

Antti Toljamo

LähiTapiola Pohjoisen korvauspalvelun perehdyttämisopas

LähiTapiola Pohjoisen korvauspalvelun perehdyttämisopas

Antti Toljamo
Opinnäytetyö
Syksy 2014
Liiketalouden koulutusohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma: Johtaminen ja organisaatiot

Tekijä: Antti Toljamo

Opinnäytetyön nimi: LähiTapiola Pohjoisen korvauspalvelun perehdyttämisopas

Työn ohjaaja: Päivi Aro

Työn valmistumislukukausi- ja vuosi: Syksy 2014

Sivumäärä: 28 + 9

Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli toteuttaa perehdyttämisopas LähiTapiola Pohjoisen korvauspalvelulle. Oppaan tarkoituksena on auttaa korvauspalvelun esimiehiä ja työntekijöitä perehdyttämisprosessissa. Perehdyttämisopas on kohdistettu pääasiassa uusille työntekijöille, mutta myös talossa pidempään olleet työntekijät voivat hyödyntää sitä tarvittaessa. Omat kokemukset perehdyttämisestä yhtiössä ja perehdyttämismateriaalien vähäisyys antoivat pohjan työn tekemiselle. Oppaan loppuun liitettiin perehdyttämisen tarkistuslista ja palautekeskustelulomake, jotka ovat apuna perehdyttämisen seurannassa.

Työn teoriaosuudessa käydään läpi perehdyttämisen käsitettä, perehdyttämisen merkitystä ja perehdyttämisprosessin kulkua. Lisäksi käsitellään perehdyttäjien ja perehdytettävien asemaa työyhteisössä sekä työnopastusta. Lähteet koostuvat pääasiallisesti kirjoista ja internetlähteistä. Opinnäytetyön tueksi toteutettiin teemahaastattelu, johon osallistui yhteensä kuusi korvauspalvelun työntekijää. Haastatteluiden tarkoituksena oli antaa vastauksia perehdyttämisen nykytilaa ja tulevaa perehdyttämisopasta koskien. Haastattelujen pohjalta kävi ilmi, että korvauspalvelussa tarvittaisiin selkeämpi perehdyttämisopas perehdyttämisen tueksi.

Perehdyttämisopas ja tarkistuslista luotiin yhtiön sisäisiä materiaaleja, haastatteluja, teorialähteitä ja omia kokemuksia apuna käyttäen. Opas on osittain kuvitettu työ, joka havainnollistaa ja selkiyttää perehdyttämisprosessia toimeksiantajayrityksessä.

Asiasanat: perehdyttäminen, perehdyttämisopas, perehdyttämisprosessi, työnopastus

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Economics, Option of Business Competence

Author: Antti Toljamo

Title of Bachelor's thesis: The induction guide of LähiTapiola Pohjoinen claims services

Supervisor: Päivi Aro

Term and year of completion: Autumn 2014

Number of pages: 28 + 9

The purpose of this Bachelor's thesis was to produce an induction guide to claims services of LähiTapiola Pohjoinen. The guide will help employees and managers of the company in induction process. The induction guide was focused on new employees but also the older workers can utilize it. The experiences of the induction in the company and the small amount of induction materials were formed the basics of this thesis. The guide has the induction checklist and feedback form. This will help in the follow-up of induction.

The chapter of the theory discusses the concept of induction, the significant of induction and induction process. In addition, the theory deals with characteristics of mentor and learner. The sources mainly consist of books and the Internet. The research method of the study was semi-structured interviews and six people working for claims services were interviewed. The aim of the interviews was to give information about the present state of induction and induction guide. The results showed that the claims services need an induction guide to help the company with their induction process.

The material of the company, the interviews, the theories and the experiences have provided basics for creating induction guide and the checklist. The guide also includes images, which demonstrate the induction process in the case company.

Keywords: induction, induction guide, induction process, induction training

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
1.1	Opinnäytetyön toteuttaminen.....	6
1.2	Haastattelu	7
1.3	Toimeksiantajan esittely	8
2	TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTTÄMINEN	9
2.1	Perehdyttämisen käsite	9
2.2	Perehdyttämisen merkitys	10
2.3	Perehdyttäjä ja perehdytettävä	11
2.4	Työnopastus.....	14
2.5	Lainsäädäntö.....	15
3	PEREHDYTTÄMISPROSESSI	17
3.1	Perehdyttämisen suunnittelu	17
3.2	Perehdyttämisen vaiheet.....	18
3.3	Perehdyttämisen seuranta ja arviointi.....	20
4	HAASTATTELUJEN TULOKSET	21
5	PEREHDYTTÄMISOPAS	23
6	POHDINTA	25
	LÄHTEET	27
	LIITTEET	29

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni tavoitteena on tuottaa perehdyttämisosas LähiTapiola Pohjoisen korvauspalvelulle. Idea sai alkunsa jo vuonna 2011, kun aloitin työt silloisessa Tapiola-Ryhmässä. Omat kokemukseni perehdyttämisestä ja perehdyttämisprosessista herättivät myöhemmin kiinnostuksen tehdä aiheesta opinnäytetyö. Myös esimies kertoi oppaan olevan tarpeellinen organisaation käyttöön, koska vastaava opasta tai tarkempaa perehdyttämismateriaalia ei ole saatavilla. Aikaisemmat perehdyttämiset on hoidettu saatavissa olevilla materiaaleilla, joista ei kuitenkaan ole koottuna mitään yhtenäistä ohjetta. Oppaan tarkoituksena on myös muistuttaa esimiehiä ja perehdyttäjiä perehdyttämisen tärkeydestä työyhteisössä. Oppaan loppuun on liitetty perehdyttämisen tarkistuslista ja palautekeskustelulomake, jotka ovat apuna perehdyttämisen seurannassa. Opinnäytetyön tarkoitus on tutkia, mikä perehdyttämisen nykytila on yhtiön korvauspalvelussa ja millaiseksi perehdyttämisosas tulee tehdä, että se palvelee työntekijöitä mahdollisimman hyvin työn aloittamisvaiheessa sekä muutenkin työnteossa. Ohjaajaltani sain ehdotuksen, että tekisin perehdyttämisosan kirjallisena lehtiönä, jonka avulla perehdyttäminen olisi havainnollisempaa ja selkeämpää. Työ on rajattu käsittelemään perehdyttämistä LähiTapiola Pohjoisen korvauspalvelussa ja on näin tarkoitettu kyseisen alueyhtiön käyttöön. Muut alueyhtiöt ja keskusyhtiö on rajattu ulkopuolelle, ettei työ laajenisi liikaa.

1.1 Opinnäytetyön toteuttaminen

Työn toteutus on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tavoitteena on ohje tai opastus, kuten perehdyttämisosas. Opinnäytetyön toteuttamisen tavoitteena on auttaa toimeksiantajaa käytännön toiminnan ohjeistamisessa ja opastamisessa. (Airaksinen & Viikka 2003, 9.) Tutkimuksen lähtökohdat tulevat alueyhtiöstä, jossa työskentelen. Keskustelut työntekijöiden ja esimiehen kanssa sekä työpaikan sisäiset materiaalit ja omat havainnot ovat antaneet taustan työn tekemiselle. Lisäksi tutkin paljon kirjallisuutta ja muita lähteitä. Teoriaosuudessa selvitan perehdyttämistä työntekijän ja työnantajan näkökulmasta, käyn läpi perehdyttämisen käsitettä ja merkitystä. Teoria perehdyttämisprosessista käsittelee perehdyttämisen vaiheet, suunnittelun sekä seurannan ja arvioinnin. Perehdyttämistä tutkin myös perehdyttäjien ja lainsäädännön pohjalta. Työssä on otettu huomioon myös työnopastus käsitteenä, mikä koskee työn varsinaista opettamista käytännössä. Opinnäytetyöni sisältää luvun myös

haastattelujen analysoinnista, jossa käydään läpi haastattelujen tuloksia. Haastattelujen tarkoituksena oli saada tietoa perehdyttämisen nykytilasta alueyhtiössä sekä saada ideoita perehdyttämisoppaan rakentamiseen. Työn lopussa on luvut perehdyttämisoppaasta, johtopäätöksistä ja pohdinnasta, joissa käydään läpi työn aikaansaannoksia.

1.2 Haastattelu

Käytin opinnäytetyössäni tutkimusmenetelmänä haastattelua, tarkemmin teemahaastattelua, jonka suoritin LähiTapiola Pohjoisen korvauspalvelun työntekijöille työpaikalla. Teemahaastattelu on hyvä tapa saada tietoa tutkittavasta asiasta, koska sen suorittaminen on vapaamuotoista ja siinä keskitytään keskustelemaan. Haastattelijalla on käytössään ennalta suunnitellut teemat, mahdollisesti kysymykset, joiden pohjalta haastattelua käydään läpi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, viitattu 2.10.2014.)

Vaikka teemahaastattelu on vapaamuotoista, se ei saa lähteä kasvamaan liikaa. Haastattelijan tulee pitää ohjat käsissään, ettei haastattelu lähde poikkeamaan paljoa käsiteltävästä asiasta. Tärkeätä haastattelussa on, että haastateltavat saavat puhua omista kokemuksistaan haastateltavaan asiaan liittyen. Pitää kuitenkin muistaa, että liika johdattelu haastattelussa ei ole hyväksi. (Tilastokeskus 2014, viitattu 2.10.2014.)

Haastattelut tehtiin kahden hengen haastatteluina, joissa osallisina olivat haastateltava ja haastattelija. Haastattelutilanteissa käytin apuna tallentavaa nauhuria, jolla sain talteen haastattelujen sisällön. Tämän jälkeen litteroin haastattelut eli kirjoitin puhtaaksi nauhan sisällön (Hirsjärvi & Hurme 2001, 135). Haastattelujen tarkoituksena oli saada uusia näkökulmia perehdyttämiseen alueyhtiössä. Pohdimme perehdyttämisen nykytilaa alueyhtiössä ja sitä, millaiseksi perehdyttämisopas tulisi tehdä, että se palvelisi työntekijöitä mahdollisimman hyvin. Haastatteluiden avulla yritettiin saada vastauksia myös perehdyttäjien tärkeimpiin ominaisuuksiin. (Liite 1)

1.3 Toimeksiantajan esittely

LähiTapiola-Ryhmä on keskinäiseen yhtiömuotoon perustettu yhtiöryhmä, jonka omistavat asiakkaat. Yhtiöryhmä syntyi, kun Tapiola ja Lähivakuutus yhdistyivät virallisesti 1.1.2013. LähiTapiola toimii finanssialalla ja koostuu pääkaupunkiseudun keskusyhtiöstä ja 19 muusta alueyhtiöstä. Alueyhtiöissä työskentelee noin puolet yhtiön 4000 työntekijästä. Yhtiö palvelee asiakkaita henkilö-, maatalo-, yrittäjä-, yritys- ja yhteisöpuolella. Vahinkovakuuttamisen lisäksi yhtiöryhmään kuuluvat LähiTapiola Henkiyhtiö, LähiTapiola Varainhoito sekä LähiTapiola Kiinteistövarainhoito. LähiTapiola Pankki ja S-Pankki yhdistyivät vuonna 2013 ja nykyisin LähiTapiola omistaa uudesta S-Pankista 25 prosenttia. Tärkeimpiä palveluita LähiTapiola-Ryhmällä ovat vahinko-, henki- ja eläkevakuuttaminen sekä sijoitus- ja säästämispalvelut. Toiminta-ajatus perustuu asiakkaiden elämän ja menestyksen turvaamiseen. LähiTapiola-Ryhmä on yksi isoimmista turvallisuuden ja talouden kumppaneista ja tarkoituksena onkin auttaa ihmisiä arjen keskellä. Opinnäytetyöni kohteena on LähiTapiola Pohjoinen, joka on yksi LähiTapiola-Ryhmän alueyhtiöistä. Se on alueensa markkinajohtaja niin kotitalouksissa, kuin yritys- ja maatalo-asiakkaissakin. Palveluihin kuuluvat myös eläkevakuuttaminen ja pankkipalvelut. Omistaja-asiakkaita LähiTapiola Pohjoisella on 155 000 ja työntekijöitä yli 200. (LähiTapiola 2014, viitattu 15.8.2014.)



KUVIO 1. Alueyhtiö LähiTapiola Pohjoinen (LähiTapiola 2014, viitattu 15.8.2014)

2 TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttäminen ja siihen läheisesti liittyvä työnopastus ovat tärkeitä asioita yritysten arkipäivässä. Jokainen työntekijä perehdytetään jollakin tavalla. Hänelle annetaan ohjeita, oppaita ja erilaisia käsitteitä työnteosta ja toimintatavoista. Työntekijälle nimetään yleisesti joku ohjaajaksi, joka on läheisenä tukena aina perehdyttämisprosessin alkuvaiheista lähtien. Prosessi ei kuitenkaan mene aina niin hyvin kuin pitäisi. Perehdyttämiseen ei ennen panostettu yhtä paljon kuin nykypäivänä. Käsite on noussut tärkeäksi osaksi uuden työntekijän rekrytointi- ja työhönottovaiheita sekä siitä jatkuvaa työn ja ilmapiirin oppimista. Teknologiset muutokset, sosiaaliset paineet ja muuttuva maailma ajavat organisaatiot ottamaan kantaa ja kehittymään perehdyttämiseen liittyvissä asioissa. Tarkastelen luvussa perehdyttämisen käsitettä tarkemmin sekä perehdyttäjän ja perehdytettävän näkökulmia aiheeseen. Käyn läpi perehdyttämisen merkitystä sekä työnopastusta ja otan esille myös perehdyttämiseen liittyvän lainsäädännön. (Kupias & Peltola 2009, 17–19.)

2.1 Perehdyttämisen käsite

Perehdyttäminen on hyvin laaja käsite, jolle on vaikea antaa yhtä selkeää määritelmää. Jokainen meistä pystyy kuitenkin sanomaan perehdyttämisen määritelmän omalla tavallaan. Pääasiallisesti perehdyttämällä tarkoitetaan joukkoja toimenpiteitä, joiden avulla työntekijä pääsee käsiksi yrityksen työntekoon ja toimintamalleihin sekä tutustuu työympäristöön ja yhteisön jäseniin (Helsilä 2002, 52).

Perehdyttämisestä puhuttaessa tulee esille usein uusi työntekijä, uusi työtehtävä sekä uusi työympäristö. Nämä asiat vaativat aina työyhteisöltä koulutus- ja valmentamisvelvollisuuksia. Perehdyttäminen on näin työn alkuvaiheessa tapahtuvaa uuden työntekijän kehittämistä. Perehdyttämisen käsite vaikuttaa hyvin yksiselitteiseltä, mutta ajan kuluessa sen tarkempi merkitys on muuttunut ja eri organisaatioissa käsitteellä tarkoitetaan usein erilaisia asioita. Työpaikalla perehdyttämällä tarkoitetaan työntekijän vastaanottoa ja alkuohjausta. Keskeisimpänä tavoitteena perehdyttämällä on antaa ihmiselle sellainen tunne, että hän on osa työyhteisöä. (Kupias & Peltola, 2009, 9, 17–18.)

Perehdyttäminen on työntekijän sitouttamista ja se luo perustaa työlle ja työympäristölle. Se luo myös oikeanlaista asennoitumista ja auttaa työntekijää tutustumaan erilaisiin asioihin ja työkavereihin. (Työturvallisuuskeskus 2000, 5.)

Yritysten tavoitteena on tehdä voittoa ja perehdyttäminen on osa tätä kokonaisuutta. Sen avulla työntekijästä yritetään tehdä tuottoisampi yksilö. Perehdyttäminen vaatii aikaa ja investointeja ja tälle vaaditaan vastinetta. Organisaation kannalta katsottuna perehdyttäminen on juuri kannattavuuden etsimistä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.)

2.2 Perehdyttämisen merkitys

Perehdyttämisen merkitystä ei voida koskaan väheksyä. Oikeaoppiset perehdyttämistilanteet organisaatioissa antavat työntekijälle itsevarmuutta ja oikeita taitoja hoitaa asioita. Merkitys voi kuitenkin kääntyä toiseenkin suuntaan, mikäli perehdyttämisprosessia ei hoideta kunnolla ja asianmukaisesti. Uusi työntekijä heijastaa osaamistaan perehdyttämistilanteisiin työn aloittamisvaiheessa, joissa on käyty läpi työn perusperiaatteita ja erilaisia oppeja. Kun työntekijä työskentelee itsenäisesti työpaikalla, suorittaa hän päivittäiset työrutiinit sillä periaatteella, mitä hänelle on opetettu perehdyttämistilanteissa. Tällaisina hetkinä opitut asiat ja perehdyttämisen laatu korostuvat. Kun oppi on silloin hoidettu kunnolla, on sen merkitys iso nimenomaan tulevaisuuden työtilanteissa. Huonosti hoidettu perehdyttäminen vaikeuttaa työskentelyä ja voi mahdollisesti tehdä työntekijästä hyvin epävarman. Hyvän ja huonon perehdyttämisen merkitystä ei näin voida aliarvioida. (Kjelin & Kuusisto 2003, 46.)

Perehdyttämisen tarkoituksena on saada työntekijä mahdollisimman nopeasti työnteon ytimeen eli työskentelemään itsenäisesti ja kohtalaisen nopeasti. Tärkein asia perehdyttämisessä organisaatiossa on, että työntekijä oppii tekemään työnsä oikein, virheet vähenevät ja pienemmät virheet opitaan karsimaan nopeammin pois. Perehdyttämisen avulla työntekijän oppiminen tehostuu ja opetusajan ei tarvitse olla niin pitkä. Mikäli perehdyttäminen on suoritettu onnistuneesti ja osapuolilla on hyvä mieli, helpottaa se työyhteisön muidenkin jäsenten toimintaa. Perehdytettävän ei tarvitse pyytää apua enää niin useassa tilanteessa, mieliala ja jaksaminen parantuvat sekä työ sujuu entistä jouhevammin. Hyvällä perehdyttämisellä on merkitystä myös työturvallisuuteen ja poissaoloihin. Jos yritys antaa myönteisen kuvan toiminnastaan ja perehdyttäminen on mukavaa ja toimivaa heti alusta alkaen, pysyy

työntekijä helpommin yrityksen palveluksissa. Huonosti perehdytetty henkilö tuntee helposti itsensä häiriötekijäksi organisaatiossa ja tämä voi aiheuttaa poissaoloja sekä pahimmassa tapauksessa työn lopettamisen, mikä taas lisää yrityksen kustannuksia. (Työturvallisuuskeskus 2000, 5–6.)

Perehdyttäminen merkitsee työntekijälle yrityksen kokonaiskuvan luomista. Tarkoituksena on saada henkilö ymmärtämään organisaation erilaiset prosessit ja suoriutumaan työstään paremmin. Perehdyttämisen avulla selkiytetään työntekijän vastuita ja velvollisuuksia, saadaan jännitys katoamaan sekä yritetään mahdollistaa perehdytettävän ammattitaidon kasvua ja kehitystä. Kunnollisella perehdyttämällä nostetaan myös yrityksen laatutavoitteita ja parannetaan yrityskuvaa. (Työturvallisuuskeskus 2004, 56 - 57.) Perehdyttämisen merkittävimpänä tavoitteena on myös luottamuksen löytäminen. Työntekijän tulee löytää luottamus itseensä ja muihin yrityksen työntekijöihin. Kun luottamus on kunnossa, vapautuu työntekijästä ylimääräiset energiat työtehtäviin. Työnantajan, työntekijän ja muun ryhmän välinen luottamus vahvistaa työyhteisön ilmapiiriä ja työntekoa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20.)

Kuluttajat käyttävät mielellään yrityksen palveluita, mikäli henkilöstön ammattitaito ja osaaminen ovat vahvalla pohjalla. Asiakaspalvelutyössä tämä asia korostuu entisestään. Perehdyttämisen tuoma osaaminen hyödyntää näin yrityksen asiakkaita, yritystä itseään sekä työntekijöitä. Yrityksen perehdyttämistilanteissa tulisikin alusta alkaen opettaa työntekijöille asiakaslähtöisyyttä ja tavoitteellisuutta. On tärkeää kehittää itseään, oppia uusia asioita ja kysyä, kun tietty asia ei onnistu. Nykypäivän monenlaiset muutokset ja haasteet antavat painetta yritykselle ja henkilöstölle, minkä vuoksi niiden täytyy kehittyä. Perehdyttämisen tärkeä tehtävä onkin sopeuttaa työntekijä mahdollisimman hyvin työyhteisöön ja sen tuomiin mahdollisiin muutoksiin. (Mäntynen & Penttinen 2007, 3.)

2.3 Perehdyttäjä ja perehdytettävä

Perehdyttämisprosessin kannalta olennaista on, että suhde perehdyttäjän ja perehdytettävän välillä toimii. Kun heidän välillä ei ole kitkaa, se helpottaa paljon prosessin etenemistä. Organisaatioissa tämä vaatii kuitenkin suunnittelua ja työtä. On valittava oikeat perehdyttäjät erilaisiin tilanteisiin, jotta toiminta on onnistunutta (Helsilä 2002, 52). Mahdollista on, että yksi henkilö perehdyttää työntekijän kokonaisuudessaan, mutta varsinkin isommissa yrityksissä tarvitaan apua muiltakin työntekijöiltä. Tulevissa kappaleissa käytetään myös termiä työnopastaja, jolla tarkoitetaan varsinaisen työn opas-

tajaa. Työnohjaajan tehtäviin kuuluu kyseisen työn käytännön asiat eli opettaa työntekijä työn tekemiseen, opastaa koneiden ja laitteiden käytössä sekä saada ohjeita turvallisen työn tekemiseen (Työturvallisuuskeskus 2004, 59). Kappaleissa tarkastelen työnohjaajaa myös termillä kummi, jolla viitataan työntekijään, joka on omana kumminaan uudelle tulokkaalle.

Vaikka perehdyttäjällä olisi miten hyvä ammatillinen taito tahansa, on tärkeämpää, että asenne ja motivaatio ovat kunnossa. Lisäksi on osattava antaa ohjeita ja opettaa, mikä ei suinkaan ole niin helppoa kuin voidaan kuvitella. Opetuksen helpottamiseksi organisaatioissa on siksi tehty oppaita ja ohjekirjoja perehdyttämisen tueksi. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.)

Yrityksen perehdyttämisen käytännöllinen organisointi ja suunnittelu ovat yleisesti esimiehen vastuulla. Jos prosessiin on nimetty erikseen perehdyttäjä tai kummi, on kyseisen henkilön tehtävänä olla jatkuvasti tukihenkilönä arjen työrutiineissa. Uuden työntekijän tulee saada alussa läheistä tukea jatkuvasti esiin tuleviin kysymyksiin. Esimies ei välttämättä itse ole perehdyttäjä työssä, vaan hänen tehtävänä on hoitaa asiat alkuun, että varsinainen työhön perehtyminen mahdollistuisi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 186–187.)

Esimiehen tehtäviin kuuluu myös valvoa perehdyttämisen onnistumista. Hän voi jakaa ohjeita muille työntekijöille perehdyttämisen suhteen, jotta mahdollisimman moni ihminen tulee tutuksi ja asiat hoidetuksi. (Mäntynen & Penttinen 2007, 2.) On kuitenkin huono asia, jos liian moni ihminen osallistuu perehdyttämiseen, koska tällöin uuden työntekijän ajatukset saattavat sekaantua. Mitä enemmän esimies laittaa aikaansa perehdyttämisprosessiin, sitä enemmän hän vähentää omaa taakkaansa jatkossa. Hyvin hoidettu ja suunniteltu perehdyttäminen antaa aikaa esimiehelle myöhemmissä vaiheissa, ongelmat ratkaistaan jatkossa nopeammin ja yhteishenki kasvaa. (Työturvallisuuskeskus 2004, 57.)

Organisaatioiden esimiesten tehtävät ja panokset perehdyttämiseen liittyen vaihtelevat aina jonkin verran. Esimiehille on kuitenkin määritelty yleisesti vastuualueita, joiden hoitaminen on välttämätöntä. Heidän täytyy olla läsnä sovittuna ajankohtana, huolehtia siitä, että työntekijä oppii perustehtävänsä, keskustella alaisen kanssa tavoitteista ja mahdollisista kehittämiskohteista. Aikataulutus, palautteenanto ja tukeminen ovat myös esimiehen vastuulla. (Kupias & Peltola 2009, 62.)

Työyhteisössä on hyvä valita uudelle työntekijälle kummi, mielellään ennen perehdyttämisen aloittamista. Kokenut kummityöntekijä pystyy oman työkokemuksensa perusteella antamaan uudelle työntekijälle riittävästi tukea ja tuomaan työntekijä osaksi työyhteisön kulttuuria. Lisäksi kummin pääasiallisia tehtäviä ovat tulokkaan opastaminen työn saloihin ja peruseriaatteiden opettaminen. Vaikka esimies on yleisesti vastuussa perehdyttämisestä, tulee myös kummin kuunnella tulokasta tarkoin. Uudet työntekijät ovat arvokkaita työyhteisöille, sillä heidän ajatuksissaan voi liikkua paljon kehittämismahdollisuuksia työhön liittyen. Tärkeintä on kuitenkin läheinen yhteistyö perehdytettävän ja kummin välillä, mikä luo uudelle työntekijälle vahvat pohjat työn aloittamiseen ja siirtymiseen osaksi työyhteisöä. On helpompaa tuntee kuuluvansa kulttuuriin ja olla organisaation täysivaltainen jäsen. (Tapiola 2001, 4–5.)

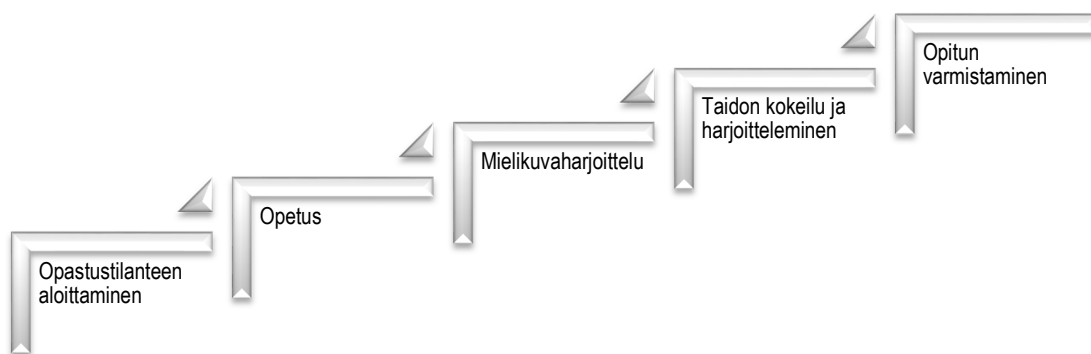
Uuteen työpaikkaan meneminen on aina jännittävä kokemus. Kaikki vastaantulevat asiat ovat uutta ja tietoa tulee jatkuvasti. Perehdyttämistilanteissa tuleekin ottaa huomioon, että jokainen perehdytettävä työntekijä on erilainen ja täten perehdyttäminen tulee tapahtua harkiten, tapaus- ja tilannekohtaisesti. (Työturvallisuuskeskus 2000, 4.) Myös perehdytettävällä on vastuunsa prosessissa eivätkä asiat hoidu pelkästään perehdyttäjien kautta. Uudella työntekijällä tulee olla asenne vahvalla pohjalla, että oppimista tapahtuu. Asioiden esille tuominen ja kyseleminen ovat asioita, joita perehdytettävältä odotetaan.

Perehdytettävät eivät kuitenkaan aina ole pelkästään uusia työntekijöitä. Vuosien varrella yritysten asiat muuttuvat nopeasti ja perehdyttämistä sekä räätälöityä perehdyttämissuunnitelmaa tarvitaan muillekin työntekijöille. Mikäli työntekijä on pitkään poissa työstään, tulee hänen saada opastusta tapahtuneisiin muutoksiin. Sairasloman sijaiset ja muut lyhytaikaiset perehdytettävät ovat myös oma haaransa perehdyttämisessä. Jos opiskelija on muutaman kuukauden harjoittelussa, on hänen perehdyttämisprosessinsa mahdollisesti erilainen kuin sellaisen työntekijän, joka on jäämässä taloon pidemmäksi aikaa. Näissä tapauksissa on hyvä tehdä esimerkiksi perehdyttämisen muistilista perehdyttämistä ja oppimista varten. (Kangas & Hämäläinen 2007, 3.)

2.4 Työnopastus

Aiemmassa luvussa on viitattu käsitteeseen työnopastus, jolla tarkoitetaan työn varsinaista opettamista. Tarkoituksena on, että työntekijä oppii työhön liittyvät tiedot ja taidot ja pystyy näin suoriutumaan työstään paremmin. Työnopastajan eli kummin tulee opettaa työntekijä tekemään työnsä itsenäisesti, että muiden työntekijöiden ja opastajien aikaa säästyy jatkossa, tehokkuus kasvaa ja ammatillinen taito vahvistuu. Opastettavat ovat kuitenkin erilaisia ja jokainen tarvitsee omanlaisensa opetuksen. Toinen oppii nopeammin, toisen tiedot ja taidot ovat vahvat ja joku taas hallitsee ohjelmat täysin. Fyysiset ja psyykkiset ominaisuudet eroavat toisilla, myös asenteissa ja motivaatioissa on suuria eroja. Näiden pohjalta työnopastajan rooli on merkittävä työnopastusprosessissa. Opastajan tulee suorittaa opastus sen mukaisesti, ketä ollaan opastamassa, ei yleisien ohjeiden ja oppaiden mukaisesti. Jokainen ihminen on oma yksilönsä, jolle tulee antaa yksilöllistä opastusta. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13.)

Hyvällä suunnittelulla säästetään työnopastuksessaakin aikaa. Olennaista on, että opastus suunnitellaan hyvin ja huolellisesti. Uuden työntekijän on vaikea hallita valtavia tieto- ja taitomääriä ensimmäisinä päivinä, joten hän tarvitsee paljon toistoja, kokeiluja ja kokemuksia, joiden kautta oppi menee paremmin perille. Kun työnopastus on tarkemmin vaiheistettu, pystyy työntekijä ottamaan vastaan tietoa tarpeelliset määrät kerrallaan ja soveltamaan tietoja jo opittuihin asioihin. (Helsilä 2002, 52–53.)



KUVIO 3. Viiden askeleen menetelmä (Mäntynen & Penttinen 2007, 6)

Työnopastajien ja perehdyttäjien avuksi on kehitelty viiden askeleen menetelmä, jonka tarkoituksena on olla tukena työnopastuksen suunnittelussa ja toteuttamisessa. Opastustilanteen aloittamisessa on tärkeää käydä läpi työtehtävän kokonaisuutta eli työtehtävää sekä arvioitava, mitä tulokas jo tietää ja osaa. Työnopastajan ja opastettavan tulee myös asettaa tietynlaiset tavoitteet opastusprosessille. Opetustilanteessa työnopastajalta vaaditaan kärsivällisyyttä. Opastajan tulee näyttää selkeästi, miten tietty työ tehdään, perustella tekemänsä ja antaa ohjeet ja säännöt toimintaa varten. Vaarana opetustilanteessa on, että työnopastaja puhuu ja opastettava kuuntelee. Tällöin osa opetuksesta voi mennä ohi korvien. Opastettavan on vaikea pysyä mukana opastuksessa, joten kyseleminen ja asioiden kertaaminen ovat tarpeellisia. Mikäli opetellaan laajempaa kokonaisuutta, tulee se jakaa osiin, jotta oppiminen mahdollistuu. Myös mielikuvaharjoittelulla on merkitystä prosessissa. Sen avulla opastettava voi harjoitella mielessään tai vaikka ääneen opetetun asian ja näin varmistaa osaamistaan ja muistiaan. Tärkeimpänä askeleena on työn harjoittelu. Asiat opitaan yleisesti vasta silloin, kun sitä päästää kokeilemaan. Tarkoituksena on antaa työnteon mahdollisuus opastettavalle, joka opittujen ohjeiden mukaisesti yrittää suoriutua työstään. Tehtävän jälkeen opastajan ja opastettavan on arvioitava suoritus ja näin varmistaa virheet ja opittu asia. (KUVIO 3)

Kun työnopastuksesta puhutaan, ajatellaan usein uusien työntekijöiden opastusta. Työnopastusta tarvitaan kuitenkin myös työtehtävää vaihtavien työntekijöiden keskuudessa ja silloin, kun työmenetelmät vaihtuvat. Nykyajan muuttuva teknologia pakottaa yrityksiä hankkimaan uusia ohjelmia ja laitteita. Tällöin työnopastuksen asema korostuu. Myös pitkät sairauslomot pakottavat yritystä opastukseen, eikä opastus ole huono työntekijöille, vaikka kävisivätkin päivittäin töissä. On hyvä varmistaa asioiden oppiminen, opastamalla ja kertaamalla jo opittuja tapoja. Toistuvan ja suunnitelmallisen opastuksen avulla työntekijät oppivat ja oppiminen varmistuu, työn laatu paranee ja tehokkuus palkitsee myös yritystä. (Mäntynen & Penttinen 2007, 4.)

2.5 Lainsäädäntö

Yritysten perehdyttämisprosessiin liittyy myös velvoitteita, joita työnantajan tulee noudattaa. Ainakin työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä käsittelevät perehdyttämistä. Vakuutusalalla työturvallisuudella tarkoitetaan pääasiallisesti työn ergonomiaa. Muita vaaratekijöitä tai terveydelle haitallisia asioita ei alalla niinkään esiinny. Laki yhteistoiminnasta perää työnantajalta

viestinnän ja tiedottamisen parantamista. Jokaisella tulee olla oikeus vaikuttamiseen. Varsinkin perehdyttämiseen liittyvät asiat tulisi olla esillä näkyvästi. Työntekijät saavat uuden kollegan työyhteisöön, joten heidän tulee olla tietoisia perehdyttämisen menetelmistä ja tuloksista. (Kupias & Peltola, 20, 25–26.)

Lainsäädännön kunnioittaminen ja noudattaminen ovat yrityksille asioita, joita ei voida unohtaa. Myös työehtosopimukset ovat työntekijöiden taustalla. Jos yritys ei noudata säännöksiä ja sopimuksia, on mahdollista, että maine huononee ja luottamus yritystä kohtaan laskee. Onnistuneen perehdyttämisen tuoma mielihyvä työntekijälle ja maineen kasvaminen auttavat organisaatiota työnantajamarkkinoilla. (Kupias & Peltola 2009, 21.)

”Työnantajan on kaikin puolin edistettävä suhteitaan työntekijöihin samoin kuin työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi”. (Työsopimuslaki 55/2002 2.1 §.)

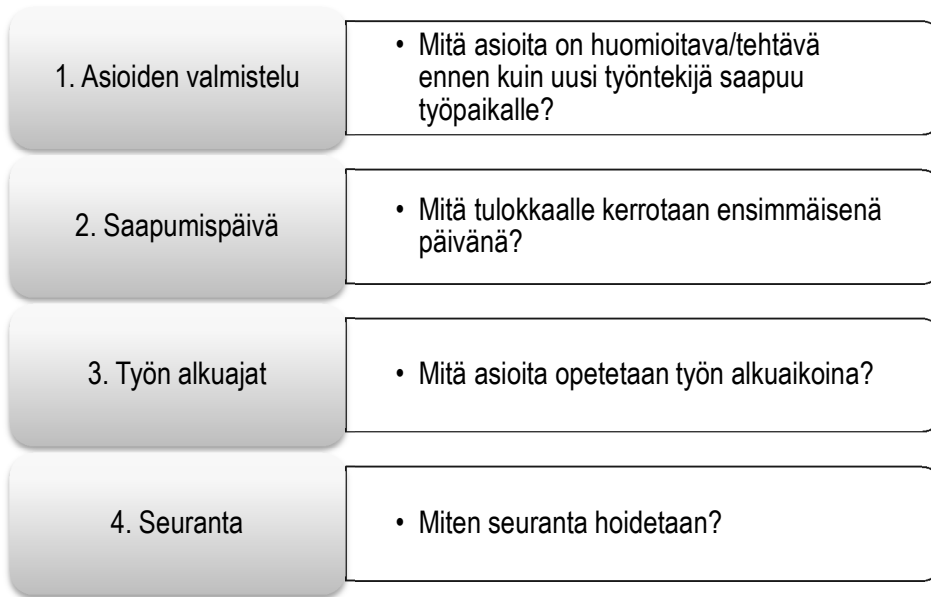
Työsopimuslain teksti saattaa kuulostaa selvältä eikä siihen kiinnitetä sen kummemmin huomiota. Kun kiireet, poissaolot ja muut vaikeudet työpaikalla tulevat eteen, saattaa perehdyttämisestä tulla liian äkillinen prosessi. Tällöin oppiminen on satunnaista ja virheitä tulee työnteossa jatkuvasti. Mukavuus työstä katoaa ja paineet kasaantuvat, joutuu vain selviytymään päivästä toiseen. (Kupias & Peltola 2009, 21.)

3 PEREHDYTTÄMISPROSESSI

Työntekijän perehdyttäminen on prosessina monivaiheinen. Se alkaa jo rekrytointivaiheessa, kun uutta työntekijää etsitään uuteen työtehtävään. Rekrytoinnin avulla työntekijästä saadaan alkutietoa, jota käytetään perehdyttämisen suunnittelussa. On tärkeää tietää, minkälaisista lähtökohdista työntekijä tulee taloon. Kun uusi työntekijä on valittu, alkaa varsinainen työpaikan perehdyttämisprosessi. Tässä vaiheessa esimiehen ja muiden osallisten kanssa on suunniteltava ja kehitettävä prosessia, että siitä saadaan onnistunut. Vaikka työntekijä ei ole vielä saapunut työpaikalle, tulee erilaisia asioita olla jo valmiina, että prosessi helpottuu. Perehdyttäjien määrittäminen ja erilaisten asioiden järjestely varmistavat sen, että perehdyttäminen onnistuu todennäköisemmin (Helsilä 2002, 52). Kappaleessa käsitellään perehdyttämisprosessin vaiheita ja suunnittelua. Perehdyttämisprosessi sisältää myös kappaleen perehdyttämisen seurannasta ja arvioinnista.

3.1 Perehdyttämisen suunnittelu

Tavoitteiden asettaminen ja valmistautuminen perehdyttämiseen ovat tärkeimpiä asioita perehdyttämisen suunnittelussa. On oltava suunnitelma, jonka avulla työntekijää ohjataan kohti hyvää perehdyttämistä ja osaamista. Myös ajankäyttö liittyy olennaisena osana perehdyttämisen suunnitteluun. Aikataulujen suunnittelulla voidaan tehostaa perehdyttämistä huomattavasti. Perehdyttämissuunnitelman laatiminen tulee henkilöstöpolitiikasta ja niistä säännöistä ja ohjeista, mitä mahdollisesti yrityksellä on ollut. Jokaisella yrityksellä on tietty tapa, miten esimerkiksi työntekijöitä on hankittu yritykseen ja miten heitä on perehdytetty. Perehdyttämisen suunnitteluun liittyykin tärkeänä osana perehdyttämisohjelma tai opas, jonka avulla räätälöidään jokaiselle työntekijälle omanlainen perehdyttämisprosessinsa. Osa työntekijöistä ei välttämättä tarvitse lainkaan opasta, mutta osalle siitä voi olla taas enemmän hyötyä. Opas on myös hyvä ohjekirja ja muistilista esimiehille ja muille perehdyttäjille, kun ongelmaksi muodostuu monesti se, että perehdyttämiseen liittyviä asioita ei muista kaikkia. (Työturvallisuuskeskus 2000, 7–8.)



KUVIO 2. Perehdyttämissuunnitelman laatiminen (Työturvallisuuskeskus 2004, 61)

Esimiesten ja muiden perehdyttäjien on laadittava perehdyttämissuunnitelma uutta työntekijää varten. Kun uusi työntekijä on valittu, on esimiehen suunniteltava, mitä asioita tulee tehdä ennen kuin työntekijä saapuu työpaikalle. Tähän tulee kiinnittää huomiota, sillä asioiden valmistelu ennen työntekijän saapumista vaikuttaa koko perehdyttämisprosessiin. Suunnitelmassa on hyvä olla esillä myös asiat, mitä käydään läpi työntekijän kanssa ensimmäisenä työpäivänä ja sitä seuraavina työn alkuaikoina. Perehdyttämissuunnitelman laatimisessa on otettava huomioon myös se, miten työntekijän oppimisen ja osaamisen seuranta hoidetaan. (Työturvallisuuskeskus 2004, 61.)

3.2 Perehdyttämisen vaiheet

Kun perehdyttämissuunnitelma on tehty, on helpompi aloittaa perehdyttäminen uuden työntekijän saapuessa työpaikalle. Suunnitelma on hyvänä pohjana tuleville perehdyttämisen vaiheille. Perehdyttämisen vaiheita ovat ennen työhön tuloa oleva vaihe, vastaanotto saapumispäivänä, yritykseen perehdyttämisen vaihe, työsuohdeperehdyttäminen sekä työnopastus (Viitala 2013, 193). On tärkeätä tuntea itsensä tervetulleeksi, kun astelea ensimmäistä kertaa työpaikan sisätiloihin. Myönteinen ensivaikutelma luo loistavan pohjan tuleville perehdyttämisspäiville ja antaa mahdollisuuksia yhteishengen

luomiselle. Kun vastaanotto on miellyttävä, uskaltaa tulokas avata suunsa helpommin, ryhtyä erilaisiin toimenpiteisiin ja tuntea kuuluvansa osaksi työyhteisöä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 9.)

Ennen ensimmäistä työpäivää on kuitenkin muistettava asioita, jotka helpottavat perehdyttämistä. Kaiken A ja O on valmistautuminen uuden työntekijän tulemiseen. Muille työntekijöille tulee tiedottaa ajoissa, kuka ja millainen työntekijä on tulossa taloon. On huolehdittava, että työtilat, välineet, ilmoitukset ja oikeudet ovat kunnossa. Lisäksi on tärkeää, että perehdyttämissuunnitelmaa on käyty läpi ja kummi valittu. Kun asiat on valmisteltu etukäteen hyvin, saa uusi työntekijäkin positiivisemmän kuvan organisaation tavoista. Liian usein jotain puuttuu ja tällöin mielikuvat eivät ole parhaimmat. (Kangas & Hämäläinen 2007, 9.)

Ensimmäisenä työpäivänä työntekijää ovat vastassa esimies ja mahdollisesti kummityöntekijä. Tästä alkaa perehdyttäjien ja perehdytettävän välinen tutustuminen. Työntekijälle näytetään yrityksen tiloja, tutustutetaan muihin työntekijöihin ja kerrotaan käytänteistä. Ensimmäisenä päivänä on hyvä muistaa, että työntekijälle ei anneta tiedon ähkyä, vaan käydään läpi perusasioita. (Työturvallisuuskeskus 2000, 9.)

Seuraavina perehdyttämispäivinä voidaan aloittaa perehdyttäminen yritykseen ja työsuhteeseen tarkemmin. Käydään läpi yritystä ja työsuhdetta, mitä niihin sisältyy ja mitkä ovat asioita, jotka on hyvä tietää. Tulokkaan tulee saada informaatiota organisaation rakenteesta, erilaisista säännöistä, henkilöstön eduista ja toimintatavoista (Tapiola 2001, 7). Tämän jälkeen on helpompi keskittyä olennaiseen eli työn varsinaiseen oppimiseen.

Kummilla on tärkeä tehtävä työnopastuksessa. Opastuksella tarkoitetaan tulokkaan varsinaiseen työtehtävään perehdyttämistä. Tarkoituksena on saada uusi työntekijä oppimaan uuden työtehtävänsä tavat, saada tietoa työpaikan toimintatavoista ja oppia käsittelemään työvälineitä. (Työterveyslaitos 2012, viitattu 22.4.2014.) Ensimmäisinä päivinä ja viikkoina kummin ja tulokkaan yhteistyö on tiivistä. Järjestelmien ja työn opettelu vie aikaa ja on tärkeää, että kummi tai joku toinen perehdyttäjä on aina valmiina antamaan opastusta tarvittaviin ongelmiin. Myös muita työntekijöitä tarvitaan usein perehdyttämisen prosessin vaiheissa.

3.3 Perehdyttämisen seuranta ja arviointi

Vaikka uusi työntekijä oppii työn nopeasti ja pystyy suoriutumaan jo hankalammistakin asioista yksin, ei perehdyttämisprosessi vielä lopu tähän. Tärkeänä vaiheena perehdyttämisessä on sen seuranta ja arviointi. Seurannan avulla voidaan varmistaa, onko perehdyttäminen onnistunut ja onko tärkeimpiä tavoitteita saavutettu. Vaikka työnopastus on olennaista työpaikoissa, vähintään yhtä tärkeää on, että tulokkaan oppimista seurataan ja arvioidaan. Esimerkiksi sovittuina ajankohtina käydyt keskustelut ovat hyvä tapa pitää oppimisen seuranta yllä. (Työturvallisuuskeskus 2000, 16.)

Perehdyttämiseen liittyen on hyvä suunnitella myös perehdyttämisen tarkistuslista. Aina kun tulokas on oppinut jonkin osa-alueen tai vastaavasti, jos jokin osa-alue ei meinaa onnistua, voi tarkistuslistaan merkitä asian ylös. Listan avulla perehdytettävä voi itse seurata omaa oppimistaan ja tulevia opeteltavia asioita. Vastaavanlainen tapa voi olla perehdyttämispäiväkirjan ylläpitäminen. Päiväkirjan tarkoituksena on olla seurannan ja arvioinnin apuväline perehdyttämisessä. Kirjan avulla voidaan miettiä, onko opittavaa asiaa vielä lisää ja mihin asioihin tulee kiinnittää huomiota jatkossa. Tulokas voi kirjoittaa päiväkirjaan asioita, jotka mietityttävät ja joihin mahdollisesti tarvitsee lisää perehdyttämistä. Myös perehdyttäjä voi seurata ja arvioida päiväkirjan avulla tulokkaan oppimista. (Kupias & Peltola 2009, 163.)

4 HAASTATTELUJEN TULOKSET

Suoritin haastattelut LähiTapiola Pohjoisen korvauspalvelun työntekijöille työpaikalla. Haastatteluihin osallistui kuusi korvauspalvelun työntekijää, joiden kanssa keskustelin aiheesta noin 15–20 minuuttia kerrallaan. Ajankohdat haastatteluille muotoutuivat sen mukaan, miten työntekijä töiltään ehti. Työntekijöiden mielestä haastattelu oli hyvä tapa ottaa esille perehdyttämiseen liittyviä asioita työyhteisössä, koska asia on ollut niin vähän esillä. Yleisin kokemus perehdyttämisestä ja sen nykytilasta yhtiössä olikin, että kokemusta ei asiasta juuri ole. Myöskään perehdyttämisen materiaalin saatavuudesta ei ollut tarkempaa tietoa kaikilla. Työntekijät, joilla oli kokemusta alueyhtiön perehdyttämisestä, kertoivat, että toteutus olisi voitu hoitaa paremmin. Työntekijöiden mielestä ilman vastaavan työn kokemusta, uuden työntekijän on vaikea oppia nykyisellä perehdyttämisellä työn saloihin.

”Suunnitelma oli aika hyvä, mutta toteutus tökki aika hyvin.”

Haastatteluissa keskustelimme perehdyttämisoppaasta korvauspalvelulle. Yleinen mielipide asialle oli, että osasto tarvitsisi perehdyttämiseen liittyvää materiaalia ja oppaita. Lisäksi olisi hyvä aina tietää, mistä materiaalit löytää ja miten prosessi etenee. Keskustelujen pohjalta tulikin ilmi, että opas palvelisi hyvin tällaista työyhteisöä, jossa perehdyttämisen kulttuuria ei liiaksi ole ollut. Perehdyttämisen seuranta koettiin myös tärkeänä toimenpiteenä prosessissa ja olisi hyvä, että perehdytettävälle järjestettäisiin keskusteluja ja annettaisiin palautetta tietynlaisin väliajoin.

”Mitä parempi opas ja perehdyttämisen seuranta ovat, niin sitä paremmin työntekijä pääsee taloon sisälle.”

Mietimme perehdyttäjän ominaisuuksia ja sitä, kuka mahdollisesti perehdyttäisi uuden työntekijän työyhteisössä. Työntekijöiden yleinen ajatus perehdyttäjistä oli esimies, joka on vastuussa perehdyttämisen prosessista ja sen onnistumisesta. Esimiehen tulisi viedä prosessia eteenpäin ja huolehtia perehdyttämisen organisoinnista. Haastateltavien mielestä kummityöntekijä olisi myös hyvä juttu perehdyttämisessä. Korvauspuolelta nimitettäisiin yksi työntekijä kummiksi, joka opastaisi perehdytettävän työn saloihin. Perehdyttäjältä odotettiin pitkäjänteisyyttä ja kärsivällisyyttä. Hänen tulisi olla avoin

omien oppiensa kanssa ja ymmärtää, millainen oppija on kyseessä. Työntekijöiden mielestä perehdyttäjän tulisi olla luonteeltaan sellainen, josta pidettäisiin muutenkin työyhteisössä.

”Perehdyttäjältä vaaditaan varmaan ainakin kärsivällisyyttä ja asiantuntijuutta ja joka neuvoo vaikka kysyy miljoonatta kertaa.”

Haastateltavat saivat vapaan sanan haastattelujen lopussa ja he kertoivat mieleen tulevia asioita perehdyttämiseen liittyen. Työntekijöiden mielestä perehdyttämisen suunnittelulla on olennainen asema prosessissa, jotta asiat käytäisiin läpi hyvin jo ennen tulokkaan työhön tuloa. Tiedottaminen nostettiin myös esille tärkeänä asiana. Ehdottoman tärkeää olisi, että työntekijät ja yhteisö olisivat tietoisia uuden työntekijän tulosta, jotta he osaisivat mahdollisesti auttaa ja olla läsnä auttamisessa. Perehdyttävän pitäisi myös aina tietää, keneltä kysyä tarpeen tullen apua, jos esimerkiksi perehdyttäjät ovat poissa työpaikaltaan. Vaikka uuden työntekijän perehdyttämistä pidettiin isona asiana, kerrottiin myös vanhojen työntekijöiden perehdyttämisen olevan tarpeellista, jotta uusiin asioihin ja järjestelmiin pääsisi helpommin käsiksi.

”Perehdyttäminen on koko työuran kestävä toimenpide, ei pelkästään uudelle työntekijälle, vaan koko työyhteisölle.”

5 PEREHDYTTÄMISOPAS

Opinnäytetyöni lopputuotos on 16 sivua sisältävä perehdyttämisooppas, jonka toteutin LähiTapiola Pohjoisen korvauspalvelulle. Perehdyttämisooppaan tarkistuslista on salainen, muut osiot ovat työn liitteenä. Yhtiön korvauspalvelussa perehdyttämiseen liittyen ei ole ollut olemassa selkeää opasta ja tarkistuslistaa avuksi perehdyttäjälle ja perehdytettävälle, joten sen tekemiseen oli aihetta. Perehdyttämisooppaan tekemisessä olen käyttänyt apuna erilaisia lähteitä, työpaikan sisäisiä materiaaleja, suorittamiani haastatteluja sekä omia kokemuksia. Olen tutkinut myös muita perehdyttämiseen liittyviä opinnäytetöitä, joista sain hyviä apuja työni rakentamiseen. Korvauspalvelun esimiehille ja työntekijöille tarkoitettu opas on tehty osittain kuvitetusti käyttäen apuna Microsoft Word -ohjelmiston ClipArt -kuvia. Päädyin tähän ulkoasuun erilaisten kokeilujen kautta ja halusin herättää lukijassa ajatuksia juuri erilaisten laatikoiden ja kuvien avulla. Oppaan loppuun on liitetty taulukkomuotoon tehty perehdyttämisen tarkistuslista sekä palautekeskustelulomake.

Perehdyttämisooppaan tarkoituksena on auttaa LähiTapiola Pohjoisen korvauspalvelun työntekijöitä ja esimiehiä perehdyttämisosiossa. Se selkeyttää ja havainnollistaa perehdyttämistä ja on tukena prosessin ajan. Oppaan tarkoituksena on myös antaa vinkkejä perehdyttäjälle ja muistuttaa perehdyttämisen tärkeydestä. Opas sisältää kansilehtien lisäksi perehdyttämisen merkityksestä kertovan sivun. Lisäksi oppaaseen on tehty kolme perehdyttämisen vaiheisiin liittyvää sivua, joihin on kerätty erilaisia tietoja ja vinkkejä. Sivut auttavat perehdyttäjää perehdyttämisosiossa suorittamisessa ja mahdollistavat onnistuneen perehdyttämisen.

Perehdyttämisen tarkistuslistan pääasiallinen tarkoitus on kertoa perehdyttämiseen liittyvistä asioista, jotka tulee käydä läpi korvauspalvelun perehdyttämisosiossa. Esimies voi merkitä listaan jo opetetut asiat ja on näin perillä asioista paremmin. Työntekijä voi puolestaan merkitä tarkistuslistaan asioita, jotka hän on jo oppinut ja joihin hän tarvitsee mahdollisesti lisäohjausta. Kun työntekijälle on esimerkiksi hankittu oikeudet ja opetettu järjestelmien käyttöä, voi perehdyttävä merkitä tarkistuslistaan ylös juuri kyseisen asian. Tarkistuslistaa voi käyttää myös perehdyttämisen suunnittelussa apuna. Listassa olevaan vastuuhenkilö -kohtaan voi merkitä valmiiksi henkilöiden nimet, jotka ovat vastuussa tietynlaisesta osa-alueesta. Kommenttikenttään voi merkitä ylös asioita, joita tulee ottaa huo-

mioon kyseisen osa-alueen perehdyttämisen kohdalla. Tarkistuslista on tehty taulukkomuodossa ja se sisältää kolme eri perehdyttämisen vaihetta. Ensimmäinen vaihe on ennen ensimmäistä työpäivää oleva vaihe, johon on merkitty ne asiat, mitkä tulee käydä läpi ennen työntekijän tuloa taloon. Toisessa vaiheessa on listattu ne toimenpiteet, mitkä käydään läpi perehdyttävän tullessa taloon eli ensimmäisenä työpäivänä. Tarkistuslistan kolmas vaihe sisältää perehdyttämisen seuraavat työpäivät, mihin on koottu jäljelle jääviä asioita ja työpaikalla käytettävien järjestelmien sisältöä. Järjestelmäkohdan on merkitty teksti ”ohjeet perehdyttämisen kansiossa”. Järjestelmäohjeet olen kerännyt työpaikalta löytyvään perehdyttämisen kansioon helpottamaan järjestelmien opettelua ja ohjeiden löytämistä.

Perehdyttämispöytäkirjaan on tehty myös palautekeskustelulomake, joka on apuna perehdyttämisen seurannassa ja kehittämisessä. Palautekeskustelua on hyvä käydä perehdyttämisen aikana viikoittain ja tämän jälkeen sovitun väliajoin, että oppimista voidaan kehittää. Työntekijä täyttää lomaketta esimerkiksi työpäivien jälkeen ja asiat otetaan keskustelussa sitten esille. Lomake sisältää kysymyksiä liittyen työpaikkaan, työntekoon, työyhteisöön ja perehdyttämiseen liittyen. Palautekeskustelulomakkeen avulla esimies ja työntekijä käyvät läpi asioita, mitkä on opittu hyvin ja mihin tarvitaan lisäohjausta. Keskustelussa käydään läpi myös perehdyttämisen onnistumista ja mietitään kehittämisideoita. Palautekeskustelujen tarkoituksena on saada palautetta puolin ja toisin ja sen perusteella on hyvä järjestää mahdollista lisäperehdyttämistä.

6 POHDINTA

Opinnäytetyöni tavoitteena oli toteuttaa vakuutusyhtiö LähiTapiola Pohjoisen korvauspalvelulle perehdyttämisosas. Tarkoituksena oli tutkia korvauspalvelun perehdyttämisen nykytilaa ja miettiä, millaiseksi perehdyttämisosas tulisi tehdä, jotta se palvelisi työntekijöitä mahdollisimman hyvin työn aloittamisvaiheessa sekä muutenkin työnteossa. Perehdyttämisosasaan tekeminen opinnäytetyön aiheena tuli esille omien havaintojen pohjalta sekä toimeksiantajan halusta saada toimiva perehdyttämisosas työpaikalle. Tutkin perehdyttämisen nykytilaa yhtiössä haastattelujen avulla. Teemahaastattelut olivat luotettava tapa saada vinkkejä perehdyttämisosasaan rakentamiseen ja perehdyttämisen nykytilan arvioimiseen. Luotettavuus ilmeni hyvin siinä, että jokaiselta haastateltavalta sain paljon samanlaisia ideoita. Haastattelujen perusteella yhtiön korvauspalvelussa tarvitaan selkeää ohjeistusta perehdyttämiseen liittyen ja perehdyttämiseen pitäisi panostaa enemmän. Korvauspalvelun työntekijöiden haastattelut suoritettiin nimettöminä eli haastateltavien nimiä ei julkaista missään.

Työn teoriapohja rakentui pääasiassa perehdyttämisen käsitteeseen. Myös työnopastusta käsiteltiin olennaisena osana opinnäytetyöraporttia. Teoriat on hankittu erilaisista kirjoista, Internet-lähteistä sekä työpaikan materiaaleista. Opinnäytetyön teorian hankkiminen ei ollut kovinkaan vaivalloista. Aika nopeasti löysi tarvittavat lähteet ja niiden perusteella sai paljon teoriapohjaa työn raporttiosuuteen. Työssä ei ole käytetty englanninkielisiä lähteitä, sillä tarpeelliset teoriapohjat saatiin mielestäni myös suomenkielisistä materiaaleista. Teoriasta oli paljon apua opinnäytetyön perehdyttämisosasaan rakentamisessa. Perehdyttämisen ja työnopastuksen teoria ei ole liian vaikeasti ymmärrettävää ja antaa näin hyviä neuvoja perehdyttämisen prosessiin liittyen.

Opinnäytetyöni rajasin käsittelemään alueyhtiö LähiTapiola Pohjoisen korvauspalvelua. Muut alueyhtiöt ja keskusyhtiön jätin pois työstä, ettei työ laajenisi liikaa. Yhtiöllä saattaa olla monesti erilaisia toimintatapoja ja näin oli helpompi keskittyä jo ennestään tuttuun alueyhtiöön. Opinnäytetyöprosessi kokonaisuutena sujui jouhevasti. Kokemukset yhtiön korvauspalvelun perehdyttämisestä, selkeä teoriapohja ja haastattelut antoivat hyvän pohjan rakentaa yhtiölle toimiva perehdyttämisosas. Myöskään motivaatio-ongelmia ei esiintynyt, vaikka kävin prosessin aikana jatkuvasti myös töissä ja suoritin samalla paria tekemättä jäänyttä kurssia. Prosessin aikana huomasin, että on olennaista kirjoittaa

jatkuvasti eli pidempien taukojen pitäminen ei ole hyväksi. Se pitää opinnäytetyön mielessä, eikä asioita pääse unohtumaan.

Olen tyytyväinen toteutuneeseen opinnäytetyöraporttiin sekä perehdyttämisoppaaseen. Oppaasta sain tehtyä juuri sen näköisen, mitä mielessäni olin ajatellut ja mitä yhtiön perehdyttämiseen liittyen tarvitaan. Opinnäytetyöprosessi meni mielestäni jouhevasti eteenpäin, vaikka kesällä opasta ei tullutkaan tehtyä paljoa. Sain kuitenkin kirjoitettua työtä nopeasti ja ajatukset olivat selkeitä. Oppaan tekeminen oli työssä parasta, koska siinä sai käyttää graafisia elementtejä ja mielikuvitusta enemmän. Osittain kuvitettuna työnä opas herättää lukijassa ajatuksia. Perehdyttämisoppaan tarkoituksena on herättää esimiehissä ajatuksia perehdyttämisen tärkeydestä alueyhtiössä ja se onkin opinnäytetyöni yksi isoimmista hyödyistä. Perehdyttämisopas antaa myös selkeän käsityksen siitä, mitä perehdyttämiprosessissa kannattaa ottaa huomioon. Se auttaa työntekijöitä ja esimiehiä oppimisessa ja perehdyttämiproessin nopeuttamisessa. Perehdyttämisoppaan tarkistuslistan tein sitä varten, että se antaisi hyvän tuen perehdyttämiproessiin. Listan avulla pystyy katsomaan, mitä asioita prosessiin kuuluu ja mitä asioita esimerkiksi on käyty jo läpi. Oppaan loppuun on liitetty myös palautekeskustelulomake, jota esimies ja työntekijä voivat käyttää pohjana tärkeille palautekeskusteluille.

Sain yhtiöltä vapaat kädet toteuttaa perehdyttämisopasta. Pysyin hyvin suunnitellussa aikataulussa eikä suurempia vaikeuksia tullut vastaan. Jatkossa toivon, että toimeksiantaja käyttää opasta tulevaisuudessa perehdyttämiprosesseissa apuna. Kun opasta kokeilee käytännössä, saa siitä muokattua juuri sellaisen, mitä toimeksiantaja prosesseissa tarvitsee. Opasta tulee myös päivittää, mikäli sellaiselle tarvetta tulee. Opinnäytetyön tekeminen on opettavainen prosessi, jossa keskittyminen ja ajatteleminen ovat suuressa roolissa. Tuleville opinnäytetyöntekijöille annan neuvoksi sen, että mikäli he kohtaavat vaikeita aikoja opinnäytetyöprosessin aikana, täytyy ajatuksille antaa tilaa ja hautoa ajatuksia vaikka kävelylenkillä. Silloin tulee monesti mieleen uusia ideoita ja ajatuksia, mitkä helpottavat työn tekemistä. Jos jokin osio opinnäytetyössä ei aukea tekijälle juuri siinä hetkessä, on hyvä keskittyä toiseen osioon ja yrittää uudelleen myöhemmin. Haluan kiittää hyvistä neuvoista ohjaajaani Päivi Aroa sekä vertaisarvioitsijoita. Kiitos myös toimeksiantajalle, että sain tehdä mieleisestäni aiheesta opinnäytetyön.

LÄHTEET

Airaksinen, T. & Vilkkä, H. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Helsilä, M. 2002. Käytännön henkilöstötyö. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Nykypaino Oy.

Kjelin, E. & Kuusisto, P.-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki. Talentum Media.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.

LähiTapiola 2014. LähiTapiola Pohjoinen. Viitattu 15.8.2014,
<http://www.lahitapiola.fi/henkilo/asiakaspalvelu/yhteystiedot/pohjoinen#office-map-toggle>.

LähiTapiola 2014. Tietoa Yhtiöryhmästä. Viitattu 15.8.2014, <http://www.lahitapiola.fi/tietoa-lahitapiolasta/lahitapiola-ryhma/yhtioryhmatietoa/visio-ja-arvot>.

Mäntynen, J. & Penttinen, A. 2007. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Helsinki: Painojussit Oy.

Perehdyttäminen palvelualueilla. 2000. Työturvallisuuskeskus. Helsinki: Oy Edita Ab.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 2.10.2014,
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html.

Tapiolan perehdyttämismalli: matkalla moniosaajaksi. 2001. Tapiola.

Tilastokeskus 2014. Teemahaastattelu. Viitattu 2.10.2014, <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/03/>.

Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2004. Työturvallisuuskeskus. Helsinki: Alfabox Oy.

Työterveyslaitos 2012. Perehdyttäminen. Viitattu 22.4.2014,
http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/johtaminen_ja_esimiestyo/perehdyttaminen/sivut/default.aspx.

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki. Edita.

PEREHDYTTÄMISEN NYKYTILA LÄHITAPIOLA POHJOISEN KORVAUSPALVELUSSA

1. Minkälainen perehdyttämisen nykytila on alueyhtiössä?
2. Onko sinulla tiedossa perehdyttämiseen liittyviä materiaaleja?

PEREHDYTTÄMISOPAS KORVAUSPALVELULLE

1. Tarvitaanko perehdyttämiseen liittyen ohjeita tai opasta?
2. Ketkä perehdyttävät ja minkälaisia ominaisuuksia perehdyttäjältä vaaditaan?
3. Mitä asioita oppaassa tulisi ottaa huomioon? Muut vinkit?

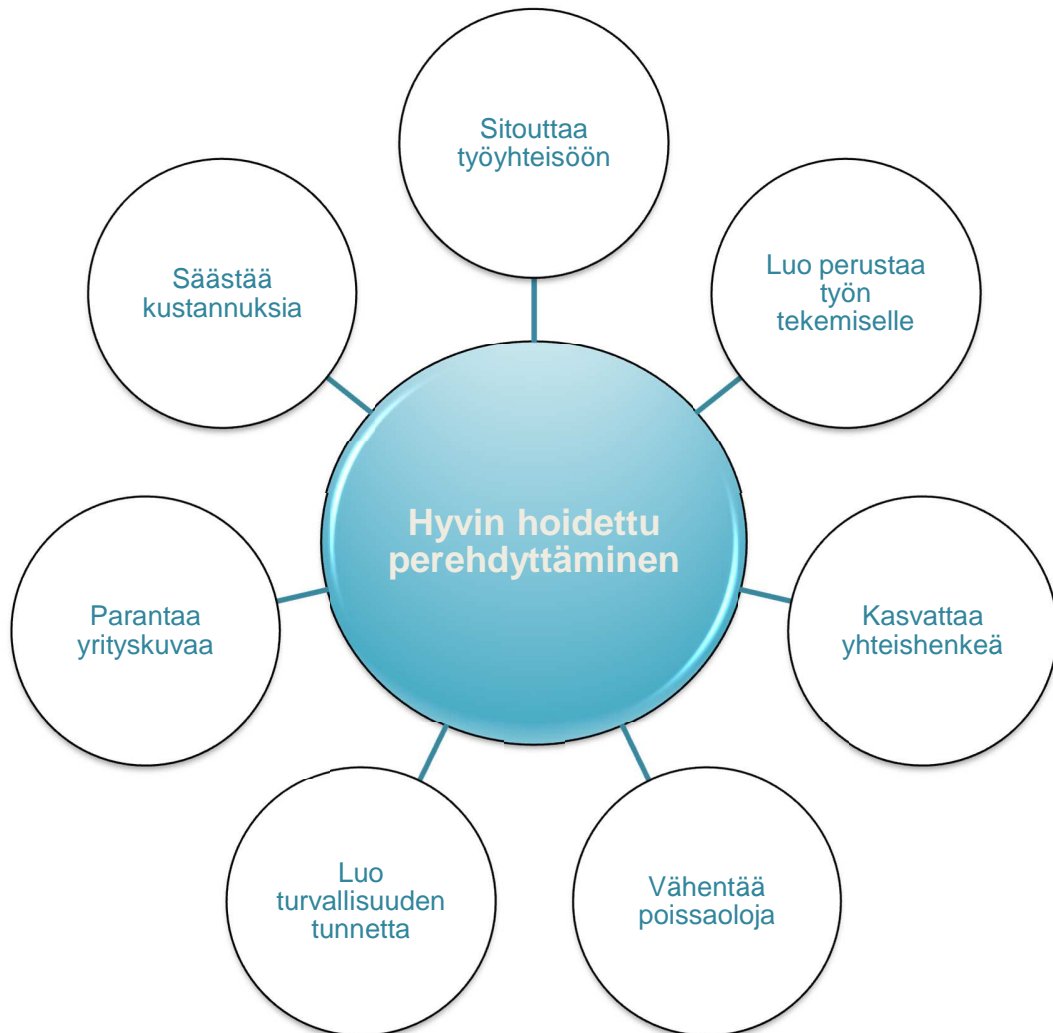
LähiTapiola Pohjoisen korvauspalvelun perehdyttämiso-
pas





Hei! Perehdyttämisoppaan tarkoituksena on auttaa Lähi-Tapiola Pohjoisen korvauspalvelun työntekijöitä ja esimiehiä perehdyttämisprosessissa. Oppaan loppuun on liitetty perehdyttämisen tarkistuslista ja palautekeskustelulomake, jotka ovat apuna pe-

Perehdyttämisen merkitys työyhteisössä



KUVIO 1. Perehdyttämisen merkitys (Työturvallisuuskeskus 2000, 5–6)

Ennen ensimmäistä työpäivää

Tulokkaan saapumiseen on valmistauduttava työyhteisössä hyvin. Perehdyttäjä tai esimies valmistelee työpisteen asianmukaisesti valmiiksi. Kalusteet, koneet, laitteet ja muu materiaali on hyvä olla valmiina. Myös henkilökortti, avaimet, käyttöoikeudet ja tunnukset täytyy pyytää ennen tulokkaan saapumista. Työyhteisön tulee olla myös tietoinen uudesta työntekijästä. Yksi tärkeimmistä asioista on kuitenkin suunnitella perehdyttäminen työntekijäkohtaisesti ja määrittää vastuut perehdyttäjien välillä.

(Kts. Perehdyttämisen tarkistuslista / Ennen ensimmäistä työpäivää).

Muista, että

- valmistautumiseen käytetty aika säästää aikaa myöhemmissä vaiheissa.
- työntekijä tuntee itsensä odotetuksi, kun valmistelut on hoidettu hyvin.
- perehdyttämissuunnitelma tulee laatia työntekijäkohtaisesti ennen työntekijän tuloa taloon.



Soita tulokkaalle ennen ensimmäistä työpäivää. Toivota lämpimästi tervetulleeksi ja sovi tapaamisaika- ja paikka.

Varasuunnitelma esimiehen ja perehdyttäjän mahdollisiin poissaoloihin. Kuka perehdyttää?



Käyttöoikeuksien ja käyttäjätunnusten puuttuminen hidastaa työaloittamista. Muista tilata ne ajoissa!

Ensimmäisenä työpäivänä

Ensimmäisenä työpäivänä on tärkeintä, että tulokas tutustuu työtovereihinsa ja oppii liikkumaan työympäristössä löytäen tarvittavat tilat ja välineet. Keskustelut esimiehen ja kummityöntekijän kanssa ovat myös olennaisia, että yhteishenki saadaan kasvamaan ja jännitteet poistettua. On hyvä selvittää käytännön asioita ja käydä läpi perehdyttämissuunnitelmaa.

(Kts. Perehdyttämisen tarkistuslista / Ensimmäinen työpäivä)

Muista, että

- tulokasta ei jätetä ensimmäisenä työpäivänä yksin.
- keskustelut ja jutustelut lisäävät kemiaa.
- liiallinen informaatio ei ole hyväksi tulokkaalle ensimmäisinä työpäivinä.



Esimies on vastassa tulokasta ensimmäisenä työpäivänä. Kätele, esitele itsesi ja toivota tervetulleeksi taloon.

Muista käydä läpi perehdyttämissuunnitelma tulokkaan ja kummin kanssa. Esitele myös tarkistuslista ja palautekeskustelulomake.



Työntekijältä kyseleminen ja häntä kuunteleminen tekevät tulokkaan olon odotetuksi ja hän saa annoksen itsevarmuutta.

Seuraavat työpäivät

Seuraavien työpäivien tavoitteena on antaa työntekijälle kokonaiskuva työstä ja korvauspalvelusta. Yhdessä kummin kanssa tulokas käy läpi työyhteisön pelisääntöjä ja saa katsauksen työssä tarvittaviin järjestelmiin. Työntekijän tulee saada käsitys myös siitä, mitä hänen tulee oppia selvitäkseen työstään jonain päivänä itsenäisesti. Työpäivien aikana työntekijän on hyvä täyttää perehdyttämisen tarkistuslistaa ja merkitä ylös asiat, mihin tarvitsee mahdollisesti vielä perehdyttämistä.

(Kts. Perehdyttämisen tarkistuslista / Seuraavat työpäivät, palautekeskustelulomake)

Muista, että

- järjestelmien läpikäyminen vaatii aikaa ja opettelua.
- perehdyttämisen aikana on tärkeää antaa aikaa tulokkaan ajatuksille.
- tarkistuslistan täydentäminen auttaa sinua perehdyttämistyön selkiyttämisessä.



Perehdyttämisen vastuu siirtyy enemmän kummille. Kummin tulee olla jatkuvasti auttavana kätenä perehdyttämisen aikana.

Ohjeet, oppaat ja muut lehtiöt tulee olla helposti saatavilla. Ne on hyvä tulostaa tai kerätä vaikka työntekijälle omaan kansioon.



Palautekeskustelut ovat tärkeitä perehdyttämisen kannalta. Niitä on hyvä pitää alussa vaikka jokaisen viikon lopussa. Tarkistuslistan ja palautekeskustelulomakkeen täyttäminen!

PALAUTEKESKUSTELULOMAKE

Työntekijä:

Esimies:

Työpaikka:

1. Miten on mennyt uudessa työpaikassa?
2. Mitkä asiat sujuvat mielestäsi hyvin?
3. Mitä kehittäisit?

Työnteko:

1. Miten työn oppiminen/työn tekeminen on lähtenyt käyntiin?
2. Mitkä asiat sujuvat hyvin työnteossa?
3. Mihin asioihin tarvitsisit vielä lisäohjausta työssäsi?

Työyhteisö:

1. Mitkä asiat mielestäsi toimivat työyhteisössä?
2. Toivoisitko joidenkin asioiden olevan toisin?
3. Mitä asioita kehittäisit työyhteisössä?

Perehdyttäminen:

1. Minkälaista perehdyttäminen on ollut tähän mennessä?
2. Miten haluaisit sinua perehdytettävän?
3. Tarvitsetko perehdyttämistä johonkin muuhun asiaan?
