietojen ja osaamisen vaihtoon ja sitä kautta lisäarvon muodostumiseen. (Laento & Stähle 2000, 26–27.) Toivola (2006, 102) määrittelee kumppanuuden erikoisosaamisena, täydentävänä osaamisena, tiiviinä vuorovaikutuksena ja vahvana sitoutumisena, joka hyödyttää molempia osapuolia.

Kumppanuus perustuu suhteen rakentamiseen, mikä välillä syntyy kuin luonnostaan, kun asiat ja henkilökemiat asettuvat kohdalleen. Aina tilanne ei kuitenkaan ole näin helppo ja suhteen luomisen taito tulee olla tietoisesti hallittua toimintaa. Suhde on peruselementti, jonka varassa kumppanuus onnistuu tai epäonnistuu. Uuden kumppanuuden rakentaminen on aina haaste, sillä välttämättä aiemmassa kumppanuudessa toteutunut skeema ei mahdollisesti tuotakaan toivottua tulosta. (Laento & Stähle 2000, 51.)

Kumppanusten välinen suhde vaikuttaa epämääräiseltä asialta, jonka merkitystä voi olla vaikea hahmottaa. Se on kuitenkin erittäin konkreettisesti tunnistettavissa ja tunnettavissa. Ilmapiiri voi olla avoin, jäätävä, insproiva tai lukkiutunut. Ilmapiiri vaikuttaa ratkaisevasti työn tuloksiin ja laatuun. Suhteen tärkein elementti on luottamus ja se rakentuu aina ihmisten tasolla. Yksilöiden tärkein kompetenssi kumppanuuksissa on taito rakentaa suhde. (Laento & Stähle 2000, 53–54.)

7.1 Luottamus kumppanuuden perustana

Luottamus muodostuu molemminpuolisen avun antamisen ja kannustamisen kautta. Luottamus rakentuu parhaiten, kun osapuolilla on yhteiset odotukset ja päämäärä. Samalla yhteistyön laatu ja kannattavuus paranee ja kannustaa osapuolia tiedon jakamiseen. Ilman luottamusta on vaikea rakentaa positiivista ilmapiiriä tai motivoitua työskentelemään yhteisen päämäärän eteen. Motivaatio edellyttää, että tavoiteltavan päämäärän saavuttamisesta saa palkkion, joka antaa tyydytystä. (Armstrong & Taylor 2011, 482–483; 205.) Luottamus on suhteen tärkein rakennusaine ja kumppanuuden tuloksellisuus on suoraan verrannollinen siihen, kuinka paljon luottamusta suhde sisältää. Kumppanuus syntyy ih-

misten kohtaamisissa mikrotasolla. Vaikutukset kertaantuvat makrotasolla eli voivat laajentua organisaatioiden väliseksi kumppanuussuhteiksi. Jos yksilöiden väliset suhteet ovat luottamuksellisia, tuottavat yksilöiden ammatilliset kompetenssit lisäarvoa. (Laento & Ståhle 2000, 54.)

Vain luottamuksellisissa suhteissa ihmiset voivat suunnata kaikki resurssinsa tehtävän suorittamiseen. Ehdollisessa tai luottamuksen rakentumisen vaiheessa voimavaroja kuluu muuhun kuin itse tehtävän suorittamiseen, ja tuloksekas toiminta vaatii aina vahvaa luottamus pohjaa. Luottamus muistuttaa lähinnä tunnetta, ja rakennusaineokset ovat tunteen omaisen tai intuitiivisen informaation muodossa. Ihmisestä alkaa tuntua siltä, että voi luottaa toiseen, vaikka konkreettista näyttöä ei olisikaan vielä olemassa. Ajan myötä tarvitaan myös faktoja ja kokemuksia. Mitä pidemmälle suhde etenee, sitä enemmän havaitun ja koetun todellisuuden merkitys kasvaa. Luottamus edellyttää sitä, että kumppanukset jakavat toisistaan informaatiota ja luottavat toistensa kompetenssiin. Kumppanuus edellyttää samakaltaista arvoperustaa ja sitä, että molempien aikomukset toisiaan kohtaan ovat hyvät. (Laento & Ståhle 2000, 54–55.)

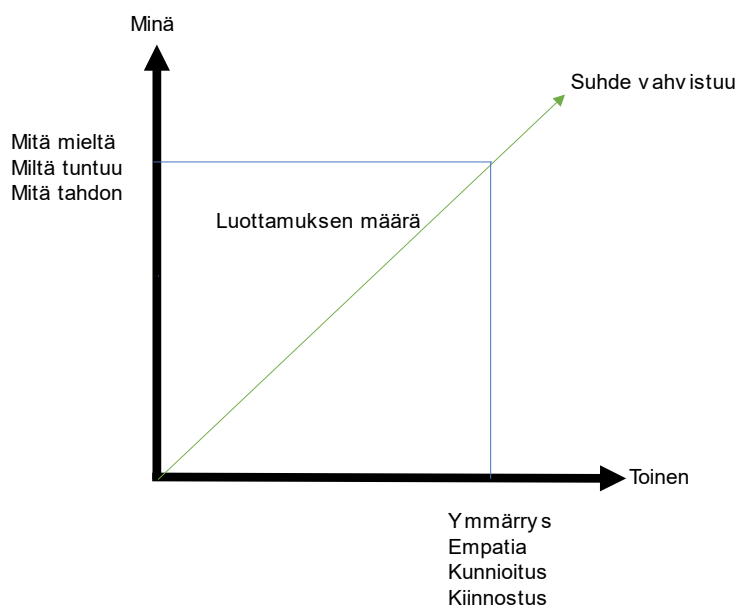
Luottamuksen rakentaminen saattaa olla haastavaa. Ammatillisessa koulutuksessa tunnistetaan haasteteeksi sen, että osaamisperusteisuuden hengen mukaisesti oppimista tapahtuu kaikkialla, myös koulun ulkopuolella. Opettajan voi olla vaikea luottaa siihen, että oppimista oikeasti tapahtuu. Usein kyseenalaistetaan, onko muualla kuin formaalin koulutuksen piirissä tapahtuva oppiminen ollen ylipäättään tunnustettavissa. ja miten näissä tapauksissa varmistetaan oppimisen ja osaamisen laatu. (Heinilä ym. 2017, 15.) Karusaaren (2020) väitöstutkimuksessa työelämän edustajien vastauksissa nousi esiin huoli opettajien työelämän ymmärryksestä ja opiskelijoiden ohjaamisesta työelämässä. Vastauksissa nousi esiin myös huoli opettajan tiedon ja ymmärryksen puuttumiseen siitä, mitä työpaikoilla tänä päivänä tehdään ja mitä osaamista vaaditaan. Näkisin, että edellä mainittuihin haastattelututkimuksiin viitaten luottamuksen rakentaminen ammatillisen opettajan ja työpaikkaohjaajan edellyttää keskustelua, kuuntelua ja osapuolten ammatillisen osaamisen arvostamista.

7.2 Kohtaaminen ja vuorovaikutus kumppanuuden rakentamisessa

Luottamus rakentuu ajan myötä. Joillekin kokemusten tai tunteen taso on merkittävää, toiselle taas selkeä näyttö on luottamuksen rakentumisessa tärkeämpää. Organisaatioiden välisten kumppanuuksien rakentumisessa luottamus perustuu kumppanin vetovoimaan, ennakkotietoihin ja syntyneeseen mielikuvaan soveltuvuudesta. (Laento & Ståhle 2000, 56–58.) Luottamus mahdollistaa korkeamman sitoutumisen saavuttamisen suhteessa ja

saa ihmiset käyttäytymään korrektisti ja hyväntahtoisesti, vaikka asiat eivät aina sujuisi odotetun mukaisesti. Vastavuoroinen luottamus lisää sitoutumista ja vastavuoroista kumppanuutta. (Peelen & Beltman 2013; 12, 15.)

Kriittisin rajapinta kumppanuudessa on ihmisten kohtaaminen ja mitä siinä tapahtuu. Kumppanuus on konkreettinen asia, joka tarvitsee rakentua tilaa ja aikaa (kuviot 7). Jos pohjatyö yksilötasolla onnistuu ja luottamus syntyy, edesauttaa se myös organisaatioiden välisiä luottamussuhteita. Toisaalta organisaation ennakkoon herättämä luottamus voi rikkoutua henkilökohtaisessa rajapinnassa. Osittain luottamusta voi siirtää eteenpäin ja ihmiset luottavat henkilöihin, jotka nauttivat heidän luottamiensa henkilöiden luottamusta. Luottamus perustuu aina vaihtoon, jonka kohteina ovat tieto, ajatukset, intentiot ja tunteet. Pelkkä faktapohjainen tiedon vaihto ei riitä, vaan tarvitaan myös avoimuutta vaihtaa epä-määräisessä muodossa olevaa informaatiota, kuten tunteita, kokemuksia tai aavistuksia. Kohtaaminen on tapahtuma, jossa persoonat kohtaavat. Ensikohtaamisesta lähtien kumppanukset vaihtavat informaatiota, joka sisältää sekä tietoisesti että alitajuisesti välittyviä signaaleja. Luottamus on tunteeseen ja intuitioon perustuva asia ja niiden vaihto edellyttää avoimuutta kumppaneiden henkilökohtaisen kohtaamisen rajapinnassa. Arvot ovat luottamuksen perimmäinen pohja. Asenteet ovat puolestaan merkittäviä luottamuspohjan syntymiselle. Asenteet voivat olla tietoa, uskomuksia tai tunteita toisista. Nämä toimivat välineinä joiden avulla muotoutuu vuorovaikutus toisen kanssa. Ihmiset arvostavat erilaisia seikkoja ja rakentavat luottamusta niiden pohjalta eri tavoin. Myös mielialat ja tunteet vaikuttavat suuresti ensivaikutelman muodostumiseen ja sitä myötä suhteen rakentumiseen. (Laento & Stähle 2000, 59–60.)



Kuvio 7. Luottamussuhteen rakentuminen (mukaillen Laento & Stähle 2000)

Henkilöiden kohtaaminen on kumppanuuden perustapahtuma, ”totuuden hetki”, jonka onnistuminen määrittelee kumppanuuden tulevaisuuden. Kumppanuus perustuu enemmän tapahtumien, kuin sopimusten tai rakenteiden varaan. Olennaista on se, mitä ihminen on, miten hän kommunikoi ja mihin hän pyrkii. Avoin kommunikointi on luottamuksen perusedellytys. Kun puolin ja toisin ilmaistaan ja varmistetaan kummankin kokemukset siitä, missä mennään, vältetään pettymästä toiseen jälkikäteen. Kun kumppaneiden henkilökohtaiset ominaisuudet ja taidot ovat kohdallaan, henkilöiden kohtaaminen rakentaa luottamusta. (Laento & Stähle 2000, 60–61.) Ojala (2018, 69) korostaa, että vuorovaikutus on elämisen ehto ja tuottaa tietoa aisteille ja sitä kautta aivoille. Kehittyminen edellyttää muiden ihmisten läsnäoloa, jotta voi kokea vastavuoroisen reaktion.

Vuorovaikutuksen ja ”totuuden hetkien” merkitystä kumppanuudessa ei tule väheksyä. Pelkkä itsensä ilmaiseminen ei riitä, vaan luottamuksen rakentamisessa on oleellista myös osata tukea toista. Viestinnässä tulee osoittaa ymmärtämystä, empatiaa, kunnioitusta ja kiinnostusta toista kohtaan. Kunnioituksen osoittaminen vaatii sitä, että on kiinnostunut toisen ammattitaidosta, osaamisesta ja mielipiteistä. Oma selkeä ja aito ilmaisu, kuunteleminen ja toisen huomioimista tulee kehittää jatkuvasti. Kommunikaatioon tulee keskustelutilanteissa kiinnittää paljon huomiota. (Laento & Stähle 2000, 64.)

Hyvän kumppanuuden rakentaja on tilannetietoinen ja -taitoinen henkilö. Hän ilmaisee tunteitaan, tuntemuksiaan ja kokemuksiaan. Samaan aikaan hän käyttää luontevasti faktapohjaista näyttöön perustuvaa aineistoa. Suhteen rakentamisen kannalta on tärkeää, miten kumppanukset suhtautuvat toisiinsa. Jos henkilökohtaiset viestit puuttuvat, vaatii suhteen rakentuminen aikaa, ennen kuin osapuolet oppivat ”lukemaan” toisiaan. Luottamuksen rakentuminen perustuu kahteen perusolottuvuuteen: miten henkilö ilmaisee itseään ja mitä hän osoittaa toista kohtaan. Luottamuksen rakentajan tulee osata suunnata huomionsa sekä itseensä että toiseen. Selkeä tapa ilmaista itseään jättää prosessia hidastavan arvailun pois. On osattava ilmaista mahdollisimman aidosti ja oikeaan aikaan, mitä mieltä on asiasta, miltä itsestä tuntuu ja mihin suuntaan haluaa asioita kyseisessä tilanteessa ajaa. Jos kumppanusten ajatukset alkavat mennä ristiin tai tilanteessa on muuta epävarmuutta, ovat seikat mukana vuorovaikutuksessa, vaikka niistä ei puhuttaisi lainkaan. Tämä puolestaan heikentää luottamuspohjaa ja puhumattomuus voi kasvaa suuriksi ristiriidoiksi. (Laento & Stähle 2000, 62–63.)

Luottamuksen rakentuminen (kuvio 8) edellyttää sitä, että osapuolet ovat avoimia sosiaaliselle vaikutukselle. Heillä tulee olla valmius sietää erilaisuutta ja antaa kumppanin tuottaa muutoksia omiin toiminta- ja ajattelutapoihin. Jos perusdynamiikka perustuu kilpailmiseen ja kriittisyyteen, vuorovaikutuksesta voi tulla taistelua ajasta ja tilasta. Vuorovaikutus

ei johda asioiden kehittymiseen, vaan asiat jäävät junnaamaan paikalleen vastaväittelyn vuoksi. Konsensuksessa kumppanit pyrkivät löytämään samanmielisiä näkökulmia ja ristiriidat ohitetaan nopealla maininnalla. Tätä tapahtuu, jos henkilöt ovat kyvyttömiä käsittelemään erimielisyyksiä rakentavasti. Parhaan perustan luottamuksen rakentumisessa luo yhteistyöhön perustuva dynamiikka. Tällöin kumppanit ovat toisilleen avoimia ja valmiita oppimaan uutta. Rytmi vuorovaikutuksessa on tasapuolinen ja keskustelu perustuu toisen aitoon kuunteluun, ymmärtämiseen ja muuttavaan vaikutukseen. Yhteistyössä tulee tilanteita, joissa luottamusta koetellaan ja niitäkin tarvitaan, jotta suhde vahvistuu. On kyettävä paljastamaan omia mielipiteitä ja antamaan itsestä tietoa, mikä puolestaan edellyttää riskinottoa ja rohkeutta. Mitä enemmän kumppanit pystyvät avautumaan, sitä enemmän luottamuksella on mahdollisuus lisääntyä. (Laento & Stähle 2000, 65–66.)



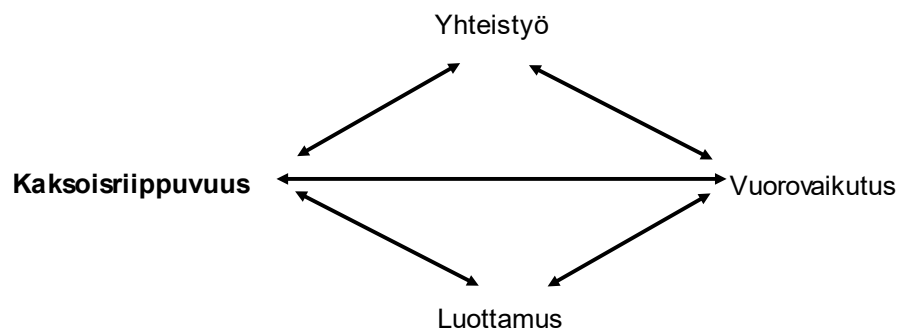
Kuvio 8. Luottamuksen rakentuminen (mukaillen Laento & Stähle 2000)

Vuorovaikutuksen turvallisen perustan edellytys on määritellä tarkoin kumppanusten roolit ja tämä tulee tehdä hyvissä ajoin. Peruskysymys roolien määrittelyssä on: Mitä tarvitsen, mitä tarjoan? Roolien määrittely perustuu yhteisille tavoitteille, kumppanien intresseille sekä käytettävissä oleville resursseille. Roolit on helppo määritellä, kun kumppanuuksilla

on näkemys siitä, mitä haluaa ja mitä voi tarjota. Tätä kautta luodaan selkeät rationaaliset rajat yhteistoiminnalle. Roolit rajaavat kullekin kuuluvat tehtävät ja osuudet kokonaisuudesta. Ilman rajausta yhteistoiminta ajautuu helposti konfliktiin. (Laento & Ståhle 2000, 67.)

7.3 Vastavuoroinen kumppanuus

Keskinäinen riippuvuus vahvistaa ja suuntaa kommunikaatiota. Kumppanuuden luottamusperustana molemminpuolinen, vapaaehtoinen ja tunnistettu riippuvuus on oleellinen asia. Kaksoisriippuvuudessa (kuvio 9) molemmat osapuolet tarvitsevat toinen toisiaan hyödyn saamiseksi ja tiedostavat ja tunnustavat keskinäisen riippuvuuden hyödyn tuottamiseksi. Molemmilta osapuolilta edellytetään tunnetta tasavertaisuuden kokemuksesta. On tärkeää tunnistaa lähtökohdat, jonka mukaan yhteistyö tuottaa lisäarvoa molemmille osapuolille, ja molemmat ovat siitä tasapuolisesti vastuussa. (Laento & Ståhle 2000, 68.) Peelen & Beltman (2013, 8) korostavat sitä, että ihmisen moraalinen normi näyttäytyy vastavuoroisuudessa ja vuorovaikutuksessa. Kun saa jotain, niin siitä syntyy tunne, että tulee antaa jotain vastalahjaksi takaisin ja tästä syntyy positiivinen kierre. Sama toteutuu toisin päin: negatiivinen asia synnyttää negatiivisen vastavuoroisuuden kierteen.



Kuvio 9. Tasavertainen kaksoisriippuvuus (mukaillen Laento & Ståhle 2000)

Tasavertaisuus kaksoisriippuvuudessa tarkoittaa sitä, että molempien osapuolten vaikutus on samansuuruinen ja molemmat hakevat aktiivisesti yhteistä tulkintaa. Kumppanuuksissa on aina tilanteita, joissa toinen on asiantuntevampi kuin toinen tai esiintyy esimerkiksi valta-asemaan liittyvää erilaisuutta. Kaksoisriippuvuus ei edellytä epärealistista tasa-arvoajattelua, vaan lisäarvon odotus yhteistyöstä sekä vastuunkanto ovat oleellisia ja näiden tekijöiden tulee olla tasapainossa. (Laento & Ståhle 2000, 68–69.)

Luottamuksen ja kumppanuuden rakentuminen on haasteellisempaa, mikäli alkuasetel-
massa on valtasuhteissa suuri epätasopaino esim. esimies – alainen tai koulutettu – kou-
luttamaton. Mitä enemmän kaksoisriippuvuutta saadaan näissä toteutumaan, sitä voimak-
kaampi on uudistumisvaikutus. Joskus käy myös niin, että toinen osapuoli on kykene-
vämpi hyödyntämään yhteistyössä tuotettuja tuloksia ja toinen osapuoli saattaa kokea tu-
levansa hyväksikäytetyksi, vaikka näin ei olisikaan. Tasapainoinen panostus on myös tär-
keää. Jos toiselle osapuolelle tulee tunne, että hän tekee kaiken työn, murentaa se kump-
panuuden jatkomahdollisuuksia huomattavasti. (Laento & Ståhle 2000, 70.)

Yhteisen ajan ja työn sekä toisen persoonan kunnioittaminen on perusta kaikelle yhteis-
työlle. Jos arvostusta ei osoiteta käytännössä, menetetään luottamus ja suhde kariutuu.
Luottamus rakentuu sen tunteen varaan, mitä kumppanit kokevat toisiaan kohtaan. Kump-
panien avoimuus vaikuttaa luottamuksen rakentumiseen voimakkaasti. Suhteeseen saat-
taa syntyä odotusten ja toiminnan ristiriita ja suhteen perustan rakentuminen häiriintyy.
Jos tietoa ei jaeta avoimesti, avoin ihminen tuntee tilanteessa epäluottamusta ja turvatto-
muutta. Vastaavasti varautunut henkilö saattaa kokea tarvitsevansa paljon enemmän ai-
kaa luottamuksen rakentumiseen. Suhteen rakentuminen häiriintyy myös silloin, kun huo-
mataan, että osapuolten tavoitteet ovatkin todellisuudessa kaukana toisistaan. Suhde on
tässä tapauksessa perustunut enemmän mielikuvaan kuin todellisuuteen. (Laento &
Ståhle 2000, 70–71.)

Vahvat kumppanuussuhteet vaativat aikaa rakentuakseen. Tarvitaan yhteisiä kokemuksia,
joiden kautta kumppanit saavat käytännössä kokea, miten toinen toimii erilaisissa tilan-
teissa. Rakentuminen edellyttää myös yhteisiä koettelemuksia. Liian nopeasti etenevässä
kumppanuudessa ensimmäisen vaikeuden ilmaannuttua osapuolet saattavat pettyä toi-
siinsa. Suhde on tässä kohtaa rakentunut enemmän kuvitelmien ja emootioiden varaan
kuin ajan myötä rakentuneeseen luottamuksen. Taito rakentaa luottamusta edellyttää ti-
lannetietoisuutta, kykyä yhteyden rakentamiseen ja yhteisen aaltopituuden löytämiseen.
Jos puuttuu herkkyys lukea tilannetta, on luottamuksen ja kumppanuuden jatkaminen han-
kalaa. (Laento & Ståhle 2000, 71)

8 Tutkimusprosessi

Tutkimusprosessin lähtökohtana on joku tutkijaa kiinnostava ilmiö, joka voi olla uusi ja selittämätön ja se halutaan ymmärtää. Ilmiöön voi liittyä ongelma, joka halutaan ratkaista. Jos ongelmaa ei ole, ilmiö muotoillaan ongelman muotoon, jolloin tutkimuksesta voidaan vaiheistaa loogisesti etenevä prosessi. Tutkimusongelmasta muotoillaan tutkimuskysymykset, joihin lähdetään hakemaan vastauksia aineistojen avulla. Aineistot kerätään tiedonkeruumenetelmillä ja menetelmät riippuvat valitusta tutkimusmenetelmästä. Kerätyt aineistot analysoidaan analyysimenetelmillä, jonka tuloksena saadaan vastauksia tutkimuskysymyksiin. (Kananen 2014, 27–28.) Tässä luvussa esitellään tämän opinnäytetyön tutkimusprosessi.

8.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelmana on tutkia työpaikkaohjaajien näkemyksiä siitä, miten työpaikkaohjaajan ja ammatillisen opettajan välinen kumppanuus toteutuu opiskelijan työpaikalla tapahtuvan koulutuksen aikana. Tutkimusongelmaa on lähestytty seuraavan tutkimuskysymyksen kautta:

- Miten työpaikkaohjaajan ja ammatillisen opettajan välinen kumppanuus toteutuu opiskelijan työelämässä oppimisen jakson aikana?

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkimustulosten avulla kehittää asiakkuutta ja kumppanuutta sekä tuottaa arjen kumppanuuden prosessikuvaus opettajan ja työpaikkaohjaajan kumppanuuden kehittämisen tueksi. Kehittämistyötä varten haastateltavia on lähestytty seuraavien lisäkysymysten kautta:

- Miten työpaikkaohjaajan ja ammatillisen opettajan välinen asiakkuus ja kumppanuus rakentuu?
- Miten työpaikkaohjaajan ja ammatillisen opettajan välinen asiakkuuden ja kumppanuuden ylläpito toteutuu?
- Miten työpaikkaohjaajan ja ammatillisen opettajan välistä asiakkuutta ja kumppanuutta pitäisi kehittää?

Tämän tutkimuksen kohderyhmäksi on rajattu työelämässä toimivat työpaikkaohjaajat, jotka konkreettisesti toimivat tai ovat toimineet lainsäädännön uudistumisen jälkeen 1.1.2018 työpaikkaohjaajana työelämässä ja ohjanneet ammatillisessa koulutuksessa eri koulutusaloilla tutkintotavoitteisesti opiskelevia opiskelijoita. Tutkimuksessa ei ole rajattu

työpaikkaohjaajien ohjattavien henkilöiden ikää tai tutkintoa. Käytännössä työpaikkaohjaajilla on usein ohjattavana eri-ikäisiä sekä eri tutkintotasoa tai koulutusaloja edustavia ammatillisia opiskelijoita. Tutkimus on rajattu koskemaan ammatillisen opettajan ja työpaikkaohjaajan yhteistyötä siltä osin, kun se tarkoittaa opiskelijan ohjaamista osaamisen hankkimisessa ja osoittamisessa työelämässä. Tässä tutkimuksessa ei käsitellä muita ammatillisen koulutuksen oppimisympäristöjä, esimerkiksi oppilaitoksessa tapahtuvaa osaamisen hankkimista. Tämän tutkimuksen ulkopuolelle on rajattu yrittäjien mentorit, jotka toimivat yrittäjän oppisopimuksessa yrittäjän työelämässä oppimisen ohjaajan roolissa. Tutkimuksessa ei tarkastella, mitä muuta mahdollista työelämäyhteistyötä työpaikkaohjaajat tekevät esimerkiksi oppilaitoksen kumppanuusverkostoissa. Tutkimuksessa ei myöskään syvällisesti tarkastella koulutuksen järjestäjien työpaikkaohjaajille järjestämien koulutusten merkitystä työpaikkaohjaajan perehdyttämisen muotona.

Haastateltavilla työpaikkaohjaajilla on yhteistyötä vähintään tutkimusluvan myöntäneen kohdeorganisaation eli Keudan kanssa. Tässä tutkimuksessa ei kuitenkaan tutkita Keudan opettajien ja työpaikkaohjaajien kumppanuutta ja asiakassuhdetta, sillä kaikilla työpaikkaohjaajilla on tai on ollut ohjattavia monesta eri oppilaitoksesta. Tutkimustuloksia tullaan kuitenkin hyödyntämään erityisesti Keudan työelämässä oppimisen prosessien kehittämisessä.

8.2 Tutkimusmenetelmät

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen kohderyhmänä ovat työpaikkaohjaajat, jotka ohjaavat työelämässä ammatillisen koulutuksen työelämässä oppijoita (koulutus- tai oppisopimus). Tässä opinnäytetyössä tutkitaan työpaikkaohjaajien kokemuksia ja näkemyksiä ammatillisen opettajan kanssa tehtävästä asiakassuhteen ja kumppanuuden rakentamisesta, ylläpidosta ja kehittämisestä: mitä yhteistyön muotoja on, miten yhteistyö näyttäytyy työpaikkaohjaajalle ja miten sitä tulisi kehittää. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tutkittua tietoa oppilaitoksille ammatillisen opettajan ja työpaikkaohjaajan vastavuoroisen kumppanuuden ja asiakassuhteen rakentamisen, ylläpitämisen ja kehittämisen tueksi. Opinnäytetyön konkreettisena tuotoksena on arjen kumppanuuden prosessikuvaus, jota ammatillinen opettaja ja työpaikkaohjaaja voivat hyödyntää arjen kumppanuuden kehittämisessä.

Tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen, joka tutkimusmenetelmänä auttaa ymmärtämään tutkimuskohdetta sekä selittämään päätösten syitä. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään ilmiötä: Mistä tässä on kyse? Laadullinen tutkimusmenetelmä hyödyntää psykologian ja muiden käyttäytymistieteiden oppeja. Tutkimuskohteiden

määrä on yleensä melko pieni ja rajattu, mutta tulokset pyritään analysoimaan sitäkin tarkemmin ja laatu korvaa määrän. Aineistoa kerätään usein tekstimuotoisesti ja yksityiskohtaisia kysymyksiä ei voida laatia. Tutkittavat pyritään valitsemaan harkinnanvaraisesti, eikä tutkimuksessa pyritä tilastollisiin yleistyksiin. Analyysi kulkee kaikissa tiedonkeruun vaiheissa mukana, sillä laadullisessa tutkimuksessa ei voida etukäteen määritellä, kuinka paljon ja mitä aineistoa ja tietoa kerätään. Aineistoa kootaan sen verran, että tutkimusongelma ratkeaa ja tutkija ymmärtää ilmiön. Laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan pääosin prosesseja ja ollaan kiinnostuneita merkityksestä eli siitä, kuinka ihmiset näkevät reaali maailman. (Heikkilä 2014, 15–17; Kananen 2014, 16–20.) Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi on valikoitunut kvalitatiivinen menetelmä, sillä tutkimuksen kautta on haluttu saada syvällistä tietoa asioiden merkityksestä sekä aitoja, rehellisiä ja varmoja näkemyksiä työpaikkaohjaajilta toiminnan kehittämisen tueksi. Silvermanin (2016, 3) näkemyksen mukaan laadullisen tutkimuksen avulla saadaan selville ihmisten aitoja kokemuksia ja se auttaa ymmärtämään, mikä on ihmisille tärkeää. Tämä Silvermanin näkemys on ollut tässä opinnäytetyössä keskeinen tutkimustyötä ohjaava tekijä.

Tämän opinnäytetyön lähestymistapana on tapaustutkimus, jonka tarkoituksena on tuottaa kehittämissuhteita ja -ideoita. Tapaustutkimus tuottaa tietoa nykyajassa tapahtuvasta ilmiöstä todellisessa toimintaympäristössä ja tilanteessa. Tapaustutkimuksen avulla pyritään saamaan syvällistä ja yksityiskohtaista tietoa tutkittavasta tapauksesta, jolloin saadaan paljon ja täsmällistä tietoa suppeasta kohteesta. Tapaustutkimus vastaa kysymyksiin ”miten?” ja miksi?”. Kehittämistyössä on tarkoituksena tuottaa uutta tietoa kehittämisen tueksi. Yhdistämällä aikaisempaa tietoperustaa sekä aiheesta perehtymisen kautta saatua uutta tietoa, pääsee syvällisemmin kiinni siihen, mitä siitä voi todella kysyä tai mikä kehittämistehtävä oikeasti on. Kehittämistyö täsmentyy prosessin edetessä. Aineistot kerätään yleensä luonnollisissa tilanteissa esim. havainnoimalla, haastatteleamalla tai analysoimalla kirjallisia aineistoja. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 53–55.) Tapaustutkimus sallii yleistyksen ja on usein ”askel toimintaan”. Lähtökohta on usein toiminnallinen ja tuloksia voidaan soveltaa käytännössä. Tapaustutkimuksella huomataan sosiaalisten totuuksien sisäkkäisyys ja monimutkaisuus ja aineisto on paradoksaalisesti ”voimakkaasti totta”. Tapaustutkimuksen raportointi on mahdollista tehdä kansantajuisesti ja palvelee siten monenlaista lukijakuntaa. Tuloksia kuvaileva raportti sallii lukijan tehdä omia johtopäätöksiä tutkimuksen tuloksista. (Metsämuuronen 2008, 16–17.) Tämän opinnäytetyön lähestymistapana tapaustutkimus on luonteva, sillä tavoitteena on saada syvällistä tietoa nykytilanteesta ja sen perusteella tuottaa kehittämissuhteita arjen kumppanuuden kehittämiseen.

Tämän opinnäytetyön empiirisen aineiston tiedonkeruumenetelmänä toimii teemahaastattelu, joka sijoittuu lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun väliin. Teemahaastattelun perustana ovat tutkimusten ja aihepiiriin tutustumisen pohjalta valmistellut teemat, ja ne ovat kaikille haastateltaville samoja. Teemahaastattelussa pyritään huomioimaan ihmisten tulkinnat, ja vapaalle puheelle annetaan tilaa, mutta ennalta päätetyt teemat pyritään keskustelemaan kaikkien tutkittavien kanssa. Käsiteltävät teemat valitaan tutkittavaan aiheeseen perehtymisen pohjalta. Tutkimukseen osallistuvien tulee olla henkilöitä, joilta arvelaan parhaiten saatavan aineistoa kiinnostuksen kohteena olevista asioista. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Teemahaastattelulle on tyypillistä, että haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka järjestys ja muoto puuttuu (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 208).

Haastattelun etuna on se, että siinä voidaan säädellä aineiston keruuta joustavasti aineiston tilanteen edellyttämällä tavalla ja vastaajia myötäillen. Ihminen on haastattelussa subjekti, jolle annetaan mahdollisuus tuoda esiin itseä koskevia asioita mahdollisimman vapaasti. Haastattelussa ihminen luo merkityksiä ja on aktiivinen osapuoli. Haastattelu on syytä valita silloin, jos jo ennalta tiedetään, että aihe tuottaa vastauksia monitahoisesti ja moniin suuntiin tai tulos halutaan sijoittaa laajempaan kontekstiin. Haastattelu mahdollistaa myös selventävien ja syventävien vastausten sekä perusteluiden keräämisen. Vastajat saadaan yleensä mukaan tutkimukseen, ja tarvittaessa heidät tavoittaa tarkennuksia varten. Haastattelu on tilanne- ja kontekstisidonnaista, ja tulosten tulkinnassa tulisi huomioida, että tuloksia ei tulisi yleistää liikaa. Haastattelututkimus vaatii tutkijalta aikaa itse tutkimuksen toteutuksessa. Toisaalta haastattelun etuna on se, että vastauksia voidaan syventää, ja niitä voidaan tarkentaa lähes loputtomiin esittämällä tarkentavia- ja jatkokysymyksiä. Vastaajamäärä toteutuu haastateltavien mukaan. Vastausten tarkkuutta voidaan pitää hyvänä, koska asioita voidaan tarkentaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 208; Heikkilä 2014, 18.)

Tämän opinnäytetyön aineistokeruumuodoksi valikoitui teemahaastattelu, joka mahdollisti syvällisen aineiston keräämisen työpaikkaohjaajilta. Halusin varmistua myös siitä, että aineistoa tulee riittävästi. Haastattelujen edetessä huomasin, että työpaikkaohjaajien vastauksissa nousi esiin uusia asioita ja näkemyksiä, joita en ollut osannut suunnitteluvaiheessa huomioida. Tämä teki haastatteluista monipuolisia, ja sain myös uutta tietoa kehittämistyön tueksi. Haastateltavien aktiivisuus oli erinomainen, ja osa haastatteluista oli pidempiä kuin olimme etukäteen sopineet. Tämä kertoi haastateltavien sitoutumisesta aiheeseen. Teemahaastattelun kysymykset on esitelty liitteessä 5.

Haastatteluaineistot tallennetaan yleensä ääni- tai videonauhaille. Aineiston ensimmäinen käsittelyvaihe on aineiston litterointi eli muuntaminen kuvasta ja äänestä tekstiksi. Usein on tarkoituksenmukaista litteroida tallennettu aineisto puhtaaksi sanasta sanaan. Litterointi voidaan tehdä valikoidusta teema-alueesta tai koko kerätystä aineistosta. Ennen litterointia olisi hyvä tietää, minkälaista analyysia aiotaan tehdä. Kun litteroinnissa kiinnitetään huomiota puheen sisältöön eikä niinkään tapaan, jolla haastateltava sitä tuottaa, ei ole tarpeen litteroida esimerkiksi huokauksia, taukoja ja äänenpainoja. Aineiston käsittely ja analyysi kannattaa aloittaa mahdollisimman pian keruuvaiheen jälkeen. Ensimmäisessä vaiheessa aineisto tarkistetaan eli sisältyykö aineistoon selviä virheellisyyksiä ja puuttuuko tietoja. Toisena vaiheena on tietojen täydentäminen. Kolmantena vaiheena on aineiston järjestäminen tiedon tallentamista ja analyysijä varten, missä toimenpiteet riippuvat tutkimusstrategiasta. (Hirsjärvi ym. 2009, 221–224; Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, luku: Litteroijan muistilista.)

Tässä opinnäytetyössä on käytetty aineiston tallentamiseen Microsoft Teams-sovellusta, sillä talvella 2021 Covid19-pandemia oli kiihtymisvaiheessa ja lähikontakteja tuli välttää. Sovelluksen käyttäminen oli kuitenkin hyvin luontevaa, sillä ihmiset olivat jo tottuneet pitkän pandemian aiheuttaman etätyösuosituksen jälkeen etätyökalujen käyttöön. Teams mahdollisti haastatteluiden tallentamisen, vuorovaikutuksen kameran avulla sekä tallennetun äänitiedoston litteroinnin Microsoft Office 365 litterointityökalua hyödyntäen.

Haastateltavat tähän tutkimukseen valikoituivat Keudan opettajien ja asiakkuuspäälliköiden kautta. Työpaikkaohjaajat valikoituivat haastateltaviksi sattumanvaraisesti ja eivät olleet haastattelijalle entuudestaan tuttuja. Tutkimukseen osallistui yhdeksän työpaikkaohjaajaa, jonka jälkeen tutkimustulosten saturaatio eli kylläntyminen oli todennettavissa ja saavutettu. Haastateltavat edustavat oman substanssiosaamisensa kautta jaoteltuna neljää suurinta koulutusalaan Suomessa:

- Terveys- ja hyvinvointialat (2 haastateltavaa)
- Palvelualat (3 haastateltavaa)
- Tekniikan alat (3 haastateltavaa)
- Kauppa, hallinto ja oikeustieteet (1 haastateltava)

On huomioitava, että usealla työpaikkaohjaajalla saattoi olla monen eri koulutusalan ohjattavia. Tästä esimerkkinä yhdellä terveys- ja hyvinvointialojen haastateltavalla oli oman substanssialan lisäksi esimiestutkimintoa suorittavia, mitkä kuuluvat kaupan, hallinnon ja oikeustieteiden koulutusalaan. Tutkimushaastatteluun osallistuville luvattiin anonymiteetti,

jotta haastateltavat uskaltavat kertoa mahdollisimman avoimesti kokemuksiaan ja näkemyksiään kehittämistyön tueksi (liite 4).

8.3 Tutkimusaineiston analyysi

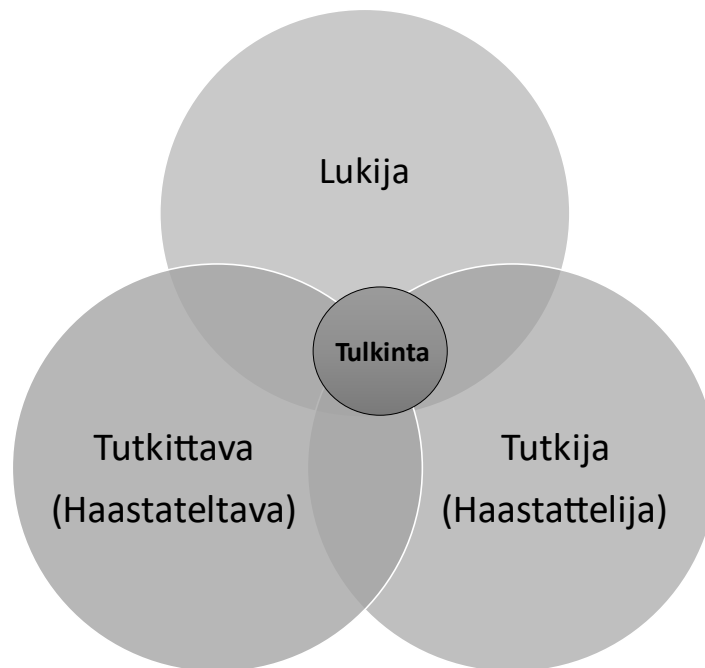
Kerätyn aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko on tutkimuksessa ydinasia. Analyysivaiheessa tutkijalle selviää, minkälaisia vastauksia ongelmaan on saatu tai joskus jopa se, miten ongelmat olisi pitänyt asettaa. Aineistoa voidaan analysoida monin eri tavoin. Aineistoa voidaan karkean jaon mukaan analysoida selittämällä tai ymmärtämällä. Selittämiseen pyrkivässä lähestymistavassa voidaan käyttää esim. tilastollista analyysiä ja päätelmien tekoa. Ymmärtämisessä lähestymistapana käytetään tavallisesti päätelmien tekoa ja analyysiä. Tutkija valitsee sellaisen analyysitavan, joka parhaiten tuo vastauksen tutkimustehtävään ja -ongelmaan. Laadullisen aineiston analyysimenetelmiä ovat teemoittelu, tyypittely, sisällönerittely, diskurssianalyysi ja keskusteluanalyysi. (Hirsjärvi ym. 2009, 221–224.)

Laadullisessa aineistossa aineiston elämänläheisyys ja runsaus tekevät analyysivaiheesta mielenkiintoisen ja samalla haastavan. Kaikkea aineistoa ei ole tarpeen analysoida eikä kaikkea olen myöskään tarpeen hyödyntää. (Hirsjärvi ym. 2009, 224.) Aineiston sisällöllistä analyysiä voi helpottaa esim. tekemällä käsitekartan, jonka avulla tutkija voi hahmottaa suuren kokonaisuuden ja selkiyttää eri osien välisiä suhteita. Käsitekartta nostaa esiin oleelliset ja epäoleelliset seikat. (Metsämuuronen 2008, 50–51).

Laadullisen aineiston käsittelyssä etsitään usein keskeisiä aiheita eli teemoja. Tämä tarkoittaa sitä, että tekstimassasta etsitään teemoja, joista haastateltavien kanssa on puhuttu ja jotka löytyvät yleensä kaikista haastatteluista. Teemojen määrä ja muoto vaihtelee ja aineistosta löytyy yhdistäviä tai erottavia seikkoja. Teemoittelu on luonteva etenemistapa teemahaastatteluaineiston analysoimisessa. Joskus teemat muistuttavat aineistonkeruussa käytettyä teemahaastattelurunkoa, mutta joskus aineistosta löytyy myös uusia teemoja. Haastateltavien puheesta litteroitua tekstiä tuleekin tarkastella ennakkoluulottomasti. Teemojen muodostamisessa voidaan käyttää apuna esim. koodausta ja taulukointia. Tällä tavalla voidaan havainnoida sitä, mitkä seikat aineistossa ovat keskeisiä ja mitä yhdistäviä nimittäjiä ja teemoja aineistosta löytyy. Kun aineistoa järjestellään teemojen mukaan, voidaan haastatteluista poimia ne kohdat, joissa puhutaan ko. teemasta. Tämä tapahtuu helposti esimerkiksi tekstinkäsittelyohjelmilla, mikä mahdollistaa sen, että teemojen alle voidaan koota sellaisiakin kohtia, jotka kuuluvat johonkin tai joihinkin muihin

teemoihin. Tutkimusraporttiin kannattaa lisätä haastateltavien sitaatteja, mikä tarjoaa lukijalle todisteen tutkimuksen luotettavuudesta. Sitaattien lisäämisessä tulee huomioida, että niistä ei ilmene haastateltava henkilöllisyys, mikäli anonymiteetistä on sovittu (liite 4). (Saaranen ym. 2006.)

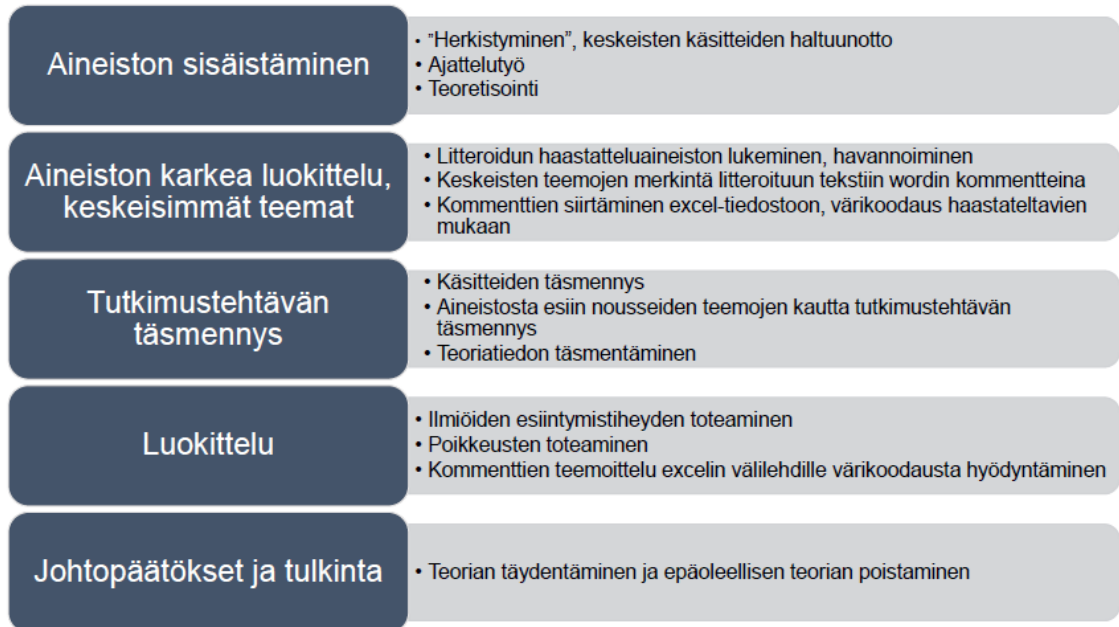
Tutkimusaineiston analysoinnin jälkeen tutkija tulkitsee tuloksia ja tekee niistä omia johtopäätöksiä. Tulkinta tarkoittaa aineiston analyysissä esiin nousevien merkitysten pohdintaa, selkiyttämistä ja selittämistä. Tutkimukseen ja tutkimusselosteeseen liittyy erilaisia tulkintoja. Sekä tutkija että tutkimusselosteen lukija tulkitsevat tutkimusta, tai jotain sen vaihetta, omalla eri tavallaan (kuviokuva 10). Jopa tosiasioista voi syntyä erimielisyyksiä tulkinnasta. Johtopäätökset perustuvat synteeseihin. Tutkijan on pohdittava, mikä on saatujen tulosten merkitys tutkimusalueella. Samalla hänen tulee pohtia, mikä laajempi merkitys tuloksilla voisi olla. Synteetit kokoavat yhteen pääasiat ja antavat vastaukset asetettuihin ongelmiin. (Hirsjärvi ym. 2009, 229–230.)



Kuvio 10. Tulkintojen moninkertaisuus (mukaillen Hirsjärvi ym 2009)

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen analysointimetodina on käytetty teemoittelua, jossa tekstimassasta etsitään yhdistäviä tai erottavia seikkoja (Saaranen ym. 2006.) Tutkimusaineiston analysointiprosessi on kuvattu kuviossa 11. Tallensin jokaisen haastateltavan litteroidun aineiston omaksi erilliseksi word-tiedostoksi. Aineiston lukemisen jälkeen etsin keskeisiä teemoja ja havaintoja ja käytin merkitsemiseen työkaluna wordin ”kommentit”

toimintoa. Kopion kommentit exceliin siten, että jokaisen haastateltavan kommentit olivat erillisillä välilehdillä. Jokaisen haastateltavan kommentit olivat värikoodattuja. Tämän jälkeen luokittelin keskeisten teemojen perusteella aineiston excelin välilehdille teemoittain.



Kuvio 11. Opinnäytetyössä toteutettu sisällön analyysi (mukaillen Metsämuuronen ja Syrjäläinen 2008)

8.4 Tutkimuksen luotettavuus - validiteetti ja reliabiliteetti

Tutkimuksessa pyritään välttämään virheiden syntymistä. Tulosten luotettavuus ja pätevyys kuitenkin vaihtelevat, joten kaikissa tutkimuksissa pyritään arviomaan tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa tulosten toistettavuutta ja kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Reliabelius voidaan todeta esim. siten, että kaksi arvioijaa päätyy samaan tulokseen tai jos samaa henkilöä tutkitaan eri tutkimuskierroksilla ja saadaan sama tulos. Tutkimuksen validius eli pätevyys tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Esimerkiksi kyselylomakkeiden kysymyksiin saatetaan vastata eri tavalla, kuin tutkija on ajatellut. Kun tutkija käsittelee saatuja tuloksia omien ennakoajatustensa mukaisesti, tuloksia ei voida pitää pätevinä. (Hirsjärvi ym. 2009, 231–233.)

Silverman (2006, 5) toteaa, että laadullisen tutkimuksen tuloksena syntyneitä väitteitä ei voi aina pitää uskottavana, sillä tutkijan omat odotukset ja väitteet vaikuttavat tutkimuksen tuloksiin. Hirsjärvi ym. (2009, 231–233) kuitenkin korostaa, että laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta: olosuhteet,

paikat, haastatteluun käytetty aika, mahdolliset häiriötekijät, virhetulkinnat sekä tutkijan itsearviointi tilanteesta. Laadullisen aineiston analyysissä on keskeistä luokittelun tekeminen eli luokittelun syntyminen alkujuuret ja luokittelujen perusteet. Tutkijan tulee perustella, mihin hän perustaa päätelmänsä ja tulkinnat. Tutkimusaineistoa rikastavat suorat haastatteluotteet ja muut autenttiset dokumentit. Cohen, Mannion & Morrison (2011, 295) korostavat, että tapaustutkimuksessa ei välttämättä käytetä samanlaisia ulkoisia tarkistusmenetelmiä kuin muissa tutkimustavoissa. Tästä huolimatta noudatetaan myös tapaustutkimuksessa tiettyjä tapoja varmistaa validiteetti ja reliabiliteetti esimerkiksi käyttämällä hyväksytyjä käsitteitä ja määritelmiä. Lisäksi haastattelijan tulee välttää ja varoa ennakoasenteita, joka voisi vääristää tutkimustulosten luotettavuutta.

Tämän tutkimuksen suurimpana riskinä näin objektiivisuuteni haastattelijana. Tutkimuksen teema oli minulle erittäin tuttu. Lisäksi haastattelutilanteessa jouduin tarkkaan miettimään omien ennakoasenteideni poissulkemista, sillä olen pitkään toiminut sekä työpaikkaohjaajien että ammatillisten opettajien kanssa yhteistyössä. Olen vuosien varrella kohdannut tilanteita, joissa on opettajan ja työpaikkaohjaajan yhteistyössä onnistuttu tai vastaavasti epäonnistuttu. Tämän vuoksi halusin haastateltavaksi henkilöitä, joita en ollut koskaan kohdannut eikä minulla ollut heidän taustoistaan tietoa. Valitsin henkilöt, joiden kriteerit tutkimuksen kannalta olivat oikeat ja sopivat tutkimuksen kohderyhmäkseni. Uskoin, että tätä kautta saisin uutta näkökulmaa tutkimusaineistooni.

Ensimmäinen haastattelu tuli hieman liian nopealla aikataululla, mutta sujui kuitenkin hyvin. Otin sen jälkeen pienen aikalisän, sillä huomasin, että aiheeni tarvitsi lisää rajaamista ja minun piti tarkentaa kysymyksiä. Haastattelu antoi hieman yllättäen uusia näkökulmia, joita en ollut huomionnut. Otin vielä tarkasteluun uusia raportteja, selvityksiä ja artikkeleita. Ensimmäinen haastattelu oli kuitenkin hyvä harjoitus tekniikan haltuun ottamiseen.

Teams-nauhoitus sujui erinomaisesti ja sain testattua itselleni uutta sovellusta eli Microsoft Wordin litterointityökalua, joka helpotti aineiston käsittelyä huomattavasti. Huomasin kuitenkin, että tietyt kohdat tuli tarkistaa nauhoitteesta ja korjata teksti Wordiin ymmärrettävään muotoon. Erityisesti haastateltavien sanatarkkojen lainausten kohdalla oli syytä tehdä tarkistuksia ja kuunnella nauhoite uudestaan ja korjata teksti oikeaksi.

Valmistauduin haastattelutilanteisiin mahdollisimman hyvin, joten haastattelut sujuivat luontevasti. Olin perehtynyt lainsäädäntöön sekä tutustunut tietoperustaan huolellisesti. Haastattelutilanteissa ei esiintynyt teknisiä ongelmia ja tallennukset sujuivat moitteettomasti. Haastattelujen kestot vaihtelivat puolesta tunnista 45 minuuttiin. Sain omasta mielestäni luotua luontevan ja rentoutuneen ilmapiirin. Haastattelun sujumista helpotti, että

haastatteluteemat olivat käytännönläheisiä ja sekä haastattelijalla, että jokaisella haastateltavalla oli omakohtainen rajapinta tutkittavaan ilmiöön. Siten validius toteutui ja vastaus-ten analysoinnin yhteydessä tarkennusta vaativia väärinkäsityksiä ei ilmaantunut, vaikka jokainen haastateltava antoi mahdollisuuden kysyä jälkeen päin tarkennuksia vastauksiin. Tutkimusaineiston analysoinnissa (ks. 3.3) käyttämäni toteutustapa keskeisten teemojen ja yleistettävyyden osalta onnistui hyvin. Yhdeksää haastattelua voidaan pitää riittävänä otantana, jolloin saturaatiopiste saavutettiin. Tältä osin tutkimuksen tulosta voidaan pitää luotettavana.

9 Tutkimustulokset

Tämä haastattelututkimus toteutettiin luvussa 8 esitetyn tutkimusprosessin mukaisesti. Lähestyin haastateltavia työpaikkaohjaajia sähköpostiviestillä (liite 4). Yhdeksän haastateltavista vastasi myöntävästi ja yksi jätti vastaamatta haastattelupyyntöön. Haastattelu alkoi haastateltavan ammatillisen taustan sekä ohjauskokemuksen kartoittamisella. Samalla tiedustelin, minkä alan tai alojen sekä tutkintotasojen (perus- ammatti- ja/tai erikoisammattitutkinto) opiskelijoita työpaikkaohjaaja on ohjannut. Tiedustelin myös, oliko haastateltavilla ollut ohjattavia muista oppilaitoksista kuin Keudasta. Halusin johdatella haastateltavan teemaan hänen oman työpaikkaohjaajauksen kokemustaustan itsearvioinnilla. Tämän havaitsin oikeaksi tavaksi lähestyä haastateltavia, sillä monella oli ennakoasenne sitä kohtaan, että olisiko hänellä mitään annettavaa haastatteluun. Työpaikkaohjaajan itsearviointi vahvisti haastateltavien käsitystä siitä, että heillä oli kokemusta työpaikkaohjaajana toimimisesta ja he voivat antaa arvokasta tietoa tutkimusta varten.

Haastattelun toteuttamisessa on huomioitava eettiset kysymykset, sillä haastattelu on aina vuorovaikutustilanne ja tuottaa hyvin henkilökohtaista tietoa haastateltavan näkemyksistä. Haastateltavilta tulee varmistaa, että he ovat ymmärtäneet haastattelun merkityksen sekä mitä kerätylle aineistolle tapahtuu haastattelun jälkeen. (Cohen ym. 2011, 442–443.) Kerroin haastateltaville tutkimukseni taustasta sekä tavoitteista ja haastattelun luottamuksellisuudesta sekä anonyymiydestä. Kerroin myös tutkimusaineiston nauhoittamisesta, liiteroinnista sekä nauhoitetun aineiston hävittämisestä tietoturvasyistä. Tässä opinnäytetyöprosessissa on noudatettu Arenen (2019) suosituksia eettisestä ja hyvän tieteellisen käytännön mukaisesta opinnäytetyöprosessista. Keuda on myöntänyt opinnäytetyöhön tutkimusluvan 21.1.2020 ja opinnäytetyön aihe on esitelty Keudan tutkimushankkeita koordinoivalle ryhmälle 11.5.2021 (liite 1).

9.1 Asiakkuuden ja kumppanuuden rakentuminen

Haastateltavilta työpaikkaohjaajilta kysyttiin ensin näkemyksiä alkuvaiheen kohtaamisesta ja kumppanuuden rakentumisesta opettajan kanssa. Haastateltavat kertoivat kokemuksiaan opettajan antamasta perehdytyksestä työpaikkaohjaajan tehtävään sekä siitä, miten he olivat osallistuneet opiskelijan työelämässä oppimisen suunnitteluun työpaikalla. Lisäksi haastateltavat saivat kertoa kokemuksiaan siitä, oliko roolijako selkeä työpaikkaohjaajan ja opettajan välillä ja tiesikö haastateltava, mitä työpaikkaohjaajan rooli merkitsee. Haastattelussa työpaikkaohjaajat saivat kertoa kokemuksiaan siitä, toteutuuko ammatillisen koulutuksen asiakas- ja työelämälähtöisyys (ks. 4.1) opettajan kanssa tehtävässä yhteistyössä.

Haastateltavilla oli kokemusta eri oppilaitosten sekä eri alojen opettajien kanssa tehdystä yhteistyöstä. Lähes kaikilla löytyi esimerkkejä positiivisesta kumppanuuden rakentumisesta opiskelijan opintojen alkuvaiheen suunnittelusta. Yli puolella haastateltavista oli kokemusta siitä, että he olivat saaneet osallistua yhdessä opiskelijan kanssa työelämässä oppimisen suunnitteluun. He kertoivat, että opettaja oli käynyt perusteellisesti läpi kaikki opiskelijan tavoitteet sekä osaamisen hankkimisen tavat, joilla tavoitteet saavutetaan. He olivat päässeet vaikuttamaan myös opiskelijan työpaikalla järjestettävän koulutuksen suunnitelman laadintaan ja kommentoimaan sitä työpaikan näkökulmasta.

"Joo kyl opettajan kanssa on perehdytty asioihin silleen yhdessä, että käydään sitten ja pääsen sanomaan niinku mielipiteitä paljon asioihin, että mitä kannattaa ...miten työpaikan näkökulmasta...että mitkä asiat on ehkä semmoisia, että mitä pitää painottaa enemmän." (Henkilöhaastattelu 11.3.2021.)

"On, kyllä on. Niin hyvin ja perusteellisesti meille ja sille koulutettavalle on kerrottu, että miten tää projekti menee, miten se etenee...niinku ihan melkein voi sanoa, että rautalangasta on väännetty, että ei oo jäänyt semmoista mielikuvaa, että mitä tapahtuu." (Henkilöhaastattelu 12.3.2021.)

"Sitten ollut tämä opettajan kanssa tämä yhteinen teams-tapaaminen, jossa sitten ollaan kolmikannassa käyty läpi se koulutuksen tavoite. Ja sitten ne tuota opiskelijan toiveet ja siinä on sitten saanut myös niinku työnantajan näkökulmasta kommentoida että, miten se istuu se koulutustavoite sitten meidän työhön. (Henkilöhaastattelu 9.4.2021.)

Työelämässä oppimisen taustalla ovat tutkinnon perusteet, mikä tulee huomioida työelämässä oppimisen ja osaamisen arvioinnin suunnittelussa. Heinilä ym. (2017, 20.) mukaan opettajat kokevat tämän välillä ristiriitaisena. Työelämän käytännöt vaativat usein joustoa ja soveltamista sekä nopeaa reagointia muutoksiin ja opiskeluun pitäisi sisällyttää asioita, joita tutkinnon perusteissa ei ole. Osa tutkinnon perusteiden asioista ovat toisarvoisia alueen työelämän tarpeiden näkökulmasta. Opettajille aiheuttaa haastetta se, että pitää huolehtia tutkinnon perusteiden noudattamisesta ja samalla valmistaa opiskelijoita työelämään ja turvata se osaaminen, jonka turvin opiskelijat työllistyvät mahdollisimman hyvin.

Haastateltavat työpaikkaohjaajat olivat kuitenkin sitä mieltä, että opettajat tekevät tässä parhaansa ja yrittävät löytää joustavia ja kaikkia osapuolia palvelevia ratkaisuja. Heidän mielestään avoin keskustelu edesauttaa ratkaisujen löytymisessä.

”Ehkä se on jotain semmoista, että hirveän avoimesti niinku keskustellaan, mutta kuitenkin on ne tavoitteet siellä koko ajan taustalla, mutta kuitenkin niinku semmoista joustoa on kaikessa ja semmoista... ja ehkä enemmän otetaan huomioon sitä oppilasta, mennään niinku hänen omien tavoitteiden mukaan.” (Henkilöhaastattelu 11.3.2021.)

Haastateltavien työpaikkaohjaajien mielestä opettajan tulee olla se, joka pitää ohjat käsissään. He arvostivat opettajan kanssa tehtävässä yhteistyössä sitä, että opettaja ottaa tilanteen hallintaan, koulutus työpaikalla etenee sovitusti ja kaikki osapuolet sitoutuvat oman roolinsa hoitamiseen. Työpaikkaohjaajat kokivat tärkeänä yhteisen keskustelun, jossa opiskelija voi kertoa omista odotuksistaan ja toiveistaan. Tämä auttaa työpaikkaohjaajaa ohjaustyössä alkuun.

”Kyllähän nää topakoita naisia on nää teidänkin opettajat, mutta erittäin ystävällisiä ja niinku silleen, että siinä on kuitenkin aina se semmonen työn tehokkuus. Näkyy siis myös näiden ohjaajien (opettajien) kohdalla, elikkä asiat menee eteenpäin ja siinä on semmoinen hyvä, niinku napakka tahti.” (Henkilöhaastattelu 12.3.2021)

”Opiskelijan kanssa käydään läpi se, että mitkä hänen (opiskelijan) toiveet on ja tuota mä oon pitänyt tärkeänä, että se on niinku se lähtökohta, että mitä hän haluaa siltä koulutukselta, koska se motivoi sitten paremmin kuin se, että esimies sitten kertoo että no, näitä me tarvitaan.” (Henkilöhaastattelu 9.4.2021.)

Lähes kaikilla haastateltavilla työpaikkaohjaajilla oli kokemusta myös siitä, että alkuvaiheen yhteissuunnittelu oli jätetty tekemättä tai jäänyt puutteelliseksi. Laki ammatillisesta koulutuksesta (531/2017) velvoittaa koulutuksen järjestäjää laatimaan yhdessä työelämän edustajan kanssa opiskelijan henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman työelämässä oppimisen osalta. Lähes jokaisella haastateltavalla työpaikkaohjaajilla oli kokemuksia siitä, että aloituksessa työelämän edustaja tai työpaikkaohjaaja ei ollut mukana opiskelijan suunnitelman laatimisessa eikä heitä oltu kontaktoitu opettajan toimesta opiskelijan opintojen alkuvaiheessa. Peräti viidellä haastateltavalla yhdeksästä oli kokemus siitä, että he eivät olleet tavanneet opettajaa lainkaan opiskelijan opintojen alkuvaiheessa.

”Se opettaja vaan ehkä sen päällikön kanssa kävi alkuun jotain, mutta se vaan niinku ei se siinä välissä käynyt yhtään katsomassa, miten menee. Tai ottanut mil-lään lailla yhteyttä, et sit se tuli kun oli vaan sovittu se arvostelupäivä. Mä itse koitin kysellä siltä oppilaalta kaikkea, mutta eihän sekään sitten osannut kaikkea niinku vastata ja ei ollu tavallaan silleen yhteystietoja. Ja sitten mä kysyin, että no, oletko sinä pitänyt opettajaan yhteyttä ja onko sinulla nyt kaikki tehtävät tehty.” (Henkilö-haastattelu 11.3.2021.)

”Tuli niinku yllättäen ja tuota jopa sitten kahden henkilön kohdalla tuli niin... että että, heillä oli opiskellut jo alkanut, ennen kuin me käytiin tää kolmikanta. Niin se jäi... musta jäi siinä vähän puutteelliseksi, että tultiin vähän myöhässä sitten mukaan sii-hen.” (Henkilöhaastattelu 9.4.2021.)

”Joo ja sit siinä tulee niinku työpaikkaohjaajalle se tunne, että niinku onko musta mi-tään hyötyä ja konkreettista apua, että onko itse mennyt tavallaan väärään suun-taan, että pitäisikö niinku vaan enemmän ja enemmän yrittää itse olla yhteydessä.” (Henkilöhaastattelu 18.3.2021.)

Työpaikkaohjaajan perehdyttäminen on erityisen tärkeää silloin, kun hän toimii ensim-mäistä kertaa tehtävässään. Eräs haastateltavista kertoi kokemuksestaan, kun oli lupautu-nut opiskelijan ohjaajaksi, eikä tiennyt mitä häneltä odotetaan. Hän oli saanut opiskelijan kautta tietoa siitä, että työpaikkaohjaajan tulee järjestää aikaa keskustelulle ja näyttöjen arvioinnille, mutta asiaa ei ollut tarkennettu sen enempää.

”Mä en oikein tiennyt mitä multa odotetaan ja lähinnä niinku se ohjeistus, minkä sain, niin mä käsitin sen niin, että pitää järjestää sitä aikaa. Pitää katsoa yksiin ne projektit ja sitten arvioida ne näytöt, niin se oli niinku se fiilis mikä mulle jäi. Jäi epä-selväks, että mitä multa odotetaan ja itseasiassa ohjattavan tutkinto jäikin sitten kes-ken.” (Henkilöhaastattelu 15.3.2021.)

Ammatillisen koulutuksen lainsäädäntö (531/2017) edellyttää, että työpaikalla järjestettä-vän koulutuksen suunnitelma laaditaan työelämän edustajan kanssa Työpaikkaohjaaja ei ole aina mukana suunnitelman laadinnassa, vaan keskustelu voidaan käydä esim. esi-miestasolla. Tässä tapauksessa on ehdottoman tärkeää, että opettaja on yhteydessä opiskelijaa konkreettisesti ohjaavaan työpaikkaohjaajaan ja varmistaa, että hän on tietoi-nen opiskelijan työelämässä oppimisen tavoitteista. Haastateltavien mukaan ongelmia oli tullut niissä tilanteissa, joissa opettaja olettaa, että tieto liikkuu työpaikalla esimiestasolta työpaikkaohjaajalle.

”Niin niille työnjohtajille pitäisi kertoa, mihin on ryhtymässä, mihin on joutumassa, mitä niiden vastuulla ja mitä niitä odotetaan. Ja yleensä oppilaitos olettaa, että tehdään johto hoitaa tämän asian ja siinä se on se suurin virhe. Mun mielestä aina kun oppisopimus alkaa, vaikka se veis hieman aikaa, mutta se parempi onnistumisprosentti tulee siitä, että pidettäisiin ihan erillinen keskustelu työpaikkaohjaajien kanssa.” (Henkilöhaastattelu 16.3.2021.)

Haastatteluissa tuli esiin muitakin tilanteita, joissa yhteydenpito opettajan ja työpaikkaohjaajan välillä oli jäänyt toteutumatta. Kriittisiä kohtia ovat mm. työpaikkaohjaajan tai opettajan vaihtuminen kesken opintojen tai jos työpaikkaohjaaja otetaan mukaan vasta siinä kohtaa, kun opiskelijan opinnot jo alkaneet. Eräs haastateltavista kertoi siitä, että oli tullut mukaan kesken koulutuksen eikä ollut osallistunut alkuvaiheen suunnitteluun. Hän oli usean yhteydenoton ja pyynnön jälkeen saanut opettajalta materiaalia sähköpostiin omaehtoista perehtymistä varten. Työpaikkaohjaaja toivoi, että lyhyt henkilökohtainen yhteydenotto opettajalta olisi ollut parempi vaihtoehto, kuin sähköpostiin tullut linkkilista ja muutama liitetiedosto.

”No mä itseasiassa sain vaan sähköpostilla jonkun ohjeistuksen, että ohjaajalle. Mä en tiedä. Mulle jäi pikkuisen epäselväksi, että olisiko siinä ollut joku tarkoitus pitää semmoinen startti palaveri” (Henkilöhaastattelu 15.3.2021.)

”No mä itse kaipaisin siihen (alkuvaiheeseen) kyllä ehkä alussa varsinkin enemmän tukea. Ja semmoisia, että niinku olis tällaisia, kun ennen oli joskus palavereja silleen, että oli tämä oppilas ja sitten opettaja ja työpaikkaohjaaja. Niinku kolmen keskeisiä palavereja ja käytiin asioita läpi. Niin se on ehkä se, mihin mä kaipaisin enemmän oppilaitokselta tukea, että niitä vähän ehkä palautettaisiin käytännöksi. Että nykyään tulee tänä päivänä aika paljon niin kuin kirjallista materiaalia ja se keskustelu jää niinku sivummalle.” (Henkilöhaastattelu 18.3.2021.)

Työpaikkaohjaajan rooli opiskelijan opintojen etenemisessä sekä osaamisen arvioinnissa on merkittävä. Lähes kaikilla haastateltavilla oli kokemus siitä, että he eivät aina olleet saaneet riittävästi perehdytystä siihen, mitä opiskelijan näyttö ja osaamisen arviointi työpaikalla konkreettisesti tarkoittaa. Vaikka osaamisen arviointi tehdään opiskelijalle työelämässä osaamisen hankkimisen jakson loppuvaiheessa, tulisi työpaikkaohjaajalla olla tiedossa alustava suunnitelma arvioinnin toteuttamisesta ja aikataulusta työelämässä oppimisen alkuvaiheessa edes jollain tasolla. Työpaikkaohjaajat korostivat, että se on myös opiskelijan etu ja vähentää opiskeluun liittyvää stressiä. Näytön arviointiin on myös työpaikkaohjaajan varattava aikaresurssia tutkinnon tasosta tai alasta riippumatta. Eräs haastateltavista korosti näyttöjen suunnittelussa työelämälähtöisyyttä ja sitä, että myös

näytöt tulee saada suoritettua mahdollisimman sujuvasti arjen työn ohella. Joustavuus kannustaa työelämää ottamaan työelämässä oppijoita työpaikoille.

”Me ollaan sovitettu ne niinku tähän työrytmiin mukaan ja sitten riittävän tehokkaasti ne läpi, että kyllä sen näkee siinä sitten, kun ne tekee sitä (näyttöä), että kun ne on muutenkin alan ammattilaisia. Niitten pitäisi oppia nämä sillä tavalla hyvin nämä asiat, että tuota pystyy sit tekemään sen näytön siinä työn ohessa.” (Henkilöhaastattelu 25.1.2021.)

Hyvä ennakkosuunnittelu säästää työpaikalla aikaa ja vaivaa. Useammalta työpaikkaohjaajalta tuli kommentteja siitä, että heidän mielestään opiskelija ansaitsee hyvin suunnitellun arviointitilanteen, jossa on mukava ilmapiiri. Erityisen tärkeänä heti pitivät sitä, siitä näyttöjen arviointi on opiskelijaa kannustavaa ja rakentavaa. Toisaalta he pitivät tärkeänä sitä, että tutkinnon arviointikriteerit ja osaaminen saavutetaan eikä opiskelijoita päästetä läpi liian kevyin perustein. Osaamisen arviointi ja näyttö työpaikalla on tilanne, jossa voi tulla myös näkemyseroja. Haasteita tulee silloin, jos opiskelijan osaaminen ei ole työpaikkaohjaajan mielestä riittävä hyväksytyin näytön suorittamiseen, mutta opettaja edellyttää hyväksymistä. Työpaikkaohjaajalla tulee olla ennakkoon tieto siitä, miten hänen tulee opiskelijan osaamisen kehittymistä seurata.

”Ohjaajan silmin, jos sä näet, että mä en voi päästää kertakaikkiaan tätä opiskelijaa läpi (näyttö), niin sitähan pitää hyvin ajoissa ottaa yhteyttä ja avoimesti niinku sekä sinne opettajan suuntaan että tietysti oppilaan suuntaan. Niin se, että siinä tilanteessa saadaan se avoin keskusteluilmapiiri, niin se vaatii paljon myös siltä opettajalta.” (Henkilöhaastattelu 18.3.2021.)

Yhdellä työpaikkaohjaajalla oli myös kokemus siitä, että hän oli joutunut puolustamaan opiskelijansa osaamista näytön arvioinnissa ja kokenut opettajan käyttävän valtaansa väärin. Osaamisen arviointi on osaamista vaativa tilanne kaikilta osapuolilta, ja siihen tulee valmistautua huolellisesti. Kaikilla haastateltavilla oli yhteinen näkemys siitä, että työpaikkaohjaajalla on iso vastuu arvioinnissa ja siihen rooliin tulee alkuvaiheessa saada kunnollinen perehdytys.

Työelämässä on oppimassa yhä enemmän erityistä tukea tarvitsevia opiskelijoita, joiden ohjaaminen saattaa edellyttää myös työpaikkaohjaajalta erilaista ohjausosaamista. Erityistä tukea ohjanneet haastateltavat olivat sitä mieltä, että olivat saaneet riittävästi tukea opettajalta opiskelijan ohjaamiseen. Haastateltavista vain kahdella oli ohjauskokemusta erityistä tukea tarvitsevan ohjaamisesta, mutta oli ilahduttavaa kuulla, että heillä oli positiivinen kokemus opettajan antamasta perehdytyksestä ja tuesta. Käyhkö (2018) on tutkinut

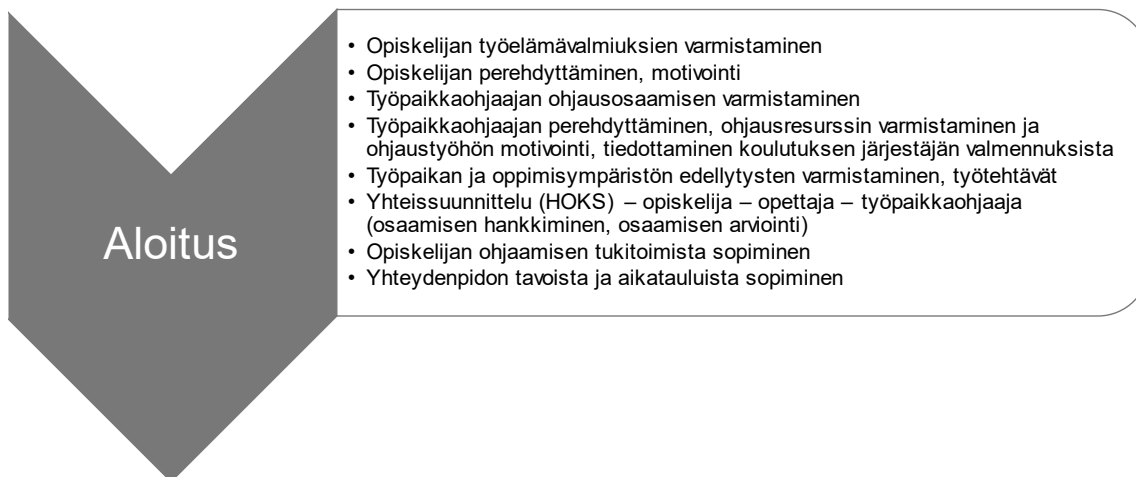
oppisopimusopiskelijoiden toimintaprosesseja ja toteaa väitöskirjassaan, että kaikki koulu- tai oppisopimuksella aloittavat eivät ole valmiita työelämävaltaisiin opintoihin ja monet heistä tarvitsevat paljon tukea opiskelunvalmiuksien ja elämännhallintataitojen kehittämisessä. On tärkeää pystyä tunnistamaan opiskelijoiden erityisen tuen tarpeet mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Ne oppilaitokset, jotka panostavat erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden ohjaus- ja tukitoimien järjestämiseen myös työelämässä, ovat vahvoilla. Opiskelijoiden läpäisy tehostuu ja mahdollisuus sijoittua työelämään ja jatko-opintoihin paranee.

Työpaikkaohjaajat olivat sitä mieltä, että opiskelijoilta odotetaan nykyisin enemmän itseohjautuvuutta ja muutenkin osaamistarpeet ovat vaativampia. Eräs haastateltavista kommentoi, että opiskelijoiden työelämävalmiuksien varmistaminen on nykyisin heikompaa ja se haastaa työpaikkaohjaajaa, jotta asiat tulee opetettua työpaikalla. Opiskelijoiden eroavaisuus johtuu erilaisista taustoista ja tutkintotasoista. Toisaalta osa opiskelijoita on hyvin itseohjautuvia, eivätkä halua ottaa vastaan työpaikkaohjaajan ohjausta. Haastateltavilta työpaikkaohjaajilta tuli kommentteja, että kaikilla ei ole riittäviä työelämävalmiuksia aloittaa työelämässä oppimisen jaksoa.

”Joo, niin ehkä yks tärkeä asia tietysti on just varmistaa oppilaitoksen tai opettajan, että tuota on niinku valmis sitten myös sinne työelämään.” (Henkilöhaastattelu 25.4.2021.)

Työpaikkaohjaajilla oli kokemuksia siitä, että eivät olleet lähtötilanteessa riittävästi tietoa ja tukea heikoilla työelämävalmiuksilla aloittavan opiskelijan ohjaamiseen. Työelämävalmiuksien varmistaminen korostui erityisesti eri kieli- ja kulttuuritaustaisten ohjattavien kohdalla. Haastattelemani työpaikkaohjaajien näkemykset tukevat tietyiltä osin Kinnusen (2020) haastattelututkimuksen tuloksia.

Aloitusvaiheen kumppanuuden rakentumisessa (kuviot 12) korostui työpaikkaohjaajien näkemyksissä mm. yhteissuunnittelu ja opiskelijan omien tavoitteiden kirkastaminen. Kaiken keskiössä haastateltavien mukaan oli työpaikkaohjaajan perehdyttäminen ohjausrooliin, opiskelijan työelämässä oppimisen jakson tavoitteisiin sekä osaamisen arviointiin. Lisäksi toivottiin yhteisistä pelisäännöistä sopimista mm. yhteydenpidon tavoista (ks. 9.2).



Kuvio 12. Aloitusvaiheen toimenpiteet kumppanuuden rakentumisessa

9.2 Asiakkuuden ja kumppanuuden ylläpitäminen

Työpaikkaohjaajilta kysyttiin kokemuksia siitä, miten yhteydenpito ja vuorovaikutus on toteutunut opiskelijan työelämässä oppimisen aikana, ja miten yhteyttä tulisi heidän mielestään hoitaa (liite 5). Työpaikkaohjaajat saivat kertoa näkemyksiään siitä, miten hyvin he ovat saaneet apua ja tukea mahdollisissa ongelmatilanteissa, ja miten viestintää ja yhteydenpitoa on hoidettu opiskelijan työelämässä oppimisen aikana. Työpaikkaohjaajat kokivat, että jos alkuvaihe oli lähtenyt luontevasti käyntiin, toteutui opettajan kanssa yhteydenpito paremmin sekä opiskelijaan että työpaikkaohjaajaan. Keskeiset haastattelutulokset on esitelty kuviossa 13.

Kaikki työpaikkaohjaajat pitivät tärkeänä sitä, että yhteydenpidon tavoista sovitaan heti alussa suunnitteluvaiheessa ja räätälöidään yhteydenpito tarpeen mukaiseksi. Suurin osa toivoi yhteydenpitokanavaksi perinteistä sähköpostia ja akuuteissa asioissa puhelinsoittoa. Työpaikkaohjaajat toivoivat, että yhteydenpito ei saa olla pelkkää lomakkeiden lähettämistä, vaan aitoa dialogia ja avointa keskustelua. Yhteydenpidon muotoja suunniteltaessa tulee huomioida, että palaverit ja tilannekatsaukset olisivat tiiviitä ja etukäteen valmisteltuja tapahtumia.

”No sanotaan näin, että meillä on niinku sovittuna tiettyjä palavereita nyt tonne etukäteen ja tuota lyhkäisiä ytimekkäitä palavereita missä mennään. Miten mennään, niin tuota tiukasti asiat lävitse. Puoli tuntia, niin siinäkin ehtii jo paljon käydä asioita läpi. Yhdessä työpaikkaohjaajat ja opettaja siinä että miten mennään sitte eteenpäin.” (Henkilöhaastattelu 25.1.2021.)

Työpaikkaohjaajat olivat sitä mieltä, tilannekatsauksia opiskelijan opintojen etenemisestä tulee olla säännöllisin väliajoin. Useimmilla haastateltavista oli kokemus siitä, että yhteydenpito tiettyjen opettajien kanssa oli tiivistä ja välittävää. Eräs haastateltavista oli sitä mieltä, että yhteydenpito on nykyään tiiviimpää kuin ennen, ja hän koki tämän erinomaisena muutoksena toimintakulttuurissa.

”Kolmen kuukauden välein tai kun tähän on loppujen lopuksi aika lyhyt tutkinto, niin olisi tällainen lyhyt tilannetsekkaus. Puolen tunnin katsaus, missä mennään meidän opiskelijoiden kanssa.” (Henkilöhaastattelu 9.4.2021)

”Mä huomaan nyt, että paljon tiiviimpää mitä ennen. Ennen vaan niinku. miten mä sanoisin, tuli niinku paperimuodossa hirveästi sitä tietoa ja eikä opettaja paljon pitänyt yhteyttä.” (Henkilöhaastattelu 11.3.2021.)

Työpaikkaohjaajat kokivat tärkeänä sen, että yhteydenpito on säännöllistä ja suunnitelmallista. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että opettajat ovat hyvin tavoitettavissa ja heiltä on pääsääntöisesti saanut apua ongelmatilanteissa tai jos on ollut jotain kysyttävää. Tämä on toteutunut silloin, jos opettaja oli lähtökohtaisesti ollut aktiivinen ja huomionnut työpaikkaohjaajan alkusuunnittelusta lähtien.

Kehittämiskohteena työpaikkaohjaajat kokivat sen, että välillä oppilaitoksen puolelta palaverikutsut ja perehdytykset tulevat liian nopealla aikataululla ja se aiheuttaa haasteita työpaikan aikataulujen laatimisessa. Opettajilta ei aina löydy joustoa omien kiireiden vuoksi ja työpaikkaohjaajilla oli kokemuksia siitä, että aikataulut laaditaan opettajan ehdoilla, jolloin perehdytys saattaa jäädä tekemättä ja kuitataan muulla tavalla ikään kuin pois päiväjärjestyksestä.

”Mutta lähinnä niinku se starttipalaveri tuli päivän varoajalla ja oli mun lomalle lähtö. Mä en päässyt edes itse paikalle siihen ja se oli sitten pidetty ilman minua, niin että siinä oli ollut vaan opettaja paikalla, niin tuota en itse asiassa tiedä miten se on sitten lopulta mennyt. Mutta tuota en kyllä niinku saanut oikein ohjeistusta enkä tukea, muuta kuin sen sähköpostin.” (Henkilöhaastattelu 15.3.2021.)

Useammalta työpaikkaohjaajalta tuli toivetta siitä, että yhteydenpitoa suunniteltaessa pitää kaikkien osapuolien tietää, mihin ollaan tarvittaessa yhteydessä. Viestejä tulee kaikille osapuolille paljon ja pahimmillaan yhteydenpito rasittaa myös niitä henkilöitä, joiden ei tulisi olla viestiketjuissa mukana.

"Niin on ihan oleellista, kuin se työpaikkaohjaaja, niin myös opiskelija tietää. Kun se sinne työpaikalle menee, että missä asioissa hän ottaa yhteyttä opettajaan ja mitä hänen pitää siellä työpaikalla tehdä ja mitä kysyä työpaikalla. Että jos yhden kysymyksen takia viis ihmistä lähettelee sähköposteja ristiin, että se on ongelma. Pahimmassa skenaariossa oppilas kysyy kaikilta." (Henkilöhaastattelu 16.3.2021.)

Yleisesti toivottiin sitä, että vaikka työpaikkaohjaajalla on tiedossa aikataulut ja suunnitelmat, niin myös yhteydenpito olisi vastavuoroista ja aktiivista. Vaikka työpaikkaohjaajilla on osaamista arvioida opiskelijan osaamisen kehittymistä ja muutenkin työelämässä oppimisen jakson etenemistä, voi työpaikalla tulla eteen yllättäviä tilanteita. Tämän vuoksi opettajankin aktivoivat yhteydenotot työpaikkaohjaajaan ja opiskelijaan ovat tärkeitä. Jos vastavuoroista yhteydenpitoa ei ole, saattaa se aiheuttaa ongelmia ja viivästyksiä esimerkiksi opiskelijan opintojen etenemisessä.

"Joskus on käyny niin, ettei tieto oo liikunut oppilaitoksessa. Opettaja on vaihtunut ja tietoa ei oo tullut meille. Tai meillä ohjaaja vaihtunut ja se aiheuttanut sitte näytön lähestyessä härdelliä." (Henkilöhaastattelu 10.2.2021.)

Työpaikkaohjaajat kokivat työelämässä oppimisen jakson aikana käydyt keskustelut erittäin tärkeäksi, koska tieto opintojen etenemisestä saattaa olla erilaista silloin, kun opettaja on mukana keskustelussa. Opiskelija ei välttämättä aina itse tunnista, että etenevätkö hänen opintonsa tavoitteiden mukaisesti, ja onko hän itse riittävän aktiivinen. Tässä kohtaa työpaikkaohjaajat toivoivat opettajan tukea ja näkökulmaa asioihin.

"Tavallaan myös meille päin sitä, että käydään läpi, että onko se opiskelija edistynyt ja aktiivinen. Ja ihan suoraa palautettakin, että silloinhan se työpaikkaohjaajakin pystyy antamaan siitä palautetta ja tarttumaan niihin haasteisiin, koska välttämättä se opiskelija ei itse ehkä tunnista sitä, että onkohan riittävän innostunut. Mä saan ehkä semmoisen yksipuolisen kuvan siitä tilanteesta, kun mä juttelen opiskelijan kanssa. Toki se on luotettavaa tietoa, mutta mä toivoisin myös, että tulisi se toinen näkökulma sieltä opettajan puolelta." (Henkilöhaastattelu 9.4.2021.)

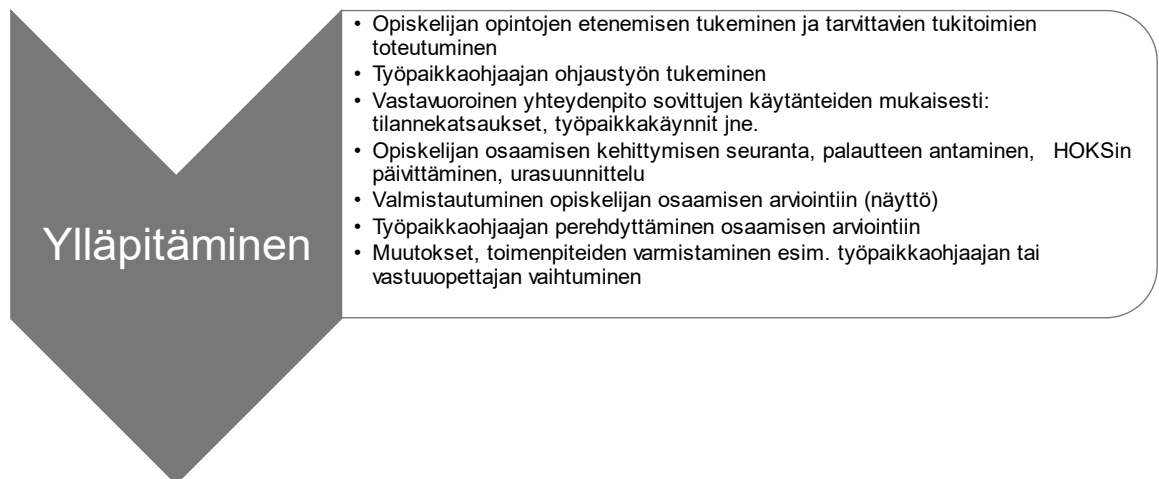
Haasteltavat arvostivat myös sitä, että opettaja oli reagoinut ja auttanut välittömästi, jos opiskelijalla ongelmia esimerkiksi tehtävien tai järjestelmien kanssa. Opettajan rooli yhteydenpidossa koettiin merkittävänä. Yhteisissä keskusteluissa oli tullut varmuutta siihen, että ollaanko menossa oikeaan suuntaan ja onko huomioitu kaikki tutkinnon vaatimukset.

"Mun mielestä tässä oikeastaan se ydin, just se opiskelijoiden aktivointi. Se on niinku tärkeä nyt, kun mennään tämmöistä teams-aikaa, niin se, että on säännöllisesti yhteydenottoja. Että myös työpaikkaohjaajien kanssa säännöllisesti käytäisiin läpi, että miten opinnot etenee ja niinku opiskelijan näkökulmasta, esimiehen näkökulmasta ja sitten kouluttajan näkökulmasta." (Henkilöhaastattelu 9.4.2021.)

Opiskelijan henkilökohtaiseen kehittämissuunnitelmaan kirjataan myös opiskelijan urasuunnitelma. Osa haastateltavista työpaikkaohjaajista toimii myös esimiesroolissa ja erityisesti he toivoivat sitä, että opettajalta voisi tulla myös palautetta opiskelijoiden vahvuuksista sekä osaamisen kehittymisestä, joita ovat havainneet opintojen aikana. Näitä tietoja voisi hyödyntää kehityskeskusteluissa sekä työntekijän työuran kehittämisessä.

"Hyvä, että jos niinku opettajaltakin sitten tulisi semmoistakin ajatusta, että hei, että tässä voisi olla hyvä työnopastaja tai lähteä kasvattamaan esimieheksi ja niinku urapolkua kehittämään." (Henkilöhaastattelu 12.3.2021.)

"Näin niin kun, vaikka sanotaan, että esimiehenä mä yritän aina omasta tiimistä ja alaisista katsoa niitä, jotka on niitä, joille löytyy se urapolku. Mä yritän aina tukea niinku ihmisiä siihen opiskeluun ja sen uran luomiseen. Niin tuohan on aivan loistava näkökulma, että myös se opettaja niinku katsoisi niillä silmälaseilla ja toi sitä esiin." (Henkilöhaastattelu 18.3.2021.)



Kuvio 13. Toimenpiteet kumppanuuden ylläpitämisessä

9.3 Asiakkuuden ja kumppanuuden kehittäminen

Haastateltavilta työpaikkaohjaajilta tiedusteltiin, toteutuuko heidän mielestään opettajan kanssa tehtävässä yhteistyössä vastavuoroinen kumppanuus sekä yhteiskehittäminen ja ovatko opettajat aktiivisia toimijoita. Haastattelussa kysyttiin myös työpaikkaohjaajien odotuksia kumppanuuden kehittämisestä, ja mitä odotuksia heillä on opettajan kanssa tehtävästä yhteistyöstä. Halusin nostaa tämän haastattelututkimuksessa erityisesti esille, sillä opettajien roolista työelämän osaamisen kehittäjänä käydään paljon keskustelua. Kuten luvussa 5.4 mainitaan, opettajien osaamisvaatimukset ovat kasvaneet. Heiltä odotetaan pedagogisten taitojen lisäksi mm. myynti- ja markkinointiosaamista sekä asiakaslähtöisten ratkaisujen kehittämistä. Toisaalta olen henkilökohtaisesti opettajien kanssa käydyissä keskusteluissa törmännyt siihen, että osa opettajista tuntee suurta voimattomuutta, kun eivät pysty resurssin tai osaamisensa vuoksi toteuttamaan vaatimuksia monipuolisesta ja laaja-alaisesta työelämäyhteistyöstä. Opettajilta on tullut kommentteja siitä, että eivät oikein enää tiedä mihin pitäisi keskittyä ja mikä on tärkeää.

Opiskelijan opintojen aloitusvaiheen toimenpiteet nousivat työpaikkaohjaajien kumppanuuden kehittämisessä korostetusti esiin. Haastateltavat nostivat uudestaan aloitusvaiheen toimenpiteet merkittävään rooliin.

”Kaikki aina mukaan siihen alkusuunnitteluun eli että kun alussa laitetaan homma pakettiin ja kaikki on kartalla, niin suunnitelmat hän voi aina muuttua matkan varrella. Mutta siis se, että tehdään joku alkusuunnitelma ja sitä kohti lähdetään, niin se on aina helpompi, kun ettei suunnitella tai olla suunnitelmasta tietoisia.” (Henkilöhaastattelu 16.3.2021.)

Työpaikkaohjaajat korostivat sitä, että aloitusvaiheessa opettajan on oltava työpaikkaohjaajaan yhteydessä ja varmistettava, että hän on tietoinen kaikista opiskelijan ohjaamiseen liittyvistä suunnitelmista. Työpaikkaohjaaja tulee ottaa mukaan opiskelijan opintojen suunnitteluun heti opintojen alkuvaiheessa, sillä se on paras tapa sitouttaa työpaikkaohjaaja tehtäväänsä.

”Joo mä kyllä toivoisin, et lähtisi sillä tavalla, että tämä opettaja sitten tai koulutuksen vetäjä olisi niinku yhteydessä näihin työpaikkaohjaajiin. Ja käytäisiin läpi koulutuksen rakenne. Ja sitten ihan ne lähiopetuspäivät, mitä ne sisältää ja jopa ehkä pikkuisen sitä sisältöäkin sieltä, jotta pystyy sitten peilaamaan, että mitä se vois siellä meidän työssä ja meidän arjessa olla ja sitten mietittäisiin siinä kohtaa yhdessä.” (Henkilöhaastattelu 9.4.2021.)

Työpaikkaohjaajat olivat sitä mieltä, että opettajan tehtävänä on varmistaa työpaikkaohjaajan osaaminen ja tietojen ajantasaisuus. Jos on toiminut ohjaajana, riittää lyhyempikin perehdytys, mutta uudelle ohjaajalle perehdytystä tulisi järjestää tarpeen mukaan. Jos edellisestä opiskelijan ohjaamisesta on kulunut aikaa, tulisi tiedot päivittää uusiin tapoihin toimia esimerkiksi arvioinnissa. Osa työpaikkaohjaajista oli osallistunut oppilaitosten järjestämiin työpaikkaohjaajien koulutuksiin ja pitivät niitä erittäin hyvänä tapana kuulla muiden työpaikkaohjaajien kokemuksia sekä saada vertaistukea omaan ohjaustyöhön. Se ei kuitenkaan ollut haastateltavien mielestä tärkein asia, vaan opettajan kanssa tehtävä yhteistyö oli tärkeintä. Eräs haastateltavista toivoi sitä, että opettajat rohkeammin olisivat yhteydessä työpaikkaohjaajiin. Hän korosti sitä, että opettaja tietää roolinsa, mutta työpaikkaohjaajalle se voi olla hyvinkin epäselvää.

"Kun olin eka kerran ohjaaja, niin sain tosi huonosti tietoo. Toisella kerralla opettaja otti heti yhteyttä ja kyseli mun kokemuksesta ja miten voi auttaa. Kyl sillä oli iso merkitys, että hän halus perehdyttää. Ja mulla säästy aika, kun ei tarvinnut itse kaivaa kaikkea tietoo. Jos mä johonkin voin kannustaa, niin tähän kyllä." (Henkilöhaastattelu 10.2.2021.)

Työpaikkaohjaajat korostivat sitä, että osapuolet saisivat selkeän ja konkreettisen ohjeistuksen alussa. Yhteydenpidon ja asioiden varmistamisen tulisi jatkua säännöllisin väliajoin läpi opintojen ajan. Kun kokemusta tulee työpaikkaohjaajalle lisää, riittää aloitusvaiheessa suunnitelman varmistaminen aina kyseisen opiskelijan henkilökohtaisten tavoitteiden osalta.

"Enemmän se tavallaan lähtökeskustelu, sen ei tarvitse olla kuin lyhyt, semmoinen briiffaus, jossa käydään läpi tosiaan, että mistä lähdetään liikkeelle ja mikä on se lopputulema." (Henkilöhaastattelu 9.4.2021.)

Haastateltavat muistuttivat siitä, että työelämä on hektistä. Aloitusvaiheen yhteistyö ja perehdyttäminen säästävät kaikkien osapuolten aikaa ja vaivaa. Kun alkuvaiheessa käydään läpi koulutuksen rakenne, lähiopetus ja sen sisältö, pystyy työpaikkaohjaaja paremmin peilaamaan muussa oppimisympäristössä tapahtuvaa opetusta työpaikan työtehtäviin ja työpaikalla opeteltaviin asioihin. Suunnitteluun toivottiin konkretiaa ja sitä, että opiskelijoiden osaamisen lähtötaso olisi paremmin työpaikkaohjaajilla tiedossa. Se helpottaisi työpaikalla opintojen suunnittelua. Eräs haastateltavista kommentoi, että hyvä perehdytys kaikille osapuolille takaa sen, että onnistumisprosentti on korkeampi. Työpaikkaohjaajat toivoivat myös sitä, että tapaamisiin kaikki osapuolet valmistautuisivat kunnolla. Tämä säästää kaikkien osapuolien aikaa.

Työpaikkaohjaajat arvostivat opettajien osaamista ja luottivat opettajien ammattitaitoon. Tämä välittyi haastatteluissa ja opettajilla koettiin olevan ammatillista osaamista. Eräs haastateltavista korosti sitä, että ammatillisilla opettajilla on useimmiten työelämätausta ja se on hyvä asia.

”Ja hänellä oli niinku tosi selkeät sävelet ja hänellä oli niin kuin hyvin selkeä käsitys alasta, niinku siltä omalta segmentiltä ja musta se oli ihan hienoa, että kun hän niin ammattimaisesti pysty asiaa niinku viemään eteenpäin.” (Henkilöhaastattelu 25.4.2021.)

Työpaikkaohjaajien näkemykset opettajan ammatillisesta osaamisesta työelämässä olivat positiivisia ja toisaalta he pohtivat sitä, että työelämä muuttuu ja opettajankin tulee päivittää osaamistaan työelämässä. Toivola (2006, 74) korostaa yritysten välistä verkostoitumista ja näkee kumppanuudessa paljon etuja. Yritykset voivat yhteistyönsä kautta täydentää toistensa osaamista ja erikoistua omaan ydinosaamiseensa. Yhteistyö luo myös mahdollisuuden oppimiseen ja uuden osaamisen hankkimiseen. Työpaikkaohjaajien näkemysten perusteella molemminpuolista osaamisen päivittämistä voisi jatkossa pitää vahvemmin lähtökohtana myös ammatillisen opettajan ja työpaikkaohjaajan väliselle kumppanuudelle.

Haastatteluissa nousi esiin opettajan työn ja roolin muutos ja siinä nähtiin paljon positiivisia elementtejä. Yhdellä haastateltavista oli pitkä kokemus oppilaitosyhteistyöstä ja hänen mukaansa opiskelija huomioidaan nykyisin paremmin yksilönä, ja opinnot etenevät enemmän opiskelijan ehdoilla. Hän oli myös sitä mieltä, että opettajat ovat muuttuneet enemmän rinnalla kulkijoiksi.

”Kyllä se näkyy vaan siinä, että opettajat ei...ne on ehkä niinku siinä rinnalla kulkijoita tällä hetkellä enemmän, kuin silloin joskus yhdeksänkymmentäluvulla, että silloin oli ihan ”karttakeppiopettajia” silleen, että opettaja tietää. Ja nykyään sitten ei se ole aina niin, että opettaja tietää.” (Henkilöhaastattelu 16.3.2021.)

Haastateltavat korostivat sitä, että hyvä yhteistyö on mutkatonta ja luontevaa. He olivat myös sitä mieltä, että roolijako tulee olla selvillä, ja kaikki osapuolet tietävät, mitä heiltä odotetaan. Haastateltavat arvostivat luontevaa yhteydenpitoa siten, että osapuolet ovat aktiivisia ja opettaja pitää hallinnassaan päävastuun yhteydenpidosta ja seuraa aktiivisesti opiskelijan osaamisen kehittymistä.

”Tarkastelen, niin se on se opettajien aktiivisuustaso. Se on oikeastaan se a ja o. Opettajan tehtävä on ehkä valaista sitä (työelämässä oppiminen) ja tukea sitä sitten siinä tilanteessa. Eli semmonen aktiivinen, proaktiivinen ulospäin suuntautunut henkilö sopivalla tavalla.” (Henkilöhaastattelu 16.3.2021.)

Ammatillisilta opettajilta odotetaan asiakaspalveluosaamista ja kykyä myydä työelämälähtöisiä ratkaisuja. Työpaikkakäyntien yhteydessä opettajan tulisi kertoa ammatillisen koulutuksen mahdollisuuksista sekä markkinoida työelämän osaamisen kehittämiseen liittyviä ratkaisuja. Suurin osa haastateltavista oli sitä mieltä, etteivät he tunnista sitä, että opettaja olisi tehnyt myyntityötä tai asiasta ei ollut muuten kokemusta. Työpaikkaohjaajien näkemysten mukaan opettajan ensisijainen tehtävä on olla opiskelijan tukena ja varmistaa opintojen eteneminen kohti tavoitteita. Opettajan näkemykset kehittämisestä ovat kuitenkin tervetulleita. Eräs haastateltavista oli sitä mieltä, että opettajan parasta myyntityötä on hoitaa perustyö hyvin ja se edesauttaa sitä, että työpaikka on valmis ottamaan jatkossakin opiskelijoita ja jatkamaan yhteistyötä oppilaitoksen ja opettajan kanssa. Toisaalta jos tapahtuu epäonnistumisia, niistä otetaan opiksi ja toimintaa parannetaan virheiden perusteella.

Eräs haastateltavista korosti sitä, että opettaja tekee työtä paitsi osaamisellaan, myös omalla persoonallaan. Asiakaspalveluasennetta tarvitaan myös opettajan työssä. Osa työpaikkaohjaajista oli sitä mieltä, että kaikilla opettajilla asiakaspalveluosaamisen asenne ei valitettavasti ole sitä mitä odotetaan. Opettaja saattaa olla vetäytyvä eikä halua olla yhteydessä oikeastaan mitenkään. Haastateltavien mukaan opettaja on avainasemassa sinä, miten osapuolet innostuvat. Kumppanuuden rakentumisessa ovat kaikki onnistumisen elementit silloin, kun osapuolet ovat aidosti kiinnostuneet ja tekevät työtä yhteisen tavoitteen eteen.

Haastateltavat olivat sitä mieltä, että opettajan persoona vaikuttaa vuorovaikutukseen kaikkein eniten. He arvostivat sitä, että opettajalla olisi pelisilmää lukea tilanteita avoin ja keskustelu olisi avointa.

”Sellainen avoin, keskusteleva. Ja semmoinen, että tulee niinku semmoinen tunne että pystyy sanomaan kaikki asiat että niin kuin ne on.” (Henkilöhaastattelu 18.3.2021.)

Opettajan persoonassa haastateltavat työpaikkaohjaajat arvostivat sitä, että hän kuuntelee, sparraa, tukee ja valaisee asiaa. Opettaja on ulospäin suuntautunut sopivalla tavalla

ja proaktiivinen. Hän ei oleta vaan varmistaa asioita ja kertoo omia mielipiteitään siitä, miten kannattaa tehdä ja mitä painottaa työpaikan näkökulmasta. Haastateltavat arvostivat hyviä vuorovaikutustaitoja.

”Kyllähän siinä pitää olla tällaiset hyvät vuorovaikutustaidot, ihmissuhdetaidot ja kyky nähdä se, että niinku minkälainen ihminen on.” (Henkilöhaastattelu 12.3.2021.)

”Kyllä se persoona vaan, että kyllä sekin vaikuttaa. Kyllä se vaan vaikuttaa se opettajan oma into ja innokkuus kyllä tosi paljon.” (Henkilöhaastattelu 11.3.2021.)

Opiskelijan opintojen ohjaamisessa tulee välillä haasteellisiakin tilanteita. Lehtonen ym. (2018, 20–21) haastattelututkimuksessa opettajat kertoivat kohtaavansa joskus työpaikan ja opiskelijan tarpeiden välillä ristiriitoja. Opiskelija saatettiin nähdä ohjaustarpeineen kiireisessä työyhteisössä taakkana. Joskus opettajat olivat huomanneet opiskelijan kertoneen työnantajalle erilaisen totuuden kuin opettajalle ja tämän koettiin johtavan eettisiin ristiriitoihin. Osa opettajista koki, että he pystyvät puuttumaan epäkohtiin määrätietoisella otteella, mutta se vaatii rohkeutta ja uskallusta sanoa vaikeistakin asioista sekä kykyä kuunnella. Toiset olivat sitä mieltä, että heillä ei ole mahdollisuutta vaikuttaa työpaikan oppimisympäristöön liittyviin ongelmiin. Myös näistä teemoista haastatellut työpaikkaohjaajat kertoivat omia kokemuksiaan ja kokivat oman asemansa olevan yhtä lailla välillä hyvin haastava opiskelijan, työyhteisön, esimiehen ja opettajan välimaastossa.

Työpaikkaohjaajat olivat pääsääntöisesti sitä mieltä, että opettajien viestintätaidot ovat hyvät ja kehittyneet vuosien varrella entistä paremmiksi. Välillä työpaikkaohjaajat olivat kokeneet keskustelut opettajien kanssa haastaviksi, sillä opettajien käyttämä ammatillisen koulutuksen kieli ja termistö oli haastavaa ymmärtää ja heille jäi epäselväksi, miten asioita pitäisi edistää opiskelijan kanssa. Ammatillisen koulutuksen lainsäädännön uudistus ja sen mukanaan tuomat muutokset olivat myös osittain epäselviä.

”No vähä oon välillä hämilläni ja vaikka kysyn, niin en saa selkeämpää vastausta. jotkut opettajat osaa kertoa asiat tosi maanläheisesti ja niiden kanssa sitten on jotenki helpompi ottaa haltuun näitä uusia juttuja.” (Henkilöhaastattelu 10.2.2021.)

Työpaikkaohjaajat toivoivat, että opettajat olisivat enemmän työpaikoilla ohjaamassa ja kulkemassa opiskelijan rinnalla. Samalla he voivat tukea työpaikkaohjaajaa ja muuta työyhteisöä ohjaustyössä. Opettajien henkilökohtaisia työpaikkakäyntejä haastateltavat pitivät merkittävänä ja toivottavana käytäntönä, mutta samaan aikaan pohtivat opettajan työn hektisyyttä ja aikaresurssia työpaikkakäynteihin.

"Kyllä toivoisin, että opettajat olisi enemmän siellä työpaikoilla myös ohjaamassa niitä opiskelijoita. Joo ja tukemassa varmaan samalla sitten työpaikkaohjaajaa ja sitä muutakin työyhteisöä. Niin taikka silleen, että pitäisi jonkinlaista yhteyttä, vaikka soit-taisi, että hei, että miten sillä oppilaalla menee, että onko se saavuttanut nyt ne tietyt siellä tavoitteet." (Henkilöhaastattelu 11.3.2021.)

"Että semmoinen kuva minulle jäi ja käsitys, ettei se opettajan elämä mitään maail-man helpointa ole. Ja se on tosi hektistä ja niinku raskasta ja paljon asioita." (Henki-löhaastattelu 16.3.2021.)

Työpaikkaohjaajat olivat käyneet keskustelija opettajien kanssa työpaikoilla käyntien lisää-misestä ja saaneet käsityksen, ettei opettajan työaika mahdollista enempää käyntejä työ-elämässä. Tästä haastateltavat toivoivat, että oppilaitoksen esimiestasolle ja johdolle voisi välittää viestiä, että opettajien työpaikkakäynnit ovat työelämälle ja opiskelijoille erittäin merkityksellisiä. Haastateltavat työpaikkaohjaajat olivat valmiita järjestämään aikaa työpai-kallaan opettajien tapaamisiin.

Haastatteluissa nousi esiin, että asiakkuus ja kumppanuus rakentui opiskelijan opintojen ohjaamiseen kautta. Ainoastaan yksi haastateltavista kertoi, että heidän työpaikalleen oli tulossa lähiaikoina opettaja työelämäjaksolle tutustumaan työpaikan toimintaan. Muilla ei ollut kokemuksia muusta kuin työpaikalla olevien opiskelijoihin osaamisen hankkimiseen ja arviointiin liittyvästä yhteistyöstä. Haastateltavat työpaikkaohjaajat kuitenkin jäivät pohti-maan asiaa ja olivat sitä mieltä, että olisivat valmiita kehittämään yhdessä opettajien kanssa jotain yhdessä sovittua osa-aluetta. He näkivät tärkeänä sen, että opettaja voisi päivittää omaa osaamistaan työpaikoilla. Samalla myös työpaikkaohjaaja voisi saada omaan työhönsä uusia näkemyksiä.

"Niin siis nyt kun sä kysyit...se vois olla itse asiassa tosi kivaa tehdä yhteistyötä, jo-tain ihan muuta kuin opiskelijaan liittyvää. Kun tää oma arkikin on aika hektistä ja menee vaan päivästä toiseen. Niin se vois olla kiva vaihtaa ajatuksia open kanssa, kun se kuitenkin näkee niin monenlaisia työpaikkoja. Vois saada omaankin työhön jotain uusia näkemyksiä." (Henkilöhaastattelu 10.2.2021.)

"Niin se voi olla vähän haaste, että ehkä siinä tuota siinä justiinsa sen takia pitäisikin olla sen työpaikkaohjaajan kanssa enemmän niinku tekemisissä muutenkin, että tul-laan työpaikalle ja otetaan huomioon ne tulevaisuuden näkymät ja tuota minkälaisia, minkä tyyppisiä ongelmia on eri aloilla, niin niin se (yhteistyö) on ehkä semmoinen kehitettävä kohde." (Henkilöhaastattelu 9.4.2021.)

Ammatillisen koulutuksen lainsäädännön uudistuksella haettiin mm. sitä, että oppilaitosten prosesseja yhtenäistetään ja ammatillinen koulutus näyttäytyisi työelämän suuntaan yhteisempänä ja oppilaitosten käytänteet olisivat yhteneväiset. Työpaikkaohjaajien näkemysten mukaan eri oppilaitoksilla on edelleen erilaisia tapoja toimia. Tätä jäi eräs haastateltavista pohtimaan, että heidän yksikössään on monen eri oppilaitoksen opiskelijoita ja voisiko vaikka työpaikkaohjaaja olla aktiivinen osapuoli ja kutsua opettajia koolle. Hän voisi kertoa työelämän näkökulmasta, miten oppilaitosten erilaiset toimintatavat näyttäytyvät työelämälle.

”Joo, siis kyllä käytänteet vaihtelee. Ja toki riippuu opettajastakin. Ja mulla on ollut samasta oppilaitoksesta eri tutkinnon suorittajia, niin on siinäki ollut eroja. Eikä tietty haittaa, jos vaan annetaan selkeet pasmat, että mitä multa ootetaan. Mutta joo, ois-han se aina helpompaa jos käytänteet samat.” (Henkilöhaastattelu 10.2.2021.)

Karusaaren (2020) väitöstutkimuksessa nousi esiin, että työelämän edustajien kokemuksen mukaan asiasisältöjen ajallinen tarkoituksenmukaisuus ei aina toteutunut työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa ja oppilaitoksen opetuksessa. Teoreettiset tietopuoliset opetuspäivät koettiin niin, että oppilaitokset päättävät ajankohdat ja sisällöt ennakoon, eikä työpaikalla ollut mahdollisuutta vaikuttaa ajankohtiin tai sisältöihin. Haastatteluissa korostui myös se, että opetuksen sisältöjen piti vastata työelämän tarpeita ja sisältöjen tuli olla ajantasaisia. Haastatteluun osallistuneilta työpaikkaohjaajilta tuli samankaltaista palautetta. Haastateltavat nostivat esiin tilanteita, joissa kokivat, ettei koulutus ollut vastannut sitä mitä työnantaja ja opiskelija olivat lähteneet hakemaan. Koulutus oli toteutettu oppilaitoksen lähtökohdista käsin eikä palvellut työnantajan eikä työntekijän eli opiskelijan tarpeita.

”Niin kyllä se on juuri näin, että kuunnellaan niinku myös työnantajapuolta, että heidän intressejä, mitä he haluavat ja sen suuntaisesti, että se liittyy siihen niinku omaan työpaikan kehittämiseen ja saadaan niitä asioita eteenpäin. Ja sitten sieltä tulisi niinku lisää ammattitaitoa tekijöille ja niistä tulisi vielä tärkeimpiä yritykselle.” (Henkilöhaastattelu 25.1.2021.)

Yhteissuunnittelussa tulisi huomioida aina myös työpaikan tarpeet. Tämä korostuu erityisesti tilanteissa, joissa yrityksessä olevan työntekijän ammatillista osaamista halutaan kehittää. Työpaikkaohjaajan ja ammatillisen opettajan välinen kumppanuus on yhteistyötä, jossa molemmat osapuolet hyödyntävät toistensa osaamista.

"Kyllä, koska sitten myös niinku työnantajan näkökulmasta, niin tämä on todella iso panostus tähän henkilöön ja halutaan sitten kuitenkin, että henkilö on motivoitunut ja ottaa osaa niihin koulutuksiin niinku vakavasti, Ja haluaa kehittää ja jos me emme sitä koulutuksen ohjaajina tai esimiehenä tiedä niin eihän me päästä puuttumaan siihen. Se palaute on tärkeä myös meille päin." (Henkilöhaastattelu 9.4.2021.)

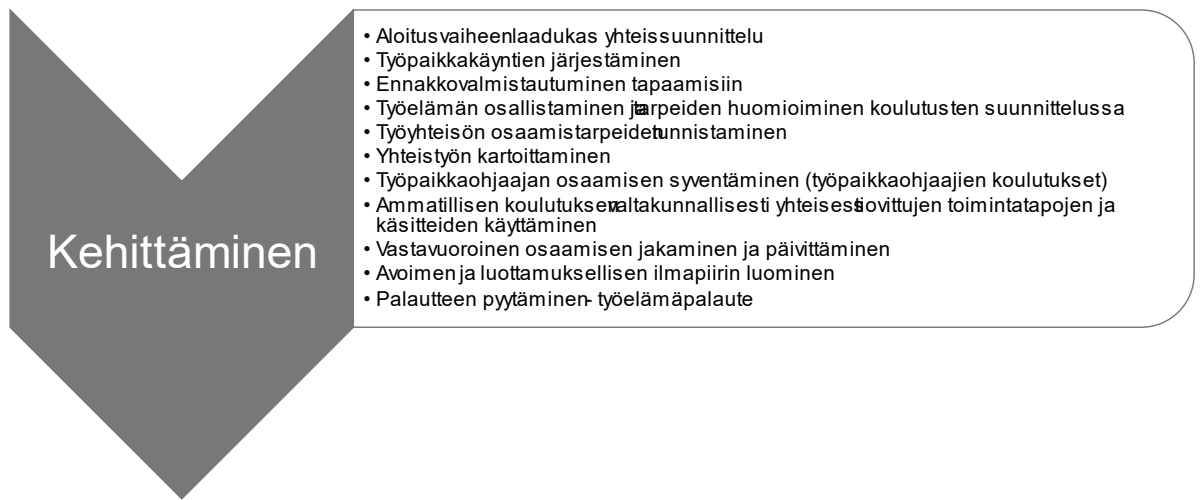
"Eihän he (opettajat) ole kaikkien työpaikkojen asiantuntijoita vaan siellä on sitten se työpaikkaohjaaja, joka enemmänkin pystyy sitä (opiskelijaa) tukemaan." (Henkilöhaastattelu 9.4.2021.)

Lopuksi haastateltavilta tiedusteltiin, mistä asioista hyvä kumppanuus muodostuu. Toivolan (2006, 98–99) mukaan luottamus syntyy toiminnan, tekojen ja yhteisten kokemusten kautta. Toimintatavoissa painottuvat molemminpuolinen yhteistyö ja vastavuoroisuus. Kumppanuudessa tasavertaisuus mahdollistaa mielipiteiden jakamisen ja kuuntelemisen ja ilmenee molemminpuolisena arvostuksena. Sosiaalinen sidoksisuus näkyy tiiviinä vuorovaikutuksena ja yhteisenä ongelmanratkaisuna. Avoimuus ja luottamus luovat oppimisen mahdollisuuksia molemmille osapuolille ja osapuolet voivat oppia toistensa kokemuksista. Näitä samat teemat nousivat esiin, kun työpaikkaohjaajat kertoivat näkemyksiään kumppanuuden kehittämisestä.

"Kyllä se vaan keskustelut ja niinku se näkökulmien läpikäynti, niin kyllä se sieltä kautta muodostuu ja lähinnä ehkä...no tietysti kehittämissilmäläsi päässä, niin sitä justiin, että käydään tulevaisuuden näkymään läpi ja mihin suuntaan se työelämä on menossa, sieltähän se kumppanuus tavallaan mun näkemyksen mukaan syntyy." (Henkilöhaastattelu 18.3.2021.)

"No mun mielestä niinku kiteytettynä, että hän (opiskelija) on saanut se sen tyyppisen ohjauksen ja opetuksen siltä opettajalta, että hän tietää mitä se näyttö tarkoittaa, miten sinne näyttöön mennään, mitä hän siinä tekee ja tuota, että hänen ammattimainen työskentely lisääntyy sen koulutuksen myötä. Ja ohjaaja saa olla tässä mukana. Se hyvä kumppanuussuhde on niinku mun mielestä aika siinä." (Henkilöhaastattelu 25.4.2021.)

Haastatteluiden perusteella itselleni jäi vahva mielikuva siitä, että työpaikkaohjaajat toivovat vuorovaikutteista ja mutkatonta yhteistyötä. He eivät odota mitään suurta tai ihmeellistä, vaan toivovat sitä, että perustyö hoidetaan hyvin. Hyvä yhteissuunnittelu, säännöllinen yhteydenpito ja avoin keskustelu toimivat hyvän kumppanuuden peruspilarina. Yhteenveto kehittämisen toimenpiteistä on esitetty kuviossa 14.



Kuvio 14. Kumppanuuden kehittäminen

10 Yhteenveto ja johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on ollut tutkia työpaikkaohjaajien näkemyksiä siitä, miten työpaikkaohjaajan ja ammatillisen opettajan välinen kumppanuus toteutuu opiskelijan työpaikalla tapahtuvan oppimisen aikana. Tässä luvussa esitellään haastattelututkimuksen keskeiset tulokset ja johtopäätökset sekä kehittämisehdotuksia. Lopussa käsitellään oman oppimisen ja osaamisen kehittymisen reflektointia sekä opinnäytetyöprosessin arviointia.

Työpaikkaohjaajien haastattelututkimuksessa nousi esiin useita opettajan ja työpaikkaohjaajan kumppanuutta edistäviä tekijöitä, jotka toteutuessaan parantavat opiskelijan työelämässä oppimisen laatua sekä edistävät opettajan ja työpaikkaohjaajan vastavuoroista kumppanuutta. Haastattelussa esiin nousseet keskeiset hyvät käytänteet on esitelty taulukossa 1.

Hyvät käytänteet

- ✓ Työelämässä oppiminen suunniteltiin yhdessä opettajan ja opiskelijan kanssa
- ✓ Opiskelijan tavoitteista keskusteltiin yhdessä opettajan ja työpaikkaohjaajan kanssa
- ✓ Osaamisen hankkiminen työpaikalla suunniteltiin yhdessä
- ✓ Suunnitelman laadinnassa huomioitiin työpaikan tarpeet
- ✓ Tutkinnon perusteiden vaatimukset ja työelämän tarpeet suunniteltiin ratkaisukeskeisesti
- ✓ Opiskelijan omat tavoitteet huomioitiin suunnittelussa
- ✓ Opettaja otti vastuun opiskelijan opintojen etenemisessä
- ✓ Näytöt suunniteltiin sujuvasti työpaikan arkeen
- ✓ Opiskelijan erityisen tuen tarpeet huomioitiin, työpaikkaohjaaja sai perehdytystä ohjaamiseen
- ✓ Yhteydenpitotavat suunniteltiin yhdessä ja toteutettiin suunnitelman mukaisesti
- ✓ Opiskelijan opintojen tilannekatsaukset olivat tiiviitä ja etukäteen valmisteltuja
- ✓ Opiskelijan opintojen etenemisestä keskusteltiin säännöllisesti ja avoimesti
- ✓ Opettaja reagoi yhteydenottoihin ja antoi tukea työpaikkaohjaajalle
- ✓ Opettaja hyödynsi ammatillista osaamistaan ja työelämätaustaansa
- ✓ Opettajan viestintä oli konkreettista ja sujuvaa
- ✓ Opettaja vieraili työpaikalla

Taulukko 1. Haastattelututkimuksessa esiin nousseet hyvät käytänteet

Ammatillisen koulutuksen lainsäädäntö on keskeinen ammatillisen koulutuksen järjestäjä ohjaava viitekehys. Luvussa 4 on esitelty lainsäädännön ja laatustrategian keskeisimpiä teemoja, jotka ohjaavat ammatillisen koulutuksen toimintaa. Kuten kappaleessa 4.1 mainitaan, ammatillinen koulutus perustuu osaamisperusteisuuteen, asiakaslähtöisyyteen ja

työelämälähtöisyyteen. Lainsäädäntö edellyttää, että koulutuksen järjestäjä järjestää työpaikkaohjaajalle tarvittaessa perehdytystä. Haastattelututkimuksessa työpaikkaohjaajat kertoivat kokemuksiansa siitä, että he olivat saaneet hyvän perehdytyksen työpaikkaohjaajan rooliin ennen opiskelijan työelämässä oppimisen jaksoa ja he olivat saaneet osallistua yhteissuunnitteluun. Keskeiseen rooliin työpaikkaohjaajien vastauksissa nousivat juuri aloitusvaiheen toimenpiteet: perehdyttäminen ja yhteissuunnittelu. Tämän lisäksi työpaikkaohjaajat korostivat säännönmukaisen yhteydenpidon merkitystä sovittujen käytänteiden mukaisesti sekä avointa keskustelua ja luottamuksellista ilmapiiriä. Edellä mainitut asiat ovat edellytyksiä kumppanuuden muodostumiselle (ks. luku 7).

Oman kokemukseni mukaan opiskelijan työelämässä oppimisen suunnittelu on kompromissien tekemistä tutkinnon perusteiden raamien puitteissa. Lehtonen ym. (2018, 20–21) toteaa, että ammatilliset opettajat kokevat usein roolinsa työelämäyhteistyössä tarpeiden yhteensovittajana opiskelijan ja työpaikan välillä. Opiskelijan tavoitteena on tutkinnon tai tutkinnon osan suorittaminen. Opettaja puolestaan toimii prosessin asiantuntijana työpaikan suuntaan. Opettajan rooli on tärkeä, sillä hän tuo työpaikoille tutkinnon perusteisiin liittyvää tietoutta ja varmistaa keskeisten työtehtävien vastaavuuden tutkinnon perusteisiin nähden. Tällä tavalla varmistetaan, että työelämässä on ammatillisia osaajia jatkossakin. Haastattelututkimuksen perusteella työpaikkaohjaajat olivat sitä mieltä, että osa opettajista on ratkaisukeskeisiä, ja he etsivät joustavia ja työelämälähtöisiä opintopolkuja opiskelijoille. Samoin opiskelijan omat toiveet oli huomioitu suunnittelussa, ja tätä työpaikkaohjaajat arvostivat ja kokivat sen helpottavan myös oman ohjaamisen aloittamista. Heillä oli hyviä kokemuksia siitä, että työpaikan tarpeet oli huomioitu opiskelijan opintojen suunnittelussa. Samoin osaamisen arviointi oli suunniteltu osaksi työpaikan työprosesseja.

Työpaikkaohjaajat antoivat opettajien palveluasenteesta ja asiakaspalvelutaidoista hyvää palautetta. Osa haastateltavista työpaikkaohjaajista oli sitä mieltä, että opettajien asiakaslähtöisyys (ks. luku 4.1) on parantunut ja opettajista on tullut enemmän opiskelijoiden rinnalla kulkijoita. Muutamalla haastateltavalla oli jo muodostunut syvä yhteistyö opettajan tai opettajien kanssa ja he puhuivatkin haastattelutilanteessa kumppanuudesta, joka perustui mm. asiakaslähtöisyyteen (ks. luku 6.2) ja luottamukselliseen kumppanuussuhteeseen (ks. luku 7.1). Koulutuksen järjestäjän näkökulmasta tämä hyvä yhteistyö ja kumppanuus tuottaa toivottavasti runsaasti palautetta ammatillisen koulutuksen kehittämisen tueksi. Kuten kappaleessa 4.3 mainittiin, alkaa valtakunnallisen työelämäpalautteen kerääminen 1.7.2021 ja työpaikkaohjaajilla on mahdollisuus palautetta antamalla vaikuttaa oman ammattialansa osaajien koulutuksen kehittämiseen.

Lehtonen ym. (2018, 20–21) haastattelututkimuksessa ammatilliset opettajat näkivät itsensä neuvottelijoina työelämän ja koulutuksen välissä. Tässä roolissa korostui vastaajien mukaan vuorovaikutustaidot eli kyky kohdata erilaisia ihmisiä, keskustella heidän kanssaan ja luoda suhteita lyhyessäkin ajassa sekä positiivinen asenne ja itsevarmuus. Opettajan asenne merkitsee ja hänen tulee kunnioittaa kaikkien osaamista ja ammattitaitoa. Opettajien näkemysten mukaan heiltä vaaditaan kykyä kuunnella, rohkeutta ottaa asioita esiin sekä tarvittaessa tarttua niihin. Työpaikkaohjaajat kertoivat haastattelututkimuksessa arvostavansa juuri näitä samoja asioita ammatillisen opettajan persoonassa ja osaamisessa. Eräs haastateltavista kiteytti asian näin: ”opettajan asenne on kaiken a ja o”. Samaan aikaan työpaikkaohjaajat reflektivat myös omaa kykyään vastavuoroiseen vuorovaikutukseen. Suuri osa työpaikkaohjaajista tekee tavalla tai toisella asiakaspalvelutyötä, mikä edellyttää vahvoja vuorovaikutustaitoja (ks. luku 6.1) He arvioivat omia yhteistyötaitojaan ja yrittävät omalta osaltaan parhaansa mukaan olla yhteistyöhaluisia ja myönteisiä yhteistyön kehittämiseksi opettajan kanssa.

Osa työpaikkaohjaajista oli sitä mieltä, että kumppanuus ja yhteistyö rakentuu ensi kohtaamisessa tai sitten jää vain kertaluonteisen suorituksen tasolle. Kuten kappaleessa 7.1 todetaan, kun persoonat kohtaavat, on tapahtuma ns. ”totuuden hetki”. Yhteisen ajan, työn sekä toisen persoonan kunnioittaminen on perusta kaikelle yhteistyölle. Kumppanuus edellyttää avoimuutta ja tiedon jakamista. On siten inhimillistä, ettei kaikista kohtaamisista ja asiakaspalvelutilanteista voi syntyä syvää kumppanuutta, mutta olen itse henkilökohtaisesti sitä mieltä, että asiakkuutta voi kuitenkin yrittää kehittää. (Laento & Ståhle 2000, 62–63.) toteavat myös (ks. 7.2), että hyvän kumppanuuden rakentaja on tilannetietoinen ja -taitoinen henkilö. Hän osa käyttää luontevasti faktapohjaista näyttöön perustuvaa aineistoa. Luottamuksen rakentuminen perustuu kahteen perusolottuvuuteen: miten henkilö ilmaisee itseään ja mitä hän osoittaa toista kohtaan. Selkeä tapa ilmaista itseään jättää prosessia hidastavan arvailun pois. Työpaikkaohjaajien näkemyksen mukaan opettajien kanssa oli melko helppoa rakentaa syvällistä yhteistyötä, ja he arvostivat opettajien työtä. Keskusteluiden perusteella itselleni jäi mielikuva, että työpaikkaohjaajat eivät välttämättä edes osaa odottaa tai vaatia opettajalta varsinaisesti asiakaspalveluasennetta. Tältä osin näkisin, että työelämä ei vielä tunnista koulutuksen järjestäjien roolia asiakaspalvelijana ja asiakkuuksien hoitajana. Työelämän edustajat voisivat vaatia jopa parempaakin palvelua.

Edellä mainittiin työpaikkaohjaajien kokemuksia onnistuneesta asiakkuuden hoitamisesta. Haastattelututkimuksessa nousi esiin tekijöitä, jotka eivät ole asiakaslähtöisiä ja joita oppilaitosten tulee kehittää omassa toiminnassaan vastaamaan lainsäädännön asettamia vaatimuksia. Lähes kaikilla työpaikkaohjaajilla oli kokemuksia myös siitä, että he eivät olleet

saaneet perehdytystä työpaikkaohjaajana toimimiseen eikä opettajalla ollut syystä tai toisesta intressiä panostaa työpaikkaohjaajan kanssa kumppanuuden kehittämiseen. Keskeiset kehittämiskohteet on kuvattu taulukossa 2

Kehittämiskohteet

- ✓ Työpaikkaohjaajaa ei osallistettu opiskelijan työelämässä oppimisen suunnitteluun
- ✓ Opettaja ei ollut opintojen alkuvaiheessa yhteydessä työpaikkaohjaajaan
- ✓ Opettaja oli yhteydessä vasta kun opiskelijan opinnot olivat jo alkaneet
- ✓ Työpaikkaohjaajaa ei perehdytetty tehtäväänsä
- ✓ Suunnitelma tehtiin työnantajan kanssa, mutta tieto ei tavoittanut työpaikkaohjaajaa
- ✓ Opettajan henkilökohtainen yhteydenotto jäi tekemättä, materiaalit lähetettiin sähköpostiin
- ✓ Työpaikkaohjaajalla ja opettajalla oli näkemuseroja osaamisen arvioinnissa
- ✓ Työpaikkaohjaajaa ei perehdytetty osaamisen arviointiin
- ✓ Opiskelijalla oli heikot työelämävalmiudet, opettaja ei ollut varmistanut soveltuvuutta työelämään
- ✓ Kutsut tulivat liian nopealla aikataululla
- ✓ Kyselyt kohdentuivat väärille henkilöille, viestinnän muodoista ei ollut sovittu
- ✓ Muutostilanteissa tieto ei tavoittanut osapuolia esim. vastuupettajan vaihdos
- ✓ Opettaja käytti vaikeasti ymmärrettävää ”ammattillisen koulutuksen kieltä”
- ✓ Opettajalla ei ollut aikaa työpaikkakäynteihin, ei resurssia
- ✓ Käytänteissä oli oppilaitoskohtaisia eroja, vaikeuttaa työpaikkaohjaajan työtä
- ✓ Osaamisen hankkiminen oppilaitoksessa ei vastannut työelämän tarpeita

Taulukko 2. Haastattelututkimuksessa esiin nousseet kehittämiskohteet

Opiskelijan opintojen etenemisen ytimessä on opiskelijalle laadittava henkilökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma (HOKS), joka tulee laatia työelämässä oppimisen osalta yhdessä työelämän edustajan kanssa. Siinä missä työpaikkaohjaajilla oli hyviä kokemuksia aloitusvaiheen yhteistyöstä, liittyivät myös keskeisimmät haasteet opiskelijan opintojen aloitukseen. Haastattelututkimuksen perusteella voidaan todeta, että osa opettajista ei vielä käytännössä toteuta yhteissuunnittelua opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kanssa työelämässä oppimisen ja osaamisen arvioinnin osalta (ks. luku 5.1). Osa puolestaan jättää HOKSin laadinnan kirjaamisen tasolle ilman konkretiaa ja pahimmillaan työpaikkaohjaajalla ei ole tietoa suunnitelman sisällöstä lainkaan. Työpaikkaohjaajilla kertoivat kokemuksiaan siitä, että opettaja ei ollut kontaktoinut työpaikkaohjaajaa ollenkaan tai ensimmäinen yhteydenotto oli tullut opiskelijan työelämässä oppimisen jakson loppuvaiheessa.

Niskanen & Ylittervo (2019, 42–44) toteavat, että opettajalta vaaditaan asennoitumista työhönsä siten, että hän verkostoituu ja suunnittelee opetusta yhteistyössä työelämän edustajien kanssa. Yksilölliset opintopolut edellyttävät entistä enemmän suunnittelua eri osapuolten kanssa ja yhteistyön kehittäminen edellyttää opettajien jalkautumista työpaikoille sekä selkeiden yhteyshenkilöiden vastuiden jakamista. Edellä mainitut asiat nousivat esiin haastattelututkimuksessa sekä hyvänä käytänteenä että kehittämiskohteena. Osa opettajista käy työpaikoilla, mutta osa vetoaa siihen, että aikaa ei ole. Tämä olisi mielenkiintoinen tutkimuskohde; mistä resurssoinnin erot johtuvat? Lehtonen ym. (2018, 20–21) mukaan ammatilliset opettajat nostivat haastattelututkimuksessaan esiin resurssipulan työelämäyhteistyötä rajoittavana tekijänä. Vaikka halua yhteistyön tekemiseen olisi, opettajien mukaan työpaikkakäynteihin ei ole riittävästi aikaa. Opettajien mielestä myös työpaikkaohjaajien aikataulut koettiin kiireisiksi, eikä yhteistä keskusteluaikaa aina löytynyt heistä johtuvista syistä. Tämän opinnäytetyön haastattelututkimukseen osallistuneet työpaikkaohjaajat puolestaan olivat sitä mieltä, että järjestävät tarvittaessa aikaa opettajien työpaikkakäynneille. Tässä on opettajien ja työpaikkaohjaajien näkemysten välillä ristiriitaa, joka edellyttäisi keskustelua. Työpaikkaohjaajien haastattelututkimuksessa tunnistettiin ja ymmärrettiin opettajien työn resurssoinnin haasteet. Lähtökohtaisesti ammatillisella opettajalla lienee sama resurssi käytössä, mutta ilmeisesti käytänteissä on suuriakin eroja. Olen tästä keskustellut omassa organisaatiossa ja tunnistan erot, mutta onko taustalla muita syitä. Resurssien jakamiseen liittyy vahvasti esimiestyö, mutta käytetäänkö resurssipulaa jossain määrin tekosyynä. Työelämäyhteistyö voidaan nähdä lisätyönä, joka altistaa opettajaa uudelleen tapaamaan toimia. Haastatellut työpaikkaohjaajat olivat sitä mieltä, että opettajat eivät aina riittävästi näyttäyty työpaikalla konkreettisesti opiskelijan tukena.

Kuten kappaleessa 6.3 mainitaan, viestintä on tärkeä osa arjen asiakaskokemusta ja viestinnän vaikutus kokemusten välittämisessä on yksi onnistuneen asiakassuhteen kulmakiviä. Yksi tyypillisimmistä virheistä viestinnässä on sortua kapulakieleen ja kertoa kaikille vastaanottajille kaikista asioista samoin sanakääntein, mikä saattaa tehdä viestinnästä vaikeasti ymmärrettävää. Viestintä tulisi tehdä kohderyhmää ajatellen. Mielestäni uudistettussa lainsäädännössä on huomioitu työelämälle tapahtuvan viestinnän konkreettisuus, mutta tietyiltä osin tämä ei vielä toteudu työpaikkaohjaajan ja opettajan välisissä kohtaamisissa. Haastatteluissa nousi esiin, että oppilaitoksen edustajat käyttävät vanhan ja uuden lainsäädännön termejä sekaisin. Tämä sekoittaa työelämän edustajia ja aiheuttaa hämmennystä. Työelämän suuntaan tulisi kaikkien koulutuksen järjestäjien viestiä yhteisellä tavalla perustuen ammatillisen koulutuksen lainsäädännön käsitteisiin.

Haastattelututkimuksessa työpaikkaohjaajilta tuli palautetta siitä, että kutsut tapaamisiin ja perehdytyksiin tulivat joskus liian nopealla aikataululla ja usein tapaamiset kuitattiin sähköpostiviesteillä. Palautetta tuli myös siitä, että palaverihin tullaan valmistautumattomina ja se turhauttaa ja vie liikaa aikaa. Palaverihin tulisi valmistautua, ja työpaikkaohjaajat toivoivat, että työelämän aikatauluja kunnioitettaisiin ja ymmärrettäisiin paremmin työelämän aikatauluhaasteet.

Oman kokemukseni mukaan opettajat kokevat työpaikkaohjaajan merkityksen melko vaihtelevasti. Osa arvostaa suuresti työpaikkaohjaajien työtä ja osaamista. Osa taas kokee työpaikkaohjaajan roolin jopa vähäisenä, sillä heidän mukaan työelämässä on niin kiire, ettei laadukasta ohjaamista juuri tapahdu. Työpaikkaohjaajien rooli nousi myös Heinilä ym. (2017, 26) opettajien haastatteluissa esiin ristiriitaisena. Sekä oppilaitoksissa että työpaikoilla tunnustetaan koulutetun työpaikkaohjaajan merkitys, mutta toisaalta opettajien ja työpaikkaohjaajien keskinäisissä vastuissa ja yhteisissä käytännöissä nähtiin kehitettävää. Tämä nousi esiin myös työpaikkaohjaajien vastauksissa. Mikäli yhteissuunnittelu jäi tekemättä, pahimmillaan jäi myös työpaikkaohjaajan kontaktointi tekemättä. Siinä kohtaa opettaja ei ole toiminnallaan osoittanut arvostusta työpaikkaohjaajan tehtävää kohtaan.

Työpaikkaohjaajat saivat mahdollisuuden kertoa näkemyksiään hyvästä kumppanuudesta ja sen kehittämisestä. Keskeiset esiin nousseet teemat on koottu taulukkoon 3.

Näkemyksiä kumppanuuden kehittämisestä

- ✓ Aloitusvaiheen suunnittelu yhteistyössä: opiskelija – opettaja – työpaikkaohjaaja
- ✓ Työpaikkaohjaajan henkilökohtainen perehdyttäminen – ”työpaikkaohjaajan HOKS”
- ✓ Selkeät, konkreettiset ohjeet
- ✓ Koulutuksen järjestäjien työpaikkaohjaajien koulutukset täydentävänä vaihtoehtona
- ✓ Yhteydenpidosta sopiminen ja suunnitelman toteuttaminen läpi opiskelijan opintojen ajan
- ✓ Roolijaon selkeyttäminen – työpaikkaohjaaja ohjaa, suunnittelee, arvioi – opettaja vastaa kokonaisuudesta
- ✓ Asiakaspalveluasenne, innostuminen, innostaminen ja motivointi
- ✓ Työskentely yhteisen tavoitteen eteen
- ✓ Työelämän tarpeiden kuuleminen
- ✓ Opettajan työpaikkakäynnit tarvittaessa
- ✓ Laajempi yhteistyö työpaikoilla – ”tärkeintä kuitenkin aina opiskelijan opintojen edistäminen”
- ✓ Oppilaitosten käytänteiden yhtenäistäminen ja kehittäminen
- ✓ Avoin keskustelu, vuorovaikutus, luottamus
- ✓ ”Parasta myyntityötä on hoitaa perustyö hyvin”

Taulukko 3. Työpaikkaohjaajien haastattelututkimuksessa esiin nousseet näkemykset kumppanuuden kehittämisestä

Työpaikkaohjaajien haastattelututkimuksen mukaan hyvä kumppanuus rakentuu laadukkaasta yhteissuunnittelusta sekä yhteydenpidosta läpi opiskelijan työelämässä oppimisen prosessin ajan. Työpaikkaohjaaja saa tukea ja perehdytystä tarpeen mukaan ja auttaa opiskelijaa hankkimaan osaamista ja edistämään opintojaan. Laadukkaassa yhteistyössä työpaikkaohjaaja toimii opettajan kumppanina ja on vastavuoroisesti linkki oppilaitoksen suuntaan opiskelijan osaamisen kehittymisen seurannassa. Hyvä kumppanuus perustuu luottamukselliseen yhteistyöhön, jossa kaikilla osapuolilla on yhteinen tavoite ja jokainen työskentelee tavoitteen eteen. Hyvä yhteistyö perustuu avoimeen keskusteluun ja vuorovaikutukseen.

Haastattelututkimuksen perusteella työpaikkaohjaajat odottivat laadukasta opiskelijan ohjaamiseen liittyvää yhteistyötä, mutta eivät tunnistaneet tarpeita muihin yhteisiin projekteihin (ks luku 4.4 kehittämisohjelmat). Mannila & Ylihärsilän (2018, 108–109) tutkimuksen mukaan työelämä toivoo säännöllistä yhteydenpitoa oppilaitoksen suunnasta ja vuoropuhelua myös muuhun yhteistyöhön ja kehittämiseen liittyen; esimerkiksi yhteiset projektit, yritys- ja yrittäjävierailut sekä yrityskummitoiminta. Työpaikkaohjaajat olivat kuitenkin sitä mieltä, että etusijalla on aina opiskelijan opintojen edistäminen. Kysymyksen jälkeen he jäivät kuitenkin pohtimaan muuta yhteistyötä ja olivat avoimia esimerkiksi opettajien työelämäjaksoille ja osaamisen jakamiselle. Jäin miettimään tätä, että työpaikkaohjaajat eivät voineet ehkä tunnistaa muita yhteistyön muotoja, jos keskusteluja muista mahdollisuuksista ei ole opettajan kanssa käyty. Työpaikkaohjaajien mielestä yhteistyössä toteutui asiakaslähtöisyys silloin, kun asiakasta (opiskelija, työpaikkaohjaaja) koskevat palvelukonaisuudet ja -polut laadittiin yhteistyössä ja suunnittelussa huomioitiin työelämän tarpeet.

Haastattelututkimuksen perusteella voidaan yhteenvetona todeta, että opettajan ja työpaikkaohjaajan kumppanuuden kehittämisessä on viimeisten vuosien aikana menty paljon eteenpäin. Tietyiltä osin olemme kuitenkin edelleen siinä tilanteessa, että työelämän edustaja ja erityisesti työpaikkaohjaaja eivät saa lainsäädännön ja asetusten sekä myös laatustrategian (ks. luku 4.4) edellyttämää tukea ja perehdytystä tehtävänsä.

10.1 Kehittämis ehdotukset

Vargo & Lusch (2007, 8–9) toteavat, että arvon määrittää viime kädessä aina sen saaja eli asiakas ja asiakkaan ja organisaation tulee luoda arvoa yhdessä, jolloin molemmat osapuolet oppivat toisiltaan ja toistensa tarpeista. Tällöin kehittäminen on tuottoisaa ja se edellyttää organisaation toiminnalta uudistavaa otetta. Kuten luvussa 2 mainittiin, työpaikkaohjaajat ovat olleet tutkimuksen kohderyhmänä vain harvoin. Tämä oli minulle yllättävä

havainto, sillä työpaikkaohjaajan sekä edellisen lainsäädännön aikana työpaikkakouluttajan roolia on aina korostettu ja arvostettu ainakin puheen tasolla. Koulutuksen järjestäjät tunnistavat edelleen työpaikkaohjaajan roolin merkittävänä ja lainsäädäntö edellyttää, että koulutuksen järjestäjän tulee tarvittaessa järjestää perehdytystä. Oppilaitokset käyttävät paljon aikaa monimuotoisten työpaikkaohjaajien koulutusten kehittämiseen ja samalla pohtivat sitä, miksi työpaikkaohjaajia ei saada osallistumaan koulutuksiin. Tässä kohtaa havahduin itsekkin, että rakennetaanko työpaikkaohjaajien perehdytystä sittenkin oppilaitoslähtöisesti? Onko lähtökohtana se, että lainsäädännön edellytykset ajatellaan täyttyvän sillä, että järjestetään verkossa ja lähitapaamisissa valmennuspäiviä ohjaajille? Onko oppilaitoksilla näkökulma, että he luulevat tietävänsä työpaikkaohjaajien tarpeet? Tämän tutkimuksen tulosteella näkisin, että työpaikkaohjaajien tarpeita ei sittenkään ole kuultu tarpeeksi eikä heille ole tarjottu asiakaslähtöisesti sitä perehdytystä ja koulutusta, jota he itse toivovat.

Tässä opinnäytetyössä haastatellut työpaikkaohjaajat olivat sitä mieltä, että henkilökohtainen yhteistyö opettajan kanssa opiskelijan oppimisprosessin eri vaiheissa on kaikkein tärkeintä. Työpaikkaohjaajat eivät kaipaa irrallista työpaikkaohjaajaksi kouluttautumisen prosessia. He toivovat, että saavat opettajalta perehdytyksen ja opiskelijan opintojen etenemisen suunnitelman, jotta voivat edistää työpaikalla ohjaustyötään eikä heidän tarvitse käyttää aikaa tiedon etsimiseen. Haastattelututkimuksen perusteella oppilaitosten tulee panostaa opettajien osaamisen vahvistamiseen, jotta he ymmärtävät työpaikkaohjaajan perehdyttämisen merkityksen.

Opettajien perehdyttäminen työpaikkaohjaajien kohtaamiseen on kehittämiskohde myös Keudassa. Opettajien perehdyttämisessä voidaan hyödyntää arjen kumppanuuden prosessikuvausta (liite 6). Organisaatiossamme olemme tunnistaneet, että opettajien perehdyttämisessä sekä muutenkin työpaikkaohjaajien kouluttamisessa voidaan tehdä tiimityötä ja osallistaa mm. asiakkuuspäälliköt ja työelämäkehittäjäopettajia opettajien tueksi. Tämän lisäksi uudistetaan muuta työpaikkaohjaajien koulutusten tarjontaa mm. verkossa ja lähitapaamisissa. Tilaisuudet ovat erinomaisia verkostoitumisen paikkoja työpaikkaohjaajille ja antavat syventävää tukea työpaikkaohjaajien ohjaus- ja arviointiosaamiseen. Olisiko tässä kohtaa kuitenkin syytä toteuttaa asiakaskuuntelua, jotta työpaikkaohjaajille saadaan luotua koulutuksia, jotka vastaavat aidosti työpaikkaohjaajien tarpeita?

Työelämässä oppimisen osalta opiskelijan henkilökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma tulee laatia yhdessä työelämän edustajan kanssa. Laadukas työelämässä oppimisen prosessi edellyttää, että työpaikalla opiskelijaa ohjaava työpaikkaohjaaja tietää suun-

nitelman tavoitteet sekä tavat, joilla tarvittava osaaminen hankitaan. Haastattelututkimuksen perusteella voidaan todeta, että tämä ei vielä toteudu niin hyvin kuin pitäisi. Opettajien osaamista tulee vahvistaa HOKS:n laadinnassa opiskelijan työelämässä oppimisen osalta ja varmistaa, että HOKS laaditaan yhdessä työelämän edustajan kanssa. Opettajan tulee varmistaa työpaikkaohjaajalta, että HOKS:n tavoitteet ovat myös työpaikkaohjaajan tiedossa. Tasalaatuinen HOKS-prosessi on yksi Yhdessä Parasta – hankkeen tavoitteista ja tämän osalta työ jatkuu.

Työpaikkaohjaajat eivät tunnistanee muuta yhteistyötä ja olivat sitä mieltä, että yhteistyössä opiskelijan etu tulee ensin ja se hyödyttää myös työpaikkaa. Monimuotoisemman kumppanuusyhteistyön rakentumisen osalta työpaikkaohjaajat jäivät pohtimaan, että sitä voisi kehittää ja siitä voisi olla hyötyä molemmille osapuolille. Kuten Laento & Ståhle (2000, 68.) toteavat, kumppanuuden luottamusperustana molemminpuolinen, vapaaehtoinen ja tunnistettu riippuvuus on oleellinen asia. Kaksoisriippuvuudessa molemmat osapuolet tarvitsevat toinen toisiaan hyödyn saamiseksi ja tiedostavat ja tunnustavat keskinäisen riippuvuuden hyödyn tuottamiseksi. On tärkeää tunnistaa lähtökohdat, jonka mukaan yhteistyö tuottaa lisäarvoa molemmille osapuolille, ja molemmat ovat siitä tasapuolisesti vastuussa. Itse näkisin näin, että hyvin hoidettu perustyö on kaiken lähtökohtana, mutta luontevissa tilanteissa voi kehittää myös muita yhteistyön muotoja. Tässä suhteessa opettajien painetta monimuotoiseen yhteistyöhön ei kannattaisi mielestäni lisätä, vaan antaa resurssia perustyön hoitamiseen. Jos luontevia muita yhteistyön mahdollisuuksia tunnustetaan, niitä kannattaa opettajan ja työpaikkaohjaajan yhdessä ilman muuta edistää. Haastatteluiden lopuksi keskustelimme vastavuoroisesta kumppanuudesta työpaikkaohjaajien kanssa ja luulen, että haastateltavien yhteistyö jatkossa opettajien kanssa tulee olemaan erilaista: vastavuoroista kumppanuutta edistävää.

Ammatillisen opettajan myyntityö ja -osaaminen nostetaan ajoittain oppilaitoksissa keskusteluun, mutta aiheesta ei ole aina mielestäni kaikkien opettajien kanssa luontevaa puhua. Kuten luvussa 6.3 todettiin, rakentuu organisaation mainelähtöisyys kohtauksissa. Jokainen organisaation jäsen on mainelähtöinen – hyvässä ja huonossa. Uudistunut kulttuuri edellyttää organisaatioissa muutosta ja myös ammatillisen koulutuksen henkilöstöllä tulee olla yhteinen ymmärrys myynnistä ja miksi sitä tehdään. Hänti ym. (2016, 27) toteaa myös, että myyntiä ei tule ajatella pelkästään organisaation oman edun tavoitteluna, vaan tavoitteena on myydä asiakkaalle jotain sellaista, joka tuottaa myös asiakkaalle hyötyä. Työpaikkaohjaajat olivat sitä mieltä, että parasta myyntityötä on se, että opettaja hoitaa perustyönsä hyvin. Tässäkin olemme siis perusasioiden äärellä ja tätä tulisi enemmän opettajille korostaa ja siltä osin laskea opettajan työn muospainetta. Opettaja voisi auttaa

myös työpaikkakäyntien valmistelussa. Aivan kuten huippumyyjä suunnittelee myyntiprosessia, voisiko opettaja suunnitella kohtaamistaan työpaikkaohjaajan kanssa. Ahvenainen ym. (2018, 91–92.) toteaa, että ennakkokyselyn ja osaamiskartoituksen kautta myyjä saa arvokasta tietoa asiakkaasta, mikä auttaa valmistautumaan kohtaamiseen tehokkaammin. Tämä on jo käynnistänyt asiakkaalla prosessin ja hän on sitoutuneempi tapaamiseen. Kohtaamisessa myyjä voi hyödyntää saatuja ennakkotietoja ja lunastaa lupaukset tuottamalla asiakkaalle yksilönä arvoa. Tapaamisen räätälöinti onnistuu sekä kasvotusten tapahtuvissa tapaamisissa, että verkon välityksessä pidettävissä kohtaamisissa. Suuri osa asiakkaista arvostaa aidosti yksilöllistä kohtaamista. Kun opettajien kohtaamisosaamista kehitetään, muodostuu työpaikkaohjaajan perehdyttämisestä positiivinen rutiini. Kun työpaikkaohjaaja saa hyvän perehdytyksen ja opiskelijalle tehdään yhteisesti laadukas suunnitelma, helpottaa se opettajan työtä ja opiskelijan opintojen etenemistä. Tässä näkisin itse, että opettajien valmistautumista tapaamisiin voisi tukea ainakin tukimateriaalilla (liitteet 6 ja 7) sekä hyödyntämällä asiakaspalveluprosessia (ks. kuvio 5, Flink 2008). Tällä voisi vastata työpaikkaohjaajien toiveeseen siitä, että tapaamisiin valmistauduttaisiin paremmin.

Valtakunnallinen työelämäpalautte mahdollistaa automatisoidun palautteen keräämisen sekä raportoinnin koulutuksen järjestäjille. Työelämäpalautte kannustaa koulutuksen järjestäjiä entistä tiiviimmin miettimään asiakastytyväisyyttä, jota Nieminen & Tomperin (2008, 109–108.) mukaan lisää se, että asiakkaalle voidaan tarjota oikeaa arvoa tuottava ratkaisu. Tämä myös sitouttaa asiakasta. Kuten luvussa 6.3 todettiin, asiakaspalautte on avainasemassa asiakkaan palvelukokemuksen arvioimisessa. Asiakkailta saadut palautteet ovat tärkeä mittari toiminnan arvioimiseen ja lähde sen kehittämiseen. Asiakslähtöisesti toimivat organisaatiot seuraavat saamiaan asiakaspalautteita systemaattisesti ja seuraavat niitä henkilöstön kanssa. (Flink ym. 2018, 106–109.) Asiakaspalautteiden systemaattinen seuraaminen ja niiden pohjalta toteutettavat toimenpiteet tulevat olemaan monella koulutuksen järjestäjällä keskeinen parannusta vaativa prosessi. Tunnistan omassa organisaatiossani tässä myös kehittämiskohteen, jotta säännönmukainen palautteiden läpikäynti ja toiminnan kehittäminen palautteiden perusteella muodostuu osaksi tiimien arkea ja prosesseja. Työelämälle ei saa välittyä mielikuva siitä, että toimintaa ei paranneta palautteen perusteella. Tulevaisuudessa näkisin itse mielenkiintoisena tutkimuskohteena sen, miten työelämäpalautetta käsitellään koulutuksen järjestäjien keskuudessa ja miten palautteenkäsittelyprosessi on luotu. Nähtäväksi jää, miten hyvin työelämä saadaan aktivoitua työelämäpalautteen antamiseen.

10.2 Oman osaamisen kehittymisen reflektointi

Valtioneuvoston asetuksen (423/2005) luvun 7a mukaan ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavien opintojen yleisenä tavoitteena on antaa opiskelijalle työelämän kehittämisen edellyttämät laajat ja syvälliset tiedot asianomaiselta alalta sekä tarvittavat teoreettiset tiedot asianomaisen alan vaativissa asiantuntija- ja johtamistehtävissä toimimista varten. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää ja osoittaa kykyä soveltaa tutkimustietoa ja käyttää valittuja menetelmiä työelämän ongelmien erittelyssä ja ratkaisemisessa sekä kehittää valmiutta itsenäiseen vaativaan asiantuntijatyöhön. Omasta opinnäytetyöstäni muodostui suunnitelmallinen ja tavoitteellinen projekti, jossa olen saanut kehittää omaa osaamistani sekä oman organisaationi toimintaa. Opinnäytetyöprosessi on vahvistanut valmiuksiani toimia asiantuntijatyössä sekä tuonut uusia näkökulmia opinnäytetyössä käsiteltävään aiheeseen. Olen oppinut entistä paremmin soveltamaan teoriaa käytäntöön ja löytänyt tietoperustasta paljon uutta tietoa, jota voin jatkossakin hyödyntää toiminnan kehittämisessä.

Kananen (2014, 14) toteaa, että opinnäytetyön kirjoittajan tulee olla motivoitunut tekemään opinnäytetyönsä ja motivaation tulee löytyä tutkijasta itsestään. Motivaatiota auttaa, jos voi perustella itselleen projektin tärkeyden ja on kiinnostunut aiheesta. Oma opinnäytetyöni aiheen löysin palaverissa, jossa käsiteltiin Opetushallituksen edustajien ja koulutuksen edustajien kanssa tulevaa ammatillisen koulutuksen työelämäpalautetta. Omassa organisaatiossani palautetta oli aiemmin kerätty työpaikkaohjaajilta webropol-kyselyllä, jonka vastausprosentti oli matala. Jäin palaverin jälkeen pohtimaan sitä, että miten voidaan työpaikkaohjaajat vastaamaan automatisoituun valtakunnalliseen palautekyselyyn. Rohkenin tarttua aiheeseen, koska olen itsekkin opettaja ja tehnyt paljon yhteistyötä työpaikkaohjaajien kanssa. Toisaalta näin tässä selkeän kehittämiskohteen. Mietin opettajan ja työpaikkaohjaajan välistä vuorovaikutusta, kohtaamista ja kumppanuutta, ja halusin oman opinnäytetyöni kautta tehdä näkyväksi kumppanuuden merkityksen. Mitä syvällisempää yhteistyö on, sitä motivoituneempia työpaikkaohjaajat ovat todennäköisesti vastaamaan kyselyyn ja antamaan palautetta. Tämä edellyttää sitä, että opettaja kohtaa työpaikkaohjaajan asiakkuutena ja rakentaa kumppanuutta, mikä puolestaan edistää opiskelijan ammatillisen osaamisen kehittämistä. Opinnäytetyöni on antanut minulle itsevarmuutta ja rohkeutta lähteä edistämään organisaatiossani asioita työpaikkaohjaajien antaman palautteen suuntaan.

Oma opinnäytetyöprosessini kesti reilu vuoden. Maailmanlaajuinen pandemia Covid-19 ja sen mukanaan tuomat rajoitukset aiheuttivat matkan varrella haasteita. Toimin asiakkuuspäällikkönä helmikuun 2021 loppuun saakka ja työelämäyhteistyö muutti muotoaan, kun

työpaikkakäynnit loppuivat ja yhteydenpito siirtyi verkkoon. Haasteellinen tilanne työssäni aiheutti sen, että minun oli hetkellisesti vaikea löytää motivaatiota opinnäytetyöni tekemiseen. Aihe oli todella lähellä sydäntäni, mutta en saanut jäseneltyä ja rajattua aihetta itselleni riittävän tarkasti ja ”punainen lanka” tuntui olevan hukassa. Tilanne muuttui, aloitin uudessa toimenkuvassa kehittämisasiantuntijana ja vastuulleni tuli mm. työelämäpalautteen kokonaisuuden koordinointi sekä työpaikkaohjauksen kehittäminen. Opinnäytetyöstäni tuli merkittävä osa työtäni ja organisaationi kehittämistä. Minulla oli myös esimieheni, läheisten työkavereideni, työyhteisön sekä ohjaavan opettajan vahva tuki. Suuri merkitys oli opiskelijakaverini tuella. Tämän jälkeen haastattelututkimus eteni vauhdikkaasti ja opinnäytetyöstäni muodostui tuli minulle tärkeä perehdytysmateriaali uuteen toimenkuvaani. Ilman opinnäytetyöprosessia olisi uudessa vaativassa monialaisessa asiantuntijatyössä aloittaminen ollut paljon haasteellisempaa. Nykyisessä työssäni kehittämishankkeiden parissa pystyn hyödyntämään opinnäytetyöprosessin mukanaan tuomaa osaamista ongelmien erittelyssä ja ratkaisemisessa.

Olen mukana Yhdessä Parasta – kehittämishankkeessa (ks. 4.5) yhteyshenkilönä, ja syksyllä 2021 yhtenä hankkeen teemana on arjen kumppanuuden kehittäminen. Tämä opinnäytetyön prosessikuvaus tulee olemaan yksi hankkeen konkreettinen kehittämisen tulos ja työkalu opettajille ja työpaikkaohjaajille arjen kumppanuuden kehittämiseen. Minulle on merkityksellistä, että tutkimustuloksia voidaan konkreettisesti hyödyntää arjen työssä ja sitä kautta voidaan parantaa työelämässä oppimisen laatua. Arjen kumppanuuden prosessikuvaus (liite 6) ja infograafi (liite 7) on työstetty työpaikkaohjaajilta tulleiden näkemysten pohjalta. Aineisto on vapaasti hyödynnettävissä ja muokattavissa kaikkien ammatillisten opettajien ja työpaikkaohjaajien käyttöön.

Lähteet

Ahvenainen, P. Gylling, J & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. Tee asiakastasi faneja. Helsingin seudun kauppakamari. Viro.

Arene ry. 2019. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Luettavissa: https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?_t=1578480382. Luettu 26.4.2021.

Armstrong, M & Taylor, S. 2017. Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice: building sustainable organisational performance improvement. Kogan Page. London.

Cohen, L. Manion, L & Morrison, K. 2011. Research methods in education. Routledge. Abingdon.

Dunderfelt, T. 2016. Läsäoleva kohtaaminen. PS-kustannus. Juva

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus. Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Docendo Oy. Jyväskylä.

Flink, K. Kerttula, T. Nordling, A-M & Rautio, V. 2018. Asiakaspalvelun ammattilaiseksi. Edita Publishing Oy. Keuruu

Gerdt, B & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus. Oppia kansainvälisiltä huipuilta. Alma Talent. Helsinki.

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

Heinilä, H. Uronen, I & Potinkara, H. 2017. Osaamisperusteisuuden moninaiset todellisuudet. Ammatillisen koulutuksen muutoksen vaikutukset ammatillisen opettajan työhön. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/227938/Osaamisperusteisuuden_moninaiset_todellisuudet.pdf?sequence=2&isAllowed=y. Luettu 7.2.2021.

Hirsjärvi, S. Remes, P & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Kariston kirjapaino Oy. Hämeenlinna.

Hänti, S. & Kairiso-Mertanen, L. & Kock, H. 2016. Oivaltava myyntityö, Asiakkaana organisaatio. Edita.

Jalagin, K. 2018. ”Panoksia koulutuksen työelämäkumppanuuteen”. Pedagogi, 1, s. 3.

Juholin, E. 2017. Communicare! Viestinnän tekijän käsikirja. Hansaprint Oy. Turenki.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä, miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Jyväskylä.

Karusaari, R. 2020. Asiakslähtöisyys osaamisperusteisessä ammatillisessa koulutuksessa. Väitöskirja, Lapin yliopisto, kasvatustieteiden tiedekunta. Luettavissa:

<https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/64059>. Luettu: 15.12.2020.

Kinnunen, S. 2020. Ammatillisen koulutuksen reformin vaikutus työpaikalla tapahtuvaan oppimiseen. Ylempi AMK-opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Matkailu-, ravitsemis- ja talousala. Luettavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/343319/Kinnu-](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/343319/Kinnunen%20Sanna%20Opinn%c3%a4ytety%c3%b6%20YAMK.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

[nen%20Sanna%20Opinn%c3%a4ytety%c3%b6%20YAMK.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/343319/Kinnunen%20Sanna%20Opinn%c3%a4ytety%c3%b6%20YAMK.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
Luettu. 2.5.2021.

Keuda 2019. Vuosikatsaus 2019 Keski-Uudenmaan koulutuskuntayhtymä. Luettavissa:

https://issuu.com/keudajulkaisut/docs/2020_keuda_vuosikatsaus_www. Luettu: 17.1.2021.

Keuda a 2020. Luettavissa: <https://www.keuda.fi/tietoa-keudasta/organisaatio/>. Luettu: 12.1.2021.

Keuda b 2020. Luettavissa: <https://www.keuda.fi/tietoa-keudasta/arvot-ja-strategia/>. Luettu: 11.1.2021.

Keuda c 2020. Luettavissa: <https://www.keuda.fi/tietoa-keudasta/tietoa-keudasta/ajankoh-taista/amatillisen-koulutuksen-laaturapalkinto-2020-lue-taestae-palkintoperustelut/>. Luettu: 19.2.2021.

Korkiakoski, K. & Gerdt, B. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus: Työkalupakki. Helsinki: Talentum.

Kumppanuutta kehittämässä. 2019. Luettavissa: <https://trello.com/c/XgCKeZLv/151-hyv%C3%A4n-palvelun-opas-osa-1-kumppanuus>. Luettu 12.12.2020.

Kupias, P & Peltola, R. 2019. Oppiminen työssä. Gaudeamus Oy. Tallinna.

Käyhkö, J. 2019. Erityisen tuen toimintaprosessien nykytila ja kehittäminen suomalaisessa oppisopimuskoulutuksessa. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Luettavissa: <https://lut-pub.lut.fi/handle/10024/158583>. Luettu: 10.1.2021.

Laento, K. & Stähle, P. 2000. Strateginen kumppanuus – Avain uudistumiskykyyn ja ylivoimaan. WS Bookwell Oy. Porvoo.

Laki ammatillisesta koulutuksesta 11.8.2017/53.

Lehtonen, E. Rintala, H. Pylväs, L. & Nokelainen, P. 2018. Ammatillisten opettajien näkemyksiä opettajan työssä tarvittavasta kompetenssista ja työelämäyhteistyöstä. Ammatikasvatuksen aikakauskirja 20 (4), 10–26. Luettavissa: <https://journal.fi/akakk/article/view/84558/43597>. Luettu 21.2.2021.

Manninen, S. 2018. Opetus- ja ohjaushenkilöstön tuen tarve työelämän muutoksessa. Teoksessa Raudasoja, A. Norontaus, A. Tapani, A. Ylitervo, R. (toim.) Innokkaasti edelläkävijänä! Kohti opetus- ja ohjaushenkilöstön uudistuvia identiteetti-positioita, s. 52–58. Hämeen ammattikorkeakoulu. Hämeenlinna. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/154032/HAMK_innokkaasti-edellakavijana_ejulkaisu_8_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu 7.2.2021.

Manninen, S & Ylihärsilä, A. 2018. Kohti tiiviimpää työelämäyhteistyötä – tuloksia ja kokemuksia Open Day -toimintamallista. Teoksessa Raudasoja, A. Norontaus, A. Tapani, A. Ylitervo, R. (toim.) Innokkaasti edelläkävijänä! Kohti opetus- ja ohjaushenkilöstön uudistuvia identiteetti-positioita, s. 101–109. Hämeen ammattikorkeakoulu. Hämeenlinna. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/154032/HAMK_innokkaasti-edellakavijana_ejulkaisu_8_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu 7.2.2021.

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Moilanen, M & Ranta, A. 2020. Sattuma vai osuma. Asiakaskokemus osana ammatillisen koulutuksen työelämässäoppimista. Ylempi AMK-opinnäytetyö. Savonia-Ammattikorkeakoulu, Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala. Luettavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/346547/Moila-nen%20Miia%20ja%20Ranta%20Anna.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. Luettu: 27.12.2020.

Nieminen, T. & Tomperi, S. 2008. Myynnin johtamisen uusi aika. WS Bookwell Oy. Porvoo.

Niskanen, A & Ylittero, R. 2019. Työpaikalla tapahtuva oppiminen – mahdollisuus vai uhka? Teoksessa Keurulainen, H. Siitari, M & Ylittero R (toim.). Kokemuksia ja näkemyksiä uudistuvasta ammatillisesta oppimisesta, s. 40–46. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/160613/JAMKJULKAI-SUJA2592019_web.pdf?sequence=4&isAllowed=y. Luettu 7.2.2021.

Ohjaan.fi 2021 a. Luettavissa: <https://ohjaan.fi/suunnittelemme/mihin-suunnittelua-tarvi-taan/>. Luettu 11.4.2021.

Ohjaan.fi 2021b. Luettavissa: <https://ohjaan.fi/roolit-ja-tehtavat/tyoelamassa-oppimisessa-jokaisella-on-oma-roolinsa/>. 11.4.2021.

Ohjaan.fi 2021c. Luettavissa: <https://ohjaan.fi/roolit-ja-tehtavat/opettaja-ja-verkostot-ohjajan-tukena/>. Luettu 11.4.2021.

Ojasalo, K. Moilanen, T. Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. WSOYpro. Helsinki.

Opetushallitus 2019. Osaaminen 2035. Osaamisen ennakointifoorumin ensimmäisiä ennakointituloksia. Raportit ja selvitykset 2019:3. Luettavissa: https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaaminen_2035.pdf. Luettu 12.5.2020.

Opetushallitus a 2021. Luettavissa: <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/ammattillinen-koulutus-suomessa>. Luettu 15.2.2021.

Opetushallitus b 2021. Luettavissa: <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/ammattillinen-koulutus>. Luettu 15.2.2021.

Opetushallitus c 2021. Luettavissa: <https://www.oph.fi/fi/tietoa-meista/opetushallituksen-tehtavat#45abfe1e>. Luettu 18.2.2021.

Opetushallitus d 2021. Luettavissa: <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/ammattillisen-koulutuksen-tyoelamapalaute>. Luettu: 6.1.2021.

Opetushallitus e 2021. Luettavissa: <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/opiskelu-ammattillisessa-koulutuksessa>. Luettu 28.2.2021.

Opetushallitus f 2021. Luettavissa: <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/tyoelamatoimikuntien-tehtavat-ja-kokoonpano>. Luettu 14.4.2021.

Opetushallitus g 2021. Luettavissa: <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/tyoelamassa-oppiminen> Luettu 6.3.2021.

Opetushallitus h 2021. Luettavissa: <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/henkilokohdistaminen>. Luettu 24.4.2021.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2021. Luettavissa: <https://minedu.fi/ammattillisen-koulutuksen-hallinto-ja-rahoitus>. Luettu: 6.1.2021.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2020. Ammatillisen koulutuksen reformin tukiohjelma. Luettavissa: <https://minedu.fi/tukiohjelma>. Luettu 7.3.2021.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019. Kohti huippulaatua. Ammatillisen koulutuksen laatu-strategia vuoteen 2030. Helsinki. Luettavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161772/OKM_2019_29%20Kohti%20huippulaatua.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu: 17.1.2021.

Opintopolku 2021. Ammatillinen opettajan koulutus. Luettavissa: <https://opintopolku.fi/wp/ammattikorkeakoulu/ammattilliset-opettajakorkeakoulut/ammattillinen-opettajan-koulutus/>. Luettu 2.3.2021.

Otala, M. 2018. Ketterä oppiminen. Keino menestyä jatkuvassa muutoksessa. Kauppamari. Viro.

- Parasta osaamista 2021. Työelämälähtöinen osaamisen hankkiminen. Luettavissa: https://blogit.gradia.fi/parasta_osaamista/osaamisen-hankkiminen-tyoelamassa/. Luettu 14.4.2021.
- Peelan, Ed & Beltman, R. 2013. Customer relationship management. Pearson Education. Luettavissa: <https://www.vlebooks.com/Vleweb/Product/Index/314153?page=0>. Luettu: 15.5.2021.
- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere. Luettavissa: <https://haaga-helia.finna.fi/Record/3amk.253292>. Luettu: 24.4.2021.
- Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Luettavissa: <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>. Luettu: 11.11.2020.
- Sanastokeskus TSK 2021. TEPA-termipankki. Luettavissa: <https://termipankki.fi/tepa/fi/>. Luettu 11.4.2021.
- Silverman, D. 2016. Qualitative Research. Sage. London.
- Sydänmaanlakka, P. 2017. Continuous Renewal the Only Way to Survive. Hansaprint Oy. Turenki.
- Toivola, T. 2006. Verkostoituva yrittäjyys - Strategiana kumppanuus. Edita Publishing. Helsinki.
- Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluista 16.6.2005/423
- Valtioneuvoston asetus ammatillisesta koulutuksesta. 5.10.2017/673.
- Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Kariston Kirjapaino Oy. Hämeenlinna.
- Vargo, S & Lusch, F. 2004. Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. Journal of Marketing, 68, s. 1–17.

Vargo, S & Lusch, F. 2007. Service-dominant logic: Continuing the evolution, *Academy of Marketing Science*, 36, s. 1–10.

Vehviläinen, S. 2014. Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta. Gaudeamus Oy. Tallinna.

Öhman, A. 2020. Työelämälähtöisyys, osaamisperusteisuus ja asiakaslähtöisyys toisen asteen ammatillisessa koulutuksessa: Päättäjien käsityksiä. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto, aikuiskasvatus. Luettavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/67940/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-202002252168.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu: 2.1.2021.

Liitteet

Liite 1. Opinnäytetyön yhteys Keudan strategiaan

Esitys Keudan tutkimushankkeita koordinoivalle ryhmälle 11.5.2020

Asiakas- ja yhteistyö- ja verkosto-osaaminen

- Työelämän ja opiskelijan tarpeiden ymmärrys ja huomiointi suunnittelussa ja toteutuksessa.
- Asiakkuus/ kumppanuusajattelu- ja yhteistyöosaaminen (myynti- ja markkinointi).
- Neuvottelutaidot ja -osaaminen.
- Työsuhteen vaikutuksen ymmärrys tehtäviin, vastuisiin, rooleihin ja opintoihin.
- Ratkaisukeskeisyys ja dialogisuus yhteistyössä.
- Eri osapuolten roolien, tehtävien ja vastuiden ymmärtäminen molemmissa vaihtoehdoissa.
- Verkoston koordinaointitaidot ja työelämän tukemiseen liittyvät taidot.

Miten lisätään vuorovaikutusta, asiakasymmärrystä, asiakaskuuntelua ja vuorovaikutusta oppilaitoksen ja työelämän välillä?

Miten arjen kumppanuutta ylläpidetään?

Miten selkiytetään arjen kumppanuudessa keskinäiset roolit?

Mitä työelämä odottaa ammatillisen koulutuksen kanssa tehtävältä yhteistyöltä?

Miten osapuolia osallistetaan arjen kumppanuuden rakentamiseen, ylläpitämiseen ja kehittämiseen?



Työelämäyhteistyön kehittäminen vs.

Keudan strategia

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Työpaikkaohjaajan ohjausosaamisen varmistaminen = arvostamme työpaikkaohjaajan työtä ✓ Vuorovaikutteinen yhteistyö = asiakas antaa kehittävää palautetta ✓ Keuda on helposti lähestyttävä ja ketterä yhteistyökumppani ✓ Keuda mahdollistaa työpaikkaohjaajan kehittymisen ✓ Asiakaskokemus | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Opiskelijan opintojen eteneminen = välitämme ✓ Työelämäyhteistyön kehittäminen, uudistamme työelämän mukana ✓ Asiakaskuuntelu = tuotamme tarpeeseen vaikuttavia koulutus- ja kehittämispalveluja ✓ Valtakunnalliset palautekyselyt - taloudellisuus ✓ Myyntityö = taloudellisuus ja tehokkuus |
|--|---|

Liite 2. Ammatillisen koulutuksen lainsäädäntö

Ammatillista koulutusta koskeva lainsäädäntö

- Laki ammatillisesta koulutuksesta annetun lain muuttamisesta (547/2018) ja laki opetus- ja kulttuuritoimen rahoituksesta annetun lain muuttamisesta (548/2018)
- Laki valtakunnallisista opinto- ja tutkintorekistereistä (884/2017)
- Laki ammatillisesta koulutuksesta (531/2017)
- Laki opetus- ja kulttuuritoimen rahoituksesta (1705/2009)
- Laki opetus- ja kulttuuritoimen rahoituksesta annetun lain muuttamisesta (532/2017)
- Laki oppilas- ja opiskelijahuollosta (1287/2013)
- Laki oppilas- ja opiskelijahuoltolain muuttamisesta (886/2017)
- Laki valtion ja yksityisen järjestämän koulutuksen hallinnosta (634/1998)

Valtioneuvoston asetukset

- Valtioneuvoston asetus ammatillisesta koulutuksesta annetun valtioneuvoston asetuksen 20 §:n muuttamisesta (543/2020)
- Valtioneuvoston asetus ammatillisesta koulutuksesta annetun valtioneuvoston asetuksen 20 §:n muuttamisesta (744/2018)
- Valtioneuvoston asetus opetustoimen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun asetuksen 16 §:n muuttamisesta (431/2018)
- Valtioneuvoston asetus ammatillisesta koulutuksesta annetun valtioneuvoston asetuksen 20 §:n muuttamisesta (138/2018)
- Valtioneuvoston asetus ammatillisesta koulutuksesta (673/2017)
- Valtioneuvoston asetus ammatillisen koulutuksen, lukiokoulutuksen ja perusopetuksen jälkeisen valmistavan koulutuksen hakumenettelyistä annetun valtioneuvoston asetuksen muuttamisesta (685/2017)
- Asetus opetustoimen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (986/1998)
- Valtioneuvoston asetus opetustoimen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun asetuksen muuttamisesta (1150/2017)
- Valtioneuvoston asetus opetustoimen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun asetuksen muuttamisesta (1168/2010)
- Valtioneuvoston asetus opetus- ja kulttuuritoimen rahoituksesta (1766/2009)
- Valtioneuvoston asetus opetus- ja kulttuuritoimen rahoituksesta annetun valtioneuvoston asetuksen muuttamisesta (487/2017)
- Valtioneuvoston asetus ammatillisen koulutuksen, lukiokoulutuksen ja perusopetuksen jälkeisen valmistavan koulutuksen hakumenettelyistä (294/2014)

Opetus- ja kulttuuriministeriön asetukset

- Opetus- ja kulttuuriministeriön asetus ammatillisen koulutuksen rahoituksen las-
kentaperusteista(1244/2020)
- Opetus- ja kulttuuriministeriön asetus ammatillisen koulutuksen tutkintorakenteesta
annetun opetus- ja kulttuuriministeriön asetuksen 2 §:n ja liitteen muuttami-
sesta(542/2020)
- Opetus- ja kulttuuriministeriön asetus opiskelijaksi ottamisen perusteista ammatilli-
sessa perustutkintokoulutuksessa annetun opetus- ja kulttuuriministeriön asetuk-
sen muuttamisesta (161/2019)
- Opetus- ja kulttuuriministeriön asetus ammatillisen koulutuksen tutkintorakenteesta
annetun opetus- ja kulttuuriministeriön asetuksen 2 §:n ja liitteen muuttami-
sesta (1086/2018)
- Opetus- ja kulttuuriministeriön asetus ammatillisen koulutuksen tutkintorakenteesta
annetun opetus- ja kulttuuriministeriön asetuksen muuttamisesta (590/2018)
- Opetus- ja kulttuuriministeriön asetus ammatillisen koulutuksen rahoituksen las-
kentaperusteista annetun opetus- ja kulttuuriministeriön asetuksen muuttami-
sesta (415/2018)
- Opetus- ja kulttuuriministeriön asetus opiskelijaksi ottamisen perusteista ammatilli-
sessa perustutkintokoulutuksessa annetun opetus- ja kulttuuriministeriön asetuk-
sen muuttamisesta (141/2018)
- Opetus- ja kulttuuriministeriön asetus ammatillisen koulutuksen tutkintorakenteesta
uudessa välilehdessä (680/2017)
- Opetus- ja kulttuuriministeriön asetus ammatillisen koulutuksen rahoituksen las-
kentaperusteista (682/2017)
- Opetus- ja kulttuuriministeriön asetus opiskelijaksi ottamisen perusteista ammatilli-
sessa perustutkintokoulutuksessa (699/2017)
- Opetus- ja kulttuuriministeriön asetus eräiden oppilailta ja opiskelijoilta perittävien
maksujen perusteista annetun opetusministeriön asetuksen muuttami-
sesta (681/2017)
- Opetus- ja kulttuuriministeriön asetus oppisopimuskoulutuksessa olevan opiskeli-
jän opintososiaalisista etuuksista (679/2017)
- Opetusministeriön asetus eräiden oppilailta ja opiskelijoilta perittävien maksujen
perusteista (1323/2001)

Liite 3. Valtakunnallisen työelämäpalautteen kysymykset

Työpaikkaohjaajakyselyn rahoitukseen vaikuttavat väittämät

- 1) Yhteistyö oppilaitoksen kanssa oli sujuvaa.
- 2) Oppilaitos varmisti etukäteen opiskelijan riittävät valmiudet työelämässä oppimiseen.
- 3) Oppilaitos varmisti, että työtehtävät edistävät opiskelijan oppimista suunniteltujen tavoitteiden mukaisesti.
- 4) Oppilaitos varmisti, että työpaikkaohjaajilla tai mentorilla oli tiedossa opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan (HOKS) kirjatut tavoitteet.
- 5) Oppilaitos tarjosi riittävästi tukea opiskelijan oppimisen ohjaamiseen.
- 6) Oppilaitos tarjosi riittävästi tukea opiskelijan osaamisen kehittymisen arvioimiseen ja palautteen antamiseen opiskelijalle.
- 7) Oppilaitoksella on kyky kehittää työelämässä oppimista saamansa palautteen perusteella.
- 8) Olen tyytyväinen oppilaitoksen toimintaan järjestää työelämässä oppimista.

Työpaikkakyselyn rahoitukseen vaikuttavat väittämät

- 1) Yhteistyö oppilaitoksen kanssa on sujuvaa.
- 2) Oppilaitos tiedottaa hyvin ammatilliseen koulutukseen liittyvistä yhteistyön mahdollisuuksista.
- 3) Olemme tyytyväisiä oppilaitoksen tapaan hoitaa oppi- ja koulutusopimusten laadintaan liittyvät käytännön asiat.
- 4) Oppilaitos järjestää työelämässä oppimisen työpaikan tarpeet huomioiden.
- 5) Oppilaitos tarjoaa mahdollisuutta ennakoida työpaikkamme osaamisen kehittämistarpeita ja sen avulla kehittää toimintaamme.
- 6) Voisimme rekrytointitilanteessa palkata tästä oppilaitoksesta valmistuneita opiskelijoita.
- 7) Oppilaitoksella on kyky kehittää toimintaansa saamansa palautteen perusteella.
- 8) Voimme suositella oppi- tai koulutusopimusyhteistyötä oppilaitoksen kanssa.
- 9) Olemme tyytyväisiä oppilaitoksen toimintaan järjestää työelämässä oppimista

Liite 4. Haastattelupyyntö työpaikkaohjaajille

Tervehdys,

Suuritan Haaga-Heliassa tradenomi (ylempi AMK) – opintoja ja teen parhaillaan opinnäytetyötä. Tutkimusaiheeni on **ammattillisen opettajan ja työpaikkaohjaajan välinen yhteistyö ja kumppanuus**.

Ammatillista koulutusta toteutetaan yhä enemmän yhteistyössä työelämän edustajien kanssa ja työpaikkaohjaajan rooli on ehdottoman tärkeä opiskelijan opintojen etenemisen kannalta. Lisäksi työpaikkaohjaajalla on merkittävä rooli ammatillisen opettajan kumppanina. Koulutuksen järjestäjällä on vastuu siitä, että työpaikkaohjaaja saa perehdytystä ja osallistetaan opiskelijan työelämässä oppimisen suunnitteluun.

Toivoisin näkemyksiäsi mm. seuraavista asioista:

- Alkuvaiheesta: miten työpaikkaohjaaja perehdytetään työpaikkaohjaajan rooliin ja tehtäviin, toteutuuko yhteissuunnittelu?
- Toteutusvaiheesta: miten yhteydenpito työpaikkaohjaajan ja opiskelijan opintojen seuranta toteutuu?
- Kumppanuuden kehittämisestä: mitä muuta yhteistyötä opettajan kanssa tehdään työelämässä tai mitä voisi tehdä?
- Mitä muuta tulisi huomioida opettajan ja työpaikkaohjaajan kumppanuuden kehittämisessä?

Haastattelu toteutetaan teams-sovelluksella. Haastattelu nauhoitetaan ja muutetaan tekstimuotoon. Nauhoitteet ja tekstit sekä haastattelujen yksilöity sisältö jäävät ainoastaan minun henkilökohtaiseen käyttöni. Kun kaikki haastattelujen tulokset on analysoitu, tuhoan nauhoitteet ja muun aineiston tietoturvasyistä. Haastattelu on anonyymi ja varsinaisessa opinnäytetyössäni olevista kommentteista ei voi päätellä, kuka haastateltavista on antanut kommentin.

Mikäli haastattelu sopii Sinulle, lähetän Sinulle teams-kutsun yhteisesti sovittuun ajankohtaan. Haastatteluun tulisi varata aikaa noin puoli tuntia.

Yhteistyöstä kiittäen Päivi

Päivi Ranto
Kehittämisasiantuntija
p. 050 415 0969, paivi.ranto@keuda.fi

Keski-Uudenmaan koulutuskuntayhtymä Keuda
Sibeliuksenväylä 55 A
04400 Järvenpää
www.keuda.fi



Tutustu Keudan VAU-strategiaan:
[Vastuullisia, aktiivisia ja uniikkeja tekoja joka päivä](#)

Liite 5. Teemahaastattelun runko

Haastattelun avaaminen:

- Kokemus työpaikkaohjaajana toimimisesta?
- Koulutussopimus ja/vai oppisopimusopiskelijoita, ohjattavien opiskelijoiden tutkimukset?
- Minkä oppilaitosten kanssa tehnyt yhteistyötä?

Kumppanuuden prosessi, opettaja - työpaikkaohjaaja

Kumppanuuden rakentaminen:

- Mielikuvia ensivaikutelmasta ja vuorovaikutuksesta?
- Miten hyvin saanut perehdytystä työelämässä oppijan ohjaustehtävään oppilaitoksen edustajilta (opettaja, asiakkuuspäällikkö, joku muu)?
- Kokeeko haastateltava työpaikkaohjaajana roolinsa selkeäksi?
- Onko työnjako oppilaitoksen (opettaja) ja työpaikan (työpaikkaohjaaja) välillä selkeä?
- Onko työpaikkaohjaaja ollut mukana opiskelijan työelämässä oppimisen suunnittelussa (osaamisen hankinta, näytöt)?

Kumppanuuden ylläpitäminen:

- Minkälaista yhteydenpitoa haastateltava toivoo opiskelijan työelämässä oppimisen jakson aikana?
- Mitä yhteydenpitokanavia tulisi suosia?
- Miten hyvin saanut tukea ja apua?
- Mitä muuta tulisi huomioida kumppanuuden ylläpitämisessä?

Kumppanuuden kehittäminen:

- Mitä odottaa opettajan kanssa tehtävältä yhteistyöltä?
- Ymmärtääkö opettaja ymmärtää työelämän/opiskelijan tarpeita?
- Osaako opettaja osaa tarjota ammatillisen koulutuksen mahdollisuuksia (myynti, markkinointi) työpaikan tarpeisiin?
- Miten haastateltava itse haluaisi osallistua kumppanuuden ja yhteistyön rakentamiseen, ylläpitämiseen ja kehittämiseen?

Yhteistyö kumppanuuden prosessin kaikissa vaiheissa

- Toteutuuko yhteistyössä vastavuoroinen kumppanuus?
 - vuorovaikutus
 - yhteiskehittäminen
 - yhteinen ymmärrys työelämässä oppimisen merkityksestä

Tukisanat:

- perehdyttäminen
- vuorovaikutus
- yhteistyöosaaminen
- asiakkuus/kumppanuusajattelu

Liite 6. Arjen kumppanuuden prosessikuvaus

Aloitus

- Opiskelijan työelämävalmiuksien varmistaminen
- Opiskelijan perehdyttäminen, motivointi
- Työpaikkaohjaajan ohjausosaamisen varmistaminen
- Työpaikkaohjaajan perehdyttäminen, ohjausresurssin varmistaminen ja ohjaustyöhön motivointi, tiedottaminen koulutuksen järjestäjän valmennuksista
- Työpaikan ja oppimisympäristön edellytysten varmistaminen, työtehtävät
- Yhteissuunnittelu (HOKS) – opiskelija – opettaja – työpaikkaohjaaja (osaamisen hankkiminen, osaamisen arviointi)
- Opiskelijan ohjaamisen tukitoimista sopiminen
- Yhteydenpidon tavoista ja aikatauluista sopiminen

Ylläpitäminen

- Opiskelijan opintojen etenemisen tukeminen ja tarvittavien tukitoimien toteutuminen
- Työpaikkaohjaajan ohjaustyön tukeminen
- Vastavuoroinen yhteydenpito sovittujen käytänteiden mukaisesti: tilannekatsaukset, työpaikkakäynnit jne.
- Opiskelijan osaamisen kehittymisen seuranta, palautteen antaminen, HOKS:n päivittäminen, urasuunnittelu
- Valmistautuminen opiskelijan osaamisen arviointiin (näyttö)
- Työpaikkaohjaajan perehdyttäminen osaamisen arviointiin
- Muutokset, toimenpiteiden varmistaminen esim. työpaikkaohjaajan tai vastuuopettajan vaihtuminen

Kehittäminen

- Aloitusvaiheenlaadukas yhteissuunnittelu
- Työpaikkakäyntien järjestäminen
- Ennakkovalmistautuminen tapaamisiin
- Työelämän osallistaminen tarpeiden huomioiminen koulutusten suunnittelussa
- Työyhteisön osaamistarpeiden tunnistaminen
- Yhteistyön kartoittaminen
- Työpaikkaohjaajan osaamisen syventäminen (työpaikkaohjaajien koulutukset)
- Ammatillisen koulutuksen takunnallisesti yhteisesti sovittujen toimintatapojen ja käsitteiden käyttäminen
- Vastavuoroinen osaamisen jakaminen ja päivittäminen
- Avoimen ja luottamuksellisen ilmapiirin luominen
- Palautteen pyytäminen- työelämäpalautte

