

Erilaisen oppijan perehdyttäminen ravintolatyössä

Case: ADHD-oireiset

Annemari Sinivirta

Opinnäytetyö
Helmikuu 2015

Palvelujen tuottaminen ja johtaminen
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala





Tekijä(t) Sinivirta, Annemari	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 06.02.2015
	Sivumäärä 57	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Erilaisen oppijan perehdyttäminen ravintolatyössä Case: ADHD-oireiset		
Koulutusohjelma Palvelujen tuottaminen ja johtaminen		
Työn ohjaaja(t) Anita Autio		
Toimeksiantaja(t) -		
<p>Opinnäytetyössä käsiteltiin erilaisen oppijan perehdyttämistä ravintolatyössä, keskittyen ADHD-oireisiin työntekijöihin. Tavoitteena oli nostaa esille ravintola-alan usein puutteellinen perehdyttäminen. Opinnäytetyössä etsittiin apukeinoja ja ideoita siihen, miten ADHD-oireisia voisi huomioida paremmin ravintolaperehdytyksessä ja miten perehdytystä voisi mukauttaa niin, että se huomioisi paremmin erilaisen oppimistavan ja erilaisen oppijan. Toiveena oli myös vähentää oireyhtymään liittyviä väriä ennakkoluuloja ja leimoja.</p> <p>Tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista tutkimusmetodia ja tietoja kerättiin haastatteluilla ja kyselyillä elokuusta marraskuuhun 2014. Haastatteluun osallistui kahdeksan naista eri puolilta Suomea iältään 27–51 väliltä. Heillä oli kokemusta ravintola-alalta ja olivat joko itse ADHD-oireisia taikka olivat työskennelleet oireisen kanssa. Haastateltavien saamiseksi käytettiin sosiaalista mediaa, ja apua pyydettiin myös PAM- ja ADHD-liitolta. Tutkimustuloksista selvisi, että ravintola-alan perehdytys oli useimmiten puutteellinen, kiireessä suoritettu ja yksilöimätön. Perehdyttäjänä ei myöskään toiminut aina siihen sopiva henkilö. Aina riittää uutta opittavaa, jopa kokeneemmalle työntekijälle.</p> <p>Tärkeänä haastateltavat pitivät sitä, ettei uusia asioita tulisi liikaa kerralla ja aikaa olisi enemmän perehdytystä varten. Ikä vaikutti haastateltavien toiveisiin oppimateriaaleista ja suoriutumista teknisistä tehtävistä. Puutteellisen perehdytyksen syynä pidettiin resurssipulaa ja ettei perehdyttämistä pidetty tärkeänä. Työntekijöiden vaihtuvuuden ja virheiden tekemisen syynä pidettiin puutteellista perehdyttämistä.</p> <p>Toivoisin, että erilaiset oppijat osaisivat jatkossa vaatia kunnollista, yksilöityä perehdyttämistä ja huomioisivat, että perehdytykset on tehty massatuotantona, huomioimatta erilaista oppijaa. Aiempia tutkimuksia ei ole ADHD-oireisista aikuisista, joita perehdytetään ravintola-alalla, siksi tämä opinnäytetyö tuotti uutta tietoa, jota voitaisiin hyödyntää perehdytyksessä. Tulevaisuudessa voitaisiin tutkia puutteellisen perehdyttämisen seurauksia erilaisen oppijan kohdalta.</p>		
Avainsanat (asiasanat) ADHD, erilainen oppija, oppimistavat, erilainen oppija, perehdyttäminen, ravintola-ala		
Muut tiedot		



Author(s) Sinivirta, Annemari	Type of publication Bachelor's thesis	Date 06.02.2015
		Language of publication: Finnish
	Number of pages 57	Permission for web publication: x
Title of publication Orienting a different learner in a catering business Case: ADHD-indicatives		
Degree programme Degree Programme in Services Management		
Tutor(s) Autio, Anita		
Assigned by -		
<p>The thesis deals with different kinds of learner's orientation in restaurant work, focusing on workers with ADHD symptoms. The aim was to bring up the lack of orientation in restaurant industry. This thesis sought resources and ideas on how an ADHD-compulsive could be taken better into account in restaurant orienteering, and how induction could be adjusted so that it would pay more attention to different learning and a different learner. Another aim was to reduce the prejudices and false labels on this syndrome.</p> <p>The study used a qualitative research method and the data was collected through interviews and surveys from August to November 2014. The eight interviewees were from 27 to 51 years of age and all of them were women, from all over Finland. They had experience in restaurant work, either with symptoms or had worked with an ADHD-compulsive. Social media was used to obtain interviewees as well as assistance from PAM and the ADHD Association. The study confirmed the fact that the restaurant industry's orienteering is often too incomplete, hastily carried out and unspecified. Orientation was not always made by an appropriate person. There are always new things to learn, even for more experienced workers.</p> <p>The interviewees wished for not having too many new things to learn at the same time and more time for orienteering. The age affected the interviewees' wishes concerning study materials and performing in technical tasks. The lack of orientation was attributed to the lack of resources and not appreciating the importance of orientation. The lack of orientation was considered to be the cause for employee turnover and making mistakes.</p> <p>The author wishes that in the future different learners would ask for proper, individualized orientation. Familiarization has often been mass-produced, without regard to students with special needs. There are no previous studies about symptomatic adults with ADHD, who are familiar with the restaurant industry. Therefore, this thesis provided new information that could be used in induction. In the future, one could examine the consequences of the lack of orientation by the point of view of a different learner.</p>		
Keywords/tags (subjects) ADHD, different learner, learning methods, orientation, catering business		
Miscellaneous		

Sisältö

1 Erilainen oppija ravintolaperehdytyksessä	3
2 Aktiivisuuden ja tarkkaavuuden häiriöt ADHD ja ADD	5
2.1 ADHD:n ydinoireet	6
2.2 ADHD ja liitännäisoireet.....	8
2.3 ADHD:n vaikutus opiskeluun ja työhön	12
2.4 Apukeinot ja oppimiseen vaikuttavat tekijät.....	14
3 Perehdyttäminen	17
3.1 Perehdyttämistä koskevat lait	17
3.2 Perehdyttämisen tarkoitus ja tavoitteet.....	18
3.3 Perehdytyksen suunnittelu	20
3.4 Perehdytyksen toteutus.....	22
3.5 Perehdytyksen seuranta ja arviointi	23
4 Työnopastus ja sen vaiheet.....	24
5 Tutkimuksen toteuttaminen.....	26
5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelmat.....	26
5.2 Tutkimusmenetelmät.....	27
5.3 Tutkimusaineiston keruu	27
5.4 Tutkimusaineiston analysointi	28
6 Tutkimustulokset.....	29
6.1 Vastaajien taustatiedot.....	29
6.2 ”Mikä perehdytys?” – Kokemuksia perehdyttämisestä.....	30
6.3 Perehdytysmateriaali ravintola-alalla	31
6.4 Uusien asioiden oppiminen	32
6.5 Hyvän ravintolaperehdytyksen edellyttämät asiat.....	33
7 Johtopäätökset.....	36
8 Pohdinta	40
Lähteet.....	42
Liitteet.....	46
Liite 1 Haastattelukysymykset	46
Liite 2. Ohjeet ADHD-oireisen ravintolaperehdytykseen.....	48
Liite 3 Esimerkki perehdytyspäivän strukturoimisesta	57

Kuviot

Kuvio 1. Keinot vaikuttaa työntekoon ja opiskeluun	14
--	----

1 Erilainen oppija ravintolaperehdytyksessä

Ravintola-alalla perehdytys saattaa pahimmillaan sisältää ainoastaan perehdytyskansion, johon työntekijän täytyy itse tutustua. Kansion lukemisen jälkeen tehdään luku-kuittaus ja ryhdytään käymään työtehtäviä läpi, minkä jälkeen aloitetaan jo suoraan työt. Uusi työntekijä jätetään usein yksin perehdytyksessä. Kaikki eivät uskalla tehdä ”tyhmiä” kysymyksiä tai kertoa olevansa erilaisia oppijoita leimautumisen pelossa. Siksi he aloittavatkin työnsä jo silloin, kun perehdyttämisen pitäisi olla vielä meneillään, ainakin heidän kohdallaan. Pelko työpaikan menettämisestä saa heidät olemaan puuttumatta asiaan.

Tällä opinnäytetyöllä haluaisin nostaa esille ravintola-alan usein puutteellisen perehdyttämisen, jossa ei huomioida riittävästi erilaisia oppijoita, kuten esim. tarkkaavuusoireisia, joita tuntuu olevan paljon alalla. Halusin selvittää, millaisena vastaajat kokevat ravintola-alan perehdytyksen ja mihin asioihin perehdytyksessä kannattaisi enemmän kiinnittää huomiota. Lisäksi haluaisin vähentää kyseiseen oireyhtymään liittyviä vääriä mielikuvia, yleistyksiä ja ennakkoluuloja. Haastattelin ravintola-alalla olleita tai alalla olevia joko puhelimitse tai sähköpostilla.

Yrityksistäni huolimatta en saanut opinnäytetyölleni toimeksiantajaa, joten jouduin käyttämään tutkimukseeni myös omia rahojani. Tämä opinnäytetyö voi auttaa ymmärtämään erilaisia perehdytettäviä ja tuoda apua erilaiselle oppijalle. Halusin itseäni kiinnostavan opinnäytetyön aiheen, jotta mielenkiintoni säilyisi sitä tehdessä. Uskon, että opinnäytetyölleni olisi ns. markkinarako, koska näitä ohjeita voi hyödyntää muillakin aloilla, myös muille erilaisille oppijoille kuin tarkkaavuusongelmallisille.

Nykyään ADHD sanana on usein vääränlaisessa käytössä ja siihen liitetään edelleen tiettyjä stereotyyppioita, kuten ”erilainen”, vilkas ja äänekkäs tai yksinkertainen ja tyhmä. Myös päihdeongelmat, rikollisuus ja häiriökäyttäytyminen yhdistetään tähän neurologiseen häiriöön. Mikäli ryhmässä joku käyttäytyy hieman riehakkaammin kuin muut, saattaa hän helposti tokaista ihmettelijöille, että ”Mää oon vähän sellainen ADHD.” Sanana oireyhtymä on ns. muotisana ja monen vitsin aiheena. Kaikki eivät

tiedä, että tästä oireyhtymästä kärsivä voi olla myös rauhallinen ADD, joka jää helposti vähäisemmälle huomiolle, koska tämä ”unelmoija” ei yleensä tee itsestään suurta numeroa, vaan jää helposti huomaamatta. Wenderin (2000,14) mukaan he ovat usein myös niitä, jotka jäävät ilman diagnoosia ja ne, jotka saavat diagnoosin, joutuvat odottamaan sitä joskus pitkään.

Ravintola-alalla on monenlaisia ihmisiä, ja ravintolatyöntekijät ovat tottuneet työskentelemään erilaisten ihmisten kanssa. Ala on mielenkiintoinen, se synnyttää keskusteluja, trendejä ja elämyksiä. Ravintola-ala on täynnä glamouria ja elämyksiä, vauhtia ja vaarallisia tilanteita ja kokemuksia. Kuitenkin se sisältää myös pitkiä työpäiviä, kiirettä ja ”hässäkkää” ja hankalia asiakkaita. Ravintola-alan ammattilaiset ovat reippaita eivätkä valita turhasta. (Lehtinen 2014.)

Alalla on tapahtunut paljon muutoksia aukioloajoissa ja säännöksissä, muttei niistä juuri puhuta julkisuudessa. Ala sidotaan yhä enemmän pelkästään alkoholin tarjontaan ja sen aiheuttamiin haittavaikutuksiin ja unohdetaan sen tuomat elämykset, kuten uusien ruokien ja juomien tarjoaminen, ravintolan sosiaalinen ulottuvuus ja rentouttava virkistymisvaikutus. Sen sijaan keskitytään puhumaan lähinnä alkoholin haittoista, vaikka kyseessä on oma sosiaalinen maailmansa. Ympäristönä ravintola on sellainen, että siellä tavataan muita ihmisiä, verkostoidutaan, luodaan uusia tuttavuuksia tai vahvistetaan nykyisiä ihmissuhteita hyvän juoman ja ruuan parissa. Parhaimmillaan ravintolaan meneminen on kuluttajalle kokonaisvaltainen elämys, johon vaikuttavat sopiva miljöö, hyvä palvelu ja laadukkaat tuotteet ja joka muistetaan pitkään. Nykyisen taloudellisen tilanteen vuoksi moni kuluttajista joutuu kuitenkin säästämään mm. ravintolassa käymisestä. (Lehtinen 2014.)

Ravintola-alalla kiinnitetään nykyään yhä enemmän huomiota kustannustehokkuuteen, ja siksi työntekijät joutuvat yhä useammin työskentelemään minimimiehityksellä jaksamisensa ääri rajoilla. Lakisääteiset tauotkin jäävät usein pitämättä ruuhka- huippujen aikaan. Unohdetaan myös yhä laatumietoisemmat ja vaativammat asiakkaat ja työntekijöiden jaksaminen ja hyvinvointi. Ravintola-alaa kuvaa vuorotyö, eli

töitä tehdään päivisin, öisin, viikonloppuisin ja juhlapyhinä. Muita alaa koskevia epäkohtia ovat muun muassa melu, työn fyysinen kuormittavuus, huonot työasennot ja se, että ala on psyykkisesti ja sosiaalisesti kuormittava. (Koljonen & Kuronen 2011, 4; 10; 15–17.) Alaa kuvaavat hyvin sanat vuorotyö, osa-aikaisuus, pätkätyöt ja normaalia poikkeavat työajat.

2 Aktiivisuuden ja tarkkaavuuden häiriöt ADHD ja ADD

ADHD tulee englanninkielisistä sanoista Attention Deficit Hyperactivity Disorder. WHO:n ICD-10-tautiluokituksessa häiriötä kutsutaan yleisnimikkeellä hyperkineettiset häiriöt (ICD-10. 2014). *Rakkaalla lapsella* on monta nimeä ja niin on myös tällä häiriöllä (ks. Wender 2000; Virta & Salakari 2012; Saukkola & Kangas 2006; Juusola 2012; ADHD tietoa 2014).

- Aktiivisuuden ja tarkkaavuuden/tarkkaavaisuuden häiriö
- Aktiivisuus- ja ylivilkkaushäiriö
- Hermoston taudit
- Minimaalinen aivotoimintahäiriö, yliaktiivisuus, hyperaktiivisuus, ylivilkkaus, liikatoimeliaisuus
- Neurobiologinen kehityksellinen häiriö
- Neuropsykiatrinen häiriö
- Tarkkaavaisuus- tai tarkkaavuushäiriö
- Uhmakkuushäiriö.

ADHD:stä tuntuu kaikilla olevan mielipiteitä, ja diagnoosista onkin paljon väärinkäsityksiä, joiden perusteella oireiset leimataan. Kymmenen väärinkäsitystä ADHD:stä (Tasala 2014; Tasala 2015):

1. Esiintyy ainoastaan lapsilla.
2. ADHD-oireinen henkilö on aina ylivilkas ja ulospäinsuuntautunut.
3. Henkilöllä N.N. ei voi olla sitä, koska hän on ulkoisesti pärjännyt elämässään.
4. Henkilöllä M.M. ei voi olla sitä, koska hänellä on yliopistotutkinto.
5. Stimulanttilääkitys aiheuttaa huumeriippuvuutta.
6. Psykoterapia ei voi auttaa ADHD-oireista henkilöä.
7. ADHD-oireinen henkilö ei pysty keskittymään mihinkään.
8. Oireyhtymä johtuu väärästä kasvatuksesta.
9. ADHD-oireinen henkilö on huono/heikko/kyvytön/laiska kaikissa asioissa.
10. Jokaisella ihmisellä on joskus ADHD-oireita, ADHD on pelkkä muoti-ilmiö.

Virran ja Salakarin (2012, 24) mukaan tarkkaavuuden häiriöistä kärsivien aivot toimivat eri tavalla ja heillä aivojen välittäjäainetoiminta on häiriintynyt. Kyse on aivojen toiminnan häiriöstä ja erityisesti aivojen välittäjäaineiden, dopamiinin ja noradrenaliinin, toiminnan poikkeavuudesta. Kyse on poikkeavasta toiminnasta aivojen hermoverkossa (otsalohko- ja tyvitumakkeiden muodostama) ja pikkuaivoissa. Juusolan (2012, 29) mukaan ADHD johtuu pääosin siitä, ettei tarkkaavaisuushormoni dopamiini kulje riittävän tehokkaasti hermosolujen välillä, mikä näkyy aivorakenteissa vasemman aivopuoliskon ja etuotsalohkon hieman poikkeavana toimintana. Suurella osalla nämä aivojen poikkeavuudet johtuvat perinnöllisistä tekijöistä. Vaikka ADHD johtuu aivojen toimintahäiriöstä, voi jokainen aikuinen kuitenkin omalla toiminnallaan ja valinnoillaan vaikuttaa elämäänsä. (Virta & Salakari 2012, 24.)

2.1 ADHD:n ydinoireet

Tarkkaavuus- ja yliaktiivisuushäiriönäkin tunnetun neuropsykiatrisen häiriön ydinoireita ovat impulsiivisuus, motorinen kömpelyys, tarkkaamattomuus, toiminnanohjauksen ongelmat ja yliaktiivisuus. Nämä ydinoireet voivat näkyä ja painottua eri tavoin, ja ne haittaavat useammalla elämän osa-alueella, kuten koulussa, töissä, harrastuksissa ja ihmissuhteissa. (ADHD-liiton aikuisesite nettiin 2014.) Tarkkaavuuden

vaikeudet ja impulsiivisuus voivat liittyä myös muihin lapsuusajan häiriöihin (Tarkkaavuus n.d.).

Toiminnanohjauksen taidoilla on tärkeä rooli käytännön työstä selviytymisessä, ja siinä on usein ongelmia tarkkaavuusongelmaisilla. Ongelmat toiminnanohjauksessa näkyvät esimerkiksi aloittamisen vaikeutena eli siinä, että ei saa aloitettua tehtäviä tai aloittaa monta asiaa samanaikaisesti, mutta ei saa lopetettua niitä. (Heikkilä 2014.)

Persoonallisuus, kokemukset ja lapsuuden kokemukset vaikuttavat myös ADHD-oireisen oireiluun. Tämä kehityksellinen häiriö kehittyy usein perimän ja ympäristötekijöiden yhteisvaikutuksesta, muttei välttämättä aktivoitu tai haittavaikutukset saattavat olla lievemmat. (Koivunen 2014.) Oireisiin ja oirehtimiseen vaikuttavat Kippola-Pääkösen (2014a) mukaan henkiset vahvuudet ja haavoittuvuudet, kokemus ja ikä, temperamentti ja tottumukset ja selviytymisstrategiat. Kyseessä on sama diagnoosi, mutta oireet näkyvät eri tavoin eri ihmisillä. Oireet näkyvät yksilökohtaisesti, ja oireilu riippuu ihmisestä, sukupuolesta, lääkityksestä, ympäristöstä ja oppimistilanteesta, sillä jokaisen toimintakyky, tarpeet, toiveet ja tavoitteet ovat aina yksilöllisiä.

ADHD:ssä ei ole kyse alemmasta älykkyydestä, vaan siitä, että tarkkaavaisuusongelmaisilla on vaikeuksia älykkyyden ja koko aivokapasiteetin hyödyntämisessä. Lisäksi heillä on vaikeus tuoda esiin opittua ja osaamistaan vaaditulla tavalla, mikä näkyy esimerkiksi aivokapasiteettiä huomattavasti huonompana koulumenestyksenä. Oireisia löytyy niin työelämässä olevista kuin työttömistäkin, niin taiteilijoista kuin lääkäreistäkin. Tyypillisiä oireita ovat jumiutumisen ja ali- tai ylikeskittyminen. (Pietiläinen 2014b.) Joillakin luovilla aloilla oireet eivät välttämättä edes haittaa niin paljoa tai tule esille.

ADHD:n muotoja

Tavallisin muoto on yhdistetty ADHD, ja se on pojilla yleisempi kuin tytöillä. (NMI 2014.) Oireisiin kuuluu (Heikkilä 2014):

- aggressiivistyyppinen sopeutumattomuus
- impulsiivisuus
- motorinen levottomuus
- tarkkaamattomuus
- elämyshakuisuus.

Toinen muoto on ei-levoton tarkkaavuushäiriö, ADD (Attention Deficit Disorder), ja sitä esiintyy enemmän tytöillä. ADD-oireisella on pääasiassa vain tarkkaamattomuusoireita ja vaikka kyseessä on käytännössä sama asia, lyhenteet kuvaavat oireiden erilaista painotusta. (Aikuisen ADHD 2014.) Tarkkaamattomuuspainotteisesta häiriöstä voidaan käyttää nimitystä ADD (Attention Deficit Disorder) tai ADHD, tarkkaamaton alamuoto (ADHD-liiton yleisesite 2011).

2.2 ADHD ja liitännäisoireet

Tähän neurobiologiseen oireyhtymään liittyy usein muita neurologisia tai psykiatrisia liitännäisdiagnooseja, kuten (Virta & Salakari 2012, 27–29; 34–39; Juusola 2012, 30)esittävät:

- aistiherkkyydet (kuulo-, haju-, maku-, näkö-, ja tuntoherkkyydet)
- aivojen aktivaatitasovaihtelut
- oppimisvaikeudet ja muistin, erityisesti työmuistin, ongelmat
- hahmottamisen ongelmat
- pitkäjänteisyyden puute ja ajankäytön hallintaongelmat
- alakulo/masennus
- toiminnanohjauksen vaikeudet
- muut kehitykselliset vaikeudet kuten kielen ja motoriikan kehityksen häiriöt
- kasvosokeus
- unihäiriöt.

Mehtosen ja Mäntymaan (2014) haastatteleman Tompurin mukaan aistiherkkyudet (kuulo-, haju-, maku-, näkö-, ja tunto) liittyvät usein keskittymishäiriöihin, kuten autismiin ja ADHD-tyyppisiin sairauksiin. Herkkyksiä voi olla samanaikaisesti useampia, ja ne voivat vaihdella riippuen tilanteesta, vireystilasta tai päivästä.

Oppimisvaikeudet ovat todella yleisiä, ja jopa 20–25 % väestöstä kuuluu erilaisiin oppijoihin. Ongelmat oppimisessa johtuvat usein tarkkaamattomuudesta ja keskittymisen ongelmista, ja ne haittaavat opiskelua, työtä ja arkea ja vaikuttavat usein myös ihmisten omiin elämänvalintoihin. (Närhi, Seppälä & Kuikka 2010, 12–13; 37; 71.)

Tavallisia ADHD-aikuisen oppimisvaikeuksia ovat lukivaikeus, matemaattiset oppimisvaikeudet ja hahmottamisen vaikeudet (Virta & Salakari 2012, 39). Oppimisvaikeuksien yhteydessä esiintyy tavallisesti myös muita vaikeuksia. Silloin kyse on komorbideitetistä, eli henkilöllä esiintyy samanaikaisesti esimerkiksi ja tarkkaavaisuuden ja oppimisen vaikeus. Oppimisvaikeuksien tunnistaminen koetaan monesti vaikeaksi, ja oppimisvaikeudet ovatkin yksi vähiten ymmärretyistä ja huomioituista vaikeuksista. Oppimisvaikeuksien tunnistaminen ja selvittäminen koetaan helpottavana, koska monet oppimisvaikeuksista kärsivät työskentelevät jatkuvasti jaksamisensa ääri rajoilla. (Närhi, Seppälä & Kuikka 2010, 12–13; 37; 71.) Yksilön itsetuntemus lisääntyy, kun hän saa tarkempia tietoja omista vahvuuksista ja heikkouksista, mikä auttaa rajaamaan ongelmaa ja löytämään erilaisia selviytymiskeinoja (Erilaisen oppijan käsikirja 2008, 15–16.; Korkeamäki, Reuter & Haapasalo 2010, 11; 76).

Koivusen (2014) mukaan ADHD:n liitännäisoiireisiin kuuluvissa mielialavaihteluissa on useimmiten kyse enemmänkin alakulosta oireisen mieltiessä, miksei pärjää kuten muut, vaikka aivokapasiteetti ja älykyys riittäisivät. Alisuoriutumisessa ei ole kyse tyhmyydestä tai laiskuudesta vaan erilaisuudesta.

Hahmottamisen ongelmia esiintyy kolmasosalla tarkkaavusoireisista, ja vaikeudet näkyvät siinä, että heidän on vaikeata hahmottaa sensomotorisia nopeuksia, suuntia ja aikaa. Hahmottamisongelmainen eksyy helposti eikä erota oikeata vasemmasta.

Jos henkilöä pyydetään luettelemaan kuukausia, sekaan saattaa tulla myös vuodenaikoja. Vaikeudet tehdä asioita kielellisten ohjeiden mukaan kuuluvat myös hahmottamishäiriöön. (Pietiläinen 2014b.)

Tarkkaavuusongelmaisella on usein ongelmia muistin kanssa, mikä näkyy muun muassa siinä, että useita asioita on vaikeata muistaa yhtä aikaa tai on vaikeata palauttaa asioita mieleen. Työmuistin tehokkaaseen käyttöön tarvitaan tarkkaavaisuutta, ja jollei sitä ole, ohje, asia tai tieto poistuu nopeasti aivoista eikä ihminen ehdi tallentamaan sitä säiliömuistiinsa, eli paikkaan, jossa ”säilytetään” tärkeitä asioita. Tarkkaavaisuusoireiset unohtelevat usein asioita, ja heitä saatetaan helposti pitää huonoina ja vastuuntunottomina oppijoina. Keskittymisen, hahmottamisen ja muistin ongelmat näkyvät esimerkiksi huolimattomuusvirheinä, unohtamisina ja hankaluuksina täyttää lomakkeita. (Pietiläinen 2014a.) Unohtelut johtuvat usein vireystilan vaihteluista ja työmuistivaikeuksista (Heikkilä 2014). Onkin tärkeitä muistuttaa, etteivät muistamisongelmat parane moittimalla (Juusola 2012, 30–31, 43). Ikääntyminen tuo myös omat haasteensa oppimiselle ja muistitoiminnalle, koska ikääntyvän ihmisen aivot eivät enää toimi kuten joskus nuorempana (Korkeamäki, Reuter & Haapasalo 2010, 12).

Aivojen aktivaatiotason ollessa suurimman osan päivästä liian alhaalla tuntee ihminen itsensä levottomaksi. Yksilö yrittää nostaa aktivaatiotasoaan levottomalla liikkeellä, piirtelemällä, naputtelemalla tai nypläämällä jotakin. Paikallaan istuminen, samassa paikassa, saattaa olla liian haastavaa, ja monesti keksitään tekosyitä nousta ylös. Aktivaatiotason laskua voisi verrata tilanteeseen, jossa henkilö joutuu pakosta kuuntelemaan tylsää luentoa. Motorinen levottomuus impulsiivisuuden kanssa aiheuttaa monesti ongelmia opiskelu- ja muissa ryhmätilanteissa. Iän myötä oireet saattavat hieman muuttua ja yliaktiivisuus ja impulsiivisuus vähentyä, mutta tarkkaavaisuus säilyy. Motorinen kömpelyys näkyy esimerkiksi huonekaluihin törmäämisinä ja varsinkin väsyessään oireiset ovat usein mustelmilla ja kolhuilla. (Juusola 2012, 30–31; 43.)

Nopea tylsistyminen ja sen myötä siirtyminen aina vain uusiin tehtäviin, vaikka entisetkin ovat vielä tekemättä, samoin liiallinen uppoutuminen asioihin aiheuttavat usein loppuun palamista ja työuupumista. Pitkäjänteisyyden puute näkyy siinä, että töiden loppuun saattaminen on vaikeata. Kiinnostutaan nopeasti uusista asioista, mutta kiinnostus lopahtaa yleensä yhtä nopeasti kuin se alkoikin. Työssään ADHD-oireinen kykenee yleensä järjestelmällisyyteen, muttei sitä välttämättä riitä enää yksityiselämään. (Juusola 2012, 30–31; 43.)

Ongelmat aikatauluttamisessa ja ajanhallinnassa tuovat haasteita työhön ja yksityiselämään. Ajankäytön hallinnan ongelmat näkyvät myöhästymisenä ja liian tiukkaan ahdetussa kalenterissa. Myös kiire, univaje ja jatkuva stressi saavat aikaan samantilaista käyttäytymistä, ja siksi stressaantunut ihminen käyttäytyy usein saman lailla kuin tarkkaamattomuusoireinen. (Juusola 2012, 30–31; 43.)

Kasvosokeus eli se, ettei tuttuja kasvoja välttämättä tunnisteta vieraassa ympäristössä, kuuluu monesti ADHD:n oireisiin. Toiminnanohjauksen ja keskittymisen ongelmat vaikeuttavat tehtävien ja asioiden tekemistä arjessa, koulussa ja työelämässä. Henkilön on vaikeata päästä työskentelyssä alkuun, suunnitella ja toteuttaa omaa toimintaansa riittävän jäsenytyneesti eli kyseessä on oman toiminnan jäsenytyneen hallinnan vaikeus. Henkilö joutuukin usein arvostelun kohteeksi. (Närhi, Seppälä & Kuikka 2010, 117.)

Tasavertainen, arvostava ja toista kunnioittava kohtaaminen onkin kaiken onnistuneen vuorovaikutuksen perusta, joten kannattaa miettiä, miten itse haluaisi tulla kohdelluksi, ja toimia siten, kun toivoisi itseään kohdeltavan. (ADHD-liitto. Tietoa ammattilaisille. 2014.)

2.3 ADHD:n vaikutus opiskeluun ja työhön

Keskittymisen ongelmat mielletään yhä usein vain lasten ja nuorten ongelmaksi, vaikka myös monet aikuiset kamppailevat asian kanssa. Hollantilaisen tutkimusryhmän tutkimuksen mukaan ADHD ei häviä iän myötä (ADHD:stä tutkittua 2014) vaan saattaa iän myötä jopa pahentua iän myötä esimerkiksi vaihdevuosien aikana (Mikä on AD/HD? 2014; Juusola 2012, 42–43). Väsymys, stressi, masennus ja elämäntilanteen muutokset voivat tilapäisesti voimistaa ADHD:n oireita (Virta & Salakari 2012, 94).

Aivojen poikkeavan toiminnan vuoksi on tavallista vaikeampaa motivoitua tekemään asioita, jotka eivät kiinnosta tai joista ei tule nopeata palkintoa. (Virta & Salakari 2012, 94).

Jos henkilöllä on aivojen toiminnan häiriö, on oireita esiintynyt jo lapsuudessa, mutta oireiden luonne yleensä muuttuu iän myötä. Esimerkiksi lapsuuden ylivilkkaus väheenee useimmiten iän myötä, mutta oireilu ja keskittymisvaikeuksista johtuvat haitat ovat aikuisella usein suuremmat kuin lapsella. Aikuisilla ulkoiset haasteet ja vastuut ovat vaativampia. Lisäksi nykyinen ns. informaatioyhteiskunta vaatii aikuisilta huomattavasti enemmän tarkkaavuuden säätelyn ja oman toiminnan ohjaamisen hallintaa, kuin aiemmin (Aikuisen ADHD 2014) ja teknologian ja tuottavuuden kehitys on nostanut vaatimuksia koulutus- ja työmarkkinoilla (Korkeamäki & muut 2010, 13).

Yleensä oireisia käsitellään ongelmien ja vaikeuksien kautta, mutta on hyvä muistaa diagnoosin tuomat positiiviset asiat. ADHD-oireista kuvataan poikkeuksellisen elinvoimaisena, hyvin kekseliäänä, lahjakkaana, luovana ja mielikuvitusrikkaana joka ei tyydy valmiisiin ratkaisuihin. He ovat myös keskimääräistä uteliaampia ja ottavat selville asioita yksityiskohtaisesti ja laajasti useilta eri alueilta. Ihmisinä he ovat voimakkaasti tuntevia ja empaattisia ja taipuvaisia hyväksymään toisten heikkouksia ja antamaan anteeksi. ADHD-oireinen on yleensä halukas ottamaan riskejä, eikä pelkää muutoksia ja nauttii haasteista. Hän on nopeasti toipuva, vaikka kohtaa suuriakin

takaiskuja. Adjektiivit joilla oireisia kuvataan ovat muun muassa energinen, spontaaninen, innokas ja motivoiva. Lisäksi innovatiivisuus, idearikkaus ja kekseliäisyys ja toimeenpanevuus, jopa uuvuksiin asti. He ovat yleensä kova analysoimaan, pelottomia esiintymään ja omaavat puhelahjoja. (Mikä on AD/HD? 2014; Pietiläinen 2014a; Juusola 2012, 40–41.)

ADHD-oireisilla on myös paljon vahvuuksia, joista hyötyy monissa ammateissa (Pietiläinen 2014b). Vahvuuksilla voi myös kompensoida heikkouksia. On hyvä muistaa, että kaikilla meistä on erilaisia vahvuuksia ja kykyjä ja toimintarajoitteita. (Pietiläinen 2014a.) Muun muassa ulkomaisessa tutkimuksessa todetaan, että ADHD-ihmisen työskentelytaso ja aktiiviteetti on korkeammalla tasolla kuin sellaisen jolla ei ole diagnoosia (Able, Haynes & Jihyung 2014,10,12). Tarkkaavuuden ja ylivilkkaushäiriöisen vahvuuksista hyötyy esimerkiksi kaupallisilla, luovilla aloilla ja yksityisyrittäjänä (Nuori ja opiskelu, 2014).

Töiden on tärkeä vastata taitoja, koska muuten työnteosta tulee joko liian haasteellista tai turhauttavaa. Keskeistä on, että henkilön tilanne selvitetään yksilöllisesti, kartoittaen eri mahdollisuuksia ja määritellään huolellisesti työtehtävät ja tehtäväkuvat, varsinkin jos henkilöllä on oppimisvaikeuksia. Toimivalla yhteistyöllä ja tiedonkululla ja hyvällä, hyväksyvällä vuorovaikutuksella on suuri vaikutus oppimiseen. Onnistumisen kokemukset ja uusien asioiden oppiminen ovat tärkeitä meille kaikille. (Erilaisen oppijan käsikirja 2008, 298–300.)

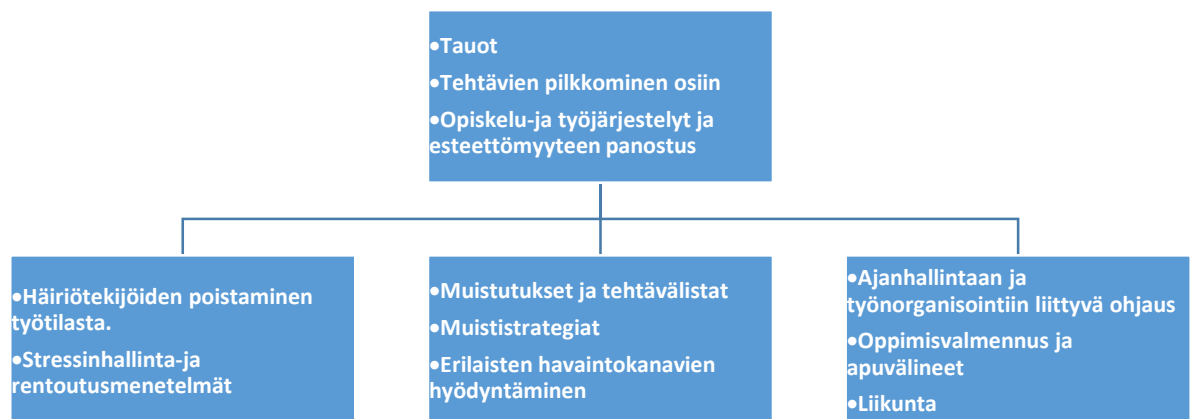
Entä, jos ravintolaan tulisi perehdyttäväksi tarkkaavuus- ja keskittymisongelmista kärsivä, tutkinnon saanut henkilö, jolla on itseohjautuvuudessa ja oman toiminnan ohjauksessa ongelmia? Miten ADHD-oireiset pitäisi huomioida ravintolaperehdytyksessä ja miten sitä voisi mukauttaa niin, että se huomioisi erilaisen oppimistavan ja erilaisen oppijan?

Ravintola-alalla työskentelevästä tarkkaavuushäiriöisestä voisi saada erinomaisen työntekijän, mikäli hänet on perehdytetty perusteellisesti ja ajan kanssa huomioiden

hänen erilaisen oppimistapansa. Jollei hän saa kunnollista, yksilökohtaista perehdyttämistä ja tukea, ei hän välttämättä kykene tekemään töitä tekemättä virheitä, oppimaan asioita kunnolla tai kukoistamaan työssään ravintolatyöntekijänä. Puutteellinen perehdytys voi pahimmassa tapauksessa johtaa työsuhteen päättymiseen, mikä aiheuttaa työntekijän itsetunnolle kolauksen. Mikäli ADHD-oireinen löytää oman alansa ja mielenkiinnon aiheen, hän saattaa paneutua siihen perusteellisemmin kuin ns. normaali oppija. Perehdyttämällä oikein ja perusteellisesti hänestä saattaa saada jopa yrityksen parhaan mahdollisen työntekijän, joka on sitoutunut ja ahkera. (Pietiläinen 2014a.)

2.4 Apukeinot ja oppimiseen vaikuttavat tekijät

Seuraavassa kuvioissa käsitellään oppimista ja työntekoa helpottavia asioita.



Kuvio 1. Keinot vaikuttaa työntekoon ja opiskeluun (Korkeamäki ym. 2010, 77; Erilaisen oppijan käsikirja 2008, 30; 33–35; 63; 87)

Monet oppimisvaikeuksista kärsivät työskentelevät jaksamisensa ääri rajoilla ja kokevat selviytymisenpelkoa. Siksi olisikin tärkeätä oppia erilaisia keinoja hallita stressiä ja oppia rentoutumaan. (Korkeamäki ym. 2010, 77.) Erityisesti elämän muutos- ja murrosvaiheissa ja ikääntyessä lisääntyy tarvittavan tuen tarve.

Ihanteellinen lähtökohta oppimiseen olisi, jos perehdytettävä tuntisi itsensä ja oppimistyyliänsä, koska oppimistapoja ja havaintokanavia on useita ja ihmiset prosessoivat saamaansa tietoa eri tavoin: näkemisen, kuulemisen, tekemisen ja liikkumisen kautta. Havaintokanavatestillä voi selvittää itselleen parhaimman tavan oppia. Oppimista tapahtuu joko kokonaisvaltaisesti tai yksityiskohtien kautta, riippuen siitä, kumpaa puolta aivopuoliskosta käytetään. (Erilaisen oppijan käsikirja 2008, 30; 33–35; 63; 87.)

Ajan hallinta

Ajanhallintaan auttaa parhaiten itsekuri ja selkeiden rajojen asettaminen. Kännykään voi laittaa esimerkiksi hälytyksen siitä, kuinka kauan saa tehdä muita asioita kuten television katsomista. Suunnitelmien tekeminen auttaa ajanhallintaan. (Juusola 2012, 172–173; 183.)

Esteettömyys

Esteettömyys oppimisen maailmassa tarkoittaa sitä, että oppijalle taataan riittävä tuki ja ohjaus ja tarvittavat oppimisen järjestelyt eri tilanteissa kuten lisäaika ja häiriötön tila. Esteetön oppimisympäristö tarkoittaa myös teknisten apuvälineiden käyttöä silloin kun niitä tarvitaan oppimisen apuna. (Erilaisen oppijan käsikirja 2008, 24.)

Havintokanavat

Kyvyt saadaan parhaiten esiin, kun löydetään yksilöllisesti sopivat keinot tuoda ne esille. Toiset käyttävät kaikkia aisteja oppimiseen, kun taas toisilla vain tietyt aistit ovat käytössä. (Erilaisen oppijan käsikirja 2008, 37–42.)

Muististrategiat, muistilistat

Oppimiselle kannattaa luoda psykologiset edellytykset, koska oppija oppii paremmin jos voi psyykkisesti ja fyysisesti hyvin. Muistamisongelmien apuna voi hyödyntää

muistamistekniikoita ja apuvälineitä. (Erilaisen oppijan käsikirja 2008, 62–64; Juusola 2012, 30; 161; 180.)

Liikunta, lepo ja sopiva ravinto

Liikunta pitää aivot paremmassa vireessä ja vaikuttaa positiivisesti keskittymiseen ja aikaansaamiseen ja helpottaa ADHD-oireita ja parantaa käyttäytymistä. Kaikki mikä tekee hyvää keholle, tekee myös hyvää aivoille. Monipuolisella, terveellisellä ravinnolla ja säännöllisellä liikunnalla voi helpottaa aivojen levottomuutta, unohtamatta riittävää lepoa ja unta. (Juusola 2012,16–17; 182.)

Vireystaso ja temperamentti

Vireystaso vaikuttaa oppimiseen, ja paras oppimisen aika on silloin, kun vireystilamme on parhaimmillaan, mutta myös oppimisaika, sopiva ympäristö ja valaistus vaikuttavat oppimiseen. Temperamenttieroilla on myös vaikutuksensa oppimiseen yksilöllisten käyttäytymisen ja reagoimistyylien kautta. Temperamentin ja oppimisen yhteyttä on tutkinut muun muassa Liisa Keltikangas-Järvinen kirjassaan: Temperamentti ja koulumenestys. (Erilaisen oppijan käsikirja 2008, 30; 33–35; 63; 87; 178.)

Palaute

Negatiivinen palaute, kuten määräily ja komentaminen vahvistavat perehdytettävän negatiivista käsitystä itsestään, ja vähitellen yksilö alkaa itsekkin uskoa siihen, ettei hänestä ole mihinkään ja alkaa käyttäytyä negatiivisen palautteen mukaisesti. Sen sijaan positiivinen palaute, jossa päähuomio pidetään onnistumisissa ja asiat selvitetään puhumalla kannustaen, myönteisiä tunteita osoittaen, on erityisen tärkeää. Työyhteisön antamalla tuella on myös suuri merkitys työhön sijoittumisessa ja siinä selviytymisessä. (Kippola-Pääkkönen 2014b.)

3 Perehdyttäminen

3.1 Perehdyttämistä koskevat lait

Työsuojelulainsäädännössä on useita työnantajaa velvoittavia määräyksiä koskien työhön perehdyttämistä. Työturvallisuuslaki (738/2002) määrittelee perehdyttämisen vähimmäisvelvoitteen ja edellyttää työntekijän riittävää perehdyttämistä ja opastamista työn turvalliseen tekemiseen ottaen huomioon työntekijän ominaisuudet ja työpaikan olosuhteet.

Työturvallisuuslain (738/2002) myötä on työnantajalle säädetty yleinen huolehtimisvelvollisuus, jonka mukaan työnantajan on huolehdittava työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä töissä ja se koskee työolosuhteita, työtä ja työntekijän henkilökohtaisia edellytyksiä. Työturvallisuuslain mukaan perehdytettäviin asioihin kuuluvat työpaikan yleiset turva- ja palo-, ja työturvallisuusohjeet ja – määräykset kuten turvallinen työskentelytapa ja suojainten ja apuvälineiden käyttö. Lisäksi varautuminen ja toiminta ja väkivallan uhatessa että tapaturma- ja sairaskohtauksissa. (Eräsalo 2011, 62; ks. myös Riskien arviointi 2014.)

Työturvallisuuslain 14§:n mukaan työnantajan on huolehdittava siitä, että otetaan huomioon työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioidaan, kun hänet perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin. Perehdytettävälle on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. (Lohilahti 2010, 2; 6; 14.)

Työlainsäädännön YT-laki edellyttää pienissä yrityksissä työntekijöille tiedottamista ja heidän kuulemistaan. Työnantajan yleisvelvoitetta (Työsopimuslain 55/2001) pitää noudattaa suhteessa työntekijöihin ja työnantajan on huolehdittava, että työntekijä pystyy suoriutumaan työstään, myös työtehtävän muuttuessa ja se koskee myös perehdyttämistä ja kouluttamisvelvoitetta. Syrjintä on kielletty työsopimuslaissa

(55/2001) ja yhdenvertaisuuslaissa (21/2004). (Eräsalo 2011, 9-10; 19; 49–51; 53–55.)

3.2 Perehdyttämisen tarkoitus ja tavoitteet

Perehdyttäminen on osa henkilöstön kehittämistä ja koulutusta ja sen tulisi sisältyä yrityksen toiminta- ja koulutussuunnitteluun. Perehdyttämisellä voidaan tarkoittaa työpaikalla tapahtuvaa työntekijän vastaanottoa ja alkuohjausta, jonka keskeisenä tavoitteena on saada ihminen tuntemaan, että hän on tärkeänä osana uutta työyhteisöä ja että hän kokee itsensä tervetulleeksi sinne. Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla henkilö voi perehtyä työhönsä niin että oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen ja liikeidean ja työpaikan toimintatavat ja kulttuurin ja oppii tuntemaan työpaikkansa asiakkaat, työtoverit ja esimiehet ja omaan työhönsä kohdistuvat odotukset. Tulokkaan pitää myös ymmärtää oma vastuunsa koko työyhteisön toiminnassa ja oppia työtehtävänsä ja niihin liittyvät turvallisuusohjeet. (Lohilahti 2010, 3-7.)

Perehdyttäminen alkaa rekrytointivaiheessa ja tähän vaiheeseen sisällytetään yleistä tietoa yrityksestä, sen arvoista ja toimintaperiaatteista. Tietoa annetaan sitä enemmän mitä pidemmälle rekrytointi etenee. Työsuhteen solmimisen jälkeen esimies esittelee tulokkaan muille työntekijöille ja hänelle annetaan avaimet, kulkuluvat, työvaatteet ja pukukaappi. Uuden työntekijän kanssa käydään läpi perehdyttämisohjelma, sen tavoitteet ja eteneminen. (Eräsalo 2011, 65.)

Perehdyttämisen aikana uusi työntekijä saa mahdollisuuden oppia uuden tehtävänsä ja yrityksen toimintaperiaatteet. Se sisältää kaikki ne toimenpiteet, joilla uusi työntekijä otetaan sisään yritykseen ja ohjataan tulevaan työhönsä ja uusien laitteiden ja välineiden hallintaan. Kyse on henkilöstön kehittämisestä, tehtäväkohtaisesta koulutuksesta ja valmennuksesta, jonka tavoitteena on luoda työntekijälle myönteinen asennoituminen yritystä, työtä ja työtovereita kohtaan. (Lohilahti 2010, 4.)

Perehdyttämisellä vaikutetaan työntekijän tulevaan toimintaan, osaamiseen kehittämiseen ja sitä kautta koko yrityksen tulokseen. Perehdyttämisellä yritetään saavuttaa

riittäviä perusvalmiuksia, jotta työkokonaisuus saataisiin menestyksekkäästi hallintaan. (Eräsalo 2011, 59–69; Kivistö, Raisio & Tuominen 2008, 3-7; Lohilahti 2010, 3-7; Ratia 2012, 5; 39.)

Perehdyttämisen tavoitteena on luoda työntekijälle myönteinen asenne yritystä, työtä ja työtovereita kohtaan ja kotouttaa uusi työntekijä yritykseen, oppimaan organisaatiosta, sen kulttuurista ja hallitsemaan oma työkokonaisuus. Sen tavoitteena on, että tulokas pystyisi mahdollisimman pian hallitsemaan oman työkokonaisuutensa ja työskentelemään itsenäisesti. (Ratia 2012, 36–39.)

Perehdyttämisessä tutustutaan koko organisaation rakenteeseen, hallintoon, toiminta-ajatukseen ja liikeideaan, arvoihin, visioon ja strategiaan ja miten niitä toteutetaan käytännössä. Organisaation rakenne, hallinto ja henkilöstö tulee esitellä riittävän laajasti ja jokaisen työntekijän on tiedettävä myös ylimmän johdon nimet. Organisaatioympäristöön, toimialaan ja vallitsevaan kilpailutilanteeseen tutustuttaminen on välttämätöntä, jotta työntekijä saisi laajemman näkökulman koko toiminnasta. Perehdyttämisessä tulee myös kertoa yrityksen asiakaskunnasta, yhteistyöverkostoista ja –suhteista. (Eräsalo 2011, 59–67 ; Kivistö, Raisio & Tuominen 2008, 3-7; Lohilahti 2010, 3-7; Ratia 2012, 5.)

Hyvällä perehdyttämisellä vahvistetaan onnistunutta rekrytointia ja tulokkaan tulevaan toimintaan vaikuttaa se, miten hänet otetaan vastaan työyhteisöön.

Tehokkaalla ja laadukkaalla perehdyttämisellä yritys saavuttaa ja ylläpitää osaamistaan. Hyvä perehdyttäminen helpottaa uuden työntekijän ja työyhteisön välistä kanssakäymistä ja selventää toimintaa liittyviä odotuksia. (Eräsalo 2011, 59–67 ; Kivistö, Raisio & Tuominen 2008, 3-7; Lohilahti 2010, 3-7; Ratia 2012, 5.)

Perehdyttämisohjelmien huolellinen valmistelu ja toteuttaminen tukevat yrityksen menestymistä. Hyvä perehdyttäminen vaikuttaa myönteisesti yrityskuvaan ja varmistaa, että yrityksellä on työtehtäviensä hoitoon motivoitunut, jatkuvasti toimintakykyinen ja laadukas henkilöstö, joka viihtyy talossa. Perehdyttäminen edistää myös yh-

teistyömuotojen käyttöönottoa ja luo perustaa työturvallisuustoiminnalle ja työsuojelulle. (Eräsalo 2011, 59–67 ; Kivistö, Raisio & Tuominen 2008, 3-7; Lohilahti 2010, 3-7; Ratia 2012, 5.)

Työntekijän tulevaan toimintaan vaikuttaa se, miten hänet otetaan vastaan työyhteisöön, joten hänelle tulee kertoa, millaista toimintaa tavoitellaan ja mikä on hyväksyttävää, mikä ei. Perehdytettävä pystyy sitoutumaan yritykseen vasta kun tuntee sen omakseen. (Eräsalo 2011, 59–67; Kivistö, Raisio & Tuominen 2008, 3-7; Lohilahti 2010, 3-7; Ratia 2012, 5.)

3.3 Perehdytyksen suunnittelu

Perehdyttämisessä on aina lähtökohtana yrityksen tarve, käytettävissä olevat resurssit ja yksilön perehdyttämistarve eli mitä työntekijä osaa jo entuudestaan ja mitä hänen tulee uuden yrityksen ja työn näkökulmasta tietää, osata ja hallita. Jokaisessa yrityksessä perehdyttämistarve on erilainen ja vaikka käytössä olisi kuinka hyvä perehdyttämisohjelma, ei sitä kannata toteuttaa sellaisenaan, vaan mallina perehdyttämiselle. On resurssien tuhlausta perehdyttää jokaiselle sama paketti, vaan pitää huomioida perehdytettävän tausta ja osaaminen. Työntekijä on hyvä saada kysymään miksi jokin asia tehdään niin kuin tehdään tai miten oma työ liittyy muiden töihin. Häntä tulee aktivoida ja rohkaista tuomaan tietonsa, taitonsa ja osaamisensa esille. (Eräsalo 2011, 66; Kivistö, Raisio & Tuominen 2008, 3-6; Lohilahti 2010, 3-7; Ratia 2012, 5; 59–62.)

Yrityksessä olisi tärkeätä selvittää perehdyttämisen vähimmäistarve eli mitä jokaisen työntekijän ja henkilön, joka yrityksen nimissä tai tiloissa toimii, tulisi tietää ja millaista tasoista toimintaa ja osaamista häneltä edellytetään. Perehdytettävän pitäisi alusta alkaen tietää, minkä tasoista osaamista tavoitellaan, mikä on hyväksyttävää ja mikä ei. (Eräsalo 2011, 66; Kivistö, Raisio & Tuominen 2008, 3-6; Lohilahti 2010, 3-7; Ratia 2012, 5; 59–62.)

Perehdytyksen yleissuunnitelmaan on määritelty sellaiset asiat, mitä jokaisen yrityksen palveluksessa olevan tulee tietää ja periaatteena on, ettei kukaan työntekijöistä

ole tietämätön tietyistä yrityksen asioista. Yleissuunnitelmasta löytyvät ne asiat, mitä työntekijän tulee osata perehdyttämisyksikön päätyttyä kuten yleiset periaatteet ja tavoitteet ja työsuhteen solmimiseen kuuluvat asiat. Sen pohjalta rakennetaan perehdytettävälle yksilöllinen perehdyttämissuunnitelma, josta pitäisi löytyä myös se henkilö, kuka vastaa siitä ja perehdyttämismateriaalin päivityksestä. Yleissuunnitelma olisi hyvä päivittää vaikka aina ennen perehdyttämistä. (Eräsalo 2011, 66; Kivistö, Raisio & Tuominen 2008, 3-6; Lohilahti 2010, 3-7; Ratia 2012, 5; 59–62.)

Ensin selvitetään kokonaiskuva kunkin perehdyttämisyksikön sisällöstä eli mistä on kysymys, mitä tullaan tekemään ja ne liitetään yhdeksi kokonaisuudeksi. Organisaatioympäristöön (toimiala, vallitseva kilpailutilanne) tutustuttaminen on välttämätöntä, jotta työntekijä osaa ajatella toimintaa laajemmasta näkökulmasta. (Eräsalo 2011, 66; Kivistö, Raisio & Tuominen 2008, 3-6; Lohilahti 2010, 3-7; Ratia 2012, 5; 59–62.)

Perehdyttämismateriaalina kannattaa hyödyntää mahdollisimman paljon jo valmiina olevaa materiaalia, kuten yritysesitteitä, ”Tervetuloa taloon” – oppaita, toiminta- ja vuosikertomuksia, henkilöstölehtiä ja – tiedotteita. Apuna voidaan käyttää perehdyttäjän omaa kansiota, turvallisuus- ja ympäristöohjeita, perehdytysohjelmia ja tarkistuslistoja ja Internet/intranet. Verkossa voidaan perehdyttää yrityksen yleisiä asioita. Työnopastukseen voidaan käyttää työohjeita, työturvallisuusohjeita ym. materiaalia. (Eräsalo 2011, 66; Kivistö, Raisio & Tuominen 2008, 3-6; Lohilahti 2010, 3-7; Ratia 2012, 5; 59–62.)

Esimerkiksi Service blueprintiä voidaan käyttää myös uusien työntekijöiden perehdyttämisen apuvälineenä. Service blueprint prosessimalli on yksinkertainen, selkeä ja johdonmukainen prosessi, jota voi käyttää apuna perehdytyksessä. Sitä voidaan käyttää yrityksen kehittämisen eri vaiheisiin, koska sen avulla voidaan kuvata ja isompia että pienempiä kokonaisuuksia ja keskittyä niihin. Prosessimallina service blueprinting on kerroksellinen ja se auttaa näkemään kuinka eri osat liittyvät kokonaisuuteen, koska sen avulla nähdään prosessin kriittiset ja heikot kohdat, mutta myös kehittämisen kohteet ja tarpeet. (Niemi 2011, 24–25; 28,62.)

3.4 Perehdytyksen toteutus

Perehdyttämistä voidaan tarkastella eri näkökulmista, joko uuden työntekijän oppimisen tai koko organisaation oppimisen kannalta. Jos lähdetään liikkeelle läheltä työntekijää, silloin aloitetaan perehdyttämällä uusi työntekijä hänen omaan työhönsä. Selvitetään työn sisältö ja siihen liittyviä perusrutiineja, toimintoja ja strategisia tavoitteita. Hänelle kerrotaan työhön liittyvät vastuut, valtuudet, velvollisuudet ja laatuksiteerit. Rakennetaan yhteydet muihin työtehtäviin ja – kokonaisuuksiin ja opastetaan yksilöidyn tarpeen mukaan työtapoihin, -tehtäviin ja ohjeisiin ja koneiden, laitteiden ja välineiden käyttöön. (Eräsalo 2011, 59–60; 66–67; Lohilahti 2010, 5-7; Kivistö, Raisio & Tuominen 2008, 3-6; Ratia 2012, 5-8; 59–62.)

Joissakin yrityksissä on käytössä kummissysteemi eli tulokkaalle on nimetty henkilö joka vastaa perehdyttämisestä. Perehdyttäminen kuuluu esimiehen tehtäväkenttään ja esimies vastaa siitä, mutta hän voi myös delegoida sen jollekin toiselle. Vastuun ja vallan jakaminen on hyvä asia, mutta yhteiset tavoitteet on oltava tiedossa. Jos perehdyttäjiä on useita, niin tulokas oppii alusta alkaen tekemään töitä useamman henkilön kanssa, mutta silloin perehdyttäjien työnjako on oltava selvä, koska se helpottaa uuden työntekijän ja työyhteisön välistä kanssa käymistä ja selventää toimintaan liittyviä odotuksia. Rooliodotusten selventäminen lisää perusturvallisuutta ja vaikuttaa kaikkien viihtyvyyteen. Päävastuu säilyy aina kuitenkin linjajohdolla ja esimiehellä. Lisäksi perehdyttämisen vastuu on myös perehdytettävällä itsellään. (Eräsalo 2011, 59–60; 66–67; Lohilahti 2010,3-7; Kivistö, Raisio & Tuominen 2008, 3-6; Ratia 2012, 5-8; 59–62.)

Perehdyttäjän olisi hyvä osata asettua tulijan asemaan ja muistella, miltä tuntui aloittaa työt yrityksessä. On hyvä jos hän muistaa vielä oman tulonsa yritykseen ja milaista oli olla uutena työntekijänä perehdytettävänä. Hänen tulisi olla positiivinen ja kärsivällinen ja haluta toimia perehdyttäjänä. 'Hyvä perehdyttäjä kannustaa ja rohkaisee ja osaa antaa kiitosta ja korjaavaa palautetta.

Perehdyttämistä helpottaa, jos perehdyttäjä on perillä oppimisprosesseista ja hallitsee koulutustilanteen ja se että hän on itse aikoinaan saanut hyvän perehdytyksen ja opastuksen perehdyttämiseen. Perehdyttäjän tulee hallita työkokonaisuus riittävän hyvin. Hänen pitäisi olla 'riittävän lähellä ja silti riittävän kaukana. Perehdyttäjälle on annettava aikaa omista töistä, jotta hän voi kiireettömästi paneutua perehdyttämiseen. (Eräsalo 2011, 59–60; 66–67; Lohilahti 2010, 3-7; Kivistö, Raisio & Tuominen 2008, 3-6; Ratia 2012, 5-8; 59–62.)

Työntekijä on hyvä saada kysymään miksi ja häntä tulisi aktivoida ja rohkaista tuomaan tietonsa, taitonsa ja osaamisensa esille. Perehdytettävältä olisi hyvä kysyä esimerkiksi miksi jokin asia tehdään niin kuin tehdään ja miten oma työ liittyy muiden töihin. Työtehtävien perehdyttämisessä korostetaan usein työn teknistä hallintaa, mutta sitä tärkeämpänä voidaan pitää palvelun laatua ja sen osatekijöitä. Toiminnallista laatua ei voi koskaan korostaa liikaa. (Eräsalo 2011, 59–62; 64–66; 116; 123–124; Kivistö, Raisio & Tuominen 2008, 3-6; Lohilahti 2010, 3-7; Ratia 2012, 5-8.)

3.5 Perehdytyksen seuranta ja arviointi

Perehdyttämiseen kuuluu myös seuranta, palautteen antaminen ja arviointikeskustelut, jotka on syytä käydä viimeistään siinä vaiheessa, kun koeaika on umpeutumassa. Perehdyttämistapahtuman päätyttyä arvioidaan yhdessä onnistumista ja sitä missä vielä tarvitaan lisää harjoitusta. Seurannan apuvälineenä voidaan käyttää erilaisia perehdytyksen tarkistuslistoja, joihin esimies tai perehdyttäjä tekee merkintöjä, mutta myös perehdytettävän tulisi tehdä merkintöjä. Tarkistuslistat toimivat dokumenttina perehdytyksestä. (Eräsalo 2011, 65; Lohilahti 2010, 7.)

Perehdyttäminen voi olla usein puutteellista, ja syiksi ilmoitetaan kiire, kulut tai se, ettei työntekijästä saada vielä taloudellista hyötyä. Suunnitelmallinen uuden työntekijän perehdyttäminen tuntuu nykyään unohtuneen monissa yrityksissä. Yrityksissä on perehdytyskansio, joka annetaan uudelle työntekijälle luettavaksi perehdytyksen sijaan. Puutteellinen perehdytys voi kuormittaa tulokasta, mikäli hän saa jatkuvasti palautetta vääristä toimintatavoistaan. Se saattaa johtaa jopa siihen, että hän haluaa

jättää työpaikkansa. Usein työtehtävien perehdyttämisessä korostetaan liikaa työn teknistä hallintaa vaikka tärkeämpänä voidaan pitää palvelun laatua. Työn toiminnallista laatua ei voi koskaan korostaa liikaa. (Ratia 2012, 2; 4–6; 8-15.)

Ajatellaan että työ tekijäänsä opettaa. Näin tapahtuukin, mutta erehdyksen ja oppimisen kautta! Jos työhönotossa tavoitellaan hyvän työntekijän saamista yrityksen palvelukseen, miksi hänet jätetään oman onnensa nojaan työnteon alkaessa? Usein oppiminen tapahtuu nimenomaan erehdysten kautta, koska työntekijä aloittaa toimintansa yrityksessä omien tulkintojensa pohjalta, mitkä eivät aina välttämättä vastaa yritysjohdon tarkoituksia. (Eräsalo 2011, 59–60.)

4 Työnopastus ja sen vaiheet

Perehdytyksen jälkeen alkaa työnopastus, jossa selvitetään tarkoin työtehtäviä ja niihin harjoittelua kunnes tulokkaan osaaminen on monipuolista ja hänellä on kyky toimia tiedolla ja taidolla. (Eräsalo 2011, 67–69.)

Ennen työnopastusta tulee selvittää, mitä tulija osaa jo entuudestaan ja keskittyä siihen, mitä hän ei osaa ja on hänelle uutta. Opastajan on tarkistettava että tulokas todella osaa ne asiat, jotka on sanonut osaavansa, koska joskus uusi tulokas saattaa liioitella osaamista ja haluaa antaa mahdollisimman hyvän kuvan itsestään. (Eräsalo 2011, 67–69.)

Työnopastuksessa on kyse ennaltaehkäisevästä työsuojelusta, jonka tehtävänä on työn vaarojen poistaminen ja vähentäminen ja työn sisäisen mallin syntyminen. Ensin opastettavalle kuvataan työ tai tehtävä ja asetetaan tavoitteet. Opastaja näyttää työn ja ja selostaa että perustelee, miksi niin tehdään. Tulokas harjoittelee ja kuvailee samanaikaisesti tekemisiään ja tarpeen tullen häntä neuvotaan ja kerrataan ohjeita. Kuvat ja oikeat termit helpottavat oppimista ja asioiden hahmottamista. (Eräsalo 2011, 67–69.)

Työn opastuksessa opetetaan koneiden, laitteiden, työvälineiden ja aineiden oikeat käyttötavat. Koneiden käyttöohjeet tulee säilyttää lähellä käytettävää laitetta. Lisäksi käydään läpi työtä koskevat työturvallisuusmääräykset, oikeat työmenetelmät ja toimintatavat, työn ergonomia ja tarvittaessa henkilökohtaisten suojainten, suojavaatetuksen ja suojalaitteiden oikeat ja turvalliset käyttötavat, niiden säilytys ja huolto. Työturvallisuuskeskukselta löytyy perehdyttämiseen ja työnopastukseen liittyvää materiaalia, jota voi tarvittaessa käyttää apuna. (Eräsalo 2011, 67–69.)

Erilaisten oppijoiden perehdyttäminen

Tutkimuksia ei löydy ADHD-oireisista aikuisista, joita perehdytetään ravintola-alalla¹. Tutkimuksia ja opinnäytetöitä löytyy ADHD-aikuisista, mutta ne eivät liity ravintolaperehdytykseen. Aikuisiin liittyvät opinnäytetyöt ja tutkielmat liittyvät esimerkiksi vanhemmuuteen: Opinnäytetyö ADHD-oireista kärsivistä vanhemmista (Sandberg 2012) tai ADHD-liiton elämän- /arjenhallintakurssien vaikutuksista AD/HD-oireisten aikuisten elämään (Heikkilä 2003). Lisäksi löytyy selvitys ADHD:n kuntoutuksesta rikosseuraamusalalla (Siltanen 2009) ja Pro Gradu-tutkielma tarkkaavuuden haasteista, hyvinvoinnista ja ADHD-liiton toiminnasta (Kippola-Pääkkönen 2011).

Yksi maailman tärkeimmistä ADHD-asiantuntijoista, Russell A. Barkley (2013) on kirjoittanut työnantajille ADHD-raportin, josta löytyy neuvoja ja suosituksia ADHD-oireisten työntekijöiden kanssa työskentelyyn. Artikkelista löytyy esimerkiksi ehdotuksia siitä, miten työnantajat voisivat huomioida tarkkaavaisuus- ja ylivilkkaushäiriöistä työpaikalla. Artikkelissa todetaan, että työnantajien on ymmärrettävä, että kyseessä on neurogeneettinen sairaus, jossa henkilön itsesäätelyssä on puutteita. Se näkyy esimerkiksi siinä, että oireisia pitää muistuttaa säännöllisesti tehtävästä, tavoitteista ja säännöistä ja muistaa, että heillä on vaikeuksia ajan hallinnassa.

Breslin ja Polen vuonna 2009 julkaisemassa artikkelissa (Work Injury Risk Among Young People With Learning Disabilities and Attention-Deficit/Hyperactivity Disorder

¹ Tiedonhaut Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjaston suomenkielisissä tietokannoissa (Janet, Theseus, Melinda, Talentum) ja englanninkielisissä tietokannoissa (Ebsco Academic Search Elite, Ebsco Hospitality & Tourism, Emerald).

in Canada) mukaan hyvin jäsenneily ja rauhallinen perehdytys on ainakin yksi keino, jolla voi vähentää työn aiheuttamaa ylikuormitusta ja työtaturmia.

5 Tutkimuksen toteuttaminen

5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelmat

Opinnäytetyöni käsittelee erilaisten oppijoiden perehdyttämistä ravintolatyössä. Tavoitteena on nostaa esille ravintola-alan usein puutteellinen perehdyttäminen. Opinnäytetyölläni haluaisin löytää apukeinoja siihen, miten ADHD-oireiset voisi perehdyttää ravintola-alalla heille sopivimmalla tavalla ja miten perehdytyksessä huomioitaisiin heidän erilainen oppimistapansa. Ravintola-alalla perehdytykset ovat usein samanlaisia, ei yksilöityjä ja monin tavoin puutteellisia eikä niissä huomioida mielestäni riittävästi erilaisia oppijoita, kuten tarkkaavuusongelmaisia, joita näyttää löytyvän paljon alalta. Perehdytettävä jätetään monesti yksin.

Opinnäytetyössä pyrin selvittämään, millaisena vastaajat kokevat ravintola-alan perehdytyksen ja mihin asioihin siinä kannattaisi kiinnittää enemmän huomiota, varsinkin jos perehdytettävänä on erilainen oppija. Haluan tutkia, miten tarkkaavaisuusongelmista kärsivät pitäisi huomioida paremmin ravintolaperehdytyksessä ja miten perehdytystä voisi mukauttaa niin, että se huomioisi erilaisen oppimistavan ja erilaisen oppijan, tässä tapauksessa tarkkaavuusongelmaisen?

5.2 Tutkimusmenetelmät

Halusin opinnäytetyössäni hankkia tutkimustietoa vastaajilta haastattelulla, koska siinä vastaajat pystyvät vastaamaan avoimesti omin sanoin joko lyhyesti tai pitemmän kaavan mukaan. Tutkimuskirjallisuuden mukaan haastattelut ovat ennalta suunniteltuja ja ovat haastattelijan alulle panemia ja ohjaamia. Haastattelija tuntee roolinsa ja haastateltavan on voitava luottaa siihen, että annettuja tietoja käsitellään luottamuksellisesti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Kyseessä oli kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jossa tutkimusmenetelminä käytettiin teemahaastattelua. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2013, 204 – 209) mukaan teemahaastattelussa on kyse lomake- ja avoimen haastattelun välimuodosta, jossa haastattelun aihepiirit, teema-alueet, ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Valitsin kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän, koska halusin laajempia vastauksia kysymyksiini liian strukturoidun haastattelun sijaan.

Tutkimuskysymykset koskivat lähinnä perehdyttämistapahtumaa ja -materiaalia ja perehdyttäjiä. Vastaajien kokemuksia ja ehdotuksia perehdytystapahtuman muokkaamiseen kysyttiin ja pyydettiin ideoita, miten perehdytystapahtumassa voitaisiin huomioida paremmin erilaisia oppijoita ja erityisesti tarkkaavuusongelmaista. Tutkimuksen teemahaastattelu-kysymykset löytyvät liitteestä 1.

5.3 Tutkimusaineiston keruu

Olen hyödyntänyt sosiaalista mediaa tässä tutkimuksessa. Vastaajien ikä oli 27–51. Vastaajia oli kahdeksan, heistä ADHD-oireisia neljä, ja he olivat joko edelleen alalla tai olivat olleet alalla. Neljä vastaajista joko työskentelee tai oli työskennellyt tarkkaavuusoireisten kanssa esim. esimiehenä/ohjaajana tai heillä oli lähiomaisissa oireinen. Haastateltavia hankin kahden liiton (PAM ja ADHD-liitto), oman Facebookin ja vertaistukipalstojen kautta.

Tutkimusta aloittaessani sain paljon yhteydenottoja erilaisilta oppijoilta eri puolilta Suomea, mutta heidän joukossaan oli muitakin kuin ADHD-oireisia. Heistä, jotka olivat oireisia ja joko olleet alalla tai olivat vieläkin, jätti suurin osa lopulta osallistumasta tutkimukseen alkuinnostuksen laannuttua. Vastaajia oli kuitenkin mm. seuraavilta paikkakunnilta: Savonlinna, Kuopio, Vaasa, Jyväskylä, Mikkeli. Vastaajat olivat joko olleet alalla tai olivat ravintola-alalla edelleen. Vastaajana oli myös henkilöitä, jotka olivat työskennelleet ADHD - oireisen työpaikkaohjaajana tai esimiehenä tai he epäilivät vahvasti samaa oireyhtymää itsellään koska heidän lähiomaisensa oli saanut diagnoosin.

Aineiston keruu suoritettiin elokuun ja lokakuun välisenä aikana 2014 Jyväskylän lisäksi Järvenpäässä. Haastatteluja tehtiin puhelimitse eri puolilla Suomea asuvien henkilöiden kanssa, ja ne tallensin nauhurille. Jotkut vastasivat sähköpostilla kysymyksiini, ja vastaukset tallensin tekstitiedostoina itselleni tutkimuskäyttöön.

Tutkimuksen luotettavuus varmistettiin tallentamalla haastattelut ja luennot ja nauhalle että siitä suoraan tietokoneelle tekstitiedostoksi. Tallensin itselleni haastattelupäivät, haastateltavat ja heidän yhteystietonsa.

5.4 Tutkimusaineiston analysointi

Aineiston keruun jälkeen keskityin sen analysointiin ja tulosten pohdintaan. Analysoin tutkimustietoa koko ajan ja tutkimuksen edetessä tutkimustulokset vahvistuivat. Litteroin nauhoilta haastattelut ja luennot.

Teema-analyysi sopi tässä tapauksessa hyvin tutkimusongelman ratkaisemiseen, koska siinä tekstistä pyritään löytämään ja erottelemaan tutkimusongelman kannalta olennaiset teemat ja tiettyjen teemojen esiintymistä ja ilmenemistä vertaillaan aineistossa. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2006) mukaan analyysissa voidaan

poimia olennaisin tieto ja aineiston osa. Aineisto ryhmitellään tyypeiksi ja tyypittely edellyttää yleensä jonkinlaista teemoittelua.

Laadullisen aineiston analyysissä on lukuisia vaihtoehtoja. Aineistoa ei voi pelkästään kuvata, vaan sitä tulisi pilkkoa, purkaa, koota, eheyttää, täydentää. Kokonaisuus jaetaan pienempiin osiin ja näitä osia tarkastellaan. Aineiston sisällöllisen jäsentämisen jälkeen tulisi tehdä synteisiä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Kävin läpi vastauksia kysymys kysymykseltä. Keräsin yhteen kuhunkin kysymykseen tulleet vastaukset ja tein niistä yhteenvedot. Etsin vastauksista oleellisimmat ja tärkeimmät vastaukset. Kaikki vastaukset on tarkistettavissa, koska olen tallentanut tiedot.

6 Tutkimustulokset

6.1 Vastaajien taustatiedot

Vastaajissa oli ja niitä, joilla oli hotelli- ja ravintola-alan tutkinto, mutta myös heitä, joilla ei ole alan tutkintoa tai saattoi olla useita kesken jääneitä opintoja. Vastaajien työsuhteiden pituuksissa oli vaihtelua lyhyistä pitkäkestoisiin, ja myös elämäntilanteet vaikuttivat työsuhteiden pituuteen. Alalle oli menty joko kutsumuksen takia tai siksi, että alalta oli melko helppo saada töitä paikkakunnasta riippumatta. Joskus alalle päädyttiin tuttavien tai sattuman kautta.

Lyhyitä työsuhteita. Kaikki olen päättänyt itse omasta vapaasta tahdosta sen hetkisten elämäntilanteiden takia.

Raskauden takia keskeytyi..

No, pienellä paikkakunnalla ei ollut laajalti vaihtoehtoja, ja koin tämän sopivaksi, sillä pidän ihmisten auttamisesta, ja olen itsekin aika rauhanon ja turhaudun nopeasti. tarvitsen siksi hektisen työn, kellontuijottelu ei sovi minulle, kun kärsivällisyys on kuin oravalla..

Alan ammattitaitoa oli hankittu myös työn kautta, ja alalla saatettiin olla, vaikei taustalla ollut alan tutkintoa. Vastaajat kuvasivat itseään sosiaalisiksi ja halusivat olla tekemisissä ihmisten kanssa. Monet pitivät työtään kutsumusalanaan.

Ala on yleensä hyvin työllistävä, ja jos löytyi hyvä työnantaja, saatettiin olla samassa paikassa pitkäänkin, esimerkiksi saman työnantajan alaisuudessa osa-aikaisena työntekijänä lähes kymmenen vuotta. Vaihtuvat tilanteet, kiire, meno ja meininki ja alan toiminnallisuus houkuttelivat vastaajia alalle. Se, että on paljon vaihtuvia asiakkaita ja tapahtumia ja se, että saa liikkua, auttaa siihen, ettei työhön tylsisty niin helposti. Fyysinen väsymys koettiin positiivisena ja rauhoittavana. Myös asiakaspalvelutyö ja halu auttaa toisia niin, että heillä olisi hyvä olla, vaikuttivat siihen, miksi alalle päädyttiin.

6.2 ”Mikä perehdytys?” – Kokemuksia perehdyttämisestä

Positiivisia kokemuksia oli ja siitä, että joutui heti tekemään töitä ja oppi kantapään kautta, mutta myös kertaamalla asioita ajan kanssa. Perehdyttäminen on useimmiten tapahtunut työn kautta.

Suoraan tekemään töitä, mutta tekemällä oppii. Minulle on helpompi tehdä töitä, kuin opiskella.

Annettiin heti mennä tekemään töitä eikä annettu paperinippua töihin. Perehdytettiin tekemällä ja sai myös itse tehdä.

Materiaalia ei annettu vaan laitettiin suoraan tekemään.

Käytännön asiat helpointa oppia esim. Rapukattaus. Jos tekee vain kerran, ei jää mieleen. Ne asiat, jotka ovat mielekkäitä oppii parhaiten.

Kädestä pitäen näytettiin.

Haastateltavien mielestä tarvitaan tarpeeksi monta toistoa samasta asiasta, jotta sen voisi sisäistää ja ymmärtää. Joidenkin työharjoittelupaikassa oli kevyt perusperehdy-

tys, kun taas toisilla perehdyttäjä oli ottanut suoraan mukaan perehdytykseen, esitellyt itsensä ja kysynyt taustoja. Puutteellisesta perehdytyksestä oli kaikilla negatiivisia kokemuksia. Kenelläkään ei ollut ”vau”-kokemuksia erinomaisesta perehdyttämisestä:

Sokkihoitoa eli suoraan tekemään töitä.

Paikasta riippuen perehdytys ollut niin ja näin tai Ei oikeastaan perehdytetty.

Perehdytys tapahtui suusanallisesti.

Saatettiin myös sanoa uudelle työntekijälle, että: *Älä pyöri jaloissa, vaan katso, mitä minä teen!*

Myös kirjallinen perehdyttäminen puuttui. *Pitäisi perehdyttää myös kirjallisesti!*

6.3 Perehdytysmateriaali ravintola-alalla

Haastateltavat kuvasivat perehdytysmateriaalien laatua ja riittävyyttä seuraavasti:

Perehdytysmateriaalia oli liian vähän ja sitä varten oli varattu liian vähän aikaa tai Suullista ja kirjallista materiaalia oli vähän.

Opastukseen käytettyä aikaa ei pidetty riittävänä. Opastus työhön oli ajallisesti liian lyhyt. Ravintolaketjuilla saattoi olla kattavat ohjeistukset turvallisuuteen, hygieniaan ja kaikkeen muuhun, mutta yksityisillä työnantajilla ei. Ravintolaketjuilla oli liian monta lomaketta täytettäväksi. Yksi vastaajista totesi vielä, että:

Kysymällä saa selville ja jos ei hävetä tehdä tyhmiä kysymyksiä ja olla väärässä..

Perehdytyskaavakkeet Jorpakkoon.

Perehdytysmateriaalia pitäisi olla vähemmän, ja sen pitäisi olla selkeäkielisemmin kirjoitettua. Kirjallinen materiaali olisi tarvittaessa käytettävissä ja luettavissa perehdytyksen aikana. Sitten kun oppija pääsee tekemään työtä, hänellä voisi olla mukana ja käytettävissä kirjallista materiaalia. Ohjeiden pitäisi olla syvällisiä ja selkeitä. Esim. Paina nappia tästä!

Kauheasti annettiin materiaalia ja niihin piti itse perehtyä. Annettiin iso kansio/nivaska, jossa oli talon asioita kirjallisesti.

Eräs haastateltavista nosti esille sen, että asiat joko menee joko perille tai ei ja jos on esimerkiksi jo valmiiksi koulun käynnistä huonoja kokemuksia, on lähtökohta jo valmiiksi negatiivinen uuden oppimiseen. Useimmat vastaajista olivat sitä mieltä, ettei perehdytyskansion materiaali jää mieleen.

6.4 Uusien asioiden oppiminen

Vaikeimmin opittavat asiat

Haastateltavien keskuudessa löytyi eroavaisuuksia uusien asioiden oppimisessa ja siinä, mitkä asiat tuntuivat helpoilta tai vaikeilta oppia. Oireiset ovat kuitenkin yksilöitä ja vahvuudet ja rajoitukset ovat yksilöllisiä. Vieraskieliset sanat esimerkiksi ruokalistalla olivat joillekin vaikeita oppia tai muistaa.

Helpoimmin opittavat asiat

Asioita opittiin monesti tekemällä, varsinkin silloin, kun kyseessä olivat mieluisat asiat.

Opin asioita nopeasti ja tekemällä.

Muutokset ovat helpointa ja sopeutuminen tekemisen kautta.

Jos on mieleistä tekemistä, niin pärjää.

Oppimistavat ovat yksilöllisiä, ja jotkut katsomalla oppivat, eivät oppineet välttämättä lukemalla. Monilla olikin jäänyt opintoja kesken, mutta he olivat silti pärjäneet hyvin alalla. Oppimisen suhteen tuli ehdotuksia haastateltavilta, ja heidän mielestään kuvallinen materiaali voisi olla tukena opettamisessa ja kassatoimintoja voisi opettaa ottamalla esim. print screen -kuva kassasta. Se, että näytettäisiin asioita ja tehtäviä, niin että oppija voisi itse tehdä niistä omia muistiinpanoja, koettiin myös myönteisenä asiana.

6.5 Hyvän ravintolaperehdytyksen edellyttämät asiat

Vastaajien mielestä perehdyttäjän pitäisi olla tietoinen siitä, mistä ADHD:ssä on kyse ja olisi hyvä, jos hänet olisi varta vasten ”koulutettu” ottamaan se huomioon perehdytyksessä.

Ei ole häpeä vaan hyvä asia, jos oireyhtymä tunnistetaan ja suhtaudutaan siihen oikealla tavalla.

Yksi vastaajista oli ollut ja perehdyttäjänä että perehdytettävänä, ja hänen mielestään hyvän perehdyttäjän täytyisi osata selittää asioita ja tehtäviä mahdollisimman selkeästi opastettavalle ja varmistaa asioiden oppiminen useamman kerran harjoitusvuorojen aikana kysymällä esimerkiksi: ’Osaathan tehdä nyt tuon ja näyttäisitkö vielä?’ Tällä tavoin tulisi tarkistettua, että uusi työntekijä varmasti osaa perehdytetyt asiat. Kertaus on aina hyväksi.

Tutkimustuloksista selvisi, ettei perehdyttäjänä aina ollut sellainen henkilö, jolle perehdyttäminen oli mieluista. Erityisen tärkeätä olisi, että perehdyttäjä tekisi omasta halustaan perehdyttämistä eikä vastoin omaa tahtoansa. Olisi tarkoitus, että uudelle työntekijälle jäisi hyvä mielikuva talosta. Ihanteellisinta olisi, jos tulokkaalle etsittä-

siin juuri hänelle sopiva perehdyttäjä, koska on tärkeää, että perehdyttäjän ja perehdytettävä tulevat hyvin toimeen. Perehdyttämisessä voisi olla tarvittaessa mukana vaikka 1 - 3 henkilöä, jotka opettavat asiat työn kautta. Esim. kassatarjoilija voisi opettaa kassan, tiskari astiahuollon ja kokki/leipuri ruoka-asioita yms. Kukin opettaisi niitä asioita, jotka osaa todella hyvin. On muistettava, että hyvä ja toimiva vuorovai-
 kutus edesauttaa oppimista. Vastaajien mielestä hyvän perehdyttäjän piirteitä oli muun muassa se, että hän osaisi esittää asioita monin tavoin ja antaa konkreettisia esimerkkejä. Hänen pitäisi olla myös riittävän jämäkkä, mutta kuitenkin ystävällinen ja kykenisi keskeyttämään mahdolliset puheripulit ja osaisi viheltää pelin poikki, mikäli ohjattava alkaisi rönsyilemään.

Hyvä perehdyttäjä keskittyisi minuun, olisi minua varten ja antaisi vastuuta. Hänellä olisi pitkä pinna ja hän ymmärtäisivät erilaisia oppijoita.

Hyvä perehdyttäjä olisi sellainen, joka osaa myös kuunnella eikä vain puhua ja hän muistaisi kysyä myös perehdytettävän mielipidettä.

Lisää aikaa kokeneemman työntekijän kanssa toivottiin ja mahdollisimman paljon konkreettista työntekoa. On hyvä pitää mielessä, että se, mikä itselle on helppoa ja itsestään selvää, ei ole sitä välttämättä toiselle! Uudelle työntekijälle saattaa tulla suorituspaineita, jos asiat ja tehtävät näytetään liian nopeasti ja oletetaan, että toinenkin kykenee tekemään saman kuin itse.

On myös tärkeätä, että perehdytettävä haluaa tulla perehdytetyksi ja on avoin vastaanottamaan tietoa. Tarkkaavuusoireisen pitäisi päästä itse tekemään asioita niin, että perehdyttäjä olisi vierellä ja perehdyttäjä näyttäisi hänelle, miten asiat tehdään. Ensimmäisen viikon uuden työntekijän voisi antaa myös havainnoida ja hän voisi olla jonkun ammattilaisen mukana ja seurata taustalla saaden tietoa pikku hiljaa. Olisi tärkeätä, että oppijalla olisi mahdollisuus aina tarkistaa ja varmistaa, tekeekö hän varmasti asioita oikein vai väärin. Hän voisi vaikka ottaa valokuvan tabletilla tai nauhoittaa sanallisia ohjeita ja tarkistaa asioita jälkikäteen. Tekemättömistä töistä voisi joko antaa tai tehdä merkkejä. Esim. pöytäliinat voisi laittaa ryttyyn niistä pöydistä, joita ei ole vielä pyyhitty pöytiä.

On tärkeätä, että kerrotaan, missä järjestyksessä asioita hoidetaan ja esimerkiksi kummaltako puolella niitä hoidetaan. Esim. rahastamisen voisi laittaa osavaiheisiin ja kertoa, missä vaiheessa mitäkin tehdään? Myös positiivisia asioita pitäisi painottaa eikä vain kertoa tehdyistä virheistä, koska se lannistaisi oppijaa. (Pietiläinen 2014a).

Anna selkeä ohjeistus ja vie perehdytettävä paikalle suoraan ja neuvo, mitä pitää tehdä. Pinnan menettäminen saattaa olla pienestä kiinni. Positiivista kannustusta ja puutu, jos henkilön pinna kiristyy. Vaatii huomattavasti enemmän ohjausta, myös sivusilmällä tehden. Ihmisillä on erilaisia työmoraaleja ja joskus se riippuu myös iästä. Joillekin joutuu ihan perusjuttuja ottamaan esille tai selittämään asioita juurta jaksan selittää. Tarkat kellonajat ja niiden noudattaminen on tärkeitä muistuttaa.

Oppikokonaisuudet kannattaisi olla pilkottuna osiin ja pienempiin määriin. Selkeän puheen lomassa olisi hyvä saada tietoa myös kirjallisessa, tiivistetyssä muodossa ja tärkeimmät asiat korostettuina vaikka eri väreillä. Tarkistetaan onko asiat opittu ja jollei, niin taas kerrataan. Kysytään kysymyksiä aiheesta/työtehtävästä tai pyydetään kertomaan asiasta. Lopuksi tehdään loppuyhteenveto ja tiivistelmä asioista ja muistutetaan ja kerrotaan tärkeimmät asiat. Näillä voidaan edesauttaa monien muidenkin tulokkaiden perehdyttämistä uusiin asioihin, ei ainoastaan ADHD-oireisten. Monilla saattaa työelämä olla pirstaleista ja lisähaasteita tuovat heidän elämyshakuisuus, impulsiivisuus ja se, että kyllästyään helposti. Joillekin oireisille vaihteleva työnkuva on usein ihan hyvä asia ja sellainen, missä pääsee liikkumaan eli ei mikään konttorityö yms. ADHD:ssä saattaa olla liitännäisoireita ja ne antavat usein lisämausteensa oireisiin.

7 Johtopäätökset

Tutkimustuloksista selvisi, että useimpien mielestä ravintola-alan perehdytys on puutteellinen ja se tehtiin yleensä hyvin nopeasti, odottaen perehdytettävän opiskelevan itse ja omatoimisesti asioita. Monasti perehdytys saattoi olla sitä, että annettiin perehdytyskansio ja sitten kierrettiin nopeasti työpaikka läpi ja kerrottiin, mitä missäkin pisteessä tehdään. Varsinkin jos uusi työntekijä oli ollut pidempään alalla, odotettiin hänen oppivan asiat nopeasti ja unohdettiin että kaikissa toimipisteissä on kuitenkin aina omat työtapansa, aikataulunsa ja kassajärjestelmänsä ja henkilökuntansa ja se, että myös tavarat pidetään eri paikoissa ja tauot eri aikatauluilla. Haastateltavien mielestä myös alalla pitkään toimineelle ammattilaiselle löytyy aina uusista toimipaikoista runsaasti uutta opittavaa.

Tärkeänä haastateltavat pitivät sitä, ettei uusia asioita tulisi liikaa kerralla ja liian lyhyessä ajassa, vaan mieluiten paloitetuina usealle päivälle. Ensimmäisinä päivinä voisi heidän mielestään kertoa ne kaikista tärkeimmät asiat ja muita, vähemmän tärkeämpiä asioita, voisi kertoa pikku hiljaa ajan kuluessa.

Perehdytyskansiota eivät haastatellut olleet innostuneita perehtymään heti aluksi, vaan niin, että siihen voisi perehtyä vähän myöhemmin tai kopioida siitä tärkeimpiä asioita itselleen. Joskus jotkut asiat koettiin sen verran haastaviksi, että toivottiin niiden uudelleen kertaamista ja opettamista, joskus jopa ns. rautalankaa vääntämällä. Eri-ikäiset haastatteluun vastanneista halusivat oppimateriaalia eri muodoissa, nuoret yleensä sähköisessä muodossa esimerkiksi perehtymällä organisaation kotisivuihin ja vanhemmat paperista versiota asioista. Joillekin tekniikka oli vaikea oppia ja toisille taas helppoa. Siinäkin usein iällä ja sukupuolella oli vaikutusta. Joku vastaajista piti asioiden opettamista videolta/DVD:ltä hyvänä ja muisti sen yhtenä positiivisena kokemuksena perehdyttämisestä.

Puutteellinen perehdytys koettiin niin, että perehdytyksessä säästetään, kun halutaan säästää aikaa ja rahaa eli kyseessä on resurssipula. Jotkut arvelivat, ettei hyvää perehdytystä ehkä arvosteta tarpeeksi ja että siinä saattaisi olla yksi syy, miksi siihen ei panosteta niin paljon kuin tarvitsisi.

Sen sijaan työpaikoilla ihmetellään työntekijöiden vaihtuvuutta tai sitä kuinka paljon virheitä tehdään 'kentällä', vaikka sen syynä olikin usein juuri puutteellinen perehdytys. Pahimmillaan virheiden teko johti työsuhteen loppumiseen ja syyt virheisiin sätettiin työntekijän syyksi, sen sijaan että olisi mietitty miten perehdytys hoidettiin tai sitä oliko perehdyttäjänä oikeanlainen henkilö.

Kukaan vastaajista ei kertonut, että perehdytys olisi hoidettu tosi hyvin tai että se oli perusteellista, yksilöityä ja että kaikki asiat oppi hyvin. Siitä ei sen sijaan ole kyse, etteivätkö perehdyttäjät olisi upeita ihmisiä ja alan ammattilaisia, vaan siitä, ettei perehdytystapaa ja- materiaalia ole mukautettu eri yksilöitä huomioivaksi, vaan sellaiseksi ettei kyseisellä henkilöllä ole lainkaan minkäänlaisia oppimisen ongelmia tai esim. ADHD:tä.

(Haastattelukysymykset ja tutkimustieto saatiin haastattelulomakkeella, jonka löytää liitteenä ja siitä löytyvät tarkat kysymykset. Haastateltavat sain kahden liiton kautta eli ADHD-liiton ja Pam-liiton kautta. Otin heihin yhteyttä ja ilmoitin etsiväni haastateltavia opinnäytetyötäni varten.)

Hyvään perehdytykseen ADHD-oireiselle kuuluu monia asioita ja niitä kirjoittaessani tuli mieleen pienten lasten ja ADHD-oireisen opettamisen samankaltaisuus. Asioiden opettamista piti hidastaa ja paloitella selkeisiin osiin. Asioita piti opettaa jäsennellysti ja kronologisessa järjestyksessä. Opettamisessa olisi hyvä olla apuna eri havaintokanavia ja huomioida erilaiset oppimistavat, koska jokainen meistä oppii eri tavalla. Jotkut oppivat visuaalisesti, auditiivisesti tai kinesteettisesti tai yhdistelemällä niitä.

ADHD oireilee eri ihmisillä eri tavoin eikä siksi voida sanoa, että aina tietyt asiat ovat oireisen haasteena. On hyvä muistaa, että tarkkaavuusongelmaiset oppivat asioita eri tavalla. Tarkkaavaisuuden haasteet ja sen ylläpitäminen saattaa olla haasteellista, jos ei jaksu keskittyä, pysyä paikallaan tai tahti on liian kova tai opiskelumateriaalit ja tavat ovat vääränlaisia. Ohjeistuksia pitäisi saada ja kirjallisesti että suullisesti ja käydä niitä asioita läpi. Kuitenkin rutiinit ja arjen ennakoitavuus ovat tärkeitä ja tieto siitä, mitä tapahtuu päivän aikaan ja moneltako pitää olla jossakin paikassa tms. Näillä voidaan edesauttaa monien muidenkin tulokkaiden perehdyttämistä uusiin asioihin, ei ainoastaan ADHD-oireisten.

Usein ADHD-oireiset ovat intohimoisia tekemään sitä työtä, mistä tykkäävät ja jolleivät tykkää, alkavat lintsata tai sairastella. Jollei heitä joku asia kiinnosta, se ei kiinnosta vähääkään. Jos on koulun käynnistä huonoja kokemuksia, lähtökohta saattaa olla jo valmiiksi negatiivinen uuden oppimiseen. Asioita ja työtehtäviä pitäisikin räätälöidä vahvuuksien mukaan, jos mahdollista eikä niin, että kaikki tekevät kaikkea.

Monilla saattaa työelämä olla pirstaleista ja lisähaasteita tuovat heidän elämishakuisuus, impulsiivisuus ja se, että kyllästytään helposti. Joillekin oireisille vaihteleva työnkuva on usein ihan hyvä asia ja sellainen, missä pääsee liikkumaan eli ei mikään konttorityö yms. ADHD:ssä saattaa olla liitännäisoireita ja ne antavat usein lisämausteensa oireisiin. (Pietiläinen 2014a.)

Perehdytyksestä lyhyesti

On tärkeää, millaisen perehdytyspaikan valitsee, koska se vaikuttaa suuresti asioiden omaksumiseen. Perehdytyspaikka ei saisi olla liian iso ja se pitäisi olla rauhallinen.

Perehdyttäjäksi pitäisi valita henkilölle sopiva perehdyttävä, sellainen että he tulevat hyvin toimeen keskenään. Perehdytettävän ja perehdyttäjän kemiat pitäisi toimia. Perehdyttäjänä pitäisi olla sellainen ihminen, joka tykkää opettamisesta ja hänellä on hyvät hermot ja pitkäjänteisyyttä. Aina ei tarvitse opettamassa tarvitse olla vain yksi ja sama henkilö tai esimies, vaan yksi voisi hoitaa suullisen perehdyttämisen toinen

käytännön. Kolmas voisi tarkistaa opitut tiedot ja taidot. Kannattaa hyödyntää myös heitä, jotka ovat käyneet jo läpi kyseisen perehdytyksen. Varsinkin heitä, jotka ovat vielä uusia työntekijöitä ja heillä on perehdytys vielä tuoreessa muistissa. Heiltä voisi kysellä neuvoja ja ideoita ja tiedustella, mikä oli perehdytyksessä hyvää, huonoa ja miten hän muuttaisi perehdytystä?

Perehdyttäjänä pitäisi olla sellainen, joka osaa myös kuunnella eikä vain puhua ja joka kysyy myös perehdytettävän mielipidettä. Perehdyttäjän olisi hyvä osata esittää asioita usealla tavalla ja antaa esimerkkejä

Ensimmäisen viikon perehdytjän voisi antaa havainnoida ja olla jonkun mukana saaden tietoa pikku hiljaa. Ei saisi kiirehtiä tai hoputtaa ja tarvittaessa hänen pitäisi olla jämäkkä ja kykeneväinen viheltämään peli poikki, ettei aleta liikaa rönsyilemään muihin asioihin.

Taukoja pitäisi pitää riittävän usein, muttei kuitenkaan liikaa ja kuunnellussa perehdytettävä voi halutessaan näpräillä jotakin, jolla saa pidettyä aktivaatiotasonsa ylhäällä, koska pieni liike auttaa keskittymään paremmin. Työpäivää ja perehdytystä voi tarvittaessa lyhentää ja antaa tietoa pidemmällä aika välillä.

Positiivinen kannustaminen ja palautteen antaminen oikealla tavalla on tärkeää. Jokainen meistä tarvitsee kannustusta ja tukea, mutta erilaiset oppijat vielä muita enemmän! Palautteissa kannattaisi esittää asioita käyttäytymisen tai tekemisen kautta eikä henkilökohtaisella tasolla eli kriittinen palaute toimintaan ja tekoon, ei persoonaan. Kannusta ja kehu yrittämisestä ja näe pienetkin onnistumiset! Palaute on tehokkainta, kun se on johdonmukaista, välitöntä, säännöllistä ja selkeää. Muista ulkoistaa henkilön ongelmat. Jollei perehdytettävä henkilö meinaa oppia asiaa, voisi häneltä kysyä haluaisiko hän lisämateriaalia tai asioiden kertaamista.

En saanut niin paljon vastauksia haastattelukysymyksiin ADHD-oireisilta ravintola-työntekijöiltä kuin olisin halunnut. Useimmat jotka lupautuivat haastateltaviksi, jättivät kuitenkin osallistumasta tutkimukseen. Eniten olen saanut tietoa niiltä, jotka

työskentelevät oireista kärsivien kanssa, perehdyttävät heitä tai tuntevat heitä läheisesti.

Liitteestä 1 löytyy ravintolaperehdytyksen ohjeita, jotka perustuvat tutkimustuloksiin ja asiantuntijakeskusteluihin.

8 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön aikana olen tullut yhä vakuuttuneemmaksi siitä, miten tärkeää on, että työpaikoilla kiinnitetään huomiota perusteelliseen ja yksilöityyn perehdyttämiseen. Yrityksellä on hyvä olla selkeä toimintamalli, miten uusi työntekijä perehdytetään työyhteisöön ja sen toimintakulttuuriin. Hyvällä perehdytyksellä ja työnopastuksella edistetään uuden työntekijän sopeutumista uuteen työpaikkaan ja työtoveihin, ja se lisää työviihtyvyyttä ja työssäjaksamista ja vähentää turvallisuusriskejä. Asiakkaat pysyvät tyytyväisinä, koska työt ja tehtävät opitaan tekemään heti oikein ja turvallisesti eikä aikaa kulu virheiden korjaamiseen.

Perehdyttämisen päävastuu on esimiehellä ja linjajohdolla, mutta he voivat delegoida perehdyttämisen. On tärkeätä, että he määrittelevät myös tehtävässä vaadittavat vastuut ja velvoitteet. Näin työntekijä tietää, mitä häneltä odotetaan ja miten hän voi toimia tehtävässään, jotta työ tulisi hoidettua mahdollisimman hyvin.

Erilaisten oppijoiden oppimisen esteenä saattaa olla liian kiireinen, puutteellinen ja yksilöimätön perehdyttäminen. Perehdyttäminen on hoidettu kaikille samanlaisena riippumatta oppijoista. Oppimisen edistämiseksi on käytettävä enemmän aikaa ja varmistettava, että opetettavat asiat on ymmärretty oikein ja uudet työntekijät toimivat annettujen ohjeiden mukaisesti.

Opinnäytetyöni aikana olen kerännyt asioita, joihin kannattaisi kiinnittää huomioita joita voisi hyödyntää perehdyttämisessä. Niitä löytyy ja opinnäytetyön tekstistä että

liitteistä, myös esimerkkejä. On ollut mielenkiintoista lukea perehdyttämiseen ja erilaisiin oppijoihin liittyvää materiaalia ja haastatella ja erilaisia oppijoita ja heitä tuntevia. Toiveena on, että ohjeiden avulla perehdytyksen sisältöä saataisiin enemmän suunnitelmalliseksi ja tavoitteelliseksi ja erilaiset oppijat huomioivaksi. Oppimista voidaan seurata askel askeleelta, ja mikäli oppimista ei tapahdu, voidaan palata askel taaksepäin, kunnes oppimista on tapahtunut. On kuitenkin hyvä muistaa, että vastuuta oppimisesta siirretään myös oppijalle itselleen.

Aiempiä tutkimuksia ei ole ADHD-oireisista aikuisista, joita perehdytetään ravintolalalla. Tämä opinnäytetyö tuottaa uutta tietoa, jota voitaisiin hyödyntää perehdytyksessä. Mielestäni opinnäytetyöni tuloksia voitaisiin hyödyntää myös muiden erilaisten oppijoihin perehdyttämässä ja työhön opastamisessa. Tulevaisuudessa voitaisiin tutkia puutteellisen perehdyttämisen seurauksia erilaisen oppijan näkökulmasta.

Lähteet

- Able, S. L., Haynes, V & Hong, J. 2014. Diagnosis, treatment, and burden of illness among adults with attention-deficit/hyperactivity disorder in Europe. *Pragmatic and Observational Research*. 28.7.2014. Viitattu 14.10.2014. [Http://www.dove-press.com/getfile.php?fileID=20980](http://www.dove-press.com/getfile.php?fileID=20980).
- ADHD-liiton yleisesite 2011 nettiin. Viitattu 10.8.2014. [Http://www.adhd-liitto.fi/op-paat-ja-julkaisut/op-paat-ja-ladattavat-materiaalit](http://www.adhd-liitto.fi/op-paat-ja-julkaisut/op-paat-ja-ladattavat-materiaalit).
- Aikuiset nettiin. 2014. Helsinki: ADHD-liitto. Viitattu 16.10.2014. [Http://www.adhd-liitto.fi/op-paat-ja-julkaisut/op-paat-ja-ladattavat-materiaalit](http://www.adhd-liitto.fi/op-paat-ja-julkaisut/op-paat-ja-ladattavat-materiaalit).
- Aikuiset. ADHD-liiton www-sivu. Viitattu 14.10.2014. [Http://www.adhd-liitto.fi/adhd-tietoa/aikuiset](http://www.adhd-liitto.fi/adhd-tietoa/aikuiset).
- Barkley, Russell A. 2013. Recommendations for Employers Concerning the Management of Employees with ADHD. *ADHD Report*, Mar2013, 21, 2, 6–13. Viitattu 13.11.2014. [Http://guilfordjournals.com/doi/abs/10.1521/adhd.2013.21.2.6?journalCode=adhd](http://guilfordjournals.com/doi/abs/10.1521/adhd.2013.21.2.6?journalCode=adhd).
- Breslin F. & Pole, J. 2009. Work Injury Risk Among Young People With Learning Disabilities and Attention-Deficit/Hyperactivity Disorder in Canada. *American Journal Of Public Health*, Aug 2009, 99, 8, 1423–1430. Viitattu 13.11.2014. <https://janet.finna.fi/>, [Business Source Elite](https://business-source.com/).
- Erilaisen oppijan käsikirja – Luvuista lakeihin, kuntoutuksista keinoihin. 2008. 2. painos. Lukineuvola-hanke. Helsinki: Erilaisten oppijoiden liitto.
- Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravitsemisalalla. Helsinki: Restamark.
- Heikkilä, M. 2003. ADHD-liiton elämän- /arjenhallintakurssien vaikutuksista AD/HD-oireisten aikuisten elämään. Opinnäytetyö. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan osasto, Sosiaalialan koulutusohjelma. Viitattu 2.11.2014. [Http://www.adhd-liitto.fi/sites/default/files/page_attachment/mh.pdf](http://www.adhd-liitto.fi/sites/default/files/page_attachment/mh.pdf).
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- ICD-10. 2014. Kansainvälinen tautiluokitus. Perustuu WHO:n vuonna 2005 julkaistuun 2. painokseen. Duodecimin hakuohjelma Terveysportissa. Viitattu 7.1.2015. <https://janet.finna.fi/>, [Terveysportti](https://terveysportti.fi/).
- Juusola, M. 2012. Levottomat aivot ADHD ja Asperger vahvuuksina. Helsinki: Otava.

Kippola-Pääkkönen, A. 2014a. Kuntoutustieteen tutkija. Voimavaroja vahvistaen – apua arkeen. ADHD- Neljä kirjainta, monta totuutta. Luento 16.9.2014. Järvenpää talo, Järvenpää.

Kippola-Pääkkönen, A. 2011. Tarkkaavuuden haasteet, hyvinvointi ja ADHD-liiton toiminta. Pro gradu – tutkielma. Lapin yliopisto, Kuntoutustiede. Viitattu 7.12.2014. [Http://www.adhd-liitto.fi/sites/default/files/page_attachment/kippola.pdf](http://www.adhd-liitto.fi/sites/default/files/page_attachment/kippola.pdf).

Kippola-Pääkkönen, A. 2014b. Toiminnanohjauksen tukeminen - Ympäristön strukturointi. Luento 16.9.2014. Järvenpää-talo, Järvenpää.

Kivistö, S, Raisio, R. & Tuominen, J. 2008. Työntekijän perehtyminen ja perehdyttäminen. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu ammatillinen opettajakorkeakoulu. Viitattu 3.10.2014. [Http://urn.fi/URN:NBN:fi:jamk-1232974950-6](http://urn.fi/URN:NBN:fi:jamk-1232974950-6).

Koivunen, M. 2014. ADHD ja parisuhde. YAMK sosionomin luento 10.10.2014. Matarasali, Jyväskylä.

Koljonen, J. & Kuronen, L. 2011. Tarjoilijan työn kuormittavuus. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, matkailu-, ravitsemis- ja talousala, palvelujen tuottamisen koulutusohjelma. Viitattu 13.12.2014. [Http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2011120917826](http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2011120917826).

Korkeamäki, J., Reuter, A. & Haapasalo, S. 2010. Aikuisten oppimisvaikeuksien tunnistaminen, arviointi ja kuntoutus. Opi oppimaan -hankkeen toimeenpano ja tulokset. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Lehtinen, A. 2014. Ravintola-ala – yliapidetty ja aliarvostettu. Aromilehti 19.2.2014. Viitattu 2.10.2014. [Http://aromilehti.fi/aromi-lehti/2014/02/ravintola-ala-yliapidetty-ja-aliarvostettu/](http://aromilehti.fi/aromi-lehti/2014/02/ravintola-ala-yliapidetty-ja-aliarvostettu/).

Lohilahti, E. 2010. Perehdyttäminen ja työnopastus. Kehittämishankeraportti. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, ammatillinen opettajankoulutus. [Http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2010070112582](http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2010070112582).

Mehtonen, J. & Mäntymaa, M. 2014. Kiristävätkö vaatteet vai pelottaako keinussa? – Saatat olla aistiyliherkkä. Yle uutiset 13.2.2014. Viitattu 2.10.2014. [Http://yle.fi/uutiset/kiristavatko_vaatteet_vai_pelottaako_keinussa_saatat_olla_aistiyliherkka/7087634](http://yle.fi/uutiset/kiristavatko_vaatteet_vai_pelottaako_keinussa_saatat_olla_aistiyliherkka/7087634).

Mikä on AD/HD? 2014. Suomen ADHD-aikuiset ry:n www-sivu. Viitattu 5.12.2014. [Http://adhd-aikuiset.org/portal/index.php/mikae-on-adhd](http://adhd-aikuiset.org/portal/index.php/mikae-on-adhd).

Nakkila, P.2006. Oppimaan saattaminen. Erityisopiskelijoiden oppimisen edistäminen ja tukeminen. Kehittämishankeraportti. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, ammatillinen opettajakorkeakoulu, erityisopettajakoulutus. Viitattu 2.10.2014. [Http://urn.fi/URN:NBN:fi:jamk-368](http://urn.fi/URN:NBN:fi:jamk-368).

- Niemi, H. 2011. Jäätävä ammattitaito. Case-Luminite. Opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu, matkailun ala, palveluliiketoiminnan koulutusohjelma. Viitattu 7.1.2014. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2011122119064>.
- Nuori ja opiskelu. 2014. ADHD-liiton www-sivu. Viitattu 13.10.2014. <http://www.adhd-liitto.fi/adhd-tietoa/nuoret/nuori-ja-opiskelu>.
- Närhi, V., Seppälä, H. & Kuikka P. 2010. Laaja-alaiset oppimisvaikeudet. Porvoo: NMI WS-Bookwell.
- Peda.net. Oppimistyyli. 2013. Viitattu 7.9.2014. <http://peda.net/veraia/siilin-jarvi/ahmo/tiedottaminen/opo/oppiminen/oppimistyyli>.
- Pietiläinen, P. 2014a. Erityisopettaja. Jyväskylän ammattiopisto. Haastattelu 18.9.2014.
- Pietiläinen, P. 2014b. Ammatillinen opintopolku-luento. 10.10.2014. Erityisopettaja luento 10.10.2014. Matarasali, Jyväskylä.
- Ratia, A.-M. 2012. Potkua perehdytykseen – tukea työnohjaukseen. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, liiketalouden koulutusohjelma. Viitattu 8.9.2014. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2012061112405>.
- Riskien arviointi. 2014. Työsuojeluhallinnon sivu. Viitattu 16.10.2014. <http://www.ty-osuojelu.fi/fi/riskienarviointi>.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 19.12.2014. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html.
- Sandberg, E. 2012. Erilainen vanhemmuus. Tutkimus ADHD-oireisista vanhemmista. Turun yliopisto, kasvatustiede, proseminaari. Viitattu 2.9.2014. http://www.adhd-liitto.fi/sites/default/files/page_attachment/erilainen_vanhemmuus_sandberg.pdf.
- Saukkola & Kangas, 2006. Oppisopimuksella työhön: opas AD/HD-nuoren oppisopimuskoulutukseen. Helsinki: AD/HD-liitto, 2005.
- Siltanen, M. 2009. Selvitys ADHD:n kuntoutuksesta rikosseuraamusalalla. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu, rikosseuraamusalan koulutusohjelma. Viitattu 19.12.2014. http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/4791/Siltanen_Maija.pdf?sequence=1.
- Tarkkaavuus. N.d. Niilo Mäki Instituutin sivu. Viitattu 13.10.2014. <http://www.nmi.fi/oppimisvaikeudet/tarkkaavaisuus>.
- Tasala, P. 2014. Testejä ja tietoja. ADHD-aikuisen blogin sivu. Viitattu 17.10.2014. <http://paivitasala.wordpress.com/testeja/kymmenen-adhdsta/>.

Tasala, P. 2014. Kymmenen väärinkäsitystä ADHD:stä. ADHD-aikuisen blogin etusivu. Viitattu 1.1.2015. [Http://paivitasala.wordpress.com/testeja/kymmenen-adhdsta/](http://paivitasala.wordpress.com/testeja/kymmenen-adhdsta/).

Työturvallisuuslaki 738/2002. Viitattu 16.10.2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>.

Veijonen, L. 2014a. Erityisopettaja. Jyväskylän ammattiopisto. Haastattelu 11.8.2014

Veijonen, L. 2014b. Erityisopettaja. Jyväskylän ammattiopisto. Haastattelu 25.9.2014.

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita.

Virta, M. & Salakari, A. 2012. ADHD-aikuisen selviytymisopas. Tutkittua tietoa ja käytännön vinkkejä. Helsinki: Tammi.

Wender, P.H. M.D. 2000, 14. ADHD: attention-deficit hyperactivity disorder in children and adults. Ebrary eBook Collection. Publisher Oxford University Press, USA. Viitattu 14.9.2014. [Http://site.ebrary.com/lib/jypoly/reader.action?docID=10269063](http://site.ebrary.com/lib/jypoly/reader.action?docID=10269063).

Liitteet

Liite 1 Haastattelukysymykset

ADHD/ADD-oireisten perehdyttäminen ravintolatyöhön

1 Työ- ja opiskelutausta

Kertoisitko työ- ja opiskelutaustastasi?

Onko sinulla pitkiä/lyhyitä työsuhteita tai opiskeluja?

Miksi päädyit juuri näille aloille opiskelemaan ja/tai työskentelemään?

2 Kokemuksia perehdyttämisestä

Positiivisia kokemuksia

Negatiivisia kokemuksia

Miten muuttaisit perehdyttämistä sellaiseksi, että siinä huomioitaisiin paremmin ADHD/ADD-oireiset?

3 Perehdytysmateriaali ravintola-alalla

Miten kuvailisit ravintola-alan perehdytysmateriaalia?

Millaisia positiivisia ja negatiivisia kokemuksia sinulla on ravintola-alan perehdyttämismateriaalista?

Miten itse muuttaisit perehdytysmateriaalia niin, että siinä huomioitaisiin paremmin ADHD/ADD-oireiset?

4 Oppiminen

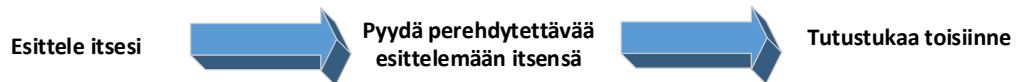
Mitkä asiat sinun on vaikeinta oppia?

Mitkä asiat sinun on helpointa oppia?

5 Millaisia ominaisuuksia edellyttäisit hyvältä perehdyttäjältä?

Liite 2. Ohjeet ADHD-oireisen ravintolaperehdytykseen

1. Tutustu perehdytettävään



Kiinnitä opetettavan huomio, ota häntä hartioista kiinni ja hae katsekontakti. Esitele itsesi selkeästi ja lyhyesti. Kerro myös työnkuvastasi ja miten perehdytys olisi tarkoitus suorittaa, ja millä aikataululla.

Lähtökohdat pitäisi selvittää ennen kuin aloittaa perehdyttämisen. Pyydä perehdytettävää esittelemään itsensä ja taustaansa. Kerro vähän itsestäsi ja siitä, mikälainen ihminen olet? Miten opit parhaiten ja mitä tykkäät tehdä? Miten ystäväsi kuvailisivat sinua? Kartoitus ihmisestä ja oppimisesta ettei materiaalia tulisi liikaa. Kysy hänen opiskelutaustaansa ja hänelle helpointa ja mieluisinta ja helpointa tapaa oppia. Kysy perehdytettävän vahvuuksia ja heikkouksia ja huomioi ne hyvin perehdytyksessä. Kysy, miten me voisimme auttaa sinua oppimaan parhaiten? Jokainen meistä on erilainen. (Veijonen 2014a.)

2. Huomioi eri havaintokanavat ja oppimistyylit

Huomioi eri havaintokanavat ja oppimistyylit opettamisessa. Jokainen meistä oppii eri tavalla. Kuva saattaa kertoa huomattavasti enemmän kuin teksti. Visuaaliset oppijat oppivat parhaiten näköaistin avulla eli katselemalla kuvia, tekstiä, piirroksia, videoita, filmejä, näyttöpäätteitä ja niin edelleen. Esim. drinkkien tekemisessä. *Tällaiselta drinkin pitäisi näyttää*. Sen tekemiseen tarvitaan kaksi pulloa, mitta, ainekset ja tarvikkeet.

Auditiivisesti, kuuloaistin avulla oppivat hyötyvät muun muassa kuuntelemisesta, keskusteluista ja nauhoitteista. Sen sijaan kinesteettisesti eli tuntoaistin avulla oppiville ominta aluetta on olla itse toimijana eli esimerkiksi tekemällä tai omista kokemuksista keskustelemalla. (Nakkila, P. 2006.)

Selvitä, onko perehdytettävä osallistuva oppija eli oppii parhaiten ollessaan yhtä aikaa mukana monessa lyhyessä ja nopeatempoisessa toiminnassa vai onko hän sen sijaan tarkkailija eli käytännön toteuttaja, joka oppii parhaiten, kun saa välittömästi mahdollisuuden soveltaa oppimaansa käytäntöön. Joskus taas perehdytettävä saattaa oppia parhaiten päättelemällä itse eli hän oppii parhaiten, kun oppimistilanteessa on mahdollista kysellä ja kokeilla. Jotkut oppivat tarkkailemalla eli oppivat parhaiten ajattelemalla ennen toimintaa, huomioimalla ja analysoimalla. (Peda.net. Oppimistyyli. 2014.)

3. Perehdytysympäristö esteettömäksi

Ympäristöä voidaan muokata esteettömäksi oppimisen ja työskentelyn suhteen. Kun muutetaan oppimisympäristöä esteettömäksi siitä tehdään sellainen, että jokainen voisi toimia siinä yhdenvertaisesti muiden kanssa. Esteettömässä ympäristössä ei ole liikkumiseen, psyykkisiin ominaisuuksiin tai ryhmään liittyviä esteitä. (Yhdenvertaisuuslaki). Kannattaa suosia rauhallista, kiireetöntä tapaa opettaa ja antaa riittävästi aikaa perehdyttävälle. Perehdyttäminen voidaan myös jakaa pidemmälle ajanjaksolle, jolloin uutta työntekijää ei tukehdueta informaatioahkyyn heti alussa. (Viitala 2004, 262.)

Erilaisuuden, erilaisten oppijoiden ja erilaisten oppimistapojen hyväksyminen on tärkeä asia. Kun on oppimisvaikeuksia, kestää kauemmin käsitellä ja jäsenellä asioita, siksi olisi hyvä antaa kiireettömästi ohjausta ja niin paljon lisäaikaa kuin sitä tarvitaan asioiden oppimiseen. Henkilökohtainen ohjaus on erittäin tärkeää oppimisvaikeuksissa. (Veijonen 2014a).

Oppimisympäristön tunneilmapiirillä on suuri vaikutus oppimiseen siksi oppimisprosessista olisi pyrittävä tekemään mahdollisimman miellyttävä. Oppimiseen, tapahtui se sitten työ- tai kouluelämässä on tärkeitä, että ja opettajan että opettavan kemiat sopivat hyvin yhteen, koska nämäkin asiat vaikuttavat oppimiseen. (Viitala 2004, 262.)

4. Pilko tehtävät ja asiat palasiksi

Kaikkia asioita ei kannata kertoa opetettavalle kerralla kuten ruokalistaa kokonaisuudessaan, vaan tehtäväkokonaisuudet kannattaa pitää mahdollisimman vähäisinä ja opettaa asioita pieninä osina. Ei saa antaa liikaa tietoa kerralla, ettei perehdyttävälle tule ns. informaatioähyä. On tärkeitä muistaa, että tiedon määrän vastaanottaminen on rajallista ja pitää mielessä, että ne asiat, jotka itselle ovat itsestään selviä eivät välttämättä ole helppoja toiselle.

Ensin luodaan yleissilmäys asioihin ja vasta sitten yksityiskohtiin. Silmäile, syvenny, muistele ja kerta-tekniikka on hyödyllinen. Esimerkiksi luodaan ensin yleissilmäys perehdytyskansioon ja vasta sitten sen yksityiskohtiin. (Erilaisen oppijan käsikirja 2008, 62–63.)

Asioita voidaan opettaa etenemällä yksityiskohdista suurempiin kokonaisuuksiin tai yleistiedosta pienempiin yksityiskohtiin, riippuen oppijasta. Kerro, mikä asia tehdään ensin ja mitä sitten siirrytään tekemään. Keskity ensin yhteen asiaan ja siirry vasta sitten eteenpäin. Kerro, miten osat liittyvät edelliseen osaan ja miten ne liittyvät koko kokonaisuuteen. Esimerkiksi ensin haetaan kaikki tarvikkeet ja aiheet. Sitten vasta aletaan tehdä salaattia. (Veijonen 2014b.) Tiettyjä tehtäviä tai asioita voi jättää pois, mikäli ne tuntuvat liian vaikeilta tai niitä voi muunnella ja tarpeen vaatiessa tasoa voi laskea. Kaikkea ei tarvitse tietää ja oppia ensimmäisten viikkojen aikana. (Veijonen 2014b).

5. Kerro ensin tärkeimmät asiat – sitten vasta lisätieto

Kerro mitä, missä, kenen kanssa, kuinka kauan ja miten toimitaan Rutiinit ja arjen ennakoitavuus ovat tärkeitä ja tieto siitä, mitä tapahtuu päivän aikaan ja monelta pitää olla jossakin paikassa tms. Muista kertoa ensin tärkeimmät asiat ja myöhemmin vasta vähäpätöisemmät asiat. Ohjeet, säännöt ja työjärjestykset pitäisi antaa ja kirjallisesti että suullisesti ja käydä niitä asioita läpi. Strukturoi aika, paikat, henkilöt ja toiminnot. Toista asioita ja rutiineja ja ennakoi muutokset. (Pietiläinen 2014a.)

Koska ADHD:hen liittyy usein liitännäisoireina mm. hahmottamisen ongelmia, huomioi myös se. Määrien hahmottaminen tulee helpommaksi, kun selvitetään nekin pikku hiljaa palasina kysy esimerkiksi mitä tarkoittaa 1 kg? Sitten kerrotaan, että 1/2 kg on puolet kilosta. Harjoitellaan punnitsemista ja opitaan näkemään asioita silmämääräisesti. Selkeän puheen lomassa olisi hyvä saada tietoa myös kirjallisessa, tiivistetyssä muodossa ja tärkeimmät asiat korostettuina vaikka eri väreillä.

*Tämä asia on tärkeätä muistaa: Muista aina sulkea kassalipas!
Meidän talossa on yleensä pidetty rahoja vasemmasta oikeaan, niin että isoimmat ovat vasemmalla. Eli Kassa aukeaa painamalla tästä ja avautuu painamalla tuosta. Vasemmalla ylhäällä reunimmaisena ovat 100,50- ja 20-setelit. Keskellä on 10 euron setelit ja oikealla reunassa viiden euron setelit. Vasemmalla reunassa reunimmaisena ovat 2 euron kolikot ja siitä oikealle päin siirtyessä, järjestyksessä 1 euron, 50-, 20 ja 10 sentin kolikot. Viiden sentin kolikot laitetaan tähän lokeroon.*

Kertomisen jälkeen, näytä asia, vaikka kyse olisi itsestään selvästä asiasta. Kerro missä järjestyksessä asioita hoidetaan, kummaltako puolella hoidetaan ja missä vaiheessa mitään tehdään. Kerro ja näytä, mutta ei samanaikaisesti.

Tarkistetaan onko asiat opittu ja ymmärretty. Jollei ole, niin kertaakaan niitä. Kysele, toista, tarkista ja pidä taukoja. Kysytään kysymyksiä aiheesta tai työtehtävästä ja pyydetään kertomaan mitkä opetetuista asioista ovat henkilön mielestä tärkeim-

piä asioita. Lopuksi tehdään loppuyhteenveto ja tiivistelmä asioista ja muistutetaan ja kerrotaan tärkeimmät asiat. (Veijonen 2014a.) Asioiden oppimista ei saisi hoputtaa ja toistoja ja taukoja pitäisi pitää.

6. Mallista oppiminen, esimerkin näyttäminen, tarkistaminen ja toistaminen

Anna selkeä ohjeistus ja vie perehdytettävä paikalle ja neuvo, mitä pitää tehdä. Ilmoita tarkat kellonajat ja muistuta niiden noudattamisen tärkeydestä. Etene johdonmukaisesti. Ota avuksi esimerkiksi kalenteri, päivä- tai lukujärjestys, ajanhallintatoiminnot tai äänimerkit. Käytä apuna kuvia tai kirjoitettuja ohjeita.

Aloittaessa tehtävää, esimerkiksi leipomista, silmäilläään ensiksi koko resepti ja näytetään kuva, millainen reseptin tuotteesta pitäisi tulla. Sitten katsotaan erikseen, mitä aineita tarvitaan sen tekemiseen ja paljonko aineita tarvitaan. Tarkistetaan, löytyykö kaikki tarvittavat aineet ja tarvikkeet ja mistä ne löytyvät. Käydään yhdessä läpi, millaisia tarvikkeita tarvitaan ja miltä ne näyttävät. Sitten haetaan yhdessä aineet ja välineet ja aletaan tehdä reseptin tuotetta joko yhdessä tai niin, että perehdytettävä tekee sen valvotusti. Näytetään esimerkkinä, miten asioita tehdään kuten miten porkkana laitetaan suikaleiksi ja näytetään se käytännössä. Mikäli oppija tekee väärin, sama toistetaan uudestaan ja sitten taas pyydetään perehdytettävää tekemään. 'Kertaus on opintojen äiti!' Tarkkaavuus- ja keskittymis- oireiselle voi harvoin toistaa asioita liikaa! Perehdyttäjän olisi hyvä käydä vielä uudelleen asioita läpi ja tehdä varsinkin tärkeimmistä asioista tarkentavia kysymyksiä, kuten *'Miten sinä tekisit tämän?'*, *'Minne laittaisit teekupit?'*, *'Miksi asiakaspalveluun pitää panostaa?'*

Pyydä oppijaa kertomaan mitkä opetetuista asioista ovat hänen mielestään tärkeimpiä asioita. Tarkista, ovatko asiat ja tehtävät ymmärretty ja ovatko ne opittu ja muistissa? Kysele, toista ja tarkista. (Veijonen 2014a.)

7. Sama materiaali eri muodossa

Muistiinpanoja voi antaa ennakkoon, jotta oppija voisi perehtyä asioihin myös etukäteen. Osan materiaalista voi laittaa myös verkkoon opiskeltavaksi, koska näin opiskelija voi aina tarvittaessa palata opiskeltavaan materiaaliin. (Veijonen 2014b.) Anna hyvissä ajoin ennen perehdytystä perehdytettävät asiat kirjallisena, koska näin oppija ehtii perehtymään opetettavaan materiaaliin etukäteen ja vaikka tutustua organisaatioon sen kotisivujen kautta. Näin opittava asia voidaan jakaa osiin.

Perehdytysmateriaalin olisi hyvä olla monenlaisessa eri muodossa kuten sähköisenä, paperilla tai nauhurilta kuunneltuina. Olisi ihan hyvä mikäli materiaalia on saatavilla myös sähköisenä versiona. Joskus sähköisessä oppimisversioissa pystyy muokkaamaan opittavia asioita esimerkiksi supistamalla ja laajentamalla tekstiä, sivujen osia ja kuvia. Näin opittava asia voidaan jakaa osiin. Esimerkiksi Kokkiprokkis -kirjassa painomäärä, mitta ja prosenttiosuus saadaan luettua erikseen ja tietokoneelta opiskellessa voidaan tehdä esimerkiksi matematiikan laskut ensin ja vasta sen jälkeen käydään läpi koko resepti. Tai opetettaessa ruokaympyrää koneelta voidaan näyttää ensin koko ruokaympyrä ja sitten sama ruokaympyrä lohkoina. Sen jälkeen kysytään mikä pala puuttuu ja mitä puuttuva lohko pitää sisältää. Jos puuttuva lohko sisältää esim. hiilihydraatteja, kysytään, mitä ovat hiilihydraatit. (Veijonen 2014b.)

Perehdytyskansiota voi tarjota oppijalle ja antaa hänen itse päättää, miten haluaa ja pystyy parhaiten oppimaan asioita. Perehdytyskansion voi sen antaa oppijalle lainaksi tietylle ajalle tai kopioida kansioista tärkeimmät asiat. Perehdytysmateriaalia ja tietoa kyllä löytyy, jos sitä haluaa: Kirjastosta, opinnäytetoista, oppilaitoksen kirjastosta ja yleensä organisaation kansioista. On hyvä kertoa perehdytettävälle, mistä tietoa työtehtävistä ja organisaatiosta on saatavilla, koska useimmat joutuvat vielä kertaamaan itsekseen asioita. (Veijonen 2014a.)

8. Käytä mielikuvitusta

Joskus liikkuminen auttaa oppimista. Luetun ymmärtämistä voi tuottaa ja harjoitella ja muistin toimintaa voi tehostaa ja keksiä keinoja oppijan oppimisen tehostamiseen

Kuva saattaa kertoa huomattavasti enemmän kuin teksti vaikkapa drinkkien tekemisessä. Näytä, millaiselta drinkin pitäisi näyttää ja mitä sen tekemiseen tarvitaan kuten esim. Kaksi pulloa, mitta, ainekset ja tarvikkeet. (Veijonen 2014a.) Oppimisen tukena voi käyttää kuvia, piirtämistä tai kameraa. Perehdyttävä voi itse ottaa valokuvan perehdyttävästä asiasta esimerkiksi aamiaispöydästä tai piirtää sen itselle. Kuvan avulla yksilö voi tarkistaa aamiaispöydän-, ja tuotteiden sijainnin ja sen, miten tuotteita asetellaan pöydällä. Esimerkiksi omenat laitetaan hedelmäkoriin keskelle ja murot kulhojen taakse.

Nauhurilla voi äänittää opetettavaa suullista tietoa, mikäli perehdyttäjä antaa siihen luvan ja sitä kuunnellessa voi henkilö kirjoittaa tärkeimpiä asioita ylös ja tehdä itselleen muistiinpanoja, joita voi kuljettaa mukana. Asioita voi tarvittaessa nauhoittaa nauhurille ja näin perehdyttävä tai hitaampi oppija voisi tarvittaessa palata kertaamaan käsiteltyjä asioita.

Muistiinpanoja tehtäessä muistilaput, eriväriset tussit ja viivoittimet voivat myös auttaa oppijaa. (Pietiläinen 2014a.) Voidaan antaa muistisääntöjä sanoille, asioille ja aikakausille ja vaikka pyytää ohjattavaa tekemään tiivistelmää opituista asioista. Muististrategioita kuten alleviivausta, omia merkkejä, muistisääntöjä värejä ja muita symboleita voi ottaa muistamisen avuksi pelejä, käyttää mielikuvatekniikkaa tai tehdä miellekarttoja. Muita apuvälineitä oppimisen tukena ovat muun muassa kännykkä, kamera, GPS-laite tai tietokone. Äänikirjojen kuuntelua voi käyttää lukemisen tukena. Oppimisen tueksi on löydettävissä erilaisia tietokoneharjoitusohjelmia kuten Cami, Oppi- ja matikkavisa, Kielimylly, Audilex, Dyslex, Aleksis ja Lexia. Nämä harjoitusohjelmat eivät kuitenkaan poista vaikeuksia vaan tukitoimia tarvitaan edelleen. (Erilaisen oppijan käsikirja 2008, 62–63; 86–87; 112–118.)

Joskus asiat saattavat selvitä myös oppijalle paremmin, mikäli hän yrittää selittää niitä toiselle. Opetettavia asioita voi myös liimata seinälle silmäiltäväksi, piirtää tai valokuvata niitä. Oppija voisi tehdä myös itse kysymyksiä ja muistiinpanoja aiheesta. (Erilaisen oppijan käsikirja 2008, 62–63; Veijonen 2014b.)

9. Tauotus ja aivojen aktivaatiotason ylläpitäminen

Kuunnellessa perehdytettävä voi näpräillä stressipalloa, kynää tai vaikka kutoa, koska pieni liike auttaa häntä keskittymään paremmin. Mikäli perehdytettävällä esiintyy kyllästymistä, väsymistä tai levottomuutta, on aika pitää pieni tauko. Olisi hyvä rytmittää tai tauottaa opetusta. Näin aktivaatiotaso ja henkilön vireys-tila pysyy parempana uuden opin omaksumiselle.

Voi myös antaa lisää aikaa uusien asioiden oppimiseen. Työpäivää ja perehdytystä voi tarvittaessa lyhentää, koska ADHD-oireinen ei välttämättä osaa itse säädellä jaksamistaan. Monilla työuupuneilla onkin taustalla tarkkaavuuden ja ylivilkkauksen häiriö. Yli- ja alikeskittyminen tekevät ”kepposia” ja ylikeskittyneenä saattaa yhden tehtävän parissa mennä vaikka koko päivä, koska mielenkiintoinen aihe vie mennessään, yksilö jumittuu tekemään sitä eikä huomioi ajankulumista. Sen sijaan, jollei asia kiinnosta, hän ei saa itseään opiskelemaan asiaa, tai jos saa niin alikeskittyneenä eivät asiat välttämättä jää lainkaan mieleen.

10. Positiivinen kannustaminen ja palautteen antaminen

Muista positiivinen kannustaminen. Jokainen meistä tarvitsee kannustusta ja tukea, mutta erilaiset oppijat vielä muita enemmän! Tarkkaavuusongelmainen on saanut varmasti ihan riittävästi lokaa niskaa vuosien varrelta. Palautteissa kannattaisi esittää asioita käyttäytymisen tai tekemisen kautta eikä henkilökohtaisella tasolla eli anna kriittinen palaute koskien toimintaa ja tekoja, ei persoonaa. Kannusta ja kehu yrittämisestä ja näe pienetkin onnistumiset! Palaute on tehokkainta,

kun se on johdonmukaista, välitöntä, säännöllistä ja selkeää. Ulkoista henkilön ongelmat esim. ”Herra tulisielu” on nyt liian kovaääninen ja muuta kiellot toiminta-ohjeeksi ns. älänkääntö. (Kippola-Pääkkönen 2014a.)

Sano tai kirjoita jotain positiivista ja näytä tsemppipeukku onnistumisiin. Luo uskoa perehdytettävän kykyihin ja pysähdy myös onnistumisten äärelle. Ajatuksilla ja käyttäytymisellä voidaan vaikuttaa myös tunteisiin, ajatteluun ja käyttäytymiseen. Pienet teot ja pienet hetket saattavat merkitä yllättävän paljon. Jollei henkilö meinaa oppia asiaa, voisit kysyä häneltä, haluaisiko hän lisämateriaalia? (Kippola-Pääkkönen 2014a.)

Liite 3 Esimerkki perehdytyspäivän strukturoimisesta

- Ensin kerrotaan kauanko perehdytyspäivä kestää. Esimerkiksi kello 8.00:sta kello 15.00.
- Aamulla kello 8.00 juodaan yhdessä kahvit ja käydään ennakkoon lävitse päiväohjelman aikataulu.
- Ensimmäinen tauko pidetään kello 10.00 ja se kestää 15 minuuttia.
- Seuraava tauko on ruokatauko ja se pidetään kello 11.30. Ruokatauko kestää puoli tuntia eli kello 12.00 asti.
- Iltapäivällä pidetään kahvitauko kello 14.00 ja kestää 15 minuuttia. Kahvitauolla voidaan antaa välipalautte päivästä.
- Kotiin lähtö on kello 15.00.